



Azienda Speciale Consortile
COMUNI INSIEME
PER LO SVILUPPO SOCIALE



BILANCIO SOCIALE 2016

Attività, interventi, destinatari e risultati

INDICE

| | |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| PREMESSA | 4 |
| IDENTITA' | 7 |
| STORIA, MISSION E GOVERNANCE DI COMUNI INSIEME | 8 |
| LE RISORSE | 13 |
| RISORSE PROFESSIONALI | 14 |
| LE RISORSE ECONOMICHE | 17 |
| SERVIZI E ATTIVITA' | 21 |
| PIANO DI ZONA | 23 |
| Ufficio di Piano | 24 |
| UZAS – Ufficio Zonale per l'Amministrazione di Sostegno | 25 |
| Coordinamento pedagogico prima infanzia | 27 |
| Unità Operativa Giovani Zonale | 29 |
| Unità Zonale Disabilità | 30 |
| Fondo Unico Zonale | 32 |
| AREA MINORI | 37 |
| SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA | 39 |
| SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE | 51 |
| POLO PEDAGOGICO | 59 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE MINORI | 69 |
| AREA ADULTI | 73 |
| NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA | 74 |
| SEGRETARIATO SOCIALE DI AMBITO | 81 |
| SPAZIO IMMIGRAZIONE | 82 |
| SERVIZIO CIVILE | 91 |
| AL TUO FIANCO | 93 |
| AREA ANZIANI E DISABILI | 95 |
| ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED HANDICAP | 96 |
| CENTRI DIURNI | 99 |
| TELEASSISTENZA | 100 |
| ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA AI DISABILI | 102 |
| PROGETTI E SPERIMENTAZIONI | 105 |
| FUORI CASA – Housing Sociale | 106 |
| FAMILY STAR (Family group conference and Student At Risk) | 107 |
| #VAI VERSO UNA COMUNITA' DI PERSONE CHE GENERA VICINANZA, ATTIVAZIONE E INNOVAZIONE | 109 |
| AGENZIA SOCIALE PER L'ABITARE – C.A.S.A. | 111 |
| RICERCA SULLA QUALITA' | 113 |

PREMESSA

Il 2016 ha rappresentato un anno di grande rilevanza nella vita societaria di Comuni Insieme; si è infatti portato a compimento il percorso di revisione dello Statuto che ha visto come principale modifica il prolungamento della scadenza societaria da 15 a 40 anni, segno tangibile della conferma della fiducia che i soci ripongono nella gestione aziendale.

E' stato un anno di ulteriore crescita per Comuni Insieme che è ben rappresentato sia dall'aumento del volume di risorse gestite, sia dal potenziamento di alcune attività sperimentate negli scorsi anni, sia dallo sviluppo e dall'avvio di nuove attività.

In più di un'occasione nel 2016 la presenza dell'Azienda è stato un elemento determinante per poter intercettare e proporre la gestione di risorse e attività che i Comuni soli non avrebbero avuto la possibilità di acquisire. Ne è esempio la proposta pervenuta dal Comune di Milano di collaborazione per il perseguimento dell'obiettivo di ampliare a livello metropolitano le politiche attive della casa, fruendo di risorse provenienti da fondi europei (PON Metro); le condizioni che hanno favorito la scelta del nostro ambito sono state proprio legate alla presenza di un soggetto strumentale associato che facilita la diffusione degli interventi in più Comuni.

L'avvio dell'Agenzia Sociale per l'Abitare ha aggiunto un tassello importante di attività per affrontare le criticità sociali integrando politiche sociali ed abitative ed allargando il perimetro del welfare zonale.

Ulteriore esempio è stato la possibilità di intercettare ingenti fondi del progetto di rigenerazione urbana di Città Metropolitana condividendo con l'analoga Azienda consortile del rhodense la proposta delle attività nel campo sociale. Oltre 1 milione 300 mila euro saranno investiti nei prossimi tre anni per potenziare le azioni strategiche di sviluppo e rigenerazione dei legami sociali e comunitari, una criticità che sta alla base di qualsiasi politica moderna di contrasto alla povertà ed alla vulnerabilità.

Un ulteriore tema scottante riguarda senz'altro l'emergenza relativa all'immigrazione che in questi anni sta mettendo a dura prova la capacità di accoglienza dell'ambito metropolitano; Comuni Insieme ha coordinato i diversi interventi nei singoli Comuni e consentito di sviluppare una risposta comune alle sollecitazioni esterne.

Comuni Insieme conferma nei diversi settori di attività la sua vocazione dinamica e pronta a cogliere le sollecitazioni e le nuove esigenze del territorio: lo testimonia l'acquisizione del ruolo di Ente Gestore per il Centro Diurno Disabili di Garbagnate (auspicando la stessa scelta anche da parte di Bollate),

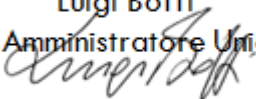
l'incremento dell'impegno nel settore dei servizi per la prima infanzia ed in particolare il recente conferimento dell'ex Spazio Gioco di Bollate per trasformarlo in un Centro Prima Infanzia.

Anche la scelta di adottare un diverso contratto di lavoro (Uneba) in aggiunta al contratto EE.LL. storicamente adottato per i dipendenti, va nella direzione di adeguare gli strumenti e utilizzare tutte le possibilità per rendere la gestione dei diversi servizi adeguata, efficiente, flessibile.

Particolare attenzione andrà posta nei prossimi anni ai possibili cambiamenti conseguenti al nuovo assetto del sistema sanitario e socio-sanitario previsto dalla Regione con la riforma del 2015; anche se la riforma non riguarda il sistema dei servizi nel sociale il ridisegno delle competenze e dell'organizzazione delle ATS e ASST possono influenzare l'operatività dell'Ambito. Si è aperto un dibattito e saranno necessarie riflessioni ed approfondimenti in merito alle nuove prospettive per ciò che riguarda l'assetto della programmazione zonale, anche se è ancora veramente prematuro ipotizzare soluzioni diverse dall'attuale nel breve periodo. ANCI ha aperto un tavolo regionale tecnico politico per accompagnare la riflessione e l'analisi degli scenari futuri al quale Comuni Insieme si è candidata a partecipare.

Si apre una fase nuova e si prospettano nuove sfide: crediamo che il nostro ambito, grazie al lavoro di coesione che l'esperienza di Comuni Insieme ha prodotto, possa affrontare queste nuove prospettive da una posizione di forza e di sicurezza, per orientarsi ad una evoluzione migliorativa, senza perdere di vista la dimensione ottimale ed il radicamento territoriale, elementi indispensabili per mantenere un corretto rapporto tra programmazione e gestione, tra orientamenti della politica e assetto tecnico.

Bollate, aprile 2017

Luigi Boffi
Amministratore Unico


IDENTITA'

STORIA, MISSION E GOVERNANCE DI COMUNI INSIEME

Storia

La nascita di Comuni Insieme, così come lo sviluppo di altre realtà analoghe o qualunque forma di gestione associata, ha le sue radici storiche nell'approvazione della L. 328/2000 che riafferma la centralità degli Enti Locali rispetto al tema dei servizi sociali e dell'assistenza indicando nel Piano Sociale di Zona lo strumento per concretizzare la programmazione e le funzioni di indirizzo, in un Ambito Territoriale condiviso.

Questo ha favorito in parallelo all'elaborazione del primo Piano Sociale di Zona lo sviluppo per graduali passaggi di Comuni Insieme come realtà associata per la gestione dei servizi già strutturati in questa forma o di nuova costituzione. A partire da allora, dopo una prima fase di "rodaggio" ed organizzazione interna l'Azienda ha assorbito gradualmente servizi già esistenti ed ha attivato progressivamente nuovi interventi e progetti, in risposta ai bisogni via via emergenti dal territorio, garantendo inoltre la concreta attuazione degli obiettivi programmatori previsti dal Piano Sociale di Zona.

Costituita nel luglio 2004 dai Comuni di Bollate, Cesate, Garbagnate, Limbiate, Senago e Solaro cui si aggiunge subito il neocostituito Comune di Baranzate; nel 2010 in conseguenza dell'appartenenza alla Provincia di Monza il Comune di Limbiate esce dalla società. Nel 2012 si associa anche il Comune di Novate Milanese. Ad oggi quindi solo il Comune di Paderno Dugnano non è associato anche se fruisce dei servizi svolti da Comuni Insieme come capofila del Piano Sociale di Zona e di alcune specifiche prestazioni con una apposita convenzione.

Dal 2008 al 2012 Comuni Insieme è stata ente attuatore del Piano Sociale di Zona (l'ente capofila era allora il Comune di Garbagnate Milanese) mentre dal 2013 è Ente capofila del Piano Sociale di Zona.

Possiamo identificare in linea di massima tre fasi di sviluppo dell'Azienda, una prima nella quale Comuni insieme ha gestito soprattutto le attività per cui i Comuni avevano revocato nel 2002 le deleghe alla ASL (tutela minori, inserimenti lavorativi, affidi) a cui si sono subito aggiunte altre attività già associate con altre forme come convenzioni, legge 287, accordi bilaterali (Spazio Neutro, Servizio Educativo Domiciliare, Spazio Immigrazione); in una seconda fase ha sviluppato servizi ed attività zionali connesse al Piano di Zona (Ufficio di Piano, Segretariato Sociale di Ambito, Disabili Sensoriali, Amministrazione di Sostegno, ecc.) oltre che progetti specifici finanziati con risorse aggiuntive; infine, in questi ultimi anni, l'attività è soprattutto caratterizzata dall'obiettivo di aggregare alcune attività comunali (SAD, Assistenza Scolastica, Servizio Pedagogico prima infanzia, Fondo Unico sostegno al reddito, ecc.) per favorire economie di scala ed equità nei criteri di erogazione. Nell'ultimo periodo lo sviluppo dell'Azienda si sta orientando alla gestione di unità d'offerta territoriali (CDD e servizi prima infanzia e ad interventi dell'area casa.

Un progressivo incremento delle attività ben rappresentato dal bilancio aziendale che passa dai 4 milioni circa del 2005 agli oltre 8 milioni del 2016.

Mission

Comuni Insieme è un'azienda speciale consortile, che associa i Comuni di Bollate, Baranzate, Cesate, Garbagnate Milanese, Novate Milanese, Senago, Solaro. È ente strumentale, dotato di personalità giuridica e autonomia gestionale, nato per gestire attività e servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati di competenza degli enti locali. Gestisce i servizi sia in forma diretta che attraverso la collaborazione con altre organizzazioni soprattutto cooperative sociali. *Comuni Insieme* esiste ed opera per perseguire i seguenti scopi generali:

- contribuire concretamente al soddisfacimento dei bisogni socio-assistenziali e socio-sanitari dei cittadini;
- rafforzare la capacità di intervento dei Comuni associati, favorendo la partecipazione degli enti locali alla concreta gestione dei servizi;
- operare in direzione di una sempre maggiore integrazione territoriale a livello intercomunale, per favorire la diffusione omogenea dei servizi e delle attività;
- impegnarsi ad ottimizzare il rapporto fra costi e benefici degli interventi, prestando attenzione costante alla loro qualità;
- sviluppare relazioni di cooperazione tra servizi sociali ed altri servizi volti a favorire lo sviluppo locale.

Comuni Insieme fonda le sue scelte ed i suoi comportamenti sui seguenti principi e valori:

- centralità della persona e del suo punto di vista in quanto soggetto-utente dei servizi;
- partecipazione da parte degli enti locali e dei soggetti del territorio alla produzione dei servizi;
- flessibilità nell'azione organizzativa;
- valorizzazione delle risorse umane, attraverso l'ascolto delle esigenze, la promozione di condizioni di benessere lavorativo, il sostegno alla crescita della professionalità;
- pari opportunità fra uomini e donne;
- efficacia (capacità di concretizzare gli obiettivi posti) ed efficienza (capacità di realizzare gli obiettivi senza sprecare risorse);
- innovazione attraverso l'apprendimento, derivante dalla valutazione e dal confronto con altri soggetti gestori.

Governance

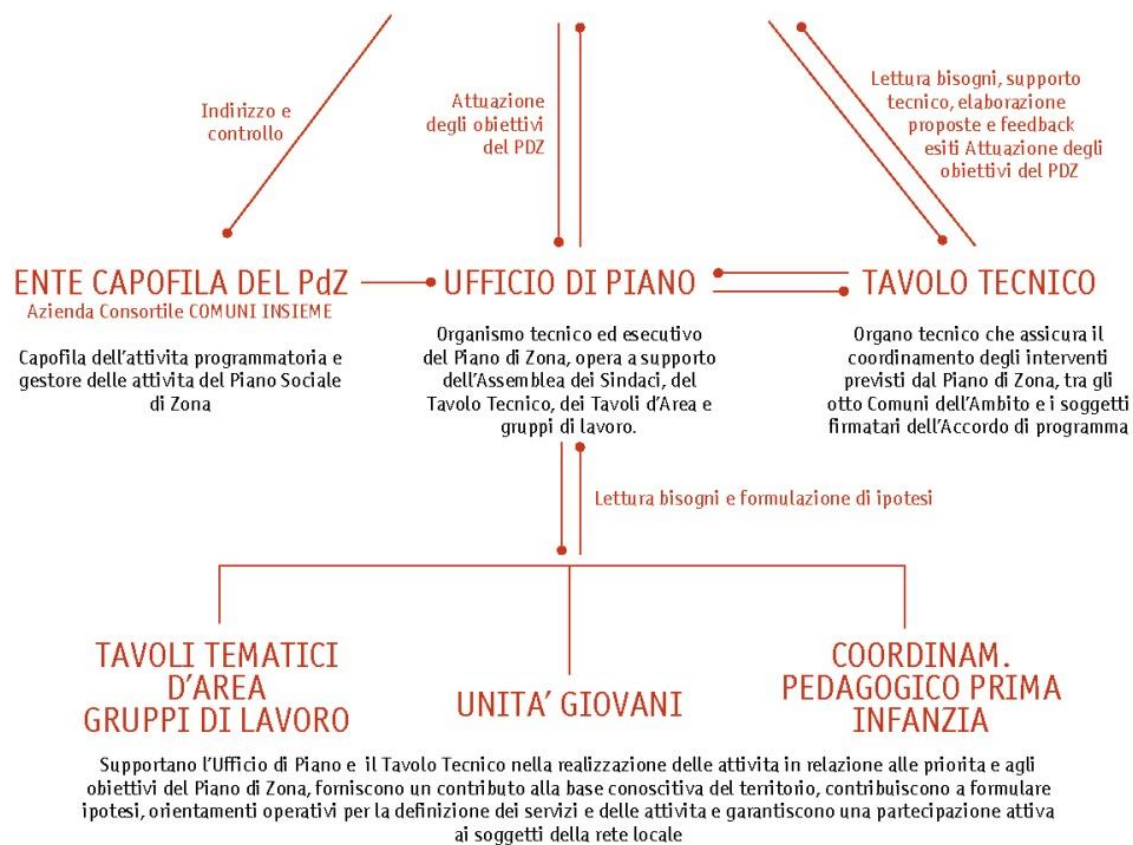
Nello schema a lato rappresentiamo gli Organi di Governo e decisionali di Comuni Insieme, le loro funzioni, le loro caratteristiche e le loro relazioni. Dal marzo 2014 si è modificata la Governance aziendale passando dal Consiglio di Amministrazione all'Amministratore Unico. Questa scelta ha contribuito ulteriormente a snellire i processi decisionali pur mantenendo nel contempo una forte continuità con la gestione precedente. Comuni Insieme nel 2013 ha adottato il modello di **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 N. 231** ed ha approvato il proprio Codice Etico



Governance Programmazione Zonale

ASSEMBLEA DEI SINDACI

Organo permanente della decisionalita politica in merito alla programmazione zonale. Composta dai Sindaci degli otto Comuni dell'Ambito territoriale (o Assessori delegati). Al Comune coordinatore dell'Ambito e' affidato il compito di vigilare sulla corretta attuazione del Piano e sul perseguimento degli obiettivi da parte dell'Ente Capofila



Con la progressiva attribuzione delle funzioni amministrative ed economiche del Piano Sociale di Zona da parte dell'Assemblea dei Sindaci a Comuni Insieme, le connessioni tra Azienda e programmazione zonale si sono maggiormente articolate e complessificate. Dal 2013 Comuni Insieme è Ente capofila dell'accordo di programma per l'attuazione del Piano Sociale di Zona dell'Ambito territoriale

Qui a fianco rappresentiamo quindi anche il sistema di *governance* della programmazione zonale.

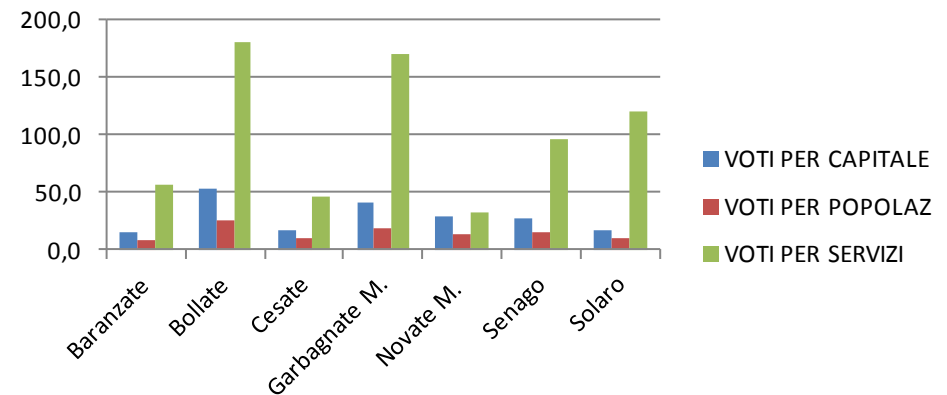
Apertura alla partecipazione

Lo Statuto di *Comuni Insieme* garantisce equità nella partecipazione attraverso un meccanismo di attribuzione dei voti assembleari (in totale 1.000) basato su tre criteri:

- **200 voti** in proporzione ai conferimenti di capitale e agli investimenti;
- **100 voti** in proporzione alla popolazione residente;
- **700 voti** in proporzione alla quantità di servizi conferiti all'Azienda.

Le quote di voti vengono ricalcolate ogni anno, successivamente all'approvazione del Bilancio Consuntivo.

Ripartizione voti per Comune in Assemblea - Anno 2016



Apertura al territorio

Comuni Insieme funziona come risorsa aperta al territorio; eroga servizi a favore dei soci, ma può vendere prestazioni anche ad altri Comuni convenzionati, ed inoltre assicura gli interventi per tutto l'Ambito Territoriale sulla base di un mandato del Piano Sociale di Zona. Collabora con le realtà analoghe dei territori limitrofi.

LE RISORSE

RISORSE PROFESSIONALI

Si rappresenta in un quadro sintetico, il personale dell'Azienda Comuni Insieme e la sua distribuzione in termini di numeri, ruoli e responsabilità.

Complessivamente nel 2016 hanno operato nell'Azienda 74 persone.

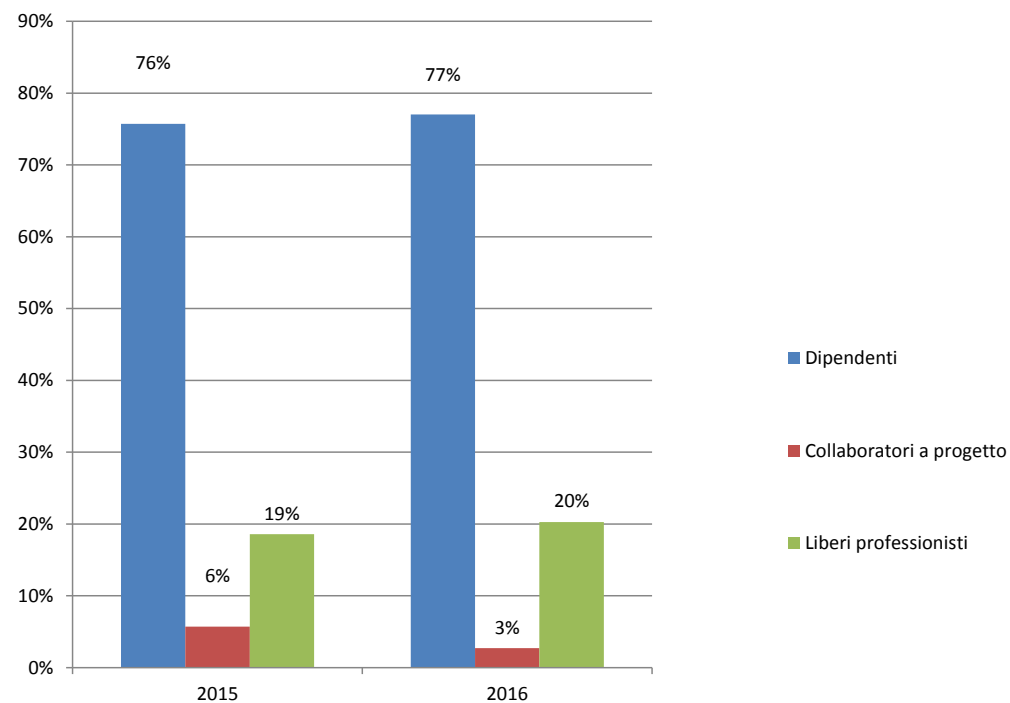
| | | |
|-------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------|
| Direzione | 1 | 1 Direttore |
| Area Amministrativa | 5 | 1 Operatori segreteria |
| | | 3 Amministrativi, contabilità e risorse umane |
| | | 1 Professionista commercialista |
| Staff responsabili | 6 | 1 Responsabile Area Minori |
| | | 1 Responsabile Area Amministrativa |
| | | 1 Responsabile Area Progetti Comunicazione |
| | | 1 Responsabile Area Ufficio Di Piano |
| | | 1 Coordinatrice Spazio Immigrazione |
| | | 1 Coordinatrice NIL |
| Servizi gestiti direttamente da Comuni Insieme | | |
| Servizio Minori Prevenzione e Tutela | 24 | 13 Assistenti sociali |
| | | 11 Psicologi |
| Servizio Affidamento Familiare | 2 | 1 Assistenti sociali |
| | | 1 Psicologi |
| Nucleo Integrazione Lavorativa | 7 | 5 Educatori |
| | | 1 AS |
| | | 1 Operatori segreteria |
| Spazio Neutro | 5 | 5 Educatori |
| Segretariato Sociale d'Ambito | 9 | 9 Assistenti sociali |
| Ufficio di piano e UZAS | 4 | 3 Amministrativi |
| | | 1 Assistente Sociale |
| Progetto Family Star | 1 | 1 Collaboratore |
| Progetto #VAI | 1 | 1 Consulente |
| Agenzia Sociale per l'Abitare | 1 | 1 Collaboratore |
| Unità operativa prima infanzia | 1 | 1 Pedagogista |
| NIDI | 5 | 5 Educatrici |
| CDD Bollate | 2 | 2 Educatori |

Rispetto al 2015 non si evidenziano differenze significative: si tratta di tre stabilizzazioni (+3 dipendenti in ruolo) effettuate nel corso dell'anno. Le altre tipologie contrattuali mostrano minime variazioni connesse all'andamento dei servizi e dei progetti.

Di seguito una tabella riepilogativa con la suddivisione degli operatori per tipologia di lavoro ed il relativo grafico con i valori percentuali:

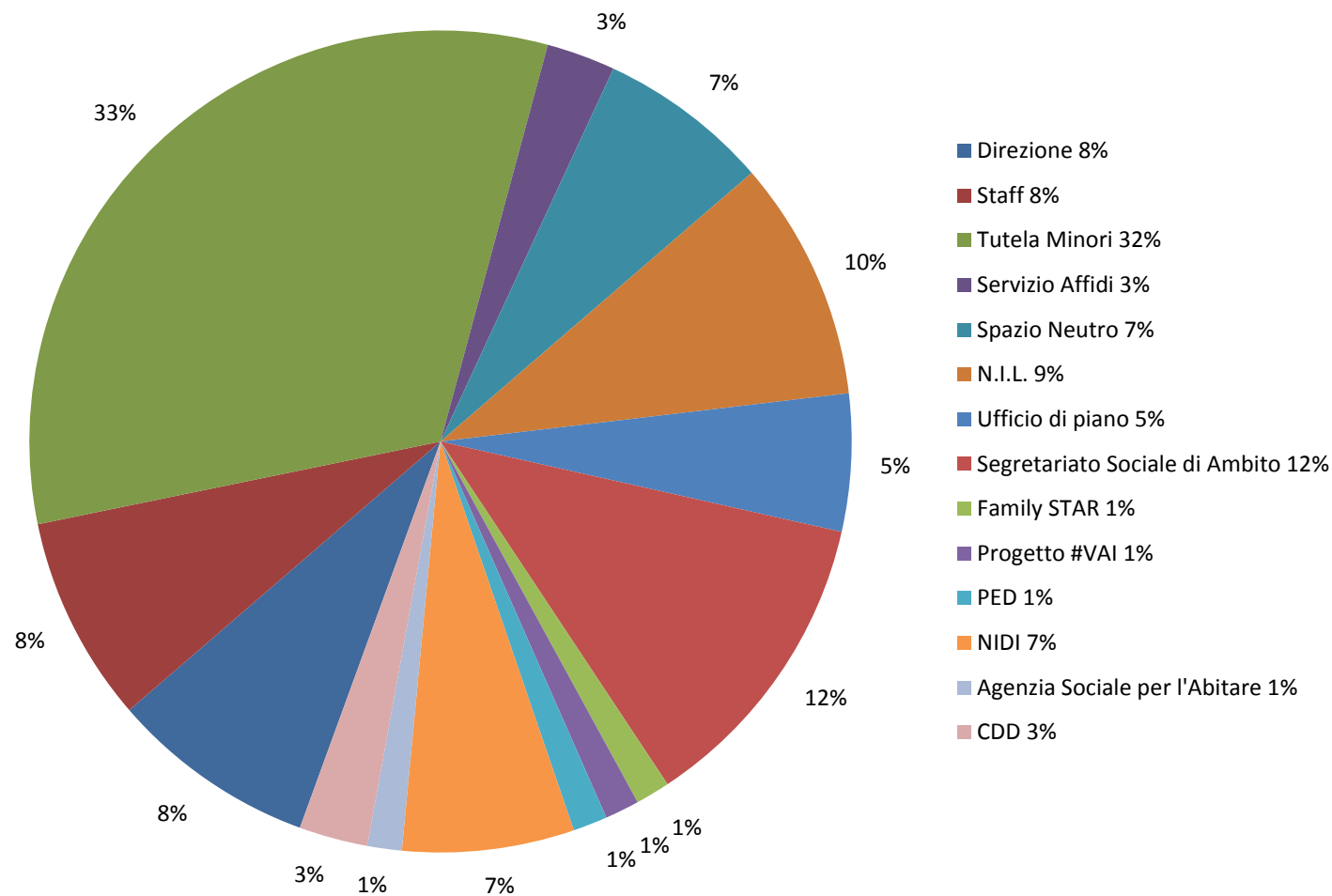
| OPERATORI PER TIPOLOGIA DI RAPPORTO LAVORATIVO | 2015 | 2016 |
|-------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Dipendenti in ruolo | 41 | 44 |
| Dipendenti a tempo determinato | 12 | 13 |
| Collaboratori a progetto | 4 | 2 |
| Liberi professionisti | 13 | 15 |
| Totale risorse umane | 70 | 74 |

Operatori per tipologia di rapporto di lavoro



Il grafico che segue mostra in dettaglio e in termini percentuali la ripartizione delle risorse professionali all'interno dell'Azienda. Si evidenzia che la maggior parte del personale è impegnata direttamente nei servizi, con una forte prevalenza nei servizi dell'area minori mentre il personale amministrativo risulta pari all'8%.

Ripartizione risorse professionale



LE RISORSE ECONOMICHE

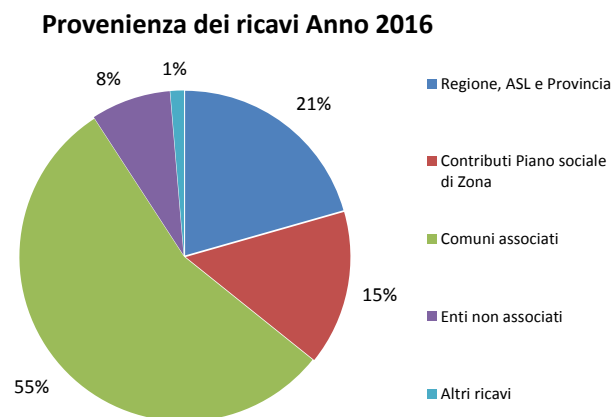
In questo capitolo vengono presentati in sintesi i dati economici del Bilancio Aziendale 2016, confrontandoli con gli stessi dati dell'anno precedente. Precisiamo in premessa che in questo paragrafo, come negli altri capitoli del Bilancio Sociale, le cifre nelle tabelle vengono indicate sino all'unità di euro, tralasciando i decimali poco significativi per le analisi di interesse del Bilancio Sociale: è pertanto possibile che alcune somme possano risultare imperfette.

Ricavi d'esercizio

Riguardo ai ricavi di esercizio si evidenzia l'incremento rispetto al 2015 di oltre 648mila euro. Le maggiori risorse corrispondono in buona parte a un maggior volume di attività svolte (nuove progettazioni e gestione dei CDD).

| Ricavi d'esercizio | 2015 | 2016 | Variazione | Variazione % |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------|
| Regione, ASL e Provincia | € 1.842.517 | € 1.715.307 | -€ 127.210 | -7% |
| Contributi Piano sociale di Zona | € 1.029.822 | € 1.265.452 | € 235.630 | 23% |
| Comuni associati | € 4.123.385 | € 4.589.784 | € 466.399 | 11% |
| Enti non associati | € 599.875 | € 653.276 | € 53.401 | 9% |
| Altri ricavi | € 91.579 | € 111.500 | € 19.921 | 22% |
| TOTALE | € 7.687.178 | € 8.335.319 | € 648.141 | 8% |

Il grafico mostra la suddivisione percentuale dei ricavi di Comuni Insieme suddivisi per fonte di provenienza in rapporto al Bilancio complessivo.



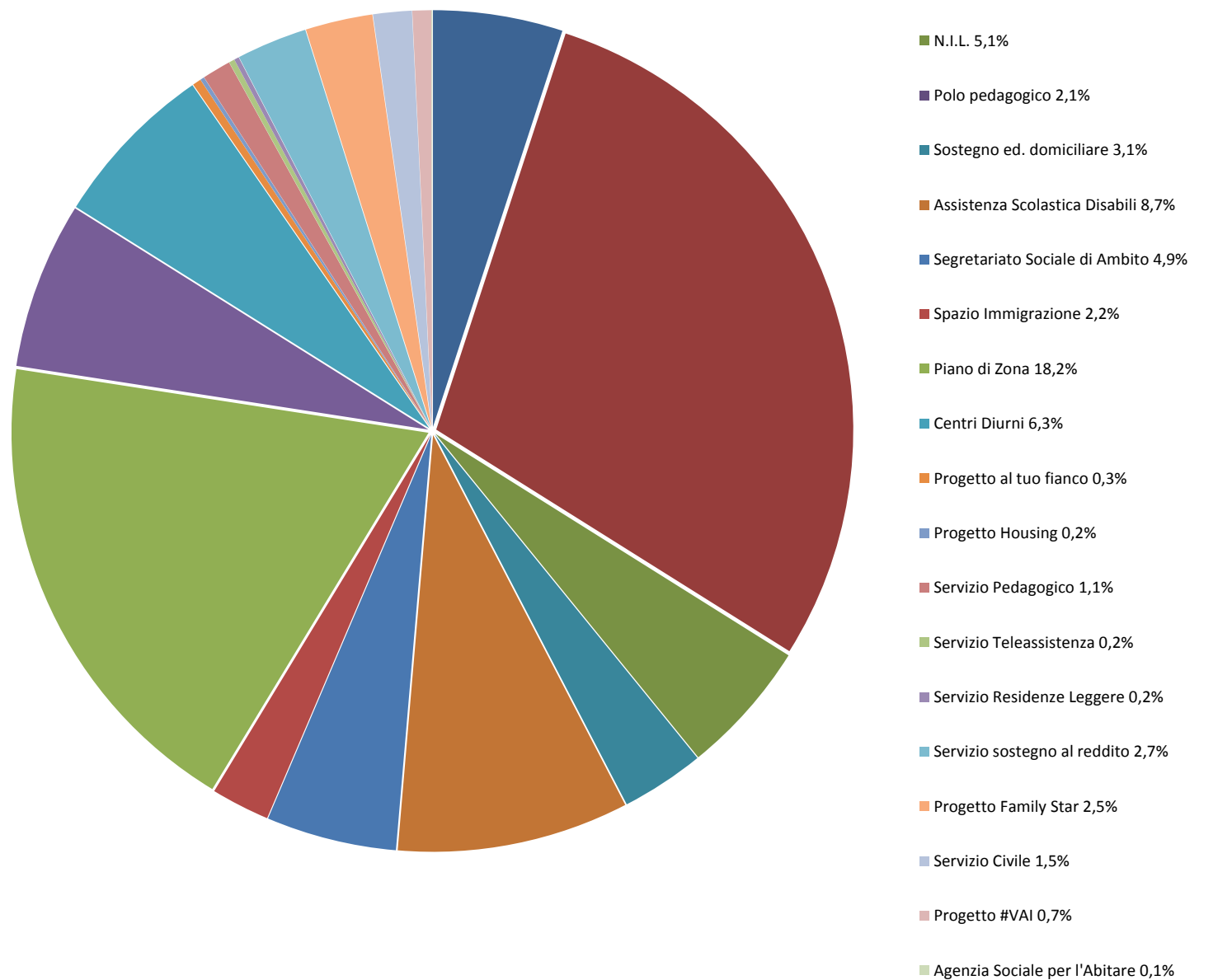
Costi d'esercizio

Analogamente a quanto presentato per i ricavi, si fornisce un quadro dei costi d'esercizio, comparando i dati degli ultimi due anni. I costi di esercizio aumentano complessivamente del 9% dato di cui si darà meglio conto nel dettaglio dei singoli servizi.

| Costi d'esercizio | 2015 | 2016 | Variazione | variazione % |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------|
| Struttura di Direzione | € 364.020 | € 405.049 | € 41.029 | 11% |
| Servizio Minori Prevenzione e Tutela | € 2.206.775 | € 2.330.107 | € 123.332 | 6% |
| Costi appartamenti per l'autonomia | € 22.965 | € - | -€ 22.965 | -100% |
| Servizio Affidamento Familiare | € 115.297 | € 89.092 | -€ 26.205 | -23% |
| N.I.L. | € 403.310 | € 421.083 | € 17.773 | 4% |
| Polo pedagogico | € 153.838 | € 171.993 | € 18.155 | 12% |
| Sostegno ed. domiciliare | € 242.431 | € 260.596 | € 18.165 | 7% |
| Assistenza Scolastica Disabili | € 628.754 | € 723.660 | € 94.906 | 15% |
| Segretariato Sociale di Ambito | € 374.479 | € 407.216 | € 32.737 | 9% |
| Spazio Immigrazione | € 216.766 | € 183.101 | -€ 33.665 | -16% |
| Piano di Zona | € 1.517.375 | € 1.513.386 | -€ 3.989 | 0% |
| Costi per SAD-SADH | € 564.269 | € 521.210 | -€ 43.059 | -8% |
| Centri Diurni | € 406.559 | € 522.357 | € 115.798 | 28% |
| Progetto al tuo fianco | € 17.960 | € 26.961 | € 9.001 | 50% |
| Progetto Riunioni di Famiglia | € 76.171 | € - | -€ 76.171 | -100% |
| Progetto Housing | € 44.476 | € 12.687 | -€ 31.789 | -71% |
| Servizio Pedagogico | € 31.958 | € 89.456 | € 57.498 | 100% |
| Servizio Teleassistenza | € 22.597 | € 17.854 | -€ 4.743 | 100% |
| Servizio Residenze Leggere | € 17.608 | € 15.109 | -€ 2.499 | 100% |
| Servizio sostegno al reddito | € 181.969 | € 220.862 | € 38.893 | 100% |
| Progetto Family Star | € 12.544 | € 209.815 | € 197.271 | 100% |
| Servizio Civile | € 49.091 | € 120.965 | € 71.874 | 100% |
| Progetto #VAI | € - | € 58.637 | € 58.637 | 100% |
| Agenzia Sociale per l'Abitare | € - | € 2.746 | € 2.746 | 100% |
| TOTALE | € 7.671.212 | € 8.323.942 | € 652.730 | 9% |

Costi di esercizio anno 2016

Analizzando la ripartizione percentuale dei costi si conferma la prevalenza delle risorse destinate al Servizio Minori (28%) e alla gestione delle attività del Piano Sociale di Zona (18.2%)



SERVIZI E ATTIVITA'

PIANO DI ZONA

Ufficio di Piano

L'Ufficio di Piano è l'organismo tecnico ed esecutivo del Piano di Zona, al quale è affidato il compito di elaborare proposte e atti necessari a realizzare gli obiettivi di Piano, mantenere i rapporti operativi con i soggetti pubblici e privati del territorio, attivare le reti territoriali esistenti e promuovere nuove reti in relazione agli obiettivi ed alle priorità della pianificazione, curare i rapporti per l'integrazione delle politiche sociali con quelle socio-sanitarie, educative, dell'istruzione, formazione e lavoro. L'UdP ha svolto anche nel corso del 2016 la rilevazione e gestione sistematica dei dati relativi al sistema della domanda e dell'offerta sociale e l'attività connessa all'assolvimento dei debiti informativi; all'analisi dei flussi di finanziamento e della spesa complessiva del settore sociale; alla elaborazione di report quali-quantitativi e sperimentazione di indicatori e standard di valutazione, rispetto all'efficacia e all'efficienza dei progetti e degli interventi. Nel tempo ha assunto un ruolo sempre più strategico per perseguire concretamente una maggiore omogeneità ed equità nelle modalità/misure di erogazione dei servizi locali e risultati nell'integrazione socio-sanitaria. L'Ufficio di Piano coordina il Tavolo Tecnico ed è organo operativo di supporto dell'Assemblea dei Sindaci Distrettuale. Ad esso fanno riferimento attività e progetti attivati a livello di Ambito tra cui si segnala l'Home Care Premium, un progetto promosso e finanziato dall'Inps (ex Inpdap) che eroga risorse a sostegno di soggetti non autosufficienti, pensionati o parenti di contribuenti Inpdap. Nel corso del 2016 sono state prese in carico n. 70 persone non autosufficienti che hanno beneficiato di contributi diretti da parte dell'INPS per sostenere parzialmente i costi derivanti dall'assunzione di un assistente familiare (20 utenti per un budget complessivo stimato in € 65.000) e servizi integrativi (quali SAD, Pasti, Trasporto 60 utenti) attivati sulla base di specifiche esigenze e progetti di intervento.

L'Ufficio di Piano ha un compito preminentemente legato a sostenere le attività della programmazione locale pertanto la sua collocazione organizzativa all'interno dell'Azienda prevede, proprio per il suo particolare ruolo, una ampia autonomia operativa. Gli oneri dell'unità operativa sono a carico del Fondo Nazionale Politiche Sociali.

Nell'ambito dell'UdP sono collocati anche l'Ufficio Zonale per l'Amministrazione di Sostegno, il Coordinamento Pedagogico prima infanzia, l'Unità Operativa giovani e l'Unità Zonale Disabilità che vengono meglio descritti nelle pagine che seguono. Si darà conto infine della sperimentazione del Fondo Unico Zonale.

UZAS – Ufficio Zonale per l'Amministrazione di Sostegno

L'Ufficio Zonale per l'Amministrazione di Sostegno (UZAS), ubicato presso la sede dell'Ufficio di Piano a Garbagnate M.se – P.za Santuario 15 è stato avviato il 1 marzo 2009.

In continuità con l'attività realizzate negli anni precedenti il Servizio svolge le seguenti funzioni:

- garantire a tutti cittadini dei Comuni dell'Ambito Territoriale per i quali il Sindaco sia stato nominato Amministratore di Sostegno e lo stesso abbia delegato la funzione all'UZAS, le attività proprie previste dalla legge 06/2004;
- svolgere funzioni di orientamento/consulenza/supporto ai cittadini, familiari e operatori dei Servizi Sociali;
- promuovere azioni sul territorio per la conoscenza dello strumento dell'amministrazione di sostegno nei confronti di famiglie, associazioni del terzo settore, volontariato;
- aggiornare su eventuali modifiche legislative;
- aggiornare i dati sugli amministrati dell'ambito territoriale.

Destinatari

I Destinatari del Servizio sono dunque:

- gli amministrati, ovvero i cittadini per i quali il Sindaco di un Comune dell'Ambito sia stato nominato Amministratore di Sostegno e lo stesso abbia formalmente delegato le funzioni gestionali all'UZAS. I beneficiari dell'UZAS sono 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.
- gli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, dei Servizi pubblici e privati del territorio, delle associazioni e dei cittadini che accedono al servizio per informazioni e consulenze, predisposizione di ricorsi, affiancamento istanze e rendiconti.

Nelle tabelle che seguono si evidenziano le caratteristiche degli utenti:

| UTENZA | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate | Paderno | Senago | Solaro | TOT |
|-------------------------|-----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| casi in carico 2016 | 1 | 2 | 3 | 7 | 2 | 7 | 5 | 0 | 27 |
| casi nuovi 2016 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 2 | 8 |
| casi conclusi | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Totale fine 2016 | 1 | 3 | 3 | 7 | 2 | 9 | 5 | 2 | 32 |

| TIPOLOGIA | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate | Paderno | Senago | Solaro | TOT |
|-----------|-----------|---------|--------|------------|--------|---------|--------|--------|-----|
| anziani | 0 | 0 | 3 | 4 | 2 | 8 | 0 | 1 | 18 |
| disabili | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 | 1 | 5 | 1 | 14 |

Come si evince dal grafico si tratta prevalentemente di utenti collocati in struttura (63%) ed il Tribunale di riferimento è per quasi il 60% delle situazioni quello di Milano.



Attività e risultati

Dall'inizio del 2014 l'UZAS ha potenziato il **Servizio di consulenza** ai cittadini e familiari che si trovano ad affrontare la nomina di un Amministratore di sostegno.

Nel corso del 2016 sono state effettuate circa **64 consulenze** in particolare rivolte a:

- Informazioni di carattere generale sull'Amministrazione di Sostegno
- Supporto per la compilazione della Domanda da consegnare in Tribunale
- Supporto nella compilazione del Rendiconto annuale da presentare al Giudice.
- Aggiornamento su eventuali modifiche legislative.

L'Ufficio svolge la propria attività in rete con gli altri servizi territoriali che intervengono nell'area della non autosufficienza.

Coordinamento pedagogico prima infanzia

È una unità operativa attivata nell'ambito dell'Ufficio di Piano dedicata a sostenere lo sviluppo e la qualità dei servizi per la prima infanzia. Vede due livelli di intervento:

- di Ambito, con il coordinamento del tavolo zonale prima infanzia che promuove formazione di attività comuni a tutti i nidi pubblici e privati accreditati;
- di singolo Comune per garantire la presenza della figura della pedagoga nei nidi a gestione comunale.

Il servizio è realizzato con la presenza di due pedagogiste, una dipendente di Comuni Insieme ed una distaccata parzialmente da un Comune socio.

Il coordinamento di Ambito ha promosso e attuato nel 2016 proposte formative per le educatrici dei nidi pubblici e privati. Nella prima parte dell'anno si è concluso il percorso "AFFINITA' - Laboratorio di psicomotricità" condotto da F. Cartacci, psicomotricista che negli anni precedenti aveva introdotto la pratica psicomotoria nei nidi dell'ambito. Al percorso hanno partecipato 26 educatrici. Inoltre, le pedagogiste del coordinamento hanno organizzato alcuni incontri volti ad approfondire alcuni temi previsti dall'accreditamento, tra cui il piano pedagogico e la programmazione educativa, per un totale di 6 ore/educatrice.

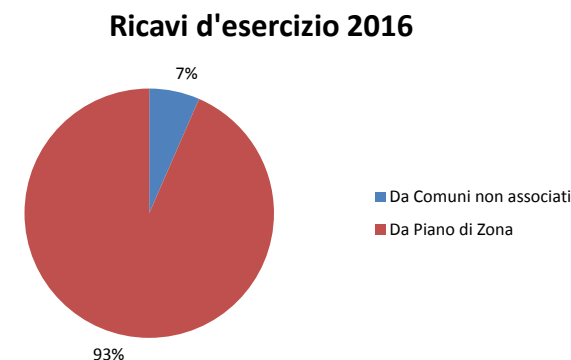
Gli incontri, dedicati esclusivamente alle educatrici dei nidi pubblici, hanno visto la partecipazione di circa 60 educatrici. Tale proposta formativa nasce all'interno del percorso formativo che il coordinamento sta seguendo al Centro Touchpoints di Roma che si propone di promuovere e sostenere le competenze dei bambini e dei genitori fin dalla primissima infanzia.

Nella seconda parte dell'anno è stato organizzato un corso di formazione dal titolo "Verso un nido amico dei bambini" (24 ore totali) condotto da professionisti dell'associazione Iris, finalizzato ad armonizzare le buone pratiche educative dei servizi prima infanzia in relazione alle finalità della Baby Friendly Initiative (OMS/Unicef). Tale percorso sta avviando un processo innovativo che si prefigge di fornire gli elementi essenziali per attivare processi di trasformazione e favorire il benessere dei bambini e delle famiglie. A tale formazione hanno partecipato circa 24 educatrici dei nidi pubblici.

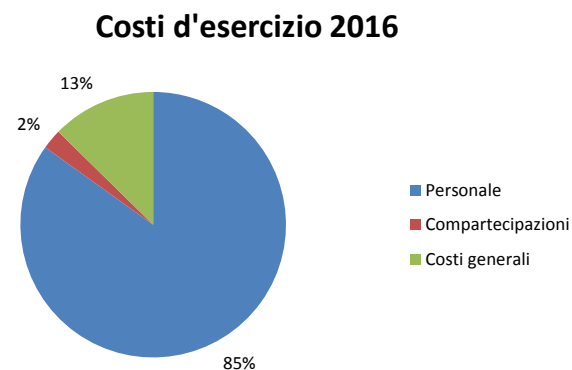
Risorse economiche

Si riporta di seguito il conto economico sintetico del Coordinamento pedagogico prima infanzia.

| Ricavi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|-------------------------|-----------------|-----|------------------|-----|
| Da Comuni Associati | € 25.958 | 81% | € 0 | 0% |
| Da Comuni non associati | € 0 | 0% | € 11.248 | 7% |
| Da Piano di Zona | € 6.000 | 19% | € 160.640 | 93% |
| Altri ricavi | € 0 | 0% | € 105 | 0% |
| Totale ricavi | € 31.958 | | € 171.993 | |



| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|---------------------|-----------------|-----|------------------|-----|
| Personale | € 31.259 | 98% | € 146.023 | 85% |
| Compartecipazioni | € 0 | 0% | € 4.207 | 2% |
| Costi generali | € 699 | 2% | € 21.763 | 13% |
| Totale costi | € 31.958 | | € 171.993 | |



Unità Operativa Giovani Zonale

Nel gennaio 2015 è stata istituita l'Unità Operativa Giovani Zonale con la finalità di rilevare, sistematizzare e implementare tutte le attività che, a vario titolo, entrano in contatto con il mondo giovanile, facilitare le connessioni, evidenziare le sinergie di obiettivi, i metodi, gli strumenti e le risorse in un'ottica di promozione della "risorsa giovani".

L'Unità Operativa Giovani è composta da 2 operatori, distaccati parzialmente dai Comuni (8 ore ciascuno) alla sede zonale attraverso una convenzione stipulata ai sensi dell'art. 14 comma 1 del CCNL 22/1/2004.

L'Unità Operativa Giovani ha sede presso il Piano Sociale di Zona - Piazza Santuario a Garbagnate - ove è stato attrezzato ed organizzato un ufficio in grado di ospitare gli operatori e rappresenta il riferimento tecnico stabile che lavora sulla tematica a livello sovracomunale con funzioni di:

- attivatore/facilitatore della rete;
- snodo e comunicazione tra i vari livelli istituzionali;
- riferimento per le progettualità di ambito e per la ricerca di fonti di finanziamento;
- gestione e monitoraggio osservatorio delle realtà locali;
- conduzione e consolidamento del Forum delle Associazioni Giovanili (Forum Giovani) di Ambito;
- organizzazione di un sistema informativo d'Ambito.

Nel corso del 2016 l'attività si è orientata prevalentemente nella realizzazione del Progetto G.R.I.P. Giovani Risorse in Imprese Possibili - presentato per il co-finanziamento da parte di Regione Lombardia nell'ambito dei "Piani di lavoro territoriali in materia di politiche giovanili – anno 2015/2016". Il progetto è stato finanziato alla fine del 2015 e si è realizzato nel 2016 con una proroga fino a giugno 2017.

La Rete di progetto G.R.I.P presenta una partecipazione sia pubblica che privata per un totale di 26 partner, con capofila l'Azienda Speciale Consortile Comuni insieme per lo Sviluppo Sociale e, a seguito di indagine con i giovani del territorio sui propri bisogni, ha scelto di operare su:

1. Attivazione della rete diffusa di incubatori con n. 2 spazi: Digital-Fab - Spazio Tilane di Paderno Dugnano e "Spazio Intermedio" con Digital-Fab nel Comune di Bollate dove sono stati coinvolti nella gestione attiva degli spazi 15 giovani;

2. Attivazione di uno Strumento di comunicazione digitale che favorisca l'accesso ad informazioni riguardanti le opportunità in materia di auto imprenditorialità e a quelle relative alle opportunità date dai programmi di Youth Employment, fatto dai giovani e per i giovani: è stato fatto un Bando che ha selezionato n. 2 giovani per implementare lo strumento;

3. Supporto alla ideazione e realizzazione di progetti imprenditoriali: iniziative per la diffusione della cultura d'impresa come possibilità su cui investire per il proprio futuro occupazionale.

Nel corso del 2016 sono state promosse le seguenti attività:

- n. 1 avvisi pubblici rivolti a giovani o ad associazioni giovanili per la formazione peer to peer: è stato selezionato n. 1 progetto formativo tenuto da n. 2 associazione giovanili e hanno partecipato complessivamente 65 giovani;

- n. 4 percorsi formativi rivolti ai giovani e tenuti da esperti di settore: Digital Lab, Agricoltura Sociale, Moda, Fare Impresa per una partecipazione complessiva di 64 ragazzi;

- n. 1 bando a sostegno di Start Up giovanili: hanno partecipato al bando 11 progettazioni e ne sono state finanziate 7 per complessivi 40.000,00; i progetti saranno sviluppati nel 2017.

Unità Zonale Disabilità

La strutturazione di un'unità zonale disabilità, istituita nel febbraio 2016, trova pertanto fondamento nell'esigenza di rispondere organicamente a tale necessità mettendo a sistema, ma anche sviluppando ed evolvendo, spinte culturali e metodologiche innovative già presenti sul territorio e orientate alla dimensione dell'inclusione sociale e della generatività connessa alla disabilità.

L'attività dell'Unità zonale disabilità è svolta da un assistente sociale dedicato a tempo pieno e le aree di intervento su cui si concentrerà nel triennio 2015/2017 possono essere così sinteticamente descritte:

- **Formazione e ricerca azione: La ricerca-azione triennale d'ambito "Disabilità, adultità, valore sociale"**

Nel corso di questa triennalità del Piano Sociale di Zona ha preso il via il percorso di ricerca-azione triennale d'ambito "Disabilità, adultità, valore sociale". Il percorso ha già preso il via nella primavera del 2015 ed è curato dal Dott. Colleoni. Ad oggi il percorso ha dato vita a tre sotto-gruppi di lavoro centrati su tre tematiche: residenzialità; disabilità lieve e persone con disabilità giovani; rapporto tra "vita vera e vita dei servizi".

La ricerca-azione vede la partecipazione dei principali attori impegnati nell'ambito della disabilità sul territorio, gestori ed educatori dei servizi, assistenti sociali dei Comuni, associazioni di famiglie e volontariato. I tre sottogruppi mirano a costruire una partnership forte tra servizi, gestori-terzo settore, associazioni e famigliari. Il lavoro dei prossimi anni avrà come obiettivo quello di accompagnare il territorio alla maturazione ed allo sviluppo di proposte progettuali concrete e sostenibili relative alle linee di sviluppo sopra specificate.

- ***L'assistenza educativa scolastica nelle scuole secondarie superiori e l'assistenza alla comunicazione per i disabili sensoriali ed i pluridisabili***

Il ripensamento ed il riassetto organizzativo dell'area della disabilità tramite la costituzione dell'unità zonale comprende anche l'assistenza educativa scolastica per gli studenti delle scuole secondarie superiori (A.E.S.) e l'assistenza alla comunicazione per i disabili sensoriali.

L'unità zonale si occupa dell'organizzazione del servizio, della pianificazione e monitoraggio degli interventi cercando di inquadrare la propria azione in un contesto metodologico caratterizzato dal tema dell'inclusione sociale della disabilità.

- ***Il bando del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per Progetti sperimentali in materia di vita indipendente***

Il bando emesso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali in merito alla definizione di progetti sperimentali in materia di vita indipendente ed inclusione nella società delle persone con disabilità dipinge una prospettiva di intervento per larghi tratti in linea con gli elementi promossi dal paradigma inclusivo a fondamento dell'azione della futura unità zonale.

L'Ambito di Garbagnate, insieme ad alcuni altri, è stato individuato da Regione Lombardia quale territorio ove attivare una sperimentazione sul tema della vita indipendente e del progetto di vita; la sperimentazione di durata annuale ha previsto un finanziamento per il nostro territorio di € 80.000,00 per il 2016, ai quali andranno aggiunti € 20.000,00 di co-finanziamento a carico delle risorse del FNPS dell'Ambito.

L'unità zonale avrà quale obiettivo quello di co-costruire insieme al territorio progetti utili a fruire delle risorse messe a disposizione dal finanziamento con la finalità di attivare nuove, più adeguate e flessibili azioni di sostegno per la vita indipendente di 8/10 persone con disabilità residenti nell'Ambito.

- ***Il reddito di autonomia di Regione Lombardia: un'occasione per trasformare***

L'adesione dell'Ambito di Garbagnate Milanese al Bando per il Reddito di Autonomia indetto da Regione Lombardia ha costituito per l'unità zonale, anche in forza del ruolo di case manager ad essa assegnato, un'utile occasione per costruire insieme ai servizi territoriali progetti finalizzati ad un uso non meramente prestazionale dello strumento. Dato il numero limitato dei progetti presentati (6 beneficiari aventi i requisiti) si sono strutturati, nei limiti angusti previsti dal Bando, percorsi innovativi per l'utilizzo dei voucher dedicati con particolare attenzione ai giovani disabili che hanno presentato domanda.

- ***Ricerca della sostenibilità economica: Fondo Sirio, una realtà partecipata e comunitaria***

In relazione al tema della sostenibilità economica, l'unità zonale avrà come obiettivo quello di sostenere la vita di Fondo Sirio, fondo patrimoniale per il sostegno ai progetti di vita delle persone con disabilità creato grazie allo stimolo del Servizio Disabili del Comune di Garbagnate Milanese in seno a Fondazione Comunitaria Nord Milano. Fondo Sirio agisce sull'ambito territoriale di Fondazione Comunitaria Nord Milano, ma è molto radicato sul territorio del nostro distretto. E' una realtà che agisce in partnership tra i soggetti che lo compongono, pertanto le future linee di sviluppo deriveranno da decisioni condivise tra i soggetti coinvolti. La partecipazione alla vita del Fondo da parte dell'unità zonale è legata esclusivamente alla partnership forte tra servizi e famiglie che ha dato origine al Fondo stesso.

Fondo Unico Zonale

L'idea di costituire un Fondo unico zonale di sostegno al reddito nasce dall'esigenza di:

- rendere meno frammentarie e variabili le opportunità offerte ai cittadini degli otto Comuni dell'Ambito, in un'ottica ricompositiva delle risorse;
- produrre maggiore coordinamento e omogeneità, tra i Comuni dell'Ambito, per ciò che concerne i criteri di utilizzo delle risorse;
- introdurre, ove e quando possibile, una logica attivante e responsabilizzante dei cittadini richiedenti;
- diversificare le proposte ed i progetti di sostegno sulla base delle risorse e della possibilità di empowerment.

E' inoltre frutto di un significativo percorso di formazione professionale che ha avuto, nel biennio scorso, l'obiettivo di sostenere gli assistenti sociali dell'Ambito in una qualificata lettura del contesto di lavoro, volto sostanzialmente a "una ri-attualizzazione degli orientamenti fondanti dei Servizi Sociali di base e una congruente ridefinizione dell'oggetto di lavoro che consenta agli operatori di produrre servizi più pertinenti rispetto alle problematiche emergenti e più valorizzanti delle loro competenze professionali".

Un secondo elemento di condivisione che ha sostenuto e rinforzato l'idea della costituzione del Fondo Unico Zonale è stata la revisione dei regolamenti comunali connessa alla nuova regolamentazione dei servizi in base alla recente normativa sull'Isee, approvata al termine del 2015, che ha visto anche la regolamentazione omogenea degli interventi di sostegno economico. Si rinvia ai contenuti del Regolamento ed in particolare alla scheda allegata relativa agli "Interventi di sostegno economico" che disciplina in modo omogeneo gli interventi.

Si riprendono alcuni passaggi contenuti nel regolamento significativi anche in relazione alla costituzione del Fondo Unico:

- "Il sostegno economico è da considerarsi uno strumento per la modifica e il superamento di difficoltà temporanee, da realizzarsi all'interno di un progetto personalizzato che deve mirare all'autonomia della persona e del nucleo familiare."
- "Il contributo ordinario è da considerarsi uno strumento per la modifica ed il superamento di difficoltà temporanee e si pone all'interno di un processo di responsabilizzazione che deve mirare al raggiungimento dell'autonomia.

Costituiscono condizioni per la concessione del contributo:

a) l'adesione fattiva al progetto individualizzato;

b) la messa in atto da parte del richiedente di comportamenti attivi per la risoluzione del proprio stato di bisogno.

In un'ottica di reciprocità, di valorizzazione delle risorse e di riattivazione delle competenze personali, laddove sia sostenibile ed opportuno, è possibile incentivare la persona beneficiaria di sostegno economico a svolgere prestazioni a carattere volontario a favore della comunità.

Il Fondo Unico Zonale si compone delle risorse economiche destinate dai Comuni per le attività dal sostegno al reddito integrate con una quota del Fondo nazionale Politiche Sociali. Di seguito il numero dei beneficiari suddiviso per comune ed il valore economico erogato:

| | N. Beneficiari | Contributi erogati | Sperimentazione FNPS |
|---------------|----------------|--------------------|----------------------|
| Baranzate | 38 | € 25.429 | € 1.800 |
| Bollate | 129 | € 96.243 | |
| Cesate | 34 | € 19.078 | |
| Garbagnate | 33 | € 17.287 | |
| Novate | 8 | € 10.041 | |
| Senago | 2 | € 1.205 | |
| Solaro | 82 | € 47.319 | € 2.460 |
| Totale | 326 | € 216.602 | € 4.260 |

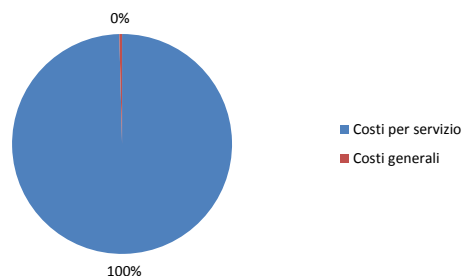
Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del Fondo Unico Zonale

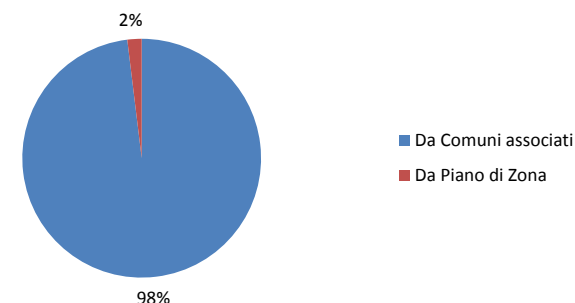
| Ricavi d'esercizio | 2016 | % |
|----------------------|------------------|-----|
| Da Comuni associati | € 216.602 | 98% |
| Da Piano di Zona | € 4.260 | 2% |
| Totale ricavi | € 220.862 | |

| Costi d'esercizio | 2016 | % |
|---------------------|------------------|------|
| Costi per servizio | € 219.979 | 100% |
| Costi generali | € 883 | 0% |
| Totale costi | € 220.862 | |

Costi d'esercizio 2016



Ricavi d'esercizio 2016

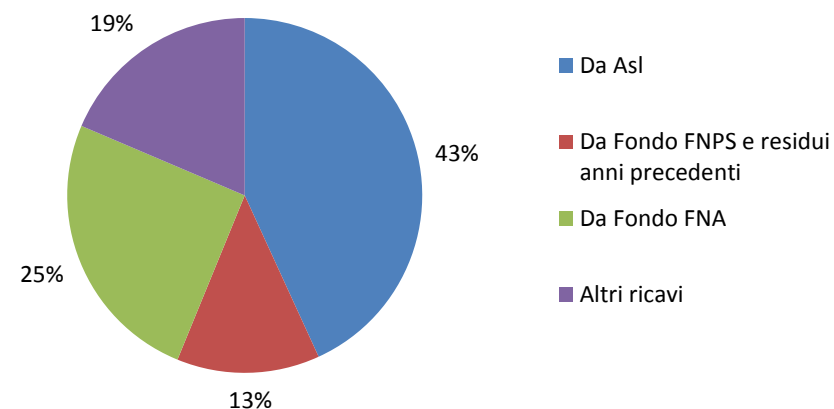


Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico delle attività del Piano Sociale di Zona

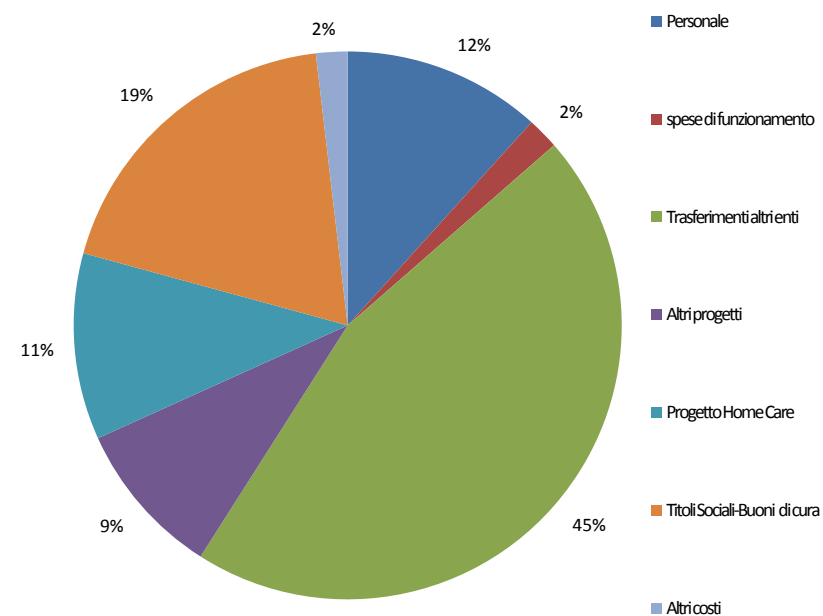
| Ricavi d'esercizio | | 2016 | % |
|-----------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------|
| Da Asl | | | |
| | Fondo FSR | € 557.026 | 37% |
| | Altri | € 96.189 | 6% |
| | Subtotale | € 653.215 | 43% |
| Da Fondo FNPS e residui anni precedenti | | | |
| | Subtotale | € 197.090 | 13% |
| Da Fondo FNA | | | |
| | Subtotale | € 381.711 | 25% |
| Altri ricavi | | | |
| | Altri Ricavi | € 2.674 | 0% |
| | INPDAP Progetto Home Care | € 278.696 | 18% |
| | Subtotale | € 281.370 | 19% |
| Totale ricavi | | € 1.513.386 | |

Ricavi d'esercizio - Anno 2016



| Costi d'esercizio | 2016 | % |
|------------------------------------------------|------------------|-----|
| Personale | 177.159 | 12% |
| Spese di formazione | 20.142 | 1% |
| Spese funz.to sedi, pulizie, telefoniche | 20.679 | 1% |
| Costi progetto Home Care | 166.492 | 11% |
| Ammortamenti | 2.333 | 0% |
| Generali, bancarie, postali, cancelleria | 5.250 | 0% |
| Progetti sistema informativo / osservatorio | 3.172 | 0% |
| Consulenze legali | 8.000 | 1% |
| Buoni di cura | 285.943 | 19% |
| Interventi promozione disagio giovanile | 64.280 | 4% |
| Reddito di autonomia | 16.395 | 1% |
| Progetto vita indipendente | 122 | 0% |
| Progetto "Ricucire la Rete" (quota altri Enti) | 26.777 | 2% |
| FNA (quota altri enti) | 41.591 | 3% |
| FSR Ordinario trasferimento altri Enti | 557.026 | 37% |
| Sostegno promozione affido | 15.522 | 1% |
| Fondo di solidarietà minori non accompagnati | 46.892 | 3% |
| Progetto Noi Famiglie | 52.611 | 3% |
| Progetto Lotta alla tratta | 3.000 | 0% |
| Totale costi | 1.513.386 | |

Costi d'esercizio - Anno 2015



AREA MINORI

L'Area Minori dell'Azienda Comuni Insieme è costituita dalle seguenti unità di offerta: Servizio Minori Prevenzione E Tutela, Servizio Affidamento Familiare, Polo Pedagogico e Servizio Educativo Domiciliare.

Per ogni unità di offerta è stato individuato un operatore referente (per il Servizio Minori un referente per ciascuna équipe) con il ruolo di raccordo tra l'équipe, il Responsabile d'Area e i servizi esterni

L'avvio negli ultimi anni di sperimentazioni che prevedono l'utilizzo di approcci partecipativi con le famiglie e l'inserimento di operatori che svolgono nuove funzioni (operatore di advocacy, case manager, facilitatori ecc.) indipendentemente dal ruolo professionale ricoperto nel Servizio, hanno reso necessario avviare una riflessione sia sulle modalità e tempi di presa in carico dell'utenza sia sull'assetto organizzativo dell'Area Minori, in modo da coniugare le nuove funzioni con l'attività specifica di ciascun ruolo professionale (assistente sociale, psicologo, educatore professionale) e garantire la messa a sistema delle sperimentazioni.

Pertanto la Direzione dell'Azienda ha incaricato un consulente esterno, esperto in organizzazione del lavoro, con l'obiettivo di accompagnare gli operatori dell'Area Minori in tale processo riorganizzativo.

E' stato pertanto avviato un percorso di riorganizzazione che si è articolato in due fasi:

1) Prima fase (gennaio-maggio): sono stati messi a fuoco i temi legati al processo di cambiamento avviato con le sperimentazioni, individuando i risvolti organizzativi e definendo un metodo di lavoro con il Direttore e la Responsabile, anche attraverso l'ascolto dei referenti dell'area Minori.

A conclusione di questa prima fase sono state individuate alcuni assi portanti sui quali avviare il processo di cambiamento:

- Sviluppo dell'identità dell'area Minori che diventa centrale rispetto al Servizio Minori e all'équipe
- Istituzione della comunità professionale dei referenti chiamati a supportare una funzione organizzativa
- Elaborazione condivisa di linee guida che orientino le scelte organizzative

2) Seconda fase (giugno-dicembre): ha riguardato la definizione delle modalità di diffusione delle riflessioni nelle diverse équipe e la definizione dei principi della riorganizzazione da formalizzare nell'ambito dell'Area.

Nel mese di Novembre si è quindi organizzata un'Assemblea plenaria con tutti gli operatori, dove, con il supporto del consulente, il Direttore, la Responsabile d'area e i referenti hanno restituito le riflessioni e le scelte organizzative definite durante la prima fase di lavoro e hanno delineato il percorso per la prosecuzione del processo di cambiamento.

Tale processo ha previsto l'avvio di due gruppi di lavoro misti rappresentativi delle équipe dell'area e dei vari ruoli presenti, condotti dai referenti, dove verranno elaborate riflessioni e linee operative relativamente alle seguenti tematiche:

- Messa a sistema dei modelli partecipativi
- Riflessioni su tempi e processi della presa in carico.

SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA

Mission del servizio

Il Servizio Minori Prevenzione e Tutela ha come obiettivo la *tutela dei minori in situazione di pregiudizio*, sottoposti o meno a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria con particolare attenzione agli aspetti di prevenzione.

Il servizio progetta e mette in atto interventi finalizzati a promuovere il benessere del minore in ogni ambito della sua vita e a garantirne il diritto a crescere in un contesto affettivo, relazionale ed educativo adeguato, supportando le famiglie in difficoltà e progettando percorsi tesi al recupero di appropriate condizioni di vita del minore.

Nell'ambito del servizio minori si sta dedicando particolare attenzione alla costruzione di modalità di coinvolgimento delle famiglie attraverso degli approcci partecipativi quali le Riunioni di Famiglia e i Dialoghi Aperti.

Organizzazione

Comuni Insieme gestisce il Servizio Minori dal Luglio 2004. Il servizio è costituito da un Responsabile, dalle figure professionali dell'assistente sociale e si avvale inoltre delle prestazioni professionali degli psicologi; gli operatori sono suddivisi in due poli territoriali al fine di garantire un'adeguata distribuzione territoriale degli interventi e favorire l'accessibilità al servizio da parte dei minori e delle loro famiglie. Le due equipe territoriali sono così dislocate:

- **Polo Sud** presso la sede di Comuni Insieme nel centro di Bollate, che opera per i comuni di Baranzate, Bollate e Senago; l'equipe è composta da 7 assistenti sociali e 6 psicologi
- **Polo Nord**, in centro a Solaro, che opera per i comuni di Cesate, Garbagnate Milanese e Solaro; l'equipe è composta da 6 assistenti sociali e 5 psicologi.

Attività e risultati

Complessivamente le situazioni in carico al Servizio Minori rispetto all'anno precedente si sono ridotte del 8%; tale decremento è stato in gran parte determinato da una revisione più dettagliata dei casi in carico che ha portato al termine del 2015 alla chiusura di un numero molto significativo di situazioni.

| minori in carico | | Comuni | penale | | senza provvedimento | | civile | | amministrativo | |
|------------------|------------|---------------|------------|------------|---------------------|------------|------------|------------|----------------|-----------|
| 2015 | 2016 | | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 98 | 104 | Baranzate | 13 | 16 | 5 | 4 | 76 | 83 | 4 | 1 |
| 270 | 263 | Bollate | 34 | 26 | 36 | 34 | 187 | 192 | 13 | 11 |
| 108 | 82 | Cesate | 17 | 13 | 19 | 9 | 71 | 57 | 1 | 3 |
| 217 | 220 | Garbagnate | 40 | 29 | 31 | 33 | 144 | 157 | 2 | 1 |
| 110 | 97 | Senago | 19 | 17 | 12 | 11 | 76 | 67 | 3 | 2 |
| 113 | 73 | Solaro | 7 | 7 | 25 | 13 | 77 | 52 | 4 | 1 |
| 916 | 839 | Totale | 130 | 108 | 128 | 104 | 631 | 608 | 27 | 19 |

Nel 2016 si è verificato invece un significativo incremento di nuove situazioni (+4,5% rispetto allo scorso anno), in particolar modo per i comuni di Baranzate, Bollate e Garbagnate, mentre si è assistito a un decremento delle situazioni di Senago. Nello specifico l'incremento registrato, riguarda gli incarichi da parte dell'AAGG nell'ambito dei provvedimenti civili che rappresentano il 77% delle nuove situazioni.

| Nuove situazioni | | | | | | | |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|------------|
| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Senago | Solaro | Totale |
| 2015 | 22 | 42 | 15 | 45 | 22 | 5 | 151 |
| 2016 | 31 | 52 | 14 | 50 | 14 | 7 | 168 |
| Tipologia delle nuove situazioni 2016 | | | | | | | |
| civile | 25 | 38 | 7 | 42 | 12 | 5 | 129 |
| penale | 6 | 2 | 4 | 2 | 0 | 1 | 15 |
| ricucire | 0 | 11 | 3 | 6 | 2 | 1 | 23 |
| amministrativi | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| totali | 31 | 52 | 14 | 50 | 14 | 7 | 168 |

La tabella mostra una diminuzione complessiva del 6% delle indagini psicosociali. A fronte di questa diminuzione preme in ogni caso evidenziare come la complessità delle situazioni oggetto di questo tipo di indagine richieda interventi sempre più approfonditi sul piano psicologico.

Rispetto alle altre tipologie di indagini richieste dalla AA.GG. si confermano i dati dello scorso anno.

A differenza del 2015, dove si era registrata una diminuzione degli interventi di consulenza, nel 2016 tale attività ha riscontrato un incremento (+ 32 consulenze) assestandosi sui dati degli anni precedenti.

Occorre precisare che il 32% di tali situazioni non si concludono con la sola consulenza, ma sfociano nella presa in carico spontanea del nucleo nell'11% dei casi o in segnalazioni all'AAGG competente per il 21% delle situazioni, che successivamente incarica il servizio di svolgere approfondimenti sul nucleo familiare.

Significativa è anche l'attività relativa ai sostegni psicologici individuali o familiari garantita dagli psicologi del Servizio, anche con l'ausilio di psicologi specializzandi.

In continuità con l'esperienza realizzata negli anni precedenti, nel 2016 sono stati realizzati due Gruppi di Parola per figli di genitori separati, di cui uno per bambini della scuola primaria e uno per ragazzi della scuola secondaria di primo grado.

| Principali interventi effettuati | | | 2015 | 2016 |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|--------------------------|-------------------------|
| Consulenze | | | 65 | 97 |
| indagini sociali | | | 26 | 26 |
| indagini psicosociali | | | 398 | 315 |
| Indagini psicodiagnostiche | | | 79 | 80 |
| valutazioni genitoriali | | | 49 | 46 |
| Inserimenti in comunità | | | 74 | 78 |
| Di cui | Comunità educative | | 32 | 38 |
| | Comunità leggera | | 28 | 25 |
| | Semiresid. salesiani | | 5 | 5 |
| | Comunità madre bambino | | 4 | 3 |
| | Comunità terapeutiche | | 4 | 5 |
| | Comunità 0-3 anni | | 1 | 2 |
| Inserimenti in associazioni di accoglienza in famiglia | | | 7 | 6 |
| Affidi | | | 39 | 41 |
| Di cui | Eterofamiliari | | 23 | 23 |
| | Parentali | | 16 | 18 |
| Attività di gruppo | | | 3 | 2 |
| Sostegni psicologici individuali (Minori; Adulti; Nuclei Familiari) | | | 44 M, 44 A, 39 NF | 43M, 34 A, 34 NF |

Per quanto riguarda gli inserimenti in strutture comunitarie, si segnala come rimane costante il ricorso alle comunità diurne; nel contempo, nel 2016 si è registrato un lieve aumento di collocamenti residenziali in strutture educative attuati in base a prescrizioni precise da parte dell'AAGG.

Rispetto all'intervento dell'affido familiare, si riconfermano i dati dell'ultimo triennio relativo ai minori in affido parentale o etero-familiare, con un lieve aumento nel 2016 degli affidi parentali.

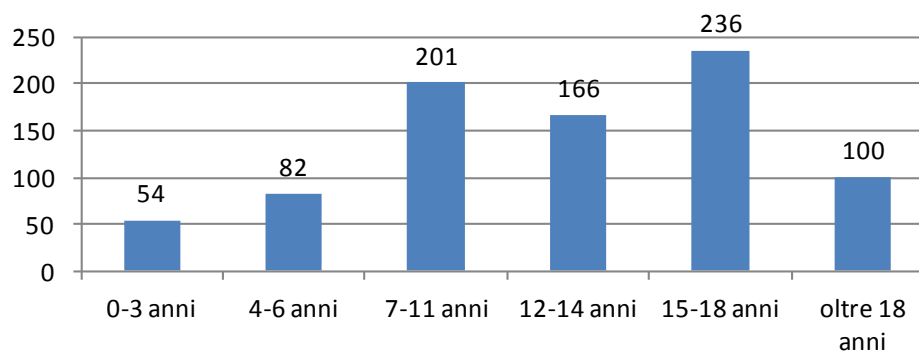
| Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Senago | Solaro | Minori non acc. | TOTALI | | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Senago | Solaro | Minori non acc. | TOTALI |
|-----------|---------|--------|------------|--------|--------|-----------------|--------|------------------------------|-----------|---------|--------|------------|--------|--------|-----------------|--------|
| 4 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | | 8 | Affido Part Time | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | | 16 | Affido parentale | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 0 | 18 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 0 | 4 | | 15 | Affido eterofamiliare | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 17 |
| 4 | 10 | 2 | 5 | 3 | 4 | | 28 | Comunità leggera | 3 | 9 | 2 | 5 | 3 | 3 | | 25 |
| 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | | 5 | Semires. salesiani | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | | 5 |
| 0 | 4 | 0 | 2 | 1 | 0 | | 7 | associazioni familiari | 0 | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | | 6 |
| 1 | 10 | 1 | 8 | 8 | 3 | 1 | 32 | Comunità educative | 1 | 13 | 3 | 7 | 9 | 4 | 1 | 38 |
| 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 4 | Comunità terapeutiche | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | | 5 |
| 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 1 | Comunità 0-3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | | 2 |
| 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | | 3 | CMB madre | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 1 |
| 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | | 4 | CMB minore | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 3 |
| 18 | 38 | 8 | 25 | 13 | 17 | 1 | 120 | Totale Minori | 18 | 41 | 10 | 22 | 16 | 16 | 2 | 125 |
| 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | | 3 | Totale Madri | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 1 |
| 19 | 38 | 8 | 27 | 13 | 17 | 1 | 123 | TOTALE Complessivo | 19 | 41 | 10 | 22 | 16 | 16 | 2 | 126 |
| 98 | 270 | 108 | 217 | 110 | 113 | 1 | 916 | Totale minori in carico | 104 | 263 | 82 | 220 | 97 | 73 | | 839 |
| 18% | 14% | 7% | 12% | 12% | 15% | | 13% | % collocamento su tot minori | 17% | 16% | 12% | 10% | 16% | 22% | | 15% |
| 2015 | | | | | | | | 2016 | | | | | | | | |

Destinatari

Questi dati mettono in evidenza il mantenimento della distribuzione nelle diverse fasce d'età; si osserva una diminuzione del 3% nella fascia dei maggiorenni, dovuto prevalentemente a ragazzi autori di reato per i quali è stato definito il procedimento.

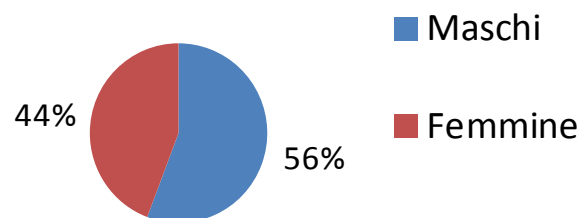
Rispetto alla ripartizione per genere e alla provenienza geografica si confermano i dati già registrati negli anni precedenti, che vedono una maggior presenza di maschi sulle femmine e la costante prevalenza di

Utenti per fasce d'età

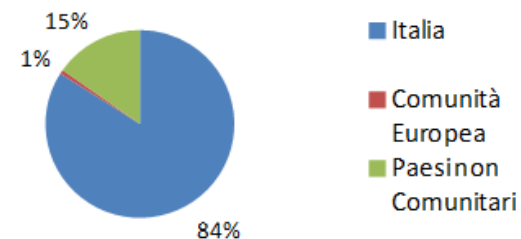


famiglie italiane (84%).

Ripartizione per genere

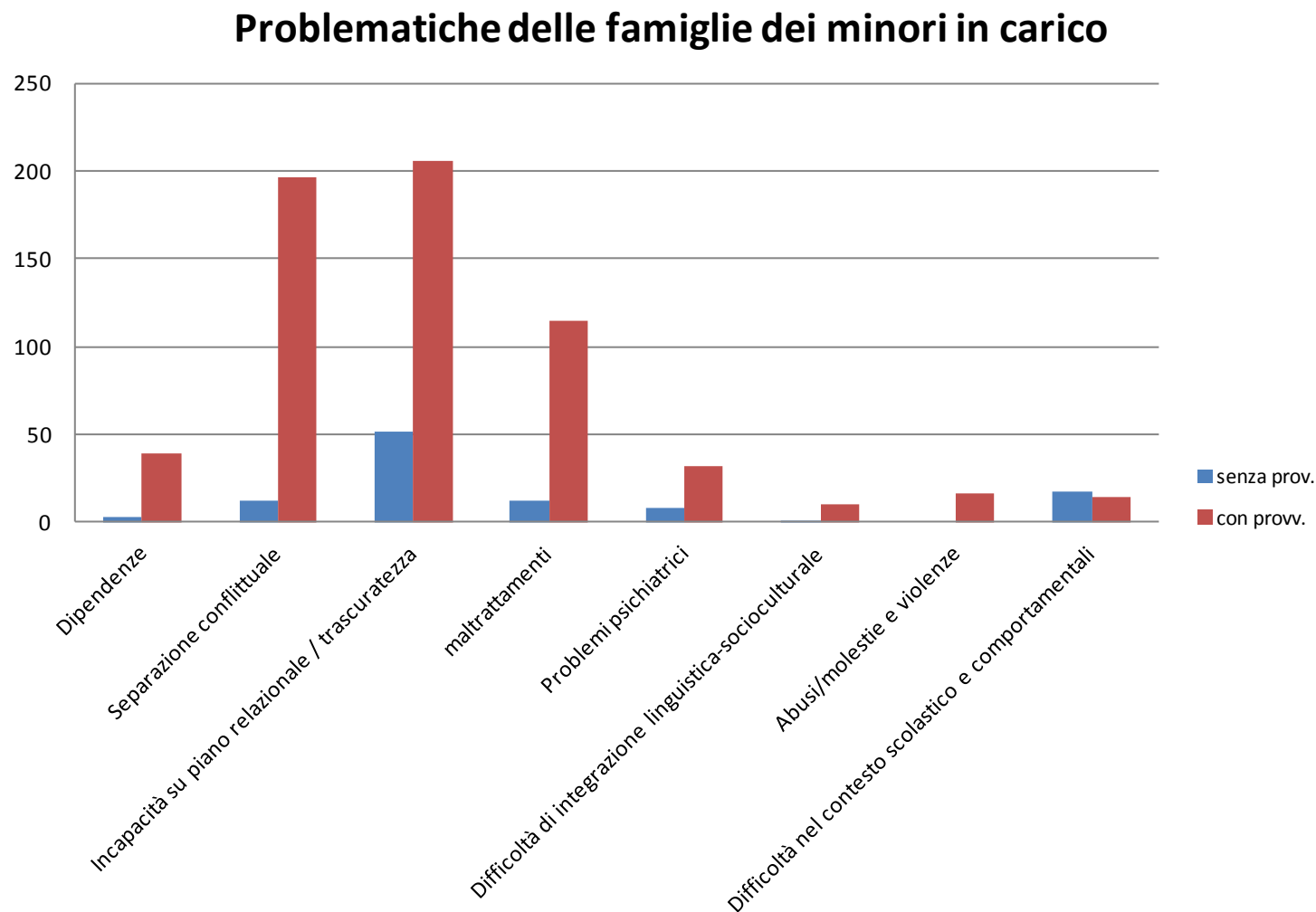


Provenienza geografica



Problematiche

Anche questi dati confermano una consistente incidenza della conflittualità familiare, sia per quanto riguarda le situazioni ad accesso spontaneo sia quelle con provvedimento dell'AAGG. Si registra altresì un aumento delle situazioni dove la principale problematica risulta essere il maltrattamento fisico e/o psicologico nei confronti dei figli e/o del/della convivente. Si conferma inoltre la presenza di numerose situazioni contraddistinte da fragilità genitoriale e grave trascuratezza e un lieve aumento di nuclei familiari che presentano problematiche di tipo psichiatrico.



Progettualità realizzate

Progetti a favore degli adolescenti: CON TE STO e Officina dell'io: dire, fare e cambiare.

Come emerge dai dati relativi alla fascia d'età degli utenti in carico, i minori dai 14 ai 21 anni rappresentano il 48% delle situazioni seguite e costituiscono la fascia di età più complessa e problematica per la quale avviare interventi di supporto. I progetti Con te sto e Officina dell'io: dire fare e cambiare sono stati attuati per rispondere in modo mirato ai bisogni e alle difficoltà evolutive di questa fascia di età.

Con te sto è un progetto gestito dalla cooperativa il Grafo in partenariato con i Servizi Minori dell'ambito e con la NPI territoriale, finanziato dal 2010 al marzo 2016 da parte della fondazione Peppino Vismara. Consente di attivare percorsi di tutoring individuali ai ragazzi in carico ai servizi per promuovere la loro autonomia, sostenerli nell'individuazione del percorso formativo e/o lavorativo. Il progetto prevede altresì attività di gruppo attraverso uno spazio settimanale di incontro. Nel primo trimestre 2016 si sono conclusi gli interventi avviati per ragazzi 9 residenti nei territori dei comuni soci: 5 inseriti in attività di gruppo e 4 con intervento individuale. Di questi 5 sono in carico congiuntamente alla NPI e al Servizio Minori, 2 dalla NPI e 2 dal Servizio minori. A conclusione del progetto gli interventi educativi per la fascia adolescenziale sono stati avviati attraverso il SED o con il voucher adolescenti finanziato per l'anno 2016 dalla Regione Lombardia ed erogati dalle ASL di competenza territoriale. Gli adolescenti in carico al Servizi Minori che hanno beneficiato dei voucher sono stati 6.

Officina dell'io: dire fare e cambiare

Progetto rivolto ai minori autori di reato in regime di messa alla prova, residenti e/o domiciliati nel territorio dell'Asl Milano 1 e seguiti dall'equipe penale dei diversi distretti o dall'USSM, per il biennio luglio 2014- luglio 2016. Il progetto è sostenuto dall'ASL Milano 1 e finanziato dalla Regione Lombardia nell'ambito degli interventi di reinserimento sociale per le persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria. Tale progetto, predisposto in continuazione ad altri progetti analoghi, avviati dal 2010 e sostenuti dall'Asl. Mi.1 attraverso finanziamenti regionali, ha consentito all'equipe penale del Servizio Minori di Comuni Insieme di arricchirsi della componente educativa in modo da avere una visione più approfondita delle caratteristiche di personalità dei ragazzi e predisporre interventi diretti al loro recupero; inoltre nel tempo si è costituita una buona rete di collaborazione con soggetti istituzionali e del privato sociale per la costruzione di percorsi di messa alla prova più solidi e strutturati. Anche questo progetto è gestito dalla cooperativa il Grafo per l'ambito territoriale di Garbagnate e del Rhodense. Nel 2016 fino al mese di luglio hanno usufruito dell'intervento educativo n. 4 minori in regime di messa alla prova, di cui 1 situazione a piede libero, in carico all'equipe penale di Comuni e 3 situazioni per le quali è stata disposta una misura cautelari e quindi in carico all'USSM.

Ricucire il Mosaico

Ricucire Il Mosaico è un complesso di azioni finalizzate alla presa in carico integrata delle situazioni e alla messa in rete dei servizi; interessa tutti i servizi dell'Ambito territoriale di Garbagnate Milanese che si occupano di minori in condizioni di disagio e le relative famiglie. Il lavoro svolto dal 2006 ha portato alla stesura condivisa di un protocollo integrato di buone prassi operative.

Nel 2014/2015 queste prassi operative, che nel tempo avevano evidenziato alcune criticità, sono state riviste all'interno di un percorso di formazione e accompagnamento strutturato con la metodologia dell'approccio dialogico, grazie alla collaborazione di un gruppo di coach e ricercatori dell'Università di

Jyvsskyla (Finlandia). Tale percorso, realizzato sia all'interno del tavolo istituzionale (composto dai responsabili dei servizi Uonpia, Consultori, Dipendenze e Servizi Minori) che tra gli operatori dei singoli servizi, ha portato alla definizione di linee guida operative a supporto del protocollo integrato, in cui vengono ripresi i principi fondanti e le metodologie dell'approccio dialogico; questi documenti sono parte integrante del Piano di Zona vigente. La sperimentazione delle linee operative è proseguita nel 2016 attraverso un percorso formativo sull'utilizzo dell'approccio dialogico finalizzato alla costituzione all'interno di ogni servizio di operatori con funzione di case manager e di operatori che andranno a costituire le equipe specialistiche integrate dell'ambito, nonché attraverso la presa in carico con tale approccio di alcuni casi. Tale percorso si concluderà nel dicembre 2017 e prevede la presa in carico di 15 situazioni di cui 4 seguite nel 2016. Le situazioni affrontate con questa metodologia sono principalmente situazioni nuove, dove la presa in carico non è stata effettuata con gli approcci tradizionali.

La pratica dell'approccio dialogico prevede che, già dal primo incontro e per tutto il processo della presa in carico, tutti i membri della famiglia sono invitati a partecipare agli incontri con gli operatori della rete dei servizi, incontri in cui ogni soggetto esplicita le proprie preoccupazioni e tutti i partecipanti condividono e costruiscono azioni e interventi per il superamento delle stesse. Il confronto è avviato e condotto con l'aiuto di un facilitatore (case manager, figura neutra e non coinvolta nella gestione della situazione), che permette di dare voce a tutti i soggetti, compresi i bambini interessati dal problema, e di verificare nel contempo quali risorse ciascuno può mettere in campo per affrontare e avviare un processo di cambiamento.

L'esperienza fino ad oggi realizzata ha consentito di:

- generare nuovi punti di vista, far emergere nuove idee, permettendo agli operatori dei servizi e alle famiglie di connettersi tra loro e elaborare nuovi piani di azione in reciprocità
- mettere in atto azioni più efficaci in quanto condivise e costruite con le famiglie, che sono diventate protagoniste del proprio progetto di cura e di cambiamento
- migliorare la qualità dei rapporti tra servizi e famiglia, in quanto quest'ultima si è vista riconosciuta dai servizi come soggetto attivo, portatore di risorse e non più come soggetto problematico destinatario di interventi.

Inoltre con tale approccio la responsabilità è ripartita tra tutti i soggetti che partecipano all'incontro, famiglia inclusa; tale pratica, oltre a favorire l'integrazione tra i vari soggetti, consente anche una tempistica più celere nella gestione delle situazioni.

Riunioni di famiglia

A seguito delle sperimentazioni sia in ambito di affido familiare sia nel contesto scolastico, il servizio minori ha integrato la propria metodologia di lavoro con l'approccio partecipativo delle famiglie nella definizione dei progetti di intervento. Nel 2016, sono state attivate 2 Riunioni di Famiglia con l'obiettivo di costruire insieme alla famiglia il progetto di tutela a favore dei minori, di queste 1 si è conclusa con la definizione di un progetto, mentre la seconda si è interrotta durante il processo di attivazione del facilitatore, a seguito dei cambiamenti intercorsi nel nucleo familiare.

Programma Pippi 5

L'Ambito territoriale di Garbagnate ha aderito nel 2016 alla proposta della Regione Lombardia di partecipare alla realizzazione del Progetto Nazionale P.I.P.P.I. 5 (Programma di Intervento Per Prevenire l'istituzionalizzazione), promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il Progetto, per la cui attuazione è stata stipulata una convenzione fra lo stesso Ministero ed il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università degli Studi di Padova, ha come obiettivo prioritario la prevenzione del collocamento esterno alla famiglia di origine dei bambini/ragazzi e/o la riduzione al minimo indispensabile dei tempi di allontanamento.

P.I.P.P.I. è infatti un Programma di ricerca/intervento intensivo rivolto a 10 nuclei familiari per ogni città/ambito territoriale coinvolto, prioritariamente con figli da 0 a 11 anni a rischio di allontanamento, avviato dal 2011-2012 inizialmente per le 10 città riservatarie del fondo 285/1997 ed esteso dal 2014, con il coinvolgimento delle Regioni Italiane, ad alcuni ambiti territoriali indicati da queste ultime.

Il Programma si propone d'individuare, sperimentare, monitorare, valutare e codificare un approccio intensivo, continuo, flessibile, ma allo stesso tempo strutturato, di presa in carico del nucleo familiare, capace di ridurre significativamente i rischi di allontanamento del bambino o del ragazzo dalla famiglia, e limitare nel tempo la dipendenza delle famiglie dai servizi

Il programma si basa su 6 punti fondamentali in linea con quelli che la letteratura internazionale descrive come fattori predittivi di successo dell'intervento con le famiglie vulnerabili:

1. realizzazione, attraverso specifiche attività formative, di équipe multidisciplinari di professionisti dei servizi sociali, sanitari ed educativi, coordinate da un case-manager
2. pieno coinvolgimento dei bambini e delle famiglie (comprese all'interno delle loro reti sociali), principali attori del programma che opera in una logica di multidimensionalità e co-costruzione delle risposte con le stesse famiglie lungo tutto il processo;
3. sperimentazione limitata a 10 famiglie per ogni città/ambito, che possono quindi essere seguite in maniera approfondita, continua, stabile e per un arco di tempo definito (tra i 18 e i 24 mesi);
4. capacità di coniugare la pratica dell'intervento alla pratica della valutazione, in modo che gli operatori diventino protagonisti dei processi di valutazione dei loro interventi e apprendano come valutarne l'efficacia, giungendo così ad introdurre stabilmente la pratica della valutazione nell'agire sociale;
5. utilizzo di strumenti condivisi e confrontabili per realizzare la valutazione iniziale della situazione del bambino e della famiglia, la progettazione e la valutazione nei diversi tempi dell'intervento, definizione e realizzazione del Progetto Quadro condiviso sulla base della lettura condivisa dei bisogni del bambino e della famiglia;
6. sperimentazione di forme innovative di partenariato fra scuola e servizi basate sulla condivisione di un unico progetto per ogni famiglia (il Progetto Quadro) nel rispetto delle specifiche identità, individuando le forme di collaborazione tra scuola, famiglie e servizi.

Il programma Pippi si rivolge a:

- bambini, dagli 0 agli 11 anni (con una percentuale del 20% fino ai 14 anni) che vivono in famiglie all'interno delle quali le figure parentali sperimentano difficoltà consistenti e concrete a soddisfare i loro bisogni sul piano fisico, educativo, affettivo psicologico ecc.
- famiglie trascuranti/negligenti con problematiche e bisogni diversi
- famiglie per cui l'accesso all'insieme dei servizi forniti fino all'avvio di PIPPI non ha permesso di migliorare la situazione
- famiglie che hanno un discreto livello di consapevolezza della situazione e che nutrono una positiva fiducia nell'intervento dei servizi

Delle 10 famiglie individuate, 8 sono in carico al Servizio Minori di Comuni insieme e 2 alla gestione Associata Paderno/Novate. Il programma prevede per ogni famiglia coinvolta l'attivazione di 4 dispositivi, attraverso i quali realizzare gli obiettivi della micro progettazione concordati con la famiglia e precisamente:

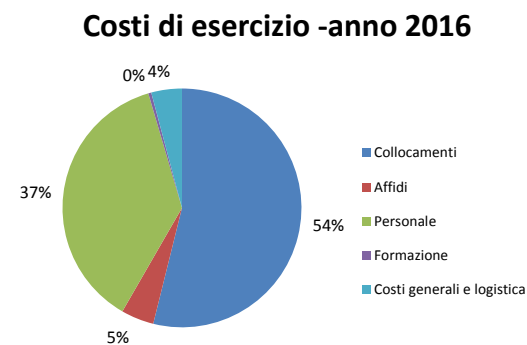
- l'educativa domiciliare
- I gruppi per genitori e bambini
- Le attività di raccordo fra scuola e servizi
- L'individuazione di famiglie, anche all'interno della rete parentale, di supporto

La Regione Lombardia, attraverso il Ministero delle Politiche Sociali, eroga un finanziamento di € 50,000 per l'attivazione di questi dispositivi, mentre gli ambiti intervengono con una quota di cofinanziamento di €. 12,500.

Risorse economiche

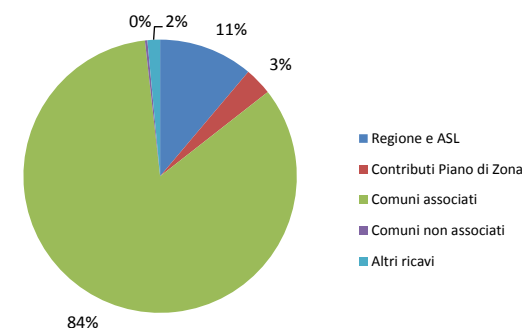
Si riporta di seguito il quadro il quadro sintetico delle risorse economiche

| COSTI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------------|--------------------|----------|--------------------|----------|
| Collocamenti | € 1.148.002 | 52% | € 1.255.324 | 54% |
| Affidi | € 106.240 | 5% | € 103.530 | 4% |
| Personale | € 870.741 | 39% | € 865.170 | 37% |
| Formazione | € 1.239 | 0% | € 9.503 | 0% |
| Costi generali e logistica | € 80.553 | 4% | € 96.580 | 4% |
| TOTALE COSTI | € 2.206.775 | | € 2.330.107 | |



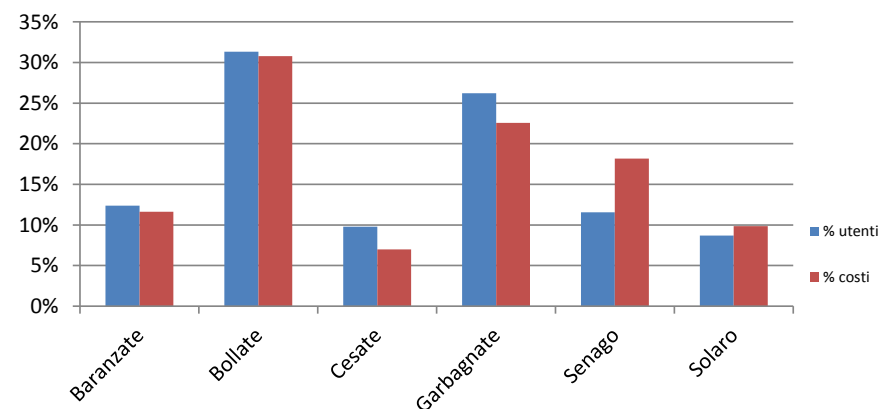
| RICAVI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|--------------------------|--------------------|-----|--------------------|-----|
| Regione e ASL | € 392.486 | 18% | € 259.961 | 11% |
| Contributi Piano di Zona | € 52.242 | 2% | € 76.332 | 3% |
| Comuni associati | € 1.745.690 | 79% | € 1.952.441 | 84% |
| Comuni non associati | € 9.638 | 0% | € 6.709 | 0% |
| Altri ricavi | € 6.719 | 0% | € 34.664 | 1% |
| TOTALE RICAVI | € 2.206.775 | | € 2.330.107 | |

Ricavi d'esercizio - anno 2016



| Comune | Minori in carico | % su totale utenti | Spesa per Comune | | Tot Costi TM per Comune | % su totale costi |
|---------------|------------------|--------------------|------------------|-------------|-------------------------|-------------------|
| | | | procapite (1) | consumo (2) | | |
| Baranzate | 104 | 12% | € 85.634 | € 141.272 | 226.906 | 12% |
| Bollate | 263 | 31% | € 261.874 | € 339.206 | 601.080 | 31% |
| Cesate | 82 | 10% | € 102.609 | € 33.673 | 136.282 | 7% |
| Garbagnate | 220 | 26% | € 196.500 | € 244.082 | 440.582 | 23% |
| Senago | 97 | 12% | € 156.335 | € 198.585 | 354.920 | 18% |
| Solaro | 73 | 9% | € 102.183 | € 90.488 | 192.671 | 10% |
| TOTALE | 839 | | 1.952.441 | | | |

Rapporto costi e n. utenti Comuni soci



SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

Mission del servizio

L'istituto dell'affido familiare è normato dalla legge n. 184/1983, successivamente modificata dalla legge n. 149/2001 e dalla legge n. 173/2015 "Modifiche alla legge 184/1983 sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare".

Il servizio affido familiare è gestito da Comuni Insieme dal 1 luglio 2004, data di avvio dell'Azienda, e ha come mandato istituzionale:

- La promozione e la creazione sul territorio di una cultura legata ai temi dell'accoglienza e dell'affidamento dei minori;
- Il reperimento di famiglie e di persone disponibili all'affido ed il successivo abbinamento con i minori segnalati dal Servizio Minori;
- La gestione dei progetti di affido, garantendone un positivo andamento.

Per raggiungere gli obiettivi definiti da tale mandato il servizio svolge più attività:

- Organizzazione di iniziative sul territorio per promuovere la cultura dell'affido dei minori;
- Predisposizione di progetti di affido in collaborazione con i servizi inviati;
- Sostegno alle famiglie affidatarie, attraverso colloqui individuali e/o incontri di gruppo.

Il Servizio Affido Familiare opera per i Comuni soci dell'Azienda e per tutti quei comuni che fanno richiesta di famiglie affidatarie, con i quali viene di volta in volta sottoscritta una convenzione o vengono stabiliti degli accordi economici.

Organizzazione del servizio

L'equipe si compone di una responsabile di servizio, un'assistente sociale a tempo pieno e una psicologa con un incarico di 20 ore settimanali e si avvale dell'intervento educativo del Polo pedagogico per quanto riguarda il sostegno ai minori e alle famiglie durante il percorso di affido.

Gli operatori si avvalgono di una supervisione mediamente mensile con una psicologa esperta in materia di affido familiare.

L'assistente sociale partecipa, da diversi anni, al coordinamento dei servizi affidò di Città Metropolitana di Milano che si riunisce ogni tre mesi circa. Al coordinamento, oltre ai servizi pubblici, sono presenti anche realtà del privato sociale che si occupano di affidò a vari livelli: dalle cooperative che gestiscono servizi alle associazioni di famiglie, in un'ottica di condivisione di prassi lavorative, riflessioni sulle metodologie di lavoro, approfondimenti in piccoli gruppi su alcuni temi legati ai progetti di affidò.

Attività e interventi

Interventi di promozione

Nel corso del 2016 il servizio ha concentrato la promozione soprattutto in attività mirate per la ricerca delle famiglie, ad esempio tramite la pubblicazione di annunci, da sempre il canale attraverso il quale arriva al servizio il maggior numero di persone interessate.

Tra le iniziative realizzate ci sono state sia partecipazioni ad eventi organizzati da altri soggetti (Servizi sociali e culturali dei Comuni, Associazioni di volontariato e privato sociale), sia organizzazione di attività gestite direttamente dal Servizio, in particolare uno spettacolo sull'esperienza dell'affidò a cura di una compagnia teatrale che nel 2015 aveva partecipato al bando aperto alle associazioni promosso da Acf, soggetto titolare delle attività promozionali durante il progetto "di Concerto".

Interventi di sostegno alle famiglie affidatarie

Contatti e percorso conoscitivo

Nel corso del 2016 le persone che si sono rivolte al Servizio per chiedere informazioni sull'affidò sono state 29, nella maggioranza dei casi arrivate al Servizio attraverso la lettura di annunci cerca famiglia pubblicati su giornali, siti internet, newsletter di associazioni e cooperative sociali.

Nel corso degli anni il dato relativo al canale di accesso delle famiglie si è modificato continuamente: da una prima fase (all'incirca fino al 2010) in cui erano soprattutto il passaparola delle altre famiglie, la lettura di annunci cerca-famiglia sui giornali e la distribuzione di materiale pubblicitario il maggiore veicolo attraverso cui le persone interessate giungevano al Servizio, si è passati ad un'altra fase (negli anni 2011 e 2012) nella quale la maggioranza delle persone interessate all'affidò contattava il Servizio dopo aver raccolto informazioni tramite internet, fino al 2014 e al 2015 quando il canale di accesso maggiormente utilizzato per contattare il Servizio è tornato ad essere il materiale pubblicitario (brochure e manifesti) diffuso sul territorio. Probabilmente questi dati si

| Interventi realizzati e prese in carico | | |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|
| | 2015 | 2016 |
| Interventi di promozione | 21 | 7 |
| Contatti informativi telefonici | 21 | 29 |
| Colloqui e conoscenza famiglie | 9 | 13 |
| Sostegno di gruppo | 1 | 0 |
| Sostegno individuale alle famiglie | 22 | 23 |
| Minori in affidò | 41 | 43 |
| Interventi educativi | 15 | 11 |

spiegano in parte con il fatto che nei primi anni in cui il Servizio è stato costituito c'è stata una massiccia campagna pubblicitaria sul territorio e la mancanza di famiglie già disponibili all'affido ha richiesto anche la diffusione di annunci cerca-famiglia ad hoc per le varie situazioni. Tali annunci sono stati meno utilizzati negli anni successivi sia per la presenza di una banca dati di famiglie già pronte all'abbinamento sia per una progressiva riduzione delle richieste di collocamento da parte del servizio minori, a fronte di una maggiore necessità di famiglie per progetti part-time, non raggiungibili tramite annunci che vengono pubblicati su mezzi di informazione diffusi a livello extra territoriale.

Inoltre, il progetto "di Concerto" sviluppato nel 2014 e nel 2015 con l'azione 1 ha contribuito a dare nuovi impulsi rispetto alla diffusione del materiale informativo e alla pubblicizzazione delle tante iniziative che è stato possibile realizzare, impulsi che sono venuti meno nel 2016 senza l'apporto di un soggetto terzo dedicato esclusivamente alla promozione del Servizio e dell'affido.

Nel 2016, infatti, il Servizio Affidato ha ripreso ad utilizzare maggiormente gli annunci, sia perché sono pervenute più richieste di famiglie da parte del Servizio Minori, sia perché le famiglie che in precedenza risultavano disponibili in banca dati sono state via via abbinate.

E' interessante inoltre, comparare il dato che riguarda il canale di accesso con cui le famiglie contattano il servizio con quello riguardante il canale d'accesso da cui provengono le famiglie che poi decidono anche di intraprendere il percorso di conoscenza. Questo dato evidenzia che se nel primo caso le persone arrivano a contattare il servizio in larga misura a seguito della lettura di annunci cerca famiglia, nel secondo caso si evidenzia che le persone che effettuano anche il percorso conoscitivo arrivano soprattutto perché altri enti o associazioni hanno promosso l'affido e il Servizio scrivente in particolare. Una spiegazione di ciò potrebbe consistere nel fatto che spesso gli annunci hanno una larga diffusione a livello addirittura nazionale e quindi alcune persone contattano il servizio nonostante la distanza tra la loro residenza e il territorio di competenza del servizio sia un ostacolo che impedisce poi di procedere anche alla fase conoscitiva e un ulteriore eventuale abbinamento in un progetto di affido che presuppone comunque una certa vicinanza.

Successivamente al primo contatto, il Servizio propone alle famiglie un percorso di conoscenza: nel 2016 sono giunti a questa fase 15 nuclei, di cui 7 hanno concluso il percorso con esito positivo e 8 hanno interrotto il percorso o sono ancora in fase di valutazione nel corso del 2017.

Progetti di affido

Nelle tabelle sottostanti sono riportati i dati relativi alla situazione degli affidi per il biennio 2015/2016, suddividendo le tipologie di affido: a parenti o eterofamiliari; a tempo pieno o part-time; giudiziali o consensuali e la composizione familiare (nonni o zii, con figli, senza figli, single).

| Tipologia di affido | | |
|----------------------|------------|------------|
| | 2015 | 2016 |
| Totale affidi | 41* | 43* |
| di cui | | |
| a parenti | 16 | 18 |
| eterofamiliari | 25 | 25 |
| Tempo pieno | | |
| Part-time | 8 | 6 |
| Giudiziali | | |
| consensuali | 12 | 11 |

| Caratteristiche nucleo affidatario | | |
|------------------------------------|-----------|-----------|
| | 2015 | 2016 |
| Parentali | 16 | 18 |
| Nonni | 2 | 4 |
| zii | 14 | 14 |
| Eterofamiliare | 25 | 25 |
| Con figli | 15 | 14 |
| Senza figli | 7 | 10 |
| single | 3 | 1 |
| TOTALE | 41 | 43 |

* di cui 2 situazioni in carico a Servizi Minori di altri territori

Rispetto al 2015, nel 2016 il numero degli affidi è lievemente cresciuto e nel corso dell'anno ci sono stati nuovi affidi avviati e chiusure. All'interno dei 43 affidi sono comprese 2 situazioni in carico ad altri servizi minori. La tabella sottostante evidenzia il numero di affidi per singolo comune.

| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Senago | Solaro | Altri Comuni | Totale |
|------------------|-----------|-----------|----------|------------|----------|----------|--------------|-----------|
| N. affidi | 9 | 12 | 6 | 4 | 2 | 8 | 2 | 43 |

Per ciò che concerne il lavoro di sostegno agli affidi, grazie al progetto di Concerto realizzatosi nel triennio 2012/2015, anche per il 2016 gli operatori del Servizio Affido, in collaborazione con i colleghi degli altri servizi dell'Area Minori, hanno avuto la possibilità di utilizzare strumenti innovativi come l'attivazione delle Riunioni di Famiglia e i gruppi di parola per i bambini in affido, non più come strumenti sperimentali, ma come vere e proprie modalità di lavoro ormai consolidate. In realtà, per il 2016 non è stato possibile attivare nessuno dei due strumenti citati, ma ciò che appare comunque importante è che essi siano diventati patrimonio condiviso di tutta l'Area Minori nel lavoro relativo ai progetti di affido. Infatti, rispetto ai gruppi di parola se nel 2016 non è stato possibile attivarli (soprattutto a causa dell'età prematura dei bambini in affido che ancora non vi avevano partecipato), è obiettivo del servizio tenere presente questa possibilità non appena ci saranno le condizioni favorevoli alla creazione almeno di un prossimo gruppo di bambini.

Rispetto al gruppo dei genitori affidatari, invece, non è stato possibile proseguire con gli incontri come è sempre stato fatto negli anni passati per mancanza di adesioni: ciò si può in parte spiegare con il dato riportato in fondo a questa relazione relativo alla provenienza geografica delle famiglie affidatarie secondo cui la maggioranza abita in comuni fuori dall'Area Metropolitana di Milano, rendendo difficoltoso il raggiungimento del servizio per incontri serali.

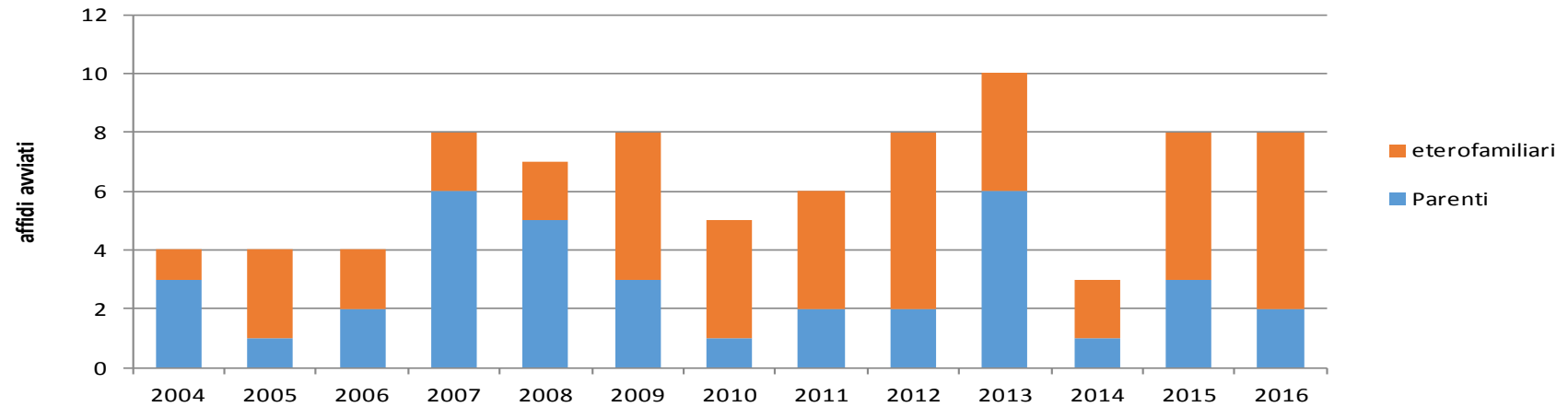
Riguardo alla tipologia degli affidi, si conferma una netta prevalenza di affidi a tempo pieno (37) rispetto a quelli a tempo parziale (6), così come sono prevalenti gli affidi giudiziali (32) rispetto ai consensuali (11).

Infine vi è una differenza di 7 unità tra gli affidi eterofamiliari (25) e parentali (18): i primi senza variazioni nel numero rispetto al 2015, i secondi in aumento.

Rispetto alla composizione del nucleo familiare, tra i parenti, gli zii sono in numero nettamente maggiore rispetto ai nonni (rispettivamente 14 e 4), negli affidi eterofamiliari sono prevalenti i nuclei familiari con figli (14 a fronte di 10 senza figli) anche se nel corso del 2016 il divario fra queste due tipologie è diminuito rispetto al 2015: sono infatti aumentati gli affidi a famiglie senza figli, mentre si è registrato un decremento nel numero di persone single (c'è stato solo un abbinamento di una donna single nel 2016 rispetto ai 3 del 2015).

Nel grafico che segue si evidenzia l'anno di avvio del progetto in relazione ai 43 affidi gestiti nel 2016. I dati sono stati analizzati a partire dal 2003, anno in cui i Comuni soci dell'Azienda hanno ritirato le deleghe all'Asl relativamente al Servizio Minori, iniziando a gestirlo in forma associata.

Anno di avvio progetti di affido

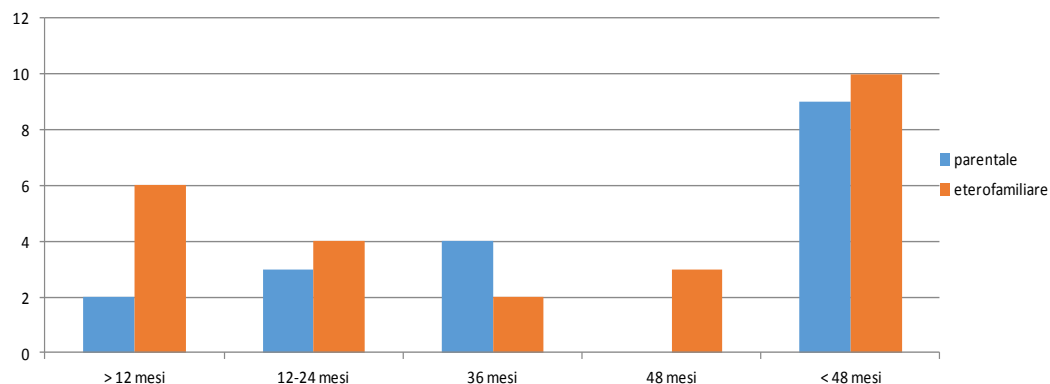


Nel 2016 sono stati avviati 8 affidi con queste caratteristiche: 2 a parenti e 6 eterofamiliari; 2 consensuali e 6 su mandato del Tribunale per i Minorenni; 1 con progetto part-time e 7 a tempo pieno, dati completamente ribaltati rispetto all'anno precedente quando i nuovi progetti part-time risultavano essere in numero maggiore rispetto a quelli a tempo pieno e i consensuali erano più dei giudiziali. Questo dato potrebbe spiegarsi con il fatto che nel 2016 sono effettivamente aumentate le richieste di collocamento in affido da parte dell'Autorità Giudiziaria, che spesso sono anche quelle per cui si effettuano progetti di affido a tempo pieno.

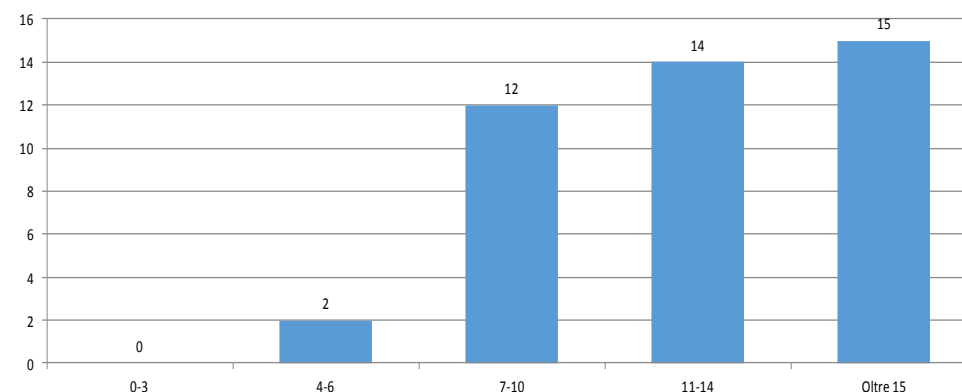
I progetti chiusi, invece, sono stati 5, di cui 1 per raggiungimento della maggiore età, 2 per rientro presso la famiglia d'origine e 2 a seguito del ritiro della disponibilità da parte delle famiglie affidatarie (una di parenti e una eterofamiliare).

Altro dato interessante riguarda la durata dei progetti di affido e l'età dei bambini in affido. Nel 2016 la maggioranza degli affidi ha una storia lunga oltre i 48 mesi, con una lieve maggioranza di affidi eterofamiliari e la fascia di età più rappresentata è quella oltre i 15 anni. Per il servizio questo significa occuparsi di affidi molto complessi perché di lunga durata dove i minori sono giunti alla delicata fase adolescenziale.

Durata progetti di affido

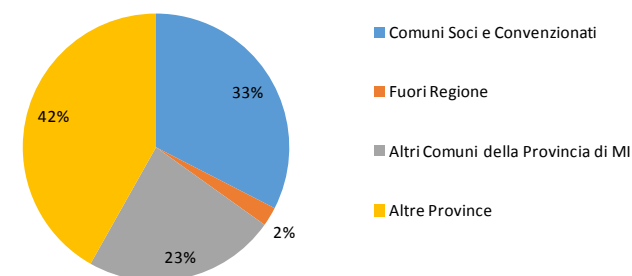


Età bambini in affido



Infine, si mette in luce la dislocazione sul territorio delle famiglie affidatarie: in numero maggiore provengono da Comuni fuori dall'Area Metropolitana di Milano, soprattutto Monza e Brianza e Varese (42%) e, a seguire, da Comuni soci dell'Azienda (39%), mentre il 23 % risiede in altri Comuni della Provincia di Milano, solo il 2% vive fuori Regione.

Provenienza geografica famiglie affidatarie

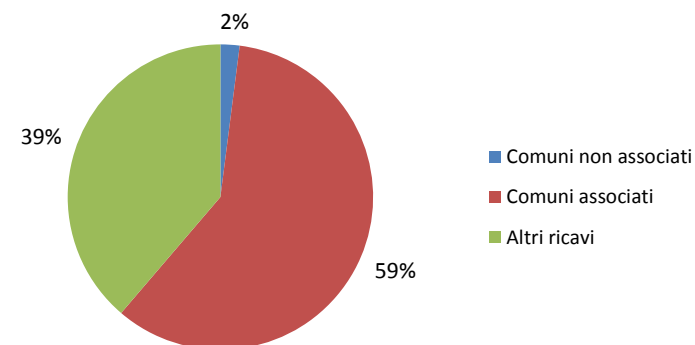


Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del servizio

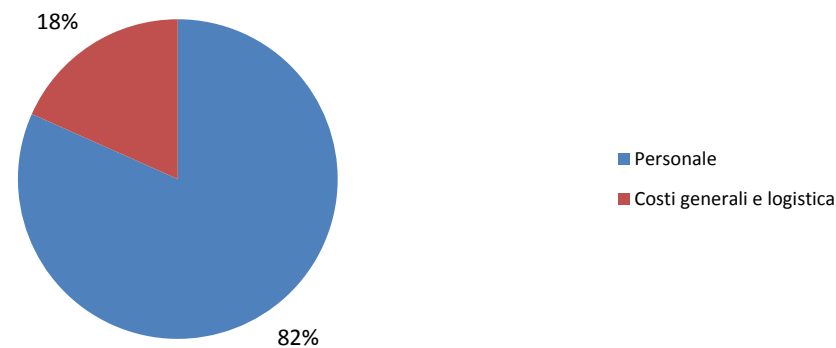
| RICAVI D'ESERCIZIO | 2015 | | 2016 | |
|-------------------------------|------------------|-----|-----------------|-----|
| Comuni non associati | € 0 | 0% | € 1.800 | 2% |
| Comuni associati | € 66.981 | 58% | € 52.779 | 59% |
| Contributi Fondazione Cariplo | € 47.389 | 41% | € 0 | 0% |
| Altri ricavi | € 927 | 1% | 34.513 | 39% |
| TOTALE RICAVI | € 115.297 | | € 89.092 | |

Ricavi di esercizio - anno 2016



| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | |
|----------------------------|------------------|----------|-----------------|-----|
| Personale | € 95.374 | 83% | € 72.764 | 82% |
| Costi generali e logistica | € 19.923 | 17% | € 16.328 | 18% |
| TOTALE | € 115.297 | | € 89.092 | |

Costi d'esercizio - anno 2016



POLO PEDAGOGICO

Mission del servizio

Il percorso di maggiore integrazione e flessibilità nella gestione degli interventi educativi avviato nel 2013 con la costituzione del Polo Pedagogico, si è consolidato nel 2016 attraverso la realizzazione di sinergie che superano i confini dei singoli servizi.

Privilegiando la specificità progettuale degli interventi educativi a capo dell'Area Minori dell'Azienda, il Polo Pedagogico si occupa in particolare delle seguenti aree:

- diritto di visita e relazione con entrambi i genitori nelle situazioni di crisi familiare (separazioni conflittuali o allontanamento del minore dal nucleo d'origine), con riferimento alla legge 285/97 e all'art.9 della Convenzione dei diritti del fanciullo di New York del 20/11/1989. Per garantire tale diritto ci si avvale del Servizio Spazio Neutro “Zenobia” di Cesate;
- supporto alla famiglia affidataria e al minore accolto, declinato nelle seguenti possibili azioni:
 - ✓ supporto all'affido nella fase iniziale (periodo di osservazione che può durare circa 3 mesi);
 - ✓ supporto alla relazione tra fratelli in affido;
 - ✓ raccordo tra famiglia di origine e famiglia affidataria (con il coinvolgimento dello Spazio Neutro “Zenobia” o con incontri sul territorio e presso la famiglia affidataria)

La finalità del Polo Pedagogico, con sede operativa a Cesate, è quella di valorizzare risposte maggiormente flessibili e mirate alle esigenze specifiche delle famiglie, in una logica trasversale sui singoli progetti educativi che vedono coinvolti i Servizi dell'Area Minori.

Al fine di valorizzare l'idea di presa in carico trasversale degli interventi educativi, per l'anno 2016 è possibile uscire dalla settorialità del singolo servizio e quindi procedere tenendo in considerazione i minori in carico al Polo Pedagogico nel suo insieme. L'analisi dei dati che segue avverrà pertanto attraverso l'integrazione degli interventi di Spazio Neutro e di supporto all'Affido; per tale ragione alcuni dati potrebbero differire dalla rilevazione effettuata e pubblicata lo scorso anno.

Organizzazione

Il Polo Pedagogico è costituito da sei educatori professionali: cinque, di cui uno anche con la funzione di Referente, coinvolti attivamente sugli interventi di Spazio Neutro e di supporto all'Affido, uno per sei ore settimanali coinvolto esclusivamente nella realizzazione di progetti innovativi sperimentali e nuovi approcci partecipativi proposti dall'Azienda.

Ad oggi gli operatori del Polo Pedagogico, condividendo momenti di équipe e supervisione, si trovano settimanalmente a riflettere sulle diverse pratiche educative, al fine di individuare nuove metodologie e progetti innovativi.

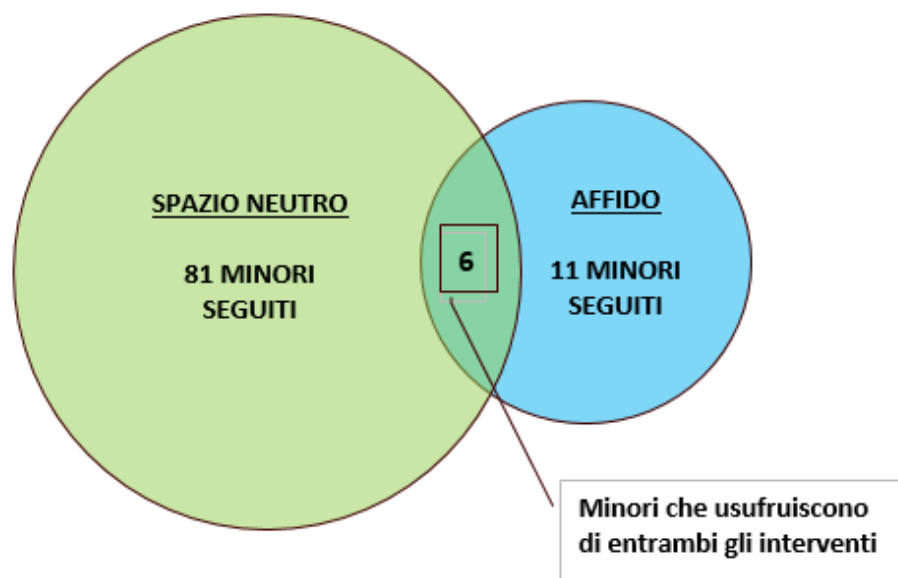
L'**équipe** del Polo Pedagogico è uno spazio di pensiero finalizzato a:

- Condivisione e meta-riflessione sull'andamento delle situazioni in carico che necessitano di un confronto metodologico;
- Presentazione da parte degli operatori referenti del Servizio Minori e co-costruzione del primo Progetto Educativo Familiare (PEF) nelle situazioni in cui si garantisce il diritto di visita e relazione tra minore-adulto attraverso l'utilizzo di Spazio Neutro;
- Presentazione e definizione del Progetto Educativo Affido (PEA) con il coinvolgimento sia degli operatori referenti del Servizio Minori che del Servizio Affido;
- Assegnazione casi da avviare;
- Focalizzazione degli aspetti organizzativi (sostituzioni, compresenze) con lo scopo di favorire la presa in carico flessibile e trasversale che caratterizza la cultura del Polo Pedagogico.

Mensilmente partecipa all'équipe del Polo Pedagogico anche la Responsabile dell'Area Minori al fine di trattare le situazioni più complesse che richiedono una condivisione più ampia con le diverse aree dell'Area Minori. Ogni quattro/sei settimane ad una parte dell'équipe del Polo Pedagogico partecipano anche gli operatori del Servizio Affido con lo scopo di condividere riflessioni metodologiche sulle cosiddette "*situazioni trasversali*" in cui è attivo sia l'intervento di Spazio Neutro che di Supporto all'Affido. I momenti di **supervisione**, a cadenza mensile, garantiscono invece uno sguardo clinico sulla situazione in carico. Nei casi in cui è necessario predisporre una progettualità più articolata e generale, è possibile aprire lo spazio di supervisione agli operatori referenti del Servizio Minori e/o alla rete più ampia dei servizi.

Attività e risultati

Anche nel 2016 è stato registrato un incremento dei minori seguiti dal Polo Pedagogico, con un aumento in particolare delle situazioni cosiddette “*trasversali*” per cui è attivo sia l'intervento di Spazio Neutro che di Supporto all'Affido (+2 minori, 6,9%).



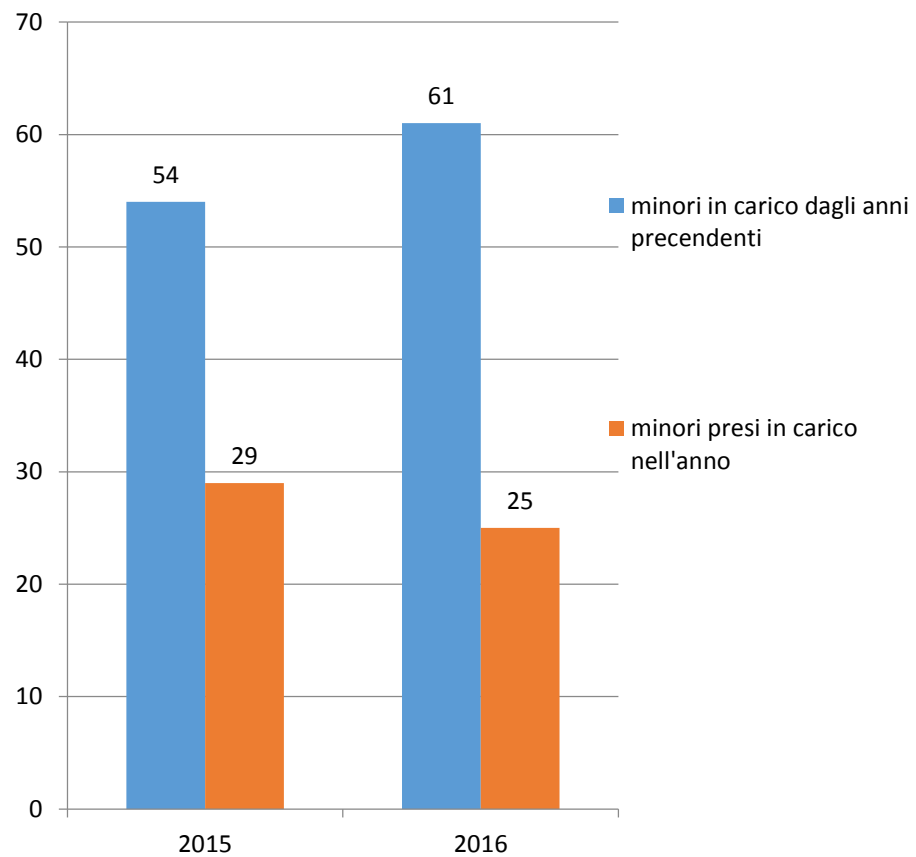
Il dato più significativo emerso nel corso del 2016 è rispetto all'aumento dei minori (+4%), nonostante il numero dei progetti sia nel complesso diminuito (-8,5%). Questo si giustifica con il fatto che diversi sono i nuclei familiari (sia in carico dall'anno precedente che come nuovo accesso) in cui vi sono 2 o 3 fratelli per i quali è attivo il medesimo progetto educativo, aspetto che, in un'ottica progettuale mirata e individualizzata per ciascun minore, amplifica comunque la complessità della presa in carico.

Per la lettura della tabella che segue è necessario tener presente che il valore totale per anno è il risultato dei minori/progetti/famiglie seguiti come Spazio Neutro e Intervento Educativo a supporto dell’Affido (per i quali gli interventi trasversali sono già compresi). Accostando inoltre i valori tra il numero dei minori, i progetti attivati e il numero delle famiglie, è possibile mettere in luce la complessità che caratterizza la realtà di intervento del Polo Pedagogico in quanto per ogni nucleo familiare e/o minore possono essere attivi più interventi educativi.

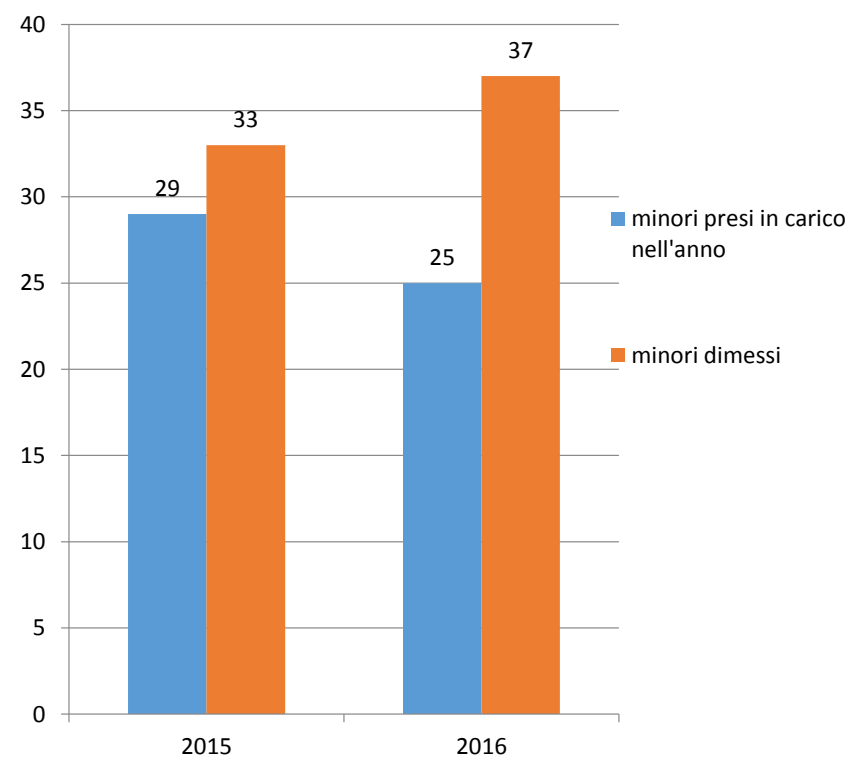
| Anno | Servizio | Minori seguiti | Progetti | Famiglie | Minori dimessi | Interventi non avviati |
|--------------------|------------------------|----------------|-----------|-----------|----------------|------------------------|
| 2015 | Spazio Neutro | 74 | 74 | 63 | 29 | 4 |
| | Supporto Affido | 5 | 8 | 5 | 4 | |
| | Interventi trasversali | 4 | 9 | 3 | 1 | |
| Totale 2015 | | 83 | 82 | 68 | 33 | |
| 2016 | Spazio Neutro | 75 | 66 | 57 | 34 | 6 |
| | Supporto Affido | 5 | 9 | 8 | 3 | |
| | Interventi trasversali | 6 | 6 | 2 | 1 | |
| Totale 2016 | | 86 | 75 | 65 | 37 | |

Rispetto all’andamento della presa in carico è possibile mettere in luce come il 70,9% sono minori seguiti dal Polo Pedagogico dagli anni precedenti, mentre il 29,07% dei minori sono stati presi in carico nel corso del 2016. A fronte di una lieve diminuzione dei minori seguiti per la prima volta dal Polo Pedagogico, si sottolinea il parallelo incremento dei minori dimessi (+12%).

Andamento della presa in carico

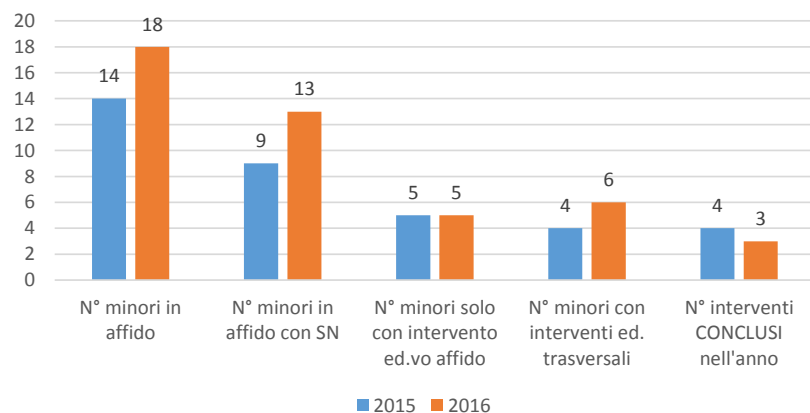


Minori dimessi

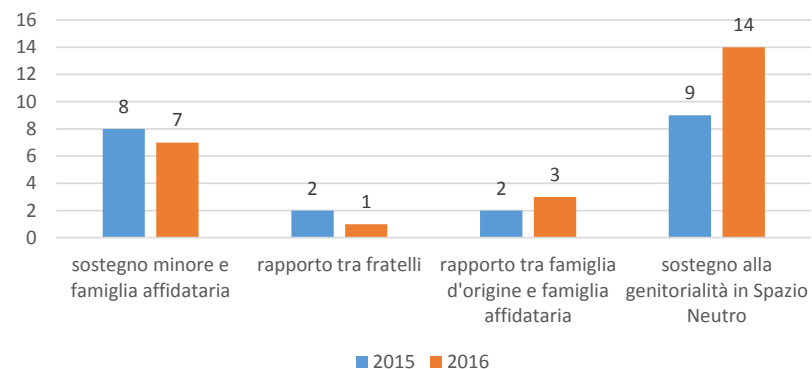


Altro dato significativo è l'aumento dei minori in affido in carico al Polo Pedagogico (+4 minori), elemento che complessifica la progettualità educativa visto il numero di interlocutori coinvolti in queste situazioni (Servizio Minori, Servizio Affidamento, minori, famiglia di origine, famiglia affidataria). Inoltre l'aumento degli "interventi trasversali" con una presa in carico integrata tra Spazio Neutro e Intervento Educativo a supporto dell'Affido, seppur apparentemente contenuto (+2 minori), ha inciso in maniera significativa sull'investimento di energie e risorse messe in campo. Nel corso del 2016 infatti, per un unico nucleo familiare composto da tre minori ci si è trovati ad avviare simultaneamente tre supporti educativi in due famiglie affidatarie e due progetti di Spazio Neutro.

Interventi educativi Spazio Neutro - Affidamento



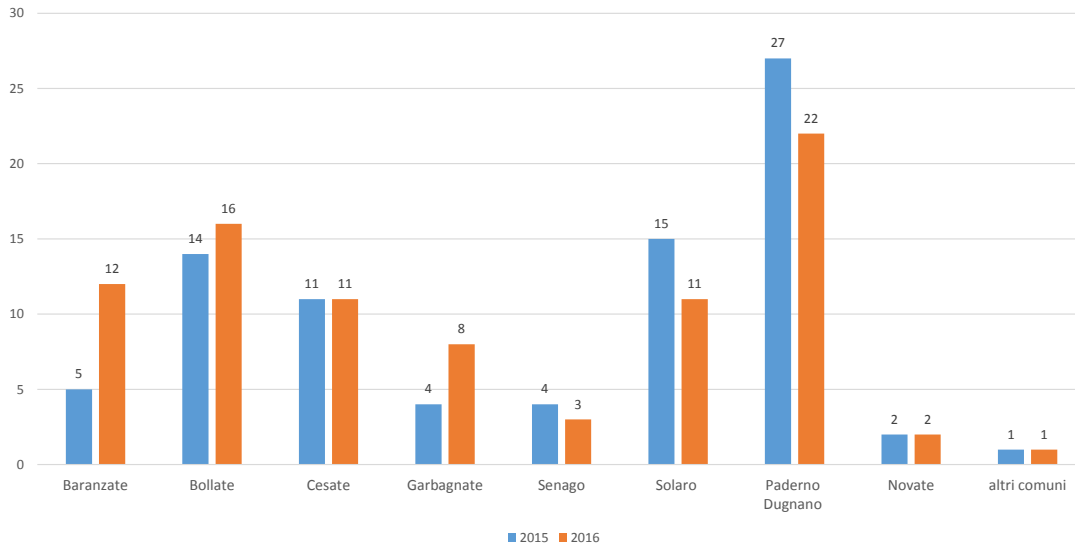
Tipologia interventi educativi con minore in affidamento



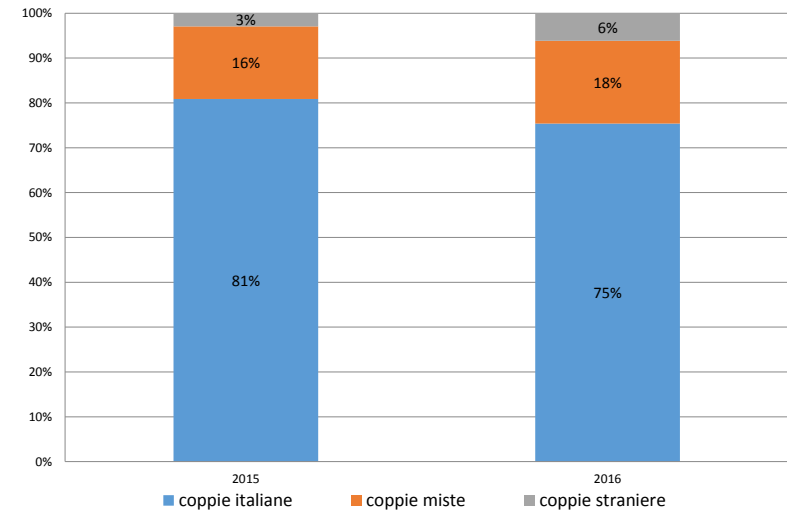
Destinatari

Il dato più significativo è legato all'incremento delle situazioni provenienti dal Comune di Baranzate (+7,9%), dato che è possibile correlare anche all'incremento delle famiglie straniere/miste (+5,5%) vista la multiculturalità che caratterizza quel territorio. Vi è stato inoltre un aumento dei residenti a Garbagnate M. (+4,4%) e a Bollate (+1,7%). La diminuzione più di rilievo si è invece registrata per il comune di Paderno D. (-6,9%) e Solaro (-5,2%).

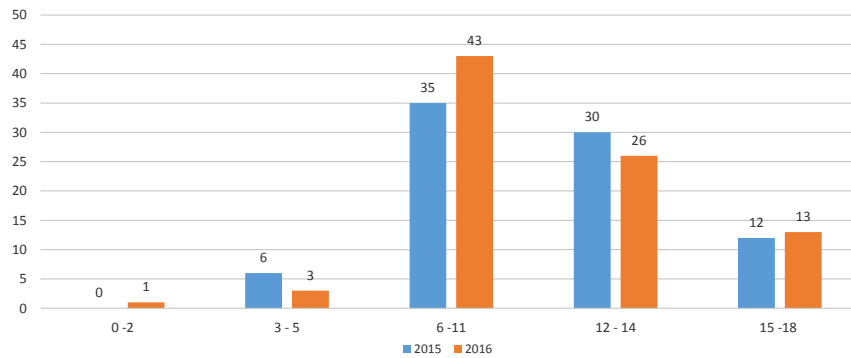
Minori per Comune di provenienza



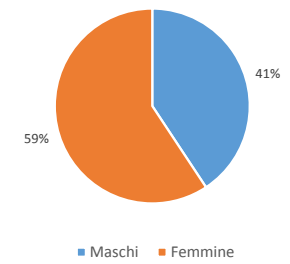
Nazionalità delle famiglie



Minori Polo Pedagogico per fasce d'età



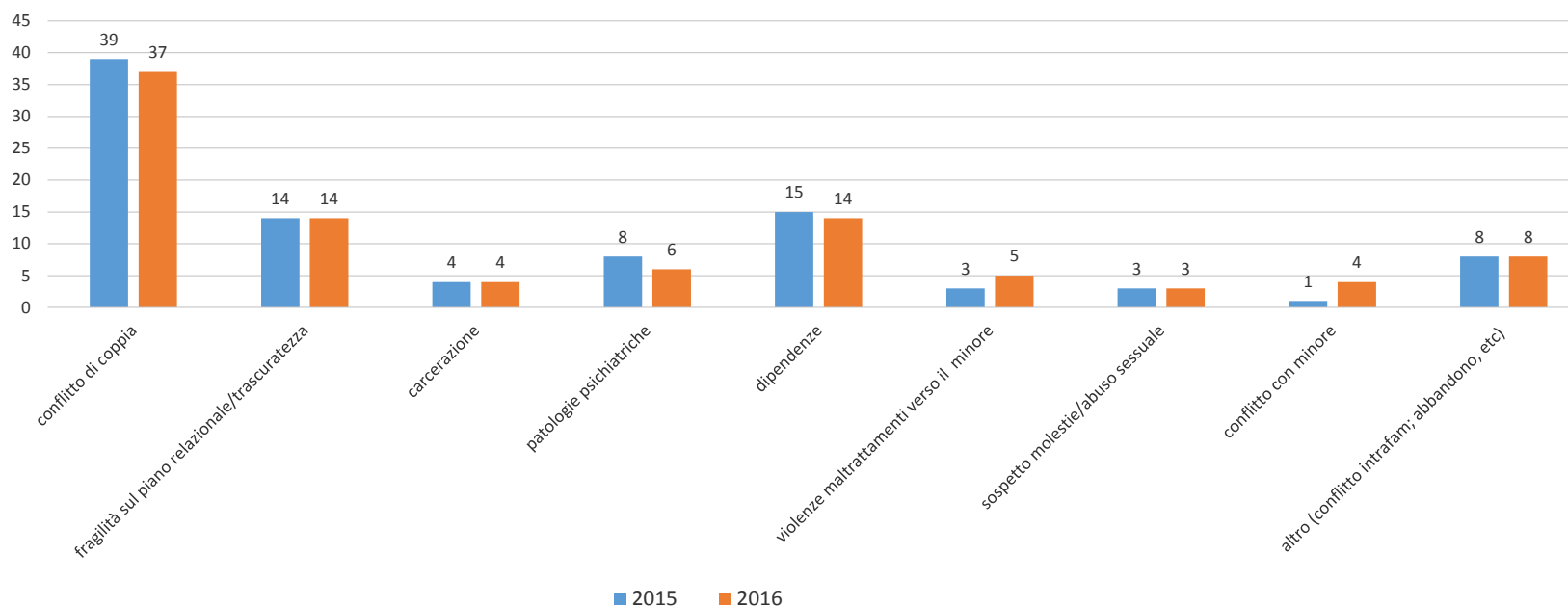
Genere



Si evidenzia nel 2016 un lieve incremento del genere femminile (+2%) e un aumento dei minori nella fascia d'età 6-11 anni (+8%). Sono diminuiti il numero dei minori nella seconda infanzia (-3,8%) ma vi è stata la presa in carico di un minore nella fascia d'età 0-2 anni.

La multiproblematicità è un aspetto che caratterizza le famiglie in carico al Polo Pedagogico. La situazione nel 2016 appare invariata, con l'aspetto della conflittualità (di coppia, intra-familiare, con il minore) come criticità più preponderante. La flessione evidenziata rispetto all'anno precedente (-2%) del conflitto di coppia va accostata con l'incremento del conflitto con il minore (+1%) e alla conflittualità intra-familiare sempre significativa negli ultimi anni.

Problematiche famiglie Polo Pedagogico



Progetti innovativi

In linea con l'idea di maggiore flessibilità e apertura, che con la costituzione del Polo Pedagogico si è voluta valorizzare, nel corso del 2016 è stata sperimentata una nuova modalità d'incontro che ha visto coinvolte quattro famiglie dello Spazio Neutro e tre operatori del Polo Pedagogico. Nei mesi di Maggio e Giugno sono stati organizzati quattro incontri con l'obiettivo di verificare quali effetti possono emergere provando a garantire il diritto di visita e relazione utilizzando una modalità di incontro differente dal modo "ordinario" di incontrarsi presso lo Spazio Neutro. La coppia adulto incontrante-minore ha così potuto sperimentare attraverso la dimensione del gruppo una nuova modalità di relazione reciproca con l'intento di favorire il confronto e la riflessione su tematiche comuni alle famiglie che si incontrano a Spazio Neutro. Gli operatori hanno quindi scelto temi da approfondire sulla base dei bisogni specifici che accomunavano le famiglie scelte per la partecipazione agli incontri e sono stati trattati attraverso attività pratiche di gruppo, seguite da momenti di confronto su pensieri ed emozioni emersi dall'esperienza.

Gli incontri di gruppo hanno puntato sui seguenti obiettivi:

- favorire riflessioni sui temi proposti in condivisione con le altre famiglie, attraverso un mediatore simbolico (esperienze pratiche, gioco collettivo, ecc.);
- favorire la condivisione tra persone che vivono l'esperienza di Spazio Neutro;
- creare prospettive molteplici rispetto alla propria storia familiare attraverso il confronto con l'altro, rilevandone somiglianze e differenze;
- scoprire risorse personali e familiari che sarebbero difficilmente identificabili senza la presenza del gruppo;
- promuovere il confronto tra i diversi modelli familiari in una posizione di parità tra i partecipanti;
- rinforzare capacità relazionali e di socializzazione.

Nonostante i primi commenti delle famiglie in merito all'esperienza abbiano messo principalmente in luce le fatiche emotive per il "nuovo" e per la dimensione del gruppo, proprio il confronto tra famiglie ha fatto emergere dinamiche relazionali che, osservate e "lavorate" in tempo reale, hanno accelerato alcuni processi evolutivi relazionali nella coppia genitore incontrante-figlio. Vista la positività dell'esperienza permane il pensiero di una possibile riprogettazione futura, avendo l'attenzione di apportare alcune variazioni (ad esempio sulla cadenza, sul numero dei partecipanti, sulle attività proposte) al fine di migliorare gli aspetti di criticità osservati e valorizzare il potenziale trasformativo della dimensione del gruppo.

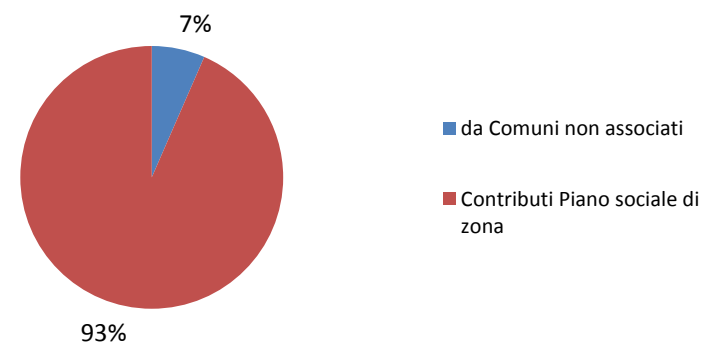
I sei operatori del Polo Pedagogico hanno inoltre collaborato con gli operatori del Servizio Minori nella sperimentazione dei nuovi modelli partecipativi proposti dall'Azienda, partecipando attivamente alla realizzazione di Riunioni di Famiglia, alla facilitazione dei Gruppi di Parola e alla fase formativa legata al progetto Pippi e al modello Dialogico.

Risorse economiche

Si presenta di seguito il conto economico sintetico del servizio

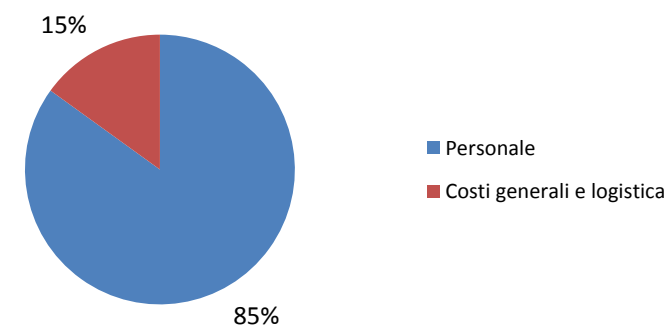
| RICAVI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------------------|------------------|----------|------------------|----------|
| da Comuni non associati | € 10.102 | 7% | € 11.248 | 7% |
| Contributi Piano sociale di zona | € 142.739 | 93% | € 160.640 | 93% |
| altri ricavi | € 997 | 1% | € 105 | 0% |
| TOTALE RICAVI | € 153.838 | | € 171.993 | |

Ricavi d'esercizio 2016



| COSTI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------------|------------------|----------|------------------|----------|
| Personale | € 128.978 | 84% | € 146.023 | 85% |
| Costi generali e logistica | € 24.844 | 16% | € 25.865 | 15% |
| Formazione | € 16 | 0% | € 105 | 0% |
| TOTALE COSTI | € 153.838 | | € 171.993 | |

Costi d'esercizio - anno 2016



SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE MINORI

Mission del servizio

Il Sostegno Educativo Domiciliare è un servizio che progetta interventi socio-educativo a minori che vivono in contesti familiari fragili. Realizza, in integrazione con altri servizi territoriali, **progetti educativi individualizzati**.

Il Sostegno Educativo è un'offerta relazionale rivolta a bambini e ragazzi che necessitano di una figura adulta capace di supportare e integrare le funzioni generalmente svolte dai genitori.

Il SED si caratterizza come intervento temporaneo, con una progettualità definita e condivisa tra servizi e famiglie. L'intervento si attua all'interno del contesto di vita dei minori: in primo luogo l'abitazione, ma in senso più ampio il quartiere o luoghi di aggregazione.

Organizzazione del servizio

Comuni Insieme gestisce questo intervento attraverso il sistema di accreditamento avviato dal 2010 dall'Ufficio di Piano. Nel 2016 l'albo degli enti accreditati risultava composto da 7 cooperative sociali, di cui 5 abitualmente utilizzate per l'avvio dei progetti educativi. Negli anni con questi soggetti si sono avviati dei tavoli di confronto che hanno portato alle costruzioni di buone prassi operative e alla sperimentazione, tra il 2014 e il 2015, di una metodologia per l'avvio di progetti condivisi con la famiglia tramite l'utilizzo delle riunioni di famiglia. Nel 2016, le cooperative hanno partecipato alla sperimentazione del programma PIPPI (vedi paragrafo Servizio Minori) dove l'educatore, insieme all'assistente sociale, lo psicologo e la famiglia, costituiscono la struttura di base dell'Equipe Multidisciplinare che ha il compito di definire la micro progettazione in risposta ai bisogni del minore.

Attività interventi e risultati

Destinatari

Nel 2016 sono stati seguiti 118 minori appartenenti a 100 nuclei familiari. I minori in carico risultano residenti prevalentemente nel comune di Bollate e Senago, territori che sono destinatari di oltre il 50% degli interventi. In particolare si sono avviati 32 nuovi progetti a fronte

| Minori seguiti divisi per comune di residenza | | |
|-----------------------------------------------|------------|------------|
| | 2015 | 2016 |
| Baranzate | 13 | 12 |
| Bollate | 45 | 44 |
| Cesate | 15 | 16 |
| Garbagnate | 11 | 12 |
| Senago | 23 | 23 |
| Solaro | 13 | 11 |
| totale | 120 | 118 |

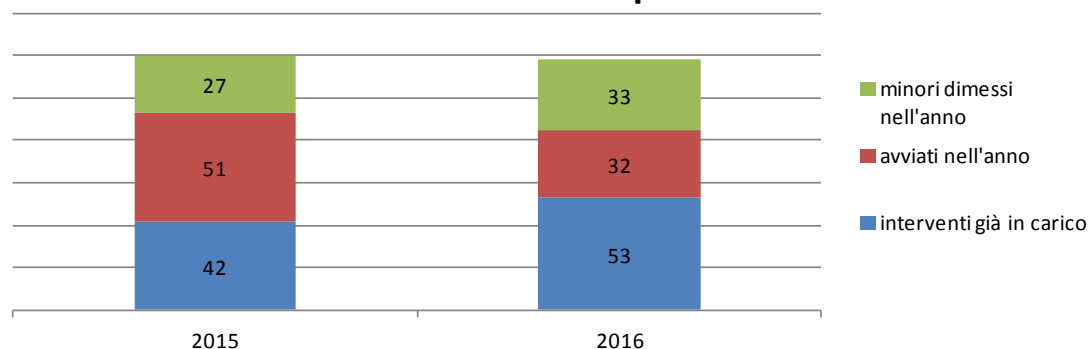
di 33 dimissioni. Nel 30% delle situazioni la chiusura è stata determinata dalla necessità di avviare un progetto diverso e più incisivo a protezione del minore (frequenza Centro diurno o inserimento in comunità/affido). I minori coinvolti nel progetto PIPPI sono stati 10, di cui 8 residenti nei comuni soci e 2 a Paderno.

Anche nel 2016, come l'anno precedente, la maggior parte degli interventi educativi realizzati sono rivolti a famiglie per le quali è aperto un procedimento civile dell'autorità giudiziaria, ovvero il 71% del totale. Questo in quanto tra i criteri di priorità all'attivazione vi è la prescrizione di tale intervento da parte dell'autorità giudiziaria. Rispetto agli enti segnalanti il 90,5% delle situazioni è in carico al Servizio Minori, l'8,5% in carico alla UONPIA, e l'1% al servizio sociale comunale.

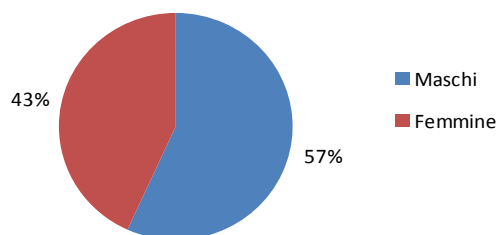
Su 100 nuclei familiari, il 17% è rappresentato da famiglie straniere o miste provenienti da diversi Paesi extracomunitari.

Per quanto concerne la fascia d'età dei minori seguiti, si conferma come maggiormente rappresentata la fascia dai 6 ai 14 anni (circa il 70%), dove l'educatore tra gli altri obiettivi garantisce e supporta il minore nel raggiungimento degli obiettivi scolastici.

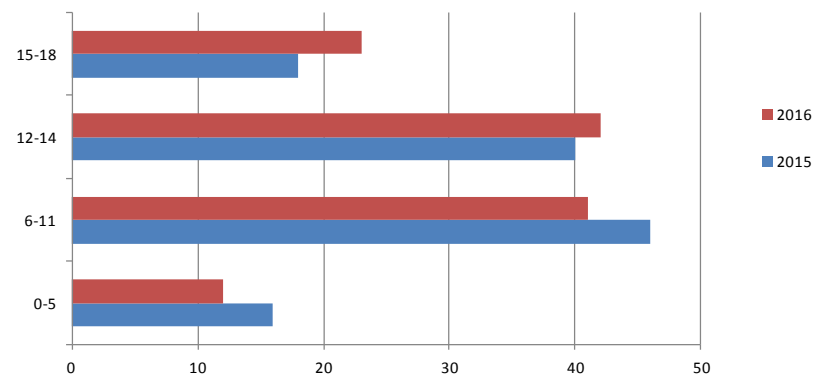
Andamento presa in carico



Ripartizione per genere



Minori per fascia d'età



Problematiche

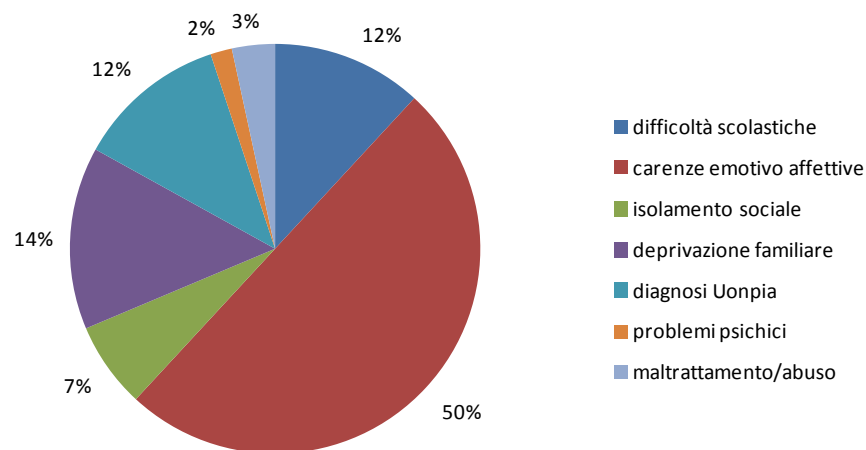
Per quanto concerne le problematiche presenti nei minori e nelle relative famiglie seguite, anche nel 2016 si conferma che la principale fragilità dei genitori è rappresentata dall'incapacità relazionale, ovvero una inadeguata competenza nello svolgere il ruolo genitoriale e nel rispondere ai bisogni evolutivi dei figli. Il 59% degli interventi hanno quindi l'obiettivo di sostenere la famiglia nei compiti di cura dei propri figli e tra questi si evidenzia una percentuale del 8% di genitori con patologie psichiatriche nei confronti dei quali l'affiancamento educativo appare fortemente preventivo rispetto a possibili rischi evolutivi per i minori.

Appare significativo anche il dato del 17% di minori che vivono in famiglie di genitori separati dove la conflittualità rende momentaneamente difficoltoso per i genitori occuparsi dei bisogni dei propri figli. In questi contesti l'intervento è spesso prescritto dall'A.G. presso l'abitazione di entrambi i genitori, per limitare il coinvolgimento del minore nella conflittualità tra le parti.

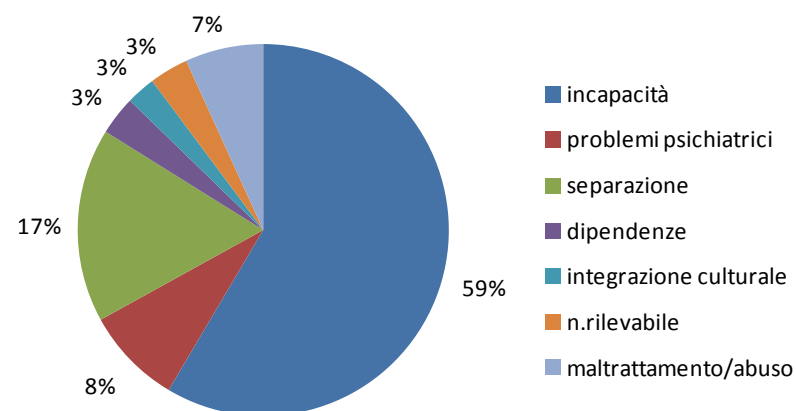
A fronte delle fragilità genitoriali si riscontra una prevalenza di minori che presentano carenze emotive affettive (50%) e una percentuale importante di minori che si trovano in una situazione di deprivazione (14%) e di isolamento (7%), ovvero sperimentano una condizione di trascuratezza sia materiale che affettiva o di povertà di stimoli necessari al loro sviluppo.

Significativo è altresì il dato dei minori per i quali il Servizio educativo domiciliare viene attivato con l'obiettivo di supportarli nel percorso scolastico, altrimenti a rischio di dispersione (12%)

Problematiche del minore



Problematiche della famiglia



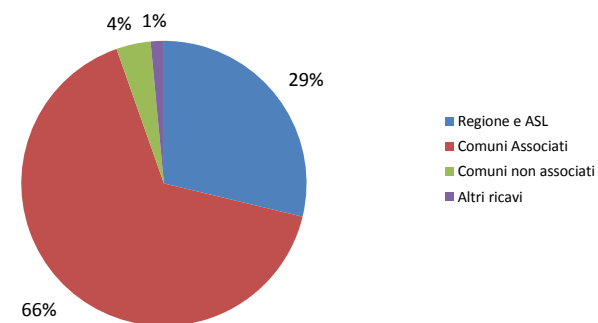
Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del servizio

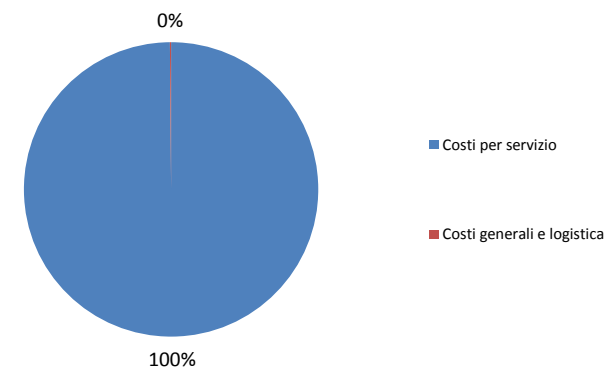
| RICAVI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|---------------------------|------------------|----------|------------------|----------|
| Regione e ASL | € 65.719 | 27% | € 74.934 | 29% |
| Comuni Associati | € 168.357 | 69% | € 171.609 | 66% |
| Comuni non associati | € 8.355 | 3% | € 10.160 | 4% |
| Altri ricavi | € 0 | 0% | € 3.893 | 1% |
| TOTALE RICAVI | € 242.431 | | € 260.596 | |

| COSTI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------------|------------------|----------|------------------|----------|
| Costi per servizio | € 242.115 | 100% | € 260.260 | 100% |
| Costi generali e logistica | € 316 | 0% | € 336 | 0% |
| TOTALE COSTI | € 242.431 | | € 260.596 | |

Ricavi d'esercizio - anno 2016



Costi d'esercizio - anno 2016



AREA ADULTI

NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA

Mission del servizio

Il NIL è gestito in forma associata da luglio 2004. La mission del Servizio si esprime nella cura e nella relazione con le persone, con una particolare attenzione a quelle più fragili, con l'intento di coniugare le politiche attive del lavoro e le politiche sociali.

Il Servizio ha la finalità di coordinare, programmare, gestire e verificare le attività inerenti all'integrazione lavorativa e risocializzante, per le persone appartenenti alle categorie protette (legge 68/99) o svantaggiate (legge 381/91), e per tutte le realtà produttive.

I principali obiettivi del Servizio sono:

- sviluppare azioni che favoriscano l'integrazione lavorativa o la risocializzazione cercando, attraverso l'attivazione dello strumento più appropriato, di trovare un punto di incontro tra le capacità e i bisogni delle persone e le esigenze del mondo produttivo, favorendo l'incontro tra domanda e offerta;
- collaborare con le imprese e cooperative sociali, i diretti interessati e le loro famiglie, i servizi comunali e specialistici;
- favorire azioni che promuovano la sensibilizzazione della cultura dell'integrazione lavorativa.

Il Servizio è accreditato per l'erogazione dei servizi al lavoro (LR n.22/06) e certificato UNI EN ISO 9001

Organizzazione del Servizio

Nell'anno 2016 il Servizio ha portato alcuni accorgimenti in relazione alla riorganizzazione realizzata nello scorso anno, senza però modificare l'impianto costruito, basato su un modello slegato dalla territorialità, in cui la centralità viene posta nei colloqui di accoglienza e conoscenza, dai quali viene ipotizzato un progetto per l'attivazione dello strumento di mediazione più coerente con il progettato tra persona e servizio; (Tirocinio/ DOTE/ Garanzia Giovani/ Emergo).

Struttura operativa

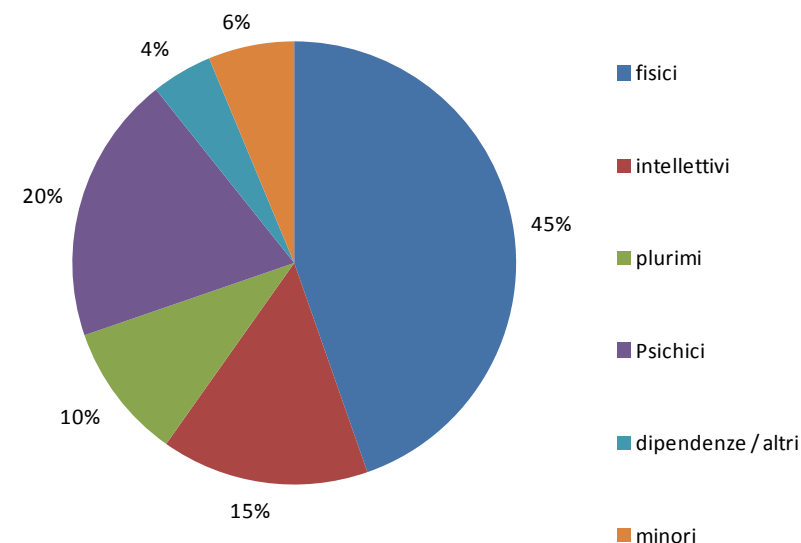
Il Servizio è formato da 6 operatori della mediazione con diverse professionalità (educatore professionale, orientatore, counselor, pedagogo, psicologo e assistente sociale), da 1 coordinatore e da 1 amministrativo. Questa diversificazione delle competenze offre un'efficace risposta ai diversi bisogni espressi da utenti e aziende, e la possibilità di ampliare l'offerta dei possibili interventi.

Attività e risultati

Nel corso del 2016 il servizio ha preso in carico 384 utenti, così distribuiti per tipologia:

| UTENTI IN CARICO | | | | |
|------------------------|-------------|-----------|------------|----------|
| | Comuni soci | | non soci | |
| | 2015 | | 2016 | |
| disabili di cui: | 256 | | 267 | |
| fisici | 165 | | 171 | |
| intellettivi | 59 | | 58 | |
| plurimi | 32 | | 38 | |
| Psichici | 73 | | 75 | |
| dipendenze / altri | 24 | 11 | 17 | 1 |
| minori | 24 | | 24 | |
| TOTALE | 377 | 11 | 383 | 1 |
| TOT COMPLESSIVO | 388 | | 384 | |

Utenti in carico 2016



Dal numero degli interventi effettuati si evince che il maggiore scostamento sia relativo alla erogazione degli strumenti legati all'accreditamento regionale (Doti/Garanzia Giovani), utilizzati principalmente per le esperienze finalizzate, che hanno registrato un progressivo aumento negli ultimi due anni e che, la riorganizzazione interna, realizzata lo scorso anno, ha contribuito a concretizzare.

Da segnalare un aumento delle consulenze, anch'esse conseguenza del nuovo modello organizzativo, che porta l'operatore incaricato dell'accoglienza a condividere con gli enti segnalanti situazioni complesse, per cui serve la possibilità di un confronto progettuale e che non necessariamente saranno poi inviate al servizio.

Da segnalare anche l'aumento delle assunzioni (+25%). In questi ultimi due anni il numero delle assunzioni è raddoppiato (+50%, da 16 a 32). Pur rimanendo altalenante e pur rimanendo difficile la relazione con le aziende, spesso ancora in crisi, la riorganizzazione ha permesso anche la realizzazione di un gruppo di lavoro specifico che si occupa degli strumenti legati alla finalizzazione dei percorsi, che ha probabilmente favorito anche l'instaurarsi di un maggior numero di occasioni.

In ogni caso rimane sempre particolarmente difficoltoso realizzare percorsi finalizzati all'assunzione, mentre non creano grosse difficoltà l'attivazione dei percorsi di tirocinio, che non comportando un costo all'azienda sono più facilmente negoziabili.

Poiché il Servizio non è in grado di finalizzare con l'assunzione tutte le esperienze effettuate dalle persone, che avrebbero la possibilità di ottenere questo obiettivo, si organizzano periodicamente gruppi di *outplacement*, con la finalità di sostenere le persone in questa ricerca, per creare una nuova idea di attesa, in cui gli utenti diventano parte attiva, con strumenti e risorse a disposizione per una efficace ricerca lavorativa.

I dispositivi Dote e Garanzia Giovani sono preferibilmente quelli utilizzati per le esperienze finalizzate all'assunzione, in quanto finanziate da Regione Lombardia, purtroppo però alcuni parametri richiesti dal sistema, uniti al fatto che questi dispositivi non sono sempre attivabili ma sono soggetti a interruzioni e sospensioni, che non dipendono dal Servizio, hanno fatto sì che solo il 50% delle assunzioni abbiano potuto beneficiare di questo strumento. Il 30 % delle doti attivate e già concluse, sono scaturite in assunzione.

| Principali interventi effettuati | | | | |
|----------------------------------|-------------|-----------|-------------|----------|
| | 2015 | | 2016 | |
| | Comuni soci | non soci | Comuni soci | non soci |
| Segnalazioni | 85 | 0 | 95 | 0 |
| Consulenze | 4 | 0 | 18 | 0 |
| Utenti valutati | 97 | 11 | 88 | 0 |
| Dimissioni | 92 | 11 | 92 | 0 |
| T. Riabilitativi Risocializzanti | 40 | 0 | 47 | 0 |
| Tirocni Lavorativi | 85 | 7 | 84 | 1 |
| Emergo Doti/Garanzia Giov. | 46 | 0 | 68 | 0 |
| Emergo in altri Enti | 14 | 0 | 4 | 0 |
| Assunzioni, di cui | 24 | 0 | 32 | 0 |
| tempi determ. | 18 | | 18 | |
| tempi indetermin. | 6 | | 14 | |
| Monitor esperienze | 176 | 6 | 205 | 1 |
| TOTALE | 663 | 35 | 733 | 1 |
| TOTALE COMPLESSIVO | 698 | | 734 | |

DESTINATARI

Rimangono prevalenti per tutti i comuni gli utenti disabili, che rappresentano il target storico del Servizio. Rilevanti sono comunque il numero dei minori e delle persone con patologie psichiatriche. Sono diminuiti gli utenti segnalati sui progetti relativi alla legge 8, conclusi a metà 2016 e che verranno riattivati nel 2017.

| | UTENTI PER PROBLEMATICHE E COMUNE DI RESIDENZA | | | | | | | | |
|------------------------|------------------------------------------------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-------------|---------------------------|
| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate | Senago | Solaro | TOTALE | % su tot utenti in carico |
| Disabili | 22 | 74 | 37 | 58 | 19 | 35 | 22 | 267 | 69,5% |
| Psichici | 8 | 23 | 2 | 19 | 7 | 13 | 3 | 75 | 19,5% |
| Minori | 2 | 11 | 3 | 4 | 0 | 2 | 2 | 24 | 6,3% |
| Dipendenze/altro | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 7 | 1,8% |
| Detenuti | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 11 | 2,9% |
| TOTALE | 38 | 113 | 43 | 83 | 28 | 50 | 29 | 384 | 100% |
| % su tot utenti | 10% | 29% | 11% | 22% | 7% | 13% | 8% | 100% | |

La tabella che segue mette in evidenza alcune problematiche specifiche legate alle persone in carico al NIL: anche quest'anno è significativo il numero di persone OVER 50, il 28% del totale delle persone in carico, che nell'attuale mercato del lavoro, sono difficilmente ricollocabili.

| OVER 50 per comune di residenza | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate | Senago | Solaro | TOTALE |
|---------------------------------|-----------|---------|--------|------------|--------|--------|--------|--------|
| | 11 | 37 | 10 | 21 | 8 | 13 | 6 | 106 |

Inoltre va segnalato la presenza del 10% di utenti fragili e con meno risorse, spesso giovani che non riescono ad entrare nel mondo del lavoro, per i quali il servizio ha già utilizzato tutti i possibili strumenti di mediazione e che rimangono senza una risposta concreta ai loro bisogni.

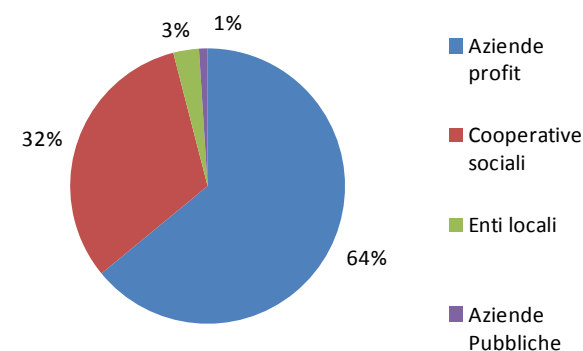
Un numero rilevante delle persone in carico è caratterizzata da una bassa scolarità e il 70% dei nuovi utenti segnalati non possiede alcuna competenza informatica. Per gli utenti stranieri che corrispondono al 7% del totale degli utenti in carico è spesso difficile rilevare il dato, poiché anche a fronte di un titolo di studio ottenuto nel paese di nascita, non c'è un riconoscimento dello stesso e di conseguenza il titolo non è utilizzabile in termini di curriculum. Per quanto concerne la ripartizione per genere, il 60% delle persone in carico sono uomini.

Realtà in cui si presta servizio di mediazione lavorativa

Il N.I.L. ha prestato servizio di mediazione lavorativa in 96 realtà produttive ed enti.

| Realtà in cui si presta servizio di mediazione lavorativa | | |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| | 2015 | 2016 |
| Aziende profit | 39 | 61 |
| Cooperative sociali | 27 | 31 |
| Enti locali | 5 | 3 |
| Aziende Pubbliche | 3 | 1 |
| Tot. | 74 | 96 |

Realtà in cui il NIL realizza servizi



Da segnalare un aumento del numero di aziende che hanno collaborato con il servizio, (+18%), e un particolare aumento del numero delle aziende profit (+30%) ulteriore segnale che la nuova organizzazione ha portato in termini di specializzazione degli operatori che lavorano con gli strumenti legati ai percorsi finalizzati, con le aziende in obbligo. Il lavoro effettuato dagli operatori del NIL all'interno delle aziende viene strutturato con specifici interventi volti ad offrire consulenza, ascolto, supporto e analisi delle postazioni. Questo genere di approccio entra nello specifico del contesto lavorativo – organizzativo, professionale e culturale dell'azienda, diventando risorsa, concreta risposta ai problemi e rendendo significativa la collaborazione con le aziende profit del territorio e provincia.

Progetti

Nel 2016 il Servizio ha preso parte a due progetti relativi alle persone con provvedimento dell'autorità giudiziaria: TRIO e 2727, conclusi a luglio 2016. Questi progetti, pur avendo ognuno una loro peculiare caratteristica e specifici obiettivi, hanno lo scopo di dare continuità alle azioni progettuali peculiari di un dato territorio in essere da anni grazie alla L.R. 8/05 e agli interventi sviluppati dai servizi territoriali al lavoro (SIL e NIL) e dalla rete di Housing sociale. Complessivamente nel 2016 sono state seguite 8 persone, tutte attivate in tirocinio.

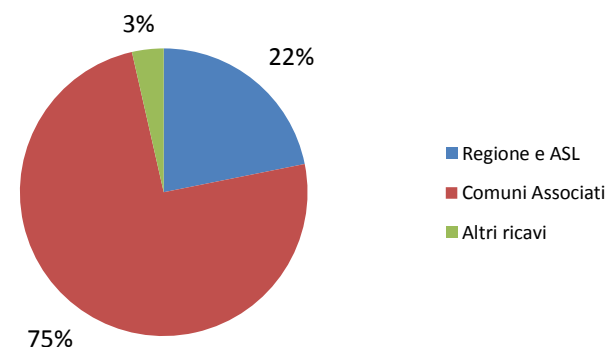
Il servizio ha collaborato inoltre con Spazio Immigrazione per il progetto SPRAR.

Risorse economiche

Si riporta di seguito il conto economico sintetico del servizio

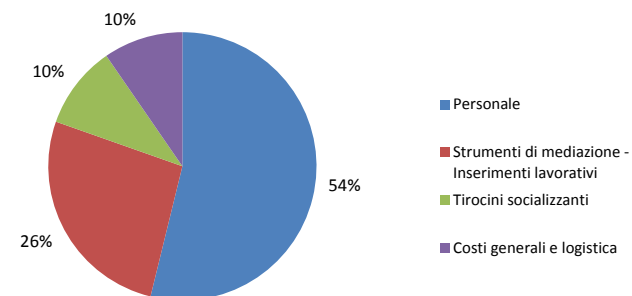
| RICAVI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|------------------|-----|------------------|-----|
| Regione e ASL | € 121.989 | 30% | € 92.029 | 22% |
| Comuni Associati | € 280.262 | 69% | € 314.090 | 75% |
| Altri ricavi | € 1.059 | 0% | € 14.964 | 4% |
| TOTALE RICAVI | € 403.310 | | € 421.083 | |

Ricavi d'esercizio - anno 2016



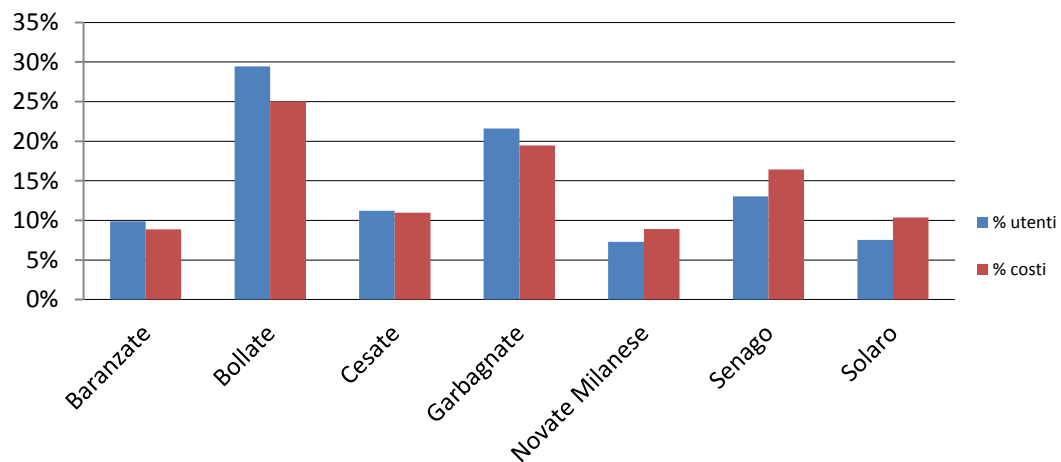
| COSTI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|--------------------------------------------------|------------------|-----|------------------|-----|
| Personale | € 215.969 | 54% | € 226.089 | 54% |
| Strumenti di mediazione - Inserimenti lavorativi | € 110.116 | 27% | € 111.618 | 27% |
| Tirocini socializzanti | € 37.915 | 9% | € 42.030 | 10% |
| Costi generali e logistica | € 38.624 | 10% | € 40.320 | 10% |
| Formazione | € 684 | 0% | € 1.026 | 0% |
| TOTALE COSTI | € 403.308 | | € 421.083 | |

Costi d'esercizio - anno 2016



| Comune | Utenti in carico | % su tot. Utenti | NIL | | Tot. Costi per Comune | | % su tot. Costi |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|--------|-----------------|
| | | | procapite (1) | consumo (2) | € | € | |
| Baranzate | 38 | 10% | € 13.179 | € 14.650 | € | 27.829 | 9% |
| Bollate | 113 | 29% | € 40.302 | € 38.305 | € | 78.607 | 25% |
| Cesate | 43 | 11% | € 15.791 | € 18.616 | € | 34.407 | 11% |
| Garbagnate | 83 | 22% | € 30.241 | € 30.893 | € | 61.134 | 19% |
| Novate Milanese | 28 | 7% | € 22.433 | € 5.529 | € | 27.962 | 9% |
| Senago | 50 | 13% | € 24.060 | € 27.555 | € | 51.615 | 16% |
| Solaro | 29 | 8% | € 15.726 | € 16.810 | € | 32.536 | 10% |
| TOTALE | 384 | | € 161.732 | € 152.358 | | | |

Rapporto costi e utenti Comuni soci



SEGRETERIATO SOCIALE DI AMBITO

Mission del servizio

L'Attività nasce in forma sperimentale nel 2005 come Integrazione del Servizio Sociale di Base e successivamente ampliata ed inserita tra gli obiettivi previsti dal Piano Sociale di Zona e denominata Segretariato Sociale di Ambito. Il Segretariato Sociale di Ambito mira fondamentalmente a:

- garantire il potenziamento delle risorse professionali del Servizio Sociale di Base nei Comuni dell'Ambito Territoriale;
- facilitare i cittadini nella fruizione delle prestazioni e nell'accesso ai servizi territoriali;
- favorire la piena attuazione degli obiettivi definiti nel Piano Sociale di Zona.

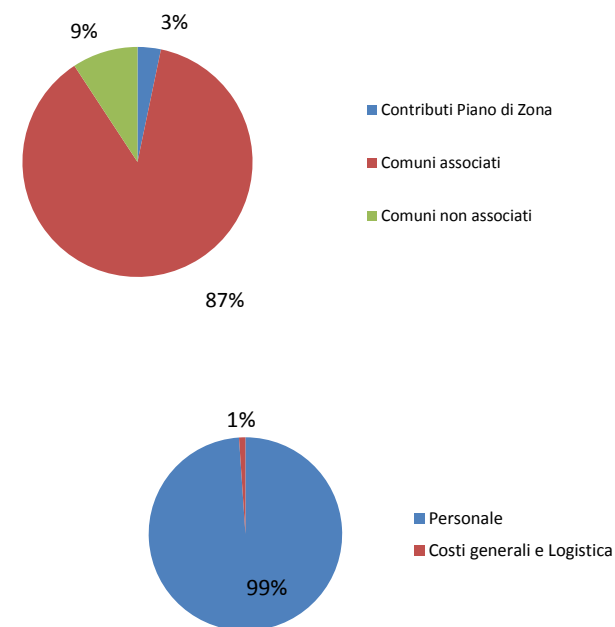
Risorse economiche

Si riporta di seguito il conto economico del servizio.

| RICAVI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|--------------------------|------------------|-----|------------------|-----|
| Regione Asl | € 18.665 | 5% | € 0 | 0% |
| Contributi Piano di Zona | € 12.500 | 3% | € 13.453 | 3% |
| Comuni associati | € 307.478 | 82% | € 359.503 | 87% |
| Comuni non associati | € 38.500 | 10% | € 38.000 | 9% |
| Altri ricavi | € 105 | 0% | € 140 | 0% |
| TOTALE RICAVI | € 377.248 | | € 411.096 | |

| COSTI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------------|------------------|-----|------------------|-----|
| Personale | € 352.151 | 94% | € 402.750 | 99% |
| Costi generali e Logistica | € 3.663 | 1% | € 4.319 | 1% |
| Formazione | € 18.665 | 5% | € 147 | 0% |
| TOTALE COSTI | € 374.479 | | € 407.216 | |

Ricavi d'esercizio - anno 2016



SPAZIO IMMIGRAZIONE

La Mission

Il servizio è gestito in modo associato dall'ottobre 2006. Attualmente coinvolge gli otto Comuni dell'Ambito Territoriale, compreso il Comune di Paderno Dugnano che gestisce in proprio l'attività di sportello ed usufruisce delle restanti attività.

Spazio Immigrazione vuole favorire l'inserimento sociale dei minori e delle famiglie straniere, attraverso l'attivazione di risorse che favoriscano l'informazione, l'utilizzo dei servizi e l'attuazione di interventi adeguati.

Vuole in particolare:

- migliorare la **conoscenza** riguardo ai diritti e doveri delle persone straniere, alle procedure in materia di immigrazione ed alle risorse esistenti;
- facilitare l'**accesso** dei cittadini stranieri ai servizi del territorio;
- migliorare la **comunicazione** tra servizi e popolazione straniera;
- consolidare e aggiornare le **competenze specifiche degli operatori**;
- **mettere in rete** le informazioni e le risorse esistenti.

Organizzazione del servizio

La responsabilità e il coordinamento di Spazio Immigrazione fanno capo a **Comuni Insieme** che lo attua in condivisione con gli otto **Comuni** aderenti al progetto e con il soggetto del terzo settore coinvolto nella gestione delle attività. Per favorire tale coordinamento si incontra periodicamente il **Gruppo di coordinamento tecnico**, cui partecipano la Responsabile di progetto, i Referenti dei Comuni, coinvolti così nella verifica e nella riprogettazione ed il Referente della Cooperativa Progetto Integrazione a cui attualmente sono affidate le attività degli Sportelli e dei mediatori linguistico culturali.

Struttura operativa

La struttura operativa comprende le seguenti figure professionali:

Consulente legale: risponde alle richieste su casi specifici per mail e su appuntamento e gestisce, di concerto con la Responsabile di Progetto, incontri con gruppi di operatori per l'approfondimento di casi o di tematiche particolari, e per aggiornamenti legislativi.

Mediatori linguistico culturali: operano in affiancamento e/o consulenza agli operatori dei Servizi Sociali, Educativi e Socio Sanitari, nei rapporti con soggetti e famiglie straniere, facilitando la comprensione linguistica e culturale.

Operatori degli sportelli: forniscono informazioni e assistenza ai cittadini stranieri e italiani sulle leggi e le procedure relative all'immigrazione, orientamento ai servizi esistenti, collaborano con la rete delle risorse.

Attività e risultati

Spazio Immigrazione realizza:

- SPORTELLI DI INFORMAZIONE E CONSULENZA ; sono rivolti a cittadini italiani e stranieri, datori di lavoro, operatori dei servizi e volontari presenti nel territorio.
- INTERVENTI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE ; su richiesta di operatori dei Servizi Sociali ed Educativi dei Comuni e di Comuni Insieme e operatori di altri servizi del territorio.
- CONSULENZA GIURIDICA; su richiesta di operatori dei Servizi Sociali ed Educativi dei Comuni e di Comuni Insieme, operatori di altri servizi comunali e operatori degli sportelli di consulenza e informazione.

Si riportano le ore di lavoro suddivise in base alle diverse attività. Nel 2015 le ore di attività comprendevano anche quelle realizzate nell'ambito dei progetti FEI "Tutti cittadini" e "Città plurali".

| Attività in ore | 2015 | 2016 |
|------------------------------------------|-------------|-------------|
| Sportelli di informazione e orientamento | 2308 | 1701 |
| Mediazione linguistico culturale | 340 | 273 |
| Consulenza legale | 100 | 100 |
| totale | 2748 | 2074 |

Gli sportelli

Gli sportelli sono aperti in sette Comuni, per mezza giornata, presso sedi comunali. L'orario di apertura è articolato in modo da coprire cinque giorni della settimana, compreso il sabato.

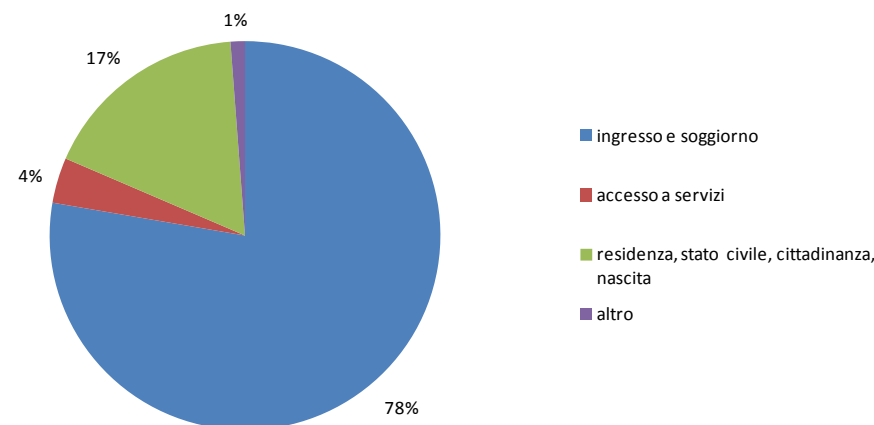
| Accessi per sportello | 2015 | 2016 | media settimanale | scostamento |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|
| Baranzate | 352 | 445 | 9,3 | 93 |
| Bollate | 500 | 556 | 11,6 | 56 |
| Cesate | 384 | 482 | 10,0 | 98 |
| Garbagnate Milanese | 663 | 783 | 16,3 | 120 |
| Novate Milanese | 221 | 436 | 9,1 | 215 |
| Senago | 421 | 429 | 8,9 | 8 |
| Solaro | 583 | 720 | 15,0 | 137 |
| totale | 3124 | 3851 | 80,2 | 727 |

I dati evidenziano un aumento di circa 727 accessi, ancora maggiore di quello già evidenziatosi nel 2015. Garbagnate e Solaro restano gli sportelli maggiormente utilizzati ma l'incremento maggiore si è verificato a Novate con un'utenza quasi raddoppiata. In aumento consistente anche gli accessi a Solaro, Garbagnate, Cesate e Baranzate. La media degli accessi per giornata di apertura è di 11,5 persone. Per far fronte al crescente afflusso di utenti e sperimentare modalità organizzative più funzionali dal mese di novembre si è avviata una attività su appuntamento per l'assistenza alle richieste di cittadinanza italiana e ricongiungimento familiare, presso le

sedi di Baranzate, Bollate, Cesate e Novate. A Solaro, dove sono co-presenti due operatrici, lo sportello è stato ricollocato presso uno spazio più idoneo, al primo piano della sede comunale, che consente una miglior organizzazione del lavoro. A Garbagnate, dove pure le operatrici lavorano in copresenza, dal febbraio 2017 l'attività è svolta solo su appuntamento, non avendo al momento uno spazio da dedicare alle persone in attesa.

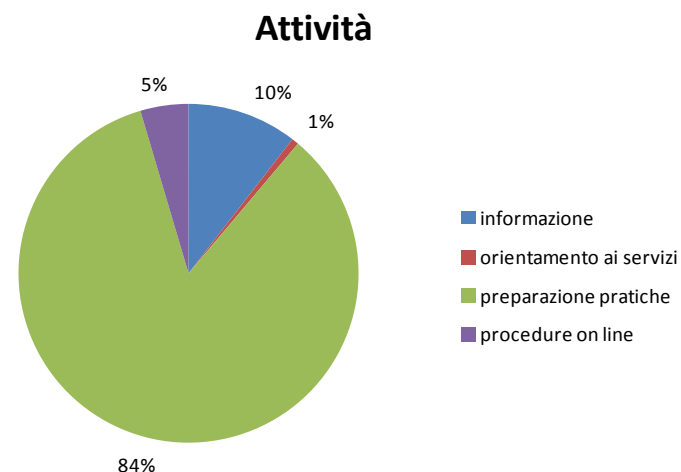
La maggior parte delle richieste (78 %) riguardano procedure relative al soggiorno e ingresso (visti, permessi di soggiorno, decreto flussi, ricongiungimento familiare, test di italiano). Il 17% riguarda altre procedure (residenza, nascita, matrimonio, cittadinanza), il 4% l'accesso alle risorse e ai servizi (studio, casa, lavoro, assistenza sanitaria e sociale).

Richieste



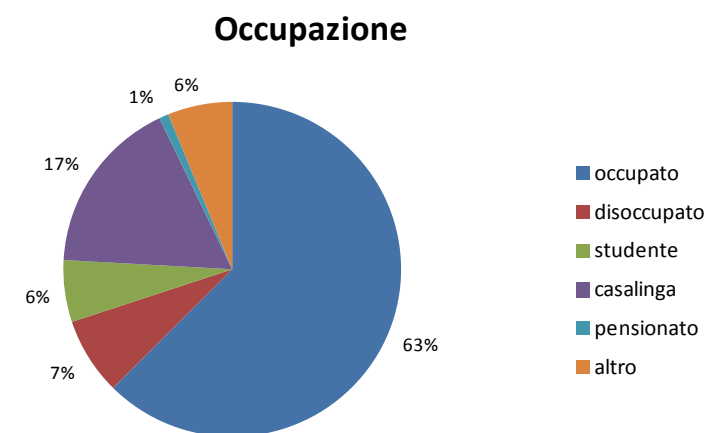
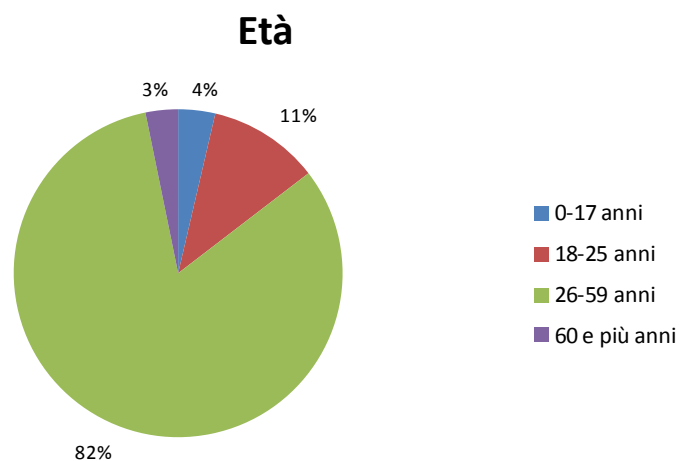
L'attività prevalente ed in crescita è l'assistenza alla preparazione di pratiche (84%). L'attività di informazione è il 10%, il 5% riguarda le procedure on line quali test di italiano e ricongiungimenti familiari, l'orientamento ai servizi l'1%.

Nel secondo semestre si è estrapolato, tra le attività di preparazione pratiche, il dato relativo alle domande di cittadinanza (sono state fatte 57 domande, pari al 3% dell'attività nel semestre), dato che sono un numero significativo e la procedura, che ora avviene attraverso il portale dedicato, richiede maggior lavoro da parte degli operatori



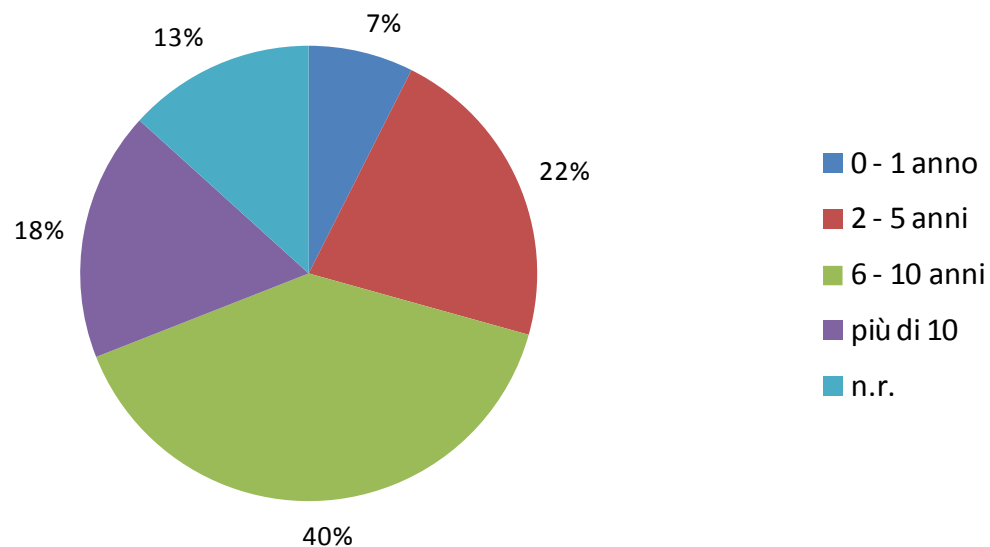
I destinatari

Principali fruitori degli sportelli sono i cittadini stranieri (96%), in piccola parte sono datori di lavoro (1%) e volontari o operatori dei servizi (1%). Sono donne per il 52%, gli uomini sono il 48%. La maggior parte sono occupati (63%), seguono casalinghe (17%), disoccupati (7%), studenti (6%). La fascia d'età più rappresentata è quella tra i 26 e i 59 anni (82%), mentre il 11% ha tra i 18 e i 25 anni.



La presenza in Italia è perlopiù stabilizzata: il 58% è in Italia da più di 5 anni, in particolare il 18% da più di 10 anni. I primi contatti sono il 55%, mentre il 43% conosceva già il servizio.

Anni di presenza in Italia



Le principali nazionalità tra gli utenti sono, in ordine di importanza: Albania, Pakistan, Ucraina, Marocco, Ecuador, Egitto, Senegal. Gli incrementi più significativi si evidenziano nelle comunità albanesi e pakistane, in calo soprattutto i peruviani. Nella tabella successiva sono riportati i dati scomposti per nazionalità e Comune (di cui vengono evidenziate le prime due nazionalità).

| anno 2016 | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate M. | Senago | Solaro | totale | scostamento 2015 |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|
| Albania | 107 | 155 | 96 | 133 | 124 | 101 | 80 | 796 | 164 |
| Pakistan | 0 | 4 | 138 | 37 | 13 | 17 | 302 | 511 | 159 |
| Ucraina | 12 | 65 | 27 | 98 | 41 | 31 | 61 | 335 | 56 |
| Marocco | 19 | 53 | 37 | 49 | 24 | 49 | 86 | 317 | -20 |
| Equador | 30 | 41 | 27 | 33 | 17 | 51 | 16 | 215 | 61 |
| Egitto | 28 | 41 | 19 | 48 | 30 | 14 | 12 | 192 | 26 |
| Senegal | 60 | 20 | 13 | 33 | 9 | 17 | 16 | 168 | 9 |
| Moldavia | 1 | 44 | 36 | 21 | 13 | 16 | 23 | 154 | 44 |
| Perù | 8 | 6 | 3 | 80 | 24 | 14 | 6 | 141 | -110 |
| Brasile | 8 | 26 | 12 | 34 | 21 | 6 | 17 | 124 | 51 |
| Sri Lanka | 51 | 0 | 0 | 2 | 9 | 7 | 0 | 69 | 36 |
| Salvador | 2 | 4 | 2 | 36 | 5 | 6 | 3 | 58 | nr |
| Bangladesh | 3 | 1 | 8 | 7 | 2 | 13 | 14 | 48 | -1 |
| Cina | 21 | 5 | 1 | 3 | 10 | 2 | 2 | 44 | -15 |
| Tunisia | 6 | 8 | 1 | 12 | 4 | 0 | 7 | 38 | nr |
| Altri | 89 | 83 | 62 | 157 | 90 | 85 | 75 | 641 | 232 |

Mediazione linguistico - culturale

Nel 2016 le richieste di affiancamento ai servizi da parte di mediatori l.c. sono state 47, di cui 12 per il Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza. L'attività ha riguardato da settembre in avanti anche l'affiancamento ad alcuni colloqui con gli ospiti inseriti nel progetto di accoglienza SPRAR. Su 47 casi, 34 sono nuove richieste, 12 interventi sono proseguiti dall'anno precedente, ad una richieste non è poi stato dato seguito per indisponibilità dell'utente. Complessivamente sono state effettuate 273 ore di attività.

| Servizi richiedenti | 2015 | 2016 |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|
| Comuni Insieme Servizio Minori/Spazio Neutro | 7 | 8 |
| Comuni Insieme – Progetto SPRAR | 0 | 6 |
| Comuni | 26 | 20 |
| NPIA | 9 | 12 |
| Altri | 1 | 1 |
| TOTALE | 43 | 47 |

Le nazionalità dei nuclei familiari coinvolti sono: Marocco, Cina, Pakistan, Turchia, Senegal, Egitto, Camerun, Albania, Sri Lanka, Filippine, Tunisia, Gambia, Perù. Hanno collaborato 19 diversi mediatori delle seguenti nazionalità: Cina, Albania, Marocco, Egitto, Senegal, Turchia, Sri Lanka, Pakistan, Filippine, Camerun, Siria, Argentina.

Consulenza giuridica

La consulenza legale nel 2016 ha riguardato 32 casi, e si è svolta con differenti modalità

- risposte a quesiti posti via e-mail (52 mail)
- incontri di consulenza sul territorio su casi specifici (17)

| Servizi richiedenti consulenza legale | 2015 | 2016 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Comuni Insieme - Spazio Immigrazione/SPRAR | 4 | 13 |
| Comuni Insieme - Servizio Minori | 8 | 6 |
| Comuni | 6 | 11 |
| Altri (Consultori Familiari, Serv. Fragilità, Serv. Soc Ospedale) | 9 | 7 |
| TOTALE | 27 | 37 |

Tra i motivi della richiesta di consulenza il più frequente è quello legato al rilascio o rinnovo dei titoli di soggiorno (8 casi). Altre problematiche riguardano le situazioni di minori non accompagnati (6), separazioni in Italia di coppie straniere (6), oltre a istanze di permesso di soggiorno ex art.31 (assistenza minori), riconoscimento dei figli, registrazione o trascrizione della nascita, accesso all'assistenza sanitaria e alle prestazioni sociali, riconoscimento dell'asilo o richieste di protezione umanitaria, acquisto di cittadinanza. In 23 casi si tratta di situazioni di famiglie con minori o di minori soli.

Progetti

Progetti di accoglienza SPRAR

- Il progetto presentato a febbraio 2016 da Comuni Insieme è stato avviato a luglio. I primi ospiti sono arrivati ad inizio settembre ed accolti nei quattro appartamenti, due a Novate e due a Baranzate. Sono presenti ad oggi 14 persone; tre nuclei familiari (due con un bambino di pochi mesi ed una mamma sola con una bambina), e sei donne sole. Le nazionalità di provenienza sono Camerun, Gambia, Senegal e Nigeria. Gli appartamenti sono stati messi a disposizione da soggetti privati e dalla Cooperativa Edificatrice La Benefica. Il soggetto gestore è un'ATI di cui fanno parte Consorzio Farsi Prossimo, Cooperativa Farsi Prossimo, Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione, Cooperativa Intrecci.
- Nei due appartamenti affidati in gestione a Comuni Insieme dalla Cooperativa Edificatrice San Martino di Bollate e dal Comune di Senago sono stati accolti, a partire dalla fine di novembre 2016, due nuclei familiari di rifugiati di nazionalità siriana, una coppia ed un nucleo con un bambino. Il progetto fa parte della rete SPRAR e accoglie cittadini siriani già riconosciuti come rifugiati ed in arrivo direttamente da campi profughi all'estero, ha come capofila il Comune di Rho e quale soggetto gestore la Cooperativa Intrecci.

Le due équipes dei progetti di accoglienza si occupano degli interventi di accoglienza materiale e, sulla base di un progetto personalizzato condiviso con l'ospite, anche del supporto al percorso di integrazione sociale e lavorativa, dell'apprendimento dell'italiano e dell'accompagnamento ai servizi del territorio, con la collaborazione della rete del privato sociale.

Bandi FAMI

Progetto Futuri Cittadini

Comuni Insieme ha ottenuto il finanziamento del progetto presentato a marzo al Bando FAMI – Ministero dell'Interno. Il progetto è istato avviato a dicembre 2016 e si chiuderà il 31/3/2018. Le attività sono rivolte ai servizi scolastici ed educativi per la prima infanzia dei Comuni ed a Istituti Scolastici del territorio. Sono in fase di realizzazione le prime azioni formative, a cui seguiranno attività laboratoriali, di modellizzazione e diffusione di buone prassi e di costruzione di strumenti informativi multilingue. Partecipano quali partner i Comuni di Baranzate, Bollate, Cesate, Novate Milanese, Senago e Solaro e la Cooperativa Progetto Integrazione, mentre le scuole aderenti sono l'Istituto Rodari di Baranzate, Brodolini di Novate, Don Milani di Novate, Regina Elena di Solaro, Leonardo Da Vinci di Senago e Giovanni XXIII di Cesate.

Piano Regionale Multi azione "Misura per misura"

Comuni Insieme ha partecipato per l'Ambito Territoriale di Garbagnate Milanese all'Avviso Regionale per la presentazione di progetti a valere sul fondo FAMI 2014-2020, aderendo quale partner al Piano Regionale multi-azione "Misura per misura" per l'Azione "Promozione dell'accesso ai servizi per l'integrazione". A fine 2016 è stato approvato il progetto ed a breve saranno avviate le attività da concludere entro il 30/9/2018. Per l'Ambito di Garbagnate si intende rafforzare le attività degli sportelli di informazione e consulenza, garantire e ampliare le attività di mediazione linguistico culturale, di consulenza interculturale e legale ai servizi del territorio.

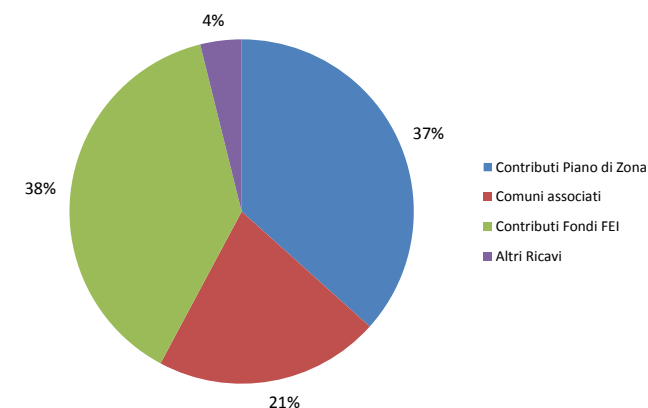
Risorse Economiche

Si presenta il conto economico sintetico del servizio.

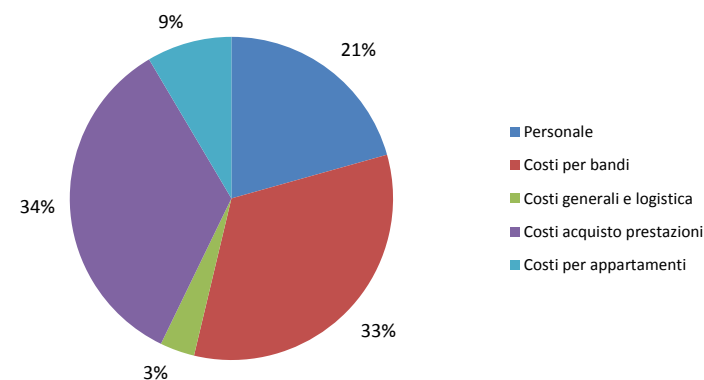
| RICAVI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|---------------------------|------------------|----------|------------------|----------|
| Contributi Piano di Zona | € 42.075 | 19% | € 67.095 | 37% |
| Comuni associati | € 25.607 | 12% | € 38.759 | 21% |
| Contributi Fondi FEI | € 149.049 | 69% | € 70.153 | 38% |
| Altri Ricavi | € 35 | 0% | € 7.094 | 4% |
| TOTALE RICAVI | € 216.766 | | € 183.101 | |

| COSTI D'ESERCIZIO | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------------|------------------|----------|------------------|----------|
| Personale | € 123.348 | 63% | € 37.665 | 21% |
| Costi per bandi | € 63.900 | 33% | € 60.372 | 33% |
| Costi generali e logistica | € 7.704 | 4% | € 6.316 | 3% |
| Costi acquisto prestazioni | € 21.814 | 11% | € 62.601 | 34% |
| Costi per appartamenti | € 0 | 0% | € 15.532 | 8% |
| Formazione | € 0 | 0% | € 615 | 0% |
| TOTALE COSTI | € 194.952 | | € 183.101 | |

Ricavi d'esercizio - anno 2016



Costi d'esercizio - anno 2016



SERVIZIO CIVILE

Dal 2014 Comuni Insieme è ente capofila per i comuni soci delle attività di Servizio Civile. Nel corso del 2016 si è dato avvio ai progetti approvati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale che erano stati presentati nell'autunno del 2015. In particolare le progettazioni sono state finalizzate nell'ambito di due canali specifici di finanziamento: il Servizio Civile Nazionale ed il dispositivo regionale Garanzia Giovani – Servizio Civile. Il primo, il Servizio Civile Nazionale, è il canale storicamente utilizzato dai comuni dell'Ambito nelle diverse aree di progettazione; Garanzia Giovani si rivolge invece al target dei giovani NEET (senza lavoro e senza percorsi di istruzione e formazione attivi).

Nel corso del 2016 si è proceduto quindi all'emissione del bando di selezione dei giovani volontari per il servizio civile nazionale al quale hanno partecipato 114 giovani. Di questi ne sono stati selezionati e avviati al servizio 31. Per il dispositivo Garanzia Giovani – Servizio Civile, nel 2016, sono state invece presentate 37 domande, 15 delle quali selezionate ed avviate al servizio.

Di seguito si rappresenta la distribuzione per progetti e per Comune dei complessivi 46 giovani volontari in servizio civile al 31/12/2016:

| | Ambiente | Anziani | Biblioteca | Disabili | Giovani | Infanzia | Minori | TOTALE |
|---------------------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Baranzate | | | 2 | | | 1 | | 3 |
| Bollate | | | 8 | 1 | | 2 | 1 | 12 |
| Cesate | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | 4 |
| Garbagnate Milanese | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | | 9 |
| Novate Milanese | | | 2 | 2 | 1 | | | 5 |
| Senago | 2 | 1 | 2 | 2 | | | 1 | 8 |
| Solaro | 2 | | | | | 1 | | 3 |
| Comuni Insieme | | | | | 1 | | 1 | 2 |
| TOTALE | 5 | 5 | 17 | 6 | 4 | 5 | 4 | 46 |

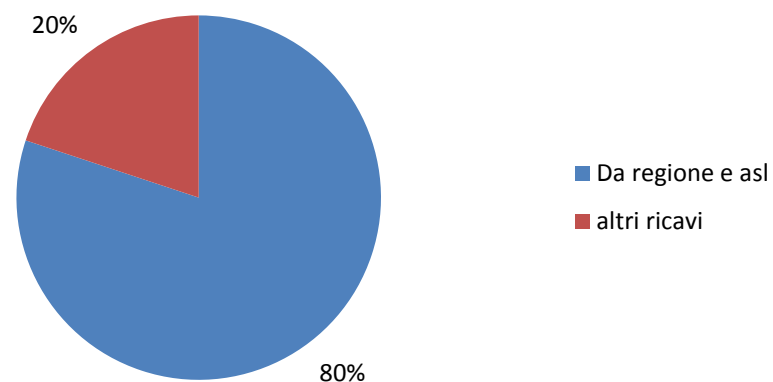
Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del servizio

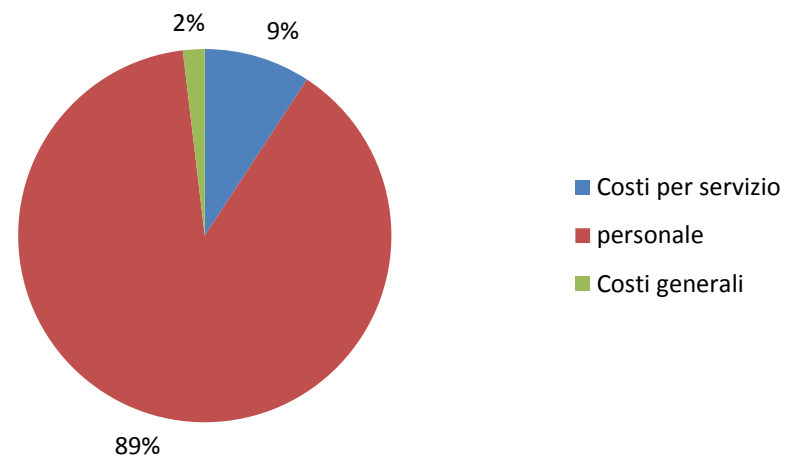
| Ricavi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|-----------------|-----|------------------|-----|
| Da regione e asl | € 39.888 | 81% | € 106.466 | 80% |
| altri ricavi | € 9.464 | 19% | € 26.473 | 20% |
| Totale ricavi | € 49.352 | | € 132.939 | |

| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|---------------------|-----------------|-----|------------------|-----|
| Costi per servizio | € 9.464 | 19% | € 11.153 | 9% |
| personale | € 39.136 | 80% | € 107.534 | 89% |
| Costi generali | € 491 | 1% | € 2.278 | 2% |
| Totale costi | € 49.091 | | € 120.965 | |

Ricavi d'esercizio 2016



Costi d'esercizio 2016



AL TUO FIANCO

L'attività degli sportelli è stata avviata da Comuni Insieme all'inizio del 2012 per tutto l'Ambito territoriale. Mission di Al Tuo Fianco è accogliere e aiutare le vittime di violenza in ambito domestico e/o di stalking nel percorso di uscita dalle problematiche, supportando le persone in un percorso di consapevolezza e di cambiamento attraverso una consulenza psicologica e legale gratuita ed anonima.

Anche nel 2016 sono proseguiti i tavoli di lavoro e di coordinamento (istituiti negli anni precedenti) volti a creare una rete di collaborazione tra tutti i servizi (pubblici, privati, associazioni, Carabinieri e Forze dell'Ordine.) per mettere in campo le risorse necessarie per affrontare ogni situazione in modo personalizzato, oltre che condividere riflessioni e linee operative

A seguito della consulenza allo sportello si costruisce insieme un percorso di supporto e affiancamento con l'invio, laddove condiviso e necessario, ai servizi territoriali e specialistici del territorio. Nel corso del 2016 lo sportello ha accolto circa 30 accessi/consulenze e contatti telefonici per problematiche diverse. Per 7 di queste è stata attivata una consulenza legale mentre per 4 situazioni si è reso necessario un collocamento temporaneo.

Le richieste tra i comuni dell'Ambito sono così distribuite: Bollate 11; Cesate 6; Solaro 4; Garbagnate 2; Paderno 3. Le restanti richieste provengono da comuni fuori dall'Ambito.

I soggetti invianti sono stati spesso i canali istituzionali e i servizi del territorio (servizi sociali comunali, Servizio Minori e Consultori Familiari)

Lo sportello ha partecipato nel 2016 ad alcune iniziative sul territorio e promosso incontri dibattito volti ad informare e sensibilizzare la cittadinanza al fine di migliorare la conoscenza complessiva del fenomeno e delle implicazioni personali e sociali che ne conseguono.

Nel 2016 le operatrici hanno partecipato alle iniziative promosse dai comuni di Bollate, Novate, Senago e Solaro legate alla Giornata Mondiale contro la violenza alle donne" del 25 novembre.

Hanno inoltre contribuito all'organizzazione della Run che si è svolta a Cesate il 2 ottobre 2016

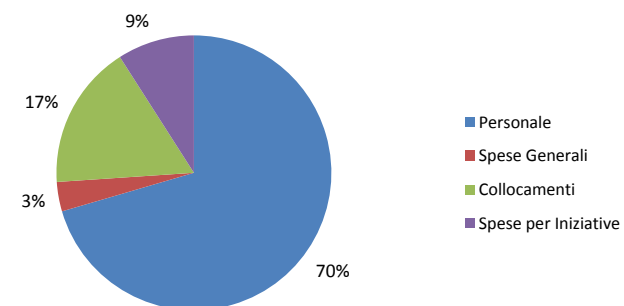
Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del progetto

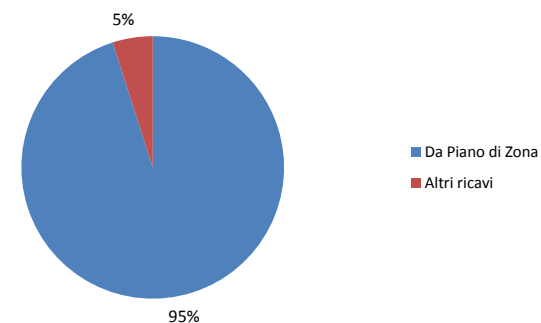
| Ricavi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|-----------------|-----|-----------------|-----|
| Da Piano di Zona | € 17.922 | 93% | € 22.373 | 95% |
| Altri ricavi | € 1.412 | 7% | € 1.162 | 5% |
| Totale ricavi | € 19.334 | | € 23.535 | |

| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|-----------------|-----|-----------------|-----|
| Personale | € 17.100 | 95% | € 19.000 | 70% |
| Spese Generali | € 205 | 1% | € 934 | 3% |
| Collocamenti | € 0 | | € 4.587 | 17% |
| Spese per Iniziative | € 655 | 4% | € 2.440 | 9% |
| Totale costi | € 17.960 | | € 26.961 | |

Costi d'esercizio 2016



Ricavi d'esercizio 2016



AREA ANZIANI E DISABILI

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED HANDICAP

Mission del servizio

La gestione amministrativa del SAD-SADH, messa a sistema già nel 2011, è svolta da Comuni Insieme per i Comuni Soci attraverso il sistema dell'accREDITamento. La finalità del servizio consiste nel complesso degli interventi di natura socio-assistenziale prestati al domicilio di anziani, disabili e nuclei famigliari con soggetti a rischio di emarginazione, al fine di consentire la permanenza dei soggetti interessati nel proprio ambiente di vita. Inoltre Comuni Insieme ha acquisito la gestione dei monolocali per anziani di via Turati a Bollate la cui gestione viene garantita mediante affidamento in appalto.

Organizzazione del servizio

Nell'Ambito di Garbagnate M.se è stato avviato il processo di accREDITamento di soggetti professionali per l'erogazione dei servizi ed interventi socio-assistenziali e socio-educativi domiciliari in favore di anziani, disabili, minori e loro famiglie. E' quindi stato istituito un Albo dei Soggetti accREDITati per l'erogazione di tali servizi, ai sensi dell'art.11, c. 3 . L. 328/2000; il controllo, il monitoraggio e la regolazione delle prestazioni avviene tramite un supporto informatico che garantisce praticamente in tempo reale l'aggiornamento da diversi "punti" del sistema.

L'erogazione del servizio avviene tramite questi passaggi:

- Richiesta/segnalazione al servizio sociale comunale.
- Condivisione del progetto/piano assistenziale con l'anziano e la famiglia e contestuale individuazione del soggetto gestore accREDITato.
- Attivazione del servizio e inserimento nel sistema informatico del piano assistenziale.
- Verifica , monitoraggio, controllo amministrativo e pagamento dei fornitori.
- Per i Comuni di Baranzate, Bollate e Garbagnate Milanese l'Azienda gestisce inoltre la compartecipazione al servizio degli utenti.

Attività e risultati

Gli interventi realizzati nel corso del 2016 hanno riguardato complessivamente 147 utenti del SAD e 46 del SADH, così suddivisi per Comune:

| Utenti SAD | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate | Senago | Solaro | TOT |
|------------|-----------|---------|--------|------------|--------|--------|--------|-----|
| 2015 | 22 | 48 | 8 | 25 | 47 | 21 | 21 | 192 |
| 2016 | 17 | 36 | 7 | 20 | 37 | 12 | 18 | 147 |

| Utenti SADH | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate | Senago | Solaro | TOT |
|-------------|-----------|---------|--------|------------|--------|--------|--------|-----|
| 2015 | 8 | 4 | 6 | 4 | 16 | 7 | 9 | 54 |
| 2016 | 8 | 5 | 4 | 3 | 11 | 6 | 9 | 46 |

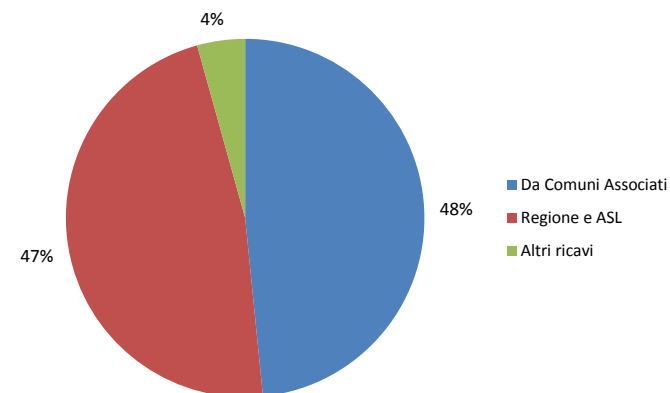
Si evidenzia come nel 2016 il numero degli utenti in carico si sia riallineato con il numero delle situazioni seguite precedentemente al 2015. Un calo presumibilmente connesso all'introduzione di nuove tariffe e di quote di compartecipazione al costo del servizio.

Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del servizio

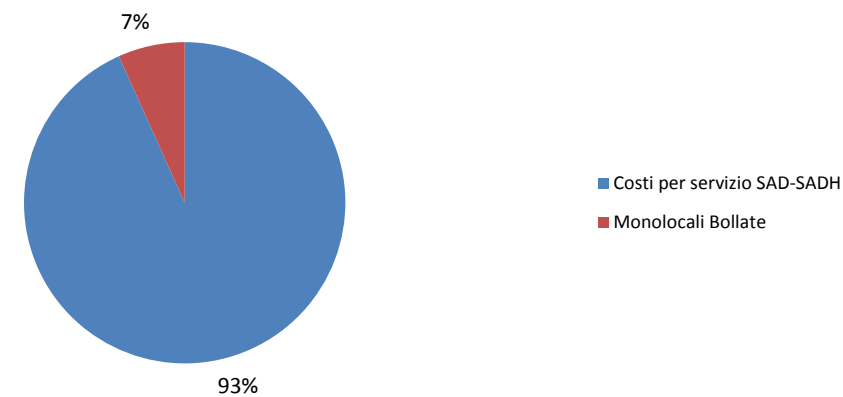
| Ricavi di esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|------------------|-----|------------------|-----|
| Da Comuni Associati | € 320.963 | 57% | € 252.347 | 48% |
| Regione e ASL | € 217.216 | 38% | € 246.339 | 47% |
| Altri ricavi | € 26.090 | 5% | € 22.524 | 4% |
| Totale Ricavi | € 564.269 | | € 521.210 | |

Ricavi d'esercizio 2016



| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|-----------------------------|------------------|-----|------------------|-----|
| Costi per servizio SAD-SADH | € 529.038 | 94% | € 484.869 | 93% |
| Monolocali Bollate | € 35.231 | 6% | € 34.889 | 7% |
| Costi generali | € 0 | 0% | € 1.452 | 0% |
| Totale Costi | € 564.269 | | € 521.210 | |

Costi d'esercizio - anno 2016



CENTRI DIURNI

Mission del servizio

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è un servizio diurno che accoglie persone anziane che hanno deficit nell'autonomia fisica e/o psichica e/o sensoriale e/o vivono situazioni di solitudine e di abbandono. Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è un servizio diurno che accoglie persone disabili adulte con elevati livelli di fragilità, tali cioè da comportare una notevole compromissione delle autonomie nelle funzioni elementari. Entrambi operano per mantenere e, ove possibile, incentivare le abilità della persona ospite. Si pongono inoltre a supporto della famiglia per favorire il mantenimento del soggetto anziano o disabile al proprio interno. A partire dal 2011 Comuni Insieme ha svolto una funzione di riordino amministrativo e gestionale delle figure presenti nei 3 centri: CDD Centronch'io di Bollate e CDD Archimede e CDI Ca del Dì di Garbagnate. In particolare attraverso specifici appalti sono state da prima incaricate le figure socio-sanitarie e successivamente quelle educative ed infine integrate anche altre figure sanitarie (infermiere, fisioterapista, neuropsicologo) e le figure con funzioni socio-animative (musicista terapeuta, body tonic ecc.) Comuni Insieme ha proceduto a riunificare così dette prestazioni e a garantire il medesimo livello di qualità e costi per le tre strutture. A partire da settembre 2016 la gestione del CDD di Garbagnate è passata interamente a Comuni Insieme che nei mesi successivi ha completato la voltura dell'accREDITAMENTO. Dallo stesso periodo sono state inoltre incrementate le prestazioni educative presso il CDD di Bollate (conseguentemente ad un avvicendamento del personale comunale).

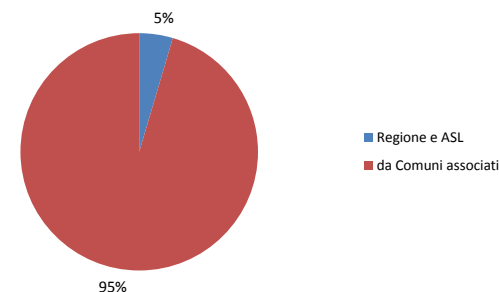
Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del servizio.

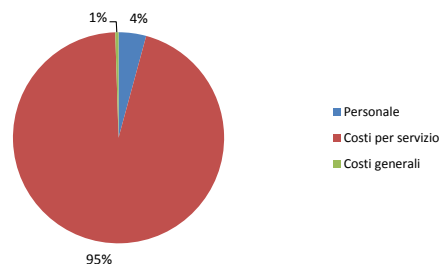
| Ricavi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|------------------|------|------------------|-----|
| Regione e ASL | € - | 0% | € 23.849 | 5% |
| da Comuni associati | € 366.030 | 100% | € 498.508 | 95% |
| Totale ricavi | € 348.264 | | € 522.357 | |

| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|---------------------|------------------|-----|------------------|-----|
| Personale | € 3.820 | 1% | € 22.062 | 4% |
| Costi per servizio | € 359.390 | 98% | € 497.693 | 95% |
| Costi generali | € 2.820 | 1% | € 2.602 | 0% |
| Totale costi | € 366.030 | | € 522.357 | |

Ricavi d'esercizio 2016



Costi d'esercizio 2016



TELEASSISTENZA

Mission del servizio

Il Servizio di Teleassistenza/Telesoccorso è stato assunto da Comuni Insieme nel 2014 dopo che la Provincia di Milano comunicava ai Comuni l'intenzione di dismettere l'attività a decorrere dal 31/01/2014. I Comuni del territorio hanno così deciso di continuare a garantire questo importante servizio ai cittadini, affidando la gestione dello stesso all'Azienda Consortile Comuni Insieme. Attraverso specifica procedura pubblica di selezione è stato individuato come soggetto gestore, l'Azienda Medialife Srl.

La Teleassistenza è una attività di grande importanza per i cittadini più fragili: ne fruiscono infatti per lo più persone sole, anziani o invalidi, e garantisce, tramite una centrale operativa un ricorrente e programmato contatto telefonico al fine di monitorare la situazione personale ed eventuali problemi di natura psico-fisica di ciascun utente. Inoltre gli utenti dispongono di un dispositivo di allarme che, in caso di urgenza, attiva il contatto telefonico con gli operatori della Centrale Operativa del servizio che provvedono agli interventi del caso.

Destinatari

Il dato degli utenti indicato nella tabella che segue evidenzia il numero di soggetti complessivo che ha beneficiato del servizio nell'arco del 2016. All'inizio dell'anno il servizio è stata predisposta una specifica campagna informativa e di sensibilizzazione sui alcuni notiziari locali che non ha dato gli esiti sperati, confermando anche per quest'anno un significativo calo degli utenti. L'introduzione del pagamento a carico dell'utenza (il servizio originariamente fornito dalla Provincia di Milano era completamente gratuito) resta presumibilmente il punto di maggiore criticità del servizio che ha portato a numerose e costanti rinunce nel corso degli ultimi anni. Le nuove attivazioni nell'arco del 2016 sono state 18.

| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate | Senago | Solaro | TOT |
|-------------|-----------|---------|--------|------------|--------|--------|--------|------------|
| 2015 | 20 | 49 | 10 | 20 | 39 | 49 | 21 | 208 |
| 2016 | 17 | 46 | 11 | 22 | 41 | 40 | 19 | 196 |

Al 31/12/2016 le utenze attive sono 149 (contro le 178 attive alla fine del 2015) e così distribuite:

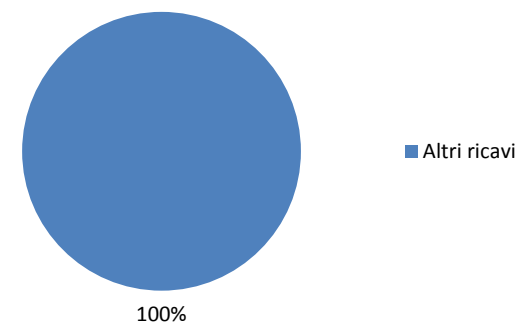
| Utenti attivi al 31/12 | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Novate | Senago | Solaro | TOT |
|------------------------|-----------|---------|--------|------------|--------|--------|--------|------------|
| 2016 | 12 | 43 | 7 | 16 | 30 | 28 | 13 | 149 |

Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del servizio

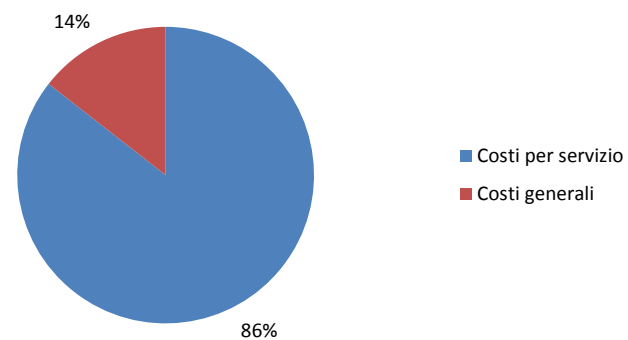
| Ricavi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|-----------------|-----|-----------------|------|
| Da Comuni Associati | € 4.119 | 18% | € 0 | 0% |
| Altri ricavi | € 18.478 | 82% | € 18.362 | 100% |
| Totale ricavi | € 22.597 | | € 18.362 | |

Ricavi d'esercizio 2016



| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|---------------------|-----------------|-----|-----------------|-----|
| Costi per servizio | € 21.564 | 95% | € 15.273 | 86% |
| Costi generali | € 1.033 | 5% | € 2.581 | 14% |
| Totale costi | € 22.597 | | € 17.854 | |

Costi d'esercizio 2016



ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA AI DISABILI

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA SCUOLE INFERIORI

Anche nel 2016 è proseguita la gestione in accreditamento del servizio di Assistenza scolastica nelle scuole inferiori del Comune di Solaro. La gestione di questo servizio, avviata inizialmente in forma sperimentale, si è consolidata negli anni. In particolare preme evidenziare come questo modello di gestione abbia nel tempo favorito l'apertura a diversi contributi (più soggetti gestori) e soprattutto un maggior coinvolgimento delle famiglie e delle scuole nella progettazione degli interventi. Nel corso dell'anno scolastico 2016/17 sono stati attivati 51 interventi di assistenza educativa scolastica nelle scuole inferiori.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE DISABILI SENSORIALI E ASSISTENZA EDUCATIVA SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO

Dopo che nell'anno scolastico 2015/2016 Comuni Insieme aveva gestito tutti gli interventi di assistenza scolastica la cui competenza è in capo a Città Metropolitana, per il successivo anno scolastico 16/17 i Comuni dell'Ambito, a fronte di una situazione di indeterminatezza di risorse, hanno deciso di limitare la gestione alle seguenti tipologie:

- Assistenza alla comunicazione disabili sensoriali: il servizio è stato reso in favore di tutti i disabili sensoriali residenti nei comuni dell'Ambito. Il servizio è stato gestito in accreditamento;
- Assistenza educativa scolastica scuole secondarie di secondo grado: il servizio è stato reso esclusivamente per i residenti di Paderno D. e Solaro. Il servizio è gestito in accreditamento per il comune di Solaro e tramite fornitore in appalto per il comune di Paderno D.

Servizio di Assistenza alla Comunicazione ai Disabili Sensoriali

Nell'anno scolastico 2016/2017 il servizio di assistenza alla comunicazione si è rivolto a 36 ragazzi, 28 disabili sensoriali e 8 pluridisabili.

Attraverso le prestazioni rese da soggetti accreditati, vengono realizzati i seguenti interventi:

- affiancamento durante le lezioni a scuola e/o presso il domicilio nello svolgimento dell'attività didattica;
- decodificazione delle informazioni complesse al fine di rendere accessibile l'apprendimento;

- attività didattiche personalizzate secondo il Progetto Educativo Individualizzato, svolte all'interno della struttura scolastica;
- attività educative volte principalmente all'acquisizione dell'autonomia personale nei contesti quotidiani di vita.

Destinatari

Nelle tabelle che seguono si evidenziano le tipologie di disabilità e la distribuzione territoriale dei destinatari degli interventi.

| | COMUNI SOCI | | | | | | | Comuni non soci | |
|----------------------|-------------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|-----------------|-----------|
| | BARANZATE | BOLLATE | CESATE | GARBAGNATE | NOVATE | SENAGO | SOLARO | PADERNO D. | TOT |
| UTENTI TOTALI | 5 | 4 | 6 | 6 | 2 | 5 | 1 | 7 | 36 |
| di cui | | | | | | | | | |
| pluridisabili | 2 | | 4 | 1 | | 1 | | | 8 |
| non udenti | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 18 |
| non vedenti | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | 3 | 10 |

La maggior parte dei ragazzi frequenta la scuola primaria (42%), seguita dalla scuola secondaria di primo grado (28%). Percentualmente inferiore il numero di ragazzi frequentanti l'asilo nido e la scuola per l'infanzia (14%).

Per l'anno scolastico 2016/17 Città Metropolitana ha messo a disposizione una quota forfettaria di €.4.264 per ciascun disabile sensoriale e di €.2.558 per ciascun pluridisabile.

| | Utenti per classi di età | | | | TOT |
|-------------------|--------------------------|------------|---------------------------|-----------------------------|-----------|
| | nido-scuola infanzia | primaria | secondaria di primo grado | secondaria di secondo grado | |
| comuni soci | 3 | 13 | 9 | 4 | 29 |
| non soci | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| tot | 5 | 15 | 10 | 6 | 36 |
| % sul tot. | 14% | 42% | 28% | 17% | |

Assistenza Educativa Scuole secondarie di secondo grado

Come anticipato in premessa questa attività è stata garantita solo per i Comuni di Paderno D. e Solaro.

Complessivamente si tratta di 28 studenti così distribuiti

| | AES |
|---------------|-----------|
| Paderno D. | 18 |
| Solaro | 10 |
| Totale | 28 |

L'attività viene gestita per il Comune di Solaro attraverso cooperative accreditate e con trasferimento di risorse al Comune di Paderno D. per la gestione attraverso i propri soggetti appaltanti.

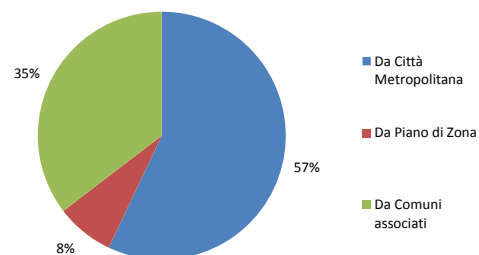
Per l'anno scolastico 2016/2017 Città Metropolitana ha messo a disposizione una quota forfettaria pari a €.2.985 per ciascun ragazzo disabile. La quota si riduce a €.2.132 se trattasi di frequenza presso scuola professionale.

Risorse economiche

Si presenta il conto economico del servizio. A differenza dello scorso anno le diverse articolazioni del servizio (AES, DS, Pluridisabili e Assistenza scuole inferiori) sono state aggregate in una sola scheda di bilancio.

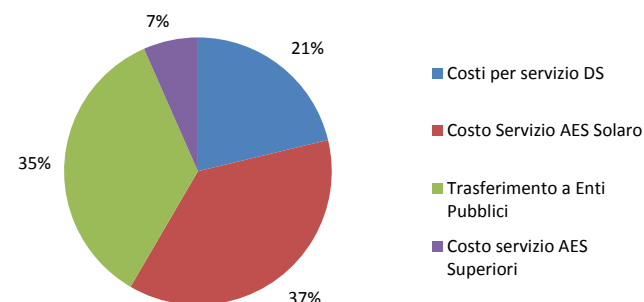
| Ricavi d'esercizio | 2016 | % |
|------------------------|------------------|-----|
| Da Città Metropolitana | € 412.781 | 57% |
| Da Piano di Zona | € 54.700 | 8% |
| Da Comuni associati | € 256.179 | 35% |
| Totale ricavi | € 723.660 | |

Ricavi d'esercizio 2016



| Costi d'esercizio | 2016 | % |
|-------------------------------|------------------|-----|
| Costi per servizio DS | € 153.613 | 21% |
| Costo Servizio AES Solaro | € 268.531 | 37% |
| Trasferimento a Enti Pubblici | € 252.919 | 35% |
| Costo servizio AES Superiori | € 47.735 | 7% |
| Costi generali | € 862 | 0% |
| Totale costi | € 723.660 | |

Costi d'esercizio 2016



PROGETTI E SPERIMENTAZIONI

FUORI CASA – Housing Sociale

Il progetto di housing sociale Fuori Casa è stato avviato nel 2013 con fondi della L.R. 8/2005 e grazie ad uno specifico finanziamento extra bando di Fondazione Cariplo; l'obiettivo principale è ampliare le disponibilità di strutture abitative temporanee di accoglienza per favorire la concreta applicabilità delle misure alternative alla detenzione. All'inserimento abitativo si affiancano progetti di inserimento lavorativo e attività di reinserimento sociale e sensibilizzazione della cittadinanza sul valore dei percorsi di riabilitazione sociale. L'appartamento di Cascina del Sole – Bollate è stato inaugurato all'inizio del 2014. Il progetto è gestito in partenariato con la cooperativa Estia che garantisce agli ospiti il supporto educativo e l'accompagnamento all'autonomia attraverso gli inserimenti lavorativi ha reso possibile l'ospitalità di 6 persone nell'arco del biennio progettuale che sono state accompagnate in percorsi reinserimento sociale, in particolare per l'autonomia lavorativa ed abitativa. La scadenza del progetto prevista per luglio 2016 è stata prorogata a tutto novembre 2016 quando sono stati approvati da Regione Lombardia le nuove progettualità sui temi del reinserimento sociale e dell'housing: "N.E.T. Housing UEPE" e "Tecniche da Inserimento T.D.I.". In continuità con la precedente progettazione si è proceduto quindi a rinnovare la collaborazione con la cooperativa Estia fino a novembre 2018 concedendo alla stessa il comodato d'uso relativo all'appartamento di via C. Battisti 27/29 di proprietà di Comuni Insieme.

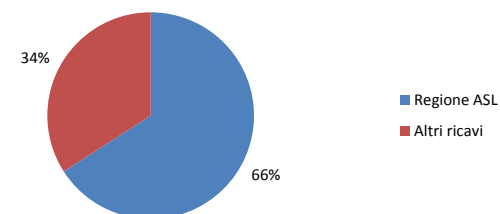
Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del progetto.

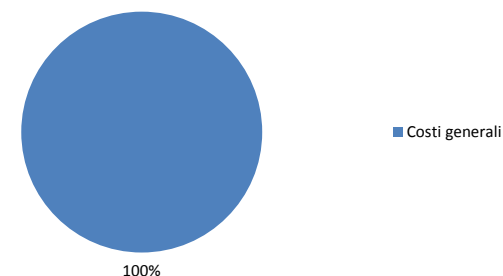
| Ricavi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|-----------------|-----|----------------|-----|
| Regione ASL | € 4.640 | 12% | € 4.640 | 66% |
| Fondazione cariplo | € 28.430 | 73% | € 0 | 0% |
| Fondazione Nord | € 3.000 | 8% | € 0 | 0% |
| Altri ricavi | € 2.800 | 7% | € 2.400 | 34% |
| Totale ricavi | € 38.870 | | € 7.040 | |

| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|---------------------|-----------------|-----|-----------------|------|
| Costi per servizio | € 36.591 | 82% | € 0 | 0% |
| Costi generali | € 7.885 | 18% | € 12.687 | 100% |
| Totale costi | € 44.476 | | € 12.687 | |

Ricavi d'esercizio 2016



Costi d'esercizio 2016



FAMILY STAR (Family group conference and Student At Risk)

Gli esiti del progetto Riunioni di Famiglia ed il particolare interesse suscitato nelle scuole coinvolte, relativamente allo strumento delle Family Group Conference (FGC), ha indotto e favorito una riprogettazione dell'iniziativa su ampia scala. Nell'ambito dei programmi per l'innovazione sociale la Comunità Europea ha così deciso di sostenere per il periodo 2015-2018, il progetto Family Star, consentendo un allargamento della sperimentazione già avviata con il progetto Riunioni di Famiglia, anche al territorio del lodigiano e del salernitano.

I partner del progetto sono l'Azienda Speciale Consortile Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale di Bollate - capofila dell'intervento e interfaccia con gli enti finanziatori –, il Consorzio La Rada di Salerno, l'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona di Lodi, ASVAPP di Torino e l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano (quest'ultime come valutatori e supervisori della metodologia).

Il budget complessivo del progetto supera il milione di euro e si compone, oltre del finanziamento della Comunità Europea pari a €790.000, anche di rilevanti finanziamenti di due Fondazioni: la Fondazione Peppino Vismara e la Fondazione con il Sud. Ciascun ente ha finanziato il progetto Family Star per una quota pari a €100.000. Il progetto, che ha preso avvio alla fine del 2015 si realizzerà nell'arco del triennio 2015-2018 con la seguente scansione temporale:

Fase di avvio (ottobre 2015 - agosto 2016)

- definizione degli organismi di *governance* e raccordo, accordi istituzionali;
- presentazione al territorio e coinvolgimento delle scuole;
- formazione e selezione dei facilitatori e degli operatori di *advocacy* delle FGC;
- formazione delle scuole e dei coordinatori di classe.

Fase di implementazione (settembre 2016 – giugno 2017)

- coinvolgimento delle scuole per individuare le situazioni da avviare all'intervento sperimentale;
- realizzazione delle FGC e della successiva FGC di verifica.

Fase di valutazione (ottobre 2016 - dicembre 2017)

- realizzazione della valutazione d'impatto quantitativa;
- somministrazione dei questionari pre e post trattamento
- raccolta dati scolastici sugli studenti

- analisi qualitativa dell'implementazione dell'intervento
- focus group, interviste dirette, interviste telefoniche a persone chiave dell'intervento

Fase di disseminazione (ottobre 2015 – settembre 2018)

- creazione di un sito web per la promozione del progetto e del modello
- convegni finali (locali e nazionale) di presentazione dei risultati
- partecipazione a seminari scientifici nazionali e internazionali
- redazione di una guida operativa per l'implementazione delle FGC nelle scuole

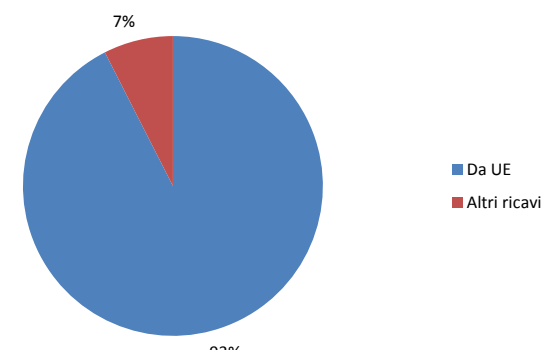
Risorse economiche

Si presenta il conto economico sintetico del progetto.

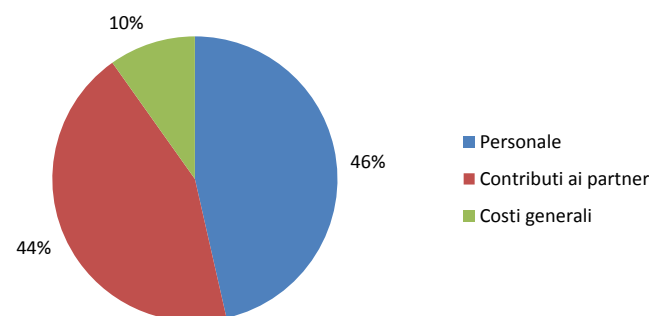
| Ricavi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|----------------------|-----------------|------|------------------|-----|
| Da UE | € 12.544 | 100% | € 185.055 | 93% |
| Altri ricavi | | | € 15.000 | 7% |
| Totale ricavi | € 12.544 | | € 200.055 | |

| Costi d'esercizio | 2015 | % | 2016 | % |
|-----------------------|-----------------|-----|------------------|-----|
| Costi per servizio | € 4.880 | 39% | € - | 0% |
| Personale | € 4.620 | 37% | € 97.438 | 46% |
| Contributi ai partner | € 0 | 0% | € 91.755 | 44% |
| Costi generali | € 3.044 | 24% | € 20.622 | 10% |
| Totale costi | € 12.544 | | € 209.815 | |

Ricavi d'esercizio 2015



Costi d'esercizio 2015



#VAI VERSO UNA COMUNITA' DI PERSONE CHE GENERA VICINANZA, ATTIVAZIONE E INNOVAZIONE

Nell'ambito del programma Welfare in Azione della Fondazione Cariplo è stato approvato e finanziato il progetto #VAI – Verso una comunità di persone che genera vicinanza, attivazione e innovazione, di cui Comuni Insieme è Capofila, in partenariato con le cooperative A77, Dike, Il Grafo (da dicembre 2016 confluito nel Consorzio SIR) , Intrecci, Koinè, Spazio Giovani e l'Associazione La Rotonda.

Il progetto intende affrontare, in un'ottica di contrasto e prevenzione, l'aumento esponenziale di persone e famiglie cosiddette "vulnerabili" verificatosi in questi ultimi anni. Con il termine "vulnerabili" ci si riferisce a quelle persone sempre più colpite dalla crisi economica, che genera difficoltà crescenti sotto vari profili: mantenimento o accesso all'abitazione, difficoltà occupazionali, adeguata cura e crescita dei familiari più deboli.

Tali problematiche vanno lette in concomitanza con l'indebolimento dei legami familiari e delle reti sociali, che rendono ancora più fragile la capacità delle persone di fronteggiare tali momenti di difficoltà. Proprio la crisi ha fatto emergere le inadeguatezze del sistema di welfare attuale, composto da un'offerta di servizi frammentata, incapace di valorizzare le risorse già presenti a livello comunitario. È per affrontare questi limiti e offrire nuove risposte che il progetto #VAI intende lavorare. Tre sono le azioni fondamentali che il progetto intende implementare nei prossimi tre anni: il consumo sostenibile; il sostegno abitativo e l'attivazione di comunità per contrastare la frammentazione e lo sfilacciamento dei legami, familiari e sociali. In particolare:

ATTIVAZIONE COMUNITARIA: nel corso del 2016 è stato promosso il primo bando di attivazione comunitaria: 14 le progettazioni finanziate che si realizzeranno nel corso del 2017. Il bando si propone come strumento per promuovere azioni di prossimità e di socializzazione e per favorire la diretta partecipazione dei cittadini, ma anche dar loro la possibilità di esprimere le proprie necessità e ideare possibili soluzioni ad esempio rispetto alla gestione dei bisogni materiali, di risparmio, di riuso, per una migliore organizzazione dei consumi, piuttosto che in termini di condivisione delle necessità di cura e sostegno familiare (babysitting e vicinato solidale) o piuttosto ancora orientati alla riqualificazioni dei luoghi di vita.

I bandi saranno promossi, sostenuti e attivati grazie al lavoro in profondità che il progetto mette in campo attraverso le specifiche azioni di comunità previste con le Caritas, con i percorsi di educazione finanziaria, con il lavoro nei contesti abitativi ecc.

Sul tema del SOSTEGNO ABITATIVO si sperimenteranno percorsi di ristrutturazione del debito, forme alternative di restituzione del debito (manutenzione aree verdi, imbiancature ecc.) e microcredito. Si interverrà in particolare in due contesti di cooperative edificatrici di Bollate e Novate e in un contesto privato fortemente critico di Solaro.

Infine sul tema del SOSTEGNO ALIMENTARE E CONSUMO SOSTENIBILE nell'autunno 2016 è stato inaugurato l'Emporio Solidale sul modello sperimentato da Caritas già in altre realtà per mettere a sistema la raccolta e la distribuzione alimentare tra le Caritas locali. Su questa specifica azione è previsto inoltre l'avvio dei tavoli locali congiunti tra soggetti pubblici e privati finalizzati a connettere gli interventi rivolti alle stesse persone con l'obiettivo di superare la frammentazione e lavorare sulla progettazione condivisa.

All'interno poi dei contesti ingaggiati attraverso le azioni sull'abitare e di attivazione comunitaria è prevista la realizzazione di eventi e iniziative pubbliche dedicate al tema del riciclo, del riuso e del riparo.

Trasversali a queste azioni è prevista una specifica attività di comunicazione e fundraising. Attività quest'ultima per la quale è stato costituito un Fondo dedicato presso la Fondazione Comunitaria Nord Milano. Nell'arco del 2016 sono stati raccolti oltre €50.000 che verranno destinati alla sostenibilità progettuale.

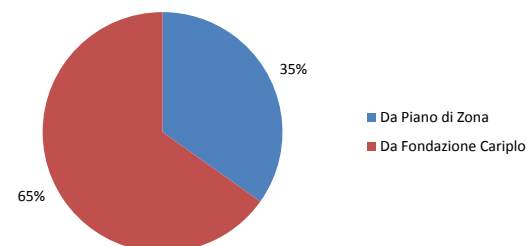
Risorse economiche

Si riporta il conto economico sintetico del progetto

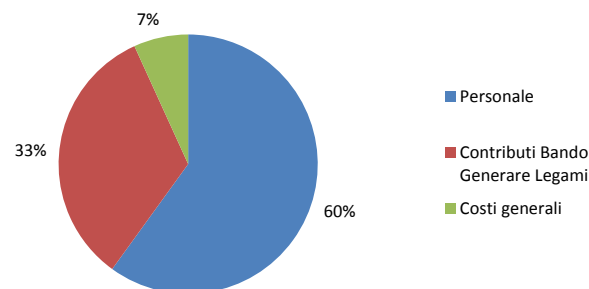
| Ricavi d'esercizio | 2016 | % |
|-----------------------|-----------------|-----|
| Da Piano di Zona | € 19.480 | 35% |
| Da Fondazione Cariplo | € 36.455 | 65% |
| Totale ricavi | € 55.935 | |

| Costi d'esercizio | 2016 | % |
|-------------------------------------|-----------------|-----|
| Personale | € 35.166 | 60% |
| Contributi Bando Generare Legami | € 19.480 | 33% |
| Costi generali | € 3.991 | 7% |
| Totale costi | € 58.637 | |

Ricavi d'esercizio 2016



Costi d'esercizio 2016



AGENZIA SOCIALE PER L'ABITARE – C.A.S.A.

Mission

L'Agenzia Sociale per l'Abitare C.A.S.A. nasce nell'ambito della progettazione del Programma Operativo Nazionale Metropolitan e trova riferimento nella Legge Regionale 16/2016 "Disciplina regionale dei servizi abitativi" ed ha l'obiettivo di strutturare un sistema di interventi di Ambito sulle tematiche abitative.

L'Agenzia si propone di ampliare l'offerta dei servizi abitativi e di contrasto dell'emergenza abitativa attraverso l'orientamento dei cittadini in merito alle opportunità di reperire alloggi in locazione a prezzi inferiori a quelli di libero mercato, lo svolgimento di azioni di sostegno alla locazione e di attività di garanzia nei confronti dei proprietari nei casi di morosità incolpevole (L.R. 16/2016 Art.3, c.3).

Nel corso del 2016 l'Azienda ha promosso, nei 7 comuni soci, la sottoscrizione degli accordi locali in tema di canone concordato con le associazioni dei proprietari e degli inquilini. Questa attività, conclusasi positivamente nel mese di luglio 2016, ha rappresentato la condizione preliminare per dare avvio alla promozione del canone concordato nel territorio.

Attività

Le attività di C.A.S.A. possono essere così sintetizzate:

- ✓ Promozione e informazione capillare sul canone concordato e delle altre misure di accesso alla locazione a canoni moderati attraverso incontri con le associazioni di categoria e agenzie immobiliari e un progetto di comunicazione coordinato in collaborazione con tutti i comuni aderenti;
- ✓ Accompagnamento dei cittadini (sia proprietari che inquilini) per tutta la durata contrattuale attraverso i dispositivi di garanzia promossi a livello comunale, regionale e nazionale;
- ✓ Gestione, integrazione e messa a sistema delle diverse risorse destinate alle politiche abitative (morosità incolpevole, Fondo per l'affitto, misure regionali sull'emergenza abitativa...)
- ✓ "One shop stop" inteso come punto di riferimento unico con la messa in opera di interventi differenziati che prevedono il coinvolgimento di diversi soggetti pubblici (area lavoro, sociale e formazione)
- ✓ Sportello unico zonale per le competenze previste dalla Legge Regionale 16/2016 in materia di servizi abitativi.

Modalità organizzative

L'Agenzia ha sede principale a Bollate in Piazza Martiri della Libertà 1. L'attività di apertura al pubblico è articolata in 2 aperture settimanali presso la sede principale e due presso lo Sportello di Senago in Via San Bernardo 7.

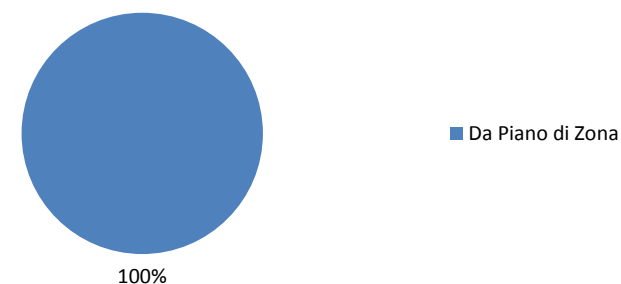
Risorse economiche

Si riporta il conto economico sintetico del servizio

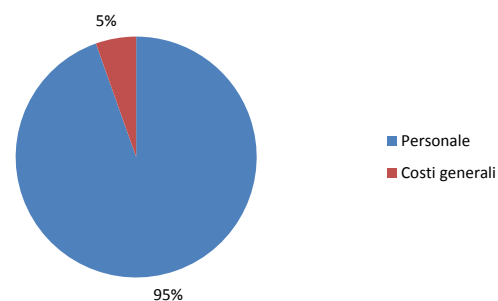
| Ricavi d'esercizio | 2016 | % |
|----------------------|----------------|------|
| Da Piano di Zona | € 2.746 | 100% |
| Totale ricavi | € 2.746 | |

| Costi d'esercizio | 2016 | % |
|---------------------|----------------|-----|
| Personale | € 2.597 | 95% |
| Costi generali | € 149 | 5% |
| Totale costi | € 2.746 | |

Ricavi d'esercizio 2016



Costi d'esercizio 2016



RICERCA SULLA QUALITA'

La ricerca sulla qualità dei servizi di Comuni Insieme viene realizzata ogni due anni ed ha l'obiettivo raccogliere il punto di vista dei destinatari finali dei servizi resi dall'Azienda.

Le questioni sondate con gli utenti possono essere così sintetizzate: adeguatezza e raggiungibilità delle sedi; funzionamento del servizio; garanzie di riservatezza e accessibilità del servizio; tempi e modalità di trattamento della domanda; capacità di ascolto e di comprensione dell'utente; possibilità di esprimersi con franchezza; soddisfazione complessiva del servizio.

Lo strumento scelto per l'indagine è stato il questionario proposto con la possibilità di risposta in una scala da 1 (per niente) a 4 (molto). Alla fine del questionario le persone potevano esprimere opinioni, considerazioni e suggerimenti diversi in uno spazio lasciato libero.

La ricerca ha riguardato i seguenti servizi: Servizio Minori Prevenzione e Tutela, Nucleo Integrazione Lavorativa, Spazio Immigrazione, Servizio Affidamento Familiare e Spazio Neutro. I questionari sono stati distribuiti dagli operatori a tutte le persone ricevute in colloquio nei mesi di novembre e dicembre 2016. I questionari raccolti, compilati in forma anonima, sono stati complessivamente 180.

I risultati dei servizi di Comuni Insieme

Nella tabella a fianco evidenziamo la fotografia che complessivamente emerge dell'Azienda. I valori medi delle risposte sfiorano il 3,5. Si tratta di valori sostanzialmente omogenei nel loro complesso: evidenziamo comunque i giudizi particolarmente positivi che riguardano la capacità di ascolto degli operatori (3,67), la garanzia di riservatezza (3,55) e la soddisfazione complessiva per il servizio ricevuto (3,51).

| | MEDIA |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| ACCOGLIENZA DEGLI SPAZI | 3,47 |
| RAGGIUNGIBILITA' DELLE SEDI | 3,36 |
| INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI | 3,53 |
| GARANZIE DI RISERVATEZZA | 3,55 |
| ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO | 3,39 |
| INFORMAZIONI SU TEMPI E MODI DI TRATTAMENTO DELLA DOMANDA | 3,39 |
| DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEGLI OPERATORI | 3,67 |
| CAPACITA' DI COMPRENDERE LE ESIGENZE | 3,49 |
| POSSIBILITA' DI ESPRIMERSI CON FRANchezza | 3,42 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO | 3,51 |

Presentiamo di seguito i risultati specifici di ciascun servizio evidenziando i risultati medi ottenuti per ciascuna delle aree oggetto della ricerca.

SERVIZIO MINORI, PREVENZIONE E TUTELA

Il Servizio Minori presenta il valore più alto nella questione “disponibilità all’ascolto degli operatori” (3,71), registrando, rispetto alla media complessiva del servizio, un lieve scivolamento verso il basso rispetto all’item su tempi/modi di trattamento della domanda (3.38).

| Servizio Minori | MEDIA |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| ACCOGLIENZA DEGLI SPAZI | 3,44 |
| RAGGIUNGIBILITA' DELLE SEDI | 3,53 |
| INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI | 3,58 |
| GARANZIE DI RISERVATEZZA | 3,58 |
| ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO | 3,47 |
| INFORMAZIONI SU TEMPI E MODI DI TRATTAMENTO DELLA DOMANDA | 3,38 |
| DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEGLI OPERATORI | 3,71 |
| CAPACITA' DI COMPRENDERE LE ESIGENZE | 3,53 |
| POSSIBILITA' DI ESPRIMERSI CON FRANCHEZZA | 3,56 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO | 3,55 |

| Servizio Affido | MEDIA |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| ACCOGLIENZA DEGLI SPAZI | 3,79 |
| RAGGIUNGIBILITA' DELLE SEDI | 3,21 |
| INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI | 3,79 |
| GARANZIE DI RISERVATEZZA | 3,93 |
| ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO | 3,86 |
| INFORMAZIONI SU TEMPI E MODI DI TRATTAMENTO DELLA DOMANDA | 3,57 |
| DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEGLI OPERATORI | 3,93 |
| CAPACITA' DI COMPRENDERE LE ESIGENZE | 4 |
| POSSIBILITA' DI ESPRIMERSI CON FRANCHEZZA | 3,64 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO | 3,93 |

SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

Il servizio di Affido Familiare registra una soddisfazione complessiva di quasi il 3,8. La capacità di comprensione delle esigenze raggiunge la media massima (4). I valori più alti risultano inoltre essere quelli relativi alla disponibilità all’ascolto degli operatori e alle garanzia di riservatezza e alla soddisfazione complessiva del servizio (3,93). e alle informazioni sul funzionamento dei servizi (3,6). La media più bassa (3,21) interessa invece la raggiungibilità della sede.

SPAZIO NEUTRO

Per Spazio Neutro la media complessiva è del 3.2. I valori più alti riguardano la disponibilità all'ascolto degli operatori (3,55); particolarmente apprezzata anche l'accoglienza degli spazi (3,33) e le garanzie di riservatezza (3,45). La criticità rilevata all'item "capacità di comprendere le esigenze" può essere legata alle aspettative che le famiglie spesso hanno nei confronti del servizio al quale viene attribuita autonomia nella modifica dei tempi e delle modalità di incontro che di norma è in capo all'Autorità giudiziaria (o delegata al Servizio Minori)

| Spazio Neutro Zenobia | MEDIA |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| ACCOGLIENZA DEGLI SPAZI | 3,33 |
| RAGGIUNGIBILITA' DELLE SEDI | 3,05 |
| INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI | 3,1 |
| GARANZIE DI RISERVATEZZA | 3,45 |
| ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO | 3,24 |
| INFORMAZIONI SU TEMPI E MODI DI TRATTAMENTO DELLA DOMANDA | 3 |
| DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEGLI OPERATORI | 3,55 |
| CAPACITA' DI COMPRENDERE LE ESIGENZE | 2,9 |
| POSSIBILITA' DI ESPRIMERSI CON FRANCHEZZA | 3,16 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO | 3 |

| Spazio Immigrazione | MEDIA |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| ACCOGLIENZA DEGLI SPAZI | 3,34 |
| RAGGIUNGIBILITA' DELLE SEDI | 3,21 |
| INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI | 3,57 |
| GARANZIE DI RISERVATEZZA | 3,21 |
| ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO | 3,05 |
| INFORMAZIONI SU TEMPI E MODI DI TRATTAMENTO DELLA DOMANDA | 3,48 |
| DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEGLI OPERATORI | 3,71 |
| CAPACITA' DI COMPRENDERE LE ESIGENZE | 3,64 |
| POSSIBILITA' DI ESPRIMERSI CON FRANCHEZZA | 3,53 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO | 3,69 |

SPAZIO IMMIGRAZIONE

La media complessiva delle risposte per Spazio Immigrazione si attesta intorno al 3,4.

La disponibilità all'ascolto e la comprensione delle esigenze ottengono medie vicine al 3,7.

L'accessibilità rappresenta la voce con la media più bassa (3.05). La soddisfazione complessiva del servizio sfiora il 3,7

NUCLEO DI INTEGRAZIONE LAVORATIVA

Il Nucleo di Integrazione Lavorativa ottiene risposte medie attorno al 3,5. Apprezzata la raggiungibilità delle sedi (3.79). Curioso che questo valore sia in controtendenza con quanto rilevato dal Servizio Affidato che è nella stessa sede del NIL. Elevato anche il valore relativo alle informazioni sul funzionamento del servizio (3.64). Si discosta leggermente dalla media complessiva l'item sulla possibilità di esprimersi con franchezza con gli operatori (3.21).

| Nil - Aziende | Media |
|-------------------------------------------------|-------|
| INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI | 3,6 |
| QUALITA' DELLA COLLABORAZIONE CON GLI OPERATORI | 3,7 |
| FACILITA' DI CONTATTO | 3,3 |
| RISPETTO DEGLI OBIETTIVI CONCORDATI | 3,5 |
| DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEGLI OPERATORI | 3,6 |
| CAPACITA' DI COMPRENDERE LE ESIGENZE | 3,3 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO | 3,4 |

Oltre ai questionari rivolti agli utenti, per il NIL il questionario di gradimento è stato proposto anche alle aziende con le quali collabora il servizio: la qualità della collaborazione (3.7) oltre alla disponibilità all'ascolto e alle informazioni sul funzionamento del servizio (3.6) rappresentano gli item con i valori più alti

| NIL | MEDIA |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| ACCOGLIENZA DEGLI SPAZI | 3,43 |
| RAGGIUNGIBILITA' DELLE SEDI | 3,79 |
| INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI | 3,64 |
| GARANZIE DI RISERVATEZZA | 3,57 |
| ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO | 3,36 |
| INFORMAZIONI SU TEMPI E MODI DI TRATTAMENTO DELLA DOMANDA | 3,5 |
| DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEGLI OPERATORI | 3,43 |
| CAPACITA' DI COMPRENDERE LE ESIGENZE | 3,36 |
| POSSIBILITA' DI ESPRIMERSI CON FRANCHEZZA | 3,21 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO | 3,36 |

CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati hanno mediamente valori molto alti (3,5) e presentano una sostanziale omogeneità tra servizi, sia nelle medie ottenute sia rispetto a punti di forza e criticità che gli utenti evidenziano. Su tutti, la disponibilità all'ascolto degli operatori, rappresenta, trasversalmente a tutti i servizi, un elemento di qualità che merita certamente di essere evidenziato.