

BILANCIO SOCIALE
Anno di gestione 2006

BILANCIO SOCIALE

Anno di gestione 2006

Azienda Speciale Consortile
COMUNI INSIEME



Il Melograno Editore



Hanno partecipato ai lavori di elaborazione e redazione:

Luca Barlassina
Lucia Catenacci
Emilia Colombo
Francesca Defendi
Grazia Manciga
Pia Marchesi
Elena Meroni
Marco Pierucci

Hanno collaborato alla raccolta dati e redazione del documento
gli operatori di tutti i Servizi dell'Azienda *Comuni Insieme*.

Il bilancio sociale è stato costruito con la consulenza
della società Pares di Milano (www.pares.it)

Grafica e impaginazione

Cristina Cordani • Show Box • Cormano

Stampa

Coop. Sociale "Il Melograno" a.r.l. • Bollate
Luglio 2007

PRESENTAZIONE

9 pagina

PREMESSA METODOLOGICA

11

PROFILO DEL TERRITORIO

| | |
|--------------------------|----|
| Caratteristiche generali | 14 |
| Dati socio-demografici | 15 |
| Spesa sociale | 18 |

IDENTITÀ

| | |
|------------|----|
| Storia | 22 |
| Mission | 24 |
| Governance | 25 |

RISORSE

| | |
|-----------------------|----|
| Risorse professionali | 30 |
| Risorse economiche | 34 |

ATTIVITÀ E SERVIZI

| | |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Servizio Minori Prevenzione e Tutela | 38 |
| Nucleo Integrazione Lavorativa | 52 |
| Sostegno Educativo Domiciliare ai Minori | 64 |
| Spazio Neutro Zenobia | 74 |
| Servizio Affidato Familiare | 84 |
| Servizio Assistenza Comunicazione ai Disabili Sensoriali | 94 |
| Integrazione Servizio Sociale di Base | 100 |
| Spazio Immigrazione | 104 |

PRESENTAZIONE

Impegno primario del Presidente e del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda è quello di perseguire costantemente gli obiettivi che scaturiscono dalle sollecitazioni e dalle volontà dei Comuni soci.

Il Bilancio Sociale che presentiamo è quindi un impegno mantenuto; dopo l'avvio lo scorso anno di un processo di sempre crescente attenzione alla comunicazione ed alla rendicontazione delle attività svolte da *Comuni Insieme* con la produzione del Bilancio Sociale Anno Zero e del più approfondito Rapporto Sociale 2005-2006 del Servizio Minori, giungiamo quest'anno alla presentazione del documento rendicontativo dell'attività 2006.

E' un documento maggiormente complesso ed articolato nel quale abbiamo privilegiato lo sguardo su ognuno dei servizi svolti da *Comuni Insieme*; la dimensione, le caratteristiche specifiche, le metodologie di lavoro e soprattutto i destinatari.

Comuni Insieme continua a crescere; nuove sfide sono state affrontate nel 2006, altre sono state raccolte nell'anno in corso. Difficile rappresentare una "sintesi" di questo sviluppo, ancor più difficile rappresentare adeguatamente l'impegno e la passione che sostengono quotidianamente il lavoro di tutti i professionisti che collaborano con *Comuni Insieme*.

Oggi non partiamo più da zero: nel breve tempo di esistenza dell'Azienda ci sembra non solo di aver fatto molto lavoro ma anche di avere costruito qualcosa di importante, soprattutto avere mantenuto costantemente vive le relazioni di scambio e l'interlocuzione - tecnica e politica - con i soci.

Non abbiamo la presunzione di pensare di non aver commesso (e che non commetteremo in futuro) alcun errore: di certo però, se dobbiamo umanamente commettere degli errori, vogliamo almeno non siano gli stessi che in passato hanno segnato negativamente alcune delle esperienze di gestione sovracomunale.

Ma preferiamo - come sempre - non prolungarci in discorsi: oggi in questo Bilancio Sociale 2006 vogliamo che parlino i fatti, sapendo che dietro le cifre, i dati, i conti e le parole ci sono persone, bambini, ragazzi, donne e uomini, con la loro vita, i loro problemi, le loro storie, le loro sofferenze.

É a loro che doverosamente dedichiamo attenzione, professionalità, risorse.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Luigi Boffi

PREMESSA METODOLOGICA

Questo documento rappresenta la seconda edizione di bilancio sociale prodotta da *Comuni Insieme*. Rispetto al documento precedente si è voluta approfondire la rendicontazione delle attività svolte dall'Azienda, così da presentare in modo analitico i processi di lavoro, gli interventi e i risultati dei singoli Servizi.

L'attività di progettazione, costruzione e redazione del documento si è svolta tra marzo e giugno 2007. Si è trattato di un percorso partecipato all'interno di *Comuni Insieme*, che ha visto il coinvolgimento attivo delle équipes dei Servizi, del settore amministrativo, dello staff responsabili e della direzione.

La matrice utilizzata per dar conto dei servizi è frutto di un lavoro precedentemente svolto dal Servizio Minori Tutela e Prevenzione per la redazione di un proprio report sociale, presentato a gennaio 2007. Nel processo di realizzazione del bilancio sociale, tale struttura di rendiconto è stata discussa e modificata dalle équipes o dai referenti di ciascun Servizio dell'Azienda, così da adattarla alle caratteristiche specifiche dei diversi interventi e attività.

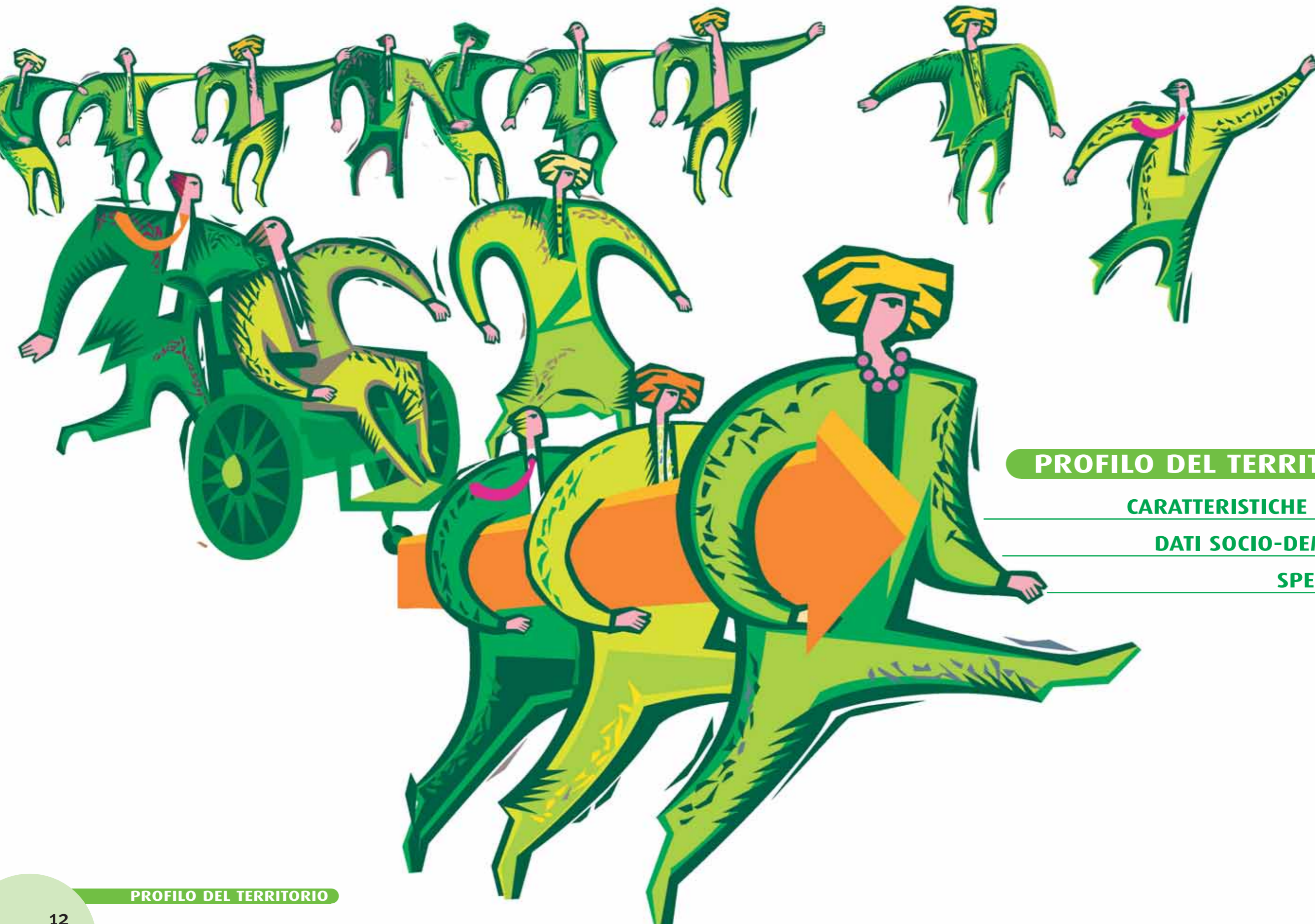
Lo schema del documento definitivo tiene conto dei seguenti riferimenti teorici e linee guida: *The Copenhagen Charter - Stakeholder approach*, modalità partecipativa di rendicontazione che prevede il coinvolgimento delle parti interessate; GRI – *Global Reporting Initiative*, linee guida internazionali per la rendicontazione integrata socio-economico-ambientale; EFQM – *European Foundation for Quality Management*, indicazioni per valutare e rendicontare molteplici dimensioni di qualità di organizzazioni che realizzano interventi e servizi pubblici; GBS – *Gruppo di statuizione delle linee guida per il bilancio sociale*, indicazioni per redigere documenti di bilancio sociale.

Altro riferimento presente all'attenzione di chi ha lavorato al bilancio è la direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 17 febbraio 2006 e le relative linee guida, che hanno a tema la rendicontazione sociale nel settore pubblico.

Riguardo alla struttura generale del bilancio sociale:

- la **prima parte** del documento si propone di dare un quadro sintetico del contesto territoriale, in riferimento alle caratteristiche generali e socio-deografiche;
- la **seconda parte** presenta informazioni che compongono una sorta di “carta d'identità” dell'Azienda: la storia, le finalità, gli aspetti di *governance*;
- la **terza parte** del bilancio mostra le risorse a disposizione di *Comuni Insieme*, sia per quanto concerne le risorse professionali, sia in relazione agli aspetti economici dell'organizzazione
- la **quarta parte** presenta un rendiconto dei servizi gestiti da *Comuni Insieme*. Per ciascun servizio si fornisce un quadro dettagliato dei processi organizzativi, delle attività e dei risultati raggiunti, delle caratteristiche specifiche dell'utenza in carico, nonché un profilo sintetico delle risorse professionali ed economiche.

I dati riportati nel bilancio sociale si riferiscono generalmente all'anno 2006, tranne nei casi in cui è specificato un riferimento diverso. Ove possibile, sono stati privilegiati confronti con i dati relativi all'anno 2005.



PROFILO DEL TERRITORIO

CARATTERISTICHE GENERALI

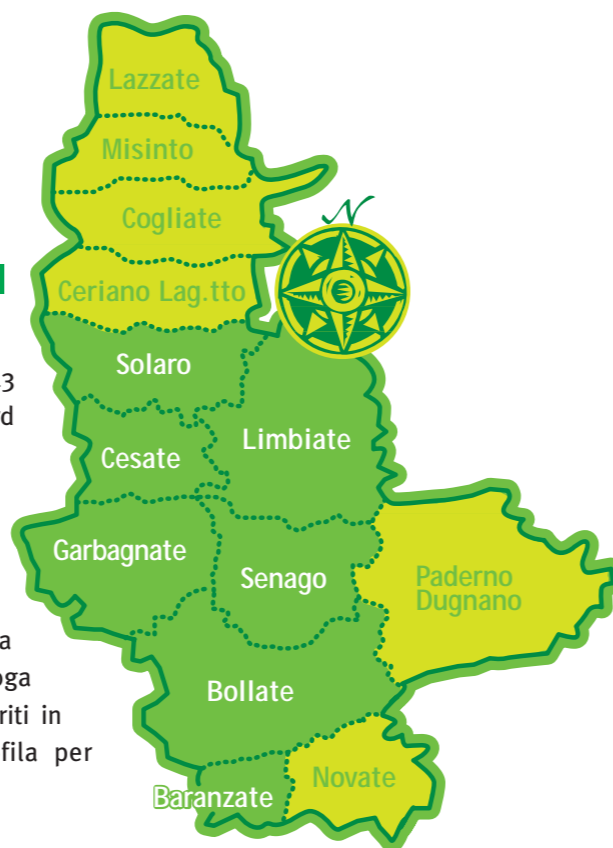
DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

SPESA SOCIALE

PROFILO DEL TERRITORIO

CARATTERISTICHE GENERALI

Il territorio nel quale opera *Comuni Insieme* comprende 13 Comuni di diversa dimensione, compresi tra il confine nord occidentale del comune di Milano ed il saronnese. Come risulta dalla mappa, è possibile distinguere tra un settore più ristretto, formato dal territorio dei Comuni soci che hanno costituito l'Azienda (indicato nella mappa con il colore più scuro) e un'area più ampia, coincidente con l'Ambito Territoriale del Piano Sociale di Zona (indicato nella mappa con il colore più chiaro), entro il quale l'Azienda eroga servizi acquistati da Comuni non associati, oppure conferiti in gestione ad essa tramite mandato del Comune capofila per l'attuazione del Piano Sociale di Zona.



POPOLAZIONE ALL' 1.1.06

| COMUNI SOCI | MASCHI | FEMMINE | TOTALE | AB/KMQ |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Baranzate | 5.752 | 5.392 | 11.144 | 4.009 |
| Bollate | 18.352 | 19.137 | 37.489 | 2.857 |
| Cesate | 6.432 | 6.645 | 13.077 | 2.298 |
| Garbagnate Milanese | 13.260 | 13.854 | 27.114 | 3.060 |
| Limbiate | 16.297 | 16.383 | 32.680 | 2.635 |
| Senago | 10.093 | 10.258 | 20.351 | 2.358 |
| Solaro | 6.647 | 6.763 | 13.410 | 2.004 |
| Totale Soci | 76.833 | 78.432 | 155.265 | 2.669 |
| COMUNI ambito NON SOCI | MASCHI | FEMMINE | TOTALE | AB/KMQ |
| Ceriano Laghetto | 2.892 | 3.000 | 5.892 | 833 |
| Cogliate | 3.976 | 3.973 | 7.949 | 1.144 |
| Lazzate | 3.475 | 3.538 | 7.013 | 1.364 |
| Misinto | 2.273 | 2.307 | 4.580 | 866 |
| Novate Milanese | 9.645 | 10.418 | 20.063 | 3.668 |
| Paderno Dugnano | 22.900 | 23.887 | 46.787 | 3.314 |
| Totale non soci | 45.161 | 47.123 | 92.284 | 2.095 |
| Totale soci+non soci | 121.994 | 125.555 | 247.549 | 2.422 |

Fonte ISTAT - 1.1.06

Dalla tabella a fianco risultano le differenti dimensioni dei Comuni in termini di superficie e di abitanti.

Vi è una forte omogeneità nel rapporto fra popolazione maschile e femminile, che è sostanzialmente pari in tutti i Comuni (le punte estreme sono Baranzate, con una popolazione femminile del 48,38%, e Novate Milanese, in cui le donne sono il 51,93%).

Non omogeneo è invece il dato riguardante la densità della popolazione: Baranzate, Comune con la densità più elevata, ha un valore di quasi 5 volte superiore a quello di alcuni comuni situati a nord del territorio (ad esempio Ceriano Laghetto o Misinto). I residenti dell'insieme dei Comuni soci rappresenta il 62,72% della popolazione totale dell'intero ambito.

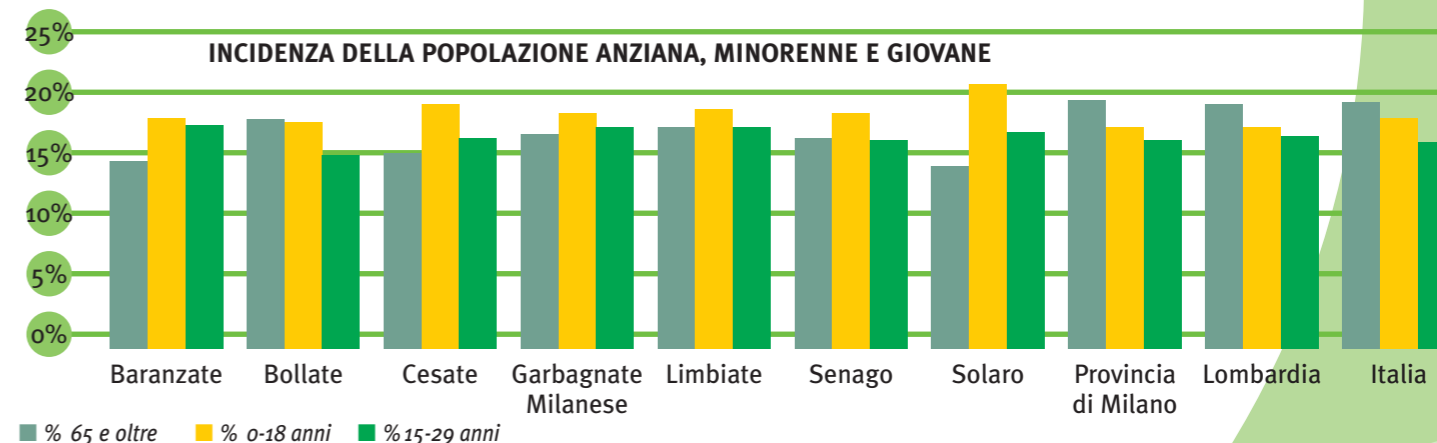
PROFILO DEL TERRITORIO

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

| POPOLAZIONE PER CONDIZIONE ANAGRAFICA | COMUNI SOCI | TOTALE | 65 ANNI E OLTRE | 0-18 ANNI | 15-29 ANNI | % 65 ANNI E OLTRE | % 0-18 ANNI | % 15-29 ANNI |
|---------------------------------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|----------------|-------------------|----------------|--------------|
| | Baranzate | 11.144 | 1.622 | 1.969 | 1.957 | 14,55 % | 17,67 % | 17,56 % |
| Bollate | 37.489 | 6.697 | 6.680 | 5.646 | 17,86 % | 17,82 % | 15,06 % | |
| Cesate | 13.077 | 1.962 | 2.541 | 2.144 | 15,00 % | 19,43 % | 16,40 % | |
| Garbagnate Milanese | 27.114 | 4.390 | 4.997 | 4.635 | 16,19 % | 18,43 % | 17,09 % | |
| Limbiate | 32.680 | 5.704 | 6.046 | 5.468 | 17,45 % | 18,50 % | 16,73 % | |
| Senago | 20.351 | 3.309 | 3.803 | 3.229 | 16,26 % | 18,69 % | 15,87 % | |
| Solaro | 13.410 | 1.909 | 2.711 | 2.230 | 14,24 % | 20,22 % | 16,63 % | |
| Totale Soci | 155.265 | 25.593 | 28.747 | 25.309 | 16,48 % | 18,51 % | 16,30 % | |
| COMUNI ambito NON SOCI | | | | | | | | |
| Ceriano Laghetto | 5.892 | 1.030 | 1.034 | 964 | 17,48 % | 17,55 % | 16,36 % | |
| Cogliate | 7.949 | 1.257 | 1.395 | 1.321 | 15,81 % | 17,55 % | 16,62 % | |
| Lazzate | 7.013 | 1.042 | 1.243 | 1.102 | 14,86 % | 17,72 % | 15,71 % | |
| Misinto | 4.580 | 687 | 819 | 746 | 15,00 % | 17,88 % | 16,29 % | |
| Novate Milanese | 20.063 | 3.991 | 3.273 | 2.985 | 19,89 % | 16,31 % | 14,88 % | |
| Paderno Dugnano | 46.787 | 8.225 | 8.387 | 7.488 | 17,58 % | 17,93 % | 16,00 % | |
| Totale non soci | 92.284 | 16.232 | 16.151 | 14.606 | 17,59 % | 17,50 % | 15,83 % | |
| Totale soci+non soci | 247.549 | 41.825 | 44.898 | 39.915 | 16,90 % | 18,14 % | 16,12 % | |
| Provincia di Milano | 3.869.037 | 764.162 | 641.446 | 570.439 | 19,75 % | 16,58 % | 14,74 % | |
| Lombardia | 9.475.202 | 1.841.882 | 1.620.952 | 1.461.217 | 19,44 % | 17,11 % | 15,42 % | |
| Italia | 58.751.711 | 11.592.335 | 10.614.879 | 9.870.373 | 19,73 % | 18,07 % | 16,80 % | |

Fonte ISTAT - 1.1.06

Come è visibile dalla tabella e dal grafico sottostante, rispetto ai macrocontesti della Provincia di Milano, della Regione Lombardia e dell'intera nazione, i rapporti percentuali fra le fasce di età della popolazione sono nei comuni soci parzialmente invertiti. In questi ultimi infatti la percentuale più alta fra le tre fasce considerate è costituita da minorenni; al secondo posto vengono i giovani, solo al terzo posto gli anziani.



PROFILO DEL TERRITORIO

CARATTERISTICHE GENERALI ►► DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

Indice di vecchiaia: rapporto percentuale tra la popolazione in età da 65 anni in poi e quella della classe 0-14 anni.

Indice di dipendenza totale: rapporto percentuale avente al numeratore la somma tra la popolazione in età 0-14 anni e quella in età da 65 anni in poi e al denominatore la popolazione in età 15-64 anni.

Indice di dipendenza giovanile: rapporto percentuale tra la popolazione in età 0-14 anni e quella in età 15-64 anni.

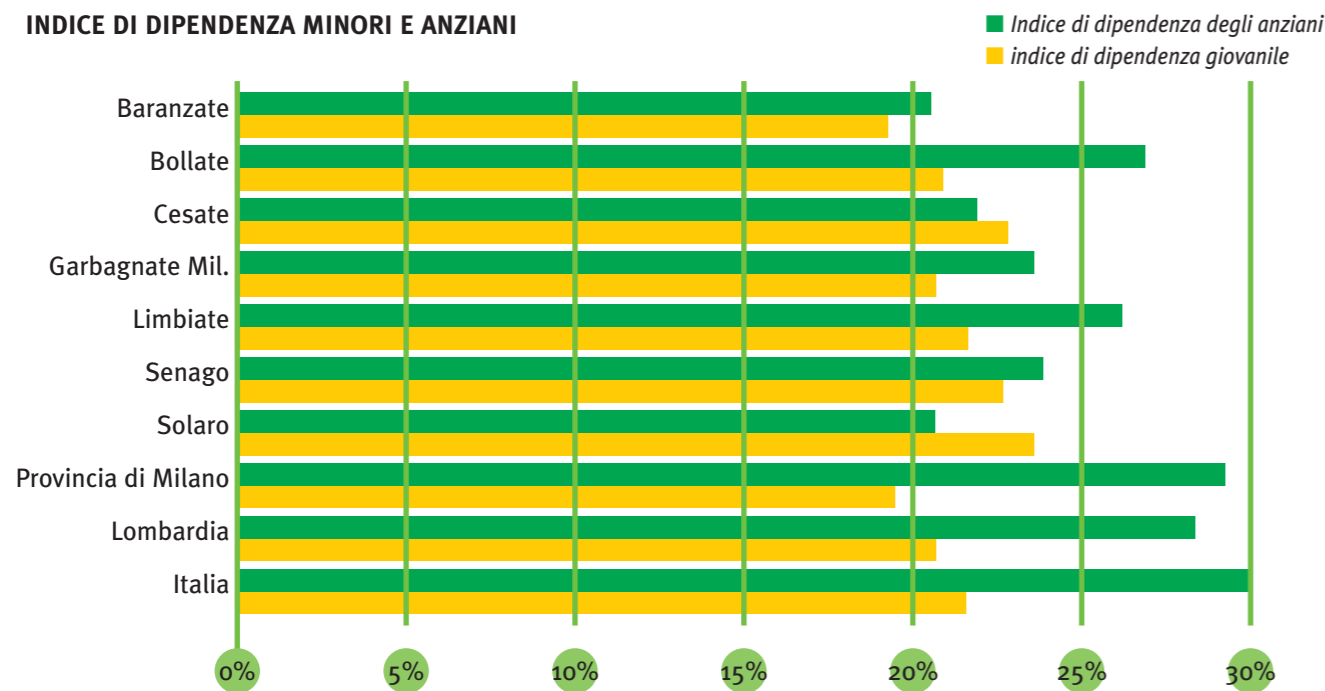
Indice di dipendenza degli anziani: rapporto percentuale tra la popolazione in età da 65 in poi e quella in età 15-64 anni.

| INDICI DEMOGRAFICI DI DIPENDENZA | INDICE DI VECCHIAIA | INDICE DI DIPENDENZA TOTALE | INDICE DI DIPENDENZA GIOVANILE | INDICE DI DIPENDENZA DEGLI ANZIANI |
|----------------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| COMUNI SOCI | | | | |
| Baranzate | 103,6 % | 40,1 % | 19,7 % | 20,4 % |
| Bollate | 126,1 % | 47,1 % | 20,8 % | 26,3 % |
| Cesate | 96,8 % | 43,9 % | 22,3 % | 21,6 % |
| Garbagnate Milanese | 112,3 % | 44,1 % | 20,8 % | 23,3 % |
| Limbiate | 120,1 % | 47,0 % | 21,4 % | 25,7 % |
| Senago | 106,6 % | 46,0 % | 22,3 % | 23,7 % |
| Solaro | 88,9 % | 43,4 % | 23,0 % | 20,4 % |
| Provincia di Milano | 148,6 % | 49,3 % | 19,8 % | 29,5 % |
| Lombardia | 142,5 % | 49,4 % | 20,4 % | 29,0 % |
| Italia | 139,9 % | 51,1 % | 21,3 % | 29,8 % |

Fonte ISTAT - 1.1.06

Riguardo alla questione della dipendenza delle fasce di popolazione giovane o anziana dalla popolazione in età lavorativa, dai dati in tabella e dalla elaborazione grafica sottostante si osserva innanzitutto che l'ambito dei Comuni soci è un territorio in cui la dipendenza totale è particolarmente contenuta, rispetto ad ambiti territoriali più ampi (Provincia o Regione) o addirittura all'intera nazione. Altra osservazione interessante è che l'indice maggiore di dipendenza all'interno dell'Ambito è, rispetto ai macrocontesti provinciale, regionale ed italiano, significativamente spostata sulla fascia giovanile della popolazione, e non su quella anziana.

INDICE DI DIPENDENZA MINORI E ANZIANI



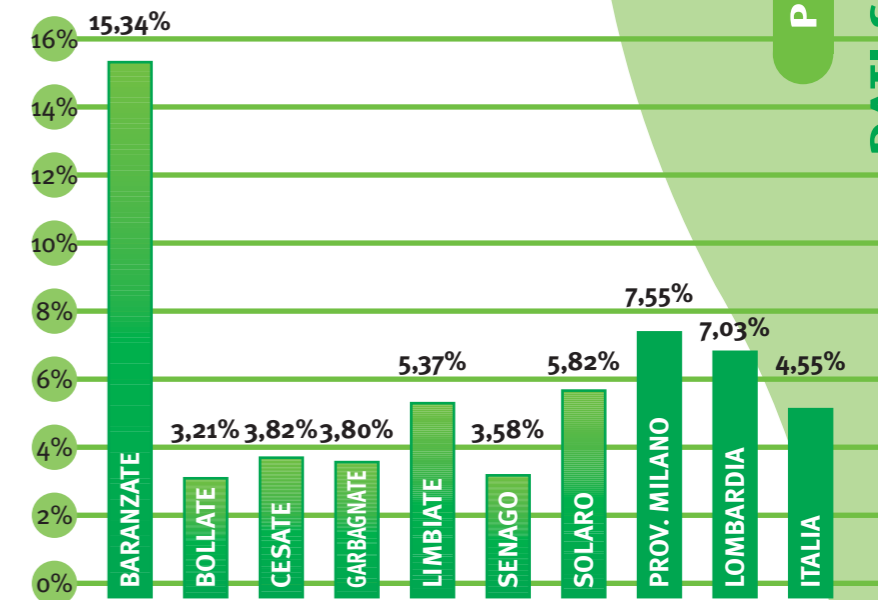
POPOLAZIONE STRANIERA
LEGALMENTE RESIDENTE

| COMUNI SOCI | TOTALE STRANIERI | STRANIERI 0-18 ANNI |
|-----------------------------|------------------|---------------------|
| Baranzate | 1.710 | 437 |
| Bollate | 1.203 | 267 |
| Cesate | 499 | 120 |
| Garbagnate Milanese | 1.030 | 240 |
| Limbiate | 1.755 | 474 |
| Senago | 728 | 142 |
| Solaro | 781 | 211 |
| Totale Soci | 7.706 | 1.891 |
| COMUNI ambito NON SOCI | | |
| Ceriano Laghetto | 179 | 28 |
| Cogliate | 211 | 56 |
| Lazzone | 107 | 19 |
| Misinto | 79 | 13 |
| Novate Milanese | 799 | 187 |
| Paderno Dugnano | 1.810 | 457 |
| Totale non soci | 3.185 | 760 |
| Totale soci+non soci | 10.891 | 2.651 |
| Prov. di Milano | 292.204 | 63.859 |
| Lombardia | 665.884 | 161.792 |
| Italia | 2.670.514 | 615.894 |

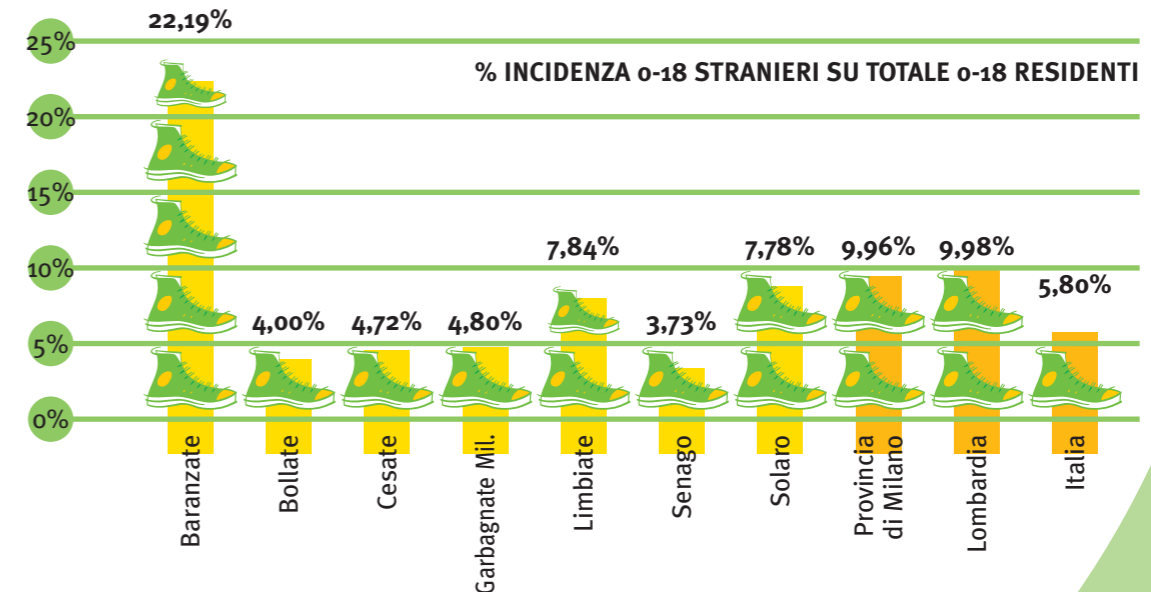
Fonte ISTAT - 1.1.06

Come è visibile dalla tabella e dai grafici sottostanti, il dato sulle percentuali della popolazione straniera totale e della popolazione straniera minorenni è piuttosto variabile fra i diversi Comuni. Balza in particolare all'occhio la situazione di Baranzate, dove oltre il 15% della popolazione è costituito da cittadini stranieri, e dove in particolare quasi un quarto (22,19%) dei minori presenti sono stranieri.

% STRANIERI SULLA POPOLAZIONE



% INCIDENZA 0-18 STRANIERI SU TOTALE 0-18 RESIDENTI



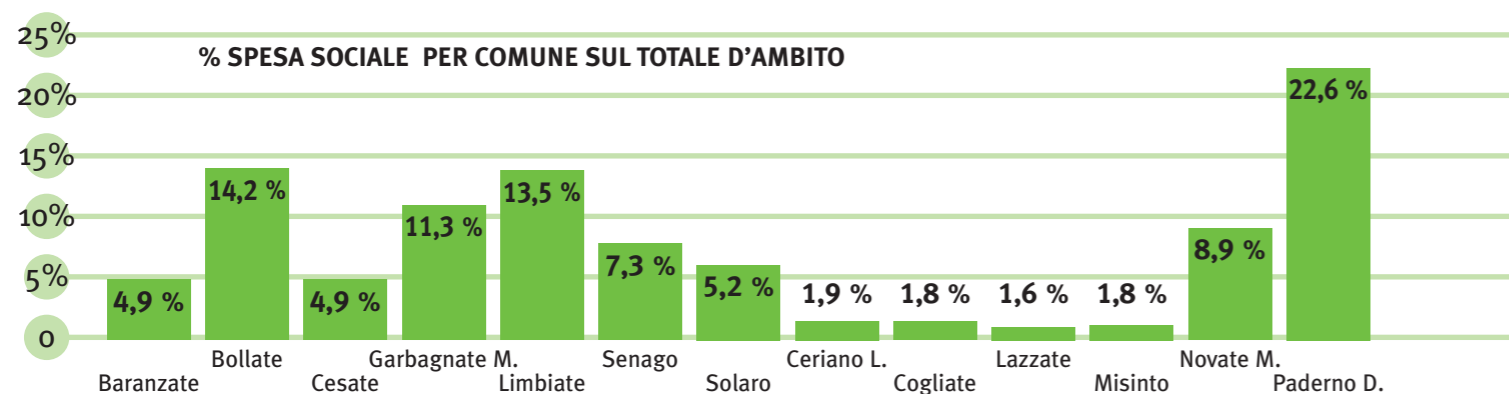
SPESA SOCIALE

SPESA SOCIALE COMUNI DELL'AMBITO - ANNO 2005

| COMUNI SOCI | SPESA SOCIALE TOTALE | SPESA SOCIALE PRO-CAPITE |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Baranzate | euro 1.301.545,38 | euro 116,79 |
| Bollate | euro 3.734.264,46 | euro 99,61 |
| Cesate | euro 1.280.433,51 | euro 97,91 |
| Garbagnate Milanese | euro 2.979.689,82 | euro 109,89 |
| Limbiate | euro 3.552.868,45 | euro 108,72 |
| Senago | euro 1.915.033,05 | euro 94,10 |
| Solaro | euro 1.358.453,69 | euro 101,30 |
| Totale Soci | euro 16.122.288,36 | euro 103,84 |
| COMUNI ambito NON SOCI | | |
| Ceriano Laghetto | euro 503.498,34 | euro 85,45 |
| Cogliate | euro 481.153,50 | euro 60,53 |
| Lazzate | euro 418.213,07 | euro 59,63 |
| Misinto | euro 483.095,79 | euro 105,48 |
| Novate Milanese | euro 2.353.051,28 | euro 117,28 |
| Paderno Dugnano | euro 5.957.382,47 | euro 127,33 |
| Totale non soci | euro 10.196.394,45 | euro 110,49 |
| Totale soci+non soci | euro 26.318.682,81 | 106,32 |

Fonte: Ufficio di Piano Sociale di Zona di Garbagnate
La spesa pro capite è calcolata sul dato della popolazione ISTAT al 31.12.2005

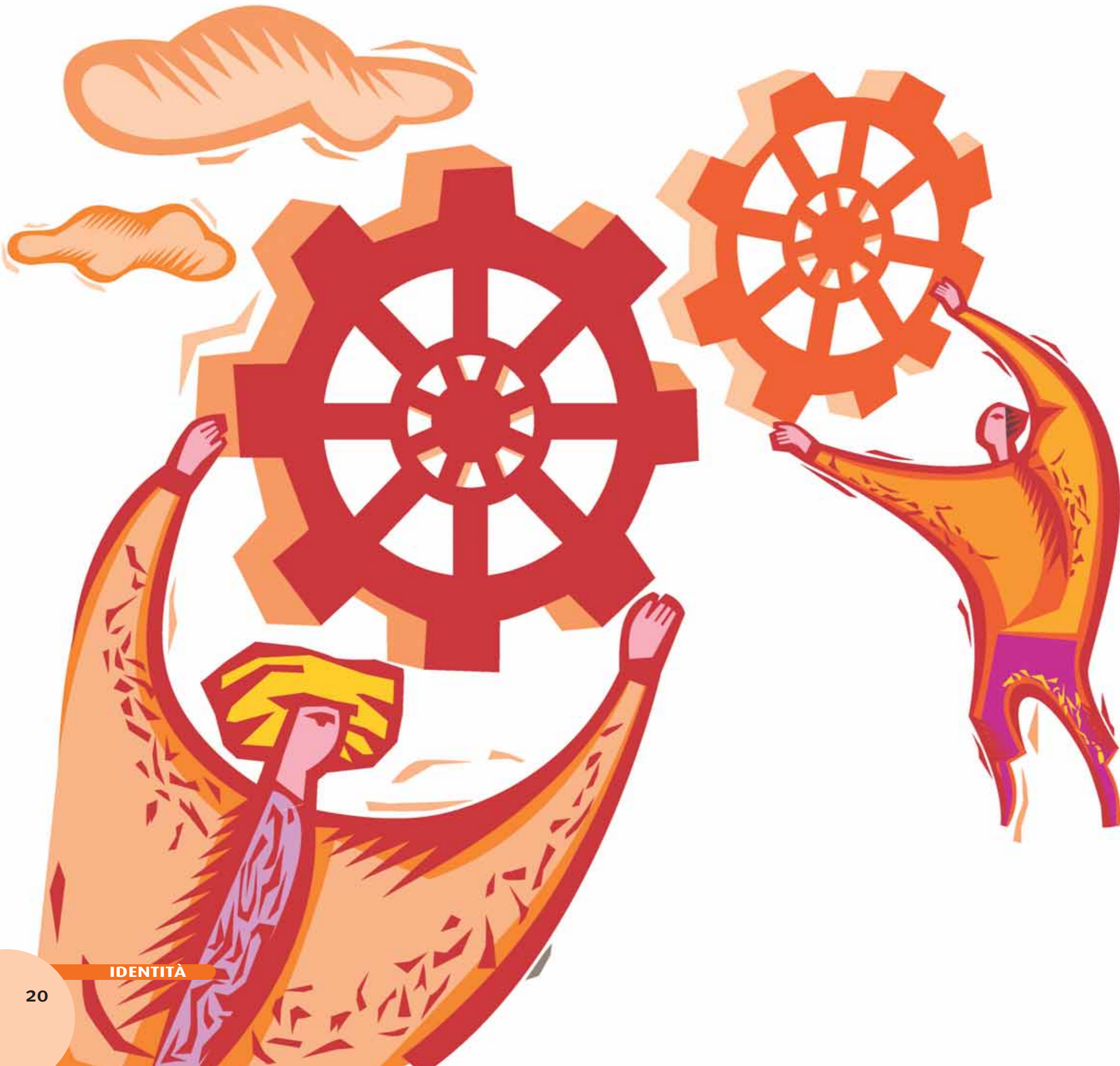
Il dato sulla spesa sociale dei comuni dell'Ambito è stata fornita dall'Ufficio di Piano Sociale di Zona, che al momento della redazione del presente documento dispone del dato aggiornato all'anno 2005. Come è visibile dalla tabella e dal grafico sottostante, la quantità assoluta di risorse economiche che ogni comune destina al sociale ha una correlazione con la sua dimensione: i comuni più grandi destinano maggiori risorse in valore assoluto rispetto ai piccoli. Questa correlazione non funziona tuttavia in termini di proporzionalità diretta: la dimensione non è l'unico fattore influente sulla spesa; essa dipende dal livello di problematiche sociali presenti sul territorio del comune, ed anche da indirizzi e scelte amministrative.



E' quindi interessante considerare non solo la spesa sociale in valore assoluto, ma anche la spesa pro-capite. Come mostra il grafico sottostante, la spesa è relativamente omogenea fra i comuni soci dell'Azienda Speciale (su una spesa media riferita all'intero Ambito di 98,77 euro, i comuni soci oscillano fra i 116, 76 euro di Baranzate ed i 94,10 euro di Senago) mentre presenta maggiori oscillazioni e disomogeneità fra i comuni non soci (oscilla fra i 127,33 euro di Paderno Dugnano ed i 59,63 euro di Lazzate).

SPESA SOCIALE PRO CAPITE PER COMUNE DELL'AMBITO - ANNO 2005





IDENTITÀ

STORIA

MISSION

GOVERNANCE

PASSATO

PRESUPPOSTI
STORICI

I presupposti storici della nascita della Azienda Speciale Consortile *Comuni Insieme* sono rintracciabili nel nuovo disegno istituzionale delineato in particolare in due normative fondamentali: il decreto legislativo 112/98 e la legge 328/2000. Soprattutto quest'ultima afferma la centralità degli Enti Locali rispetto al tema dei servizi sociali e più in generale dell'assistenza, ed inoltre individua lo strumento (il Piano Sociale di Zona) che concretizza il ruolo programmatico e di indirizzo dei Comuni.

IL PIANO SOCIALE
DI ZONA

Il percorso per l'elaborazione del Piano Sociale di Zona nel Distretto 1 dell'allora ASL Milano 1 (territorio che comprendeva i Comuni che attualmente fanno parte dell'Ambito Territoriale), inizia nell'anno 2002. In quella sede i Comuni si esprimono a favore della sperimentazione di un modello di gestione associativa ed intercomunale per alcuni servizi socio-assistenziali. I servizi a tema sono quelli storicamente oggetto di delega all'ASL, in ragione della loro complessità e dimensione sovracomunale.

LA CONVENZIONE
INTERCOMUNALE

Nell'ottobre 2002 l'Assemblea dei Sindaci decide di revocare la delega conferita all'ASL per la gestione del Servizio Tutela Minori e del Nucleo Integrazione Lavorativa. Da gennaio 2003 il Comune di Bollate gestisce in forma convenzionata con altri sei comuni le funzioni di Tutela Minori. Tra dicembre 2003 e giugno 2004 assume anche la gestione del NIL e della Comunità Alloggio per minori di Limbiate.

Nel corso del 2003 viene intanto elaborato un progetto finalizzato a forme stabili e adeguate di gestione associata e sovracomunale dei servizi. La formula della convenzione risulta infatti essere uno strumento non sufficientemente "forte" per affrontare adeguatamente e a lungo servizi complessi ed onerosi.

PRESENTE

L'AZIENDA
SPECIALE
CONSORTILE

Il 13 ottobre 2003 il Comitato Intercomunale per le Politiche Sociali (tavolo politico del Piano di Zona) approva la proposta per la costituzione di una Azienda Speciale sovracomunale per la gestione dei servizi sociali e socio-assistenziali. Nei mesi successivi questa proposta viene approvata in ciascuno dei Consigli Comunali dei Soci.

Nel luglio 2004 *Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale* viene effettivamente costituita tra i Comuni di Bollate, Cesate, Garbagnate Milanese, Limbiate, Senago e Solaro, cui si aggiunge immediatamente il neo-costituito Comune di Baranzate.

L'AVVIO E
LO SVILUPPO

Nel corso dei primi sei mesi di attività l'Azienda organizza la propria struttura amministrativa, assorbendo gradatamente in forma autonoma la gestione diretta del personale e dei costi dei servizi. Opera inoltre per strutturare un'offerta adeguata alle esigenze del territorio, assumendo la gestione di servizi già esistenti e attivando progressivamente nuovi interventi e progetti, così da espandere la capacità di rispondere a nuovi bisogni.

In particolare:

| | |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LUGLIO 2004 | assume la gestione del <ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Tutela Minori (oggi Servizio Minori Tutela e Prevenzione) ● Nucleo Integrazione Lavorativa ● Servizio Affidamento Familiare |
| OTTOBRE 2004 | ● assume la gestione dello Spazio Neutro |
| GENNAIO 2005 | ● assume la gestione del Sostegno Educativo Domiciliare ai minori ● aderisce, con altri Comuni, alla convenzione per la Mediazione Linguistico Culturale nei Servizi Sociali |
| MAGGIO 2005 | ● avvia la sperimentazione della Integrazione del Servizio Sociale di Base |
| SETTEMBRE 2005 | ● assume dalla Provincia di Milano la gestione del Servizio Assistenza Comunicazione ai Disabili Sensoriali |
| GENNAIO 2006 | ● avvia la gestione della Integrazione del Servizio Sociale di Base sul territorio dell'Ambito |
| MARZO 2006 | ● avvia, in collaborazione con una cooperativa, il progetto Stradafacendo |
| AGOSTO 2006 | ● avvia il progetto Ricucire la rete |
| OTTOBRE 2006 | ● avvia, a partire da progetti già esistenti, lo Spazio Immigrazione |

| | |
|-------------------------------|-------------|
| RICAVI D'ESERCIZIO | 2006 |
| euro | 5.045.168 |
| RISORSE UMANE | |
| operatori | 92 |
| ore lavorate | 99.900 |
| media h/operatore | 1.086 |
| UTENTI IN CARICO | |
| utenti | 1.072 |

IDENTITÀ

MISSION

COMUNI INSIEME PER LO SVILUPPO SOCIALE

È un'Azienda Speciale Consortile, costituita dai Comuni di Bollate, Baranzate, Cesate, Garbagnate Milanese, Limbiate, Senago, Solaro ai sensi dell'art. 31, dell'art. 113/bis e dell'art. 114 del D.Lgs. 267/2000. È ente strumentale dei Comuni soci, dotata di personalità giuridica e autonomia gestionale, nata per gestire attività, funzioni, servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati di competenza degli enti locali. I servizi sono gestiti prioritariamente in forma diretta per mezzo della propria struttura organizzativa; secondariamente, tenuto conto delle convenienze tecniche ed economiche, anche attraverso acquisto di servizi e prestazioni da altre organizzazioni come le cooperative sociali. L'Azienda dispone di un capitale sociale di dotazione versato alla costituzione dai Comuni soci, che provvedono anche al finanziamento dell'attività corrente.

FINALITÀ

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 i servizi sociali e altri servizi volti a favorire lo sviluppo locale.

ATTIVITÀ

Comuni Insieme mira a realizzare le proprie finalità ed obiettivi attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari:

- rivolti a tutta la popolazione residente nel territorio dei Comuni consorziati;
- orientati prevalentemente alle fasce deboli della cittadinanza, in particolare minori e famiglie, disabili, anziani e adulti in difficoltà.

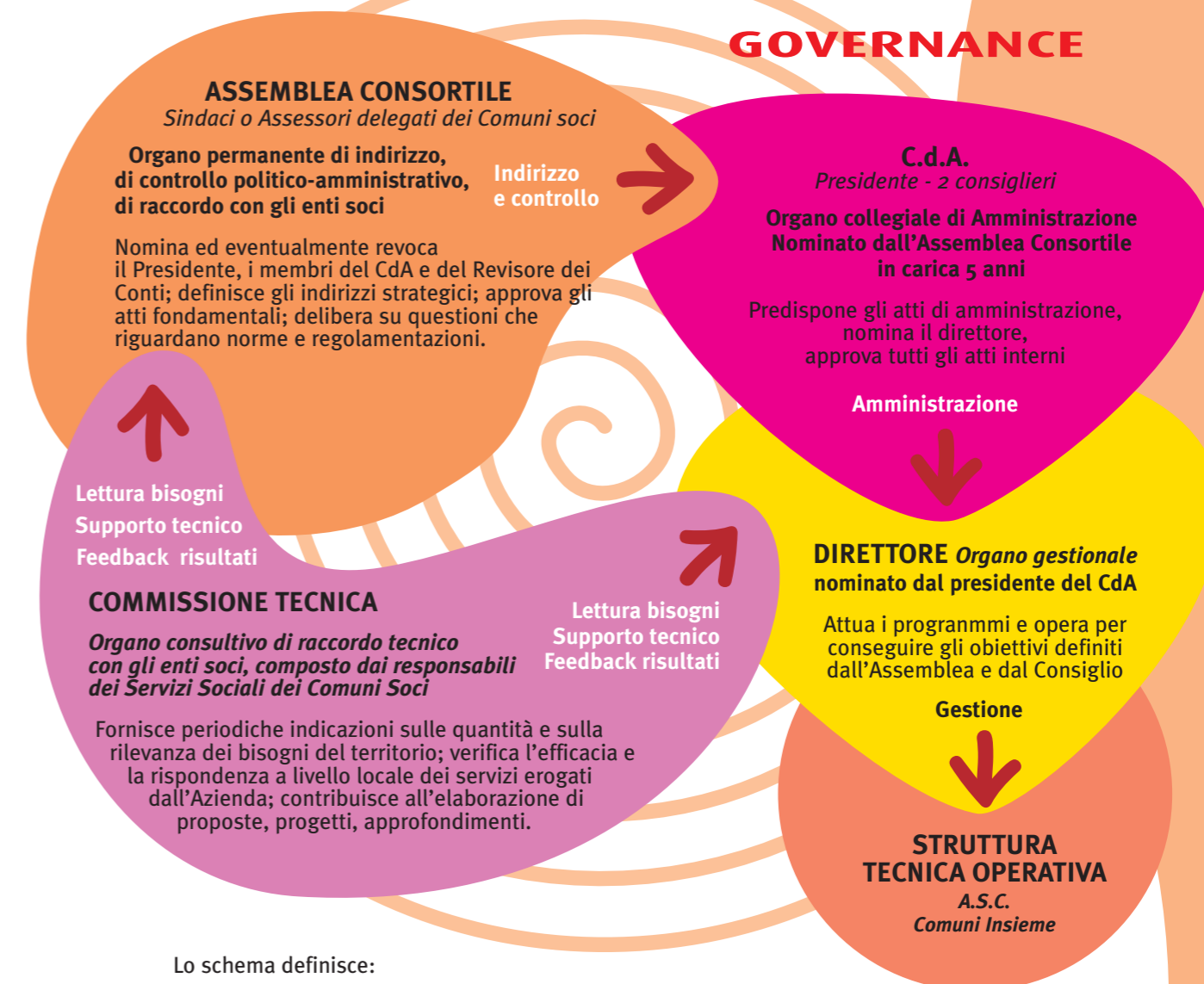
PRINCIPI

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.

IDENTITÀ

GOVERNANCE



Lo schema definisce:

- gli organi di *Comuni Insieme* e le loro caratteristiche;
- le linee essenziali del sistema dei rapporti fra gli organi, che costituiscono il quadro delle condizioni dell'effettivo governo, cioè il modo in cui vengono legittimamente prese ed attuate le decisioni.

Le frecce rappresentano il passaggio dalle funzioni di indirizzo e controllo (Assemblea) a quelle di amministrazione (Consiglio) a quelle di gestione (Direzione).

La Commissione Tecnica, pur non avendo un ruolo decisionale, rappresenta la funzione di feedback di tutto il sistema di governo; è infatti l'elemento che:

- aiuta a leggere i bisogni del territorio, cioè il dato di partenza che "innesca" decisioni e indirizzi dell'Azienda;
- offre supporto a programmi e linee di intervento, ed infine fornisce riscontri riguardo all'efficacia delle azioni di *Comuni Insieme*.

CRITERI GUIDA

1. LEGGEREZZA PER UNA MAGGIORE EFFICACIA

Il sistema di governo di *Comuni Insieme* è costruito in base ad un criterio di leggerezza, per facilitare meccanismi di confronto all'interno degli organi, di relazione fra gli organi stessi e di formazione delle decisioni il più possibile snelli e rapidi, per aumentare così l'efficacia e l'efficienza della struttura complessiva.

In particolare :

- il **Consiglio d'Amministrazione** è formato da 3 soli consiglieri, compreso il Presidente, e da un unico revisore dei conti;
- l'**Assemblea dei Comuni soci** è composta da 7 sindaci o assessori delegati (pari al numero dei soci), cioè da sole figure effettivamente dotate di capacità decisionale e programmatica;
- la **Commissione Tecnica** funziona come spazio di raccordo, che permette di mantenere un forte legame ed una coerenza di azione con le strutture dei Servizi Sociali dei Comuni.

| ATTIVITÀ anno 2006 | CDA | ASSEMBLEA | COMM. TECNICA |
|---------------------------------------|-----|-----------|---------------|
| n. sedute | 16 | 4 | 5 |
| n. presenze complessive previste | 48 | 28 | non rilevato |
| n. assenze complessive | 0 | 0 | non rilevato |
| n. deliberazioni o questioni trattate | 58 | 16 | 17 |

I dati riportati nella tabella a fianco, riguardanti l'attività degli organi, mostrano una piena presenza dei rappresentanti alle sedute (nessuna assenza nel 2006, a fronte di 1 assenza in CdA e 3 assenze in Assemblea nell'intero 2005), una forte continuità del confronto (in media più di una seduta al mese per il CdA, una Assemblea ogni 3 mesi, un incontro in più rispetto al 2005 della Commissione Tecnica); infine un significativo risultato "produttivo" rispetto alla definizione delle decisioni (una media di circa 4 deliberazioni a seduta per CdA e Assemblea) ed alla discussione di questioni (poco meno di 4 a seduta per la Commissione Tecnica).

2. APERTURA ALLA PARTECIPAZIONE

Quanto contano i diversi Comuni soci all'interno dell'Assemblea dell'Azienda Speciale? Quali meccanismi riequilibrano il peso di Comuni più grandi e con più risorse rispetto ai Comuni più piccoli, in modo da realizzare una reale apertura alla partecipazione?

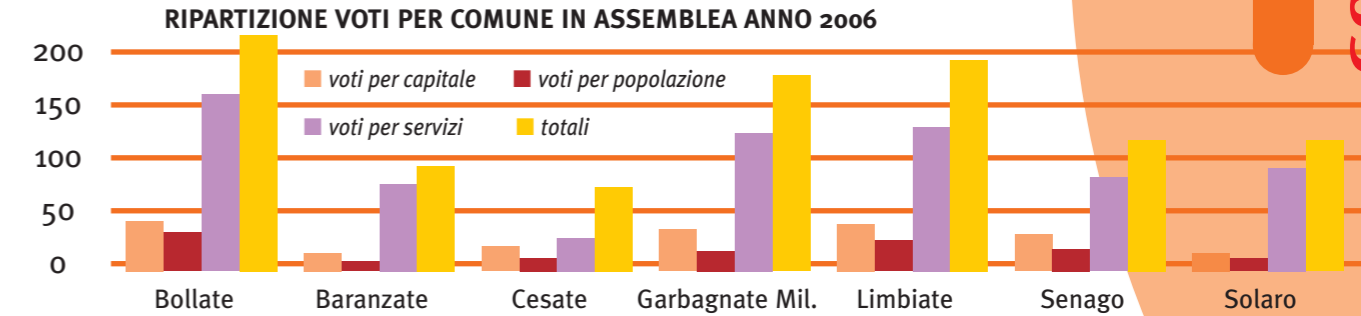
Lo Statuto di *Comuni Insieme* stabilisce che il totale dei voti disponibili in assemblea è pari a 1.000. Tali voti sono ripartiti tra i rappresentanti dei Comuni soci in base a tre criteri:

- **200 voti** sono attribuiti in proporzione ai conferimenti di capitale e agli investimenti effettuati a favore della Azienda;
- **100 voti** sono attribuiti in proporzione alla popolazione residente;
- **700 voti** sono attribuiti in proporzione alla quantità di servizi conferiti all'Azienda, quantità calcolata in rapporto alla popolazione residente.

Inoltre ai Comuni con popolazione inferiore agli 8.000 abitanti viene attribuito un "peso" standard parificato ad una misura minima di appunto 8.000 abitanti

| COMUNE | VOTI PER CAPITALE | VOTI PER POPOLAZIONE | VOTI PER SERVIZI | TOTALE | % VOTI SU TOTALE |
|---------------|-------------------|----------------------|------------------|--------------|------------------|
| Bollate | 48,7 | 24,4 | 154,3 | 227,4 | 22,7 % |
| Baranzate | 14,7 | 7,2 | 73,6 | 95,5 | 9,6 % |
| Cesate | 16,2 | 8,4 | 47,6 | 72,2 | 7,2 % |
| Garbagnate | 37,2 | 17,5 | 122,9 | 177,6 | 17,8 % |
| Limbiate | 41,2 | 21,1 | 131,5 | 193,8 | 19,4 % |
| Senago | 25,9 | 13 | 79,6 | 118,5 | 11,9 % |
| Solaro | 16,1 | 8,4 | 90,5 | 115 | 11,5 % |
| Totale | 200 | 100 | 700 | 1.000 | 100,0 % |

Le quote di voti vengono ricalcolate ogni anno; la tabella sovrastante riporta la ripartizione dei voti nel 2006:

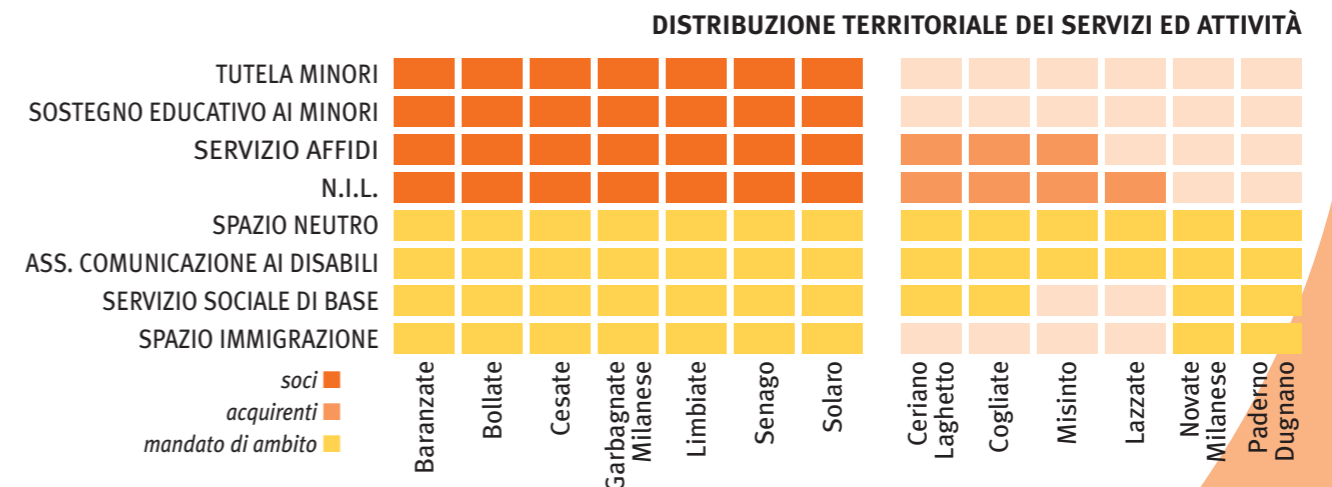


Come risulta dalla tabella, e come è ancor meglio visibile dal grafico, i criteri di ripartizione producono un certo bilanciamento rispetto alle differenze di dimensione; inoltre valorizzano prima di tutto il conferimento di servizi all'Azienda (la partecipazione in termini di servizi, colonna viola) come modalità per partecipare alla definizione delle decisioni (numero totale di voti in Assemblea, colonna gialla).

3. APERTURA AL TERRITORIO

Comuni Insieme non eroga servizi solo a favore dei soci, ma può vendere prestazioni anche ad altri Comuni non soci, ed inoltre assicura diversi interventi a tutte le Amministrazioni comprese nell'Ambito Sociale, sulla base di un mandato del Piano Sociale di Zona. Funziona quindi come risorsa aperta al territorio.

Lo schema sottostante illustra la dimensione territoriale delle attività e dei servizi erogati; i Comuni compresi nel riquadro a destra non sono soci, ma sono compresi nel territorio dell'Ambito.





RISORSE

- RISORSE PROFESSIONALI
- RISORSE ECONOMICHE

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.

| | | |
|-------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DIREZIONE E SERVIZI AMMINISTRATIVI | 7 persone | <ul style="list-style-type: none"> 1 direttore 2 operatori di segreteria 3 amministrativi contabilità e risorse umane 1 responsabile della sicurezza |
| STAFF RESPONSABILI | 3 persone | <ul style="list-style-type: none"> 1 responsabile Servizio Minori Prevenzione e Tutela e servizio affido familiare 1 coordinatore sostegno educativo domiciliare e spazio neutro 1 coordinatore NIL ed assistenza disabili sensoriali |

SERVIZI GESTITI DIRETTAMENTE DA COMUNI INSIEME

| | | |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA | 24 persone | <ul style="list-style-type: none"> 12 assistenti sociali 12 psicologi |
| SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE | 5 persone | <ul style="list-style-type: none"> 2 assistenti sociali 2 psicologi 1 supervisore psicoterapeuta |
| NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA | 4 persone | <ul style="list-style-type: none"> 4 educatori operatori della mediazione |
| SPAZIO NEUTRO ZENOBIA | 4 persone | <ul style="list-style-type: none"> 4 educatori |
| ASSISTENZA DISABILI SENSORIALI | 33 persone | <ul style="list-style-type: none"> 1 assistente sociale 32 assistenti alla comunicazione |
| INTEGRAZIONE SERVIZIO SOCIALE DI BASE | 12 persone | <ul style="list-style-type: none"> 12 assistenti sociali |

SERVIZI LA CUI EROGAZIONE È AFFIDATA A TERZI

| | | |
|----------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE MINORI | 10 persone | <ul style="list-style-type: none"> 1 referente per la cooperativa 9 educatori |
| PROGETTO STRADAFACENDO | 3 persone | <ul style="list-style-type: none"> 3 educatori |
| SPAZIO IMMIGRAZIONE* | | |

* Nel 2006 il servizio è stato svolto dalle cooperative *Farsi Prossimo* e *Progetto Integrazione*, secondo le modalità precedentemente concordate con i Comuni capofila dei precedenti progetti.

Complessivamente operano nell'Azienda 92 persone, oltre a 13 operatori di organizzazioni esterne che collaborano alla realizzazione di alcuni servizi. Questo dato è indice di una significativa crescita dell'organico complessivo dell'organizzazione (+27%), se paragonato all'anno precedente.

| | 2005 | 2006 | VARIAZIONE |
|-------------------------------------------|-----------|------------|---------------|
| Personale interno a <i>Comuni Insieme</i> | 76 | 92 | + 21 % |
| Personale esterno | 7 | 13 | + 86 % |
| Totale | 83 | 105 | + 27 % |

RISORSE

RISORSE PROFESSIONALI

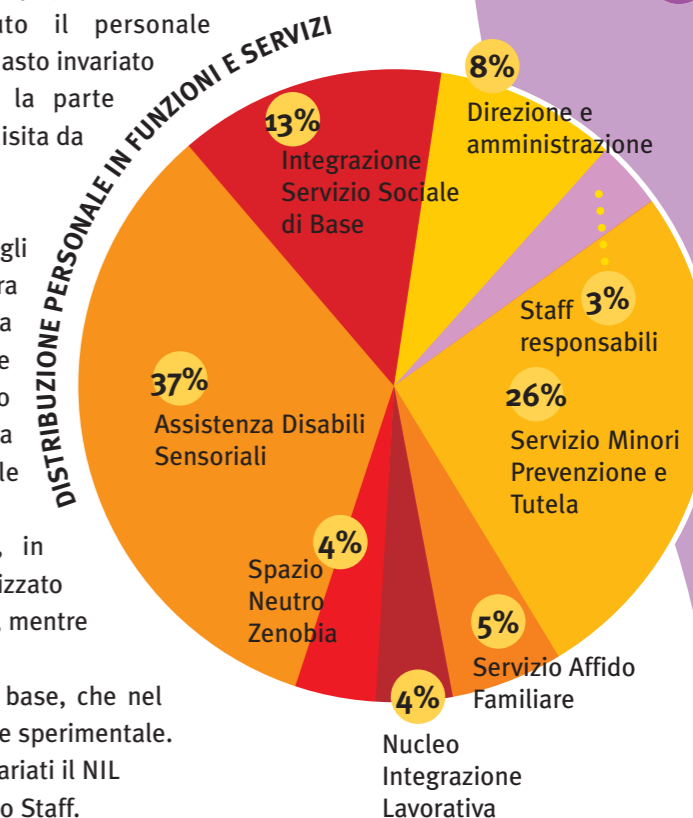
È inoltre evidente come la politica dell'Azienda preveda la gestione e produzione diretta dei servizi, con un ricorso all'affidamento ad altre organizzazioni (cooperative) solo dopo attente valutazioni di opportunità: il personale esterno rappresenta infatti solo il 12% del totale.

Tutti i successivi dati ed elaborazioni si riferiscono solo agli operatori con rapporto di lavoro diretto con *Comuni Insieme*, e non considerano dunque le persone che, pur lavorando in attività gestite dall'Azienda, dipendono da altre organizzazioni.

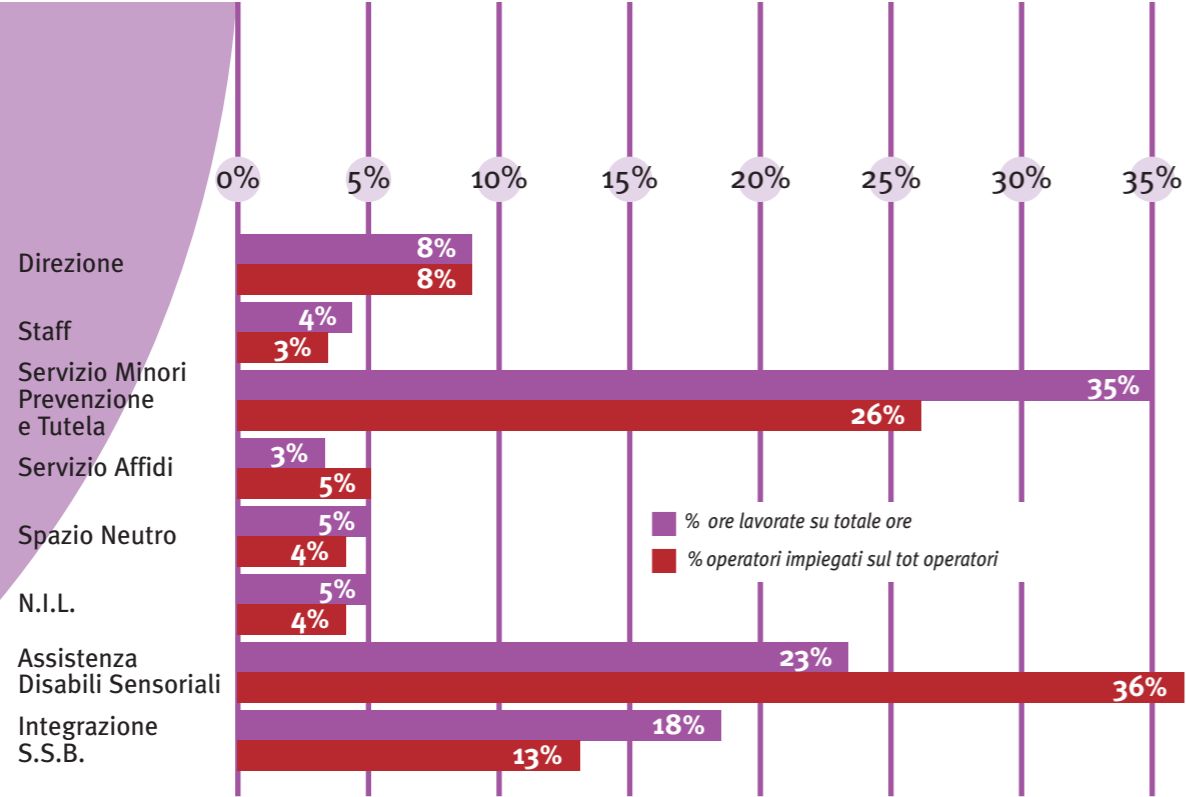
Il grafico qui a fianco mostra in dettaglio e in termini percentuali la ripartizione delle risorse professionali all'interno dell'Azienda. Si evidenzia che la maggior parte del personale è impegnata direttamente nei servizi, mentre è molto contenuto il personale amministrativo (8% del totale, dato rimasto invariato rispetto all'anno 2005), in quanto la parte consistente di questi servizi viene acquisita da società e studi specializzati.

Per quanto concerne le ore lavorate dagli operatori del servizio, la tabella mostra una crescita ancora più significativa (+73%) rispetto a quella del personale (+27%). In un quadro di ampliamento complessivo delle attività, si evidenzia in particolare un considerevole potenziamento di due servizi:

- Assistenza a disabili sensoriali, in quanto nel 2005 il servizio è stato realizzato solo nei mesi da settembre a dicembre, mentre nel 2006 ha interessato tutto l'anno;
- Integrazione al Servizio Sociale di base, che nel 2005 era un servizio avviato solo in fase sperimentale. Rimangono invece sostanzialmente invariati il NIL e l'attività di coordinamento svolta dallo Staff.



| ORE LAVORATE | 2005 | 2006 | VARIAZIONE |
|--------------------------------------|---------------|---------------|-------------|
| Direzione | 6.900 | 8.300 | 20 % |
| Staff | 3.730 | 3.790 | 2 % |
| Servizio minori prevenzione e tutela | 28.400 | 35.400 | 25 % |
| Servizio affidi | 2.160 | 3.120 | 44 % |
| Spazio neutro Zenobia | 3.570 | 4.560 | 28 % |
| N.I.L. | 4.450 | 4.630 | 4 % |
| Assistenza disabili sensoriali | 7.300 | 22.500 | 208 % |
| Integrazione S.S.B. | 1.200 | 17.600 | 1.367 % |
| Totale | 57.710 | 99.900 | 73 % |



Il grafico mette in rapporto le ore lavorate con il personale impiegato e mostra come non sempre ci sia una correlazione tra i due aspetti. In particolare si può vedere come l'Assistenza Disabili Sensoriali preveda (per le caratteristiche specifiche del servizio) un alto numero di operatori rispetto al quantitativo orario effettuato. Di contro, il Servizio Minori Prevenzione e Tutela, ha la più alta incidenza di ore di lavoro, senza un'analogia corrispondenza per quanto concerne il numero di personale impiegato.

RAPPORTI DI LAVORO

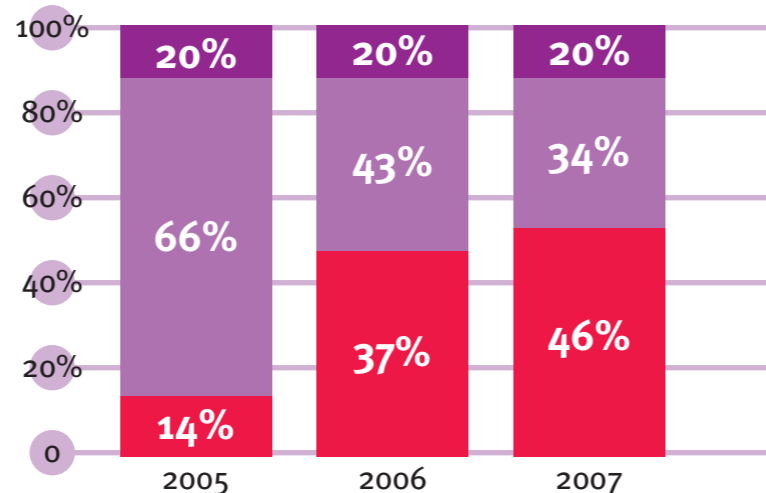
In fase d'avvio (anni 2004-2005) *Comuni Insieme* ha fatto ricorso ad incarichi di collaborazione a progetto, per meglio rispondere alle necessità organizzative e all'effettiva natura progettuale e sperimentale delle attività messe in campo.

La politica aziendale delle risorse umane è però volta a una progressiva stabilizzazione dei contratti di lavoro, con una riduzione del numero di collaborazioni a favore del rapporto di dipendenza. La tabella e il grafico che seguono si propongono di rappresentare questo processo, aprendo anche una "finestra sul futuro" (dati relativi al 30 aprile 2007) rispetto al periodo di rendicontazione preso in considerazione in questo documento.

| Operatori per tipologia di rapporto lavorativo | 2005 | 2006 | 2007 |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Dipendenti a tempo indeterminato | 4 | 7 | 12 |
| Dipendenti a tempo determinato | 4 | 25 | 29 |
| Personale in comando | 3 | 2 | 3 |
| Collaboratori a progetto | 50 | 40 | 32 |
| Liberi professionisti | 15 | 18 | 19 |
| Totale risorse umane | 76 | 92 | 95 |

* Dati al 31 dicembre 2005, 31 dicembre 2006 e 30 aprile 2007

VARIAZIONE PERCENTUALE TIPOLOGIE RAPPORTI DI LAVORO



■ dipendenti ■ collaboratori a progetto ■ liberi professionisti

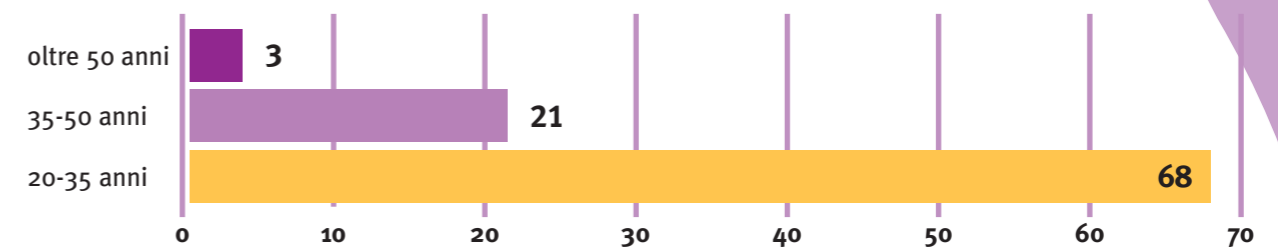
Ciò che risulta è da un lato un costante ricorso a liberi professionisti (la quasi totalità è rappresentata dalle prestazioni offerte dagli psicologi) e dall'altro una significativa crescita del rapporto di lavoro dipendente, che passa dal 14% nel 2005 al 46% nel 2006.

Per i rapporti di lavoro dipendente l'Azienda adotta il Contratto Collettivo Nazionale del comparto Regioni-Autonomie Locali.

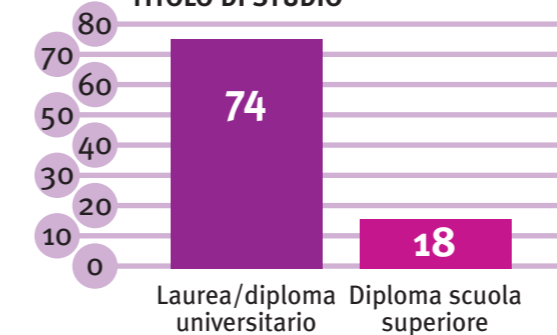
COMPOSIZIONE ANAGRAFICA DELLE RISORSE UMANE

Da una prima analisi complessiva delle risorse umane, emerge come gli operatori di *Comuni Insieme* siano mediamente giovani. A fine 2006, il 74% del personale ha meno di 35 anni; interessante il confronto con l'anno precedente, dove si registrava una percentuale del 68%: ciò significa che il nuovo personale entrato in Azienda è prevalentemente giovane e talvolta al primo impiego.

CLASSI DI ETÀ



TITOLO DI STUDIO



La qualificazione del personale è molto elevata: l'80% degli operatori possiede una laurea o diploma universitario, e il restante 20% ha un diploma di scuola media superiore. Nessun operatore scende al di sotto di questa soglia di qualifica.

Un'analisi più approfondita, relativa all'esperienza professionale degli operatori e alla valorizzazione delle competenze con attività di formazione, verrà svolta all'interno della rendicontazione dei singoli servizi.

RISORSE

RISORSE ECONOMICHE RICAVI D'ESERCIZIO

| RICAVI D'ESERCIZIO | 2005 | 2006 | VARIAZIONE | VARIAZIONE % |
|----------------------------------|------------------|------------------|----------------|--------------|
| Regione e ASL | 833.198 | 754.885 | -78.313 | -9 % |
| Leggi di settore | 186.599 | 105.774 | -80.825 | -43 % |
| Contributi Piano Sociale di zona | 175.194 | 735.784 | 560.590 | 320 % |
| Comuni associati | 2.888.445 | 3.251.166 | 362.721 | 13 % |
| Enti non associati | 58.734 | 120.914 | 62.180 | 106 % |
| Altri ricavi | 19.232 | 76.645 | 57.413 | 299 % |
| Totale | 4.161.402 | 5.045.168 | 883.766 | 21% |

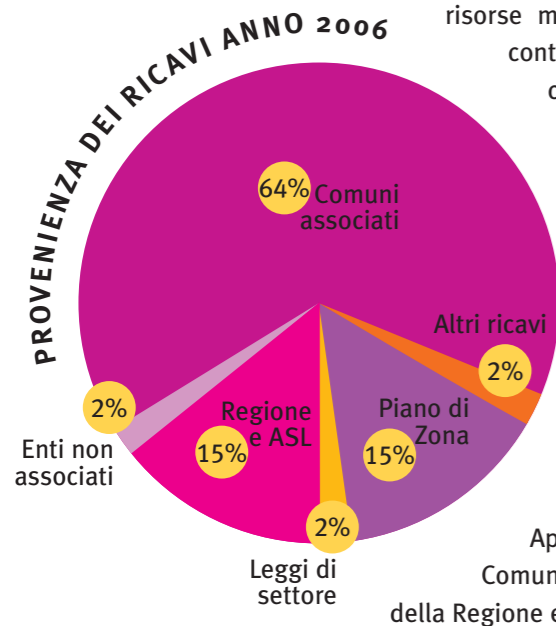
Si presenta un quadro dei ricavi generati da *Comuni Insieme*, con un confronto rispetto all'anno 2005. Un primo elemento da considerare è un aumento del 21% delle risorse a disposizione dell'ente, che va a confermare il trend di crescita, rispecchiato anche dal parallelo aumento delle risorse umane. Nel leggere questo dato è anche opportuno ricordare come il 2005 sia stato il primo intero anno di attività di *Comuni Insieme* e il 2006 si presenti come un anno di consolidamento e rafforzamento di quanto già avviato e intrapreso.

Per quanto concerne le specifiche fonti di ricavi, si evidenzia un calo dei finanziamenti provenienti da Regione e ASL (-9%) e dalle leggi di settore (-43%). Questo dato si spiega con due motivazioni:

- una conferma del trend degli ultimi anni, che ha visto una progressiva riduzione dei trasferimenti regionali;
- i fondi previsti dalle leggi di settore stanno progressivamente confluendo nel Fondo Nazionale Politiche Sociali gestito dal Piano Sociale di Zona.

Di conseguenza crescono i contributi provenienti dal Piano Sociale di Zona (Fondo Nazionale Politiche Sociali), che triplicano rispetto all'anno precedente. Significativa è anche la crescita (+13%) delle

risorse messe a disposizione dai Comuni soci, a dimostrare la volontà di continuare ad investire nel progetto rappresentato dall'Azienda. È però contestualmente da sottolineare come la crescita complessiva di *Comuni Insieme*, sia in termini di risorse economiche utilizzate (+ 21% rispetto al 2005) sia in termini di risorse professionali interne ed esterne (+27%), è superiore al differenziale di contributi erogati dai Comuni soci. Infine, a indicare il buon funzionamento dell'organizzazione, nel 2006 sono raddoppiati i ricavi provenienti dai Comuni non associati. La voce altri ricavi è prevalentemente composta da contributi ricevuti dalla Fondazione Cariplo per il progetto *Stradafacendo*, oltre a sopravvenienze attive rinvenute nei vari servizi.



Il grafico a fianco mostra la provenienza dei ricavi di *Comuni Insieme*. Appare subito evidente come le risorse provengano prevalentemente dai Comuni associati (64%), oltre che dai contributi del Piano Sociale di Zona e della Regione e ASL (entrambi 15%).

COSTI D'ESERCIZIO

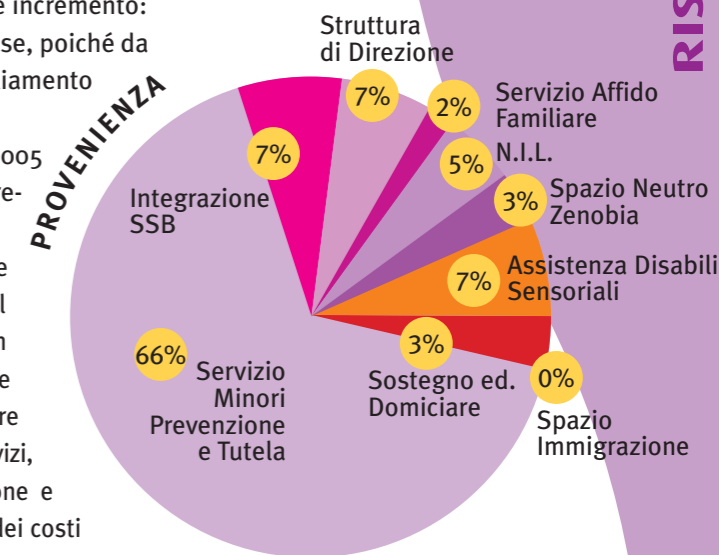
Analogamente a quanto presentato per le risorse, si fornisce (nella pagina successiva) un quadro dei costi di esercizio, comparando i dati degli ultimi due anni. La tabella mostra innanzitutto come al crescere dell'attività dell'Azienda sono rimasti sostanzialmente invariati i costi per la struttura di direzione.

| COSTI D'ESERCIZIO | 2005 | 2006 | VARIAZIONE | VARIAZIONE % |
|--------------------------------------|------------------|------------------|----------------|--------------|
| Struttura di Direzione | 320.635 | 330.669 | 10.034 | 3 % |
| Servizio Affidamento Familiare | 65.791 | 99.938 | 34.147 | 52 % |
| N.I.L. | 166.795 | 253.020 | 86.225 | 52 % |
| Spazio Neutro Zenobia | 95.485 | 129.215 | 33.730 | 35 % |
| Sostegno Ed. Domiciliare | 135.443 | 147.824 | 12.381 | 9 % |
| Assistenza Disabili Sensoriali | 83.251 | 352.782 | 269.531 | 324 % |
| Servizio Minori Prevenzione e Tutela | 3.273.876 | 3.370.727 | 96.852 | 3 % |
| Integrazione SSB | 18.266 | 343.513 | 325.247 | 1.781 % |
| Spazio Immigrazione | | 14.741 | 14.741 | - |
| Totale costi | 4.159.541 | 5.042.429 | 882.888 | 21% |

Per quanto concerne i servizi, l'aumento dei costi è indicativo di un investimento e quindi di una crescita di quasi tutti i servizi. Sostanzialmente invariato è il Servizio Minori Prevenzione e Tutela, mentre si ha una lieve crescita del SED (Sostegno Educativo Domiciliare). Hanno registrato un rilevante incremento:

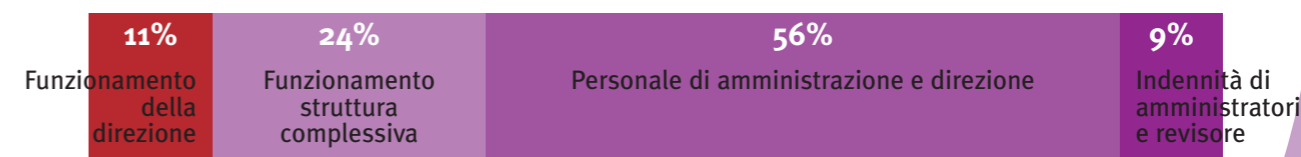
- il Servizio di Integrazione dei Servizi Sociali di base, poiché da una prima fase sperimentale si è passati all'ampliamento dell'offerta a tutti i Comuni del distretto;
- l'Assistenza ai Disabili Sensoriali, in quanto nel 2005 l'attività è relativa solo ad un trimestre (settembre-dicembre).

Guardando la ripartizione dei costi, appare evidente come la maggior parte di risorse sia destinata al Servizio Minori Prevenzione e Tutela; questo dato è in ragione del costo strutturale degli interventi a carattere di residenzialità (invio in comunità). Si può però vedere come, con l'aumentare delle risorse affidate ad altri servizi, la rilevanza di spesa della Servizio Minori Prevenzione e Tutela sia diminuita in termini relativi (66% del totale dei costi nel 2006 contro il 79% del totale dei costi nel 2005).

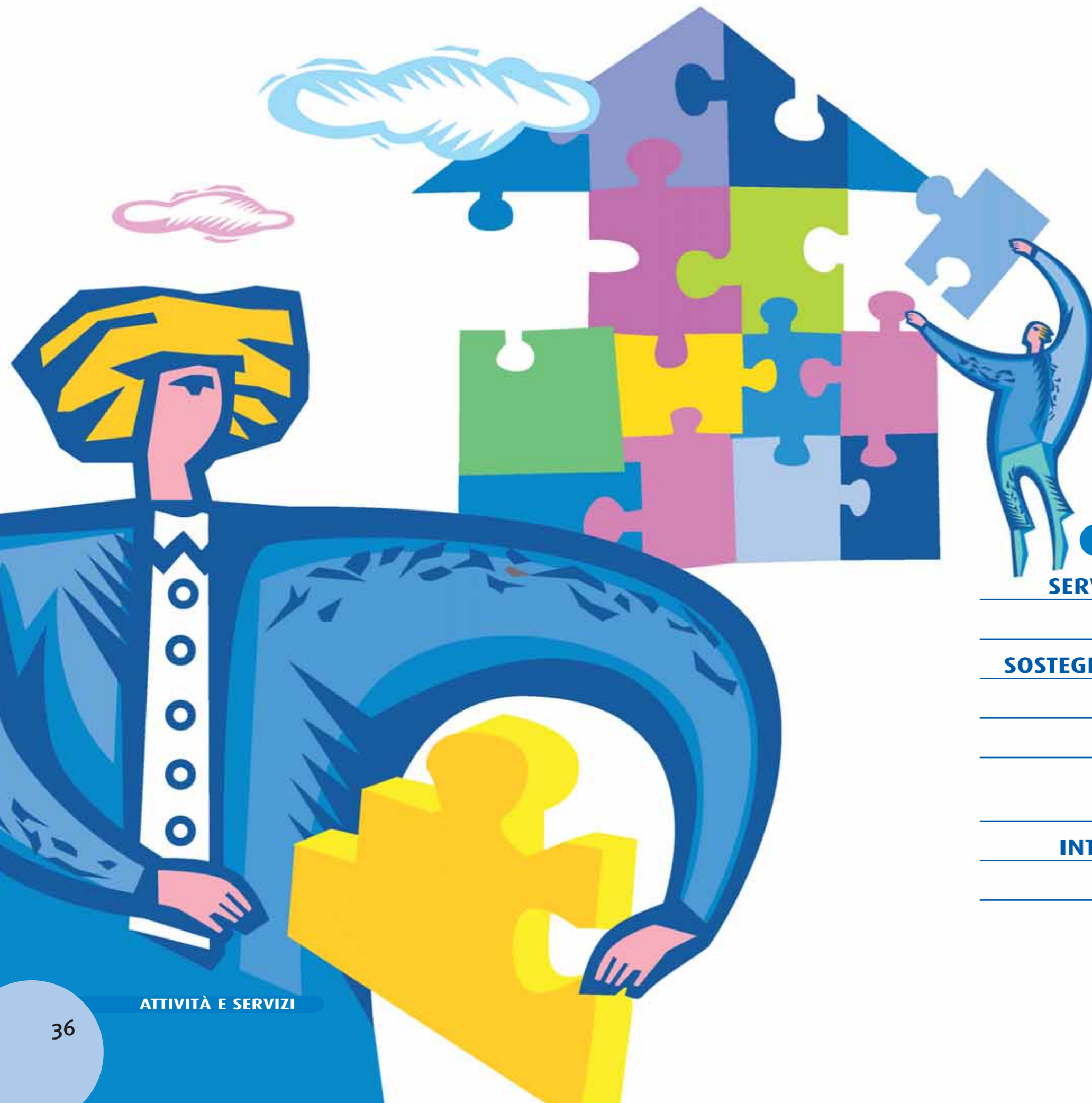


COSTI DI GOVERNO, DIREZIONE E STRUTTURA

Come si è precedentemente visto, i costi generali per il governo e la struttura di *Comuni Insieme* sono rimasti sostanzialmente invariati e rappresentano, come nel 2005, il 7% del totale delle spese.



Il grafico dettaglia in specifico, per maggior trasparenza, le principali voci di spesa che compongono questa classe di costi.



ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA

NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA

SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE AI MINORI

SPAZIO NEUTRO ZENOBIA

SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

SERVIZIO ASSISTENZA COMUNICAZIONE
AI DISABILI SENSORIALI

INTEGRAZIONE SERVIZIO SOCIALE DI BASE

SPAZIO IMMIGRAZIONE

Processi, attività e risultati

ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA

SEDI OPERATIVE

- Polo Sud**
BOLLATE
P.zza Martiri della Libertà 1
- Polo Nord**
LIMBIATE
Via Dante 38

Identità

MISSION

FINALITÀ

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. 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. Ha inoltre la finalità di prevenire situazioni di pregiudizio nella rete familiare.



- OBIETTIVI** In particolare si propone di:
- intervenire a tutela del minore in situazioni di difficoltà;
 - supportare la famiglia;
 - accertare le situazioni di pregiudizio e progettare percorsi per il recupero delle condizioni di vita del minore e più in generale della situazione familiare;
 - promuovere il lavoro di rete;
 - avere un approccio multidisciplinare.

- ATTIVITÀ** Al fine di raggiungere i propri obiettivi, il Servizio Minori:
- offre interventi di sostegno psicologico e sociale a bambini, adolescenti e alle loro famiglie;
 - svolge indagini sociali, psicosociali e/o valutazioni psicodiagnostiche;
 - quando è necessario l'allontanamento temporaneo del minore dall'ambito familiare, predispone l'affido familiare o il collocamento in comunità;
 - regola, su mandato dell'Autorità Giudiziaria, le relazioni del minore con la famiglia;
 - predispone progetti socio educativi finalizzati al raggiungimento di autonomia per soggetti tra i 18 e 21 anni (prosiegui amministrativi);
 - garantisce interventi di tutela a favore di minori stranieri non accompagnati;
 - garantisce la presa in carico durante le diverse fasi del procedimento penale dei minori autori di reato.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Minori è attualmente formato da **13 assistenti sociali e 12 psicologi**, oltre ad una responsabile che svolge funzioni di coordinamento. Al fine di garantire un'adeguata distribuzione territoriale dell'intervento e favorire l'accessibilità del servizio da parte dei minori e delle loro famiglie, sono stati istituiti due poli territoriali:

- il **Polo Sud**, presso la sede di *Comuni Insieme* nel centro di Bollate, che opera per i comuni di Baranzate, Bollate e Senago. L'équipe del Polo Sud è composta da 6 assistenti sociali e 5 psicologi;
- il **Polo Nord**, presso Villa Mella nel Comune di Limbiate, che opera per i comuni di Cesate, Garbagnate, Limbiate e Solaro. L'équipe del Polo Nord è composta da 7 assistenti sociali e 6 psicologi.

PROCESSO DI LAVORO

In questi anni il Servizio ha operato quasi esclusivamente su casistica caratterizzata dalla presenza di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, condizione che influenza significativamente il processo operativo. Il mandato conferito dai Comuni soci prevede tuttavia la presa in carico anche di situazioni ove non è presente l'intervento del Tribunale. È evidente che il procedimento operativo in queste due diverse condizioni ha caratteristiche differenti. Il processo che di seguito proviamo a delineare rappresenta i percorsi-tipo nelle due realtà.



SEGNALAZIONE

Cos'è la segnalazione
Il Servizio viene di norma attivato da una segnalazione, cioè una comunicazione verbale e/o scritta in cui vengono evidenziati gli elementi di preoccupazione rilevati.

La segnalazione di un minore in situazione di pregiudizio è un dovere sancito dalla legge (Legge n.149/2001, art.9) che invita ogni cittadino, a conoscenza di un minore in situazione di difficoltà, a prendere contatto con le istituzioni e i servizi presenti sul territorio del proprio Comune per comunicare quanto rilevato. Inoltre per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio (operatori, forze dell'ordine, insegnanti, ecc.) è obbligo segnalare all'Autorità Giudiziaria le situazioni di abbandono di cui vengano a conoscenza in ragione del proprio ufficio.

Cosa accade dopo la segnalazione?

Segnalazione diretta all'Autorità Giudiziaria: L'Autorità Giudiziaria dopo aver eventualmente sentito i genitori, può incaricare il Servizio territoriale di effettuare una valutazione sociale e/o psicologica sul rapporto tra minore e famiglia e quindi formulare un progetto di intervento

Segnalazione diretta ai Servizi Sociali territoriali: I Servizi Sociali raccolgono informazioni riguardanti l'oggetto della segnalazione sia dagli interessati sia eventualmente da soggetti o Servizi in contatto con il minore. Contestualmente convocano la famiglia per ulteriori approfondimenti.

L'INDAGINE

L'indagine è un intervento complesso che ha la finalità di conoscere le condizioni di vita familiari, sociali, e psicologiche del minore, prestando particolare attenzione agli aspetti relazionali. L'obiettivo è approfondire la situazione generale di un determinato nucleo familiare e valutare i possibili rischi per i minori, nonché effettuare delle proposte che consentano di intravedere un possibile superamento della fase di crisi.

Cosa succede alla conclusione dell'indagine?

RELAZIONE AUTORITÀ GIUDIZIARIA
Il Servizio Minori relaziona all'Autorità Giudiziaria, in forma scritta, circa il lavoro svolto e le eventuali proposte degli interventi ritenuti più idonei. I contenuti della relazione vengono sempre restituiti e resi noti alle persone coinvolte.

"CONTRATTO" CON LA FAMIGLIA
In questa fase vengono stabiliti, in accordo con la famiglia, gli obiettivi, le risorse e gli interventi da mettere in atto. Il "contratto" è periodicamente sottoposto a verifiche che possono portare alla ridefinizione degli obiettivi e degli interventi.

PROVVEDIMENTO PRESCRITTIVO DELL'AA GG

Sulla base della relazione ricevuta, l'Autorità Giudiziaria emette un provvedimento che motiva le ragioni del proprio intervento e può prescrivere i comportamenti e gli obiettivi cui i genitori si devono attenere. Esplicita gli obiettivi, le finalità e i tempi del progetto. Nei casi più gravi può prevedere anche l'allontanamento del minore dalla famiglia per un collocamento più idoneo.

PROGETTAZIONE

Il progetto è l'implementazione di quanto definito nel contratto con la famiglia oppure prescritto dall'Autorità Giudiziaria. Di norma prevede che vengano effettuati interventi a favore sia dei minori coinvolti sia della famiglia d'origine. Gli interventi possibili si inseriscono nella sfera del sostegno educativo, psicologico, sociale e assistenziale. La figura professionale referente è l'assistente sociale che, in collaborazione con lo psicologo, assume:

- la responsabilità della gestione del progetto d'intervento;
- la gestione dei rapporti con il Tribunale, quando coinvolto;
- un lavoro di raccordo e coordinamento dei vari soggetti e servizi coinvolti nel progetto.

VERIFICA DEL PROGETTO

La fase di verifica, che prevede colloqui, riunioni, relazioni, ecc., si svolge sia "in itinere" sia, in forma più articolata, a conclusione del progetto. In questa fase vengono valutati gli obiettivi raggiunti e quando necessario viene effettuata una ri-progettazione. Nei casi in cui sia coinvolta l'Autorità Giudiziaria, il Servizio presenta una relazione a quest'ultima.

MONITORAGGIO E SOSTEGNO

Anche a conclusione del progetto, la famiglia e il minore solitamente non cessano di essere seguiti dal Servizio. È infatti spesso necessario continuare a monitorare nel tempo la situazione e offrire, quando opportuno, un sostegno alla persona e al suo contesto familiare.

CHIUSURA CASO

La dimissione e in linea generale, il riconoscimento della chiusura del caso avviene:

- per l'attuazione del progetto;
- per il superamento della situazione di difficoltà;
- per il trasferimento del nucleo in un altro Comune;
- per il raggiungimento della maggiore età.

ATTIVITÀ E RISULTATI

Al fine di dare un quadro complessivo dell'ammontare del lavoro svolto, si riportano le ore complessive del Servizio Minori e il numero totale degli utenti.

TOTALE ORE LAVORATE NELL'ANNO

| | |
|------|--------|
| 2005 | 28.400 |
| 2006 | 35.400 |

| TOTALE MINORI PRESI IN CARICO NEL CORSO DELL'ANNO | 2005 | 2006 |
|---------------------------------------------------|------------|------------|
| Baranzate | 66 | 68 |
| Bollate | 180 | 202 |
| Cesate | 52 | 58 |
| Garbagnate Mil. | 126 | 136 |
| Limbiate | 141 | 147 |
| Senago | 67 | 77 |
| Solaro | 69 | 70 |
| Totale | 701 | 758 |

Il dato mostra una significativa crescita del Servizio, sia in termini di ore lavorate (+25%), sia per il numero di minori presi in carico (+8%). Per considerare complessivamente il "carico" sul servizio, questo dato va

integrato con la lettura dei dati relativi agli interventi effettuati (esempio: aumento delle psicodiagnosi svolte), nonché con la circostanza di una maggiore incidenza nel 2006 dei casi civili - che comportano un più intenso carico di lavoro - rispetto ai penali. Inoltre l'aumento di ore del 2006 deriva anche dall'impegno per l'avvio dei progetti *Stradafacendo* e *Ricucire la Rete*. La tabella che segue vuole presentare alcuni tra i principali interventi effettuati dal Servizio. Sono stati indicati gli interventi il cui dato è più facilmente reperibile. Nei futuri documenti rendicontativi sarà interessante riportare dati anche in relazione a: indagini sociali, indagini psicologiche, sostegni psico-sociali, psicoterapie, progetti educativi.

| PRINCIPALI INTERVENTI EFFETTUATI | 2005 | 2006 |
|----------------------------------|------|------|
| Indagini psicodiagnostiche | 104 | 125 |
| Inserimenti in comunità | 123 | 129 |
| Di cui: | | |
| Comunità educative | 72 | 86 |
| Comunità terapeutiche | 9 | 11 |
| Comunità madre-bambino | 40 | 29 |
| Comunità 0-3 anni | 2 | 3 |
| Affidi | 36 | 47 |
| Di cui: | | |
| Eterofamiliari | 20 | 25 |
| Parentali | 16 | 22 |

Le indagini psicodiagnostiche sono di competenza sanitaria, pertanto dovrebbero essere realizzate dai servizi preposti (NPI, CPS, Consultorio); tuttavia per la scarsità delle risorse messe a disposizione da questi Servizi, una quota significativa di indagini viene svolta dagli operatori del Servizio Minori. Uno dei più consistenti interventi effettuati è il collocamento extra familiare. Oltre la metà dei minori viene collocata presso comunità educative (59% nel 2005 e 67% nel 2006). Alto è anche il numero di collocamenti in Comunità Madre-Bambino (33% nel 2005 e 22% nel 2006), mentre meno significativa l'incidenza dei minori inseriti in comunità terapeutiche (7% nel 2005 e 9% nel 2006) o in comunità 0-3 anni (2% in entrambi gli anni). Il numero di minori in affido familiare in proporzione al totale dei collocamenti è stato del 23% nel 2005 e del 27% nel 2006.

La tabella che segue mostra nel dettaglio i collocamenti per Comune di riferimento. La percentuale totale dei minori collocati in comunità o in affido familiare è rimasta costante nei due anni (23% sul totale dei minori presi in carico). Molto più variabile, come mostrano i dati, è invece la percentuale dei minori collocati in rapporto al totale dei minori in carico per ciascun Comune di riferimento.

| Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Limbiate | Senago | Solaro | Minori non acc. | TOTALI | | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Limbiate | Senago | Solaro | Minori non acc. | TOTALI |
|-----------|---------|--------|------------|----------|--------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------|-----------|---------|--------|------------|----------|--------|--------|-----------------|--------|
| 2 | 9 | 2 | 12 | 4 | 1 | 6 | 0 | 36 | Affido Familiare | 2 | 9 | 6 | 12 | 9 | 1 | 8 | 0 | 47 |
| 9 | 0 | 0 | 9 | 8 | 2 | 12 | 0 | 40 | CMB | 7 | 0 | 0 | 4 | 13 | 0 | 5 | 0 | 29 |
| 3 | 17 | 5 | 14 | 13 | 9 | 9 | 2 | 72 | Comunità educativa | 4 | 25 | 4 | 19 | 11 | 7 | 12 | 4 | 86 |
| 2 | 4 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 9 | Comunità terapeutica | 1 | 6 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 11 |
| 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | Comunità 0-3 anni | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 16 | 30 | 7 | 35 | 27 | 14 | 28 | 2 | 159 | Totale | 14 | 41 | 10 | 36 | 36 | 9 | 26 | 4 | 176 |
| 66 | 180 | 52 | 126 | 141 | 67 | 69 | | 701 | Totale minori in carico | 68 | 202 | 58 | 136 | 147 | 77 | 70 | | 758 |
| 24% | 17% | 13% | 28% | 19% | 21% | 41% | | 23% | % collocamento su totale dei minori | 21% | 20% | 17% | 26% | 24% | 12% | 37% | | 23% |
| 2005 | | | | | | | | | | 2006 | | | | | | | | |

Destinatari del Servizio Minori

Per il 2005 su un totale di 701 minori sono state analizzate 559 cartelle, mentre per il 2006, su un totale di 758 minori sono state analizzate 630 cartelle. I dati riportati possono essere considerati un campione significativo, tale da fornire un'adeguata rappresentazione della tipologia e delle caratteristiche dei destinatari del Servizio.

CARATTERISTICHE GENERALI

Da una prima panoramica sugli utenti, risulta che il numero complessivo delle persone in carico al Servizio Minori è in crescita. Si tratta di un dato significativo, che tuttavia non individua ancora una vera e propria tendenza, in quanto è rilevato solo su due anni.

Se si analizza la domiciliazione degli utenti sul territorio, si vede che le percentuali di utenti residenti in ciascun Comune rispecchiano all'incirca l'incidenza della rispettiva popolazione. Ciò suggerisce che i bisogni di tutela sono distribuiti in maniera sostanzialmente omogenea sul territorio di riferimento, senza 'picchi' significativi.

UTENTI PER FASCE DI ETÀ

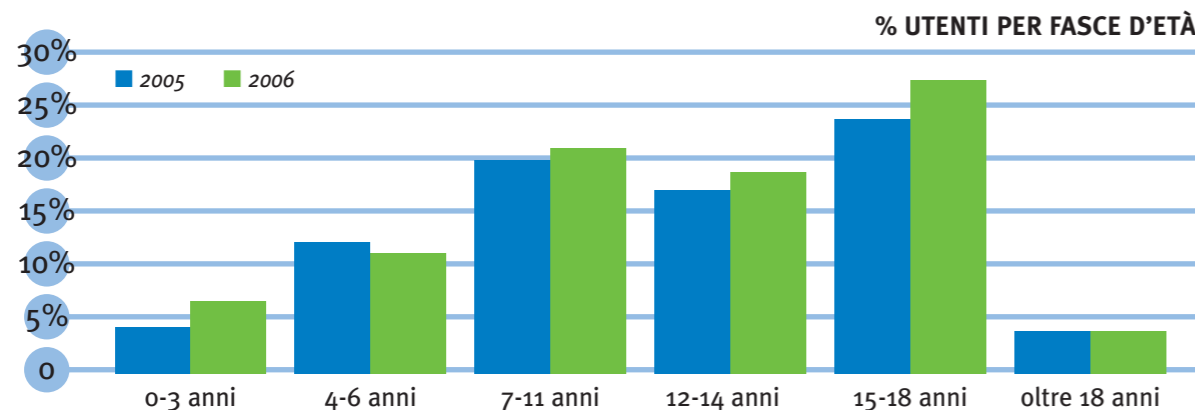
Riguardo all'età delle persone in carico al Servizio Minori, ciò che risulta evidente dal grafico è la distribuzione piuttosto concentrata nelle fasce centrali, in particolare in età scolare (7-18 anni).

Non molti sono gli utenti fino a tre anni (5,5 % del totale nel 2005 e 7,1% nel 2006), così come pure i maggiorenni in prosieguo amministrativo (6,4% del totale nel 2005, 4,9% nel 2006). Le fasce centrali hanno invece valori abbastanza vicini, compresi fra il 20 ed il 25% del totale, con una distribuzione omogenea delle prese in carico.

| UTENTI PER COMUNE DI DOMICILIO | | | | |
|--------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | 2005 | % | 2006 | % |
| Baranzate | 66 | 9,5 % | 68 | 8,9 % |
| Bollate | 180 | 25,7 % | 202 | 26,7 % |
| Cesate | 52 | 7,5 % | 58 | 7,6 % |
| Garbagnate Mil. | 126 | 18 % | 136 | 18 % |
| Limbiate | 141 | 20 % | 147 | 19,6 % |
| Senago | 67 | 9,5 % | 77 | 10 % |
| Solaro | 69 | 9,8 % | 70 | 9,2 % |
| Totale | 701 | 100 % | 758 | 100 % |

| POPOLAZIONE RESIDENTE | | |
|-----------------------|----------------|--------------|
| | | % |
| Baranzate | 11.227 | 7 % |
| Bollate | 37.396 | 24 % |
| Cesate | 12.993 | 8 % |
| Garbagnate Mil. | 27.189 | 18 % |
| Limbiate | 32.654 | 21 % |
| Senago | 20.178 | 13 % |
| Solaro | 12.930 | 8 % |
| Totale | 154.567 | 100 % |

Dati sulla popolazione al 31/12/2004, tratti dal Piano Sociale di Zona 2006-2008



PROVENIENZA GEOGRAFICA

Considerando la provenienza geografica delle persone in carico, risulta che la gran parte dei minori seguiti dal Servizio è di origine italiana. Occorre però osservare che l'incidenza della popolazione minore straniera sull'intero territorio dei comuni interessati dal Servizio è pari al 7,8% (media calcolata su dati ISTAT della popolazione al 1/1/06); la percentuale di minori stranieri in carico è invece superiore a questo dato (9,8% nel 2005 e 12,2% nel 2006).

Tra i minori stranieri, l'incidenza maggiormente significativa riguarda le persone provenienti dal Nord Africa e da Paesi europei non appartenenti alla UE (Est Europa).

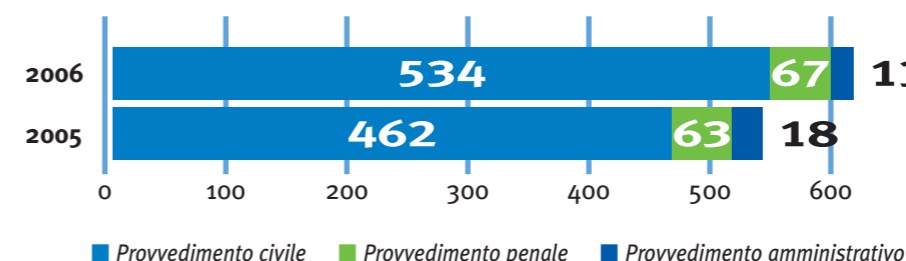
Appena significative sono le provenienze da Paesi dell'America Latina e dell'Africa Continentale (di poco superiori all'1%); mentre del tutto residuali sono i numeri degli utenti di altra origine.

Per quanto riguarda la distribuzione sul territorio degli utenti stranieri in carico, si osserva un dato fortemente disomogeneo. In rapporto al numero dei minori in carico, i Comuni con più forte incidenza di stranieri sono Baranzate (27% utenti stranieri in carico nel 2006) e Limbiate (21% di utenti stranieri in carico nel 2006). L'elevato numero di minori stranieri in carico a Baranzate è in linea con il dato della popolazione straniera residente nel Comune, storicamente molto elevata (22,2% di popolazione minore straniera); sarebbero necessarie invece ulteriori chiavi interpretative per dar conto del dato di Limbiate. Le percentuali di incidenza negli altri Comuni si attestano invece tra l'8 e il 9%.

ACCESSO AL SERVIZIO

La maggior parte delle segnalazioni giunge al Servizio Minori Prevenzione e Tutela tramite un provvedimento da parte dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale e Procura Minori, Tribunale Ordinario); residuali sono invece le segnalazioni provenienti da altri soggetti del territorio (servizi sociali, scuole e autosegnalazioni). Tale situazione è comprensibile in relazione alla storia del Servizio: il Servizio Tutela Minori dell'ASL lavorava esclusivamente su mandato giudiziario; con il passaggio alla gestione da parte dei Comuni si è ereditato un elevato numero di utenti già in carico sulla base di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria. Analizzando in dettaglio le specifiche tipologie di provvedimento, risulta che preponderanti sono i provvedimenti di tipo civile (82,6% nel 2005 e 84,8% nel 2006); meno frequenti i provvedimenti penali (11,3% nel 2005 e 10,6% nel 2006). Residuali i provvedimenti amministrativi (3,2% nel 2005 e 2,1% nel 2006).

TIPOLOGIE DI PROVVEDIMENTO PER UTENTI IN CARICO



Provedimento civile: interessa la tutela dei minori connessa alla limitazione della potestà genitoriale
Provedimento penale: interessa minori autori di reato
Provedimento amministrativo: interessa minori con disturbi del comportamento laddove non è necessaria la limitazione della potestà genitoriale, e ragazzi nella fascia 18-21 anni

| PROVENIENZA GEOGRAFICA DEGLI UTENTI | % SUL TOTALE 2006 |
|-------------------------------------|-------------------|
| Italia | 87,8 % |
| Paesi della UE | 0,0 % |
| Paesi dell'Est Europa | 4,4 % |
| Nord Africa | 4,0 % |
| America del Nord | 0,0 % |
| Centro e Sud America | 1,7 % |
| Africa Continentale | 1,6 % |
| Medio Oriente | 0,3 % |
| Estremo Oriente | 0,2 % |
| Totale | 100 % |

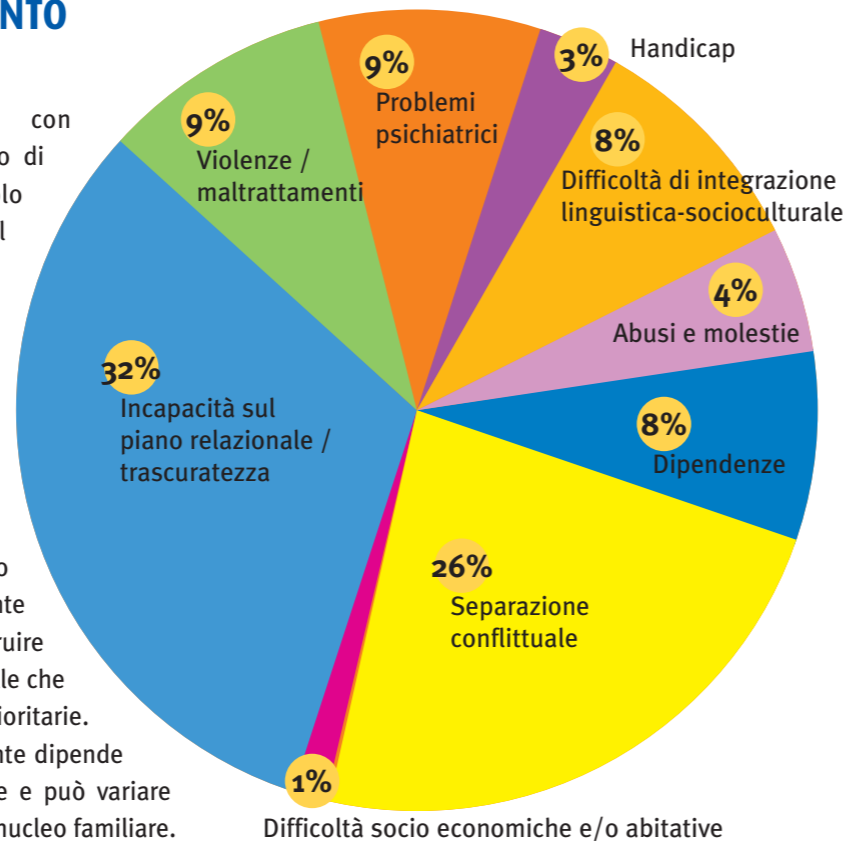
Per quanto concerne il numero dei nuovi accessi al Servizio, la tabella a fianco mostra come ci sia un turn over di circa il 16% del totale dei minori in carico. Tuttavia, per una migliore comprensione del dato è necessario specificare che ci sono alcune tipologie di prese in carico che hanno un alto turn over (ad esempio i minori con provvedimento di tipo penale, i minori non accompagnati, i minori senza permesso di soggiorno – art. 31 D.Lgs. 286/98); le altre tipologie di casi prevedono invece tempi molto ampi, a volte fino al compimento della maggiore età.

| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate Milanese | Limbiate | Senago | Solaro | Totale |
|------|-----------|---------|--------|---------------------|----------|--------|--------|--------|
| 2006 | 16 | 41 | 8 | 19 | 25 | 14 | 6 | 129 |

NUOVI UTENTI SEGNALATI NEL CORSO DELL'ANNO

MINORI CON PROVVEDIMENTO DI TIPO CIVILE

Analizzando i minori in carico con provvedimento di tipo civile, si è scelto di focalizzare l'attenzione non sul singolo utente ma sul nucleo familiare, dal momento che gli interventi sono finalizzati a promuovere il benessere del minore all'interno della rete familiare. Il grafico qui a fianco evidenzia l'incidenza percentuale di ogni singolo fattore di disagio, così da offrire un quadro sintetico delle principali criticità affrontate dal servizio. Occorre tuttavia tenere conto del fatto che ciascun nucleo familiare in carico presenta generalmente più di una condizione di disagio; nel costruire il dato si è scelto di considerare solo quelle che per ciascuno nucleo appaiono come prioritarie. L'indicazione della problematica prevalente dipende pertanto dalla valutazione dell'operatore e può variare nel tempo anche considerando lo stesso nucleo familiare. Le diverse tipologie di disagio sono presenti in maniera non completamente omogenea nei Comuni del territorio su cui opera il Servizio.



MINORI CON PROVVEDIMENTO DI TIPO PENALE

Gli utenti sottoposti a provvedimento penale sono una parte minoritaria, ma significativa (nel 2006 il 9%) del totale delle persone seguite dal Servizio. All'incirca un minore su dieci tra quelli in carico ha commesso un reato.

| UTENTI CON PROVVEDIMENTO PENALE - 2006 | | | | | | | |
|----------------------------------------|---------|--------|---------------------|----------|--------|--------|--------|
| Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate Milanese | Limbiate | Senago | Solaro | Totale |
| 8 | 16 | 4 | 16 | 15 | 2 | 6 | 67 |

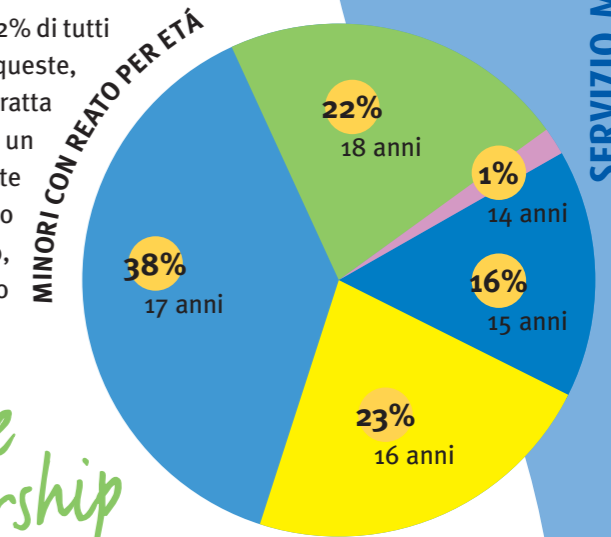
L'analisi delle tipologie di reato commessi mette in evidenza una forte incidenza di furti (38,1% del totale dei reati nel 2005, 34,3% nel 2006), che rappresentano più di un terzo del totale dei reati.

Alla tipologia del furto si può anche collegare il reato di rapina, che presenta un'incidenza minore ma non trascurabile (6,3% nel 2005, 5,9% nel 2006).

Significative sono anche le percentuali riguardanti le lesioni personali (11,1% nel 2005, 14,9% nel 2006), lo spaccio di stupefacenti (15,8% nel 2005, 16,4% nel 2006), la violenza privata (7,9% nel 2005, 11,9% nel 2006).

| UTENTI PER TIPOLOGIA DI REATO | 2006 |
|-----------------------------------|-----------|
| Furto | 23 |
| Lesioni personali | 10 |
| Tentata o agita violenza sessuale | 1 |
| Rapina | 4 |
| Ingiurie/minacce | 2 |
| Spaccio | 11 |
| Ricettazione | 4 |
| Violenza privata | 8 |
| Altro | 4 |
| Totale | 67 |

Riguardo all'età nella quale i minori hanno commesso il reato, ciò che risulta dai dati è una netta prevalenza delle fasce vicine alla maggiore età. Tra i 16 e i 18 anni vengono commessi circa l'82% di tutti i reati per i quali i minori sono in carico al Servizio. Tra queste, sembra prevalente la fascia delle persone diciassetenni; si tratta tuttavia di un dato che potrebbe essere smentito da un confronto su una più lunga serie temporale. L'età prevalente nel creare condizioni di disagio sia l'abbandono scolastico, che raggiunge il suo livello più alto dopo il secondo/terzo anno di scuola superiore (appunto 16-17 anni di età).

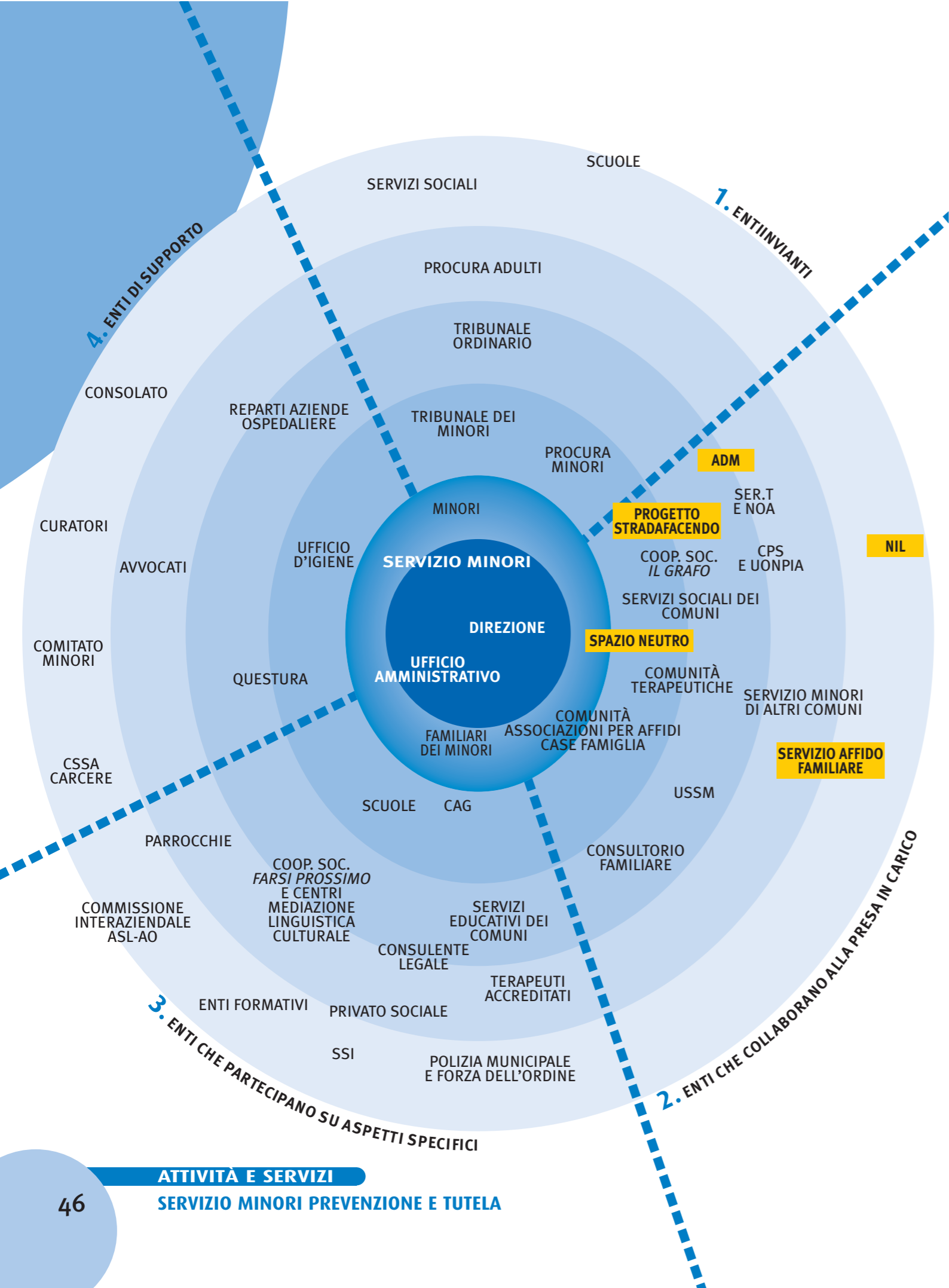


UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Reti e partnership

La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il Servizio entra in relazione operativa.

- Il cerchio blu al centro rappresenta il Servizio, con gli interlocutori interni organizzativo-gestionali.
- Nel secondo cerchio, di colore blu sfumato, sono indicati gli interlocutori fondamentali, e cioè i destinatari.
- La mappa è poi suddivisa in 4 settori a cerchi concentrici, che contengono i diversi soggetti della rete. All'interno di ciascun settore la vicinanza o meno al centro indica il grado di intensità e rilevanza delle relazioni effettivamente intrattenute con gli interlocutori. Alcuni degli interlocutori sono presenti in più settori, perché svolgono contemporaneamente più funzioni rispetto all'operatività del Servizio. Evidenziati nel box giallo sono indicati gli uffici, i servizi e i progetti di *Comuni Insieme*.



| UTENTI PER TIPOLOGIA ENTE INVIANTE* | 2006 |
|-------------------------------------|------------|
| Tribunale Minori | 432 |
| Procura Minori | 103 |
| Tribunale Ordinario | 65 |
| Altri Servizi | 15 |
| Scuole | 7 |
| Autosegnalazione | 8 |
| Totale | 630 |

*Dato sulla base del campione di 630 cartelle

SETTORE 1. ENTI INVIANTI

La maggior parte delle segnalazioni giunge da parte del Tribunale e Procura Minori e del Tribunale ordinario, che rappresentano quindi i principali interlocutori. Come mostra la tabella, sono invece residuali le segnalazioni provenienti da altri servizi territoriali, dalle scuole e le autosegnalazioni.

Il mandato istituzionale di *Comuni Insieme* prevede che il Servizio tuteli tutti i minori in condizione di pregiudizio, sottoposti o meno a provvedimento delle Autorità. Pertanto progressivamente si stanno prendendo in carico minori segnalati da altri soggetti, come i Servizi sociali dei Comuni e le scuole. Obiettivo prioritario di *Comuni Insieme* è proseguire su questa strada, al fine di prestare sempre più attenzione alla prevenzione e all'intervento precoce su condizioni di disagio non ancora conclamate.

SETTORE 2. ORGANIZZAZIONI ED ENTI CON CUI IL SERVIZIO TUTELA MINORI COLLABORA NELLA PRESA IN CARICO DEI MINORI

Numerosi sono gli enti o i servizi con cui si collabora nella progettazione e gestione della presa in carico del minore. I rapporti più frequenti e più intensi sono da un lato con gli enti o istituti che accolgono i minori e dall'altro con i principali servizi di supporto.

Si presentano alcuni dati per approfondire il rapporto con le comunità alloggio. *Comuni Insieme* collabora con un ampio numero di comunità, anche per rispondere alla notevole difficoltà di trovare collocazioni adeguate: spesso infatti non vi sono posti disponibili o la condizione/problematica del minore non è compatibile con il gruppo già presente nella comunità stessa. La tabella sottostante indica il numero di comunità ed associazioni per l'accoglienza in famiglia, presso le quali negli anni 2005 e 2006 sono stati collocati minori in carico al Servizio.

| COMUNITÀ E ASSOCIAZIONI PER L'ACCOGLIENZA IN FAMIGLIA | MILANO | PROVINCIA DI MILANO | LOMBARDIA | ALTRE REGIONI | TOTALE |
|-------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-----------|---------------|-----------|
| Comunità educative | 13 | 10 | 14 | 0 | 30 |
| Comunità mamma-bambino | 4 | 3 | 2 | 1 | 11 |
| Comunità terapeutiche | 0 | 1 | 1 | 5 | 7 |
| Ass. per l'accoglienza in famiglia | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| Totale | 17 | 14 | 23 | 6 | 54 |

SETTORE 3. SOGGETTI CHE PARTECIPANO A MOMENTI DIVERSI O ASPETTI SPECIFICI DEL PROGETTO INDIVIDUALE DEL MINORE

Si tratta di organizzazioni e servizi con cui si hanno generalmente rapporti meno intensi rispetto al settore 2. In ogni caso la buona riuscita del progetto individuale di tutela richiede un raccordo con tutti quei soggetti che entrano attivamente nella vita del minore, come ad esempio le scuole o i Centri di Aggregazione. Il Servizio Minori ritiene necessario incrementare e qualificare le relazioni con i soggetti indicati in questo settore; in particolare si propone di favorire il coinvolgimento in fase di progettazione di alcuni interlocutori specifici, come le scuole e i terapeuti accreditati, auspicando in futuro un loro passaggio al secondo settore della mappa. Per quanto riguarda il privato sociale e le parrocchie, sarebbe necessario favorire una maggiore conoscenza e collaborazione, al fine di creare una rete diffusa di supporto per le numerose attività legate alla gestione del tempo libero dei minori.

SETTORE 4. ORGANIZZAZIONI CHE OFFRONO SERVIZI DI SUPPORTO E INFORMAZIONE

Il Servizio entra in relazione anche con altre organizzazioni per avere informazioni significative relative al minore preso in carico. Ad esempio si hanno contatti con l'Ufficio Igiene dell'ASL per avere dati sulle vaccinazioni o sul medico di base, oppure con il consolato o la questura per i minori stranieri.

Progetti e innovazione PROGETTO STRADAFACENDO

Si tratta di un progetto innovativo, attivato nel marzo 2006 e di durata biennale, presentato da *Comuni Insieme* in collaborazione con la cooperativa *Il Grafo*. Il progetto è sostenuto da un finanziamento della Fondazione Cariplo. *Stradafacendo* prevede la presa in carico di ragazzi soli, privi di famiglie o con famiglie non adeguate, prossimi alla maggiore età o in situazione di prosieguo amministrativo, che necessitano di un supporto educativo per il raggiungimento di un'autonomia personale, lavorativa e abitativa.

Il progetto prevede inoltre il reperimento nel territorio di uno o due alloggi che saranno utilizzati come appartamenti di semi-autonomia per quei ragazzi soli, ormai maggiorenni, che necessitano di un percorso di accompagnamento all'autonomia abitativa, attraverso il monitoraggio di personale educativo.

Le risorse economiche previste per l'anno 2006 sono pari a euro 159.670, di cui il 50% provenienti dalla Fondazione Cariplo.

Nel corso del 2006 sono stati destinatari di questi interventi:

- 5 ragazzi, con affiancamento educativo per il raggiungimento dell'autonomia personale e lavorativa;
- 5 ragazzi, con affiancamento educativo per il raggiungimento dell'autonomia abitativa;
- 1 ragazzo per sostegno psicologico.

Queste le risorse umane attive nel progetto *Stradafacendo*:

| FIGURA PROFESSIONALE | ENTE APPARTENENZA | NUMERO OPERATORI |
|-------------------------|-------------------|------------------|
| Coordinatore | Comuni Insieme | 1 |
| Referente cooperativa | Il Grafo | 1 |
| Educatore professionale | Il Grafo | 3 |
| Assistente sociale | Comuni Insieme | 2 |
| Psicologo | Comuni Insieme | 1 |
| Supervisore | Il Grafo | 1 |

MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE NEI SERVIZI SOCIALI

Il progetto, avviato nell'anno 2005, si è evoluto nel 2006 prendendo il nome di "Punto Immigrazione; costruzione di una rete di risorse per l'integrazione delle famiglie straniere". Gli interventi previsti sono stati: l'avvio di uno sportello informativo e di orientamento, la continuazione degli interventi di mediazione linguistico culturale, la continuazione della consulenza e della formazione giuridica.

Il progetto ha inteso sperimentare l'inserimento della figura del mediatore culturale nelle équipes degli operatori psicosociali del Servizio Minori Prevenzione e Tutela e nei Servizi Sociali di base comunali; questa figura nel Servizio Minori è stata intesa come un componente dell'équipe, che affianca l'operatore titolare della presa in carico, con il ruolo di facilitare la comunicazione e la relazione tra servizi e famiglie straniere, aiutando tutti gli operatori coinvolti ad avvicinare e comprendere i diversi comportamenti culturali e i modelli educativi di appartenenza.

Il progetto ha previsto anche momenti di formazione agli operatori sociali ed educativi sugli aspetti giuridici, sociologici, psicopedagogici dell'immigrazione e sui modelli educativi dei paesi di origine dei principali gruppi etnici presenti sul territorio. Oltre a momenti formativi, è stato avviato anche un servizio di consulenza sulle tematiche giuridiche, attivabile a richiesta dai singoli operatori.

Il progetto è finanziato dall'ASL ex legge 40/98 e prevede il cofinanziamento degli enti partecipanti, che può essere di natura economica o passiva (prestazione di lavoro). L'ammontare totale delle risorse è stato di 64.740 euro nel 2006.

In questa sede non si dà conto degli esiti complessivi del progetto, che per sua natura è complesso e vede diversi enti coinvolti, ma unicamente degli interventi e attività che hanno direttamente interessato il Servizio Minori, come mostra la tabella seguente:

| | 2005 | 2006 |
|-----------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE | 10 minori in carico al Servizio | 8 minori in carico al Servizio |
| CONSULENZA GIURIDICA | 7 interventi consulenziali | 15 interventi consulenziali |
| FORMAZIONE | 8 incontri di 3 ore | 2 incontri di 3 ore |

Dall'ottobre 2006 tutte le attività relative agli interventi a favore degli stranieri sono state affidate dall'Ambito Territoriale del Piano Sociale di Zona alla gestione di *Comuni Insieme*, con l'obiettivo di unificare le due reti di sportelli esistenti sul territorio ed estendere gli interventi di mediazione e consulenza giuridica a tutti i servizi dei Comuni che hanno aderito (infatti oltre ai 7 soci dell'Azienda, aderiscono i Comuni di Paderno Dugnano e Novate Milanese)

RICUCIRE LA RETE

Ricucire al Rete è un complesso di azioni ed interventi in attuazione degli obiettivi definiti nel Piano Sociale di Zona 2006/2008 ed è stato predisposto nell'ambito del partenariato con la Provincia di Milano. Il progetto, avviato negli ultimi mesi del 2006, ha durata triennale.

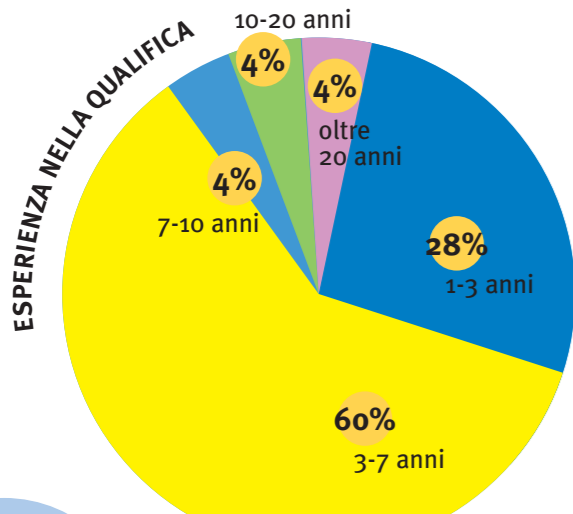
Ricucire la Rete prevede il potenziamento dei Servizi Tutela Minori dell'ambito territoriale di Garbagnate, in modo da consentire la presa in carico dei minori e delle loro famiglie in condizione di disagio, ma non soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria. Sono stati avviati dei tavoli di lavoro locali e sovraterritoriali con i diversi soggetti istituzionali che a diverso titolo si occupano di minori (Neuropsichiatria infantile, Consultorio Familiare, Servizio Sociale Comunale, Servizi educativi comunali, Istituzioni scolastiche ecc.); compito dei tavoli è mettere in atto forme collaborative tra servizi per superare la frammentazione esistente, favorire il processo di integrazione tra i servizi e garantire una gestione più efficace e condivisa delle situazioni in carico ai diversi soggetti istituzionali.

È stata inoltre avviata una ricerca a carattere qualitativo e quantitativo, condotta da sociologi esperti, sul fenomeno della dispersione scolastica con particolare riguardo a:

- fenomeni di allontanamento e di abbandono dei giovani dal mondo scolastico relativamente al ciclo delle scuole medie inferiori e il primo biennio delle scuole superiori;
- fenomeni di disaffezione alla dimensione scuola/classe da parte dei ragazzi frequentanti l'ultimo anno di scuola medie e l'intero ciclo delle scuole superiori;
- il fenomeno dell'inadempienza scolastica.

L'ente capofila del progetto è l'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Garbagnate. Sono invece partner le tre gestioni associate di servizi presenti sul territorio: l'Azienda Consortile *Comuni Insieme*, la Convenzione Intercomunale Paderno Dugnano - Novate, la Convenzione Intercomunale Ceriano Laghetto. Collabora inoltre al progetto il Gruppo di ricerca sulla dispersione scolastica.

Ricucire la Rete è finanziato dalla Provincia di Milano; è previsto un cofinanziamento da parte dei Comuni e delle tre gestioni associate, relativamente alle risorse di personale già in servizio. Il progetto prevede un finanziamento complessivo per il triennio di 829.000 euro, di cui la quota attribuita a *Comuni Insieme* è pari a 531.500 euro.



RISORSE

RISORSE PROFESSIONALI

Gli anni di esperienza lavorativa riflettono l'età relativamente giovane degli operatori del Servizio, in particolar modo per quanto concerne gli assistenti sociali; invece tra gli psicologi vi sono figure professionali con oltre 20 anni di esperienza lavorativa.

| | ESPERIENZA PROFESSIONALE NELLA QUALIFICA/RUOLO | |
|---------------|------------------------------------------------|-----------|
| | Assistenti Sociali | Psicologi |
| 1-3 anni | 6 | 1 |
| 3-7 anni | 7 | 7 |
| 7-10 anni | 0 | 1 |
| 10-20 anni | 0 | 1 |
| oltre 20 anni | 0 | 1 |

RISORSE ECONOMICHE

Si presenta un quadro di sintesi del conto economico.

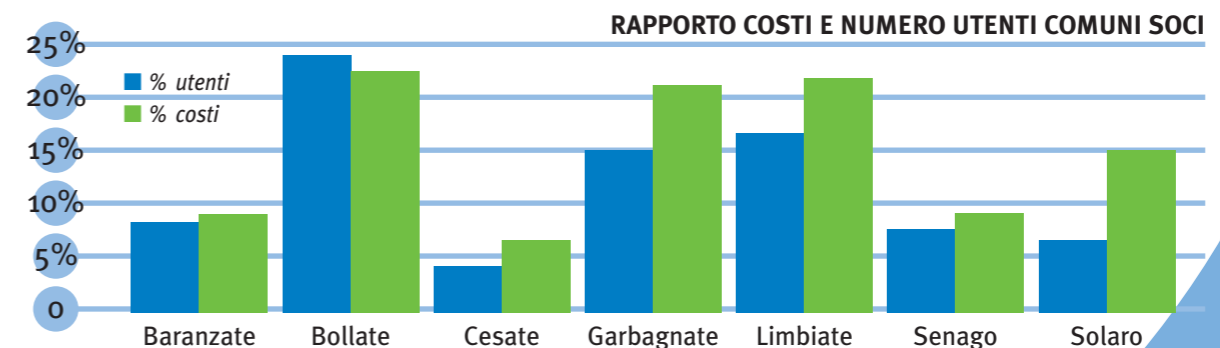
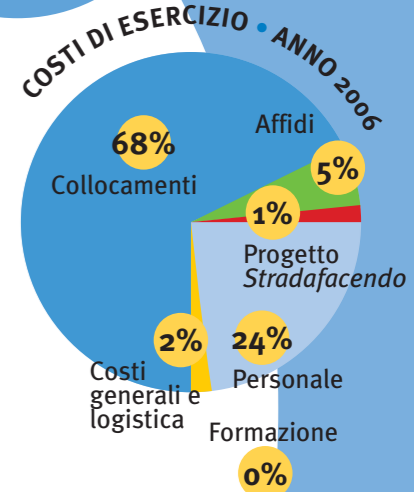
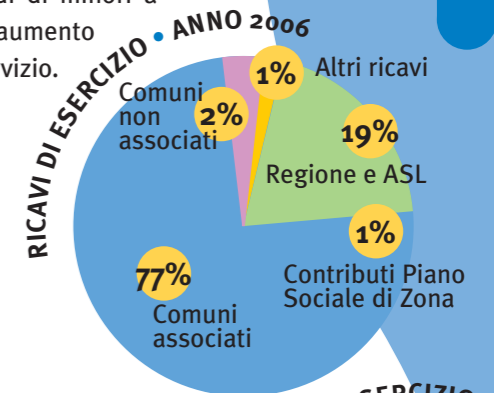
| RICAVI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|----------------------------------|------------------|------|------------------|------|
| Regione e ASL | 688.725 | 21 % | 639.421 | 19 % |
| Contributi Piano Sociale di Zona | 0 | 0 % | 38.325 | 1 % |
| Comuni associati | 2.554.084 | 77 % | 2.574.948 | 76 % |
| Comuni non associati | 22.675 | 1 % | 74.169 | 2 % |
| Altri ricavi | 31.059 | 1 % | 49.053 | 1 % |
| Totale ricavi | 3.296.543 | | 3.375.916 | |

Da una prima analisi del conto economico consuntivo, emergono evidenti due dati: la parte preponderante dei ricavi proviene dai Comuni associati (77% e 76% nei due anni), mentre la parte preponderante delle uscite è relativa ai costi per collocamento dei minori in comunità o case famiglia (71% e 68%). Per quanto concerne le entrate, un'altra importante fonte è rappresentata dai contributi di Regione e ASL, indirizzati a coprire parte dei costi per i collocamenti in comunità. In relazione alle uscite, invariata rimane la spesa per gli affidi di minori a famiglie. È aumentata la spesa per il personale, in ragione dell'aumento del personale e dell'ammontare di ore complessivo svolto dal Servizio.

| COSTI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|-------------------------------|------------------|------|------------------|------|
| Collocamenti | 2.340.270 | 71 % | 2.279.623 | 68 % |
| Affidi | 158.153 | 5 % | 165.361 | 5 % |
| Progetto <i>Stradafacendo</i> | 0 | 0 % | 37.175 | 1 % |
| Personale | 715.803 | 22 % | 818.113 | 24 % |
| Formazione | 7.200 | 0 % | 6.375 | 0 % |
| Costi generali e Logistica | 52.450 | 2 % | 64.080 | 2 % |
| Totale costi | 3.273.876 | | 3.370.727 | |

Si riportano di seguito le percentuali di incidenza dei costi sostenuti da ciascun Comune per l'anno 2006 e quelle relative al numero dei minori complessivi in carico al servizio.

| COMUNE | MINORI IN CARICO | % SU TOT. UTENTI | SPESA PER COMUNE | | TOT. COSTI TM PER COMUNE | % SU TOT. COSTI |
|---------------|------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|
| | | | PRO CAPITE | CONSUMO | | |
| Baranzate | 68 | 9 % | 57.245,00 | 149.113,00 | 206.358,00 | 8 % |
| Bollate | 202 | 27 % | 192.715,00 | 397.390,00 | 590.105,00 | 23 % |
| Cesate | 58 | 8 % | 66.260,00 | 95.137,00 | 161.397,00 | 6 % |
| Garbagnate | 136 | 18 % | 138.633,00 | 354.786,00 | 493.419,00 | 19 % |
| Limbrate | 147 | 19 % | 166.498,00 | 368.357,00 | 534.855,00 | 21 % |
| Senago | 77 | 10 % | 102.992,00 | 123.476,00 | 226.468,00 | 9 % |
| Solaro | 70 | 9 % | 66.662,00 | 295.684,00 | 362.346,00 | 14 % |
| Totale | 758 | | 791.005,00 | 1.783.943,00 | | |



ATTIVITÀ E SERVIZI

N.I.L. - NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA

SEDE OPERATIVA

CESATE
Via Donizetti 352

Identità
MISSION

FINALITÀ

Il Servizio Nucleo Integrazione Lavorativa ha l'obiettivo di coordinare, programmare, gestire e verificare le attività inerenti all'integrazione lavorativa. Il Servizio si propone come risorsa a sostegno delle persone appartenenti alle categorie protette, che necessitano di un percorso di accompagnamento al lavoro, e delle realtà produttive che devono ottemperare agli obblighi in materia di collocamento obbligatorio per l'inserimento lavorativo mirato (legge 68/99).

OBIETTIVI

Il principali obiettivi del servizio sono:

- offrire a persone appartenenti a categorie protette occasioni di integrazione lavorativa attraverso un percorso di mediazione e accompagnamento;
- favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta creando inserimenti idonei che valorizzino e colleghino le risorse coinvolte, al fine di realizzare una reale integrazione;
- collaborare con imprese e cooperative sociali per progetti di integrazione lavorativa, con l'utilizzo di strumenti che rendano il collocamento obbligatorio un'opportunità per l'impresa e la persona;
- favorire azioni per la promozione e la sensibilizzazione della cultura dell'integrazione lavorativa

ATTIVITÀ

Al fine di raggiungere i propri obiettivi, il Servizio Integrazione Lavorativa:

- analizza la domanda e accoglie i bisogni delle persone attraverso colloqui di conoscenza, orientamento e bilanci di competenza, coinvolgendo e supportando, là dove necessario, la famiglia;
- formula il progetto individuale che si articola nella scelta dello strumento di mediazione più idoneo per l'abbinamento persona / posto di lavoro;
- attiva strumenti (tirocinio lavorativo, borsa lavoro, contributo alla cooperativa, integrazione salariale, convenzioni, partnership) per accompagnare la persona e agevolare la cooperativa o l'azienda nel processo di inserimento;
- contatta, incontra, offre consulenza specialistica gratuita ad aziende e cooperative, svolgendo un ruolo di mediazione tra le diverse esigenze di produzione, equilibrio e benessere;
- analizza le postazioni lavorative individuando quelle più idonee per rendere l'inserimento una risorsa sia per il lavoratore sia per l'impresa;
- supporta l'espletamento delle pratiche burocratiche e l'utilizzo delle leggi di settore per l'ottenimento di sgravi fiscali, e garantisce il supporto tecnico per lo svolgimento degli obblighi di legge in materia di collocamento obbligatorio;
- supporta i lavoratori e le imprese attraverso il monitoraggio dell'inserimento; inoltre effettua attività di tutoring anche rivolta a personale il cui inserimento non sia stato curato dal N.I.L.;
- lavora in rete con tutti i servizi territoriali e i soggetti pubblici e privati che si occupano di inserimento lavorativo.



Processi, attività e risultati

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Nucleo Integrazione Lavorativa è formato da **4 operatori della mediazione** e da **un coordinatore**.

In particolare:

- il coordinatore si occupa dell'organizzazione interna, gestisce le équipe e supporta gli operatori nella gestione dei casi, mantiene la rete delle realtà sociali del territorio, realizza progettazione per l'accesso alle fonti di finanziamento;
- i quattro operatori della mediazione dispongono di competenze utili a coniugare il lavoro educativo alle attività di relazione e collaborazione con realtà diverse, quali i contesti lavorativi aziendali, i servizi sociali, specialistici e formativi. Svolgono le seguenti funzioni e attività: accoglienza delle segnalazioni; conoscenza e orientamento dell'utenza; attivazione, monitoraggio e verifica degli inserimenti; avvio di contatti e collaborazioni con le realtà produttive; mantenimento dei rapporti con i servizi inviati.

Il confronto fra i singoli operatori e il coordinatore avviene all'interno dell'équipe settimanale. Ogni operatore del N.I.L. lavora in una porzione del territorio, sulla base della seguente suddivisione:

- Baranzate, Senago, Solaro,
- Bollate e comuni convenzionati (Ceriano Laghetto - Cogliate - Lazzate - Misinto)
- Garbagnate Milanese
- Limbiate, Cesate

La suddivisione territoriale ha lo scopo di garantire stabilità di rapporto tra operatori, utenti, comuni e enti segnalanti, così da permettere la creazione di rapporti consolidati con le diverse realtà territoriali, raggiungere una maggiore conoscenza delle risorse e facilitare il lavoro di rete.

DESTINATARI

I servizi offerti dal N.I.L. sono rivolti a:

1. tutte le persone con un'invalidità civile superiore al 45%, indipendentemente dalla tipologia di invalidità o problematica (fisica, intellettuale, psichica, di dipendenza, minori, carcerati), residenti o stabilmente dimoranti nei comuni soci o convenzionati
2. tutte le realtà produttive della Provincia di Milano (aziende private, cooperative sociali ed enti pubblici) che debbano ottemperare agli obblighi di legge in materia di collocamento obbligatorio (legge 68/99); le cooperative sociali e tutti coloro che si rendono disponibili per un periodo di tirocinio lavorativo/formativo.

STRUMENTI DI LAVORO

Il N.I.L. utilizza i seguenti strumenti per promuovere processi di integrazione lavorativa:

- **Tirocinio Lavorativo:** strumento propedeutico alla collocazione lavorativa per soggetti che necessitano di un supporto educativo o formativo. Prevede una durata dai 3 ai 12 mesi rinnovabili, copertura assicurativa e contributo economico.

| ÉQUIPE ANNO 2006 | |
|------------------|----------|
| n. incontri | tot. ore |
| 39 | 117 |

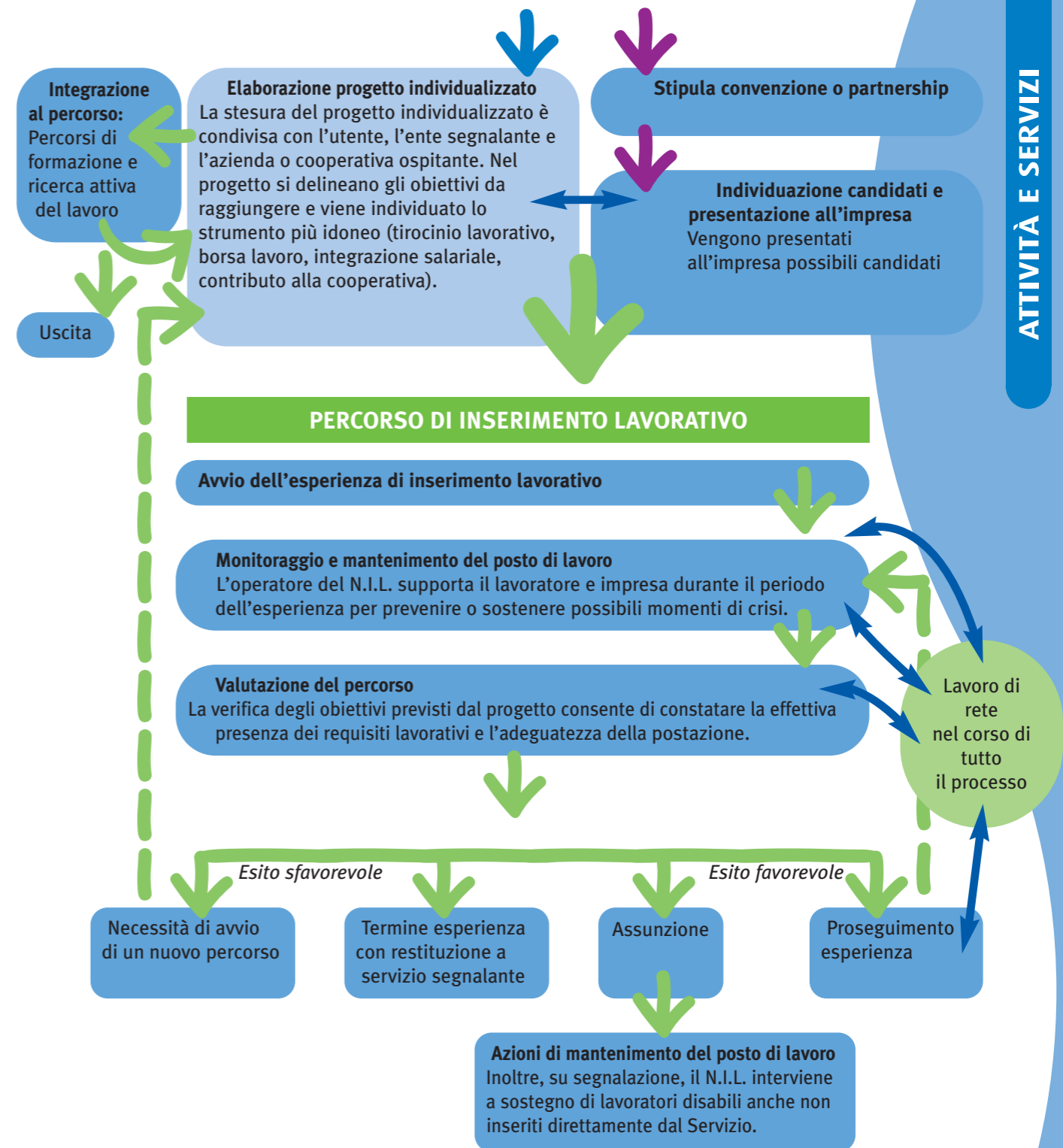
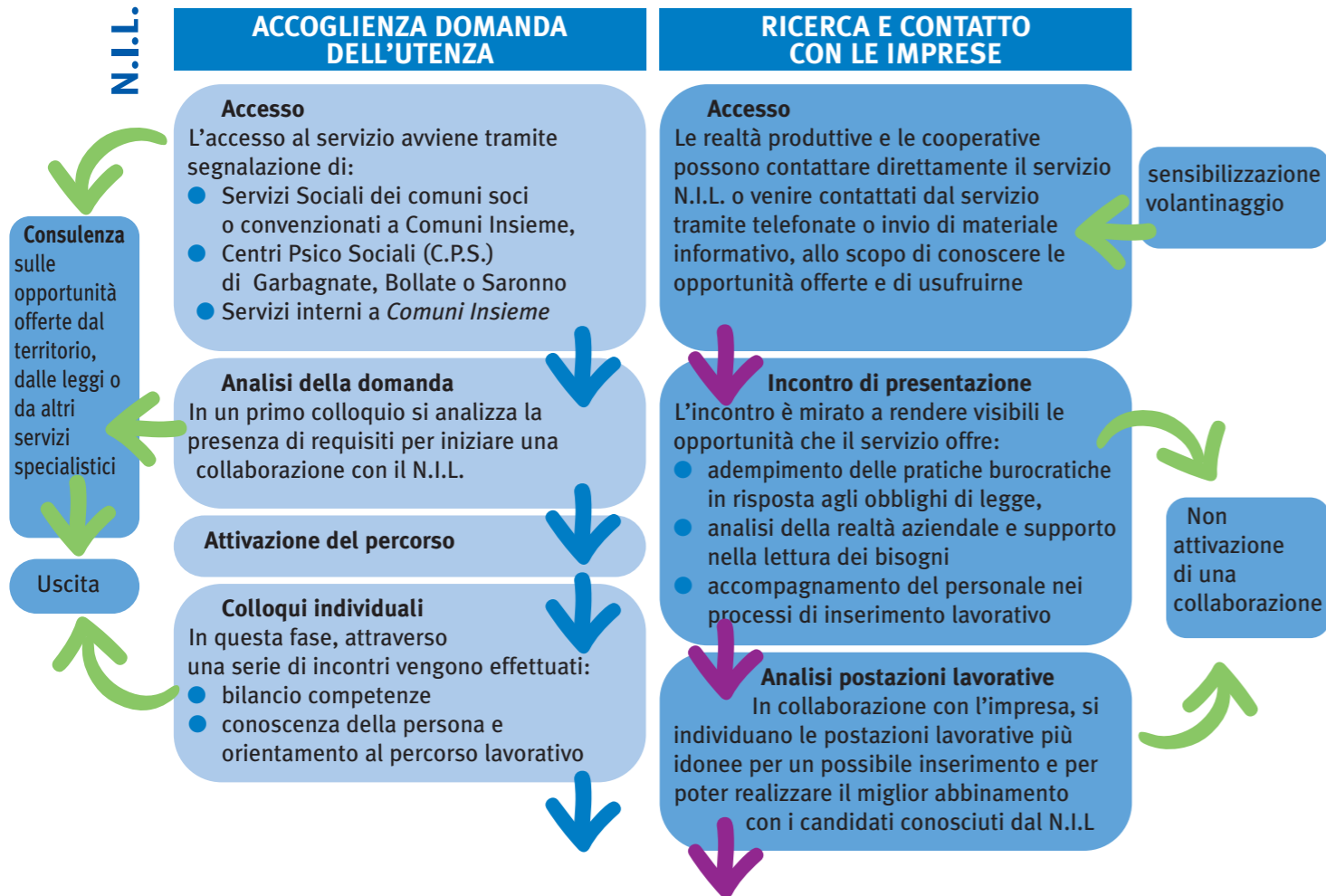
ATTIVITÀ E SERVIZI

N.I.L. - NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA

- **Borsa Lavoro:** strumento finalizzato all'assunzione attraverso un percorso che favorisce l'autonomia e l'acquisizione delle mansioni lavorative. Prevede una durata dai 3 a 6 mesi, eccezionalmente rinnovabili, copertura assicurativa e contributo economico.
- **Integrazione salariale:** strumento che mette a disposizione delle cooperative sociali un contributo economico quale integrazione salariale per l'assunzione fino al massimo di un anno, rinnovabile in relazione alle specifiche condizioni individuali, per l'assunzione di utenti deboli o con progetti particolari.
- **Contributo alla cooperativa:** strumento a disposizione per realizzare con le cooperative sociali tirocini lavorativi con soggetti particolarmente deboli, che necessitano di un supporto educativo individualizzato, o per le spese realizzate a favore dell'utente (divisa, buono pasto...) Il contributo viene erogato con le modalità e nelle misure previste nelle specifiche convenzioni stipulate con ogni cooperativa.

PROCESSO DI LAVORO

Si presentano i tre principali processi di lavoro che caratterizzano il servizio: l'accoglienza e valutazione della domanda per l'attivazione del percorso dell'utente, la ricerca e il contatto con le imprese, il percorso di inserimento lavorativo.



ATTIVITÀ E RISULTATI

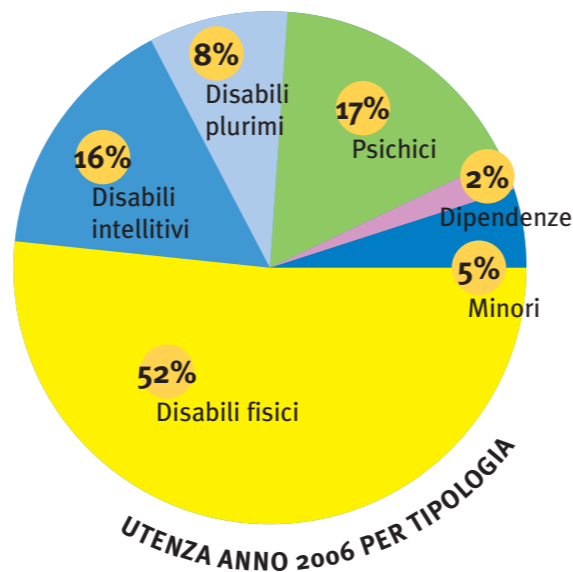
ATTIVITÀ E INTERVENTI

Nel corso del 2006 il Servizio ha preso in carico 173 utenti. La maggior parte (92%) degli utenti è residente in Comuni soci dell'Azienda, mentre l'8% risiede in altri Comuni dell'Ambito territoriale.

Come mostra la tabella e il grafico, l'utenza del N.I.L. è costituita prevalentemente da persone con invalidità civile superiore al 45% di cui la maggior parte con una tipologia di disabilità fisica (52%)

Nel 2006 il servizio ha ricevuto 76 nuove segnalazioni, di cui 67 relative a utenti residenti nei Comuni soci. Per quanto concerne le attività svolte dal servizio si registra nel 2006 una crescita del 12% del numero delle ore complessive lavorate e una crescita del 20% del numero degli interventi. La proporzione di interventi rivolti a utenti residenti nei Comuni soci rispecchia quella delle persone in carico (92%).

| UTENTI IN CARICO | ANNO 2005 | | ANNO 2006 | |
|------------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|
| | COMUNI SOCI | COMUNI NON SOCI | COMUNI SOCI | COMUNI NON SOCI |
| Disabili | 151 | 8 | 122 | 10 |
| Di cui: | | | | |
| fisici | - | - | 85 | 6 |
| intellettivi | - | - | 25 | 3 |
| plurimi | - | - | 12 | 1 |
| Psichici | 17 | 3 | 24 | 5 |
| Dipendenze | 5 | 1 | 3 | 0 |
| Minori e altri | 8 | 0 | 9 | 0 |
| Totale | 181 | 12 | 158 | 15 |
| | 193 | | 173 | |

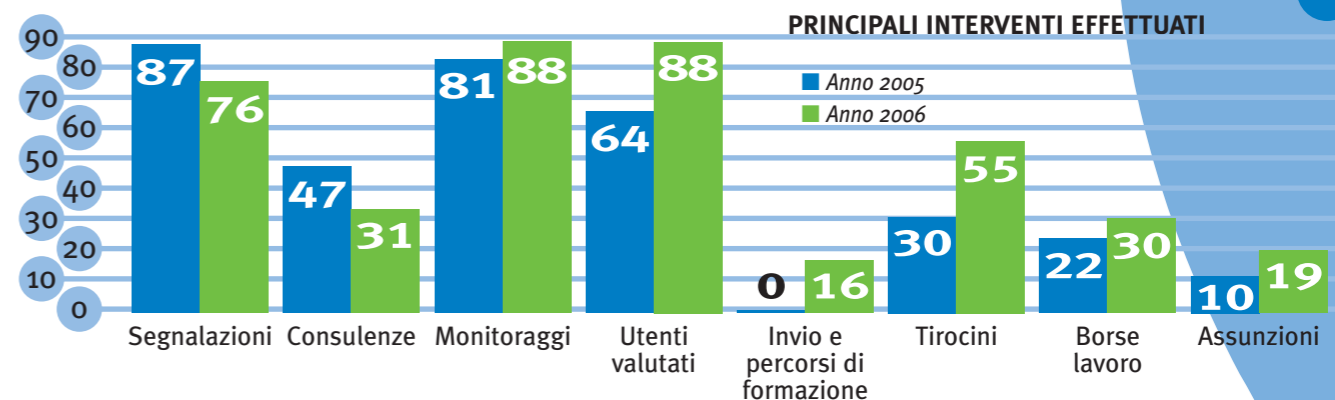


| TOTALE ORE LAVORATE NELL'ANNO | |
|-------------------------------|-------|
| 2005 | 5.337 |
| 2006 | 6.000 |

| PRINCIPALI INTERVENTI EFFETTUATI | ANNO 2005 | | ANNO 2006 | |
|-------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------------|-----------------|
| | COMUNI SOCI | COMUNI NON SOCI | COMUNI SOCI | COMUNI NON SOCI |
| Segnalazioni | 76 | 11 | 67 | 9 |
| Consulenze | 43 | 4 | 29 | 2 |
| Utenti valutati | 58 | 6 | 78 | 10 |
| Invio a percorsi di formazione | non reperibile | non reperibile | 16 | 0 |
| Tirocini | 27 | 3 | 50 | 5 |
| Borse di lavoro | 21 | 1 | 30 | 0 |
| Assunzioni | 10 | 0 | 18 | 1 |
| Di cui: | | | | |
| tempo determinato | 7 | 0 | 9 | 1 |
| tempo indeterminato | 3 | 0 | 9 | 0 |
| Monitoraggio percorsi di inserimento lavorativo | 78 | 3 | 84 | 4 |
| Totale | 323 | 28 | 390 | 32 |
| | 351 | | 422 | |

La tabella precedente e il grafico che segue, mostrano una generale crescita quantitativa degli interventi, ad eccezione del numero delle segnalazioni e delle consulenze effettuate. In particolare è possibile rilevare che:

- le valutazioni sono in crescita in quanto sono parte di un percorso che interessa anche utenti segnalati negli ultimi mesi del 2005; è però da specificare che nel dicembre 2006 vi erano 20 utenti (12% del totale) in attesa di avviare un percorso;
- sono significativamente aumentati il numero dei tirocini (+83%), delle borse lavoro (+36%) e delle assunzioni (+90%)
- nel 2006 si è iniziato ad attivare in modo strutturato interventi complementari all'inserimento lavorativo, come l'invio delle persone a percorsi di formazione.



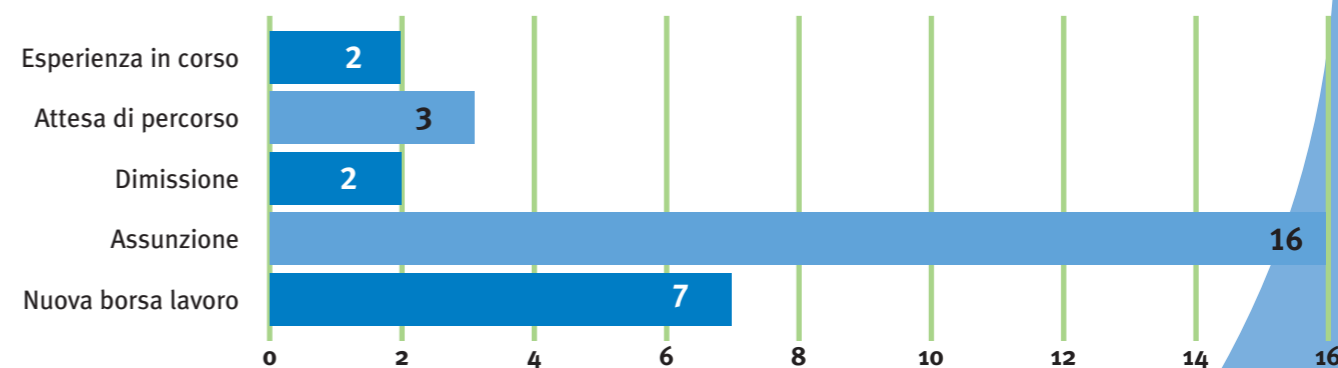
RISULTATI

Si prova a dare conto, seppur in modo parziale, dei risultati ottenuti dal Servizio a partire dagli esiti delle borse lavoro, principale strumento per l'avvio di percorsi di integrazione lavorativa.

Nel corso del 2006 sono state attivate 30 borse lavoro; di queste:

- 7 borse lavoro (23%) hanno visto l'attivazione di una nuova borsa lavoro, non necessariamente nella stessa azienda o cooperativa;
- 16 borse lavoro (53%) sono sfociate in un'assunzione, di cui 8 attivate nel 2006 e 8 nei primi mesi del 2007;
- 3 borse lavoro (10%) si sono concluse e la persona è in attesa dell'attivazione di un nuovo percorso di inserimento lavorativo;
- 2 borse lavoro (7%) sono terminate con la dimissione dal servizio per mancanza di requisiti e difficoltà della persona nel contesto lavorativo;
- 2 borse lavoro (7%) sono ancora in corso nel 2007.

ESITI BORSE LAVORO ATTIVATE NEL 2006



DIMISSIONI

Le dimissioni dal Nucleo Integrazione Lavorativa vengono concordate e condivise con il Servizio inviante. Le dimissioni riportano il percorso svolto dalla persona e l'indicazione da parte del N.I.L. di un possibile progetto alternativo, che non esclude in futuro una possibile ulteriore collaborazione. Nel 2006 sono state dimesse 30 persone, pari al 7% del totale degli utenti presi in carico. Le motivazioni che hanno portato alle dimissioni sono riportate nella tabella a fianco:

| MODALITÀ DI DIMISSIONI UTENTI ANNO 2006 | | |
|------------------------------------------|-----------|------|
| | N. UTENTI | % |
| Rifiuto percorsi lavorativi | 8 | 27 % |
| Mancanza rispetto progetto | 2 | 7 % |
| Aggravamento disabilità | 2 | 7 % |
| Mancanza di requisiti in itinere | 9 | 30 % |
| Raggiunta occupazione con mezzi autonomi | 9 | 30 % |
| Totale | 30 | |

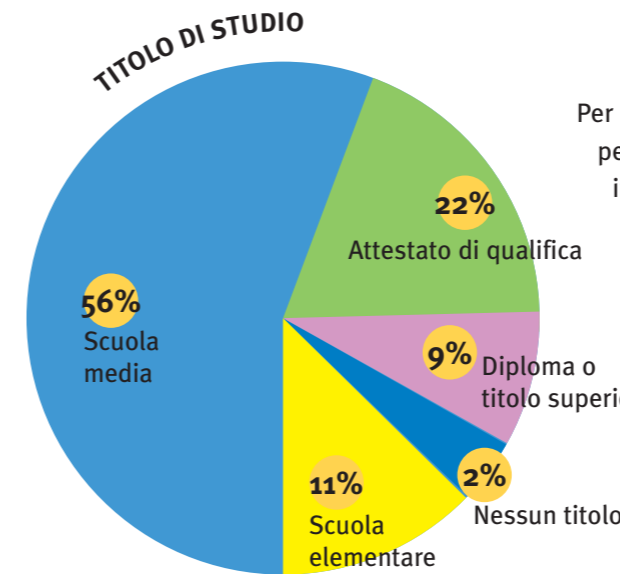
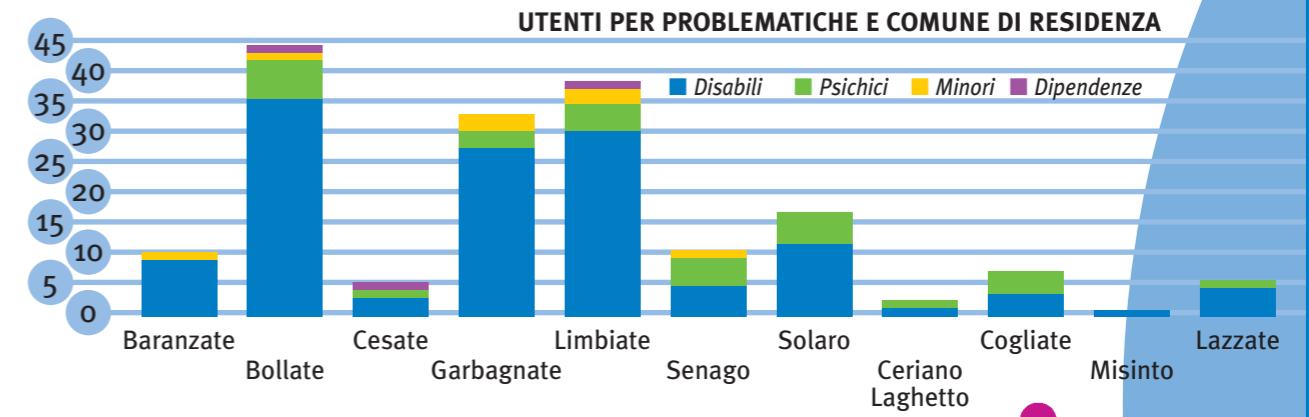
Destinatari del N.I.L.

Il N.I.L. rivolge i suoi servizi a due distinte categorie di destinatari: le persone con un'invalità civile superiore al 45% e le attività produttive, gli enti pubblici e le cooperative sociali della Provincia di Milano.

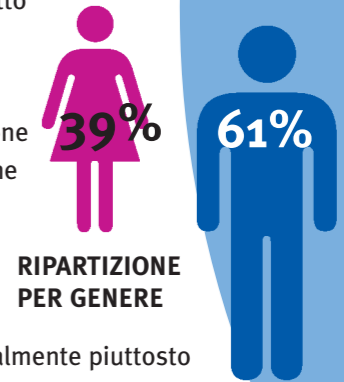
PERSONE APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE

| ANNO 2006 | UTENTI PER TIPOLOGIA DI PROBLEMATICHE E COMUNE DI RESIDENZA | | | | | | | | | | | | Totale | % su totale utenti in carico |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------------|------------|-----------|----------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------|------------------------------|
| | COMUNI SOCI | | | | | | COMUNI DEL DISTRETTO | | | | | | | |
| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate Milanese | Limbiate | Senago | Solaro | Ceriano Laghetto | Cogliate | Misinto | Lazzone | | | |
| Disabili | 9 | 36 | 3 | 27 | 31 | 5 | 11 | 2 | 3 | 1 | 4 | 132 | 76 % | |
| Psichici | 0 | 7 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 0 | 1 | 29 | 17 % | |
| Minori | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 5 % | |
| Dipendenze | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 % | |
| Totale | 10 | 45 | 5 | 33 | 39 | 10 | 16 | 3 | 6 | 1 | 5 | 173 | | |
| % su totale utenti | 6% | 26% | 3% | 19% | 23% | 6% | 9% | 2% | 3% | 1% | 3% | | | |

Per quanto concerne la distribuzione territoriale nei Comuni soci, si può rilevare una generale omogeneità rispetto al numero di abitanti, con due eccezioni: Limbiate ha una maggiore percentuale di utenti in carico al servizio (23%) rispetto alla popolazione (pari al 18% del totale della popolazione dei 7 Comuni), mentre Senago presenta una situazione opposta (il 6% degli utenti seguiti dal N.I.L. rispetto ad una popolazione pari al 13% del totale).



Per quanto concerne la ripartizione per genere, il 61% delle persone in carico sono uomini.



RIPARTIZIONE PER GENERE

I titoli di studio sono generalmente piuttosto bassi: il 67% delle persone in carico al N.I.L. ha una licenza della scuola dell'obbligo, elementare o media, e il 2% non possiede alcun titolo.

La tabella che segue prova a dare conto di tre caratteristiche delle persone in carico, che possono condizionare la ricerca dell'attività lavorativa:

- oltre un quinto (22%) delle persone in carico al Servizio hanno un'età superiore ai 45 anni;
- l'8% degli utenti sono donne sole con uno o più figli a carico; in particolare, le donne con figli a carico rappresentano il 19% del totale delle donne seguite dal Servizio;
- più di due terzi degli utenti al momento dell'accesso al N.I.L. non possiedono alcun tipo di competenza informatica.

Non si tratta ovviamente degli unici elementi che influenzano i processi di ricerca di lavoro. È infatti importante considerare anche la tipologia di esperienza lavorativa precedentemente effettuata, la capacità della persona di mantenere il posto di lavoro, le motivazioni dell'uscita dal mondo del lavoro, etc...

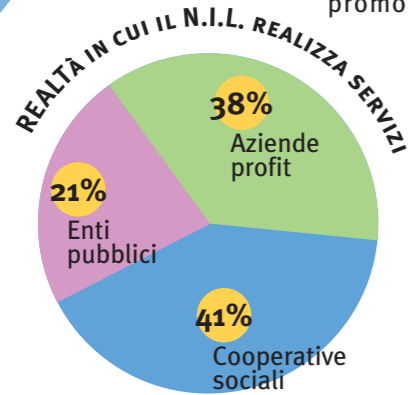
PERSONE IN CARICO CON CARATTERISTICHE SPECIFICHE

| | COMUNI SOCI | | | | | | | | | | | Totale |
|--------------------------------------|-------------|---------|--------|---------------------|----------|--------|--------|------------------|----------|---------|---------|-----------|
| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate Milanese | Limbiate | Senago | Solaro | Ceriano Laghetto | Cogliate | Misinto | Lazzone | |
| Persone con età superiore ai 45 anni | 2 | 10 | 2 | 9 | 8 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 38 |
| % su totale in carico per Comune | 20% | 22% | 40% | 27% | 21% | 30% | 0% | 0% | 17% | 0% | 60% | 22% |
| Donne con figli a carico | 1 | 4 | 0 | 3 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| % su totale in carico per Comune | 10% | 9% | 0% | 9% | 8% | 0% | 13% | 0% | 0% | 0% | 0% | 8% |
| Competenze informatiche | 6 | 7 | 0 | 9 | 8 | 1 | 4 | 0 | 2 | 0 | 3 | 40 |
| % su totale in carico per Comune | 60% | 16% | 0% | 27% | 21% | 10% | 25% | 0% | 33% | 0% | 60% | 23% |

AZIENDE PROFIT, COOPERATIVE SOCIALI, ENTI PUBBLICI

Il N.I.L. presta servizio di mediazione lavorativa in 39 realtà produttive ed enti; in prevalenza si tratta di aziende profit e cooperative sociali, mentre minore è la quota di interventi effettuata negli enti pubblici. Inoltre nessun intervento viene realizzato in aziende a capitale di enti pubblici, settore che potrebbe essere di interesse per promuovere inserimenti lavorativi, anche ipotizzando specifiche clausole sociali promosse dagli enti pubblici.

| REALTÀ CUI SI PRESTA SERVIZIO DI MEDIAZIONE LAVORATIVA | 2006 |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| Aziende profit | 15 |
| Cooperative sociali | 16 |
| Enti pubblici | 8 |
| Totale | 39 |



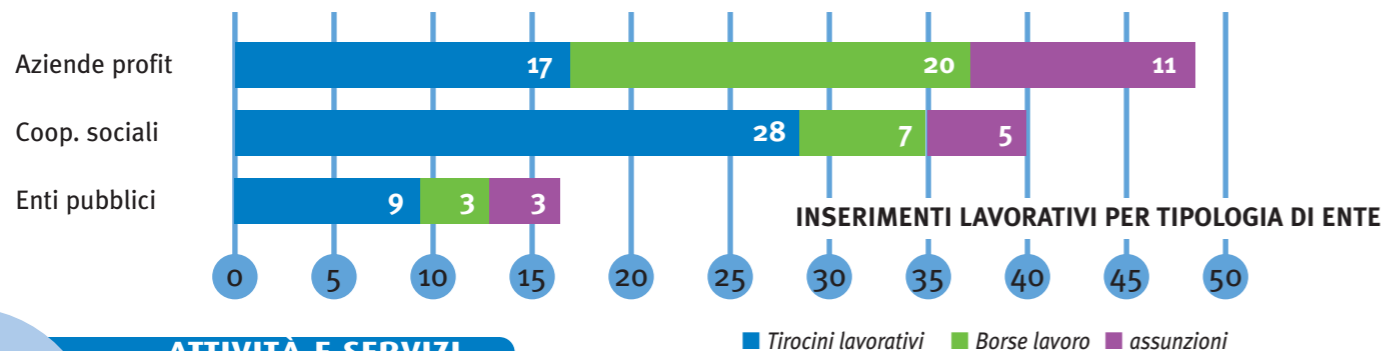
La maggior parte delle imprese (75%) ha sede nei Comuni soci o nei Comuni del distretto, mentre solo il 10% delle imprese si trova fuori provincia di Milano; è quindi facilitato il raggiungimento del posto di lavoro da parte delle persone seguite dal Servizio.

| SEDE DELLE IMPRESE E DEGLI ENTI | AZIENDE PROFIT | COOP. SOCIALI | ENTI PUBBLICI | TOTALE |
|---------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------|
| Comuni soci | 7 | 9 | 6 | 22 |
| Altri Comuni del Distretto | 3 | 2 | 2 | 7 |
| Provincia di Milano | 4 | 2 | 0 | 6 |
| Fuori Provincia | 1 | 3 | 0 | 4 |

La quota prevalente di inserimenti lavorativi viene effettuata in aziende profit, seguita dalle cooperative sociali. Decisamente inferiore è l'incidenza di inserimenti in enti pubblici.

| NUMERO INSERIMENTI PER TIPOLOGIA DI AZIENDA | AZIENDE PROFIT | COOP. SOCIALI | ENTI PUBBLICI | TOTALE |
|---------------------------------------------|----------------|---------------|---------------|------------|
| Tirocini lavorativi | 17 | 28 | 9 | 54 |
| Borse lavoro | 20 | 7 | 3 | 30 |
| Assunzioni | 11 | 5 | 3 | 19 |
| Totale | 48 | 40 | 15 | 103 |
| % su totale utenti | 47 % | 39 % | 15 % | |

È possibile rilevare come i tirocini lavorativi, strumenti per una prima valutazione delle possibilità di impiego della persona, avvengono prevalentemente presso le cooperative sociali, realtà generalmente più disponibili e preparate a seguire percorsi che richiedono un forte accompagnamento.

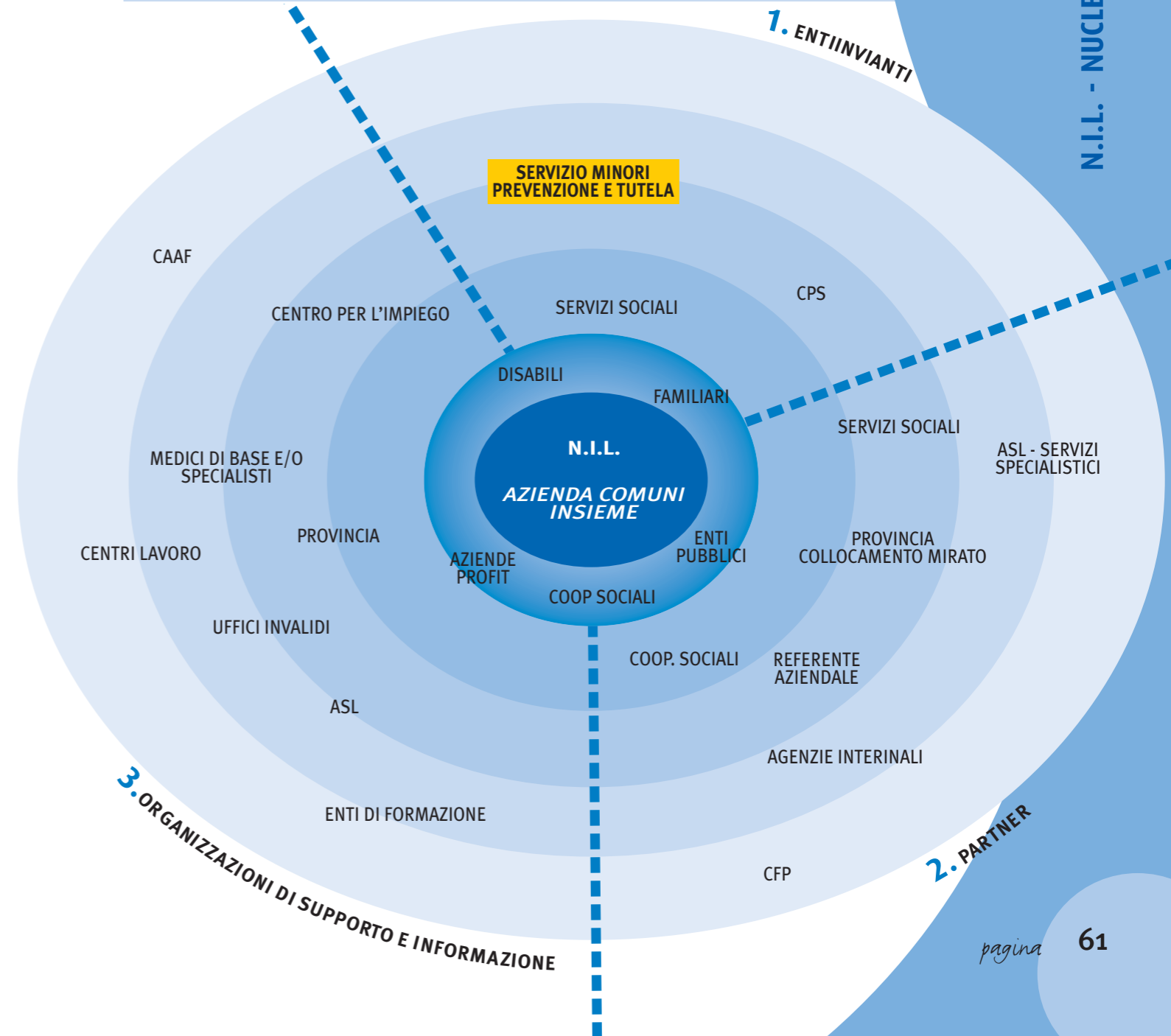


Reti e partnership

UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il Servizio entra in relazione operativa.

- Il cerchio blu al centro vuole rappresentare il Servizio, con gli interlocutori interni organizzativo-gestionali.
- Nel secondo cerchio, di colore blu sfumato, sono indicati gli interlocutori fondamentali, e cioè i destinatari.
- La mappa è poi suddivisa in 3 settori a cerchi concentrici, che contengono i diversi soggetti della rete. All'interno di ciascun settore la vicinanza o meno al centro indica il grado di intensità e rilevanza delle relazioni effettivamente intrattenute con gli interlocutori. Alcuni degli interlocutori sono presenti in più settori, perché svolgono contemporaneamente più funzioni rispetto all'operatività del Servizio. Nel box giallo sono indicati gli uffici, i servizi e i progetti di *Comuni Insieme*.



SETTORE 1. ENTI INVIANTI

L'accesso al Servizio avviene tramite segnalazione da parte dei Servizi Sociali comunali oppure dei Centri Psico Sociali (CPS). Inoltre il N.I.L. mette a disposizione le proprie conoscenze e gli strumenti a supporto dei minori seguiti dal Servizio Minori Prevenzione e Tutela di *Comuni Insieme*, su richiesta dell'assistente sociale.

La maggior parte delle segnalazioni proviene dai Servizi Sociali comunali (90%), mentre il 5,5% è inviato dai C.P.S. e il 4,5% dal Servizio Minori. Si registra nel 2006 e soprattutto nei primi mesi del 2007 un aumento delle segnalazioni dai C.P.S.

Gli enti invianti mantengono un ruolo nel corso di tutto il processo di integrazione lavorativa, in una logica di co-responsabilità della presa in carico.

SETTORE 2. SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

Il N.I.L., nella realizzazione dei suoi interventi, collabora con diversi soggetti in termine di progettazione, collaborazione operativa, confronto. Le aziende e le cooperative sociali, oltre ad essere un soggetto beneficiario del servizio, sono anche degli importanti partner per la realizzazione di processi di integrazione, con i quali è indispensabile instaurare una significativa condivisione dei processi e avviare collaborazioni attive a partire dal riconoscimento delle reciproche competenze e convenienze. Vi sono poi collaborazioni con il Collocamento Mirato della Provincia e con i soggetti specialistici che seguono la persona dal punto di vista sanitario (medici di base, specialisti, servizi ASL).

SETTORE 3. ORGANIZZAZIONI DI SUPPORTO

Vi sono infine i diversi servizi ed enti con i quali il N.I.L. costruisce temporanee collaborazioni o ha scambi di informazione. Questi interlocutori forniscono informazioni sulle politiche attive del lavoro e relative opportunità, si occupano del riconoscimento dell'invalidità, permettono l'integrazione di altri servizi come percorsi formativi professionali.

| ENTI INVIANTI | SERVIZI SOCIALI | CPS | SERVIZIO MINORI PREV. E TUTELA |
|-----------------|-----------------|-----------|--------------------------------|
| Baranzate | 9 | 0 | 1 |
| Bollate | 42 | 1 | 2 |
| Cesate | 5 | 0 | 0 |
| Garbagnate | 32 | 0 | 1 |
| Limbiate | 34 | 2 | 3 |
| Senago | 7 | 2 | 1 |
| Solaro | 11 | 5 | 0 |
| Comuni non soci | 15 | 0 | 0 |
| Totale | 155 | 10 | 8 |

Risorse

RISORSE UMANE

Gli operatori del N.I.L. presentano una forte esperienza in ambito sociale ed educativo: nessun operatore ha meno di 7 anni di esperienza.

| ESPERIENZA LAVORATIVA NEL SETTORE SOCIO-EDUCATIVO | |
|---------------------------------------------------|---|
| 1-3 anni | 0 |
| 3-7 anni | 0 |
| 7-10 anni | 1 |
| 10-20 anni | 2 |
| oltre 20 anni | 2 |

| FORMAZIONE INTERNA ANNO 2006 | | | |
|------------------------------|--------------|----------------|----------------|
| ENTE FORMATORE | PARTECIPANTI | ORE CORSO | ORE TOTALI |
| PARES | Coordinatore | non rilevabile | non rilevabile |
| S.L.O. | Tutti | 20 | 100 |
| A.P.S. | Coordinatore | 67 | 67 |

Per quanto concerne la formazione, nel corso del 2006 gli operatori hanno partecipato ad attività promosse da *Comuni Insieme*:

RISORSE ECONOMICHE

| RICAVI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|----------------------|----------------|------|----------------|------|
| Regione e ASL | 144.473 | 87 % | 71.328 | 28 % |
| Comuni Associati | 17.322 | 10 % | 179.561 | 69 % |
| Comuni non associati | 5.000 | 3 % | 4.000 | 2 % |
| Altri ricavi | 0 | 0 % | 2.131 | 1 % |
| Totale ricavi | 166.795 | | 257.020 | |

Si presenta il conto economico sintetico del servizio

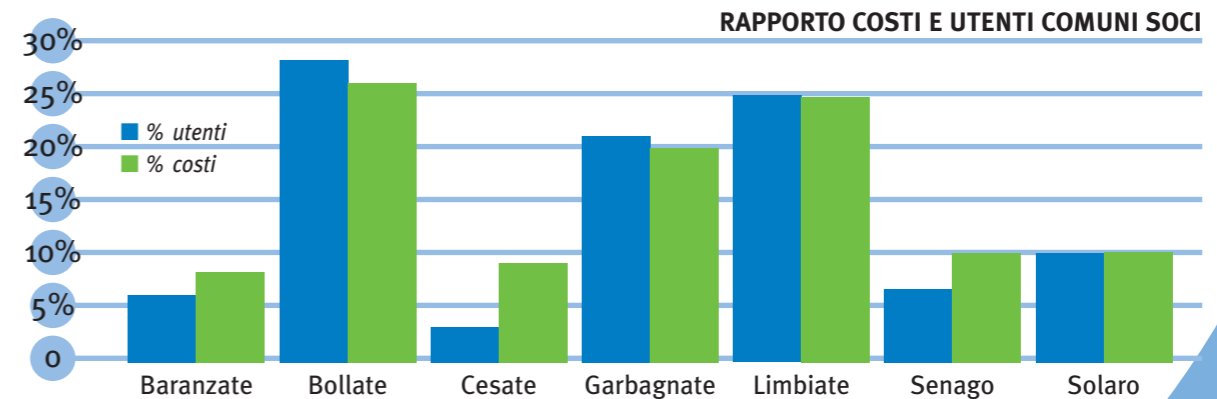
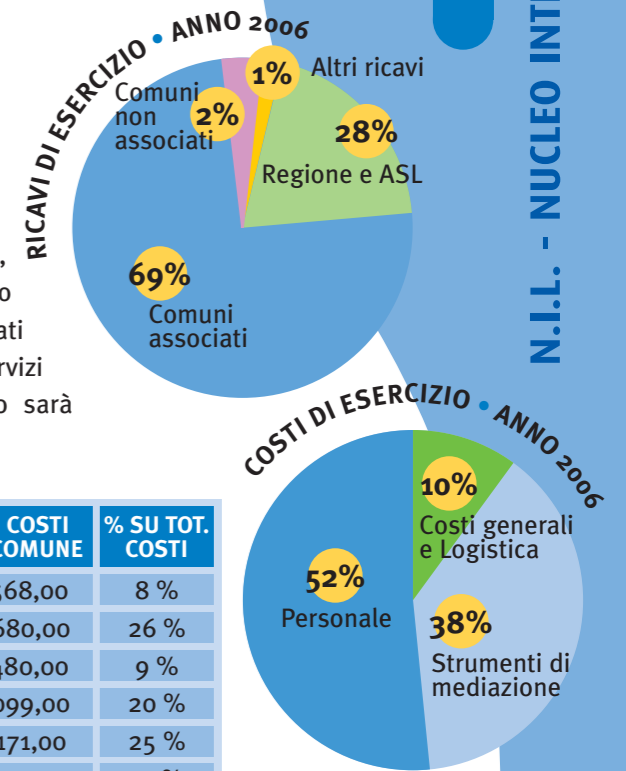
Si registra una crescita del servizio pari al 54%. In particolare si rileva una forte riduzione dei contributi da Regione e ASL, compensati da un maggiore apporto di risorse da parte dei Comuni associati.

Per quanto concerne i costi si registra una diminuzione in termini percentuali dell'incidenza del costo del personale, a fronte di una crescita delle risorse messe a disposizione per gli strumenti di mediazione lavorativa.

| COSTI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|----------------------------|----------------|------|----------------|------|
| Personale | 107.291 | 64 % | 132.385 | 52 % |
| Strumenti di mediazione | 47.106 | 28 % | 95.016 | 38 % |
| Costi generali e Logistica | 12.398 | 7 % | 25.619 | 10 % |
| Totale costi | 166.795 | | 253.020 | |

La tabella che segue mostra il rapporto tra utenti in carico e spesa, per quanto concerne i Comuni soci nell'anno 2006. Sul dato relativo al rapporto tra spesa e utenti in carico non abbiamo dati storici che possano fungere da parametro. L'esperienza nei Servizi mostra come tale rapporto sia variabile negli anni; il dato sarà comunque da monitorare in futuro.

| COMUNE | UTENTI IN CARICO | % SU TOT. UTENTI | SPESA PER COMUNE | | TOT. COSTI PER COMUNE | % SU TOT. COSTI |
|---------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|
| | | | PRO CAPITE | CONSUMO | | |
| Baranzate | 10 | 6 % | 6.470,00 | 7.098,00 | 13.568,00 | 8 % |
| Bollate | 45 | 28 % | 21.782,00 | 20.898,00 | 42.680,00 | 26 % |
| Cesate | 5 | 3 % | 7.489,00 | 6.991,00 | 14.480,00 | 9 % |
| Garbagnate | 33 | 21 % | 15.669,00 | 17.430,00 | 33.099,00 | 20 % |
| Limbiate | 39 | 25 % | 18.819,00 | 23.352,00 | 42.171,00 | 25 % |
| Senago | 10 | 6 % | 11.641,00 | 4.652,00 | 16.293,00 | 10 % |
| Solaro | 16 | 10 % | 7.535,00 | 9.736,00 | 17.271,00 | 10 % |
| Totale | 158 | | 82.935,00 | 83.058,00 | 165.993,00 | |



ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE

SEDE OPERATIVA

CESATE
Via Donizetti 326/b

Identità

STORIA

Il Sostegno Educativo Domiciliare ai minori (SED) è nato nel 1999, per iniziativa dei Comuni di Bollate e Garbagnate Milanese, come azione sperimentale all'interno del primo Piano Territoriale degli interventi a favore dell'infanzia e l'adolescenza, previsto dalla L. 285/97. Il progetto si proponeva come finalità di sostenere le famiglie temporaneamente in difficoltà nello svolgimento delle proprie funzioni, offrendo ai minori un riferimento educativo di supporto, nel contesto ordinario di vita e relazione.

Nel 2002 l'offerta si allarga ad altri 4 Comuni (Cesate, Limbiate, Senago e Solaro) come ampliamento degli interventi promossi dalla L. 285/97.

Dal 2005 la gestione viene acquisita da *Comuni Insieme* e il Sostegno Educativo Domiciliare da progetto si trasforma in servizio.

Fin dall'avvio la gestione è in collaborazione con la cooperativa Sociale *Il Grafo*, che partecipa alla progettazione, gestione e valutazione dell'intervento, nell'ambito di una consolidata pratica di condivisione e co-progettazione di interventi sociali ed educativi nel territorio.

Dal primo triennio di sperimentazione è stato ricavato il testo "L'Educatore nella Casa del Bambino" di C. Janssen - CEA Edizioni e diversi articoli su riviste specializzate.

MISSION

Il Sostegno Educativo Domiciliare è un servizio di intervento educativo e sociale rivolto a minori che vivono in contesti familiari in cui sono presenti difficoltà educative e genitoriali. Opera, in **integrazione con altri servizi territoriali**, attraverso la costruzione di **progetti educativi**. Il sostegno educativo è quindi **una delle possibili risorse** individuate dal servizio titolare nell'intervento complessivo sul nucleo familiare.

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

Il SED si caratterizza come **intervento temporaneo**, con una progettualità definita e **condivisa** tra operatori che agiscono a più livelli. L'intervento si attua all'interno dello stesso contesto di vita dei minori: in primo luogo l'abitazione, ma in senso più ampio il quartiere o i luoghi di aggregazione. Esso contribuisce a **costruire nel territorio condizioni** di maggior tutela per i minori, diversificando l'offerta educativa attraverso interventi integrati e di rete.



La cartina indica i comuni che fruiscono del servizio

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Sostegno Educativo Domiciliare è realizzato da *Comuni Insieme* attraverso la collaborazione con la Cooperativa *Il Grafo*. La convenzione che regola il rapporto tra l'Azienda e la Cooperativa prevede due piani di collaborazione:

- gestione degli interventi e di tutte le relazioni ad essi associate;
- monitoraggio e sviluppo del servizio e del modello organizzativo, in relazione ai livelli di efficacia ed efficienza.

Il gruppo di lavoro è composto da educatori professionali (diplomati o laureati) e da un coordinatore. Nel 2005 è stato costituito da 6 educatori professionali, di cui 1 a tempo pieno e 5 con orario part-time (19 ore settimanali). Nel 2006 vi è stato l'incremento di un altro educatore professionale part-time.

Il progressivo aumento dei casi seguiti e del numero di operatori renderà necessario nel 2007 la divisione in due sottogruppi di lavoro, al fine di rendere più efficace l'incontro di équipe. L'ipotesi che si sta approfondendo è di utilizzare, come per il Servizio Minori Prevenzione e Tutela, una organizzazione basata su nuclei territoriali di operatori.

MODALITÀ OPERATIVE

Processi, attività e risultati

Il modello operativo del SED assegna importanza fondamentale al lavoro di équipe.

Infatti il lavoro dell'educatore è fortemente caratterizzato:

- dalla relazione individuale con il minore (e/o nucleo familiare);
- dal contesto non strutturato nel quale agisce.

Queste due condizioni lo pongono in una situazione di possibile isolamento. Quindi i momenti di incontro diventano strumenti indispensabili per condividere la costruzione dei problemi che si incontrano, il modo di affrontarli e le responsabilità che ne derivano.

Nel 2006 l'équipe degli operatori è stata supportata nel suo lavoro dalle seguenti figure:

- il **coordinatore organizzativo**, per l'analisi della domanda, l'accoglienza dei "casi", il mantenimento delle relazioni con gli operatori dei servizi coinvolti, la verifica generale dei progetti di intervento (1 incontro settimanale di équipe con tutti gli educatori professionali);
- il **consulente pedagogico**, per la costruzione dei progetti educativi rivolti ai minori e/o i nuclei familiari (1 incontro alla settimana per 3 - 4 educatori professionali);
- il **supervisore**, per l'approfondimento clinico dei casi e degli aspetti relazionali (circa 10 incontri all'anno).

I dati riguardanti équipe e supervisione riportati nella tabella a fianco sono riferiti non ai singoli operatori (come nel bilancio sociale dello scorso anno) ma all'intero servizio. L'aumento di ore di équipe nel 2006 (+33%) è motivato dall'aver distinto all'interno delle riunioni la gestione degli aspetti organizzativi dalla progettazione specifica degli interventi educativi.

Questo ha comportato l'impiego di circa un'ora in più ad incontro. Stabile invece nei due anni il dato degli incontri di supervisione.

| | LAVORO DI ÉQUIPE SED | N. INCONTRI | N. ORE |
|------|----------------------|-------------|--------|
| 2005 | Incontri di équipe | 48 | 144 |
| | Supervisioni | 27 | 54 |
| 2006 | Incontri di équipe | 48 | 192 |
| | Supervisioni | 27 | 54 |

PROCESSO DI LAVORO

SEGNALAZIONE

La segnalazione è effettuata dai servizi territoriali: Servizio Minori Prevenzione e Tutela, Servizio di Neuropsichiatria Infantile, Servizi Sociali dei Comuni del territorio. È in uso una scheda nella quale sono richiesti alcuni dati generali che consentono di dare una prima definizione della domanda di intervento.

PRESENTAZIONE DEL CASO

Il coordinatore del servizio promuove un incontro con gli operatori che hanno compilato la segnalazione, con la presenza di uno degli educatori professionali. L'incontro ha lo scopo di raccogliere informazioni riguardo la situazione segnalata, conoscere il progetto d'intervento generale in corso, approfondire la domanda di intervento, definire in specifico quale compito può essere affidato al sostegno educativo. L'incontro termina:

- con la definizione di una prima ipotesi di lavoro e dei compiti degli operatori e servizi coinvolti;
- con dei compiti di approfondimento da realizzare a cura degli operatori invianti e/o del servizio SED.

AFFIDAMENTO DEL CASO

In riferimento ai dati raccolti, il gruppo di lavoro del SED affida il caso a uno degli educatori professionali, tenendo conto di criteri legati alle competenze, al genere (se rilevante), alle disponibilità di tempo, all'ottimizzazione delle risorse.

CONOSCENZA DEL/DELLA MINORE CON SERVIZIO INVIANTE

Sulla base di quanto stabilito nell'incontro di presentazione, di norma si concorda un momento di presentazione dell'educatore professionale ai familiari e al minore. L'incontro può avvenire presso il servizio inviante o presso l'abitazione del minore. Ha lo scopo di far conoscere alla famiglia e al minore la possibilità di un affiancamento educativo e di verificare i possibili livelli di condivisione.

AVVIO DELLA CONOSCENZA ED OSSERVAZIONE

Tenendo conto dei vincoli di tempo e delle reali disponibilità dei soggetti destinatari dell'intervento, l'educatore avvia una fase di conoscenza e osservazione, nella quale vengono approfondite le prime ipotesi fatte riguardo ai bisogni ed alle risorse del minore e del nucleo familiare, e verificate le condizioni di fattibilità di un progetto educativo. L'osservazione può riguardare più livelli:

- i bisogni e le relazioni del minore;
- il rapporto del minore con l'educatore;
- le relazioni del nucleo familiare con i servizi.

DEFINIZIONE DEL PROGETTO DI SOSTEGNO EDUCATIVO

Al termine del periodo di osservazione, di norma di circa due mesi, viene elaborato il progetto educativo nel quale si specificano i problemi su cui si intende agire, gli obiettivi educativi perseguibili, le azioni e gli strumenti utilizzabili, i tempi, l'articolazione dell'intervento e la sua collocazione nella rete degli interventi in corso. Il progetto definisce anche gli indicatori per la valutazione dell'efficacia dell'intervento. L'educatore incaricato presenta il progetto agli operatori del servizio inviante, stabilendo con loro tempi e modalità di verifica, e mettendo a fuoco gli elementi di integrazione tra le diverse azioni.

REALIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO

L'educatore procede nello sviluppo del progetto, stabilendo il calendario degli incontri col minore e/o la famiglia, il loro contenuto e le modalità appropriate.

VERIFICA E MONITORAGGIO CON IL SERVIZIO INVIANTE

L'educatore incontra gli operatori periodicamente per un reciproco aggiornamento sull'andamento del progetto.

CONCLUSIONE DEL PROGETTO E RELAZIONE FINALE

Nel momento in cui si ritengono per un buon grado raggiunti gli obiettivi definiti, si procede, in accordo con gli operatori, a preparare la conclusione dell'intervento. Per la conclusione è prevista una relazione scritta a cura dell'educatore, confrontata nel gruppo di lavoro e sottoscritta dal coordinatore.

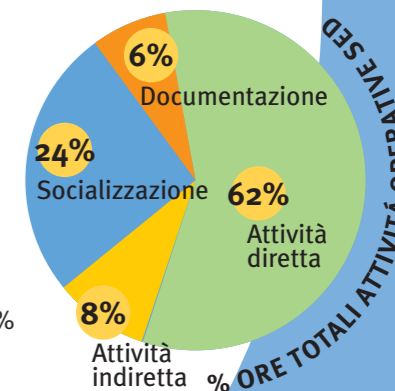
ATTIVITÀ, INTERVENTI E RISULTATI

La tabella ed il grafico qui a fianco considerano 4 macrocategorie di attività del servizio SED.

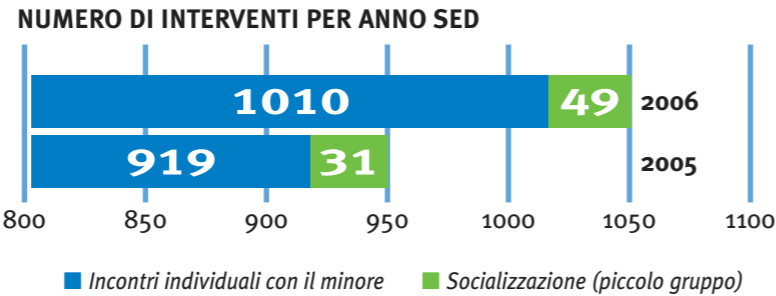
- Per **attività diretta** si intende tutto il tempo passato coi destinatari diretti dell'intervento, in varie attività (gioco, studio, accompagnamento, affiancamento, ecc.).
- Come **attività indiretta** si considera invece il lavoro di relazione, attraverso incontri, telefonate, colloqui individuali con gli operatori dei servizi, gli insegnanti, altri operatori coinvolti nell'intervento.
- Sotto la voce **socializzazione** sono considerati tutti gli incontri nei quali sono aggregati due o più minori in carico, per svolgere attività comuni, previste nel progetto e guidate da uno o più educatori.
- La **documentazione** riguarda infine la stesura del progetto, delle relazioni di aggiornamento e finali.

I dati riportati nella tabella ed elaborati in termini di percentuale dal grafico mostrano come il servizio Sostegno Educativo Domiciliare nel 2006 abbia dedicato la maggior parte del proprio tempo di lavoro ad attività a contatto con l'utenza. Se sommiamo le ore di attività diretta e quelle di socializzazione, risulta che il servizio impiega l'86% delle ore lavorate in interventi rivolti direttamente agli utenti; solo il 14% del tempo di lavoro è assorbito da attività indirette e da attività di documentazione.

| ATTIVITÀ OPERATIVA SED | N. ORE |
|------------------------|--------------|
| Attività diretta | 2.982 |
| Attività indiretta | 399 |
| Socializzazione | 1.147 |
| Documentazione | 304 |
| Totale ore | 4.832 |

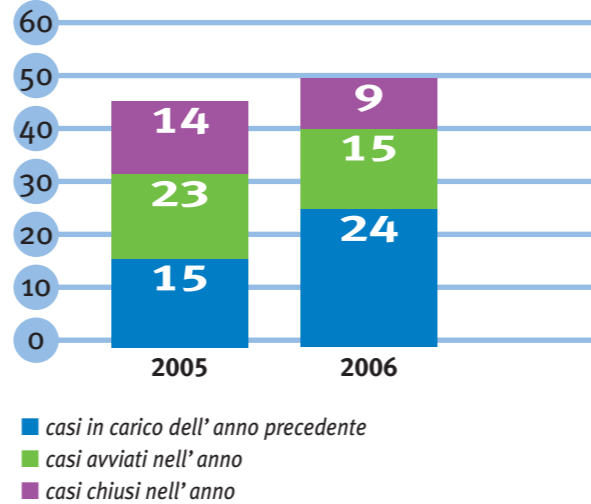


Passando a considerare le specifiche tipologie di intervento rivolto all'utenza (incontri individuali e socializzazione in piccolo gruppo), dal grafico a fianco si osserva come tra il 2005 ed il 2006 il numero complessivo degli interventi sia moderatamente cresciuto (da 950 a 1059 totali, con un incremento del 11,5%). Non è però sostanzialmente cambiata la proporzione fra le due distinte tipologie di interventi attuati: nel 2005 le attività di piccolo gruppo costituiscono il 3,3% del totale degli interventi, nel 2006 il 4,6%.



L'andamento dei casi presi in carico dal servizio, mostrato dal grafico a fianco, vede una certa variabilità negli ultimi due anni. A quasi parità di minori seguiti (38 nel 2005 e 39 nel 2006) i rapporti fra casi ereditati dal passato e i nuovi casi sono invertiti: nel 2005 i casi in carico dall'anno precedente sono il 39,5% dei totali (60,5% di nuovi casi), mentre nel 2006 sono il 64,1% (35,9% di nuovi casi). Vi è anche una certa variazione nei casi chiusi: nel 2005 rappresentano il 36,8% di tutti i casi in carico nell'anno; nel 2006 sono invece il 23,1%.

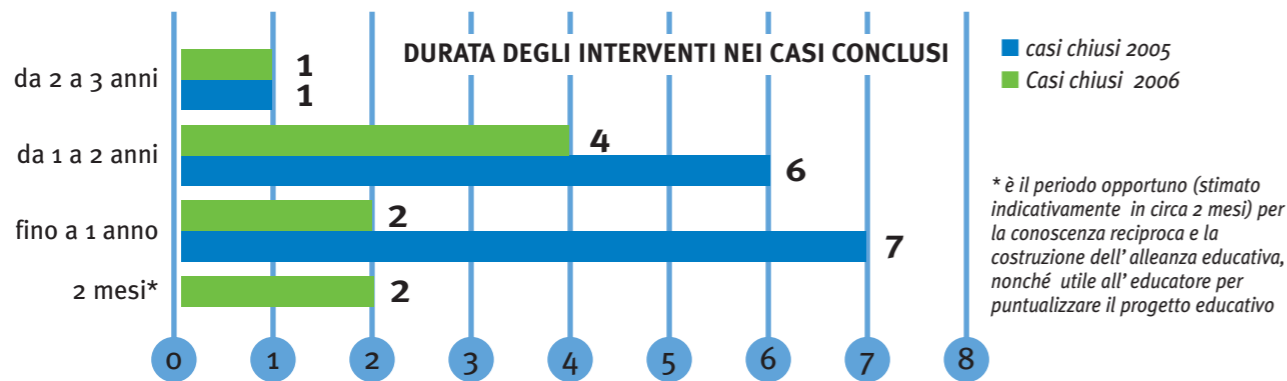
DINAMICA DELLA PRESA IN CARICO



Approfondendo il tema delle motivazioni riferite alla chiusura dei casi, occorre osservare che nel 2005 tutti gli interventi si sono conclusi con il raggiungimento degli obiettivi concordati. In particolare per 4 minori ciò ha significato il collocamento in comunità, e per un altro minore in una famiglia affidataria.

| MOTIVAZIONE CHIUSURA DEI CASI | 2005 | 2006 |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Risoluzione disagio familiare o potenziamento risorse del minore o del nucleo | 9 | 5 |
| Accompagnamento del minore ad altro collocamento | 5 | 1 |
| Non pertinenza e opportunità di altri interventi | 0 | 1 |
| Non disponibilità del minore o del nucleo familiare | 0 | 1 |
| Trasferimento di residenza del minore/nucleo | 0 | 1 |

Rispetto alla durata degli interventi del SED, il grafico sotto riporta il dato riferito ai casi conclusi. Come si vede, nella maggioranza delle situazioni il tempo di presa in carico varia dall'anno ai due anni (la media è un anno e mezzo). Pare non esservi rischio di cronicizzazione dei casi, vista la residualità degli interventi superiori ai due anni.



* è il periodo opportuno (stimato indicativamente in circa 2 mesi) per la conoscenza reciproca e la costruzione dell'alleanza educativa, nonché utile all'educatore per puntualizzare il progetto educativo

DESTINATARI DEL SED

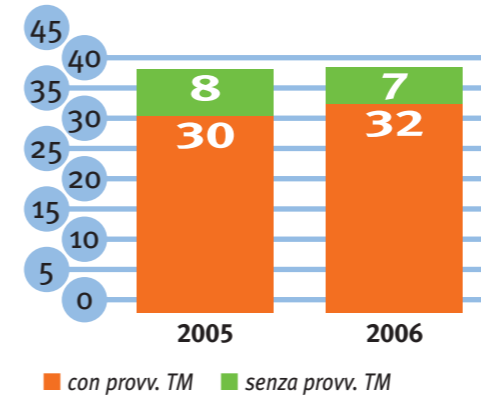
I dati delle situazioni prese in carico (minori e famiglie) riportati nelle tabelle sottostanti suggeriscono che gli utenti del SED sono omogeneamente distribuiti sul territorio. È possibile inoltre notare come, nei due anni considerati, non vi siano variazioni significative.

La forte incidenza delle situazioni interessate da provvedimenti del Tribunale dei Minori (78,9% nel 2005 e 82,1% nel 2006) conferma la complessità delle situazioni familiari dei minori che accedono al servizio. È spesso il Tribunale stesso ad indicare un'assistenza educativa domiciliare quale intervento di sostegno al minore e alla famiglia.

| MINORI SEGUITI PER COMUNE DI RESIDENZA | COMUNI SOCI | | | | | | | totale |
|----------------------------------------|-------------|---------|--------|---------------------|----------|--------|--------|--------|
| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate Milanese | Limbrate | Senago | Solaro | |
| 2005 | 1 | 13 | 1 | 5 | 9 | 5 | 4 | 38 |
| 2006 | 1 | 15 | 3 | 5 | 7 | 4 | 4 | 39 |
| Diff. 05-06 | 0 | +2 | +2 | 0 | -2 | -1 | 0 | +1 |

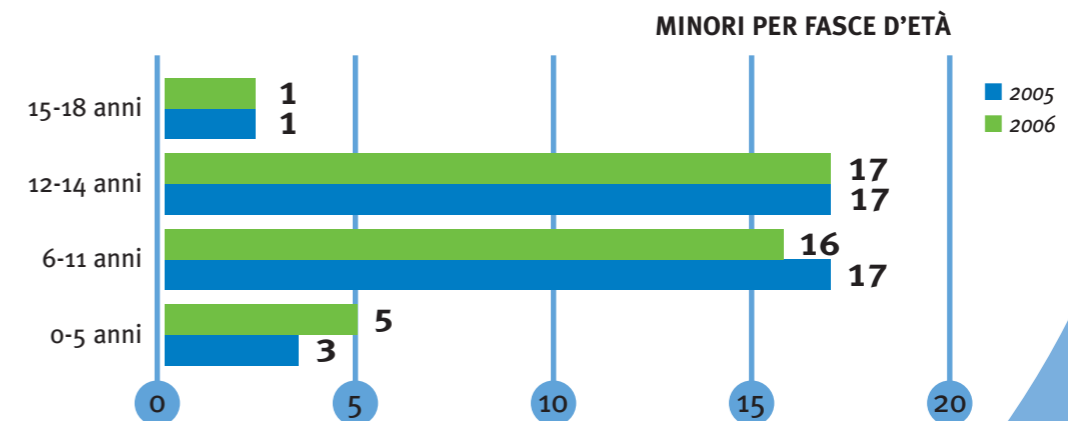
| FAMIGLIE IN CARICO PER COMUNE DI RESIDENZA | COMUNI SOCI | | | | | | | totale |
|--------------------------------------------|-------------|---------|--------|---------------------|----------|--------|--------|--------|
| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate Milanese | Limbrate | Senago | Solaro | |
| 2005 | 1 | 10 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 28 |
| 2006 | 1 | 12 | 3 | 4 | 6 | 4 | 4 | 34 |
| Diff. 05-06 | 0 | +2 | +2 | 0 | +3 | -1 | 0 | +6 |

INCIDENZA CASI CON PROVVEDIMENTO DEL TRIBUNALE DEI MINORI

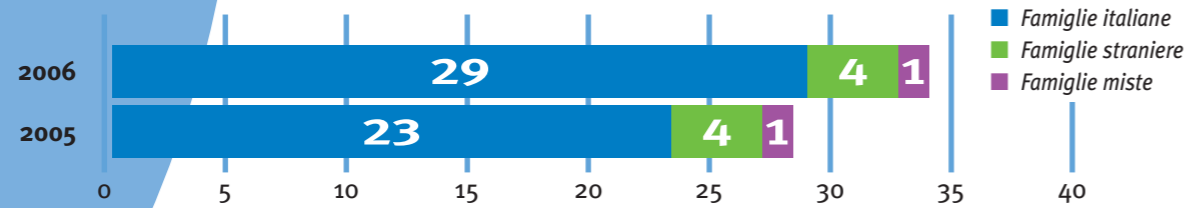


I minori seguiti dal SED sono equamente distribuiti rispetto al genere: negli anni considerati, il numero di utenti maschi sopravanza solo di pochissime unità quello delle femmine.

Riguardo all'età occorre notare come i minori in carico appartengano per la grande maggioranza alle fasce comprese fra i 6 ed i 14 anni. Pochi i bambini piccoli ed ancora meno gli adolescenti seguiti. Il Servizio ha tuttavia massima flessibilità per prendere in carico tutte le fasce di età.

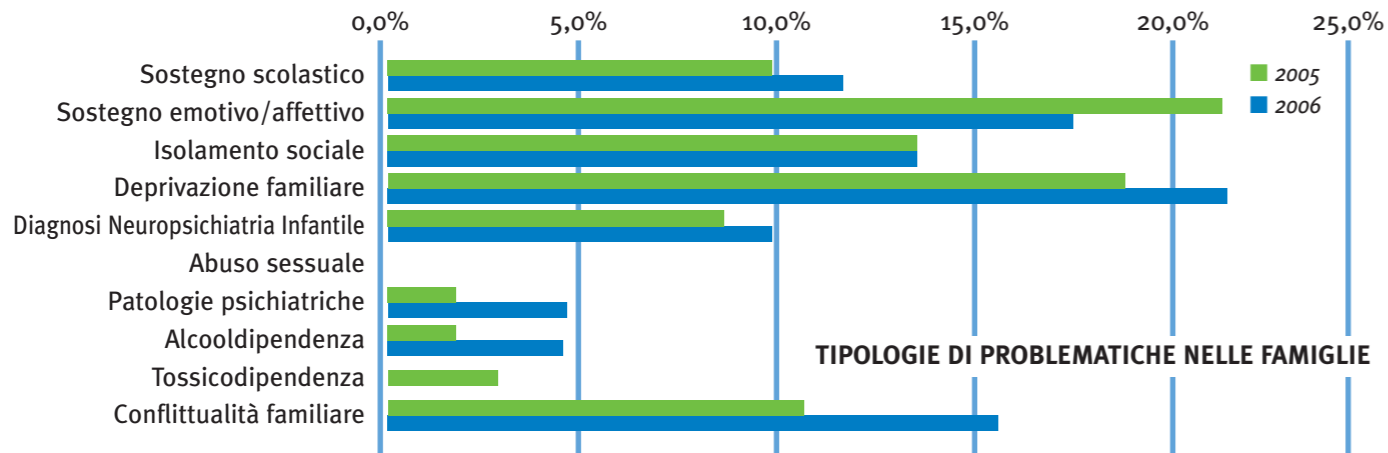


COMPOSIZIONE PER PROVENIENZA GEOGRAFICA FAMIGLIE IN CARICO



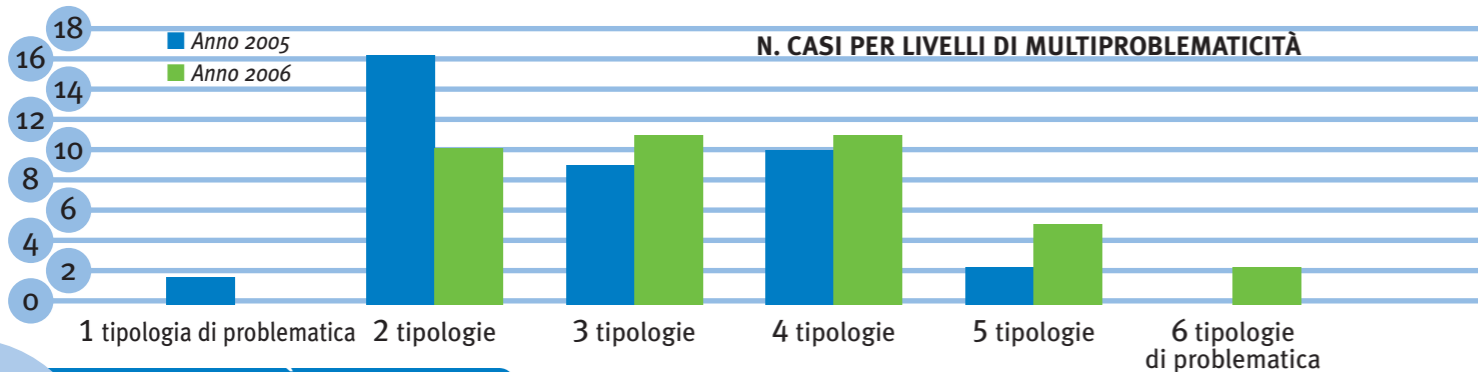
Le famiglie degli utenti seguiti sono in maggioranza italiane; vi è tuttavia, come mostra il grafico qui in alto, una percentuale non trascurabile (17,9% nel 2005 e 14,7% nel 2006) di famiglie straniere o miste. I paesi di provenienza sono Tunisia, Marocco, Perù, Colombia, Turchia e Senegal. Nel corso dei due anni considerati, 11 sono stati i minori presi in carico, provenienti da una famiglia straniera o mista, per i quali l'educatore ha svolto un supporto per una loro migliore integrazione nel nuovo contesto.

Il grafico sottostante mostra i dati riferiti alle diverse problematiche presenti nelle famiglie dei minori in carico al SED. Come in altre situazioni le famiglie presentano più problematiche associate. Il dato più alto in entrambi gli anni considerati riguarda le situazioni di privazione familiare e di carenze emotive e affettive. Appena al di sotto si collocano le difficoltà legate alla conflittualità all'interno del nucleo familiare ed a situazioni di isolamento sociale. Meno numerose, ma comunque molto significative, sono le situazioni di difficoltà scolastica e le problematiche collegate a patologie prese in carico dalla Neuropsichiatria Infantile. Le altre problematiche hanno minore incidenza. È da segnalare un incremento negli ultimi tempi delle problematiche legate alle dipendenze e alle sofferenze psichiatriche.



TIPOLOGIE DI PROBLEMATICHE NELLE FAMIGLIE

Il grafico sottostante mostra i livelli di multiproblematicità che caratterizzano le famiglie degli utenti in carico. Il dato immediatamente visibile è la quasi inesistenza di casi con un'unica problematica: ciò indica che mediamente le situazioni in carico al SED sono complesse, sono cioè costituite da un insieme di problemi che si condizionano (e spesso si alimentano) reciprocamente. La maggior parte dei casi in carico presenta dalle 2 alle 4 tipologie di difficoltà simultanee.



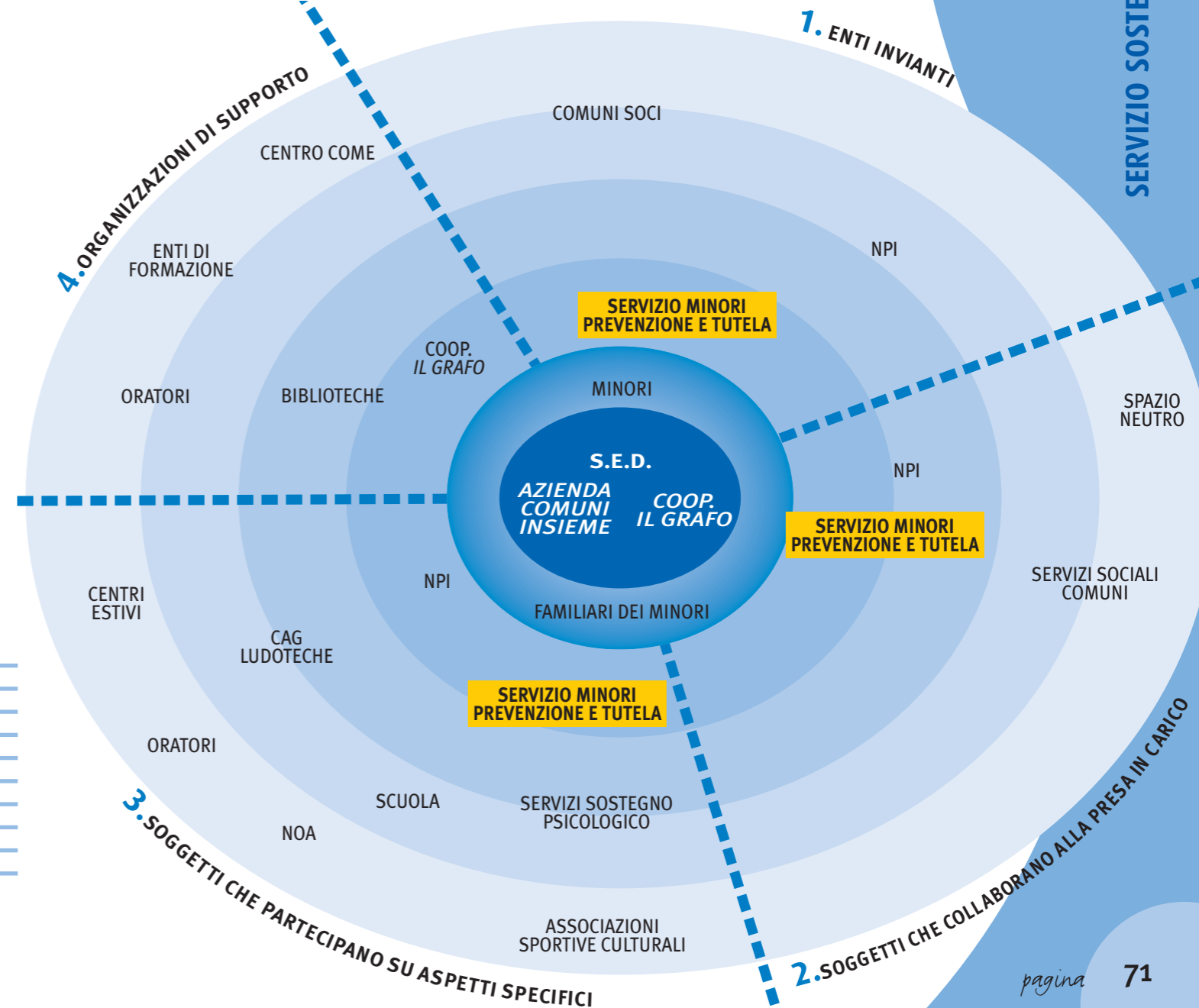
N. CASI PER LIVELLI DI MULTIPROBLEMATICITÀ

Reti e partnership

UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il Servizio entra in relazione operativa.

- Il cerchio blu al centro vuole rappresentare il Servizio, con gli interlocutori interni organizzativo-gestionali.
- Nel secondo cerchio, di colore blu sfumato, sono indicati gli interlocutori fondamentali, e cioè i destinatari.
- La mappa è poi suddivisa in 4 settori a cerchi concentrici, che contengono i diversi soggetti della rete. All'interno di ciascun settore la vicinanza o meno al centro indica il grado di intensità e rilevanza delle relazioni effettivamente intrattenute con gli interlocutori. Alcuni degli interlocutori sono presenti in più settori, perché svolgono contemporaneamente più funzioni rispetto all'operatività del Servizio. Nel box giallo sono indicati gli uffici, i servizi e i progetti di *Comuni Insieme*.



| SEGNALAZIONE E INTERVENTI AVVIATI PER TIPOLOGIA DI ENTE INVIANTE | 2005 | | 2006 | |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| | SEGNALAZIONI PRESENTATE | INTERVENTI AVVIATI | SEGNALAZIONI PRESENTATE | INTERVENTI AVVIATI |
| Servizio Minori Prevenzione e Tutela | 22 | 20 | 17 | 12 |
| Servizi Sociali comunali | 1 | 0 | 3 | 1 |
| NPI (Azienda Ospedaliera) | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Consultorio Familiare (ASL) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totali | 26 | 23 | 22 | 15 |

SETTORE 1. ENTI INVIANTI

Gli enti invianti sono i soggetti che chiedono al SED un intervento di sostegno educativo a favore di minori che essi hanno in carico. Come mostra la tabella sopra, il Servizio Minori Prevenzione e Tutela, nei due anni considerati, è quello che ha presentato il maggior numero di richieste (l'84,6% delle richieste complessive nel 2005 e il 77,3% nel 2006), e che quindi ha relazioni più frequenti e stabili con il SED. Anche il Servizio di Neuropsichiatria Infantile (NPI) presenta richieste dirette di intervento, ma in misura minore (11,5% delle richieste complessive nel 2005 e 9,1% nel 2006). Meno frequenti ancora sono le richieste dei Servizi Sociali dei comuni. Inesistenti invece quelle del Consultorio Familiare.

SETTORE 2. SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

Tutti gli enti invianti di cui al punto precedente sono anche soggetti che collaborano alla presa in carico degli utenti del SED. Il loro ruolo non si esaurisce nella segnalazione, ma prosegue in termini di progettazione condivisa, collaborazione operativa. Oltre agli enti invianti, fra coloro che collaborano alla presa in carico del SED vi è anche il servizio Spazio Neutro *Zenobia*.

SETTORE 3. SOGGETTI CHE PARTECIPANO SU ASPETTI SPECIFICI

Vi sono poi i soggetti e servizi con quali gli educatori del SED collaborano in relazione a specifici bisogni rilevati nelle situazioni che essi seguono. Questi enti, che non hanno un rapporto automatico o "assegnato a priori", rappresentano un indicatore della rete relazionale e di intervento, cioè del "capitale sociale" che il SED è stato capace di costruire e sviluppare nel tempo.

SETTORE 4. ORGANIZZAZIONI DI SUPPORTO

Vi sono infine i diversi servizi ed agenzie educative con le quali il Sostegno Educativo Domiciliare costruisce temporanee collaborazioni sui singoli progetti educativi. L'importanza di questi interlocutori consiste nel mettere a disposizione del SED spazi e/o risorse strumentali, nel fornire occasioni e momenti di formazione per gli operatori, nell'essere riferimento per altre svariate tipologie di servizi generali.

Risorse **RISORSE PROFESSIONALI**

Nell'anno 2006 hanno complessivamente lavorato per il SED 9 educatori (sette sono infatti le postazioni lavorative, rispetto alle quali vi è stato un turn over di 2 operatori), oltre al coordinatore e una figura di raccordo con la rete dei servizi segnalanti e con la struttura di direzione di *Comuni Insieme*.

PROFESSIONALITÀ ED ESPERIENZA

Gli operatori del SED sono tutti in possesso di un titolo specifico per la propria professionalità (diploma regionale o laurea in scienze dell'educazione o in servizio sociale). Riguardo all'esperienza professionale, risulta che la grande maggioranza degli educatori sono relativamente giovani professionalmente (meno di 10 anni di vita lavorativa) ma non al primo ingresso (pochissimi sono al di sotto dei 3 anni di lavoro, anche nello specifico settore degli interventi educativi su minori in difficoltà).

| ESPERIENZA PROFESSIONALE EDUCATORI ANNO 2006 | | | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | ESPERIENZA LAVORATIVA IN GENERALE | ESPERIENZA NEL RUOLO | ESPERIENZA NEL RUOLO SPECIFICO |
| 1-3 anni | 1 | 1 | 2 |
| 3-7 anni | 3 | 4 | 3 |
| 7-10 anni | 4 | 3 | 3 |
| 10-20 anni | 1 | 1 | 1 |

| FORMAZIONE AGLI EDUCATORI | |
|---------------------------|---------|
| 2005 | 240 ore |
| 2006 | 260 ore |

FORMAZIONE AGLI EDUCATORI

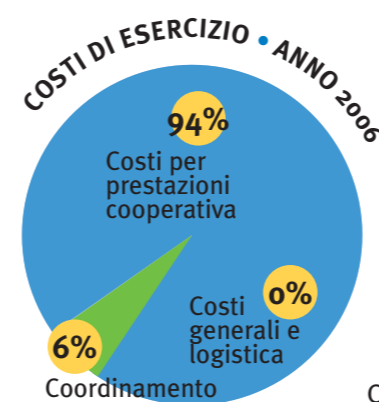
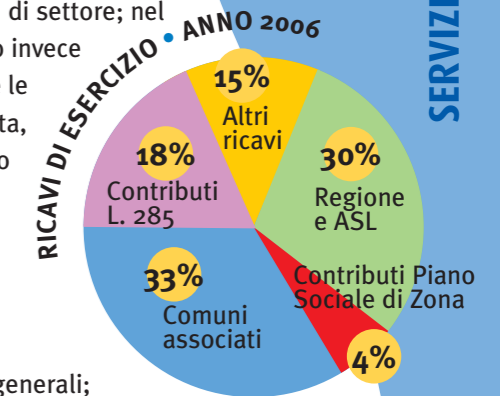
Considerando la formazione erogata agli operatori in servizio, e utilizzando come base di calcolo le 7 postazioni lavorative, si ricava che nel 2005 ciascun educatore ha usufruito di 34,2 ore di formazione, mentre nel 2006 di 37,1 ore. Il totale delle ore di formazione dell'anno 2006 rappresentano inoltre il 5,3% del totale delle ore di operatività del servizio.

RISORSE ECONOMICHE

| RICAVI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|----------------------------------|----------------|-----|----------------|-----|
| Regione e ASL | 0 | 0% | 44.136 | 30% |
| Contributi Piano Sociale di Zona | 57.441 | 42% | 6.151 | 4% |
| Comuni associati | 0 | 0% | 47.800 | 32% |
| Contributi L. 285 | 78.047 | 58% | 27.317 | 18% |
| Altri ricavi | 0 | 0% | 22.422 | 15% |
| Totale ricavi | 135.488 | | 147.826 | |

| COSTI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|-----------------------------------|----------------|-----|----------------|-----|
| Coordinamento | 2.894 | 2% | 8.157 | 6% |
| Costi per prestazione cooperativa | 131.052 | 97% | 139.177 | 94% |
| Costi generali e Logistica | 1.497 | 1% | 490 | 0% |
| Totale costi | 135.443 | | 147.824 | |

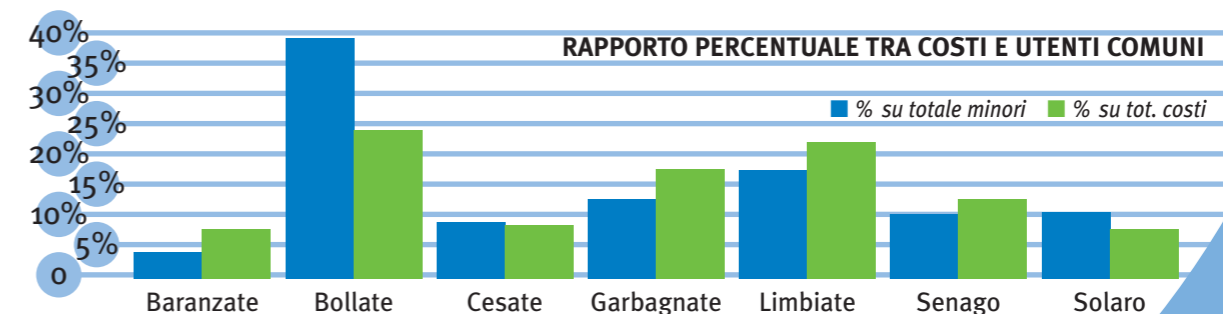
Si presenta un quadro sintetico del conto economico. Nel 2005 i ricavi provenivano da contributi del Piano Sociale o dalle leggi di settore; nel 2006 si sono invece differenziate le voci di entrata, con l'apporto di diversi soggetti.



Per quanto concerne i costi, irrilevanti sono i costi generali; la voce più significativa è rappresentata dai costi per prestazioni della cooperativa.

La tabella qui a fianco mostra il rapporto tra la percentuale di costi sostenuti da ciascun Comune socio e la percentuale di minori residenti in carico.

| COMUNE | MINORI IN CARICO | ANNO 2006 | | |
|---------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|
| | | % SU TOT. MINORI | TOT. COSTI PER COMUNE | % SU TOT. COSTI |
| Baranzate | 1 | 3% | 3.459,00 | 7% |
| Bollate | 15 | 38% | 11.646,00 | 24% |
| Cesate | 3 | 8% | 4.004,00 | 8% |
| Garbagnate | 5 | 13% | 8.377,00 | 18% |
| Limbiate | 7 | 18% | 10.061,00 | 21% |
| Senago | 4 | 10% | 6.224,00 | 13% |
| Solaro | 4 | 10% | 4.029,00 | 8% |
| Totale | 39 | | euro 47.800,00 | |



ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO SPAZIO NEUTRO ZENOBIA

SEDE OPERATIVA

CESATE
Via Donizetti 300

STORIA

Identità

Spazio Neutro *Zenobia* è stato avviato nel **settembre 1999** come progetto sperimentale, gestito dall'A.S.L. Milano 1. nell'ambito del Piano Territoriale degli interventi per l'infanzia e l'adolescenza previsto dalla Legge 285/97.

Nel **2002** il progetto viene rifinanziato e potenziato.

Dall'**OTTOBRE 2004** Spazio Neutro *Zenobia* passa alla gestione di *Comuni Insieme*, che lo sviluppa ulteriormente. Dal **2005** viene infatti incrementato l'organico, che conta attualmente quattro operatori. Il servizio è inoltre dotato di una sede più ampia e funzionale.

MISSION

FINALITÀ Spazio Neutro *Zenobia* ha la finalità di favorire e sostenere la relazione tra genitori e figli in situazioni di grave crisi o conflitto familiare e garantire al minore il mantenimento della relazione con il genitore in grave difficoltà, in un contesto accogliente e protetto specificatamente pensato per le esigenze di bambini e ragazzi.

Intende perciò in particolare:

- dar voce ai bisogni dei bambini e dei ragazzi coinvolti, quando ciò sembra non avvenire;
- aiutare gli adulti a separare il conflitto di coppia dalla relazione genitore/figlio;
- sostenere la genitorialità aiutando le persone a chiarire e a ridefinire le proprie funzioni all'interno della storia familiare.

PRINCIPI Alcune linee guida orientano l'intervento di Spazio Neutro *Zenobia*, nella convinzione che la persona ha valore indipendentemente dalla situazione "multiproblematica" o drammatica che la coinvolge:

- costante attenzione a metodologie che valorizzano i processi di negoziazione dei significati tra i protagonisti coinvolti;
- riflessione sui linguaggi propri e altrui, e su come essi contribuiscono a costruire la qualità dei rapporti;
- costante attenzione al punto di vista portato dall'utente;
- attenzione alla comunicazione ed alle narrazioni, in modo da ricercare nuovi nessi e aprire nuovi significati.



La cartina indica i comuni che fruiscono del servizio

Processi, attività e risultati

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ OPERATIVE

La funzione del servizio si sviluppa prevalentemente all'interno di un mandato dell'Autorità Giudiziaria, (Tribunale dei Minorenni, Tribunale Ordinario, Giudice Tutelare), e su invio dei Servizi Territoriali pubblici o privati, ma può avvenire anche per accesso spontaneo.

Spazio Neutro *Zenobia* lavora in stretta sinergia con i Servizi Territoriali inviati, che principalmente sono:

- il Servizio Minori Prevenzione e Tutela di *Comuni Insieme*;
- i Servizi Tutela Minori dei Comuni dell'ambito non soci dell'Azienda.

Gli interventi sono concordati con gli operatori referenti dei casi dei servizi inviati, con i quali si attuano periodici incontri di verifica. Gli obiettivi, i tempi, le modalità vengono stabiliti tenendo conto della peculiarità di ogni specifico caso. Ogni situazione giunta allo Spazio Neutro *Zenobia* viene seguita da un operatore referente del servizio, con il supporto dell'intera équipe interna.

Attualmente il servizio è costituito da:

- **1 assistente sociale** responsabile del servizio, che coordina le riunioni di équipe, valuta le nuove segnalazioni, programma e verifica la realizzazione degli interventi, mantiene i rapporti con i responsabili dei servizi inviati, partecipa al tavolo di coordinamento degli Spazi Neutro della provincia di Milano;
- **4 educatori professionali**, che predispongono, attuano e verificano gli interventi volti a garantire il diritto di visita e relazione, facilitando e favorendo gli scambi nel corso degli incontri adulti-minori.

I componenti del servizio si riuniscono settimanalmente in **équipe interna**, per coordinarsi dal punto di vista organizzativo, confrontarsi sulla gestione delle diverse situazioni degli utenti, ricevere/offrire sostegno reciproco.

Il servizio effettua periodicamente **incontri di rete**, che verificano l'andamento del progetto con gli operatori inviati o altri eventuali servizi coinvolti.

Il servizio usufruisce anche di una supervisione interna a cadenza mensile, ad impostazione sistemica.

| ÉQUIPE E SUPERVISIONE | ANNO 2005 | | ANNO 2006 | |
|-----------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | INCONTRI | TOTALE ORE | INCONTRI | TOTALE ORE |
| Équipe interna | 42 | 110 | 38 | 114 |
| Incontri di rete | 87 | 130,5 | 100 | 150 |
| Supervisioni interne | 12 | 24 | 12 | 26 |

SUPERVISIONE DI RETE (progetto TRAM)

| | |
|----------------------------------|----|
| N° incontri previsti (2006-2007) | 10 |
| N° ore previste (2006-2007) | 20 |
| N° incontri effettuati (2006) | 5 |
| N° ore effettuate (2006) | 10 |

Da settembre 2006 è stata accolta l'offerta della Provincia di Milano (Progetto TRAM) in merito ad un lavoro clinico di **supervisione con la rete** degli operatori referenti (psicologo, assistente sociale, educatori dei Servizi Spazio Neutro, Sostegno Educativo Domiciliare, delle comunità, ecc.) di una specifica situazione familiare. Ad oggi sono stati coinvolti due operatori dello Spazio Neutro *Zenobia*.

ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO SPAZIO NEUTRO ZENOBIA

PROCESSO DI LAVORO

Negli anni 2005 e 2006 il Servizio Spazio Neutro *Zenobia* ha lavorato unicamente con situazioni in cui è presente il mandato dell'Autorità Giudiziaria (solo Tribunale dei Minori e Tribunale Ordinario). In alcuni casi il decreto prevede di regolamentare i rapporti tra i minori e l'adulto incontrante in luogo neutro e/o protetto, alla presenza di un operatore; in altri lascia agli operatori segnalanti la facoltà di decidere in merito alla attivazione dello Spazio Neutro.

Di seguito presentiamo le fasi specifiche del processo operativo del servizio:

SEGNALAZIONE

Le segnalazioni provengono normalmente dagli operatori dei Servizi Minori e dei Servizi Sociali del territorio. La segnalazione avviene attraverso un'apposita scheda, che fornisce agli operatori la situazione complessiva riguardante la famiglia segnalata.

DEFINIZIONE DEL PROGETTO

Il progetto viene definito in incontri di rete con gli operatori inviati, in cui, oltre ad approfondire le informazioni raccolte, vengono individuati gli obiettivi generali, le aree critiche di osservazione, i tempi e le modalità della presa in carico.

PRESA IN CARICO

A seguito della presentazione, in sede di **équipe interna**, si definisce nei particolari il progetto, le modalità di realizzazione e l'assegnazione del caso ad uno degli operatori, tenendo conto dei carichi di lavoro, delle caratteristiche della famiglia e dei bisogni di identificazione del minore.

COLLOQUI PRELIMINARI DI CONOSCENZA

Definito il progetto, l'operatore referente avvia i colloqui preliminari di conoscenza con tutti gli attori coinvolti, al fine di avviare la preparazione agli incontri. In questa occasione viene esplicitato il tipo di intervento ed il percorso che si sta avviando. I soggetti invitati in una prima fase sono gli adulti coinvolti, in particolare il genitore o il parente con cui il bambino vive ed il genitore o parente che deve incontrare al servizio. Successivamente viene incontrato ed accolto il bambino, con il quale vengono organizzati alcuni incontri di ambientamento e reciproca conoscenza.

INCONTRI MINORE-ADULTO

Attuate le fasi preliminari di conoscenza e preparazione con tutte le figure coinvolte, si avviano gli incontri tra il minore ed il genitore con cui non vive quotidianamente. Gli incontri sono concordati e definiti in base ad un calendario. Gli incontri possono avvenire con modalità fortemente vincolate, oppure in un regime di semi-autonomia, in relazione alle specifiche situazioni ed alla evoluzione del progetto.

MONITORAGGIO E VERIFICA DELL'INTERVENTO

Nel corso dello svolgimento dell'intervento, le attività di verifica si svolgono attraverso:

- colloqui individuali con genitori e bambini;
- Incontri di rete con gli operatori segnalanti, con lo scopo di:
 - verificare l'andamento del percorso;
 - riprogettare eventualmente l'intervento, apportandovi i necessari cambiamenti.

Periodicamente, e sempre al termine dell'intervento, vengono redatte **relazioni scritte** sull'andamento degli incontri, destinate agli operatori inviati, che possono essere inviate da questi ultimi all'Autorità Giudiziaria.

CHIUSURA DEL CASO

La chiusura del caso viene concordata, coinvolgendo la famiglia, con gli operatori referenti del Servizio Minori Prevenzione e Tutela e dei Servizi Sociali inviati. Si può giungere alla chiusura:

- successivamente alla valutazione dell'impossibilità della prosecuzione della relazione tra il minore ed il genitore;
- nelle situazioni in cui, ricostruita la relazione tra minore e genitore, si individua la necessità di modificare il luogo di incontro;
- quando l'evoluzione del progetto e delle relazioni tra le persone consente di attuare gli incontri in piena autonomia.

ATTIVITÀ, INTERVENTI E RISULTATI

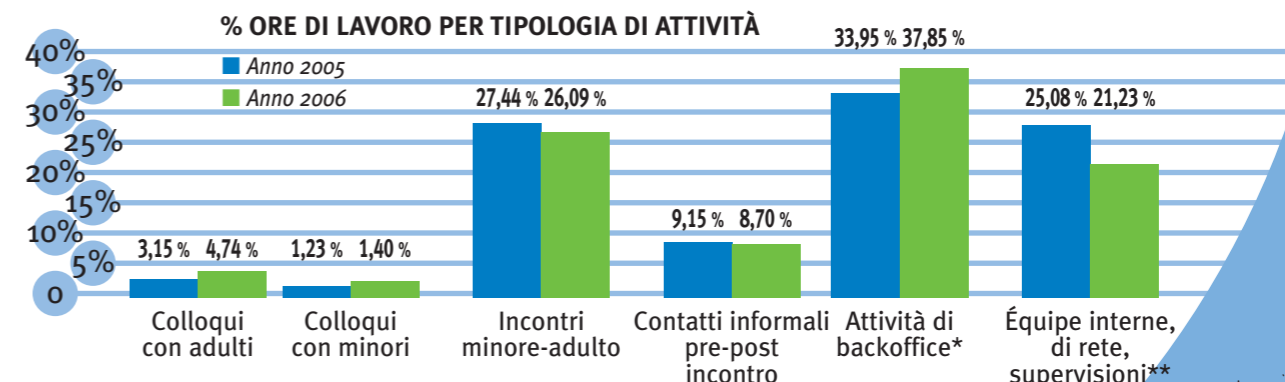
Qui di fianco sono riportati i dati riferiti alle attività operative specifiche del servizio Spazio Neutro *Zenobia*, al fine di dare un quadro complessivo del lavoro realizzato negli anni 2005 e 2006. L'incremento delle ore complessive lavorate nell'anno 2006 (+23,9%, pari a 990 ore in più) è dato dall'ampliamento del servizio, che dal mese di giugno 2005 ha visto l'inserimento del quarto operatore e dal potenziamento del monte-ore dei singoli operatori. Le ore del coordinamento rappresentano nel 2005 il 13,9% delle ore totali di attività, mentre nel 2006 scendono all'11,2%.

Andando ad analizzare le specifiche attività svolte dagli operatori nel corso delle ore lavorate, dalla tabella a fianco (dati in valore assoluto) e dal grafico sottostante (dati in percentuale) risulta che più di un terzo delle ore (33,95% nel 2005 e 37,85% nel 2006) sono impiegate in tutte quelle attività di backoffice necessarie a preparare, documentare, registrare ed archiviare le attività a diretto contatto con l'utenza. Tra gli interventi diretti alle persone prese in carico, la grande maggioranza delle ore sono dedicate agli incontri minore-adulto (che rappresentano la mission operativa fondamentale del servizio) e ai momenti informali che li precedono e li seguono: queste due attività insieme rappresentano nel 2005 il 36,58% e nel 2006 il 34,78% di tutte le ore lavorate nell'anno. Vi sono infine le ore dedicate ai colloqui, che rappresentano complessivamente il 4,38% del tempo di lavoro nel 2005 ed il 6,14% nel 2006; le ore dedicate a colloqui con adulti sono preponderanti rispetto a quelle dei colloqui rivolti ai minori.

| ORE TOT. DI LAVORO | 2005 | 2006 |
|--------------------|--------------|--------------|
| Operatori | 3.570 | 4.560 |
| Coordinatore | 575 | 575 |
| Totale ore | 4.145 | 5.135 |

| | ATTIVITÀ OPERATIVE SPAZIO NEUTRO | ATTIVITÀ | TOTALE ORE |
|------|-----------------------------------------|----------|--------------|
| 2005 | Colloqui con adulti | 75 | 112,5 |
| | Colloqui con minori | 44 | 44 |
| | Incontri minore-adulto | 653 | 979,5 |
| | Contatti informali (pre-post incontro) | 653 | 326,5 |
| | Attività di backoffice* | | 1.212 |
| | Équipe interne, di rete, supervisione** | | 895,5 |
| | Totale ore | | 3.570 |
| 2006 | Colloqui con adulti | 144 | 216 |
| | Colloqui con minori | 64 | 64 |
| | Incontri minore-adulto | 793 | 1.189,5 |
| | Contatti informali (pre-post incontro) | 793 | 396,5 |
| | Attività di backoffice* | | 1.726 |
| | Équipe interne, di rete, supervisione** | | 968 |
| | Totale ore | | 4.560 |

* le attività di backoffice comprendono: registrazioni incontri/colloqui, relazioni, preparazione e stesura calendari incontri, contatti telefonici con l'utenza e operatori, micro équipe interne ed esterne, preparazione incontri/colloqui, archiviazione, inserimento dati. ** dato stimato

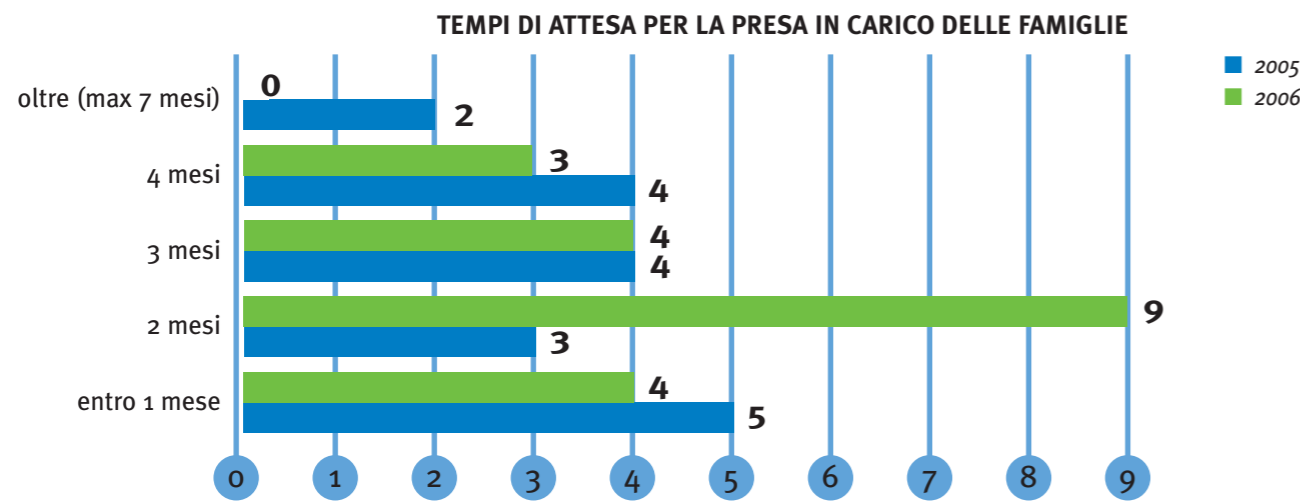


Dal grafico a fianco risulta l'andamento quantitativo dei casi presi in carico. Nel 2005 i casi già in carico ad inizio anno sono 27; 18 sono i nuovi casi aperti nel corso dell'anno, pari al 40% del totale annuo. Nell'anno 2006 i nuovi casi aperti nel corso dell'anno sono in valore assoluto due in più dell'anno precedente; in percentuale invece diminuiscono (risultano infatti essere il 35,7% dei casi totali dell'anno).

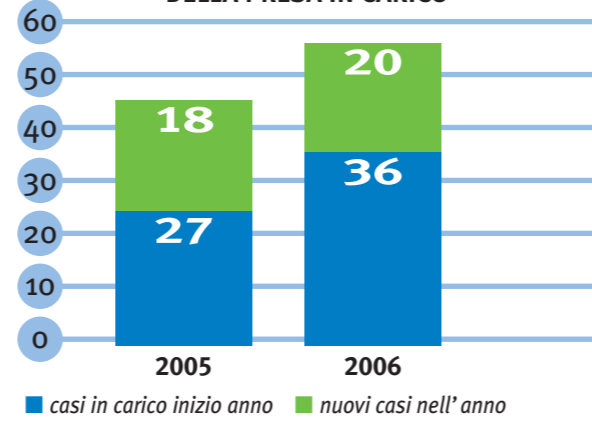
Passando a considerare l'insieme degli interventi effettuati dal servizio, i cui dati sono riportati nella tabella sottostante, risulta fra 2005 e 2006 un incremento complessivo dei casi aperti pari al 24,4% (11 casi in più). I casi chiusi sono invece diminuiti del 20% (meno due casi). Importante il dato riguardante i casi chiusi perché passati ad autonomia della relazione, che rappresentano la conclusione auspicata nell'attività del servizio: in entrambi gli anni sono pari alla metà di tutti i casi conclusi.

| INTERVENTI EFFETTUATI | 2005 | 2006 |
|-------------------------------------------------|------|------|
| Casi aperti | 45 | 56 |
| Casi chiusi | 10 | 8 |
| Passati ad autonomia di relazione | 5 | 4 |
| Interrotti senza altro tipo di intervento | 3 | 3 |
| per decisione dei servizi | 1 | 1 |
| per decisione del genitore | 2 | 2 |
| Casi mai partiti (solo équipe di presentazione) | 2 | 1 |

Il grafico sottostante mostra il tempo trascorso dalla segnalazione della famiglia al servizio all'inizio dell'intervento. I tempi di presa in carico si sono notevolmente accorciati nel corso dei due anni considerati: nel 2005 il 44,4% dei casi segnalati veniva preso in carico entro 2 mesi; nel 2006 la percentuale sale al 65%. Nel 2005 il 33,3% delle prese in carico avveniva oltre i 3 mesi dalla segnalazione; nel 2006 questo valore scende al 15%.



DINAMICA DELLA PRESA IN CARICO



Destinatari del servizio

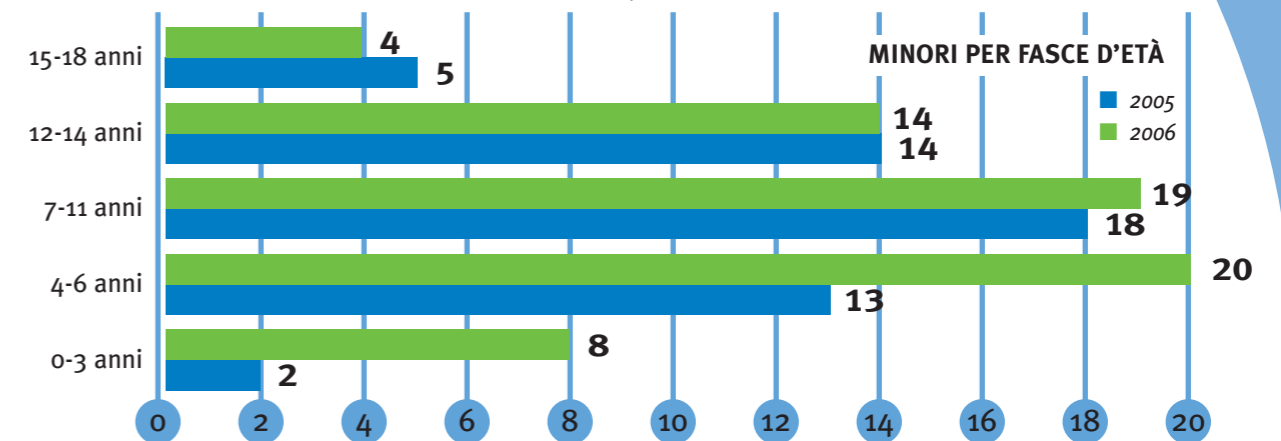
MINORI

L'analisi dei dati riguardanti i minori seguiti da Spazio Neutro Zenobia mostra innanzitutto una crescita dell'utenza del 25% tra 2005 e 2006 (un quarto dell'utenza totale incarico). È inoltre evidente, la preponderanza di minori provenienti da comuni soci di Comuni Insieme (84,6% nel 2005, 89,2% nel 2006).

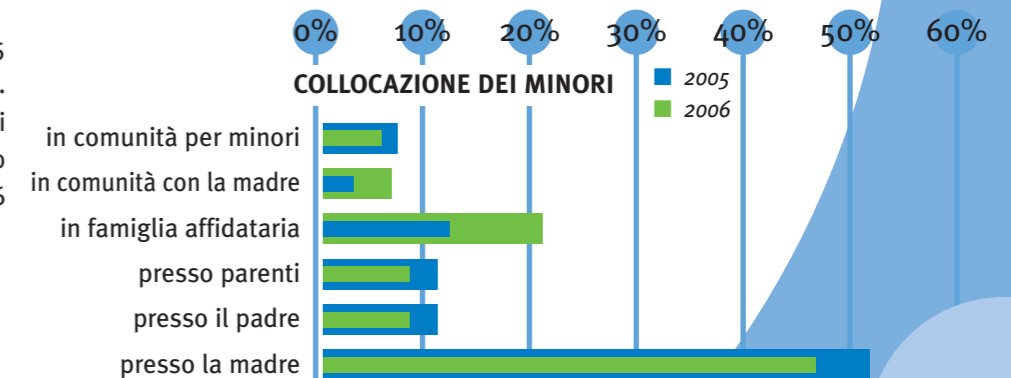
| MINORI SEGUITI PER COMUNE DI PROVENIENZA | COMUNI SOCI | | | | | | | | | | COMUNI NON SOCI | | Totali |
|------------------------------------------|-------------|---------|--------|------------|----------|--------|---------|------------|----------|--------|-----------------|--------|--------|
| | Baranzate | Bollate | Cesate | Garbagnate | Limbrate | Senago | Solaro* | Ceriano L. | Cogliate | Lazate | Misinto | Novate | |
| 2005 | 1 | 13 | 6 | 6 | 4 | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 52 |
| 2006 | 3 | 16 | 9 | 7 | 8 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 65 |
| Diff. 05-06 | +2 | +3 | +3 | +1 | +4 | -2 | +3 | 0 | 0 | 0 | 0 | +1 | +13 |

* compresi 2 minori residenti in altro comune ma in precedenza affidati al Comune di Solaro

I minori in carico risultano distribuiti in maniera omogenea dal punto di vista del genere, con una leggera preponderanza delle ragazze sui ragazzi. Nel 2005 i maschi erano il 44,2%, mentre nel 2006 salgono al 47,7%. Dal punto di vista dell'età anagrafica, lo schema sotto evidenzia come la maggioranza dei minori in carico si trovi nelle fasce d'età centrali; meno numerosi sono cioè i bambini molto piccoli o gli adolescenti vicini alla maggiore età. Occorre tuttavia notare tra il 2005 ed il 2006 un forte aumento dei bambini: quelli da 0 a 3 anni quadruplicano; quelli da 4 a sei anni quasi raddoppiano. Si tratta di una possibile tendenza il cui andamento andrà monitorato nel corso dei prossimi anni.

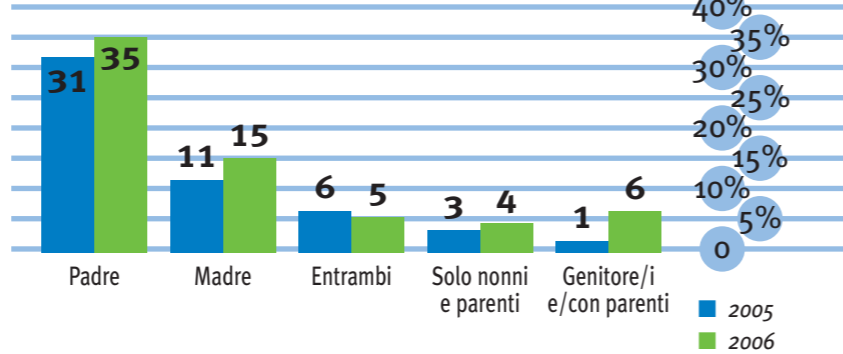


Riguardo alla collocazione dei minori, il grafico sottostante mostra come circa la metà di essi viva con la madre; intorno al 10% sta invece con il padre, oppure con altri parenti. Considerando l'andamento sui due anni, si ha il raddoppio dei minori che vivono in famiglia affidataria: nel 2005 sono 7, nel 2006 passano a 14. Significativo anche l'aumento dei minori in comunità insieme alla loro madre: nel 2005 sono due, nel 2006 salgono a 5.



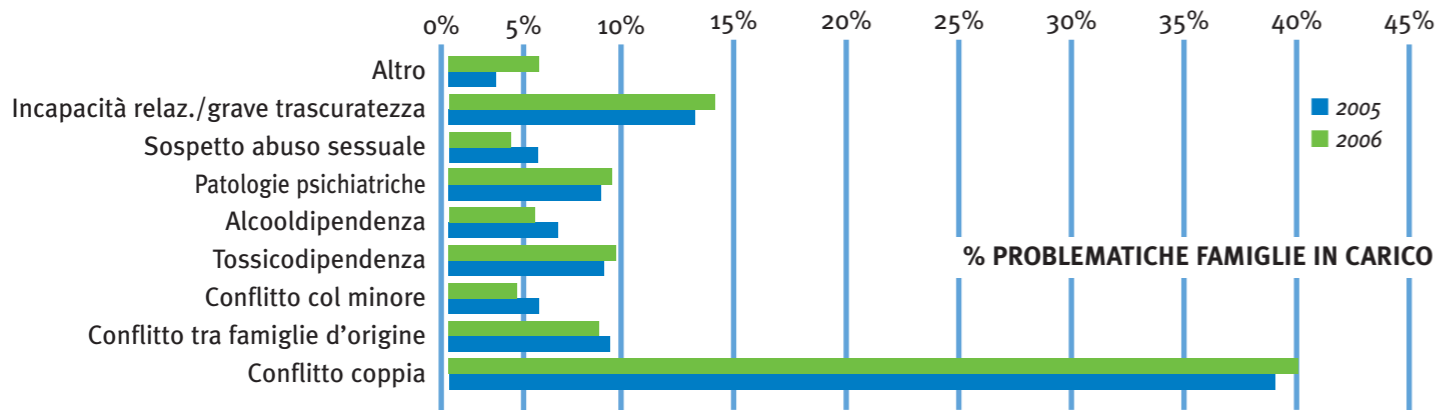
Oltre la metà dei minori in carico (il 59,6% nel 2005 e 53,2% nel 2006) incontra al servizio il padre; una percentuale significativa (21,2% nel 2005 e 23,4% nel 2006) incontra la madre. Al di sotto del 10% del totale le altre tipologie di incontro. Notevole è infine sicuramente la crescita (da 1 a 6) del numero di minori che al servizio incontrano insieme genitori e parenti.

CHI INCONTRANO I MINORI A SPAZIO NEUTRO

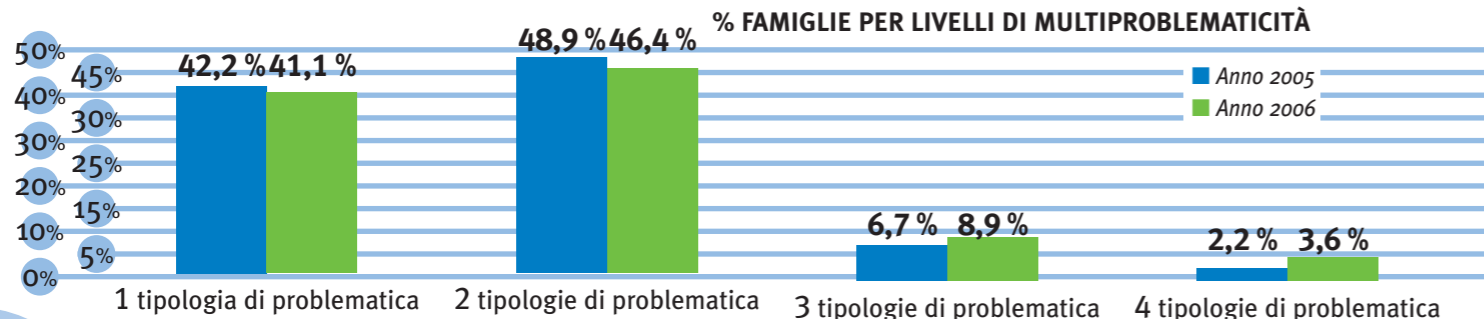


FAMIGLIE

Rispetto al numero dei minori, il numero delle famiglie in carico a Spazio Neutro Zenobia è inferiore, poiché vi sono nuclei in cui sono presenti più minori seguiti. A fronte di 52 minori nel 2005, le famiglie in carico sono state 45; a fronte di 65 minori nel 2006, le famiglie sono state 56. Particolarmente interessanti sono i dati riguardanti le problematiche presenti nelle famiglie seguite. Dal grafico sottostante risulta assolutamente preponderante come problematica il conflitto di coppia (presente in 30 delle famiglie in carico nel 2005 ed in 38 nel 2006); al secondo posto viene invece l'incapacità relazionale o la grave trascuratezza nei confronti del minore (presente in 10 delle famiglie in carico nel 2005 ed in 13 nel 2006). Attorno al 10% della presenza di problematiche (percentuale non alta ma comunque significativa) vi sono i conflitti tra le famiglie d'origine, problemi di tossicodipendenza o di patologie psichiatriche. Attorno al 5% sono invece problematiche legate a conflitti con il minore, alcooldipendenza e sospetto abuso sessuale. Nei due anni considerati, non vi sono significative variazioni all'interno di ciascuna problematica.



Il grafico sottostante analizza i livelli di multiproblematicità delle famiglie seguite dal servizio, vale a dire la presenza simultanea in un nucleo familiare di più tipologie di problematica. Ciò che risulta è innanzitutto che le famiglie in carico sono in buona maggioranza multiproblematiche: quelle che presentano una sola problematica sono infatti solo il 42,2% del totale in carico nel 2005, ed il 41,1% nel 2006. Tra le famiglie multiproblematiche, la gran parte (il 48,9% del totale nel 2005 ed il 46,4% nel 2006) presentano 2 tipi di problematica. Quelle con 3 o 4 problematiche presenti sono in percentuale molte meno, ma il dato non è comunque trascurabile: insieme esse rappresentano infatti l'8,9% del totale nel 2005, e ben il 12,5% (un ottavo di tutte le famiglie) nel 2006.

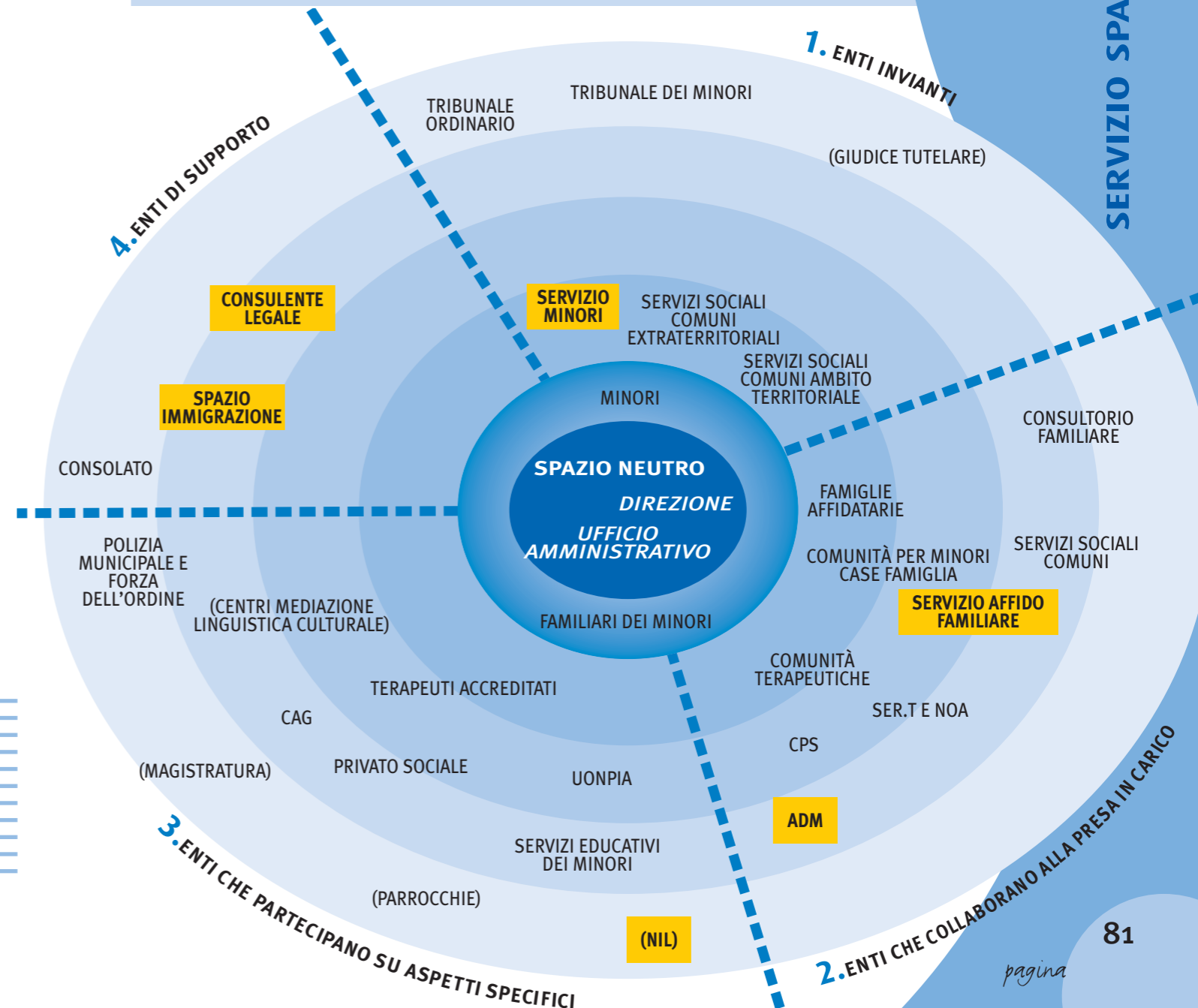


Reti e partnership

UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il Servizio entra in relazione operativa.

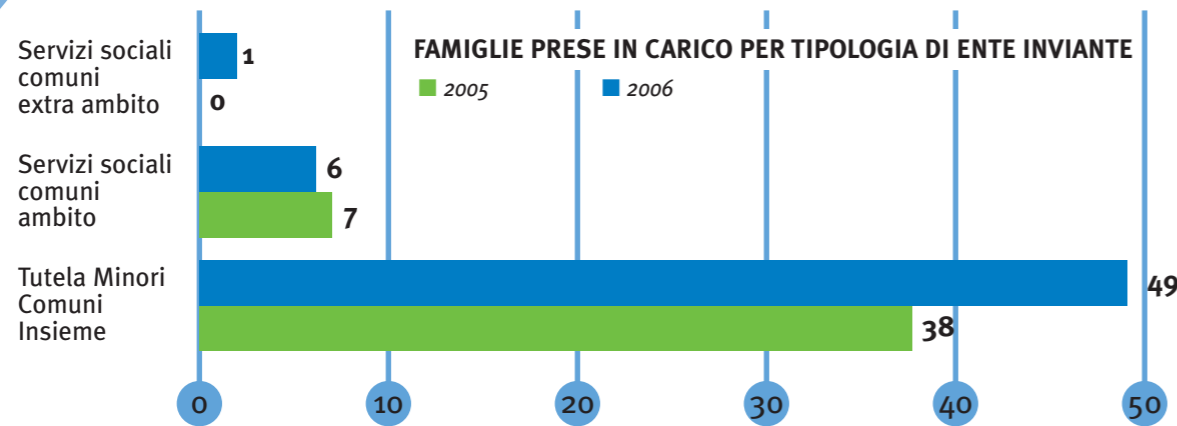
- Il cerchio blu al centro vuole rappresentare il Servizio, con gli interlocutori interni organizzativo-gestionali.
- Nel secondo cerchio, di colore blu sfumato, sono indicati gli interlocutori fondamentali, e cioè i destinatari.
- La mappa è poi suddivisa in 4 settori a cerchi concentrici, che contengono i diversi soggetti della rete. All'interno di ciascun settore la vicinanza o meno al centro indica il grado di intensità e rilevanza delle relazioni effettivamente intrattenute con gli interlocutori. Alcuni degli interlocutori sono presenti in più settori, perché svolgono contemporaneamente più funzioni rispetto all'operatività del Servizio. Nel box giallo sono indicati gli uffici, i servizi e i progetti di *Comuni Insieme*.



SETTORE 1. ENTI INVIANTI

Come mostra il grafico sotto, la maggior parte degli invii allo Spazio Neutro *Zenobia* viene effettuato dal Servizio Minori Prevenzione e Tutela di *Comuni Insieme*, che rappresenta quindi il principale interlocutore. Significative sono anche le segnalazioni dei Servizi Sociali dei Comuni dell'ambito territoriale, mentre nulle o marginali quelle dei Comuni in ambito extraterritoriale.

Osservando i due anni considerati si può notare un incremento significativo degli invii effettuati dal Servizio Minori Prevenzione e Tutela di *Comuni Insieme*, (+ 29%) mentre sono rimasti pressoché invariati quelli degli altri enti.

**SETTORE 2. ORGANIZZAZIONI ED ENTI CON CUI IL SERVIZIO SPAZIO NEUTRO COLLABORA NELLA PRESA IN CARICO DELLE FAMIGLIE**

Numerosi sono gli enti o i servizi con cui si collabora nella progettazione e gestione della presa in carico della famiglia, sia interni sia esterni a *Comuni Insieme*.

I rapporti più frequenti e più intensi sono con gli enti o istituti che accolgono i minori: famiglie affidatarie, comunità, case famiglia.

Significativi anche i contatti con le comunità terapeutiche per adulti e quelli con i servizi specialistici cui i membri della famiglia accedono, come i servizi che si occupano di dipendenza da sostanze stupefacenti o alcool (Ser.T o N.O.A.), o di problematiche psichiatriche (Centri Psico-Sociali).

SETTORE 3. SOGGETTI CHE PARTECIPANO A MOMENTI DIVERSI O ASPETTI SPECIFICI DEL PROGETTO INDIVIDUALE DEL MINORE

Si tratta di organizzazioni e servizi con cui si hanno generalmente rapporti meno intensi rispetto al settore precedente. Il Servizio Spazio Neutro *Zenobia* ritiene auspicabile incrementare e qualificare le relazioni con alcuni di questi soggetti: in particolare i servizi specialistici, la neuropsichiatria e i terapeuti.

SETTORE 4. ORGANIZZAZIONI CHE OFFRONO SERVIZI DI SUPPORTO E INFORMAZIONE

Il Servizio entra in relazione anche con altri soggetti, per avere informazioni o indicazioni significative relative alla situazione della famiglia presa in carico. Si tratta comunque di rapporti generalmente poco intensi.

RISORSE PROFESSIONALI

Risorse

Come già detto nel paragrafo riguardante le modalità operative, lo staff del servizio è attualmente composto da 1 coordinatore, di formazione assistente sociale, e da 4 operatori afferenti all'area socio-educativa. Dal punto di vista dei titoli professionali, tutti gli operatori sono in possesso di qualificazione di livello universitario.

| ESPERIENZA PROFESSIONALE | Esperienza lavorativa in generale | Esperienza nel ruolo | Esperienza nel settore specifico |
|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| 1-3 anni | 0 | 1 | 1 |
| 3-7 anni | 1 | 0 | 2 |
| 7-10 anni | 2 | 2 | 2 |
| 10-20 anni | 1 | 2 | 0 |
| oltre 20 anni | 1 | 0 | 0 |

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Riguardo all'esperienza professionale, dai dati della tabella sopra risulta un'équipe di operatori professionalmente giovani ma non di recente ingresso o alla prima esperienza lavorativa. Risulta inoltre che una parte dello staff (coincidente sostanzialmente con la figura di coordinamento) dispone di una significativa esperienza, sia lavorativa, che nel ruolo attualmente occupato, che anche nel settore specifico di attività dello Spazio Neutro.

La formazione usufruita dagli operatori si riferisce a corsi esterni, condivisi con l'Azienda e frequentati nel corso delle ore di lavoro. Nel 2005 la media di ore di formazione è stata di 42,1 ore per operatore; nel 2006 è stata invece di 21,3.

| FORMAZIONE AGLI OPERATORI | |
|---------------------------|-----------|
| 2005 | 210,5 ore |
| 2006 | 106,5 ore |

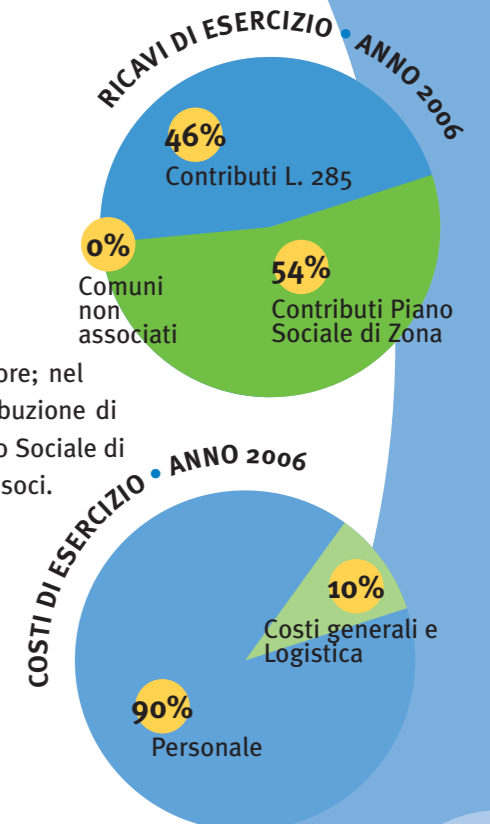
RISORSE ECONOMICHE

Si riporta il quadro sintetico del conto economico.

| RICAVI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|----------------------------------|---------------|-------|----------------|------|
| Contributi Piano Sociale di Zona | 0 | 0 % | 69.349 | 54 % |
| Comuni non associati | 0 | 0 % | 110 | 0 % |
| Contributi L.285 | 95.485 | 100 % | 59.771 | 46 % |
| Totale ricavi | 95.485 | | 129.230 | |

Nel 2005 i ricavi erano provenienti in modo esclusivo dalle leggi di settore; nel 2006, anche a fronte del cambiamento del quadro normativo e dell'attribuzione di maggiori funzioni al Fondo Sociale, il 54% dei contributi proviene dal Piano Sociale di Zona. Non vi sono invece risorse destinate al servizio da parte dei Comuni soci.

| COSTI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|----------------------------|---------------|------|----------------|------|
| Personale | 89.276 | 93 % | 116.073 | 90 % |
| Costi generali e Logistica | 6.209 | 7 % | 13.142 | 10 % |
| Totale costi | 95.485 | | 129.215 | |



ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

SEDE OPERATIVA

CESATE
Via Donizetti 326/b

Identità MISSION

L'affido familiare è un'opportunità per aiutare i bambini e i ragazzi a crescere e per permettere alle loro famiglie di superare le difficoltà, materiali o educative, che possono occorrere in particolari momenti della vita. L'accoglienza dura per tutto il tempo necessario a un cambiamento positivo della situazione familiare del minore affidato.

Gli affidatari possono essere coppie, sposate o conviventi, famiglie o singole persone, con o senza figli, senza limiti di età rispetto al minore. L'importante è la disponibilità ad ospitare ed accudire per un periodo di tempo un minore, garantendogli nel contempo la continuità dei rapporti con la propria famiglia di origine. L'affido può inoltre essere realizzato con famiglie di parenti o con soggetti esterni al nucleo familiare. L'affido può essere a tempo pieno con la permanenza costante del minore nella famiglia affidataria per un tempo definito, oppure può essere diurno con il rientro la sera presso la famiglia di origine, può anche essere un'opportunità per il fine settimana oppure per le vacanze. In sostanza è modulato diversamente secondo il bisogno che il minore e la sua famiglia presentano.

OBIETTIVI Gli obiettivi che il servizio persegue sono:

- promuovere e creare sul territorio una cultura legata ai temi dell'accoglienza e dell'affidamento dei minori;
- reperire famiglie e persone disponibili all'affido ed effettuare un successivo abbinamento con i minori segnalati dai servizi territoriali;
- garantire un buon andamento del progetto di affido.

ATTIVITÀ Il servizio si occupa di:

- organizzare iniziative sul territorio per promuovere la cultura dell'affido, attraverso:
 - incontri a tema organizzati dal servizio
 - partecipazione ad iniziative locali
 - realizzazione di azioni di comunicazione attraverso i mass media e la diffusione di materiali promozionali nei luoghi significativi
 - campagne affissioni di manifesti su tutto il territorio
- contattare e conoscere famiglie o persone singole disponibili e idonee a prendersi cura dei bambini
- predisporre progetti di affido in collaborazione con i servizi inviati
- sostenere le famiglie affidatarie attraverso colloqui individuali e/o incontri di gruppo.



La cartina indica i comuni che fruiscono del servizio

Processi, attività e risultati

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ OPERATIVE

Il Servizio Affidamento Familiare ha sede a Cesate e opera per i sette Comuni soci dell'Azienda e per altri tre Comuni del Distretto (Ceriano Laghetto, Cogliate, Misinto) con i quali è stata sottoscritta una convenzione.

ORE DI ÉQUIPE E SUPERVISIONE

| | |
|------|---------|
| 2006 | 160 ore |
|------|---------|

L'equipe è composta da un responsabile di servizio, 4 operatori (due psicologi e due assistenti sociali) e si avvale della consulenza tecnica di un supervisore psicoterapeuta esperta in materia di affido familiare. Gli operatori lavorano in maniera integrata nel rispetto di ciascuna professionalità e delle specifiche competenze:

- Il responsabile del servizio svolge funzioni di raccordo, tiene i contatti con i soggetti istituzionali, si occupa degli aspetti organizzativi interni al servizio.
- Gli psicologi si occupano della conoscenza delle famiglie affidatarie, della predisposizione dei progetti, del sostegno individuale e/o di gruppo alle famiglie affidatarie; collaborano inoltre alle iniziative di promozione.
- Gli assistenti sociali si occupano della prima accoglienza e della conoscenza delle famiglie, della pubblicizzazione dell'organizzazione di iniziative di promozione; predispongono i progetti di affido in collaborazione con il Servizio Minori Tutela e Prevenzione e collaborano alle attività di gruppo a sostegno delle famiglie. Partecipano agli incontri organizzati dal Coordinamento del Servizio Affidamento della Provincia di Milano.
- Il supervisore garantisce supporto clinico all'equipe, in riferimento alla realizzazione dei progetti di affido e agli abbinamenti tra minori e le famiglie.

Gli operatori si incontrano in équipe settimanali della durata di 4 ore, alternativamente con l'apporto del supervisore e del responsabile di servizio. Gli incontri con la psicoterapeuta hanno sia valenza di supervisione sia sono occasione di formazione e aggiornamento.

ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

PROCESSO DI LAVORO

Si illustrano di seguito due processi di lavoro, e cioè come il servizio conosce la famiglia e le persone disponibili all'affido e come si realizza un progetto di affido.

PERCORSO DI CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

COLLOQUIO INFORMATIVO

Il colloquio, telefonico o presso la sede del servizio, è svolto dall'assistente sociale che fornisce alle persone interessate tutte le informazioni relative all'affido familiare e all'organizzazione del servizio.

PERCORSO DI CONOSCENZA

Le persone interessate a proporsi come famiglia affidataria effettuano un percorso così articolato:

- 1° colloquio conoscitivo con l'assistente sociale per raccogliere informazioni relative alla disponibilità e all'organizzazione familiare;
- 2° colloquio conoscitivo con la psicologa, finalizzato alla raccolta di informazioni sulla storia personale e/o di coppia, sulle competenze genitoriali;
- visita domiciliare, finalizzata a conoscere tutti i componenti familiari e le loro interazioni, a conoscere il contesto abitativo e/o ad approfondire alcuni aspetti che non sono stati sufficientemente affrontati nei precedenti colloqui;
- restituzione alla famiglia, a conclusione del percorso di conoscenza;

Tale percorso di conoscenza è utilizzato anche per la valutazione dei parenti che richiedono l'affido.

INSERIMENTO IN BANCA DATI

A conclusione del percorso le famiglie affidatarie possono essere inserite nella banca dati del Servizio e nella banca dati provinciale. Se disponibili, le famiglie possono partecipare al sostegno di gruppo in attesa di essere abbinate al minore.

PROCESSO PER LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO DI AFFIDO

SEGNALAZIONE E DEFINIZIONE DEL PROGETTO

Il Servizio Affido si attiva su richiesta del servizio che ha in carico il minore; i due servizi elaborano insieme un progetto di affido definendo obiettivi, durata e tipologia, anche tenendo conto delle eventuali disposizioni dell'Autorità Giudiziaria.

RICERCA E INDIVIDUAZIONE NUCLEO AFFIDATARIO

Il Servizio Affido ricerca la famiglia affidataria, utilizzando la propria banca dati, oppure rivolgendosi ad altri servizi affido pubblici o alla banca dati provinciale, e predisponendo inserzioni sui giornali preposti.

ABBINAMENTO E AVVIO DELL'AFFIDO

Individuata una famiglia affidataria che corrisponde alle necessità del minore, le si presenta il progetto di affido, insieme al servizio inviante. Dopo l'adesione della famiglia, si organizzano incontri con il minore per la reciproca conoscenza, secondo un programma che varia sulla base delle caratteristiche del minore e del contesto di provenienza. In tale fase è possibile anche prevedere un momento di conoscenza con i genitori naturali.

MONITORAGGIO

Il Servizio Affido Familiare effettua colloqui di sostegno individuale con la famiglia affidataria, che può anche scegliere di partecipare agli incontri mensili di gruppo. Il Servizio effettua periodicamente incontri di aggiornamento e di verifica con il Servizio Minori, con le famiglie coinvolte (d'origine e affidataria) ed eventualmente con altri servizi specialistici.

CHIUSURA DELL'AFFIDO

In stretta collaborazione con il Servizio Minori, il servizio lavora per il rientro del minore presso la famiglia d'origine promuovendo e intensificando, prima della chiusura dell'affido, i contatti tra le due famiglie (affidataria e d'origine). In questa fase il servizio supporta la famiglia affidataria, garantendo i colloqui di sostegno anche una volta concluso l'affido.

ATTIVITÀ E INTERVENTI

Al fine di dare un quadro dell'ammontare del lavoro svolto, si riportano le ore complessive del servizio e il numero totale degli interventi svolti.

ORE LAVORATE ANNO 2006

| | |
|-----------------------|--------------|
| Assistenti Sociali | 1.770 |
| Psicologi | 1.160 |
| Psicologa supervisore | 190 |
| Totale | 3.120 |

| INTERVENTI REALIZZATI E PRESE IN CARICO | ANNO 2006 |
|-----------------------------------------|-------------------------|
| interventi di promozione | 28 |
| Contatti informativi telefonici | 102 |
| Colloqui e conoscenza famiglie | 38 |
| Sostegno di gruppo | 2 gruppi 13 famiglie |
| Sostegno individuale alle famiglie | 19 |
| Minori in affido | 47 |

Di seguito si riportano dati specifici, relativi alle tre aree principali di lavoro:

- interventi di promozione, per diffondere la cultura dell'affido nel territorio;
- interventi rivolti alle famiglie o alle persone interessate all'affido
- interventi di affido familiare.

INTERVENTI DI PROMOZIONE

Nel corso del 2006 sono stati realizzati i seguenti interventi di promozione e diffusione della conoscenza dell'affido familiare.

Gli interventi possono riguardare:

- incontri a tema organizzati dal servizio (serate informative, proiezioni di film con dibattito, conferenze, feste, testimonianze di famiglie affidatarie)
- partecipazione ad iniziative locali (feste, fiere, mercatini con l'allestimento di banchetto e distribuzione di materiale, cineforum)
- partecipazione a trasmissioni radiofoniche/televise, pubblicazione di articoli su giornali locali
- richiesta a medici di medicina generale, pediatri, banche, supermercati e farmacie del territorio di esporre il materiale promozionale
- campagne affissioni di manifesti su tutto il territorio.

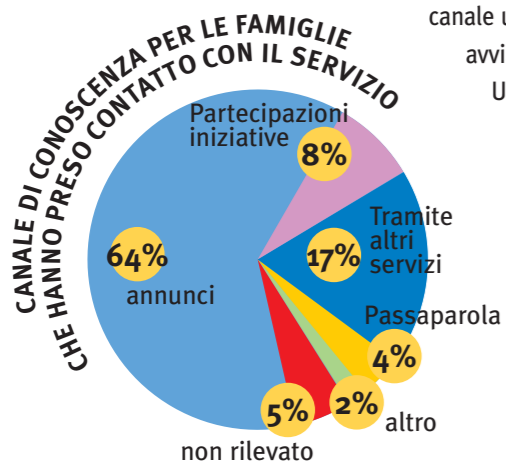
| INTERVENTI DI PROMOZIONE | INTERVENTI |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| Partecipazione a iniziative organizzate da altri soggetti del territorio | 16 |
| Di cui: feste | 9 |
| fiere | 4 |
| iniziative educative/culturali | 3 |
| Iniziative organizzate in proprio | 3 |
| Di cui: feste | 1 |
| serate informative | 2 |
| Diffusione su mass media | 7 |
| Di cui: interventi in trasmissioni radiofoniche | 3 |
| pubblicazione di articoli | 4 |
| Campagne affissioni e distribuzione materiale informativo | 2 |
| Di cui: generali | 1 |
| specifiche in occasioni particolari | 1 |
| Totale | 28 |

INTERVENTI RIVOLTI ALLE FAMIGLIE E/O PERSONE INTERESSATE ALL'AFFIDO

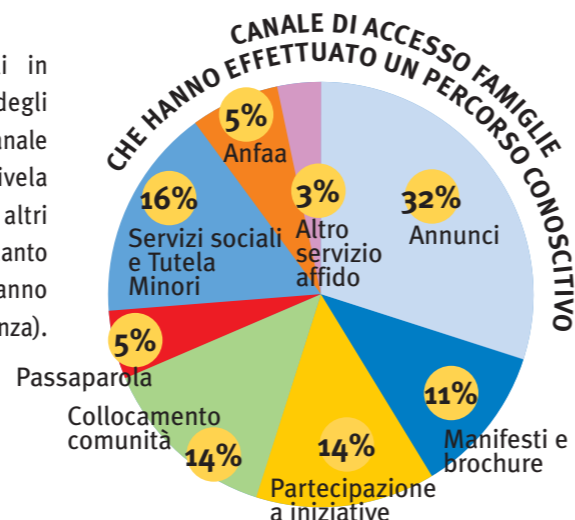
Nel corso dell'anno il Servizio ha avuto contatti con 102 persone o famiglie interessate all'affido. Di queste, 34 famiglie si sono presentate al servizio per un colloquio informativo (31% del totale contatti), cui sono seguiti 30 percorsi di conoscenza (29%).



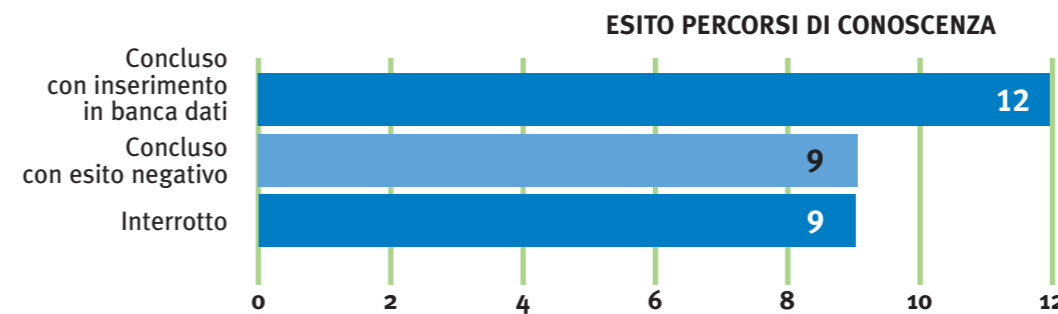
I dati che seguono mostrano i principali canali di accesso e conoscenza del servizio. Il primo grafico a sinistra mostra attraverso quale canale le 102 famiglie o persone hanno aperto un contatto con il servizio; il grafico a destra rappresenta invece il canale utilizzato dalle 38 famiglie che hanno avviato il percorso di conoscenza.



Una delle modalità principali in entrambi i casi è quella degli annunci, mentre un altro canale molto importante si rivela l'indicazione da parte di altri servizi ed enti (40% per quanto riguarda le famiglie che hanno avviato un percorso di conoscenza).



Il grafico qui sotto dà conto dell'esito dei percorsi di conoscenza. Il 70% dei percorsi è stato concluso. Di questi il 40% ha avuto un esito positivo e le famiglie sono state inserite nella banca dati del servizio affido. Per il 30% delle famiglie non si sono riscontrate caratteristiche adeguate per avviare percorsi di affido. Quasi un terzo dei percorsi di conoscenza si è invece interrotto prima di arrivare a conclusione.



INTERVENTI DI AFFIDO FAMILIARE

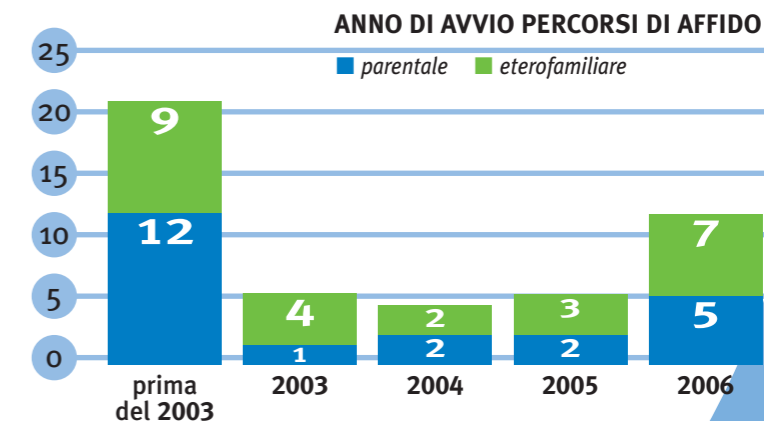
Diverse sono le possibilità e le forme di affido applicabili, in base a valutazioni specifiche sulle condizioni del minore, sul contesto familiare e sociale, sul progetto di reinserimento in famiglia.

In particolare dei 47 affidi in corso è possibile individuare e distinguere le seguenti tipologie di affido:

| | | | | | |
|----------------|----|--------------------------------------------|----|---------------------------------------------------|----|
| a parenti | 22 | a tempo pieno | 44 | giudiziali (prescritti dall'Autorità Giudiziaria) | 47 |
| eterofamiliari | 25 | part-time (pomeriggio, fine settimana,...) | 3 | consensuali | 0 |

Comuni Insieme garantisce alle famiglie affidatarie, oltre agli interventi di sostegno psicologico individuale e di gruppo nella gestione dell'affido, un contributo economico mensile di euro 415, quale riconoscimento per il ruolo sociale svolto nei confronti dei minori e un rimborso per le spese straordinarie effettuate. Di norma tale contributo non è previsto per gli affidi a parenti, per i quali un'eventuale erogazione può essere valutata tenendo conto delle complessità dell'affido e delle condizioni economiche.

Il grafico mostra l'anno di avvio dei 47 affidi attualmente in corso; di questi 21 affidi sono stati avviati prima del 2003, anno della remissione della delega da parte dell'ASL. È possibile evidenziare, in particolare nel 2006, un aumento del numero di affidi, in ragione della raggiunta strutturazione del Servizio e quindi della maggior capacità di reperimento delle famiglie.



Destinatari

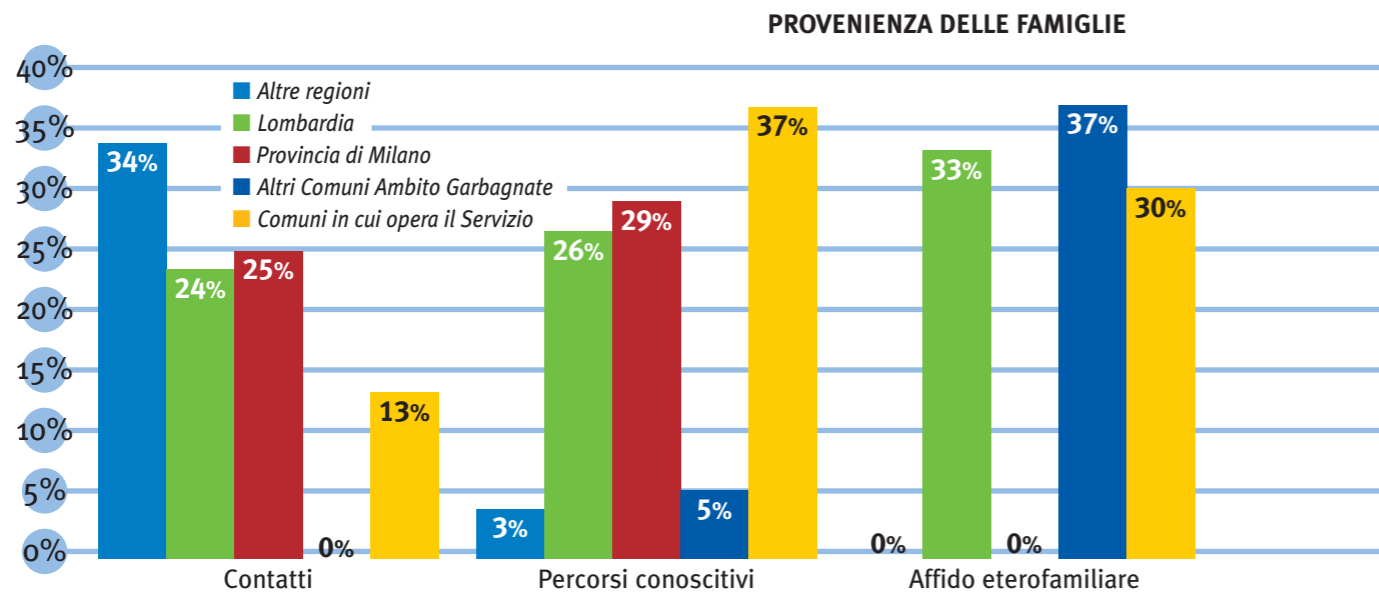
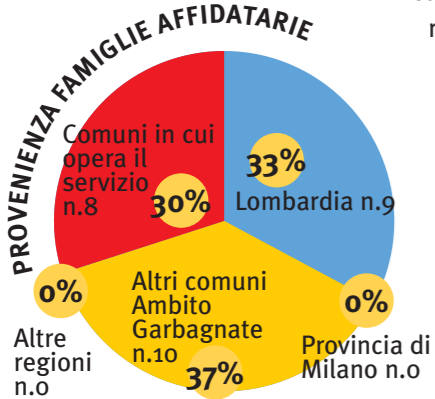
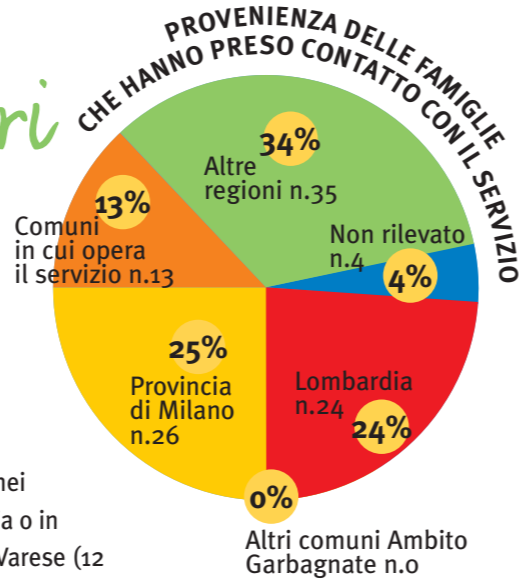
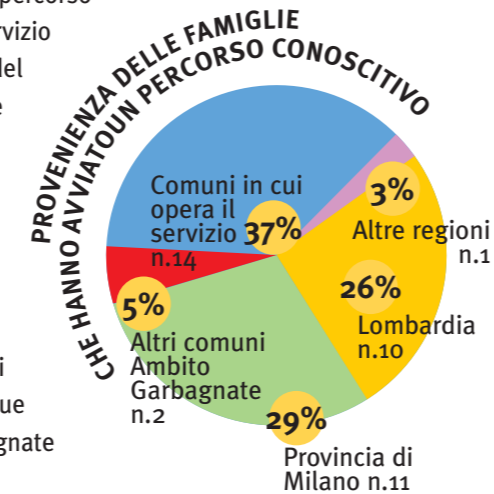
Si presentano alcune caratteristiche delle famiglie che hanno avuto accesso al servizio.

I due grafici a lato mostrano la provenienza geografica, sulla base del luogo di residenza, rispettivamente delle famiglie che hanno preso contatto con il servizio (102 famiglie) e delle famiglie che hanno avviato un percorso conoscitivo (38).

Per quanto concerne i contatti, solo il 13% delle famiglie (n. 13) risiede nei Comuni in cui opera il Servizio. Oltre la metà (58%) risiede in Lombardia o in altre regioni; in particolare numerosi sono i contatti dalla Provincia di Varese (12 famiglie). Se invece si considerano le famiglie che hanno avviato un percorso conoscitivo, la maggior parte proviene dai Comuni in cui opera il servizio

(37%), oltre a due famiglie residenti in altri Comuni del Distretto di Garbagnate. Il 26% delle famiglie risiedono in Lombardia (con la presenza di 6 famiglie della Provincia di Varese) e 1 famiglia risiede fuori regione.

Se si considera invece la provenienza delle famiglie affidatarie (affido eterofamiliare), aumenta ulteriormente la percentuale di famiglie residenti nei Comuni in cui opera il Servizio o comunque negli altri Comuni del Distretto di Garbagnate (67% in totale).

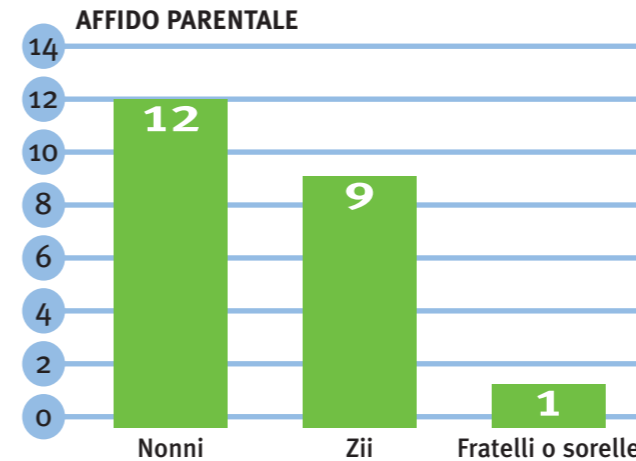
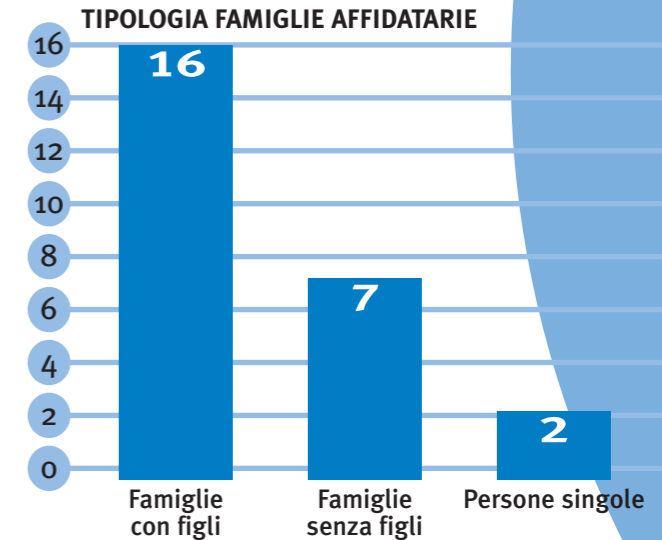


I dati di seguito riportati possono contribuire ad offrire un'immagine delle famiglie che hanno avviato l'esperienza dell'affido, sia in qualità di parenti sia come persone esterne al nucleo familiare (affido eterofamiliare).

| TIPOLOGIE AFFIDO | |
|------------------------------------|-----------|
| Parentale | 22 |
| Eterofamiliare | 25 |
| Totale famiglie affidatarie | 47 |

AFFIDO ETEROFAMILIARE

Per quanto concerne le famiglie che, senza rapporti di parentela con il minore, hanno avviato un percorso di affido, la maggior parte sono famiglie con figli (64%), poco più di un quarto sono famiglie senza figli (28%) e solo 2 sono nuclei familiari monoparentali (8%).



AFFIDO PARENTALE

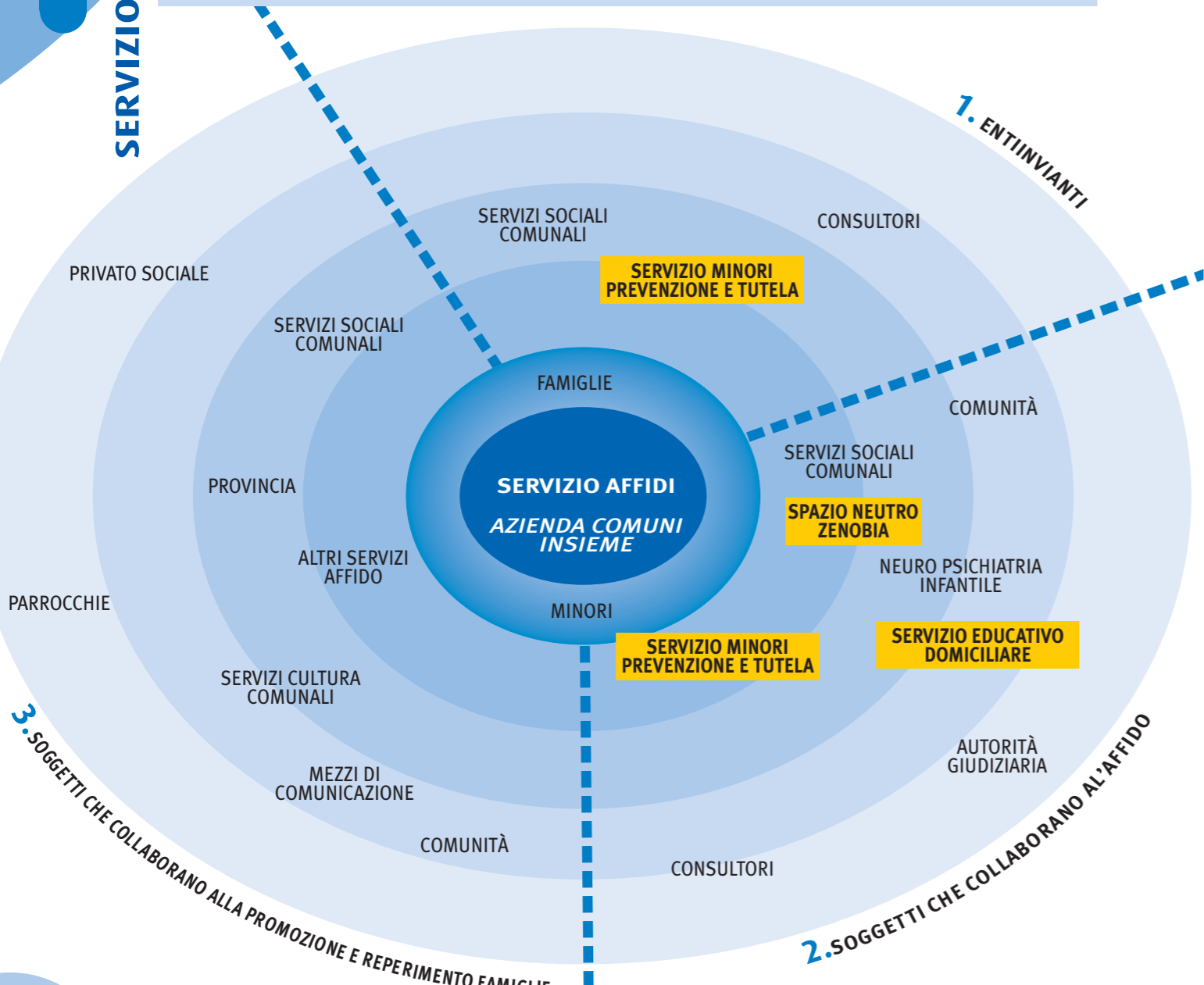
Relativamente agli affidi a parenti si evidenzia il dato relativo al rapporto di parentela: i minori sono affidati generalmente ai nonni (54%) o agli zii (41%), mentre un minore è affidato alla sorella.

Reti e partnership

UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il Servizio entra in relazione operativa.

- Il cerchio blu al centro vuole rappresentare il Servizio, con gli interlocutori interni organizzativo-gestionali.
- Nel secondo cerchio, di colore blu sfumato, sono indicati gli interlocutori fondamentali, e cioè i destinatari.
- La mappa è poi suddivisa in 3 settori a cerchi concentrici, che contengono i diversi soggetti della rete. All'interno di ciascun settore la vicinanza o meno al centro indica il grado di intensità e rilevanza delle relazioni effettivamente intrattenute con gli interlocutori. Alcuni degli interlocutori sono presenti in più settori, perché svolgono contemporaneamente più funzioni rispetto all'operatività del Servizio. All'interno dei box gialli sono indicati gli uffici, i servizi e i progetti di *Comuni Insieme*.



Risorse

RISORSE PROFESSIONALI

Tutti gli operatori del servizio sono laureati. I due psicologi possiedono una specializzazione in psicoterapia, mentre entrambi gli assistenti sociali stanno studiando per ottenere la laurea specialistica.

| ESPERIENZA PROFESSIONALE NELLA QUALIFICA/RUOLO | | |
|------------------------------------------------|--------------------|-----------|
| | Assistenti sociali | Psicologi |
| 1-3 anni | 0 | 0 |
| 3-7 anni | 1 | 1 |
| 7-10 anni | 1 | 0 |
| 10-20 anni | 0 | 1 |

RISORSE ECONOMICHE

Si presenta il conto economico sintetico del Servizio.

| RICAVI D'ESERCIZIO | | | | |
|----------------------------------|---------------|------|---------------|------|
| | 2005 | % | 2006 | % |
| Contributi Piano Sociale di Zona | 9.411 | 14 % | 17.642 | 18 % |
| Comuni Associati | 43.312 | 66 % | 63.610 | 64 % |
| Contributi L. 285 | 13.067 | 20 % | 18.686 | 19 % |
| Totale ricavi | 65.790 | | 99.938 | |

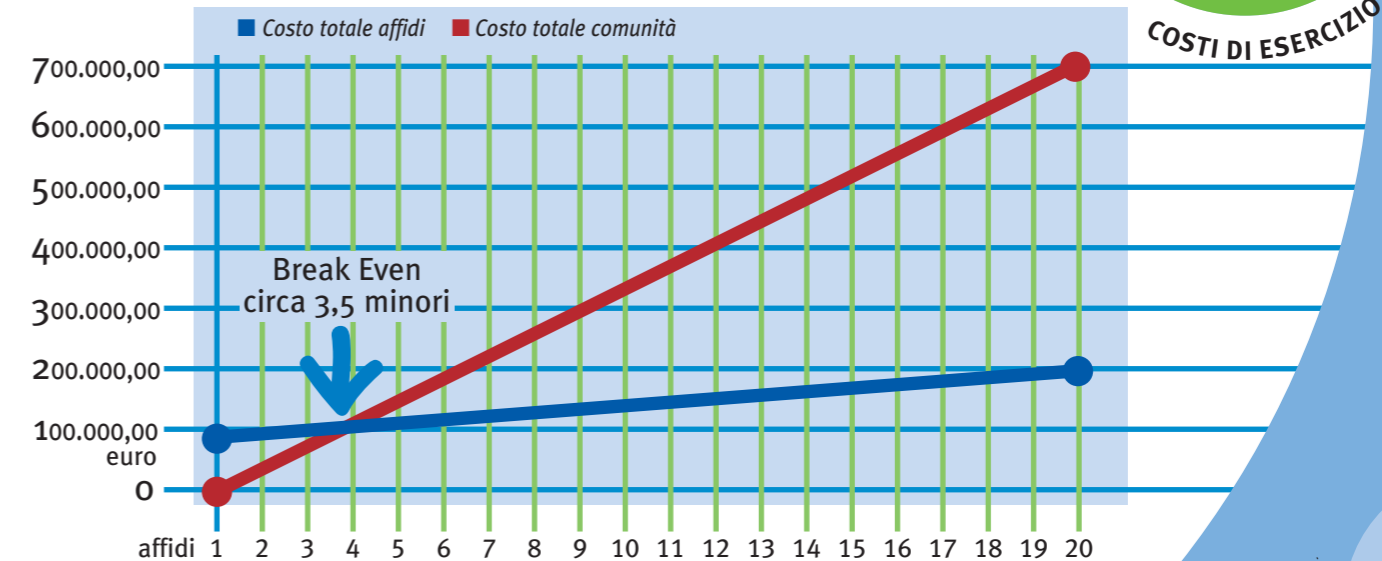
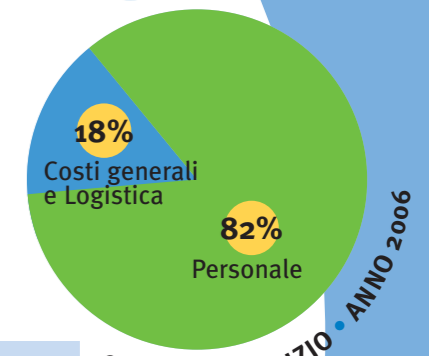
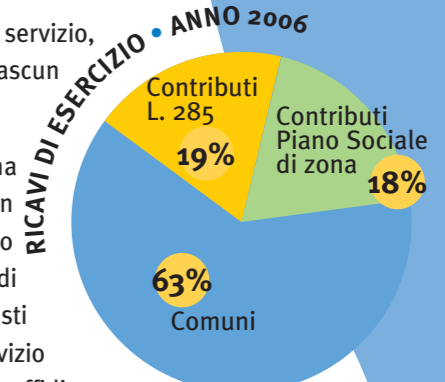
| COSTI D'ESERCIZIO | | | | |
|----------------------------|---------------|------|---------------|------|
| | 2005 | % | 2006 | % |
| Personale | 61.508 | 93 % | 81.454 | 82 % |
| Costi generali e Logistica | 4.283 | 7 % | 18.484 | 18 % |
| Totale costi | 65.791 | | 99.938 | |

Si specifica che i costi riportati riguardano esclusivamente la gestione del servizio, mentre la spesa relativa al rimborso delle famiglie (euro 4.980 annuali per ciascun affido avviato) è imputata nei costi del Servizio Minori Prevenzione e Tutela.

Nel considerare i costi del Servizio può essere interessante fare una comparazione con i costi del collocamento in comunità. Quest'ultimo ha un costo di circa 95 euro al giorno, pari a 34.675 euro all'anno, mentre il costo annuale dell'affido eterofamiliare sotto forma di contributo alle famiglie è di 4.980 euro annuali: pertanto per ogni affido effettuato si ha un risparmio di costi pari a 29.965 euro all'anno. Ciò significa che il costo di gestione del Servizio (99.938 euro) è sostanzialmente coperto dal risparmio ottenuto realizzando 3,5 affidi.

Il grafico vuole mostrare visivamente questo risparmio: considerando il collocamento da 1 a 20 minori, in rosso sono indicati i costi della comunità e in azzurro il costo totale dell'affido (calcolato come la somma del costo di gestione di 99.938 euro più il contributo alle famiglie).

Si mette inoltre in evidenza come al crescere del numero di affidi corrisponde una crescita contenuta del costo complessivo del Servizio; invece con l'aumento dei collocamenti in comunità la spesa cresce in modo sensibile.



ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE AI DISABILI SENSORIALI



La cartina indica i comuni che fruiscono del servizio

Data la tipologia del servizio, non vi è una sede vera e propria. La Segreteria è presso la Direzione a:

BOLLATE
P.zza Martiri della Libertà 1

Identità

MISSION DEL SERVIZIO:

Il Servizio offre supporto alle persone disabili sensoriali (ciechi, ipovedenti, sordi o ipoacustici) nel percorso scolastico e formativo.

I principali obiettivi sono sostenere il processo comunicativo all'interno del percorso didattico e facilitare lo scambio di informazioni fra utente e ambiente.

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 educative volte principalmente all'acquisizione dell'autonomia personale nei contesti quotidiani di vita.

MODALITÀ OPERATIVE E DI LAVORO:

Processi, attività e risultati

Il Servizio è composto da

- un coordinatore e un referente, che si occupano di: supportare gli assistenti nelle problematiche a livello tecnico-organizzativo; facilitare i rapporti fra i vari soggetti coinvolti nel progetto educativo, collaborare con i Servizi Sociali comunali inviati; essere referenti dell'andamento del Servizio presso la Provincia.
- 31 assistenti alla comunicazione, che si occupano di: seguire il disabile nei processi educativi e didattici; coordinare le attività con la famiglia e la struttura scolastica, in particolare con l'insegnante di sostegno; tenere contatti costanti con gli specialisti che seguono gli utenti.

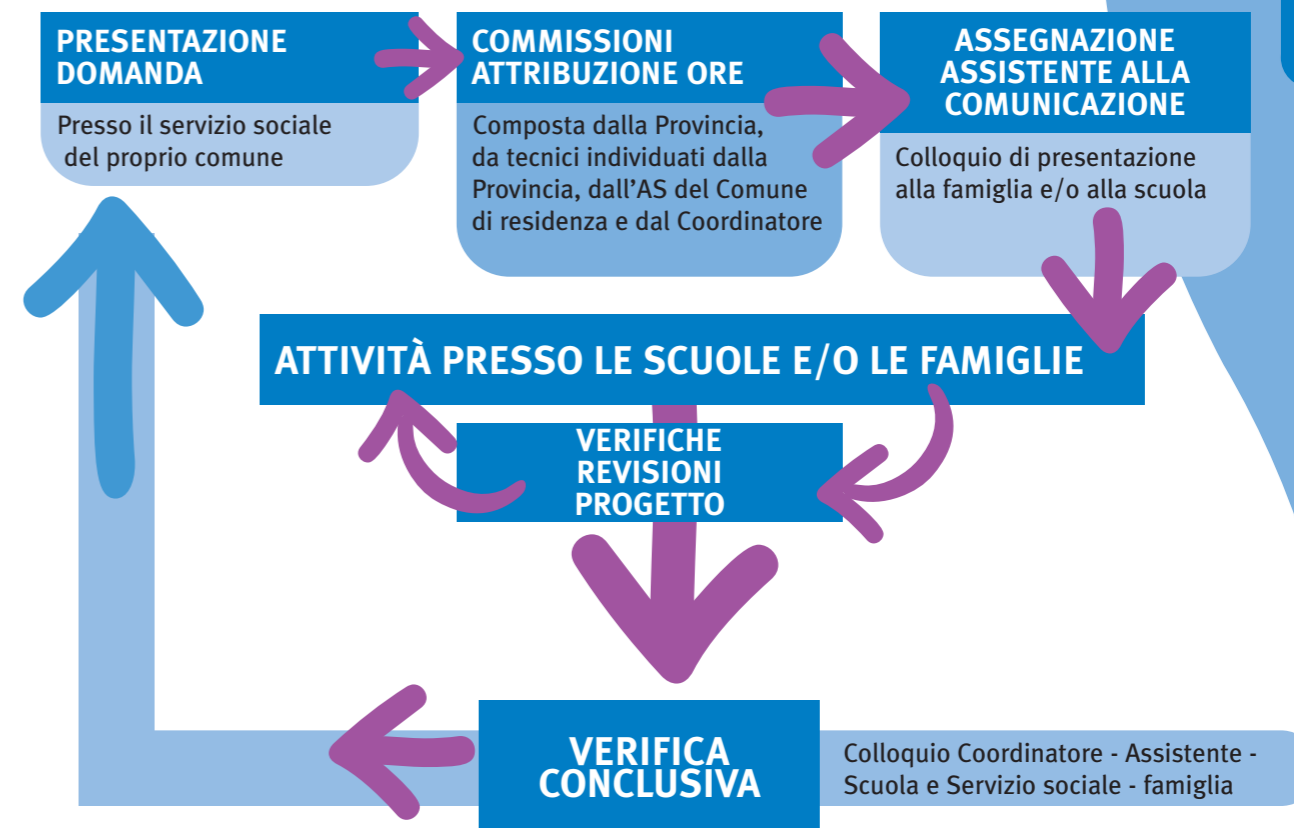
Gli assistenti sono operatori socio-educativi incaricati dall'Azienda e operano su tutto il territorio del Distretto, secondo l'ubicazione delle strutture scolastiche o del domicilio dell'utente.

Ogni assistente alla comunicazione ha a disposizione, oltre alle ore settimanali a contatto con l'utente, anche 20 ore annuali da destinare ad attività di programmazione (coordinamento, consigli di classe, incontri con specialisti).

PROCESSO DI LAVORO

L'attività dell'assistente alla comunicazione è influenzata da numerose variabili (ore a disposizione, età e disabilità dell'utente, tipologia di intervento a scuola e/o a casa,...); diventa pertanto difficile darne un contorno preciso. Essendo principalmente un'attività educativa individuale, essa viene determinata in base al soggetto, alle sue specificità ed esigenze.

Appare significativo però esplicitare la modalità di accesso al Servizio e il processo generale nel quale l'educatore lavora, rappresentato dallo schema sottostante.



ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE AI DISABILI SENSORIALI

ATTIVITÀ E RISULTATI

Il Servizio di Assistenza alla Comunicazione è garantito dalla Provincia per 39 settimane annue, che coincidono con l'anno scolastico.

I dati che seguono sono pertanto riferiti non all'anno solare, ma **all'anno scolastico 2006/2007**.

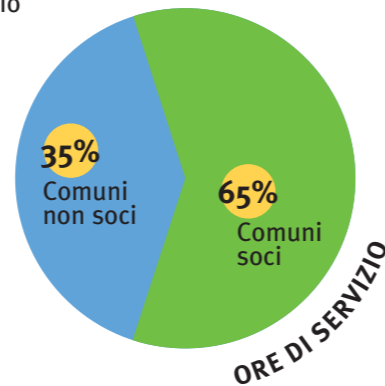
| | Baranzate | Cesate | Garbagnate Milanese | Limbiate | Senago | Solaro | Misinto | Novate Milanese | Paderno Dugnano | Totale |
|---------------------------|-----------|--------|---------------------|----------|--------|--------|---------|-----------------|-----------------|----------|
| Utenti totali | 2 | 2 | 3 | 5 | 10 | 1 | 1 | 6 | 7 | 37 |
| Ore annuali di assistenza | 1.658 | 1.521 | 2.262 | 3.374 | 6.591 | 702 | 585 | 3.822 | 4.426,5 | 24.940,5 |
| % su ore totali | 7% | 6% | 9% | 14% | 26% | 3% | 2% | 15% | 18% | |

Nell'anno scolastico i nuovi accessi sono stati 6, pari al 17% del totale degli utenti in carico.

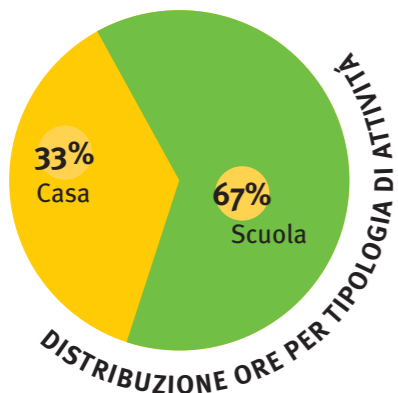
| TIPO DOMANDA | Baranzate | Cesate | Garbagnate Milanese | Limbiate | Senago | Solaro | Misinto | Novate Milanese | Paderno Dugnano | Totale |
|--------------|-----------|--------|---------------------|----------|--------|--------|---------|-----------------|-----------------|--------|
| Nuovo | 1 | | | | | 1 | | 2 | 2 | 6 |
| Rinnovo | 1 | 2 | 3 | 5 | 10 | | 1 | 4 | 5 | 31 |

| ORE TOTALI DI ASSISTENZA | |
|--------------------------|----------------|
| Comuni soci | 16.107 |
| Comuni non soci | 8.833,5 |
| Totale ore | 24940,5 |

Due terzi delle ore di servizio vengono realizzate a scuola, a supporto dell'utente nell'attività didattica.



| DISTRIBUZIONE ANNUALE ORE PER ATTIVITÀ | |
|----------------------------------------|-------|
| Scuola | Casa |
| 16.809,5 | 8.131 |
| Totale ore 24.940,5 | |



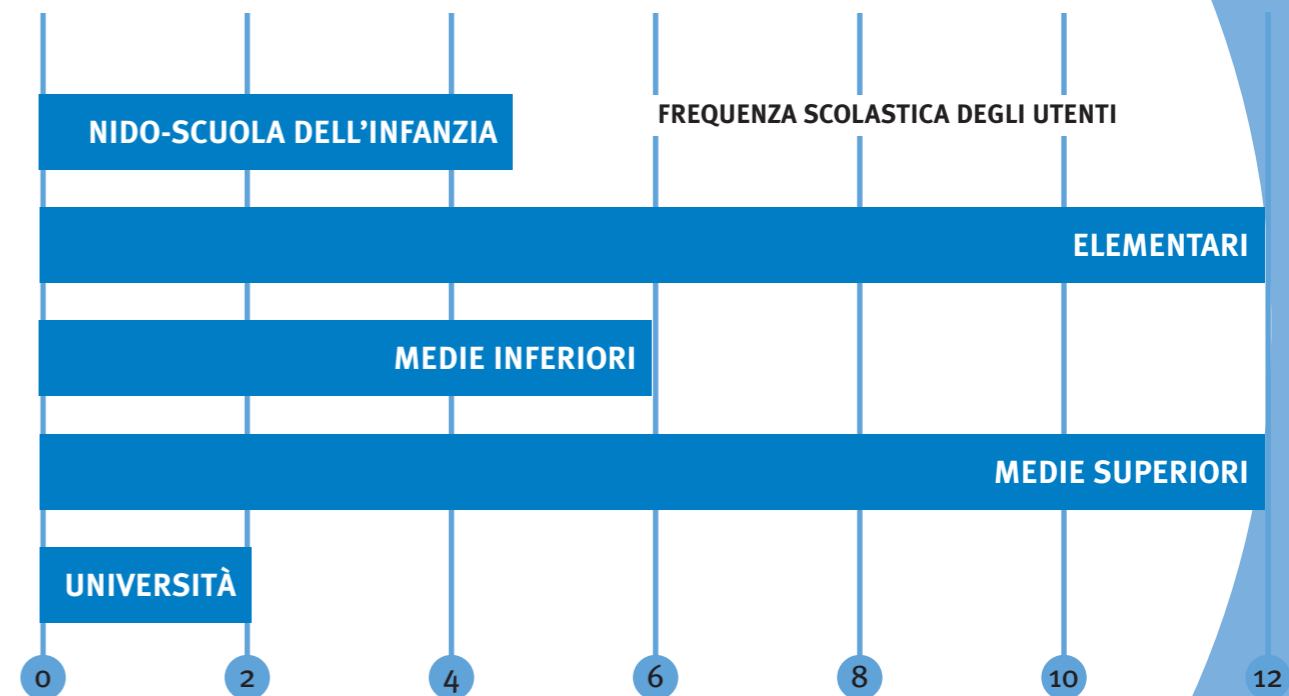
Destinatari del servizio

Per quanto concerne la classificazione degli utenti per tipologia di disabilità, il 72% è non udente.

| DISABILITÀ | Baranzate | Cesate | Garbagnate M. | Limbiate | Senago | Solaro | Misinto | Novate M. | Paderno D. | Totale |
|-------------|-----------|--------|---------------|----------|--------|--------|---------|-----------|------------|--------|
| non udenti | 2 | 1 | 3 | 4 | 8 | 1 | 1 | 4 | 2 | 26 |
| non vedenti | | 1 | | 1 | 2 | | | 2 | 5 | 11 |

Il servizio viene realizzato in modo preponderante durante il percorso scolastico del minore (81% dei minori); vi sono però anche interventi presso l'asilo nido o la scuola dell'infanzia (14%) e durante il percorso universitario (5%).

| UTENTI PER CLASSI DI ETÀ | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|------------|-----------------|-----------------|------------|-----------|
| | Nido-scuola dell'infanzia | Elementari | Medie inferiori | Medie superiori | Università | Totale |
| COMUNI SOCI | 4 | 8 | 2 | 8 | 1 | 23 |
| COMUNI NON SOCI | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 14 |
| Totale | 5 | 12 | 6 | 12 | 2 | 37 |
| % sul totale | 14% | 32% | 16% | 32% | 5% | |

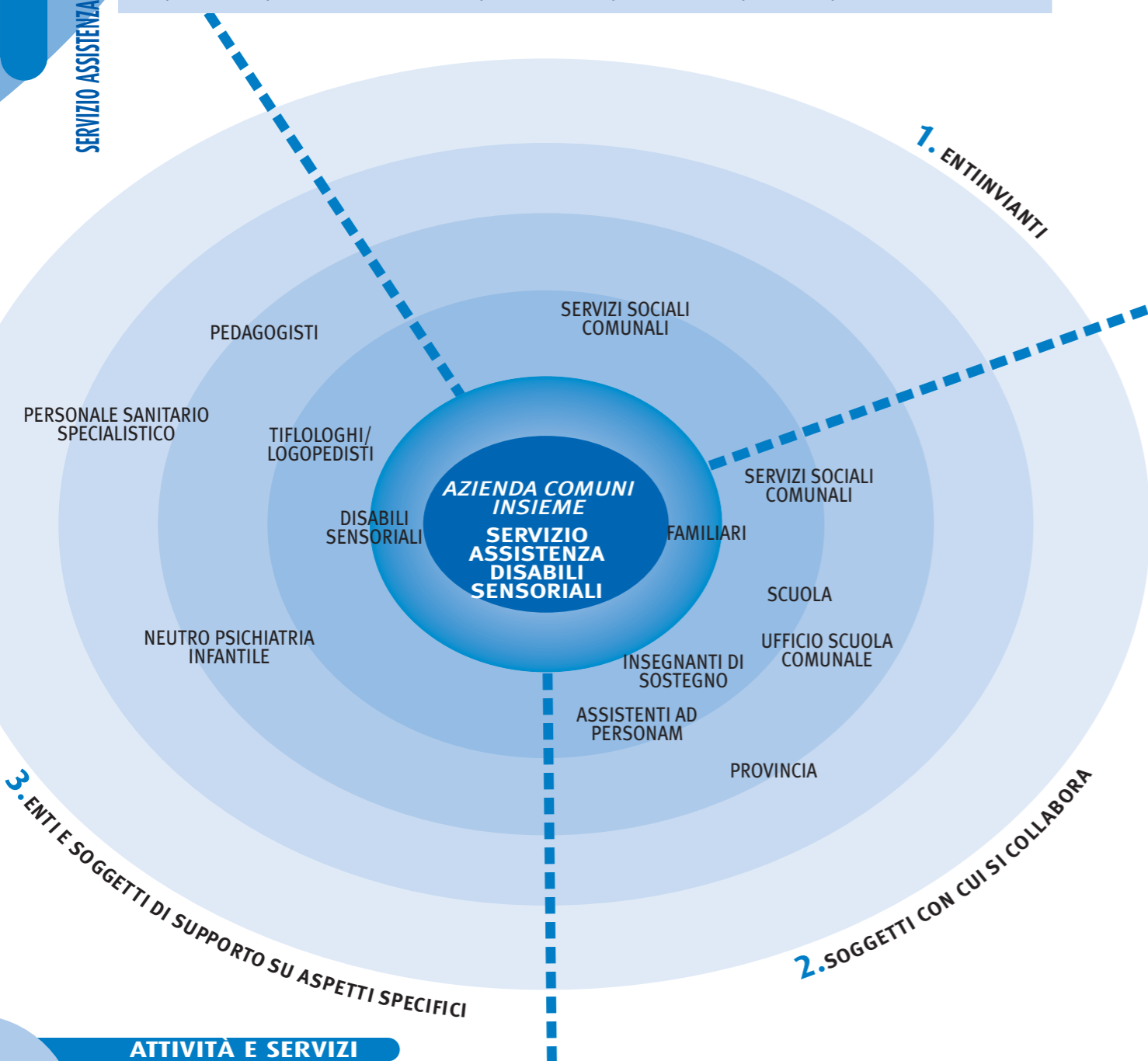


Reti e partnership

UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il Servizio entra in relazione operativa.

- Il cerchio blu al centro vuole rappresentare il Servizio, con gli interlocutori interni organizzativo-gestionali.
- Nel secondo cerchio, di colore blu sfumato, sono indicati gli interlocutori fondamentali, e cioè i destinatari.
- La mappa è poi suddivisa in 3 settori a cerchi concentrici, che contengono i diversi soggetti della rete. All'interno di ciascun settore la vicinanza o meno al centro indica il grado di intensità e rilevanza delle relazioni effettivamente intrattenute con gli interlocutori. Alcuni degli interlocutori sono presenti in più settori, perché svolgono contemporaneamente più funzioni rispetto all'operatività del Servizio.



ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE AI DISABILI SENSORIALI

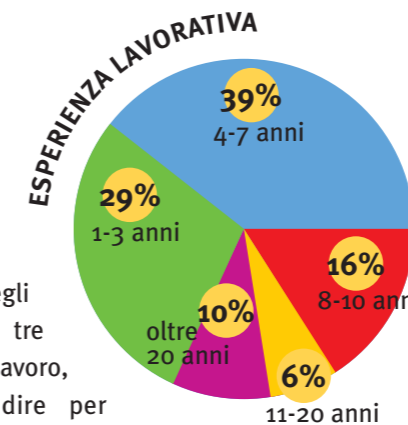
RISORSE UMANE

Risorse

| | DIPLOMA | LAUREA | MASTER |
|---------------|-----------|-----------|----------|
| Uomini | 6 | 4 | 0 |
| Donne | 8 | 12 | 1 |
| Totale | 14 | 16 | 1 |

La figura di assistente alla comunicazione non prevede un titolo specifico; normalmente ci si riferisce al percorso formativo specifico per l'educatore professionale. Si riporta la qualifica degli operatori del servizio. In relazione all'esperienza lavorativa, si dà conto sia di quella complessiva sia dell'esperienza nel ruolo.

| ESPERIENZA LAVORATIVA | |
|-----------------------|----|
| 1-3 anni | 9 |
| 4-7 anni | 12 |
| 8-10 anni | 5 |
| 11-20 anni | 2 |
| oltre 20 anni | 3 |



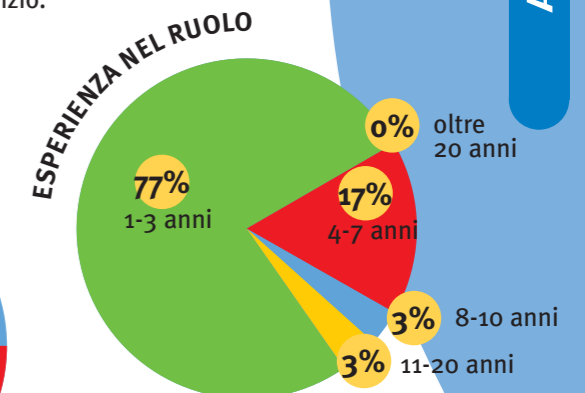
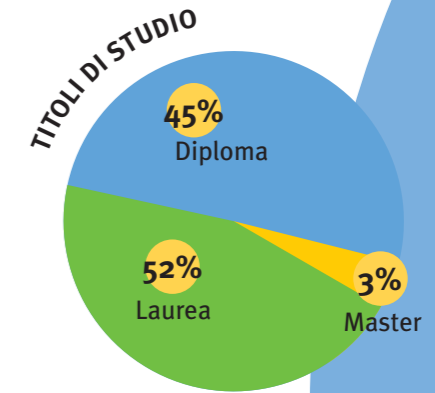
Mentre solo il 29% degli operatori ha meno di tre anni di esperienza di lavoro, l'opposto si deve dire per quanto riguarda l'esperienza nel ruolo: in particolare ben 16 assistenti alla comunicazione hanno due anni di esperienza nel ruolo, ovvero da quando *Comuni Insieme* gestisce il Servizio.

RISORSE ECONOMICHE

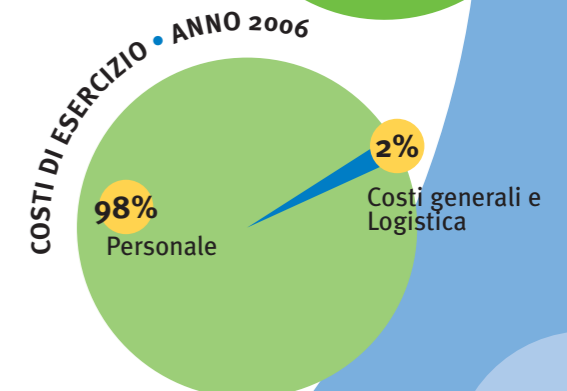
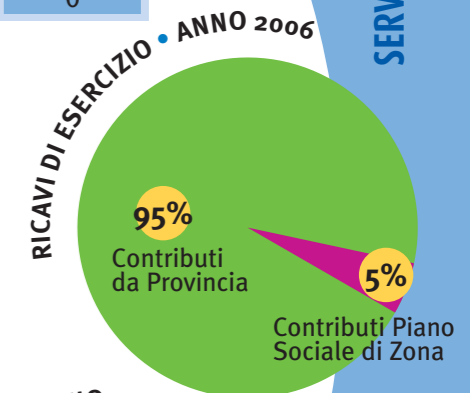
Si presenta il conto economico sintetico del Servizio. La forte crescita delle risorse è in parte dovuta al fatto che nel 2005 il servizio è stato erogato solo per un trimestre (settembre-dicembre) invece che per l'intero anno scolastico. In ogni caso, se si considera la proporzione temporale, si rileva comunque una crescita del 40%. Per quanto concerne i costi, sono quasi esclusivamente costituiti dal costo del personale.

| RICAVI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|----------------------------------|---------------|-------|----------------|------|
| Contributi Piano Sociale di Zona | 0 | 0 % | 17.400 | 5 % |
| Contributi da Provincia | 83.250 | 100 % | 337.625 | 95 % |
| Totale ricavi | 83.250 | | 355.025 | |

| COSTI D'ESERCIZIO | 2005 | % | 2006 | % |
|----------------------------|---------------|------|----------------|------|
| Personale | 81.700 | 98 % | 345.391 | 98 % |
| Costi generali e Logistica | 1.550 | 2 % | 7.391 | 2 % |
| Totale costi | 83.250 | | 352.782 | |



| ESPERIENZA NEL RUOLO | |
|----------------------|----|
| 1-3 anni | 23 |
| 4-7 anni | 5 |
| 8-10 anni | 1 |
| 11-20 anni | 1 |
| oltre 20 anni | 0 |



ATTIVITÀ E SERVIZI

INTEGRAZIONE SERVIZIO SOCIALE DI BASE

SEDE OPERATIVA

Gli Assistenti Sociali sono distaccati presso le sedi operative dei Servizi sociali di ciascun comune

STORIA

Identità

L'attività di integrazione del Servizio Sociale di Base è stata avviata in forma sperimentale nel maggio 2005, inizialmente con il solo Comune di Cesate.

Nel corso della seconda metà del 2005 la sperimentazione ha fornito gli elementi essenziali per l'ampliamento di questa offerta a tutti i Comuni del Distretto.

Per questo, a partire dal gennaio 2006, il Comitato Intercomunale per le Politiche Sociali ha affidato a *Comuni Insieme* questo servizio con il duplice obiettivo di:

- stabilizzare i contratti di lavoro delle assistenti sociali, che in precedenza erano inquadrate attraverso collaborazioni coordinate;
- offrire garanzie di continuità ed omogeneità nelle caratteristiche dell'offerta.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il Piano Sociale di Zona attribuisce a ciascun Comune, in proporzione alla dimensione territoriale, ore di operatività di assistenti sociali, ad integrazione del Servizio Sociale di Base.

Ogni Comune può poi scegliere di integrare ulteriormente le ore con proprie risorse, in base a suoi specifici orientamenti ed esigenze organizzative.

Gli assistenti sociali sono dunque assunti e dipendono contrattualmente da *Comuni Insieme*; operativamente sono distaccati presso le sedi dei Servizi Sociali comunali, allo scopo di garantire ai cittadini di ogni realtà locale un adeguato livello di accoglienza della domanda e di interventi.

MISSION

OBIETTIVI L'integrazione del Servizio Sociale di Base mira fondamentalmente a:

- garantire il potenziamento delle figure professionali dedicate al Servizio Sociale di Base nei Comuni dell'Ambito Territoriale;
- facilitare in questo modo la fruibilità delle prestazioni e dei servizi territoriali da parte dei cittadini;
- favorire la piena attuazione degli obiettivi definiti nel Piano Sociale di Zona.

ATTIVITÀ L'operatore del Servizio Sociale di base si occupa della presa in carico delle persone attraverso:

- accoglienza, colloqui, visite domiciliari, analisi delle segnalazioni, valutazione delle domande;
- elaborazione di progetti individualizzati di intervento, compresi gli eventuali adempimenti amministrativi che possono servire ad attivare le risorse necessarie;
- azioni di monitoraggio nel corso dell'intervento e verifica (anche con operatori di altri Servizi sociali e socio-sanitari).



La cartina indica i comuni che fruiscono del servizio

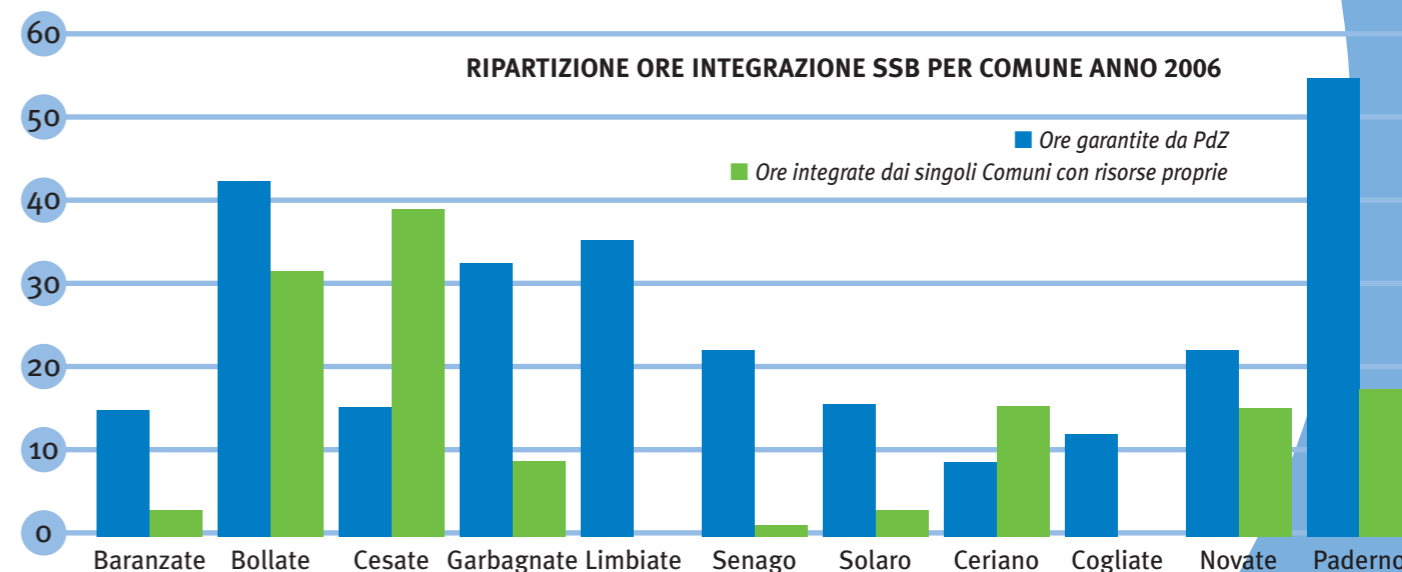
Risorse

RISORSE PROFESSIONALI

Nell'anno 2006 hanno lavorato per l'Azienda in totale 14 assistenti sociali, che hanno complessivamente coperto 12 postazioni di lavoro, 10 a tempo pieno e 2 part-time.

Come è visibile dalla tabella a fianco, a fronte di un numero di ore di servizio garantite dal Piano Sociale di Zona sulla base della dimensione territoriale, esiste una forte variabilità nell'ulteriore integrazione che ciascun Comune realizza con proprie risorse. Ciò testimonia la flessibilità del meccanismo, che permette a ogni ente di adattare in maniera specifica l'integrazione alle proprie esigenze organizzative e alle risorse di cui può disporre.

| ORE SETTIMANALI DI INTEGRAZIONE DEL SSB USUFRUITE DAI COMUNI NELL'ANNO 2006 | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------|
| COMUNI SOCI | ORE GARANTITE DAL PDZ | ORE INTEGRATE DA SINGOLI COMUNI | TOTALE |
| Baranzate | 15 | 3 | 18 |
| Bollate | 41 | 31 | 72 |
| Cesate | 15 | 39 | 54 |
| Garbagnate Mil. | 32 | 4 | 36 |
| Limbiate | 36 | 0 | 36 |
| Senago | 22 | 2 | 24 |
| Solaro | 15 | 3 | 18 |
| Totale soci | 176 | 82 | 258 |
| COMUNI NON SOCI | ORE GARANTITE DAL PDZ | ORE INTEGRATE DA SINGOLI COMUNI | TOTALE |
| Ceriano L. | 9 | 15 | 24 |
| Cogliate | 12 | 0 | 12 |
| Novate M. | 22 | 14 | 36 |
| Paderno D. | 54 | 18 | 72 |
| Totale non soci | 97 | 47 | 144 |
| Totale soci + non soci | 268 | 134 | 402 |



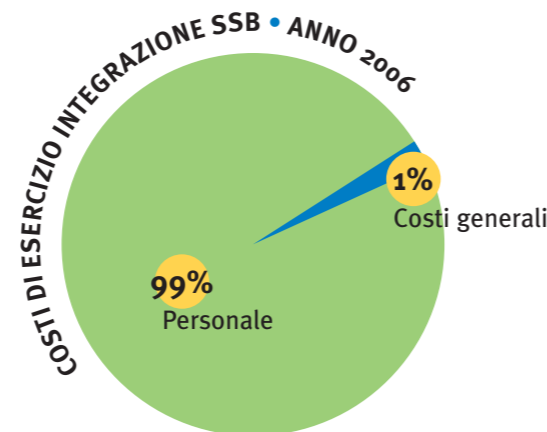
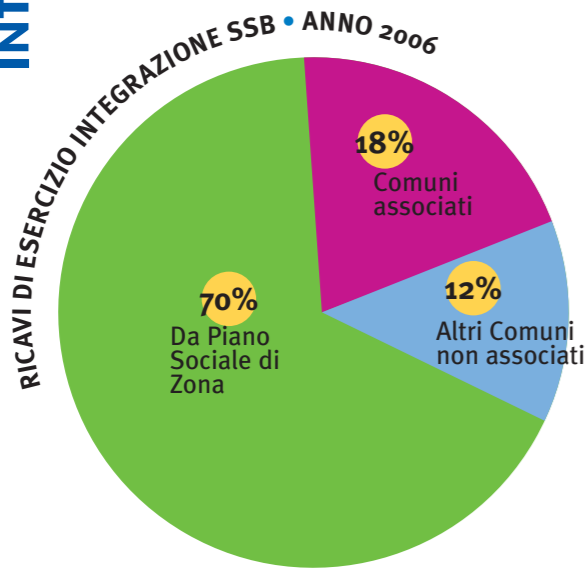
ATTIVITÀ E SERVIZI
INTEGRAZIONE SERVIZIO SOCIALE DI BASE

RISORSE ECONOMICHE

Si presenta il conto economico sintetico del Servizio relativo all'anno 2006.

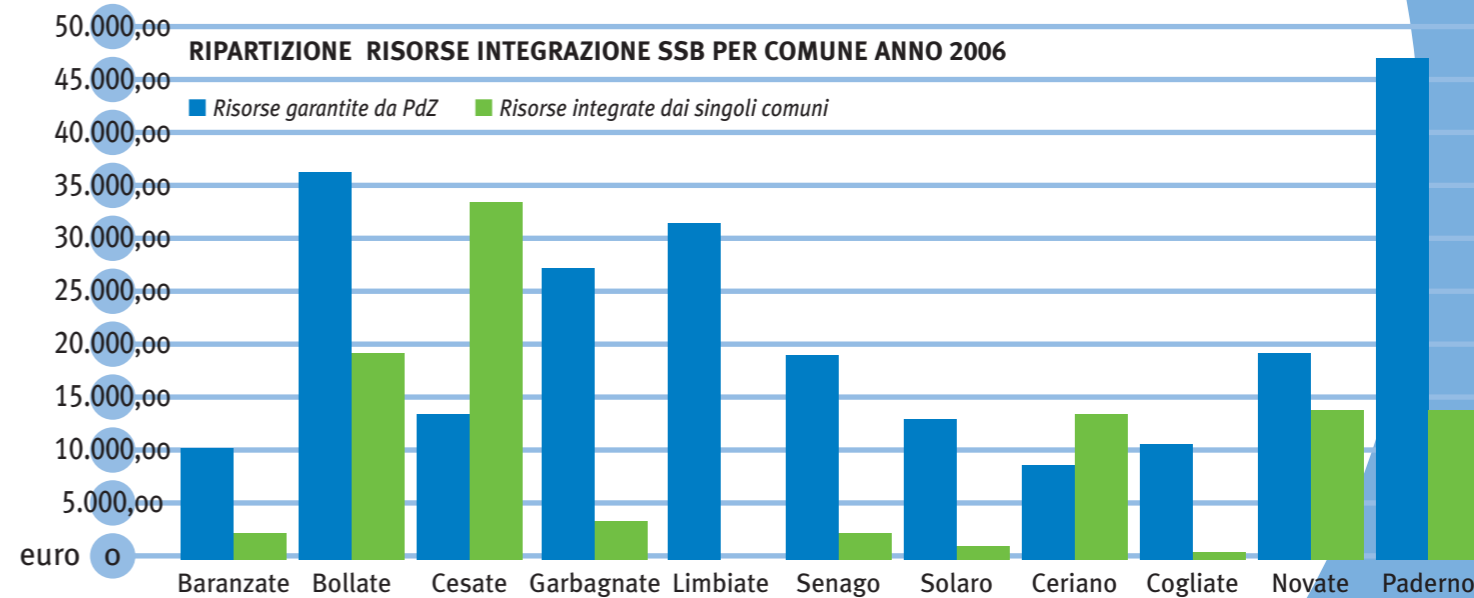
| RICAVI D'ESERCIZIO | EURO | % SU TOTALE RICAVI |
|-----------------------|-------------------|--------------------|
| Regione e ASL | 0,00 | 0,00 % |
| Comuni associati | 63.119,00 | 18,30 % |
| Comuni non associati | 42.228,00 | 12,30 % |
| Piano Sociale di Zona | 238.972,00 | 69,40 % |
| Totale ricavi | 344.319,00 | 100,00 % |

| COSTI D'ESERCIZIO | EURO | % SU TOTALE RICAVI |
|---------------------|-------------------|--------------------|
| Personale | 340.898,00 | 99,27 % |
| Costi generali | 2.524,00 | 0,73 % |
| Totale costi | 343.513,00 | 100,00 % |



La tabella e il grafico che seguono mostrano la ripartizione delle risorse del Servizio Sociale di base per Comune, evidenziando la quota garantita dal Piano Sociale di Zona e la parte di integrazione effettuata da ciascun ente.

| RIPARTIZIONE RISORSE INTEGRAZIONE SSB PER COMUNE ANNO 2006 | | | | | TOTALE RISORSE PDZ + INTEGRATE DA COMUNE |
|------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|
| COMUNI SOCI | RISORSE GARANTITE DAL PDZ | % RISORSE PDZ SUL TOTALE | RISORSE DA SINGOLI COMUNI | % RISORSE INTEGRATE SUL TOTALE | |
| Baranzate | 10.499,55 | 6,8 % | 2.084,91 | 3,3 % | 12.584,46 |
| Bollate | 36.836,02 | 24,0 % | 19.129,70 | 30,3 % | 55.965,72 |
| Cesate | 13.379,45 | 8,7 % | 34.077,26 | 54,0 % | 47.456,71 |
| Garbagnate Mil. | 27.336,13 | 17,8 % | 3.387,02 | 5,4 % | 30.723,15 |
| Limbrate | 32.155,44 | 21,0 % | - | 0,0 % | 32.155,44 |
| Senago | 19.795,19 | 12,9 % | 1.778,65 | 2,8 % | 21.573,84 |
| Solaro | 13.379,45 | 8,7 % | 2.661,39 | 4,2 % | 16.040,84 |
| Totale soci | euro 153.381,22 | 100,0 % | euro 63.118,93 | 100,0 % | euro 216.500,15 |
| COMUNI NON SOCI | RISORSE GARANTITE DAL PDZ | % RISORSE PDZ SUL TOTALE | RISORSE DA SINGOLI COMUNI | % RISORSE INTEGRATE SUL TOTALE | TOTALE RISORSE PDZ + INTEGRATE DA COMUNE |
| Ceriano L. | 8.070,62 | 9,4 % | 13.805,11 | 32,7 % | 21.875,73 |
| Cogliate | 10.760,83 | 12,6 % | 668,50 | 1,6 % | 11.429,33 |
| Novate M. | 19.707,45 | 23,0 % | 13.667,47 | 32,4 % | 33.374,92 |
| Paderno D. | 47.051,98 | 55,0 % | 14.087,27 | 33,4 % | 61.139,25 |
| Totale non soci | 85.590,88 | 100,0 % | 42.228,35 | 100,0 % | euro 127.819,23 |
| Totale soci + non soci | euro 238.972,10 | | euro 105.347,28 | | euro 344.319,38 |



ATTIVITÀ E SERVIZI

SPAZIO IMMIGRAZIONE

SEDE OPERATIVA

Data la tipologia del servizio non vi è un'unica sede operativa. Il coordinamento delle attività è presso la Direzione: P.za Martiri della Libertà 1 Bollate

STORIA

Identità



Da alcuni anni nel territorio si sono consolidate attività rivolte alla popolazione immigrata. I progetti finalizzati all'integrazione scolastica e sociale degli stranieri sono stati per lo più realizzati dai Comuni con i finanziamenti previsti dal D.L. 286/98.

Nel 2006, oltre a quelli realizzati in ambito scolastico, erano in corso due progetti, che prevedevano attività di informazione, consulenza ed orientamento, di mediazione linguistico culturale e di formazione agli operatori.

Tali progetti facevano capo a:

- Comune capofila di Limbiate, con Paderno Dugnano, Senago, Solaro, Cesate;
- Comune capofila di Bollate, con Baranzate, Garbagnate Milanese e *Comuni Insieme*.

Dal 2006 la titolarità dei finanziamenti è passata al Piano Sociale di Zona. È stato quindi necessario decidere con quali modalità proseguire le attività. Dopo un percorso di confronto e l'elaborazione di una proposta, è stata affidata a *Comuni Insieme* la gestione delle attività di informazione e consulenza, con l'obiettivo di razionalizzare i progetti in atto in ambito sociale e di unificare la rete degli sportelli esistenti.

Fino a fine 2006 *Comuni Insieme* ha perciò proseguito le attività in corso, ed ha nel frattempo elaborato un nuovo progetto di gestione, di concerto con l'Ufficio di Piano ed i referenti degli ex Comuni capofila e delle cooperative sociali.

Al nuovo progetto, chiamato "Spazio Immigrazione" e avviato dal gennaio 2007, hanno aderito gli otto Comuni già precedentemente coinvolti ed il Comune di Novate Milanese.

MISSION

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 degli interventi necessari.

Vuole in particolare:

- migliorare la conoscenza riguardo ai diritti e doveri delle persone straniere, alle procedure ed alle risorse adatte a realizzarli;
- 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 sul tema dell'immigrazione;
- mettere in rete le informazioni e le risorse esistenti.

Si impegna a realizzare questi obiettivi attraverso:

- **sportelli di informazione, orientamento e consulenza**, che forniscono informazioni e orientamento ai cittadini stranieri e italiani, agli operatori dei servizi ed ai volontari, e favoriscono lo scambio di informazioni e collaborazioni con la rete delle risorse;
- **interventi di mediazione linguistico culturale**, che supportano gli operatori nella relazione con gli utenti stranieri, migliorando la reciproca comprensione linguistica e culturale e facilitando l'utilizzo dei servizi stessi da parte degli immigrati;
- **consulenza legale**, che fornisce agli operatori dei servizi indicazioni circa le normative e le prassi sull'immigrazione in situazioni di particolare complessità o problematicità.

Processi, attività e risultati

ASSETTO ISTITUZIONALE E ORGANIZZATIVO

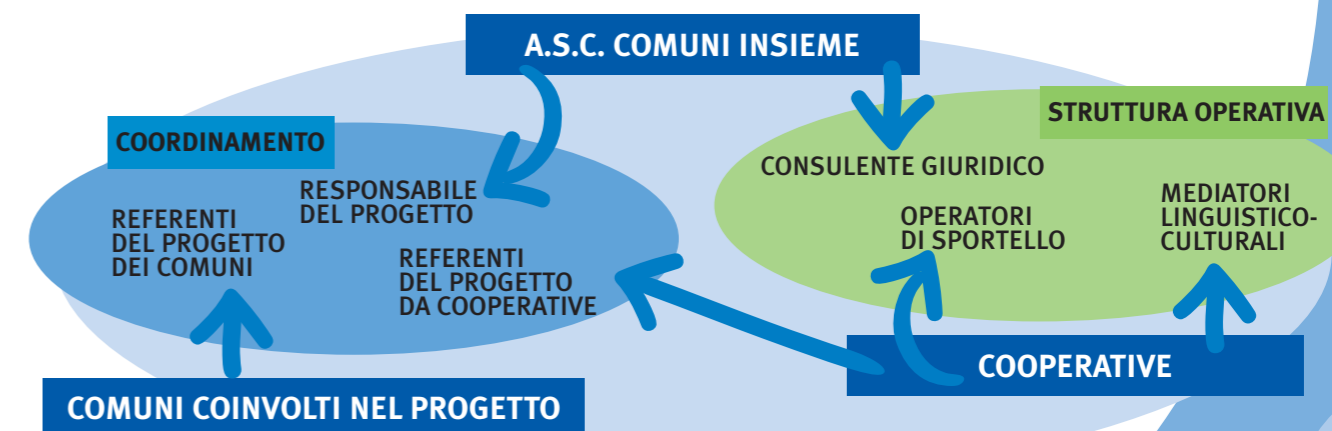
COORDINAMENTO DEL PROGETTO

La responsabilità di Spazio Immigrazione fa capo a *Comuni Insieme*.

Il coordinamento è condiviso con i Comuni aderenti al progetto e con le cooperative sociali coinvolte nella gestione.

Il coordinamento è in specifico affidato al **Gruppo di coordinamento** del progetto, formato dalle seguenti figure:

- **Responsabile del progetto**: ha compiti di raccordo con i referenti dei Comuni e delle cooperative, coordinamento degli organismi tecnici, raccolta ed elaborazione dati, monitoraggio e valutazione complessiva delle attività;
- **Referenti dei Comuni**: un referente per Comune partecipa al coordinamento tecnico di verifica, valutazione e riprogettazione delle attività. Si occupa inoltre del raccordo interno alle singole Amministrazioni, per la circolazione delle informazioni e dei materiali;
- **Referenti delle Cooperative Farsi Prossimo e Progetto Integrazione**: un referente per cooperativa svolge funzioni di coordinamento organizzativo degli operatori, collaborazione con il Responsabile del progetto ed i referenti dei Comuni per la programmazione, l'organizzazione operativa, il monitoraggio e la valutazione delle attività.



STRUTTURA OPERATIVA

La struttura operativa comprende le seguenti figure professionali:

Consulente legale: è una professionista esperta nel campo. Risponde alle singole richieste su casi specifici e gestisce, di concerto con il responsabile di progetto, incontri con gruppi di operatori e/o servizi per l'approfondimento di tematiche particolari.

Mediatori linguistico culturale: I mediatori operano in affiancamento e/o offrono consulenza agli operatori dei Servizi Sociali comunali e dell'Azienda, facilitando la comprensione linguistica e culturale nei rapporti con soggetti e/o famiglie straniere.

Operatori degli sportelli: dipendono da due cooperative sociali. Si occupano di fornire informazioni ai cittadini stranieri e/o italiani sulle leggi e le procedure relative all'immigrazione, di orientare ai servizi esistenti, di collaborare con la rete delle risorse.

In questo progetto sono particolarmente curati i processi di comunicazione e di coordinamento, attraverso incontri periodici e di supervisione cui partecipano responsabili e operatori.

ATTIVITÀ E INTERVENTI

Spazio Immigrazione realizza:

SPORTELLI DI INFORMAZIONE E CONSULENZA

rivolti a

- cittadini stranieri ed italiani;
- datori di lavoro
- operatori dei Servizi e volontari presenti nel territorio

INTERVENTI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE

rivolti a

- operatori dei Servizi Sociali ed Educativi dei Comuni e dell'Azienda;
- operatori di altri Servizi comunali.

CONSULENZA GIURIDICA

rivolti a

- operatori dei Servizi Sociali ed Educativi dei Comuni e dell'Azienda;
- operatori degli sportelli;
- operatori di altri Servizi comunali.

Come si è detto, *Comuni Insieme* ha assunto la gestione di Spazio Immigrazione dal gennaio 2007; i dati rendicontativi verranno dunque forniti nel prossimo bilancio sociale.

Riportiamo comunque di seguito alcuni dati riferiti ai precedenti progetti in corso nel 2006, facenti capo ai Comuni, così da offrire alcuni elementi sulle attività.

SPORTELLI

Nell'arco dei 12 mesi di svolgimento dei progetti (ottobre/novembre 2005-settembre/ottobre 2006) gli 8 sportelli, che prevedevano una apertura al pubblico di complessive 27 h settimanali, hanno avuto in tutto 2.412 accessi (una media di 301,5 accessi a sportello); quasi il 90% delle persone che si sono rivolte ad essi erano straniere.

ACCESSO SPORTELLI SETT. 2005-OTT. 2006

| | ITALIANI | STRANIERI | TOTALE |
|---------------|----------|-----------|--------|
| N. di accessi | 276 | 2.136 | 2.412 |

MEDIAZIONE LINGUISTICO - CULTURALE

Gli interventi hanno interessato prevalentemente il progetto facente capo a Bollate (20 casi su 22). I mediatori coinvolti sono stati 10, appartenenti a 9

| | |
|------------------------|-----|
| Numero casi seguiti | 22 |
| Ore di intervento | 410 |
| N. mediatori coinvolti | 10 |

diverse nazionalità. Le ore totali di intervento sono state 410, con una media di 18,6 ore per persona seguita. In entrambi i progetti sono stati prodotti materiali tradotti in più lingue.

CONSULENZA GIURIDICA

L'attività di consulenza giuridica nel 2006 era attiva solo sui Comuni facenti capo a Bollate. Come è visibile dalla tabella a fianco, l'utilizzo maggiore della consulenza è stato da parte degli stessi sportelli.

CONSULENZA GIURIDICA

| SERVIZI RICHIEDENTI | N. CONSULENZE |
|------------------------------------------------------------|---------------|
| Sportelli | 39 |
| Servizi Sociali Comunali | 5 |
| Servizio Minori Prevenzione e Tutela <i>Comuni Insieme</i> | 15 |
| Totale | 59 |

FORMAZIONE

La formazione è stata rivolta a tutti i Comuni coinvolti nei progetti. Nei Comuni con capofila Limbiate sono stati effettuati 7 incontri, di cui 5 rivolti agli operatori dei servizi comunali interessati e 2 rivolti in specifico agli assistenti sociali dei comuni, con un totale di 31 partecipanti. Per i Comuni con capofila Bollate, sono stati effettuati 2 incontri, rivolti agli operatori, con un totale di 52 partecipanti.

| | |
|------------------------|----|
| Incontri di formazione | 9 |
| Partecipanti | 83 |





Azienda Speciale Consortile
COMUNI INSIEME
PER LO SVILUPPO SOCIALE

Piazza Martiri della Libertà 1 • Bollate
Tel. 02 38348401 • Fax 02 38348450
E-mail: direzione@comuni-insieme.mi.it