

## **4.3 AREA ANZIANI**



### **4.3.1. ASSISTENZA DOMICILIARE**

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

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

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

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

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE**

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

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

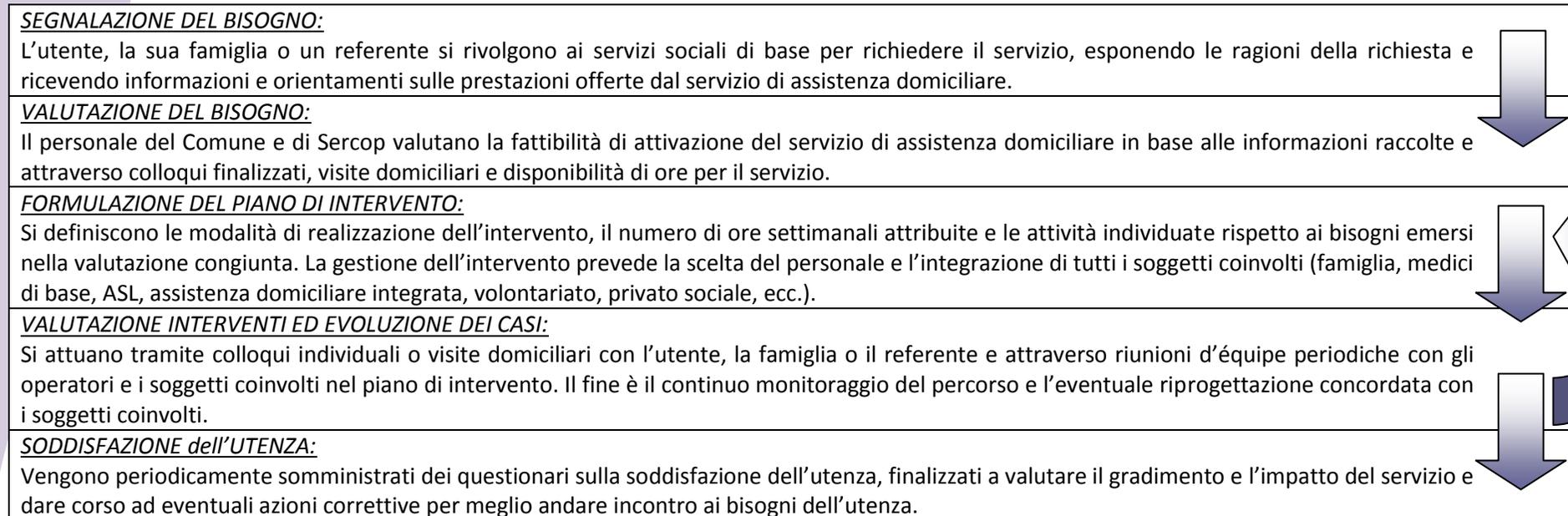
## **IL PROCESSO DI LAVORO**

### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

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

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

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



### **LE MODALITÀ DI GESTIONE**

Il servizio viene gestito inoltre tramite l'affidamento esterno a due cooperative:

- Punto Service - cooperativa sociale a r.l., Caresananblot (VC)
- Cooperativa Simone De Beauvoir, Milano

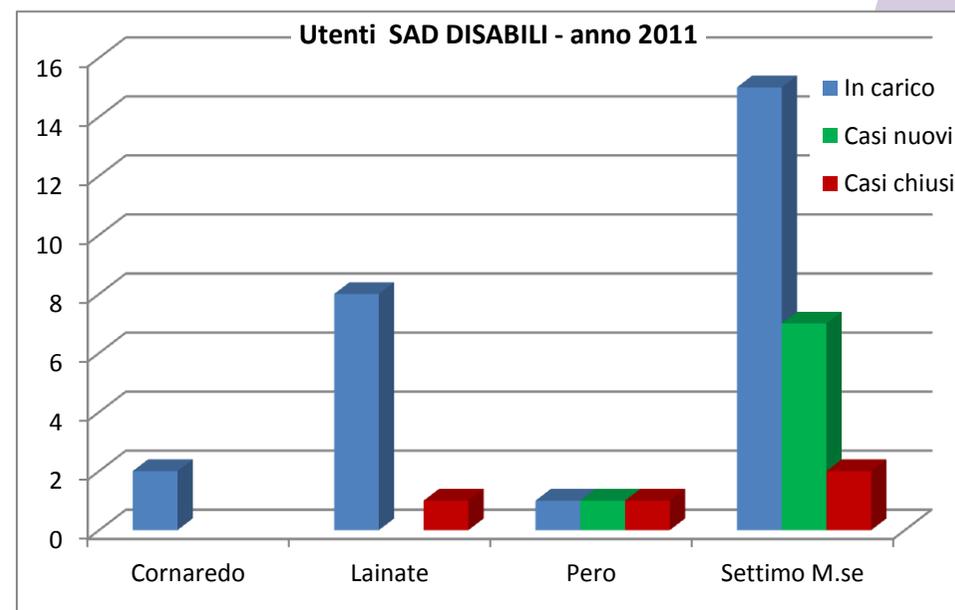
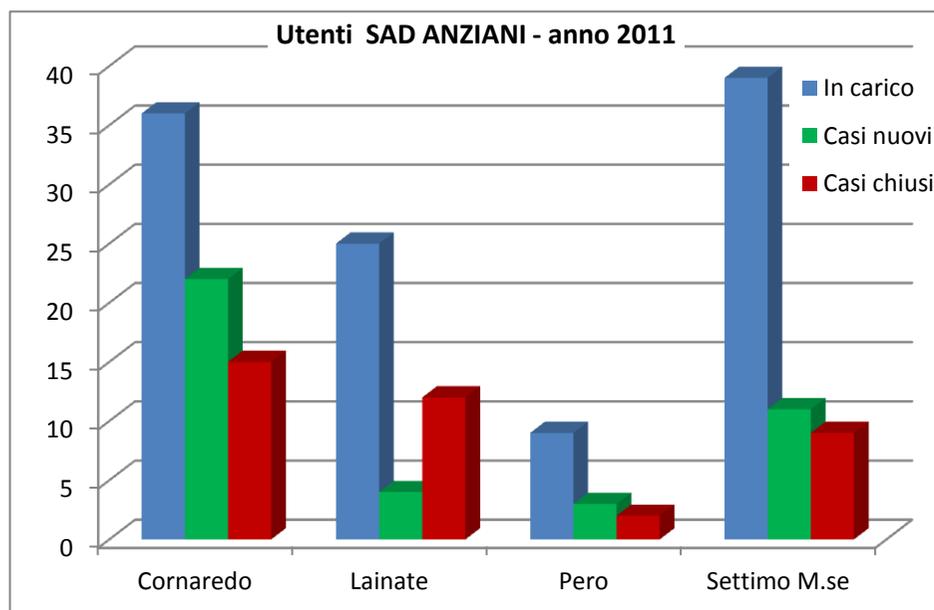
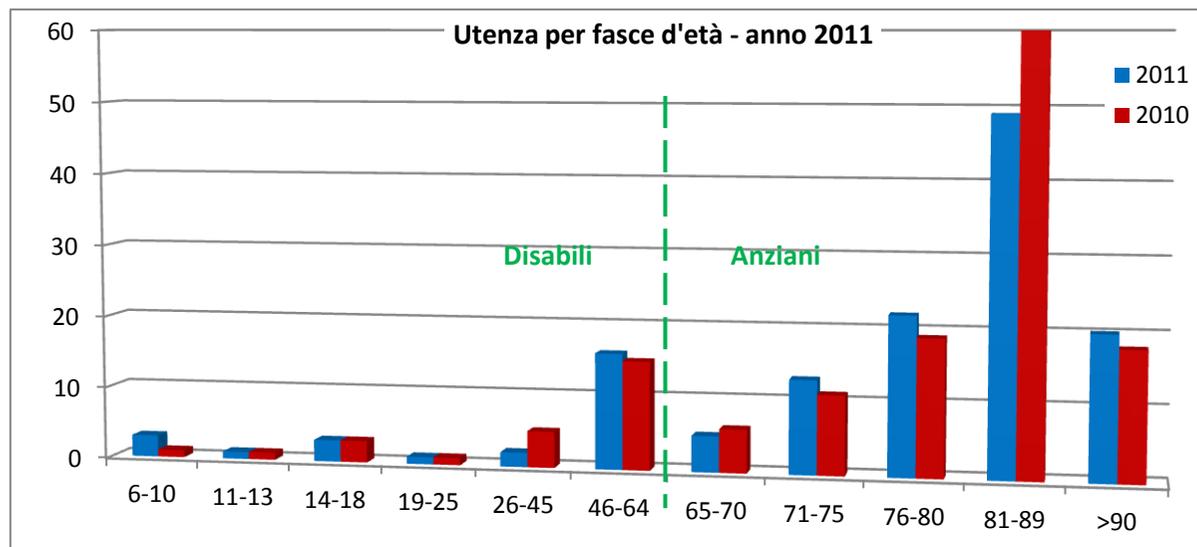
Inoltre i Comuni beneficiano di un ammontare di voucher – SAD tramite i quali gli utenti possono accedere a ore di prestazioni direttamente da un elenco di cooperative accreditate da Sercop.

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

Nel 2011 sono stati separati i dati relativi al SAD a favore degli anziani (over 65) da quelli a favore dei disabili.

### L' UTENZA

	Utenti del servizio		2010	2009
	2011			
	Anziani	Disabili		
In carico	109	26	140	115
Nuove attivazioni	40	8	55	40
Disattivazioni	38	4	46	28

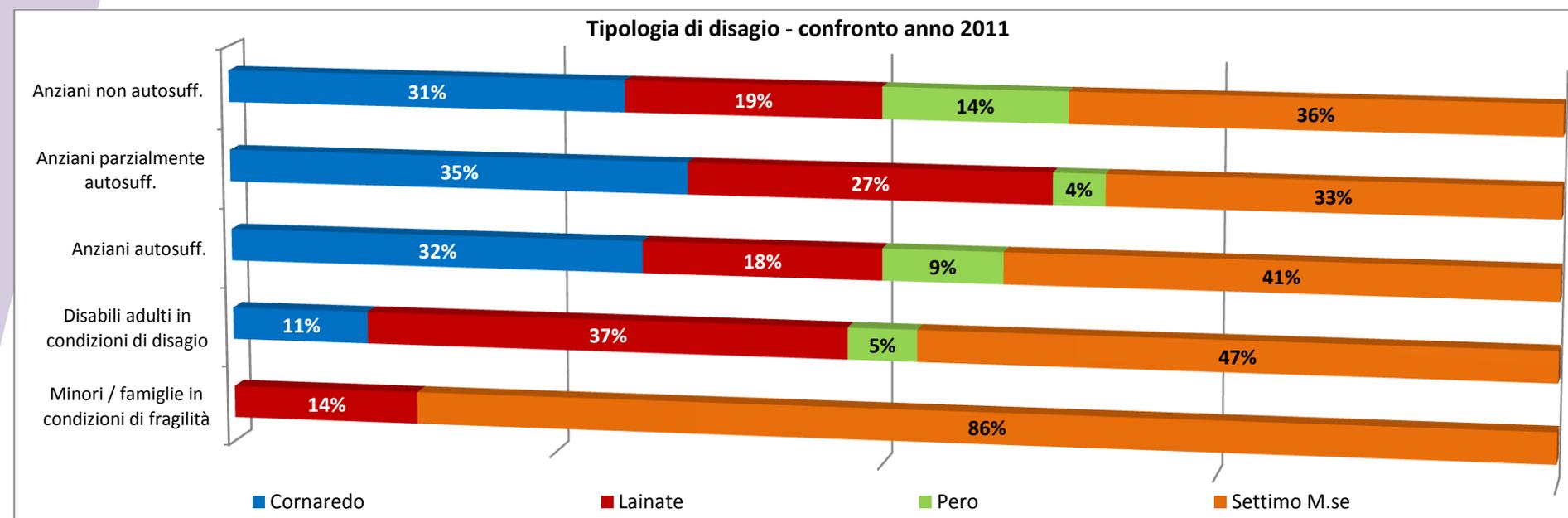


## TIPOLOGIA DI DISAGIO

		Cornaredo			Lainate			Pero			Settimo M.se			TOT		
		2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Anziani	Anziani non autosufficienti (1)	11	7	7	7	13	10	5	7	4	13	23	13	36	50	34
	Anziani parzialmente autosufficienti	18	12	13	14	11	9	2	5	6	17	15	13	51	43	41
	Anziani autosufficienti (2)	7	8	4	4	4	6	2	1	0	9	10	7	22	23	17
Disabili	Disabili adulti in condizioni di disagio	2	2	1	7	9	8	1	1	1	9	6	5	19	18	15
	Minori / famiglie in condizioni di fragilità	0	0	0	1	1	3	0	0	0	6	5	5	7	6	8

**NOTA (1):** necessitano di assistenza continua

**NOTA (2):** non compromessi dal punto di vista fisico



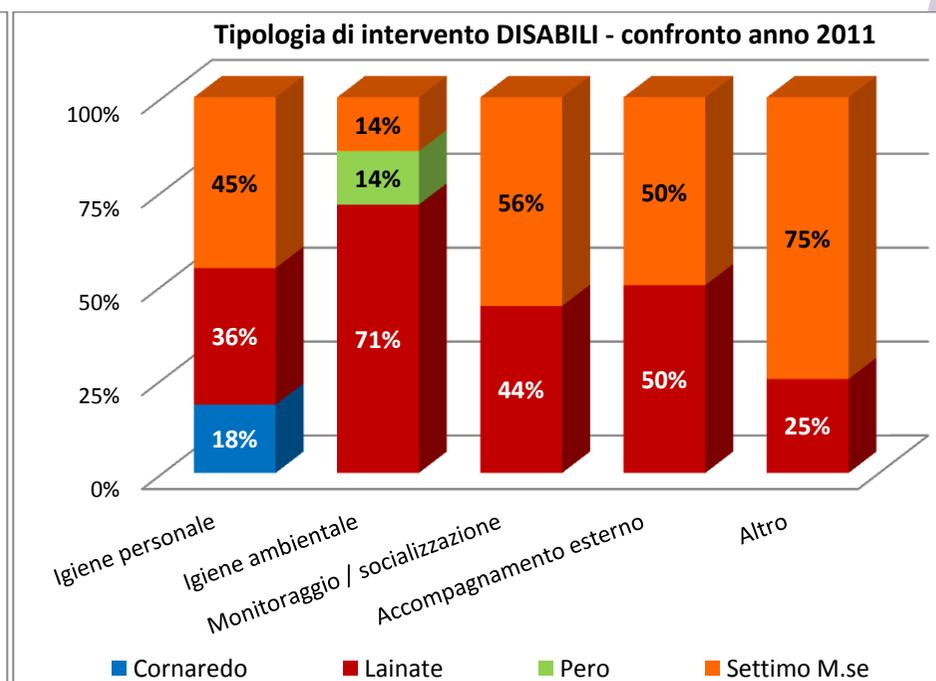
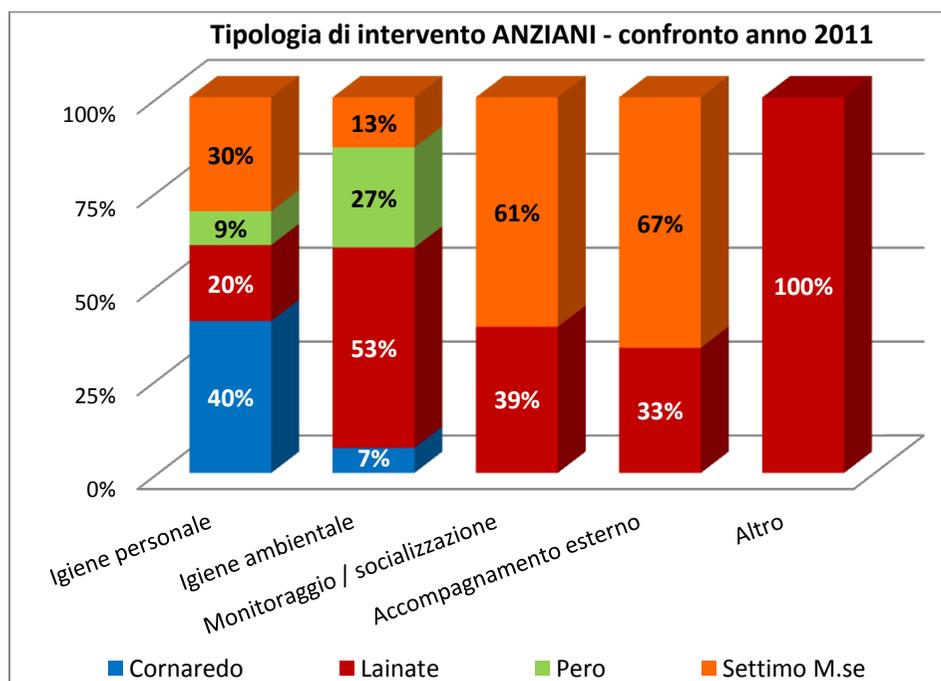
## TIPOLOGIA DI PROGETTO

LEGENDA: nella tabella sottostante, per l'anno 2011, A=Anziani e D=Disabili

	Cornaredo				Lainate				Pero			Settimo M.se			TOT				
	2011		2010	2009	2011		2010	2009	2011		2010	2009	2011		2010	2009	2011	2010	2009
	A	D			A	D			A	D			A	D					
Igiene personale	36	2	29	25	18	4	22	21	8	0	12	9	27	5	40	26	100	103	81
Igiene ambientale	1	0	0	0	8	5	16	20	4	1	5	7	2	1	5	3	22	26	30
Monitoraggio / socializzazione	0	0	0	0	7	4	11	5	0	0	1	1	11	5	15	14	27	27	20
Accompagnamento esterno (1)	0	0	0	0	6	2	7	7	0	0	1	0	12	2	17	17	22	25	24
Altro (2)	0	0	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	6	5	4	11	7	4

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

NOTA (2): preparazione e assistenza al pasto

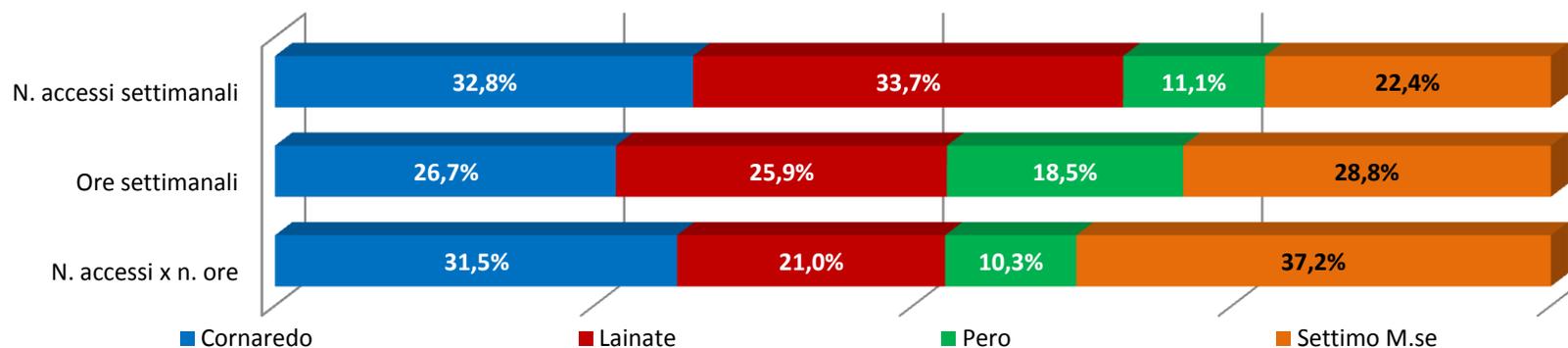


## INTENSITÀ DI ASSISTENZA (IN BASE ALLE ORE DA PROGETTO)

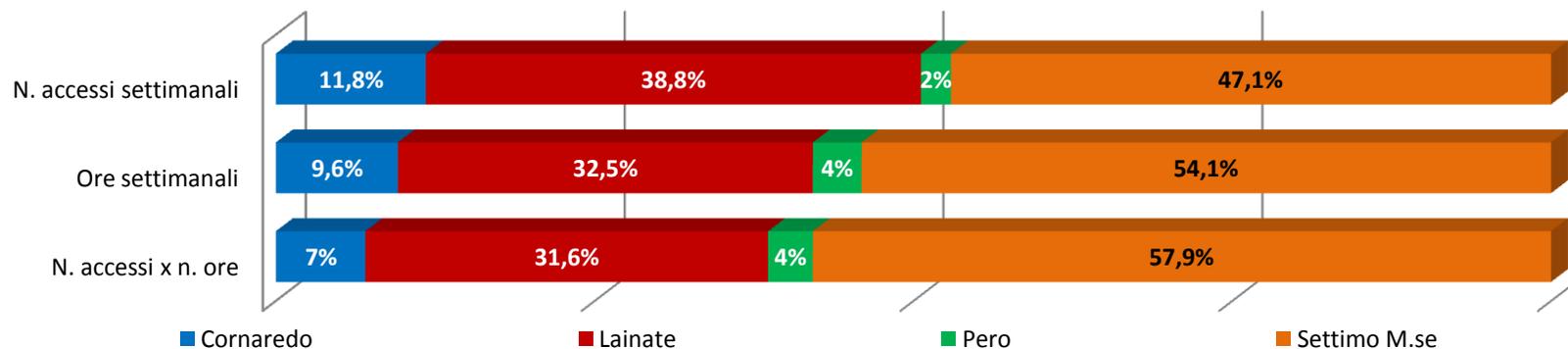
LEGENDA: nella tabella sottostante, per l'anno 2011, A=Anziani e D=Disabili

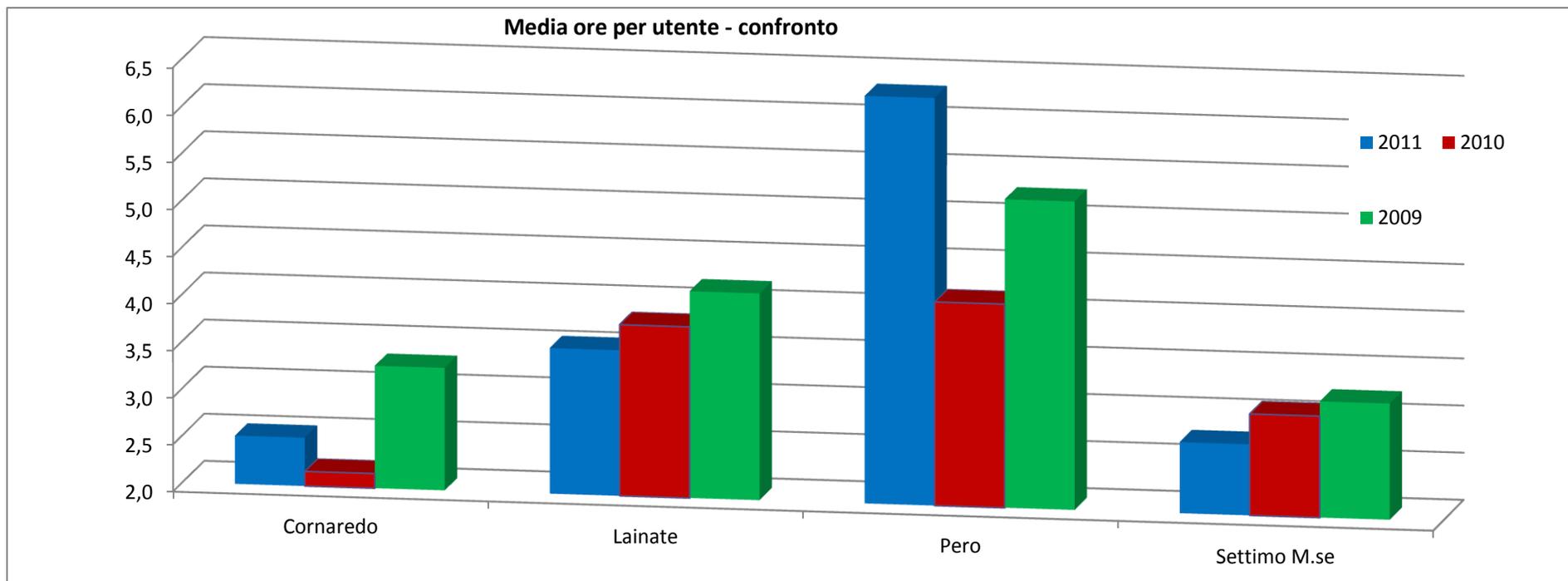
COMUNE	2011				2010		2009	
	n. di accessi settimanali		ore settimanali		n. di accessi settimanali	ore settimanali	n. di accessi settimanali	ore settimanali
	A	D	A	D				
Cornaredo	85,5	10	85,5	10	62,5	62,5	85	82,5
Lainate	88	33	83	34	140	145	141	151
Pero	29	2	59,25	4	42	58,25	42	58
Settimo M.se	58,5	40	92,25	56,5	108,5	181,5	87	139
<b>TOTALE</b>	<b>261</b>	<b>85</b>	<b>320</b>	<b>104,5</b>	<b>353</b>	<b>447,25</b>	<b>355</b>	<b>430,5</b>

Accessi e ore ANZIANI: confronto fra Comuni - anno 2011



Accessi e ore DISABILI: confronto fra Comuni - anno 2011



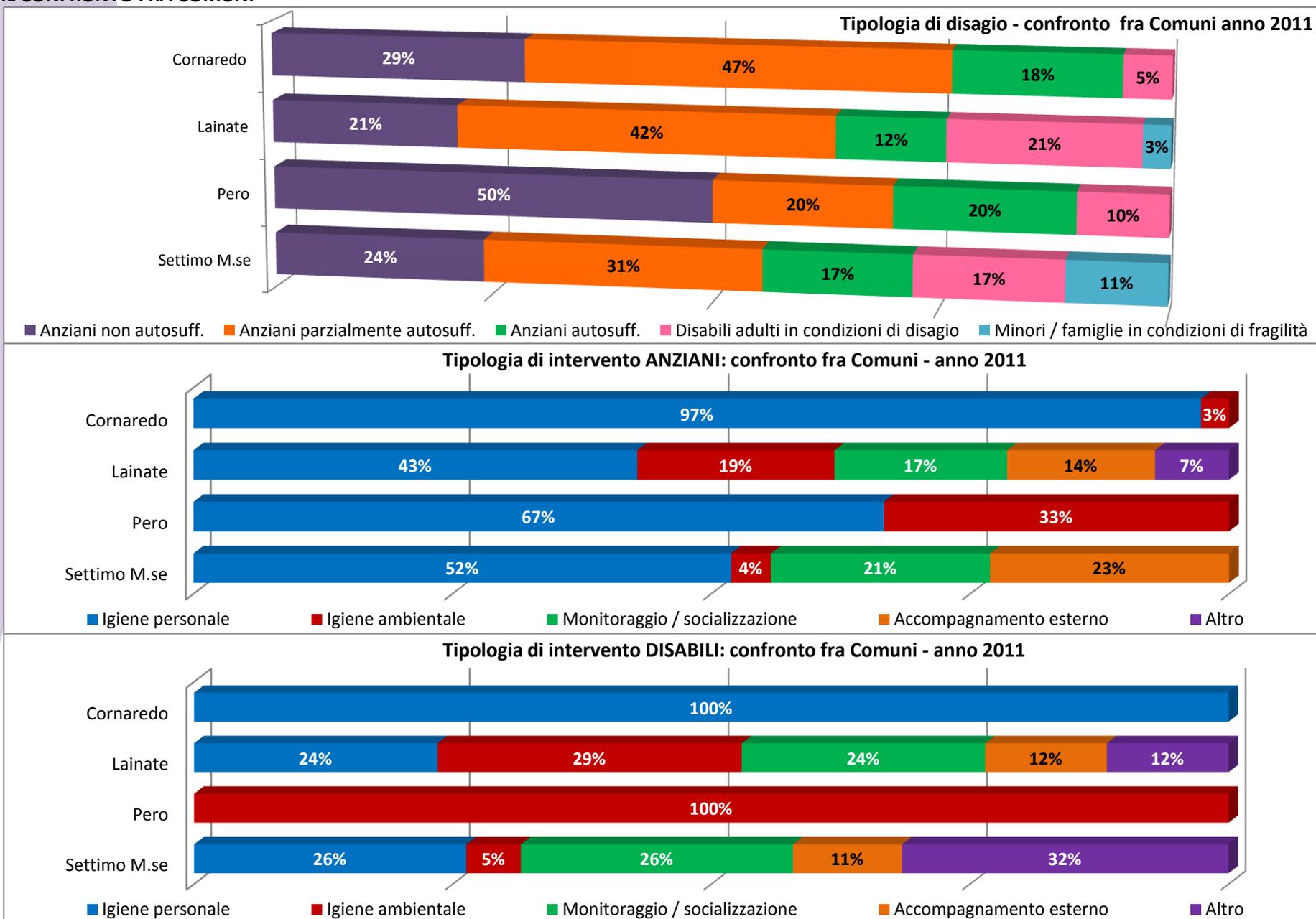


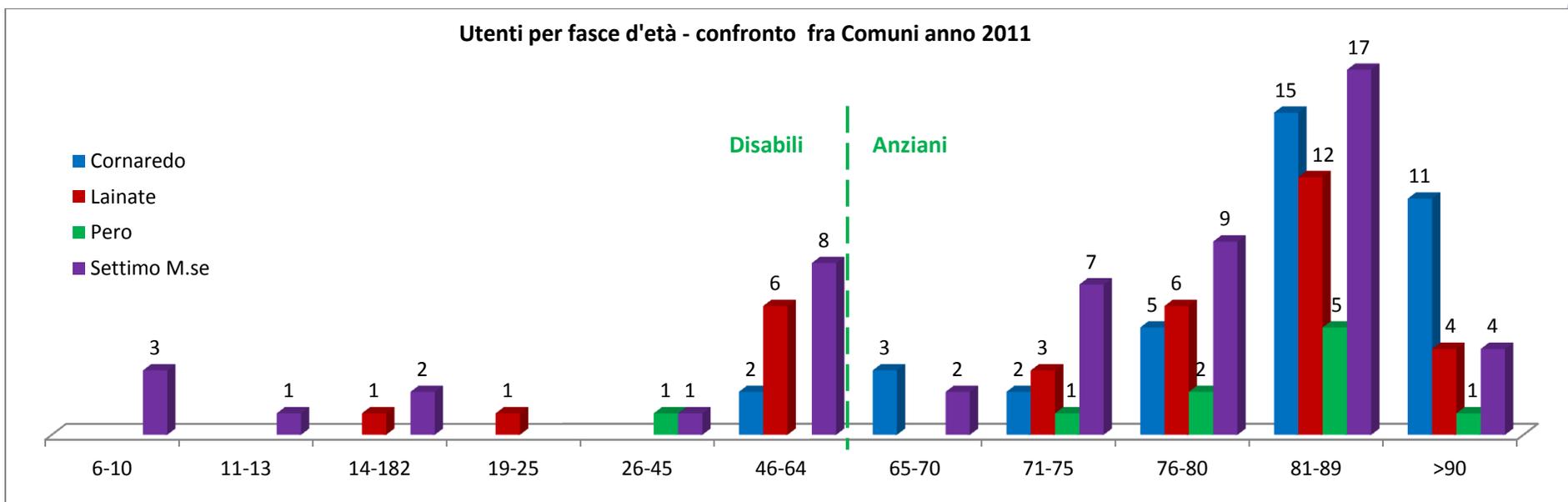
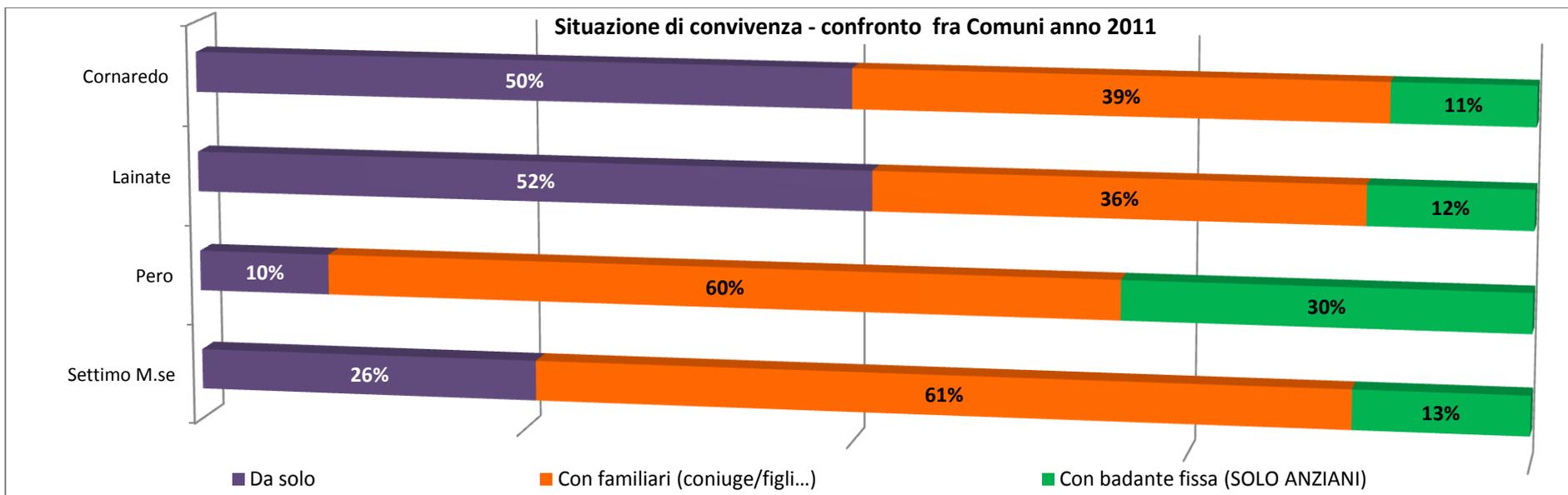
**SERVIZIO DISTRIBUZIONE PASTI**

COMUNE	2011				2010		2009	
	ANZIANI		DISABILI		n. di utenti	di cui invalidi	n. di utenti	di cui invalidi
	n. di utenti	di cui invalidi	n. di utenti	di cui invalidi				
Cornaredo	39	19	4	4	47	28	40	20
Lainate	10	4	1	1	24	9	23	12
Settimo M.se (1)	25	9	13	7	38	16	39 (1)	17
<b>TOTALE</b>	<b>74</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>109</b>	<b>53</b>	<b>102</b>	<b>49</b>

**NOTA (1):** il servizio di consegna pasti nel Comune di Settimo M.se è attivo da luglio 2009.

## IL CONFRONTO FRA COMUNI





## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

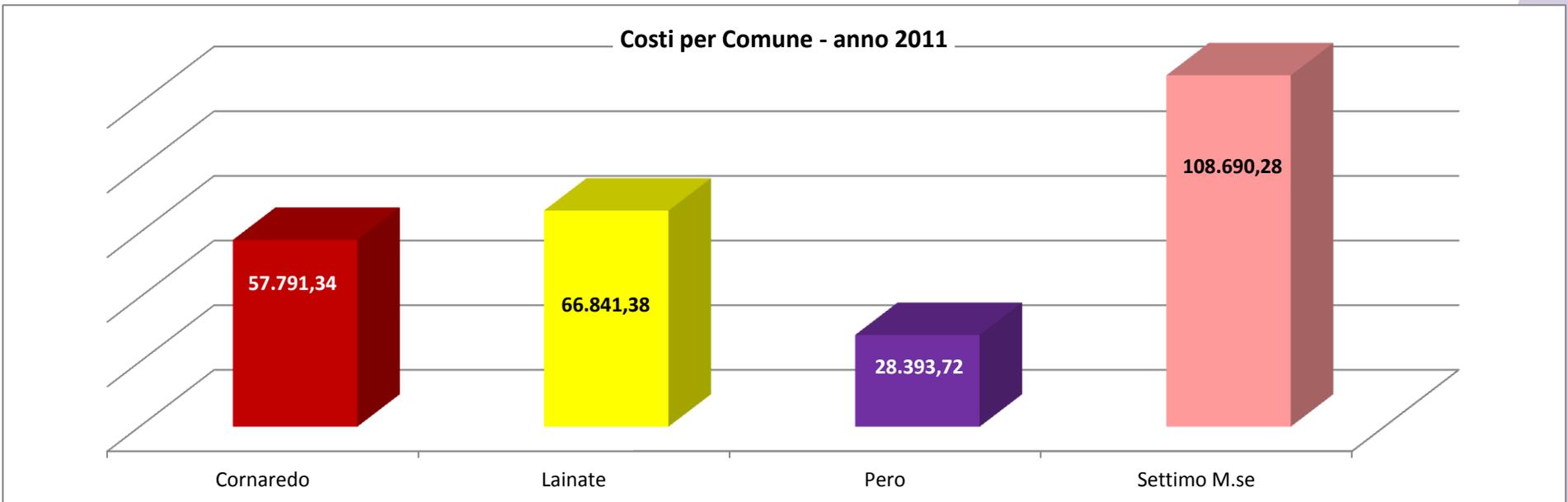
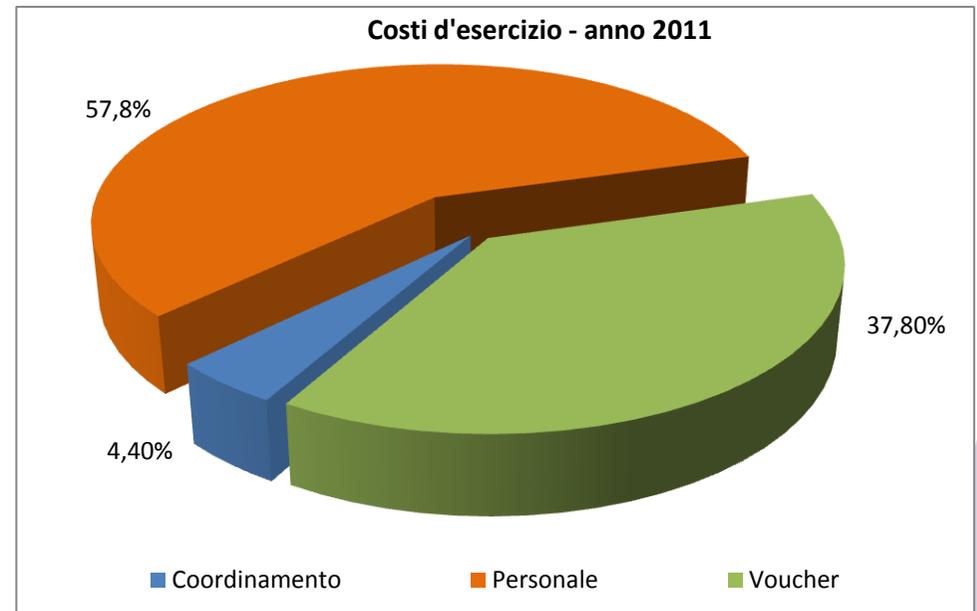
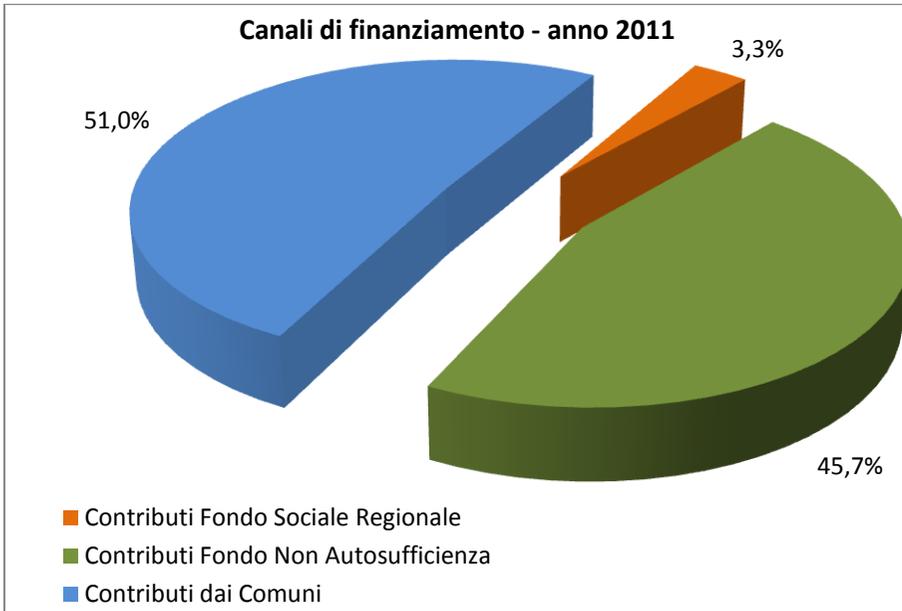
Le richieste di attivazione del servizio di assistenza domiciliare devono essere inoltrate al servizio sociale del Comune di residenza da parte dell'utente, di un suo familiare o di un referente diretto. Le domande vengono poi inoltrate a Sercop che provvede alla raccolta di informazioni, alla visita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

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Ruolo	Nome e cognome	Titolo	Rapporto di lavoro	Età	Esperienza nel servizio
Coordinatrice	Simona Anelli	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	39 anni	Lavora nell'ambito degli interventi rivolti ad anziani e disabili dal 2005
Operatrice	Mariella Forgione	Ausiliare socio-assistenziale (ASA)	Dipendente full-time a tempo indeterminato	50 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane
Operatrice	Giovanna De Giglio	Ausiliare socio-assistenziale (ASA)	Dipendente full-time a tempo indeterminato	50 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane

## I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

RICAVI	2011		2010		2009	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Contributi Fondo Sociale Regionale	19.010,00	3,3%	102.941,37	16,1%	113.770,92	17,9%
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	/	/	/	/	197.527,87	31,0%
Contributi Fondo Non Autosufficienza	261.459,88	45,7%	241.279,20	37,6%	25.000,00	3,9%
Contributi dai Comuni	291.532,52	51%	296.963,77	46,3%	301.062,61	47,2%
<b>TOTALE</b>	<b>572.002,40</b>	<b>100,0%</b>	<b>641.184,34</b>	<b>100,0%</b>	<b>637.361,40</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
Coordinamento	24.868,63	4,4%	33.086,73	5,16%	35.851,56	5,6%
Personale SAD	330.858,09	57,8%	353.322,6	55,1%	378.821,33	59,4%
Voucher	216.275,68	37,8%	254.279,20	39,65%	222.527,87	34,9%
Logistica e costi esercizio	/	/	495,82	0,08%	160,64	0,03%
<b>TOTALE</b>	<b>572.002,40</b>	<b>100,0%</b>	<b>641.184,34</b>	<b>100,0%</b>	<b>637.361,40</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI PER COMUNE</b>						
Cornaredo	57.791,34	22,1%	40.458,69	14,2%	43.172,12	14,3%
Lainate	66.841,38	25,5%	81.163,24	28,6%	87.903,18	29,2%
Pero	28.393,72	10,8%	30.901,04	10,9%	33.216,44	11,0%
Settimo M.se	108.690,28	41,5%	131.440,81	46,3%	136.770,87	45,4%
<b>TOTALE</b>	<b>261.716,72</b>	<b>100,0%</b>	<b>283.963,77</b>	<b>100,0%</b>	<b>301.062,61</b>	<b>100,0%</b>

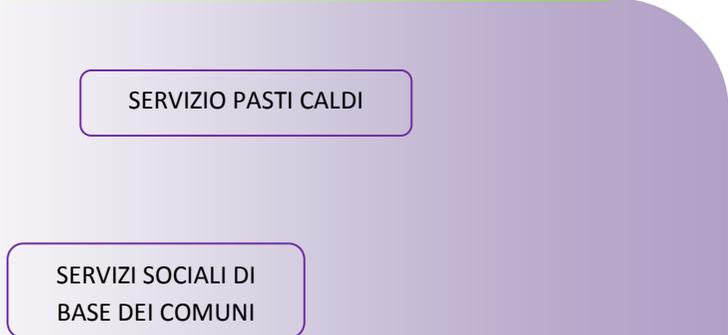
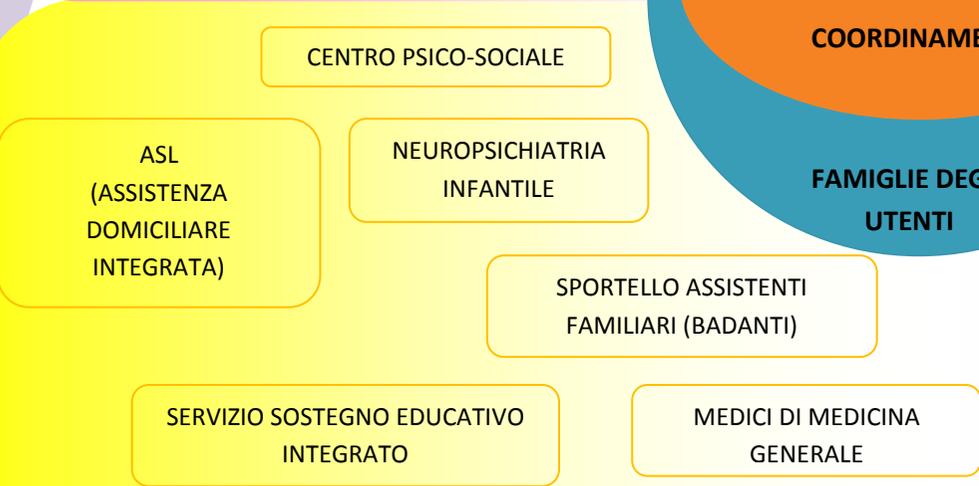


# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

## ENTI DI SUPPORTO



## ENTI INVIANTI



## ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

### 4.3.2 SPORTELLO ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA

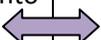
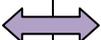
#### LA MISSION DEL SERVIZIO

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 e favorire il mantenimento delle relazioni sociali e di vicinato esistenti.

#### GLI OBIETTIVI GENERALI

- offrire alla famiglia o alla singola persona, attraverso l'istituzione di uno sportello aperto al pubblico, personale di cura e assistenza qualificato;
- favorire la regolarizzazione contrattuale del lavoro.

Dal 2008 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	GLI OBIETTIVI
Raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi	
Incontro tra domanda di assistenza da parte della famiglie e offerta da parte delle assistenti familiari mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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</li> </ul>
Ricerca e selezione del personale di assistenza di cura 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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</li> </ul>
Consulenza sul contratto di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• offrire un'opportunità di lavoro e di formazione continua a chi è in cerca di impiego in questo settore;</li> <li>• 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</li> </ul>
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:

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

### MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è affidato (in convenzione) 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

L'anno 2010 ha conosciuto una diversificazione della domanda di lavoro di cura da parte delle famiglie.

Prevalgono decisamente le richieste di badanti "conviventi" (24h) e "a ore".

La richiesta di personale di "sostituzione" indica la necessità di continuità del servizio e una certa fidelizzazione del cliente che per ogni esigenza continua a rivolgersi allo sportello.

Nel 2011 si è consolidata la tendenza, emersa nel 2010 con un impatto comunque minore, a rivolgersi allo Sportello per esigenze non legate unicamente ai problemi dell'anziano ma riguardanti l'intero nucleo familiare (colf/baby sitter).

COMUNE DI RESIDENZA	2011	2010	2009
Arese	38	15	28
Cornaredo	13	13	19
Lainate	37	27	50
Pero	2	8	10
Pogliano M.se	7	6	8
Pregnana M.se	3	7	3
Rho	73	80	99
Settimo M.se	13	8	15
Vanzago	5	6	8
Richieste da Comuni fuori Ambito	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>191</b>	<b>170</b>	<b>241</b>

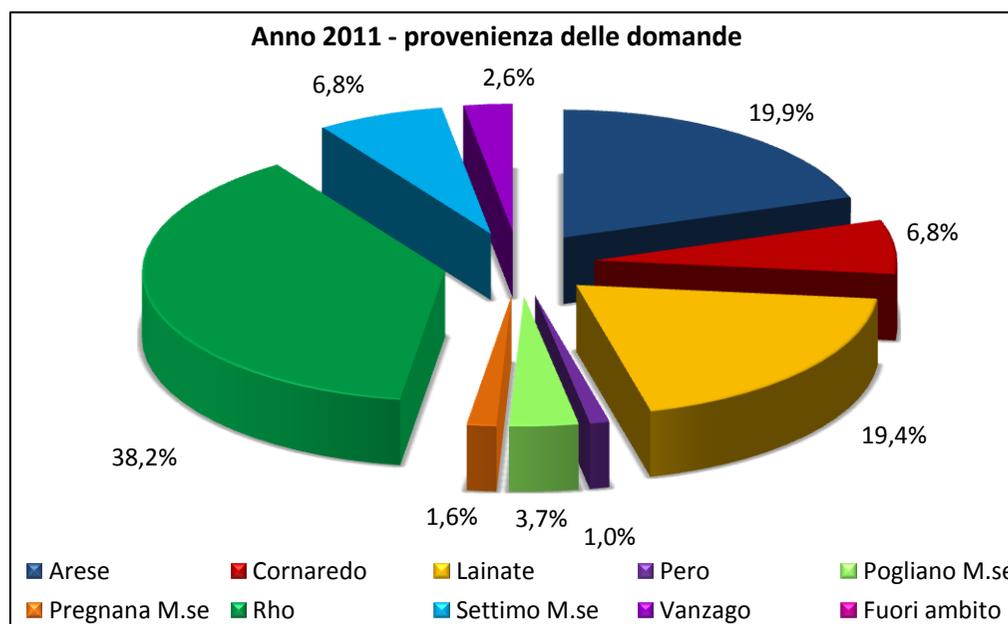


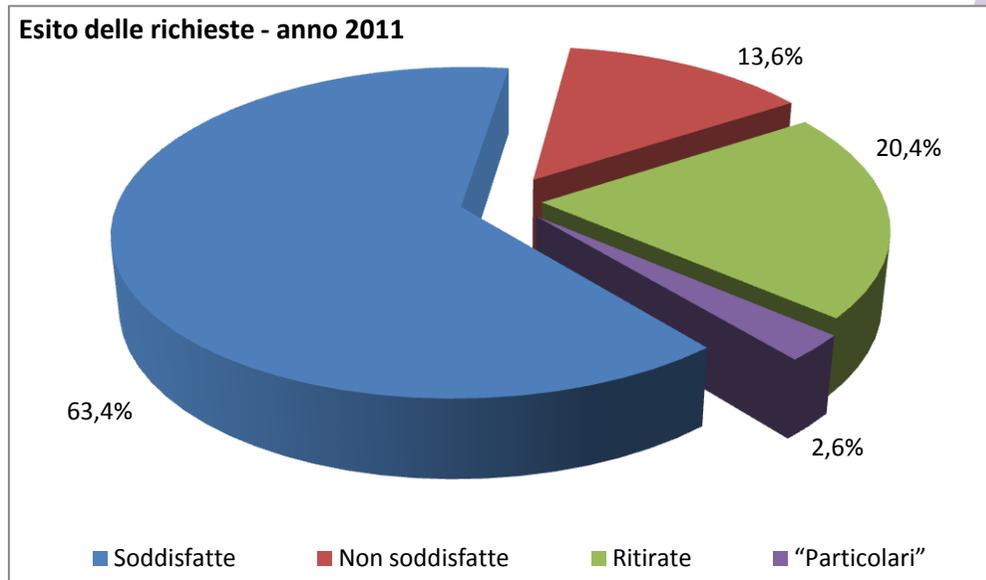
FIGURA RICHIESTA	n. di RICHIESTE PERVENUTE			n. di RICHIESTE SODDISFATTE		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Assistenti familiari "fisse" 24 ore	89	79	126	52	34	40
Assistenti familiari "a ore"	48	46	84	29	22	31
Assistenti familiari "per la notte"	10	6	5	8	4	0
Colf	11	11	15	9	9	12
Baby-sitter	3	8	11	2	3	5
Sostituzione	30	20	-	21	13	-
<b>TOTALE</b>	<b>191</b>	<b>170</b>	<b>241</b>	<b>121</b>	<b>85</b>	<b>88</b>

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

ESITO delle RICHIESTE	2011	2010
Richieste soddisfatte	121	85
Richieste non soddisfatte (trovato da sé)	26	32
Richieste in corso	0	1
Richieste ritirate	39	46
Richieste "particolari"	5	6
<b>TOTALE</b>	<b>191</b>	<b>170</b>

Altri interventi/servizi attivati ad integrazione della "badante" nel 2011

Tipologia di intervento	2011	2010
Servizi sociali	0	6
Servizio assistenza domiciliare (SAD)	7	7
Assistenza domiciliare integrata (ADI)	11	7
SAD + ADI	1	/
Telesoccorso	1	1
Centro diurno integrato	1	
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>21</b>



## MONITORAGGIO FAMIGLIA

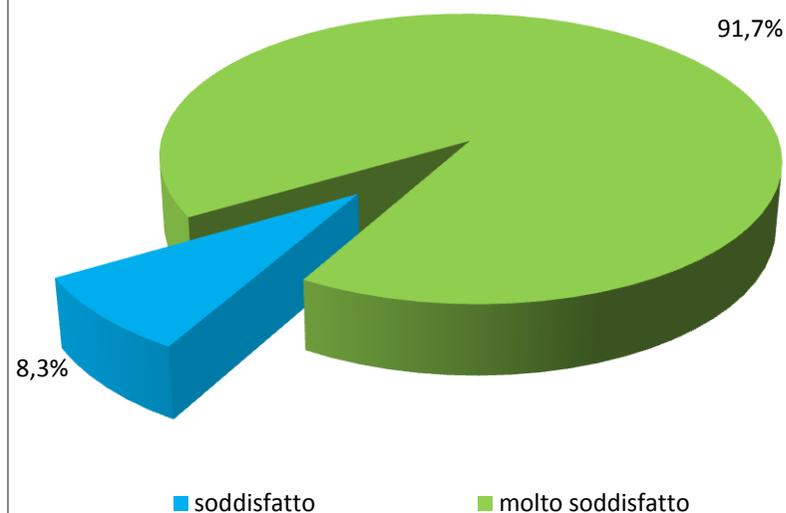
L'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza è stata condotta su 121 famiglie (pari al 100% del bisogno soddisfatto)

GRADO DI SODDISFAZIONE – sportello	2011		2010	2009
	n. valutazioni	%	%	%
insoddisfatto	0	0%	3,45%	5%
abbastanza soddisfatto	0	0%	3,45%	12%
soddisfatto	10	8,3%	3,45%	35%
molto soddisfatto	111	91,7%	89,66%	49%
<b>TOTALE</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>		

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:

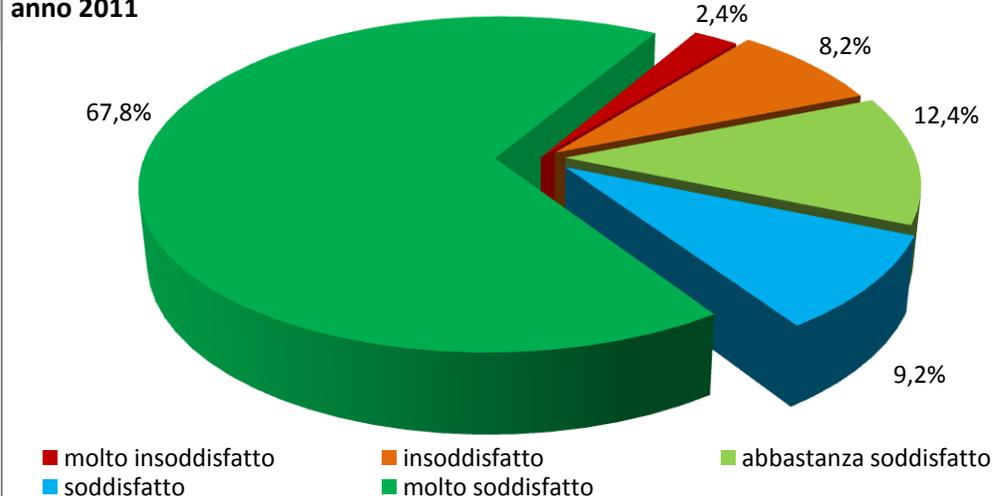
- una bassa percentuale di turn over del personale di cura rispetto a servizi similari presenti sul territorio,
- l'esperienza maturata dal personale allo sportello di accoglienza delle famiglie che è in grado di cogliere prontamente il bisogno espresso al momento della richiesta e quindi di effettuare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

Grado di soddisfazione delle famiglie - anno 2011



Nel 2011 si è 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 del Personal Caregiver - anno 2011

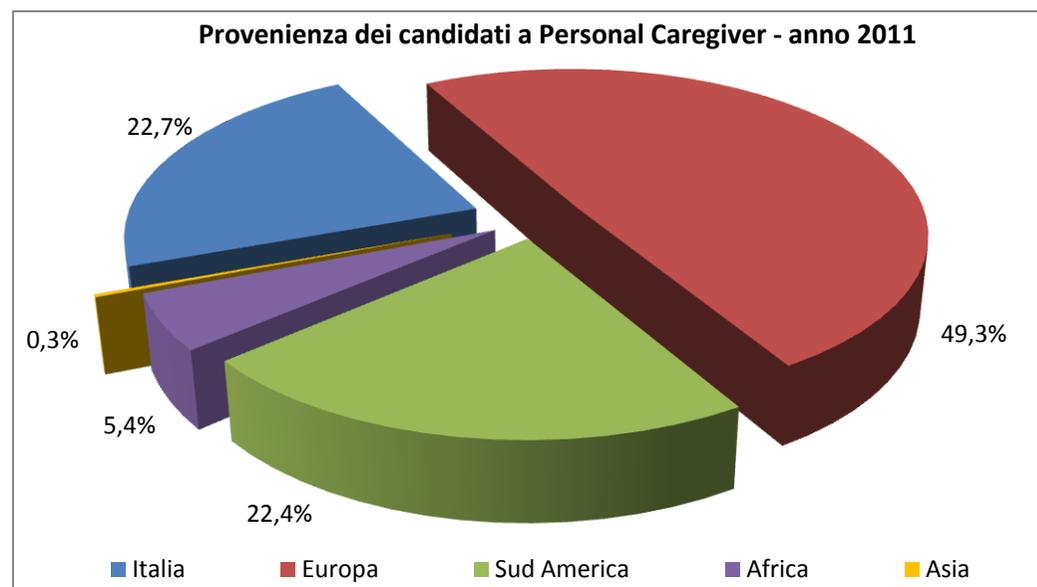


## ASSISTENTI FAMILIARI

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

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

Paese	2011	2010	2009
Italia	80	83	90
Europa (princip. Paesi dell'Est)	174	128	107
Sud America	79	73	71
Africa	19	26	39
Asia	1	4	3
<b>TOTALE</b>	<b>353</b>	<b>314</b>	<b>310</b>



b) età e sesso dei candidati a personal caregiver

FASCIA D'ETÀ	ASPIRANTI	%
< 30	39	11,0%
30 - 35	42	11,9%
35- 40	41	11,7%
40 - 45	52	14,7%
> 50	179	50,7%
<b>TOTALE</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

MASCHI	FEMMINE
28	325

Il personale di cura è caratterizzato da una forte presenza di "badanti" provenienti da Paesi dell'Est, seguiti da italiani e sudamericani. 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 più della metà è over 50. Assistiamo ad una diminuzione degli aspiranti al di sotto dei 30 anni che passano dal 21% del 2010 all'11% del 2011.

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

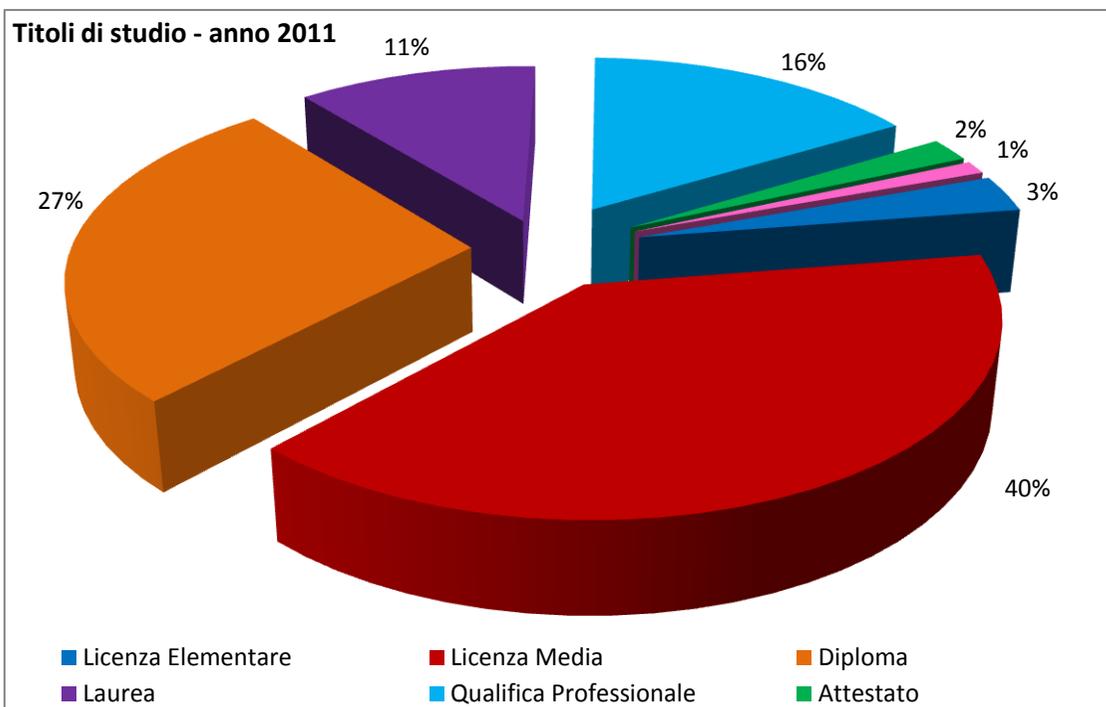
TITOLO	2011		2010	2009
	n.	%	%	%
Nessun titolo	4	1,1%	/	/
Licenza Elementare	11	3,1%	3,2%	1,6%
Licenza Media	139	39,4%	39,8%	42%
Diploma	96	27,2%	26,4%	33%
Laurea	40	11,3%	9,9%	9,1%
Qualifica Professionale	56	15,9%	19,1%	14%
Attestato	7	2,0%	1,6%	0,3%
<b>TOTALE</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Complessivamente rileviamo un buon grado di soddisfazione dell'inserimento in famiglia da parte della badante. Questo elemento per gli operatori dello sportello è rilevante in quanto è garanzia di continuità di lavoro per il personale di cura e contemporaneamente di grande beneficio per la famiglia e la persona da curare.

Un discorso a parte meritano i rapporti di lavoro instaurati grazie all'attività di mediazione dello sportello: tutti gli inserimenti effettuati hanno la caratteristica di lavoro inquadrato regolarmente a tempo determinato o indeterminato. I tempi determinati sono solitamente legati a sostituzioni o a incarichi ad "ore", mentre prevalgono gli indeterminati per i "casi difficili" e per il personale assunto a "24 ore".

### **BUONO SOCIALE PER LA STABILIZZAZIONE DEI CONTRATTI DI LAVORO DELLE ASSISTENTI FAMILIARI**

Nel 2011 si è conclusa l'iniziativa avviata nell'aprile 2009 per la stabilizzazione del contratto di lavoro delle assistenti famigliari tramite un contributo economico a copertura degli oneri derivanti dalla normativa vigente, il cosiddetto "BUONO BADANTI".



**I DATI ECONOMICI 2011 DELLO SPORTELLO DI ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA**

**RICAVI**

	2011	
Contributi Fondo Sociale Regionale	/	/
Contributi da Provincia	/	/
Contributi Fondo Non Autosufficienza	43.620,00	100,0%
Contributi dai Comuni	/	/
<b>TOTALE</b>	<b>43.620,00</b>	<b>100,0%</b>

**COSTI ESERCIZIO**

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

2010	
/	/
25.000	18,7%
108.866,02	81,3%
/	/
<b>133.866,02</b>	<b>100,0%</b>

41.920,00	31,31%
480,00	0,36%
91.466,00	68,33%
<b>133.866,02</b>	<b>100,0%</b>

### 4.3.3 ASSEGNO DI CURA ANZIANI

#### LA MISSION DEL SERVIZIO

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

#### GLI OBIETTIVI GENERALI

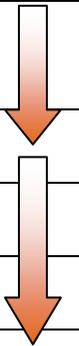
- L'erogazione di un buono economico mensile del valore massimo di € 260,00, previo raggiungimento di una posizione utile in graduatoria.
- Fornire un sostegno economico alle famiglie che assistono anziani al domicilio; al fine di garantire una maggiore aderenza tra obiettivi ed effettiva destinazione dell'assegno viene data priorità alle famiglie che hanno una figura di assistente al domicilio regolarmente assunto.

#### I DESTINATARI DELL'ASSEGNO

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

- aver compiuto i sessantacinque anni di età;
- essere assistiti a domicilio;
- essere non autosufficienti con documentata certificazione di invalidità civile (codici 4, 5 e 6 del verbale di invalidità civile);
- avere un ISEE del nucleo familiare inferiore a €12.750,00.

#### IL PROCESSO DI LAVORO

<u>APPROVAZIONE DELLE "MODALITÀ DI EROGAZIONE DELL'ASSEGNO DI CURA":</u> il Tavolo Rhodense delle Politiche Sociali, in qualità di organo di programmazione del Piano Sociale di Zona, approva le modalità di erogazione dell'assegno di cura per anziani e disabili.	
<u>RACCOLTA DELLE DOMANDE:</u> durante il periodo di apertura del bando i servizi sociali dei Comuni provvedono alla raccolta delle domande.	
<u>FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA:</u> Sercop provvede a formulare la graduatoria d'Ambito.	
<u>EROGAZIONE CONTRIBUTO ECONOMICO:</u> Sercop provvede a erogare il contributo ai beneficiari.	

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

Da ottobre 2010, è stata bloccata la graduatoria di scorrimento della lista d'attesa dei percettori del buono a causa dell'incertezza delle risorse disponibili e dell'impossibilità di un ulteriore finanziamento della misura economica a sostegno del reddito.

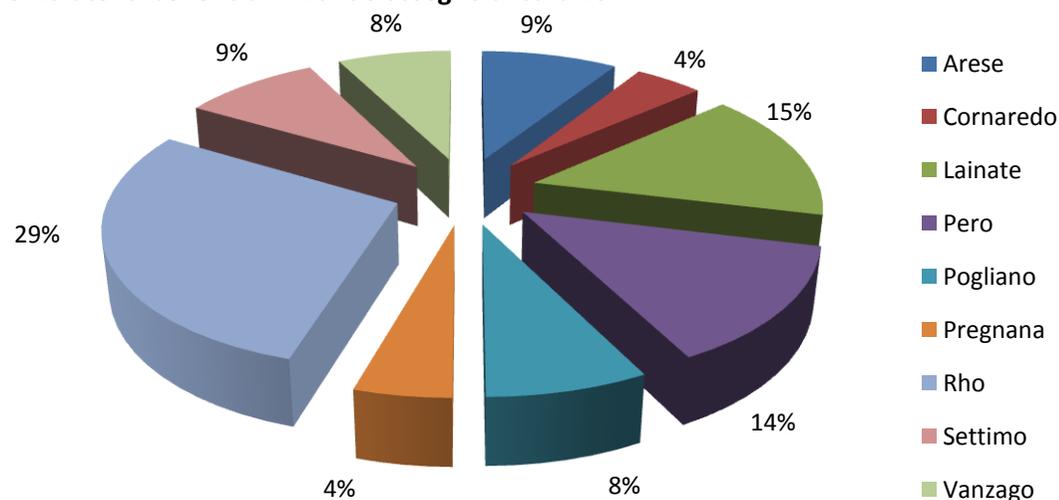
Le richieste idonee presentate nel corso del 2010 sono state 152; il 43,4% dei richiedenti ha regolarmente fruito del buono. Il 25% degli utenti fruitori risultava essere già percettore dell'assegno di cura nell'anno 2009.

Nell'anno 2011 l'Ufficio di Piano pertanto non ha provveduto alla ri-apertura di un nuovo bando, prorogando invece di 8 mesi (sino a agosto 2011) la graduatoria in essere, finanziando i percettori del buono con le economie realizzate nel corso dell'anno 2010.

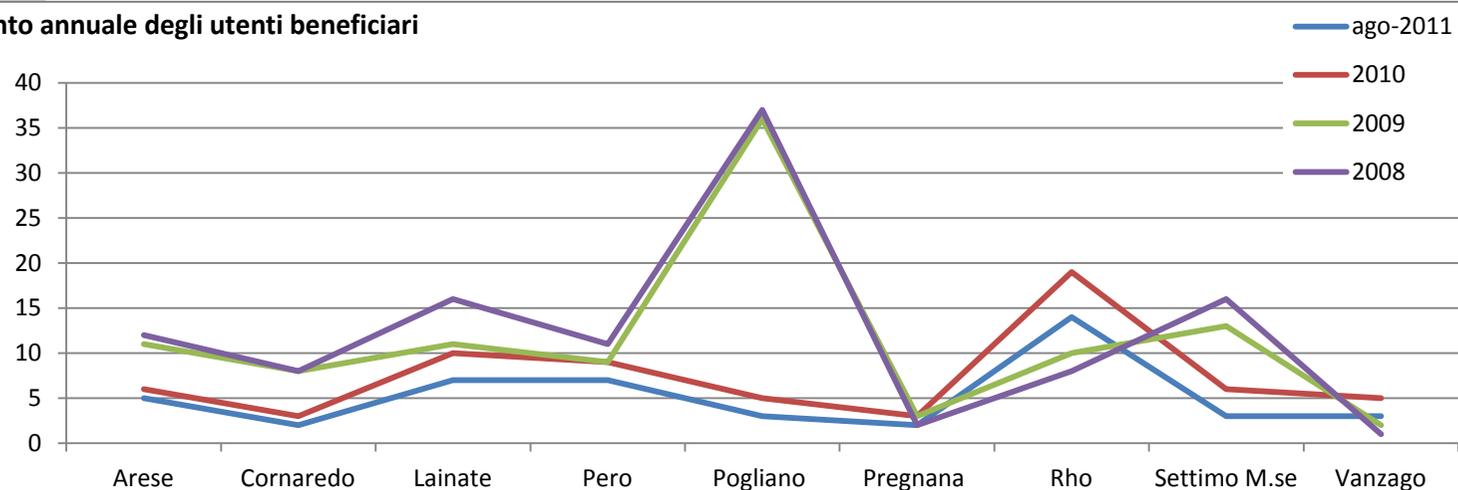
Da agosto 2011 l'erogazione dell'assegno è stata sospesa a seguito dell'azzeramento del Fondo Non Autosufficiente che storicamente finanziava l'intervento. Pertanto, come si evince dalle tabelle e grafici qui di seguito, il numero degli utenti in carico da gennaio ad agosto 2011 è diminuito, non essendo più effettuate sostituzioni in graduatoria.

Comune	2011	
	Gennaio	Agosto
Arese	6	5
Cornaredo	3	2
Lainate	10	7
Pero	9	7
Pogliano M.se	5	3
Pregnana M.se	3	2
Rho	19	14
Settimo M.se	6	3
Vanzago	5	3
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>	<b>46</b>

Provenienza utenti beneficiari - Bando assegno di cura 2011



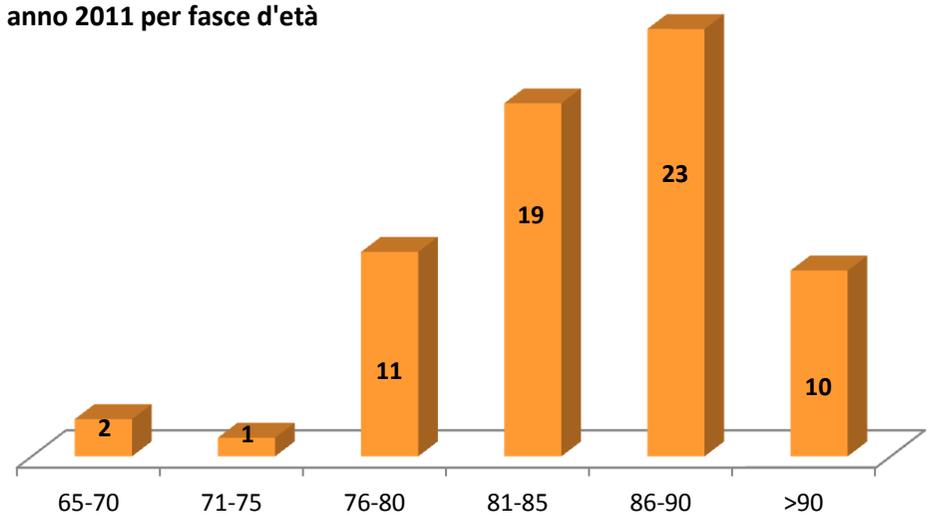
### Andamento annuale degli utenti beneficiari



Di seguito è invece riportata la suddivisione per fasce d'età dell'utenza complessiva del 2011. La maggioranza dei fruitori del buono ha un'età compresa tra gli 81 e i 90 anni.

	65-70	71-75	76-80	81-85	86-90	>90	TOT per Comune
Arese			2	2	2		6
Cornaredo			1	1	1		3
Lainate				4	3	3	10
Pero		1	1	3	4		9
Pogliano M.se			1	1	2	1	5
Pregnana M.se				1	2		3
Rho	2		4	3	5	5	19
Settimo M.se			1	2	3		6
Vanzago			1	2	1	1	5
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>66</b>

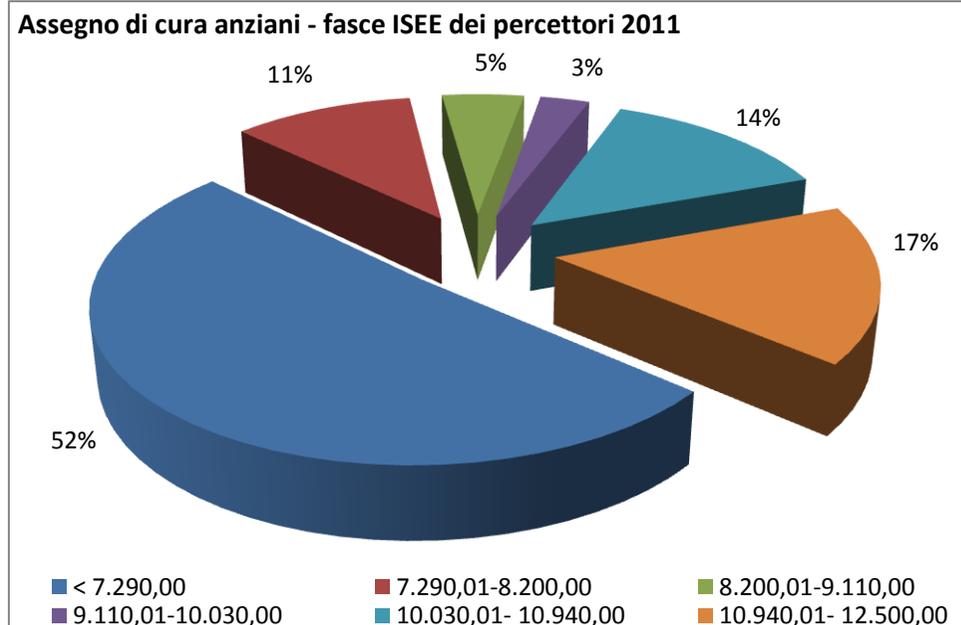
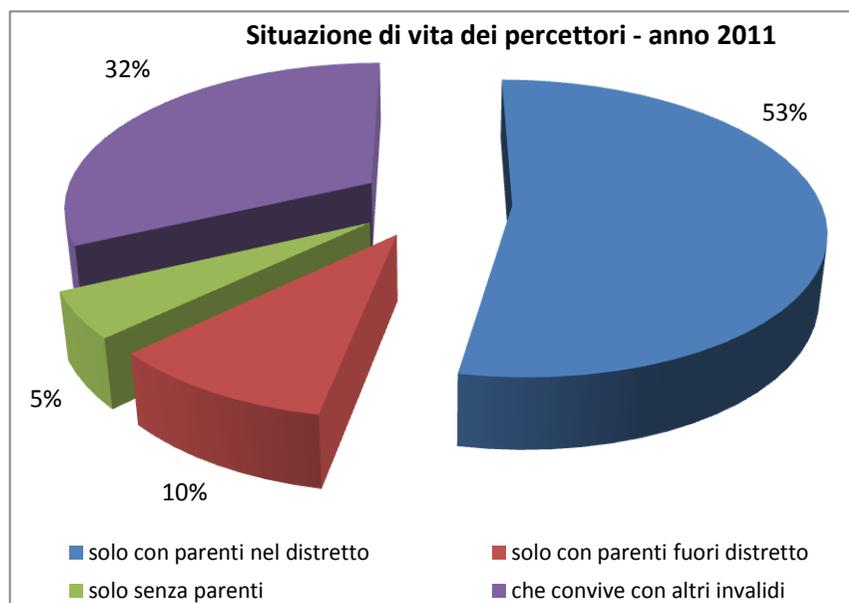
### Percettori assegno di cura anziani anno 2011 per fasce d'età



Più del 50% dei percettori si trova nella fascia ISEE inferiore ai 7.290,00. Rilevante risulta anche il numero dei percettori compresi nelle fasce ISEE più alte ammesse al bando; nonostante il reddito più elevato, questi ultimi risultano di fatto utenti estremamente fragili e quindi idonei quanto gli altri alla percezione del buono.

Fasce ISEE in Euro	2011		2010		2009	
< 7.290,00	34	52%	34	52%	86	83%
da 7.290,01 a 8.200,00	7	11%	7	11%	7	7%
da 8.200,01 a 9.110,00	3	5%	3	5%	6	6%
da 9.110,01 a 10.030,00	2	3%	2	3%	4	4%
da 10.030,01 a 10.940,00	9	14%	9	14%	0	0%
da 10.940,01 a 12.500,00	11	17%	11	17%		
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Un dato particolarmente rilevante è che solo il 5% dei fruitori non ha nessuna rete di sostegno familiare. Invece il 32% dei percettori dell'assegno di cura convive con un altro invalido, e il 53% può affidarsi ad una rete familiare prossima all'anziano.



L'assegno di cura rivolto sia ad anziani che a disabili è interamente finanziato dal Fondo Non Autosufficienze (FNA).

Da consuntivo analitico di Sercop. 2011, il contributo assegnato per l'assegno di cura è stato complessivamente pari a € 196.175,00, di cui il 36,4% per gli anziani, pari quindi a € 71.410,21.

## 4.4 AREA INCLUSIONE SOCIALE



### 4.4.1 SPORTELLO STRANIERI

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

Lo Sportello Stranieri ha come finalità quella di essere un punto di riferimento a disposizione dei cittadini, dei Comuni e della rete del privato sociale, offrendo consulenza specifica, opportunità formative, momenti di approfondimento in occasione di rilevanti novità legislative rispetto al tema degli stranieri che vivono sul nostro territorio.

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

- facilitare il processo di integrazione dei cittadini stranieri attraverso la conoscenza dei propri diritti e doveri, delle procedure di soggiorno e delle risorse presenti sul territorio, facendo talvolta azione di “mediazione” tra di essi e le Istituzioni preposte, nei casi che lo richiedano;
- offrire un supporto ai cittadini italiani che impiegano dipendenti stranieri in merito a disposizioni legislative e pratiche burocratiche;
- facilitare l’accesso dei cittadini stranieri ai servizi e alle opportunità collocate sul territorio;
- facilitare il rapporto dei diversi servizi comunali con i propri utenti immigrati, supportando e qualificando le competenze presenti.

#### **LE ATTIVITÀ**

- informazioni e consulenza sulla normativa in materia di immigrazione, documenti e pratiche di soggiorno in Italia (ricongiungimento familiare, cittadinanza, asilo politico);
- trasmissione on-line delle pratiche di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno;
- orientamento ai servizi del territorio che si occupano di lavoro, accoglienza, assistenza sanitaria, scuola;
- consulenza legale;
- formazione agli Enti pubblici e del privato sociale/iniziativa pubbliche;
- da settembre 2010 offre anche un servizio di consulenza legale di secondo livello.

## **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La gestione del servizio avviene tramite affidamento esterno alla Cooperativa Intrecci.

Lo Sportello, per poter svolgere le proprie attività conta sulle seguenti risorse umane:

- un coordinatore: ha il compito di promuovere e sviluppare il progetto nelle sedi istituzionali appropriate, in accordo e stretta connessione con Sercop e il Tavolo Tecnico e quello Politico del Piano Sociale di Zona Rhodense, curando e coltivando una rete operativa permanente con i servizi del territorio, esplorando nuovi contatti e rafforzando quelli già avviati;
- due operatori: il cui compito è garantire tutte le attività previste dallo Sportello offrendo consulenza, informazioni e orientamento a cittadini stranieri, con particolare riferimento al soggiorno e all'utilizzo dei servizi del territorio e fornendo consulenza agli enti collaboranti, agli organismi del privato sociale, ai privati cittadini e ogni soggetto richiedente informazioni e supporto sulle questioni connesse all'immigrazione;
- mediatori linguistici culturali: intervengono su richiesta e in collaborazione con gli operatori nei casi più delicati, secondo modalità definite di volta in volta, al fine di favorire la comunicazione con le singole persone e con i gruppi organizzati, l'approccio con le persone, la comprensione e la risoluzione dei problemi posti. Intervengono sui casi intercettati all'interno dello sportello, ma anche su quelli provenienti dai servizi comunali (in particolare servizi sociali, demografici, URP) del Distretto;
- consulente legale: interviene, su richiesta, nelle questioni giuridiche più complesse fornendo una consulenza di secondo livello agli operatori. È previsto l'avvio di una collaborazione con l'Associazione "Avvocati per Niente" nel 2011.

## **IL PROCESSO DI LAVORO**

Lo Sportello Stranieri offre 15 ore settimanali di apertura libera al pubblico, 3 ore settimanali di consulenza telefonica oltre alla normale attività di back office. È possibile accedere anche allo Sportello fissando preventivamente un appuntamento con gli operatori.

La maggior parte dei casi viene seguita dallo Sportello in orario di accesso libero del pubblico: l'operatore raccoglie il bisogno dell'utente e fornisce nell'immediato una risposta.

Nei casi più complessi l'operatore raccoglie la domanda dell'utente, la elabora e interviene durante le ore di back office, contattando enti/istituzioni preposte, mediando con loro e trovando possibili soluzioni al problema.

Relativamente alle domande e alla trasmissione on-line delle pratiche di rilascio/rinnovo, lo Sportello lavora su appuntamento con gli utenti, durante gli orari dedicati e in quelli di accesso libero (grazie alla presenza di due operatori che consentono di lavorare sia sul fronte "accesso libero" che su quello per gli utenti con appuntamento).

## **I DESTINATARI**

- cittadini stranieri residenti o comunque presenti nel territorio del Distretto Rhodense;
- cittadini italiani che necessitano di informazioni e consulenza in quanto datori di lavoro di cittadini stranieri;
- operatori del settore pubblico e privato e agenzie del territorio attive nel settore di intervento;
- comunità locali.

## **MODALITÀ DI GESTIONE**

Il servizio è affidato (in convenzione) alla Cooperativa INTRECCI.

Sercop detiene il coordinamento amministrativo del servizio.

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

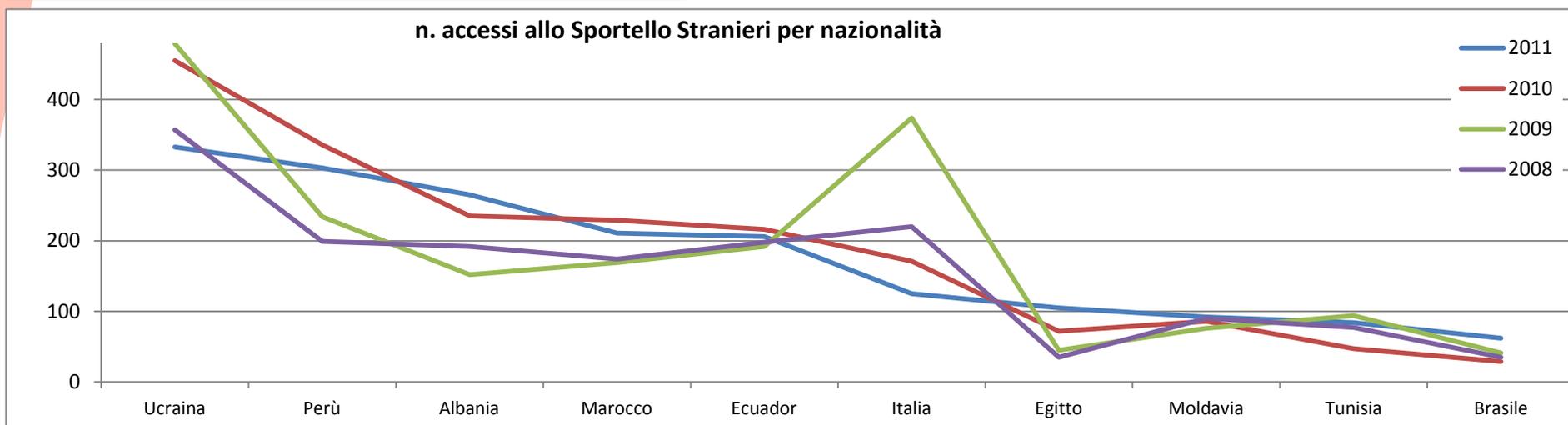
### Dati sull'utenza – numero di contatti – paesi di origine

Nel 2011 il servizio è stato contattato da un numero minore di persone rispetto agli anni precedenti.

Nelle tabella sotto vengono elencati i principali Paesi di origine degli utenti dello sportello e i dati relativi all'età.

Paese	N. di accessi			
	2011	2010	2009	2008
Ucraina	333	455	479	357
Perù	303	336	234	199
Albania	265	235	152	192
Marocco	211	229	169	174
Ecuador	206	216	192	198
Italia	125	171	374	220
Egitto	105	72	45	35
Moldavia	92	86	76	90
Tunisia	84	47	94	77
Brasile	62	29	41	35
Altri	84	469	436	1.042
<b>Totale contatti</b>	<b>1.869</b>	<b>2.343</b>	<b>2.292</b>	<b>2.619</b>

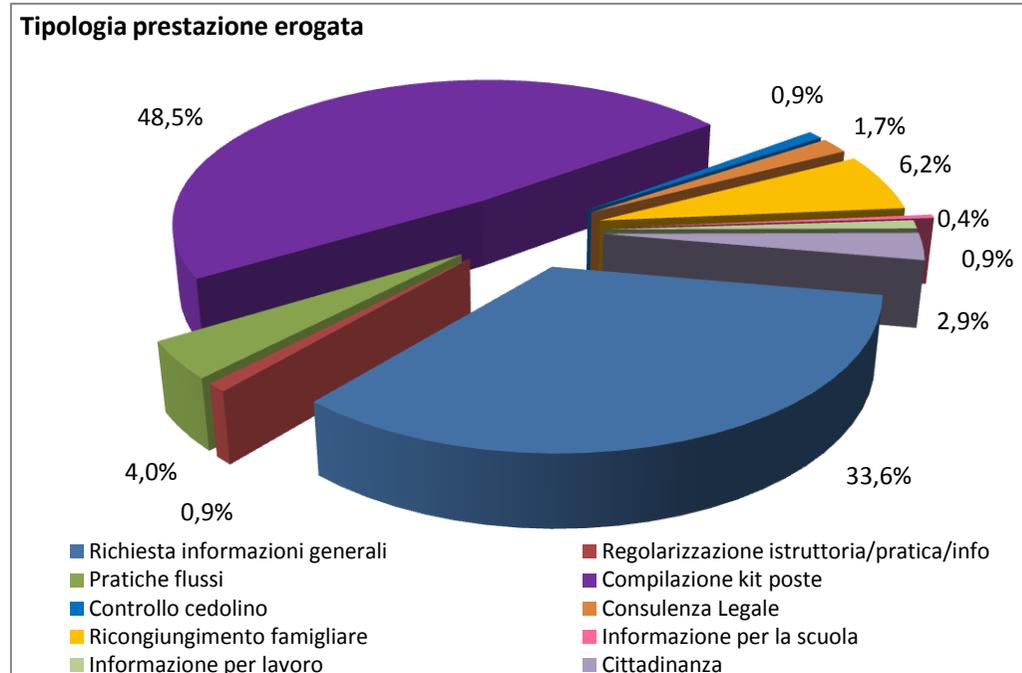
Età	N. di utenti			
	2011	2010	2009	2008
<18	56	47	39	44
18-25	232	203	120	179
26-35	606	545	372	434
36-50	688	700	468	572
oltre 50	288	227	267	231
non precisato	-	621	1.026	763



### Dati sulla tipologia di prestazioni

Come si evince dalla tabella sottostante nel 2011 il maggior numero di contatti non è più stato per richieste di informazione di carattere generale ma per la consulenza ai fini della compilazione del kit da consegnare alle poste. Da segnalare il decremento dei ricongiungimenti famigliari rispetto all'anno precedente e soprattutto la drastica diminuzione degli accessi per informazioni, istruttoria e pratiche di regolarizzazione.

Tipologia prestazione erogata	N. di accessi			
	2011	2010	2009	2008
Richiesta informazioni generali	628	896	766	1.029
Compilazione kit poste	906	890	775	846
Regolarizzazione istruttoria/pratica/info	17	136	315	/
Pratiche flussi	75	26	69	/
Controllo cedolino	17	120	161	204
Consulenza Legale	32	33	74	76
Ricongiungimento familiare	116	224	96	50
Informazione per la scuola	7	8	15	12
Informazione per lavoro	17	10	18	6
Informazione per cittadinanza	54			



### LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio può essere:

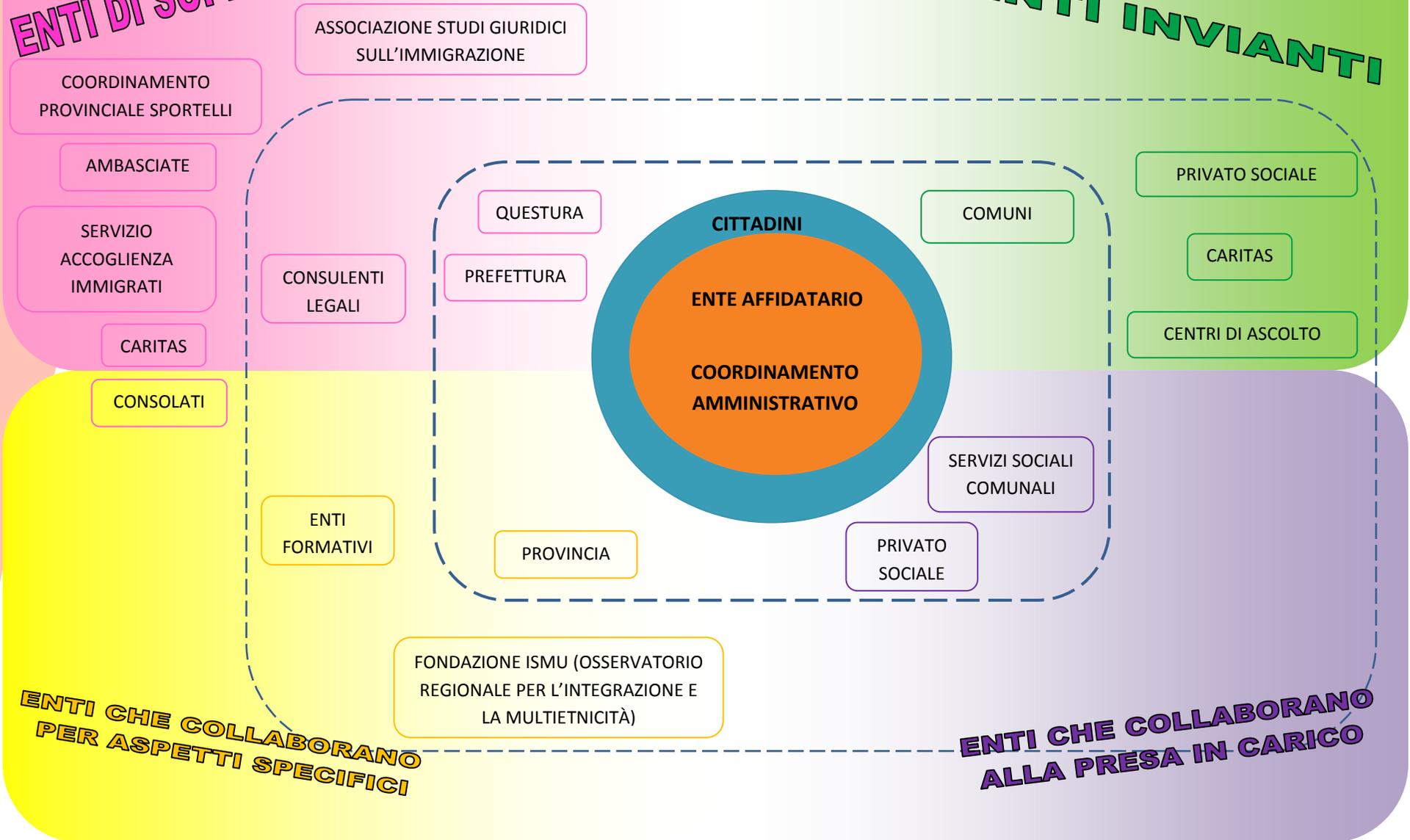
- diretto: l'utente accede direttamente allo Sportello durante l'orario di accesso libero al pubblico;
- su appuntamento: l'utente accede allo Sportello nel giorno e orario indicato dall'operatore di Sportello per lo svolgimento della pratica di rinnovo/rilascio del proprio Permesso di soggiorno.

Talvolta per casi specifici, l'accesso avviene su invio da parte degli operatori dei Servizi comunali o del privato sociale.

# PORTATORI DI INTERESSE DELLO SPORTELLO STRANIERI

## ENTI DI SUPPORTO

## ENTI INVIANTI



## **4.4.2 EMERGENZA PROFUGHI**

### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

Rispondere allo stato di emergenza umanitaria nel territorio nazionale connesso all'eccezionale afflusso di cittadini appartenenti a Paesi del Nord Africa.

### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

- Rispondere alle richieste del “Soggetto Attuatore per la gestione delle strutture di accoglienza emergenza immigrazione nord Africa in Lombardia” in capo alla Prefettura di Milano;
- Garantire un percorso di inserimento ed integrazione nel tessuto sociale territoriale pur con un orizzonte temporale limitato.

### **LE ATTIVITÀ**

Sono state affidate a diverse agenzie del territorio:

- gestione amministrativa e di minuta sussistenza e manutenzione (registrazione ospiti, tenuta scheda ospite e registro presenze) ;
- assistenza generica alla persona (vitto, alloggio, servizi di sostegno, assistenza, orientamento e accompagnamento alle persone rispetto ai bisogni e problemi quotidiani, mediazione linguistica, insegnamento lingua italiana, informazione normativa, fornitura vestiario, prodotti per igiene personale, servizio custodia notturna, vigilanza e orientamento sulle regole comportamentali all'interno della struttura, servizio di lavanderia, assistenza generica alla persona per su problemi quotidiani);
- assistenza sanitaria (accompagnamento per visite mediche e altri obblighi);
- pulizia ed igiene ambientale;
- organizzazione di progetti di integrazione tramite il servizio inserimenti lavorativi;
- organizzazione di interventi di socializzazione (inserimento in squadre di calcio locali etc.).

### **IL PROCESSO DI LAVORO**

- La Prefettura di Milano, “Soggetto Attuatore per la gestione delle strutture di accoglienza emergenza immigrazione nord Africa in Lombardia”, chiede ai Sindaci del Rhodense di accogliere nel proprio territorio n. 49 profughi dal Nord Africa;
- ad agosto i Sindaci del Rhodense delegano a Sercop l'organizzazione e la gestione dell'accoglienza, in stretta connessione e integrazione con i Comuni stessi;
- Sercop sigla una convenzione apposita con la Prefettura di Milano per il riconoscimento del contributo giornaliero per l'ospitalità dei suddetti profughi;
- Sercop affida a diversi enti la gestione operativa delle attività alberghiera e di integrazione sociale a soggetti selezionati per la capacità di risposta alle esigenze connesse all'emergenza profughi;
- Sercop coordina gli interventi e mantiene un livello operativo di “indirizzo e controllo”;
- rendicontazione periodica alla Prefettura di Milano dell'andamento della gestione dell'emergenza profughi.

## MODALITÀ DI GESTIONE/L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La gestione del servizio avviene tramite affidamento diretto per necessità d'urgenza a:

Servizi Affidati	Denominazione Ente
Assistenza alla persona, pasti, generi conforto	Coop sociale Intrecci – Rho
Vitto, Alloggio, pulizie	Fondazione Restelli – Rho e Coop Selios - Reggio Emilia (sede legale)
Alloggio, pulizie	Residence GM – Rho e B&B Santa Monica – Pero

La Coop sociale Intrecci ha scelto al suo interno due referenti per l'assistenza generica alla persona e a disposizione degli immigrati accolti. Sono stati coinvolti nella gestione dell'emergenza, con attività di rete, lo Sportello Stranieri e il servizio di inserimento lavorativo.

## FATTI SALIENTI

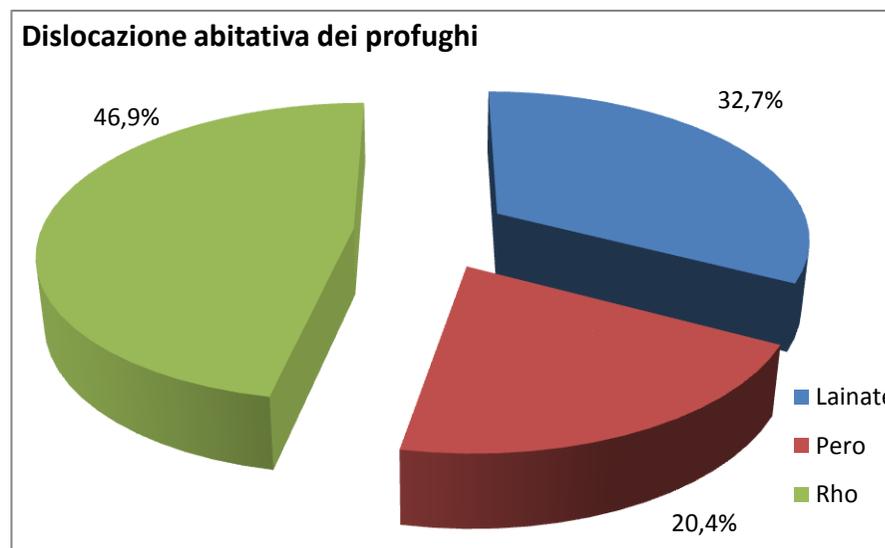
a seguito della richiesta della Prefettura per l'accoglienza di profughi del Nord Africa si è proceduto all'attivazione dei servizi di prima necessità richiesti dalla stessa. Si è ritenuto tuttavia di attivare con le medesime risorse una serie di interventi di integrazione sociale che consentissero un buon livello di qualità della vita pur in un momento di estrema precarietà per le persone, innanzitutto va evidenziata l'assoluta incertezza dell'orizzonte temporale di permanenza in relazione all'accettazione o diniego rispetto alle richieste di asilo. Sono stati attivati comunque in accordo con i Comuni:

1. interventi di inserimento lavorativo mediante tirocini formativi in collaborazione con il servizio inserimenti lavorativi aziendale;
2. interventi finalizzati ad attività del tempo libero in rete con agenzie del territorio (ad es. calcio presso oratori...);
3. attività teatrale in collaborazione con il "Teatro dell'Armadillo" di Rho culminata nella realizzazione di una messa in scena teatrale (diverse repliche) e nel finanziamento di un progetto da parte di Fondazione Comunitaria Nord Milano.

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

**NB:** gli immigrati dal Nord Africa, in carico a tutti e nove i Comuni dell'Ambito del Rhodense, sono stati dislocati in strutture nei Comuni di Lainate, Pero e Rho.

Dislocazione abitativa		
Comune	N. strutture ospitanti	N. di profughi assegnati
Lainate	1	16
Pero	1	10
Rho	4	23
<b>TOTALE</b>		<b>49</b>



## 4.5 AREA GIOVANI

I macro-obiettivi del Piano Sociale di Zona per gli anni 2009-2012, anticipando le linee regionali di indirizzo per le politiche giovanili (Dgr. IX/2505 del 16/11/2011), hanno previsto l'integrazione degli interventi a favore dei giovani con le programmazioni zonali per ovviare alla frammentazione e all' impatto limitato delle azioni sul territorio e al fine di ottimizzare e valorizzare gli strumenti di programmazione sovra comunali già esistenti.

Con questi presupposti è stata istituita un'Area Giovani: nell'anno 2011 si sono attivati i primi interventi di sistema consistenti in un "Albo dei progetti" e una "unità operativa di prevenzione" (UOP).

**"ALBO DEI PROGETTI"** istituito al fine di offrire ai Comuni dell'Ambito un ventaglio di opportunità progettuali, rivolte ad un target differenziato di pre-adolescenti, adolescenti e adulti con responsabilità genitoriale. Tali progetti sono preventivamente selezionati tramite bando e valutati da una commissione tecnica d'Ambito in modo da inserirsi in un sistema di interventi organico, sinergico e dialogante, finalizzati a:

- sostenere e accompagnare la crescita e l'integrazione sociale dei ragazzi in un'ottica di sviluppo di comunità e di appartenenza alla realtà urbana di riferimento;
- prevenire il disagio sociale attraverso la promozione del benessere, dell'ascolto, del protagonismo e della cittadinanza attiva;
- stimolare le competenze individuali e le abilità personali e relazionali necessarie a governare i rapporti sociali e le capacità di utilizzo delle opportunità;
- costruire sinergie progettuali e d'intervento tra i servizi e le agenzie del territorio che si occupano a vario titolo (cultura, istruzione, formazione, lavoro, associazionismo, sport, tempo libero...) del target di riferimento (ad esempio l'esperienza nazionale dei Piani Locali Giovani);
- monitorare i reali bisogni ed esigenze della fascia giovanile considerata, attraverso il rapporto creato nell'Ambito delle attività a loro rivolte (da adeguare periodicamente sulla base dei dati rilevati);
- sperimentare forme d'intervento innovative, che permettano esperienze di partecipazione alla vita della comunità e assunzione di concrete responsabilità sociali.

I Comuni hanno così la possibilità di scegliere e realizzare progetti ed interventi che rispondano alle specifiche peculiarità e bisogni del territorio comunale pur rimanendo inseriti in un sistema di rete d'Ambito.

I progetti presentati sono stati suddivisi in quattro sezioni tematiche a seconda dei destinatari o del luogo di svolgimento:

SEZIONI TEMATICHE	N. PROGETTI PRESENTATI	N. PROGETTI ATTIVATI
laboratori urbani	11	1
ascoltare a scuola	8	2
laboratori per la crescita a scuola	9	0
patto educativo di comunità	1	0
<b>TOTALE</b>	29	3

**“UNITÀ OPERATIVA DI PREVENZIONE” (U.O.P.)** il servizio si occupa di garantire al territorio Rhodense, in particolare presso le scuole superiori, un quadro di interventi che rispondano ai bisogni sociali del fenomeno delle dipendenze in stretta connessione con quelli più prettamente sociosanitari ricoperti dalle ASL. Tale sinergia risulta non solo funzionale ma necessaria al fine di attivare azioni operative omogenee e non frazionate e viene garantita da un coordinamento operativo al quale contribuiscono i diversi soggetti titolati ad agire in materia.

L’Unità Operativa di Prevenzione è un servizio che sviluppa:

- progettazione qualificata degli interventi di prevenzione sul territorio e nelle Scuole;
- programmazione annuale delle azioni operative a partire da un permanente monitoraggio del fenomeno e delle esigenze contingenti;
- progettazione e programmazione di attività finalizzate alla riduzione dei rischi connessi al consumo nei luoghi di divertimento e aggregazione informale attraverso l’eventuale attivazione di Unità Mobili;
- integrazione con la rete degli interventi in materia di dipendenza e comportamenti compulsivi e delle istituzioni ed agenzie preposte quali Regione Lombardia, Asl e Osservatorio Regionale sulle Dipendenze (ORED).

Progetto Grafico: Laura Alessandri – Annamaria Di Bartolo

SER.CO.P. - Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona  
[www.sercop.it](http://www.sercop.it)