



*"Mettersi insieme è un inizio,
rimanere insieme è un progresso,
lavorare insieme è un successo"*

H. Ford

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

RINGRAZIAMENTI

Roberta Afker, Simona Anelli, Simona Bernacchi, Alessandro Caferi, Giuseppe Cangialosi, Barbara Carolo, Laura Casiraghi, Katia Costa, Cristina Daverio, Elena Ferè, Selene Fiale, Luhana Lay, Mariaelena Malavenda, Marcella Maselli, Roberta Monti, Francesca Musicco, Sara Pampaloni, Federica Rivolta, Cristina Visentin.

Francesco Adamoli (Coop il Grappolo), Sara Cavalli (Coop A&I), Milena Colnaghi (ASL MI1), Loredana Lanzoni (Coop Il Grappolo), Anna Moiraghi (Coop Ankise), Sara Ombrini (Coop A&I), Gisella Raimondi (Coop Intrecci).

Il presidente

Primo Mauri

Il Gruppo di Redazione

Guido Ciceri

Laura Alessandri

Annamaria Di Bartolo

Laura Raimondi

INDICE BILANCIO SOCIALE 2014

5 INTRODUZIONE

6 PREMESSA METODOLOGICA

8 1. PROFILO DEL TERRITORIO

- 8 dati demografici
- 12 la spesa sociale nel rhodense

10 2. SERCOP

- 20 identità aziendale
- 20 storia
- 24 mission
- 25 governo e organizzazione

36 3. UN ANNO IN SINTESI

- 36 attività
- 40 risorse professionali
- 53 risorse economiche

MINORI E FAMIGLIA

- 66 servizio tutela minori
- 84 servizio di sostegno educativo integrato scuola, famiglia e territorio
- 98 centro affidi
- 107 servizio di spazio neutro

DISABILI

- 114 servizio trasporto disabili
- 127 progetto Party Senza Barriere
- 134 servizio inserimento lavorativo
- 146 centri socio-educativi e servizi formazione all'autonomia
- 156 centri socio sanitari diurni disabili
- 163 centri socio sanitari residenziali disabili
- 171 unità multidimensionale d'ambito
- 186 Servizio di assistenza alla comunicazione per alunni disabili sensoriali
- 194 Ufficio protezione giuridica

ANZIANI

- 202 Servizio di assistenza domiciliare
- 214 Sportello di assistenza alla famiglia – Job Family
- 220 Buono sociale per persone con disabilità grave e per anziani non autosufficienti
- 202

INCLUSIONE SOCIALE

- 226 sportello stranieri
- 232 housing sociale

INTRODUZIONE

La sesta edizione del bilancio sociale di Sercop diversamente dagli anni precedenti fa riferimento all'attività aziendale del biennio 2013/2014. Questo periodo ha rappresentato un momento di crescita e di svolta per le attività di Sercop sia per quanto attiene al valore e al volume di servizi gestiti che con riferimento alle attività innovative e sperimentali che sono state progettate o attivate.

Il bilancio sociale si propone allora di costituire uno strumento di informazione, conoscenza e rendicontazione rispetto alle caratteristiche dell'azienda e alle sue attività principali.

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

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

modalità di operare ed intervenire in campo sociale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PREMESSA METODOLOGICA

Anche in questa edizione del Bilancio Sociale di Sercop si è avuto un ampio coinvolgimento degli uffici amministrativi e delle unità operative dell'Azienda e dei vari fornitori dei servizi. Il perimetro di rendicontazione del Bilancio Sociale comprende l'attività di Sercop nell'anno 2012.

Il documento si articola in **tre parti principali**:

1. IL TERRITORIO

presenta una descrizione analitica dei dati demografici e di alcuni indicatori macro rispetto alla spesa sociale dei Comuni del Rhodense, che fanno da inquadramento generale del contesto in cui Sercop opera.

2. SERCOP

presenta le informazioni e i dati relativi all'identità aziendale (*storia, mission, governance, le risorse professionali, l'organizzazione e le funzioni attivate* *programmazione e gestione, le risorse economiche impiegate*).

3. ATTIVITÀ E SERVIZI

articolazione dei contenuti di ogni servizio gestito (*diviso tra Area Minori e Famiglie, Area Disabili, Area Anziani, Area Inclusione Sociale*).

1. PROFILO DEL TERRITORIO



1. PROFILO DEL TERRITORIO

DATI DEMOGRAFICI

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

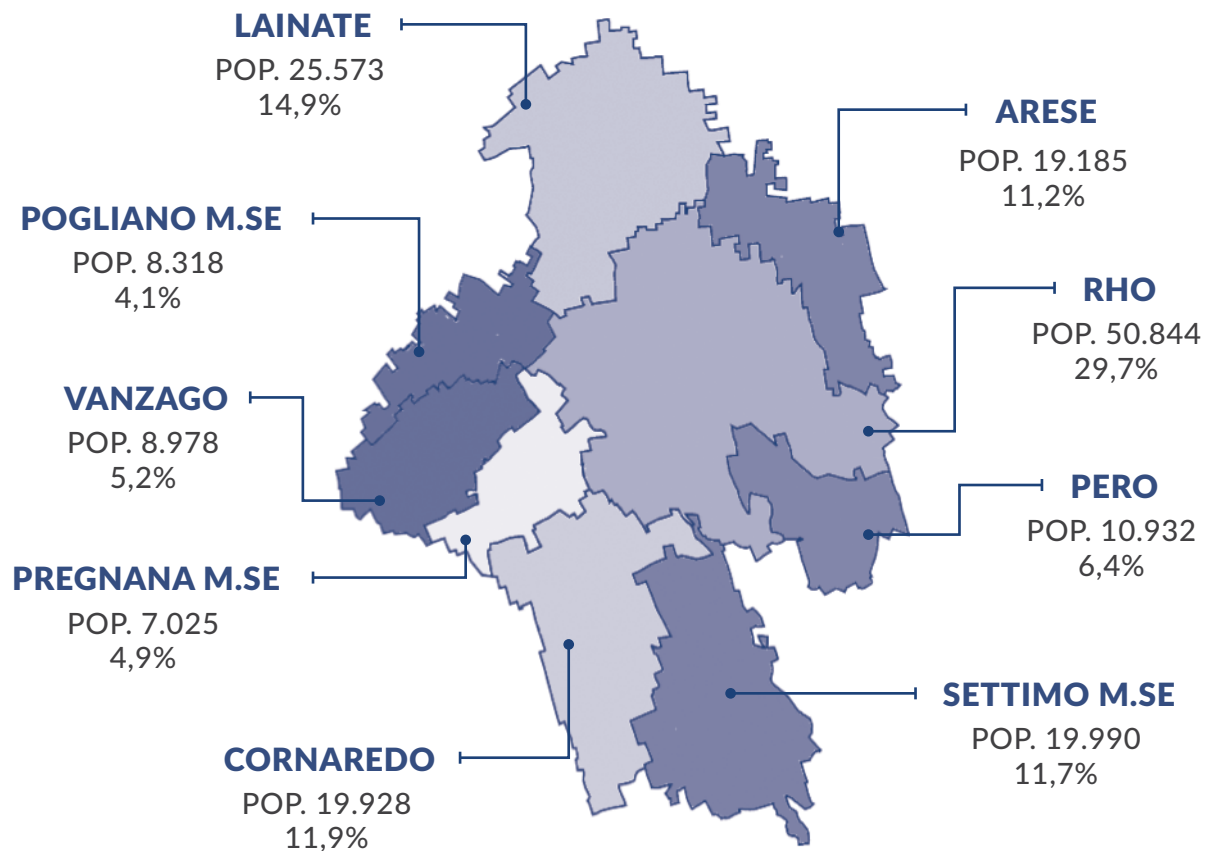
Al 31 dicembre 2014 la popolazione nell'Ambito territoriale del Rhodense si attesta intorno a circa 171.000 persone. Rispetto al 2005 si registra una crescita della popolazione pari a circa il 4%, che si distribuisce in modo disomogeneo tra i Comuni. Si registrano in particolare sostenuti tassi di crescita nei comuni di Pregnana Milanese e Vanzago, che hanno visto un incremento dei propri residenti rispettivamente di circa il 17% e il 14%, riconducibile all'importante riqualificazione urbana e allo sviluppo di collegamenti con Milano avviati negli ultimi anni.

I caratteri del territorio dell'Ambito non sono omogenei: alcuni Comuni confinano direttamente con Milano e sono in un certo senso "uniti" alla grande città, come i Comuni di Pero e Settimo Milanese; il Comune di Rho costituisce di fatto una città di medie dimensioni e vi risiede quasi un terzo degli abitanti dell'Ambito; gli altri Comuni di piccole dimensioni rappresentano realtà meno connesse alla grande città e con caratteristiche di composizione sociale differenti.

Il territorio si caratterizza, oltre che per la presenza di centri differenziati per dimensione e caratteri, per marcate differenze nella distribuzione per fasce d'età: questo implica che la lettura di una serie di bisogni di base connessi con la prima infanzia da un lato e con i servizi agli anziani dall'altro, potrebbe comportare anche analisi significativamente differenti rispetto alle scelte di sviluppo e/o stabilizzazione dei servizi.

I COMUNI E LA POPOLAZIONE DEL RHODENSE:

POP. TOTALE 171.134 - 2014



POPOLAZIONE PER FASCE D'ETÀ - ANNO 2014

DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE PER COMUNI E FASCE DI ETÀ IN VALORI ASSOLUTI

FASCE D'ETÀ	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE
0 - 3	617	679	931	369	281	312	1729	769	417	6.104
4 - 5	410	395	547	190	167	168	901	400	226	3.404
6 - 10	1.024	973	1.339	472	398	276	2.151	1.048	589	8.270
11 - 13	572	650	817	273	250	182	1308	625	268	4.945
14 - 18	844	965	1.211	512	427	304	2.188	978	388	7.817
19 - 25	1.148	1.326	1.577	720	622	435	3.208	1.285	472	10.793
26 - 45	4.675	5.421	6.954	3.112	2.152	2.096	13.906	5.379	2.773	46.468
46 - 64	5.070	5.701	7.097	3.018	2.407	1.921	13.882	5.824	2.273	47.193
Over 65	4.825	4.179	5.100	2.266	1.614	1.331	11.571	3.682	1.572	36.140
TOTALE	19.185	20.289	25.573	10.932	8.318	7.025	50.844	19.990	8.978	171.134

Interessante e degno di nota appare il dato relativo alla popolazione in fascia 26-45 anni, tradizionalmente classificata come popolazione attiva: la popolazione da 53.050 del 2005 si riduce fino a 46.468 nel 2014 e tale scostamento appare verosimilmente riconducibile ad un processo migratorio generato dalla crisi economica sopravvenuta dal

2008 in poi, con conseguente drastica riduzione dell'offerta lavorativa stabile sul territorio.

Tale scostamento non si rileva, invece, in termini così significativi, per la successiva fascia d'età (46-64), anch'essa riguardante persone potenzialmente ancora attive sul mercato del lavoro, e può essere

DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE PER COMUNI E FASCE DI ETÀ IN PERCENTUALE

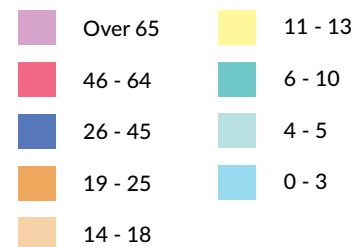
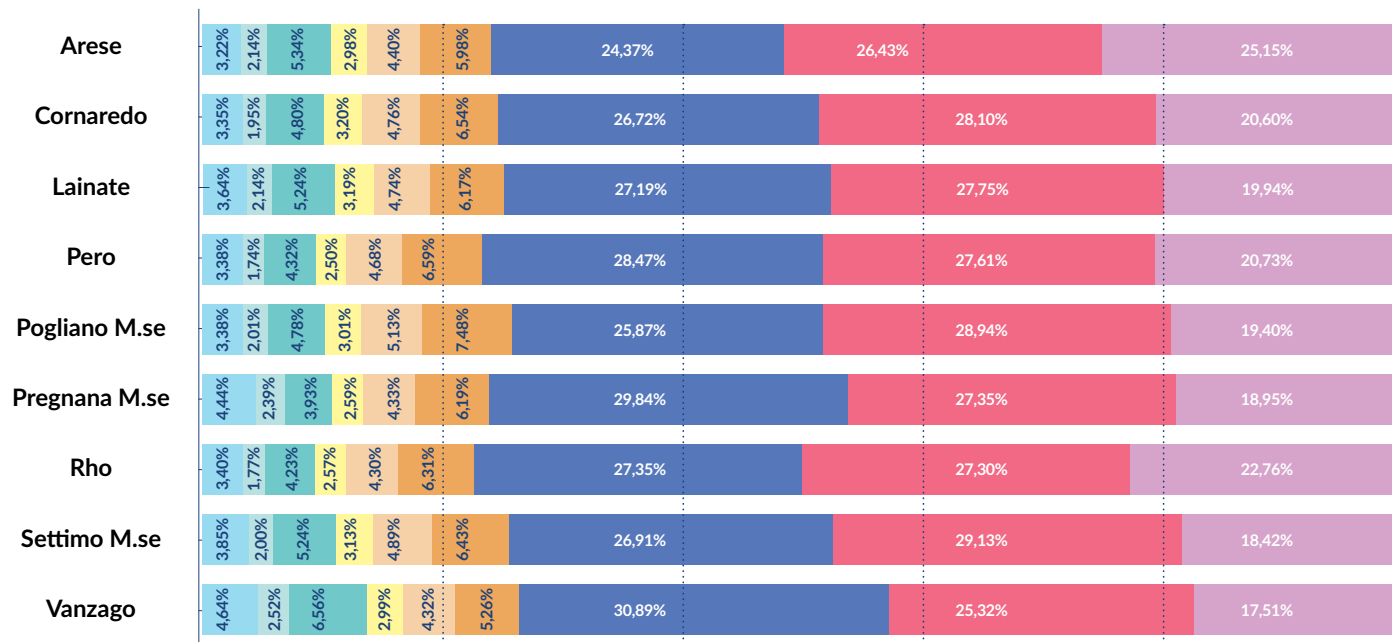
FASCE D'ETÀ	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	MEDIA
0 - 3	3,22%	3,35%	3,64%	3,38%	3,38%	4,44%	3,40%	3,85%	4,64%	3,70%
4 - 5	2,14%	1,95%	2,14%	1,74%	2,01%	2,39%	1,77%	2,00%	2,52%	2,07%
6 - 10	5,34%	4,80%	5,24%	4,32%	4,78%	3,93%	4,23%	5,24%	6,56%	4,94%
11 - 13	2,98%	3,20%	3,19%	2,50%	3,01%	2,59%	2,57%	3,13%	2,99%	2,91%
14 - 18	4,40%	4,76%	4,74%	4,68%	5,13%	4,33%	4,30%	4,89%	4,32%	4,62%
19 - 25	5,98%	6,54%	6,17%	6,59%	7,48%	6,19%	6,31%	6,43%	5,26%	6,33%
26 - 45	24,37%	26,72%	27,19%	28,47%	25,87%	29,84%	27,35%	26,91%	30,89%	27,51%
46 - 64	26,43%	28,10%	27,75%	27,61%	28,94%	27,35%	27,30%	29,13%	25,32%	27,55%
Over 65	25,15%	20,60%	19,94%	20,73%	19,40%	18,95%	22,76%	18,42%	17,51%	20,38%
TOTALE	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

giustificato dall'invecchiamento e dal progressivo fisiologico passaggio alla classe over 65.

Vanzago e Pregnana Milanese detengono il primato nell'incidenza della fascia di popolazione 0-3, rispetto alla media di Ambito che si riconferma a circa il 4%. Per quanto riguarda invece la popolazione

anziana (over 65) la media d'Ambito è del 21% ed i Comuni di Arese e Rho si attestano al di sopra di essa, con incrementi rispettivamente superiori a 4 e a 2 punti percentuali.

DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE PER COMUNI E FASCE DI ETÀ - ANNO 2014

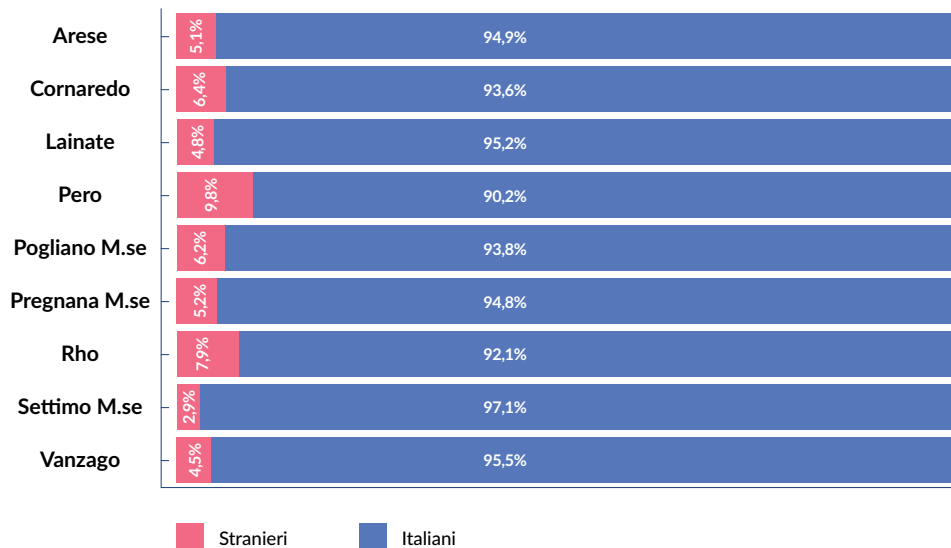


POPOLAZIONE STRANIERA

INCIDENZA POPOLAZIONE STRANIERA
ANNO 2014

COMUNI	POP. TOTALE	POP. STRANIERA	% ABITANTI
Arese	19.185	979	5,1%
Cornaredo	20.289	1.292	6,4%
Lainate	25.573	1.232	4,8%
Pero	10.932	1.066	9,8%
Pogliano M.se	8.318	519	6,2%
Pregnana M.se	7.025	367	5,2%
Rho	50.844	4.006	7,9%
Settimo M.se	19.990	579	2,9%
Vanzago	8.978	404	4,5%
TOTALE	171.134	10.444	6,1%

DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE STRANIERA PER COMUNI
ANNO 2014



DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE STRANIERA PER COMUNI E FASCE DI ETÀ IN VALORI ASSOLUTI - ANNO 2014

FASCE D'ETÀ	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE	
0 - 3	39	98	77	67	34	21	252	60	24	672	6,43%
4 - 5	28	36	28	36	16	9	110	20	9	292	2,80%
6 - 10	50	75	80	61	26	22	230	22	22	588	5,63%
11 - 13	32	51	45	33	15	6	109	13	6	310	2,97%
14 - 18	36	54	52	59	21	21	156	25	12	436	4,17%
19 - 25	72	108	90	106	60	37	356	47	42	918	8,79%
26 - 45	431	631	591	506	234	174	1.908	260	188	4.923	47,14%
46 - 64	252	214	246	183	108	70	813	117	92	2.095	20,06%
Over 65	39	25	23	15	5	7	72	15	9	210	2,01%
TOTALE	979	1.292	1.232	1.066	519	367	4.006	579	404	10.444	100,00%

La popolazione straniera nel Rhodense ha conosciuto un periodo di intensa crescita dal 2005 ad oggi ed attualmente l'incidenza è di circa il 6% sul totale della popolazione dell'Ambito.

L'assestamento del dato si può leggere come un progressivo radicamento sul territorio della popolazione di origine straniera che si traduce in una maggiore integrazione e fruizione dei servizi presenti.

NUCLEI FAMILIARI

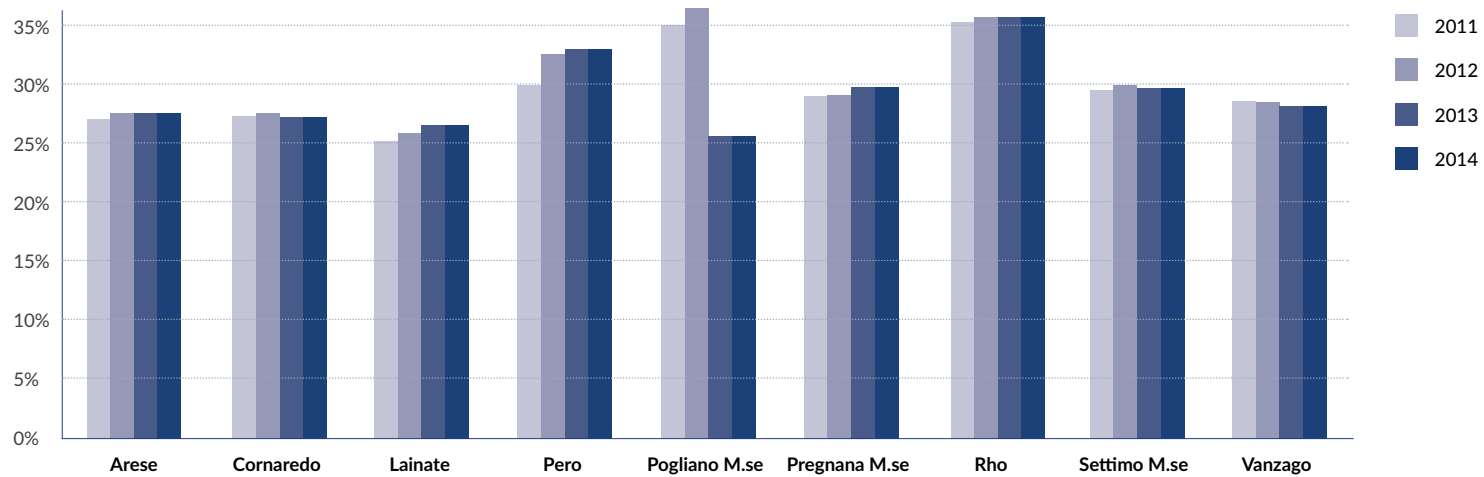
Di seguito si riporta la fisionomia dei nuclei familiari che, rispetto alla serie storica 2011-2014, segnala un trend in lieve crescita.

Più rilevante è, invece, l'aumento delle famiglie unipersonali che è indice della presenza di contesti contrassegnati da maggiore isolamento e solitudine, quanto meno abitativa, quando non relazionale in senso stretto.

NUCLEI FAMILIARI DEL RHODENSE – ANNO 2014

	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE
Numero famiglie	8.124	8.570	10.569	4.820	3.373	2.998	23.457	8.648	3.821	74.380
Famiglie unipersonali	2.250	2.360	2.822	1.606	872	899	8.497	2.607	1.090	23.003
% famiglie unipersonali	27,70%	27,50%	26,70%	33,30%	25,90%	30,00%	36,20%	30,10%	28,50%	29,60%

EVOLUZIONE % FAMIGLIE UNIPERSONALI

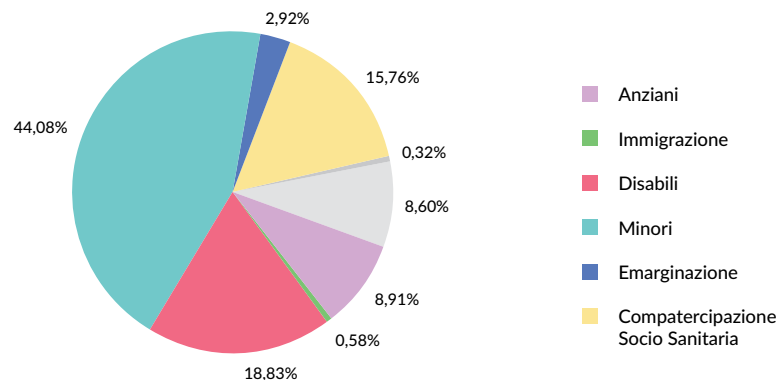


LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE

La spesa sociale nell'Ambito al 2013 è pari a circa 27,5 milioni di euro con un andamento in lieve incremento.

Nella tabella seguente si evidenzia come il 44% della spesa totale sia destinata all'Area Minori e Famiglia. La seconda voce di spesa più significativa riguarda l'Area Disabili, con una percentuale del 18,83%, seguita dall'Area Compartecipazione alla Spesa Socio Sanitaria (dati dall'ultima rilevazione regionale - 2013).

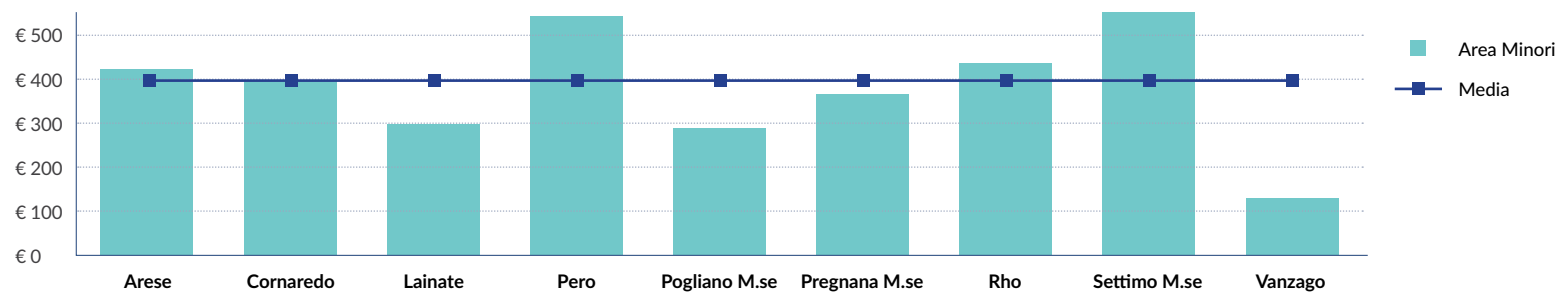
SPESA SOCIALE COMPLESSIVA - ANNO 2013



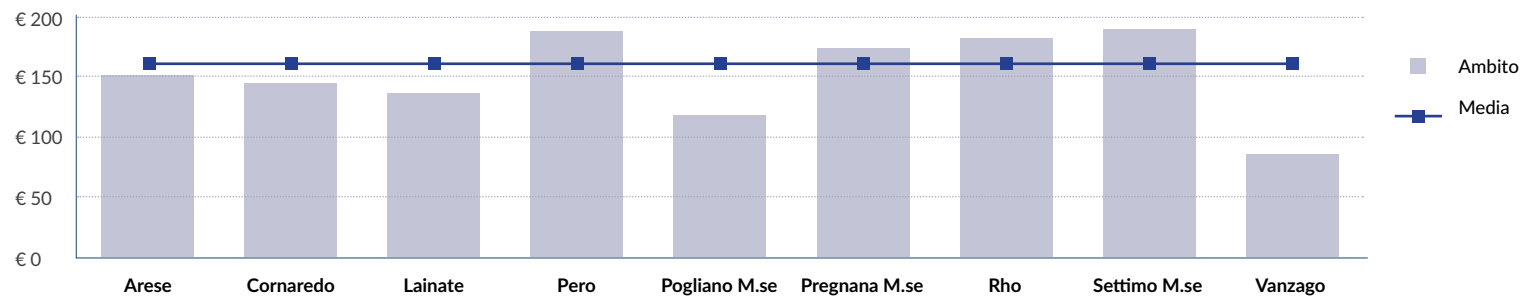
LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE

	Anziani	Azioni di Sistema	Comp. Socio-Sanitaria	Disabili	Emarginazione	Immigrazione	Minori e Famiglia	Salute Mentale	TOTALE 2013
Arese	€ 119.482,00	€ 209.476,46	€ 381.419,00	€ 669.539,24	€ 31.410,00	€ 17.519,25	€ 1.453.826,26	€ 4.900,00	€ 2.887.572,21
Cornaredo	€ 530.169,37	€ 343.137,13	€ 197.108,00	€ 404.727,53	€ 55.807,00	€ 11.961,95	€ 1.435.366,74	€ 0,00	€ 2.978.277,73
Lainate	€ 118.386,59	€ 236.262,19	€ 654.361,00	€ 912.295,37	€ 108.019,00	€ 40.446,98	€ 1.441.275,58	€ 8.030,00	€ 3.519.076,71
Pero	€ 131.098,49	€ 165.054,81	€ 336.914,00	€ 369.544,04	€ 69.888,25	€ 5.374,89	€ 978.232,69	€ 16.620,77	€ 2.072.727,94
Pogliano M.se	€ 80.843,00	€ 79.561,90	€ 94.354,86	€ 241.741,75	€ 11.665,00	€ 6.181,28	€ 431.856,82	€ 36.530,00	€ 982.734,61
Pregnana M.se	€ 98.200,00	€ 80.621,96	€ 432.650,00	€ 150.538,30	€ 11.000,00	€ 0,00	€ 454.630,26	€ 0,00	€ 1.227.640,52
Rho	€ 951.630,06	€ 811.134,87	€ 1.833.086,06	€ 1.754.998,38	€ 347.140,02	€ 55.552,61	€ 3.596.164,14	€ 17.227,92	€ 9.366.934,05
Settimo M.se	€ 340.579,27	€ 375.436,75	€ 348.528,00	€ 484.638,63	€ 92.110,00	€ 14.658,08	€ 2.129.798,28	€ 0,00	€ 3.785.749,02
Vanzago	€ 87.548,69	€ 73.343,97	€ 70.493,81	€ 209.083,71	€ 78.119,00	€ 9.578,87	€ 243.353,18	€ 3.700,00	€ 775.221,23
TOTALI	€ 2.457.937,48	€ 2.374.030,04	€ 4.348.914,73	€ 5.197.106,96	€ 805.158,27	€ 161.273,91	€ 12.164.503,95	€ 87.008,69	€ 27.595.934,02

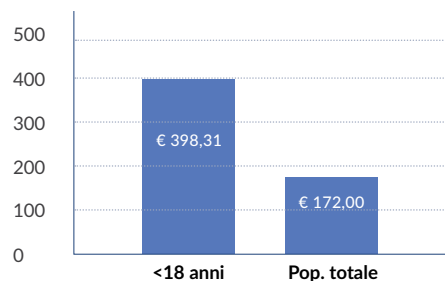
SPESA PRO-CAPITE AREA MINORI - ANNO 2013



SPESA PRO-CAPITE D'AMBITO - ANNO 2013



SPESA PRO-CAPITE MEDIA D'AMBITO - ANNO 2013



2. IDENTITÀ AZIENDALE



2. IDENTITÀ AZIENDALE

STORIA

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

In questo quadro, l'incontro tra i Comuni del Rhodense, e in particolare tra gli assessorati ai servizi sociali all'interno del Piano Sociale di Zona, ha raccolto e recepito in pieno queste spinte a partire dall'anno 2002, avviando una riflessione di carattere strategico sulla convenienza e opportunità di forme di gestione associata dei servizi sociali del territorio. Con il primo Piano Sociale di Zona, nel 2003, era stato avviato uno studio di fattibilità per valutare la convenienza di una gestione associata dei servizi sociali, che aveva evidenziato numerosi vantaggi realizzabili con la costituzione di un'azienda speciale consortile: un soggetto pubblico "forte" in grado di affrontare adeguatamente servizi complessi ed onerosi, gestito secondo criteri manageriali e capace di coniugare economie di scala con economie di specializzazione, garantendo la qualità dei servizi e un miglior controllo ed indirizzo della spesa pubblica sociale.

Venne quindi avviato un lungo percorso finalizzato a fare chiarezza su numerosi temi: la forma giuridica più idonea e i servizi che era conveniente gestire in modo associato, tenendo conto delle caratteristiche territoriali

e delle scelte in divenire in quegli anni. Per fare un esempio, era evidente a tutti che il servizio tutela minori sarebbe stato conferito al Consorzio, in relazione al progressivo processo di ritiro delle deleghe all'ASL e alla necessità in quell'area di un intervento tecnico ad alta specializzazione.

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

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

Dopo un anno di riflessioni politiche e di lavoro preparatorio attuato dalla direzione, in collaborazione con l'Ufficio di Piano, Sercop prende piena forma a partire dal maggio 2008, con l'assunzione dei primi dipendenti dalla metà di giugno e l'avvio della gestione dei servizi dal 1 luglio 2008. Il 5 febbraio 2011 l'Assemblea dei soci approva una modifica statutaria, finalizzata a ristabilire la piena coerenza tra la reale natura operativa di

Sercop e la sua ragione sociale, eliminando ogni possibile ambiguità circa la configurazione sostanziale di azienda speciale ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00. Dal 2011 è quindi stata assunta la denominazione di Azienda Speciale Consortile Sercop, stabilendo appunto la prevalenza sostanziale della forma giuridica dell'Azienda Speciale Consortile, ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00, rispetto a quella del Consorzio ai sensi dell'art. 31 del citato decreto.

Qui di seguito la successione dei servizi oggetto di conferimento all'Ambito da parte dei Comuni o avviati per l'Ambito:

ANNO 2008

Dal 1 luglio

- Servizio Tutela Minori
- Servizio Affidi
- Spazio Neutro
- Voucher per Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili
- Assegno di cura Anziani e Disabili
- Sportello Stranieri
- Mediazione Familiare
- Gestione Progetti Leggi di settore
- Funzioni di supporto amministrativo programmazione zonale (Piano di Zona)
- Servizio sociale di base (solo per alcuni Comuni)
- Attività connesse alla programmazione zonale (Piano di Zona, riparto FSR, ...)

Dal 1 settembre

- Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa (poi S.E.S.I.)
- Servizio Trasporto Disabili
- Servizio Inserimento Lavorativo Disabili
- Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili

Dal 15 ottobre

- Assistenza alla Famiglia - Sportello Badanti

ANNO 2009

Da settembre

- Estensione del servizio sociale di base
- Gestione Progetto Dialoghiamo (disturbi specifici apprendimento)

ANNO 2010

Da gennaio

- Ulteriore estensione del servizio sociale di base

Da giugno

- Gestione del piano prima infanzia e convenzionamento con asili nido privati

Da ottobre

- Accreditamento delle unità di offerta CSE / SFA e gestione dei relativi rapporti contrattuali
- Gestione interventi di prevenzione disturbi specifici di apprendimento Rho

ANNO 2011

Da maggio

- Accreditamento degli asili nido del territorio e gestione dei rapporti contrattuali con i nidi privati

Da giugno

- Costituzione dell'organismo di valutazione finalizzato alla vigilanza sui servizi accreditati
- Costruzione della "bacheca giovani" che raccoglie progetti connessi alle politiche giovanili da attuarsi sul territorio dei Comuni
- Assunzione delle attività di gestione degli interventi relativi ai disabili sensoriali

Da luglio

- Gestione degli interventi di accoglienza dei profughi del nord Africa

Da settembre

- Conferimento della gestione di tutti i servizi connessi agli interventi assistenziali ed educativi scolastici da parte del Comune di Rho

Da ottobre

- Gestione dei progetti di sostegno pedagogico per le scuole di Rho nell'Ambito della "bacheca giovani"
- Attivazione dell'Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA)

ANNO 2012	
Da aprile	• Costituzione Ufficio di Protezione Giuridica d'Ambito (UPG)
Da settembre	• Conferimento per organizzazione e gestione di Servizi Educativi Integrativi ed Ausiliari presso gli Asili Nido comunali di Lainate e Pero • Conferimento del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili da parte del Comune di Rho
Da novembre	• Avvio progetto sperimentale Housing sociale
Da dicembre	• Avvio sperimentazione di uscite e attività per il tempo libero delle persone disabili (Party Senza Barriere)

ANNO 2013	
Da febbraio	• Apertura Sportello Auto Mutuo Aiuto
Da ottobre	• Avvio progetto O.R.A.F.O. (Comuni di Pero e Rho)
ANNO 2014	
Da gennaio	• Conferimento gestione amministrativa delle unità di offerta socio sanitarie diurne a favore di persone disabili (CDD) e unità di offerta residenziali a favore di persone disabili (CSS, RSD, altre strutture) da parte di tutti i Comuni del Rhodense
Da febbraio	• Apertura Sportello Job Family • Conferimento del servizio di Teleassistenza da parte di tutti i Comuni del Rhodense
Da marzo	• Costituzione del Tavolo di coordinamento degli assistenti sociali del servizio sociale di base
Da luglio	• Avvio progetto Conciliazione Famiglia- Lavoro: "+ Tempo x Te"
Da settembre	• Avvio Interventi di sostegno alle famiglie in condizioni di fragilità tramite voucher • Attivazione di centro diurno a favore di bambini disabili di età compresa tra 4 e 15 anni • Inaugurazione nuova sede operativa Sercop (ricomprensione in un'unica sede dei servizi amministrativi e area disabili)
Da novembre	• Conferimento del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili da parte del Comune di Vanzago
Da dicembre	• Finanziato il progetto Vita Indipendente da Regione Lombardia tramite il Ministero del Lavoro • Finanziato il Progetto "#oltreipermetri: generare capitale sociale nel rhodense" a valere sul bando Welfare in Azione - Edizione I - di Fondazione Cariplo • Ingresso del Comune di Nerviano nella compagine societaria

Nel corso del 2013 l'attività aziendale si è focalizzata sul consolidamento dei servizi e progetti avviati nel 2012. In particolare, i progetti Party Senza Barriere e Housing sociale hanno ricevuto co-finanziamenti rispettivamente da ASL MI1 e da Fondazione Cariplo, che ne hanno valutato positivamente le ricadute sociali, permettendo così ai due programmi di ricevere ulteriore impulso e attivare un maggior numero di interventi.

L'impegno a strutturare un'offerta di servizi di qualità adeguata e centrata sui bisogni della comunità, perseguendo l'integrazione e la connessione con i servizi e le funzioni delle altre istituzioni operanti sul territorio (Asl, Azienda Ospedaliera, Forze dell'ordine, ecc.), si è concretizzata nel luglio 2013 con l'avvio di laboratori integrati Asl-Comuni-Sercop volti ad implementare percorsi di valutazione congiunta (triage) delle persone in condizioni di fragilità per favorire il loro accesso ai servizi.

Attività trasversali alla gestione dei servizi conferiti, durante tutto l'anno, sono stati lo studio di fattibilità e la programmazione, presupposti necessari per il conferimento di nuove deleghe da parte dei Comuni Soci, in particolare nell'area disabili. In quest'ultima infatti la filiera dei servizi affidati all'Azienda si è arricchita, nel 2014, con il conferimento della gestione amministrativa delle unità di offerta socio sanitarie diurne a favore di persone disabili (CDD) e delle unità di offerta residenziali a favore di persone disabili (CSS, RSD, altre strutture) che, oltre all'attività di controllo di gestione, ha comportato quella di riscossione delle quote di compartecipazioni a carico delle famiglie.

Nel corso dell'anno, inoltre, l'Azienda, in stretta collaborazione con il Tavolo di Coordinamento delle Assistenti Sociali, di nuova costituzione, ha terminato lo studio dei bisogni del territorio, dando risposta a quelli che risultavano presenti in tutti i Comuni dell'Ambito, concretizzatisi in:

- apertura di una nuova unità d'offerta per minori disabili a Rho, per i numerosi inserimenti dei quali in precedenza occorreva rivolgersi presso centri fuori Ambito;
- apertura dello Sportello Job Family, concepito al suo interno come un centro multi servizi rivolto sia alle famiglie che ai "caregiver", ripristinato in sostituzione dell'ex Servizio di Assistenza alla Famiglia, sospeso a seguito di carenza di fondi di finanziamento;
- regolamentazione del servizio di Teleassistenza a favore di cittadini anziani e disabili, conferito dalla Provincia di Milano ai Comuni del Rhodense, tramite la costruzione di un regolamento ad hoc omogeneo per tutti i Comuni dell'Ambito degli interventi, per consentirne l'attivazione tempestiva nelle forme più idonee di soccorso e/o di assistenza.

La progettazione sociale per l'avvio di nuove sperimentazioni si è caratterizzata per una ricca ed intensa attività di scrittura, finalizzata al recupero di risorse economiche da impiegare nell'avvio degli interventi. In particolari tra queste, va segnalata la partecipazione di Sercop al Bando di Fondazione Cariplo "Welfare in Azione - Welfare di Comunità e Innovazione Sociale", che sostiene l'innovazione dei sistemi di welfare locale nell'arco di un triennio tramite finanziamenti fino a due milioni di euro. Il lavoro sul bando ha dato impulso ad una rete di soggetti del territorio che hanno generato il progetto "#oltreiperimetri". L'idea si sostanzia in un insieme di azioni dirette a perseguire il rinnovamento dei servizi e dei processi, il rafforzamento dei legami di comunità ed il potenziamento dei sistemi di governance territoriale aperti a nuovi soggetti, anche non convenzionali, e alla partecipazione dei cittadini.

MISSION

L'Azienda è un ente strumentale per la gestione di servizi sociali dei Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago e, dal 2015, Nerviano, che sviluppa la propria azione intono ai seguenti principi e finalità:

FINALITÀ

1. Fornire risposte appropriate ai bisogni sociali dei cittadini;
2. Sviluppare approcci integrati e competenti, volti a realizzare economie di specializzazione dirette al miglioramento della qualità del servizio erogato;
3. Ottimizzare il rapporto tra costi e benefici degli interventi socio assistenziali e socio sanitari integrati;
4. Rafforzare l'integrazione tra i Comuni, per evitare duplicazioni, ottimizzando risorse finanziarie ed umane per pervenire ad un'omogenea diffusione dei servizi e delle attività;
5. Integrare i servizi sociali con altri servizi quali: i servizi educativi, i servizi per le politiche attive del lavoro, la politica abitativa e, più in generale, i servizi volti a favorire lo sviluppo locale.

PRINCIPI

1. Centralità della persona nella organizzazione dei servizi;
2. Unicità della persona quale cittadino-utente dei servizi;
3. Valorizzazione delle risorse umane attraverso la crescita delle professionalità e delle competenze;
4. Flessibilità e dinamicità dell'organizzazione;
5. Innovazione, sia di processo che di prodotto, quale orientamento permanente alla realizzazione degli obiettivi, ottimizzando le risorse a disposizione e fornendo risposte appropriate ai bisogni dei cittadini;
6. Qualificazione della spesa pubblica sociale, intesa come costante tensione e ricerca, al fine di coniugare risposte di qualità ai bisogni e attenzione alle risorse.

La nostra filosofia è **«Prendersi cura delle persone»** attraverso un approccio che mira ad identificare risposte appropriate ai bisogni dei cittadini e che punta allo sviluppo di servizi di qualità, mediante interventi di prevenzione, promozione del benessere e riparazione.

La strategia di Sercop si focalizza su tre dimensioni:

- **CAPITALE UMANO:** investire sulle persone e sullo sviluppo di competenze quale principale leva per la qualità dei servizi
- **CONTESTO:** comprendere gli scenari locali per riconoscere i bisogni del territorio, in stretta collaborazione con gli altri attori del welfare
- **SOSTENIBILITÀ:** utilizzare al meglio le risorse disponibili in modo efficiente ed appropriato rispetto ai bisogni espressi, assicurando la continuità nel tempo dei servizi

GOVERNO E ORGANIZZAZIONE

LA GOVERNANCE

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



LE DECISIONI

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

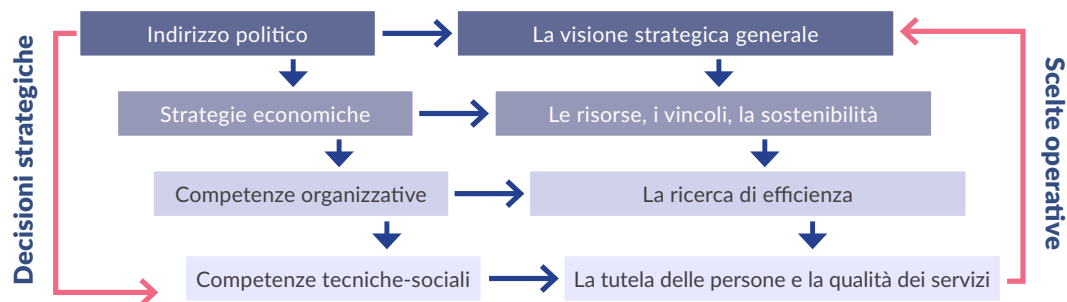
	2014		2013		2012		2011	
Organo	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni
Assemblea Soci	8	24	5	14	8	24	7	22
Consiglio di Amministrazione	19	126	14	76	13	76	16	103
Direttore		160		87		65		75

Il sostenuto incremento di deliberazioni e determinazioni nel 2014 è un'ulteriore conferma del marcato sviluppo delle attività aziendali.

LA COMPLESSITÀ DEL GOVERNO STRATEGICO DEI SERVIZI - UNA SFIDA

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

Queste sono rappresentate da:



L'intreccio delle dimensioni politiche, economiche, organizzative e tecniche e delle rispettive sfere di decisioni e competenza costituisce spesso un nodo critico all'interno delle organizzazioni che producono servizi. In particolare risulta spesso difficile coniugare le logiche di gestione dei servizi e qualità dell'intervento sociale con le visioni strategiche e organizzative che tengano conto del vincolo economico. L'impegno di direzione di Sercop è proprio trovare una sintesi e un fattivo dialogo tra le quattro dimensioni, che, seppur apparentemente in contrasto, possono essere armonizzate attraverso una continua opera di confronto e di conoscenza delle rispettive dinamiche, in modo che le decisioni strategiche e le scelte operative si sviluppino secondo una logica comune e condivisa.

L'organizzazione dei servizi rappresenta un grimaldello decisivo di questo processo, finalizzato ad orientare le risorse nel modo più rispondente possibile alle strategie e ai bisogni dei cittadini utenti.

LA PROGRAMMAZIONE ZONALE

Sercop rappresenta di fatto anche l'organo amministrativo e tecnico della programmazione zonale, che trova tuttavia la sua sede decisionale nell'Assemblea Distrettuale dei Sindaci.

L'estrema chiarezza e distinzione tra la funzione programmatoria e quella gestionale ha consentito di trarre il massimo profitto da questo assetto organizzativo, che si è dimostrato nel corso del tempo funzionale ed efficiente, garantendo chiarezza dei ruoli e nello stesso tempo tempestività ed efficacia delle decisioni. Nello schema nella pagina a seguito sono riportate le connessioni funzionali tra gli organi che operano e determinano le scelte operative e strategiche dell'Azienda (p. 28-29).

PROGRAMMAZIONE

ASSEMBLEA DEI SINDACI

- è composta dai Sindaci di tutti i Comuni Soci e dal Direttore di Distretto ASL
- è l'organo primo di programmazione sociale
- approva il Piano Sociale di Zona e tutti gli atti di programmazione e di ripartizione delle risorse zonali

TAVOLO DELLE POLITICHE SOCIALI

- è composto dagli Assessori ai servizi sociali di tutti i Comuni
- è il luogo di confronto e di elaborazione e sintesi dei bisogni e delle istanze provenienti dai Comuni

CONFERENZA DEI RESPONSABILI DI SERVIZIO

- è composto dai Responsabili di servizio di tutti i Comuni
- è il luogo di connessione e raccordo tecnico con i Comuni; verifica l'efficacia e la rispondenza dei servizi erogati da Sercop; collabora all'elaborazione di progetti e proposte di nuovi interventi

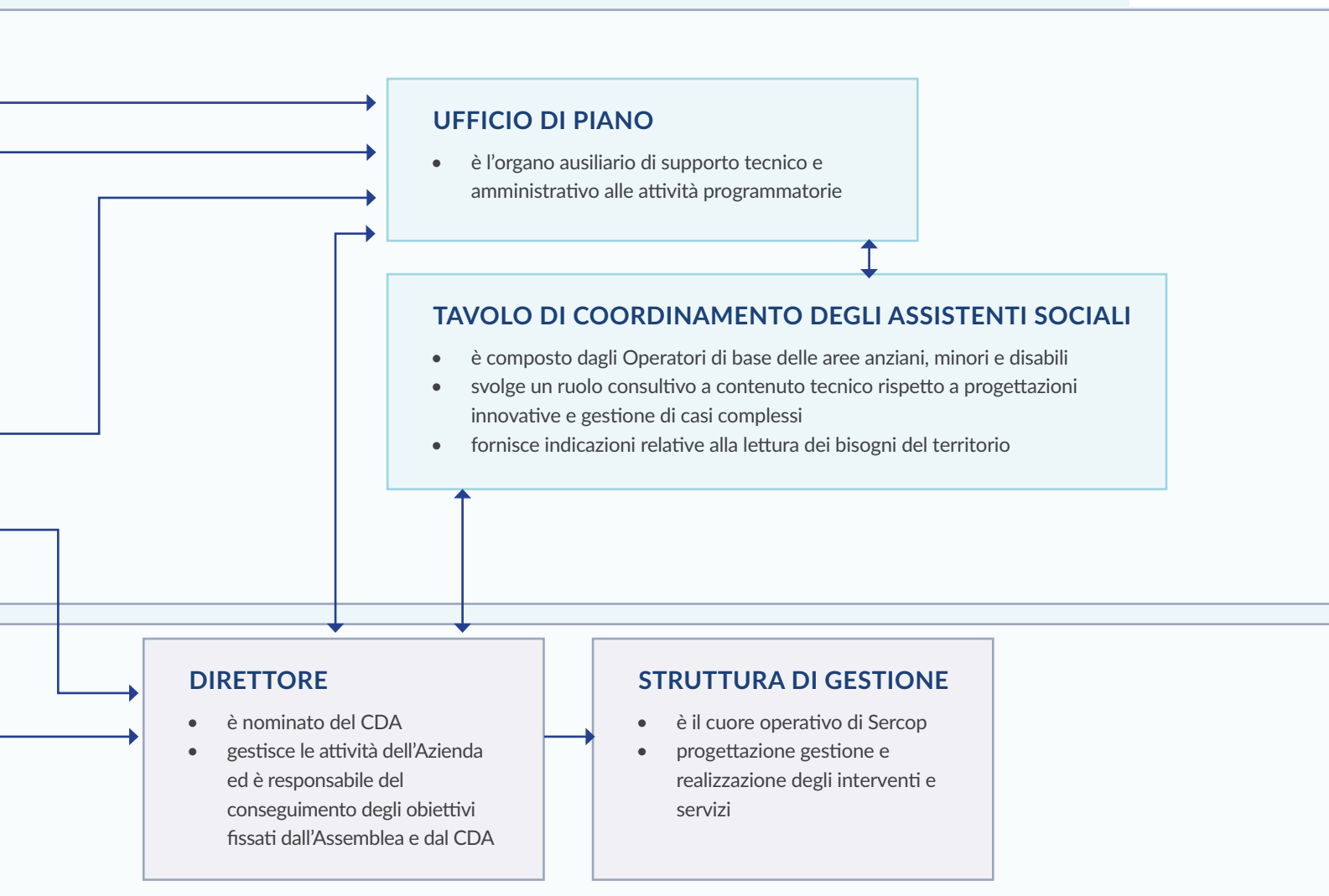
GESTIONE

ASSEMBLEA DEI SOCI

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

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE (CDA)

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



ORGANIZZAZIONE E MANAGEMENT

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

DIREZIONE GENERALE Guido Ciceri			
AMMINISTRAZIONE e BILANCIO Barbara Carolo Sara Castiglioni	AMMINISTRAZIONE SERVIZI e CONTROLLO DI GESTIONE Laura Alessandri Sara Castiglioni Annamaria Di Bartolo Laura Raimondi Federica Rivolta	SUPPORTO Laura Alessandri Annamaria Di Bartolo Marco Moroni Laura Raimondi Federica Rivolta	PROGRAMMAZIONE Giuseppe Cangialosi Annamaria Di Bartolo Laura Raimondi
• Gestione contabile generale • Rapporti istituti credito • Rapporti enti previdenziali • Gestione personale e paghe • Segreteria CDA e assemblee soci • Rapporti con i soci	• Controllo servizi affidati • Sistema informativo dei servizi • Procedure gare • Contratti fornitori • Rapporti con le unità operative	• Servizi informativi • Privacy • Sicurezza • Protocollo • Inventario • Comunicazione	• Gestione fondo sociale regionale • Gestione fondo nazionale politiche sociali • Rapporti con Asl, ASO, Regione, Provincia • Leggi di Settore • Elenco enti autorizzati • Altri progetti • Accreditamento servizi • Formazione • Gestione informativa reti servizi • Fundraising
AREE MINORI, DISABILI, ANZIANI, INCLUSIONE, PROGETTI			
Coord. Tutela Minori Francesca Musicco	Coord. Servizio Sostegno Educativo Integrato Roberta Monti e Simona Bernacchi	Coord. Spazio Neutro Cristina Daverio	Coord. Servizio Affidi Cristina Daverio
Coord. Ufficio Protezione Giuridica Simona Anelli	Ref. Servizio Inserimento Lavorativi Laura Alessandri	Coord. Unità Multidimensionale d'Ambito Simona Anelli	
Coord. Housing sociale Federica Rivolta	Coord. SAD Marcella Maselli	Coord. AASS di base Katia Costa	Coord. Trasporto Disabili Laura Alessandri

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

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

DIREZIONE GENERALE

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

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

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

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

È responsabile della gestione globale delle risorse umane.

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

AREA AMMINISTRATIVA

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

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

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

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

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

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

AMMINISTRAZIONE SERVIZI

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

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

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

PROGRAMMAZIONE PROGETTI E FORMAZIONE

Segue la progettazione relativa a servizi e interventi innovativi.

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

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

È responsabile dei rapporti con il terzo settore, e in particolare delle azioni di consultazione e connessione (Tavolo del terzo settore).

Cura il disegno generale della formazione di Sercop in collaborazione con i coordinatori dei servizi.

RENDICONTAZIONE E CONTROLLO

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

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

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

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

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

COMUNICAZIONE

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

Si occupa dell'ideazione, creazione e divulgazione di tutti gli strumenti informativi e comunicativi relativi ai servizi gestiti.

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

SISTEMI INFORMATIVI

Si occupa della sviluppo e della manutenzione del sistema informatico aziendale; offre supporto a tutte le figure professionali che operano in relazione ad applicativi e gestione dati. È responsabile della privacy e dei sistemi di protezione e sicurezza dei dati.

COORDINAMENTO TECNICO DEI SERVIZI

- Partecipa alla definizione degli obiettivi strategici del servizio ed è garante del raggiungimento degli stessi.
- È responsabile della gestione tecnica dei servizi, del processo di progettazione, del controllo e della valutazione; promuove processi di qualità interna ai servizi in relazione alle disposizioni della direzione.
- Definisce le priorità operative nell'organizzazione del lavoro.
- È responsabile della definizione, omogenea per il servizio, di modalità e strumenti di lavoro (definizione di protocolli operativi, modulistica comune, modalità di reporting).
- Traduce nella pratica gli orientamenti del CDA e della direzione fornendo strumenti per rendere operative le politiche di sviluppo aziendale.
- Svolge la funzione di connettore tra le strategie aziendali individuate da CDA e direzione e la loro implementazione in capo agli operatori dei servizi; nello stesso modo, evidenzia e rappresenta agli organi di

direzione gli andamenti e le valutazioni che derivano dai servizi, al fine di orientare al meglio scelte e strategie.

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

MODELLO DI GESTIONE DEI SERVIZI - IL COORDINAMENTO

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

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

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

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

Si è quindi attribuito alla figura del coordinatore il ruolo di cerniera tra il servizio e gli altri attori del sistema; nello stesso tempo egli è responsabile di fare sintesi nei processi decisionali interni al servizio, ovvero di essere il punto di incontro e intreccio tra le scelte tecniche e le decisioni strategiche. Il modello prevalente che Sercop attua (ad eccezione che per il servizio Tutela minori) è quindi quello di gestioni esterne dei servizi, mantenendo in capo a sé intenzionalmente e saldamente le funzioni di indirizzo e controllo attraverso il coordinatore tecnico del servizio. Si ritiene questa una scelta strategica importante, in linea con il voler essere di Sercop quale organizzazione di coordinamento con strutture specializzate.

L'esperienza di questi anni ha mostrato che il coordinamento dei servizi costituisce la pietra angolare sui cui costruire la qualità. Questo è possibile perché, a livello di azienda a gestione associata, esiste una dimensione operativa (utenza e fatturato) per la quale risulta conveniente investire su una figura specifica con elevate competenze: se accadesse altrettanto in un

ambito di gestione di 10.000 abitanti, o comunque con un bacino di utenza ridotto, è evidente che il rapporto costi benefici non sarebbe sostenibile. Nella tabella seguente è riportato un quadro di sintesi dei servizi gestiti da Secop, suddivisi per modalità di gestione:

	SERVIZI E INTERVENTI SER.CO.P	GESTIONE DIRETTA	GESTIONE MEDIANTE AFFIDAMENTI ESTERNI	ACCREDITAMENTO	RETTE/ CONTRIBUTI
MINORI	Tutela minori				
	Comunità minori				
	Comunità diurna				
	Affidi				
	Spazio neutro				
	Sostegno educativo integrato				
	Gestione di servizi educativi integrativi e di attività ausiliarie per Asili Nido - Comuni di Lainate e Pero				
	Unità prevenzione giovani				
	Integrazione stranieri scuole				
	Prevenzione DSA				
	Bacheca progetti giovani				
DISABILI	Trasporto disabili				
	Party Senza Barriere				
	Nucleo inserimenti Lavorativi				
	Ass. domiciliare disabili				
	Ass. disabili sensoriali				
	Assegno di cura				
	Progetti grave disabilità				
	Ufficio di Protezione Giuridica (UPG)				
	Servizio orientamento e progettazione (UMA)				
	Servizi formazione autonomia (SFA)				
	Centro socio educativo (CSE)				
ANZIANI	Centri Diurni Disabili (CDD)				
	Centri residenziali disabili (CSS - RSD)				
	Ass. domiciliare anziani				
	Ufficio di Protezione Giuridica (UPG)				
INCLUSIONE	Sportello assistenza alla famiglia				
	Assegno di cura				
	Sportello stranieri				
	Interventi di housing sociale				
	Interventi nomadi / tratta				
	Residenzialità leggera psichiatria				
	Segretariato sociale				
	Servizio sociale professionale				
SISTEMA	Progetto Più tempo per Te				
	Progetto "#oltreperimetri"				
	Progetti speciali da comuni				
	Ufficio di piano				
	Piano prima infanzia				
	Fundraising e Comunicazione				

3. UN ANNO IN SINTESI



3. UN ANNO IN SINTESI

ATTIVITÀ

Nel corso del 2014 Sercop può idealmente suddividere le attività svolte distinguendole in:

- erogazione dei servizi conferiti dai Comuni rispetto ai quali sono state poste in essere attività di innovazione e sperimentazione (dettagliate nei successivi capitoli);
- attività di programmazione, sperimentazione e sviluppo di nuovi servizi.

EROGAZIONE DEI SERVIZI PER AREE

AREA MINORI E FAMIGLIA

1. Servizio Tutela Minori
2. Servizio Sostegno Educativo Integrato scuola, famiglia e territorio
3. Centro Affidi
4. Spazio Neutro
5. Accreditamento Asili Nido del territorio
6. Gestione di servizi educativi integrativi e di attività ausiliarie per Asili Nido - Comuni di Lainate e Pero
7. Integrazione alunni stranieri (progetto Senza Frontiere)

DISABILI

1. Servizio Trasporto Disabili
2. Uscite e attività per il tempo libero delle persone con disabilità (Party Senza Barriere)
3. Servizio Inserimento Lavorativo
4. Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA)
5. Servizi Accreditati CSE e SFA
6. Ufficio di Protezione Giuridica (UPG)
7. Assistenza alla comunicazione per Alunni Disabili Sensoriali
8. Servizio di Assistenza Domiciliare
9. Buono sociale per persone non autosufficienti
10. Gestione amministrativa di servizi diurni disabili (CDD)
11. Gestione amministrativa di servizi residenziali disabili (RSD, CSS)

AREA ANZIANI

1. Servizio di Assistenza Domiciliare
2. Buono sociale per persone non autosufficienti
3. Sportello Assistenza alla Famiglia (Job Family)

AREA GIOVANI

1. Bacheca Progetti per la rete di interventi di promozione della crescita dei preadolescenti e adolescenti

INCLUSIONE SOCIALE

1. Sportello Stranieri
2. Progetto In Cordata Doppia (estreme povertà)
3. Progetto Senza Frontiere (L. 40/98): mediazione culturale
4. Realizzazione di interventi di housing sociale
5. Servizio Sociale Professionale
6. Interventi per le vittime di tratta
7. Residenzialità leggera
8. Progetto di conciliazione famiglia-lavoro "Più tempo per te"

ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE, SPERIMENTAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI

ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE

1. Attività di coordinamento con i Distretti di ASL MI1 per la realizzazione di linee operative comuni inter-ambito che possano essere rappresentate in maniera congiunta e più efficace all'ASL
2. Attività di coordinamento con i Comuni del Rhodense per la realizzazione di un regolamento d'ambito per accesso, fruizione e compartecipazione di persone disabili in strutture residenziali, con soglie ISEE omogenee
3. Avvio dei lavori preliminari per la realizzazione del documento Piano Sociale di Zona dell'Ambito del Rhodense 2015-2017
4. Studio di fattibilità per il conferimento della gestione dell'asilo nido del Comune di Lainate
5. Studio di fattibilità per l'entrata del Comune di Nerviano nella compagine sociale in relazione ai servizi da conferire in gestione associata
6. Progetto Vita Indipendente
7. Progetto "#oltreiperimetri: generare capitale sociale nel rhodense"

ATTIVITÀ DI SPERIMENTAZIONE

8. Laboratori integrati Asl-Comuni-Sercop per la valutazione congiunta, triage, per l'accesso ai servizi a favore di persone in condizioni di fragilità

LE SEDI NEL TERRITORIO PER I SERVIZI ALLA PERSONA

NERVIANO

Via Vittorio Veneto 12

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

POGLIANO M.SE

Piazza Avis/Aido 6

- Servizi Sociali di Base

LAINATE

Via Lamarmora 7

- Sportello Job Family (Assistenza alla Famiglia)
- Servizio Inserimenti Lavorativi

Viale Rimembranze 13

- Servizi Sociali di Base

VANZAGO

Via Garibaldi 6

- Servizi Sociali di Base

PREGNANA M.SE

Piazza della Libertà 1

- Servizi Sociali di Base

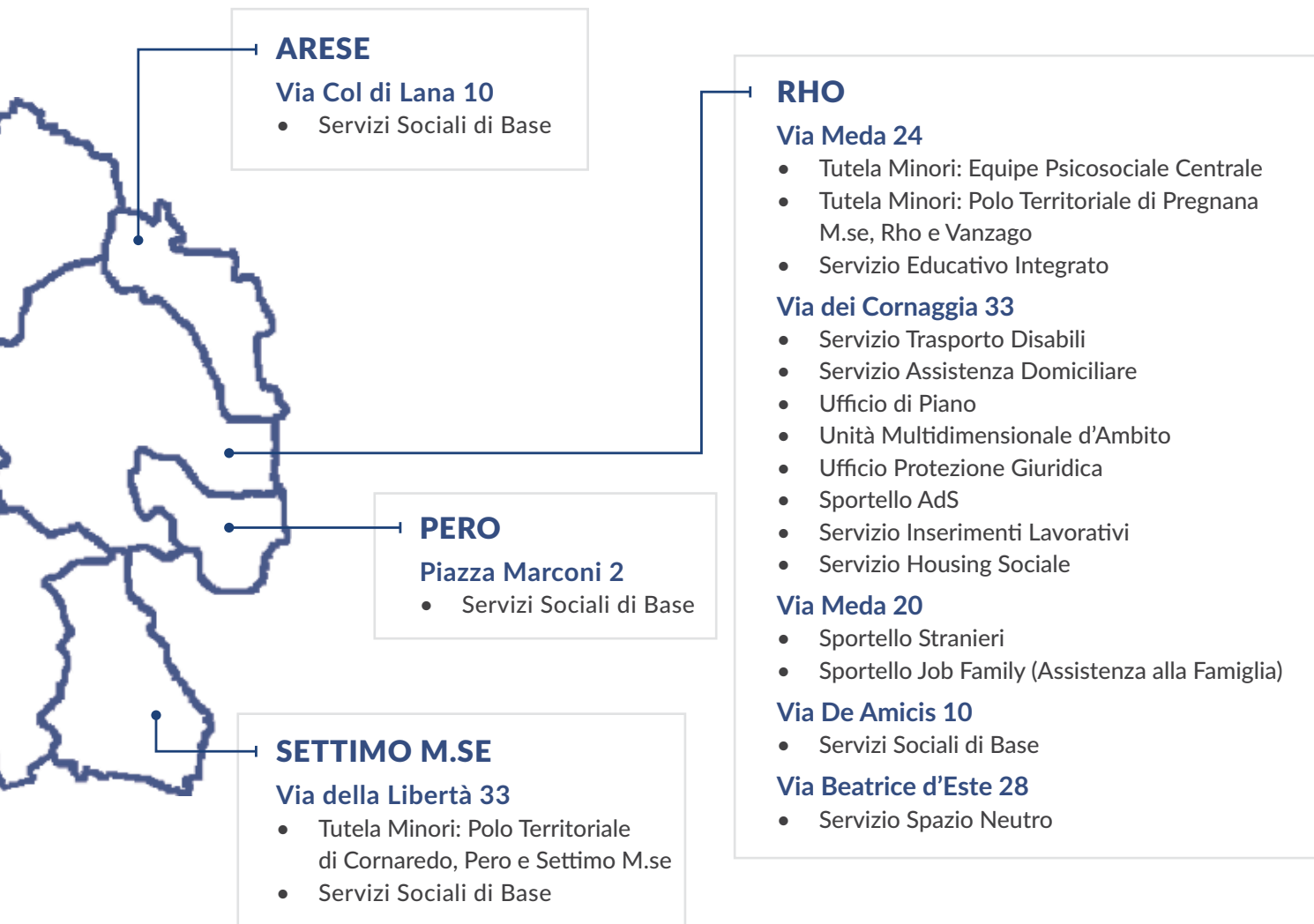
CORNAREDO

Via Cascina Croce 226

- Centro Affidi Ambito del Rhodense

Via Brera 13

- Servizi Sociali di Base



L'anno 2014 ha indubbiamente costituito un momento di svolta per lo sviluppo delle attività aziendali che hanno avuto un incremento significativo, sia in termini di aumento del fatturato che dell'impegno complessivo dell'azienda quale attore centrale del welfare locale. Quattro i fatti salienti che hanno caratterizzato la gestione 2014:

- Il conferimento di tutte le attività amministrative relative ai centri diurni e alle strutture residenziali rivolte alle persone disabili a partire dal gennaio 2014, comprese le riscossioni delle quote di compartecipazione degli utenti. Dal punto di vista gestionale rappresenta un'importante ricomposizione della spesa e delle attività dei comuni dell'ambito verso una risposta sempre più unitaria ai bisogni dei cittadini.
- Il trasferimento dell'area amministrativa e dell'area disabili di Sercop nella nuova sede di Via dei Cornaggia a Rho che ha consentito un importante sviluppo sia in termini di ricomposizione delle gestioni (e di riferimento territoriale per gli utenti) che di semplificazione della logistica e di economia di localizzazione.
- La partecipazione al bando Fondazione Cariplo "Welfare in Azione" e l'ottenimento di un finanziamento di 1.800.000€ per il progetto "#oltreiperimetri" (migliore classificato) ha rappresentato un traguardo importante che dà pieno riconoscimento alla scelta di avere un soggetto d'ambito in grado di competere con le più importanti agenzie territoriali della Regione
- La definizione dello studio di fattibilità che ha consentito l'ingresso del Comune di Nerviano nella compagine sociale di Sercop a partire dal 1 gennaio 2015.

RISORSE PROFESSIONALI

UNA COMUNITÀ DI LAVORO

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

IL PERSONALE

Le risorse professionali a disposizione dell'Azienda Speciale nel 2014 sono 57 suddivisi fra: 38 dipendenti, 1 collaboratore e 18 liberi professionisti. Si registra complessivamente un aumento dei dipendenti di 6 unità rispetto all'anno precedente supportato dall'evoluzione che hanno avuto i servizi.

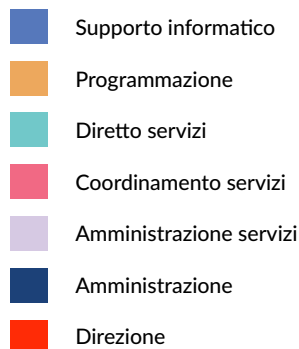
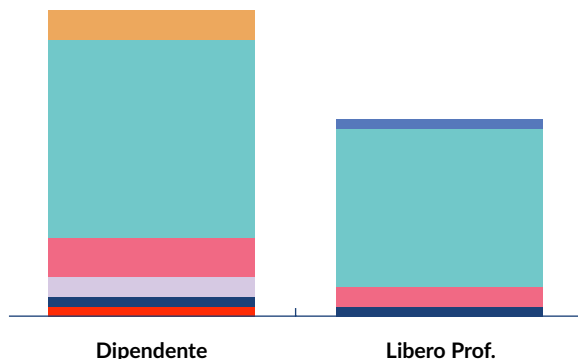
Tipologia di contratto	2014		2013	
	n. personale	di cui full-time	n. personale	di cui full-time
Dipendente a tempo determinato	13	5	9	3
Dipendente a tempo indeterminato	25	19	24	17
Liberi Professionisti	18		16	
Collaboratori a progetto	1		2	
TOTALE	57		51	

Sercop ha proseguito anche nell'anno 2014 nell'investimento strategico sulle persone tendendo ad una struttura aziendale composta prevalentemente da personale assunto a tempo indeterminato, con un ricorso limitato ad altre forme in relazione all'orizzonte temporale dei servizi conferiti. Si ritiene che questa scelta rappresenti una preconditione essenziale nella direzione di produrre servizi di qualità con personale aderente alla mission aziendale, motivato, specializzato rispetto alla propria attività.

Tipologia di funzione	Dipendente	Libero Profes.
Direzione	1	
Amministrazione	2	1
Amministrazione servizi	2	
Coordinamento servizi	5	2
Diretto servizi	26	11
Programmazione	3	3
Supporto informatico		1

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

PERSONALE 2014 FUNZIONE/ TIPOLOGIA DI CONTRATTO

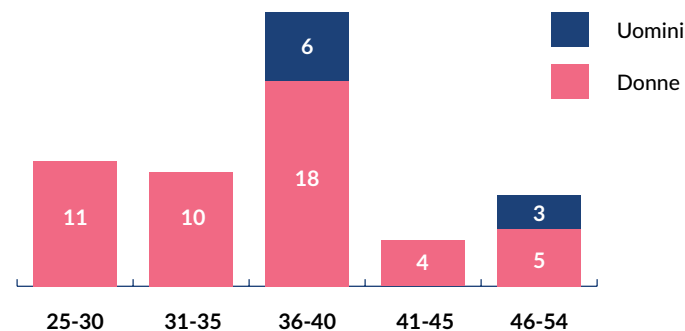


Due dati importanti sono relativi a:

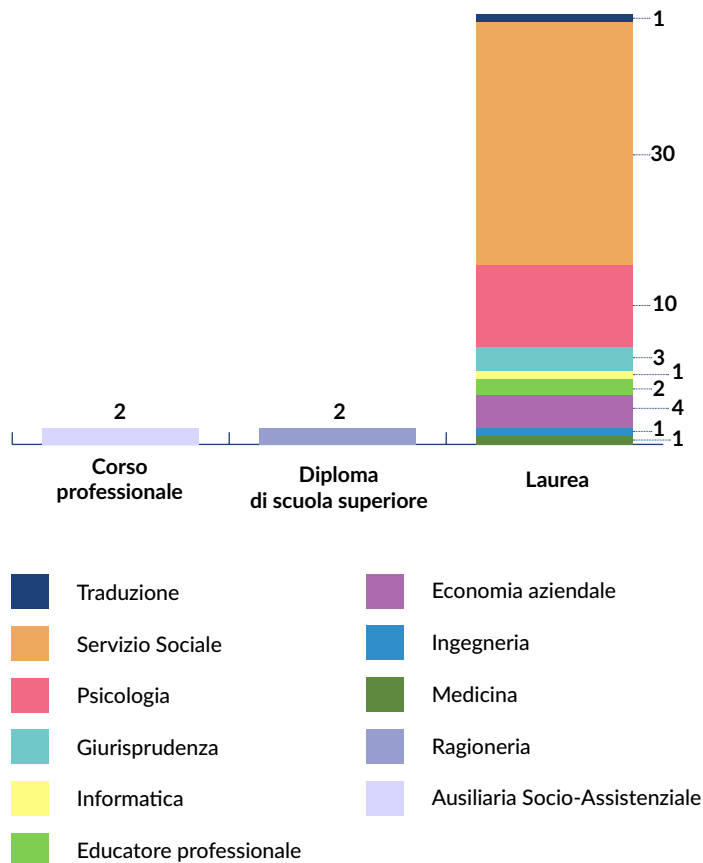
- **Livello di istruzione:** come si vede Sercop è un'azienda composta, in relazione alla sue funzioni, prevalentemente da personale laureato. Si qualifica quindi come una attività produttiva, di indirizzo e di controllo con attribuite alcune funzioni specialistiche;
- **Turnover:** la tabella dell'anzianità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

Livello di istruzione	2014
	n. personale
Corso professionale	2
Diploma di scuola superiore	3
Laurea	52
TOTALE	57

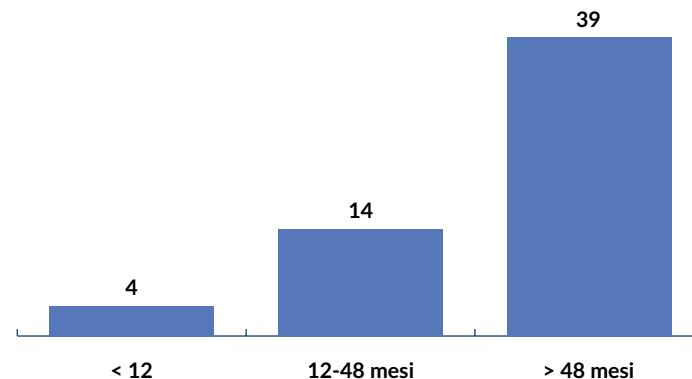
PERSONALE 2014 PER FASCE D'ETÀ E GENERE



PERSONALE 2014 - TITOLI DI STUDIO



RISORSE PROFESSIONALI - ANZIANITÀ AL 2014



LA SELEZIONE

Tutte le risorse in forza a Sercop sono selezionate attraverso:

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

Per la copertura del fabbisogno di risorse umane nel biennio 2013-2014 sono state assunte 10 nuove unità di personale di cui 9 assistenti sociali e un collaboratore amministrativo.

LA FORMAZIONE

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

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

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



degli interventi. In tal senso la formazione deve essere riconosciuta non come una meccanica trasmissione di competenze, bensì come luogo di crescita della propria capacità di pensiero ed azione. Si è proceduto quindi, secondo il modello operativo qui a fianco, all'analisi del bisogno formativo coinvolgendo gli operatori dei servizi minori.

Nel 2014 è proseguito, per il quarto anno consecutivo, il percorso iniziato con lo studio APS, che coinvolge la quasi totalità del personale con impiego diretto sui servizi. Si sono tenuti altri due percorsi formativi rivolti, questa volta, alla componente amministrativa e dirigenziale sia di Sercop che dei Comuni Soci.

In particolare gli incontri nel 2013 sono stati strutturati per rispondere alle richieste di approfondimento degli amministratori locali (Sindaci e Assessori alle Politiche Sociali) che hanno supportato i processi di delega e di progettazione nell'anno 2014.

ANNO	TITOLO	ORE DI FORMAZIONE/ MODALITÀ	ENTE FORMATORE	SOGGETTI PARTECIPANTI
2013	Analisi di scenario e prospettive future del sistema di Welfare socio sanitario	8 ore suddivisi in due incontri	SDA-Bocconi	- Amministratori Locali - Personale amministrativo e dirigenziale Sercop - Responsabili di servizio Comuni Soci
2013	Il nuovo ISEE: inquadramento normativo dopo la nuova riforma	8 ore	Avv. N. Baracchini	Personale amministrativo e dirigenziale Sercop
2013-2014	Promuovere progettualità integrate per migliorare i servizi dell'Area Minori e Famiglia appartenenti all'ambito del Rhodense	56 ore di laboratori	Dr.ssa C. Marabini Studio Analisi Psicologica (APS) Milano	- Servizio tutela minori Sercop - Operatori servizi Sercop - Spazio Neutro
2014	La gestione dell'assistenza economica		Istituto di Ricerca Sociale (IRS) Milano	Operatori del servizio sociale di base
2014	Deontologia professionale		Istituto di Ricerca Sociale (IRS) Milano	Operatori del servizio sociale di base
2014	Accompagnamento formativo definizione progetto "oltreiperimetri"	20 ore di formazione in circa 5 giornate	Dott. Gino Mazzoli Esperto di welfare e processi partecipativi	- Personale Sercop - Terzo settore co-progettante - Amministratori locali
2014-2016	Master di II livello in Network Management e co-progettazione di servizi	16 moduli suddivisi in due giornate da 20 ore ciascuno	Università Milano Bicocca	4 unità di personale Sercop

Il biennio si è caratterizzato per 4 scelte strategiche di particolare importanza per l'aspetto formativo:

1. Percorso formativo con la SDA-Bocconi centrato su un'analisi degli scenari di welfare futuri e sugli strumenti organizzativi e tecnici per farvi fronte che hanno visto la partecipazione congiunta di sindaci e assessori e componente tecnica dei comuni. Questo ha avuto un'importanza strategica nella costruzione e consolidamento di una visione comune d'Ambito.
2. Formazione congiunta di tutti gli operatori dei servizi sociali di base dei comuni al fine di rafforzare la coesione tra gli enti e definire metodologie di intervento condivise tra i comuni all'ambito.
3. Accompagnamento formativo ai principali attori del welfare locale (pubblici e del privato sociale) al fine di condividere una visione rispetto all'emergere di nuove problematiche sociali (ceto medio impoverito – vulnerabili) e definire strategie e approcci operativi volti ad affrontarli; questo percorso ha costituito la base sulla quale è stato costruito il progetto Oltreiperimetri premiato da Fondazione Cariplo.
4. Partecipazione di 4 dipendenti al Master di II livello in Network Management e co-progettazione di servizi dell'Università Bicocca di Milano al fine sia di rinforzare le capacità di management del personale in una logica di sviluppo delle competenze interne sia di assumere responsabilità decisionali.

I PROGETTI DI INCENTIVAZIONE PER I DIPENDENTI

Nel 2014 è proseguita la politica di incentivazione del personale a fronte di realizzazione di progetti che hanno consentito, a diversi livelli, incrementi di efficienza delle azioni realizzate dall'ente.

Queste ultime hanno permesso un incremento di valore sociale dei servizi prodotti, di seguito sono riportati i progetti programmati e realizzati nel 2014:

PROGETTO	OBIETTIVO	INDICATORI DI RISULTATO
Pronto intervento tutela minori	Garantire la reperibilità del servizio al di fuori dell'orario lavorativo e di apertura degli uffici.	Effettiva disponibilità e fruibilità del servizio di pronto intervento
Protocollo intesa servizio tutela	Costruzione e implementazione di un protocollo operativo finalizzato al miglioramento della qualità dei rapporti con gli avvocati delle famiglie, nell'interesse della migliore tutela del minore. Il progetto consente una condivisione con avvocati delle progettualità finalizzata alla sua migliore attuazione	Numero di incontri aggiuntivi previsti per la realizzazione degli obiettivi del protocollo
Bilancio sociale	Partecipazione alla redazione del bilancio sociale per le parti di rispettiva competenza	Realizzazione del prodotto bilancio sociale entro la fine dell'anno
Supporto sistema controllo trasporto disabili		Razionalizzazione degli interventi; Realizzazione del software intermedio di gestione
Supporto servizio tutela minori		Attuazione del sistema di controllo di gestione relativo al servizio tutela minori
Servizi accessori ASA	Impiego delle operatrici non prevalente per lo svolgimento di servizi di supporto connessi alla funzione amministrativa	
Ottimizzazione ed efficienza servizi (servizio assistenza domiciliare e servizio educativo integrato)		Attuazione del sistema di controllo di gestione relativo al servizio assistenza domiciliare e servizio educativo integrato
Progetto #oltreiperimetri	Partecipazione alla stesura del formulario per la presentazione del progetto all'Ente Finanziatore	Presentazione del progetto entro i termini stabiliti
Coordinamento Servizio Sociale di Base	Costituzione di un coordinamento di zona degli assistenti sociali (comunali e Sercop) finalizzato ad un miglioramento delle prassi operative attraverso il confronto e la conoscenza delle "best practice"	Realizzazione interventi formativi nell'anno in corso con la partecipazione di almeno il 70% degli operatori dell'ambito
Progetto Party Senza Barriere	Il progetto ideato e realizzato integralmente all'interno dell'azienda comporta la costruzione di una serie di attività e iniziative finalizzate verso l'impiego del tempo libero delle persone disabili e le attività di formazione e consapevolezza per le famiglie dei disabili. Si è inoltre creata intorno al progetto una essenziale rete di persone associazioni e cooperative che operano in rete con notevole sinergia.	Realizzazione delle iniziative previste dal progetto Party Senza Barriere
Coordinamento del servizio di Protezione Giuridica e dell'Unità Multidimensionale d'Ambito		
Servizio sociale di base		
Supporto progettualità comune Rho		

LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

Nella tabella seguente sono evidenziati i servizi per i quali si è concluso il percorso di valutazione nell'anno 2014:

SERVIZIO	STATO	MODALITÀ DI VALUTAZIONE
Servizio educativo integrato	Concluso	Valutatore esterno / IRS Istituto Ricerca Sociale, Milano
Asili nido accreditati	Concluso	Valutatore interno / 11 visite effettuate nell'anno a valere sull'a.e. 2012/13

Oltre alla valutazione interna dei servizi, vengono anche svolte indagini sulla soddisfazione dell'utenza per i servizi dell'area disabili e anziani, in particolare negli anni 2013 e 2014 sono state effettuate le customer relative al servizio trasporto disabili e al servizio di assistenza domiciliare i cui esiti sono presentati nei capitoli dedicati ai servizi.

FUNDRAISING

Nel 2014 coerentemente con la strategia già delineata, si è attivato un notevole impegno per la ricerca di risorse esterne per i servizi.

Il fundraising in questi anni di attività, ha assunto un'importanza progressivamente crescente tale che i diversi progetti sono stati sostenuti con finanziamenti provenienti da fondazioni o altri enti finanziatori.

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

La ricerca di risorse esterne diventa quindi un'attività fondamentale per lo sviluppo di un'area di innovazione e sperimentazione di interventi a sostegno dello sviluppo della comunità.

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

Con questa logica, da circa tre anni, Sercop ha strutturato all'interno del proprio organigramma aziendale, un Ufficio Progetti (collegato all'Ufficio di Piano) con funzioni connesse all'attività di progettazione sociale, fundraising e supporto ai comuni nella loro eventuale attività di progettazione.

Sono stati finanziati i progetti riportati nella seguente tabella:

ANNO	NOME PROGETTI
2013	"Housing Sociale Rhodense – L'abitare in rete"
2013	"Una rete di servizi della comunità per affrontare il disagio evolutivo dei minori in famiglia e l'integrazione degli alunni difficili ed in difficoltà nei gruppi classe"
2013	"Sistema integrato di valorizzazione dei beni culturali e delle culture nel nord-ovest Milano"
2013	"Una rete affidabile"
2013	"Party Senza Barriere"
2014	"Party Senza Barriere"
2014	"+ T x T" – più tempo per te: progetto conciliazione famiglia lavoro in ottica di welfare aziendale
2014	"#oltreiperimetri: generare capitale sociale nel rhodense"
2014	Vita Indipendente

	ENTE FINANZIATORE	CAPOFILA / PARTNER
	Fondazione Cariplo	Capofila
	Fondazione Cariplo	Partner, con capofila Comune di Pero
	Fondazione Cariplo	Partner con capofila Polo culturale Groane
	Fondazione Cariplo	Capofila
	ASL MI1	Capofila
	Banca del Monte	Capofila
	ASL MI1	Capofila
	Fondazione Cariplo	Capofila
	Ministero del Lavoro e politiche sociali/Regione Lombardia	Capofila

Il finanziamento dei progetti presentati nel biennio 2013-2014, di cui Sercop è capofila, ha portato nel territorio del Rhodense circa 2.650.000 euro di risorse aggiuntive per lo sviluppo di interventi innovativi e sperimentali.

Nel dettaglio, l'attività di progettazione 2014 è stata particolarmente intensa per “#oltreiperimetri”: il progetto, presentato sul bando Welfare in Azione di Fondazione Cariplo, ha costituito un'occasione essenziale per l'attivazione di una rete di soggetti (sia del terzo settore che di enti non tradizionalmente attivi nel sistema di welfare) coinvolti a diverso titolo nella costruzione di legami comunitari.

DUE ANNI DI EVENTI

Qui di seguito si propone l'elenco dei principali eventi ed incontri promossi da Sercop nel corso del 2013/2014, in ordine cronologico:

**VERSO IL SISTEMA
PER LA
PROTEZIONE GIURIDICA
DELLE PERSONE FRAGILI**

esperienze e prospettive

23 Gennaio 2013
dalle 9,00 alle 16,00

SALA DEI CINQUECENTO

presso il Palazzo Lombardia
Ingresso NUCLEO 4
Via M. Gioia, 37 - Milano

SAMO

GENNAIO 2013

Esperienze e prospettive dell'istituto dell'Amministrazione di Sostegno nel territorio della Provincia di Milano



Hai mai pensato all'**AFFIDO** e al tema dell'accoglienza?
Credi che sia un percorso **IMPEGNATIVO** ma **FORTEMENTE SIGNIFICATIVO**?
Vorresti confrontarti con altre famiglie con il tuo **INTERESSE**?
E trovare una possibilità della **TUA MISURA**?

Il **CENTRO AFFIDI** del Rhodense
in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Settimo Milanese
organizza
due incontri per parlare di affido e accoglienza



Gli incontri formativi sono rivolti a insegnanti, allenatori, genitori, nonni, single e in generale a chi vuole promuovere la cultura dell'accoglienza e confrontarsi su possibilità concrete di collaborazione.

Gli appuntamenti si terranno in orario serale e dureranno circa un'ora e mezza.
E' gradita una comunicazione sulla presenza in modo da poter stimare il numero di partecipanti.
Manda una mail all'indirizzo francesca.lorusso@alice.it o un sms al 3385350798.

I PROSSIMI APPUNTAMENTI:

SETTIMO MILANESE
Lunedì 11 e 18 febbraio 2013
presso l'Aula Consiliare del Comune di Settimo Milanese alle ore 20,15

Per maggiori informazioni sul centro affidi consulta il sito www.sercop.it
Per avere più notizie sul progetto che promuove gli incontri scrivi a francesca.lorusso@alice.it

Comune di Settimo Milanese

FEBBRAIO 2013

Ciclo di incontri formativi sui temi dell'affido e dell'accoglienza nei Comuni di Pogliano Milanese e Settimo Milanese



**IL WELFARE CHE VERRÀ
QUALI RISPOSTE AI NUOVI BISOGNI?**

COORDINA
Claudio Biondi
Direttore Generale Città di Lainate

SALUTI DI
Alberto Landonio
Sindaco Città di Lainate
Giorgio Scivoletto
Direttore Generale ASL Milano 1
Primo Mauri
Presidente CISA Sercop

INTERVENTI DI
don Roberto Davanzo
Direttore di Caritas Ambrosiana e Delegato Caritas Regione Lombardia
Francesco Longo
Professore in Management Pubblico e Sanitario - SCA e CERGAS-Incarichi
Guido Ciceri
Capitolo Sercop
Giuseppe Calicchio
Direttore Sociale ASL Milano 1

Martedì 19 marzo 2013 - ore 9:30-13:00
Sala della Musica, Villa Borromeo Visconti Litta
Largo Vittorio Veneto, 12 - Lainate

MARZO 2013

Convegno dal tema "Il welfare che verrà. Quali risposte ai nuovi bisogni?"



MARZO - MAGGIO 2014
 Spettacolo teatrale itinerante formativo
 "C come casa. Raccontiamo l'affido"



APRILE 2014
 Persone ed esperienze per il contrasto
 alla grave emarginazione nel Rhodense



APRILE 2014
 Banca etica del tempo

LE RISORSE ECONOMICHE

Il conto dei servizi propriamente gestiti da Sercop si chiude nel 2014 con un valore pari a circa 13.700.000€, oltre a tutte le attività di programmazione e trasferimento di risorse ai comuni (ad esempio quelle relative al FSR) che non sono ricomprese in tale valore. Il fatturato totale è del +40% rispetto al 2010, con una dinamica interna di evoluzione dei servizi che compongono il totale del valore della produzione.

Complessivamente l'anno 2014 ha rappresentato un momento di intenso sviluppo aziendale, verso una crescita sostenuta sia in termini di fatturato (ma questo era previsto) che di attività. Un anno, quindi, di svolta importante in cui, al di là del risultato economico, il valore sociale prodotto ha posto le basi per uno sviluppo e una evoluzione del sistema dei servizi rhodensi, che si dispiegherà negli anni a venire.

E' importante sottolineare che gli obiettivi che ci si era preposti sono stati conseguiti con un utilizzo di risorse di personale e consulenza (o ogni altro supporto) sostanzialmente analoghi a quelli dell'anno precedente, con uno sforzo della struttura amministrativa e gestionale dell'azienda che ha profuso un impegno straordinario nella realizzazione dei suddetti passaggi; questo è d'altro canto evidenziato dalla sostanziale stabilità dei costi di supporto rispetto all'anno precedente e dall'incidenza degli stessi rispetto al fatturato totale, pari al 2,38%.

I costi generali rappresentano il 2,38% del fatturato totale, con una riduzione ulteriore di circa mezzo punto rispetto al 2013; questo risultato è evidentemente generato dall'incremento consistente di fatturato sostenuto da un contenutissimo incremento dei costi generali.

Il contenimento dei costi generali comprovato dalle evidenze numeriche



NOVEMBRE 2014

Presentazione del gruppo di auto mutuo aiuto per genitori di Spazio Neutro



NOVEMBRE 2014

Percorsi di auto e mutuo aiuto per le famiglie del rhodense

risulta essere un elemento di costante attenzione strategica per Sercop in quanto indicatore sia di efficienza della gestione che di efficace utilizzo delle risorse pubbliche, orientate il più possibile sulla gestione dei servizi e sulla risposta ai problemi dei cittadini.

Il costante incremento dell'efficienza produttiva della componente amministrativa non è tuttavia ulteriormente sostenibile a "risorse umane costanti": non esiste alcun ulteriore margine di impegno delle persone e "sfruttamento" delle professionalità senza assumersi consistenti rischi in termini di perdita di capacità operativa complessiva della struttura o di eventuali errori dovuti a sovraccarico.

COSTO DEI SERVIZI

La composizione dei costi sostenuti da Sercop nel corso dell'anno 2014 è rappresentata nel seguente grafico che analizza in modo specifico l'incidenza di ciascuna linea di produzione rispetto ai costi totali.

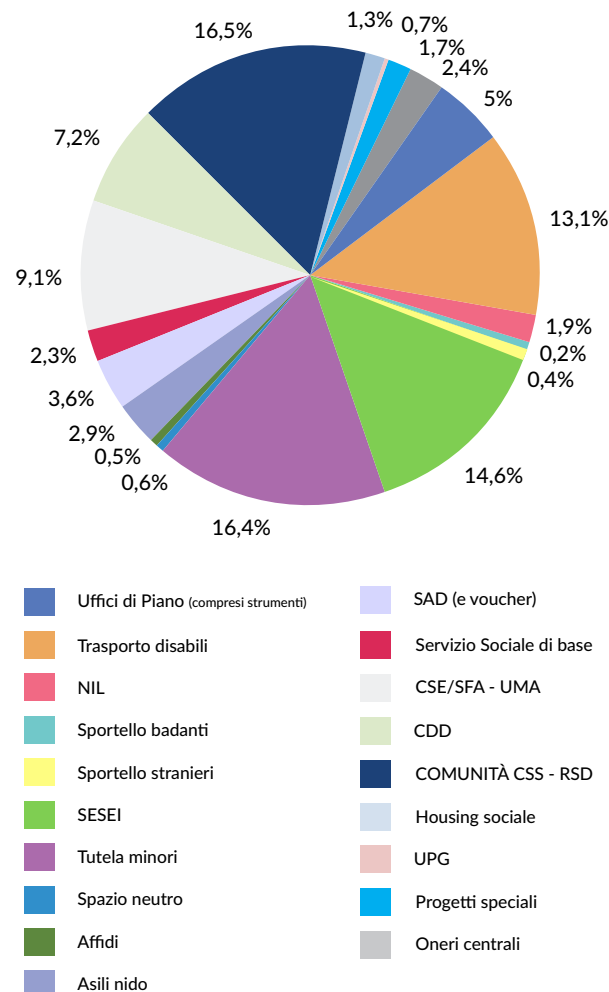
Come mostra la tabella di confronto dei valori assoluti dei costi dei servizi, nel 2014 non si è di fronte ad incrementi di costi connessi a maggiori volumi di servizi erogati bensì derivanti dai citati nuovi conferimenti.

Si evidenzia che i nuovi servizi assorbono rispettivamente una quota del 16% del fatturato (Comunità disabili) e del 7% (Cdd).

L'attività di produzione di Sercop ruota intorno a 4 principali servizi:

- Servizio tutela minori
- Servizio SE.S.E.I. – che eroga interventi educativi domiciliari e scolastici
- Trasporto disabili
- Centri diurni disabili

COMPOSIZIONE DEI COSTI PER I SERVIZI - ANNO 2014



SERVIZIO	ANNO 2014		ANNO 2013		ANNO 2012		ANNO 2011		Delta % 13-14
	Valore	% sul tot costi	Valore	% sul tot costi	Valore	% sul tot costi	Valore	% sul tot costi	
Ufficio Di Piano	123.591,95	0,9%	121.860,51	1,2%	109.345,85	1,11%	146.553,00	1,65%	1,4%
Assegno cura/Leggi settore	165.108,00	1,2%	83.414,00	0,9%	156.234,00	1,58%	525.612,42	5,91%	49,5%
Trasporto disabili	1.789.778,10	13,1%	1.746.314,42	17,8%	1.750.926,00	17,72%	1.799.970,01	20,23%	2,4%
Nucleo inserimenti lavorativi	256.128,90	1,9%	241.486,63	2,5%	234.702,00	2,38%	257.509,61	2,89%	5,7%
Sportello stranieri	50.555,00	0,4%	50.424,85	0,5%	50.335,00	0,51%	50.587,98	0,57%	0,3%
Sostegno educativo	1.985.875,77	14,6%	1.720.318,09	17,6%	1.555.905,60	15,75%	985.739,56	11,08%	13,4%
Tutela minori	2.235.132,45	16,4%	2.641.386,22	27,0%	2.626.679,32	26,58%	2.566.329,34	28,84%	-18,2%
Spazio neutro	82.986,00	0,6%							100,0%
Affidi	74.088,35	0,5%							100,0%
Housing Sociale	171.016,20	1,3%							100,0%
Assistenza domiciliare anziani/disabili (e voucher)	494.861,80	3,6%	590.297,98	6,0%	569.627,00	5,76%	572.002,40	6,43%	-19,3%
Servizio sociale di base	309.144,66	2,3%	249.032,86	2,5%	215.421,00	2,18%	178.495,46	2,01%	19,4%
Sportello badanti	26.000,00	0,2%	/	/	31.440,00	0,32%	43.620,00	0,49%	100,0%
Centri socio educativi/servizi formazione autonomia - unità multidimensionale ambito	1.241.727,90	9,1%	1.143.995,30	11,7%	1.059.645,90	10,72%	893.958,08	10,05%	7,9%
Centri diurni disabili	985.835,30	7,2%	/	/					100,0%
Centri residenziali disabili	2.246.520,40	16,5%	/	/					100,0%
Ufficio Protezione Giuridica	42.841,00	0,3%	47.492,69	0,5%	24.274,60	0,25%			-10,9%
Asili Nido Lainate e Pero	388.069,30	2,9%	265.080,48	2,7%	81.517,00	0,82%			31,7%
Progetti speciali	228.559,30	1,7%	344.718,16	3,5%	343.861,00	3,48%	114.312,39	1,28%	-50,8%
Oneri centrali	326.530,10	2,4%	285.529,64	2,9%	254.729,65	2,58%	275.401,75	3,09%	12,6%
Altri interventi temporanei (accoglienza profughi, piano prima infanzia, disabili sensoriali)	389.186,00	2,9%	252.338,27	2,6%	817.007,00	8,27%	488.765,33	5,49%	35,2%
TOTALE	13.613.536,48	100,0%	9.783.690,09	100,0%	9.881.650,92	100,00%	8.898.857,33	100,00%	

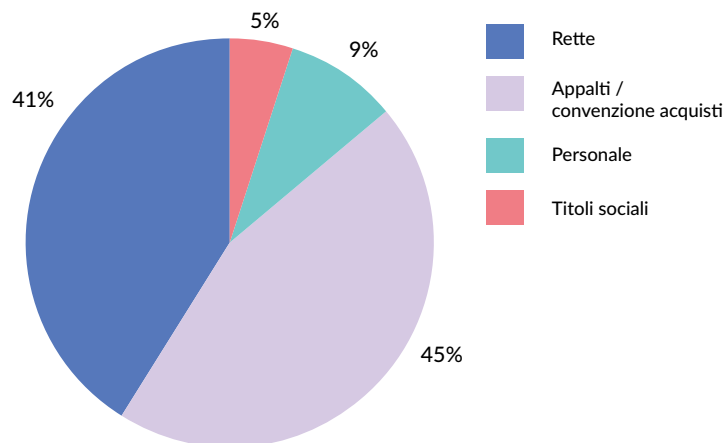
Gli scostamenti rilevanti derivano da:

- Rifinanziamento e attivazione dell'assegno di cura per sostegno alla domiciliarità per un importo pari a 175.000 euro nell'anno, interamente finanziati con dgr 740/13 (c.d. *Fondo Non Autosufficienza - anno 2013*);
- Consistenti economie per il servizio di assistenza domiciliare in relazione a riorientamenti degli interventi e all'utilizzo dei voucher;
- Marcata contrazione delle spese per allontanamenti, segnando una marcata inversione di tendenza e indicando un buon livello di efficacia degli interventi proposti dall'equipe del servizio Tutela Minori;
- Aumento del supporto educativo per l'asilo nido di Lainate rispetto all'anno 2013;
- Delega del servizio Sad, da parte del Comune di Vanzago, a Sercop a partire dal mese di ottobre 2014;
- Un ulteriore incremento della delega del servizio sociale di base;
- Consolidamento delle attività del Progetto Party Senza Barriere grazie a risorse derivanti da fundraising e da finanziamenti di Regione Lombardia;
- Riapertura dello Sportello Badanti di assistenza alla famiglia "Job Family" da febbraio 2014.

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

Tale composizione mostra una assoluta preponderanza degli interventi esternalizzati che tra affidamenti di servizi, rette e convenzioni raggiunge l'86% del fatturato. La quota restante è rappresentata per circa il 5% da titoli sociali e per il 9% da personale diretto.

ANALISI DEI COSTI PER CATEGORIA



Nella seguente tabella è mostrata l'evoluzione nel corso degli ultimi 4 anni delle suddette categorie di spesa: si nota che, a fronte di una sostanziale stabilità fino al 2013, dal 2014 vi è una netta preponderanza della componente legata alle rette: questo è l'effetto del trasferimento dei servizi diurni e residenziali per disabili.

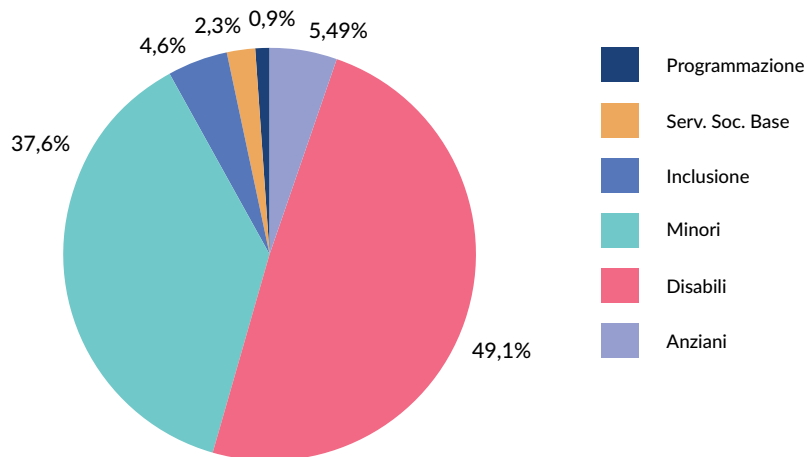
Dai dati, rimane confermata la vocazione di Sercop quale struttura specialistica orientata prevalentemente alla progettazione, coordinamento, monitoraggio e valutazione/controllo dei servizi.

Questo attraverso una struttura di coordinamento composta da personale proprio che fa da regia e coordinamento al volume di servizi prodotti all'esterno.

COSTI PER CATEGORIE	2014	2013	2012	2011	Delta % 13-14
Personale dipendente	1.225.218,28	1.193.610,19	1.032.656,00	1.046.708,31	2,58%
Appalti / convenzioni / acquisti / prestazioni	6.126.091,42	5.308.630,24	5.577.272,60	4.506.936,24	13,34%
Rette / contributi	5.581.549,96	2.868.577,93	2.792.498,32	2.809.936,38	48,61%
Titoli sociali	680.676,82	412.871,72	479.224,00	535.276,46	39,34%
TOTALE	13.613.536,48	9.783.690,09	9.881.650,92	8.898.857,39	

Il grafico seguente mostra la ripartizione degli interventi Sercop per aree di intervento. È evidente l'assoluta prevalenza degli interventi dell'Azienda nelle Aree Minori e Disabili.

SPESA PER AREE DI INTERVENTO ANNO 2014



PERSONALE E SPESE DI SUPPORTO

È importante evidenziare, in questa analisi, il ridottissimo impatto delle spese di supporto rispetto al valore totale dei servizi gestiti da Sercop con una quota pari a circa il 2%. Questo risultato segna la costante attenzione di Sercop al contenimento della spesa: esso è da ascrivere alle scelte strategiche centrate su qualità e conseguente elevata efficienza delle risorse umane impiegate, che consentono il funzionamento di una macchina amministrativa snella, pur mantenendo una rilevante capacità di fornire supporto informativo e di monitoraggio continuo dei servizi gestiti.

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

Per quanto riguarda la spesa per il personale nel 2014, le variazioni registrate sono riconducibili alle nuove linee di servizi produttivi conferiti dai Comuni soci (CDD, CSS-RSD, Housing sociale, Asilo nido) oppure al personale impiegato sul servizio sociale di base.

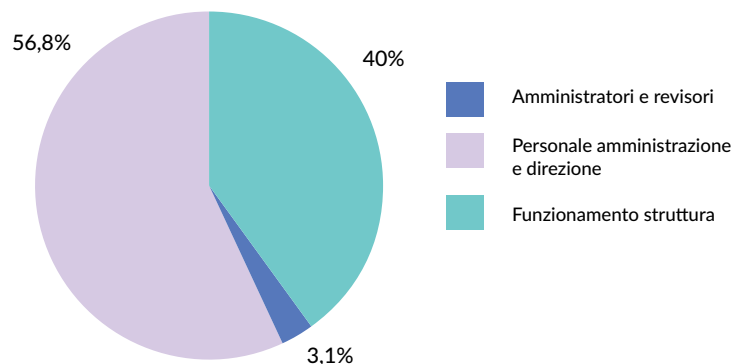
PERSONALE DIPENDENTE PER SERVIZIO	2014	2013	2012	2011	Delta % 13-14
Ufficio Di Piano	103.597,17	113.803,34	103.146,85	129.146,42	-9,9%
Trasporto Disabili	25.300,10	29.383,63	22.116,00	21.898,00	-16,1%
Nucleo Inserimenti Lavorativi	10.842,90	12.592,99	9.478,00	9.385,26	-16,1%
Sostegno Educativo	103.680,95	103.280,84	95.686,60	97.288,42	0,4%
Tutela Minori	359.022,45	382.389,37	314.812,00	325.306,23	-6,5%
Servizio Affidi	11.361,00	15.955,95	10.764,00	35.591,61	-40,4%
Assistenza Domiciliare Anziani E Disabili	79.075,80	84.722,37	75.093,00	73.055,29	-7,1%
Servizio Sociale Di Base	302.116,66	247.032,86	215.421,00	178.145,46	18,2%
UMA	22.797,00	22.033,85	23.675,90	9.671,14	3,3%
UPG	42.316,00	46.682,18	20.470,60	/	-10,3%
CDD	14.936,30	/	/	/	
CSS-RSD	12.160,40	/	/	/	
Housing Sociale	3.432,20	/	/	/	
Asilo Nido Pero/Lainate	3.883,30	4.138,00	/	/	-6,6%
Progetti Speciali	3.883,30	/	/	/	
Oneri Centrali	166.534,10	158.202,28	141.992,05	167.220,48	5,0%
TOTALE	1.264.939,63	1.220.217,66	1.032.656,00	1.046.708,31	

COSTI DI GOVERNO DIREZIONE E STRUTTURA

Nell'analisi dei costi per servizio si evidenzia che i costi per la struttura di Sercop ammontano a circa 277.000 € pari a circa 2% del valore totale del fatturato aziendale. Ad ulteriore specifica si evidenzia qui la composizione di tali costi.

	2014		2013		2012		2011	
Amministratori e revisore	8.720	3,14%	20.818,00	8,60%	14.566,00	5,7%	34.678,77	12,6%
Personale amministrazione e direzione	157.814,10	56,82%	145.273,90	60,03%	135.371,05	53,1%	138.781,71	50,4%
Funzionamento struttura	111.225,00	40,04%	75.924,35	31,37%	104.792,60	41,1%	101.941,27	37,0%
TOTALE COSTI GOVERNO DIREZIONE e STRUTTURA	277.759,10	100,00%	242.016,30	100,00%	254.729,65	100,0%	275.401,75	100,0%

COSTI DI GOVERNO, DIREZIONE E STRUTTURA



Si evidenzia nuovamente l'assorbimento di una quota assolutamente trascurabile degli oneri centrali in rapporto alle risorse assegnate ai servizi. Questo è uno dei principali valori, oltre a quelli propriamente tecnici e di qualità dei servizi, che Sercop porta avanti: produrre servizi di elevata qualità con un impatto di costi di struttura, di mantenimento della macchina aziendale minimi. Ciò sta a significare che la strategia di fondo è l'utilizzo delle risorse per erogazione di servizi e non per il mantenimento della macchina.

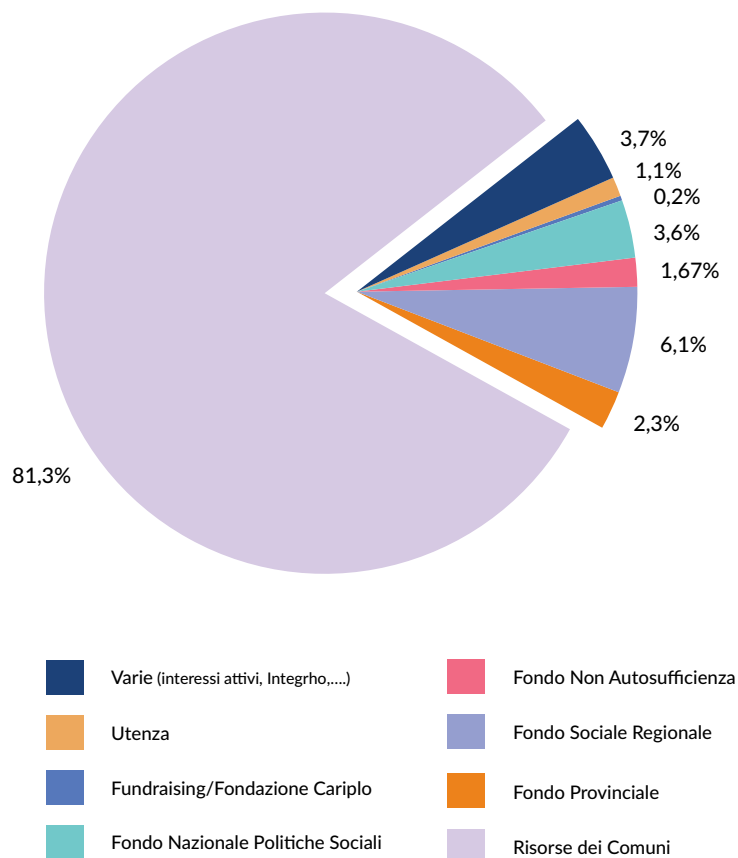
In particolare si rileva una significativa riduzione dei costi degli amministratori che da settembre 2011, come stabilito dall'Assemblea dei Soci, percepiscono un rimborso a gettone di presenza in luogo dell'indennità mensile e dal 2014 questo è stato esteso al Presidente del CDA, in sostituzione di un corrispettivo mensile.

LE FONTI DI FINANZIAMENTO

Nella tabella di seguito viene esaminata la composizione delle fonti di finanziamento così come utilizzata da Sercop negli anni di riferimento 2011-2014.

CONFRONTO FONTI DI FINANZIAMENTO	ANNO 2014		ANNO 2013		ANNO 2012		ANNO 2011	
	Valori	% su ricavi tot.	Valori	% su ricavi tot.	Valori	% su ricavi tot.	Valori	% su ricavi tot.
Fondo Nazionale Politiche Sociali	€ 487.449,70	3,56%	€ 0,00	0,00%	€ 300.936,85	3,05%	€ 719.848,26	8,09%
Fondo Non Autosufficienze	€ 228.928,00	1,67%	€ 0,00	0,00%	€ 0,00	0,00%	€ 671.315,69	7,54%
Fondo Sociale Regionale	€ 829.933,00	6,06%	€ 907.173,49	9,29%	€ 859.300,74	8,70%	€ 672.318,00	7,56%
Fondo Provinciale	€ 315.727,00	2,30%	€ 236.510,90	2,42%	€ 249.944,00	2,53%	€ 79.149,65	0,89%
Risorse dei Comuni	€ 11.147.417,78	81,35%	€ 8.070.341,54	82,69%	€ 7.002.270,33	70,86%	€ 6.234.614,61	70,06%
Altre entrate	€ 508.799,00	3,71%	€ 412.908,17	4,23%	€ 1.418.073,00	14,35%	€ 488.302,66	5,49%
Utenza	€ 153.580,00	1,12%	€ 0,00	0,00%	€ 0,00	0,00%	€ 0,00	0,00%
Fundraising	€ 31.648,00	0,23%	€ 133.359,06	1,37%	€ 51.126,00	0,52%	€ 33.308,53	0,37%
TOTALE RICAVI	€ 13.703.482,48	100,0%	€ 9.760.293,16	100,00%	€ 9.881.650,92	100,00%	€ 8.898.857,40	100,00%

FONTI DI FINANZIAMENTO - ANNO 2014



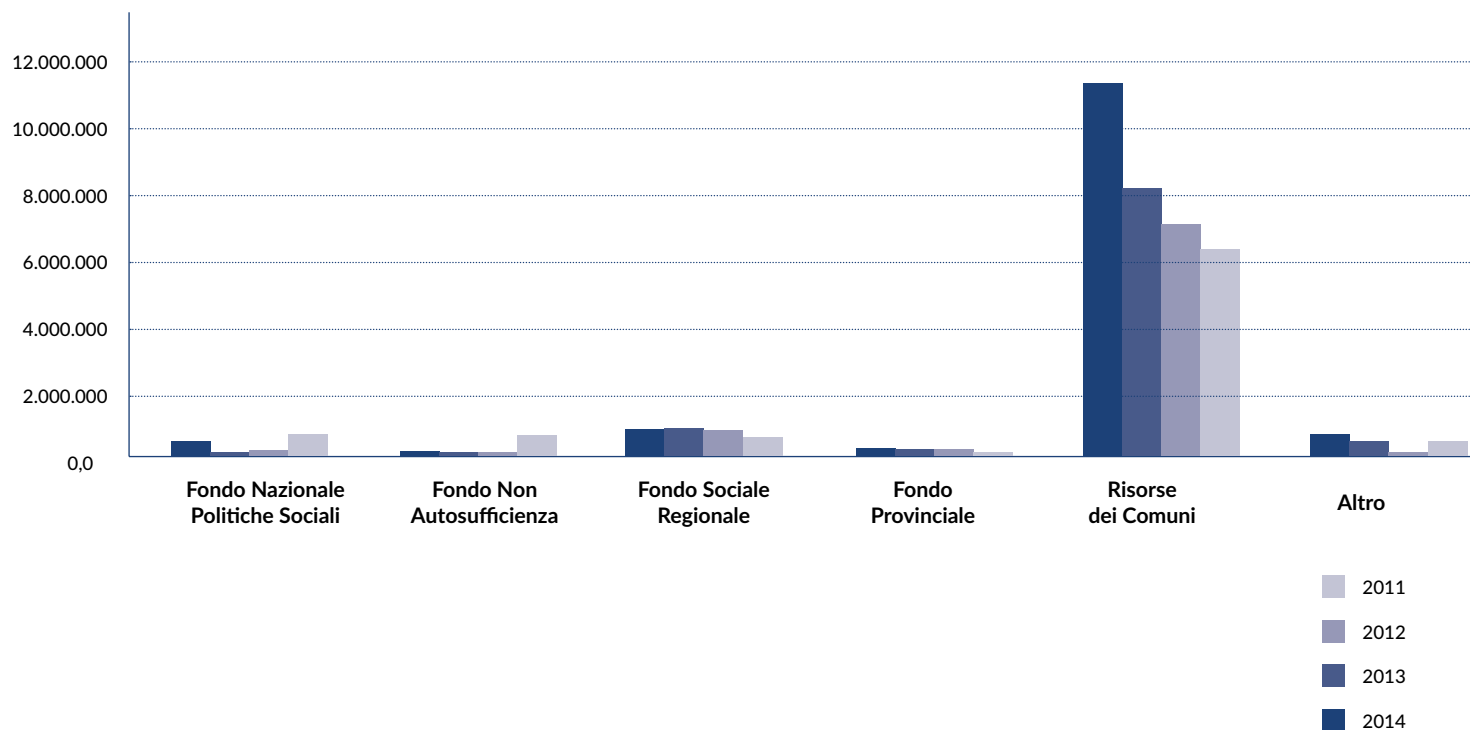
Anche nel 2014 Sercop vede come principali finanziatori i Comuni (81,3%), ma non in relazione ad interventi sostitutivi a risorse di derivazione nazionale e regionale che si erano contratte (come è accaduto nel 2012 e 13), bensì in conseguenza di una precisa scelta di delega di un consistente volume di servizi (interamente finanziati in precedenza con risorse proprie dei comuni).

La quota di altre entrate fa riferimento ad una serie di fonti diverse di provenienza quasi esclusivamente regionale e spesso finalizzate a interventi o servizi vincolati (es: piano nidi, fondo famiglie numerose, dgr 740/13 per la quota relativa ai ricoveri minori...)

Dal 2014 si evidenzia come fonte di entrata l'Utenza: è stata delegata, infatti, all'azienda la riscossione di quote di compartecipazione a carico degli utenti dei servizi disabili.

Si propone qui sotto un confronto dell'andamento delle fonti di finanziamento a consuntivo nel quadriennio 2011-2014:

ANDAMENTO FONTI PRINCIPALI DI FINANZIAMENTO 2011-2014



Vi è una ripresa delle fonti di finanziamento Stato-Regione dopo due anni molto critici (2012 e 2013) nei quali queste risorse si erano sostanzialmente azzerate; si noti soprattutto la differenza con il 2011 (in particolare per il Fondo Nazionale Politiche Sociali e il Fondo Non Autosufficienze)

Nel 2014 oltre il 5% dei ricavi di Sercop è sostenuto da FNPS e FNA, con un esito che ha consentito di rifinanziare servizi che negli anni trascorsi erano stati sospesi o portati a finanziamento dei comuni (spazio neutro, servizio affidi, sportello stranieri...)

Il Fondo Sociale Regionale si mantiene tendenzialmente costante pur con oscillazioni, dovute più alle scelte di ambito rispetto al finanziamento dei servizi che ad oscillazioni della dotazione del fondo. Si ricorda che con questa risorsa vengono finanziati servizi anche al di fuori del perimetro di gestione di Sercop.

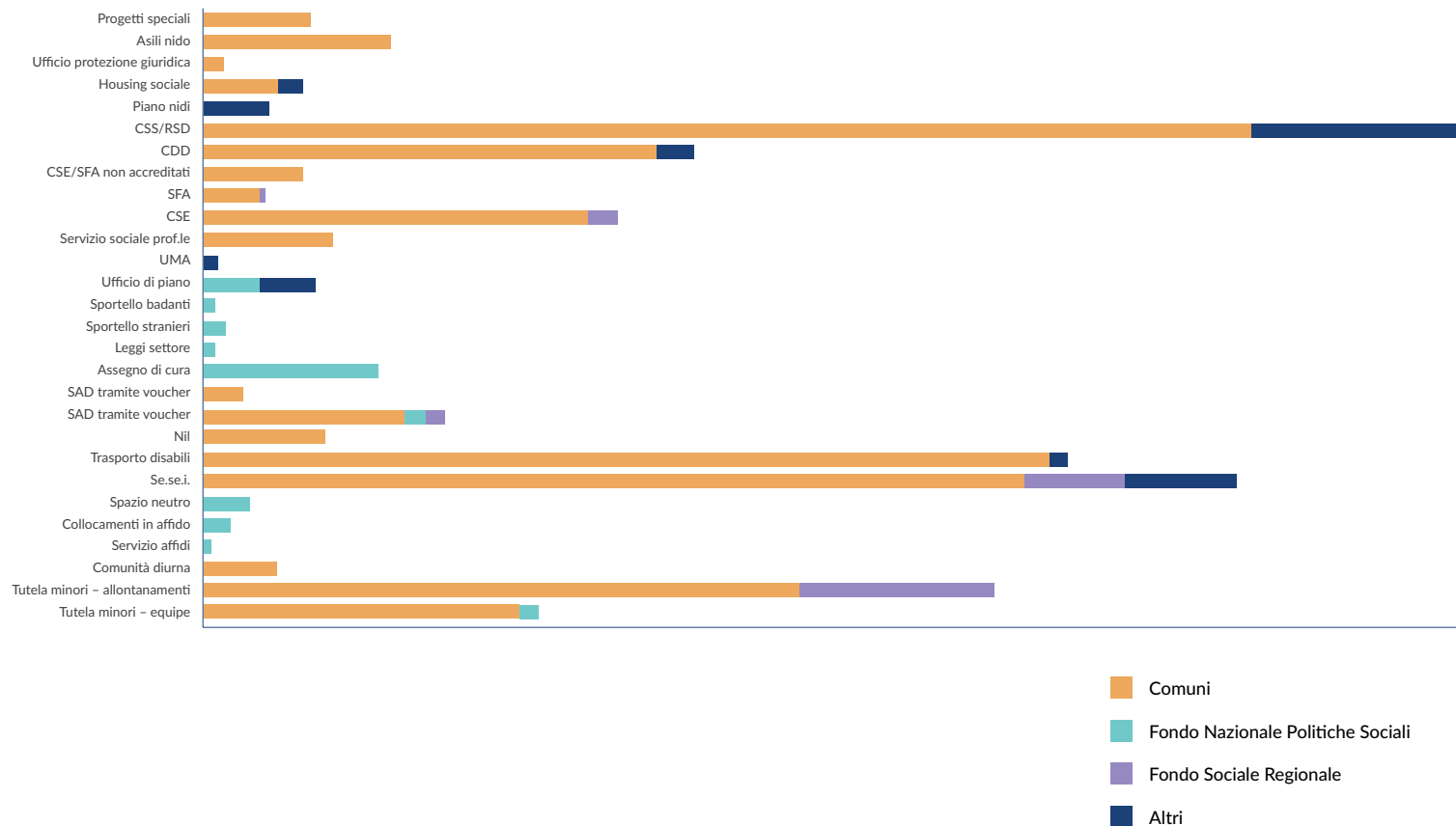
La quota incrementale di entrata da Provincia aumenta nel 2014 perché oltre al tradizionale finanziamento degli interventi sui disabili sensoriali, è stato effettuato anche uno stanziamento provinciale a favore degli interventi per disabili alle scuole superiori, comunque anche in precedenza gestiti da Sercop.

La quota dei Comuni cresce in valore assoluto, non in ragione di maggiori spese a carico degli stessi ma esclusivamente in relazione alla delega dei servizi amministrativi a favore di persone disabili di cui si è detto sopra.

Come si osserva, da un confronto con il 2011, Sercop è sempre più finanziata dai comuni in ragione di due fatti concomitanti:

- La riduzione strutturale delle fonti di finanziamento stato regione (nonostante la ripresa del 2014);
- Il progressivo processo di delega di nuovi servizi che in questi anni ha interessato tutti i comuni.

COSTO DEI SERVIZI PER FONTE DI FINANZIAMENTO



4. AREA MINORI E FAMIGLIA

SERVIZIO TUTELA MINORI

LA MISSION DEL SERVIZIO

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

GLI OBIETTIVI GENERALI

- sostenere e supportare i minori e le loro famiglie;
- accompagnare gli adulti al recupero delle funzioni genitoriali;
- proteggere i minori da situazioni di pregiudizio;
- tutelare e promuovere i diritti soggettivi dei minori, in particolare 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 dalle vigenti normative.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

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

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

CONSULENZA ALLA SEGNALEZIONE:

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

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

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

SEGNALEZIONE:

è l'azione mediante la quale un soggetto (servizi, cittadini, ecc.) è obbligato ad informare, in forma scritta o verbale, l'Autorità Giudiziaria circa la presenza di segnali di preoccupazione inerenti un minore. Gli attori coinvolti sono: servizi pubblici o privati, Procura presso Tribunale per i Minorenni e/o presso Tribunale Ordinario.

INDAGINE:

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

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

NON LUOGO A PROVVEDERE:

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

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

EMISSIONE PROVVEDIMENTO/PRESA IN CARICO:

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

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

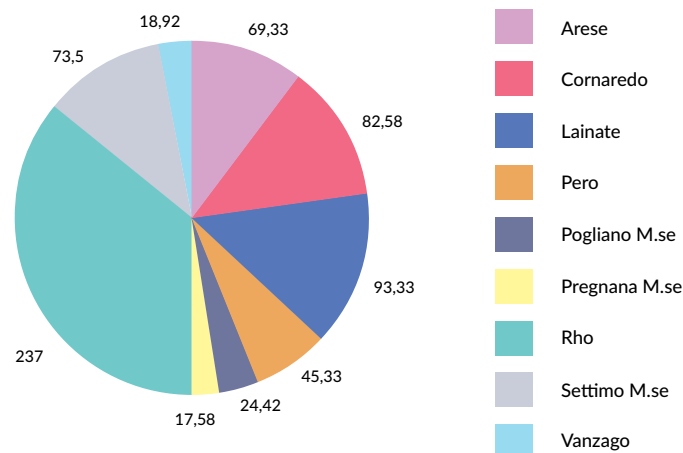
La media dei casi in carico al servizio tutela minori è in costante e consistente crescita: 612 cartelle aperte nel corso del 2013 e 662 nel 2014 (la media mensile dei casi in carico tiene conto di entrate e uscite); questo dato corrisponde ad un'incidenza del 2,2 sulla popolazione compresa tra gli 0 ed i 18 anni residente nell'Ambito territoriale.

Negli ultimi due anni poi tale crescita è stata più rapida che in passato: dal 2012 al 2014 l'aumento è stato di oltre 120 unità.

UTENTI IN CARICO: MEDIA DELLE CARTELLE APERTE

	2014	2013	2012	2011	2010
Arese	69,33	64,42	64,83	62,17	62,58
Cornaredo	82,58	83,42	79,42	65,25	66,42
Lainate	93,33	82,92	81,17	81,08	80,58
Pero	45,33	39,83	29,33	24,58	25,75
Pogliano M.se	24,42	21,00	18,83	20,25	19,00
Pregnana M.se	17,58	13,42	5,25	5,67	3,75
Rho	237	223,75	201,33	189,58	201,33
Settimo M.se	73,50	59,08	53,83	48,33	46,83
Vanzago	18,92	24,08	22,67	13,67	13,75
TOTALE	662,00	611,92	533,67	510,58	520,00

TOTALE DEI CASI IN CARICO TRANSITATI NEL SERVIZIO NEL 2014



Nelle pagine a seguire i dati relativi ai volumi del servizio sono analizzati in relazione ad una classificazione per tipologia di disagio che ha determinato l'accesso al servizio e, successivamente, in relazione agli interventi posti in essere dal servizio. I dati del 2014 sono poi illustrati attraverso due tipologie di grafici:

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

TIPOLOGIA DI DISAGIO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12
Abuso	4	4	4	0	2	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	1	1	0	1	6	5	1	2	5	2	3	4	10	19	21
Maltrattamento	16	8	7	4	5	5	18	13	9	4	7	7	1	1	1	2	1	1	30	36	33	2	8	6	2	3	3	79	82	72
Trascuratezza	30	29	20	37	40	29	30	31	30	23	20	13	4	8	6	1	2	1	106	125	122	27	29	36	6	12	9	264	296	266
Conflittualità	42	40	42	48	48	49	60	75	65	19	25	17	12	13	15	9	5	4	96	105	85	34	32	47	11	17	23	331	360	347
Penale Minorile	23	20	18	14	17	6	19	15	13	8	9	4	10	4	2	7	6	0	76	70	27	17	9	12	3	3	1	177	153	83

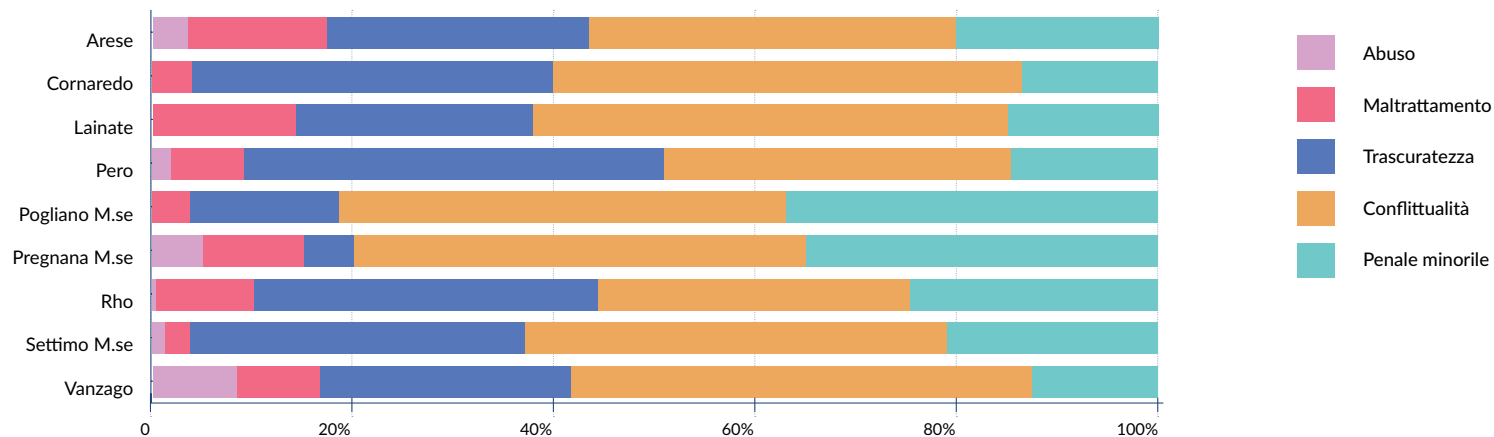
NB: per un minore può essere evidenziata più di una tipologia di disagio.

Per quel che concerne il cambiamento nei profili d'utenza, va segnalato che il numero di minori in carico, dopo una stabilizzazione tra gli anni 2010 e 2011, è in una fase di forte crescita (una media di 662 casi in carico nel 2014 contro i 534 del 2012).

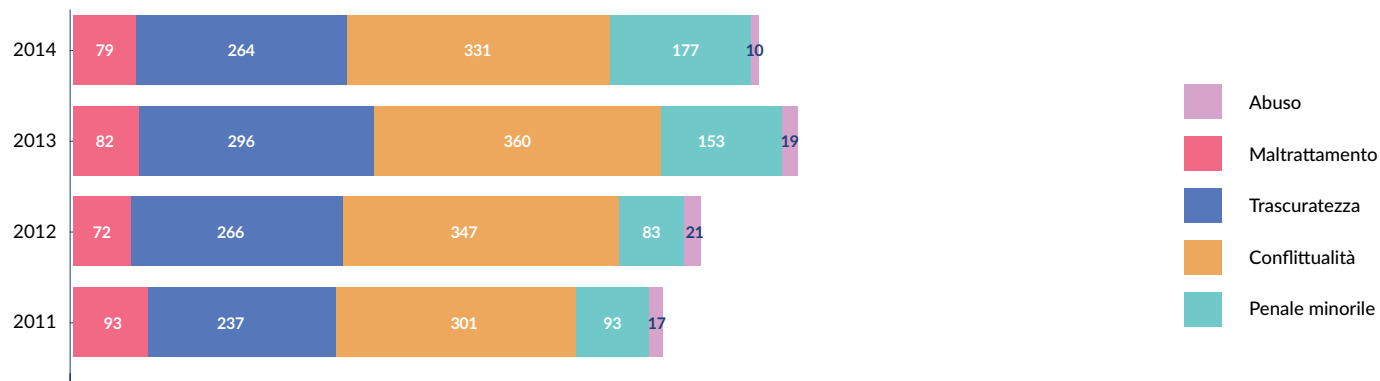
Rispetto al passato si attesta una diminuzione costante dei casi di abuso sui minori. Questo dato può essere letto in relazione al costante impegno della Tutela Minori, insieme alla rete di Servizi che collaborano alle prese in carico, nella prevenzione e sensibilizzazione sul tema. Si evidenzia invece un consistente aumento, a partire dal 2013, dei casi di penale minorile, che merita senz'altro una riflessione sia rispetto agli elementi che influiscono sulla problematica, sia sui metodi di intervento e trattamento dei minori autori di reato.

I casi di trascuratezza e conflittualità tra i genitori restano le tipologie di disagio più riscontrate tra i casi in carico, a dispetto dell'idea generale che la tutela minori si occupi prevalentemente di situazioni di maltrattamento e abuso. Rispetto all'istituto dell'Affido Familiare, nonostante Sercop abbia sempre sostenuto la cultura dell'accoglienza ed abbia investito su questa risorsa, sempre nell'ottica del contenimento dei collocamenti in comunità, si registra una diminuzione dei progetti in essere. Il processo però è difficilmente monitorabile, in quanto spesso occorre, per ragioni di opportunità progettuale o di residenza, individuare famiglie fuori dal Rhodense. In questi casi a volte risulta difficile trovare famiglie, la cui disponibilità e relativa idoneità non proviene da percorsi messi in essere dal Centro Affidi territoriale, e servizi strutturati per il sostegno dei delicati e complessi progetti di affido.

TIPOLOGIA DI DISAGIO VALORI RELATIVI - ANNO 2014



EVOLUZIONE TIPOLOGIE DI DISAGIO NELL'AMBITO - ANNO 2011-2014

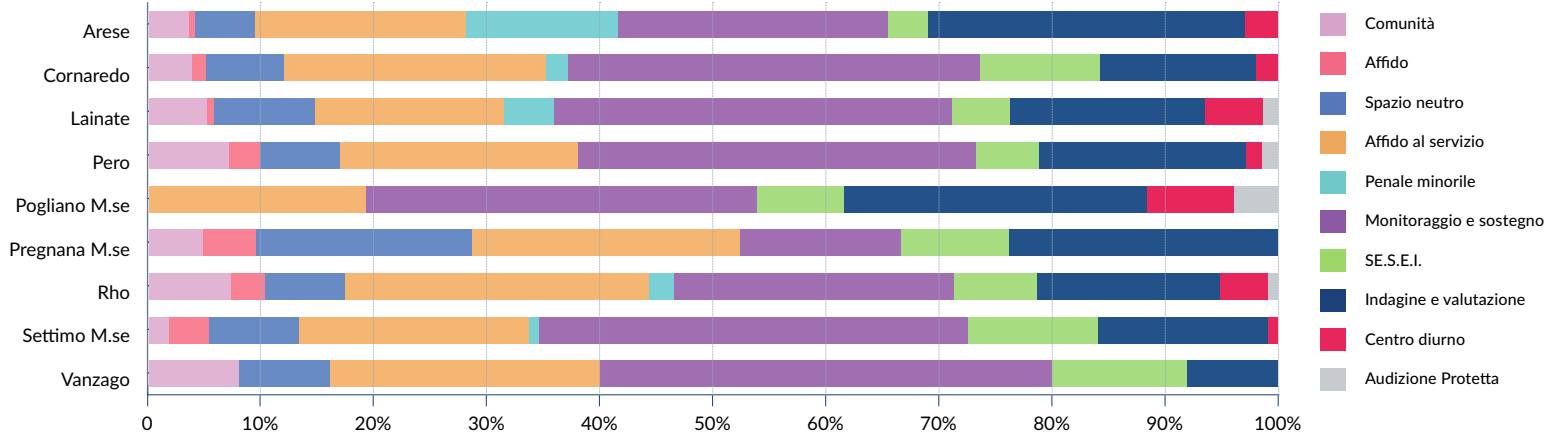


TIPOLOGIA DI INTERVENTO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12
Comunità	6	11	8	6	7	3	8	7	5	5	6	6	0	1	2	1	1	1	27	26	36	2	2	3	2	7	6	57	68	70
Affido	1	2	2	2	7	8	1	2	3	2	2	3	0	0	0	1	0	0	11	11	11	4	5	5		1	1	22	30	33
Spazio Neutro	9	15	14	11	15	9	14	15	15	5	6	2	0	0	4	4	3	3	26	32	30	9	6	5	2	4	6	80	96	88
Affido al Servizio	32	32	29	37	31	30	26	26	22	15	13	13	5	8	6	5	4	4	100	84	102	23	20	23	6	9	9	249	227	238
Penale Minorile	23	20	15	3	18	6	7	14	13		9	4	0	5	2	0	6	0	8	69	27	1	9	4		5	1	24	155	72
Monitoraggio e Sostegno	41	40	46	58	40	34	55	57	53	25	14	11	9	12	14	3	1	1	92	68	56	43	15	24	10	7	10	336	254	249
SE.S.E.I.	6	4	6	17	17	17	8	10	13	4	8	2	2	6	8	2	2	2	27	27	27	13	11	13	3	2	2	82	87	90
Indagine e Valutazione	48	42	37	22	43	39	27	45	30	13	35	20	7	15	10	5	9	1	60	148	102	17	38	49	2	16	16	189	391	304
Centro Diurno	5	5		3	3		8	3		1	0		2	0		0	0		16	13		1	1		0	0		36	25	
Audizione Protetta	0			0			2			1			1			0			3			0			0			7	0	

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

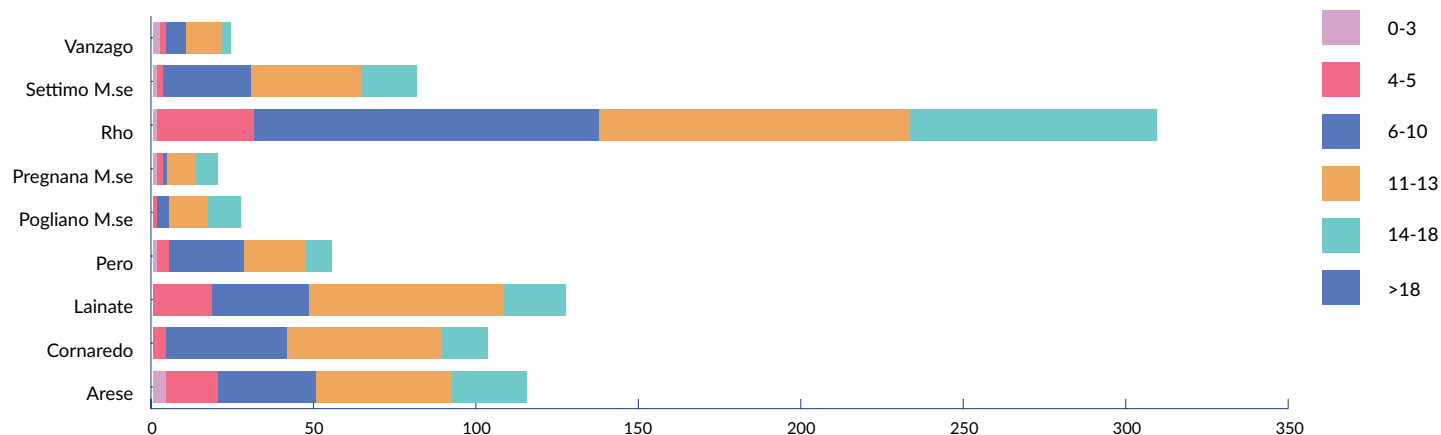
TIPOLOGIA DI INTERVENTO - VALORI RELATIVI - ANNO 2014



UTENTI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	2014						2013						2012					
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	>18	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	>18	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	>18
Arese	3	5	22	16	26	9	2	3	21	14	25	21	2	2	20	13	27	19
Cornaredo	4	7	31	16	24	5	5	10	21	15	28	11	8	6	23	14	26	4
Lainate	7	2	22	20	33	6	4	6	21	29	39	11	0	9	24	24	25	13
Pero	2	5	13	8	16	2	3	8	9	5	18	6	4	1	9	5	7	7
Pogliano M.se	1	2	8	6	7	1	0	2	7	5	9	4	1	0	9	3	7	2
Pregnana M.se		4	4	6	3		1	2	2	2	5	2	1	1	3	1	0	0
Rho	19	17	56	55	72	19	14	21	63	53	80	53	19	17	66	45	66	26
Settimo M.se	4	3	21	17	23	2	3	3	15	16	20	11	5	4	20	20	25	12
Vanzago			6	5	9		1	0	9	2	16	3	1	0	9	6	15	2
TOTALE	40	45	183	149	212	44	33	55	168	141	240	122	41	40	183	131	198	85

FASCE D'ETÀ - VALORI ASSOLUTI - ANNO 2014



L'analisi dei casi effettuata sulla distribuzione delle fasce di età degli utenti in carico ha permesso di mettere a fuoco alcune riflessioni.

Per quel che concerne il cambiamento nei profili d'utenza, innanzi tutto va segnalato che il numero di minori in carico, dopo una stabilizzazione tra gli anni 2010 e 2011, è in una fase di forte crescita (una media di 662 casi in carico nel 2014 contro i 534 del 2012).

La fascia di età più rappresentata risulta essere, in generale, quella dei minori che frequentano le scuole dell'obbligo, si evidenzia comunque un trend di incremento nella fascia 11-18. Il significato va ricercato nella tendenza ad anticipare la fase di sviluppo adolescenziale, tappa di sviluppo impegnativa e spesso genesi ed esplosione di disfunzionalità psicologiche e relazionali, non solo intrapsichiche ma anche familiari. Da qui ne deriva l'imprescindibile ruolo svolto dalle agenzie scolastiche, che deve tradursi in precoci segnalazioni di disagio e offrire ai minori contesti di crescita e sano confronto.

In calo invece il dato relativo alla fascia 0-3 (dovuto ad un forte impegno preventivo) e la fascia sopra i 18, interessata quest'ultima dall'istituto giuridico di prosieguo amministrativo, risultato di prese in carico più efficienti ed efficaci, al punto da permettere il conseguimento degli obiettivi progettuali già al raggiungimento della maggiore età.

INTERVISTA AL COORDINATORE DEL SERVIZIO

Il Servizio Tutela Minori, che ha come obiettivo la tutela dei minori in situazione di pregiudizio sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, continua nel corso degli anni ad essere la mission del servizio ed ad orientare pertanto la propria attività favorendo il benessere dei minori in carico e delle loro famiglie, attraverso i più opportuni interventi in ciascuna situazione.

Partendo dal presupposto che destinataria di ogni intervento di tutela è la diade imprescindibile genitori figli, il collocamento dei minori al di fuori del loro nucleo familiare rappresenta sempre più un'ipotesi residuale, da considerare solo qualora non sussistano interventi alternativi: qualora cioè l'esigenza di sottrarre il minore da un rischio tangibile ed imminente non consenta l'adozione di progettualità che preservino maggiormente le relazioni familiari.

L'azione strategica di contenimento degli allontanamenti rimane al centro dello stile operativo del servizio, anche in considerazione del fatto che rappresenta un esempio di perfetto allineamento tra esigenze di contenimento del budget, qualità del Servizio e benessere dell'utenza.

Negli ultimi due anni il numero di minori inseriti in comunità è infatti diminuito. Tale risultato è stato conseguito anche grazie al consolidamento delle relazioni di rete con i soggetti che seguono i minori prima che si giunga alla segnalazione, con i quali appare fondamentale svolgere un lavoro di raccordo e prevenzione, per giungere agli obiettivi strategici sopra descritti.

I risultati principali che il servizio ha raggiunto nel biennio 2014/15 sono i seguenti:

- **Consolidamento delle rete di servizi:** resta costante lo sforzo di costruzione e consolidamento della rete, con l'obiettivo specifico di coinvolgere un numero sempre maggiore di agenzie del territorio nel processo di tutela del minore. Un risultato fondamentale è stato il perfezionamento del Protocollo Operativo tra il Servizio Tutela, il Servizio UONPIA ed i comuni. L'adozione di un protocollo che indichi le linee guida per la collaborazione tra Sercop UONPIA e comuni, si colloca nella cornice dell'integrazione socio sanitaria e della co-progettazione nelle politiche per i minori e famiglie, obiettivo perseguito e curato storicamente anche nella programmazione sociale del territorio rhodense. Appare strategicamente indispensabile delineare i rispettivi ruoli tra i due servizi, chiamati sempre più spesso a confrontarsi con situazioni familiari complesse. L'area della tutela minori, in particolare, costituisce un campo di lavoro ad elevata complessità anche per le molteplici interazioni professionali ed istituzionali necessarie per realizzare una presa in carico delle situazioni completa, ma allo stesso tempo non presentare inutili e disfunzionali sovrapposizioni e duplicazioni di interventi. Si delinea quindi uno scenario ad elevata complessità, dove aspetti di tutela giuridica si presentano indissolubilmente connessi a considerazioni sulla salute e sul benessere psicofisico del minore. Le linee guida per la collaborazione tra UONPIA Sercop e comuni partono da questa considerazione, ponendosi come punto di arrivo di un confronto avviato da tempo, ma anche come stimolo per il rafforzamento, nel futuro, di forme di integrazione sempre più efficienti.
- **Protocollo per il coinvolgimento e la valorizzazione degli avvocati:** nel 2012 è stato definito un protocollo di collaborazione con gli Avvocati difensori degli utenti. La presenza di un Avvocato tra i soggetti coinvolti

nella presa in carico del minore, prevista dalla normativa vigente, è sempre più frequente e viene ormai considerata una risorsa. Il protocollo, che permette di valorizzare l'apporto professionale dell'Avvocato coinvolgendolo attivamente nelle progettualità predisposte per i minori, è stato presentato come "buona prassi" nell'ambito del progetto WIT (White tasks force on the development of skills of the social welfare professionals working with vulnerable groups – Task Force Bianca sullo sviluppo di competenze dei professionisti del social welfare che lavorano con i gruppi vulnerabili), di cui la Provincia di Milano è Project Leader. La ricognizione delle buone pratiche a livello nazionale si propone di promuovere, attraverso la condivisione tra professionisti che operano nel sociale in diversi Paesi, modelli di assistenza e cura sociale integrata.

- **Progettualità integrate con forze dell'ordine – audizioni protette:** in considerazione dell'aumento di richieste, in continuità con gli anni trascorsi, di collaborazione da parte delle Forze dell'Ordine nello svolgimento di audizioni di minori, Sercop ha offerto a tutti gli psicologi del Servizio Tutela un corso di formazione specifico. Il percorso, curato dal CBM (Centro per il Bambino Maltrattato e la cura della crisi familiare di Milano), ha approfondito il tema dell'ascolto del minore durante i procedimenti giudiziari, fornendo strumenti teorici e opportunità d'analisi di situazioni pratiche, per sviluppare e consolidare competenze professionali specifiche, al fine di un servizio sempre più specializzato e affidabile.
- **Progetti di autonomia in housing sociale:** le emergenze abitative, come causa o conseguenza di situazioni di svantaggio economico e sociale, possono compromettere – anche solo temporaneamente – le competenze genitoriali e le relazioni familiari, esponendo i minori a rischi (trascuratezza, emarginazione, devianza). Il servizio di housing sociale ha preso avvio nel 2013 in forma sperimentale: i casi seguiti sono passati da 2 nel 2013 a 4 nel 2014 ed il trend si conferma in crescita. Ci si propone, per il futuro, di

intercettare in particolare le famiglie monogenitoriali (in linea di massima si tratta di mamme con bambini), che concludono un percorso comunitario e necessitano di un supporto per integrarsi nuovamente nel tessuto sociale e riconquistare l'autonomia.

- **Presidio di rapido intervento:** in relazione ai casi di emergenza è stato mantenuto il presidio di rapido intervento, che consente, nei casi in cui è necessario attivare interventi urgenti e non rinviabili, di rintracciare gli operatori del Servizio Tutela Minori, grazie ad una linea telefonica dedicata. Si è riscontrato però, in occasione di incontri ufficiali alla presenza di diversi soggetti istituzionali (Polizia Locale, Polizia Giudiziaria, referenti dell'Azienda ospedaliera o della ASL), che tale risorsa non è sempre conosciuta: nei casi di emergenza, non certo sporadici, gli interessati tendono a cercare il coinvolgimento delle figure apicali di Sercop, anziché utilizzare l'apposito recapito telefonico. Ci si propone quindi per il futuro una maggiore promozione del presidio.
- **Software gestionale:** la piattaforma Icaro è uno strumento finalizzato al raccordo tra Sercop ed i Servizi Sociali di base dei Comuni: permette di scambiare informazioni utili per la completa conoscenza e istruttoria dei casi, così da evitare la sovrapposizione degli interventi su uno stesso nucleo familiare e favorire progettualità integrate e calibrate sulle specifiche esigenze dell'utenza. Si riscontra un utilizzo discontinuo dello strumento da parte dei referenti dei Servizi Sociali, si provvederà pertanto a promuovere tale risorsa comunicativa nelle opportune sedi.

La riflessione sulle modalità operative del Servizio Tutela è sempre risultata centrale nei percorsi formativi intrapresi da Sercop. Il confronto con altri operatori e servizi dell'area minori ha portato al conseguimento di importanti risultati: innanzitutto, rispetto all'organizzazione interna del servizio, è stata conseguita l'omogeneità di prassi tra i tre Poli Territoriali e l'Equipe Psicosociale

Centrale. Rispetto alla collaborazione con altre realtà istituzionali si è giunti alla formalizzazione e all'adozione di strumenti operativi condivisi (protocollo con Avvocati, Forze dell'Ordine, NPI), che favoriscono uno scambio di saperi e competenze nella chiarezza e nel pieno rispetto dei rispettivi ruoli.

Un altro fondamentale traguardo, conseguito come esito di un percorso formativo impegnativo ed articolato curato dallo Studio APS di Milano, è stata la definizione delle Linee Guida del Servizio Tutela Minori. Coinvolgendo, durante tale percorso, tutti gli attori che a diverso titolo intervengono nell'area minori e famiglia, si è focalizzata l'attenzione su quello che pare essere il nodo centrale del tema: la definizione dell'oggetto di lavoro. Le rappresentazioni dell'oggetto di lavoro presenti nei vari servizi (concetti quali tutela, benessere, rischio, capacità genitoriali ecc.) possono diventare elementi conflittuali. Ponendole invece come oggetto di studio, hanno innescato riflessioni critiche che hanno portato al confronto, allo scambio di conoscenze e, infine, alla comunicazione reciproca.

Il documento "Linee Guida" si articola in 4 sezioni:

1. Le **PREMESSE**, in cui sono individuate e definite le parole chiave sulle quali occorre intendersi, onde evitare che impliciti e fraintendimenti generino situazioni di incomunicabilità/conflitto tra operatori coinvolti
2. Gli **ORIENTAMENTI**, dove si cerca di chiarire, a fronte di alcune tipologie tipiche di disagio riscontrabili nei casi di tutela, il "chi fa cosa"
3. Gli **STRUMENTI**, una sorta di vademecum delle risorse presenti finalizzato ad ottimizzarne l'impiego, evitando inutili sovrapposizioni
4. Il **MODELLO OPERATIVO** vero e proprio, che descrive il processo di lavoro di tutela in tutte le sue fasi.

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013		2012	
Contributi Fondo Sociale Regionale	434.800,00	19,4	443.410,04	18,5	405.978,00	16,7
Contributi Comuni associati	1.581.347,45	70,7	1.932.554,21	80,9	1.865.780,32	77,0
Contributi Comuni non associati (1)	18.985,00	0,85	13.281,30	0,06	2.250,00	0,1
Contributo altre entrate Equipe					150.000,00	6,2
Contributo Dgr 3250 e 856 allontanamenti	200.000	8,95				
TOTALE	2.235.132,45	100	2.389.245,55	100	2.424.008,32	100
COSTI ESERCIZIO						
Personale	624.296,45	27,93	648.802,61	27,16	580.019,00	23,9
Logistica e costi esercizio, pulizia, utenze, canoni	32.317,00	1,45	30.930,79	1,29	33.713,00	1,4
Software per gestione servizio	6.486,00	0,29	6.343,59	0,27	6.152,00	0,3
Collocamenti in comunità	1.366.301,00	61,13	1.595.411,31	66,77	1.664.534,00	68,7
Comunità diurna	205.732,00	9,20	107.757,25	4,51	93.649,00	3,9
Centro adozioni ASL			0		45.941,32	1,9
TOTALE	2.235.132,45	100	2.389.245,55	100	2.424.008,32	100

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

Il costo totale del servizio, al termine del biennio 2014/15, risulta diminuito. Ciò è dovuto innanzi tutto alla significativa riduzione dell'onere relativo alle rette di comunità. La politica del servizio, descritta nelle precedenti pagine, ha comportato un utilizzo maggiore dei servizi alternativi e preventivi rispetto al collocamento eterofamiliare. Si nota, per esempio,

un aumento della voce "Comunità diurna": si tratta però di un intervento decisamente meno costoso rispetto alla comunità residenziale, che consente al contempo di evitare/prevenire l'allontanamento dei minori dal loro nucleo familiare.

COSTI PER COMUNE

	2014								2013		2012	
	EQUIPE		COLLOCAMENTI		COM. DIURNA		TOTALE		TOTALE		TOTALE	
Arese	69.730,93	10,5	97.097,99	13,6	31.017,13	15,1	197.846,05	12,5	225761,47	11,7	210.430,37	11,6
Cornaredo	82.798,72	12,5	85.870,19	12,1	21.077,67	10,2	189.746,58	12,0	214056,86	11,1	197.909,31	10,9
Lainate	93.874,71	14,2	51.692,78	7,3	36.661,15	17,8	182.228,64	11,5	144675,18	7,5	128.556,34	7,1
Pero	44.864,50	6,8	33.458,84	4,7	2.397,46	1,2	80.720,80	5,1	134166,07	6,94	132.494,20	7,3
Pogliano M.se	24.891,61	3,8	538,93	0,1	3.895,87	1,9	29.326,41	1,9	26268,23	1,36	27.372,21	1,5
Pregnana M.se	18.973,46	2,9	16.392,58	2,3			35.366,04	2,2	33069,33	1,71	18.171,88	1,0
Rho	233.678,20	35,2	329.558,30	46,3	109.683,78	53,3	672.920,28	42,6	925266,69	47,8	899.296,96	49,4
Settimo M.se	73.654,28	11,1	46.033,97	6,5	998,94	0,5	120.687,19	7,6	113208,36	5,8	103.304,53	5,7
Vanzago	20.633,05	3,1	51.872,42	7,3			72.505,47	4,6	116082,03	6,0	102.303,20	5,6
TOTALE	663.099,46	100	712.516,00	100	205.732,00	100	1.581.347,46	100	1.932.554,22	100	1.819.839,0	100

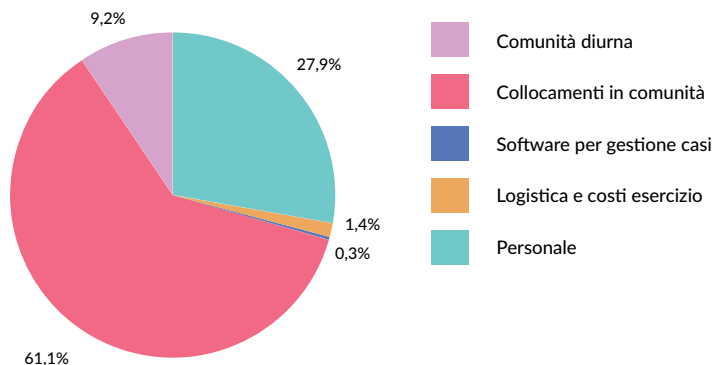
EQUIPE	2014	2013	2012
COSTO MEDIO ANNUO PRO CAPITE	1.003,18	1.122,88	1.086,85
COSTO MEDIO ANNUO PRO CAPITE AL NETTO DEI RICAVI	1.003,18	1.122,88	880,48

COLLOCAMENTI

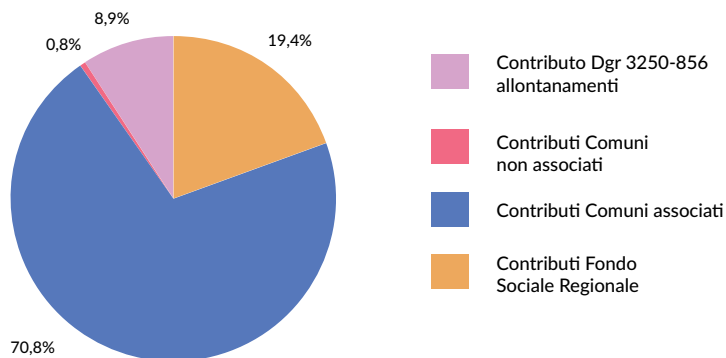
COSTO MEDIO PER GIORNATA UTENTE	86,12	86,10	85,99
QUOTA COMUNE PER GIORNATA UTENTE	44,91	61,45	64,90

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

COSTI D'ESERCIZIO 2014 - TUTELA MINORI



RICAVI D'ESERCIZIO 2014 - TUTELA MINORI



I PRINCIPALI PARTNERS

- **Cooperativa COMIN, Milano**
affidataria del Servizio di Spazio Neutro "Arimo"
- **Cooperativa Età Insieme, Milano**
affidataria del Servizio di Centro Diurno "Non solo compiti"
- **AO G. Salvini, Rho**
Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza
- **ASL Milano 1, Rho**
Consultori Familiari di Rho e Settimo M.se

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

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

MODALITÀ DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO:

Servizio a gestione diretta dell'Azienda con personale in organico assunto (10 assistenti sociali) e incaricato (psicologi, formatori, consulente legale). Il coordinamento tecnico è affidato a una psicologa incaricata.

MODALITÀ ORGANIZZATIVA:

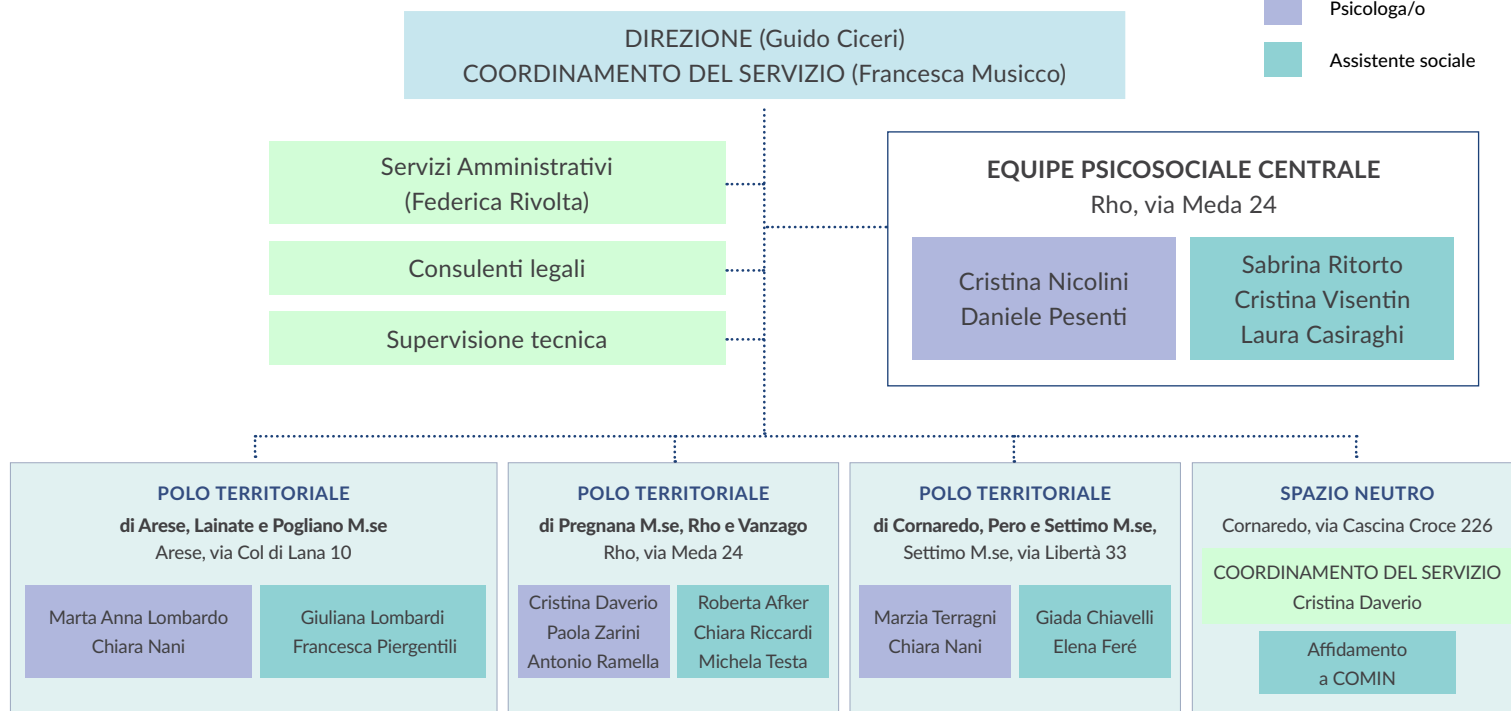
Il servizio è organizzato attraverso una équipe centrale valutativa e tre poli dislocati sul territorio (Arese, Rho e Settimo M.se), deputati alla vera e propria presa in carico delle situazioni. Il valore aggiunto di Sercop consiste nel coordinamento tecnico specialistico dedicato al servizio,

nella specializzazione degli operatori nelle diverse fasi previste per gli interventi, nella conseguente elevata capacità progettuale e di presa in carico, che permettono anche ai piccoli Comuni di offrire ai propri cittadini prestazioni specialistiche.

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

LEGENDA

- Psicologa/o
- Assistente sociale



COORDINATRICE

Psicologa Dott.ssa Francesca Musicco, nata nel 1967, contratto di collaborazione, esperienza pluriennale nell'ambito della tutela minori.

EQUIPE PSICOSOCIALE CENTRALE

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

Sede in Via Meda, 24 Rho

Operatori:

- Cristina Visentin (assistente sociale – dipendente), nata nel 1983, lavora anche presso il Centro Affidi dal 2006.
- Sabrina Ritorto (assistente sociale – dipendente), nata nel 1979, lavora dal 2004 nell'ambito della tutela minori.
- Laura Casiraghi (assistente sociale – dipendente), nata nel 1979, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 2004.
- Daniele Pesenti (psicologo – libero professionista), nato nel 1964, lavora nell'ambito dei servizi per minori dal 2001.
- Cristina Nicolini (psicologa – libero professionista), nata nel 1975, lavora nell'ambito di servizi rivolti alla tutela dell'infanzia dal 2001.

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

Sede in Via Col di Lana 10, Arese

Operatori:

- Giuliana Lombardi (assistente sociale – dipendente), nata nel 1982, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2006.
- Francesca Piergentili (assistente sociale - dipendente), nata nel 1979, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2013.
- Marta Anna Lombardo (psicologa – libero professionista), nata nel 1972, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2002.
- Chiara Nani (psicologa – libero professionista), nata nel 1974, lavora presso il Centro Affidi dal 2003.

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

Sede in Via Meda, 24 Rho

Operatori:

- Roberta Afker (assistente sociale – dipendente), nata nel 1975, lavora da diversi anni nell'ambito della tutela minori.
- Michela Testa (assistente sociale – dipendente), nata nel 1981, lavora dal 2004 nell'ambito della tutela minori.
- Chiara Riccardi (assistente sociale – dipendente), nata nel 1989, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2013.
- Cristina Daverio (psicologa – libero professionista), nata nel 1966, lavora nell'ambito della tutela minori dal 1993 e coordina l'attività del Centro Affidi dal 2004.
- Paola Zarini (psicologa – libero professionista), nata nel 1968, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 1999.
- Antonio Ramella (psicologo – libero professionista), nato nel 1971, vanta esperienza pluriennale nell'ambito della tutela minori.

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

Sede in Via Libertà 33, Settimo M.se

Operatori:

- Giada Chiavelli (assistente sociale – dipendente), nata nel 1978, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori dal 2005.
- Elena Feré (assistente sociale – dipendente), nata nel 1983, lavora da diversi anni nell'ambito dei servizi rivolti ai minori.
- Chiara Nani (psicologa – libero professionista), nata nel 1974, lavora presso il Centro Affidi dal 2003.
- Marzia Terragni (psicologa – libero professionista), nata nel 1975, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori e famiglie dal 2001.

LA MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

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

Nell'area arancione, al centro, viene indicato il Servizio Tutela Minori insieme agli interlocutori organizzativo - gestionali facenti parte di Sercop. Nel cerchio blu sono segnalati gli interlocutori fondamentali ai quali il servizio rivolge i suoi interventi, ossia i minori e le loro famiglie, anche allargate. Nelle successive aree, delimitate dai perimetri tratteggiati, sono

rappresentati tutti i diversi soggetti che a vario titolo collaborano con il servizio tutela minori di Sercop nella presa in carico e nella gestione dei casi. La loro distanza dal centro dipende dall'intensità e dall'importanza dei rapporti che il servizio tutela minori intrattiene con essi.

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

SEZIONE VERDE:

SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO

- Il servizio tutela minori di Sercop lavora su mandato dell'Autorità Giudiziaria.
- Il Tribunale per i Minorenni, la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni e il Tribunale Ordinario inviano decreti tramite i quali forniscono al servizio tutela minori indicazioni in merito agli interventi da attivare, necessari per il benessere del minore.
- Il Giudice Tutelare interviene per supervisionare il rispetto dei suddetti decreti o adire provvedimenti di tutela.
- La Corte d' Appello è l'organo presso il quale il cittadino può far ricorso in merito alle decisioni prese in prima istanza da altre Autorità Giudiziarie.
- La Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario è l'organo che interviene in situazioni di particolare pregiudizio per il minore con provvedimenti riguardanti gli adulti (quando si ascrive un reato), incaricando il servizio tutela minori rispetto a specifici interventi.

SEZIONE VIOLA:

SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

Il servizio tutela minori di Sercop si avvale della collaborazione di soggetti differenti per la presa in carico del minore. In particolare si instaura una collaborazione con questi soggetti, sia per interventi che prevedono l'allontanamento del minore dal nucleo familiare (comunità educative e terapeutiche, Centro Affidi), sia per interventi volti al supporto del minore all'interno della propria famiglia d'origine o alla ricostruzione dei rapporti con essa (servizio di sostegno educativo integrato - SESEI, Spazio Neutro, Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile - UONPIA). Inoltre sono presenti altri soggetti che prendono in carico in particolar modo il nucleo familiare per problematiche specifiche (Consultorio Familiare, Servizio Tossicodipendenze - Ser.T., Centro Psico Sociale - CPS, Nucleo Operativo Alcolologia - NOA). L'Ufficio Servizi Sociali Minorili (USSM) è un servizio con il quale gli operatori del Servizio Tutela Minori collaborano nel caso in cui il minore è coinvolto in procedimenti penali. Il servizio tutela minori di Sercop si avvale della collaborazione sia dei servizi sociali comunali, sia dei servizi tutela minori di altri Comuni.

SEZIONE ROSA:

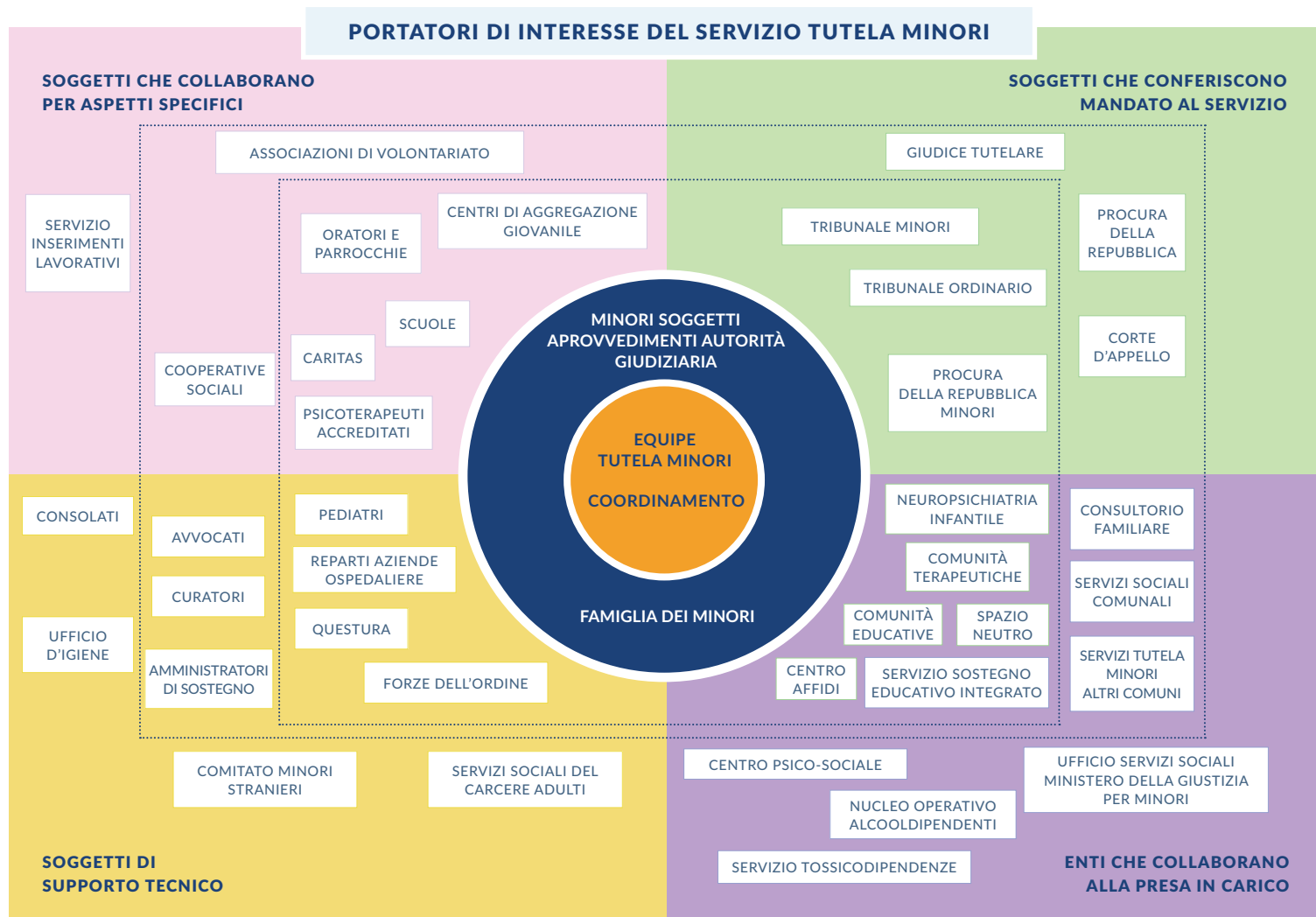
SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI

Il servizio tutela minori si avvale della collaborazione di organizzazioni e servizi al fine di intervenire su aspetti specifici del progetto sul minore (es. psicoterapia presso psicoterapeuti accreditati, associazioni di volontariato per la gestione del tempo libero). Tra i servizi indicati particolare rilevanza spetta alle agenzie scolastiche, con le quali il servizio tutela minori condivide una parte importante della progettualità che coinvolge il minore.

SEZIONE GIALLA:

SOGGETTI DI SUPPORTO TECNICO-OPERATIVO

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



SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO SCUOLA, FAMIGLIA E TERRITORIO

LA MISSION DEL SERVIZIO

- tutelare il diritto del minore all'educazione, sviluppando le capacità e le potenzialità per la sua crescita;
- consentire la permanenza del minore nel proprio contesto familiare e sociale, favorendo condizioni di vita idonee a prevenire e rimuovere situazioni di rischio e pregiudizio;
- 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;
- operare all'interno di un progetto di rete che preveda una collaborazione con tutti i soggetti che hanno in carico il minore e la sua famiglia.

GLI OBIETTIVI GENERALI

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

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

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

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

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:

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

VALUTAZIONE DEL BISOGNO:

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

DEFINIZIONE DEL PROGETTO DI SOSTEGNO EDUCATIVO:

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

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

VERIFICA E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO:

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

CONCLUSIONE DEL PROGETTO:

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

MODALITÀ DI GESTIONE

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

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

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

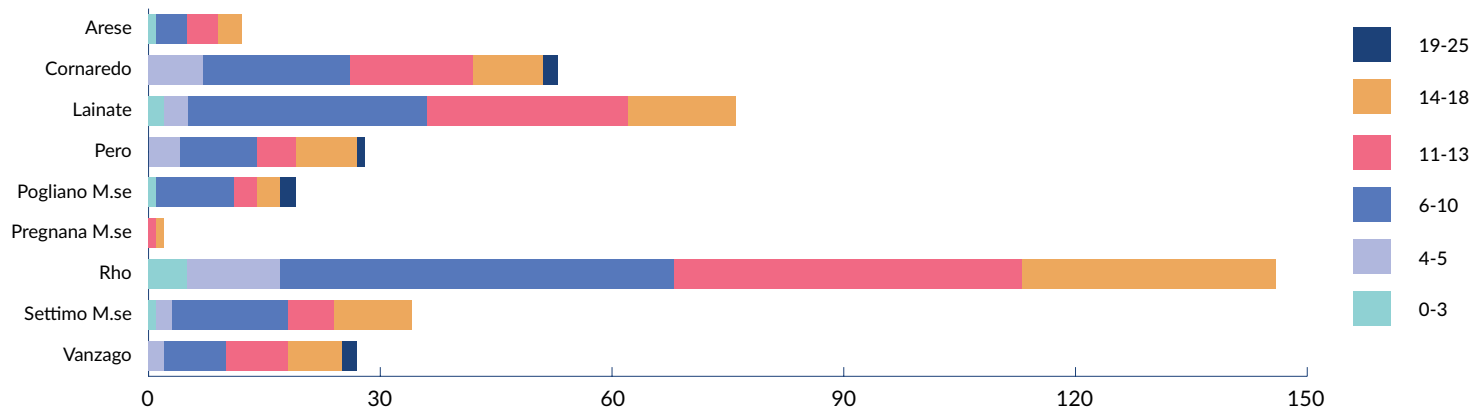
UTENTI IN CARICO: NUMERO DI CASI E DI ORE

COMUNE	2014		2013		2012	
	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h/settimanali x utente)	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h/settimanali x utente)	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h/settimanali x utente)
Arese	12	3,04	12	3,38	13	3,46
Cornaredo	53	4,88	50	5,02	54	5,0
Lainate	76	5,63	61	5,85	19	2,8
Pero	28	4,36	24	4,33	20	4,9
Pogliano M.se	19	4,21	23	3,91	29	4,2
Pregnana M.se	2	2,00	3	6,67	4	6,5
Rho	146	4,77	151	4,82	147	5,2
Settimo M.se	34	4,06	33	4,17	39	3,7
Vanzago	27	4,74	28	4,86	24	5,1
TOTALE MEDIA SERCOP	397	4,19	385	4,77	349	4,52

UTENTI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	2014						2013						2012					
	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni
Arese	1	0	4	4	3	0	0	1	5	2	4	0	0	1	5	3	4	0
Cornaredo	0	7	19	16	9	2	2	5	21	11	10	1	3	4	19	16	12	0
Lainate	2	3	31	26	14	0	0	7	25	24	5	0	0	2	7	6	3	1
Pero	0	4	10	5	8	1	1	1	7	7	8	0	0	2	6	4	8	0
Pogliano M.se	1	0	10	3	3	2	0	1	10	5	7	0	1	1	13	8	6	0
Pregnana M.se	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2	2	0	0
Rho	5	12	51	45	33	0	4	12	42	58	34	1	4	9	47	54	31	2
Settimo M.se	1	2	15	6	10	0	0	5	14	8	6	0	0	3	17	9	10	0
Vanzago	0	2	8	8	7	2	0	2	7	9	7	3	0	2	6	10	4	2
TOTALE	10	30	148	114	88	7	7	34	132	125	82	5	8	24	122	112	78	5

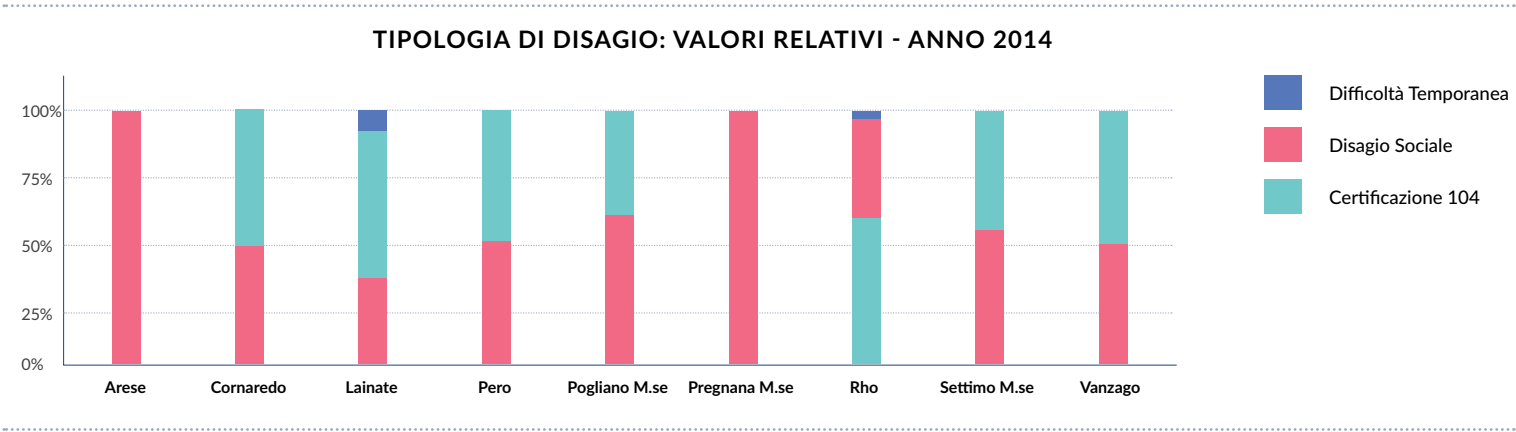
UTENTI PER COMUNE - FASCE D'ETÀ - ANNO 2014



UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI DISAGIO

COMUNE	2014			2013			2012		
	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA
Arese	0	12	0	0	12	0	0	13	0
Cornaredo	31	27	0	0	29	0	22	38	0
Lainate	57	19	8	50	16	4	2	19	0
Pero	15	14	0	12	14	0	11	11	0
Pogliano M.se	9	13	0	10	16	0	10	20	0
Pregnana M.se	0	2	0	1	2	0	2	2	0
Rho	95	65	5	109	55	3	110	55	0
Settimo M.se	17	19	0	16	19	0	10	31	0
Vanzago	16	14	0	16	17	0	15	16	0
TOTALE	240	185	13	214	180	7	182	205	0

La tabella nella pagina precedente mette a confronto comuni e tipologie di disagio nei 3 anni di attività. I dati del 2014 sono poi illustrati in percentuale, evidenziando quindi la differenza del peso relativo delle diverse tipologie di disagio nei 9 Comuni.

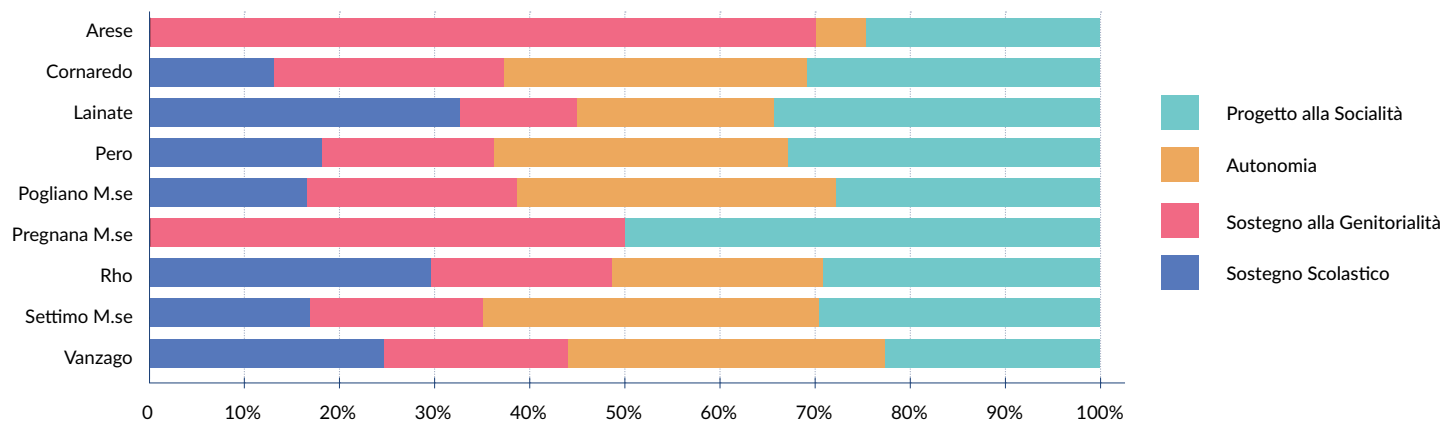


UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12
Sostegno Scolastico	0	2	6	14	5	21	55	50	1	10	5	7	6	10	12	0	0	1	97	115	10	12	11	8	14	19	16	208	217	82
Sostegno alla Genitorialità	11	12	12	26	22	26	21	16	17	10	10	8	8	11	13	2	2	2	63	53	51	13	16	27	11	11	3	165	153	159
Autonomia	1	1	2	34	30	33	35	26	3	17	14	13	12	12	13	0	1	2	73	71	64	25	25	20	19	13	17	216	193	167
Progetto alla Socialità (1)	4	2	3	33	27	26	58	50	9	18	14	15	10	13	15	2	3	4	96	98	90	21	19	14	13	10	14	255	236	190

Nota (1) interventi per favorire la socializzazione;

TIPOLOGIA DI PROGETTO: VALORI RELATIVI - ANNO 2014



UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI INTERVENTO

Rispetto all'utenza in carico al servizio si registra un incremento costante dagli anni precedenti, soprattutto nella fascia d'età compresa tra i 6 ed i 10 anni.

Dall'analisi sui dati disponibili si conferma, tra le diverse tipologie di intervento, una maggiore necessità di assegnazione di interventi educativi in ambito scolastico (da 201 nel 2012 a 247 nel 2014), nonché una presenza considerevole di disabilità gravi nei minori frequentanti la scuola dell'infanzia, per i quali il servizio ritiene fondamentale una precoce e tempestiva presa in carico. Dalla mappatura della casistica, elaborata dal servizio, si riscontra inoltre tra i minori in carico la

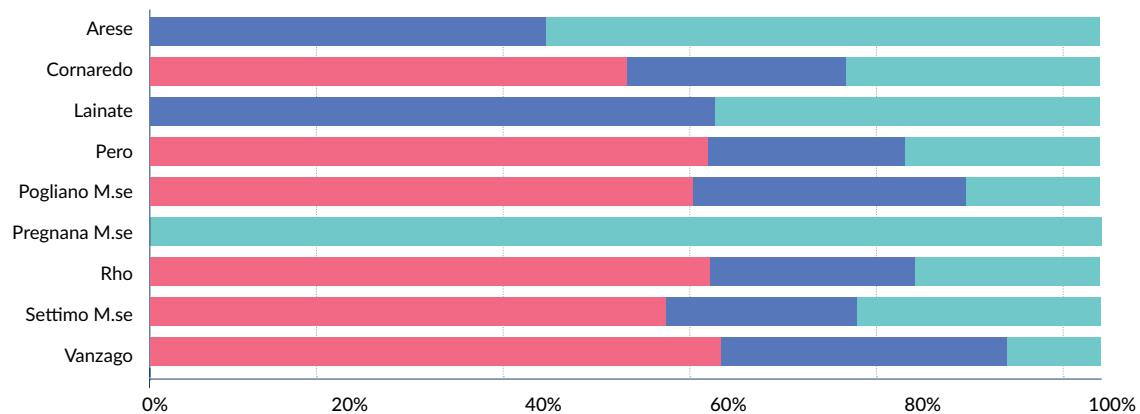
presenza significativa del disturbo dell'apprendimento, dell'attenzione/ del comportamento e del disturbo dello spettro autistico. Queste situazioni più di altre richiedono progettualità integrate con tutti i servizi di riferimento del minore e necessità di monitoraggio costante, sia rispetto alle metodologie, sia sull'andamento dell'intervento.

Da ciò deriva l'orientamento del servizio verso un potenziamento dell'intervento in ambito scolastico, anche con un incremento del numero di ore settimanali previsto (da 1048 ore totali nel 2012 a 1292 ore totali nel 2014).

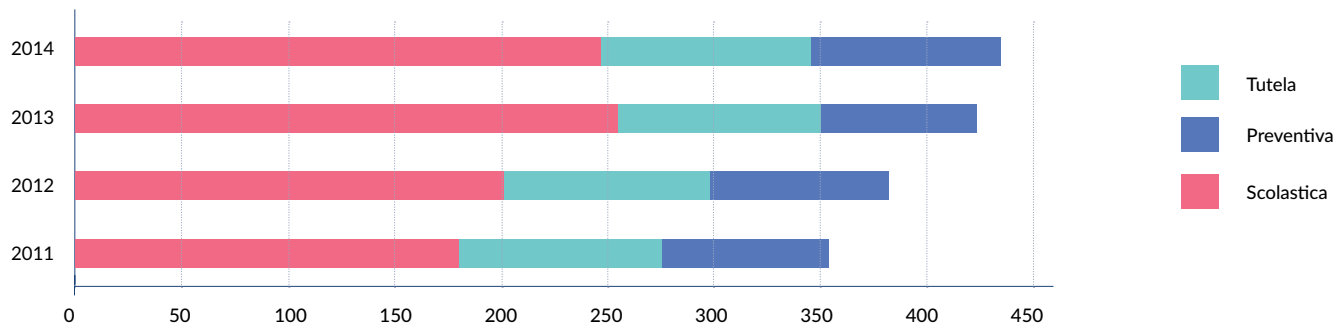
NB: per un utente può essere attivato più di un intervento.

COMUNE	2014			2013			2012		
	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela
Arese	0	5	7	0	5	7	0	7	6
Cornaredo	28	13	15	27	15	12	29	22	11
Lainate	60	19	13	50	14	8	0	7	12
Pero	17	6	6	13	7	5	11	8	3
Pogliano M.se	12	6	3	12	10	3	13	8	8
Pregnana M.se	0	0	2	1	0	2	2	0	2
Rho	93	34	31	109	30	25	110	23	28
Settimo M.se	19	7	9	22	7	8	14	15	13
Vanzago	18	9	3	21	7	3	22	7	1
TOTALE	247	99	89	255	95	73	201	97	84

TIPOLOGIA DI INTERVENTO - VALORI RELATIVI - ANNO 2014



TIPOLOGIA DI INTERVENTO NELL'AMBITO - CONFRONTO FRA ANNI



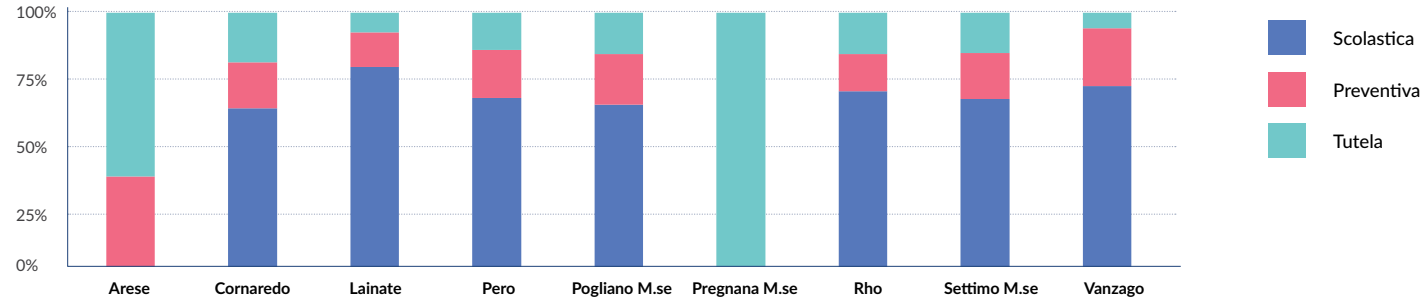
UTENTI IN CARICO: MONTE ORE SETTIMANALI PER TIPOLOGIA INTERVENTO

COMUNE	2014			2013			2012		
	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela
Arese	0	13	23,5	0	16	24,5	0	17	28
Cornaredo	161	47	50,5	158	50	43	164	68,5	35
Lainate	336	59	33	305	39	13	0	22	31
Pero	81	23	18	60	28	16	62	27	8
Pogliano M.se	51	16	13	48	26	16	64	25	32
Pregnana M.se	0	0	4	16	0	4	22	0	4
Rho	481	102	113,5	560	92	76,5	568	113	80,5
Settimo M.se	91	25	22	97,5	19	21	69	49	25,5
Vanzago	91	29	8	106	20	10	99	20	4
TOTALE	1292	314	285,5	1350,5	290	224	1.048	341,5	248

Per quanto riguarda la tipologia d'intervento si registra altresì una crescita costante del ricorso al Servizio SESEI, da parte del Servizio Tutela Minori, per minori e famiglie interessati da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria. Tra i principali obiettivi degli interventi educativi domiciliari vi è l'osservazione sulla quotidianità del contesto familiare ed il recupero e il rafforzamento delle competenze genitoriali degli adulti di riferimento.

Nel corso dell'ultimo anno si è evidenziato, in concomitanza con l'aumento delle situazioni di disagio seguite dalla Tutela Minori per conflittualità, un aumento delle situazioni in carico in cui, vista la separazione tra coniugi, si rende necessaria la compartecipazione della spesa economica di Comuni non appartenenti al Distretto del Rhodense. Da ciò deriva una maggiore complessità dei casi, sia per la definizione della fase di avvio, sia nella gestione operativa dell'intervento.

MONTE ORE SETTIMANALI PER TIPOLOGIA INTERVENTO - ANNO 2014



ATTIVITÀ DI GRUPPO

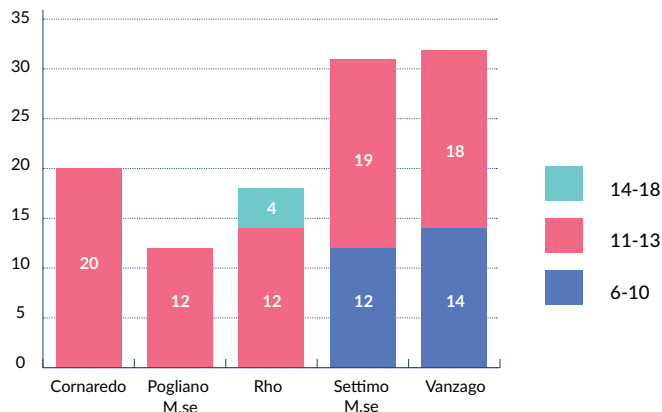
COMUNE	2014					2013					2012				
	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali
		6-10	11-13	14-18			6-10	11-13	14-18			6-10	11-13	14-18	
Cornaredo	20	0	20	0	10	19		19		10	22	0	22	0	10
Pero	0	0	0	0	0	8		8		6	8	0	8	0	6
Pogliano M.se	12	0	12	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rho	16		12	4	14	8		3	5	9	0	0	0	0	0
Settimo M.se	31	12	19	0	26	30	12	16	2	30	32	11	10	11	30
Vanzago	32	14	18	0	19	38	14	24		21	21	8	13	0	21
TOTALE	111	26	81	4	74	103	26	70	7	76	83	19	53	11	67

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

Permane come strategia quella di valorizzare progettualità educative di gruppo, offrendo ai minori la possibilità di sperimentare nuove modalità relazionali con i pari in un contesto esterno, in presenza di figure educative professionali. Il servizio ha potuto infatti constatare come, negli ultimi anni, tali esperienze abbiano

prodotto risultati efficaci, favorendo momenti di aggregazione e socializzazioni volti a sviluppare competenze sociali e a promuovere l'integrazione. Il progetto è ormai consolidato nei Comuni di Cornaredo, Pogliano M.se, Rho, Settimo M.se e Vanzago. Ad oggi si registra una presenza complessiva di circa 100 minori.

ATTIVITÀ DI GRUPPO N. FREQUENTANTI PER COMUNE E ETÀ - ANNO 2014



INTERVISTA AI COORDINATORI DEL SERVIZIO

Il servizio Educativo Integrato, che ha come obiettivo il sostegno educativo ai minore ed alle famiglie, ha continuato anche per l'anno 2014 a garantire interventi educativi volti a sostenere il minore nelle situazioni di fragilità, o di temporanea difficoltà. Essi sono finalizzati a favorire il benessere dei minori nei diversi contesti di vita, a prevenire condizioni di possibile rischio o pregiudizio e a promuovere un processo di cambiamento.

Le modalità operative del Servizio SESEI si sono consolidate e, grazie al lavoro effettuato in questi anni, si è potuto evidenziare ad oggi una maggior omogeneità nella gestione dei servizi educativi in tutto l'Ambito del Rhodense e nell'applicazione di strumenti operativi e di valutazione analoghi in tutti i Comuni. L'applicazione dello strumento di valutazione da parte dell'equipe psico-pedagogica di Sercop, che ha come finalità quella di mettere in evidenza i bisogni e la multi problematicità delle situazioni,

è stata estesa anche al Comune di Lainate, dopo il conferimento del servizio a Sercop. Negli ultimi anni si rileva una maggior esigenza, da parte dei servizi comunali, nel demandare al servizio SESEI l'attività valutativa, rispetto alle richieste relative all'attivazione di interventi educativi. Si rileva infatti in proposito un significativo aumento e nel 2014 le domande provenienti al servizio sono state 385. È stato potenziato il lavoro di rete, in continuità con gli obiettivi che il servizio si era prefissato nei precedenti anni. Da settembre 2014, con le nomine dei nuovi Dirigenti Scolastici sul territorio del Rhodense e delle funzioni strumentali presenti in ciascun plesso, sono stati avviati incontri di conoscenza con ciascuna Dirigenza, finalizzati alla presentazione del servizio stesso e alla definizione di modalità di collaborazione, nonché di prassi operative omogenee sul territorio del Rhodense. Nello specifico è stato presentato alle scuole un protocollo operativo, frutto del lavoro condiviso tra i coordinatori SESEI e i soggetti gestori, con l'intento di valorizzare le competenze ed il ruolo dell'educatore professionale all'interno dei contesti scolastici. Il Servizio ritiene importante investire costantemente nella collaborazione con le scuole del territorio, luogo di crescita, incontro e formazione per i minori e le loro famiglie. Nel 2014 le scuole con il quale il Servizio ha collaborato sono 17 scuole dell'infanzia, 31 scuole primarie e 17 scuole secondarie di I grado.

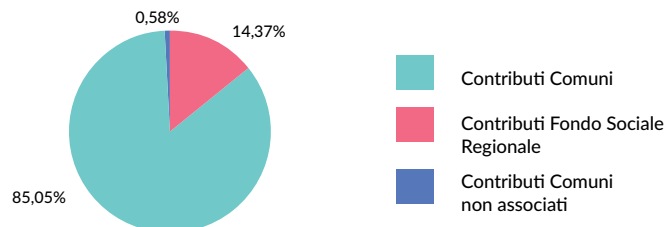
A settembre 2014 tra i soggetti gestori si è aggiunta Cooperativa Serena, la quinta cooperativa dell'ATI che opera nel territorio del Rhodense. A causa dell'incremento significativo dei minori in carico, il numero degli educatori professionali coinvolti nel Servizio ha raggiunto la quota di 120 unità, oltre ai 9 coordinatori che gestiscono l'equipe educative territoriali.

Nel 2014 è stata demandata al servizio, dalla Provincia di Milano, la gestione degli interventi educativi per i minori del Rhodense frequentanti le scuole secondarie di secondo grado. Ciò ha comportato una riorganizzazione da parte dei soggetti gestori per una tempestiva attivazione dei 50 interventi erogati nelle 16 scuole coinvolte.

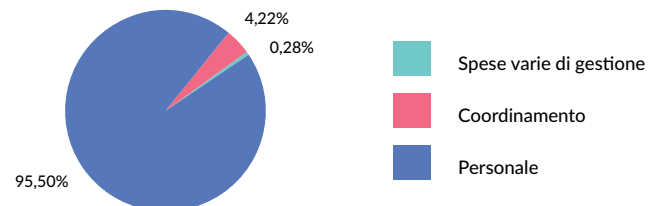
I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013		2012	
Contributi Fondo Sociale Regionale	240.000,00	14,37%	200.000,00	13,48%	232.464,74	17,3%
Contributi Comuni associati	1.420.462,77	85,05%	1.279.488,26	86,23%	1.073.496,86	80,1%
Compartecipazione da Comuni non associati	9.686,00	0,58%	4.318,93	0,29%		
Contributo provincia bando famiglie a rischio					35.000,00	2,6%
TOTALE	1.670.148,77	100%	1.483.807,19	100%	1.340.961,60	100%
COSTI ESERCIZIO						
Personale	1.594.971,82	95,50%	1.414.137,03	95,30%	1.236.801,00	92,2%
Coordinamento	70.535,95	4,22%	66.186,26	4,46%	88.741,60	6,6%
Coordinamento Psicopedagogico	2.310,00	0,14%	1.439,96	0,10%		
Costi di esercizio	2.191,00	0,13%	2.043,94	0,14%		
Spese varie di gestione					15.419,00	1,1%
Formazione/Valutazione servizio	140	0,01%				
TOTALE	1.670.148,77	100%	1.483.807,19	100%	1.340.961,60	100%
COSTI PER COMUNE						
Arese	28.273,75	1,99%	27.526,03	2,15%	21.854,09	2,04%
Cornaredo	224.413,71	15,7%	203.603,75	15,9%	177.342,53	16,52%
Lainate	301.031,17	21,1%	133.557,69	10,4%	15.997,88	1,49%
Pero	78.283,85	5,5%	73.211,46	5,72%	54.959,62	5,12%
Pogliano M.se	47.263,30	3,3%	55.829,52	4,3%	62.147,57	5,79%
Pregnana M.se	3.955,39	0,2%	10.717,94	0,8%	14.700,29	1,37%
Rho	536.688,45	37,7%	567.921,00	44,3%	537.081,36	50,03%
Settimo M.se	121.262,14	8,5%	121.729,09	9,5%	115.263,26	10,74%
Vanzago	79.291,01	5,5%	85.391,77	6,6%	74.150,25	6,91%
TOTALE	1.420.462,77	100%	1.279.488,25	100%	1.073.496,85	100%

RICAVI D'ESERCIZIO - ANNO 2014



COSTI D'ESERCIZIO - ANNO 2014



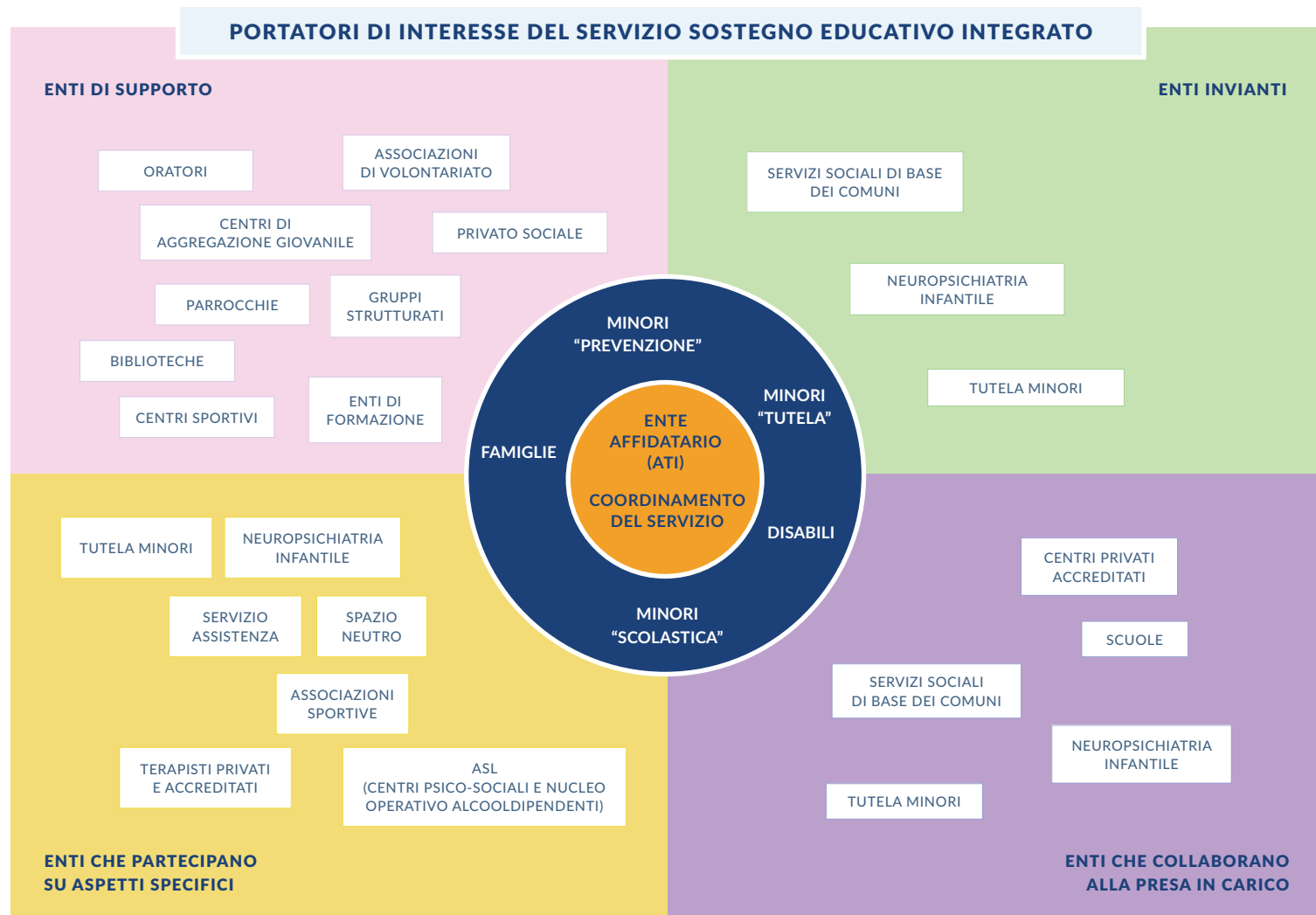
I PRINCIPALI PARTNERS

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, Serena - Lainate
AID - Associazione Italiana Dislessia, sede di Milano per la formazione nelle scuole degli insegnanti

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

RUOLO	NOME E COGNOME	TITOLO	RAPPORTO DI LAVORO	ETÀ	ESPERIENZA NEL SERVIZIO
Coordinatrice	Roberta Monti	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	35 anni	Lavora nell'ambito degli interventi educativi rivolti ai minori dal 2003
Coordinatrice	Simona Bernacchi	Pedagogista	Co.co.pro part-time	31 anni	
Operatrice	Stefania Puato	Educatore professionale	Dipendente a tempo pieno e indeterminato	47 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza educativa ai minori



CENTRO AFFIDI

LA MISSION DEL SERVIZIO

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

GLI OBIETTIVI GENERALI

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

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

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

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

ATTIVITÀ INFORMATIVA E DI SENSIBILIZZAZIONE:

gli attori coinvolti sono il Centro Affidi, l'amministrazione e la direzione di Sercop, il Terzo Settore, le famiglie affidatarie e altri soggetti o enti disponibili ad essere coinvolti come scuole, oratori, gruppi di famiglie, ecc.

ORIENTAMENTO E VALUTAZIONE DELLE FAMIGLIE

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

ABBINAMENTO TRA MINORE E FAMIGLIA AFFIDATARIA

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

PRESA IN CARICO

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

FATTI SALIENTI

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

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

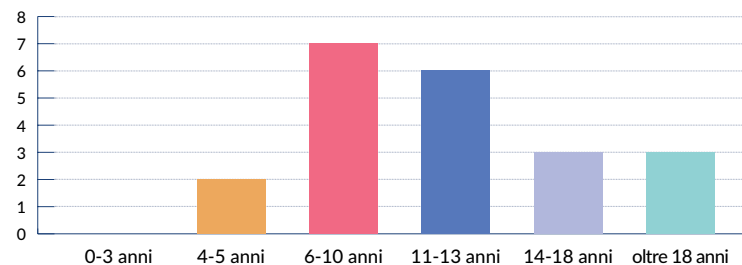
Nell'anno 2014 si registra complessivamente una crescita dell'attività del Servizio, fortemente impegnato nell'attività di sostegno ai progetti di affido.

UTENTI IN AFFIDO PER FASCE D'ETÀ

	2014	2013	2012
0-3 anni	0	0	1
4-5 anni	2	2	1
6-10 anni	7	8	7
11-13 anni	6	4	5
14-18 anni	3	3	4
oltre 18 anni	3	2	2
TOTALE	21	19	20

La distribuzione dei minori per fasce d'età risulta in linea con gli anni precedenti e conferma una maggiore concentrazione di progetti a sostegno di minori della scuola primaria e di preadolescenti.

UTENTI IN AFFIDO PER FASCE D'ETÀ - ANNO 2014



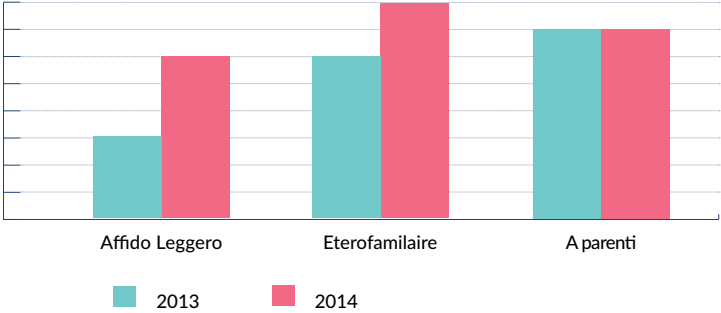
CARATTERISTICHE DEGLI AFFIDI SEGUITI

TIPOLOGIA AFFIDO	Eterofamiliare			Intraparentale			Leggero		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
A tempo pieno	8	9	8	7	7	9	0	0	0
Parcellare	0	0	0	0	0	2	6	3	0
TOTALE	8	9	8	7	7	11	6	3	0
di cui									
Attivati nell'anno	0	0	0	0	0	4	3	1	1
Esterni*						3			0

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

Essendo intervenute nel 2013 ulteriori contrazioni del numero degli affidi, il servizio ha scelto di promuovere e sostenere nuove forme di solidarietà familiare ed accoglienza – quali l’Affido leggero – che ha permesso di registrare una lieve ripresa delle situazioni in carico. Come si può evincere dalla tabella inerente la “Tipologia di affido”, i dati sull’affido leggero mostrano riscontri incoraggianti. Questi ultimi depongono a favore della positività di promuovere tali forme di accoglienza, che consentono di intercettare situazioni caratterizzate da bisogni meno complessi e quindi favoriscono gli interventi a carattere preventivo.

TIPOLOGIA DI AFFIDO - ANNO 2013/2014



COMUNE	Affido eterofamiliare		Affido leggero		Affido intrafamiliare		TOTALE	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Arese	0	0	2	0	0	0	2	0
Cornaredo	1	0	0	0	3	3	4	3
Lainate	1	1	0	0	0	2	1	3
Pero	1	1	0	0	0	0	1	1
Pogliano	0	0	0	0	0	0	0	0
Pregnana	0	0	0	0	0	0	0	0
Rho	2	3	4	3	1	1	7	7
Settimo	2	2	0	0	1	1	3	3
Vanzago	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri Comuni	1	2	0	0	2	0	3	2
Totale minori seguiti dal Servizio	8	9	6	3	7	7	21	19
Totale minori seguiti dal Servizio	8	9	6	3	7	7	21	19

La seguente tabella “Famiglie in contatto con il servizio” evidenzia un incremento dell’interesse di nuove famiglie verso l’attività svolta dal Centro Affidi: è cresciuto sensibilmente il numero di famiglie che hanno chiesto informazioni sull’affido (passate da 10 a 23) e, soprattutto, il numero di famiglie che hanno avviato il percorso valutativo (passate da 1 a 12). Tale incremento è per lo più dovuto al lavoro di promozione dell’affido leggero.

FAMIGLIE IN CONTATTO CON IL SERVIZIO	2014		TOTALE 2014	TOTALE 2013
	Rhodense	Fuori territorio		
Famiglie affidatarie nell'anno – affido eterofamiliare	7	0	7	7
Famiglie affidatarie nell'anno – affido leggero	3	1	4	2
Famiglie affidatarie nell'anno – affido intraparentale	4	1	5	5
Famiglie valutate	11	1	12	1
Famiglie disponibili – in attesa di abbinamento (affido eterofamiliare)	2	0	2	1
Famiglie disponibili – in attesa di abbinamento (affido leggero)	6	0	6	3
Famiglie che hanno richiesto una consulenza nell'anno	0		0	0
Famiglie che hanno richiesto informazioni al Servizio – inserite nella mailing list	21	2	23	10
TOTALE	54	5	59	29

TIPOLOGIA RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	2014			TOTALE 2014	TOTALE 2013
	Tutela Minori Sercop	Altri servizi	Fuori territorio		
Consulenza sull'affido	0	0	0	0	1
Esplorazione risorse	0	0	0	0	2
Ricerca di una famiglia – affido eterofamiliare	4	0	0	4	4
Ricerca di una famiglia – affido leggero	1	3	0	4	2
Richiesta di valutazione famiglia – affido intraparentale	1	0	0	1	1
Richiesta presa in carico – affido intraparentale	0	0	0	0	0
TOTALE	6	3		9	10

ATTIVITÀ	N. interventi	
	2014	2013
Attività di promozione/sensibilizzazione	2	0
Colloqui informativi	5	6
Colloqui di valutazione - affidamento eterofamiliare	9	1
Colloqui di valutazione - affidamento leggero	13	18
Colloqui di valutazione - affidamento intrafamiliare	4	0
Colloqui di sostegno e monitoraggio - affidamento eterofamiliare	30	29
Colloqui di sostegno e monitoraggio - affidamento leggero	8	0
Colloqui di sostegno e monitoraggio - affidamento intraparentale	3	2
Conduzione gruppi	16	11
Riunioni di équipe	27	10
Incontri di rete tra operatori	58	38
Relazioni	4	1
Altro	14	/

MODALITÀ DI GESTIONE/ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito direttamente da Sercop.

Sede: Via Cascina Croce n.226 – Cornaredo.

Competenza territoriale: tutti i 9 Comuni.

RUOLO	NOME E COGNOME	TITOLO	RAPPORTO DI LAVORO	ETÀ	ESPERIENZA NEL SERVIZIO
Coordinatrice	Cristina Daverio	Psicologa	Libero professionista	45 anni	Lavora nell'ambito della tutela minori dal 1993 e coordina l'attività del Centro Affidi dal 2004
Componente Equipe Tecnica	Cristina Visentin	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	28 anni	Lavora presso il centro affidi dal 2006
Componente Equipe Tecnica	Chiara Cantoni	Assistente Sociale	Dipendente part-time a tempo determinato	25 anni	
Componente Equipe Tecnica	Chiara Nani	Psicologa	Libero professionista	37 anni	Lavora presso il centro affidi dal 2003

INTERVISTA AL COORDINATORE DEL SERVIZIO

Nel complesso si registra una crescita dell'attività del Servizio, fortemente impegnato nel sostegno ai progetti di affido familiare. Nell'anno 2014 si è cercato di ristabilire una continuità nel lavoro di équipe, allo scopo di garantire la qualità degli interventi, e al contempo sono stati attivati percorsi formativi finalizzati all'aggiornamento professionale.

Nel corso degli anni 2013-2014 il Servizio Affidi è stato impegnato in attività di progettazione e reperimento fondi, sono stati infatti elaborati due progetti di sostegno familiare presentati agli enti proponenti bandi del settore: entrambe le proposte progettuali presentate sono state positivamente valutate ed hanno ottenuto un finanziamento da Regione Lombardia e da Fondazione Comunitaria Nord Milano. I due progetti hanno preso avvio nel corso del 2014 e si completeranno nel 2015. Relativamente all'attività di progettazione si sottolinea la proficua collaborazione avviata con l'Associazione Comunità Nuova, che ormai da diversi anni ha individuato professionisti che partecipano in modo continuativo all'attività del Centro Affidi, soprattutto per quanto riguarda gli interventi a carattere pedagogico ed il lavoro di rete.

Nel corso del biennio di riferimento, il Centro Affidi ha altresì rivisto la gestione interna, al fine di garantire una continuità nella partecipazione alle attività promosse dal Coordinamento Provinciale Affidi. In particolare si segnala l'adesione ad un Gruppo di Lavoro volto ad esplorare criticità e potenzialità della collaborazione fra i Servizi di Spazio Neutro e i Servizi Affidi.

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, a fornire informazioni rispetto alla cornice legislativa, ai tipi di affido e 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.

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013		2012	
Contributi Fondo Sociale Regionale	55.719,00	75,2%	63.355,46	36,3%	47.482,00	37,6%
Altre entrate	18.369,35	24,7%	10.470,50	6%	27.764,00	22,0%
Contributi da Fondazione Cariplo			100.371,63	57,6%	51.126,00	40,5%
TOTALE	74.088,35	100%	174.197,59	100%	126.372,00	100%
COSTI ESERCIZIO						
Coordinatore	5.600,00	7,56%	2.500,03	1,44%	3.500,00	2,77%
Psicologi	6.038,00	8,15%	4.151,40	2,38%	3.510,00	2,78%
Assistenti sociali	5.434,35	7,33%	15.955,95	9,16%	10.764,00	8,52%
Progetto Cariplo	0,00	0,00%	87.126,20	50,02%	44.116,00	34,91%
Costi di esercizio e materiali	1.297,00	1,75%	1.108,55	0,64%	0,00	0,00%
Collocamenti in affidamento	55.719,00	75,21%	63.355,46	36,37%	64.482,00	51,03%
TOTALE	74.088,35	100%	174.197,59	100%	126.372,00	100%

SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO

LA MISSION DEL SERVIZIO

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

GLI OBIETTIVI GENERALI

La tutela del 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 o 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 e 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 della 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:

RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLO SPAZIO NEUTRO:

Avviene da parte degli operatori del servizio tutela minori in accordo con la loro responsabile, in attuazione di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

COSTRUZIONE DEL PROGETTO:

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.

ATTIVAZIONE DELLO SPAZIO NEUTRO:

L'équipe del servizio costruisce ipotesi sulle modalità di attivazione del decreto dell'Autorità Giudiziaria e sul coinvolgimento della famiglia. In questa fase viene anche scelto l'operatore referente del caso.

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA:

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.

INCONTRI PROTETTI TRA IL MINORE E L'ADULTO:

Gli incontri protetti avvengono nelle forme e secondo l'organizzazione concordate nelle fasi precedenti, nonché in relazione al mandato istituzionale.

MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PROCESSO DI LAVORO:

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 dello Spazio Neutro o dagli altri operatori del dispositivo di cura.

DIMISSIONI:

Vengono concordate con la famiglia e gli operatori invianti e in riferimento al mandato istituzionale.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è gestito mediante affidamento esterno (gara d'appalto) alla Cooperativa Sociale COMIN. Il coordinamento tecnico del servizio è in capo a Sercop, che ne ha incaricato uno psicologo.

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

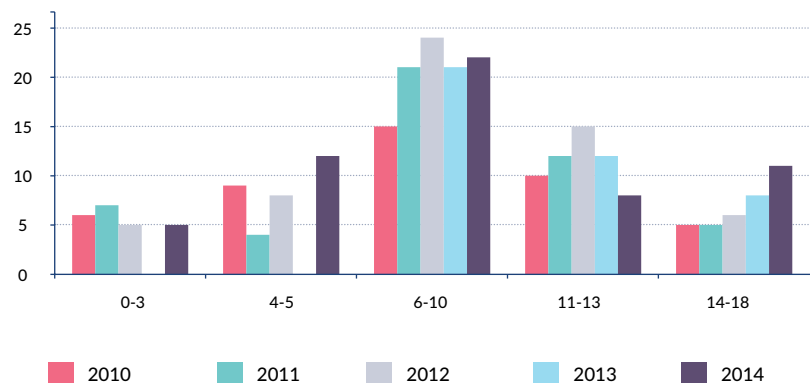
UTENTI IN CARICO PER COMUNE E PER FASCE D'ETÀ

COMUNE	2014							2013							2012
	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		2	3				5	1	1	4	1	2		9	11
Cornaredo		1	3	1	2		7		1	3		2		6	7
Lainate	2	2	4	1	2		11	1	4	5	1	1		12	7
Pero		2	2		2		6	1	1	1		2		5	1
Pogliano M.se							0							0	0
Pregnana M.se		2					2		1					1	2
Rho	2	1	6	3	4		16	2	1	4	7	1		15	26
Settimo M.se		2	2	2	1		7		2	3	2			7	3
Vanzago			1				1							0	1
Altri Comuni	1		1	1			3			1	1			2	
TOTALE	5	12	22	8	11	0	58	5	11	21	12	8	0	57	58

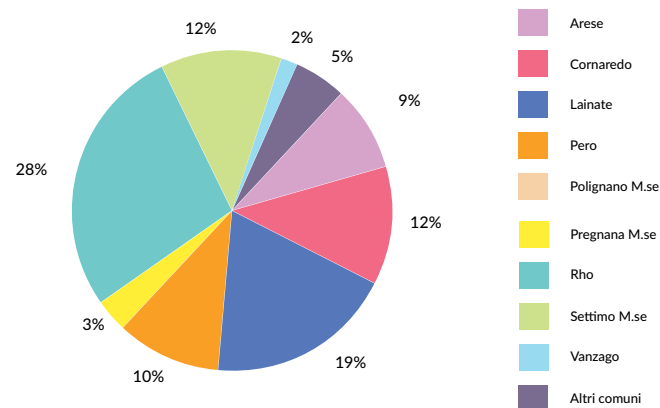
La Tabella, già presente nelle precedenti versioni del bilancio sociale, è stata arricchita dal dato relativo ai minori in carico che prevedono la presenza esclusiva di altri servizi, voce "Altri Comuni", poiché si è passati da una presenza occasionale ad una più ricorrente.

Il **numero di minori presi in carico** negli anni 2013 e 2014 è allineato a quello degli anni precedenti e conferma la crescita progressiva osservata nell'ultimo periodo.

UTENTI PER FASCE D'ETÀ



UTENTI PER COMUNE - ANNO 2014



UTENTI IN CARICO: PER TIPOLOGIA DI DISAGIO

La Tabella, già presente nelle precedenti versioni, è stata arricchita di alcune voci, quali genitori con dipendenze, per meglio descrivere le motivazioni che hanno reso necessario l'intervento del Servizio, nel 2014 inoltre compaiono alcune situazioni di abuso, non registrate in precedenza.

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			Altri Comuni			TOTALE		
DISAGIO	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12
Abuso																			2												2	0	0
Maltrattamento	4	5	2		2			2			2						1	6	3		5	2									5	22	7
Trascuratezza	1	1	2	1		4	1	2	5								4	3	6		1			1				2	2		10	9	17
Conflittualità		1	7	4	2	3	10	8	2	5	2	1				2	1	2	9	6	17	6	1	1			1	1			37	21	34
Penale minorile		2																													0	2	0
Genitori con dipendenze				2						1	1										1				2						4	3	
TOTALE CASI	5	9	11	7	4	7	11	12	7	6	5	1				2	1	2	16	15	26	7	7	3	1	2	1	3	2		58	57	58

Si dà risalto qui al dato di presenza integrata ("Compartecipazione servizio fuori ambito") di altri servizi, poiché si è passati da una presenza occasionale ad una più ricorrente che richiede un investimento nuovo sia in termini tecnici, sia amministrativi.

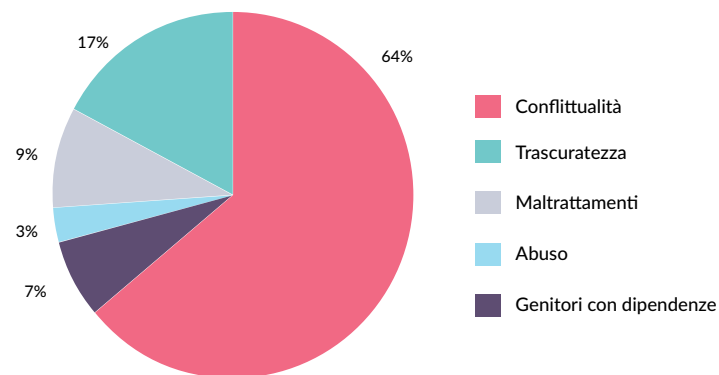
Il minor numero di nuove attivazioni nel corso dell'anno 2014 rispetto agli anni precedenti apre una riflessione in merito alla **durata degli interventi**, che risulta maggiore rispetto ad un tempo.

COMUNE	TOTALE CASI IN CARICO	DI CUI	
		ATTIVATI NELL'ANNO	COMPARTECIPAZIONE SERVIZIO FUORI AMBITO
Arese	5		
Cornaredo	7	3	
Lainate	11	2	6
Pero	6	1	3
Pogliano M.Se	0		
Pregnana M.Se	2	1	1
Rho	16	3	5
Settimo M.Se	7	3	1
Vanzago	1	1	
Altri Comuni	3	1	
TOTALE	58	15	16

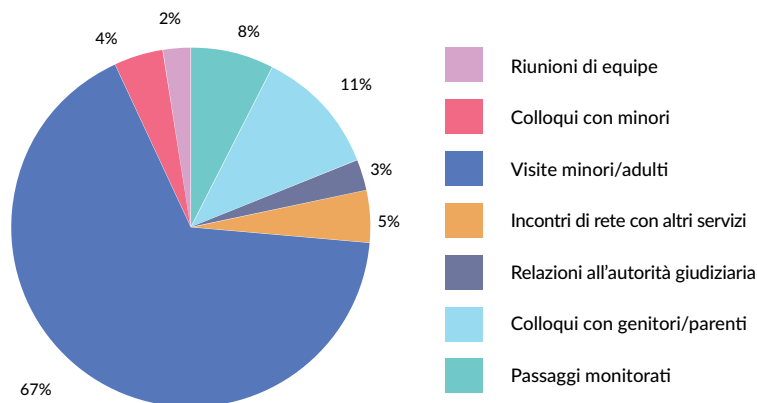
RENDICONTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA DAGLI OPERATORI

ATTIVITÀ	N. INTERVENTI	
	2014	2013
Colloqui con genitori/parenti	133	155
Relazioni all'autorità giudiziaria	32	18
Incontri di rete con altri servizi	55	56
Visite minori/adulti	774	560
Colloqui con minori	51	58
Riunioni di equipe	29	31
Altro (colloqui e visite in carcere)		7
Passaggi monitorati	88	

TIPOLOGIA DI DISAGIO DEGLI UTENTI IN CARICO ANNO 2014



TIPOLOGIE DI INTERVENTI - ANNO 2014



La Tabella oggi denominata “**Rendicontazione dell’attività svolta dagli operatori**” - che in passato era deputata alla rilevazione della tipologia di interventi - è quella che maggiormente ha subito modifiche rispetto alla precedente versione, allo scopo di fornire un quadro di immediata lettura. In particolare, si è ritenuto opportuno evidenziare il numero delle visite annualmente effettuate, dato rappresentativo della specificità dell’intervento del Servizio di Spazio Neutro, oltre che dettagliare meglio le altre attività svolte.

Relativamente ai dati del biennio 2013-2014, si evidenzia una crescita complessiva del numero di visite, cui si aggiunge, nel 2014, un consistente numero di interventi di assistenza al momento del passaggio del minore da un genitore all’altro.

INTERVISTA AL COORDINATORE DEL SERVIZIO

In linea con quanto rendicontato per l’anno 2012, l’**équipe del Servizio** ha mantenuto momenti periodici di confronto interno, oltre che spazi di supervisione e percorsi formativi individuali e di gruppo, volti a qualificare gli interventi ed aggiornare le conoscenze.

L’attività finalizzata alla messa a punto di procedure di lavoro utili a potenziare il piano di **collaborazione con il Servizio Tutela Minori** è stato perfezionato ed è quindi divenuto prassi ordinaria del Servizio.

Il Servizio ha mantenuto la collaborazione con il **Coordinamento Provinciale dei Servizi di Spazio Neutro**, anche attraverso la partecipazione a Gruppi di Lavoro tematici. Proprio in tale ambito ha preso avvio una sperimentazione di percorsi di auto-mutuo-aiuto rivolti ai genitori che frequentano il Servizio.

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013		2012	
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	69.579,00	83,8%			76.299,00	
Comuni associati			77.266,98	99,1%		
Altro	13.407,00	16,15%	676,10	0,8%		
TOTALE	82.986,00	100%	77.943,08	100%	76.299,00	100%
COSTI ESERCIZIO						
Coordinatore	11.361,00	13,6%	7.526,55	9,6%	7.880,00	10,3%
Educatori	70.261,00	84,6%	69.959,72	89,7%	68.198,00	89,4%
Costi di esercizio e logistica	1.364,00	1,6%	456,81	0,5%	221,00	0,3%
TOTALE	82.986,00	100%	77.943,08	100%	76.299,00	100%

5. DISABILI

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 partecipare alla vita della collettività.

La finalità principale è 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 e valorizzando il trasporto come momento relazionale ed educativo.

GLI OBIETTIVI GENERALI

In particolare ci si propone di:

- trasportare e accompagnare gli utenti, inviati dai Servizi Sociali di Base del Comune di residenza, dal domicilio alla struttura di destinazione;
- garantire il benessere dell'utente durante il servizio attraverso la minimizzazione dei tempi di permanenza sui mezzi, l'utilizzo di mezzi attrezzati e la garanzia di socializzazione durante il trasporto;
- ricercare, con i Comuni invianti e le società erogatrici, maggiore efficienza, senza diminuire l'efficacia e la qualità del servizio, offrendo al tempo stesso la possibilità di servire un maggior numero di utenti a parità di risorse;
- perseguire una programmazione e gestione efficace del servizio attraverso la condivisione, fra i Comuni, Sercop e le società erogatrici,

delle informazioni a disposizione, nonché attraverso la loro strutturazione e utilizzo sistematico;

- qualificare il momento del trasporto di un utente, operazione che richiede un ingente impiego di risorse materiali e professionali, riconnettendolo con il progetto di cura e assistenza pensato per la persona;
- accogliere e rispondere alle esigenze particolari degli utenti, coniugando risposte ai bisogni con vincoli organizzativi.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

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

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:

Il cittadino (o suo delegato) si rivolge ai servizi sociali di base del proprio comune di residenza in quanto non è in grado di raggiungere in autonomia una destinazione

VALUTAZIONE DEL POSSESSO DEI REQUISITI DI ACCESSO AL SERVIZIO:

a seguito della segnalazione del bisogno, 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, procede ad inviare a Sercop la domanda di attivazione del servizio

VALUTAZIONE DELLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:

Sercop, insieme alla società erogatrice (ATI) 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:** verifica dei costi di attivazione del servizio, ed in particolare se l'attivazione potrà avvenire senza determinare una spesa fuori dal budget comunale assegnato. 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 di trasporto disabili è gestito tramite affidamento esterno (gara europea) ad una ATI costituita fra Cooperativa Il Grappolo di Lainate (capofila) e Consorzio Servizi Sociali, Busto Arsizio (VA).

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

Organico: Laura Alessandri (impiegata amministrativa - dipendente), nata nel 1972. Uffici a Rho nella sede operativa di Sercop di via Beatrice d'Este 28 fino ad agosto e da settembre in via dei Cornaggia 33.

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

Dopo il triennio 2008-2010, in cui gli utenti del servizio hanno continuato costantemente a crescere, si è registrata una flessione nel 2011-2012, per poi attestarsi attorno ai 320 utenti circa in carico a fine anno, ma con un incremento del numero delle diverse destinazioni servite.

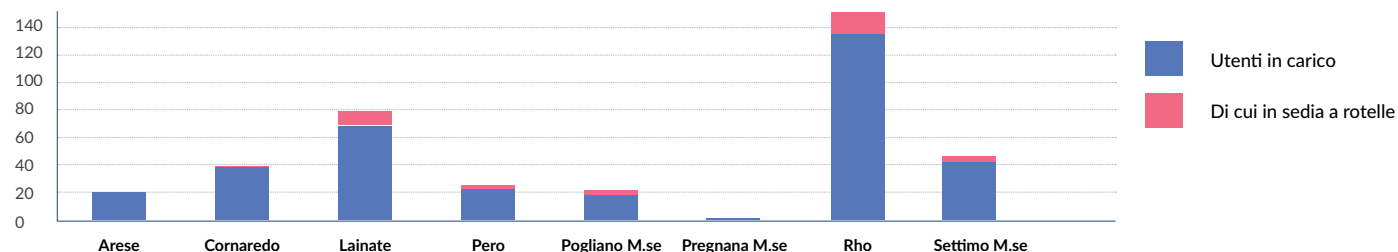
COMUNE	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012
	Utenti	Utenti	Utenti
Arese	19	18	19
Cornaredo	34	35	37
Lainate	65	62	43
Pero	22	20	22
Pogliano M.se	21	19	20
Pregnana M.se	1	1	/
Rho	120	128	117
Settimo M.se	41	38	31
TOTALE	323	320	289

UTENTI TRANSITATI NELL'ANNO NEL SERVIZIO:

Qui di seguito gli utenti transitati nell'anno nel servizio che erano stati 365 nel 2012 e 366 nel 2011.

COMUNE	2014		2013	
	Utenti	di cui con sedia a rotelle	Utenti	di cui con sedia a rotelle
Arese	20	0	22	2
Cornaredo	39	1	45	1
Lainate	79	10	63	11
Pero	25	3	26	2
Pogliano M.se	21	3	20	3
Pregnana M.se	1	0	1	0
Rho	151	16	158	17
Settimo M.se	46	4	49	6
TOTALE	382	37	383	42

UTENTI IN CARICO 2014



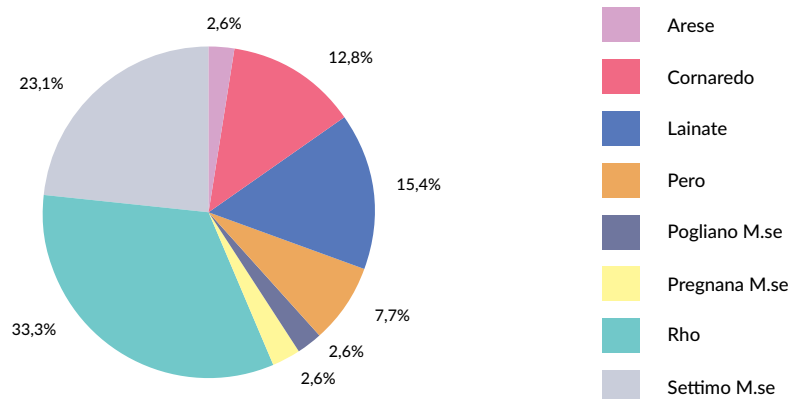
VALORI DI MASSIMA FREQUENZA RILEVATI

Anno	Utenti in carico in un mese			Tot. n. presenze-tratte			Destinazioni diverse			Destinazioni fuori Ambito			Mezzi impiegati		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Arese	19	21	22	4.263	4.416	4.438	7	10	12	1	2	3	10	10	8
Cornaredo	35	35	51	3.587	3.699	4.264	14	14	15	5	5	5	13	13	9
Lainate(1)	70	63	68	10.959	8.092	9.678	21	19	17	6	6	7	21	22	17
Pero	22	22	28	3.156	3.206	3.365	9	7	8	3	3	4	9	10	10
Pogliano M.se	21	20	21	3.941	3.907	3.739	9	9	9	1	1	1	10	9	9
Pregnana M.se	1	1	/	155	18	/	1	1	/	1	1	/	1	1	/
Rho	126	146	152	15.293	15.540	14.862	34	37	40	13	16	16	22	20	20
Settimo M.se	41	36	35	5.238	4.523	3.754	19	19	15	9	10	6	16	17	10
TOTALE	335	344	377	46.592	43.401	44.100	114	115	116	39	43	42			

NOTE (1) il dato di Lainate include i servizi effettuati verso una cooperativa di lavoro del territorio del Comune, a carico del centro di destinazione stesso.

Come si vede, ad una riduzione del numero di utenti costante fra il 2012 e il 2014, si coniuga un incremento delle presenze/tratte, ad indicare una progressiva maggior complessità del servizio, meglio specificata nella successiva intervista alle coordinatrici.

ANNO 2014 - DESTINAZIONI FUORI AMBITO

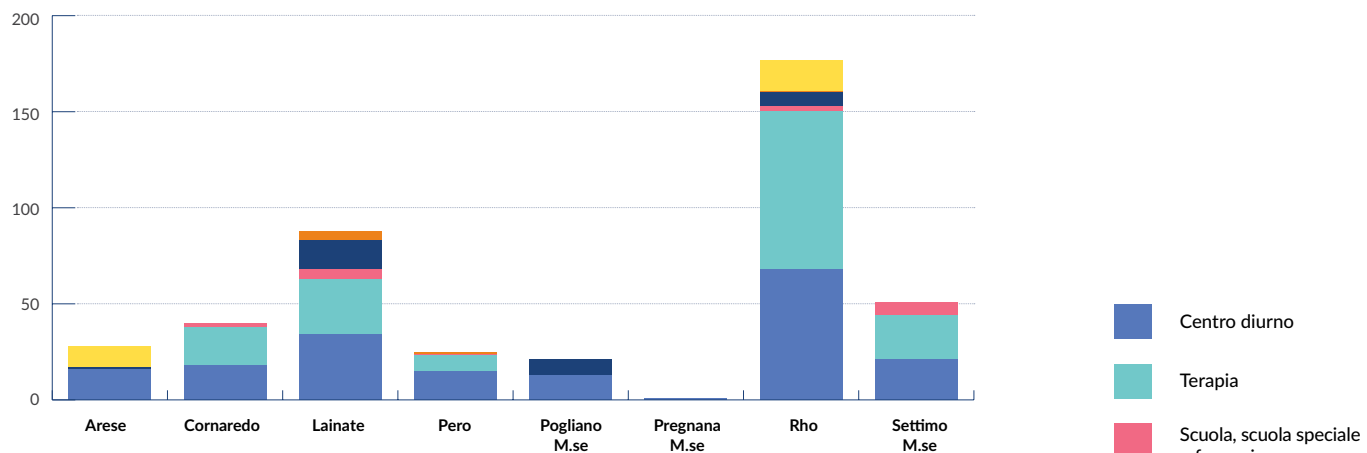


TIPOLOGIA DI DESTINAZIONI DEGLI UTENTI PER COMUNE

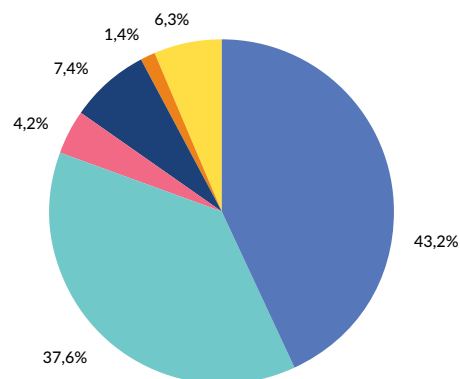
(sono possibili più destinazioni per utente) - rilevazioni al 31/12/2014

	Centro diurno			Terapia			Scuola, scuola speciale o formazione			Lavoro o inserimento lavorativo			Residenza temporanea			Altro		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Arese	16	19	20	0	0	0	0	2	2	1	1	2	0	0	0	11	10	11
Cornaredo	18	20	26	20	24	22	2	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Lainate	34	35	30	29	27	24	5	4	4	15	15	0	5	5	7	0	0	0
Pero	15	15	14	8	9	11	1	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Pogliano M.se	13	13	14	0	0	0	0	0	0	8	7	7	0	0	0	0	0	0
Pregnana M.se	1	1	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rho	68	63	56	82	88	80	3	5	11	7	14	11	1	1	0	16	12	6
Settimo M.se	21	21	18	23	23	14	7	7	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	186	187	178	162	171	151	18	22	27	32	38	22	6	6	7	27	22	17

TIPOLOGIA DI DESTINAZIONI DEGLI UTENTI PER COMUNE - ANNO 2014



TIPOLOGIA DI DESTINAZIONI DEGLI UTENTI - ANNO 2014



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

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

	Dicembre 2014			Dicembre 2013			Dicembre 2012		
	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati
Arese	7	1	10	10	2	10	12	3	8
Cornaredo	14	5	13	14	5	13	15	5	9
Lainate	21	6	21	19	6	22	17	7	17
Pero	9	3	9	7	3	10	8	4	10
Pogliano M.se	9	1	10	9	1	9	9	1	9
Pregnana M.se	1	1	1	1	1	1	/	/	/
Rho	34	13	22	37	16	20	40	16	20
Settimo M.se	19	9	16	19	10	17	15	6	10

I PRINCIPALI PARTNERS

- Cooperativa Il Grappolo e Cooperativa Serena di Lainate;
- Consorzio Servizi Sociali, Busto Arsizio (VA);
- Coop. Soc. Cura e Riabilitazione, Milano;
- Cooperativa Sociale GP2 Servizi Onlus, Pagnana Milanese (MI);
- Nazaret Società Cooperativa Sociale Onlus, Arese (MI);
- Cooperativa Sociale di Lavoro e Solidarietà Srl Onlus, Lainate (MI);
- Centri Diurni dell'ASL Milano 1 - Distretto di Rho (i CDD di Rho e di

Barbaiana di Lainate);

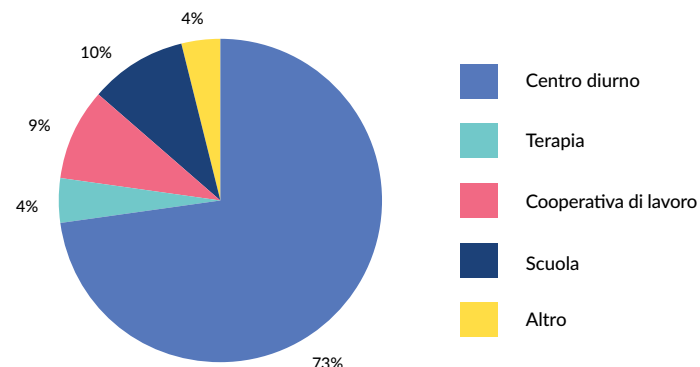
- Centri Terapici dell'AO G. Salvini (in particolare il Servizio di Neuropsichiatria Infantile – UONPIA di Rho);
- Fondazione Sacra Famiglia, Cesano Boscone (MI);
- Fondazione Don Gnocchi, Milano;
- Cooperativa Cofol e Cooperativa Il Mandorlo, Parabiago (MI);
- Associazione La-Fra.

INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA

Nel 2014 sono stati distribuiti 226 questionari per il servizio di trasporto ai centri e 83 questionari per gli utenti del servizio UONPIA, per un totale di 309 questionari. Due versioni di questionario in quanto, come negli anni precedenti, sono stati studiati set di domande differenziati per gli utenti che si recano in centri diurni e terapeutici e per quelli che si recano all'Unità di Neuropsichiatria Infantile di Rho (UONPIA). La separazione si era resa necessaria in quanto questi ultimi, minori in una fascia d'età compresa tra la scuola dell'infanzia e la secondaria, vengono prelevati e riaccompagnati direttamente a scuola. Dunque, per permettere anche ai genitori o ai familiari dei molti utenti che usufruiscono del trasporto a/dal UONPIA di poter partecipare all'indagine, pur non avendo essi contatti diretti con il servizio, è stato necessario modificare e adattare le domande.

Sono stati restituiti compilati 195 questionari relativi al servizio verso i centri (partecipazione pari all'86%) e 44 questionari relativi al servizio verso la Neuropsichiatria Infantile (partecipazione pari al 53%), mantenendo il livello di risposta costante rispetto all'anno precedente, segno dell'attenzione delle famiglie alla qualità del servizio offerto.

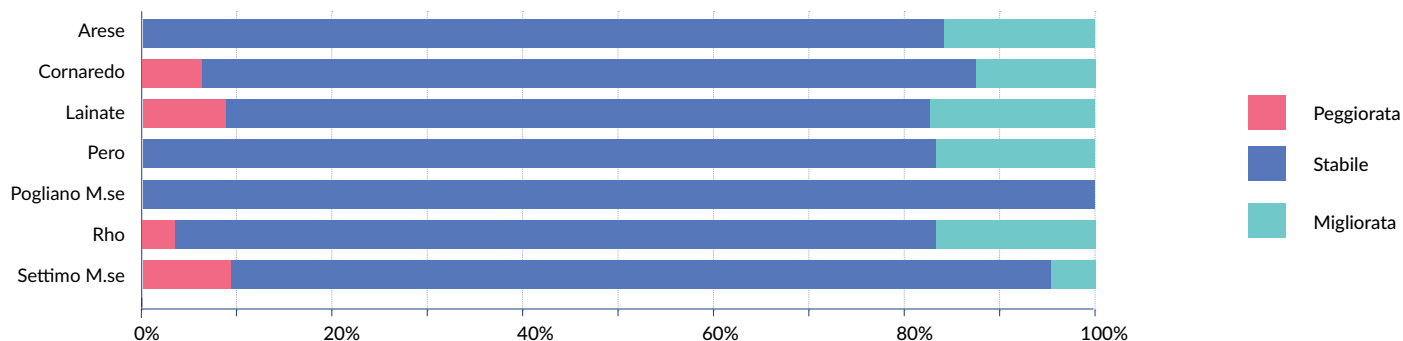
DESTINAZIONE DEL TRASPORTO escluso UONPIA (possibili più risposte)



GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SERVIZIO DI TRASPORTO AI CENTRI

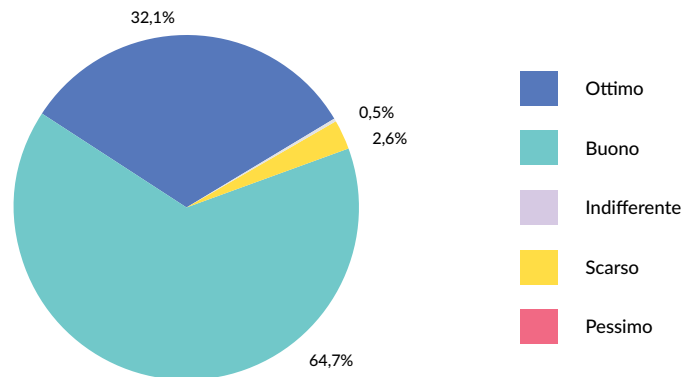
La valutazione positiva della qualità dell'operato è del 97%. L'86% dei giudizi è rimasto stabile, mentre si registra un miglioramento nel 12% dei casi.

VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PER COMUNE

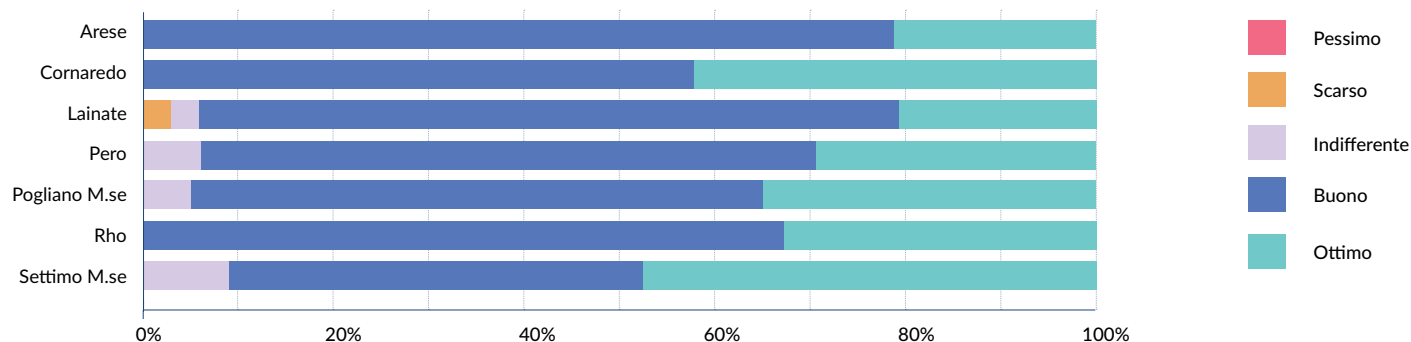


Nel complesso la valutazione - decisamente - positiva, rimane invariata rispetto agli scorsi anni e il 98% dell'utenza giudica favorevolmente il servizio. Maggiore però risulta la proporzione di coloro che giudicano il servizio ottimo. Tale opinione può ritenersi consolidata in quanto la maggioranza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

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

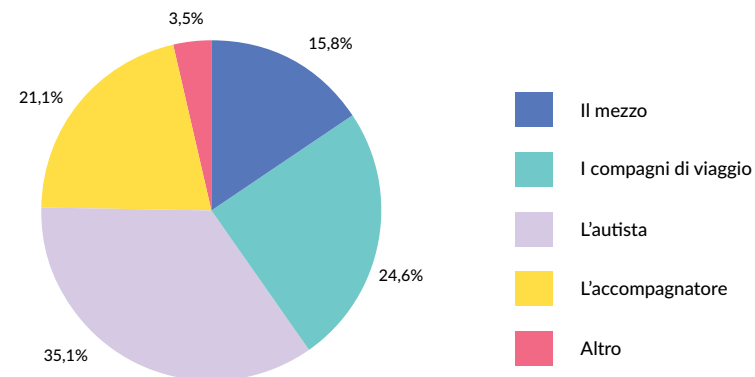


VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
SERVIZIO DI TRASPORTO A/DA UONPIA

La percentuale di utenti trasportati per terapie UONPIA, in carico da meno di 3 anni, corrisponde all'82%. Nessuno degli oltre 30 bambini che ha avuto occasione di commentare a casa il servizio lo ha fatto in modo negativo ed anzi l'esperienza del viaggio sui mezzi è percepita positivamente nel 60% dei casi.

I COMMENTI RIGUARDAVANO



LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede tramite richiesta ai servizi sociali di base del Comune di residenza, secondo le modalità previste dall'ente territoriale. Queste, unitamente ai moduli di richiesta di iscrizione, sono disponibili nel sito web di Sercop.

INTERVISTA ALLE COORDINATRICI DEL SERVIZIO

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

La collaborazione tra Sercop e la Cooperativa capofila col passare degli anni è sempre più solida: vi è un più veloce scambio di informazioni e una rapida risoluzione dei problemi nel quotidiano, che favoriscono la programmazione dei servizi e così sono proseguiti gli interventi e la progettazione condivisi, volti a perseguire una migliore presa in carico dell'utenza da un lato e una più efficiente risposta alle richieste dei Comuni invianti dall'altro.

Per quanto riguarda lo svolgimento del servizio, mentre il numero degli utenti trasportati rimane relativamente stabile, la quantità di tratte ha subito un incremento essenzialmente per:

- l'aggiunta, per utenti già in carico, di destinazioni supplementari, quali l'ippoterapia, i corsi di teatro ecc. (ad. es. il corso che si tiene presso l'Ass. Teatro dell'Armadillo e frequentato da alcuni utenti del CDD ASL di Rho, che ha richiesto un servizio aggiuntivo dal centro alla sala prove);
- l'apertura di nuove sedi da parte di realtà già presenti sul territorio, quali il CSE minori di via Cividale a Rho della Coop. Cura e Riabilitazione e quello per adulti di via Magenta, Rho della Coop. GP2 Servizi, con conseguente smistamento degli utenti;

- l'attivazione di nuovi servizi verso istituti di istruzione superiore, sia nella città di Milano, che in provincia e fuori provincia (Saronno);
- la modifica degli orari di servizio di un CDD nel Comune di Lainate che, venendo a sovrapporsi al termine di servizio di altri centri, ha richiesto di ridisegnare in toto i giri dei mezzi per ricercare nuove e diverse possibilità di effettuare i trasporti dai centri a casa in maniera sequenziale, come avveniva prima.

L'aumento della complessità del Piano dei Trasporti, con sempre più tratte e verso numerose destinazioni diversificate, sembra non emergere chiaramente dai dati numerici, che indicano un numero di diverse destinazioni in leggera flessione rispetto al 2013; tuttavia esso è intuibile dal confronto con il numero di mezzi necessari ad effettuare i servizi richiesti, che è rimasto invariato. Come sempre, nel progettare il Piano dei Trasporti, si è lavorato nell'ottica della minor permanenza possibile sul mezzo degli utenti, tenendo conto delle peculiarità di ognuno e delle diverse esigenze delle famiglie, sia lavorative che di gestione del nucleo in difficoltà. Il buon andamento dei trasporti e la serenità degli utenti, nel corso degli anni sono stati garantiti da:

- il continuo confronto fra i coordinatori al fine di presidiare le criticità,
- la segnalazione tempestiva delle criticità e degli episodi rilevanti - 15 in totale nel 2014 - da parte del personale sui mezzi al proprio coordinamento e a Sercop, che si occupa poi di informare e confrontarsi con il Comune inviante o il centro di destinazione;
- i corsi di formazione predisposti per tutto il personale viaggiante, volti a fornire le competenze necessarie ad affrontare in modo sempre più professionale le situazioni che potrebbero loro presentarsi nella quotidianità;
- appositi momenti di confronto / supervisione con gli operatori sui

mezzi, sia in date programmate che al bisogno:
 o all'interno della Cooperativa promossi dal coordinatore con il supporto di psicologo;
 o all'esterno con riunione d'equipe con il personale educativo dei centri di destinazione. La formazione del personale dell'ATI

affidataria del Servizio ha riguardato principalmente:

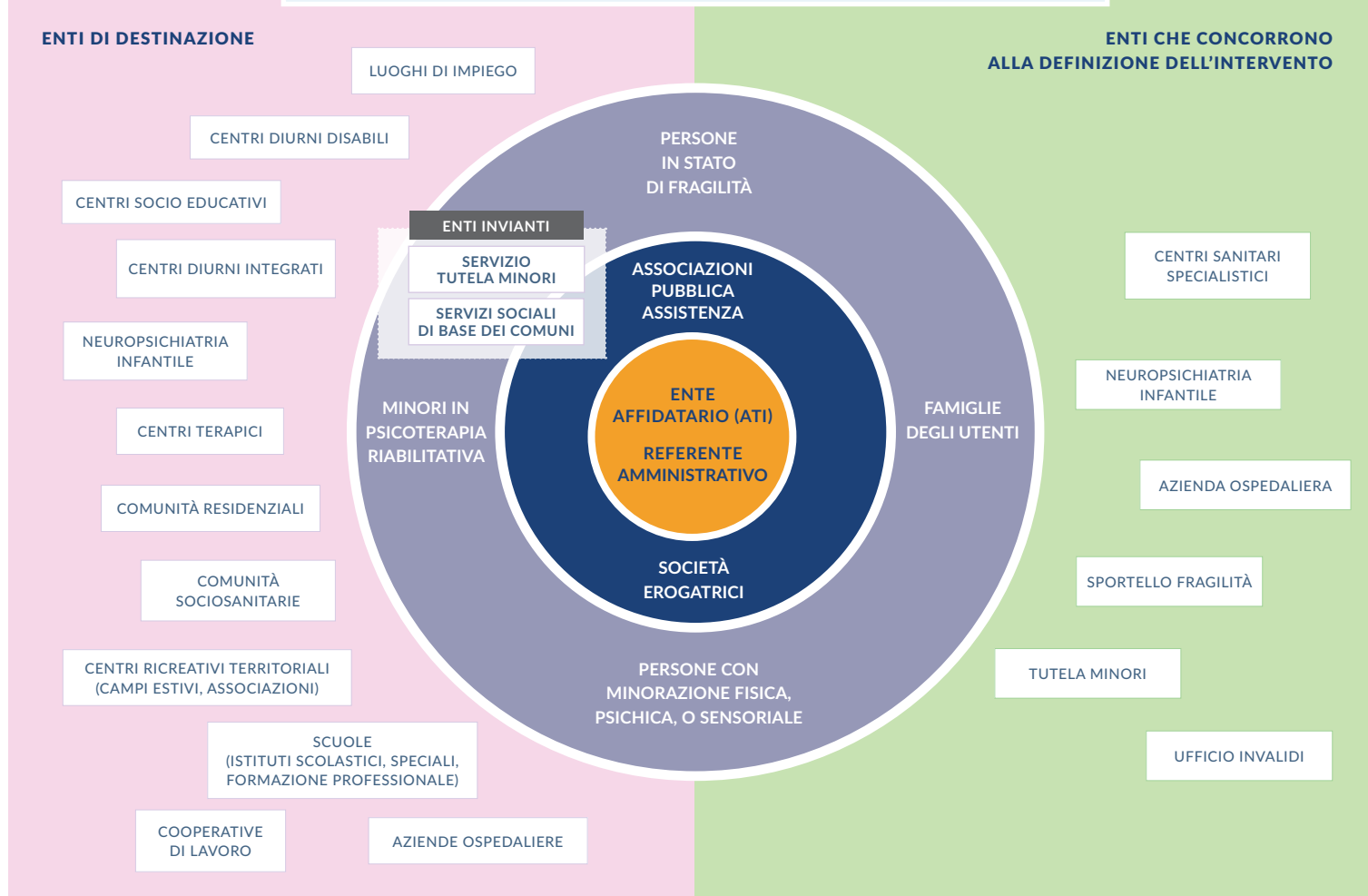
- certificazione UNI EN ISO 9001/2008 settore trasporto e accompagnamento – 56 operatori coinvolti
- trasporto assistito persone fragili – corso avviato a dicembre 2014 con un gruppo pilota di 6 operatori.

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013		2012	
Contributi Comuni	1.744.961,10	100%	1.746.314,42	100%	1.750.926,00	100%
TOTALE	1.744.961,10	100%	1.746.314,42	100%	1.750.926,00	100%
COSTI ESERCIZIO						
Coordinamento	25.300,10	1,4%	29.383,63	1,7%	22.116,00	1,26%
Costo servizio (appalto)	1.717.559,00	98,4%	1.716.930,79	98,3%	1.728.558,00	98,72%
Logistica e costi esercizio	2.102,00	0,1%	/	/	252,00	0,01%
TOTALE	1.744.961,10	100%	1.746.314,42	100%	1.750.926,00	100,0%
COSTI PER COMUNE						
Arese	121.100,30	6,9%	150.918,00	8,6%	162.661,03	9,29%
Cornaredo	172.227,66	9,9%	173.550,46	9,9%	210.111,12	12,00%
Lainate	314.790,98	18,0%	296.789,10	17,0%	296.957,05	16,96%
Pero	180.428,98	10,3%	180.972,37	10,4%	187.874,36	10,73%
Pogliano M.se	113.422,47	6,5%	116.270,78	6,7%	108.032,13	6,17%
Pregnana M.se	5.583,88	0,3%	1.536,77	0,1%	/	/
Rho	618.065,22	35,4%	627.526,90	35,9%	619.477,62	35,38%
Settimo M.se	219.341,61	12,6%	198.750,03	11,4%	165.812,69	9,47%
TOTALE	1.744.961,10	100,0%	1.746.314,42	100,0%	1.750.926,00	100,0%

	2014	2013	2012
COSTO MEDIO PER UTENTE/ANNO	4.729	4.559	4.797

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TRASPORTO DISABILI



PROGETTO “PARTY SENZA BARRIERE”

LA MISSION DEL PROGETTO

Promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità attraverso l'utilizzo del tempo libero.

GLI OBIETTIVI GENERALI

- consentire a persone con disabilità la partecipazione a occasioni di svago e divertimento, rispondendo a un bisogno da loro espresso;
- proporre e realizzare percorsi di autonomia, a partire dall'attivazione di una rete di relazioni tra disabili appartenenti a diverse realtà del territorio che producano socializzazione ed esperienza comune;
- offrire indirettamente spazi di sollievo ai familiari;
- creare un'offerta di networking fra le famiglie;
- ricostruire legami di solidarietà e responsabilità territoriale, mediante l'attivazione di gruppi di volontariato che collaborino agli interventi, portando un contributo in termini di qualità delle relazioni;
- attivare percorsi di vita indipendente mediante l'integrazione lavorativa, la formazione professionale e l'assunzione di ruoli connessi alla gestione del progetto stesso.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- ricercare possibilità e opportunità per uscite nel tempo libero;
- progettare, in collaborazione con altri enti della rete, eventi ricreativi e socializzanti sul territorio;
- promuovere il calendario di attività presso le famiglie dei disabili e i centri del territorio;
- organizzare le singole uscite e iniziative, in base alle adesioni raccolte, coordinandosi con gli uffici accreditati degli Enti ospitanti l'evento;
- stimolare il coinvolgimento e la collaborazione di tutti i soggetti della rete territoriale che si occupano di disabilità e/o attività sportive, culturali, ricreative e socializzanti, in un'ottica comunitaria;
- ricercare ulteriori canali di finanziamento e elaborare progettazioni per partecipare ai bandi individuati.

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

FASE PREPARATORIA:

- raccolta di proposte provenienti dai potenziali fruitori degli interventi;
- ricerca di opportunità per il tempo libero (attraverso contatti diretti e internet);
- contatto con i referenti delle attività individuate, per valutare le condizioni di accesso e la presenza di sconti/gratuità per le persone con disabilità;
- predisposizione di un calendario di proposte (con relativo modulo di adesione), comunicato periodicamente a famiglie e operatori dell'area disabilità.

GESTIONE:

- diffusione dei moduli di adesione all'iniziativa proposta sia tramite i mezzi del servizio trasporto disabili che tramite i centri disabili del territorio;
- raccolta delle adesioni alle singole iniziative;
- organizzazione delle uscite/eventi, ivi inclusa la gestione delle procedure amministrativo-burocratiche necessarie, e trasporto per ogni iniziativa;
- realizzazione delle attività/uscite;-

MONITORAGGIO/VERIFICA:

rendicontazione dei seguenti dati:

- n. e tipologia delle uscite/iniziative realizzate;
- n. dei partecipanti disabili e non;
- n. dei mezzi utilizzati per il trasporto;
- raccolta di feedback dell'utenza e degli operatori/volontari dell'area disabili (canali informali, facebook, email, telefonate);
- elaborazione dei feedback per mettere a punto approcci personalizzati per il benessere dei partecipanti disabili;
- promozione del progetto attraverso internet e la stampa locale.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito direttamente da Sercop con un coordinatore e due operatori di rete part-time, in partnership con le cooperative sociali "Il Grappolo" e "Serena".

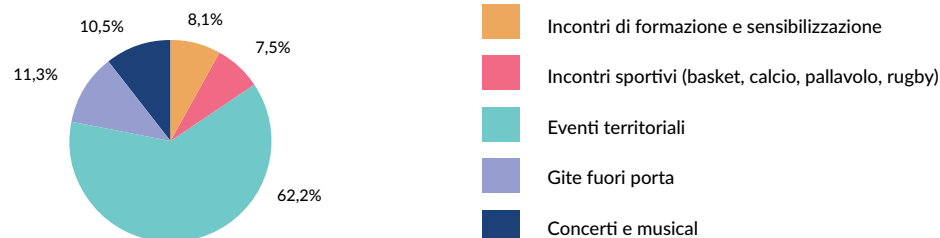
Sede amministrativa e operativa: via dei Cornaggia 33, Rho.

L'ATTIVITÀ DEL PROGETTO: INIZIATIVE E PARTECIPANTI

ANNO 2014	2014			2013		
TIPOLOGIA DI INIZIATIVA	N.	TOTALE PARTECIPANTI	PULMINI UTILIZZATI	N.	TOTALE PARTECIPANTI	PULMINI UTILIZZATI
Incontri di formazione e sensibilizzazione	2	88	0	-	-	-
Incontri sportivi (basket, calcio, pallavolo, rugby)	5	81	10	6	109	14
Eventi territoriali	8	676	20	2	173	9
Gite fuori porta	2	122	4 ⁽¹⁾	1	7	1
Concerti e musical	6	113	12	5	28	5
TOTALI	23	1.080	46	14	317	29

Nota (1): per ciascuna iniziativa è stato impiegato anche autobus da 50 posti

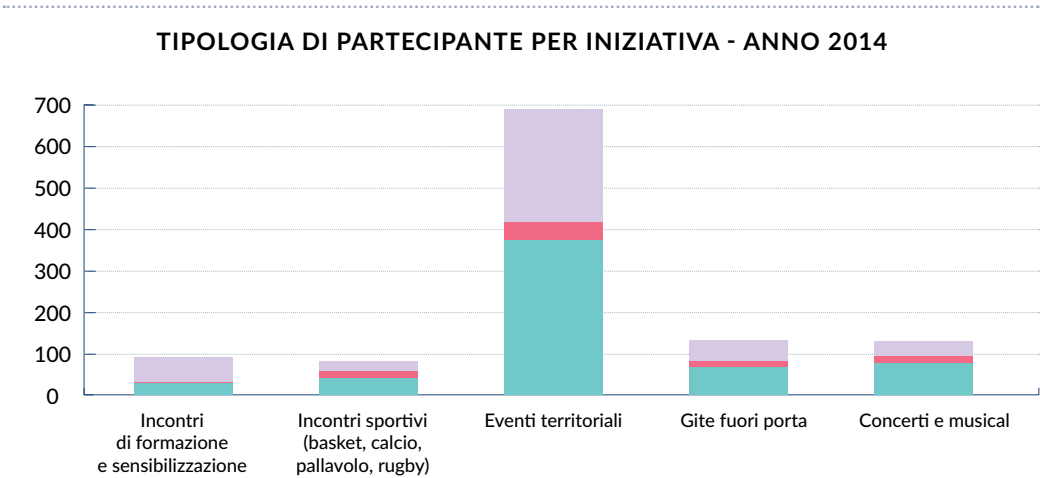
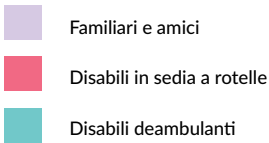
TIPOLOGIA D'INIZIATIVA - ANNO 2014



Nella seguente tabella è evidenziata la composizione delle persone partecipanti alle iniziative:

	TOTALE PARTECIPANTI 2014			TOTALE PARTECIPANTI 2013		
TIPOLOGIA DI INIZIATIVA	DISABILI	Di cui in carrozzina	ACCOMPAGNATORI (familiari e amici)	DISABILI	Di cui in carrozzina	ACCOMPAGNATORI (familiari e amici)
Incontri di formazione e sensibilizzazione	27	4	61	-	-	-
Incontri sportivi (basket, calcio, pallavolo, rugby)	56	15	25	69	14	40
Eventi territoriali	385	45	291	130	8	43
Gite fuori porta	69	13	53	7	2	0
Concerti e musical	77	19	36	18	9	10
TOTALI	614	96	466	224	33	93

Come si vede, la partecipazione non è riservata esclusivamente alle persone disabili ma anche a gruppi di parenti/amici/ accompagnatori in modo da costituire un reale spazio di integrazione.



LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio è rivolto ai cittadini residenti nell'Ambito del Rhodense, ma in misura residuale accoglie anche partecipanti di comuni limitrofi nell'ottica dell'integrazione e della promozione di conoscenze al di fuori della cerchia di persone frequentate abitualmente dalla persona disabile. Tutti gli interessati possono iscriversi a una o più proposte compilando il modulo di adesione e facendolo pervenire a Sercop tramite il servizio di trasporto disabili o direttamente via email.

INTERVISTA ALLA COORDINATRICE DEL SERVIZIO

Party Senza Barriere è un progetto nato all'interno del Servizio di Trasporto Disabili di Sercop i cui operatori, sia dei mezzi che negli uffici, a contatto tutti i giorni con gli utenti disabili e i loro parenti, hanno avuto modo di raccogliere gli stimoli e il bisogno espressi da alcuni famigliari di avere supporto anche per i momenti informali di svago e di aggregazione, che fossero momenti di socializzazione più ampia, di integrazione e di "vita normale".

A inizio 2013, così, in modo spontaneo e con l'uso del volontariato da parte di Sercop e della Cooperativa capofila dell'ATI aggiudicataria dell'appalto per il servizio Trasporto Disabili, vengono proposte agli utenti in carico alcune selezionate uscite serali e/o festive. L'iniziativa riscuote forte interesse ed entusiasmo perché risponde proprio ai bisogni espressi e l'adesione è massiccia e in poco tempo si allarga fino a coinvolgere persone con disabilità che non usufruiscono dei servizi Sercop e perfino che risiedono fuori dall'Ambito territoriale del Rhodense.

Visti i numerosi riscontri positivi, Sercop avvia ufficialmente il progetto "PARTY SENZA BARRIERE - tempo libero, gite, festa, gruppo" e ottiene un co-finanziamento a valere sulle delle risorse del F.N.P.S. 2011 assegnate alla A.S.L. della Provincia di Milano 1 per rispondere adeguatamente all'ampliarsi della domanda e dell'impegno organizzativo e gestionale.

Il fitto calendario di attività e uscite hanno permesso di raggiungere con successo gli obiettivi, aprendo nel 2014 nuove prospettive in merito all'evoluzione dello stesso, lungo diverse linee progettuali afferenti sia il tempo libero che, all'opposto, all'integrazione lavorativa. Si è tentato infatti di raccogliere i desiderata dei destinatari per meglio orientare l'offerta di iniziative e si è cominciato ad ipotizzare ad una segmentazione dei destinatari in gruppi omogenei per capacità ed interessi per offrire momenti di svago di qualità e davvero significativi. Rimangono comunque predominanti le iniziative aperte a tutti quali soprattutto quelle realizzate nel territorio del Rhodense.

Lo spazio delle iniziative ha consentito la generazione e il consolidamento di rapporti e relazioni fra le persone che vanno al di là dei momenti organizzati.

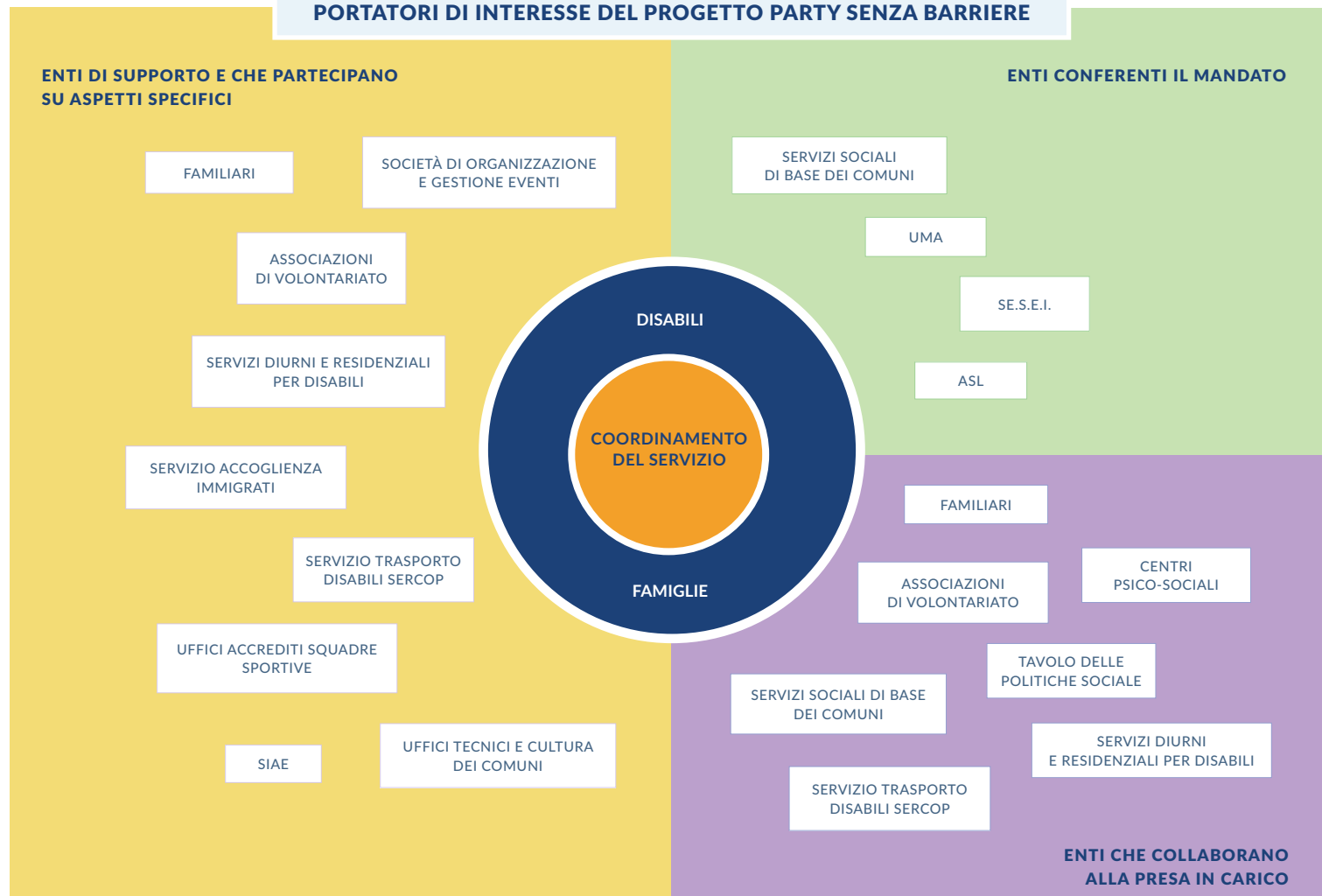
Per quel che riguarda gli aspetti di integrazione lavorativa, si è realizzato che alla base delle attività di Party Senza Barriere vi è una notevole mole di lavoro che potrebbe, almeno in parte, essere svolta dagli stessi destinatari del programma: non più solo un progetto fatto per le persone con disabilità ma CON le persone con disabilità. La proposta di occuparsi direttamente di alcune mansioni connesse all'organizzazione delle iniziative è stata avanzata a più riprese direttamente dalle persone con disabilità partecipanti agli eventi. In questo senso è maturata nel corso del 2014 l'idea di creare un Ufficio dedicato a Party Senza Barriere, sito all'interno della sede operativa di Sercop, che sia una reale "palestra del lavoro", nel quale la persona

con disabilità sperimenti un empowerment attraverso lo svolgimento di compiti adeguati, l'assunzione di ruoli funzionali all'organizzazione e la gestione delle attività progettuali e di back office connesse al progetto. A dicembre 2014 è stato pertanto presentata una richiesta di finanziamento ad una fondazione bancaria per la realizzazione di tale Palestra del Lavoro, che ha ricevuto un contributo di 30.000 per l'implementazione dell'Ufficio a partire dal 2015.

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014			2013	
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	13.169	29%			
Contributo ASL MI1	31.648	71%		13.605,56	100%
TOTALE	44.817	100%		13.605,56	100%
COSTI ESERCIZIO					
Progetto Party Senza Barriere	44.817	100%		13.605,56	100%
TOTALE	44.817	100%		13.605,56	100%

PORTATORI DI INTERESSE DEL PROGETTO PARTY SENZA BARRIERE



SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO

LA MISSION DEL SERVIZIO

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

GLI OBIETTIVI GENERALI

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

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE

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

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

SEGNALAZIONE DA PARTE DEL SERVIZIO

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

VALUTAZIONE PSICOLOGICA E SOCIO EDUCATIVA

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

INDIVIDUAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ LAVORATIVE

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

CONFRONTO CON IL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE / IL SERVIZIO INVIANTE

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

DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE

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

REALIZZAZIONE DELL'INSERIMENTO IN TIROCINIO/BILANCIO SOCIALE

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

VERIFICA DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO

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

CONCLUSIONE DEL PROGETTO

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

RAPPORTO CON LE AZIENDE

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

MODALITÀ DI GESTIONE

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

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

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

UTENTI IN BANCA DATI:

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

UTENTI CON PERCORSO ATTIVO:

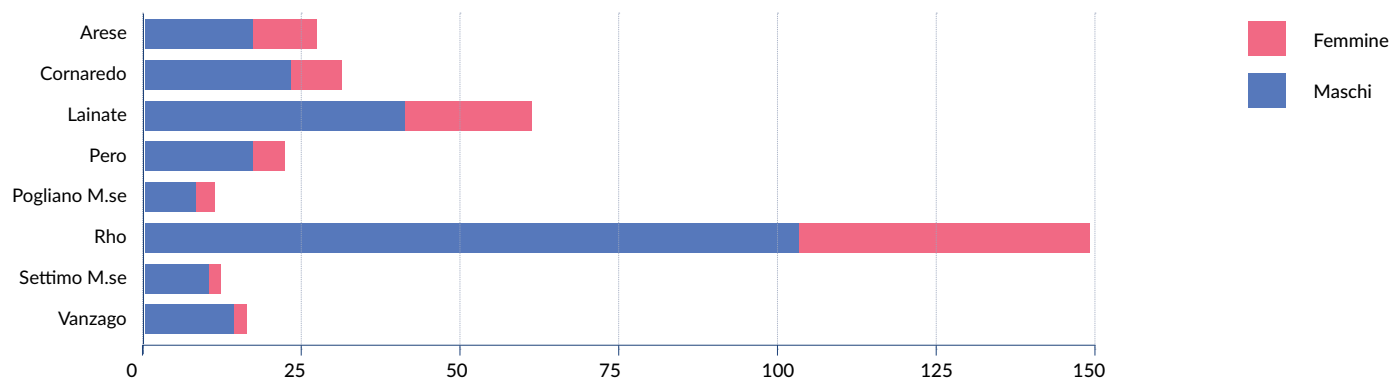
sono gli utenti in carico per i quali è stato individuato ed attivato un percorso che può essere una borsa lavoro o un tirocinio oppure l'assunzione a tempo determinato o indeterminato. In alcuni casi si tratta di utenti per i quali il percorso è stato attivato prima del 2014 ma che prosegue nell'anno in oggetto.

UTENTI IN BANCA DATI NEL 2014: PER COMUNE E GENERE

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

COMUNE	2014				2013				2012			
	N. utenti	%	Maschi	Femmine	N. utenti	%	Maschi	Femmine	N. utenti	%	Maschi	Femmine
Arese	27	8,2%	17	10	22	6,3%	18	4	19	4,80%	15	4
Cornaredo	31	9,4%	23	8	42	12,1%	29	13	48	12,20%	30	18
Lainate	61	18,5%	41	20	64	18,4%	46	18	69	17,50%	45	24
Pero	22	6,7%	17	5	20	5,7%	14	6	21	5,30%	13	8
Pogliano M.se	11	3,3%	8	3	10	2,9%	7	3	12	3,00%	8	4
Rho	149	45,3%	103	46	164	47,1%	118	46	199	50,40%	145	54
Settimo M.se	12	3,6%	10	2	12	3,4%	7	5	11	2,80%	7	4
Vanzago	16	4,9%	14	2	14	4,0%	11	3	16	4,10%	12	4
TOTALE	329	100,0%	233	96	348	100,0%	250	98	395	100%	275	120

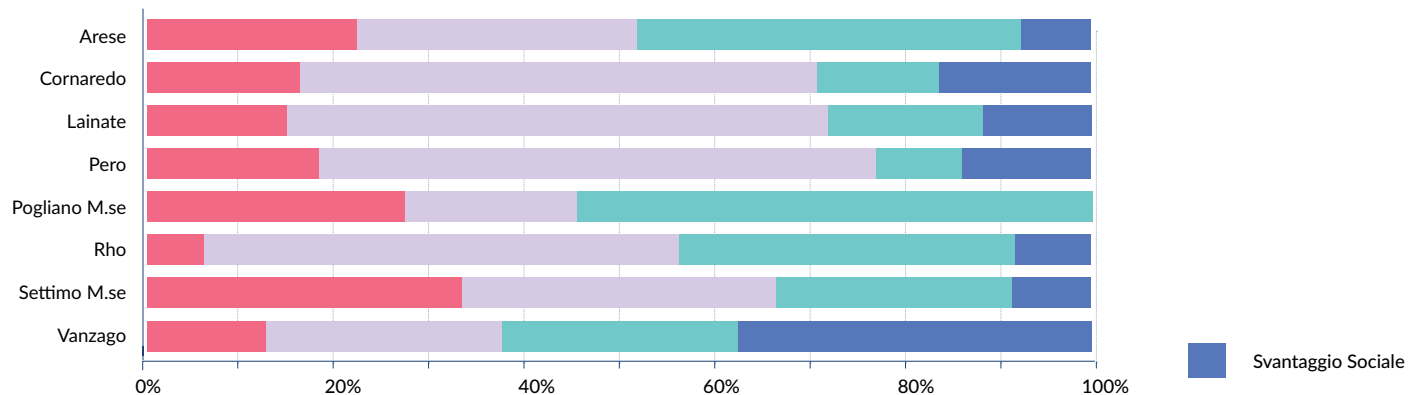
UTENTI IN BANCA DATI PER COMUNI E PER GENERE - ANNO 2014



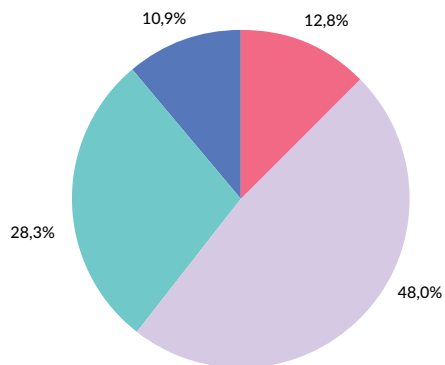
LA TIPOLOGIA DI UTENZA IN BANCA DATI

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12	'14	'13	'12
Invalidità Intellettiva	6	5	2	5	7	4	9	9	8	4	4	1	3	3	0	9	10	26	4	3	3	2	2	2	42	43	46
Invalidità Fisica	8	6	8	17	21	30	35	37	40	13	10	11	2	2	2	75	78	85	4	5	2	4	4	10	158	163	182
Psichiatria	11	9	8	4	7	11	10	11	14	2	3	5	6	5	10	53	65	41	3	3	4	4	3	9	93	106	99
Svantaggio Sociale	2	2	1	5	7	3	7	7	7	3	3	4	0	0	0	12	11	47	1	1	2	6	5	0	36	36	68
TOTALE	27	22	19	31	42	48	61	64	69	22	20	21	11	10	12	149	164	199	12	12	11	16	14	21	329	348	395

UTENTI IN BANCA DATI: CONFRONTO FRA COMUNI - ANNO 2014



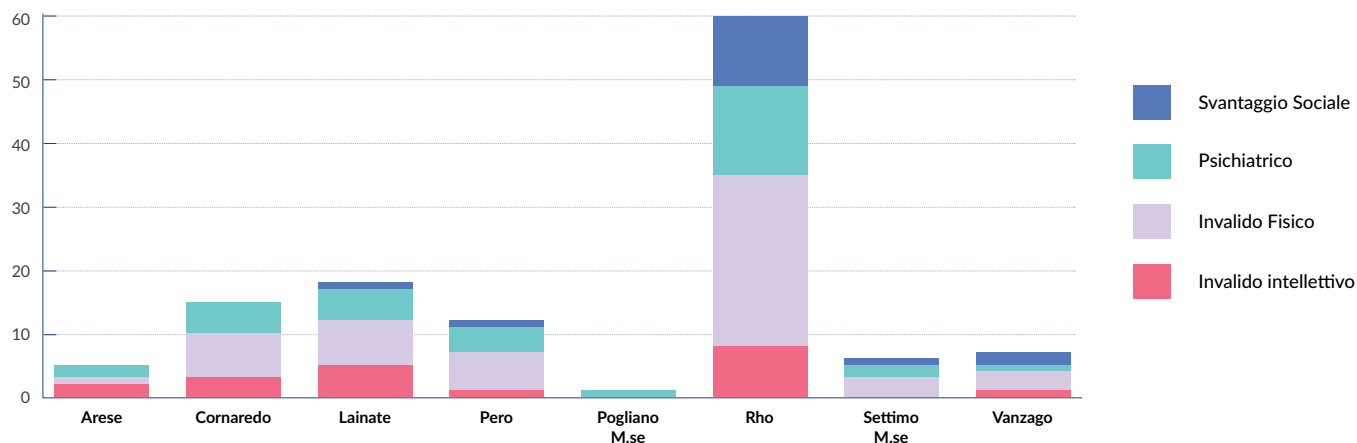
TIPOLOGIA DI UTENZA IN BANCA DATI - ANNO 2014



UTENTI CON PERCORSO ATTIVO NEL 2014: PER COMUNE E TIPOLOGIA

COMUNE	2014					2013					2012				
	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantag. Sociale	TOT	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantag. Sociale	TOT	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantag. Sociale	TOT
Arese	2	1	2	0	5	1	4	3	0	8	1	0	2	1	4
Cornaredo	3	7	5	0	15	2	6	4	2	14	2	2	1	0	5
Lainate	5	7	5	1	18	4	11	5	3	23	2	7	1	0	10
Pero	1	6	4	1	12	1	5	3	1	10	0	1	8	0	9
Pogliano M.se	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0	1	0	1
Rho	8	27	14	11	60	8	39	12	10	69	2	23	20	27	72
Settimo M.se	0	3	2	1	6	0	2	2	0	4	0	1	1	0	2
Vanzago	1	3	1	2	7	0	1	2	4	7	0	2	0	3	5
TOTALE	20	54	34	16	124	16	69	32	20	137	7	36	34	31	108

TIPOLOGIA DI UTENZA IN CARICO PER COMUNE - ANNO 2014



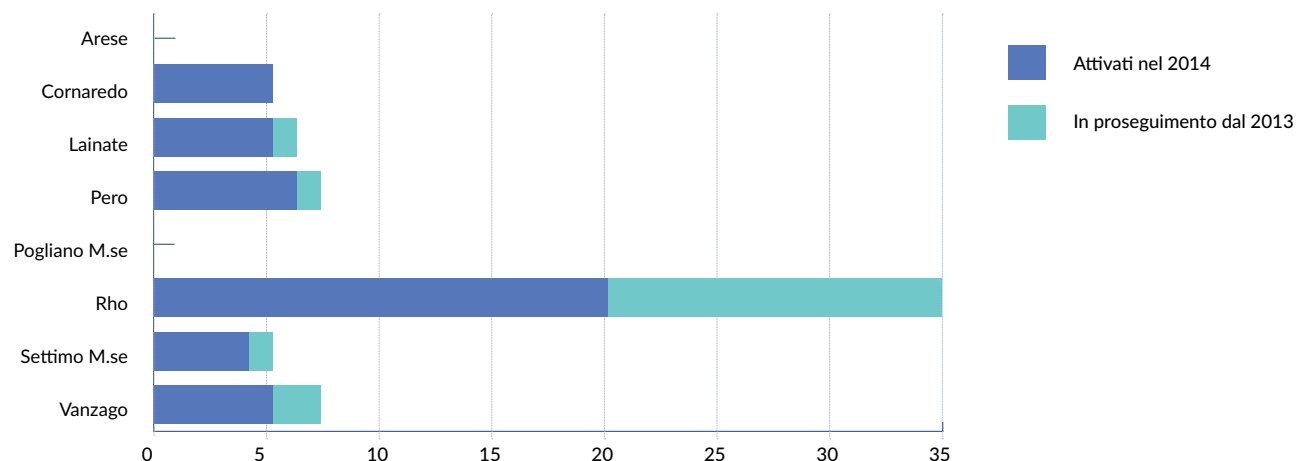
UTENTI CON PERCORSO ATTIVO NEL 2014: PER COMUNE E FASCE D'ETÀ

COMUNE	2014					2013					2012				
	15-18	19-25	26-45	46-64	TOT	15-18	19-25	26-45	46-64	TOT	15-18	19-25	26-45	46-64	TOT
Arese	0	2	1	2	5	0	2	5	1	8	0	0	4	0	4
Cornaredo	0	3	8	4	15	0	2	8	4	14	0	1	4	0	5
Lainate	0	7	9	2	18	0	4	15	4	23	0	2	5	3	10
Pero	0	2	7	3	12	0	3	4	3	10	0	0	6	3	9
Pogliano M.se	0	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0	1	0	1
Rho	1	10	38	11	60	0	14	38	17	69	0	13	38	14	72
Settimo M.se	0	1	5	0	6	0	1	3	0	4	0	0	1	1	2
Vanzago	0	1	4	2	7	0	1	5	1	7	0	0	3	2	5
TOTALE	1	26	73	24	124	0	27	80	30	137	0	16	62	23	108

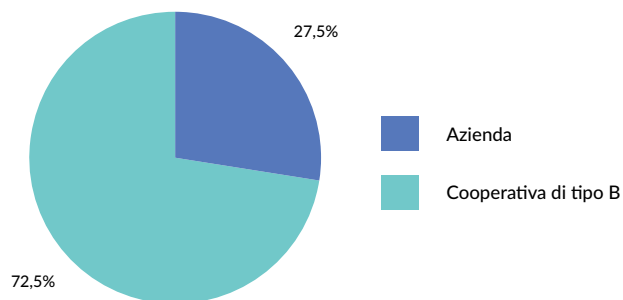
LE BORSE LAVORO E I TIROCINI LAVORATIVI

COMUNE	2014			2013			2012		
	Utenti con borsa lavoro o tirocinio attivo	con percorso in continuità dal 2013	Mesi di borsa lavoro / tirocinio erogati	Utenti con borsa lavoro o tirocinio attivo	con percorso in continuità dal 2013	Mesi di borsa lavoro / tirocinio erogati	Utenti con borsa lavoro o tirocinio attivo	con percorso in continuità dal 2013	Mesi di borsa lavoro / tirocinio erogati
Arese	0	0	0,0	5	2	14,6	5	1	24
Cornaredo	5	0	12,5	7	2	22,4	4	2	19
Lainate	6	1	23,0	13	6	33,9	8	1	35
Pero	7	1	53,5	8	4	24,0	10	2	34
Pogliano M.se	0	0	0,0	1	0	2,5	1	0	2
Rho	33	14	174,5	40	16	147,6	58	25	198
Settimo M.se	5	1	25,5	2	0	16,0	1	0	5
Vanzago	7	2	40,3	6	4	42,0	4	0	14
TOTALE	63	19	329,3	82	34	302,8	91	31	329

BORSISTI E TIROCINANTI - ANNO 2014



**LUOGO DI SVOLGIMENTO
DELLA BORSA LAVORO/TIROCCINIO - ANNO 2014**



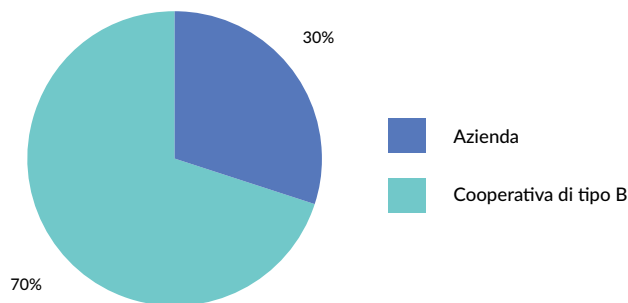
Dopo un trend positivo di crescita del peso delle borse lavoro svolte in azienda rispetto a quelle svolte in cooperativa, erano il 34% nel 2010 e il 51% del 2011, vi è stata, complice l'acuirsi della crisi, una flessione dal 2012 (anno in cui erano il 45%) fino al 27,5% del 2014.

INSERIMENTI LAVORATIVI: ASSUNZIONI

COMUNE	2014				2013			2012		
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	Apprendistato	TOTALE	A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE	A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
Arese	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1
Cornaredo	1	0	0	1	4	1	5	2	1	3
Lainate	3	0	1	4	6	3	9	4	1	5
Pero	2	0	0	2	0	2	2	1	0	1
Pogliano M.se	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rho	28	0	0	28	14	4	18	11	3	14
Settimo M.se	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Vanzago	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1
TOTALE	36	0	1	37	24	11	35	20	6	26

RUOLI RICOPERTI	RAGIONE SOCIALE; ATTIVITÀ	ASSUNTI
Settore alimentare (barista, aiuto cuoco)	Mc Donald, Futura, ImmoFin	3
Addetto vendite	Preca Brummel	2
Impiegato, reception	Factory, Medicaire, Infinity Group, Maxi Zoo	5
Addetti Pulizie	Futura, Portico, Spazio Aperto, Sommozzatori della Terra	5
Magazziniere	Mediaword	1
Addetti alla manutenzione	Coop. Terzi, Futura	5
Manutenzione del Verde, Pulizia Parchi	Coop. Terzi, Futura, Sommozzatori della Terra, Il Loto	10
Verniciatore	Carrozzeria Bianchi	1
Vigilante attraversamento pedonale	Il Grappolo	5
TOTALE degli ASSUNTI nel 2014		37

TIPOLOGIA DI LUOGO DI ASSUNZIONE - ANNO 2014



INTERVISTA ALLA COORDINATRICE DEL SERVIZIO

(Consorzio CoopeRho).

L'anno 2014 ha visto un crescente consolidarsi del servizio sul territorio grazie alla sempre maggiore collaborazione ed intesa con i servizi invianti. L'equipe, ormai consolidata, opera in stretto raccordo con gli interlocutori esterni (servizi sociali di base, servizi specialistici, uffici provinciali e territoriali preposti ecc.), garantendo alla persona in carico un percorso condiviso e di qualità.

Aumentano i casi di persone che vivono una situazione di precarietà economica, abitativa e sociale. Questo stimola un lavoro di rete tra i servizi del territorio più intenso, proprio nell'intento di offrire una soluzione integrata.

Durante il 2014 si è registrata una lenta ripresa del mercato del lavoro con ripercussioni positive sui percorsi di borsa lavoro ed assunzioni. Nonostante infatti, non ci siano stati contratti di assunzione a tempo indeterminato, i percorsi iniziati come borse lavoro hanno garantito un indice maggiore di finalità assuntive. Si può constatare che spesso i contratti a tempo determinato sono somministrati in attesa che l'azienda possa formulare un'assunzione più stabile o a fronte di una concessione temporanea di una commessa di lavoro ad una cooperativa sociale.

La crisi economica ha portato le aziende e le cooperative ad una riflessione sugli interventi nella gestione del personale. Si osserva infatti come si stia modificando l'approccio delle aziende verso l'inserimento di persone con disabilità e/o svantaggiate. I percorsi avviati crescono per l'attenzione dedicata alla persona e alle sue necessità in azienda. Il Servizio ha sempre promosso la sensibilizzazione al tema e durante l'anno 2014 si è notato un interesse crescente delle aziende per il settore NON profit in termini di possibili collaborazioni lavorative e di maggior fiducia per il supporto nella gestione di situazioni individuali.

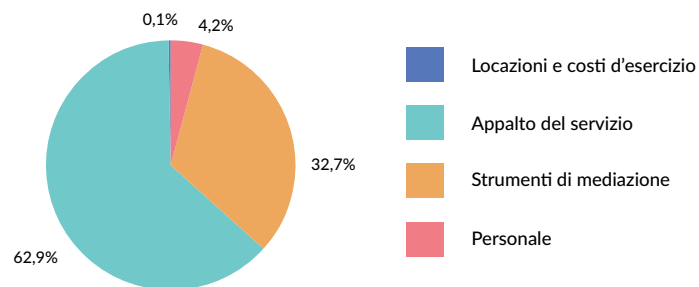
LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013		2012	
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	/	/	/	/	30.000,00	12,8%
Contributi Comuni	256.128,90	100%	241.486,63	100%	204.702,00	87,2%
TOTALE	256.128,90	100%	241.486,63	100%	234.702,00	100%
COSTI ESERCIZIO						
Personale	10.842,90	4,23%	12.592,99	5,21%	9.478,00	4,04%
Strumenti di mediazione	83.728,00	32,69%	67.696,00	28,03%	63.685,00	27,13%
Appalto del servizio	161.200,00	62,94%	161.197,64	66,75%	161.197,00	68,68%
Locazioni e costi d'esercizio	358,00	0,14%	/	/	342,00	0,15%
TOTALE	256.128,90	100%	241.486,63	100%	234.702,00	100%
COSTI PER COMUNE						
Arese	15.451,06	6,03%	20.000,37	8,28%	19.244,69	9,4%
Cornaredo	23.578,61	9,21%	25.433,91	10,53%	18.187,30	8,9%
Lainate	30.758,76	12,01%	35.187,39	14,57%	25.868,96	12,6%
Pero	26.930,92	10,51%	17.121,45	7,09%	19.404,43	9,5%
Pogliano M.se	5.776,54	2,26%	6.913,74	2,86%	6.577,63	3,2%
Rho	113.278,79	44,23%	100.792,32	41,74%	91.986,81	44,9%
Settimo M.se	21.424,67	8,36%	17.773,30	7,36%	12.695,66	6,2%
Vanzago	18.929,55	7,39%	18.264,15	7,56%	10.736,50	5,2%
TOTALE	256.128,90	100%	241.486,63	100%	204.702,00	100%

COSTI - ANNO 2014



PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO



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

LA MISSION DEL SERVIZIO

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

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

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

L'accreditamento dei servizi intende garantire l'elevazione e il mantenimento di livelli di qualità del servizio omogenei sul territorio, consentendo la libera scelta dei fruitori tra le diverse strutture accreditate. L'ottica nel quale l'Ambito si è mossa è stata quella di promuovere un processo virtuoso di innalzamento del livello qualitativo degli interventi di sistema, rispondendo contestualmente in modo articolato al bisogno espresso dalle famiglie dei disabili. Tale innalzamento si è raggiunto attraverso la definizione di requisiti di accreditamento unici per l'intero Ambito che garantissero un livello di erogazione del servizio omogeneo per tutti gli utenti.

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

GLI OBIETTIVI GENERALI

In particolare ci si propone di:

- garantire un accesso a parità di condizioni per tutti gli utenti dell'Ambito;
- garantire il benessere dell'utente a seguito dell'identificazione dei requisiti di accreditamento, volti a definire standard qualitativi sull'erogazione del servizio;
- perseguire una programmazione ed un controllo efficace del servizio attraverso la condivisione fra i Comuni, Sercop e gli enti gestori, delle informazioni a disposizione, nonché attraverso la loro strutturazione e utilizzo sistematico;
- sviluppare il servizio mediante definizione di criteri di qualità/ accreditamento che gli enti erogatori dovranno garantire agli utenti;
- permettere la libera scelta degli utenti tra unità di offerta accreditate che vengono selezionate in base ai suddetti criteri e vigilati;

- ricercare, con i Comuni invianti e le società erogatrici, maggiore efficienza, senza diminuire l'efficacia e la qualità del servizio, offrendo la possibilità di servire un maggior numero di utenti a parità di risorse;
- nel medio periodo, ottimizzare la risposta al bisogno in termini sia di localizzazione delle strutture, che di appropriatezza degli interventi, attraverso analisi dei flussi di domanda e della struttura di offerta.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

- raccoglie dai Comuni invianti le richieste di inserimento degli utenti presso le strutture;
- gestisce insieme alle strutture le richieste pervenute e attiva il servizio;
- concorda con le strutture 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;
- analizza i flussi di domanda e gli stock di offerta in una logica di ottimizzazione strutturale e, a tendere, di appropriatezza degli interventi.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La funzione di programmazione e controllo delle strutture accreditate e delle nuove unità di offerta conferite all'azienda sono gestite tramite una figura amministrativa di Sercop che svolge funzione di coordinamento tra i Comuni e le strutture accreditate.

Per quanto concerne le unità di offerta CSE e SFA presenti sul territorio del rhodense il servizio è gestito mediante accreditamento. Il patto di accreditamento definisce reciproci doveri e obblighi ed è una evoluzione del precedente sistema convenzionale, teso a consentire qualificazione del servizio (attraverso i criteri e l'accreditamento) e libera scelta per gli utenti. Da ottobre 2011 l'accesso ai servizi accreditati è regolata e coordinata dall'Unità multidimensionale d'ambito con il compito di fornire orientamento e accompagnamento alle famiglie nelle fasi di accesso ai servizi.

Organico:

Annamaria Di Bartolo (impiegata amministrativa - dipendente), 28 anni.

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

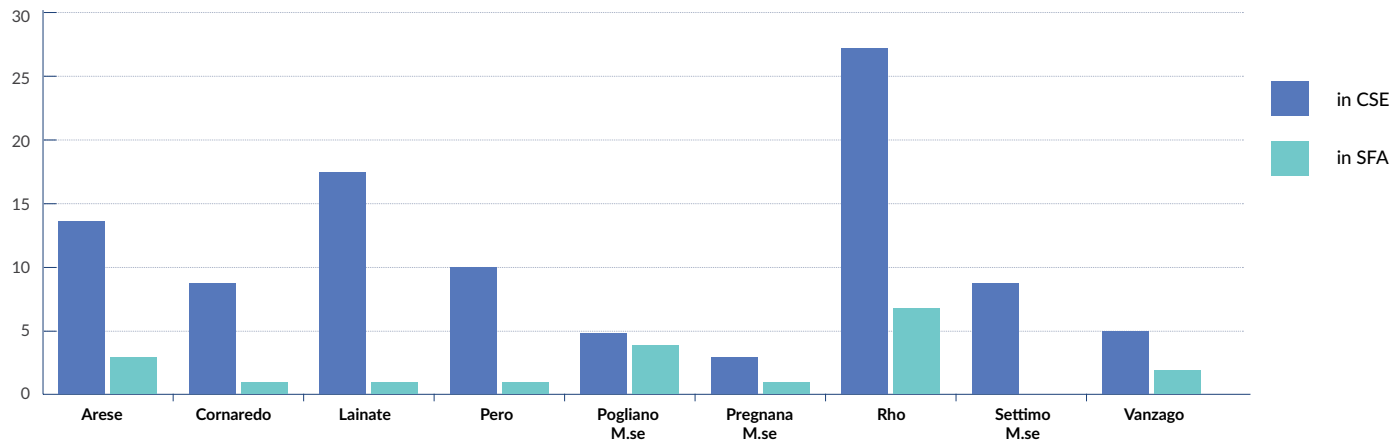
L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO:

ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Al 31 dicembre 2014 il volume di utenza soddisfatto, riportato nelle tabelle sottostanti, è di 5 unità in più in strutture CSE rispetto al dicembre precedente.

COMUNE	31/12/2014			31/12/2013			31/12/2012		
	Utenti in CSE	Utenti in SFA	TOT utenti in carico	Utenti in CSE	Utenti in SFA	TOT utenti in carico	Utenti in CSE	Utenti in SFA	TOT utenti in carico
Arese	14	3	17	15	3	18	14	2	16
Cornaredo	9	1	10	9	1	10	9	1	10
Lainate	18	1	19	18	1	20	16	2	18
Pero	10	1	11	7	1	8	7	1	8
Pogliano M.se	5	4	9	2	3	6	1	4	5
Pregnana M.se	3	1	4	4	1	5	3	1	4
Rho	28	7	35	27	6	33	29	5	34
Settimo M.se	9	0	9	9	1	10	7	1	8
Vanzago	5	2	7	5	1	6	5	1	6
TOTALE	101	20	121	96	18	116	91	18	109

TIPOLOGIA DI UTENZA IN CARICO PER COMUNE - ANNO 2014



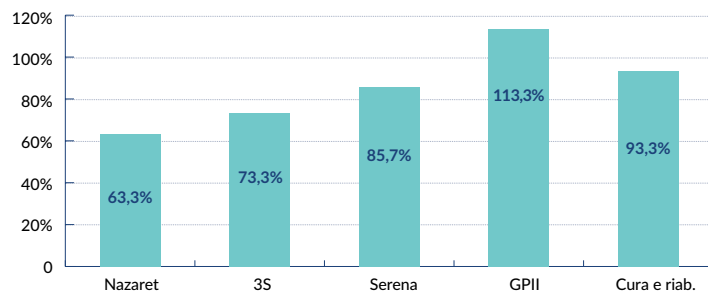
UTENTI IN CARICO: SUDDIVISIONE PER STRUTTURE ACCREDITATE E TIPOLOGIA DI FREQUENZA

Il processo ha portato all'accREDITamento di 9 strutture che complessivamente hanno un'offerta pari a 153 posti:

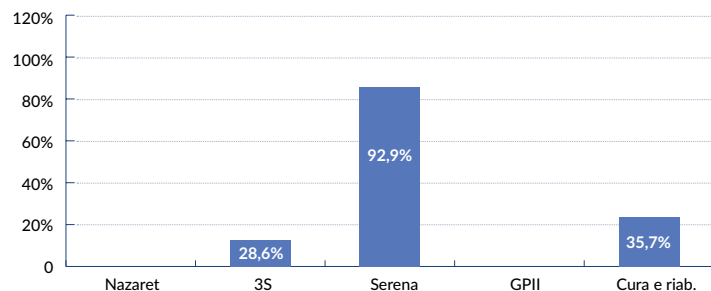
STRUTTURA ACCREDITATA		per CSE - anno 2014		per SFA CSE - anno 2014	
NOME	SEDE	POSTI AUTORIZZATI	UTENTI CON ACCREDITAMENTO	POSTI AUTORIZZATI	UTENTI CON ACCREDITAMENTO
Coop. Soc. NAZARET ONLUS	Arese	30	19	7	0
Coop. Soc. 3S ONLUS	Lainate	30	22	7	2
Coop. Soc. SERENA ONLUS	Lainate	14	12	14	13
Coop. Soc. GPII ONLUS	Pregnana M.se	30	34	/	0
Coop. Sociale CURA E RIABILITAZIONE	Vanzago	15	14	14	5
TOTALE		119	101	42	20

NB: è possibile a causa delle frequenze part time che il numero degli utenti sia superiore alla capacità ricettiva della struttura.

CSE: % DI POSTI UTILIZZATI SUI DISPONIBILI - ANNO 2014



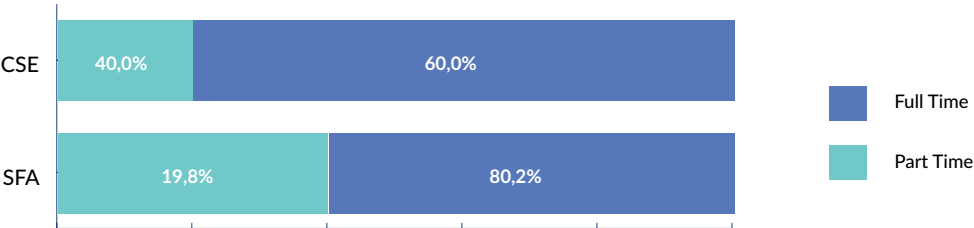
SFA: % DI POSTI UTILIZZATI SUI DISPONIBILI - ANNO 2014



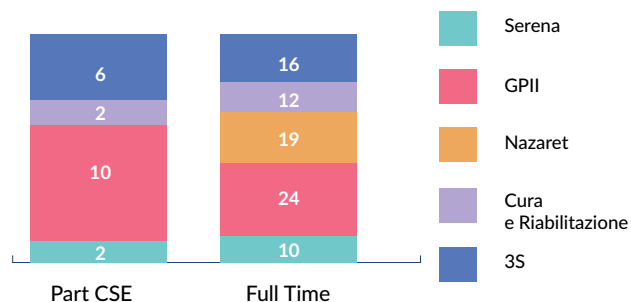
di seguito elencate, evidenziando gli utenti in carico suddivisi per tipologia di frequenza (in media un utente frequenta 235 giorni all'anno):

STRUTTURA ACCREDITATA			per CSE					per SFA			
NOME	SEDE		FREQUENZA	UTENTI 2014	GIORNATE DI PRESENZA			FREQUENZA	UTENTI 2014	GIORNATE DI PRESENZA	
					2014	2013				2014	2013
Coop. Soc. NAZARET ONLUS	Arese		Part Time	0	0	0		Part Time	0	0	0
			Full Time	19	3.980	3.995		Full Time	0	0	0
Coop. Soc. 3S ONLUS	Lainate		Part Time	6	1.232	825		Part Time	2	470	377
			Full Time	16	3.582	3.457		Full Time	0	0	229
Coop. Soc. SERENA ONLUS	Lainate		Part Time	2	235	235		Part Time	4	533	482
			Full Time	10	2.350	2.167		Full Time	9	2.097	1.742
Coop. Soc. GPII ONLUS	Pregnana M.se		Part Time	10	2.152	1.937		Part Time	0	0	157
			Full Time	24	5.682	5.890		Full Time	0	0	0
Coop. Sociale CURA E RIABILITAZIONE	Vanzago		Part Time	2	193	0		Part Time	2	110	0
			Full Time	12	3.004	2.866		Full Time	3	852	1.166
	TOTALE			101	22.410	21.372			20	4.062	4.153

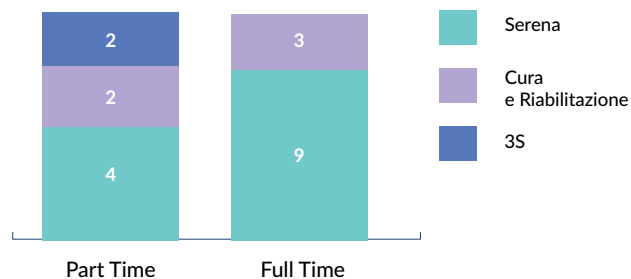
CONFRONTO TIPOLOGIA DI FREQUENZA - ANNO 2014



TIPOLOGIA FREQUENZA UTENTI IN CARICO - CSE ANNO 2014



TIPOLOGIA FREQUENZA UTENTI IN CARICO - SFA ANNO 2014



UTENZA PER TIPOLOGIA DI STRUTTURA E FASCE D'ETÀ

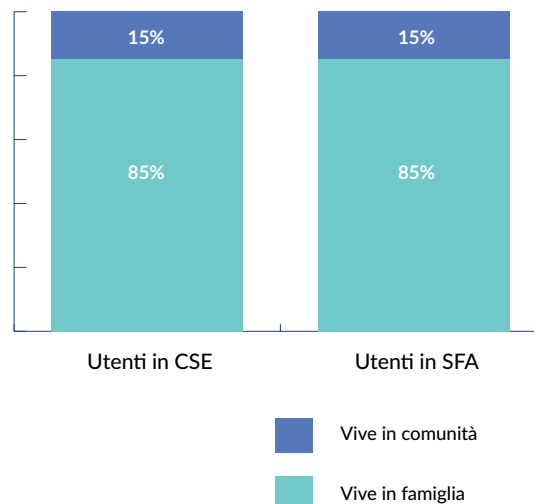
COMUNE	2014 - UTENTI IN CSE					2013 - UTENTI IN CSE				
	14-18	19-25	26-35	>35	TOT	14-18	19-25	26-35	>35	TOT
Arese	0	1	4	9	14	0	1	6	8	15
Cornaredo	0	2	5	2	9	0	2	5	2	9
Lainate	0	4	6	8	18	0	5	5	8	18
Pero	0	0	4	6	10	0	0	3	4	7
Pogliano M.se	0	3	1	1	5	0	1	0	1	2
Pregnana M.se	0	2	1	0	3	0	2	1	0	3
Rho	0	6	8	14	28	0	5	10	14	29
Settimo M.se	0	2	5	2	9	0	2	5	2	9
Vanzago	0	0	0	5	5	0	0	0	5	5
TOTALE	0	20	34	47	101	0	18	35	44	97

COMUNE	2014 - UTENTI IN SFA					2013 - UTENTI IN SFA				
	14-18	19-25	26-35	>35	TOT	14-18	19-25	26-35	>35	TOT
Arese	1	1	1	0	3	0	2	1	0	3
Cornaredo	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
Lainate	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
Pero	0	1	1	0	2	0	1	0	0	1
Pogliano M.se	0	1	3	0	4	0	1	2	0	3
Pregnana M.se	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
Rho	0	4	2	0	6	0	5	1	0	6
Settimo M.se	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Vanzago	0	2	0	0	2	0	1	0	0	1
TOTALE	1	11	8	0	20	0	12	5	1	18

COMUNE	UTENTI IN CSE 2014		UTENTI IN CSE 2013	
	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità
Arese	12	2	13	2
Cornaredo	9	0	9	0
Lainate	16	2	16	2
Pero	8	2	5	2
Pogliano M.se	5	0	2	0
Pregnana M.se	3	0	3	0
Rho	21	7	23	6
Settimo M.se	7	2	8	1
Vanzago	5	0	5	0
TOTALE	86	15	84	13

COMUNE	UTENTI IN SFA 2014		UTENTI IN SFA 2013	
	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità
Arese	3	0	3	0
Cornaredo	1	0	1	0
Lainate	1	0	1	0
Pero	2	0	1	0
Pogliano M.se	4	0	3	0
Pregnana M.se	1	0	1	0
Rho	3	3	3	3
Settimo M.se	0	0	0	1
Vanzago	2	0	1	0
TOTALE	17	3	14	4

CONFRONTO TIPOLOGIA DI FREQUENZA - ANNO 2014



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. Da ottobre 2011 l'accesso ai servizi è inoltre supportato dall'Unità multidimensionale d'ambito con il compito di fornire orientamento e accompagnamento alle famiglie nelle fasi di accesso ai servizi

INTERVISTA AL COORDINATORE

Prosegue il processo di consolidamento delle modalità di erogazione del servizio e la conferma delle potenzialità del controllo di gestione come strumento per il monitoraggio della spesa che ben risponde agli obiettivi strategici e di mission aziendali.

I risultati conseguiti in sintesi sono stati:

- incremento del lavoro in rete;
- coordinamento accentrato del servizio per Ambito;
- specializzazione del servizio offerto talvolta con l'attivazione di progetti speciali (su segnalazione dell'Assistente Sociale) per utenti ritenuti significativamente svantaggiati.

Per questi ultimi, storicamente finanziati dai Comuni e che prevedono rette differenziate, prosegue il tentativo di contenimento della spesa attraverso la stipula di accordi/convenzioni, in quanto tali inserimenti sono effettuati in unità non accreditate (fuori ambito) per le quali non è possibile valutare la qualità delle stesse sulla base degli standard previsti per l'Ambito e al tempo stesso non sono vincolate alle regole economiche fissate con l'accredimento.

L'utenza destinataria di tali progettualità (c.d. utenti con progetto speciale) è in rapida ascesa e coinvolge principalmente minori; il valore aggiunto di tali inserimenti è insito nella possibilità di garantire un'alternanza scuola-centro diurno tutelando sia il diritto allo studio sia l'assolvimento dell'obbligo scolastico dello stesso. Nel 2014 le unità di utenza con progetto speciale sono state 25 (un aumento del 200% dell'utenza in carico rispetto al 2012) con un volume di spesa di circa 200.000,00.

Con i soggetti accreditati del territorio il servizio ha consolidato buone prassi di lavoro. La qualità dei servizi è garantita a diversi livelli:

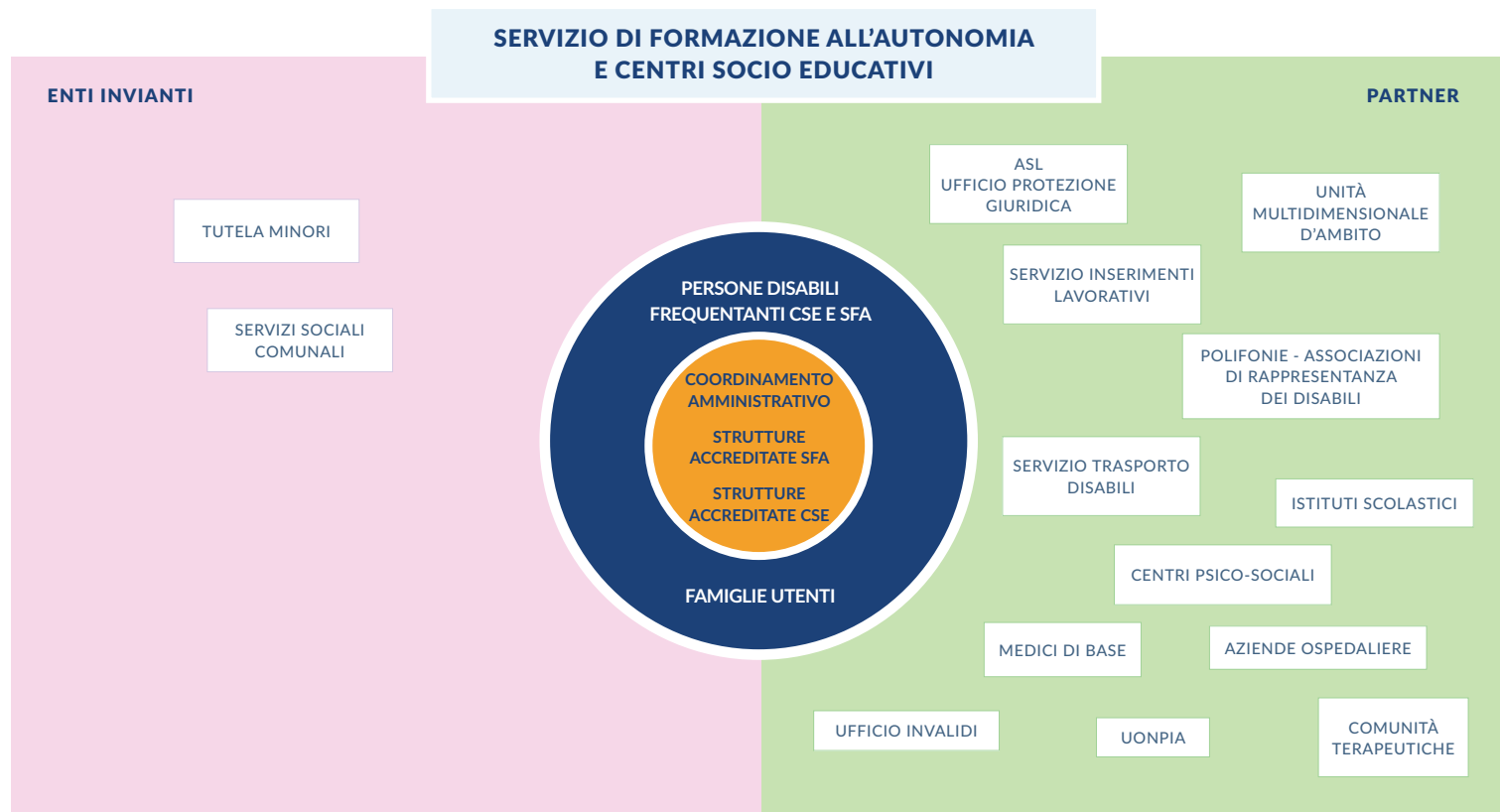
- dall'affidabilità ed esperienza dei soggetti attualmente accreditati
- da criteri di accreditamento che costruiscono un ulteriore indirizzo verso la qualità attesa del sistema territoriale (rispetto a professionalità operatori, tenuta documentazione, ...) che nel 2013 hanno subito un processo di revisione e di omogeneizzazione a livello di ASL.

Ad oggi il sistema di accreditamento è sempre accessibile a nuovi gestori interessati grazie all'espletamento di un bando di accreditamento aperto (senza scadenza).

RICAVI	2014 CSE		2014 SFA		2013		2012	
Contributi Comuni	782.574,91	92,1%	131.909,99	92,6%	833.240,35	86,3%	798.915,91	83,2%
Contributi Fondo Sociale Regionale	66.757,00	7,9%	10.588,00	7,4%	131.999,99	13,7%	161.526,00	16,8%
TOTALE	849.331,91	100,0%	142.497,99	100,0%	965.240,34	100,0%	960.441,91	100,0%
COSTI ESERCIZIO								
Collocamenti in strutture accreditate	772.800,00	91,0%	130.185,00	91,4%	884.054,66	91,6%	859.543,00	89,5%
Voucher didi	66.757,00	7,9%	10.588,00	7,4%	68.490,91	7,1%	74.779,00	7,8%
Rimborso quota fam. da FSR 2012	-	0,0%	-	0,0%	0,00	0,0%	16.504,00	1,7%
Personale Amm.vo	9.843,21	1,2%	1.655,80	1,2%	12.694,77	1,3%	9.615,90	1,0%
TOTALE	849.400,21	100,0%	142.428,80	91,4%	965.240,34	100,0%	960.441,91	100,0%
COSTI PER COMUNE								
Arese	122.179,94	15,6%	21.537,77	16,3%	134.099,64	16,1%	180.717,50	22,6%
Cornaredo	78.472,69	10,0%	8.297,34	6,3%	80.686,44	9,7%	25.003,09	3,1%
Lainate	136.761,39	17,5%	8.297,34	6,3%	131.265,85	15,8%	129.189,41	16,2%
Pero	70.013,22	8,9%	7.803,03	5,9%	60.784,00	7,3%	61.128,34	7,7%
Pogliano M.se	31.240,66	4,0%	19.948,91	15,1%	37.495,92	4,5%	37.059,22	4,6%
Pregnana M.se	19.070,90	2,4%	8.297,34	6,3%	19.108,99	2,3%	20.297,73	2,5%
Rho	223.990,36	28,6%	46.782,85	35,5%	266.747,53	32,0%	254.074,53	31,8%
Settimo M.se	67.861,25	8,7%	4.766,55	3,6%	69.494,93	8,3%	61.712,07	7,7%
Vanzago	32.984,50	4,2%	6.178,87	4,7%	33.557,05	4,0%	29.734,00	3,7%
TOTALE	782.574,91	100,0%	131.910,00	100,0%	833.240,35	100,0%	798.915,91	100,0%

2014 = 2012		2014 = 2012	
COSTO STANDARD GIORNALIERO PER UTENTE CSE	Part Time	20,94	COSTO STANDARD GIORNALIERO PER UTENTE SFA
	Full Time	35,23	
	Part Time	20,00	
	Full Time	33,50	

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



ATTIVITÀ DI GESTIONE AMMINISTRATIVA RELATIVA ALL'INSERIMENTO DI UTENTI IN UNITÀ DI OFFERTA SOCIO SANITARIE DIURNE A FAVORE DI PERSONE DISABILI (CDD)

LA MISSION DEL SERVIZIO CDD

Sercop svolge tutte le attività amministrative di competenza dei Comuni relative alle unità di offerta socio sanitarie diurne a favore di persone disabili (CDD) frequentati da propri residenti.

Il Centro Diurno per persone Disabili è una unità di offerta semiresidenziale di tipo socio sanitaria rivolta all'accoglienza di persone disabili gravi di età compresa tra i 18 anni ed i 65 anni.

Nei CDD vengono garantite agli ospiti, in coerenza con le loro caratteristiche, oltre ad attività educative, attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative e socioriabilitative.

All'interno del CDD le persone disabili trovano una struttura di appoggio alle situazioni familiari e del loro ambito di vita quotidiana, attraverso interventi educativi, ricreativi, assistenziali e riabilitativi.

Per rientrare e rimanere nel sistema delle unità d'offerta socio sanitarie accreditate, secondo le disposizioni della Regione Lombardia, il servizio deve rispettare specifici requisiti organizzativi e gestionali riguardanti principalmente la classificazione dei bisogni assistenziali degli ospiti, lo standard di assistenza garantito, la composizione del mix assistenziale tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe della struttura, la stesura del progetto educativo individualizzato e la predisposizione di un fascicolo unico socio-sanitario-assistenziale che comprenda anche la parte medica e infermieristica.

GLI OBIETTIVI GENERALI

Il 2014 rappresenta il primo anno di delega dell'attività amministrativa relativa a queste unità d'offerta da parte dei Comuni: l'obiettivo strategico perseguito consiste nell'implementazione di un sistema di controllo di gestione per la puntuale rilevazione dei volumi di utenza in carico e delle giornate di frequenza e nel monitoraggio della spesa finalizzato alla sua progressiva razionalizzazione. Con il nuovo assetto organizzativo ci si propone inoltre la messa a regime di un sistema univoco di rapporti con i gestori che di riflesso produca positive ricadute sull'utenza, oltre che il vantaggio derivante da un coordinamento della gestione accentrata per tutti i Comuni dell'Ambito. Questi ultimi conservano la titolarità dell'accesso per l'utente, riservandosi dunque la responsabilità in merito ai volumi di utenza e ai relativi oneri che ne discendono secondo le disposizioni di cui al contratto di servizio.

Sercop si occupa anche della riscossione delle quote di compartecipazione a carico dell'utenza per la frequenza a queste strutture, il cui ammontare è definito forfettariamente nel Documento di applicazione del Regolamento di Ambito per l'accesso ai servizi diurni per le persone disabili in € 5,00/ die per i giorni di effettiva presenza registrati dal gestore.

Obiettivi più specifici dell'attività amministrativa inerente i CDD sono:

- perseguire una programmazione ed un controllo efficace del servizio

attraverso la condivisione fra i Comuni, Sercop e gli enti gestori, delle informazioni a disposizione, nonché attraverso il loro utilizzo sistematico;

- garantire l'accesso degli utenti a parità di condizioni per tutti i disabili residenti nel territorio dell'Ambito;
- ottimizzare la risposta al bisogno, nel medio lungo periodo, in termini sia di localizzazione delle strutture, che di appropriatezza degli interventi, attraverso l'analisi dei flussi di domanda e delle strutture di offerta;
- omogeneizzare la riscossione delle entrate e le relative modalità;
- costituire un network operativo con il servizio trasporto disabili di Sercop, che ha in carico il 76% degli utenti dei Centro Diurni residenti nel Rhodense.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE

L'attività tipica si articola in:

- raccolta dai Comuni invianti delle richieste di inserimento degli utenti presso le strutture diurne;
- gestione delle richieste pervenute e attivazione dell'inserimento di concerto con la struttura;
- condivisione con le strutture di eventuali modifiche alle modalità di frequenza;
- supporto alle famiglie degli utenti per la riscossione della quota di compartecipazione dovuta a loro carico;
- programmazione e controllo degli utenti per conto dei Comuni del Rhodense.

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

RICHIEDA DI INERIMENTO PRESSO STRUTTURA DIURNA

Il cittadino (o suo delegato) presenta ai servizi sociali di base del proprio comune di residenza domanda di inserimento presso il centro diurno prescelto

VALUTAZIONE RICHIEDA DI INSERIMENTO

Il servizio sociale di base verifica il possesso dei requisiti di accesso del richiedente secondo quanto previsto dal Regolamento d'Ambito

ISTRUTTORIA INSERIMENTO

Il servizio sociale di base invia a Sercop la scheda di inserimento nella quale sono specificati

- il centro diurno
- la modalità di frequenza
- l'eventuale esenzione dell'utente dalla compartecipazione della quota di retta a suo carico

Sercop con l'ente gestore del centro diurno concorda le modalità di:

- fatturazione della retta complessiva (quota a carico del comune e quota a carico dell'utente)
- invio registro frequenze

FATTURAZIONE QUOTA COMPARTECIPAZIONE A CARICO DELL'UTENTE

Sercop verificate le presenze mensili dell'utente procede ad emettere l'eventuale fattura che addebita a quest'ultimo la quota a suo carico secondo quanto previsto dal Regolamento d'Ambito

VERIFICA PAGAMENTI E SOLLECITI

Sercop verifica il pagamento delle fatture emesse e procede a sollecitare il saldo delle eventuali insolvenze

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività amministrative sono gestite tramite una figura amministrativa che svolge funzioni di coordinamento fra i Comuni e strutture accreditate (11 ore settimanali), in collaborazione con una risorsa part time 9 ore settimanali dell'ufficio contabilità per la parte amministrativa e sotto la supervisione della Direzione dell'Azienda Speciale.

Organico:

Laura Raimondi (coordinatrice - dipendente), 41 anni;

Sara Castiglioni (impiegata amministrativa - dipendente), 37 anni

Sede: via dei Cornaggia, 33 - Rho, sede di Sercop.

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

La quasi totalità dell'utenza dei CDD si concentra in strutture ubicate nel territorio del rhodense, le quali praticano rette giornaliere sostanzialmente omogenee.

COMUNE	Utenti CDD 2014		
	Utenti in CDD all'interno dell'Ambito territoriale	Utenti in CDD fuori Ambito territoriale	TOT utenti CDD
Arese	4	1	5
Cornaredo	4	1	5
Lainate	23	1	24
Pero	7	2	9
Pogiano M.se	6	0	6
Pregnana M.se	1	0	1
Rho	27	2	29
Settimo M.se	6	2	8
Vanzago	8	0	8
TOTALE	86	9	95

I gestori delle strutture frequentate, ubicate sia nel territorio rhodense che al di fuori, sono sia pubblici che privati.

CDD AMBITO TERRITORIALE

DENOMINAZIONE	ENTE GESTORE
CDD LAINATE	ASL Milano 1
CDD LA-FRA Lainate	Associazione La Fra onlus
CDD Ezio Brancato Rho	ASL Milano 1
CDD Enrico Beltrami Vanzago	Cooperativa Sociale Cura e Riabilitazione

CDD FUORI AMBITO TERRITORIALE

DENOMINAZIONE	ENTE GESTORE
CDD Sacro Cuore Cesano Boscone	Fondazione Istituto Sacra Famiglia
CDD Santa Chiara Cesano Boscone	
CDD Santa Elisabetta Cesano Boscone	
CDD Archimede Garbagnate Milanese	Comune di Garbagnate Milanese

Di seguito si evidenziano, per Comune, le giornate di frequenza, espresse in tempo pieno equivalente, fruite nel 2014 dagli utenti del servizio, che viene garantito per 235 giorni l'anno:

COMUNE	gg. CDD Ambito	gg. CDD fuori Ambito	gg. TOT. CDD
Arese	710	78	788
Cornaredo	895	216	1.111
Lainate	5.290	219	5.509
Pero	1.617	248	1.865
Pogliano M.se	1.390	0	1.390
Pregnana M.se	229	0	229
Rho	5827	246	6.073
Settimo M.se	1.230	432	1.662
Vanzago	1.754	0	1.754
TOTALE	18.942	1.439	20.381

L'analisi del quadro anagrafico dell'utenza dei CDD dell'Ambito mostra come circa il 60% di essi appartenga ad una fascia di età superiore a 35 anni.

COMUNE	2014 - UTENTI IN CDD AMBITO				
	14-18	19-25	26-35	>35	TOT
Arese	0	0	0	4	4
Cornaredo	0	0	0	4	4
Lainate	1	4	7	11	23
Pero	0	0	3	4	7
Pogliano M.se	0	1	1	4	6
Pregnana M.se	0	0	1	0	1
Rho	0	3	4	16	23
Settimo M.se	2	1	2	5	10
Vanzago	0	4	1	3	8
TOTALE	3	13	19	51	86

COMUNE	UTENTI CDD 2014
	SONO IN CARICO AL TRASPORTO
Arese	3
Cornaredo	4
Lainate	24
Pero	7
Pogliano M.se	6
Pregnana M.se	0
Rho	21
Settimo M.se	7
Vanzago	0
TOTALE	72

Dei 95 utenti complessivi CDD che frequentano strutture diurne all'interno del territorio o fuori territorio, 72 sono anche in carico al servizio trasporti, vengono cioè accompagnati dalla famiglia o da altra struttura presso la quale sono i rispettivi domicili verso i servizi diurni e viceversa.

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede tramite richiesta da presentare presso i servizi sociali di base del Comune di residenza, secondo le modalità previste da ciascun regolamento. Inoltre, da ottobre 2011 l'accesso ai servizi può essere preceduta dalla valutazione condotta dall'Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA), all'interno della definizione del più ampio progetto di vita della persona disabile e della funzione di orientamento e accompagnamento alle famiglie nelle fasi di accesso ai servizi.

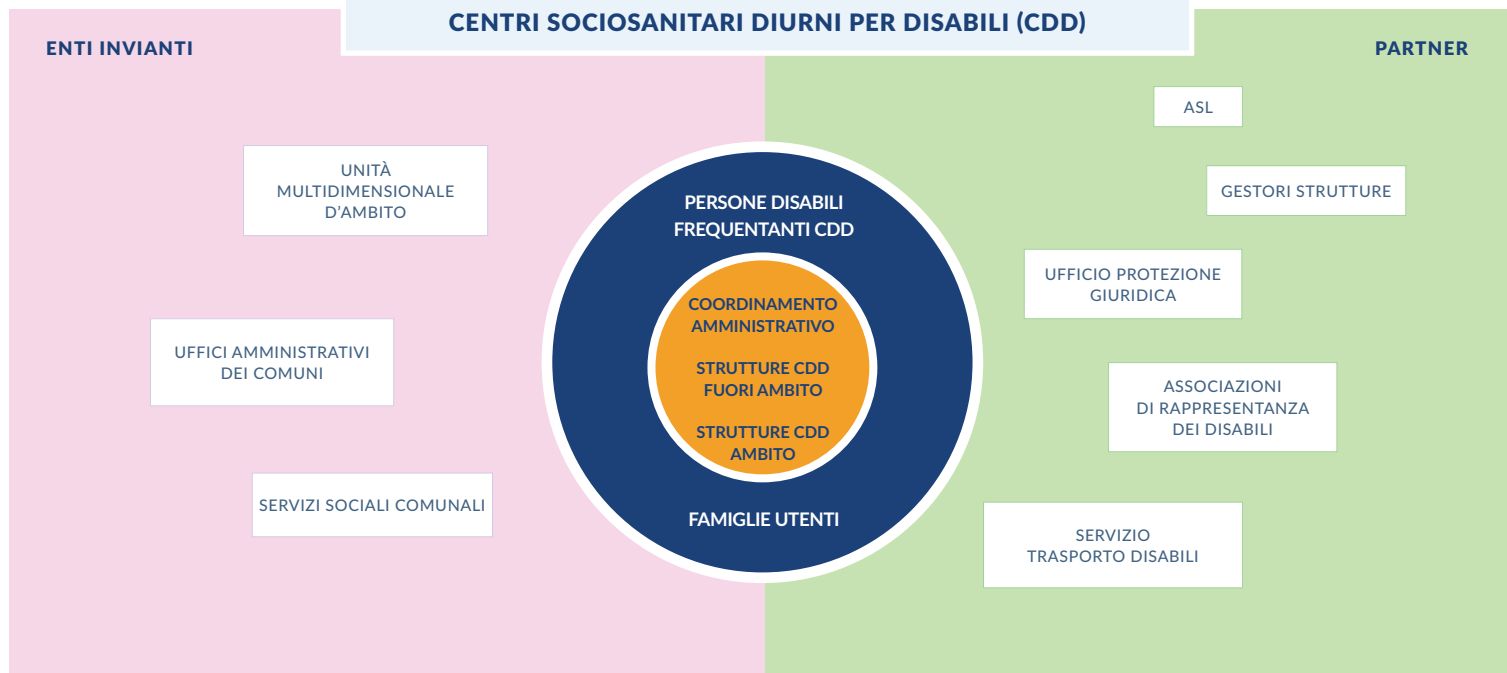
INTERVISTA AL COORDINATORE

Il primo anno di attività ha consentito la graduale implementazione di un sistema di controllo di gestione per la puntuale rilevazione dei volumi di utenza in carico e delle giornate di frequenza e per il monitoraggio della spesa ed il coordinamento della gestione, favorito quest'ultimo anche dalla interlocuzione unica per tutti i Comuni dell'Ambito nei confronti dei gestori. Con il nuovo assetto organizzativo è emersa l'esigenza di avviare una prima ricognizione ed analisi dei regolamenti attualmente vigenti per l'accesso ai servizi socio-sanitari per disabili, volta in prospettiva all'elaborazione di un regolamento d'Ambito conforme alle nuove disposizioni in materia di ISEE. Sul versante della riscossione della quota di compartecipazione degli utenti, lo stato dell'arte ad inizio anno si caratterizzava per una applicazione del regolamento vigente di ambito "a macchia di leopardo" nei diversi Comuni. Si è pertanto proceduto ad implementare il sistema di riscossione secondo le citate disposizioni in modo uniforme su tutto il territorio dell'ambito: si è dunque raggiunto, sul piano applicativo, un soddisfacente livello di omogeneizzazione, non altrettanto invece si può ancora dire del pagamento della quota di compartecipazione alla retta da parte dell'utenza.

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014 CDD AMBITO		2014 CDD FUORI AMBITO	
Contributi Comuni	855.953,30	92,17%	50.532,00	88,36%
Quota a carico delle famiglie	72.690,00	7,83%	6.660,00	11,64%
TOTALE	928.643,30	100,00%	57.192,00	100,00%
COSTI ESERCIZIO				
Collocamenti in strutture	912.600,00	98%	57.192,00	100,00%
Personale Amministrativo	16.043,30	2%		
TOTALE	928.643,30	100,00%	57.192,00	100,00%
COSTI PER COMUNE	2014 CDD AMBITO		2014 CDD FUORI AMBITO	
Arese	31.643,19	3,70%	2.710,05	5,36%
Cornaredo	40.052,93	4,68%	7.634,76	15,11%
Lainate	241.035,53	28,16%	7.708,99	15,26%
Pero	72.009,43	8,41%	8.621,58	17,06%
Pogliano Milanese	62.315,61	7,28%	0	0%
Pregnana Milanese	10.086,87	1,18%	0	0%
Rho	265.212,29	30,98%	8.672,09	17,16%
Settimo Milanese	55.221,51	6,45%	15.184,52	30,05%
Vanzago	78.375,94	9,16%	0	0%
TOTALE	855.953,30	100,00%	50.532,00	100,00%

**PORTATORI DI INTERESSE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA
CENTRI SOCIO SANITARI DIURNI PER DISABILI (CDD)**



ATTIVITÀ DI GESTIONE AMMINISTRATIVA RELATIVA ALL'INSERIMENTO DI UTENTI IN UNITÀ DI OFFERTA SOCIO SANITARIE RESIDENZIALI A FAVORE DI PERSONE DISABILI (CSS, RSD, ALTRE STRUTTURE)

LA MISSION DELLE UNITÀ D'OFFERTA SOCIO SANITARIE RESIDENZIALI

Sercop svolge le attività amministrative e di controllo di gestione connesse all'inserimento delle persone disabili in strutture residenziali, rappresentate principalmente da CSS e RSD. Queste strutture rientrano nel novero delle unità di offerta socio sanitarie e forniscono prestazioni di tipo sanitario a persone che presentano bisogni di natura sociale, unendo quindi interventi professionali sanitari a un supporto di tipo sociale. Si tratta nello specifico delle seguenti tipologie di strutture:

- **Comunità Socio Sanitaria (CSS)**

È una comunità alloggio socio-assistenziale che accoglie persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare, scelta dall'utente come sua dimora abituale.

- **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.

L'attività amministrativa in oggetto riguarda anche la frequenza in altre strutture dell'area residenziale, come per esempio comunità per disabili mentali o psicoterapeutiche, comunità psichiatriche protette e minialloggi per l'autonomia.

GLI OBIETTIVI GENERALI

Il 2014 rappresenta il primo anno di delega anche dell'attività amministrativa relativa a queste unità d'offerta da parte dei Comuni: l'obiettivo strategico perseguito consiste dunque complessivamente, come per l'area delle strutture diurne, nell'implementazione di un sistema di controllo di gestione per la puntuale rilevazione dei volumi di utenza in carico e delle giornate di frequenza e nel monitoraggio della spesa finalizzato alla sua progressiva razionalizzazione. Con il nuovo assetto organizzativo ci si propone inoltre la messa a regime di un sistema univoco di rapporti con i gestori, che di riflesso produca positive ricadute sull'utenza, oltre che il vantaggio derivante da un coordinamento della gestione accentrata per tutti i Comuni dell'Ambito. Questi ultimi conservano la titolarità dell'accesso per l'utente, riservandosi dunque la responsabilità in merito ai volumi di utenza e ai relativi oneri che ne discendono secondo le disposizioni di cui al contratto di servizio. Per questa tipologia di unità di offerta, a differenza che per i CDD, le

quote di compartecipazione a carico degli utenti, definite dai singoli Comuni secondo le proprie modalità regolamentari, vengono fatturate direttamente ai medesimi da parte delle strutture ospitanti, che provvedono anche alla riscossione.

Nella attività gestionale di Sercop rientrano pertanto esclusivamente le quote di pertinenza pubblica, che rappresentano i contributi di funzionamento comunali per i servizi in oggetto, trasferite in gestione all'Azienda.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE

L'attività tipica si articola in:

- raccolta dai Comuni invianti delle richieste di inserimento degli utenti presso le strutture residenziali;
- gestione delle richieste pervenute e attivazione dell'inserimento della persona di concerto con la struttura;
- condivisione con le strutture di eventuali modifiche alle modalità di frequenza;
- programmazione e controllo del numero degli utenti e delle giornate di presenza per conto dei Comuni del Rhodense;
- riscossione delle quote di compartecipazione dall'utenza.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività amministrative sono gestite tramite una figura amministrativa (7 ore/settimana) che svolge funzioni di coordinamento fra i Comuni e strutture accreditate, in collaborazione con una risorsa part time

dell'ufficio contabilità per la parte amministrativa e sotto la supervisione della Direzione dell'Azienda Speciale.

Organico:

Laura Raimondi (coordinatrice – dipendente), 41 anni;

Sara Castiglioni (impiegata amministrativa – dipendente), 37 anni

Sede: via dei Cornaggia, 33 – Rho, sede di Sercop.

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

COMUNE	UTENTI 2014			
	CSS	RSD	ALTRE STRUTTURE RESIDENZIALI ⁽¹⁾	UTENTI TOTALI
Arese	6	5	0	11
Cornaredo	2	3	1	6
Lainate	6	5	7	18
Pero	3	2	3	8
Pogliano M.se	1	3	2	6
Pregnana M.se	0	0	0	0
Rho	24	19	18	61
Settimo M.se	3	5	2	10
Vanzago	0	1	1	2
TOTALE	45	43	34	122

Nota (1): nella categoria ALTRE STRUTTURE RESIDENZIALI sono inclusi anche gli utenti degli ex Istituti riabilitativi geriatrici (c.d. EX IDR)

Di seguito si evidenziano, per Comune, le giornate fruite nel corso del 2014 che, trattandosi di strutture residenziali, si riferiscono a 365 giorni di apertura l'anno:

COMUNE	CSS	RSD	ALTRE STRUTTURE RESIDENZIALI ⁽¹⁾	UTENTI TOTALI
Arese	2.184	1.823	0	4.007
Cornaredo	730	789	351	1.870
Lainate	2.159	1.364	2.031	5.554
Pero	1085	730	812	2.627
Pogliano M.se	365	1.095	437	1.897
Pregnana M.se	0	0	0	0
Rho	8.298	6.344	5.367	20.009
Settimo M.se	1.091	1.825	671	3.587
Vanzago	0	365	207	572
TOTALE	15.912	14.335	9.876	40.123

La composizione anagrafica degli utenti delle strutture residenziali mostra come il 73% di essi si colloca nella fascia di età sopra i 35 anni.

COMUNE	UTENTI 2014				
	14-18	19-25	26-35	>35	TOT
Arese	0	0	0	11	11
Cornaredo	0	1	0	5	6
Lainate	0	2	3	13	18
Pero	0	1	2	5	8
Pogliano M.se	0	0	0	6	6
Pregnana M.se	0	0	0	0	0
Rho	3	4	10	44	61
Settimo M.se	0	1	4	5	10
Vanzago	0	1	1	0	2
TOTALE	3	10	20	89	122

Le strutture nelle quali sono accolti gli utenti sono per lo più ubicate fuori ambito, nella quasi totalità per quanto riguarda le RSD, ma sempre nel territorio regionale, come mostra la tabella di seguito.

CSS		RSD		ALTRI	
N. TOTALE STRUTTURE	FUORI AMBITO	N. TOTALE STRUTTURE	FUORI AMBITO	N. TOTALE STRUTTURE	FUORI AMBITO
12	58%	16	94%	21	62%

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede tramite richiesta da presentare presso i servizi sociali di base del Comune di residenza, secondo le modalità previste da ciascun regolamento. L'accesso ai servizi può essere preceduta dalla valutazione condotta dall'Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA), all'interno della definizione del più ampio progetto di vita della persona disabile e della funzione di orientamento e accompagnamento alle famiglie nelle fasi di accesso ai servizi. Le quote di pertinenza pubblica e di compartecipazione dell'utente rimangono individuate dal Comune di residenza della persona disabile, secondo i propri strumenti regolamentari, e comunicate a Sercop.

INTERVISTA AL COORDINATORE

Il 2014 ha rappresentato in prima battuta un banco di prova fondamentale per la progressiva messa a fuoco dei ruoli, solo disegnati in fase di delega dell'attività, e la fluidificazione degli ingranaggi operativi, concretizzatasi per esempio nell'omogeneizzazione delle modalità di comunicazione tra l'Azienda ed i Comuni. La rilevazione dei volumi di utenza, delle giornate di frequenza e della spesa di pertinenza comunale rappresenta un primo esito positivo del passaggio della gestione in capo all'Azienda. Non altrettanto si può ancora dire sul versante delle rette di inserimento praticate dalle singole strutture e delle quote di partecipazione richieste all'utenza dai Comuni. Da questo punto di vista infatti il servizio ha ereditato una situazione disomogenea, anche per l'assenza, allo stato, di un Regolamento di accesso e di tariffe per i servizi residenziali omogenee per l'ambito, sui quali sarebbe auspicabile avviare una analisi più approfondita. La connessione con l'attività degli altri servizi aziendali dell'area disabilità (UMA, Servizio Trasporti, NIL) è un altro aspetto che merita, per il futuro, un maggiore presidio.

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014							
	CSS		RSD		ALTRI		PERSONALE AMM.VO	
Contributi Comuni	862.735,00	93,20%	944.573,00	100,00%	357.923,00	98%		
Quota a carico delle famiglie*	62.919,00	6,80%		0,00%	6.210,00	2%		
Fondo Nazionale Politiche Sociali							12.160,40	100%
TOTALE	925.654,00	100,00%	944.573,00	100,00%	364.133,00	100%	12.160,40	100%

**le quote a carico delle famiglie compaiono fra i ricavi poiché, in casi eccezionali, vengono comunque rimosse le quote di compartecipazione di CSS, in continuità con le prassi seguite dai Comuni.*

QUOTE A CARICO DEL COMUNE AL NETTO DELLA COMPARTECIPAZIONE UTENTI	2014						2014	
	CSS		RSD		ALTRI		64,56	Quota media giornaliera CSS
Arese	83.011,00	9,62%	81.502,00	8,63%	-	0%	65,89	Quota media giornaliera RSD
Cornaredo	37.472,00	4,34%	63.663,00	6,74%	9.813,00	3%		
Lainate	122.002,00	14,14%	122.337,00	12,95%	65.181,00	18%		
Pero	61.349,00	7,11%	35.381,00	3,75%	15.833,00	4%		
Pogliano M.se	1.825,00	0,21%	34.547,00	3,66%	5.761,00	2%		
Pregnana M.se	-	0,00%	-	0,00%	-	0%		
Rho	485.511,00	56,28%	460.149,00	48,72%	233.352,00	65%		
Settimo M.se	71.565,00	8,30%	117.185,00	12,41%	24.943,00	7%		
Vanzago	-	0,00%	29.809,00	3,16%	3.040,00	1%		
TOTALE	862.735,00	100,00%	944.573,0	100,00%	357.923,00	100%		

Da sottolineare che i contributi comunali sopra indicati corrispondono esclusivamente alla quota socio assistenziale di pertinenza pubblica, ossia alla quota coperta con risorse comunali: non rientra invece nella ricostruzione del dato economico di cui in tabella la quota di retta a carico dell'utente, laddove il Comune non si faccia carico totalmente dell'onere di inserimento del disabile. Il totale delle risorse economiche corrisposte a titolo di rette per l'inserimento nelle strutture residenziali, fra quote pubbliche comunali e quote private corrisposte dalle famiglie, come meglio descritto di seguito, ammonta infatti nel 2013 a più di tre milioni di euro, di cui i Comuni si fanno carico complessivamente del 72%.

STRUTTURA	2014			
	AMMONTARE COMPLESSIVO RETTE 2013	DI CUI A CARICO COMUNE	DI CUI A CARICO DELL'UTENTE	% QUOTA COMUNALE
CSS	1.294.538,20	895.354,01	399.184,19	69%
RSD	1.302.476,53	968.286,61	334.189,92	74%
ALTRI	440.973,05	316.032,91	124.940,14	72%
TOTALE	3.037.987,78	2.179.673,53	858.314,25	72%

Il quadro d'insieme di cui sopra rappresenta in forma sintetica il riparto tra quote delle rette coperte da risorse comunali e le quote a carico delle famiglie, mentre la tabella seguente riporta la medesima analisi della percentuale di riparto ma per ciascun Comune e tipologia di struttura.

UTENTI 2014					
COMUNE	CSS			% Quota comunale	% Quota carico utente
	Ammontare complessivo rette 2013	Di cui a carico comune	Di cui a carico dell'utente		
Arese	€ 159.651,00	€ 99.199,70	€ 60.451,30	62%	38%
Cornaredo	€ 63.181,50	€ 37.434,40	€ 25.747,10	59%	41%
Lainate	€ 171.396,70	€ 122.793,30	€ 48.603,40	72%	28%
Pero	€ 87.329,90	€ 60.414,50	€ 26.915,39	69%	31%
Pogliano M.se	€ 29.200,00	€ 7.825,00	€ 21.375,00	27%	73%
Pregnana M.se	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0%	0%
Rho	€ 672.344,60	€ 489.847,20	€ 182.497,40	73%	27%
Settimo M.se	€ 111.434,50	€ 77.839,90	€ 33.594,60	70%	30%
Vanzago	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		
TOTALE	€ 1.294.538,20	€ 895.354,00	€ 399.184,19	69%	31%

UTENTI 2014					
COMUNE	ALTRI			% Quota comunale	% Quota carico utente
	Ammontare complessivo rette 2013	Di cui a carico comune	Di cui a carico dell'utente		
Arese	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		
Cornaredo	€ 20.976,55	€ 10.490,10	€ 10.486,45	50%	50%
Lainate	€ 135.317,15	€ 96.124,70	€ 39.192,45	71%	29%
Pero	€ 51.817,12	€ 33.309,37	€ 18.507,75	64%	36%
Pogliano M.se	€ 6.860,80	€ 5.606,80	€ 1.254,00	82%	18%
Pregnana M.se	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0%	0%
Rho	€ 188.386,44	€ 143.690,95	€ 44.695,49	76%	24%
Settimo M.se	€ 34.575,00	€ 23.774,65	€ 10.800,35	69%	31%
Vanzago	€ 3.040,00	€ 3.040,00		100%	0%
TOTALE	€ 440.973,06	€ 316.036,57	€ 124.936,49	72%	28%

Di seguito si riportano le quote diarie medie coperte da ciascun Comune con risorse proprie:

UTENTI 2014			
COMUNE	CSS	giornate	quota diaria media
	quota a carico del comune al netto della compartecipazione utenti		
Arese	€ 99.199,70	2184	€ 45,42
Cornaredo	€ 37.434,40	730	€ 51,28
Lainate	€ 122.793,30	2159	€ 56,88
Pero	€ 60.414,51	1085	€ 55,68
Pogliano M.se	€ 7.825,00	365	€ 21,44
Pregnana M.se	€ 0,00	0	
Rho	€ 489.847,20	8298	€ 59,03
Settimo M.se	€ 77.839,90	1091	€ 71,35
Vanzago	€ 0,00	0	
TOTALE	€ 895.354,01	15912	€ 56,27

UTENTI 2014			
COMUNE	RSD	giornate	quota diaria media
	quota a carico del comune al netto della compartecipazione utenti		
Arese	€ 81.898,70	1823	€ 44,93
Cornaredo	€ 73.883,30	789	€ 93,64
Lainate	€ 111.850,60	1364	€ 82,00
Pero	€ 26.645,00	730	€ 36,50
Pogliano M.se	€ 34.543,60	1095	€ 31,55
Pregnana M.se	€ 0,00	0	
Rho	€ 492.910,32	6344	€ 77,70
Settimo M.se	€ 116.749,19	1825	€ 63,97
Vanzago	€ 29.805,90	365	€ 81,66
TOTALE	€ 968.286,61	14335	€ 67,55

UTENTI 2014					
COMUNE	RDS			% Quota comunale	% Quota carico utente
	Ammontare complessivo rette 2013	Di cui a carico comune	Di cui a carico dell'utente		
Arese	€ 142.842,75	€ 81.898,70	€ 60.944,05	57%	43%
Cornaredo	€ 97.049,85	€ 73.883,30	€ 23.166,55	76%	24%
Lainate	€ 144.452,40	€ 111.850,60	€ 32.601,80	77%	23%
Pero	€ 26.645,00	€ 26.645,00	€ 0,00	100%	0%
Pogliano M.se	€ 58.264,95	€ 34.543,60	€ 23.721,35	59%	41%
Pregnana M.se	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	0%	0%
Rho	€ 639.625,58	€ 492.910,32	€ 146.715,26	77%	23%
Settimo M.se	€ 157.807,75	€ 116.749,19	€ 41.058,56	74%	26%
Vanzago	€ 35.788,25	€ 29.805,90	€ 5.982,32	83%	17%
TOTALE	€ 1.302.476,53	€ 968.286,61	€ 334.189,89	74%	26%

Particolare interesse riveste la rilevazione, su base comunale, delle rette massime, minime e medie per tipologia di struttura relative agli utenti disabili inseriti nell'anno 2013. Il confronto tra le rette viene effettuato con riferimento alle sole Residenze Sanitarie ed alle Comunità Socio Sanitarie, tralasciando invece la categoria delle altre strutture, in quanto, essendo state in essa raggruppate tipologie di unità d'offerta tra loro molto disomogenee, il raffronto non risulterebbe significativo.

UTENTI 2014			
COMUNE	CSS	Retta max	Retta min
	Retta media		
Arese	€ 79,00	€ 89,90	€ 68,10
Cornaredo	€ 86,55	€ 89,90	€ 83,20
Lainate	€ 78,73	€ 89,90	€ 54,44
Pero	€ 82,34	€ 90,10	€ 74,58
Pogliano M.se	€ 80,00	€ 80,00	€ 80,00
Pregnana M.se			
Rho	€ 85,20	€ 93,88	€ 74,58
Settimo M.se	€ 101,77	€ 132,00	€ 83,20
Vanzago	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
AMBITO	€ 84,61	€ 102,89	€ 68,45

UTENTI 2014			
COMUNE	RSD	Retta max	Retta min
	Retta media		
Arese	€ 77,87	€ 101,90	€ 52,00
Cornaredo	€ 88,63	€ 112,84	€ 55,00
Lainate	€ 98,94	€ 109,20	€ 90,00
Pero	€ 92,00	€ 92,00	€ 92,00
Pogliano M.se	€ 53,21	€ 98,05	€ 26,07
Pregnana M.se			
Rho	€ 81,67	€ 190,20	€ 66,00
Settimo M.se	€ 86,47	€ 101,90	€ 68,50
Vanzago	€ 98,05	€ 98,05	€ 98,05
AMBITO	€ 84,61	€ 102,89	€ 68,45

**PORTATORI DI INTERESSE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA
STRUTTURE SOCIO SANITARIE RESIDENZIALI PER DISABILI**
(CSS, RSD, ALTRE STRUTTURE)

ENTI INVIANI

PARTNER

UNITÀ MULTIDIMENSIONALE
D'AMBITO

UFFICI AMMINISTRATIVI
DEI COMUNI

SERVIZI SOCIALI
COMUNALI

PERSONE DISABILI
FREQUENTANTI STRUTTURE
RESIDENZIALI

COORDINAMENTO
AMMINISTRATIVO
ALTRE STRUTTURE
RESIDENZIALI
RSD
CSS

FAMIGLIE UTENTI

SERVIZIO TRASPORTO
DISABILI

GESTORI STRUTTURE

ASSOCIAZIONI DI
RAPPRESENTANZA
DEI DISABILI

UFFICIO PROTEZIONE
GIURIDICA

UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO (U.M.A.)

LA MISSION DEL SERVIZIO

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

GLI OBIETTIVI GENERALI

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

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

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

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

SEGNALAZIONE E VALUTAZIONE IDONEITÀ:

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

COLLOQUIO PER RACCOLTA DELLA DOMANDA:

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

RACCOLTA DEI DATI ANAGRAFICI E ANALISI DELLA DOMANDA:

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

VALUTAZIONE CASO:

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

IPOTESI PROGETTUALI:

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

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

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

MONITORAGGIO DEL PROGETTO:

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

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

Fino a settembre 2014, poi trasferito presso la sede di via Cornaggia, 33 a Rho.

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

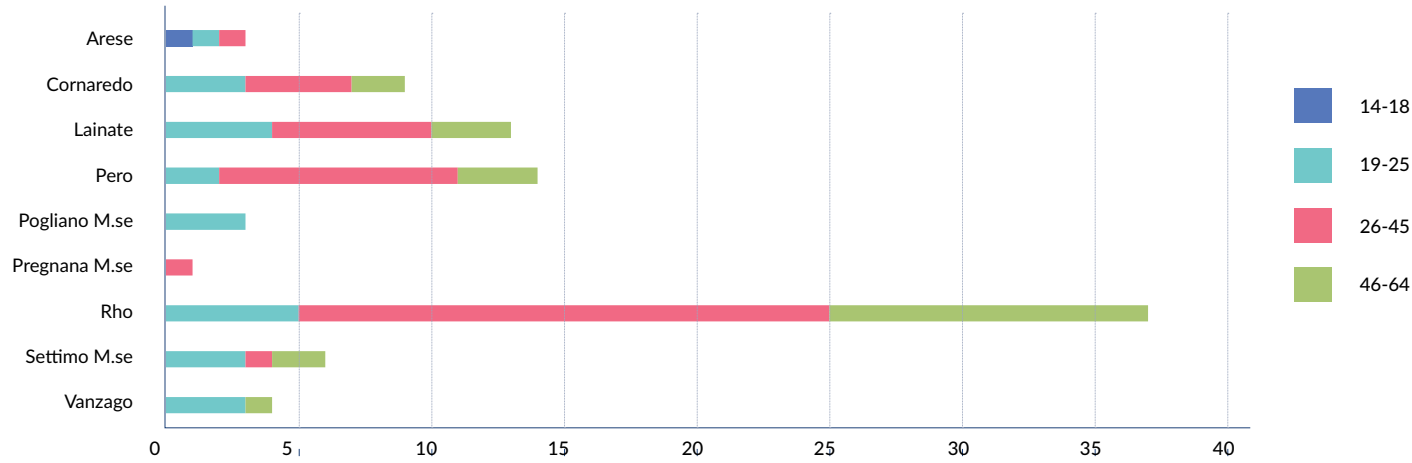
Nel corso dell'anno sono giunte 37 nuove richieste di valutazione. Il totale dei casi in carico al 31/12/2014 è di complessivamente 118 soggetti di cui 28 inseriti nel progetto disabilità adulta. Del totale dei 118 casi, circa il 94% è caratterizzato da una disabilità psichico-intellettuale e la fascia d'età più presente (36%) è quella che va dai 26 ai 45 anni; infine si rileva che l'86% delle persone vive con i familiari mentre il 14% in strutture residenziali.

UTENTI IN CARICO NEL 2014: FASCE D'ETÀ E GENERE

FASCE D'ETÀ COMUNE	2014				2013			
	14-18 anni	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	14-18 anni	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni
Arese	1	1	1		2	2	1	
Cornaredo		3	4	2		2	4	3
Lainate		4	6	3		4	3	
Pero		2	9	3		1	9	4
Pogliano M.se		3				3		
Pregnana M.se			1					
Rho		5	20	12		5	18	8
Settimo M.se		3	1	2		3	1	2
Vanzago		3		1		3		1
TOTALE	1	24	42	23	2	23	36	18

GENERE COMUNE	2014		2013		TOTALE	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	2014	2013
Arese	2	1	4	1	3	5
Cornaredo	5	4	5	4	9	9
Lainate	9	4	5	2	13	7
Pero	7	7	7	7	14	14
Pogliano M.se	1	2	1	2	3	3
Pregnana M.se	1	0			1	
Rho	23	14	18	13	37	31
Settimo M.se	3	3	3	3	6	6
Vanzago	3	1	3	1	4	4
TOTALE	54	36	46	33	90	79

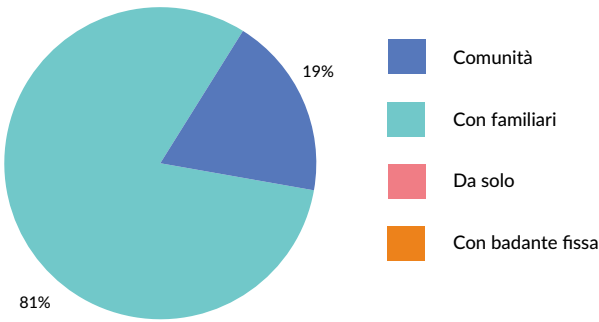
UTENTI PER COMUNE - FASCE D'ETÀ - ANNO 2014



UTENTI IN CARICO NEL 2014: SITUAZIONE DI CONVIVENZA

COMUNE	2014				2013			
	da solo	con familiari	comunità	con badante fissa	da solo	con familiari	comunità	con badante fissa
Arese		3				5		
Cornaredo		8	1		1	7	1	
Lainate		10	3			5	2	
Pero		12	2			12	2	
Pogliano M.se		3				3		
Pregnana M.se		1						
Rho		26	11			21	10	
Settimo M.se		6				6		
Vanzago		4				4		
TOTALE	0	73	17	0	1	63	15	0

SITUAZIONE DI CONVIVENZA - ANNO 2014

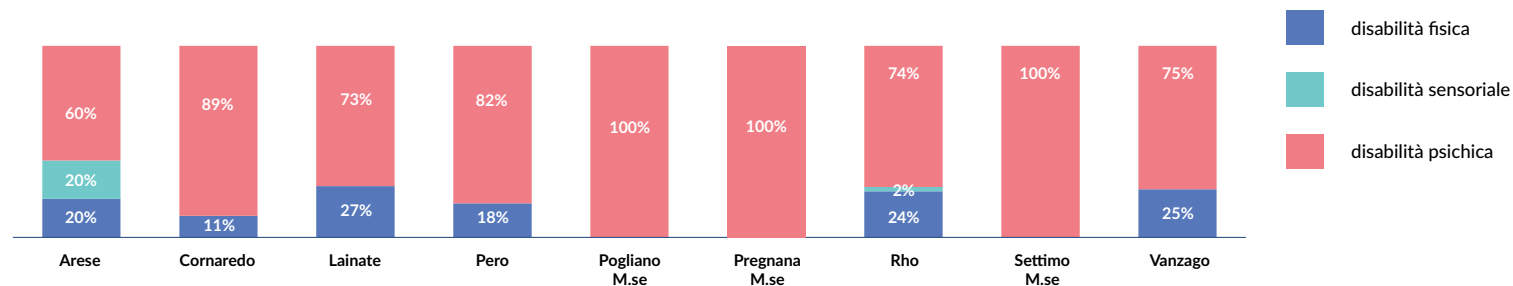


UTENTI IN CARICO NEL 2014: TIPOLOGIA DI DISAGIO

COMUNE	2014			2013		
	disabilità fisica	disabilità sensoriale	disabilità psichica / intellettiva	disabilità fisica	disabilità sensoriale	disabilità psichica / intellettiva
Arese	1	1	3	1	1	5
Cornaredo	1		8	1		8
Lainate	4		11	3		7
Pero	3		14	5		14
Pogliano M.se			3			3
Pregnana M.se			1			
Rho	11	1	34	11		28
Settimo M.se			6			6
Vanzago	1		3	1		3
TOTALE	21	2	83	22	1	74

Nota: per ogni utente può essere evidenziata più di una tipologia di disagio e tipologia di progetto (categoria di uscita).

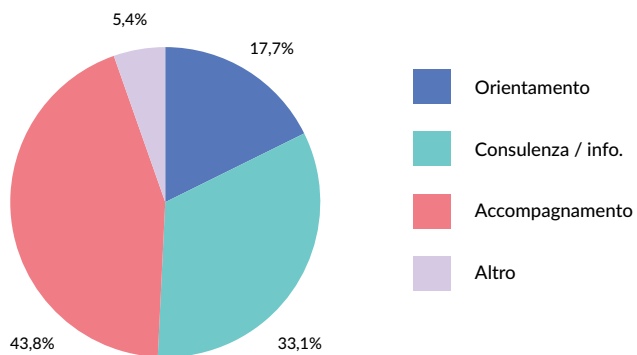
TIPOLOGIA DI DISAGIO: VALORI RELATIVI - ANNO 2014

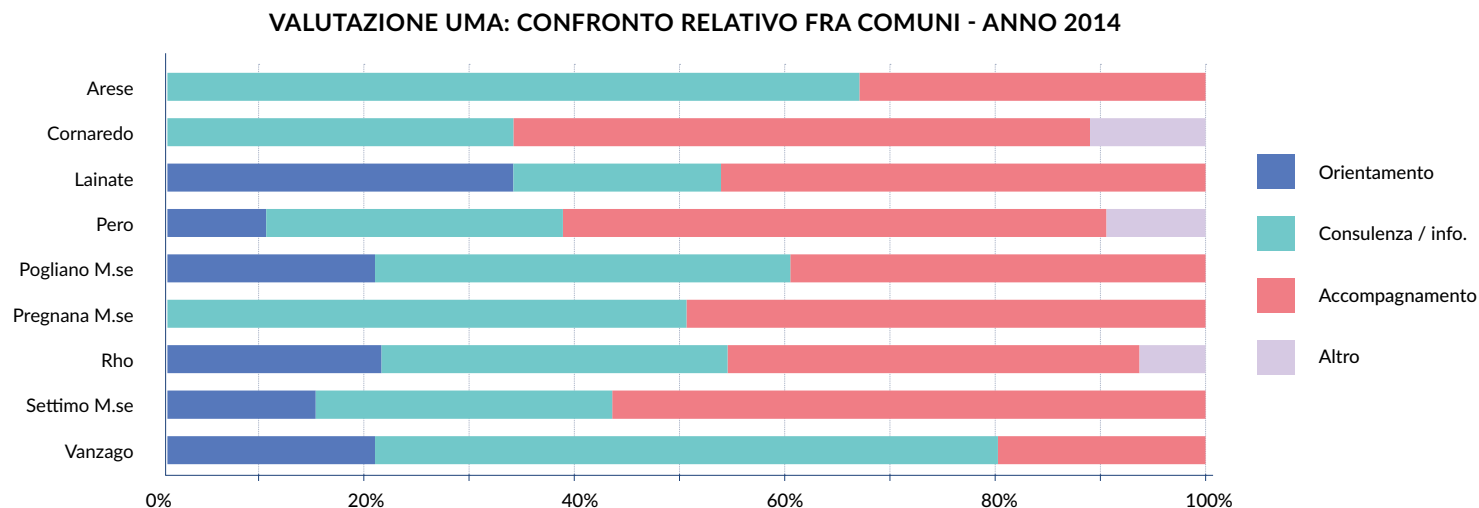


UTENTI IN CARICO NEL 2014: VALUTAZIONE UMA

COMUNE	2014				2013			
	orientamento	consulenza e informazione	accompagnamento (monitoraggio)	altro (progettazione creativa...)	orientamento	consulenza e informazione	accompagnamento (monitoraggio)	altro (progettazione creativa...)
Arese		2	1		1	4	1	1
Cornaredo		3	5	1		4	5	1
Lainate	5	3	7		2	3	4	
Pero	2	6	11	2	3	6	11	2
Pogliano M.se	1	2	2		1	2	2	
Pregnana M.se		1	1					
Rho	13	21	25	4	9	20	23	3
Settimo M.se	1	2	4		1	2	4	
Vanzago	1	3	1		1	3	1	
TOTALE	23	43	57	7	18	44	51	7

VALUTAZIONE UMA - ANNO 2014

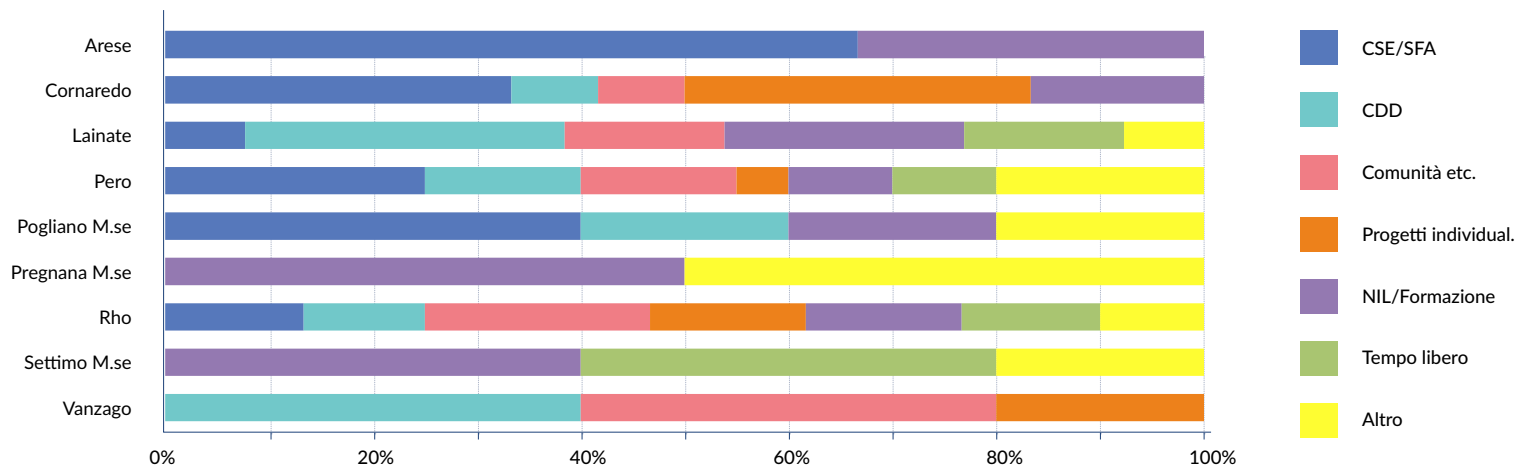




UTENTI IN CARICO NEL 2014: TIPOLOGIA DI PROGETTO (Categorie di uscita)

COMUNE	2014							2013						
	CSE /SFA	CDD	Comunità - RSD - Strutture residenziali	Progetti individualizzati	NIL Formazione - Inserimenti protetti - lavoro	Tempo libero	Altro	CSE /SFA	CDD	Comunità - RSD - Strutture residenziali	Progetti individualizzati	NIL Formazione - Inserimenti protetti - lavoro	Tempo libero	Altro
Arese	2				1			2				1		2
Cornaredo	4	1	1	4	2			3	1	1	4	2		3
Lainate	1	4	2		3	2	1	1	3	1		3	2	
Pero	5	3	3	1	2	2	4	4	4	3	2	1	2	4
Pogliano M.se	2	1			1		1	2	1			1		1
Pregnana M.se					1		1							
Rho	8	7	13	9	9	8	6	6	7	11	9	8	7	3
Settimo M.se					4	4	2					4	4	2
Vanzago		2	2	1					2	2	1			1
TOTALE	22	18	21	15	23	16	15	18	18	18	16	20	15	16

TIPOLOGIA DI INTERVENTO: CONFRONTO RELATIVO FRA COMUNI - ANNO 2014



ASL - UMA PROGETTO DISABILITÀ ADULTA IN INTEGRAZIONE CON ASL

Nell'anno 2013 è stato attivato anche un servizio di sostegno alle famiglie e agli utenti con disabilità in collaborazione con la ASL.

Di seguito i dati:

UTENTI IN CARICO NEL 2014: FASCE D'ETÀ E GENERE

FASCE D'ETÀ COMUNE	2014		2013		TOTALE	
	14-18 anni	19-25 anni	14-18 anni	19-25 anni	2014	2013
Arese	1				1	
Cornaredo	1	1			2	
Lainate	2	3		2	5	2
Pero	2	2		2	4	2
Pogliano M.se	1	1			2	
Rho	3	4		3	7	3
Settimo M.se	4	1	1		5	1
Vanzago	1	1	1		2	1
TOTALE	15	13	2	7	28	9

GENERE COMUNE	2014		2013	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
Arese	1			
Cornaredo		2		
Lainate	1	4		2
Pero	2	2	1	1
Pogliano M.se	2			
Rho	5	2	3	
Settimo M.se	3	2		1
Vanzago	2		1	
TOTALE	16	12	5	4

UTENTI IN CARICO NEL 2014: SITUAZIONE DI CONVIVENZA

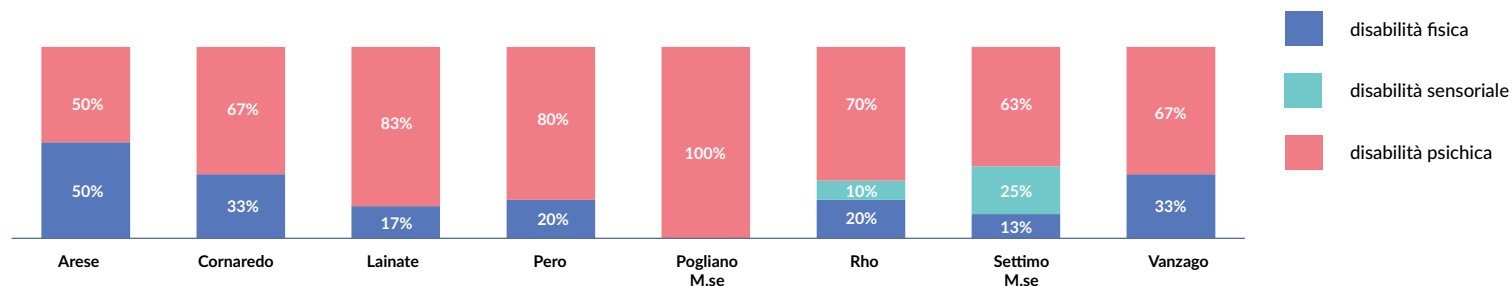
COMUNE	2014				2013			
	da solo	con familiari	comunità	con badante fissa	da solo	con familiari	comunità	con badante fissa
Arese		1						
Cornaredo		2						
Lainate		5				2		
Pero		4				2		
Pogliano M.se		2						
Rho		7				3		
Settimo M.se		5				1		
Vanzago		2				1		
TOTALE		28				9		

UTENTI IN CARICO NEL 2014: TIPOLOGIA DI DISAGIO

COMUNE	2014			2013		
	disabilità fisica	disabilità sensoriale	disabilità psichica / intellettiva	disabilità fisica	disabilità sensoriale	disabilità psichica / intellettiva
Arese	1		1			
Cornaredo	1		2			
Lainate	1		5	1		2
Pero	1		4			2
Pogliano M.se			2			
Rho	2	1	7	2		3
Settimo M.se	1	1	5		1	1
Vanzago	1		2			1
TOTALE	8	2	28	3	1	9

NB: per ogni utente può essere evidenziata più di una tipologia di disagio.

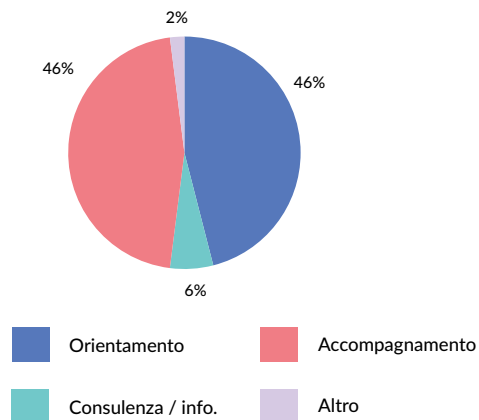
TIPOLOGIA DI DISAGIO: VALORI RELATIVI - ANNO 2014



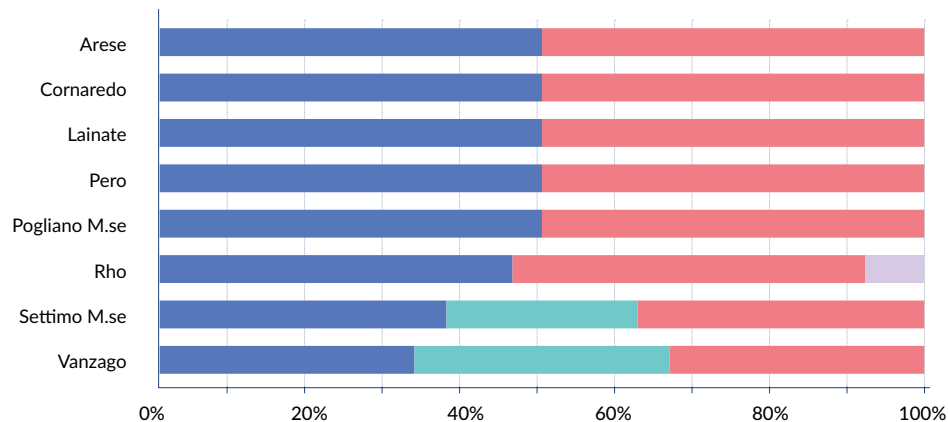
UTENTI IN CARICO NEL 2014: VALUTAZIONE UMA

COMUNE	2014				2013			
	orientamento	consulenza e informazione	accompagnamento (monitoraggio)	altro (progettazione creativa...)	orientamento	consulenza e informazione	accompagnamento (monitoraggio)	altro (progettazione creativa...)
Arese	1		1					
Cornaredo	2		2					
Lainate	4		4		1		2	
Pero	4		4		2		2	
Pogliano M.se	2		2					
Rho	6		6	1	3		3	
Settimo M.se	3	2	3		1		1	
Vanzago	1	1	1		1		1	
TOTALE	23	3	23	1	8		9	

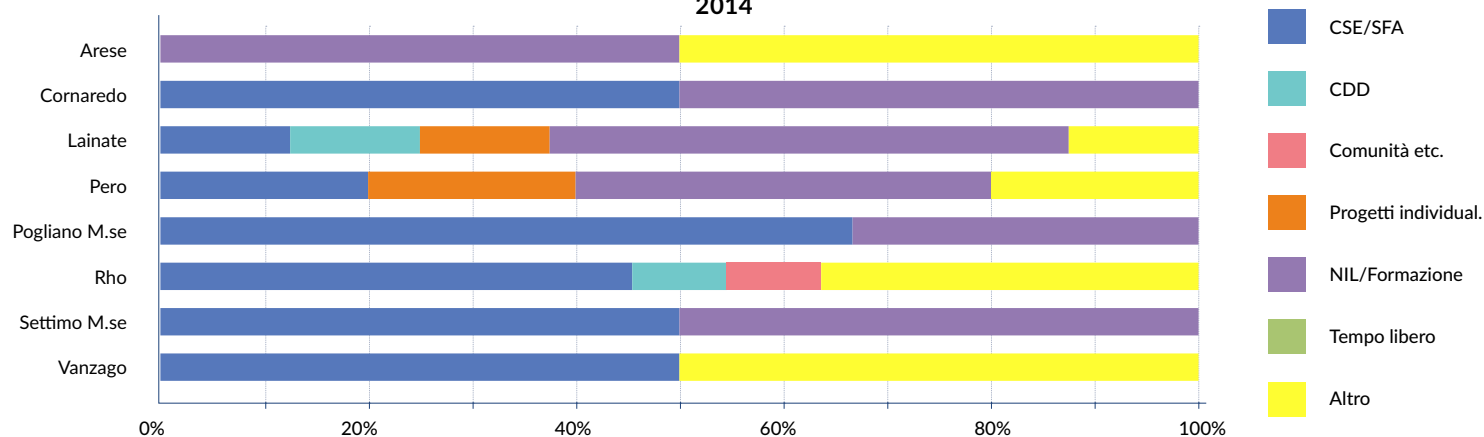
VALUTAZIONE UMA - ANNO 2014



VALUTAZIONE UMA: CONFRONTO RELATIVO FRA COMUNI - ANNO 2014



TIPOLOGIE DI PROGETTO: CONFRONTO RELATIVO FRA COMUNI - ANNO 2014



UTENTI IN CARICO NEL 2014: TIPOLOGIA DI PROGETTO (Categorie di uscita)

COMUNE	2014							2013						
	CSE /SFA	CDD	Comunità - RSD - Strutture residenziali	Progetti individualizzati	NIL Formazione - Inserimenti protetti - lavoro	Tempo libero	Altro	CSE /SFA	CDD	Comunità - RSD - Strutture residenziali	Progetti individualizzati	NIL Formazione - Inserimenti protetti - lavoro	Tempo libero	Altro
Arese					1		1							
Cornaredo	1				1									
Lainate	1	1		1	4		1	1			1	2		
Pero	1			1	2		1					2		
Pogliano M.se	2				1									
Rho	5	1	1				4	2	1					
Settimo M.se	3				3			1						
Vanzago	1						1	1						
TOTALE	14	2	1	2	12	0	8	5	1	0	1	4	0	0

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

INTERVISTA CON LA COORDINATRICE DEL SERVIZIO

Il servizio (attivo dall'1/10/2011), è stato trasferito nella sede centrale di via dei Cornaggia a Rho, agevolando l'accesso per la posizione servita dai mezzi pubblici.

A settembre 2014, nell'equipe, è stato impiegato, part-time, l'assistente sociale dell'U.O. Disabili del comune di Rho. Inoltre, con l'annessione del comune di Nerviano all'Azienda, da gennaio 2015 è previsto l'ingresso in equipe part-time di un'altra assistente sociale. Con tale dotazione organica, che vede ancora il coinvolgimento dell'educatrice dell'Asl per il progetto disabilità adulta, gli operatori impiegati nel servizio saranno 5 ed è, quindi, prevedibile un incremento dell'attività dell'UMA. L'integrazione con nuovi operatori e la condivisione di procedure e modalità operative sono risultati processi complessi, ma la competenza delle nuove figure impiegate ha arricchito il bagaglio culturale e professionale dell'equipe. Nel corso di questi anni, il servizio è diventato, per gli operatori comunali del territorio, uno strumento di sostegno alle valutazioni finalizzate, principalmente, all'orientamento e inserimento in centri diurni e residenziali per personale con disabilità e le loro famiglie. È stato possibile, in alcuni casi, creare nuove collaborazioni fra gli attori coinvolti in un'ottica di progettazione creativa.

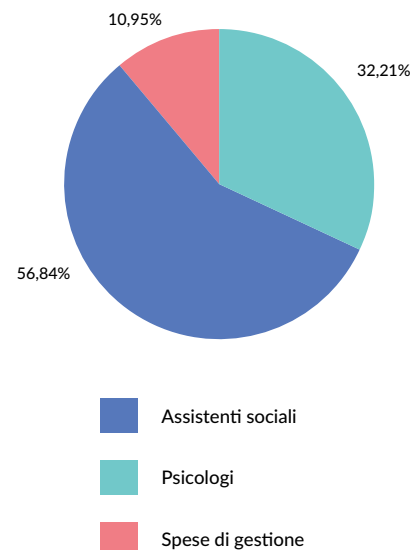
Il progetto "Vita Indipendente", stilato in riferimento al bando DD 182/2014, ha determinato una stretta collaborazione con il progetto Party Senza Barriere e vedrà il costituirsi, nel corso del 2015, di un'equipe integrata e allargata per l'implementazione delle singole azioni. Tali interventi favoriscono l'area di bisogno, rappresentata da coloro che non sono, attualmente, "agganciabili"

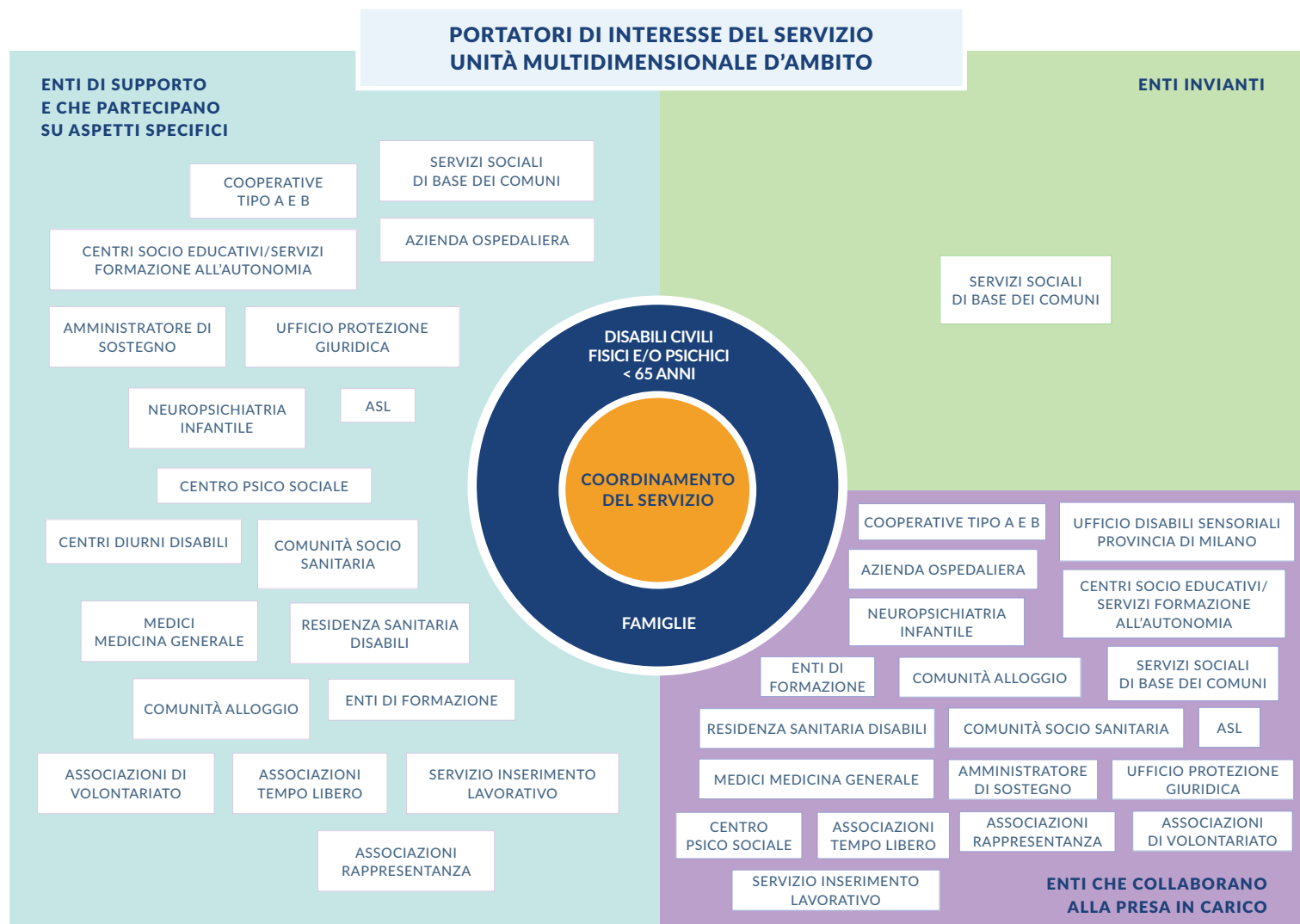
dal circuito dei centri diurni e residenziali presenti nel territorio. Le persone, che difficilmente trovano collocazione in un servizio standard, necessitano di un "progetto su misura", questo dato ha portato l'equipe a pensare, in un prossimo futuro, a nuove forme di collaborazione tra i soggetti coinvolti nel PDV e nuovi percorsi in servizi già esistenti.

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013	
Contributi Comuni	40.105,00	100%	35.675,31	100%
TOTALE	40.105,00	100%	35.675,31	100%
COSTI ESERCIZIO				
Assistenti sociali	22.797,00	57%	22.003,85	62%
Psicologi	12.917,00	32%	12.260,86	34%
Spese di esercizio	4.391,00	11%	1.410,60	4%
TOTALE	40.105,00	100%	35.675,31	100%
COSTI PER COMUNE				
Arese	4.495,98	11%	4.337,89	12%
Cornaredo	4.754,70	12%	4.559,03	13%
Lainate	5.992,99	15%	5.454,52	15%
Pero	2.561,90	6%	2.287,21	6%
Pogliano M.se	1.949,31	5%	1.827,09	5%
Pregnana M.se	1.646,30	4%	0	0%
Rho	11.915,22	30%	11.223,15	31%
Settimo M.se	4.684,63	12%	4.163,34	12%
Vanzago	2.103,98	5%	1.823,08	5%
TOTALE	40.105,01	100%	35.675,31	100%

COSTI D'ESERCIZIO - ANNO 2014





SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER ALUNNI DISABILI SENSORIALI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Tutelare il diritto del minore all'educazione, sviluppando le capacità e le potenzialità per la sua crescita. Sostenere il minore disabile sensoriale al fine di favorirne l'apprendimento, la comunicazione e l'inclusione scolastica.

GLI OBIETTIVI GENERALI

- Sostenere percorsi di crescita e d'istruzione dell'alunno;
- favorire l'apprendimento, la comunicazione e l'inclusione scolastica;
- facilitare il percorso di integrazione e socializzazione del minore;
- promuovere gli interventi previsti dal progetto individualizzato redatto dai servizi sociali di base e dall'assistente alla comunicazione del minore.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE

- progettazione personalizzata degli interventi;
- interventi di assistenza educativa e mediazione alla comunicazione al domicilio;
- interventi di mediazione alla comunicazione autodidattica e all'autonomia rivolti a studenti inseriti in un percorso scolastico;
- promozione e diffusione sul territorio, delle informazioni relative agli interventi a favore degli studenti con disabilità sensoriale attraverso comunicazioni alle famiglie, scuole, comuni ed associazioni.

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:

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

VALUTAZIONE DEL BISOGNO:

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

- 1) la presentazione di idonee documentazioni attestanti:
 - la condizione di disabilità sensoriale;
 - la frequenza di un ciclo scolastico;
 - la residenza nel territorio della provincia di Milano (e permesso di soggiorno per cittadini extra UE);
- 2) la valutazione del grado di disabilità tramite l'assegnazione del punteggio emergente dalla modulistica "scheda individuale per definire la quota pro capite da assegnare all'Ambito" predisposta dalla Provincia di Milano da compilare in Comune.

DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO:

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

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

VERIFICA DELL'INTERVENTO:

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

CONCLUSIONE DEL PROGETTO:

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

LE MODALITÀ DI GESTIONE/ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

- **coordinamento organizzativo** generale dell'Ufficio di Piano di Zona per il raccordo tra Comuni, la Provincia di Milano e l'ente affidatario;
- **coordinamento tecnico** delle coordinatrici del servizio di assistenza educativa e scolastica di Sercop per la fase di progettazione, allocazione ore e per la verifica in itinere degli interventi nel corso dell'anno scolastico

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

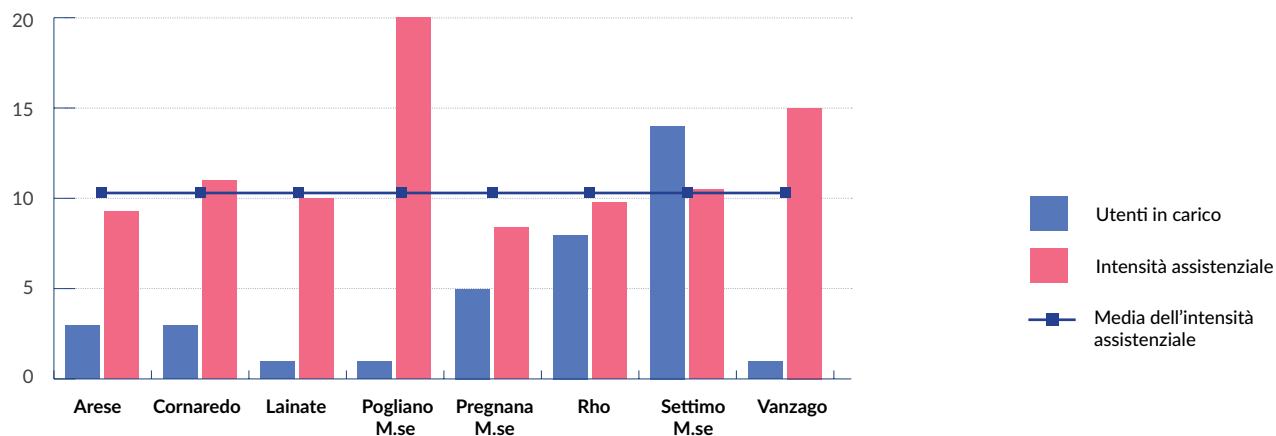
L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Tutti i dati sono relativi all'anno 2014 che comprende sia l'anno scolastico 2013/2014 che i primi tre mesi dell'anno scolastico 2014/2015.

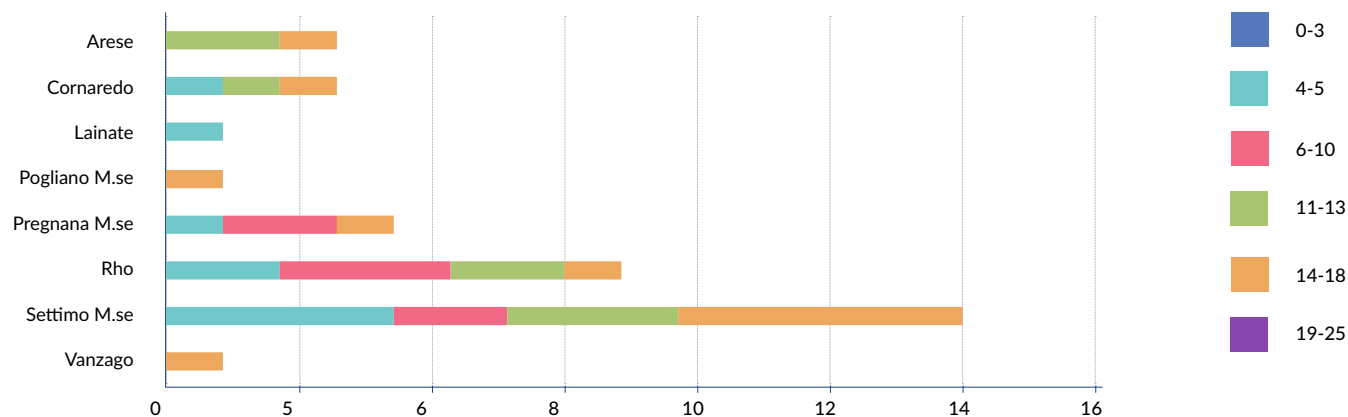
UTENTI IN CARICO: NUMERO DI CASI E DI ORE SETTIMANALI PER UTENTE (intensità assistenziale)

COMUNE	2014		2013	
	CASI	Intensità assistenziale	CASI	Intensità assistenziale
Arese	3	9,3	2	12
Cornaredo	3	11	4	6,8
Lainate	1	10	3	9,3
Pero	0	-	0	-
Pogliano M.se	1	20	2	16,5
Pregnana M.se	4	8,4	1	11
Rho	8	9,8	7	6,4
Settimo M.se	14	10,5	14	8,5
Vanzago	1	15	1	17
TOTALE MEDIA SERCOP	35	10,4	34	10,93

VOLUMI DI ATTIVITÀ - ANNO SCOLASTICO 2014



UTENTI PER COMUNE - FASCE D'ETÀ - ANNO 2014



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

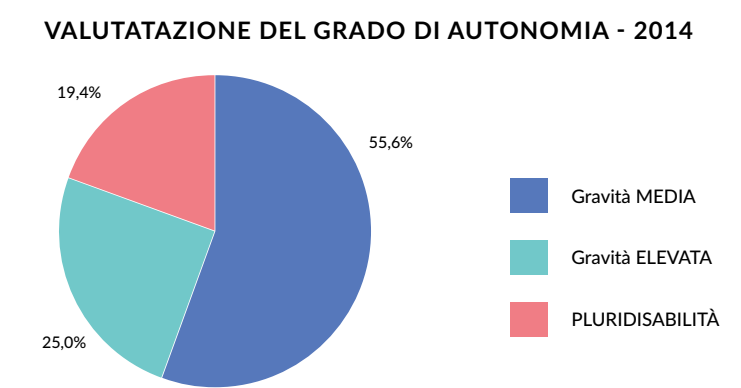
- fase della crescita dell'alunno.** Nella fase evolutiva infatti, potrebbe essere opportuno affiancare all'alunno una figura maschile piuttosto che femminile;
- tipologia di disabilità:** l'assistente alla comunicazione deve essere formato per poter comunicare al meglio con l'allievo, conoscere la strumentazione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

Individuato l'assistente alla comunicazione questo generalmente accompagna l'allievo per tutto il suo percorso scolastico, venendo quindi a diventare una figura di riferimento essenziale.

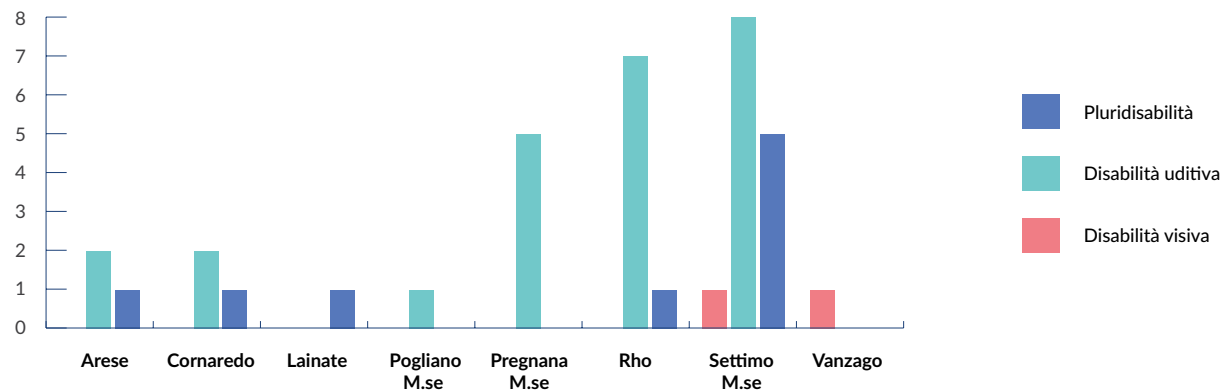
Nelle pagine a seguire i dati relativi al servizio sono riportati in una tabella che mette a confronto, per ogni Comune e tipologia, i valori assoluti dell'anno 2014.

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

COMUNE	2014			2013		
	Disabilità sensoriale visiva	Disabilità sensoriale uditiva	Pluri-disabilità	Disabilità sensoriale visiva	Disabilità sensoriale uditiva	Pluri-disabilità
Arese		2	1		2	
Cornaredo		2	1	1	2	1
Lainate			1		2	1
Pero						
Pogliano M.se		1			2	
Pregnana M.se		4			1	
Rho		7	1	1	6	
Settimo M.se	1	8	5	2	9	3
Vanzago	1			1		
TOTALE	2	24	9	5	24	5



UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO

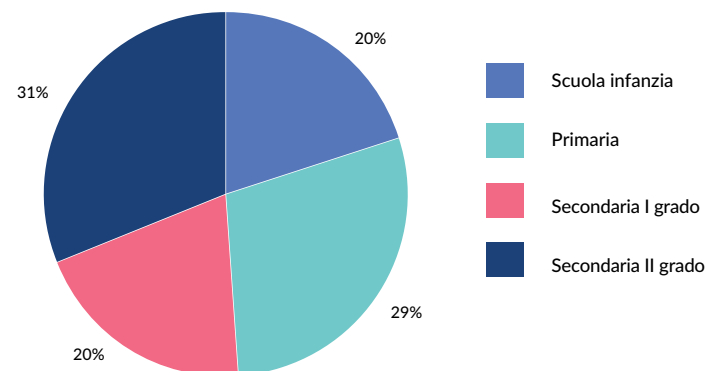


UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO

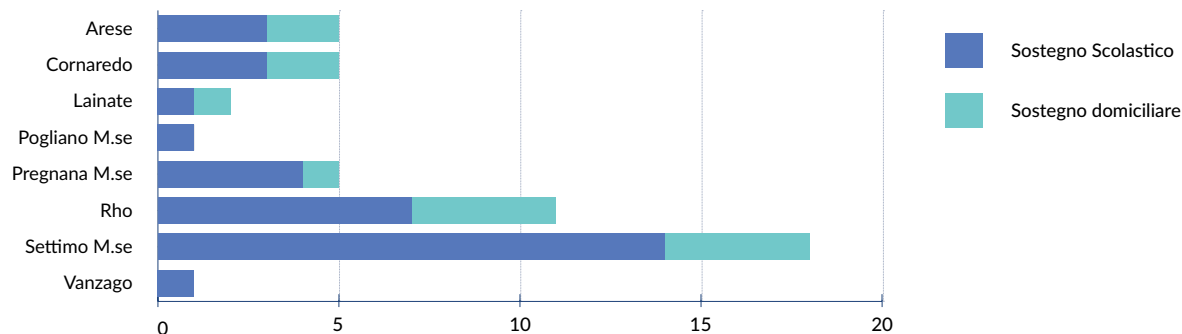
COMUNI	Sostegno scolastico	Sostegno domiciliare
Arese	3	2
Cornaredo	3	2
Lainate	1	1
Pero	0	0
Pogliano M.se	1	0
Pregnana M.se	4	1
Rho	7	4
Settimo M.se	14	4
Vanzago	1	0
TOTALE	35	15

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

UTENTI IN CARICO: ISTITUTO FREQUENTATO



UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO

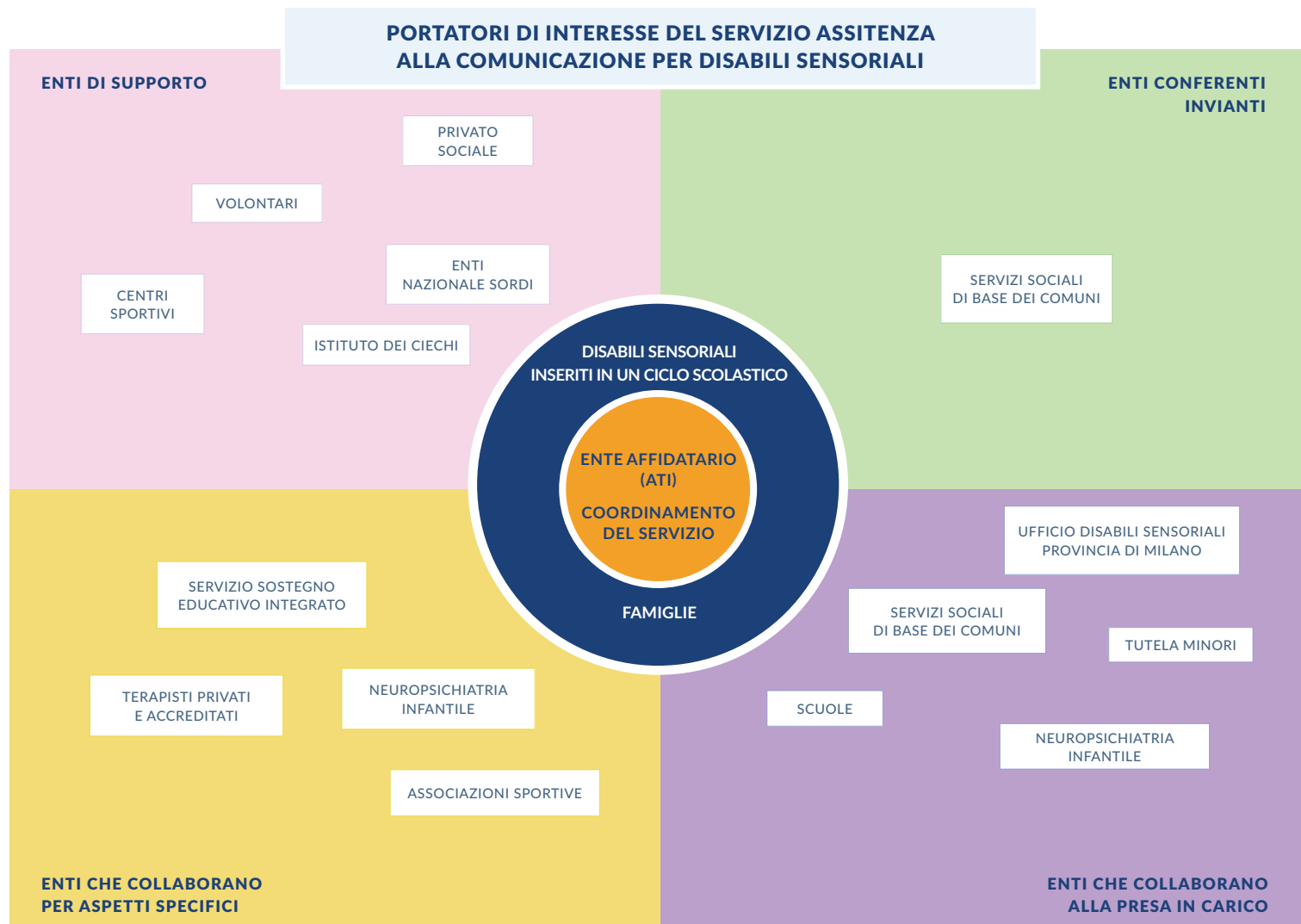


I DATI ECONOMICI DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013		2012		2011	
Contributi Fondo Provinciale	210.727,00	100%	236.510,90	100%	214.944,00	100%	79.149,65	100%
TOTALE	210.727,00	100%	236.510,90	100%	214.944,00	100%	79.149,65	100%
COSTI ESERCIZIO								
Costo affidamento a coop. sociale	210.727,00	100%	236.510,90	100%	214.944,00	100%	79.149,65	100%
TOTALE	210.727,00	100%	236.510,90	100%	214.944,00	100,0%	79.149,65	100%

I PRINCIPALI PARTNERS

- Cooperativa aggiudicataria della gara d'appalto per l'esecuzione del servizio: ATI Coop.Comin -Milano
- Assessorato alle Politiche Sociali – Ufficio Disabili Sensoriali della Provincia di Milano



UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA (U.P.G.)

LA MISSION DEL SERVIZIO

Garantire la qualità di vita delle persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni di vita quotidiana attraverso interventi di sostegno temporaneo o permanente come previsto dalla legge n. 6/2004.

GLI OBIETTIVI GENERALI

- Sostenere le persone in condizioni di fragilità, affiancandole o sostituendole, nelle mansioni che sono loro impedita,
- riconoscere e rispettare le aspirazioni e la legittimazione a rappresentare bisogni,
- proteggere gli amministratori da situazioni di pregiudizio,
- tutelare e promuovere i diritti soggettivi dell'amministrato, con la minore limitazione possibile della capacità di agire della persona stessa.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE

- Predisporre progetto individuale in affiancamento al referente comunale e/o alle figure volontarie disponibili, alla cui elaborazione collabora tenendo conto delle risorse economiche
- organizza e gestisce incombenze relative all'abitazione del tutelato, rapporti fornitori di servizi
- tiene i rapporti con le Cancellerie e i Giudici Tutelari, con il consulente legale, altri soggetti istituzionali
- redige rendiconto annuale
- predisporre eventuali procedure/modulistica al raccordo con i Comuni e altri enti
- si raccorda con il Servizio Tutele dell'ASL
- fornisce consulenza ai cittadini del territorio per la stesura del ricorso e per la gestione dell'amministrazione attraverso sostegno e orientamento.

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

Tali attività devono essere svolte d'intesa con i Servizi Sociali Comunali.

ISTRUTTORIA:

Si realizza in stretta collaborazione con i Servizi Sociali territoriali e socio-sanitari ed è relativa alla raccolta di informazioni e notizie circa le condizioni dell'amministrato, con particolare attenzione ai motivi che giustificano la nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Particolare cura è posta nella 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.

GESTIONE:

Si esplica attraverso l'esecuzione dei compiti descritti nel Decreto di nomina e nell'adempimento di tutti gli aspetti finalizzati a garantire la qualità di vita del beneficiario.

MONITORAGGIO/VERIFICA:

Consiste nel monitoraggio e periodica verifica delle condizioni del beneficiario e della sua qualità di vita. Queste informazioni, unite alla rendicontazione economica, costituiscono la relazione periodica da trasmettere al Giudice Tutelare per la verifica dell'intervento in atto.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito direttamente da Sercop con un coordinatore part-time (assistente sociale/Amministratore di Sostegno), una figura amministrativa (10 ore alla settimana). Sede: via Cividale 2 a Rho fino a settembre 2014, poi trasferita in via dei Cornaggia, 33 a Rho.

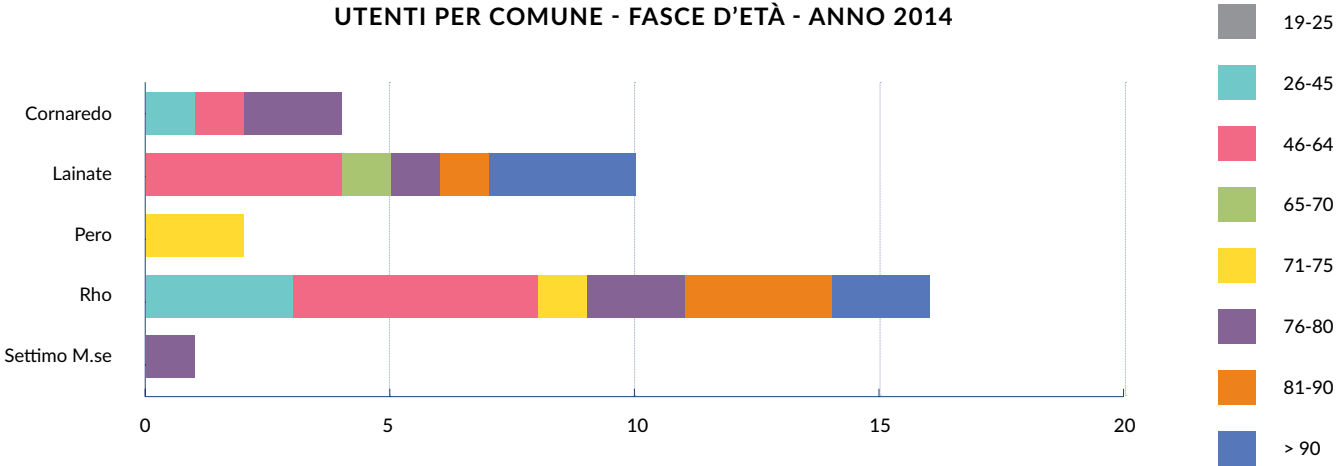
L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO:

ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Gli amministrati, nel corso del periodo, sono stati 33. Il 58 % è rappresentato da anziani, il 24 % da adulti con disabilità e, in aumento, il 18% affetti da patologia psichiatrica.

UTENTI IN CARICO NEL 2014: FASCE D'ETÀ E GENERE

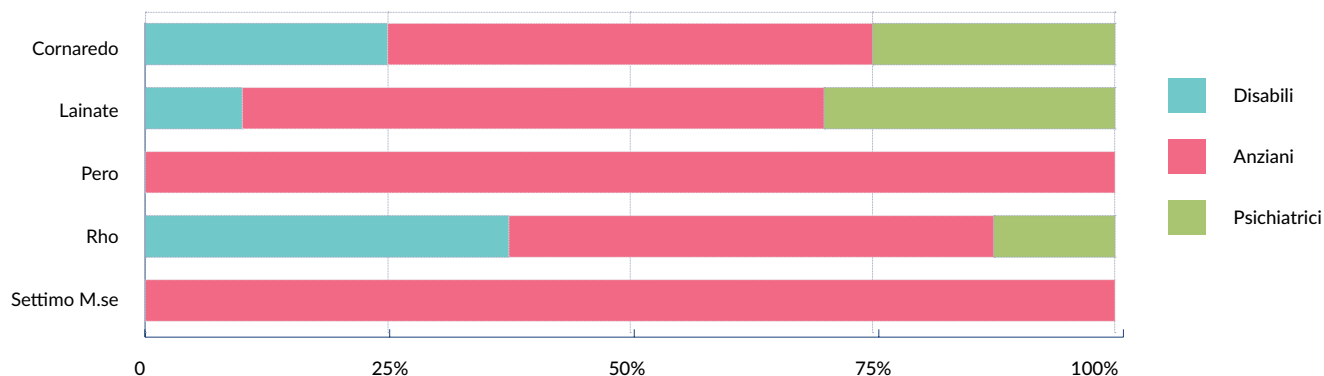
FASCE D'ETÀ	2014								2013								TOTALE		
COMUNE	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	65-70 anni	71-75 anni	76-80 anni	81-90 anni	> 90 anni	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	65-70 anni	71-75 anni	76-80 anni	81-90 anni	> 90 anni	2014	2013	2012
Cornaredo		1	1			2				1	1			2			4	4	3
Lainate			4	1		1	1	3				1	1		1	1	10	4	4
Pero					2												2		
Rho		3	5		1	2	3	2		2	1		1	3	5	1	16	13	11
Settimo M.se						1								1			1	1	1
TOTALE	0	4	10	1	3	6	4	5	0	3	2	1	2	6	6	2	33	22	19



UTENTI IN CARICO NEL 2014: TIPOLOGIA DI DISAGIO; INVALIDITÀ; IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI

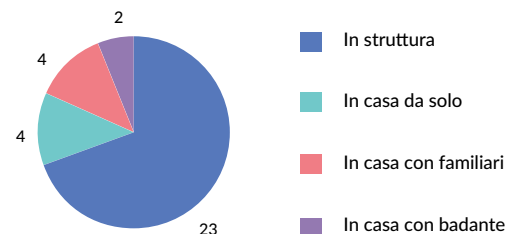
COMUNE	2014					2013				
	DISAGIO			Invalidità	In carico ai Servizi	DISAGIO			Invalidità	In carico ai Servizi
	disabili	anziani	psichiatrici			disabili	anziani	psichiatrici		
Cornaredo	1	2	1	4	2	1	2	1	3	3
Lainate	1	6	3	8	7		3	1	3	2
Pero		2		2	1	/	/	/	/	/
Rho	6	8	2	16	16	2	10	1	13	9
Settimo M.se		1		1	1		1		1	/
TOTALE	8	19	6	31	27	3	16	3	20	14

TIPOLOGIA DI DISAGIO CONFRONTO FRA COMUNI - DISAGIO ANNO 2014



COMUNE	2014				2013			
	STRUTTURA (RSA, Comunità, Mini-alloggi, ecc.)	ABITAZIONE			STRUTTURA (RSA, Comunità, Mini-alloggi, ecc.)	ABITAZIONE		
		da solo	con famiglia	con badante		da solo	con famiglia	con badante
Cornaredo	1	1	1	1	1	1	1	1
Lainate	8	2			2		2	
Pero	1	1						
Rho	12		3	1	10		3	
Settimo M.se	1				1			
TOTALE	23	4	4	2	14	1	6	1

SITUAZIONE ABITATIVA - ANNO 2014



LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Gli amministratori sono coloro per i quali il Sindaco di un Comune dell'Ambito sia stato nominato, con decreto del Giudice Tutelare, Amministratore di Sostegno e lo stesso abbia formalmente delegato le funzioni gestionali all'Ufficio di Protezione Giuridica di Sercop. Si identificano quali persone fragili beneficiari del servizio, prevalentemente, anziani con patologie degenerative, adulti con disabilità psico-fisiche, persone che, a causa delle loro condizioni di fragilità, isolamento e/o patologia, non siano in grado di curare i propri interessi.

Per le consulenze a familiari o "volontari" che debbano avviare una pratica l'accesso è diretto tramite appuntamento.

INTERVISTA ALLA COORDINATRICE DEL SERVIZIO

L'Ufficio di Protezione Giuridica (attivo dall'1/05/2012), nel luglio 2014, ha trasferito la sua sede da via Cividale ai nuovi uffici di via dei Cornaggia. La posizione più centrale e meno isolata ha reso l'accesso ai soggetti più agevole. Nel corso del periodo si è provveduto all'assestamento e alla maggiore definizione delle procedure operative e si è costruita una rete di contatti necessari (professionisti, specialisti, terzo settore e altri enti pubblici). È ritenuta fondamentale una collaborazione stabile con i Centri di Assistenza Fiscale e Patronati per la produzione e la gestione di tutta la documentazione necessaria ed è, quindi, in via di valutazione la stipula di una convenzione formale.

La chiusura della sezione distaccata di Rho del Tribunale di Milano, ha creato numerosi problemi all'attività dell'ufficio che ha dovuto, in diverse occasioni, ristabilire le competenze e ritrovare fascicoli temporaneamente

smarriti. Tali disagi hanno avuto ripercussioni sull'operato quotidiano dell'ufficio e, di conseguenza, sulla vita degli amministratori.

È sempre attiva una stretta collaborazione con gli operatori comunali per la valutazione della presentazione del ricorso e la condivisione dei progetti di intervento sui singoli casi e sui servizi che possono essere messi a disposizione degli utenti.

Dall'esperienza di questi primi anni dell'ufficio, si rileva che le situazioni di difficile gestione rimangono quelle delle persone non inserite in strutture residenziali, dove è necessario creare una rete di supporto e una collaborazione con i servizi esistenti.

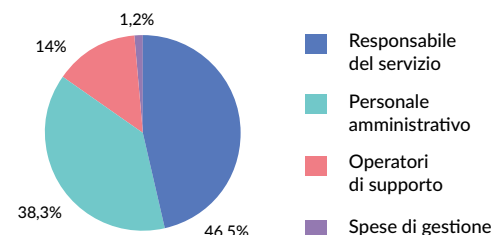
Si è previsto, con l'adesione all'Azienda del Comune di Nerviano a partire dal 2015, l'inserimento nell'equipe di un'assistente sociale part-time che potrà garantire una continuità e una stabilità (sostituendo le figure che, nel corso degli anni, sono state impiegate), ritenute essenziali, per la gestione, nella quotidianità, dei problemi emergenti.

La consulenza, fornita al territorio su invio dei servizi sociali a familiari o "volontari" che necessitano di sostegno per la gestione dell'ADS, è stata fornita a circa 20 soggetti, dal 2015, vedrà l'attivazione di uno sportello dedicato gestito da un'assistente sociale dell'ambito che dia supporto fisso e continuativo al territorio.

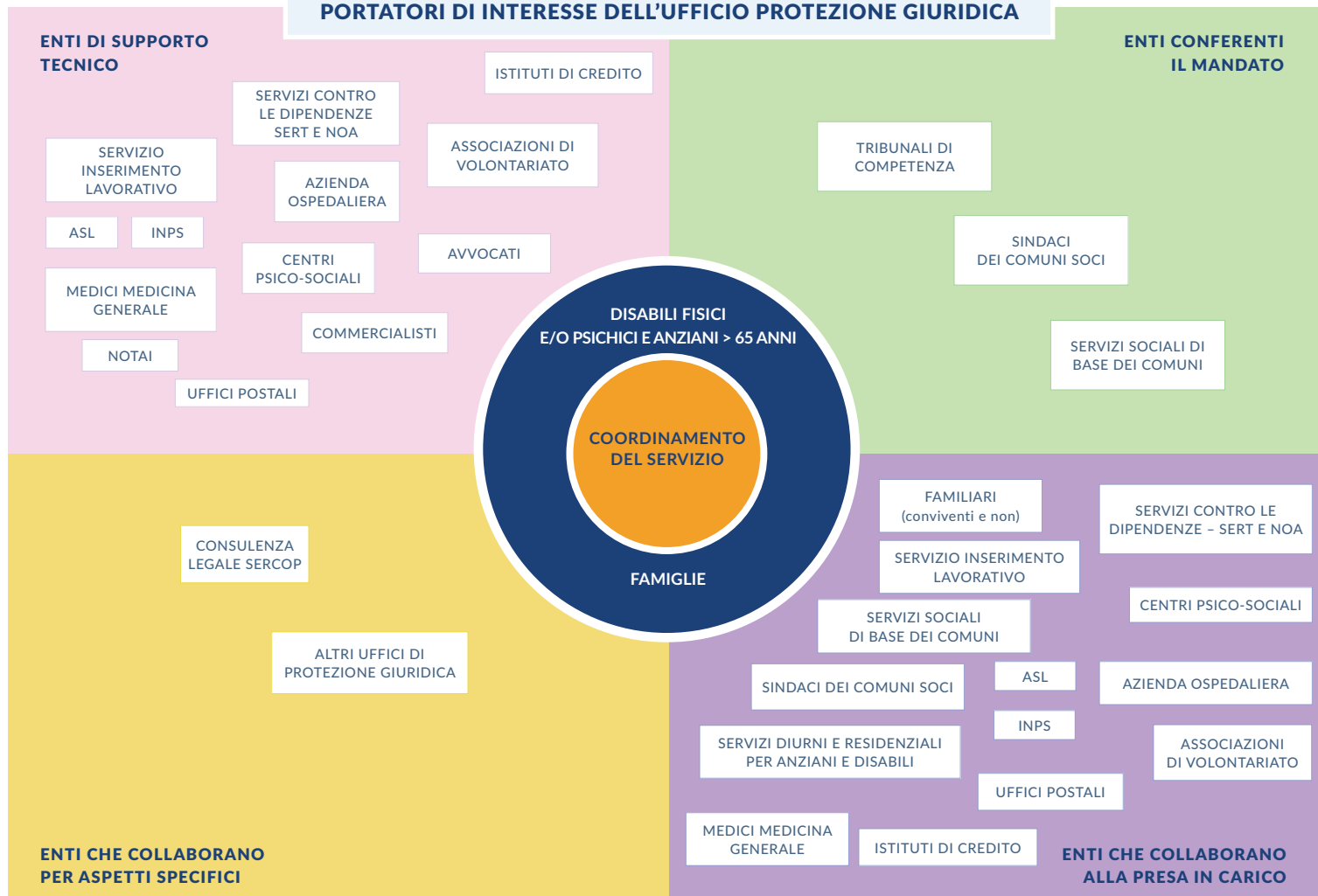
I DATI ECONOMICI DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013	
Contributi dai Comuni	42.841,00	100%	47.492,69	100%
TOTALE	42.841,00	100%	47.492,69	100%
COSTI ESERCIZIO				
Responsabile del servizio	19.916,00	46,5%	22.003,85	46,3%
Personale amministrativo	16.406,60	38,3%	17.751,81	37,4%
Operatori di supporto	5.993,40	14,0%	6.926,53	14,6%
Spese di gestione	525,00	1,2%	810,51	1,7%
TOTALE	42.841,00	100%	47.492,69	100%

COSTI D'ESERCIZIO - ANNO 2014



PORTATORI DI INTERESSE DELL'UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA



6. ANZIANI

ASSISTENZA DOMICILIARE

LA MISSION DEL SERVIZIO

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

GLI OBIETTIVI GENERALI

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

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

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

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

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

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:

L'utente, la sua famiglia o un referente si rivolgono ai servizi sociali di base per richiedere il servizio, esponendo le ragioni della richiesta e ricevendo informazioni e orientamenti sulle prestazioni offerte dal servizio di assistenza domiciliare.

VALUTAZIONE DEL BISOGNO:

Il personale del Comune e di Sercop valutano la fattibilità di attivazione del servizio di assistenza domiciliare in base alle informazioni raccolte e attraverso colloqui finalizzati, visite domiciliari e disponibilità di ore per il servizio.

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 prevede la scelta del personale e l'integrazione di tutti i soggetti coinvolti (famiglia, medici di base, ASL, assistenza domiciliare integrata, volontariato, privato sociale, ecc.).

VALUTAZIONE INTERVENTI ED EVOLUZIONE DEI CASI:

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

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA:

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

LE MODALITÀ DI GESTIONE

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

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

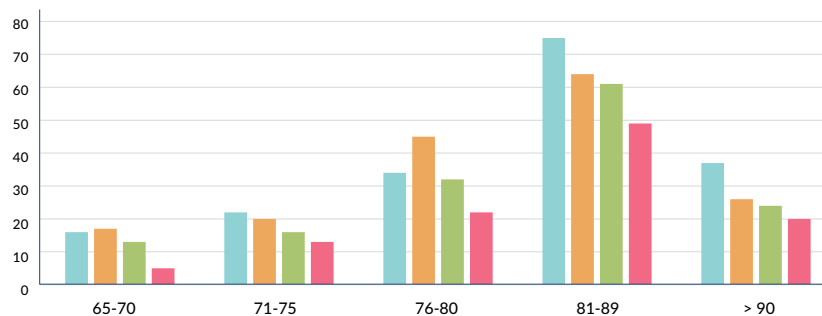
L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

UTENTI DEL SERVIZIO

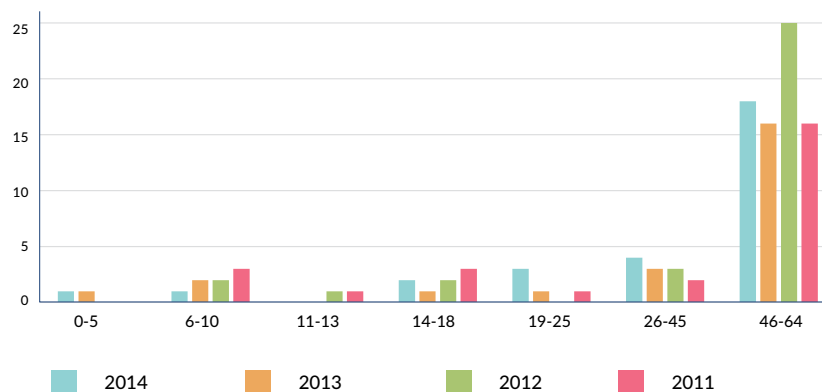
	2014 ⁽¹⁾		2013		2012		TOTALI		
	Anziani	Disabili	Anziani	Disabili	Anziani	Disabili	2014	2013	2012
In carico	183	29	172	24	145	33	212	196	178
Nuove attivazioni	42	9	48	6	75	13	51	54	88
Disattivazioni	46	8	42	4	23	6	54	46	29

Nota (1): dal 15.09.2014 il Comune di Vanzago ha delegato il servizio a Sercop

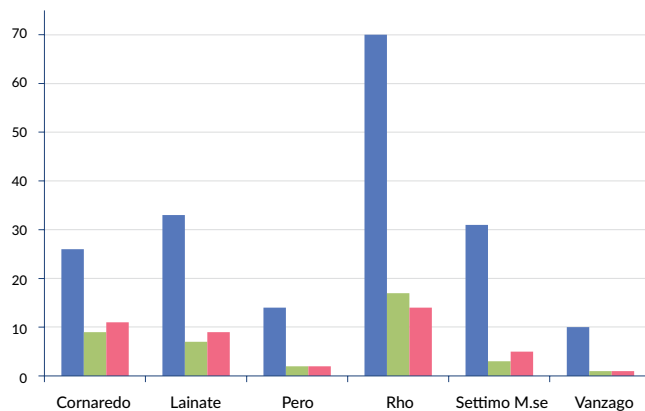
UTENZA PER FASCE D'ETÀ - SERIE ANZIANI



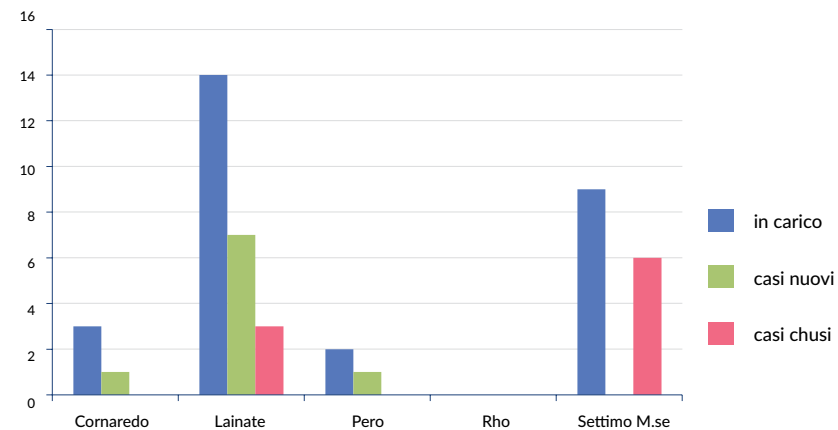
UTENZA PER FASCE D'ETÀ - SERIE DISABILI



UTENTI SAD ANZIANI - 2014



UTENTI SAD DISABILI - 2014

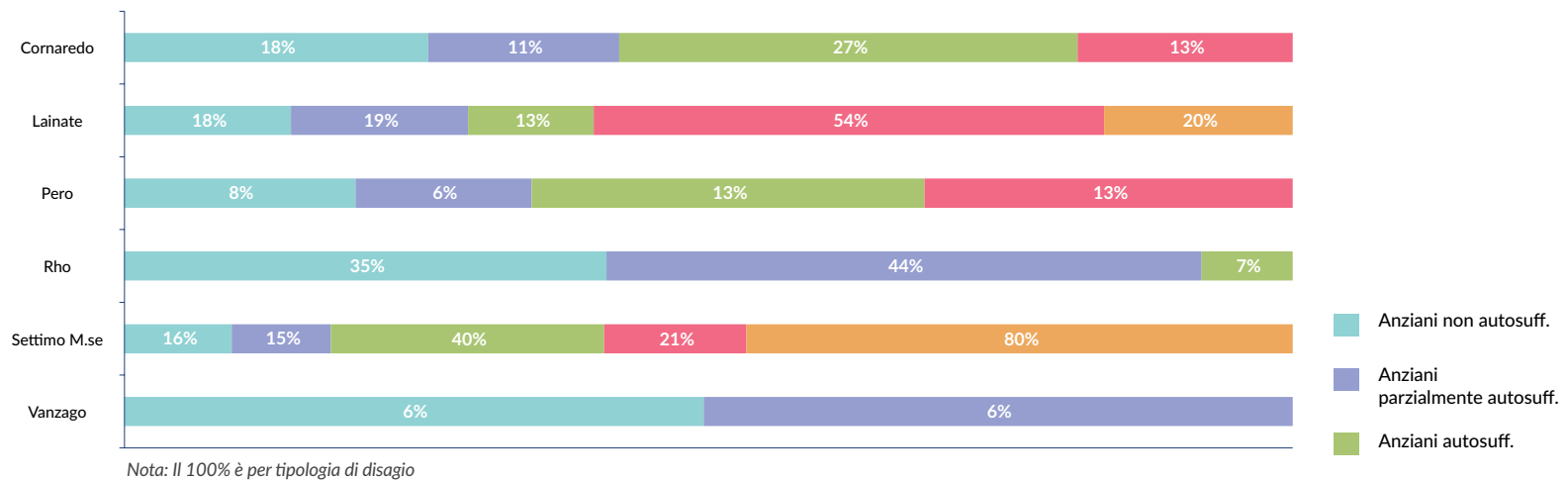


TIPOLOGIA DI DISAGIO

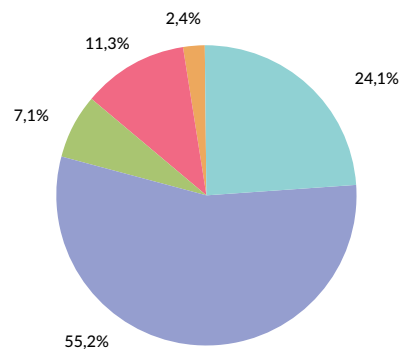
		Cornaredo			Lainate			Pero			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOT		
		2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Anziani	Anziani non autosufficienti ⁽¹⁾	9	2	6	9	12	9	4	5	6	18	22	12	8	7	8	3	/	/	51	48	41
	Anziani parzialmente auto-sufficienti	13	13	15	22	23	18	7	5	2	51	47	35	17	20	18	7	/	/	117	108	88
	Anziani autosufficienti ⁽²⁾	4	4	5	2	1	1	2	2	1	1	0	1	6	8	8	0	/	/	15	15	16
Disabili	Disabili adulti in condizioni di disagio	3	0	3	13	0	8	3	0	0	0	0	5	5	0	11	0	/	/	24	0	27
	Minori / famiglie in condizioni di fragilità	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	6	0	/	/	5	1	6
TOTALE		29	19	29	47	37	36	16	12	9	70	69	53	40	35	51	10	/	/	212	172	178

Note: (1): necessitano di assistenza continua | (2): non compromessi dal punto di vista fisico

TIPOLOGIA DI DISAGIO - CONFRONTO FRA COMUNI ANNO 2014



TIPOLOGIA DI DISAGIO - ANNO 2014



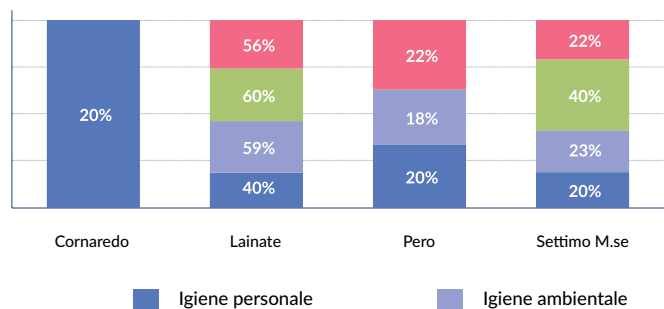
TIPOLOGIA DI INTERVENTO

	Cornaredo						Lainate						Pero						Rho						Settimo M.se						Vanzago					
	2014		2013		2012		2014		2013		2012		2014		2013		2012		2014		2013		2012		2014		2013		2012		2014		2013		2012	
	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D		D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D		
Igiene personale	26	3	19	1	25	3	23	6	23	1	21	2	9	3	9	1	8	0	62	0	59	0	46	4	23	3	20	3	22	4	5	0	/	/	/	/
Igiene ambientale	0	0	0	1	1	0	11	10	7	3	7	0	5	3	3	2	1	0	18	0	10	0	8	1	3	4	3	4	1	4	5	0	/	/	/	/
Monitoraggio / socializzazione	0	0	0	0	0	0	7	9	6	5	8	2	4	0	2	1	1	0	9	0	4	0	1	0	9	6	8	4	10	6	1	0	/	/	/	/
Accompagnamen- to esterno (1)	0	0	0	0	0	0	8	5	4	5	3	4	3	2	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	7	2	8	1	5	0	2	0	/	/	/	/
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	/	/	/	/

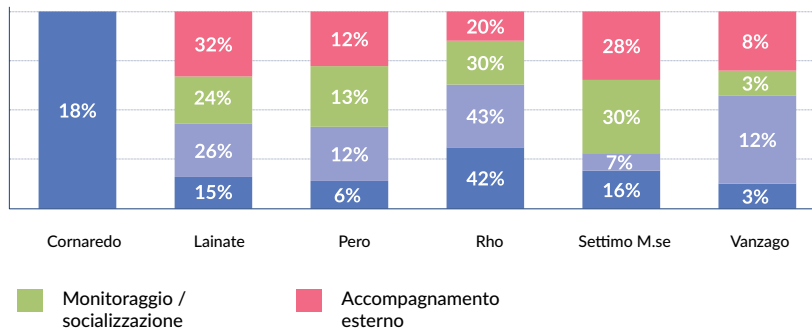
NOTA (1): si intendono gli accompagnamenti a visite, a far la spesa, commissioni ecc.

	2014	2013	2012
Igiene personale	163	136	135
Igiene ambientale	59	33	23
Monitoraggio / socializzazione	45	30	28
Accompagnamento esterno (1)	34	20	12
Altro	0	0	6

TIPOLOGIA DI INTERVENTO DISABILI CONFRONTO FRA COMUNI ANNO 2014



TIPOLOGIA DI INTERVENTO ANZIANI CONFRONTO FRA COMUNI ANNO 2014



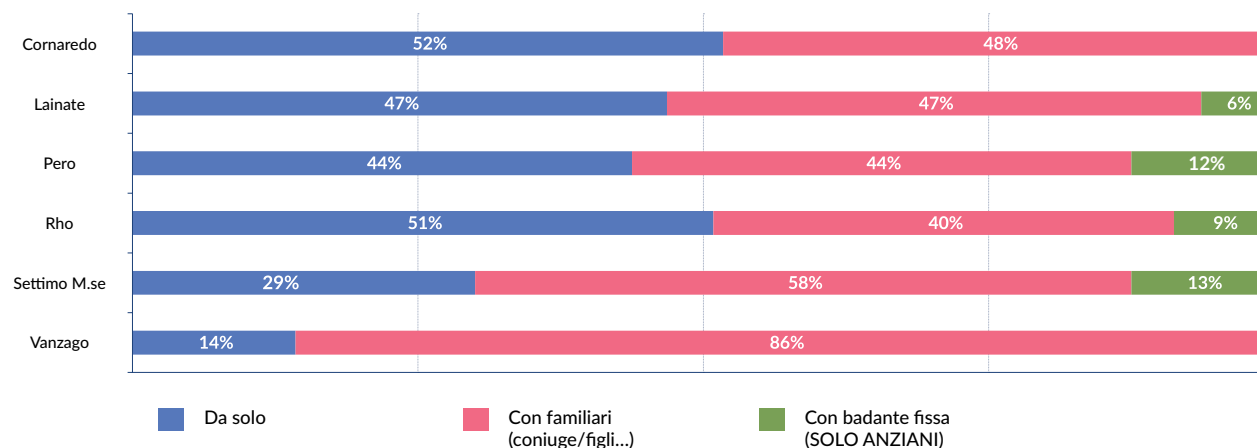
Nota: Il 100% è per tipologia di intervento

INTENSITÀ DI ASSISTENZA (IN BASE ALLE ORE DA PROGETTO)

COMUNE	2014				2013				2012			
	n. di accessi settimanali		ore settimanali		n. di accessi settimanali		ore settimanali		n. di accessi settimanali		ore settimanali	
	Anziani	Disabili	Anziani	Disabili	Anziani	Disabili	Anziani	Disabili	Anziani	Disabili	Anziani	Disabili
Cornaredo	45	10	45	10	30	4	24	4	53	9	52	9
Lainate	85	59	84	62,5	95	27	105	27	87	30	93,5	33,5
Pero	30	9	34,5	9	32	3	45,5	4	25	0	40	0
Rho	117	0	147	0	105	0	145	0	72,0	8,0	106	14
Settimo M.se	58	31	75,5	40,5	60,5	26	91	38	57,5	38,0	77	52
Vanzago	29	0	38	0	/	/	/	/	/	/	/	/
TOTALE	364	109	424	122	322,5	60	410,5	73	294,5	85	368,5	108,5

SERVIZIO DISTRIBUZIONE PASTI

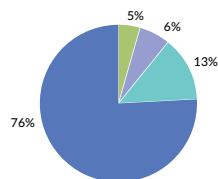
	2014				2013				2012			
	ANZIANI		DISABILI		ANZIANI		DISABILI		ANZIANI		DISABILI	
COMUNE	n. di utenti	di cui in- validi	n. di utenti	di cui in- validi	n. di utenti	di cui in- validi	n. di utenti	di cui in- validi	n. di utenti	di cui in- validi	n. di utenti	di cui in- validi
Cornaredo	29	15	0	0	32	18	5	5	28	18	4	4
Lainate	21	10	3	3	17	8	2	2	13	7	1	1
Settimo M.se	25	10	9	9	26	13	12	10	27	15	11	9
Vanzago	10	5	0	0	0	0	0	0	/	/	/	/
TOTALE	85	40	12	12	75	39	19	17	68	40	16	14

SITUAZIONE DI CONVIVENZA
CONFRONTO FRA COMUNI - ANNO 2014

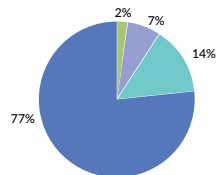
INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO

Per l'anno 2014 sono stati sottoposti all'utenza questionari con 9 domande su vari aspetti del servizio. La compilazione è avvenuta in autonomia. Qui di seguito sono sintetizzati i risultati dei 127 questionari raccolti compilati.

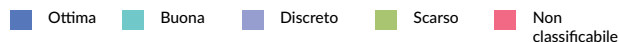
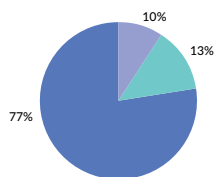
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ORGANIZZAZIONE (ORARI E TURNAZIONE) DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI (IGIENE PERSONALE, COMMISSIONI, IGIENE AMBIENTALE)



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE



INTERVISTA ALLA COORDINATRICE DEL SERVIZIO

Nel corso del 2014 il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) ha avuto un evoluzione in termini quantitativi (aumento dell'utenza) e una maggior richiesta di interventi provenienti dall'area disabili/adulti in difficoltà; ed è stato inoltre interessato da un significativo lavoro con il territorio.

Nello specifico:

- L'aumento dell'utenza è dovuta innanzitutto al conferimento a Sercop da parte del comune di Vanzago del Servizio di Assistenza Domiciliare e pasti. Questo ha comportato una nuova programmazione del servizio attraverso una conoscenza diretta dell'utenza e dei bisogni legati ad essa. Inoltre ha comportato con il Comune interessato la condivisione di nuove modalità operative al fine di una gestione associata che risponda alle esigenze comunali e anche alla mission del servizio SAD Sercop. Rispetto lo scorso anno è aumentata l'utenza di anziani non autosufficienti e di conseguenza le richieste di igiene personale, specie per quanto riguarda la richiesta di interventi di "sostegno alle badanti". Molti interventi che riguardano l'igiene alla persona infatti necessitano, per la gravità delle condizioni dell'utente, di mobilitazioni da svolgere con due operatori; di conseguenza, seppur presente la badante al domicilio, spesso la sua presenza non è sufficiente per soddisfare il bisogno assistenziale che la persona presenta. Questi interventi talvolta si esauriscono con l'addestramento, da parte delle figure A.S.A. alle badanti, dell'utilizzo degli ausili (es. sollevatore) che permettono poi alla medesima di svolgere la propria mansione assistenziale in autonomia; altri invece si prolungano nel tempo, laddove la presenza del doppio operatore è assolutamente necessaria indipendentemente dagli strumenti presenti.
- La maggiore richiesta di interventi rivolti all'utenza adulti in difficoltà è incrementata, sia in termini di numero di utenza, che di accessi

settimanali agli stessi. Questa tipologia di utenza, che è inserita nella categoria disabili, è formata da persone che possiedono una percentuale di invalidità per patologie croniche e che, essendo in carico a servizi come il Centro Psico Sociale, presentano difficoltà relazionali evidenti e incapacità a svolgere in modo autonomo le attività riguardanti la gestione della casa e delle eventuali pratiche amministrative, visite mediche, ecc. Sono uomini e donne senza un'attività lavorativa, prive o quasi di rete familiare e quindi ancor di più bisognosi di un supporto, anche quotidiano, assistenziale e spesso anche logistico (accompagnamenti a visite, spesa, ecc). All'interno dello svolgimento dei suddetti interventi è fondamentale la componente di socializzazione e vicinanza emotiva alla persona, che richiede all'assistente interessata grande capacità di empatia e di problem solving.

Per quanto riguarda il lavoro "con e sul territorio del Rhodense", nel corso del 2014 il servizio S.A.D. ha "potenziato" il lavoro con gli assistenti sociali dei Comuni rispetto al processo di attribuzione degli interventi agli utenti, al fine di una valutazione integrata sempre più appropriata alle esigenze e alle caratteristiche della persona interessata: prima dell'attivazione del servizio richiesto ma specialmente in itinere. È stato utile osservare l'evoluzione del bisogno dell'utente e la necessità per l'operatore di comprenderne le esigenze e le tempistiche, apportando delle modifiche al Piano Assistenziale durante il suo percorso di vita. Vi è stato anche l'intento di ridurre, per quanto possibile, gli interventi di igiene ambientale agli anziani, a favore di azioni più mirate a rispondere alle esigenze sempre più articolate di utenti non autosufficienti: questo è stato possibile in numerosissimi casi lasciando la possibilità e lo spazio per intervenire anche quotidianamente su utenti totalmente non autosufficienti.

Nel corso del 2014 il servizio SAD si è concentrato sull'integrazione/collegamento tra i servizi socio sanitari e del privato sociale, attraverso un

lavoro di "rete" con i servizi del territorio coinvolti nel Progetto Assistenziale Individuale dell'utente in carico. Il servizio SAD è infatti un servizio di "supporto" all'utenza non autosufficiente e alle famiglie in difficoltà e la complessità dei casi richiede una stretta collaborazione con i servizi presenti sul territorio (Servizi sociali di base, Azienda Ospedaliera, Centro Psico Sociale, Servizio Tossicodipendenze, MMG, Servizio Fragilità e Assistenza Domiciliare Integrata).

Inoltre nel 2014 il SAD ha continuato a coordinare il Progetto Triage (iniziato nel giugno 2013) e ha rappresentato un punto di raccordo tra Comuni e Asl, attraverso un monitoraggio dei casi coinvolti e una rendicontazione delle schede TRIAGE inviate e delle valutazioni congiunte effettuate. Il lavoro, a cadenza settimanale, è stato potenziato dai laboratori di TRIAGE svolti con gli operatori dei Comuni del Rhodense, l'ASL - Direzione del Distretto di Rho, gli operatori dell'EVM ed il Coordinamento SAD Sercop. Il laboratorio TRIAGE ha rappresentato un fondamentale momento di integrazione tra servizi sociali e sociosanitari e costituisce una prospettiva strategica in relazione ad interventi che tengano sempre più in considerazione l'unitarietà della persona.

Il servizio SAD ha collaborato con l'UDP nella valutazione delle domande "Buono Sociale" Dgr. 740/2013, nello specifico nella validazione dei Piani di Intervento presentati dai Comuni.

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le richieste di attivazione del servizio di assistenza domiciliare devono essere inoltrate al servizio sociale del Comune di residenza da parte dell'utente, di un suo familiare o di un referente diretto. Le domande vengono poi inoltrate a Sercop che provvede alla raccolta di informazioni, alla visita domiciliare ed alla verifica della fattibilità economica, tecnica e amministrativa che consente di attivare il servizio.

RUOLO	NOME E COGNOME	TITOLO	RAPPORTO DI LAVORO	NATA nel	ESPERIENZA NEL SERVIZIO
Coordinatrice	Marcella Maselli	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	1976	Lavora nell'ambito degli interventi rivolti ad anziani e disabili dal 2003
Operatrice	Mariella Forgione	Ausiliare socio-assistenziale (ASA)	Dipendente part-time a tempo indeterminato	1961	Esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane
Operatrice	Giovanna De Giglio	Ausiliare socio-assistenziale (ASA)	Dipendente full-time a tempo indeterminato	1962	Esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane

I DATI ECONOMICI 2014 DEL SERVIZIO

RICAVI	2014		2013		2012	
Contributi Fondo Sociale Regionale	22.069,00	3,7%	68.408,00	11,6%	11.850,00	2,1%
Comuni per Voucher	187.715,00	31,3%	156.000,00	26,4%	140.000,00	24,6%
Contributi Fondo Non Autosufficienza	53.434,00	8,9%	/	/	/	/
Contributi dai Comuni	335.643,80	56,0%	365.889,98	62,0%	417.777,00	73,3%
TOTALE	598.861,80	100,00%	590.297,98	100,00%	569.627,00	100,0%

COSTI ESERCIZIO

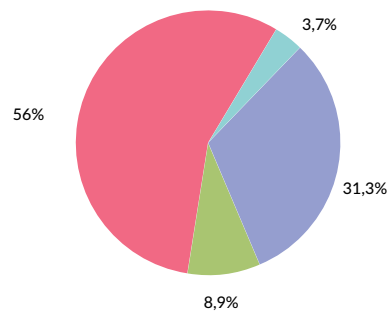
Coordinamento	37.122,00	6,2%	36.236,69	6,1%	25.836,00	4,5%
Personale SAD	373.421,80	62,4%	397.389,88	67,3%	344.214,00	60,4%
Voucher	187.715,00	31,3%	156.000,00	26,4%	198.000,00	34,8%
Logistica e costi esercizio	603,00	0,1%	671,41	0,1%	1.577,00	0,3%
TOTALE	598.861,80	100,00%	590.297,98	100,00%	569.627,00	100,0%

COSTI PER COMUNE

	2014		2013		2012	
Cornaredo	20.797,29	6,2%	36.185,57	9,9%	49.587,79	15,5%
Lainate	91.028,02	27,1%	88.245,08	24,1%	83.033,59	26,0%
Pero	15.123,78	4,5%	24.205,57	6,6%	33.181,75	10,4%
Rho ⁽¹⁾	101.384,70	30,2%	100.400,49	27,4%	25.594,83	8,0%
Settimo M.se	96.231,54	28,7%	116.853,26	31,9%	128.379,04	40,1%
Vanzago ⁽²⁾	11.078,46	3,3%	/	/	/	/
TOTALE	335.643,79	100,00%	365.889,97	100,0%	319.777,00	100,0%

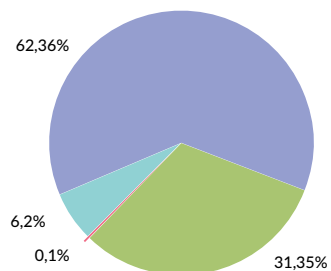
Nota: (1) da ottobre 2012 | (2) da settembre 2014

CANALI DI FINANZIAMENTO - ANNO 2014



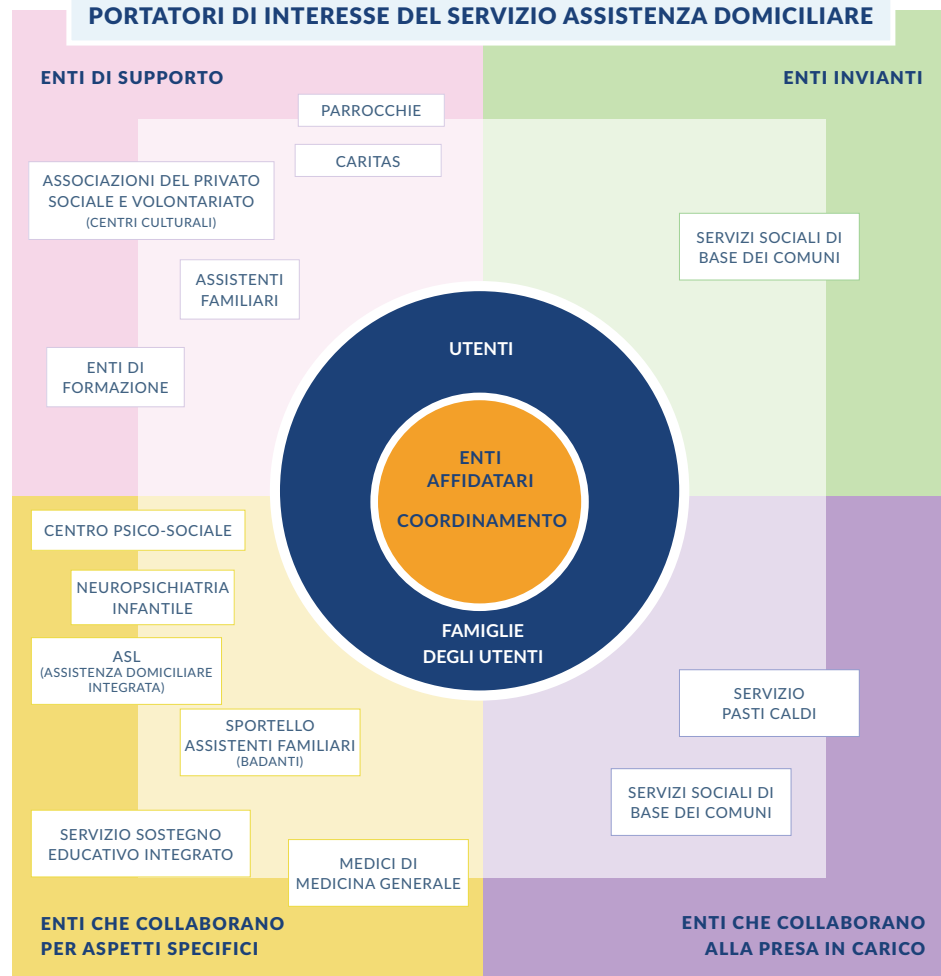
- Contributi Fondo Sociale Regionale
- Comuni per Voucher
- Contributi Fondo Non Autosufficienza
- Contributi dai Comuni

COSTI D'ESERCIZIO - ANNO 2014



- Coordinamento
- Voucher
- Personale
- Logistica e costi esercizio

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE



SPORTELLLO ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA JOB FAMILY

LA MISSION DEL SERVIZIO

Rispondere al bisogno di cura e assistenza di persone sole o che vivono in un contesto familiare, affinché non si vedano costrette ad abbandonare il proprio ambiente di vita, favorire il mantenimento delle relazioni sociali e di vicinato esistenti.

GLI OBIETTIVI GENERALI

- offrire alla famiglia o alla singola persona personale di cura e assistenza qualificato;
- favorire la regolarizzazione contrattuale del lavoro;
- costituire un punto di incontro tra la domanda di assistenza e l'offerta di lavoro di cura delle assistenti familiari, attraverso l'istituzione di uno sportello aperto al pubblico;

Lo sportello assistenza alla famiglia offre alle famiglie del territorio personale di cura e assistenza qualificato per l'anziano, supportando la scelta dell'assistente familiare e aiutandola a regolarizzare la posizione contrattuale della stessa.

LE ATTIVITÀ TIPICHE

Raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi

Incontro tra domanda di assistenza da parte della famiglia e offerta da parte delle assistenti familiari mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni

Ricerca e selezione del personale di assistenza di cura

GLI OBIETTIVI

- 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;
- 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

- contribuire alla "qualificazione" del lavoro di "assistente familiare" mediante la selezione e la formazione di operatori qualificati, garantendo nello stesso tempo alle famiglie la qualità degli interventi prestati;
- produrre un elenco a cui accederanno le persone intenzionate a svolgere le attività di assistenza e cura delle persone e da cui potranno attingere le famiglie in stato di bisogno

Consulenza sul
contratto di lavoro



- offrire un'opportunità di lavoro e di formazione continua a chi è in cerca di impiego in questo settore;
- promuovere la conoscenza del contratto di lavoro domestico, fornendo tutte le informazioni necessarie ed eventualmente indirizzando gli interessati presso servizi competenti per il relativo supporto legale e fiscale

Attività di raccolta
delle domande di
"buono sociale per
la stabilizzazione dei
contratti di lavoro delle
assistenti familiari"

L'accesso al servizio è scandito dal susseguirsi di 4 step consecutivi che prevedono:

- 1. Raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi**
- 2. Ricerca e selezione del personale di assistenza e cura**
- 3. Costituzione di un elenco di assistenti familiari qualificate**
- 4. Incontro tra domanda di assistenza da parte delle famiglie e offerta da parte degli assistenti familiari mediante abbinamento dei rispettivi esigenze e bisogni**

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio presente sul territorio dal 2008 è stato interrotto nel biennio 2012-2013 per riprendere ad operare da febbraio 2014. Il servizio è affidato (in convenzione) ad A&I Società Cooperativa Sociale Onlus, aderente al Consorzio Cooperho AltoMilanese s.c.s., che ha disposto due sedi territoriali: una in centro a Rho per l'accoglienza delle famiglie alla ricerca di un assistente familiare e una a Lainate per la selezione dei candidati assistenti familiari. Sercop detiene il coordinamento amministrativo del servizio.

L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI N. DI DOMANDE PERVENUTE

Nel corso del 2014 si è consolidata la tendenza, già emersa nel 2010-2011 di rivolgersi allo Sportello per esigenze non legate unicamente ai problemi dell'anziano ma riguardanti l'intero nucleo familiare, ma se in passato le richieste riguardavano la ricerca/impiego di colf e baby sitter, ora si incentrano su possibilità occupazionali (progetto O.R.A.F.O., dote lavoro ecc.), progetti di sostegno a persone in difficoltà (progetto "padri separati" ecc.) evidenziando problematiche legate alla crisi economica perdurante. Le difficoltà economiche hanno fatto sì che mentre continua ad essere elevato l'afflusso delle famiglie che chiedono informazioni circa una "badante", talvolta dopo il primo contatto con la persona candidata, una volta realizzato il costo di una assunzione regolare, siano state avviate trattative private dirette fra la famiglia e l'assistente al fine di stipulare un "contratto in nero". Nonostante questo fenomeno, si è rilevata comunque una elevata finalizzazione delle domande presentate, che indica la capacità degli operatori dello sportello di interpretare le esigenze delle famiglie e soddisfare i loro bisogni.

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

COMUNE DI RESIDENZA	2014	2011
Arese	15	38
Cornaredo	4	13
Lainate	28	37
Pero	3	2
Pogliano M.se	1	7
Pregnana M.se	0	3
Rho	26	73
Settimo M.se	4	13
Vanzago	3	5
Richieste da Comuni fuori Ambito	14	0
TOTALE	98	191

PROVENIENZA DELLE DOMANDE - ANNO 2014

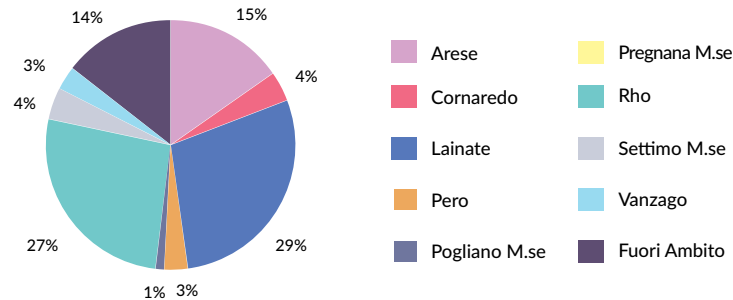
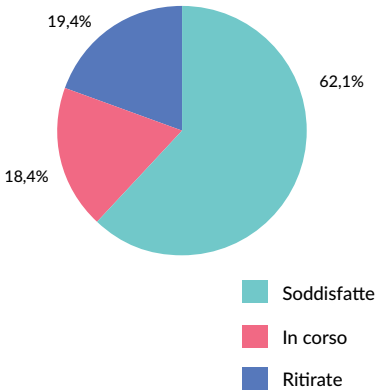


FIGURA RICHIESTA	n. di RICHIESTE PERVENUTE		n. di RICHIESTE SODDISFATTE	
	2014	2011	2014	2011
Assistenti familiari "fisse" 24 ore	38	89	21	52
Assistenti familiari "a ore"	35	48	23	29
Assistenti familiari "per la notte"	3	10	2	8
Colf	1	11	1	9
"Dama di compagnia"	2	0	2	0
Baby-sitter	3	3	3	2
Sostituzione	16	30	12	21
TOTALE	98	191	64	121

NB: di norma la famiglia si attiva sia con lo sportello che con il passaparola.

ESITO delle RICHIESTE	2014	2011
Richieste soddisfatte	64	121
Richieste non soddisfatte (trovato da sé)	0	26
Richieste in corso	14	0
Richieste ritirate	20	39
Richieste "particolari"	0	5
TOTALE	98	191

ESITO DELLE RICHIESTE - ANNO 2014



MONITORAGGIO FAMIGLIA

L'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza è stata condotta su 64 famiglie (pari al 100% del bisogno soddisfatto)

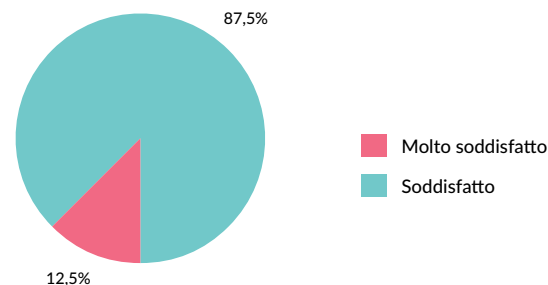
GRADO DI SODDISFAZIONE - sportello	2014		2011	
	n. valutazioni	%	n. valutazioni	%
molto insoddisfatto	0	0%	0	0%
insoddisfatto	0	0%	0	0%
abbastanza soddisfatto	0	0%	0	0%
soddisfatto	8	12,5%	10	8,3%
molto soddisfatto	56	87,5%	111	91,7%
TOTALE	64	100%	121	100%

L'indice di gradimento del servizio da parte delle famiglie è cresciuto sia per quanto riguarda l'attività di accoglienza da parte del personale dello sportello che per il "personal caregiver" inviato. Questo dato così positivo è il risultato di:

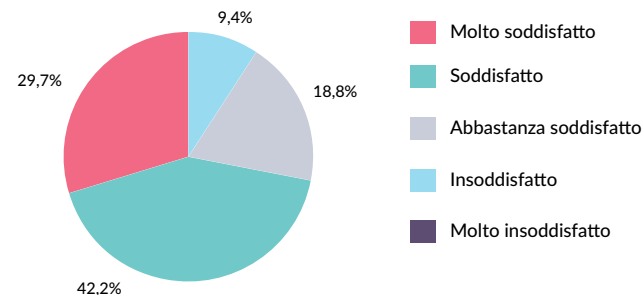
- una bassa percentuale di turn over del personale di cura rispetto a servizi simili presenti sul territorio,
- l'esperienza maturata dal personale allo sportello di accoglienza delle famiglie che è in grado di cogliere prontamente il bisogno espresso al momento della richiesta e quindi di effettuare l'abbinamento migliore.

È stato inoltre indagato anche il gradimento delle famiglie nei confronti dell'assistente inviato dallo Sportello. I risultati sono illustrati nel grafico qui di seguito:

GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE
ANNO 2014



GRADO DI SODDISFAZIONE
DELLE FAMIGLIE DEL PERSONAL CAREGIVER - ANNO 2014



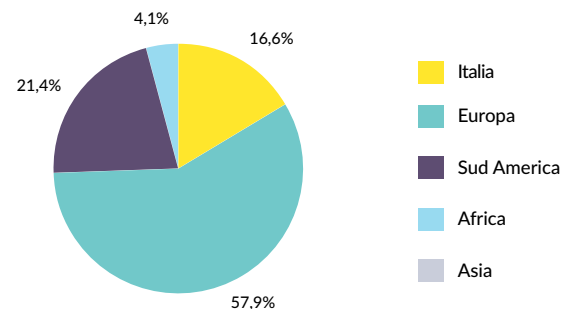
ASSISTENTI FAMILIARI

Gli aspiranti a personal caregiver che hanno presentato domanda possono esser caratterizzati per:

a) "Macroaree etnico linguistiche" di provenienza del candidato/a

PAESE	2014	2011
Italia	24	80
Europa (princip. Paesi dell'Est)	84	174
Sud America	31	79
Africa	6	19
Asia	0	1
TOTALE	145	353

**PROVENIENZA DEI CANDIDATI A PERSONAL CAREGIVER
ANNO 2014**



b) Età e sesso dei candidati a personal caregiver

FASCIA D'ETÀ	ASPIRANTI	%
< 30	9	6%
30 - 40	32	22%
40 - 45	44	30%
> 50	60	42%
TOTALE	145	100%

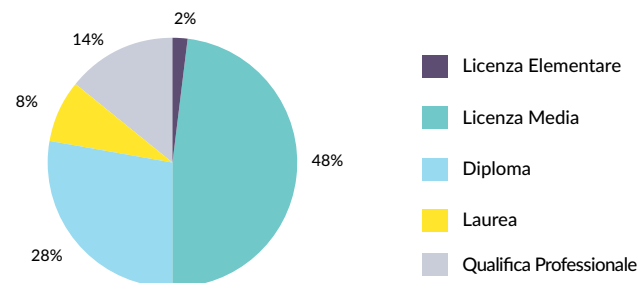
MASCHI	FEMMINE
12	133

Il personale di cura è caratterizzato da una forte presenza di "badanti" provenienti da Paesi dell'Est, seguiti da sudamericani e italiani. Altre richieste sono spesso legate alla necessità ed urgenza di trovare un lavoro piuttosto che ad un orientamento professionale, che invece caratterizza maggiormente le persone provenienti dall'Italia, dai Paesi dell'Est e dal Sud America. L'età media del personale di cura è piuttosto elevata rispetto agli standard abituali per altre tipologie di lavori: infatti quasi la metà è over 50.

c) Titoli di studio e/o requisiti aspiranti personal caregiver riconosciuti

TITOLO	2014		2011	
	n.	%	n.	%
Nessun titolo	0	0%	4	1,1%
Licenza Elementare	3	2%	11	3,1%
Licenza Media	69	48%	139	39,4%
Diploma	40	28%	96	27,2%
Laurea	12	8%	40	11,3%
Qualifica Professionale	21	14%	56	15,9%
Attestato	0	0%	7	2,0%
TOTALE	145	100%	353	100%

TITOLI DI STUDIO - ANNO 2014



I DATI ECONOMICI 2014 DELLO SPORTELLO DI ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA

RICAVI	2014		2011	
Fondo Intese 2010	26.000,00	100,00%	/	/
Contributi Fondo Non Autosufficienza	/	/	43.620,00	100,0%
TOTALE	26.000,00	100,00%	43.620,00	100,0%

COSTI ESERCIZIO

Convenzione	26.000,00	100,00%	38.620,00	88,5%
Costi esercizio	/	/	3.000,00	4,6%
Erogazione buono per regolarizzazione assistenti familiari	/	/	2.000,00	6,9%
TOTALE	26.000,00	100,00%	43.620,00	100,0%

BUONO SOCIALE PER PERSONE CON DISABILITÀ GRAVE E PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI EX D.G.R. 740/2013

LA MISSION DEL SERVIZIO

Sostegno alle persone con disabilità gravi e anziani non autosufficienti necessitanti di assistenza continua al domicilio.

GLI OBIETTIVI GENERALI

Erogazione di un buono sociale con frequenza mensile, del valore massimo di € 600,00, modulati in relazione all'Isee e al carico di cura, finalizzato a compensare prestazioni di assistenza assicurate da un care giver familiare e/o ad acquistare prestazioni da un assistente personale professionale.

Il buono è stato erogato secondo le indicazioni previste dalla Delibera Regionale n. 740/13 e successive circolari interpretative, in attuazione del Programma regionale in materia di grave e gravissime disabilità finanziato con il Fondo Nazionale non autosufficienze 2013 – misura B2.

Le modalità utilizzate sono frutto della elaborazione congiunta condotta all'interno del laboratorio triage composto dalle assistenti sociali di base dei comuni e dagli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) dell'ASL.

I DESTINATARI DEL BUONO

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

1. non autosufficienza al 100% con necessità di assistenza continua e documentata certificazione di invalidità civile;
2. permanenza presso il domicilio e necessità di assistenza continuativa attestata mediante valutazione del richiedente attraverso "scheda triage" al fine di comprovare la condizione di non autosufficienza;
3. ISEE non superiore a € 25.000,00. La misura si rivolge anche a persone affette da malattie del motoneurone anche SLA, in classe III e IV, esclusivamente per remunerare le prestazioni rese da assistente personale/badante regolarmente assunto/a.

IL PROCESSO DI LAVORO

APPROVAZIONE DELLE “MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL BUONO”

L'Assemblea dei Sindaci distrettuale approva le modalità di erogazione del buono

RACCOLTA DELLE DOMANDE

I servizi sociali dei Comuni raccolgono le domande durante il periodo di apertura del bando e provvedono a valutare i richiedenti attraverso uno strumento condiviso tra operatori comunali e ASL (scheda triage) e redigono i progetti di intervento

FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA

SER.CO.P. formula la graduatoria d'ambito

EROGAZIONE CONTRIBUTO ECONOMICO

SER.CO.P. provvede a erogare il contributo agli aventi diritto e a monitorare l'andamento della graduatoria

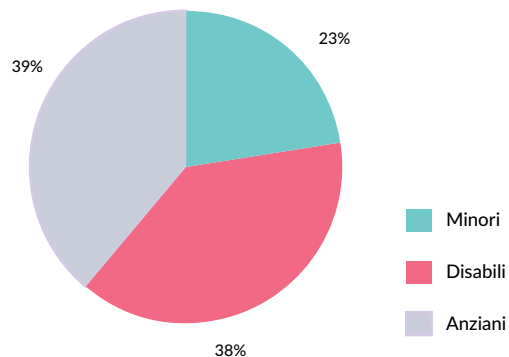
I RISULTATI DEL 2013-2014

L'erogazione dei buoni è avvenuta a cavallo tra il 2013 ed il 2014. Rispetto alle precedenti edizioni dell'assegno di cura a sostegno della domiciliarità, che il Rhodense aveva promosso in autonomia quale misura di supporto alle persone in condizioni di fragilità e con rete familiare debole, e che aveva visto la costante prevalenza di assegnatari anziani, i beneficiari del buono per l'anno 13/14 sono in maggioranza disabili, come mostra la tabella di seguito, coerentemente peraltro alla filosofia di base alla quale si ispira la Dgr.740/13, che si rivolge ad una platea ampia di potenziali beneficiari.

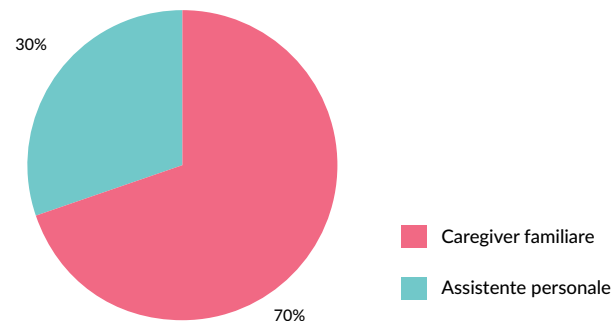
La disamina delle fasce d'età dell'utenza, infatti, mostra una netta maggioranza dei beneficiari disabili, tra i quali i minorenni sfiorano il 23% e gli adulti al di sotto dei 65 anni rappresentano il 39%.

COMUNE	FASCE ETÀ							TOT per Comune
	0-18	19-65	65-70	71-75	76-80	81-85	86-90	
ARESE		2			1	1		4
CORNAREDO	1	3				1		5
LAINATE	2	2				3	1	8
PERO		2						2
POGLIANO	1						1	2
PREGNANA		2						2
RHO	4	2	1	1	3		1	12
SETTIMO M.	1	4			1		1	7
VANZAGO	1					1		2
TOTALE	10	17	1	1	5	6	4	44

COMPOSIZIONE BENEFICIARI - ANNO 2014



TIPOLGIA DI ASSISTENZA - ANNO 2014



La connotazione dell'utenza si collega strettamente anche alla tipologia dell'ambiente familiare dei beneficiari: oltre il 60% infatti convive con il coniuge, i genitori o fratelli e sorelle (caregiver familiari) e già fruisce di altri interventi sociali o socio sanitari, quali l'assistenza domiciliare o domiciliare integrata, mentre il 23% vive solo. La maggioranza dei buoni, di conseguenza, è stata utilizzata proprio per gli interventi di assistenza non professionali fornite dai familiari.

Le prestazioni rese da caregiver professionali invece hanno riguardato interventi forniti da assistenti personali per la maggioranza impegnati da 7 ore fino a 24 ore/die.

COMUNE	N. BENEFICIARI	COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE				TIPOLOGIA ASSISTENTE PERSONALE		utilizzo altri servizi sociali/ socio sanitari (sad, protesi/ausili, ADI)
		nessuno	genitori/ fratelli e sorelle	coniuge/ convivente	altro	caregiver familiare	assistente perso- nale professionale	
ARESE	4		1		3	4		
CORNAREDO	5		3	2		5		4
LAINATE	8	3	3	1	1	4	4	8
PERO	2	1		1		2		2
POGLIANO	2	1	1			2		2
PREGNANA	2		1	1		1	1	1
RHO	12	2	4	5	1	10	2	9
SETTIMO M.	7	2	1	4		3	4	7
VANZAGO	2	1	1				2	1
TOTALE	44	10	15	14	5	31	13	34

L'assegno di cura rivolto sia anziani che a disabili è stato interamente finanziato dal Fondo Non Autosufficienze (FNA) 2013 per € 204.000,00. Una ulteriore quota del Fondo complessivamente assegnato al Rhodense, circa 56.000,00 euro, è stata destinata al finanziamento di progetti individualizzati di vita indipendente in favore di persone con disabilità fisico/motoria grave e gravissima di età compresa tra i 18 e i 64 anni, anch'essi previsti dalla Dgr. 740/13. Le tipologie di intervento verso i quali si è indirizzato il finanziamento sono stati:

1. attività di sostegno alla persona disabile mediante un assistente personale direttamente;
2. percorsi di "accompagnamento" della persona disabile volti a promuovere forme di emancipazione e finalizzati alla maggiore autonomia del soggetto;
3. interventi di "promozione all'autonomia" realizzabili anche attraverso l'avvicinamento alla residenzialità in una prospettiva di distacco dal nucleo familiare.

I 9 progetti ammessi a finanziamento, per i quali sono stati erogati buoni mensili in media di € 650,00 circa, sono stati tutti preceduti dalla somministrazione della scheda triage per valutare l'intensità assistenziale del destinatario e punteggiati da parte di una apposita commissione tecnica integrata con l'Asl,.

COMUNE	SOSTEGNO MEDIANTE ASS. PERSONALE	PROMOZIONE AUTONOMIA	ACCOMPAGNA- MENTO E PROMOZIONE AUTONOMIA
ARESE		1	
LAINATE			1
PERO		1	2
PREGNANA			1
RHO	1		
SETTIMO	1	1	
TOTALE	2	3	4

7. INCLUSIONE SOCIALE

SPORTELLLO STRANIERI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Lo Sportello Stranieri ha come finalità quella di essere un punto di riferimento a disposizione dei cittadini, dei Comuni e della rete del privato sociale, offrendo consulenza specifica, opportunità formative, momenti di approfondimento in occasione di rilevanti novità legislative rispetto al tema degli stranieri che vivono sul nostro territorio.

GLI OBIETTIVI GENERALI

- Facilitare il processo di integrazione dei cittadini stranieri attraverso la conoscenza dei propri diritti e doveri, delle procedure di soggiorno e delle risorse presenti sul territorio, facendo talvolta azione di “mediazione” tra di essi e le Istituzioni preposte, nei casi che lo richiedano;
- Offrire un supporto ai cittadini italiani che impiegano dipendenti stranieri in merito a disposizioni legislative e pratiche burocratiche;
- Facilitare l'accesso dei cittadini stranieri ai servizi e alle opportunità collocate sul territorio;
- Facilitare il rapporto dei diversi servizi comunali con i propri utenti immigrati, supportando e qualificando le competenze presenti.

LE ATTIVITÀ

- Informazioni e consulenza sulla normativa in materia di immigrazione, documenti e pratiche di soggiorno in Italia (ricongiungimento familiare, cittadinanza, asilo politico);
- Trasmissione on-line delle pratiche di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno;
- Orientamento ai servizi del territorio che si occupano di lavoro, accoglienza, assistenza sanitaria, scuola;
- Consulenza legale;
- Formazione agli Enti pubblici e del privato sociale/iniziative pubbliche;
- Servizio di consulenza legale di secondo livello.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Lo Sportello, per poter svolgere le proprie attività conta sulle seguenti risorse umane:

- **Un coordinatore:** ha il compito di promuovere e sviluppare il progetto nelle sedi istituzionali appropriate, in accordo e stretta connessione con Sercop e il Tavolo Tecnico e quello Politico del Piano Sociale di Zona Rhodense, curando e coltivando una rete operativa permanente con i servizi del territorio, esplorando nuovi contatti e rafforzando quelli già avviati;
- **Due operatori:** il cui compito è garantire tutte le attività previste dallo Sportello offrendo consulenza, informazioni e orientamento a cittadini stranieri, con particolare riferimento al soggiorno e

all'utilizzo dei servizi del territorio e fornendo consulenza agli enti collaboranti, agli organismi del privato sociale, ai privati cittadini e ogni soggetto richiedente informazioni e supporto sulle questioni connesse all'immigrazione;

- **Mediatori linguistici culturali:** intervengono su richiesta e in collaborazione con gli operatori nei casi più delicati, secondo modalità definite di volta in volta, al fine di favorire la comunicazione con le singole persone e con i gruppi organizzati, l'approccio con le persone, la comprensione e la risoluzione dei problemi posti. Intervengono sui casi intercettati all'interno dello sportello, ma anche su quelli provenienti dai servizi comunali (in particolare servizi sociali, demografici, URP) del Distretto;
- **Consulente legale:** interviene, su richiesta, nelle questioni giuridiche più complesse fornendo una consulenza di secondo livello agli operatori. È previsto l'avvio di una collaborazione con l'Associazione "Avvocati per Niente" nel 2011.

IL PROCESSO DI LAVORO

Lo Sportello Stranieri offre 15 ore settimanali di apertura libera al pubblico, 3 ore settimanali di consulenza telefonica oltre alla normale attività di back office. È possibile accedere anche allo Sportello fissando preventivamente un appuntamento con gli operatori.

La maggior parte dei casi viene seguita dallo Sportello in orario di accesso libero del pubblico: l'operatore raccoglie il bisogno dell'utente e fornisce nell'immediato una risposta.

Nei casi più complessi l'operatore raccoglie la domanda dell'utente, la elabora e interviene durante le ore di back office, contattando enti/istituzioni preposte, mediando con loro e trovando possibili soluzioni al problema.

Relativamente alle domande e alla trasmissione on-line delle pratiche di rilascio/rinnovo, lo Sportello lavora su appuntamento con gli utenti, durante gli orari dedicati e in quelli di accesso libero (grazie alla presenza di due operatori che consentono di lavorare sia sul fronte "accesso libero" che su quello per gli utenti con appuntamento).

I DESTINATARI

- cittadini stranieri residenti o comunque presenti nel territorio del Distretto Rhodense;
- cittadini italiani che necessitano di informazioni e consulenza in quanto datori di lavoro di cittadini stranieri;
- operatori del settore pubblico e privato e agenzie del territorio attive nel settore di intervento;
- comunità locali.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è affidato (in convenzione) alla Cooperativa INTRECCI mentre Sercop detiene il coordinamento amministrativo del servizio.

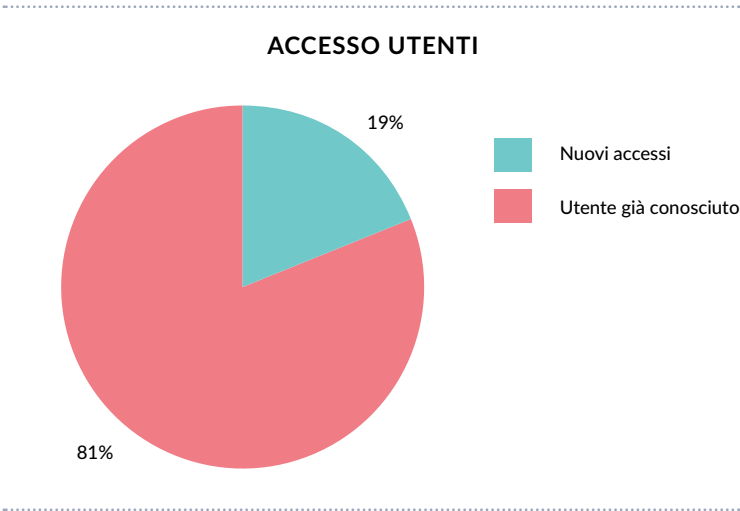
L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA
E DEGLI INTERVENTI

DATI SULL'UTENZA - NUMERO DI CONTATTI - PAESI DI ORIGINE

Nel 2014 lo sportello stranieri ha registrato 1856 accessi, confermando il decremento di richieste iniziato dall'anno 2012. Nelle tabella sotto vengono elencati i principali Paesi di origine degli utenti dello sportello e i dati relativi all'età.

Per l'anno 2014 sono stati anche rivelati i dati degli accessi in base alla tipologia di utente (nuovo o già conosciuto) e le modalità di conoscenza all'utenza del servizio: si apprende infatti che oltre l'87% degli utenti sono venuti a conoscenza dello sportello tramite il passaparola.

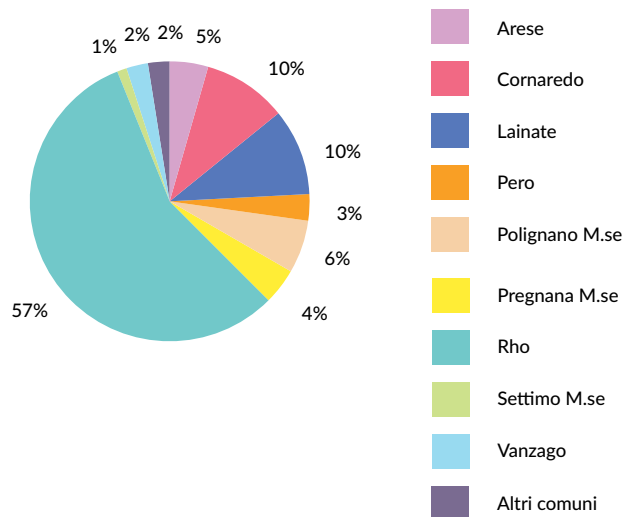
La situazione giuridica rilevata sotto il profilo delle regolarità sul territorio e della tipologia di soggiorno posseduto è sostanzialmente stabile, con il 64,4% delle situazioni in possesso del permesso di soggiorno.



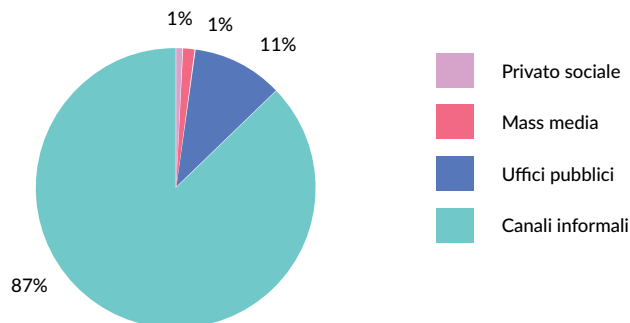
PAESE	N. di accessi		
	2014	2013	2012
Ucraina	403	340	480
Perù	191	259	241
Albania	208	246	256
Marocco	160	120	150
Ecuador	200	183	169
Italia	93	95	138
Egitto	80	65	87
Moldavia	95	67	117
Senegal	39	/	36
Nigeria	30	/	11
Altri	358	532	454
Totale contatti	1856	1.908	2.139

ETÀ	N. di utenti		
	2014	2013	2012
<18	35	44	51
18-25	199	229	599
26-35	490	656	548
36-50	774	695	663
oltre 50	358	284	278
non precisato	-	-	-

COMUNE DI PROVENIENZA



CANALI DI CONOSCENZA DEL SERVIZIO

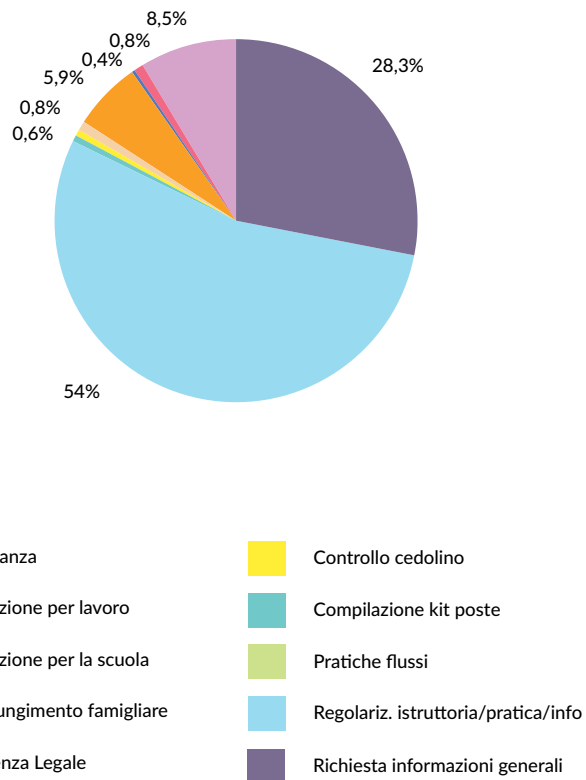


DATI SULLA TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Come si evince dalla tabella sottostante nel 2014 il maggior numero di contatti è per lo più relativo a richieste di informazione di carattere generale e per la consulenza ai fini della compilazione del kit da consegnare alle poste. Risulta molto l'apprezzato da parte dell'utenza la consulenza legale che ha raddoppiato gli accessi già dall'anno 2012.

TIPOLOGIA PRESTAZIONE EROGATA	N. di accessi		
	2014	2013	2012
Richiesta informazioni generali	525	561	837
Compilazione kit poste	1002	1067	874
Regolarizzazione istruttoria/pratica/info	9	11	14
Pratiche flussi	4	17	20
Controllo cedolino	110	120	22
Consulenza Legale	158	153	77
Ricongiungimento familiare	11	11	65
Informazione per la scuola	7	4	10
Informazione per lavoro	15	4	32
Informazione per cittadinanza	15	36	32

TIPOLOGIA PRESTAZIONE EROGATA - ANNO 2014

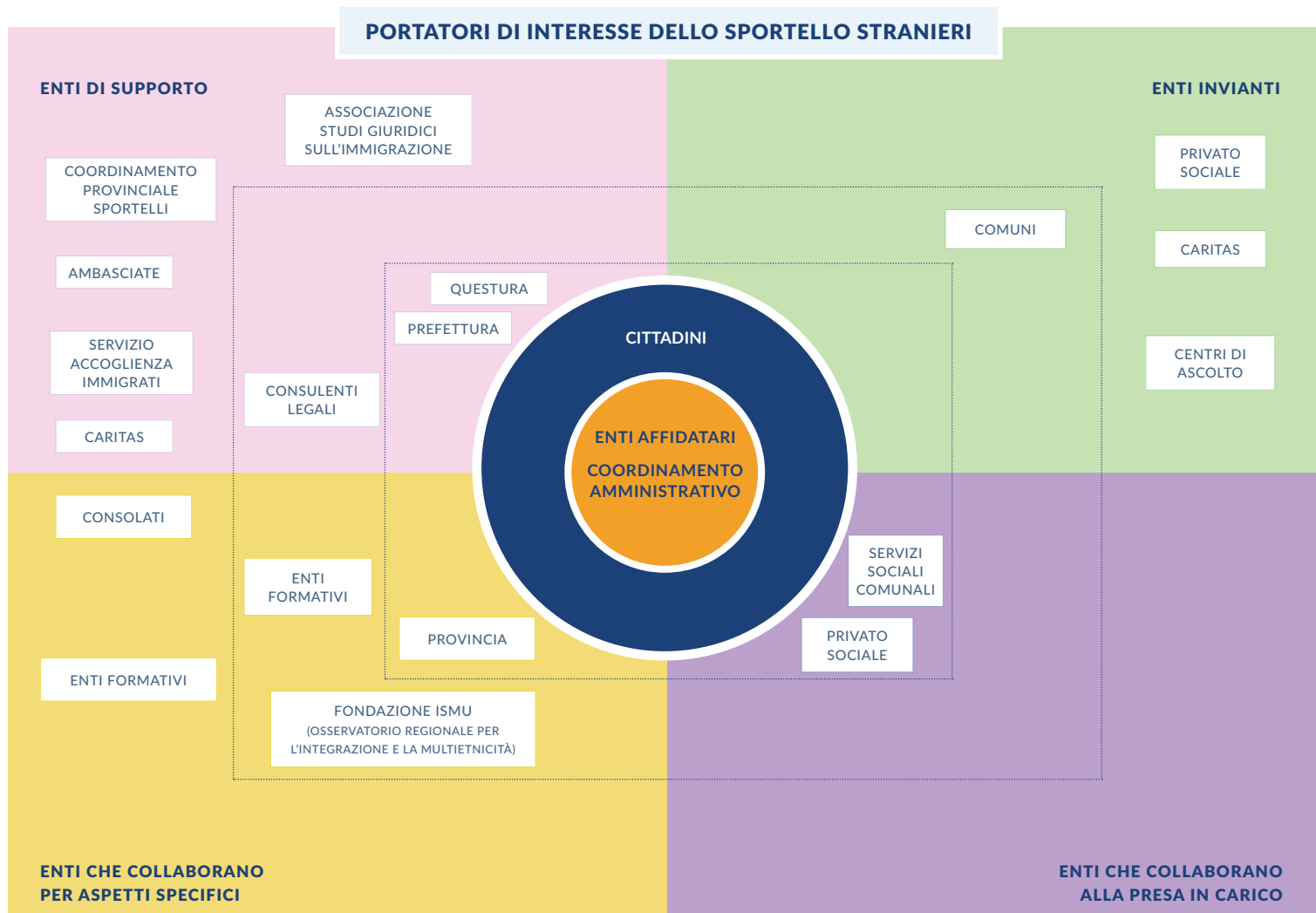


LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio può essere:

- diretto: l'utente accede direttamente allo Sportello durante l'orario di accesso libero al pubblico;
- su appuntamento: l'utente accede allo Sportello nel giorno e orario indicato dall'operatore di Sportello per lo svolgimento della pratica di rinnovo/rilascio del proprio Permesso di soggiorno.

Talvolta per casi specifici, l'accesso avviene su invio da parte degli operatori dei Servizi comunali o del privato sociale.



HOUSING SOCIALE

LA MISSION DEL SERVIZIO

Il Servizio intende affrontare il problema abitativo con attenzione alle situazioni di fragilità economica e sociale fornendo 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.

GLI OBIETTIVI GENERALI

- realizzazione di percorsi di sostegno ai problemi abitativi che garantiscano il carattere “temporaneo” dell’inserimento e propongano agli utenti un processo risolutivo rispetto alla loro condizione di fragilità, in un’ottica di promozione dell'autonomia;
- recuperare e re-immettere sul mercato i molti alloggi sfitti, anche per riqualificare il patrimonio edilizio esistente;
- sviluppare politiche abitative omogenee e strutturate per l’ambito del rhodense, in modo da realizzare un sistema territoriale di intervento sul tema dell’abitare sui problemi ad esso collegati (lavoro, legalità, indebolimento della rete familiare);

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- reperimento di alloggi sul mercato privato;
- attivazione di progetti educativi specifici per i casi in carico, mirati al conseguimento dell'autonomia;
- avvio dell'attività dell'ADA (Agenzia dell'Abitare) per favorire il matching tra domanda e offerta di appartamenti;
- incontri periodici con gli operatori referenti per ciascun caso per la verifica dell'andamento del progetto;
- gestione delle eventuali compartecipazioni economiche degli utenti al progetto in loro favore;
- promozione del lavoro di rete con realtà che si occupano di aspetti strettamente correlati ai problemi abitativi (es. servizi di inserimento lavorativo e agenzie interinali).

Il Servizio è partito come sperimentazione nel febbraio del 2013. I casi seguiti complessivamente nell'anno successivo sono già più del doppio. La crescente tensione abitativa in tutto il rhodense, connessa all'insufficienza della sola risposta ERP ed alla sfiducia dei proprietari di alloggi nel mercato privato, stante la difficile situazione economica del Paese, ha da subito innescato una grande crescita nel servizio. Questo ha rafforzato la consapevolezza, peraltro già presente dalla predisposizione dell'ultimo Piano di Zona, che occorre una politica dell'abitare più strutturata e stabile sul territorio. Il finanziamento di Fondazione Cariplo del Progetto “Abitare in rete” e l'azione “Smart House” presente nel Progetto “#oltreiperimetri” permetteranno certamente di orientare il lavoro in questa direzione, coinvolgendo molti partner del terzo settore e privati in grado di portare arricchimento di competenze ed esperienza.

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

SEGNALAZIONE DI UN CASO DI EMERGENZA ABITATIVA:

Tale segnalazione può giungere da:

- Uno dei Comuni che ha conferito il Servizio a Sercop (attualmente Rho, Lainate e Pero, partner del Progetto "Abitare in rete");
- Il Servizio Tutela Minori, a prescindere dal Comune di residenza del nucleo per cui si richiede l'intervento.

Gli attori coinvolti in questa fase del processo sono: Responsabile dei Servizi Sociali del Comune /Coordinatrice servizio tutela minori, gli operatori di riferimento per il caso, l'ufficio amministrativo di Sercop. Se non si opta per una gestione diretta del progetto sarà coinvolto anche il Coordinatore del partner a cui sarà affidata la gestione.

Dopo la ricezione del form di richiesta da parte dell'amministrazione di Sercop, tra i suddetti attori si svolge un incontro di presentazione del caso, utile a definire le linee guida del progetto di autonomia, che poi sarà condiviso ed approfondito con l'utenza.

INCONTRO CON IL NUCLEO BENEFICIARIO PER LA PRESENTAZIONE DEL PROGETTO:

Gli attori coinvolti in questa fase del processo sono gli operatori di riferimento per il caso, compresi quelli del partner di progetto nel caso di affidamento. L'incontro serve per condividere il progetto, definirne i dettagli con l'utenza e, aspetto di decisiva importanza, valutare l'effettiva adesione del nucleo alle azioni proposte (per es. ricerca del lavoro, monitoraggio del budget familiare, invio ai servizi specialistici del territorio, risparmio obbligatorio).

Al termine dell'incontro o nei giorni immediatamente successivi viene mostrato al beneficiario l'alloggio destinato al progetto. Se questi dichiara di aderire alle condizioni proposte l'iter prosegue.

INCONTRO DI FORMALIZZAZIONE – FIRMA DEL PROGETTO:

Si tratta di un incontro formale a cui partecipano, oltre agli utenti interessati, gli operatori di riferimento per il caso, l'ufficio amministrativo di Sercop e, nel caso si tratti di gestione non diretta, il coordinatore del partner a cui sarà affidata la gestione.

Il documento "Progetto di autonomia in housing sociale" serve a chiarire ed esplicitare gli impegni che ciascuna delle parti si assume per la buona riuscita del percorso; serve altresì a fissare la durata dell'intervento e le verifiche intermedie. Con la sottoscrizione di tale accordo progettuale tutte le parti coinvolte dichiarano di accettarne il contenuto e di assumersi gli obblighi connessi.

Altri documenti, quali il contratto di accoglienza ed il Patto Sociale, possono andare a dettagliare nello specifico alcuni aspetti del progetto (es. regole da rispettare nell'alloggio, compartecipazione economica dell'utente, ecc.).

VERIFICHE:

I momenti di verifica sono importanti per capire se il progetto sta dando gli esiti sperati ed eventualmente ricalibrarlo in base agli sviluppi occorsi.

Gli attori coinvolti sono: gli operatori di riferimento per il caso, compresi quelli del partner di progetto nel caso di affidamento, ed il referente amministrativo di Sercop.

CHIUSURA DEL PROGETTO:

Avviene in uno dei seguenti casi:

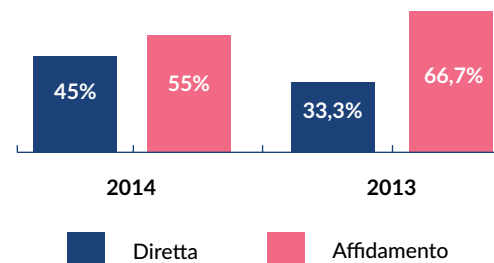
- Reperimento di un alloggio da parte dell'utenza (in via autonoma sul mercato privato/assegnazione alloggio ERP)
- Inadempimento delle clausole dell'accordo progettuale, che portano al fallimento del Progetto di autonomia in housing sociale

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

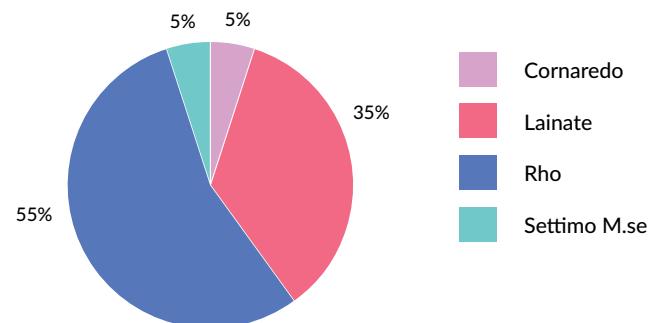
I casi in carico al servizio sono passati da 9 nel 2013 a 20 nel 2014. Ad oggi non vi sono progetti conclusi, sebbene 3 dei nuclei in carico abbiano avuto l'assegnazione di un alloggio ERP. Considerati i tempi di ristrutturazione e allaccio utenze si prevede che la chiusura avverrà nei primi mesi del 2015. Le situazioni ad oggi inserite in housing sono tutte caratterizzate da una forte compromissione, dovuta alla perdita/assenza di lavoro per i membri adulti, nonché alla presenza di persone disabili nel nucleo. Fermo restando il carattere di temporaneità dell'housing sociale, in questi casi i tempi di raggiungimento dell'autonomia sono piuttosto lunghi. Si evidenzia quindi l'importanza di intercettare le situazioni di fragilità economica e disagio prima che si verifichi una vera e propria emergenza (solitamente coincidente con lo sfratto).

	2014			2013		
VOLUMI	N. nuclei in carico	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno	N. nuclei in carico	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno
Cornaredo	1	1				
Lainate	7	5		2	2	
Rho	11	4		7	4	
Settimo	1	1				
TOTALE	20	11	0	9	6	0

PERSONALE 2014 PER FASCE D'ETÀ E GENERE



COMUNE DI RESIDENZA DEL NUCLEO ANNO 2014



ENTE INVIANTE	2014		2013	
	N nuclei in carico	Di cui inviati dalla Tutela Minori	N. nuclei in carico	Di cui inviati dalla Tutela Minori
Cornaredo	1	1		
Lainate	7	0	2	0
Rho	11	3	7	2
Settimo	1	0		
TOTALE	20	4	9	2

TIPOLOGIA DI DISAGIO	2014			2013		
	Sfratto	Dimissioni di comunità	Prevenzione allontanamento	Sfratto	Dimissioni di comunità	Prevenzione allontanamento
Cornaredo	1		1			
Lainate	7			2		
Rho	6	1	4	2	1	4
Settimo			1			
TOTALE	14	1	6	4	1	4

NB: per ogni situazione può essere evidenziata più di una tipologia di disagio

Tra le cause che innescano le emergenze abitative che approdano al servizio di housing la principale è lo sfratto per morosità. Le ragioni per cui si giunge allo sfratto sono molteplici e generalmente tra loro concorrenti: le problematiche lavorative sono centrali, ma spesso non si tratta della semplice perdita di un impiego. I nuclei seguiti presentano situazioni occupazionali saltuarie, discontinue e mal retribuite, spesso accompagnate ad altre problematiche sociali (separazioni dal coniuge percettore di reddito, disabilità, discriminazione nei confronti di nuclei di origine straniera).

Altra tipologia di utenza è solitamente quella inviata dal Servizio Tutela: si tratta di famiglie monogenitoriali che concludono un percorso comunitario e necessitano di un supporto per integrarsi nuovamente nel tessuto sociale e riconquistare l'autonomia. In alcuni casi invece l'avvio di un percorso di housing si pone come alternativa ad un inserimento in comunità; in questi casi, previo accertamento sulla relazione tra genitore e minore e verificate le capacità genitoriali, si opta per una soluzione che consenta al nucleo di mantenere il rapporto con il territorio e non perdere legami e relazioni significative (scuola, lavoro, reti parentali ed amicali di supporto, servizi specialistici del territorio).

TIPOLOGIA DI INTERVENTO

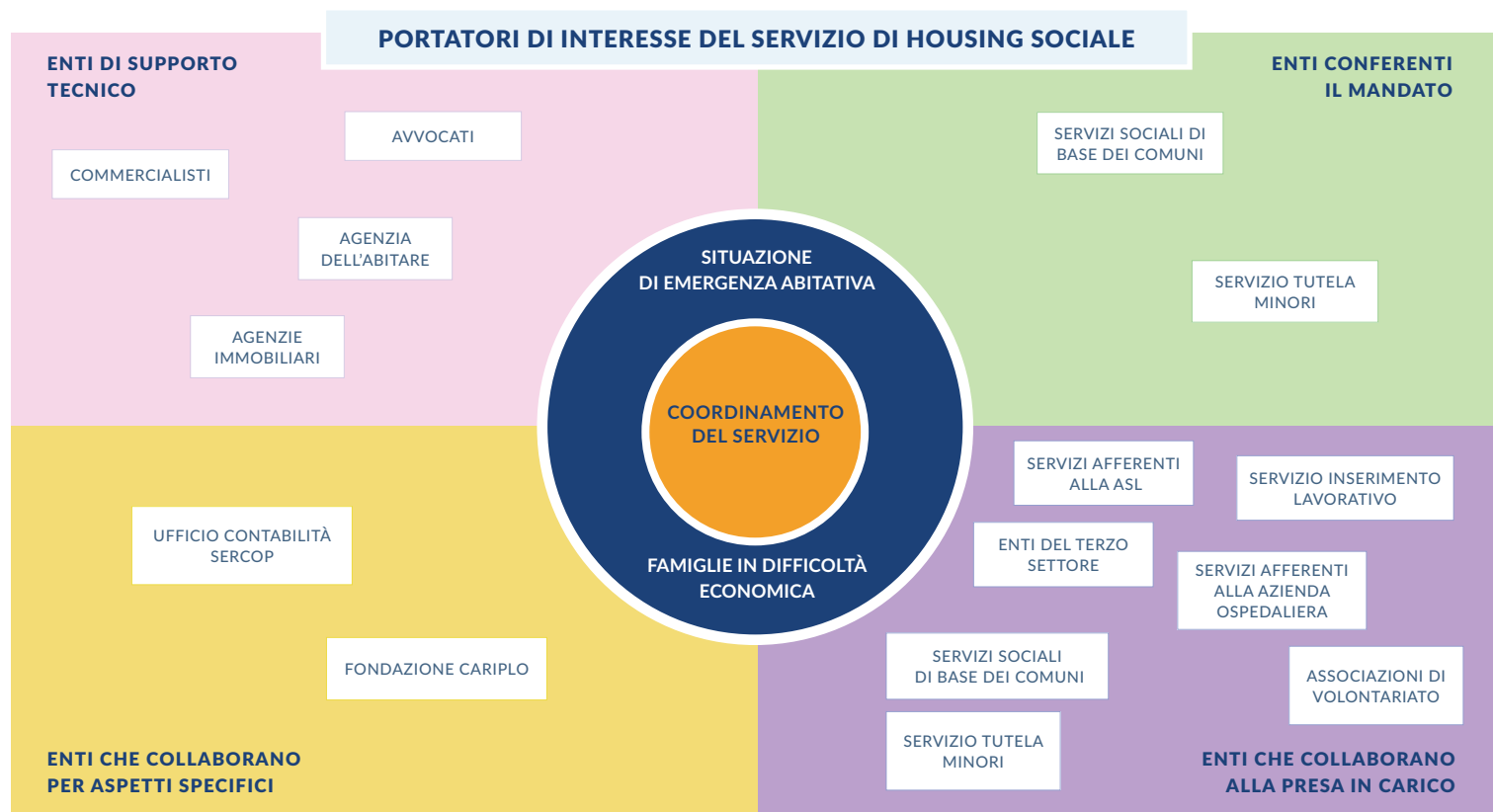
Tipologia di intervento	2014				2013			
	Emergenza abitativa	Difficoltà temporanea	Co-housing	di cui con compartecipazione economica da parte dell'utente	Emergenza abitativa	Difficoltà temporanea	Co-housing	di cui con compartecipazione economica da parte dell'utente
Arese								
Cornaredo	1			1				
Lainate	7		6	2	1		1	
Pogliano M.se								
Pregnana M.se								
Rho	11			1	7			
Settimo	1							
Vanzago								
TOTALE	20	0	6	4	8	0	1	0

NB: per ogni situazione può essere evidenziata più di una tipologia di intervento

Caratteristiche nucleo	2014					2013				
	Adulto da solo	Famiglia con figli	Nucleo monogenitoriale	Di cui presenza di disabili nel nucleo	Di cui stranieri	Adulto da solo	Famiglia con figli	Nucleo monogenitoriale	Di cui presenza di disabili nel nucleo	Di cui stranieri
Arese										
Cornaredo			1							
Lainate	6	1		1		2				
Pogliano M.se										
Pregnana M.se										
Rho		6	5	3	9		7		2	7
Settimo			1		1					
Vanzago										
TOTALE	6	7	7	4	10	2	7	0	2	7

Gli alloggi complessivamente impiegati per l'accoglienza di housing sono ad oggi sono 16. Alcuni sono utilizzati in regime di co-housing, una formula che si sta cercando di promuovere in quanto permette, oltre ad un risparmio di gestione, di ottimizzare le risorse abitative e promuovere relazioni di mutuo aiuto tra gli utenti che sperimentano forme simili di disagio.

Nel corso del 2014 si è anche iniziato a richiedere ad alcuni nuclei (con possibilità economiche residuali) di compartecipare economicamente al progetto. La quota richiesta è pressoché simbolica, ma permette comunque di stimolare nell'utenza un senso di co-responsabilità e allineamento con gli obiettivi del progetto.





**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

Finito di stampare a novembre 2015