

**BILANCIO SOCIALE**

*Anno di gestione 2008*

*Azienda Speciale Consortile*  
**COMUNI INSIEME**



*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](mailto:direzione@comuni-insieme.mi.it)





**Hanno partecipato ai lavori di elaborazione e redazione:**

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

Il lavoro è stato coordinato da David Chinello,

Hanno collaborato alla raccolta dati e redazione del documento tutti gli operatori dei Servizi dell'Azienda *Comuni Insieme*, in particolare: Roberta Luzzoli, Roberto Crippa, Lorena Balbo, Ada Muci, Romy Sadler, Laura Troiano, Valentina Lopez, Elena Maria Ronchi

**Grafica e impaginazione**

Cristina Cordani • Show Box • Cormano

**Stampa**

Coop. Sociale "Il Melograno" a.r.l. • Bollate  
Luglio 2009

## PRESENTAZIONE

7 pagina

## PROFILO DEL TERRITORIO

Caratteristiche generali	10
Dati socio-demografici	11
Spesa sociale	14

## IDENTITÀ

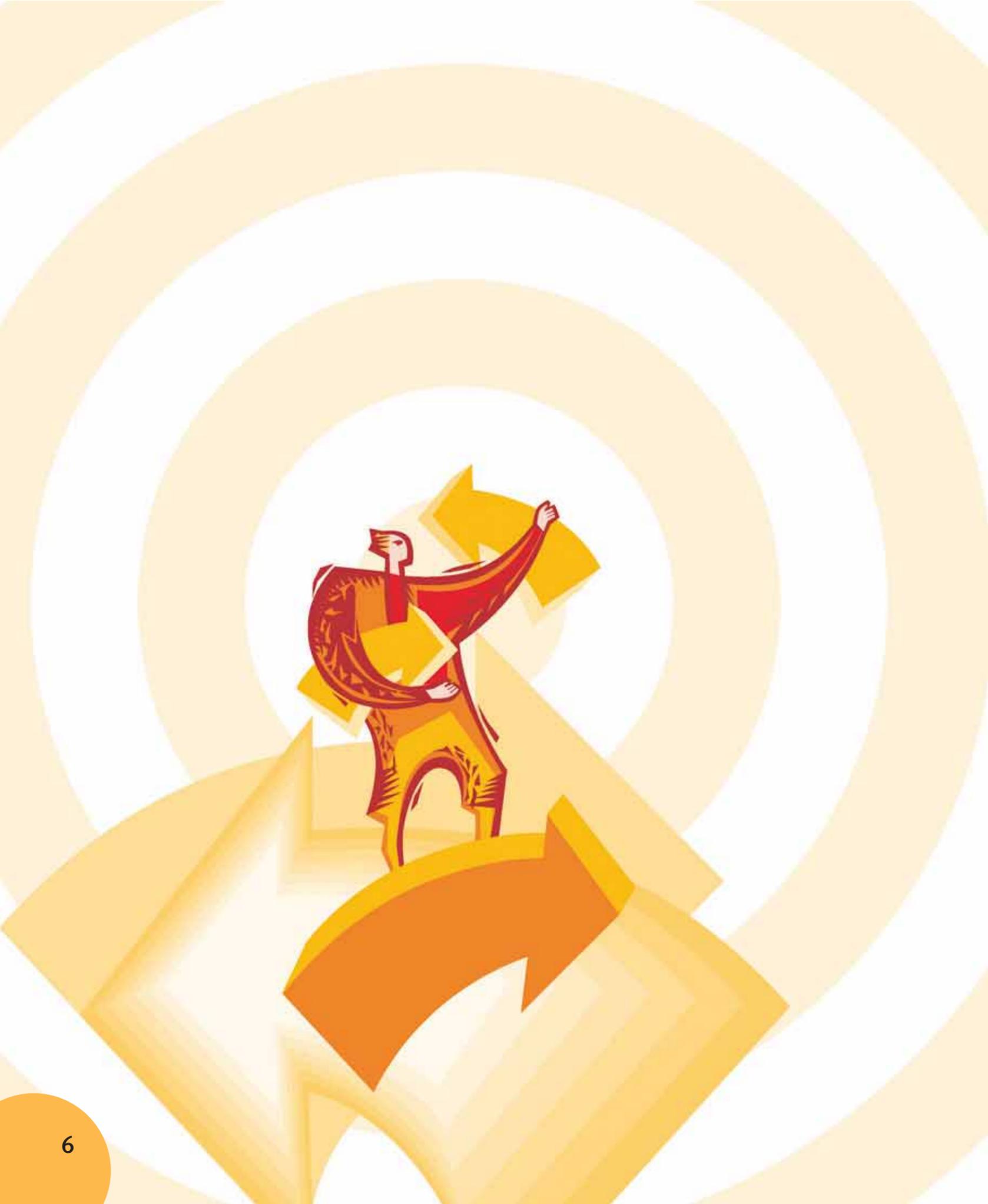
Storia	18
Mission	19
Governance	20

## RISORSE

Risorse professionali	24
Risorse economiche	29

## ATTIVITÀ E SERVIZI

Servizio Minori Prevenzione e Tutela	34
Ricucire la rete	47
Stradafacendo	49
Nucleo Integrazione Lavorativa	54
Sostegno Educativo Domiciliare ai Minori	68
Spazio Neutro Zenobia	78
Servizio Affidato Familiare	90
Servizio Assistenza Comunicazione ai Disabili Sensoriali	100
Integrazione Servizio Sociale di Base	106
Spazio Immigrazione	110
Progetto Bambini si nasce	124
Progett8	130
Ufficio di Piano Sociale di Zona	132



## PRESENTAZIONE

La presentazione del Bilancio Sociale annuale – alla quarta edizione – si può considerare ormai un appuntamento consolidato; tuttavia la conclusione dell'anno di attività 2008 rappresenta un momento particolare in quanto ha coinciso con la conclusione del mandato del primo Consiglio di Amministrazione e con il suo rinnovo.

Non è impresa facile, riuscire a condensare in poche righe così tanti fatti e avvenimenti quanti si sono succeduti nei cinque anni di storia e di vita della nostra Azienda; possiamo senza alcun dubbio affermare che è stata un'esperienza fortemente positiva, partendo proprio dal lavoro svolto dal Consiglio di Amministrazione, sempre pronto e coeso nell'affrontare tutte le novità ed i servizi che si sono attivati.

Dopo cinque anni ritroviamo un'Azienda più forte, economicamente ben amministrata, validamente riconosciuta anche al di fuori del nostro territorio, pronta ad assumere nuove sfide ed incombenze che i Soci vorranno assegnarle; possiamo dire anche con una punta d'orgoglio di essere sempre stati in condizione di operare ed in questo anche un modo nuovo di concepire i rapporti fra strutture, ricercando il consenso sul fare, piuttosto che la autoreferenzialità fine a se stessa.

Azienda che ha anche contribuito da protagonista a realizzare la più importante rete di Aziende Speciali in Lombardia, considerato che Comuni Insieme è stata nominata capofila di NeASS (Network Aziende Speciali Sociali Lombardia) a livello regionale.

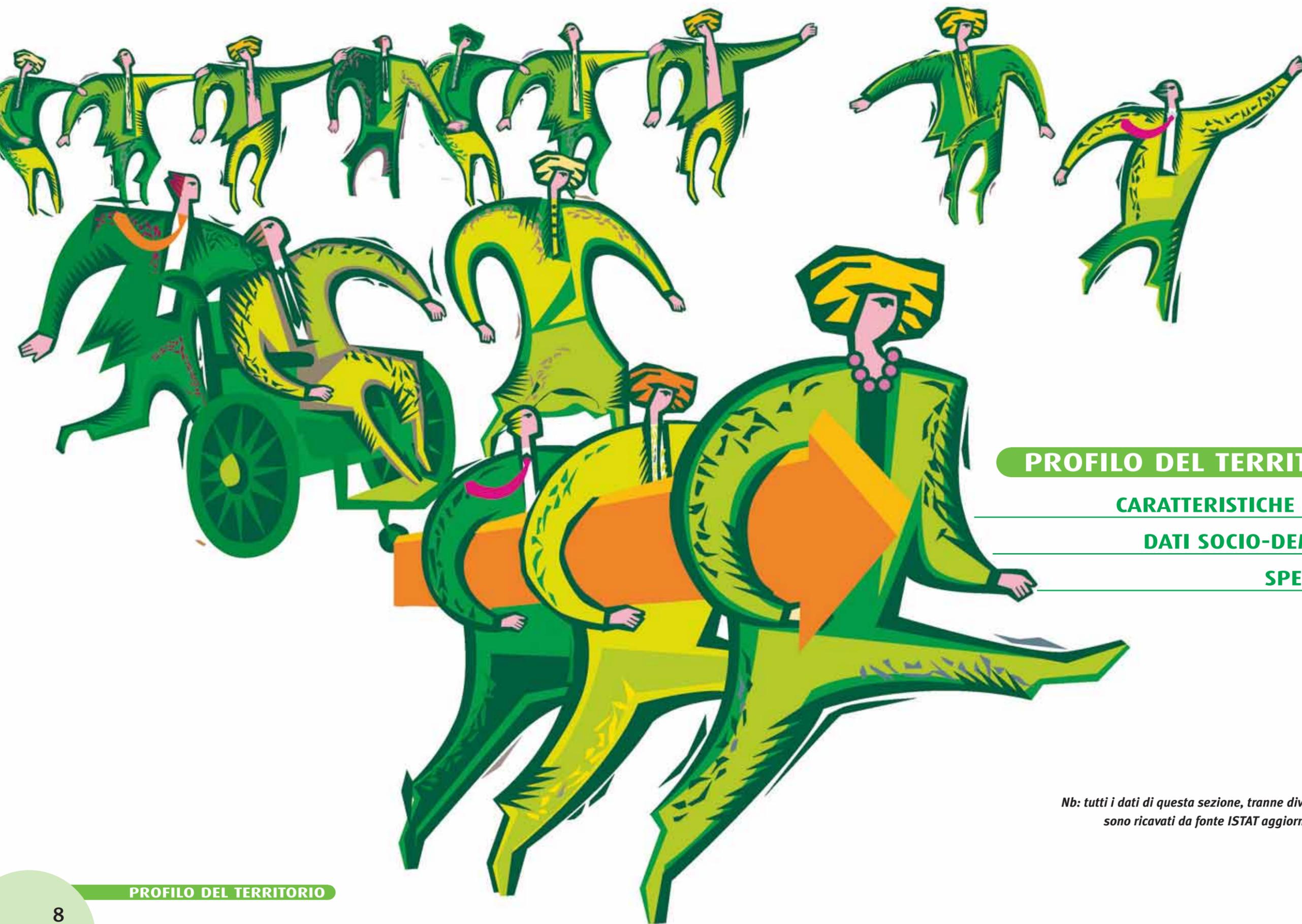
Tutto questo si è realizzato grazie al contributo di Soci attivi e sempre presenti, di collaboratori preparati e motivati, di una costante attenzione alle novità ed alle opportunità.

In questi anni, questo metodo dello stare insieme, non solo si è rafforzato ma riteniamo possa essere preso a modello anche per altri settori.

Lasciamo però parlare i dati ed i numeri, che propongono la fotografia dell'anno di attività appena trascorso ma che danno anche uno sguardo al "percorso" compiuto in questi anni di vita dell'Azienda.

Il Bilancio sociale 2008, come i tre precedenti, si propone come strumento di lavoro effettivo, di analisi, di verifica, di consultazione, di proposta, per tutti i Comuni Soci, per i tecnici e per gli operatori del settore

*Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Luigi Boffi*



**PROFILO DEL TERRITORIO**

**CARATTERISTICHE GENERALI**

**DATI SOCIO-DEMOGRAFICI**

**SPESA SOCIALE**

*Nb: tutti i dati di questa sezione, tranne diversa indicazione, sono ricavati da fonte ISTAT aggiornata all'1/01/08*

## PROFILO DEL TERRITORIO

### CARATTERISTICHE GENERALI

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



#### POPOLAZIONE ALL' 1.1.08

COMUNI SOCI	TOTALE	AB/KMQ
Baranzate	11.055	3.977
Bollate	37.305	2.843
Cesate	13.305	2.338
Garbagnate Milanese	27.088	3.057
Limbiate	33.868	2.731
Senago	20.918	2.424
Solaro	13.641	2.039
<b>Totale Soci</b>	<b>157.180</b>	<b>2.702</b>
COMUNI ambito NON SOCI	TOTALE	AB/KMQ
Ceriano Laghetto	6.113	857
Cogliate	7.998	1.145
Lazzate	7.356	1.402
Misinto	4.757	889
Novate Milanese	20.156	3.689
Paderno Dugnano	47.133	3.330
<b>Totale non soci</b>	<b>93.513</b>	<b>2.123</b>
<b>Totale soci+non soci</b>	<b>250.693</b>	<b>2.453</b>

Se analizziamo la densità della popolazione nei Comuni dell'Ambito, possiamo sostanzialmente distinguere due raggruppamenti: i Comuni della fascia limitrofa alla cintura metropolitana milanese, tendenzialmente caratterizzati da un'alta densità di popolazione, e quelli a nord, con una popolazione più ridotta (con l'eccezione di Limbiate) e una più bassa densità.

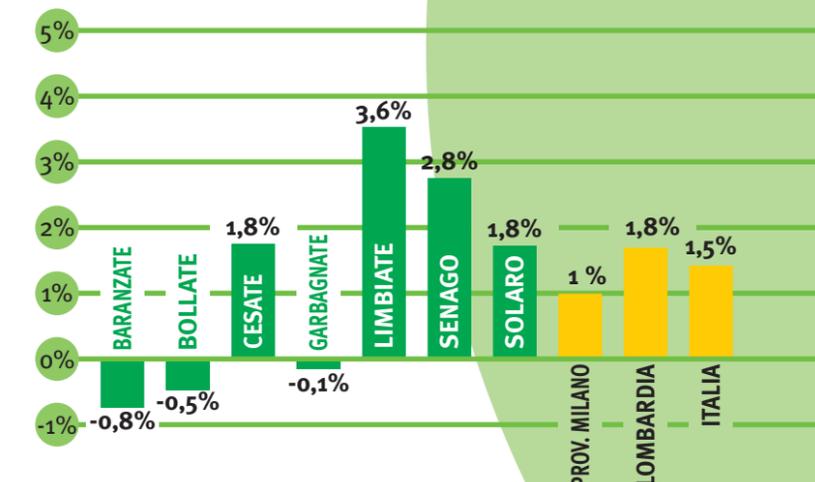
Una maggiore omogeneità emerge invece nei territori dei Comuni soci dell'Azienda con la sola eccezione di Baranzate che presenta una densità superiore di un quarto rispetto alla media dei Comuni soci e quasi del doppio rispetto agli altri Comuni.

## PROFILO DEL TERRITORIO

### DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

L'analisi della variazione percentuale nel triennio 2006-2008 della popolazione dei Comuni soci evidenzia un trend sostanzialmente stabile e senza variazioni quantitativamente significative. Rispetto all'andamento dei dati dei macro territori è interessante rilevare il decremento, pur lieve, dei Comuni di Baranzate (-0,8%), Bollate (-0,5%) e Garbagnate (-0,1%) e l'incremento superiore alla media dei Comuni di Limbiate (+3,6%) e Senago (+2,8%).

VARIAZIONE % DELLA POPOLAZIONE PER COMUNE SOCIO 2006-2008



#### POPOLAZIONE PER CONDIZIONE ANAGRAFICA

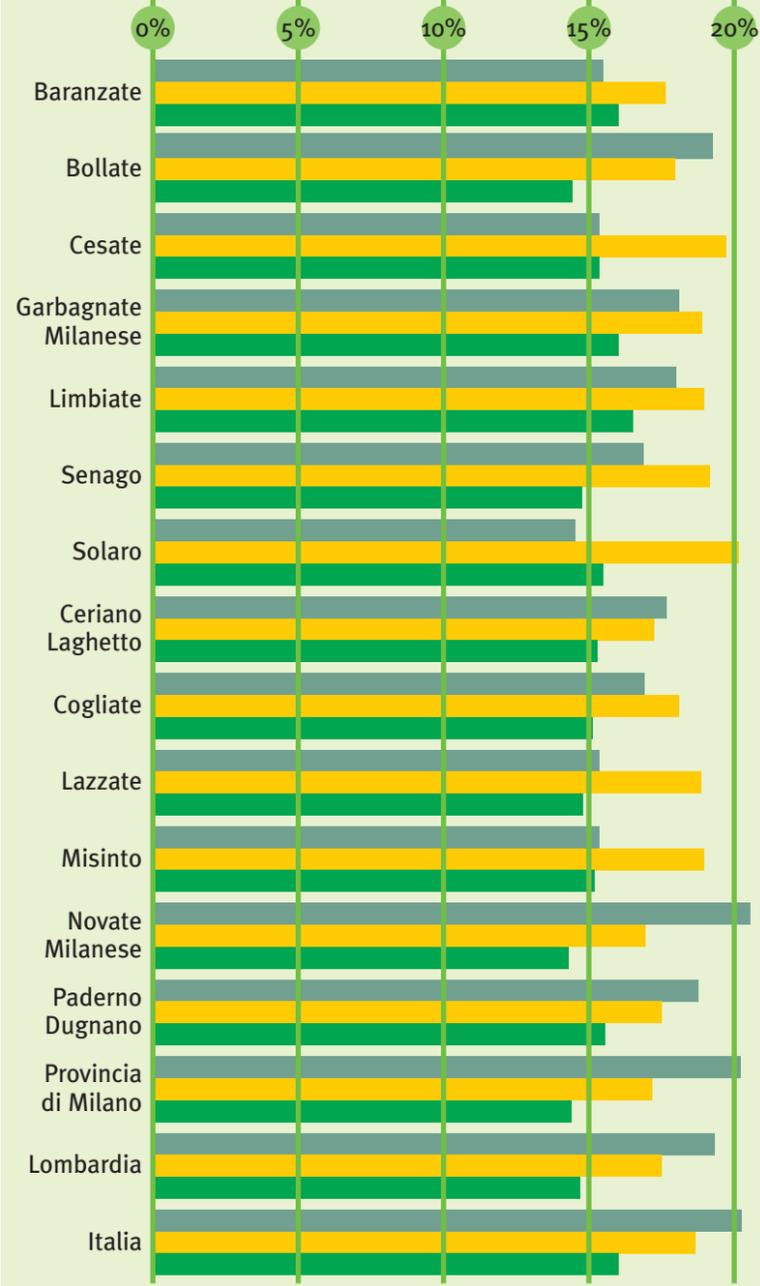
COMUNI SOCI	TOTALE	65 ANNI E OLTRE	0-18 ANNI	15-29 ANNI	% 65 ANNI E OLTRE	% 0-18 ANNI	% 15-29 ANNI
Baranzate	11.055	1.755	1.959	1.847	15,88 %	17,72 %	16,71%
Bollate	37.305	7.036	6.645	5.379	18,86 %	17,81 %	14,42 %
Cesate	13.305	2.039	2.563	2.043	15,33 %	19,26 %	15,36 %
Garbagnate Milanese	27.088	4.687	4.898	4.420	17,30 %	18,08 %	16,32 %
Limbiate	33.868	5.976	6.362	5.526	17,64 %	18,78 %	16,32 %
Senago	20.918	3.536	3.969	3.131	16,90 %	18,97 %	14,97 %
Solaro	13.641	2.013	2.740	2.145	14,76 %	20,09 %	15,72 %
<b>Totale Soci</b>	<b>157.180</b>	<b>27.042</b>	<b>29.136</b>	<b>24.491</b>	<b>17,20 %</b>	<b>18,54 %</b>	<b>15,58 %</b>
COMUNI ambito NON SOCI	TOTALE	65 ANNI E OLTRE	0-18 ANNI	15-29 ANNI	% 65 ANNI E OLTRE	% 0-18 ANNI	% 15-29 ANNI
Ceriano Laghetto	6.113	1.098	1.083	942	17,96 %	17,72 %	15,41 %
Cogliate	7.998	1.336	1.408	1.234	16,70 %	17,60 %	15,43 %
Lazzate	7.356	1.114	1.377	1.102	15,14 %	18,72 %	14,98 %
Misinto	4.757	737	862	724	15,49 %	18,12 %	15,22 %
Novate Milanese	20.156	4.219	3.357	2.867	20,93 %	16,66 %	14,22 %
Paderno Dugnano	47.133	8.539	8.410	7.356	18,12 %	17,84 %	15,61 %
<b>Totale non soci</b>	<b>93.513</b>	<b>17.043</b>	<b>16.497</b>	<b>14.225</b>	<b>18,23 %</b>	<b>17,64 %</b>	<b>15,21 %</b>
<b>Totale soci+non soci</b>	<b>250.693</b>	<b>44.085</b>	<b>45.633</b>	<b>38.716</b>	<b>17,59 %</b>	<b>18,20%</b>	<b>15,44%</b>
Provincia di Milano	3.906.726	794.459	661.023	550.235	20,34 %	16,92 %	14,08 %
Lombardia	9.642.406	1.914.881	1.676.692	1.427.766	19,86 %	17,39 %	15,81 %
Italia	59.619.290	11.945.986	10.744.030	9.695.902	20,04 %	18,02 %	16,26 %

L'incidenza della popolazione anziana, minorenni e giovane dei Comuni dell'ambito conferma un trend sostanzialmente inverso a quello dei macro contesti della Provincia di Milano, della Regione Lombardia e dell'Italia. In particolare la percentuale della popolazione anziana dell'Ambito distrettuale è in media inferiore del 2,5% rispetto ai dati dei macro contesti; più congrui con i dati dei macro contesti i valori relativi alla popolazione 0-18 e 15-29 che si attestano rispettivamente a un +0,73% e a un +0,27%.

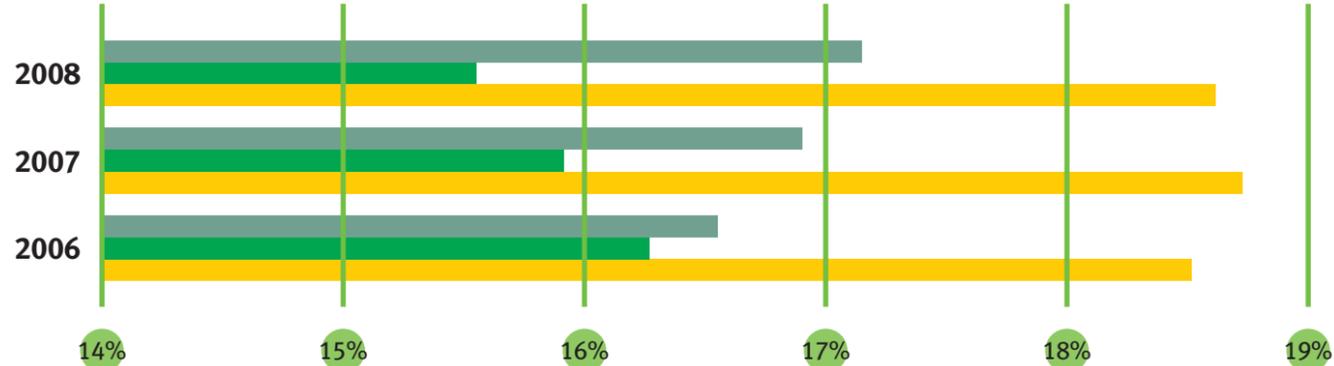
■ % 65 e oltre  
■ % 0-18 anni  
■ % 15-29 anni

L'analisi delle variazioni per fasce d'età della popolazione dei Comuni soci nell'ultimo triennio conferma il trend evidenziato già negli scorsi Bilanci Sociali: una sostanziale stabilità della fascia 0-18, un lieve decremento della fascia 15-29 (-0,7%) e un modesto aumento della fascia oltre i 65 (+0,7%).

INCIDENZA DELLA POPOLAZIONE ANZIANA, MINORENNE E GIOVANE



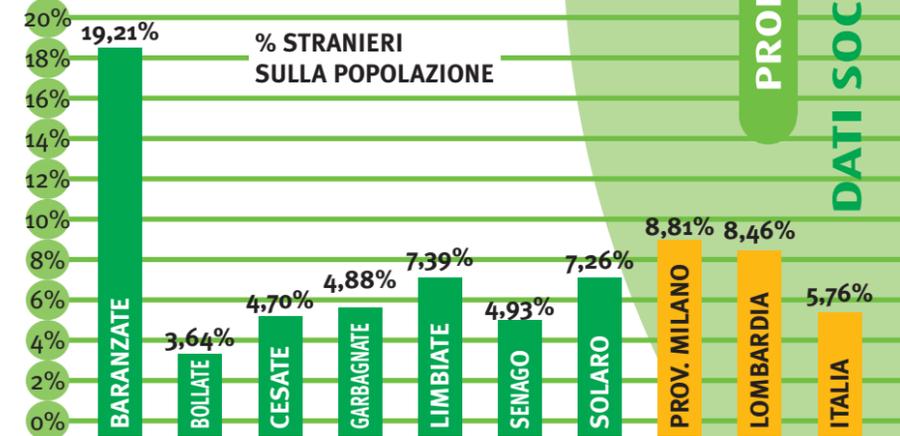
VARIAZIONI FASCE D'ETA' NEL TRIENNIO DEI COMUNI SOCI



POPOLAZIONE STRANIERA LEGALMENTE RESIDENTE

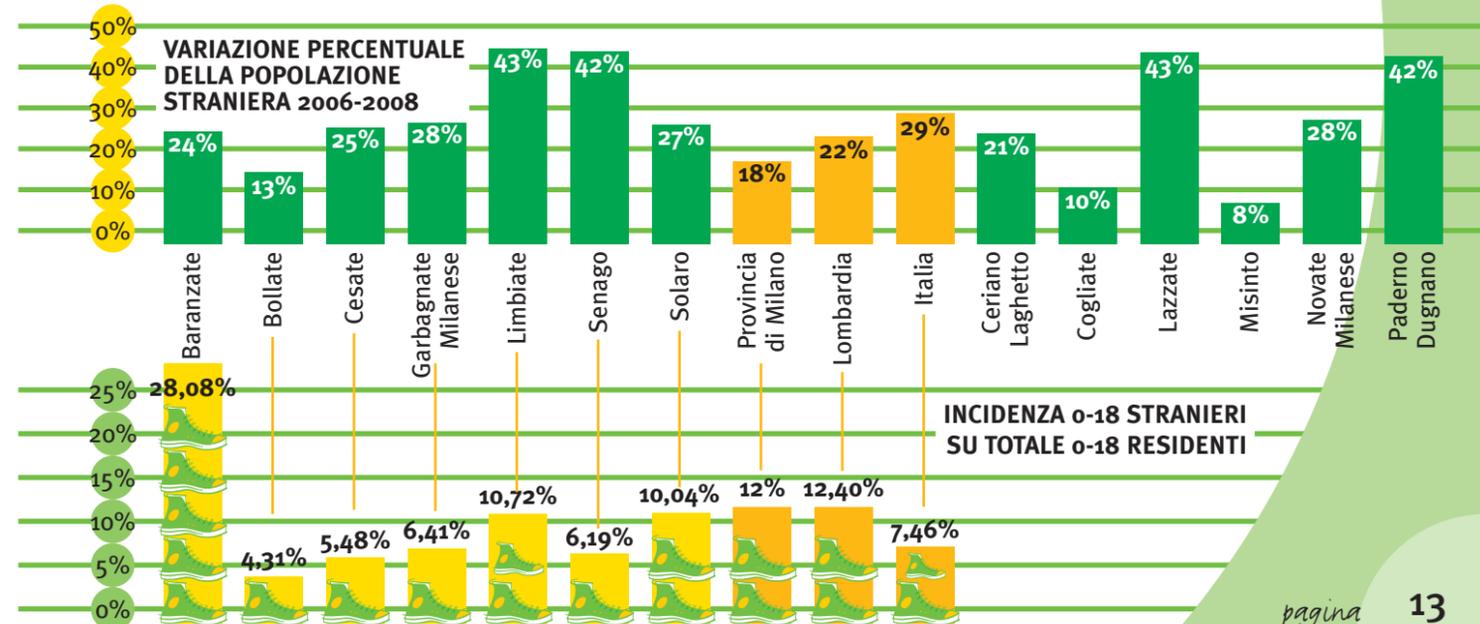
	TOTALE STRANIERI	STRANIERI 0-18 ANNI
<b>COMUNI SOCI</b>		
Baranzate	2.124	550
Bollate	1.359	288
Cesate	625	140
Garbagnate Milanese	1.322	319
Limbiate	2.504	670
Senago	1.032	241
Solaro	990	275
<b>Totale Soci</b>	<b>9.956</b>	<b>2.483</b>
<b>COMUNI ambito NON SOCI</b>		
Ceriano Laghetto	217	47
Cogliate	232	59
Lazzone	153	35
Misinto	85	15
Novate Milanese	1.022	253
Paderno Dugnano	2.566	665
<b>Totale non soci</b>	<b>4.275</b>	<b>1.074</b>
<b>Totale soci+non soci</b>	<b>14.231</b>	<b>3.557</b>
Prov. di Milano	344.367	78.304
Lombardia	815.335	204.531
Italia	3.432.651	797.274

La tabella a fianco riporta i valori assoluti della popolazione straniera totale e dei minori 0-18. Il grafico mostra come, con la notevole eccezione di Baranzate, il territorio dei Comuni soci presenta un'incidenza non particolarmente alta di immigrati. In particolare rispetto alla media provinciale (8,81%) e regionale (8,46%) i soci di *Comuni Insieme* presentano valori inferiori tra l'1,4 e il 5,1 percentuali.

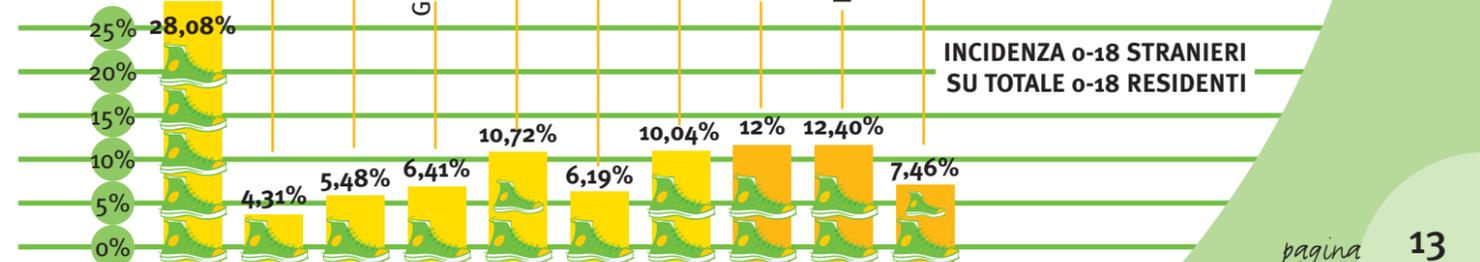


Se i dati in termini di valori assoluti evidenziano una percentuale di stranieri presenti nell'Ambito inferiore alle medie dei macro contesti, diversa valutazione va fatta se consideriamo il trend di crescita della popolazione straniera nel triennio 2006-2008: infatti, se la variazione percentuale nel periodo di riferimento relativa alla Provincia di Milano e alla Regione Lombardia si attesta mediamente attorno al 20%, il trend dei Comuni dell'Ambito evidenzia una crescita media del 27%. Ben quattro Comuni (Limbiate, Senago, Lazzone e Paderno) mostrano crescita superiori del 100% rispetto alla media Provincia-Regione; sei Comuni (Baranzate, Cesate, Garbagnate, Solaro, Ceriano e Novate) si collocano nella "forbice" tra la media di Ambito e la media Provincia-Regione. Solo i restanti Comuni (Bollate, Cogliate e Misinto) con una crescita media attorno al 10%, evidenziano un trend fortemente in controtendenza rispetto ai macro contesti e agli altri Comuni dell'Ambito.

VARIAZIONE PERCENTUALE DELLA POPOLAZIONE STRANIERA 2006-2008



INCIDENZA 0-18 STRANIERI SU TOTALE 0-18 RESIDENTI



## PROFILO DEL TERRITORIO

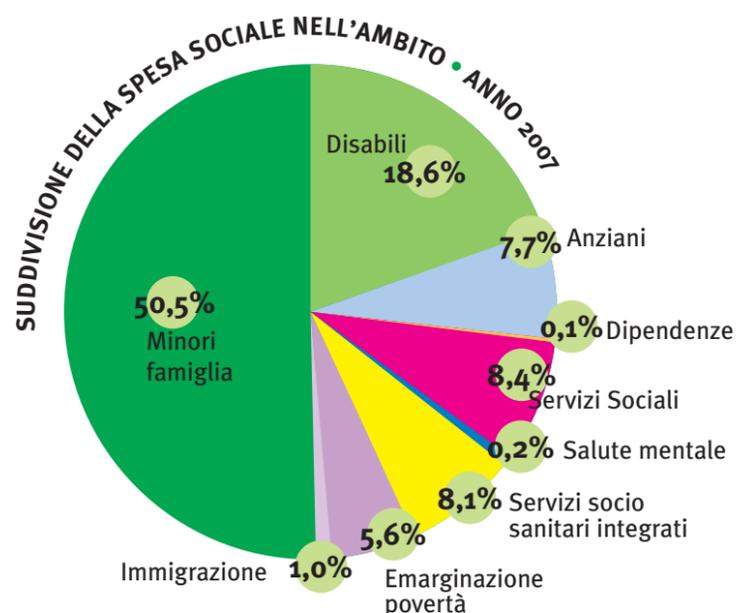
### SPESA SOCIALE

#### SPESA SOCIALE COMUNI DELL'AMBITO - ANNO 2007

Dati espressi in euro

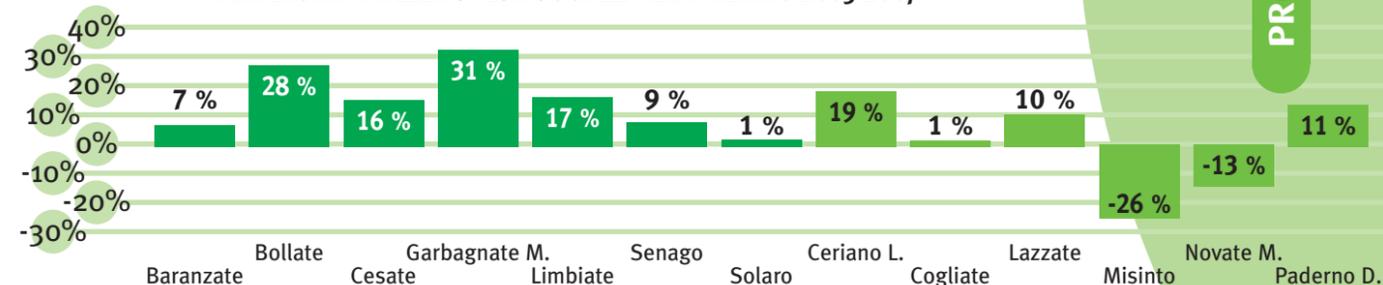
COMUNI SOCI	ANZIANI	DISABILI	MINORI FAMIGLIA	IMMIGRAZIONE	EMARGINAZIONE POVERTÀ	DIPENDENZE	SALUTE MENTALE	SERVIZI SOCIO SANITARI INTEGRATI	SERVIZIO SOCIALE	TOTALE
Baranzate	90.397	63.236	913.512	7.312	146.871	-	-	19.000	147.877	1.388.206
Bollate	428.967	566.176	2.813.868	7.206	373.667	3.021	5.990	205.864	364.659	4.769.418
Cesate	128.447	288.257	761.962	3.275	66.066	1.021	2.721	19.651	207.603	1.479.005
Garbagnate	198.115	578.505	1.820.366	36.679	269.394	-	24.949	794.052	190.626	3.912.686
Limbiate	475.597	945.431	1.818.961	140.340	42.088	2.040	15.821	343.412	371.327	4.155.019
Senago	84.528	650.944	903.028	19.073	272.342	1.465	380	24.484	127.872	2.084.117
Solaro	4.330	306.528	858.038	3.099	-	7.238	-	-	195.772	1.375.005
<b>Totale Soci</b>	<b>1.410.381</b>	<b>3.399.077</b>	<b>9.889.736</b>	<b>216.985</b>	<b>1.170.428</b>	<b>14.785</b>	<b>49.862</b>	<b>1.406.464</b>	<b>1.605.737</b>	<b>19.163.458</b>
COMUNI ambito NON SOCI										
Ceriano	8.580	111.818	185.610	-	-	-	-	110.100	91.225	507.333
Cogliate	63.705	38.461	252.363	-	46.239	-	-	52.448	76.758	529.974
Lazzone	59.871	42.828	118.580	-	3.875	-	-	20.848	64.440	310.444
Misinto	38.714	23.365	255.363	-	-	-	-	36.053	65.590	419.086
Novate	152.462	374.866	1.195.365	33.820	149.164	-	-	347.193	351.420	2.604.291
Paderno	543.204	1.529.638	3.114.588	41.634	305.439	1.150	853,75	439.050	235.843	6.211.402
<b>Totale non soci</b>	<b>866.537</b>	<b>2.120.975</b>	<b>5.121.871</b>	<b>75.454</b>	<b>504.717</b>	<b>1.150</b>	<b>853,75</b>	<b>1.005.694</b>	<b>885.277</b>	<b>10.582.532</b>
<b>Totale ambito</b>	<b>2.276.919</b>	<b>5.520.053</b>	<b>15.011.608</b>	<b>292.440</b>	<b>1.675.145</b>	<b>15.935</b>	<b>50.715</b>	<b>2.412.158</b>	<b>2.491.014</b>	<b>29.745.990</b>

Il dato della spesa sociale dei Comuni dell'ambito è fornito dall'Ufficio di Piano Sociale di Zona (il dato disponibile più recente è relativo al 2007). Il grafico a fianco conferma, come nei precedenti anni, che oltre la metà delle risorse economiche destinate alla spesa sociale è finalizzata all'area minori-famiglia (dato comunque in diminuzione del 2,8% rispetto al 2006).

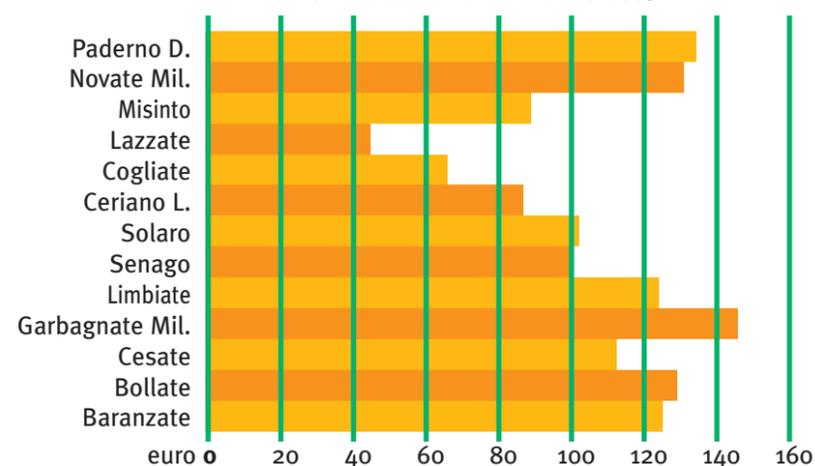


L'analisi della variazione percentuale della spesa sociale nell'ultimo triennio evidenzia un incremento medio per i Comuni soci del 18,9% (Garbagnate M. cresce del 31%), mentre per i Comuni non soci il valore medio di crescita si attesta al 3,8%. Se andiamo ad analizzare la spesa sociale pro-capite sostenuta dai Comuni nel 2007 emerge una sostanziale omogeneità tra i Comuni soci dell'Azienda: su una spesa media riferita all'Ambito di 118,66 euro, i Comuni soci oscillano tra i 99,63 euro di Senago e i 144,44 euro di Garbagnate. I Comuni non soci presentano una maggiore disomogeneità: Lazzone con 42,20 euro e Paderno con 131,78 euro rappresentano i due estremi.

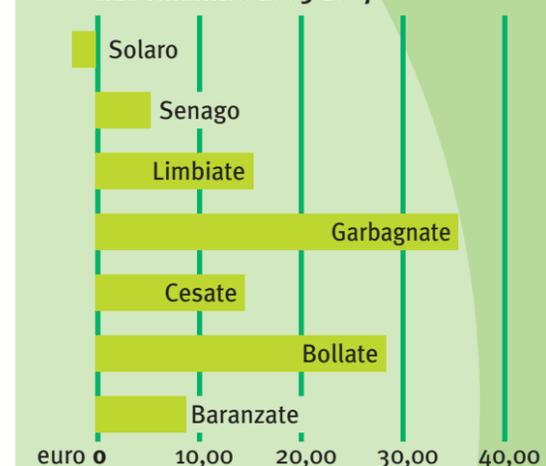
#### VARIAZIONE % DELLA SPESA SOCIALE NEL TRIENNIO 2005-2007



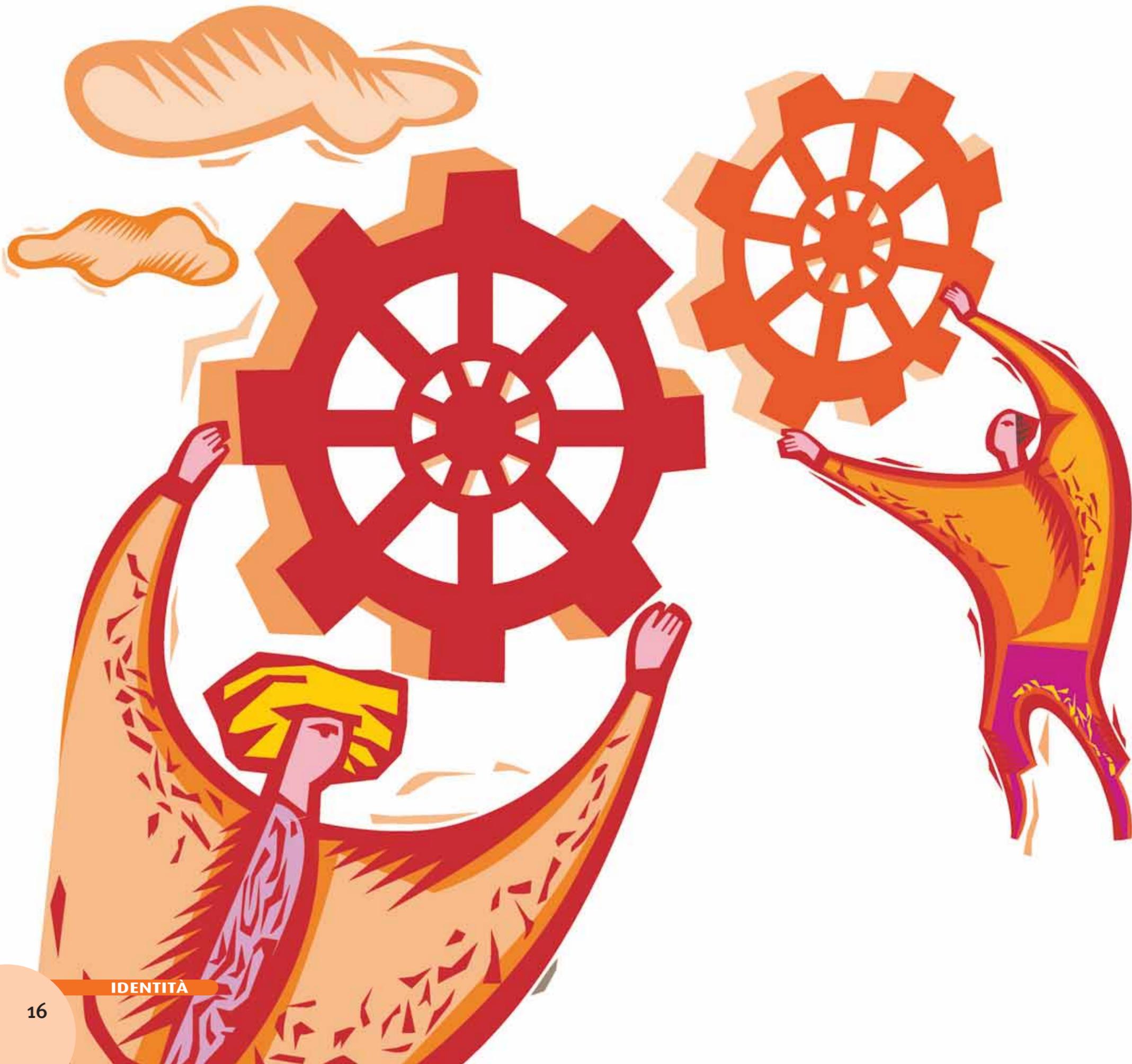
#### SPESA SOCIALE PRO CAPITE PER COMUNE DELL'AMBITO - ANNO 2007



#### VARIAZIONE DELLA SPESA PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2005-2007



L'analisi della variazione della spesa pro-capite riferita al triennio 2005-2007 evidenzia un incremento medio tra i Comuni soci di 14,83 euro. Con la sola eccezione di Solaro (che però nell'analisi della variazione 2004-2006 si attestava su valori massimi della "forbice") che riduce nel triennio la spesa procapite di 0,50 euro, gli altri Comuni accrescono la loro spesa pro-capite attorno al dato medio (Senago, Limbiate, Cesate e Baranzate) o con valori quasi raddoppiati (Garbagnate e Bollate).



**IDENTITÀ**

STORIA

MISSION

GOVERNANCE

## IDENTITÀ

### STORIA

**PRESUPPOSTI STORICI** La nascita di *Comuni Insieme*, così come lo sviluppo di altre realtà analoghe o comunque forme di gestione associata, ha le sue radici storiche nella L. 328/2000 che riafferma la centralità degli Enti Locali rispetto al tema dei servizi sociali e dell'assistenza indicando nel Piano Sociale di Zona lo strumento per concretizzare la programmazione e le funzioni di indirizzo, in un ambito territoriale condiviso.

**IL PIANO SOCIALE DI ZONA** Questo ha favorito nel nostro territorio lo svilupparsi in parallelo all'elaborazione del primo Piano Sociale di Zona di realtà associate per la gestione dei servizi, in particolare di quelli già negli anni precedenti delegati alle ASL (come la Tutela Minori e il Nil) o gestiti con accordi intercomunali (come Spazio Neutro e ADM). Questo processo si sviluppa per graduali passaggi; nel 2002 la revoca delle deleghe, nel 2003 l'avvio della Gestione Associata Intercomunale, nel luglio 2004 la costituzione in Azienda Speciale Consortile.

**L'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE** A partire da allora, dopo una prima fase di "rodaggio" ed organizzazione interna l'Azienda ha assorbito gradualmente servizi già esistenti ed ha attivato progressivamente nuovi interventi e progetti, in risposta ai bisogni via via emergenti dal territorio, garantendo inoltre la concreta attuazione degli obiettivi programmatori previsti dal Piano Sociale di Zona.

**L'AVVIO E LO SVILUPPO** Il "calendario" del progressivo incremento delle attività dimostra la rapida e per certi versi incalzante crescita di *Comuni Insieme*:

<b>LUGLIO 2004</b>	assume la gestione del <ul style="list-style-type: none"><li>● Servizio Tutela Minori</li><li>● Nucleo Integrazione Lavorativa</li><li>● Servizio Affidamento Familiare</li></ul>
<b>OTTOBRE 2004</b>	● assume la gestione dello Spazio Neutro
<b>GENNAIO 2005</b>	● assume la gestione del Sostegno Educativo Domiciliare ai minori <ul style="list-style-type: none"><li>● aderisce, con altri Comuni, alla convenzione per la Mediazione Linguistico Culturale nei Servizi Sociali</li></ul>
<b>MAGGIO 2005</b>	● avvia la sperimentazione della Integrazione del Servizio Sociale di Base
<b>SETTEMBRE 2005</b>	● assume dalla Provincia di Milano la gestione del Servizio Assistenza Comunicazione ai Disabili Sensoriali
<b>GENNAIO 2006</b>	● avvia la gestione della Integrazione del Servizio Sociale di Base sul territorio dell'Ambito
<b>MARZO 2006</b>	● avvia, in collaborazione con una cooperativa, il progetto Stradafacendo
<b>AGOSTO 2006</b>	● avvia, in partnership con la Provincia di Milano, il progetto Ricucire la rete
<b>OTTOBRE 2006</b>	● avvia, a partire da progetti già esistenti, lo Spazio Immigrazione
<b>MAGGIO 2007</b>	● avvia il progetto "Bambini si Nasce" per il sostegno alla maternità e prima infanzia
<b>SETTEMBRE 2007</b>	● avvia la sperimentazione dello Sportello Decentrato per i Ricongiungimenti Familiari
<b>GENNAIO 2008</b>	● Avvia gli interventi di prevenzione nell'area giovani attraverso Progett8 <ul style="list-style-type: none"><li>● Assume la gestione dell'Ufficio di Piano Sociale di Zona</li></ul>
<b>OTTOBRE 2008</b>	● Avvia il progetto "Medi-Azioni" per la sperimentazione di mediazione dei conflitti in ambito condominiale

## 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. 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 e secondariamente, tenuto conto delle convenienze tecniche ed economiche, attraverso acquisto di servizi e prestazioni da altre organizzazioni come le cooperative sociali.

**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 servizi sociali ed altri servizi volti a favorire lo sviluppo locale.

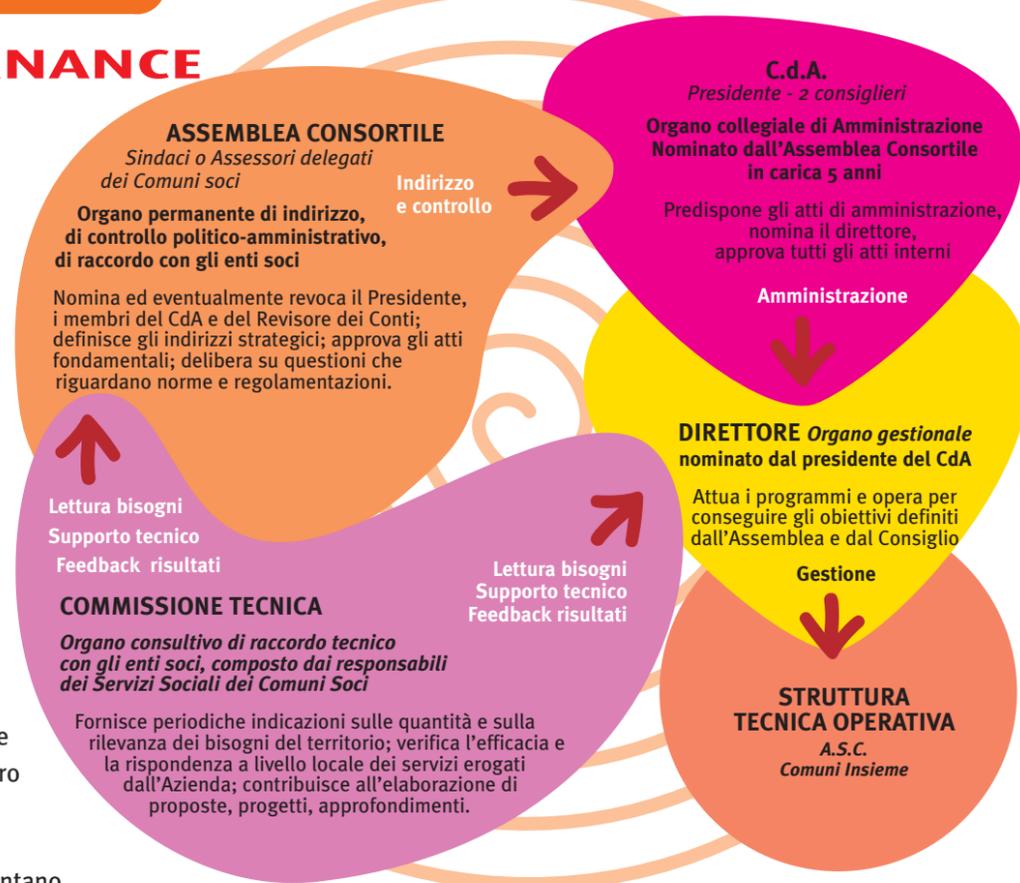
**PRINCIPI** *Comuni Insieme* fonda le sue scelte ed i suoi comportamenti sui seguenti principi e valori:

- 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.

LO SCHEMA

Lo schema definisce gli Organi di Governo e decisionali di *Comuni Insieme*, le loro funzioni, le loro caratteristiche e le loro relazioni.

Le frecce rappresentano il passaggio dalle funzioni di indirizzo e controllo (Assemblea) a quelle di amministrazione (Consiglio) a quelle di gestione (Direzione). Evidente è il ruolo strategico della Commissione Tecnica che - pur non avendo un ruolo decisionale - rappresenta la funzione di feedback di tutto il sistema garantendo il raccordo.



CRITERI GUIDA

1. LEGGEREZZA PER UNA MAGGIORE EFFICACIA

Traducendo in concreto il criterio di leggerezza è rappresentato dalla scelta di dotarsi di:

- un **Consiglio di Amministrazione** formato da 3 soli Consiglieri, compreso il Presidente, e da un unico Revisore dei conti;
- una **Assemblea dei Comuni soci** composta da Sindaci o Assessori delegati, figure cioè effettivamente dotate di capacità decisionale e programmatoria;
- una **Commissione Tecnica** che funziona come spazio privilegiato di raccordo e permette di mantenere un forte legame ed una coerenza di azione con i Servizi Sociali dei Comuni soci.

ATTIVITÀ anno 2008	CDA	ASSEMBLEA	COMM. TECNICA
n. sedute	18	4	7
n. presenze complessive previste	54	28	49
n. assenze complessive	0	0	14
n. deliberazioni o questioni trattate	74	14	19

I dati riportati nella tabella a fianco riguardanti l'attività degli organi mostrano una lievissima incidenza delle assenze alle sedute ed una forte continuità del confronto. Rispetto all'anno precedente solo il numero di sedute del CdA e dell'Assemblea restano identiche mentre si sono intensificate e stabilizzate con un calendario periodico le riunioni della Commissione Tecnica.

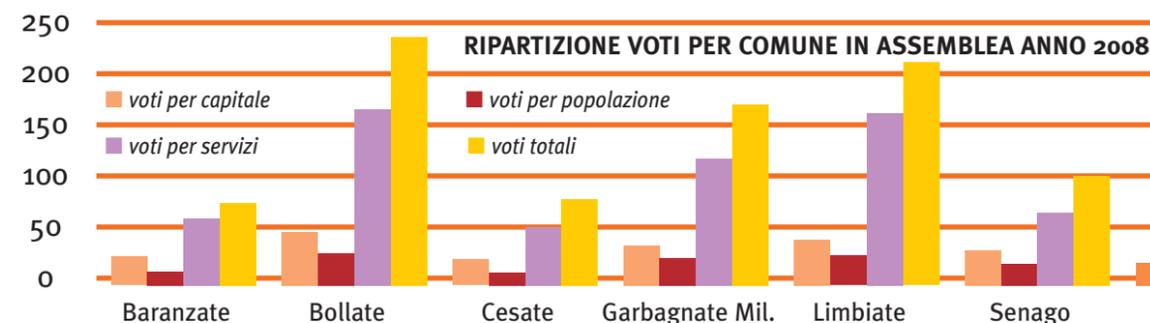
2. APERTURA ALLA PARTECIPAZIONE

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

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

Le quote di voti vengono ricalcolate ogni anno, successivamente all'approvazione del Bilancio Consuntivo. Come ben visibile dal grafico qui sotto, i criteri di ripartizione producono un certo bilanciamento rispetto alle differenze di dimensione; valorizzano prima di tutto il conferimento di servizi all'azienda (la partecipazione in termini di servizi, colonna lilla) come modalità per partecipare alla definizione delle decisioni (numero totale di voti in Assemblea, colonna gialla).



3. APERTURA AL TERRITORIO

*Comuni Insieme* funziona come risorsa aperta al territorio; eroga servizi a favore dei soci, ma può vendere prestazioni anche ad altri Comuni convenzionati, ed inoltre assicura gli interventi per tutto l'Ambito Territoriale sulla base di un mandato del Piano Sociale di Zona. Lo schema qui a fianco 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.

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI E ATTIVITÀ	mandato di ambito												
	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate	Limbiate	Senago	Solaro	Ceriano	Cogliate	Misinto	Lazzone	Paderno	Novate
SERVIZIO MINORI	■	■	■	■	■	■	■						
SOST. EDUC. AI MINORI	■	■	■	■	■	■	■						
SERVIZIO AFFIDI	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
N.I.L.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SPAZIO NEUTRO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ASS. COMUNIC. AI DISABILI	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SERVIZIO SOCIALE DI BASE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SPAZIO IMMIGRAZIONE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
BAMBINI SI NASCE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PROGETT8	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PIANO SOCIALE DI ZONA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■



**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.

<b>DIREZIONE</b>	<b>1</b> persone	▶	1 direttore
<b>STAFF RESPONSABILI</b>	<b>6</b> persone	▶	1 responsabile Area Progettazione Sviluppo e Comunicazione 1 responsabile Area Amministrazione 1 responsabile Area Minori 1 coordinatore Sostegno Educativo Domiciliare e Spazio Neutro 1 coordinatore NIL e assistenza disabili sensoriali 1 coordinatore Servizio Spazio Immigrazione
<b>STAFF SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>5</b> persone	▶	1 operatore di segreteria 2 amministrativi, contabilità e risorse umane 1 responsabile della sicurezza 1 commesso/fattorino

#### SERVIZI GESTITI DIRETTAMENTE DA *COMUNI INSIEME*

<b>SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA</b>	<b>27</b> persone	▶	14 assistenti sociali 13 psicologi
<b>SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE</b>	<b>5</b> persone	▶	2 assistenti sociali • 2 psicologi 1 supervisore psicoterapeuta
<b>NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA</b>	<b>4</b> persone	▶	4 educatori operatori della mediazione
<b>SPAZIO NEUTRO</b>	<b>4</b> persone	▶	4 educatori
<b>ASSISTENZA DISABILI SENSORIALI</b>	<b>26</b> persone	▶	1 assistente sociale 25 assistenti alla comunicazione
<b>INTEGRAZIONE SERVIZIO SOCIALE DI BASE</b>	<b>13</b> persone	▶	13 assistenti sociali
<b>SPAZIO IMMIGRAZIONE PROGETTO MEDIAZIONE CONDOMINIALE</b>	<b>4</b> persone	▶	1 coordinatore 3 mediatori condominiali
<b>PROGETTO GIOVANI</b>	<b>2</b> persone	▶	1 coordinatore 1 educatrice
<b>UFFICIO DI PIANO</b>	<b>3</b> persone	▶	1 coordinatore 2 amministrativi

#### SERVIZI LA CUI EROGAZIONE È AFFIDATA A TERZI

<b>SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE MINORI</b>	<b>12</b> persone	▶	1 referente per la cooperativa 11 educatori
<b>PROGETTO SPAZIO IMMIGRAZIONE</b>	<b>15</b> persone	▶	14 mediatori sportelli 1 consulente legale
<b>PROGETTO GIOVANI</b>	<b>5</b> persone	▶	5 educatori
<b>PROGETTO STRADAFACENDO</b>	<b>2</b> persone	▶	2 educatori

Complessivamente operano nell'Azienda 100 persone, oltre a 34 operatori di organizzazioni esterne che collaborano alla realizzazione di alcuni servizi. Questo dato, dopo la significativa crescita dell'anno 2006, e la successiva stabilizzazione nell'anno 2007, tende nell'anno 2008 ad aumentare nuovamente a seguito dell'avvio di nuovi progetti e servizi.

Tale incremento è dato soprattutto dall'assunzione di nuovi collaboratori della cui attività l'Azienda si è avvalsa al fine di potenziare sia il Servizio Spazio Immigrazione con l'avvio del progetto di Mediazione Condominiale, sia per dar vita al Progetto Giovani, il cui operato si rivolge principalmente ai giovani adolescenti in un'ottica di prevenzione e comunicazione. Infine è stata avviata anche la gestione dell'Ufficio di Piano dove oltre al coordinamento di un collaboratore, l'Azienda si avvale di due operatori dipendenti a tempo determinato.

Nel contempo si può notare come il servizio di Assistenza ai disabili sensoriali dimostri come già nell'anno passato, una flessione nel numero di collaboratori impiegati. Tale variazione di personale, confermata anche dalla flessione delle ore lavorate risulta motivata dalla riduzione di utenti rispetto all'anno precedente. Riguardo il personale esterno, la significativa crescita segnalata in tabella è dovuta in particolare all'avvio dei progetti Mediazione Condominiale e Progetto Giovani.

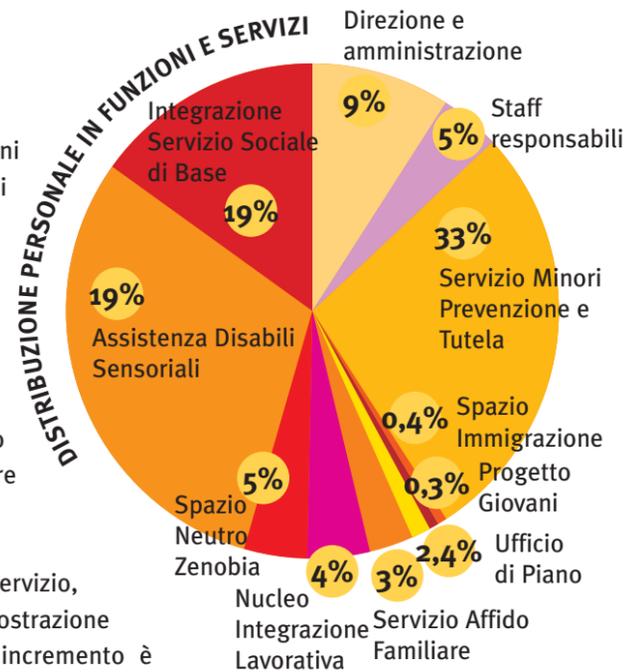
	2007	2008	VARIAZIONE
Personale interno a <i>Comuni Insieme</i>	93	100	+ 8%
Personale esterno	21	34	+ 62 %
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>134</b>	<b>+ 18 %</b>

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 il 25% 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 dalla 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 contenuto il personale amministrativo (meno del 9% del totale, dato praticamente rimasto invariato rispetto al triennio precedente), in quanto la parte consistente di questi servizi viene acquisita da società e studi specializzati. Si può comunque notare rispetto all'anno passato l'incremento significativo delle ore lavorate anche all'interno di questo Servizio.

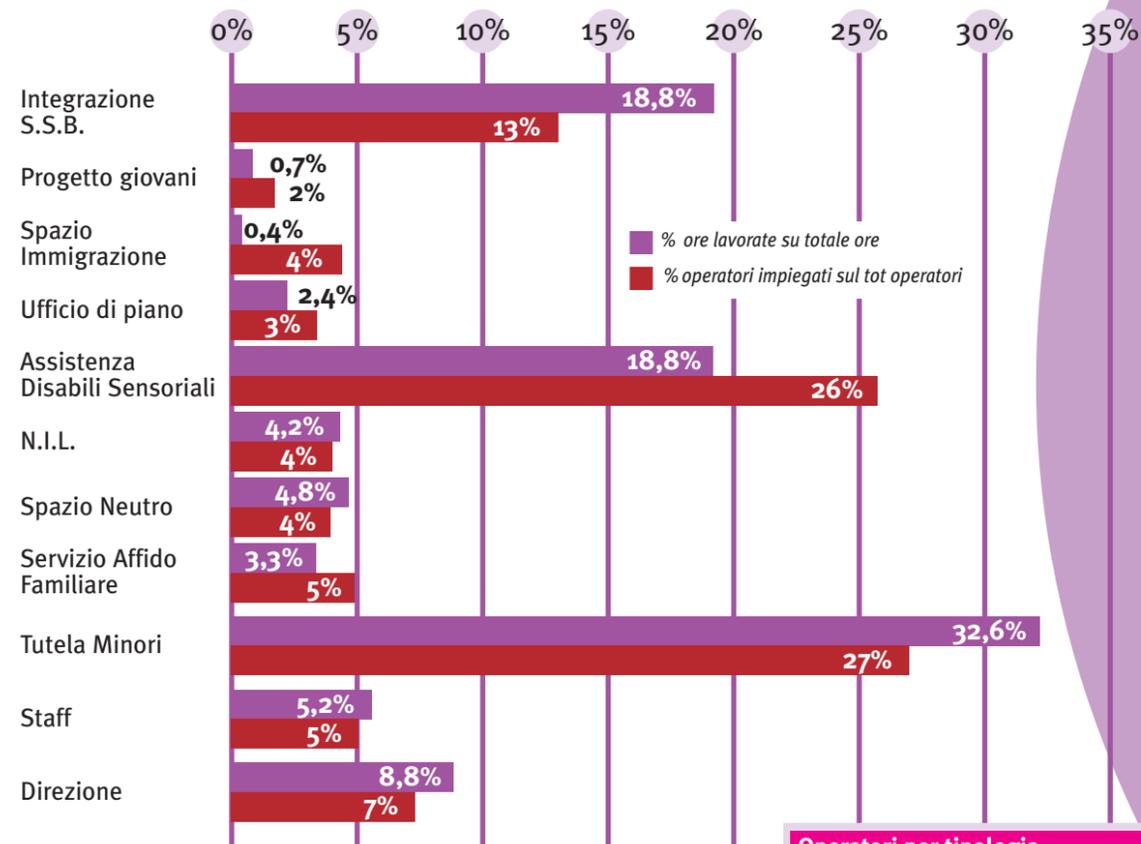
Per quanto concerne le ore lavorate dagli operatori del servizio, la tabella mostra una crescita significativa 5,34%, a dimostrazione del costante potenziamento dei servizi offerti. Tale incremento è soprattutto determinato dall'introduzione dei nuovi servizi citati in precedenza, oltre al potenziamento dello Staff dei Responsabili dovuto all'inserimento del Responsabile Area Progettazione Sviluppo e Comunicazione.



ORE LAVORATE	2007	2008	VARIAZIONE %
Direzione	8.940	10.002	11,88 %
Staff	4.960	5.935	19,66 %
Servizio Minori Prevenzione e Tutela	36.315	36.969	1,80 %
Servizio Affidamento Familiare	3.700	3.766	1,78 %
Spazio Neutro Zenobia	5.395	5.500	1,95 %
Nucleo Integrazione Lavorativa	4.910	4.800	- 2,24 %
Assistenza disabili sensoriali	22.430	21.303	-5,02 %
Integrazione Servizio Sociale di Base	20.730	21.393	3,20 %
Progetto Giovani	-	309	servizi avviati nel corso dell'anno 2008
Spazio Immigrazione	-	400	
Ufficio di Piano	-	2.735	
<b>Totale</b>	<b>107.380</b>	<b>113.112</b>	

Il grafico, nella pagina successiva, si propone di porre in rapporto le ore lavorate con il personale impiegato. Il grafico 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, e il Servizio di integrazione del Servizio Sociale di Base hanno la più alta incidenza di ore di lavoro, senza un'analogia corrispondenza per quanto concerne il numero di personale impiegato.

L'incremento di risorse umane registrato tra 2007 e 2008 (7 operatori in più), trova rispondenza anche nell'incremento delle ore complessive lavorate che registrano un aumento pari a 5732 ore in più.

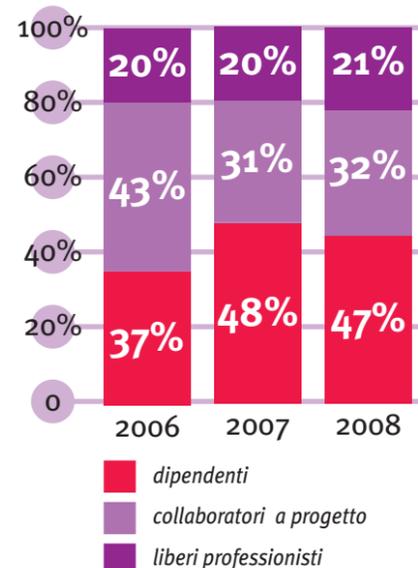


Operatori per tipologia di rapporto lavorativo	2005	2008
Dipendenti a tempo indeterminato	4	15
Dipendenti a tempo determinato	4	31
Personale in comando	3	1
Collaboratori a progetto	50	32
Liberi professionisti	15	21
<b>Totale risorse umane</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

### RAPPORTI DI LAVORO

Anche nel corso dell'anno 2008 è proseguita la politica aziendale delle risorse umane volta a una progressiva stabilizzazione dei contratti di lavoro. La tabella e il grafico che seguono si propongono di rappresentare il processo di stabilizzazione avvenuto nel corso del quadriennio 2005 - 2008.

### VARIAZIONE PERCENTUALE TIPOLOGIE RAPPORTI DI LAVORO



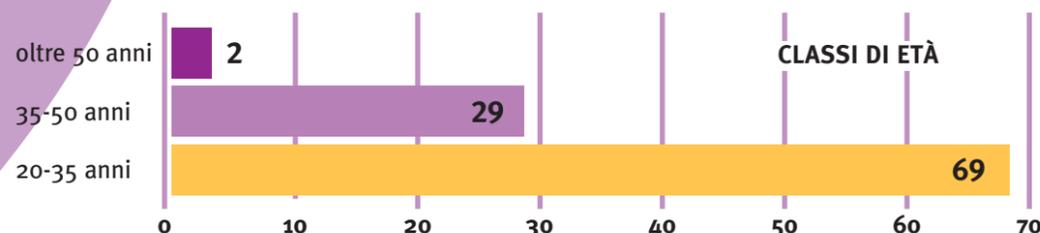
Ciò che risulta è da un lato un costante ricorso a liberi professionisti (la quasi totalità è rappresentata dalle prestazioni offerte dagli psicologi) e dall'altro una significativa crescita del rapporto di lavoro dipendente, che passa dal 14% del 2005 al 47% nel 2008.

Dal 1° gennaio 2009 inoltre l'Azienda ha avviato una stabilizzazione concreta del personale assunto a tempo determinato con la trasformazione di otto contratti a tempo indeterminato e altri ne sono in previsione in corso d'anno 2009.

Le trasformazioni a tempo indeterminato hanno riguardato i servizi Prevenzione Tutela Minori (2 unità), Spazio Neutro Zenobia (2 unità), Integrazione Servizio Sociale di Base (3 unità) e Nil (1 unità). Per i rapporti di lavoro dipendente l'Azienda adotta il Contratto Collettivo Nazionale del comparto Regioni-Autonomie Locali.

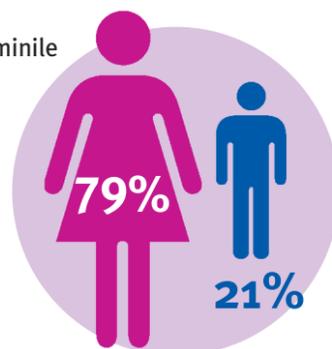
## COMPOSIZIONE ANAGRAFICA DELLE RISORSE UMANE

Da una prima analisi complessiva delle risorse umane, emerge come gli operatori di Comuni Insieme siano mediamente giovani. A fine 2008, il 69% del personale ha meno di 35 anni.

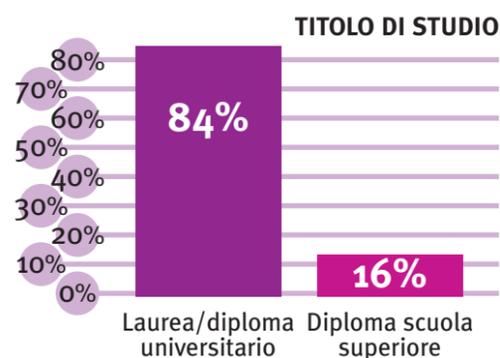


Si conferma inoltre una composizione a larga maggioranza femminile come tradizionalmente nelle organizzazioni che si occupano di assistenza e servizi sociali.

La qualificazione del personale è molto elevata: l'84% degli operatori possiede una laurea o diploma universitario, e il restante 16% 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.



## TURN-OVER

Un discorso particolare merita il turn-over: infatti rispetto agli anni precedenti questo risultava un fenomeno praticamente assente nella quasi totalità dei Servizi (Direzione e Amministrazione, Minori, Nil, Affidato, Spazio Neutro) Il dato si poteva considerare fisiologico pensando ai pochi anni di attività aziendale e al fatto che gli operatori siano tutti molto giovani, spesso alla prima esperienza di lavoro.

Va tuttavia segnalato che tale fenomeno si è rivelato in crescita non solo nei servizi dove già si manifestava negli anni precedenti (Servizio Assistenza Disabili Sensoriali e Integrazione Servizio Sociale di Base), ma anche a partire dall'anno 2008 presso il servizio Minori Prevenzione e Tutela.

Analizzando la situazione dei servizi che tradizionalmente manifestano tale fenomeno si può notare che:

- Nel servizio Assistenza Disabili Sensoriali rispetto all'anno precedente non hanno confermato la disponibilità 13 collaboratori (12 nel 2007); una spiegazione già formulata in merito a questo fenomeno può essere data dalla particolarità di questo Servizio ove spesso sono presenti incarichi di poche ore, che risulta attraente spesso per studenti universitari o persone che integrano diversi incarichi, e quindi fa considerare questo dato abbastanza comprensibile. Va poi segnalato che si tratta sostanzialmente dell'unica realtà ove gli incarichi sono di collaborazione a progetto.
- Nel Servizio Integrazione Servizio Sociale di Base dove nel corso del 2008 hanno dato le dimissioni cinque dipendenti (due in più rispetto all'anno passato). Sul totale dell'organico attuale, pari a 13 unità solo 7 dipendenti erano presenti all'avvio del servizio nel 2006. Nel biennio quindi il turn over costituisce un dato importante specialmente se raffrontato, come detto, con la parità di condizioni contrattuali con gli operatori degli altri servizi (assunzione a t.d.). Con l'occasione del rinnovo del Piano Sociale di Zona sarà necessario riflettere su tale dato per elaborare eventuali correttivi.
- Il vero dato significativo riguarda il manifestarsi del fenomeno anche presso il Servizio Prevenzione e Tutela Minori, praticamente assente nel biennio precedente. Nell'anno 2008 hanno dato le dimissioni 3 dipendenti. La spiegazione plausibile può essere data dalla ricerca di un incarico a tempo indeterminato e di una stabilizzazione contrattuale. In relazione a questo fenomeno l'obiettivo della stabilizzazione contrattuale è stata messa come elemento prioritario per l'anno 2009.

Si segnala infine che il personale in maternità viene normalmente sostituito

## RISORSE ECONOMICHE

In questo capitolo vengono presentati in sintesi i dati economici generali del Bilancio aziendale 2008, confrontati con gli stessi dati dell'anno precedente.

In premessa va precisato che, in questo paragrafo così come negli altri capitoli del Bilancio Sociale, le cifre nelle tabelle vengono indicate sino all'unità di euro, tralasciando i decimali poco significativi per le analisi di interesse del Bilancio Sociale; è pertanto possibile che alcune somme possano risultare imperfette.

## RICAVI D'ESERCIZIO

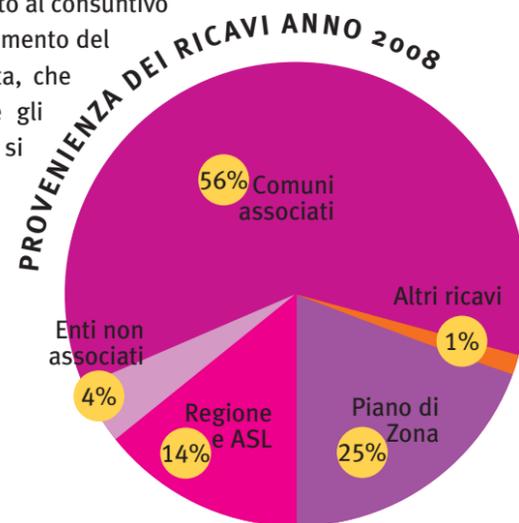
Riguardo ai ricavi di esercizio si conferma anche nel 2007 una tendenza costante alla crescita, il grafico a fianco mostra la suddivisione percentuale dei ricavi di *Comuni Insieme* suddivisi per fonti di provenienza. Appare subito evidente come le risorse provengano prevalentemente dai Comuni associati (60%), voce che lo scorso anno era attestata al 64%. Seguono poi i contributi del Piano Sociale di Zona (20%) e di Regione e ASL (16%).

Riguardo ai ricavi di esercizio si conferma anche nel 2008 una tendenza costante alla crescita, sebbene più contenuta dello scorso anno: dal 2006 al 2007 infatti la crescita era stata del 12% mentre quest'anno si attesta sul 6%. Un secondo elemento da sottolineare riguarda le fonti da cui provengono i ricavi di Comuni Insieme; cresce del 35% il contributo del Piano Sociale di Zona che rappresenta il 1/4 degli interi introiti di Comuni Insieme, di gran lunga la seconda voce di entrata dopo il contributo dei Comuni soci (56% sempre calcolato sul totale dei ricavi).

Inoltre ci pare un dato estremamente importante, in questi tempi di crisi, la riduzione sia in termini assoluti (- euro 46.408) sia in termini proporzionali (- 4.4% rispetto al consuntivo 2007) dei costi a carico dei Comuni a fronte di un complessivo aumento del volume di attività del 6.3%; significa, dal nostro punto di vista, che l'Azienda si è rivelata uno strumento adeguato a potenziare gli interventi sociali necessari ottimizzando le risorse comunali che si sono contenute.

Il grafico a fianco mostra la suddivisione percentuale dei ricavi di Comuni Insieme suddivisi per fonti di provenienza in rapporto al Bilancio complessivo. Appare subito evidente come le risorse provengano prevalentemente dai Comuni associati (56%), voce che lo scorso anno era attestata al 60%. Seguono poi i contributi del Piano Sociale di Zona (25%) e di Regione e ASL (14%).

RICAVI D'ESERCIZIO	2007	2008	VARIAZIONE	VARIAZIONE %
Regione e ASL	890.247	848.285	- 41.962	- 5 %
Contributi Piano Sociale di zona	1.119.591	1.514.639	395.048	35 %
Comuni associati	3.410.197	3.363.789	- 46.408	- 1 %
Enti non associati	113.212	205.693	92.481	82 %
Altri ricavi	97.494	56.120	- 41.374	- 42 %
<b>Totale</b>	<b>5.630.740</b>	<b>5.988.526</b>	<b>357.786</b>	<b>6%</b>



## COSTI D'ESERCIZIO

Analogamente a quanto presentato per le risorse, si fornisce un quadro dei costi di esercizio, comparando i dati degli ultimi due anni.

Si conferma anche per il 2008 un maggior investimento per rendere adeguata la struttura di supporto amministrativo alla costante crescita delle prestazioni di servizio.

Per quanto concerne i servizi, l'aumento dei costi è normalmente indicativo di maggiori investimenti e di una crescita delle prestazioni erogate.

Un'analisi più puntuale che motiva i dati qui esposti può essere rintracciata nei capitoli che trattano i singoli servizi.

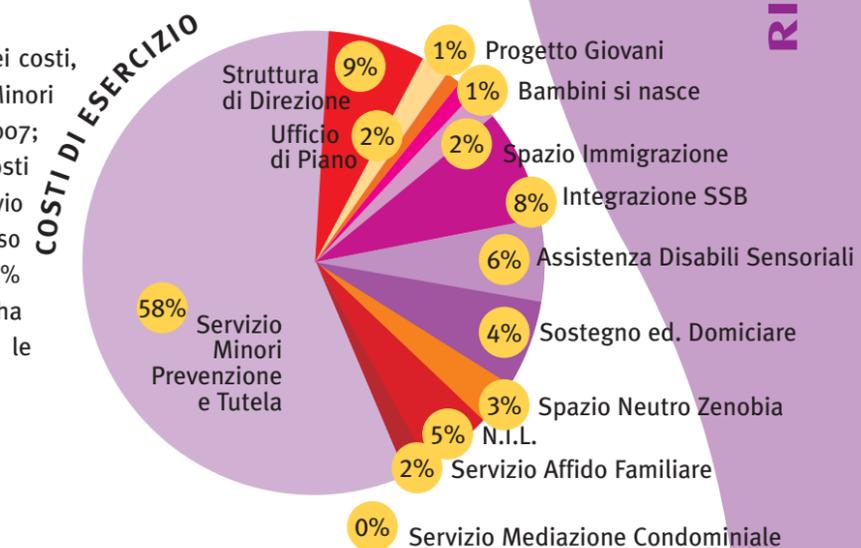
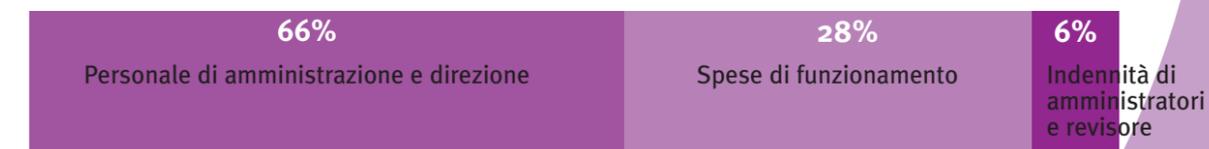
COSTI D'ESERCIZIO	2007	2008	VARIAZIONE	VARIAZIONE %
Struttura di Direzione	392.809	478.626	85.817	22 %
Servizio Minori Prevenzione e Tutela	3.555.967	3.458.385	- 97.582	- 3 %
Servizio Affidamento Familiare	122.810	123.530	720	1 %
N.I.L.	273.727	298.953	25.226	9 %
Spazio Neutro Zenobia	161.670	169.797	8.127	5 %
Sostegno Ed. Domiciliare	195.823	232.935	37.112	19 %
Assistenza Disabili Sensoriali	367.159	366.083	- 1.076	- 0,3 %
Integrazione SSB	402.556	475.433	72.877	18 %
Spazio Immigrazione	127.917	132.661	4.744	4 %
Servizio Mediazione Condominiale	0	12.605	12.605	-
Bambini si nasce	20.464	82.918	62.454	305 %
Progetto Giovani	0	51.072	51.072	-
Ufficio di Piano	0	89.571	89.571	-
<b>Totale costi</b>	<b>5.620.902</b>	<b>5.972.569</b>	<b>351.667</b>	<b>6%</b>

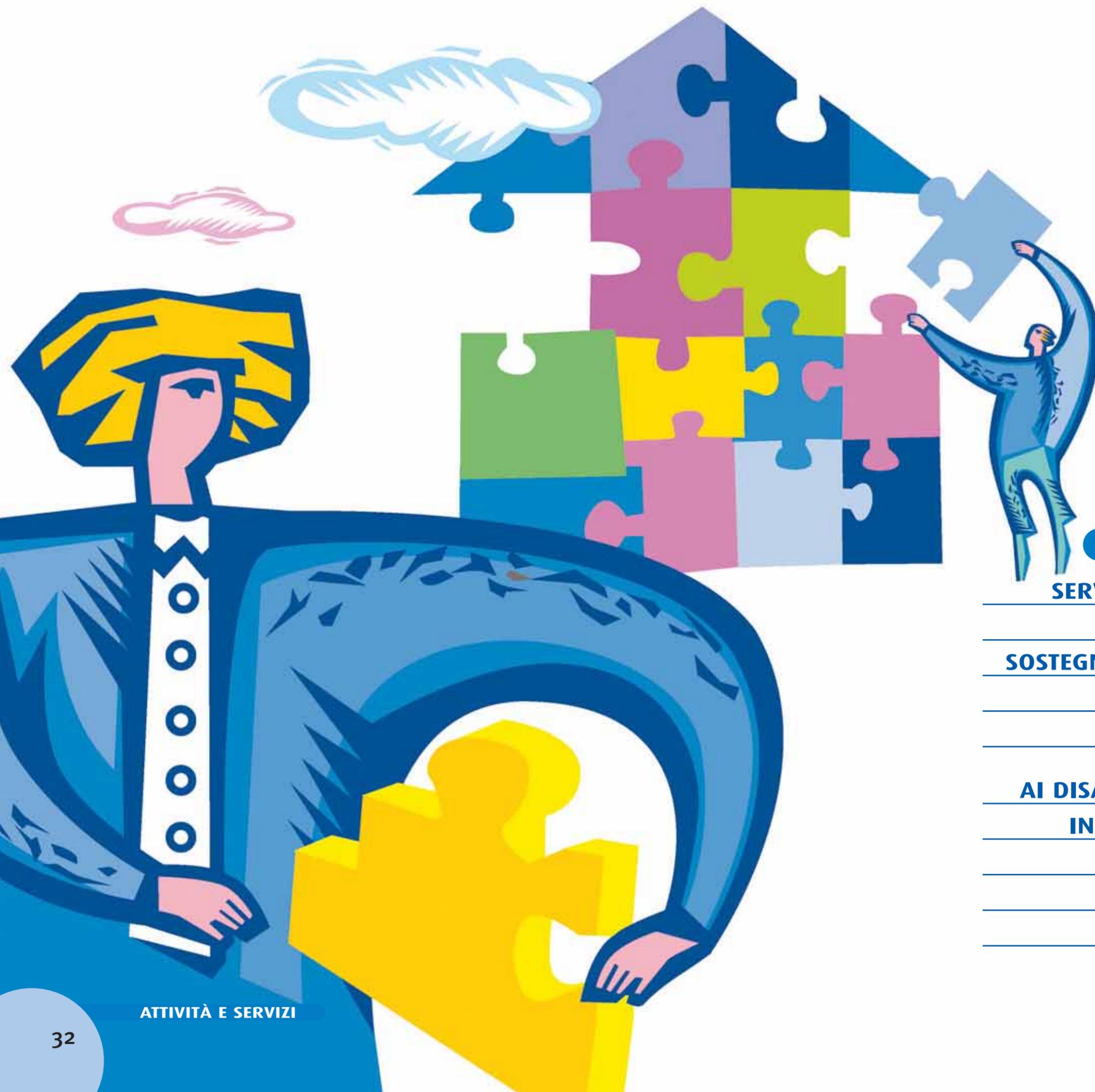
Guardando la ripartizione percentuale dei costi, si conferma la prevalenza del Servizio Minori comunque in calo del 5% rispetto al 2007; tale dato è fortemente influenzato dai costi strutturali degli interventi residenziali di invio in comunità. Dal 2005 inoltre il peso percentuale del Servizio Minori scende del 21% confermando che nel tempo l'azienda ha maggiormente articolato e differenziato le attività.

## COSTI DI GOVERNO, DIREZIONE E STRUTTURA

Come già sopra richiamato i costi generali per il governo e la struttura di Comuni Insieme sono in termini assoluti aumentati. Tuttavia si segnala che i costi generali restano nel limite dell'8% circa sul volume generale del Bilancio ma, grazie alla incidenza degli "utili" provenienti da altri centri di costo e agli interessi derivanti dalla gestione bancaria la quota che ricade a carico dei Comuni costituisce solo il 6.6% del Bilancio complessivo; è la più evidente dimostrazione della "convenienza" diretta per i Comuni soci della gestione aziendale di maggiori attività derivanti dal Piano Sociale e da altre fonti di finanziamento;

Come nell'anno precedente il grafico dettaglia in specifico, le principali voci 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 E RACCORDO DISABILI

INTEGRAZIONE SERVIZIO SOCIALE DI BASE

SPAZIO IMMIGRAZIONE

PROGETTO BAMBINI SI NASCE

PROGETT8

# SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA

SEDI OPERATIVE

- Polo Sud**  
BOLLATE  
P.zza Martiri della Libertà 1
- Polo Nord**  
SOLARO  
Via Pelizzoni 33

## MISSION

### FINALITÀ E OBIETTIVI

Il Servizio Minori Prevenzione e Tutela ha come obiettivo la tutela dei minori in situazione di pregiudizio, sottoposti o meno a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria con particolare attenzione agli aspetti di prevenzione. Il servizio progetta e mette in atto interventi finalizzati a promuovere il benessere del minore in ogni ambito della sua vita e a garantirne il diritto a crescere in un contesto affettivo, relazionale ed educativo adeguato, supportando le famiglie in difficoltà e progettando percorsi tesi al recupero di appropriate condizioni di vita del minore.

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Minori è attualmente formato da **14 assistenti sociali e 13 psicologi**, oltre ad una Responsabile che svolge funzioni di coordinamento.

Gli operatori sono suddivisi in 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.
- il **Polo Nord**, presso Villa Mella nel Comune di Limbiate, che opera per i Comuni di Cesate, Garbagnate, Limbiate e Solaro. Dalla fine del 2008 si è programmato il trasferimento della sede a Solaro. Detto trasferimento si è concretizzato nel marzo del 2009.

## PROCESSO DI LAVORO

A differenza degli anni precedenti, nell'anno 2008 si è rilevato un consistente aumento di interventi caratterizzati da un accesso spontaneo al Servizio, grazie ad un crescente investimento nelle azioni di prevenzione meglio descritte in seguito nel paragrafo dedicato a Ricucire la rete. Permane, comunque, un numero prevalente di casi caratterizzati dalla presenza di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

Di seguito si propone il percorso operativo consolidatosi nelle due diverse realtà di cui sopra.



La cartina indica i comuni che fruiscono del servizio

*Identità*

*Processi, attività e risultati*

## 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.

### Segnalazione diretta all'Autorità

**Giudiziaria:** l'Autorità può incaricare il Servizio territoriale di effettuare un'indagine sul minore e sul suo nucleo.

### Segnalazione ai Servizi Sociali dal territorio:

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 multidisciplinare, con finalità di approfondire la situazione generale di un determinato nucleo familiare e valutarne i possibili rischi per i minori, nonché effettuare delle proposte che consentano di intravedere un possibile superamento della fase di crisi

### RELAZIONE AUTORITÀ GIUDIZIARIA

Il Servizio Minori relaziona all'Autorità Giudiziaria, circa il lavoro svolto e le eventuali proposte degli interventi ritenuti più idonei.

### "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

L'Autorità Giudiziaria emette un provvedimento nel quale 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.

### 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.

### CHIUSURA CASO

- La 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.

### 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.

ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA

## ATTIVITÀ E RISULTATI

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

TOTALE MINORI PRESI IN CARICO NEL CORSO DELL'ANNO	2006	2007	2008
Baranzate	68	54	65
Bollate	202	218	241
Cesate	58	69	73
Garbagnate Mil.	136	158	172
Limbrate	147	150	154
Senago	77	70	82
Solaro	70	72	81
<b>Totale</b>	<b>758</b>	<b>791</b>	<b>868</b>

### NUOVE SEGNALAZIONI

	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbrate	Senago	Solaro	Totale
2006	16	41	8	19	25	14	6	129
2007	11	55	21	28	25	22	19	181
2008	24	42	8	32	38	21	14	179

PRINCIPALI INTERVENTI EFFETTUATI	2006	2007	2008
Consulenze	Nr	89	76
Indagini sociali	Nr	18	31
Indagini psicosociali	Nr	55	108
Indagini psicodiagnostiche	125	127	72
Inserimenti in comunità	129	105	106
Di cui:			
Comunità educative	86	79	81
Comunità madre-bambino	29	12	14
Comunità terapeutiche	11	10	5
Comunità 0-3 anni	3	4	6
Inserimenti in associazioni di accoglienza famiglia	Nr	12	18
Affidi	47	49	54
Di cui:			
Eterofamiliari	28	24	24
Parentali	19	25	30
Gruppi di sostegno psicologico	n.a.	2 (16 minori)	2 (9 minori)
Sostegni individuali	Nr	Nr	35 minori-24 adulti

### TOTALE ORE LAVORATE NELL'ANNO

2006	35.400
2007	36.315
2008	36.969

L'incidenza dei minori in carico al Servizio in rapporto alla popolazione minorile dei Comuni soci varia dall'2,1% di Senago al 3,6% di Bollate, con un'incidenza media del 3,4%.

La tabella mostra nel triennio una costante crescita del Servizio per quanto concerne il numero di minori presi in carico pari a 110 minori in più corrispondente ad un aumento del 15%. Dall'anno 2007, l'aumento di minori presi in carico nonché delle nuove segnalazioni è determinato dalla realizzazione del progetto Ricucire la Rete che ha favorito l'accesso al Servizio alle situazioni dei minori non ancora sottoposti al provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

Nella tabella a fianco si evidenzia come ci sia stato un incremento significativo del numero delle nuove segnalazioni dall'avvio del Progetto Ricucire la Rete.

Qui a fianco si riporta la tabella che riassume i principali interventi effettuati dal servizio negli ultimi tre anni.

L'attività di consulenza viene svolta a seguito del progetto Ricucire la rete ed è rivolta soprattutto agli insegnanti delle scuole del territorio.

Nell'anno 2008 si è verificato un significativo aumento delle indagini sociali e psicosociali a discapito delle valutazioni psicodiagnostiche.

Per indagine psicosociale si intende una valutazione finalizzata a comprendere le dinamiche riferite al contesto psicosociale del minore mentre la valutazione diagnostica è uno strumento valutativo che consente di analizzare in modo approfondito la struttura di personalità dei singoli soggetti.

Si precisa, altresì, che dall'anno 2008 è attivo il Protocollo tra i Servizi Minori dell'ambito territoriale del distretto di Garbagnate e l'ASL per la realizzazione delle valutazioni diagnostiche relative agli adulti di riferimento del minore.

Uno dei più consistenti interventi effettuati è il **collocamento extra familiare**. Dal 2007 si è ottenuto l'obiettivo di una significativa diminuzione di collocamenti in comunità educativa che si è mantenuta costante anche nel corso del 2008; si è altresì mantenuto il ricorso a collocamenti presso associazioni che garantiscono l'inserimento dei minori in nuclei familiari, evidenziate in tabella come Comunità-Famiglia (10,8%) con caratteristiche simili agli affidi familiari ma supportate da organizzazioni professionali.

Tale orientamento rispecchia le linee guida di Comuni Insieme che indicano di privilegiare, così come disposto anche dalle normative, l'inserimento dei minori presso comunità a conduzione familiare. A tale proposito si precisa che dal dicembre 2007 sono attive convenzioni con Enti che si occupano della gestione di tale tipo di collocamenti (Ass. Fraternità di Crema e L'Albero della Vita di Milano) oltre che degli inserimenti madre-bambino.

Nel corso del triennio si è verificata inoltre una sostanziale diminuzione degli inserimenti mamma - bambino (-52%).

Come nel 2007 anche nel 2008 sono stati attivati due gruppi di sostegno psicologico con lo scopo di affrontare le tematiche tipiche dell'età adolescenziale con una modalità diversa rispetto ai colloqui individuali; nello specifico sono stati attivati due gruppi di sostegno psicologico per adolescenti dai 14 ai 16 anni per un numero complessivo di 9 minori.

La conduzione dei gruppi è stata effettuata da 3 psicologhe, esperte nella gestione di gruppi; sono stati effettuati in totale n. 47 incontri, a cadenza settimanale.

La riflessione sulla sperimentazione relativa alla gestione di attività in gruppo ha portato all'elaborazione di un'ipotesi progettuale consistente nella realizzazione di interventi di sostegno in gruppo rivolti a famiglie a rischio di fragilità determinata dalla separazione coniugale e a nuclei familiari con necessità di supporto nella fase di adolescenza dei figli, nonché al mantenimento dei gruppi clinici per gli adolescenti. Il progetto presentato da ABPSI, associazione che opera nel territorio di Bollate, in collaborazione con L'Azienda, è stato finanziato per il 2009 dalla Provincia di Milano nell'ambito del bando "Famiglia nel cuore".

Il progetto è stato finanziato per un importo di euro 20.678.

La tabella riportata qui sopra mostra nel dettaglio i collocamenti per Comune di

*Destinatari del servizio Minori*

Di seguito per i 868 minori in carico al Servizio si illustrano le principali caratteristiche

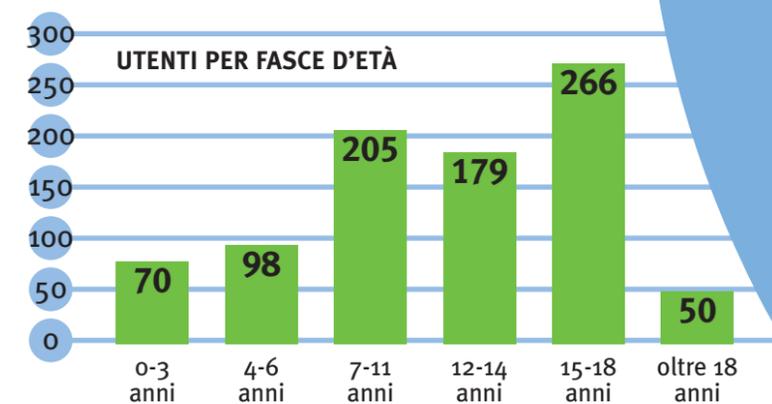
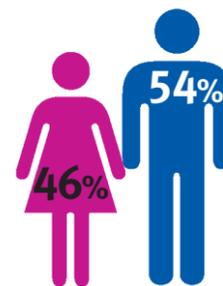
	Baranzate			Bollate			Cesate			Garbagnate			Limbiatse			Senago			Solaro			Minori non accompagnati			TOTALI		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Affido parentale	2	2	1	9	2	6	6	1	0	12	4	8	9	7	10	1	3	2	8	3	3	0	0	0	47	22	30
Affido eterofamiliare	4	4	3	5	3	6	4	4	3	7	8	9	2	2	2	0	0	0	5	5	0	0	0	0	27	27	24
Comunità famiglia	0	0	2	1	2	2	2	1	1	3	6	11	3	3	7	2	2	2	1	2	4	0	0	0	12	12	18
Comunità educative	4	4	8	25	21	20	4	4	4	19	16	17	11	11	9	7	5	4	12	13	13	4	5	6	86	79	81
Comunità terapeutiche	1	2	1	6	4	2	0	0	0	1	1	0	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	11	10	5
Comunità 0-3 anni	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3	4	6
CMB madre	7	0	1	3	3	0	0	0	0	4	1	1	13	5	4	0	0	0	1	2	0	0	0	0	10	10	11
CMB minore	0	0	1	3	3	0	0	0	0	4	1	1	13	6	6	0	0	0	5	2	3	0	0	0	29	12	14
Totale minori collocati	12	15	16	38	35	38	11	6	6	32	35	36	32	33	37	11	8	9	25	29	31	4	5	6	166	167	178
Totale madri collocate	0	0	1	3	3	3	0	0	0	1	1	1	5	4	4	0	0	0	1	2	2	0	0	0	10	10	11
<b>Totale complessivo</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>178</b>
Totale minori in carico	68	54	65	202	218	241	58	69	73	136	158	172	147	150	154	77	70	82	70	72	81	0	0	0	758	791	868
% collocamento su totale dei minori	21%	22%	25%	20%	19%	16%	17%	16%	8%	26%	21%	21%	24%	25%	24%	12%	16%	10%	37%	36%	38%	0%	0%	0%	23%	22%	21%

riferimento ed evidenzia la graduale diminuzione dell'utilizzo del collocamento in comunità ed il progressivo aumento della risorsa delle Comunità-Famiglia (+3,6%). E' inoltre da rilevare che, sebbene il numero dei minori in carico sia aumentato di 110 unità nell' arco del triennio il numero dei minori collocati è cresciuto di sole 2 unità. Altro dato evidente è la differenza nella percentuale dei minori collocati in rapporto al totale dei minori in carico per ciascun Comune: tale rapporto infatti varia dal minimo del 8% di Cesate al massimo del 38% di Solaro. Questo dato è da collegare a una molteplicità di fattori e alle specificità delle singole situazioni difficilmente analizzabili in questo contesto, che possono variare di anno in anno.

### CARATTERISTICHE GENERALI

Come già specificato in precedenza, risulta che il numero complessivo delle persone in carico al Servizio Minori è in continua crescita (+15%) nell'arco del triennio 2006/2008. Riguardo all'età delle persone in carico alla Servizio Minori la fascia maggiormente presente è quella tra i 15-18 anni (31%); si evidenzia inoltre una fortissima presenza di ragazzi in età scolare comprendendo le elementari e le medie la cui percentuale raggiunge il 45%.

Nella suddivisione per genere risultano prevalenti i maschi (54%) sulle femmine (46%).



### PROVENIENZA GEOGRAFICA

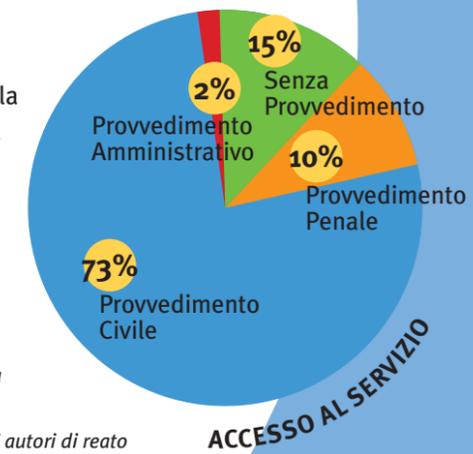
Considerando la provenienza geografica delle persone in carico, risulta che la gran parte dei minori seguiti dal Servizio è di origine italiana (711 pari all'82%). Tra i minori stranieri, 133 minori provengono da paesi non comunitari mentre 26 provengono da nazioni appartenenti alla Comunità.



### 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); inferiori, ma in costante aumento, sono invece le segnalazioni provenienti da altri soggetti del territorio (servizi sociali, scuole e accesso spontaneo). Analizzando in dettaglio le specifiche tipologie di provvedimento, risulta che preponderanti sono i provvedimenti di tipo civile, meno frequenti i provvedimenti penali e residuali i provvedimenti amministrativi.

Provvedimento Civile	642	<i>Provvedimento civile: interessa la tutela dei minori connessa alla limitazione della potestà genitoriale</i>
Provvedimento Penale	90	<i>Provvedimento penale: interessa minori autori di reato</i>
Provvedimento Amministrativo	15	<i>Provvedimento amministrativo: interessa minori con disturbi del comportamento laddove non è necessaria la limitazione della potestà genitoriale, e ragazzi nella fascia 18-21 anni</i>
Senza Provvedimento	134	



Come si evidenzia dal grafico, la maggior parte delle attività svolte è inerente al lavoro diretto con l'utenza (colloqui, visite domiciliari, contatti telefonici e visite in comunità), mentre il 28% si riferisce al lavoro strettamente connesso alla stesura di relazioni, aggiornamento cartelle, micro-equipe sui casi ed udienze in Tribunale. Ampio spazio viene inoltre dedicato sia agli incontri di rete con gli altri soggetti che collaborano alla realizzazione dei progetti sui minori (13%) e ai momenti di formazione, supervisione e lavoro in equipe (14%).

## MINORI CON PROVVEDIMENTO DI TIPO CIVILE

In questo capitolo si analizzano i dati relativi ai minori con provvedimento civile indicati in tabella e suddivisi per Comune. Rispetto al 2007 non si è verificata una variazione significativa se non per i minori del territorio di Bollate dove c'è stato un incremento di 26 minori con tale tipologia di provvedimento.

Nel grafico sottostante, a seguito dell'emissione di un Provvedimento di tipo civile, vengono rappresentate le diverse tipologie di limitazione della potestà genitoriale.

Il Tribunale nei propri Provvedimenti può:

- disporre il mantenimento dell'affido ai genitori, definendo le prescrizioni alle quali sia

i servizi sia i genitori si devono attenere a tutela del minore;

- limitare la potestà genitoriale affidando i minori all'Ente affinché vengano messi in atto tutti gli interventi necessari a garantire la tutela del minore (collocamento extra familiare, sostegni educativi, sostegni genitoriali, etc..)

- sostituire la potestà genitoriale nominando tutore dei minori l'Ente stesso. Quest'ultimo provvedimento prevede la sostituzione della potestà genitoriale o per mancanza dei genitori (orfani e/o minori stranieri non accompagnati) o per totale incapacità. Nella maggior parte delle situazioni la Tutela viene assegnata al Sindaco, che svolge le funzioni di rappresentanza e tutela del minore stesso.

Nel 50% dei casi vi è un provvedimento di affido ai genitori con intervento dei servizi, mentre gli Affidi all'Ente, pari 339 incidono per il 46% e le Tutele (27) per il restante 4%.

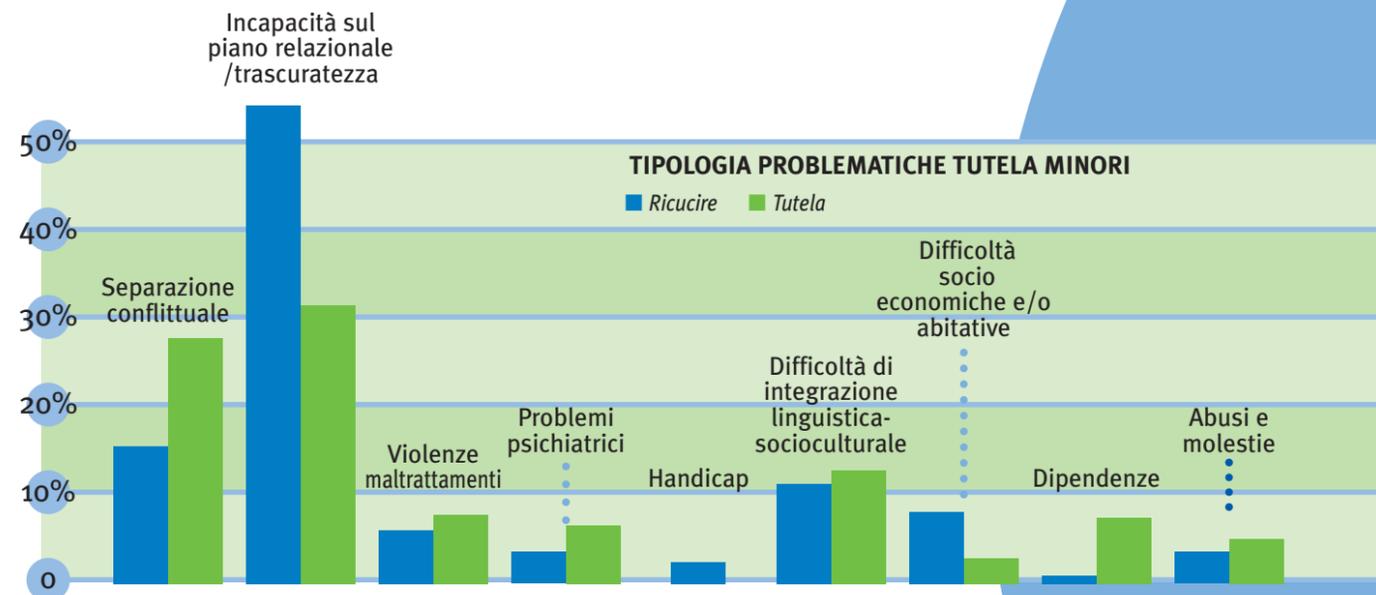
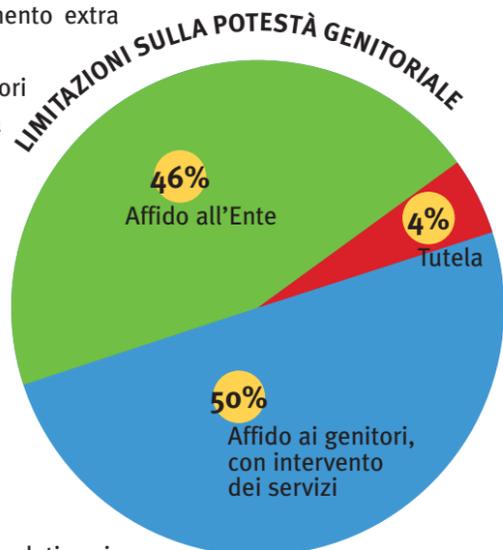
Si vuole ora mettere in evidenza la tipologia delle problematiche relative ai nuclei familiari in carico. Si è scelto, inoltre, di effettuare una comparazione tra le situazioni soggette a Provvedimento da parte dell'Autorità Giudiziaria, rispetto a quelle prese in carico attraverso il progetto Ricucire la Rete.

Per rappresentare le problematiche presenti nelle situazioni in carico si è valutato di focalizzare l'attenzione non sul singolo minore ma sul nucleo familiare, in quanto sono spesso le problematiche familiari che determinano o incidono sul benessere/malessere del minore stesso.

Il grafico 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 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.

	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Senago	Solaro	Totale
2007	46	164	56	126	122	55	61	630
2008	46	190	56	117	117	57	59	642

MINORI CON PROVVEDIMENTO CIVILE



Nell'ambito delle situazioni in carico con provvedimento, emerge come preponderante la presenza di problematiche legate all'incapacità sul piano relazionale e trascuratezza (32%), nonché ai conflitti nelle separazioni tra i genitori (29%). Mentre, per le situazioni non soggette a Provvedimenti il dato più rilevante è quello relativo alle incapacità sul piano relazionale e alla trascuratezza che da solo raggiunge una percentuale pari al 55% delle situazioni in carico.

## MINORI SENZA PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ

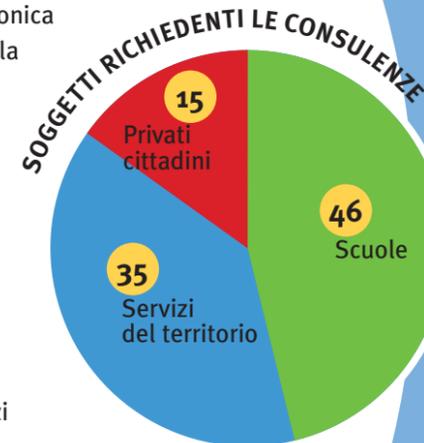
L'avvio del progetto Ricucire la Rete ha comportato l'attivazione di interventi di consulenza rivolti ai servizi del territorio, istituzioni scolastiche, privati cittadini su situazioni problematiche da questi conosciute e la presa in carico delle situazioni di minori in situazione di disagio senza provvedimento dell'autorità giudiziaria.

Le consulenze vengono svolte, di norma in seguito a una richiesta telefonica a cui segue un incontro di approfondimento della situazione e la condivisione degli interventi ritenuti necessari. In tale contesto il servizio ha svolto una funzione di filtro e raccordo anche con gli altri soggetti istituzionali favorendo il lavoro di rete tra gli stessi soggetti (Scuole, Neuropsichiatrie Infantili, Consulenti Familiari, Servizi Sociali Comunali o Servizi Educativi).

Nel grafico seguente vengono evidenziati i soggetti che hanno richiesto le consulenze.

Le **Consulenze** (n. 96 in totale) sono state richieste per il 48% dagli insegnanti delle scuole, per il 36% da parte di operatori dei servizi territoriali, mentre il rimanente 16% da parte di singole persone.

Come già riscontrato nello scorso anno la scuola è il soggetto istituzionale che maggiormente effettua richiesta di consulenze e tale dato rispecchia l'attenzione che il progetto ha manifestato verso quest'ultimo soggetto istituzionale.



	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Senago	Solaro	TOTALE
Prese in carico senza provvedimento	13	33	12	33	13	17	13	134
Totale Minori in carico	65	241	73	172	154	82	81	868
% su minori in carico	20%	14%	16%	19%	8%	21%	16%	15%
Minori successivamente segnalati all'Autorità Giudiziaria	0	1	0	6	3	0	0	10

Le **prese in carico** sono state 134: si tratta di situazioni complesse dove l'incapacità sul piano redazionale e la trascuratezza da parte della famiglia in relazione al minore sono elementi caratterizzanti e determinanti il malessere del minore; la disponibilità della famiglia a concordare e mettere in atto gli interventi ritenuti necessari è condizione indispensabile per la presa in carico del minore. Quando manca la collaborazione dei genitori e la situazione risulta di pregiudizio per il minore è necessario effettuare una segnalazione all'Autorità Giudiziaria

La tabella qui sopra mette in evidenza, per ogni Comune, la percentuale dei minori in carico in seguito ad accesso spontaneo rispetto al numero totale delle prese in carico e il n dei minori per i quali, a seguito di segnalazione da parte dei servizi, è stato emanato un provvedimento da parte del Tribunale per i Minorenni.

## MINORI CON PROVVEDIMENTO DI TIPO AMMINISTRATIVO

Il provvedimento amministrativo di Affidamento all'Ente prevede interventi per due tipologie distinte di utenza:

- minori con comportamenti devianti o condotte irregolari per i quali il Tribunale prevede un affiancamento delle istituzioni al genitore nelle scelte educative che riguardano il figlio, non più gestibile e controllabile da parte dei genitori stessi che possono essere aiutati ma anche sostituiti dalla pubblica autorità.
- ragazzi che hanno raggiunto la maggior età, tra i 18 e i 21 anni, che per l'assenza di figure adulte significative di riferimento, necessitano di interventi educativi di supporto e sostegno che li accompagnino al raggiungimento di un'autonomia personale. In queste situazioni il provvedimento del Tribunale prende il nome di *proseguo amministrativo*.

Queste situazioni sono minoritarie rispetto alla totalità delle situazioni seguite (15 casi su 868 in carico) e nell'anno 2008 hanno riguardato in ragazzi in *proseguo amministrativo* (11) che minori caratterizzati da condotte irregolari (4). Stante l'esiguità dei casi interessati a questo tipo di provvedimento, non sono stati fatti approfondimenti in quanto scarsamente significativi.

## MINORI CON PROVVEDIMENTO DI TIPO PENALE

Gli utenti sottoposti a provvedimento penale sono una parte minoritaria, ma significativa sul totale delle persone seguite dal Servizio (9%). Nell'ultimo triennio il numero di minori sottoposti a provvedimento penale è cresciuto del 10%.

	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Senago	Solaro	Totale	% su tot. minori in carico
2006	8	16	4	16	15	2	6	67	9%
2007	3	20	6	16	18	1	3	67	8%
2008	5	16	4	18	16	8	7	74	9%

MINORI CON PROVVEDIMENTO PENALE

L'analisi delle tipologie di reato commesso mette in evidenza nel triennio una forte incidenza di furti, che rappresentano un terzo del totale dei reati.

Significativi sono anche i dati riguardanti le lesioni personali e il danneggiamento; quest'ultimo reato, non conteggiato negli anni precedenti perché non significativo, ha invece avuto nel 2008 un incremento significativo.

Riguardo all'età nella quale i minori hanno commesso il reato, ciò che risulta è una netta prevalenza delle fasce vicine alla maggiore età.

Tra i 16 e i 18 anni vengono commessi molti dei reati per i quali i minori sono in carico al Servizio.

L'età prevalente del compimento dei reati mostra come un fattore significativo 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).

La quasi totalità di ragazzi imputati sono di sesso maschile (68 ragazzi rispetto a 6 ragazze)

Nella tabella a fianco si è voluto rappresentare la tipologia degli interventi effettuati dagli operatori nella presa in carico di minori sottoposti ad un provvedimento penale, così come disposto dal D.P.R. 448/88. Nel 2008 sono stati seguiti 74 ragazzi con i seguenti interventi:

- **33** (rispetto alle 25 dell'anno 2007) sono state le **nuove segnalazioni** inviate dalla Procura della Repubblica al Servizio nelle quali è stato richiesto di effettuare un'indagine psico-sociale. A conclusione di tale percorso di conoscenza, gli operatori hanno provveduto ad inviare una relazione all'Autorità Giudiziaria nella quale vengono precisate le caratteristiche di personalità del ragazzo, la sua storia familiare, la propria consapevolezza rispetto al reato per il quale è stato imputato ed infine si delineano le eventuali proposte di intervento.
- **28** sono state le **udienze** presso il Tribunale per i Minorenni alle quali gli operatori hanno partecipato con funzione di sostegno ai ragazzi coinvolti e di eventuale affiancamento per i progetti di intervento ipotizzati.
- **3** ragazzi nell'anno 2008 sono stati sottoposti alla misura di **"Messa alla Prova"** disposta dall'Autorità Giudiziaria. Durante l'applicazione di tale misura, avviene la sospensione del processo per un tempo definito durante il quale gli operatori affiancano i ragazzi nel progetto disposto dal Tribunale (attività di volontariato, colloqui psico-sociali con gli operatori, presa in carico da parte di Servizi specialistici quali Noa o Sert, prosecuzione-conclusione per percorso scolastico e reperimento-mantenimento dell'attività lavorativa).
- **21** sono le situazioni per le quali gli operatori hanno già effettuato un'indagine psico-sociale e si è in **attesa** che l'Autorità Giudiziaria fissi un'udienza per il processo.

UTENTI PER TIPOLOGIA DI REATO	2006	2007	2008
Furto	23	25	31
Lesioni personali	10	11	10
Tentata o agita violenza sessuale	1	0	3
Rapina	4	12	7
Ingiurie/minacce	2	12	8
Spaccio	11	12	5
Ricettazione	4	1	5
Violenza privata	8	0	0
Danneggiamento	NR	NR	14
Altro	4	6	7

INTERVENTI PER MINORI CON PROVVEDIMENTO PENALE	TOTALE
UDIENZE	28
messe alla prova	3
indagini	33
in attesa di udienza	21

Reti e partnership

## UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

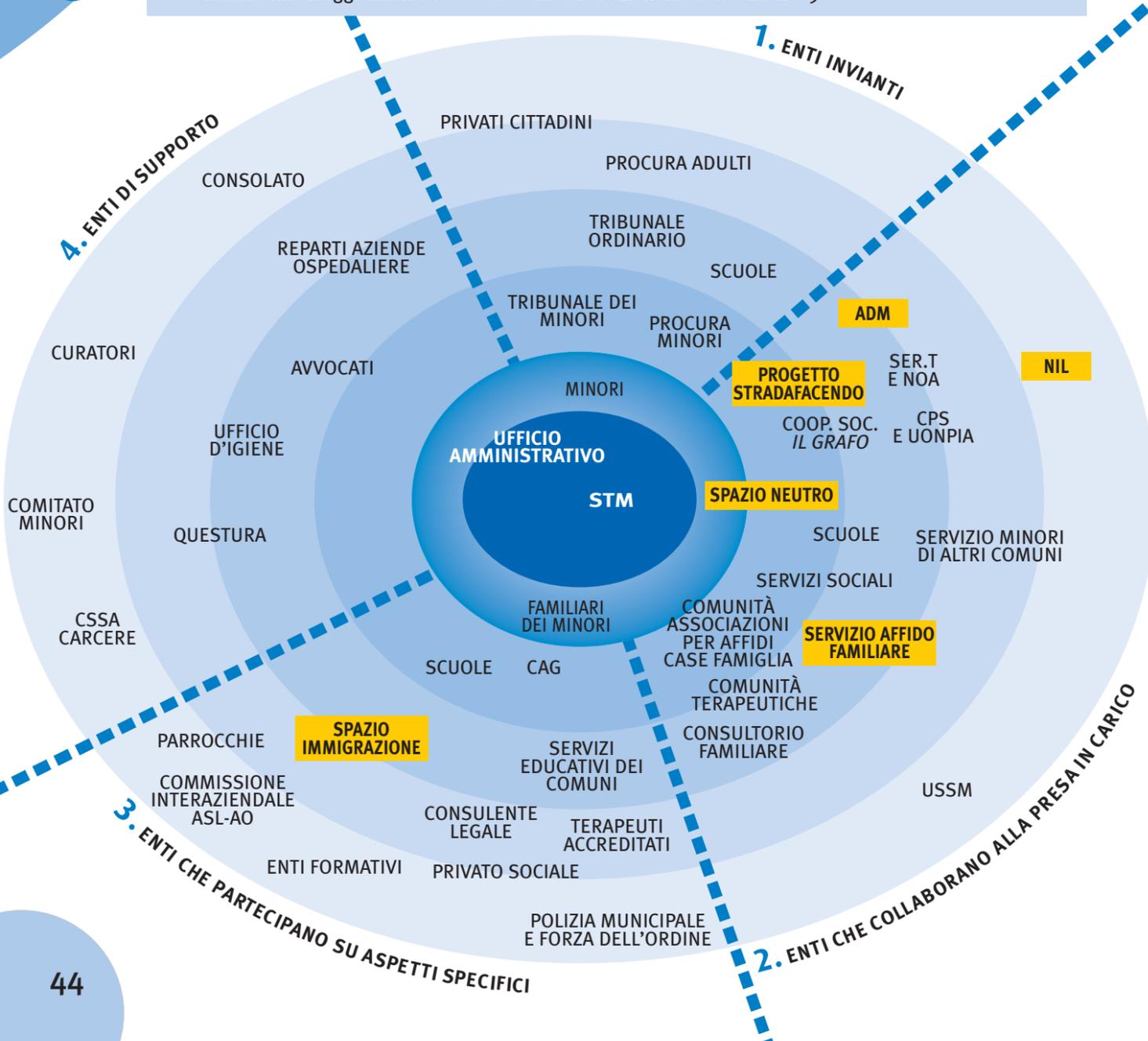
La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il Servizio entra in relazione operativa.

- 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*.

- Durante l'anno 2008 si è potuto assistere ad alcuni cambiamenti legislativi introdotti dalla legge 149 e attuati in seguito (ad esempio il ruolo dell'avvocato). Si presume però che tali cambiamenti incideranno maggiormente sull'assetto delle istituzioni nel corso del 2009.



### 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. Dal 2007 con lo sviluppo del progetto Ricucire la Rete sono aumentate le prese in carico su segnalazione dei soggetti del territorio (scuole, servizi sociali e privati cittadini).

### 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 che accolgono i minori. *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 le caratteristiche della Comunità non sono adeguate per il minore.

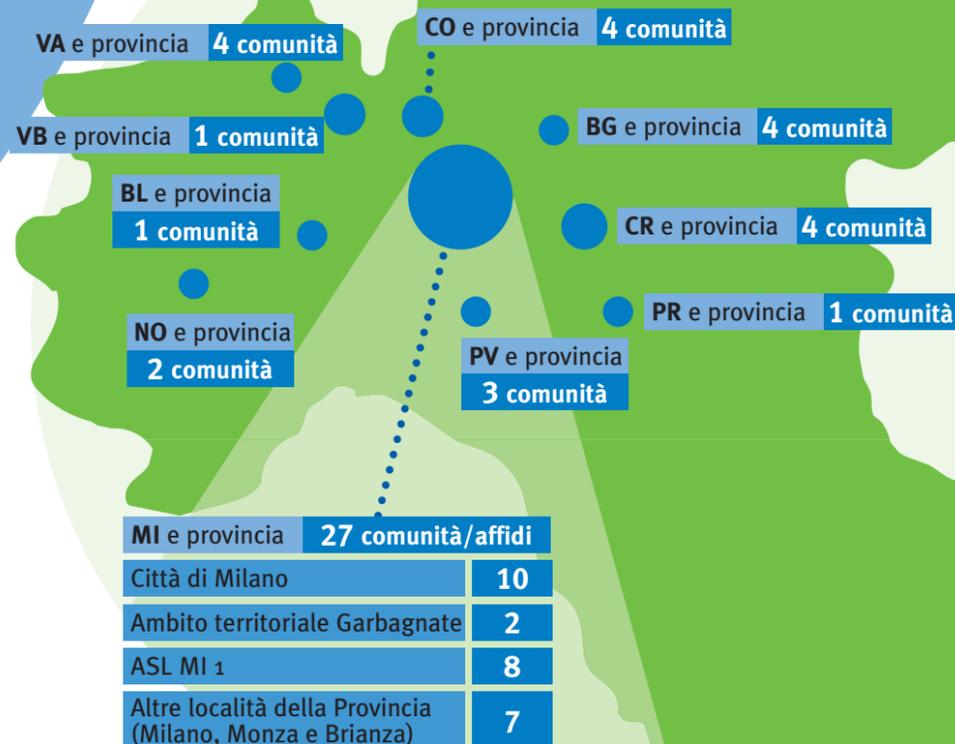
Nella tabella sono indicate il numero di comunità e famiglie per l'accoglienza, presso le quali nell'anno 2008 sono stati collocati minori in carico al Servizio.

COMUNITÀ E ASSOCIAZIONI PER L'ACCOGLIENZA IN FAMIGLIA	MILANO	PROVINCIA DI MILANO	LOMBARDIA	ALTRE REGIONI	TOTALE
Comunità educative	6	12	8	2	28
Comunità mamma-bambino	2	3	4	1	10
Comunità terapeutiche			2	2	4
Comunità speciale 0-3 anni	1	1	2	0	4
Comunità famiglia	1	1	3	0	5
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>51</b>

Per ciò che riguarda i collocamenti in altre Regioni va evidenziato che si tratta sostanzialmente di 4 collocamenti in Piemonte e 1 in Emilia Romagna motivati dalla scarsità di posti esistenti in Lombardia per le Comunità Terapeutiche.

Tutt'oggi restano in vigore le 3 convenzioni stipulate tra l'Azienda *Comuni Insieme* e i seguenti Enti:

- Associazione La Fraternità di Crema (per l'accoglienza in Comunità-famiglia)
- La Cooperativa l'Albero della Vita (per l'inserimento in piccole comunità familiari)
- La Fondazione Albero della Vita (per i collocamenti madre-bambino)



### 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.

### 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

## RICUCIRE LA RETE

*Ricucire la Rete* è un complesso di azioni ed interventi in attuazione degli obiettivi definiti nel Piano Sociale di Zona 2006/2008, predisposto nell'ambito del partenariato con la Provincia di Milano è stato avviato nel secondo semestre del 2006 per una durata triennale.

Rispetto alle azioni previste nel progetto si rendiconta quanto realizzato nell'anno 2008.

- **avvio di interventi di accoglienza e presa in carico per le famiglie e i minori in condizioni di disagio**

Dati e caratteristiche di tale intervento sono ampiamente descritti nel paragrafo minori senza provvedimento, in quanto il progetto, che ha comportato il potenziamento del servizio minori con l'assunzione di personale aggiuntivo, ha determinato la riorganizzazione del servizio con l'acquisizione anche della competenza relativa ai minori in condizione di disagio, riorganizzazione che si è completata nell'anno 2008.

- **costituzione di una rete collaborativa tra i servizi**

Il progetto prevede la costruzione di gruppi di lavoro locali e sovra territoriali 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.

Nello specifico:

**TAVOLO ISTITUZIONALE** il gruppo di lavoro già attivato nell'anno 2007 e composto dai responsabili dei Servizi Tutela, N.P.I, e Consultorio è stato ampliato con la partecipazione dei Responsabili dei Servizi specialisti quali NOA, SERT e CPS.

Il progetto *Ricucire la Rete* si è integrato con il progetto *Mosaico* a cura del Dipartimento dipendenze Asl di Milano, in quanto entrambi i progetti erano finalizzati a rendere sistematici i rapporti tra i servizi che, con diverse competenze istituzionali, si occupano della presa in carico di nuclei familiari problematici con figli minori.

Il gruppo di lavoro, che si è incontrato mensilmente, ha elaborato un protocollo integrato in materia di Tutela Minori, definendo

- le competenze specifiche di ogni servizio coinvolto con particolare riferimento alle modalità di accesso ed al raccordo condiviso tra enti e servizi diversi
- valutazione psicodiagnostica sia di adulti che di minori in carico
- la valutazione delle competenze genitoriali, limiti e potenzialità, nei casi di non accesso spontaneo degli adulti ad un servizio ma con disposizione dell'autorità giudiziaria.

**TAVOLI LOCALI**

I tavoli locali sono stati attivati in tutti i Comuni in cui opera l'Azienda; la loro composizione vede la presenza di soggetti diversi poiché rispecchia la specificità di ogni singolo comune; in linea di massima partecipano ai tavoli i rappresentanti delle istituzioni scolastiche, dei servizi sociali ed educativi che sul territorio si occupano di minori.

Nella prima annualità del progetto la gestione dei tavoli, condotti dai responsabili dei servizi sociali comunali, è risultata un'azione piuttosto complessa, sia per la disomogeneità dei tavoli locali che per la necessità di garantire una forte interazione tra il conduttore e gli operatori del Servizio Minori.

In occasione della seconda annualità si è ritenuto quindi necessario prevedere una co-conduzione dei tavoli tra il responsabile servizi sociali e un operatore del servizio minori, nonché un momento formativo di supporto metodologico alla conduzione dei tavoli, realizzato dal novembre 2007 a maggio 2008 e gestito dallo studio A.P.S, per un totale di 8 incontri di mezza giornata ciascuno.

Tale percorso ha favorito la costituzione di una modalità di condivisione nella gestione dei diversi tavoli locali e un confronto sulle tematiche e i contenuti da trattare.

Sono stati attivati da un minimo di 3 tavoli a un massimo di 8 tavoli e i temi trattati hanno riguardato:

- le modalità di consulenza e di presa in carico dei minori e la riprecisazione delle funzioni, ruoli e prassi di collaborazioni tra servizi presenti sul territorio che si occupano di minori
- il confronto sul tema del disagio minorile, e gli strumenti di rilevazione e lettura di tale fenomeno
- la segnalazione all'autorità giudiziaria.

**PROGETTO STRADAFACENDO**

**fondazione  
cariplo**



Fondazione Comunitaria  
Nord Milano

**STORIA**

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 e sostenuto da un finanziamento della Fondazione Cariplo.

Stradafacendo è nato sull'osservazione dei dati emergenti dal Servizio Minori di *Comuni Insieme* relativi alla presenza di utenza con le seguenti caratteristiche: ragazzi (italiani e stranieri) soli, senza famiglia, inseriti in comunità, prossimi ai 18 anni e quindi in uscita dalle medesime.

Sono stati attivati a favore di questi ragazzi interventi di affiancamento educativo e accompagnamento all'autonomia lavorativa e abitativa; è previsto, per questo obiettivo, l'utilizzo di un appartamento di semi-autonomia messo a disposizione dalla Cooperativa Edificatrice San Martino di Bollate nel luglio 2007

Il progetto finanziato dalla fondazione Cariplo si è concluso nel luglio 2008.

Per dar seguito alla sperimentazione avviata e consolidare l'intervento educativo rispetto ai minori collocati nell'appartamento di semiautonomia è stato presentato un ulteriore progetto alla Fondazione Comunitaria, per la durata di un anno, con decorrenza luglio 2008-giugno 2009.

**PERCORSO REALIZZATO**

**DESTINATARI** I ragazzi che hanno fruito di tale opportunità hanno un'età tra i 16 ai 21 anni e hanno la necessità di costruire una propria identità attraverso relazioni significative con operatori che li affiancano e li sostengono nel loro percorso di crescita e di autonomia.

Nel corso del progetto sono stati individuate due diverse tipologie di utenza

- **ragazzi soli**, senza famiglia o con famiglie inesistenti, **collocati in comunità** che non hanno la possibilità di rientrare presso le loro famiglie al termine del percorso comunitario; si tratta di ragazzi prossimi alla maggior età o maggiorenni.

Il progetto per questo gruppo di ragazzi ha comportato la condivisione e la costruzione del progetto di dimissione con le comunità in cui erano collocati, e l'inserimento nell'appartamento di semiautonomia, come soluzione transitoria al raggiungimento di un'autonomia sul piano abitativo, gestionale e lavorativo.

L'appartamento di semi autonomia si trova a Bollate, in Via Magenta 33, è composto da una piccola cucina, una sala, una camera da letto per due persone e i servizi.

Nell'appartamento i ragazzi sperimentano la gestione della vita quotidiana con l'aiuto e l'accompagnamento più esterno di educatori, secondo un progetto educativo individuale creato e condiviso con loro.

Nel corso del 2008 sono stati seguiti 5 ragazzi: 3 maschi, 2 femmine, di cui 3 italiani e 2 stranieri. Di questi 4 hanno utilizzato la risorsa dell'appartamento di semiautonomia.

- **adolescenti che vivono in famiglie multiproblematiche** non in grado di fornire loro un riferimento adulto e uno spazio di attenzione. Sono minori italiani, in età compresa tra i 16 e 18 anni.

L'intervento è stato centrato sulla costruzione di un legame significativo e stabile con il minore, in modo da garantirgli una figura adulta presente con la quale confrontarsi sulle scelte legate al proprio futuro. Si è lavorato in stretta collaborazione con il servizio minori e in rete con le risorse del territorio ( Centri di aggregazione giovanili, Nucleo Inserimento lavorativi, informa giovani, scuole e agenzie formative) costruendo per ciascun ragazzo un progetto fattibile.

Nel primo semestre 2006 sono state seguite 4 ragazze (la presa in carico di questa tipologia di ragazzi si è conclusa nel giugno 2008).

In considerazione dei risultati raggiunti e dell'opportunità di mettere in atto interventi educativi stabili per adolescenti costretti a crescere in situazioni di carenza di figure adulte sufficientemente adeguate, gli operatori dell'equipe di Stradafacendo stanno elaborando un nuovo progetto definito come "Tutoring educativo", per il quale richiedere nel 2009 un nuovo finanziamento alla Fondazione Cariplo.

## ORGANIZZAZIONE

La sperimentazione del progetto biennale finanziato dalla Cariplo è stata realizzata da un'equipe integrata, multidisciplinare, composta da operatori appartenenti ai due Enti che hanno formulato e gestito il progetto (la Cooperativa il Grafo e Comuni Insieme) e precisamente: il Responsabile Servizio Minori, ( coordinatore del progetto), un coordinatore degli educatori, tre educatori professionali a part-time, due assistenti sociali per ciascuna equipe del servizio minori, uno psicologo. Le riunioni dell'equipe di Stradafacendo sono state effettuate con cadenza quindicinale, mentre i momenti di supervisione, ai quali partecipavano solo gli operatori, hanno avuto cadenza mensile.

A conclusione dei due anni di sperimentazione si è scelto sul piano organizzativo di appoggiare l'intervento educativo all'equipe del sostegno educativo domiciliare gestito dal Grafo, che avrà al suo interno un educatore specificatamente dedicato a questa fascia di ragazzi. Analogamente nel Servizio Minori dell'Azienda si manterranno le competenze specifiche degli assistenti sociali deputati ad occuparsi dei ragazzi per i quali si avviano i progetti educativi di autonomia. Con il nuovo assetto organizzativo le riunioni dell'intera equipe di Stradafacendo avvengono secondo le necessità e a cadenza mensile/bimestrale e sono finalizzate alla discussione di problematiche più generali legate al progetto o alla gestione dell'appartamento. La progettazione e il monitoraggio dell'intervento educativo sul singolo ragazzo sono di pertinenza della specifica equipe operativa.

## PROCESSO DI LAVORO

Di seguito si illustra il processo di lavoro adottato con la nuova organizzazione

### SEGNALAZIONE

Presentazione situazione, attraverso la compilazione di una scheda e una prima riunione, da parte degli operatori referenti del caso all'Assistente Sociale della propria equipe

### ANALISI SITUAZIONE PRIMA IPOTESI PROGETTUALE

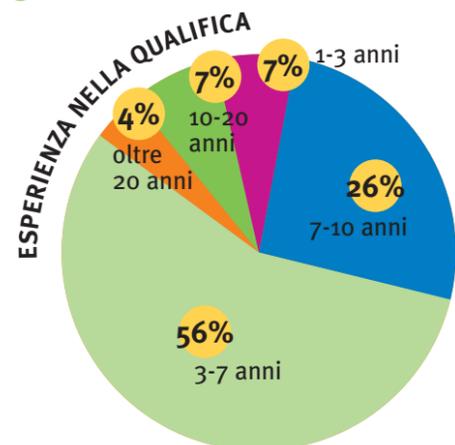
l'A.S. referente per Stradafacendo promuove un incontro tra gli operatori referenti del caso, l'educatore e la coordinatrice del Servizio Educativo Domiciliare, per discutere e definire il progetto di presa in carico del ragazzo

### PRESA IN CARICO REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

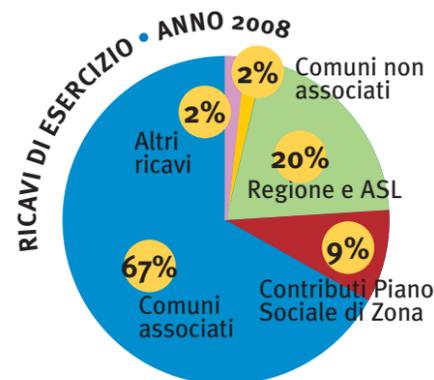
Conoscenza del ragazzo, avvio degli interventi previsti (attivazione delle risorse necessarie, contatti con i servizi del territorio) La realizzazione dell'intervento è costantemente monitorata negli incontri dell'equipe operativa e all'interno dell'equipe del Servizio di Sostegno Educativo.

Risorse

ESPERIENZA PROFESSIONALE NELLA QUALIFICA/RUOLO		
	Ass. Sociali	Psicologi
1-3 anni	2	0
3-7 anni	8	7
7-10 anni	4	3
10-20 anni	0	2
oltre 20 anni	0	1



RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Regione e ASL	762.045	22 %	692.668	20 %
Contributi Piano di Zona	194.244	6 %	313.900	9 %
Comuni associati	2.468.661	69 %	2.304.459	67 %
Comuni non associati	49.398	1 %	63.480	2 %
Altri ricavi	81.617	2 %	83.878	2 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>3.555.966</b>		<b>3.458.385</b>	

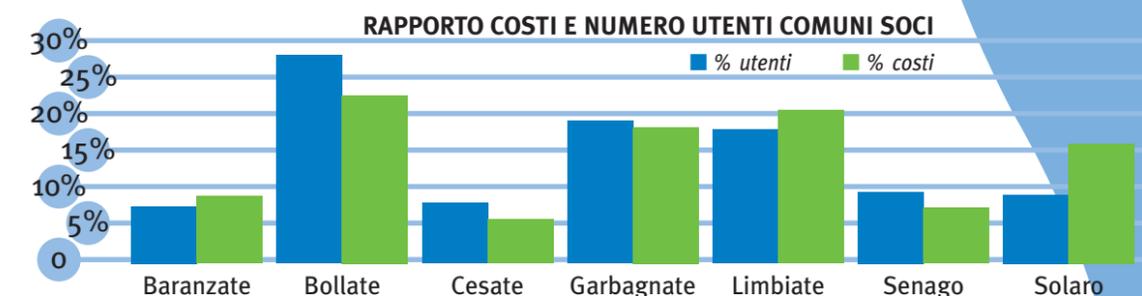


COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Collocamenti	2.308.822	65 %	2.124.506	61 %
Affidi	160.522	5 %	187.891	5 %
Progetto Stradafacendo	85.733	2 %	35.638	1 %
Personale	921.746	26 %	1.019.363	29 %
Formazione	5.290	0 %	9.850	0 %
Costi generali e Logistica	73.854	2 %	81.137	2 %
<b>Totale costi</b>	<b>3.555.967</b>		<b>3.458.385</b>	



Di seguito si riportano le percentuali di incidenza dei costi sostenuti da ciascun comune per l'anno 2008 e quelle relative al numero di 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	65	7 %	53.818,00	147.968,00	201.786,00	9 %
Bollate	241	28 %	180.372,00	339.460,00	519.832,00	23 %
Cesate	73	8 %	63.511,00	72.451,00	135.962,00	6 %
Garbagnate	172	20 %	130.667,00	300.948,00	431.615,00	19 %
Limbiate	154	18 %	161.300,00	316.509,00	477.809,00	21 %
Senago	82	9 %	99.580,00	57.769,00	157.349,00	7 %
Solaro	81	9 %	65.181,00	314.925,00	380.106,00	16 %
<b>Totale</b>	<b>868</b>		<b>754.429,00</b>	<b>1.550.030,00</b>	<b>2.304.459,00</b>	



Processi, attività e risultati

## N.I.L. - NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA

SEDE OPERATIVA

CESATE  
Via Donizetti 352

### MISSION

#### FINALITÀ E OBIETTIVI

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 per:

- persone appartenenti alle categorie protette
- realtà produttive, con più di 15 dipendenti, che devono ottemperare agli obblighi in materia di collocamento obbligatorio per l'inserimento lavorativo mirato (legge 68/99) e a tutte le aziende che desiderano offrire l'opportunità di tirocini lavorativi - formativi

I principali obiettivi del servizio sono:

- offrire agli appartenenti delle categorie protette occasioni di integrazione lavorativa
- 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
- 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, coinvolgendo e supportando persone e famiglie;
- formula il progetto individuale
- 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;
- offre consulenza specialistica gratuita ad aziende e cooperative, svolgendo un ruolo di mediazione tra le esigenze di produzione, equilibrio e benessere;
- analizza le postazioni lavorative, la dimensione professionale, organizzativa e culturale
- garantisce il supporto tecnico per lo svolgimento degli obblighi di legge (leg. 68/99)
- supporta i lavoratori e le imprese attraverso il monitoraggio dell'inserimento e azioni per il mantenimento del posto di lavoro anche per utenti non inseriti dal NIL
- lavora in rete con tutti i servizi pubblici e privati che si occupano di tematiche lavorative



Identità

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

Il confronto fra i singoli operatori e il coordinatore avviene all'interno dell'equipe settimanale.

Ogni operatore del N.I.L. lavora in una porzione del territorio. 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. Il servizio opera per tutti i Comuni dell'Azienda ed è convenzionato con i comuni di: Ceriano Laghetto, Cogliate, Lazzate e Misinto.

ÉQUIPE ANNO 2008	
n. incontri	tot. ore
43	129

## STRUMENTI DI LAVORO

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

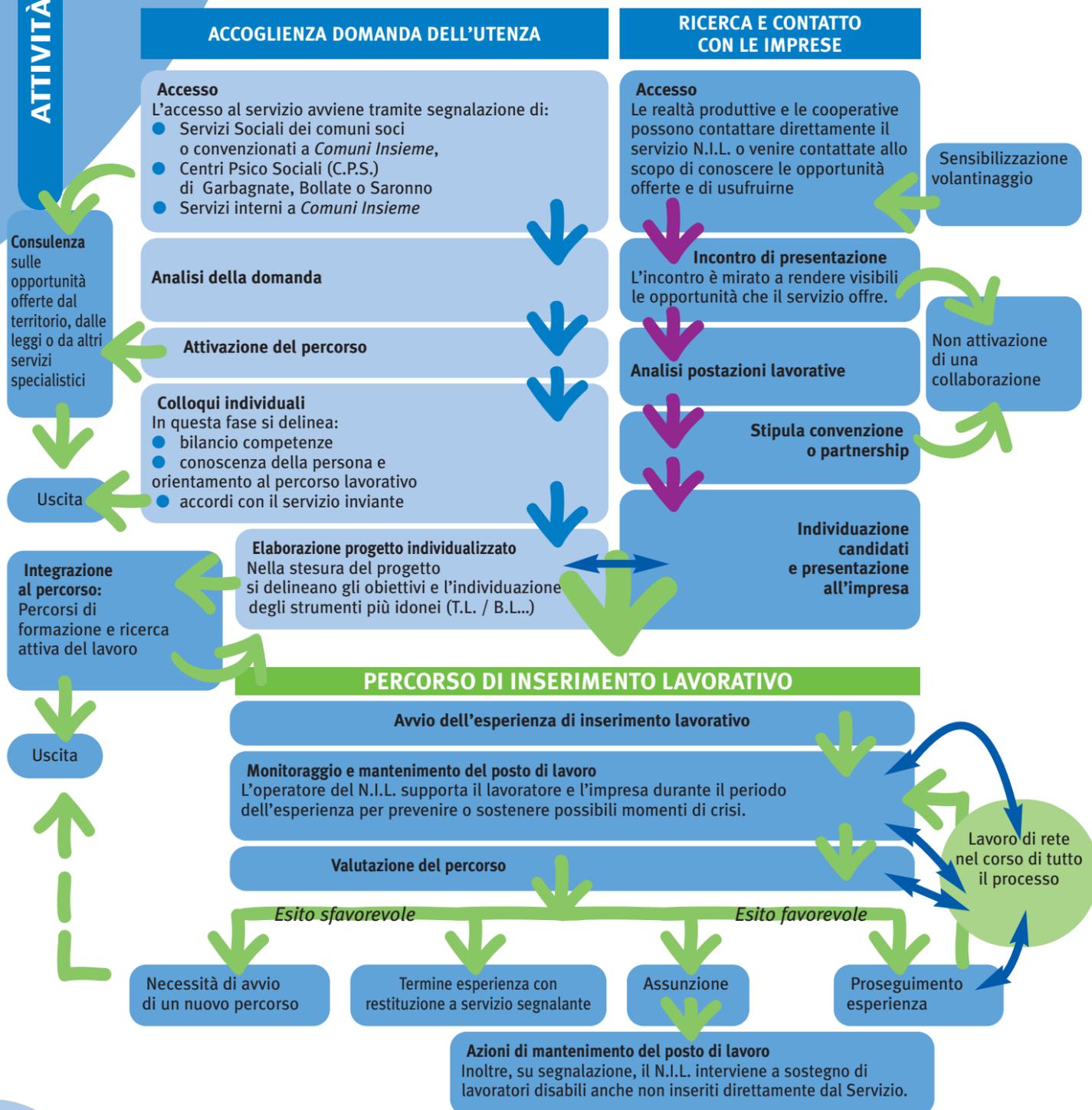
- **Tirocinio Lavorativo:** strumento propedeutico alla collocazione lavorativa per soggetti che necessitano di un supporto educativo o formativo. Prevede una durata dai 3 ai 12 mesi rinnovabili fino a 24, copertura assicurativa e contributo economico.
- **Borsa Lavoro:** strumento finalizzato all'assunzione 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 il sostegno di 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.

ATTIVITÀ E SERVIZI

N.I.L. - NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA

## 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 2008 il Servizio ha preso in carico 259 utenti, con un incremento nel triennio del 50%. La maggior parte (93%) degli utenti è residente

in Comuni soci dell'Azienda, mentre il 7% risiede nei Comuni convenzionati.

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 (48%). E' da segnalare un significativo aumento nel triennio degli utenti con patologia di tipo psichiatrico (+93%).

TOTALE ORE LAVORATE NELL'ANNO	
2006	6.000 ore
2007	5.910 ore
2008	5.836 ore

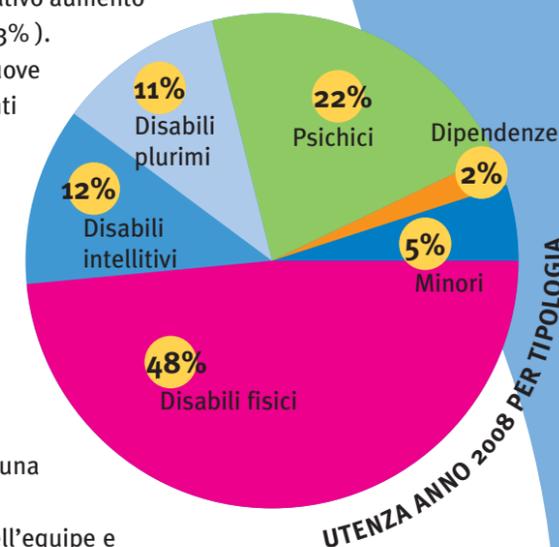
Nel 2008 il servizio ha ricevuto 89 nuove segnalazioni, di cui 88 relative a utenti residenti nei Comuni soci. La diminuzione delle segnalazioni da parte dei Comuni convenzionati, è relativo alla scadenza della convenzione che questi Enti hanno in essere con *Comuni Insieme*,

valida fino al termine del 2009. A partire dal 2010 è presumibile che tali Comuni si rivolgeranno ai servizi dei rispettivi Ambiti della Provincia di Monza e Brianza.

Per quanto concerne le attività svolte dal servizio si registra una crescita del 19% del numero degli interventi.

Nell'ultimo anno, una sostituzione di personale all'interno dell'equipe e la conseguente diminuzione delle ore operative lavorate, hanno comportato un rallentamento dei tempi della presa in carico delle nuove situazioni ed una minore frequenza nei monitoraggi.

UTENTI IN CARICO	ANNO 2006		ANNO 2007		ANNO 2008	
	COMUNI SOCI	COMUNI NON SOCI	COMUNI SOCI	COMUNI NON SOCI	COMUNI SOCI	COMUNI NON SOCI
Disabili	122	10	151	16	170	15
Di cui:						
fisici	85	6	110	6	121	6
intellettivi	25	3	27	4	26	4
plurimi	12	1	14	6	23	5
Psichici	24	5	35	3	54	2
Dipendenze / altri	3	0	4	0	5	0
Minori	9	0	10	1	13	0
<b>Totale</b>	<b>158</b>	<b>15</b>	<b>200</b>	<b>20</b>	<b>242</b>	<b>17</b>
	<b>173</b>		<b>220</b>		<b>259</b>	



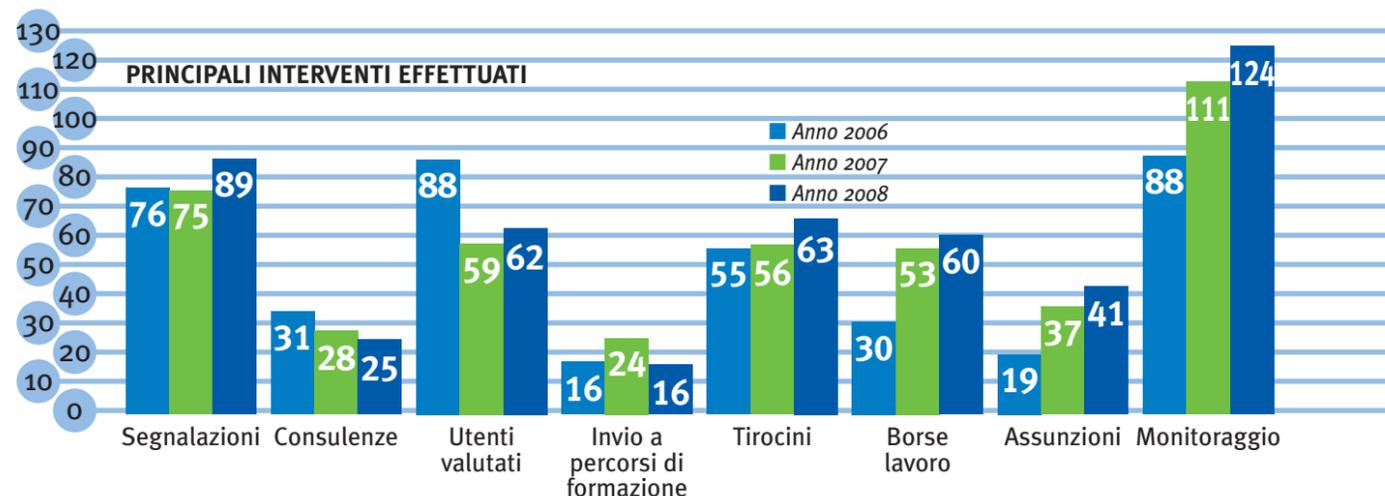
PRINCIPALI INTERVENTI EFFETTUATI	ANNO 2006		ANNO 2007		ANNO 2008	
	COMUNI SOCI	COMUNI NON SOCI	COMUNI SOCI	COMUNI NON SOCI	COMUNI SOCI	COMUNI NON SOCI
Segnalazioni	67	9	70	5	88	1
Consulenze	29	2	27	1	25	0
Utenti valutati	78	10	55	4	60	2
Invio a percorsi di formazione	16	0	21	3	16	0
Tirocini	50	5	49	7	58	5
Borse lavoro	30	0	49	4	54	6
Assunzioni	18	1	36	1	36	5
Di cui:						
tempo determinato	9	1	23	1	23	1
tempo indeterminato	9	0	13	0	13	4
Monitoraggio percorsi di inserim. lavorativo	84	4	102	9	115	9
<b>Totale</b>	<b>372</b>	<b>31</b>	<b>409</b>	<b>34</b>	<b>452</b>	<b>28</b>
	<b>403</b>		<b>443</b>		<b>480</b>	

La tabella precedente e il grafico che segue mostrano un aumento nell'ultimo triennio del numero di interventi svolti e in particolare:

- sono aumentate il numero di assunzioni (+ 116 %)
- sono aumentate il numero delle borse lavoro (+ 100%)
- è aumentato il numero di segnalazioni (+17%)
- sono aumentati il numero degli interventi di monitoraggio (+41%) e in particolare 36 sono gli utenti seguiti per il mantenimento del lavoro di post assunzione.

Questo dato sottolinea come il lavoro svolto dal NIL non si esaurisce con l'assunzione della persona ma continua, su richiesta sia dell'utente che dell'azienda, almeno fino a quando il rapporto di lavoro non diventa definitivo (assunzione a tempo indeterminato) o, su necessità, in relazione al progetto individualizzato

- Il NIL ha proseguito anche nell'anno 2008 l'attività di invio a percorsi formativi propedeutici all'inserimento lavorativo. La maggior parte dei corsi frequentati sono di informatica (competenza richiesta per lo svolgimento della maggior parte delle mansioni lavorative) e hanno una durata massima di 15 giorni



**RISULTATI**

Si prova a dare conto dei risultati ottenuti dal Servizio a partire dagli esiti delle borse lavoro, principale strumento per l'avvio di percorsi di integrazione lavorativa, e attraverso il follow up delle assunzioni avvenute nel 2007:

Nel corso del 2008 sono state attivate 60 borse lavoro; di queste:

- 11 borse lavoro (18%) hanno visto l'attivazione di una nuova borsa lavoro, non necessariamente nella stessa azienda o cooperativa;
- 29 borse lavoro (48%) sono sfociate in un'assunzione,
- 2 borse lavoro (3%) si sono concluse senza assunzione e la persona è in attesa dell'attivazione di un nuovo percorso di inserimento lavorativo;
- 7 borse lavoro (12%) sono terminate con la dimissione dal servizio per mancanza di requisiti nel contesto lavorativo;
- 11 borse lavoro (18%) sono ancora in corso nel 2009.

12 assunzioni (29%) sono avvenute senza l'utilizzo dello strumento della borsa lavoro, tramite assunzione diretta o tramite la partecipazione a progetti

Nel corso del 2007 sono state effettuate 37 assunzioni. Queste 37 assunzioni nel 2008 hanno avuto la seguente evoluzione:

- 27 assunzioni (73%) sono state confermate, sia quelle che avevano in partenza un contratto a tempo indeterminato, sia quelle che avevano in partenza un contratto a tempo determinato, che è stato confermato
- 8 assunzioni sono terminate con la dimissioni del lavoratore o senza il rinnovo del contratto a tempo determinato
- 2 assunzioni sono sfociate in dimissioni ma gli stessi utenti sono stati direttamente riassunti in altri contesti

**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

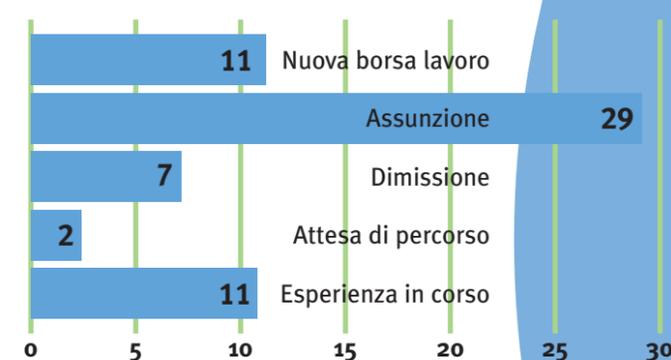
N.I.L. di un possibile progetto alternativo, che non esclude in futuro una possibile ulteriore collaborazione. Nel 2008 sono state dimesse 52 persone (+225% rispetto all'anno precedente). Rispetto allo scorso anno, sono aumentate in modo particolare le seguenti voci:

- aggravamento della disabilità, che ha condizionato la compatibilità con un percorso lavorativo;
- mancanza dei pre-requisiti lavorativi, verificata in lunghi periodi di esperienze, soprattutto di tirocinio lavorativo.

Inoltre in relazione al progetto di collaborazione con il servizio Minori Prevenzione e Tutela, si è introdotto un nuovo capitolo di dimissioni relativo al percorso minori, che spesso si esaurisce dopo la prima esperienza di tirocinio o per la raggiunta maggior età.

Le motivazioni che hanno portato alle dimissioni sono riportate nella tabella qui sopra.

**ESITI BORSE LAVORO ATTIVATE NEL 2008**



**FOLLOW UP ASSUNZIONI ANNO 2007**

Assunzioni confermate	27
Dimissioni	8
Assunzioni confluite in altre assunzioni	2
<b>Totale</b>	<b>37</b>

**MODALITÀ DI DIMISSIONI UTENTI ANNO 2008**

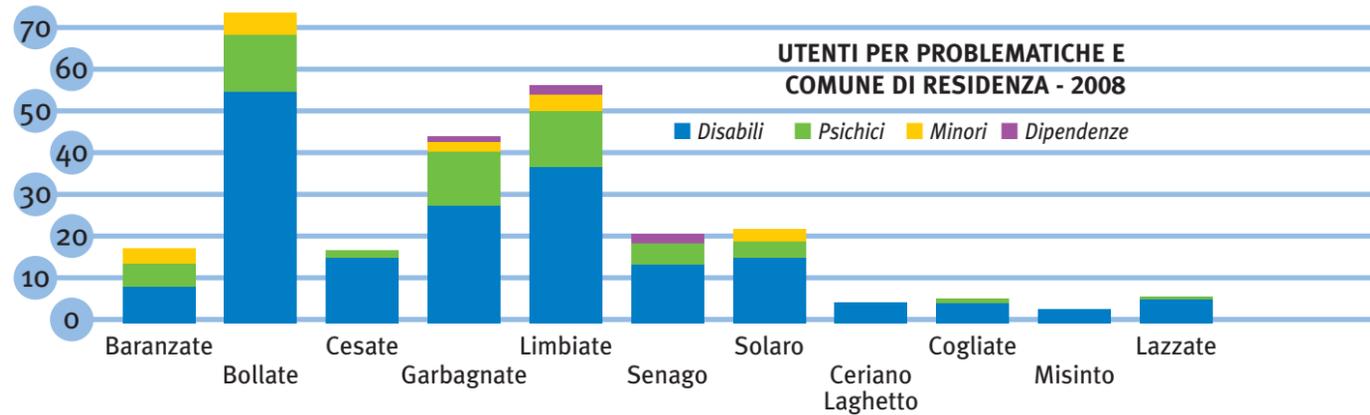
	N. UTENTI	%
Trasferimento	3	6 %
Non più tutela	5	10 %
Rifiuto percorsi lavorativi	17	33 %
Mancanza rispetto progetto	2	4 %
Aggravamento disabilità	8	15 %
Verificata mancanza dei pre-requisiti lavorativi	12	23 %
Raggiunta occupazione con mezzi autonomi	5	10 %
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>100 %</b>

# Destinatari del N.I.L.

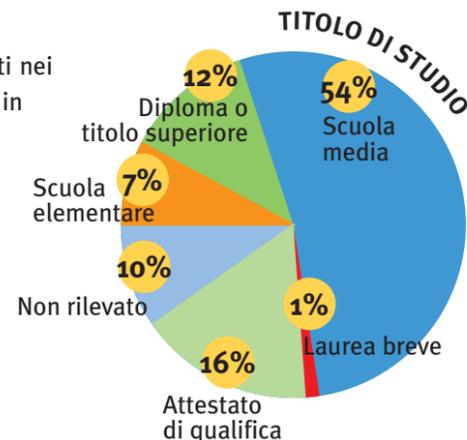
I servizi offerti dal N.I.L. sono rivolti a:

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. I minori, anche senza invalidità, segnalati dal Servizio Minori Prevenzione e Tutela di *Comuni Insieme*.
2. tutte le realtà produttive della Provincia di Milano (aziende private, enti locali, aziende pubbliche) 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.

ANNO 2008	UTENTI PER TIPOLOGIA DI PROBLEMATICHE E COMUNE DI RESIDENZA												
	COMUNI SOCI						COMUNI DEL DISTRETTO					Totale	% su totale utenti in carico
	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Senago	Solaro	Ceriano Laghetto	Cogliate	Misinto	Lazzate		
Disabili	9	55	14	28	37	12	15	4	4	2	5	185	71,4 %
Psichici	3	14	1	12	13	7	4	0	1	0	1	56	21,6 %
Minori	2	3	0	2	4	0	2	0	0	0	0	13	5 %
Dipendenze	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	5	2 %
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>72</b>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>220</b>	<b>100 %</b>
% su totale utenti	5,4%	27,8%	5,8%	16,6%	21,6%	8,1%	8,1%	1,5%	1,9%	0,8%	2,3%	100%	



Per quanto concerne la distribuzione territoriale degli utenti nei Comuni soci, si può rilevare una generale omogeneità in rapporto al numero di abitanti.



I dati e le tabelle sottostanti provano a dar conto di alcune caratteristiche che possono condizionare la ricerca delle attività lavorative:

1. i titoli di studio degli utenti segnalati nel 2008 indicano che la maggior parte degli utenti, il 61% (+17%) rispetto allo scorso anno, possiede una licenza della scuola dell'obbligo.
2. Il 73% dei nuovi utenti segnalati non possiede alcuna competenza informatica (65 nuovi ingressi su 89)
3. E' significativa la percentuale delle persone in carico al Servizio che hanno un'età superiore ai 45 anni; che rappresentano il 31% sul totale
4. Solo il 4% degli utenti sono donne sole con uno o più figli a carico; (il 6% del totale delle donne seguite dal Servizio), per tutte però la conciliazione tra orari lavorativi e gestione familiare risulta particolarmente difficoltosa

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, il tipo di patologia etc...

PERSONE IN CARICO CON CARATTERISTICHE SPECIFICHE - 2008	COMUNI SOCI						COMUNI CONVENZIONATI				Totale	
	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Senago	Solaro	Ceriano Laghetto	Cogliate	Lazzate		Misinto
Persone con età superiore ai 45 anni	2	29	6	13	14	12	3	1	0	1	0	<b>81</b>
% su totale in carico per Comune	14%	40%	40%	30%	25%	57%	14%	25%	0%	17%	0%	
Donne con figli a carico	0	2	2	2	2	1	0	0	1	0	0	<b>10</b>
% su totale in carico per Comune	0%	3%	13%	5%	4%	5%	0%	0%	20%	0%	0%	



Per quanto concerne la ripartizione per genere, il 64% delle persone in carico sono uomini.

Nonostante l'incremento delle dimissioni, dovuto in parte all'aggravamento di alcune situazioni di cronicità, si segnalano ugualmente 26 casi di utenti che rimangono in carico senza un reale sbocco lavorativo/assunzione. Per utenti cronici si intendono persone che pur avendo svolto più di una esperienza di tirocinio o borsa lavoro, non hanno sbocchi in termini di assunzioni e vengono tenute in carico prevalentemente per assenza di servizi alternativi

N. UTENTI CRONICI PER COMUNE DI APPARTENENZA 2008	
Baranzate	2
Bollate	12
Cesate	2
Garbagnate	4
Limbiate	4
Senago	0
Solaro	2

**AZIENDE PROFIT, COOPERATIVE SOCIALI, ENTI PUBBLICI**

Il N.I.L. presta servizio di mediazione lavorativa in 71 realtà produttive ed enti (+82%) nel triennio; in prevalenza si tratta di aziende profit e cooperative sociali.

Rimangono residuali il numero di interventi e di esperienze effettuate all'interno degli Enti locali. Ancora poco significativa è la quota di aziende pubbliche con cui il servizio riesce ad effettuare interventi di integrazione.

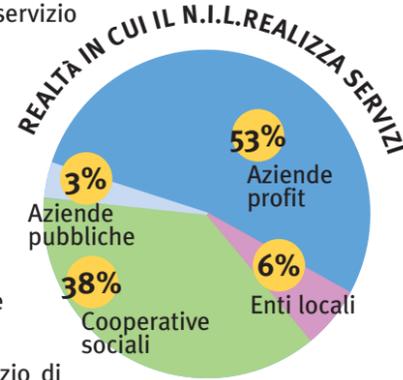
Il lavoro effettuato dagli operatori del NIL all'interno delle aziende, strutturato con specifici interventi volti ad offrire consulenza, ascolto, supporto, analisi delle postazioni, entrando nello specifico del contesto lavorativo - organizzativo, professionale e culturale, ha permesso al servizio di essere presente in azienda come risorsa, permettendo di rendere significativo l'aumento di collaborazione con le aziende profit (+153% nel triennio) del territorio e provincia.

L'aumento del numero di aziende e cooperative ha permesso al servizio di continuare a crescere con il numero di esperienze effettuate e il numero di assunzioni, nonostante la crisi profilatasi nell'ultimo trimestre dell'anno abbia reso più difficoltoso l'avvio di nuove borse lavoro e il rinnovo dei contratti a tempo determinato.

Rimangono da segnalare alcune criticità quali:

- Il numero degli utenti cronici (26) che rimangono all'interno del Servizio senza un reale sbocco lavorativo (assunzione)
- Difficoltà di spostamenti tra comuni limitrofi

REALTÀ CUI SI PRESTA SERVIZIO DI MEDIAZIONE LAVORATIVA	2006	2007	2008
Aziende profit	15	27	38
Cooperative sociali	16	21	27
Enti locali	8	4	4
Aziende pubbliche	0	2	2
<b>Totale</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>71</b>



SEDE DELLE IMPRESE E DEGLI ENTI	2007				2008			
	Comuni Soci	Comuni convenzionati	Provincia di Milano	Fuori Provincia	Comuni Soci	Comuni convenzionati	Provincia di Milano	Fuori Provincia
Aziende Profit	17	4	3	1	22	4	11	1
Cooperative	10	1	7	4	11	1	10	5
Enti locali	3	1	0	0	3	1	0	0
Aziende pubbliche	2	0	0	0	2	0	0	0

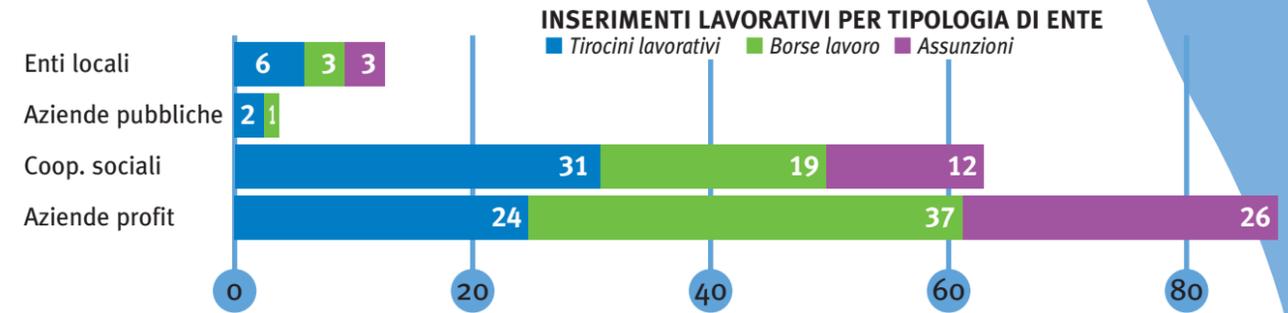
DISTRIBUZIONE DELLE REALTÀ PRODUTTIVE SUL TERRITORIO	COMUNI SOCI										Totale	
	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate	Limbiato	Senago	Solaro	Ceriano L.	Cogliate	Misinto		Lazrate
Aziende Profit	4	2	1	5	6	1	3	0	0	2	2	26
Enti locali	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	4
Aziende Pubbliche	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Cooperative	0	4	1	1	3	2	0	0	0	0	1	12
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>43</b>

La maggior parte delle imprese (62%) ha sede nei Comuni soci o nei Comuni convenzionati, mentre solo il 8% delle imprese si trova fuori provincia di Milano (comunque in territori limitrofi). La vicinanza territoriale delle aziende non è comunque garanzia sufficiente per un facile raggiungimento del posto di lavoro, a causa della scarsità di mezzi di trasporto pubblico, che collegano comuni limitrofi tra loro. Questo incide spesso sulla possibilità di rispondere alla domanda espressa da aziende e utenti.

NUMERO INTERVENTI PER TIPOLOGIA DI AZIENDA	2007					2008				
	AZIENDE PROFIT	COOP. SOCIALI	AZIENDE PUBBLICHE	ENTI LOCALI	TOTALE	AZIENDE PROFIT	COOP. SOCIALI	AZIENDE PUBBLICHE	ENTI LOCALI	TOTALE
Tirocini lavorativi	16	34	1	5	56	24	31	2	6	63
Borse lavoro	29	21	1	2	53	37	19	1	3	60
Assunzioni	14	20	1	2	37	26	12	0	3	41
<b>Totale</b>	<b>59</b>	<b>75</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>146</b>	<b>87</b>	<b>62</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>164</b>
% su totale utenti	40,41 %	51,37 %	2,06 %	6,16 %		53,05 %	37,80 %	1,83 %	7,32 %	

La quota prevalente di interventi lavorativi (una stessa persona in un anno può usufruire di più di un intervento, uno stesso utente può ad esempio usufruire di percorsi di tirocinio seguiti da una borsa lavoro) viene effettuata in aziende profit e cooperative sociali. Decisamente inferiore è l'incidenza di interventi negli enti locali, anche per quanto riguarda i tirocini lavorativi.

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 accompagnamento.



SETTORE IN CUI OPERANO LE AZIENDE	AZIENDE PROFIT	COOP. SOCIALI	AZIENDE PUBBLICHE
Commercio	10	5	-
Grafica/stampa	1	1	-
Chimica/farmaceutica	1	-	-
Metalmecanica	7	-	-
Materiali/elettricisti	4	1	-
Servizi ambientali	4	3	1
Floricoltura	-	2	-
Ristorazione	3	-	-
Agenzia per il lavoro	0	-	-
Organizzazione eventi	0	-	-
Informatica	-	1	-
Assemblaggio	-	6	-
Pulizie	1	2	-
Edilizia	3	-	-
Servizi alla persona	-	3	1
Tessile	2	-	-
Trasporti	1	-	-
Libreria	1	-	-
Teatro	-	1	-

Le tabelle seguenti descrivono i settori delle aziende e le mansioni in cui vengono impiegati tutti gli utenti che durante il 2008 hanno svolto attività di T.L., B.L., o sono stati assunti.

Alcune aziende operano in più di un settore

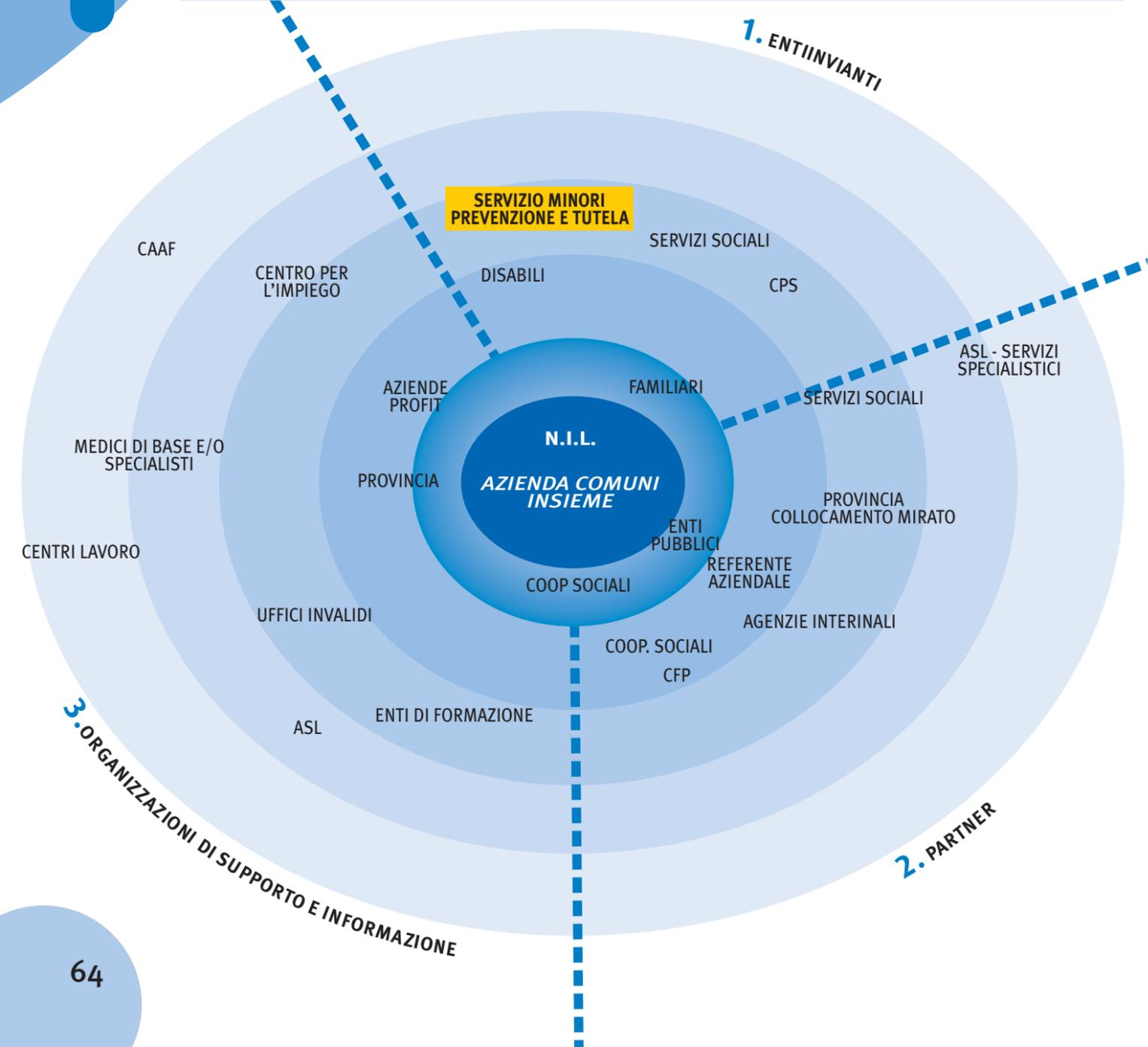
PRINCIPALI MANSIONI SVOLTE DAGLI UTENTI	
Operaio semplice	42
Impiegato	22
Assemblaggio	18
Commessa	10
Pulizia	8
Verde	7
Operatore ecologico	5
Elettricista	3
Magazzino	3
Mensa	2
Messo	2
Fattorino	1

## 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*.

Reti e partnership



### SETTORE 1. ENTI INVIANTI

L'accesso al Servizio avviene tramite segnalazione da parte dei Servizi Sociali comunali dai Centri Psico Sociali (CPS) e dal Servizio Minori Prevenzione e Tutela di *Comuni Insieme*.

La maggior parte delle segnalazioni proviene dai Servizi Sociali comunali (69%), mentre il 24 % è inviato dai C.P.S. e l'8% dal Servizio Minori. Si segnala un progressivo aumento delle segnalazioni da parte del C.P.S. (+7% rispetto allo scorso anno).

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.

ENTI INVIANTI	SERVIZI SOCIALI	CPS	SERVIZIO MINORI PREV. E TUTELA
Baranzate	4	1	0
Bollate	14	3	2
Cesate	6	0	0
Garbagnate	7	5	1
Limbrate	14	6	2
Senago	9	4	0
Solaro	6	2	2
Comuni non soci	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>21</b>	<b>7</b>

### SETTORE 2. SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

Il N.I.L., nella realizzazione dei suoi interventi, collabora con diversi soggetti in termini 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.

## RISORSE UMANE

Risorse

Gli operatori del N.I.L. presentano una forte esperienza in ambito sociale ed educativo.

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

## RISORSE ECONOMICHE

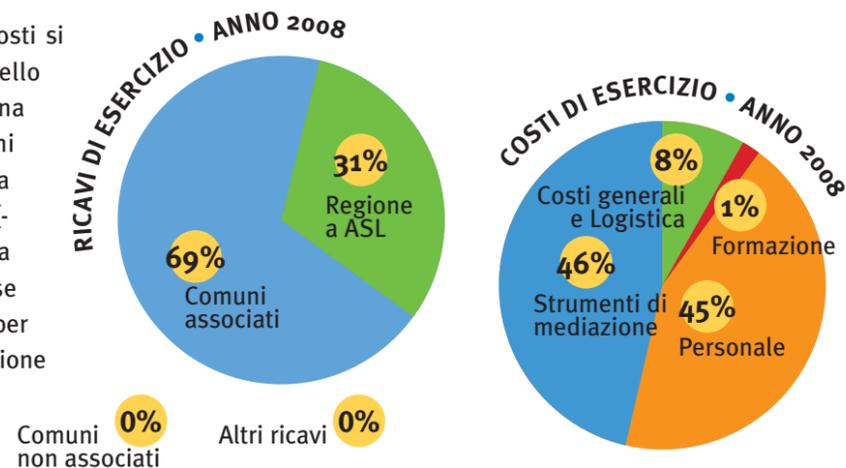
Si presenta il conto economico sintetico del servizio.

RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Regione a ASL	84.096	31 %	91.128	30 %
Comuni Associati	181.631	66 %	207.801	69 %
Comuni non associati	8.000	3 %	1.100	0,4 %
Altri ricavi	0	0 %	24	0 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>273.727</b>		<b>300.053</b>	

Si registra una crescita del servizio pari al 10%. In particolare si rileva un lieve incremento dei contributi dai Comuni associati (3%).

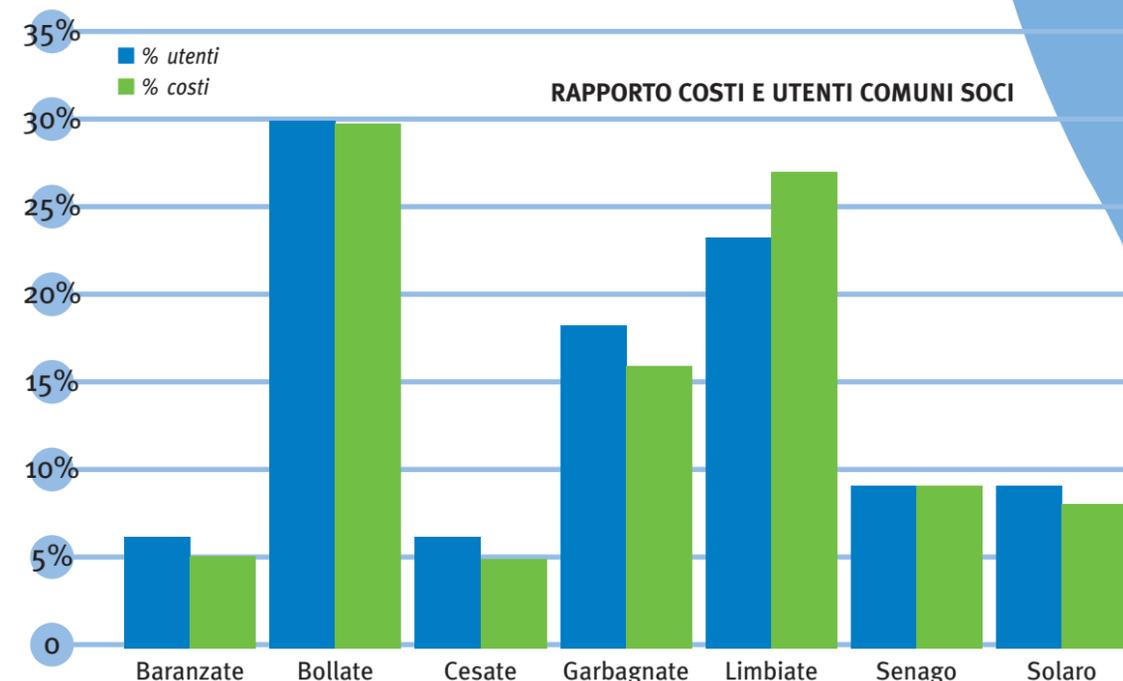
COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Personale	135.727	50 %	135.085	45 %
Strumenti di mediazione	113.077	41 %	139.003	46 %
Costi generali e Logistica	20.385	7 %	23.005	8 %
Formazione	4.538	2 %	1.860	1 %
<b>Totale costi</b>	<b>273.727</b>		<b>298.953</b>	

Per quanto concerne i costi si conferma il trend dello scorso anno con una diminuzione in termini percentuali dell'incidenza del costo del personale (-5%), a fronte di una crescita delle risorse messe a disposizione per gli strumenti di mediazione lavorativa (+5%).



La tabella che segue mostra il rapporto tra utenti in carico e spesa, per quanto concerne i Comuni soci nell'anno 2008. E' visibile una sostanziale omogeneità tra risorse economiche conferite a *Comuni Insieme* e servizio ricevuto.

COMUNE	UTENTI IN CARICO	% SU TOT. UTENTI	SPESA PER COMUNE		TOT. COSTI PER COMUNE	% SU TOT. COSTI
			PRO CAPITE	CONSUMO		
Baranzate	14	6 %	4.907,75	4.863,80	9.771,55	5 %
Bollate	72	30 %	16.448,39	46.351,02	62.799,41	30 %
Cesate	15	6 %	5.791,67	5.395,78	11.187,45	5 %
Garbagnate	43	18 %	11.915,68	20.681,42	32.597,10	16 %
Limbrate	56	23 %	14.709,17	40.458,07	55.167,24	27 %
Senago	21	9 %	9.080,82	10.590,27	19.671,09	9 %
Solaro	21	9 %	5.943,98	10.663,18	16.607,16	8 %
<b>Totale</b>	<b>242</b>		<b>68.797,46</b>	<b>139.003,54</b>		



## SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE

SEDE OPERATIVA

CESATE  
Via Donizetti 326/b

### STORIA

*Identità*

Il Sostegno Educativo Domiciliare ai minori (SED) è nato nel **1999**, per iniziativa di alcuni comuni del garbagnatese come azione sperimentale nell'ambito degli interventi a favore dell'infanzia e l'adolescenza, previsti dalla L. 285/97, con la 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.

Dal **2005** è gestito da *Comuni Insieme* che, in ottemperanza agli obiettivi della legge Turco gli ha dato forma di stabilità trasformandolo in servizio.

### MISSION

Il Sostegno Educativo Domiciliare è un servizio 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 individualizzati.

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 luoghi di aggregazione.

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Sostegno Educativo Domiciliare è realizzato da Comuni Insieme attraverso la collaborazione con la Cooperativa il Grafo.

Il gruppo di lavoro è composto da educatori professionali (diplomati o laureati) e da una coordinatrice pedagoga. Nei tre anni vi è stato un costante incremento di personale: il gruppo di lavoro, costituito nel gennaio 2005 da 6 educatori (di cui 2 a tempo pieno), dal settembre 2007 è formato da 11 educatori professionali part-time (19 ore settimanali).



### 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 la sua famiglia;
- dal contesto non strutturato nel quale agisce.

Queste due condizioni lo pongono in una situazione di possibile isolamento. Quindi i momenti di confronto e condivisione con i colleghi diventano strumenti indispensabili per condividere la progettazione degli interventi e l'analisi dei problemi che si incontrano, il modo di affrontarli e le responsabilità che ne derivano. Nel secondo semestre del 2007 è stata individuata dalla cooperativa Il Grafo una pedagoga con funzioni sia di coordinamento operativo all'équipe che di supporto agli educatori nella costruzione e verifica dei progetti educativi.

L'équipe educativa si riunisce settimanalmente e la sua composizione varia a seconda degli oggetti di lavoro:

la presenza di tutti gli educatori è prevista ogni 15 giorni per gli aspetti organizzativi e metodologici; un'équipe più ristretta, composta da 5/6 educatori, si confronta ogni 15 giorni sui progetti educativi. È mantenuta anche per il 2008 la supervisione mensile, per l'approfondimento clinico dei progetti educativi e degli aspetti relazionali connessi. Per il 2009 si intende favorire l'elaborazione e la supervisione dei progetti educativi con gli operatori dei servizi inviati.

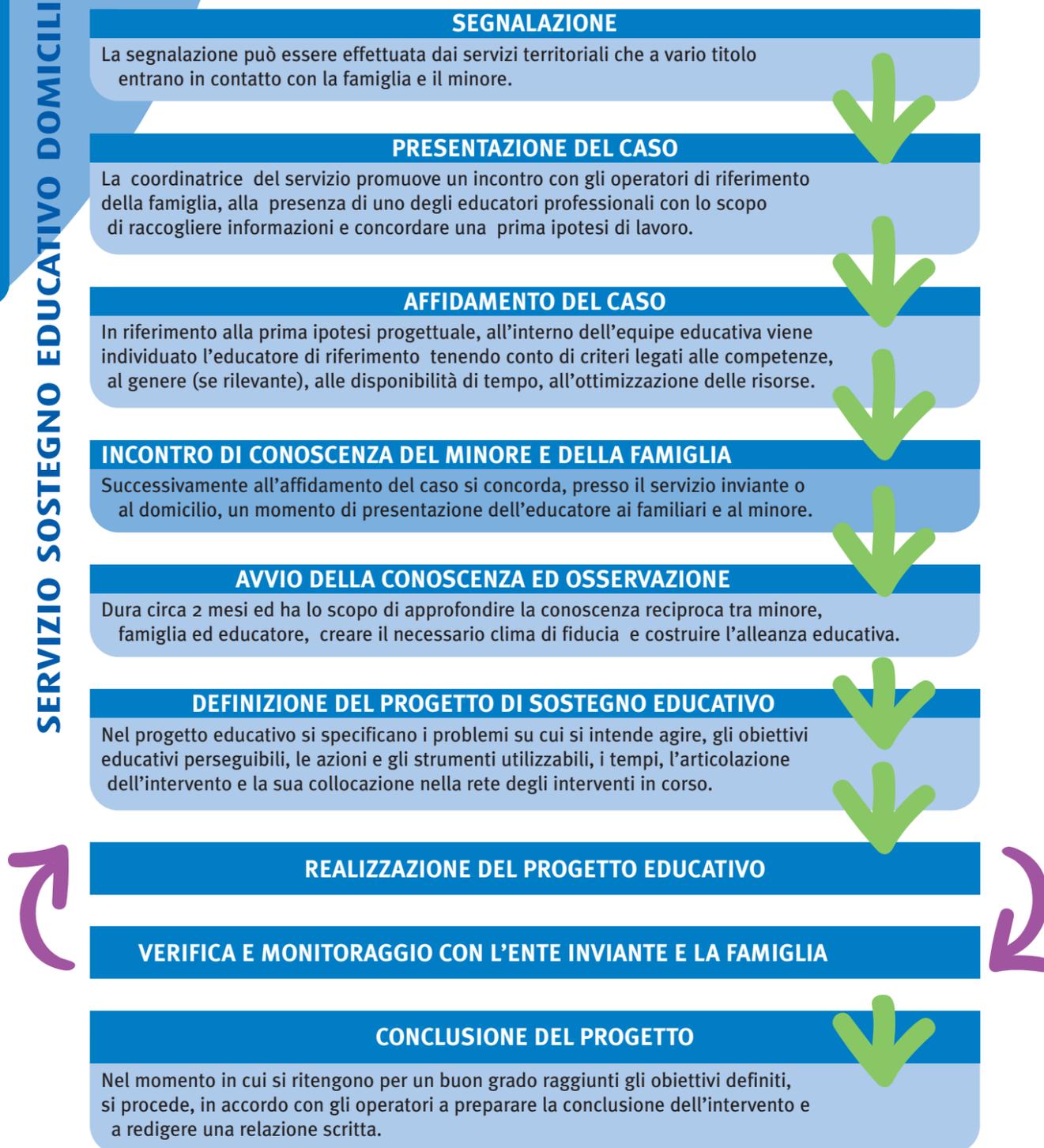
Si riportano a fianco i dati del triennio relativi al lavoro di équipe e alle supervisioni.

	LAVORO DI ÉQUIPE SED	N. INCONTRI	N. ORE
2006	Incontri di équipe	48	192
	Supervisioni	27	54
2007	Incontri di équipe	48	156
	Supervisioni	36	72
2008	Incontri di équipe	68	207
	Supervisioni	40	80

ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE

PROCESSO DI LAVORO



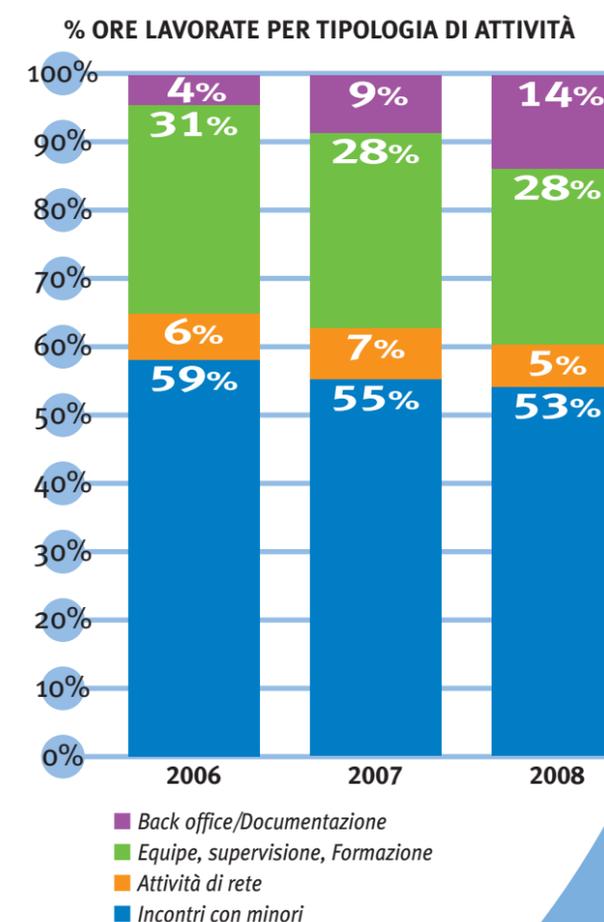
ATTIVITÀ, INTERVENTI E RISULTATI

La tabella qui a fianco considera 4 macrocategorie di attività del servizio:

TIPOLOGIA DI ATTIVITA'	N. ORE		
	2006	2007	2008
Incontri con minori	4.129	4.259,5	4.466
Attività di rete	399	557	418
Equipe, supervisione, formazione	2.146	2.194	2.325,5
Back office/Documentazione	304	698	1.243,5
<b>Totale ore</b>	<b>6.978</b>	<b>7.708,5</b>	<b>8.453</b>

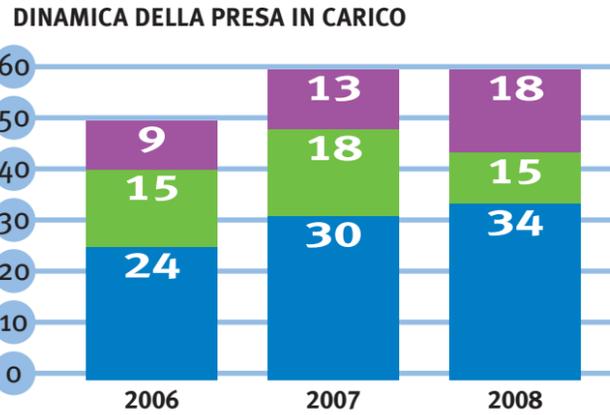
- per incontri con i minori si intende tutto il tempo trascorso direttamente con i destinatari dell'intervento nelle diverse attività (gioco, studio, accompagnamento, affiancamento), sia individualmente che in gruppo (in attività di socializzazione);
- come attività di rete si considera invece il lavoro di relazione, promozione e consolidamento del confronto, attraverso incontri, telefonate, colloqui individuali con gli operatori dei servizi, gli insegnanti, altri operatori coinvolti nell'intervento;
- sotto la voce équipe, supervisione e formazione sono considerate tutte le relative attività cui partecipano gli educatori del servizio;
- la documentazione del servizio comprende il verbale delle riunioni di équipe; per ogni progetto educativo l'educatore di riferimento cura la raccolta di informazioni, la stesura del progetto, i verbali degli incontri di rete, le relazioni di aggiornamento e la valutazione finale.

I dati riportati nella tabella ed elaborati in termini di percentuale dal grafico mostrano come il servizio Sostegno Educativo Domiciliare nel 2008 abbia dedicato la maggior parte del proprio tempo di lavoro ad attività a contatto con l'utenza. Rimane costante il tempo dedicato alle attività interne al gruppo di lavoro a supporto dell'attività educativa. In leggera diminuzione la quantità di tempo dedicata all'attività di rete. Questo dato è ascrivibile alla complessità che i Servizi coinvolti nei progetti educativi stanno attraversando e che rende a volte difficile dedicare spazi costanti e ravvicinati di confronto. Si evidenzia un maggiore investimento di tempo nella cura della documentazione, determinato dalla messa a punto di un sistema di scambio puntuale con i referenti del Servizio inviante e di un maggiore dettaglio nell'attività di rendicontazione del lavoro.



L'andamento dei casi presi in carico dal servizio, mostrato dal grafico, vede un incremento significativo di minori seguiti nel triennio (+40%). In crescita anche il trend delle dimissioni (+100%) mentre è costante il numero di minori presi in carico nell'anno.

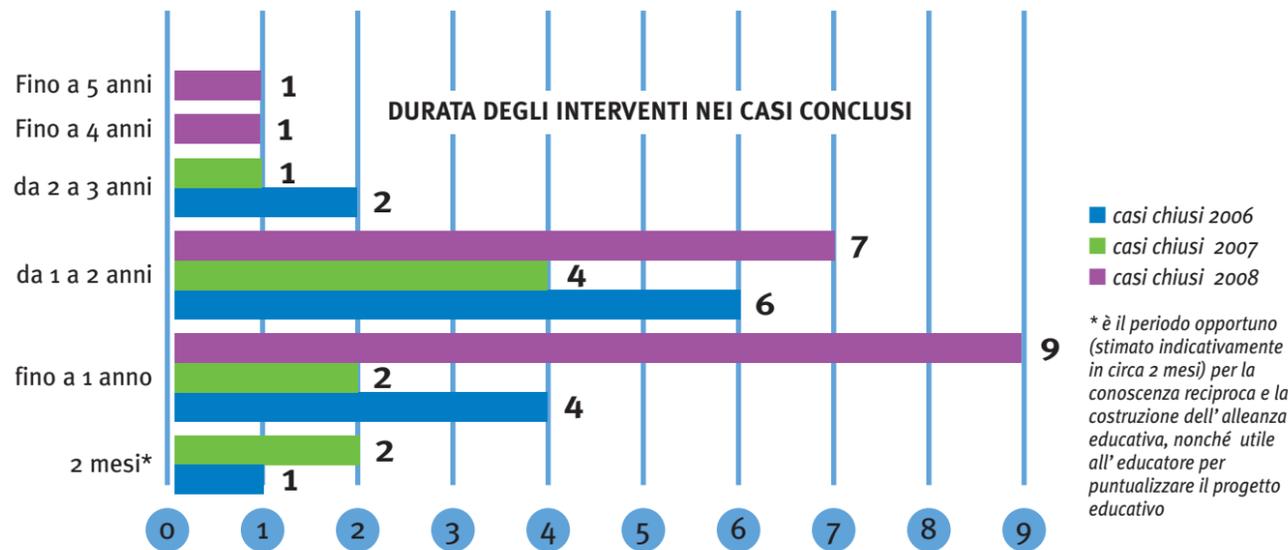
■ minori dimessi nell'anno  
■ minori presi in carico nell'anno  
■ minori in carico negli anni precedenti



MOTIVAZIONE CHIUSURA DEI CASI	2006	2007	2008
Raggiungimento obiettivi con risoluzione disagio familiare/potenziamento risorse del minore e del nucleo	5	4	4
Raggiungimento obiettivi con accompagnamento del minore ad altro collocamento	1	1	4
Opportunità/necessità altri interventi	1	6	4
Indisponibilità minore o famiglia	1	1	4
Trasferimento	1	1	2
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>18</b>

Approfondendo il tema delle motivazioni riferite alla chiusura dei casi, occorre osservare che nel 2008, se si eccettuano le due chiusure determinate dal trasferimento della famiglia in altro Comune, metà dei casi si è conclusa con il raggiungimento degli obiettivi e l'altra metà si è chiusa con l'indicazione di attivare strumenti diversi per sostenere i nuclei familiari.

Rispetto alla durata degli interventi di sostegno educativo, il grafico riporta il dato riferito ai minori dimessi: nella maggioranza delle situazioni il tempo di presa in carico varia dall'anno ai due anni (dato in crescita: dal 67% del 2006 a quasi il 90% del 2008). Nell'ultimo anno si registra solo per 2 famiglie interventi più lunghi che denotano situazioni molto compromesse.



### DESTINATARI DEL SED

I dati delle situazioni prese in carico (minori e famiglie) riportati nelle tabelle soprastanti suggeriscono che gli utenti del SED sono omogeneamente distribuiti sul territorio. Rilevante inoltre l'incremento nel triennio (+26%) dei minori e delle famiglie seguite. La forte incidenza delle situazioni interessate da provvedimenti del Tribunale per i Minorenni (+22% nel triennio) 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.

I minori seguiti dal SED sono equamente distribuiti rispetto al genere: nel 2008 il numero di utenti femmine sopravanza solo di una unità quello dei maschi.

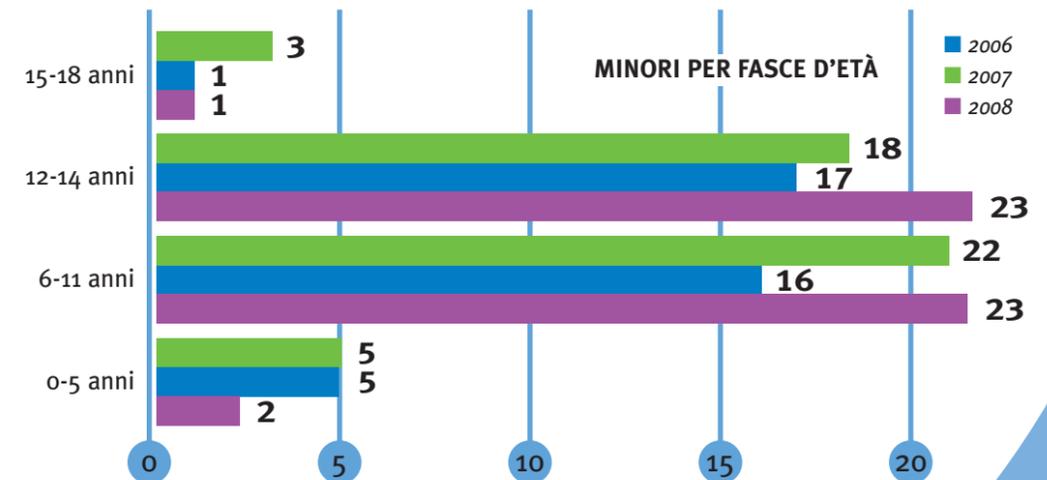
### RIPARTIZIONE PER GENERE



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 (94%). 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.

Le famiglie degli utenti seguiti continuano ad essere in maggioranza italiane; vi è tuttavia, come mostra il grafico, una percentuale non trascurabile di famiglie straniere o miste (nel 2008 rappresentano rispettivamente il 7% e il 9%).

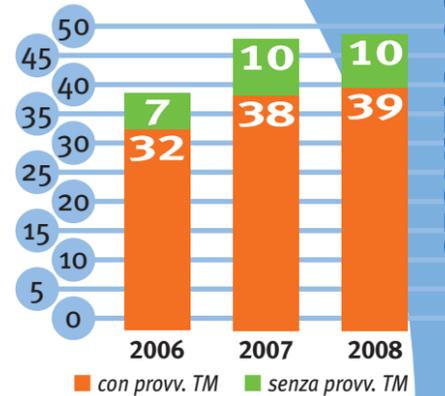
I paesi di provenienza sono Tunisia, Egitto, Marocco, Senegal, Perù, Colombia e Sri Lanka. Nel corso del 2008 sono stati 7 i minori seguiti, provenienti da famiglia straniera o mista, per i quali l'educatore ha svolto un prezioso supporto per una loro migliore integrazione nel nuovo contesto.



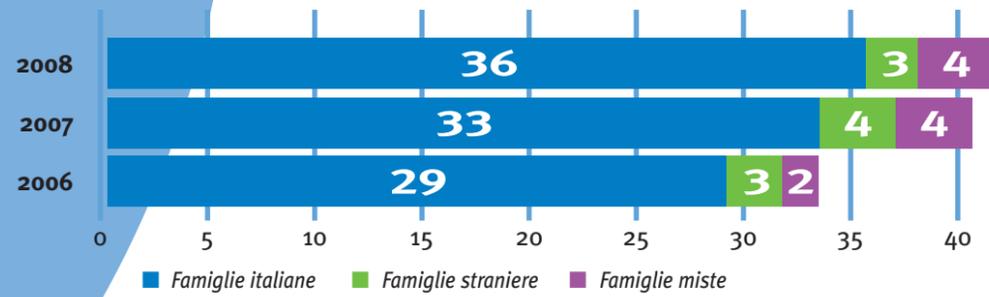
MINORI SEGUITI PER COMUNE DI RESIDENZA	COMUNI SOCI							totale
	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbrate	Senago	Solaro	
2006	1	15	3	5	7	4	4	39
2007	1	17	7	6	11	4	2	48
2008	2	18	8	6	8	4	3	49
Diff. o6-o8	+1	+3	+5	+1	+1	0	-1	+10

FAMIGLIE IN CARICO PER COMUNE DI RESIDENZA	COMUNI SOCI							totale
	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbrate	Senago	Solaro	
2006	1	12	3	4	6	4	4	34
2007	1	14	6	4	10	4	2	41
2008	2	15	6	6	8	4	2	43
Diff. o6-o8	+1	+3	+3	+2	+2	0	-2	+9

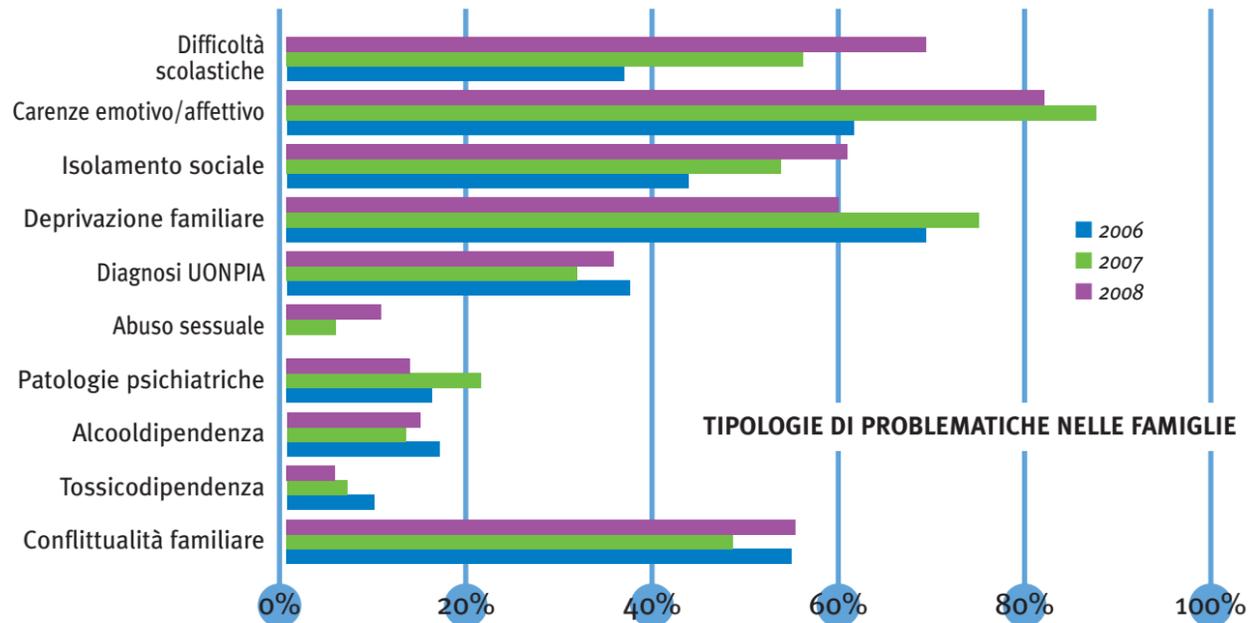
### INCIDENZA CASI CON PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA



PROVENIENZA GEOGRAFICA DELLE FAMIGLIE IN CARICO



Le famiglie degli utenti seguiti continuano ad essere in maggioranza italiane; vi è tuttavia, come mostra il grafico, una percentuale non trascurabile di famiglie straniere o miste (nel 2008 rappresentano rispettivamente il 7% e il 9%). I paesi di provenienza sono Tunisia, Egitto, Marocco, Senegal, Perù, Colombia e Sri Lanka. Nel corso del 2008 sono stati 7 i minori seguiti, provenienti da famiglia straniera o mista, per i quali l'educatore ha svolto un prezioso supporto per una loro migliore integrazione nel nuovo contesto.



Il grafico 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 nei tre anni considerati riguarda le situazioni di deprivazione 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 significativamente in crescita nell'ultimo anno, sono le situazioni di difficoltà scolastica e di isolamento sociale. Altrettanto significativo il dato relativo ai minori in carico alla 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.

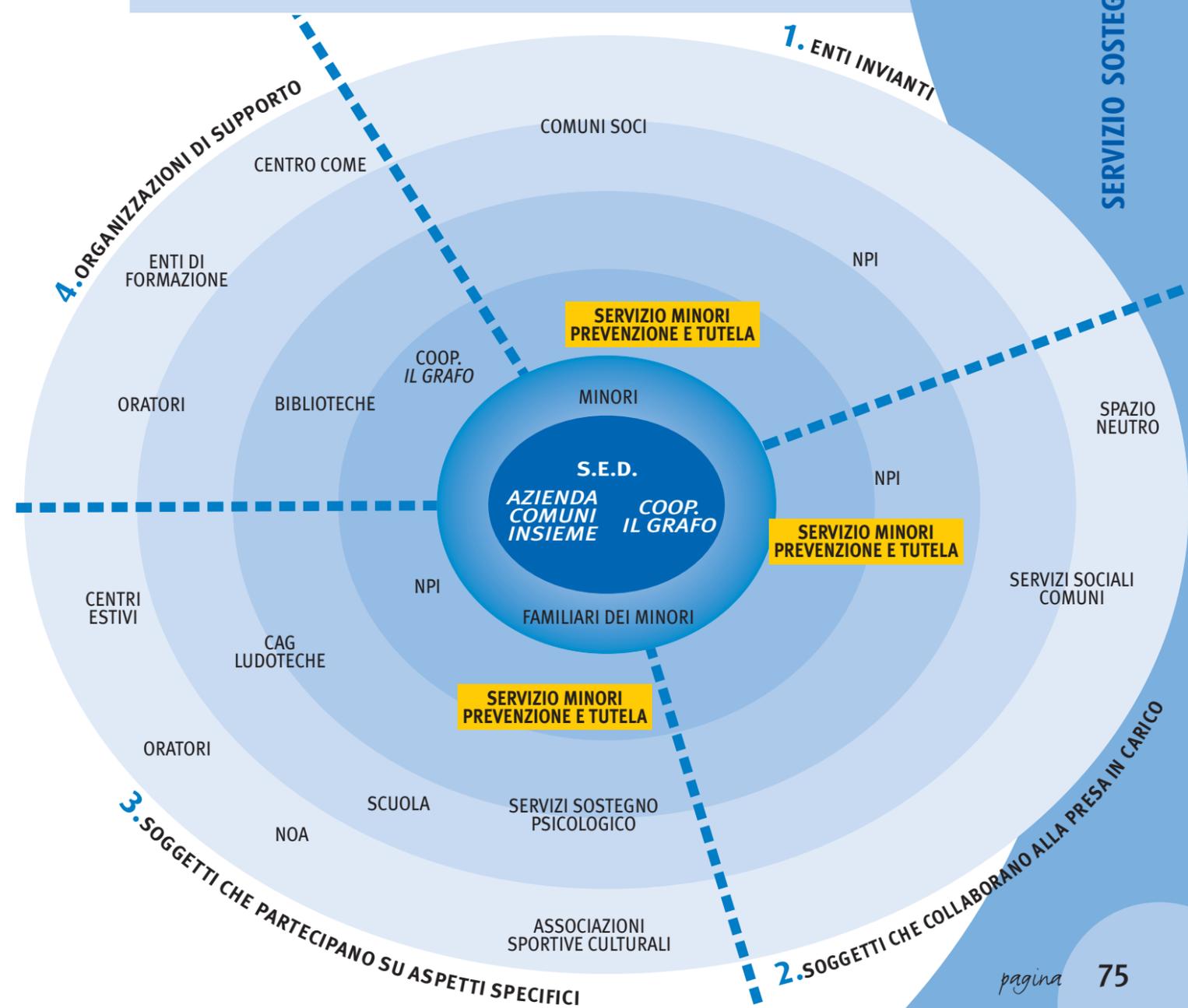
Si sottolinea che la quasi totalità dei minori proviene da famiglie interessate da più aspetti di fragilità e problematicità che si condizionano (e spesso si alimentano) reciprocamente.

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*.



ENTI INVIANTI	SEGNALAZIONI NEL 2006	SEGNALAZIONI NEL 2007	SEGNALAZIONI NEL 2008
Servizio Minori <i>Comuni Insieme</i>	10	12	10
Servizi Sociali di Base Comunale	2	2	1
UONPIA (Az. Osp)	2	2	3
Consultorio Familiare (ASL)	0	2	1
<b>Totali</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>15</b>

### 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 il Servizio Minori Prevenzione e Tutela, nei 3 anni considerati, è quello che ha presentato il maggior numero di situazioni prese in carico, (67% nel 2008). Gli altri interlocutori, Servizio di Neuropsichiatria Infantile UONPIA (18%), Consultorio Familiare (8%) e Servizi Sociali dei comuni (6%) presentano richieste dirette di intervento, ma in misura significativamente inferiore del Servizio Tutela.

### 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.

### 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 PROFESSIONALI

*Risorse*

Nell'anno 2008 hanno complessivamente lavorato per il SED 11 educatori, oltre alla coordinatrice operativa con funzioni di raccordo con la rete dei servizi segnalanti e con la responsabile del servizio 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, la grande maggioranza degli educatori sono relativamente giovani professionalmente (meno di 10 anni di vita lavorativa) ma non al primo ingresso.

### FORMAZIONE AGLI EDUCATORI

L'attività di formazione degli educatori è garantita dalla cooperativa e si configura come attività di formazione permanente e di sostegno al ruolo.

FORMAZIONE AGLI EDUCATORI	
2006	260 ore
2007	400 ore
2008	293 ore

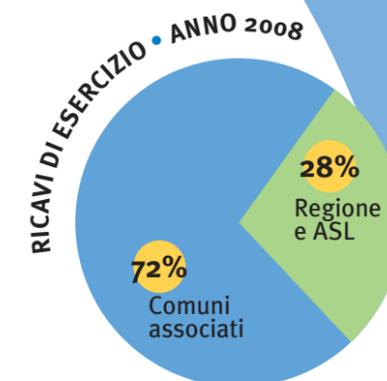
## RISORSE ECONOMICHE

Si presenta un quadro sintetico del conto economico.

In significativo aumento il contributo da Regione e ASL (+5% da circ.4) e in lieve crescita il contributo dei comuni associati (anche se in termini percentuali il dato scende del 5%).

RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Regione e ASL	44.106	23 %	64.489	28 %
Comuni associati	151.717	77 %	168.446	72 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>195.823</b>		<b>232.935</b>	

COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Coordinamento	7.680	4 %	8.000	3 %
Costi per prestazione cooperativa	178.018	91 %	213.930	92 %
Costi generali e Logistica	10.125	5 %	11.005	5 %
<b>Totale costi</b>	<b>195.823</b>		<b>232.935</b>	



## 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; dall'**ottobre 2004** passa alla gestione di *Comuni Insieme*, che lo sviluppa ulteriormente potenziando l'organico e adeguando la sede.

### MISSION

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.

**FINALITÀ** Nell'intento di valorizzare e sostenere le capacità genitoriali in situazioni multiproblematiche, Spazio Neutro offre la possibilità di chiarire e ridefinire le proprie funzioni e posizioni all'interno del sistema familiare.  
Negli interventi viene posta particolare attenzione al punto di vista del bambino nell'esplicitazione, comunicazione e narrazione degli aspetti più delicati e dolorosi.



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ OPERATIVE

Processi, attività e risultati

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 invianti, che principalmente sono:

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

Dal 2006 il servizio è aperto anche a cittadini di altri territori, previo accordo tecnico-amministrativo con gli enti locali competenti .

Il servizio è costituito da:

- **1 assistente sociale** responsabile del servizio, che coordina le riunioni di équipe, mantiene i rapporti con i responsabili dei servizi invianti, partecipa al tavolo di coordinamento degli Spazi Neutro della provincia di Milano;
- **4 educatori professionali**, che, in accordo con i servizi invianti, formulano il progetto educativo familiare (PEF) e gestiscono gli interventi volti a garantire il diritto di visita e relazione.

ÉQUIPE E SUPERVISIONE	ANNO 2008	
	INCONTRI	TOTALE ORE
Équipe interna	39	117
Supervisione mensile	11	22
Supervisione di rete	8	16

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 usufruisce di una supervisione ad impostazione sistemica a cadenza mensile. E' continuata anche nel 2008 la supervisione clinica di rete prevista nell'ambito del progetto T.R.A.M. della Provincia di Milano, che prevede la partecipazione di tutti gli operatori coinvolti sul caso e si protrae per un massimo di 10 incontri.

ATTIVITÀ E SERVIZI

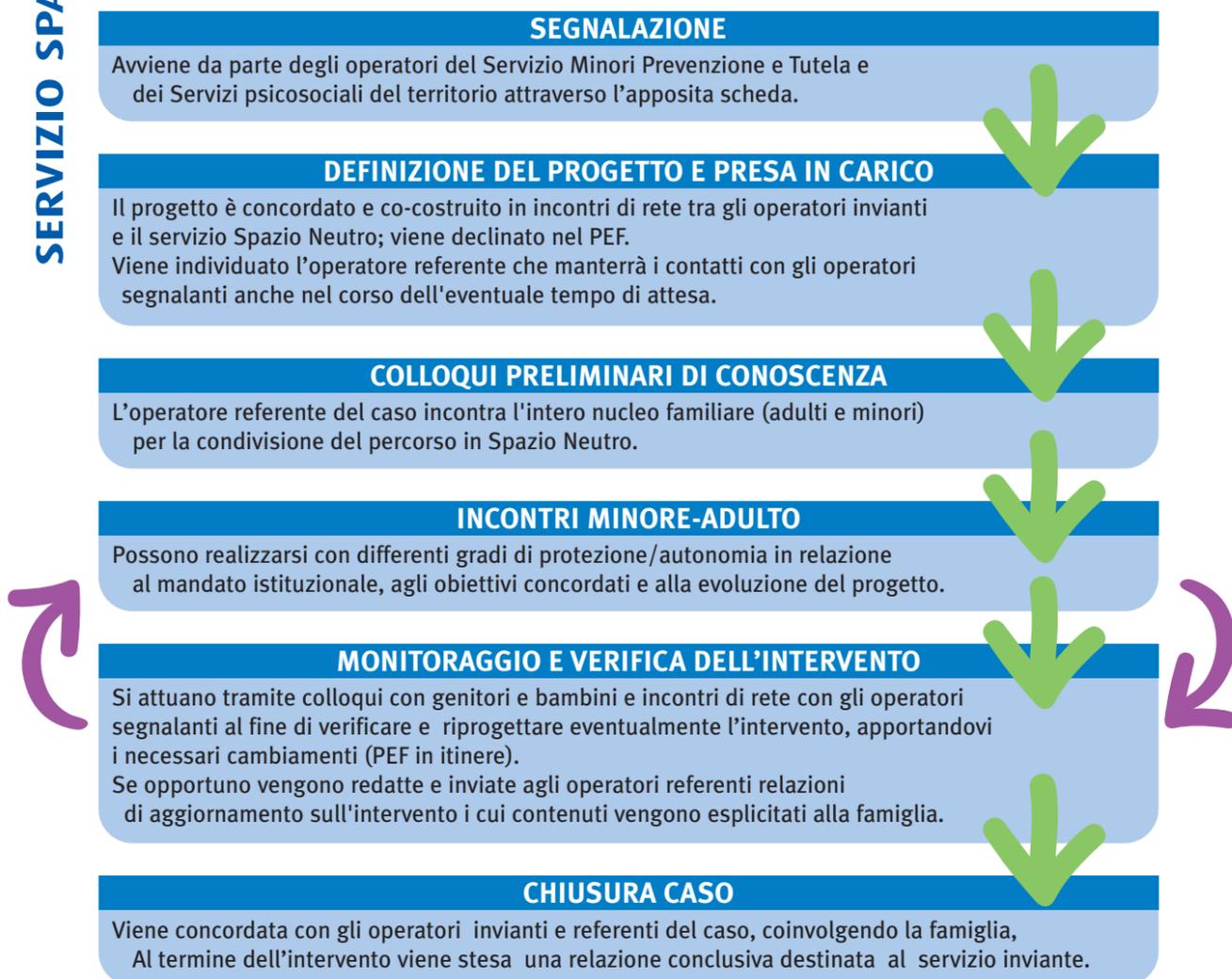
SERVIZIO SPAZIO NEUTRO ZENOBIA

## PROCESSO DI LAVORO

Dal 2006 al 2008 il Servizio Spazio Neutro Zenobia ha lavorato unicamente con situazioni in cui è presente il mandato dell'Autorità Giudiziaria ( Tribunale dei Minori, Tribunale Ordinario, Giudice tutelare). Da settembre 2008 sono state introdotte nuove modalità rispetto alla presa in carico e sono state ricondivise le prassi operative insieme al Servizio Minori Prevenzione e Tutela dell'Azienda e al Servizio Minori e Famiglia dei Comuni di Paderno D. e Novate Mil.

E' stato prodotto un nuovo strumento di lavoro denominato Progetto Educativo Familiare (PEF), costituito da: scheda di segnalazione; primo PEF (concordato e sottoscritto nella équipe di presentazione e co-progettazione); PEF in itinere, che contiene le variazioni significative del progetto in corso d'opera, concordate e sottoscritte con gli operatori referenti.

Fasi del processo operativo del servizio:



## ATTIVITÀ, INTERVENTI E RISULTATI

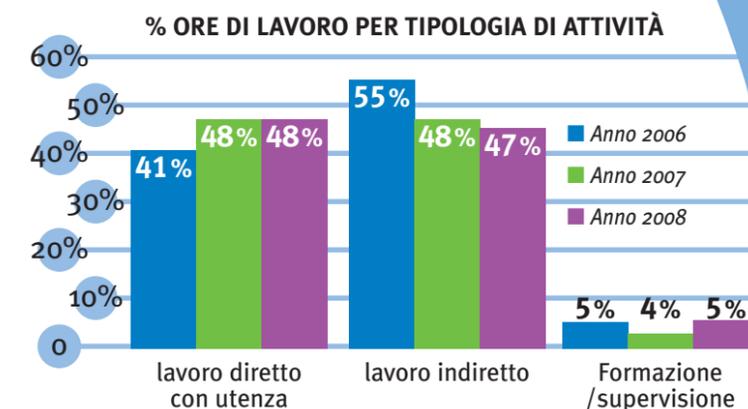
Nella tabella qui a fianco sono riportati i dati riferiti alle attività del servizio negli ultimi tre anni al fine di dare un quadro complessivo del lavoro realizzato. Si nota negli anni un costante incremento del monte ore totale, che denota l'attenzione dell'Azienda allo sviluppo del servizio. In particolare per quanto riguarda le ore operative tra il 2006 e il 2008 in termini assoluti, le ore degli operatori sono aumentate del 20,61% (+ 940 ore annue).

ORE TOT. DI LAVORO	2006	2007	2008
Operatori	4.560	5.395	5.500
Coordinatore	575	800	1.140
<b>Totale ore</b>	<b>5.135</b>	<b>6.195</b>	<b>6.640</b>

E' aumentato percentualmente anche il monte ore del coordinatore, che nel 2008 copre il 17% del monte ore totale.

Rispetto alla distribuzione del monte ore nelle diverse attività del servizio si precisa che negli anni è stato sperimentato un sistema di rilevazione differente: dal 2007 si è deciso di prendere in esame due mesi campione (maggio e novembre). Negli anni si assiste ad un lieve incremento del lavoro diretto con l'utenza, che si assesta negli ultimi 2 anni sul 48%. Si precisa che tale attività si declina non solo negli incontri effettivi e nei colloqui di preparazione/ verifica con adulti e minori, ma anche attraverso contatti telefonici e incontri informali che precedono o seguono gli incontri (nell' atrio o fuori dal servizio), che appaiono altrettanto essenziali se non più delicati per il conseguimento degli obiettivi e della risoluzione dei conflitti in atto. Nel complesso appare costante il tempo dedicato alla formazione e supervisione.

Nel 2008 sono stati previsti come obiettivi di gestione la sperimentazione di nuove modalità di lavoro che si sono declinate nell'utilizzo dello specchio unidirezionale e la possibilità di videoregistrare gli incontri. Tali modalità hanno consentito di porre particolare attenzione alla comunicazione in atto negli incontri e sono stati particolarmente utili per restituire sia nell'immediatezza dell'incontro (durante o al termine), sia in un successivo colloquio quanto visto da punti di vista differenti e da operatori diversi. E' stato inoltre progettato un percorso di gruppo rivolto a genitori separati e ai propri figli, articolato in 6 incontri, che verrà attuato nel 2009.



**ANDAMENTO DELLA PRESA IN CARICO**

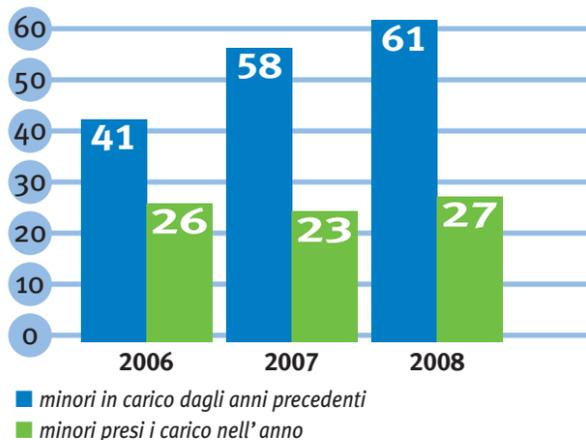
Dalle tabelle e dal grafico risulta l'andamento quantitativo dei minori presi in carico negli ultimi 3 anni. Si osserva un progressivo aumento dei minori seguiti in termini assoluti (+14 nel 2007, +7 nel 2008). Tale incremento medio del 25% nei primi 2 anni, dovuto anche all'aumento del monte ore degli operatori, si è mantenuto significativo anche nell'ultimo anno pur restando invariate le risorse.

Dalla tabella si osserva anche un sostanziale aumento dei minori dimessi, in particolare negli ultimi 2 anni: più che raddoppiati nel 2007, con un incremento del 38% nell'ultimo anno. Si sottolinea come il servizio ponga costante attenzione all'avvio dei nuovi casi, così come alla fase di conclusione dell'intervento, con l'individuazione di modalità di accompagnamento specifiche e mirate a seconda della situazione e degli obiettivi. Entrambe le fasi comportano un accurato accompagnamento del minore, l'incremento dei colloqui con i singoli o l'intero nucleo familiare, oltre a più frequenti momenti di condivisione e verifica con gli operatori referenti e la rete.

Se l'avvio necessita di un tempo per conoscere l'intero nucleo familiare coinvolto e condividere l'intervento, la dimissione si delinea come una fase altrettanto delicata nel corso della quale si possono articolare diverse modalità di accompagnamento e monitoraggio dell'andamento della situazione in uscita (ritrovo e chiusura presso lo Spazio Neutro con incontro in autonomia; incontri in autonomia alternati ad incontri protetti; breve accompagnamento del minore nel contesto individuato; colloqui di monitoraggio sugli incontri in autonomia con minore e/o adulti; passaggio verso nuove modalità di incontro con coinvolgimento di altre risorse e servizi).

	2006	2007	2008
Minori seguiti	67	81	88

**ANDAMENTO DELLA PRESA IN CARICO**



	2006	2007	2008
Minori presi in carico	26	23	27
Dimessi	8	21	29

ESITO INTERVENTI CONCLUSI	2006	2007	2008
Ripristino della relazione	8	13	19
proseguimento in autonomia o con altre modalità	7	11	17
con successiva interruzione dei rapporti	1	2	2
Interrotti senza ripristino della relazione	2	10	10
per decisione dell'A.G./Servizi	1	3	3
per rinuncia del genitore/adolescente	1	7	7
Interventi non avviati (svolte solo equipe presentazione e colloqui con adulti)	1	1	1
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>30</b>

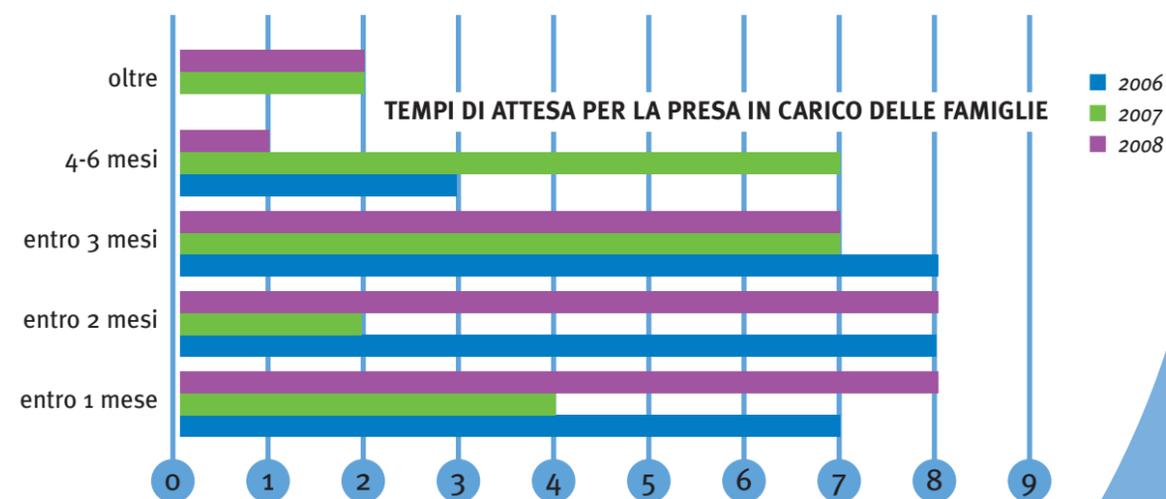
Considerando l'esito degli **interventi effettuati** dal servizio nel triennio 2006-2008 si nota che circa il 60% di tali interventi si è concluso con il ripristino della relazione. Di questi il 88% in autonomia. Per il restante 12% (5 minori), il rapporto si è nuovamente interrotto. Circa il 33% degli interventi si è invece concluso con l'impossibilità di ricostruire la relazione; il servizio in tutti questi casi ha garantito un puntuale sostegno al minore nell'attribuire significato a tale interruzione.

DURATA INTERVENTI RELATIVI AI MINORI DIMESSI	2006	2007	2008
Entro 3 mesi	1	3	4
Fino a 1 anno	3	3	8
Fino a 2 anni	2	2	7
Fino a 3 anni	1	11	3
Fino a 4 anni	0	2	3
Oltre	1	0	4
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>29</b>

I dati mostrano che il tempo congruo per raggiungere gli obiettivi per la maggior parte dei minori è stimato in 2 anni. Il 2007 ha visto un significativo aumento di dimissioni per minori in carico da 3 anni, dato che si è ridimensionato in maniera significativa nell'anno successivo. Il 2008, come il 2006, vede un maggior numero di interventi conclusi entro l'anno. Permangono interventi che si sono protratti oltre i 4 anni: si tratta di situazioni in cui sono presenti genitori affetti da patologie psichiatriche croniche o gravemente compromessi nell'esercizio delle loro funzioni.

**TEMPO DI ATTESA PER LA PRESA IN CARICO DELLE FAMIGLIE**

Il grafico mostra il tempo trascorso tra la segnalazione al servizio e la presa in carico del minore. Si evidenzia nel triennio, la crescita costante delle situazioni che nella maggior parte dei casi viene presa in carico entro i due mesi. Il servizio garantisce comunque l'avvio tempestivo e prioritario per le situazioni particolarmente delicate (allontanamento e/o collocamento in comunità) e concorda con gli operatori invianti le opportune azioni nell'eventuale attesa.



MINORI

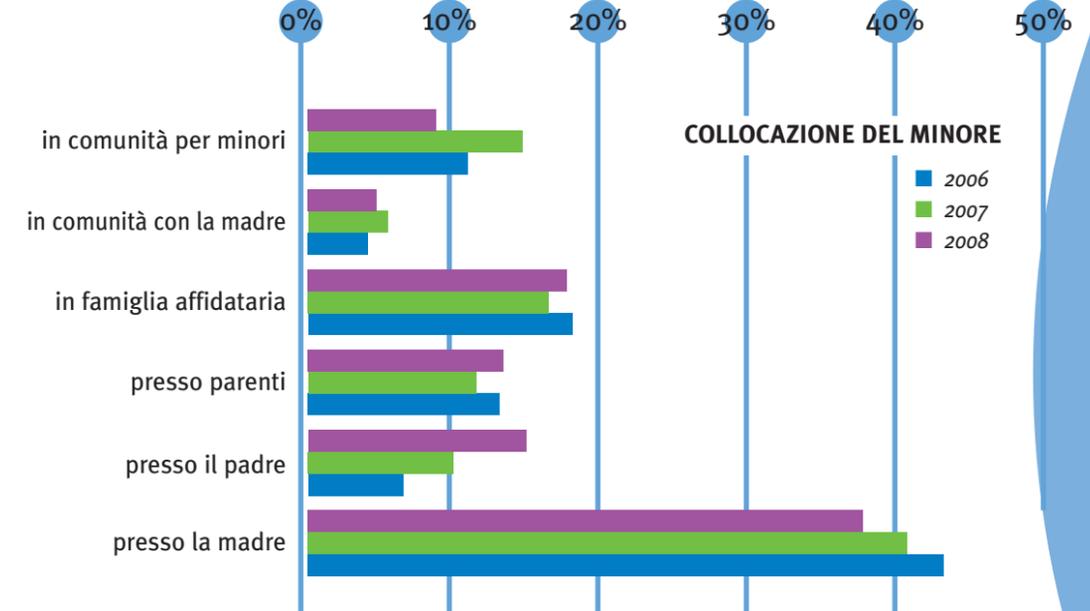
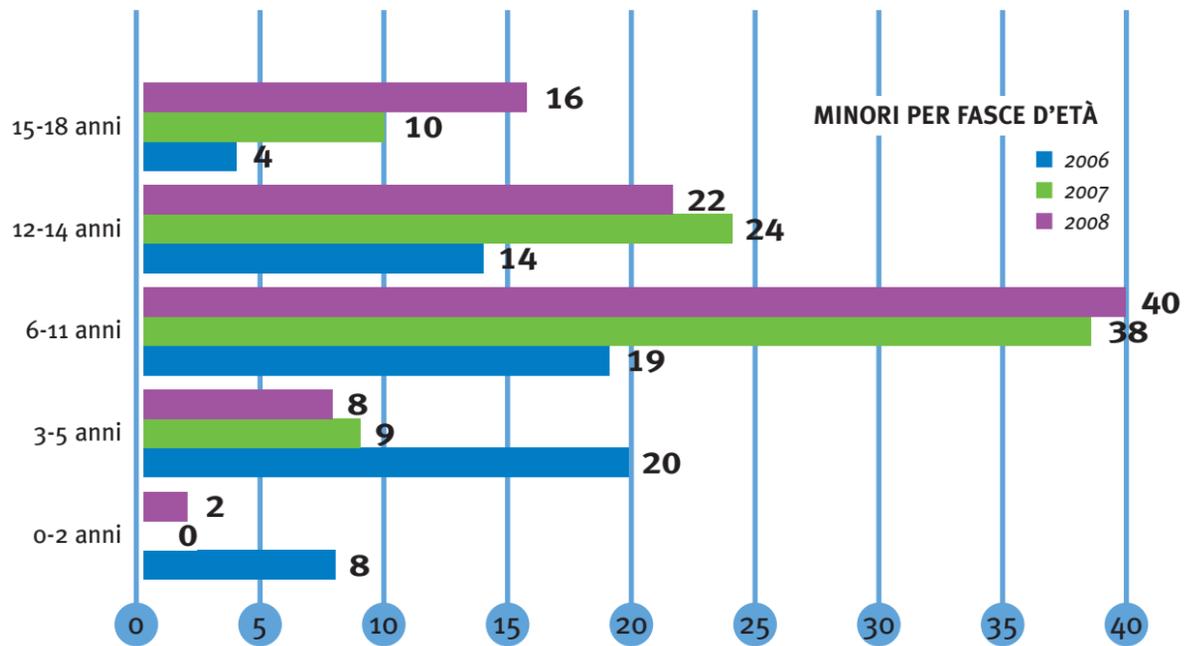
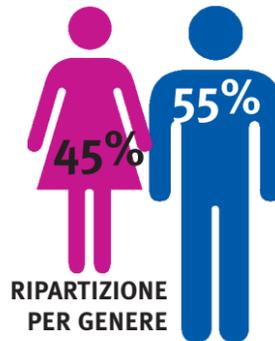
L'analisi dei dati riguardanti i minori seguiti dal servizio mostra innanzi tutto una crescita dal 2006 al 2008 del 31%. E' inoltre evidente la preponderanza dei minori provenienti dai comuni soci dell'Azienda, anche se in lieve calo nell'ultimo anno (87% nel 2006, 91% nel 2007 e 86% nel 2008).

*Destinatari del servizio*

MINORI SEGUITI PER COMUNE DI PROVENIENZA	COMUNI SOCI						COMUNI NON SOCI						COMUNI FUORI AMBITO	Totali	
	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate	Limbiate	Senago	Solaro	Ceriano L.	Cogliate	Lazzate	Misinto	Novate			Paderno D.
2006	3	16	9	8	8	8	9	0	0	0	0	3	5	1	67
2007	7	20	9	7	11	7	13	0	0	2	0	1	4		81
2008	6	18	9	16	12	5	10	1	0	2	0	2	5	2	88
Diff. 06-08	+3	+5	0	+8	+4	-3	+1	+1	0	+2	0	-1	0	1	+21

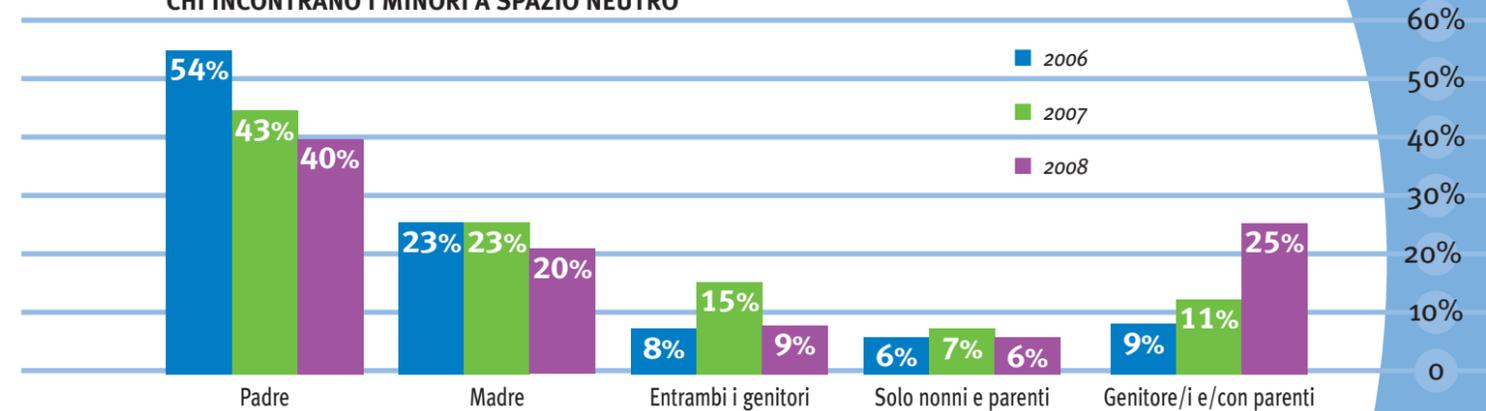
I minori in carico risultano distribuiti in maniera omogenea dal punto di vista del genere con una leggera prevalenza di maschi.

Per quanto riguarda l'età anagrafica, il grafico evidenzia come la maggioranza dei minori in carico si trovi nelle fasce d'età centrali; percentualmente significativo l'incremento triennale della fascia 15-18 (+300%) seguito dalla fascia 6-11 (+111%). In controtendenza le fasce 0-2 e 3-5 (rispettivamente -75% e -60%).



Riguardo alla collocazione dei minori, il grafico qui sopra mostra come percentualmente circa il 40% di essi viva con la madre (-5,6% nel triennio); in crescita risulta il numero di coloro che vivono con il padre (+7%) dato che nel 2008 eguaglia quello relativo a coloro che vivono presso parenti. Pressoché costante il dato relativo ai minori che vivono in famiglia affidataria. In leggero calo i ragazzi in comunità per minori (-3%) Pressoché costante il dato relativo ai minori che vivono in famiglia affidataria e i minori collocati in comunità con la madre.

CHI INCONTRANO I MINORI A SPAZIO NEUTRO



Il 40% dei minori in carico incontra al servizio il padre (dato in diminuzione del 14% nel triennio); una percentuale significativa e costante, intorno al 20%, incontra la madre. Interessante l'aumento (+16%) del numero di minori che al servizio incontrano insieme genitori e parenti. Rimane poco significativo il dato sui minori che incontrano solo altri parenti.



**SETTORE 1. ENTI INVANTI**

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.

Sostanzialmente costanti sono anche le segnalazioni dei Servizi Sociali dei comuni dell'Ambito Territoriale; nel triennio solo 3 sono stati i minori provenienti da altri territori.

Rispetto all'autorità giudiziaria nei 3 anni il dato si mantiene pressoché costante, con quasi 80% di invii da parte del tribunale per i minorenni. Nel 2008 vi sono state 3 situazioni afferenti al Giudice Tutelare, competente per l'attuazione di quanto disposto dalle altre autorità.

**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 fin dalla progettazione 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.D. o N.O.A.), o di problematiche psichiatriche (Centri Psico-Sociali). Con questi ultimi sarebbe utile migliorare i livelli di collaborazione.

**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.

**SETTORE 4. ORGANIZZAZIONI CHE OFFRONO SERVIZI DI SUPPORTO E INFORMAZIONE**

Il Servizio può avvalersi anche di altri soggetti, per avere informazioni o indicazioni significative (consulenza legale, mediazione linguistico-culturale...); negli ultimi 2 anni non è stato necessario.

**RISORSE PROFESSIONALI**

Risorse

Come già detto nel paragrafo riguardante le modalità operative, lo staff del servizio dal 2005 risulta sostanzialmente stabile, essendoci stato l'avvicendamento di un solo operatore nell'agosto 2007; il gruppo di lavoro rimane composto da 1 coordinatore assistente sociale, e da 4 educatori professionali. Dal punto di vista dei titoli professionali, tutti gli operatori sono in possesso di qualificazione di livello universitario o equipollente.

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

**ESPERIENZA PROFESSIONALE**

Come si vede dalla tabella risulta un'équipe di operatori professionalmente giovani ma non di recente ingresso o alla prima esperienza lavorativa.

**FORMAZIONE AGLI OPERATORI**

La formazione usufruita dagli operatori si riferisce a corsi esterni, condivisi con l'Azienda e frequentati nel corso delle ore di lavoro. Nel triennio si assiste ad un aumento complessivo di ore dedicate alla formazione: la media annua per operatore è raddoppiata, risultando di 21,5 ore nel 2006, di 24,5 nel 2007 e 47,8 nel 2008.

FORMAZIONE AGLI OPERATORI	
2006	106,5 ore
2007	121,5 ore
2008	239 ore

**RISORSE ECONOMICHE**

Si riporta di seguito il quadro sintetico delle risorse economiche

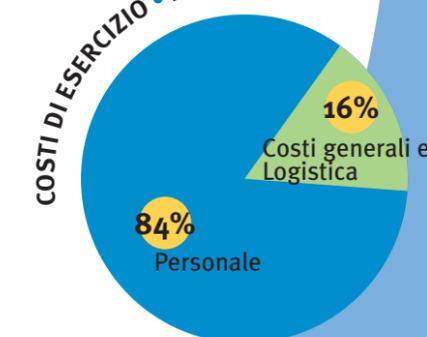
RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Contributi Piano Sociale di Zona	161.670	100 %	170.000	100 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>161.670</b>		<b>170.000</b>	

COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Personale	131.220	81 %	142.864	84 %
Costi generali e Logistica	29.724	18 %	26.793	16 %
Formazione	726	1 %	140	0 %
<b>Totale costi</b>	<b>161.670</b>		<b>169.797</b>	

RICAVI DI ESERCIZIO • ANNO 2008



COSTI DI ESERCIZIO • ANNO 2008



## SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

SEDE OPERATIVA

CESATE  
Via Donizetti 326/b

### MISSION

*Identità*

Il Servizio Affidato Familiare ha come mandato istituzionale:

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

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

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

L'istituto dell'affido familiare è normato dalla Legge n. 184/83 e successivamente modificata dalla Legge n. 149/2001.

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ OPERATIVE

*Processi, attività e risultati*

Il Servizio Affidato Familiare ha sede a Cesate opera per i sette Comuni soci dell'Azienda e per tutti quei comuni che fanno richiesta di famiglie affidatarie, con i quali viene di volta in volta sottoscritta una convenzione.

L'**équipe** 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 esperto in materia di affido familiare. Gli operatori lavorano in maniera integrata nel rispetto di ciascuna professionalità e delle specifiche competenze.

Gli operatori si incontrano in équipe settimanali della durata di 3 ore, alternativamente con l'apporto del supervisore e del responsabile di servizio. Gli incontri con la psicoterapeuta hanno valenza di supervisione e sono occasione di formazione e aggiornamento.

#### ORE DI ÉQUIPE E SUPERVISIONE

2008	120 ore
------	---------



## PROCESSO DI LAVORO

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

### PERCORSO DI CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

#### COLLOQUIO INFORMATIVO

È il primo contatto, diretto o telefonico, tra il Servizio e le persone interessate all'affido: è finalizzato a fornire le prime informazioni sull'affido familiare e l'organizzazione del servizio.

#### PERCORSO DI CONOSCENZA

Il percorso di conoscenza avviene di norma in tre colloqui ed una visita domiciliare, finalizzati a comprendere meglio la storia e l'organizzazione familiare, le motivazioni all'affido, le risorse e le disponibilità. Al termine avviene una restituzione degli elementi emersi e/o qualora si condivida la necessità, possono essere effettuati ulteriori approfondimenti.

#### INSERIMENTO IN BANCA DATI

Le coppie, famiglie o persone con cui si condivide al termine del percorso l'idoneità e disponibilità all'affido vengono inserite nella banca-dati del Servizio, in rete con la Provincia di Milano.

### PROCESSO PER LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO DI AFFIDO

#### SEGNALAZIONE E DEFINIZIONE DEL PROGETTO

La segnalazione della necessità di avviare un affido avviene da parte del Servizio che ha in carico il bambino – in genere il Servizio Minori – con il quale si collabora per stilare il progetto di affido.

#### RICERCA E INDIVIDUAZIONE NUCLEO AFFIDATARIO

Il Servizio Affidato procede quindi a vagliare i soggetti inseriti nella banca dati per individuare il nucleo maggiormente compatibile con le esigenze del minore.

#### ABBINAMENTO E AVVIO DELL'AFFIDO

L'abbinamento avviene valutando le caratteristiche del minore e della famiglia affidataria individuata. Successivamente prende avvio la fase di avvicinamento della famiglia al minore, in cui è possibile prevedere anche momenti di conoscenza con i genitori naturali e quindi l'affido.

#### MONITORAGGIO

Il monitoraggio avviene mediante colloqui di sostegno individuale alla famiglia affidataria, che può inoltre aderire agli incontri mensili di gruppo. Gli operatori del Servizio Affidato effettuano incontri periodici di aggiornamento e verifica con il Servizio Minori e la famiglia affidataria, oltre ad eventuali altri specialisti coinvolti.

#### CHIUSURA DELL'AFFIDO

Avviene al completamento del progetto per il superamento delle difficoltà che l'avevano motivato o per l'intervento di cambiamenti che determinano la necessità di altre soluzioni

## 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.

La diminuzione delle ore lavorate tra il 2007 e il 2008 è stato determinato dall'assenza per maternità di un assistente sociale con incarico a 36 ore sostituita parzialmente da un assistente sociale part-time.

Di seguito si riportano dati specifici, relativamente al triennio 2006/2008, con l'intento di offrire una fotografia dell'andamento del servizio relativa 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.

Qui a fianco si riporta il grafico relativo al tempo di lavoro dedicato dagli operatori alle diverse attività.

Come evidenziato dal grafico la maggior parte del monte ore degli operatori del servizio affido (55%) viene utilizzato per incontro di rete con i servizi con i quali si collabora per la realizzazione del progetto di affido (servizio minori, spazio neutro) e per il lavoro diretto con le famiglie affidatarie. Le rimanenti ore sono utilizzate per momenti di equipe / supervisione/formazione (24%), interventi di promozione (10%) e lavoro di back office.



### INTERVENTI DI PROMOZIONE

La tabella riportata nella pagina a fianco mostra le diverse iniziative effettuate dal servizio affido, finalizzate alla promozione e alla diffusione dell'esperienza dell'affido familiare.

Come si nota dai dati, nel corso dei tre anni si è cercato di sperimentare e di differenziare diverse tipologie di iniziative, dagli incontri a tema organizzati dal servizio, alla partecipazione di iniziative locali, alla predisposizione di specifiche campagne promozionali.

ORE LAVORATE	
2006	3.120
2007	4.300
2008	3.766

INTERVENTI REALIZZATI E PRESE IN CARICO	2006	2007	2008
Interventi di promozione	28	24	15
Contatti informativi telefonici	102	39	26
Colloqui e conoscenza famiglie	30	15	21
Sostegno di gruppo	2 gruppi	2 gruppi 13 famiglie	1 gruppo
Sostegno individuale alle famiglie	19	19	20
Minori in affido	47	49	54
Progetto "vacanze insieme"	0	4	0

INTERVENTI DI PROMOZIONE	2006	2007	2008
Partecipazione a iniziative organizzate da altri soggetti del territorio	16	7	4
Di cui: feste	9	4	3
fiere	4	1	0
iniziative educative/culturali	3	2	1
Iniziative organizzate in proprio	3	6	5
Di cui: feste	1	2	2
serate informative	2	3	3
iniziativa calendario "Vedere Emozioni"	0	1	0
Diffusione su mass media	7	6	4
Di cui: interventi in trasmissioni radiofoniche	3	1	1
pubblicazione di articoli	4	5	3
Campagne affissioni e distribuzione materiale informativo	2	5	2
Di cui: generali	1	2	1
specifiche in occasioni particolari	1	3	1
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>15</b>

Con il consolidamento del Servizio si è anche acquisita maggior consapevolezza e conoscenza delle attività che in maniera più efficace veicolano i messaggi di sensibilizzazione della cultura dell'accoglienza e dell'affido.

Pertanto si è scelto di ridurre la partecipazione a iniziative locali quali feste, fiere, mercatini con la distribuzione di materiale, che si sono rivelate nel tempo poco efficaci nel promuovere il servizio, privilegiando invece iniziative più mirate.

L'importanza di predisporre campagne efficaci e di ampia diffusione ha portato il Servizio ad elaborare il progetto Due per Uno che verrà illustrato in seguito che interesserà il biennio 2009/2010.

Si vogliono ora evidenziare alcune tra le iniziative più significative che hanno caratterizzato l'attività del servizio nell'anno 2008

### PROGETTO "DUE PER UNO - SERVIZI E FAMIGLIE PER L'AFFIDO"

Nell'ambito delle iniziative di progettazione il Servizio ha elaborato nel corso dell'anno il progetto "Due per uno - Servizi e famiglie per l'affido" con l'obiettivo di ottenere un finanziamento dalla Fondazione Cariplo per il biennio 2009-2010, in modo da ampliare e sviluppare le proprie attività sia per quanto riguarda la promozione del servizio che gli interventi di supporto alle famiglie nella gestione dei singoli affidi. Nello specifico gli interventi ipotizzati dal progetto riguardano:

- **la visibilità:** attraverso la collaborazione con un'agenzia specializzata si vuole far conoscere il servizio in ambiti territoriali più vasti, ampliare e rendere più efficaci gli interventi di promozione, in modo da allargare il n. di famiglie disponibili e interessate all'affido
- **il sostegno alle famiglie affidatarie:** in aggiunta agli interventi di sostegno già garantiti si ritiene utile fornire alle famiglie interessate all'affido momenti di formazione di gruppo legati alle implicazioni giuridiche, emotive e pratiche che l'affido comporta. Inoltre si prevede l'inserimento nell'organico del servizio di figure educative a supporto del minore e della famiglia affidataria.
- **il sostegno alle famiglie di origine** attraverso la creazione di gruppi di sostegno per le famiglie gestite dagli operatori del servizio minori, con l'obiettivo di lavorare sul recupero o sullo sviluppo delle loro competenze genitoriali, al fine di favorire il rientro del minore nella propria famiglia di origine o comunque il miglioramento della relazione con il figlio allontanato.

Il progetto approvato e finanziato dalla Fondazione Cariplo prevede un costo complessivo nei due anni di realizzazione pari a euro 400.000 di cui euro 230.000 a carico della Fondazione Cariplo.

**INIZIATIVA DEL COORDINAMENTO SERVIZI AFFIDI PROVINCIA DI MILANO  
“FARE SPAZIO A UN BAMBINO: EMOZIONI E SUGGERIMENTI”**

Il Servizio Affidato ha partecipato all’iniziativa promossa dal Coordinamento dei Servizi Affidato della Provincia di Milano che prevedeva un percorso di approfondimento sull’affido rivolto a famiglie affidatarie e famiglie candidate all’affido.

Obiettivo di questi incontri è stato quello di aiutare le famiglie che vivono o sono interessate a vivere questa esperienza a esprimere, riconoscere e valorizzare le emozioni legate all’affido.

Di seguito si riportano i temi trattati nei tre incontri:

- Fare spazio ad un bambino si può. I rituali dell’accoglienza
- I fili e le trame della storia del bambino ovvero dalla frammentarietà alla continuità
- Relazioni e affetti come segno di ciò che si costruisce nell’esercizio della genitorialità sociale

Gli incontri sono stati condotti in modo da favorire una partecipazione attiva delle persone presenti, facendo emergere in particolare gli aspetti più emotivi che l’esperienza di affido sollecita.

Alle serate hanno partecipato circa 15 nuclei familiari di cui due coppie seguite dal nostro servizio affidato. Le serate sono state condotte da alcuni operatori appartenenti ai Servizi Affidato della Provincia di Milano, la psicologa del Servizio Affidato di *Comuni Insieme* e l’assistente Sociale del Servizio Affidato ASL MI 3 (comuni distretti Desio e Seregno) sono state presenti a tutti gli incontri con la funzione di accompagnare il gruppo di famiglie durante il percorso formativo.

**TAVOLO DI RETE CON IL SERVIZIO MINORI**

Durante l’anno si è costituito un tavolo di lavoro composto dalla responsabile area minori, dagli operatori del Servizio Affidato e da alcuni operatori in rappresentanza delle due equipe del servizio minori.

Obiettivo del gruppo di lavoro è stato quello di confrontarsi sulle aspettative reciproche, e sui punti di forza e di criticità evidenziati nella collaborazione tra i due servizi in relazione alla gestione degli affidi avviati, in modo da migliorare il lavoro di rete e definire modalità operative più efficaci.

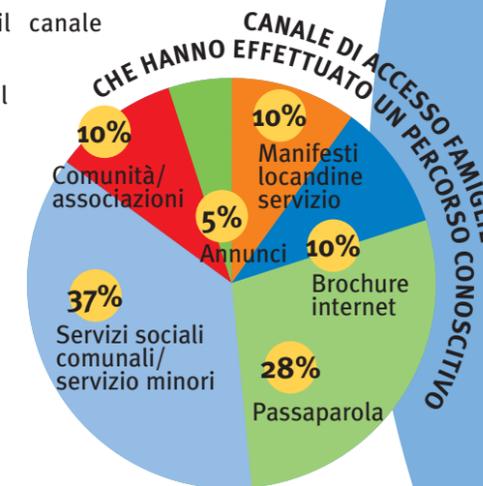
**INTERVENTI RIVOLTI ALLE FAMIGLIE E/O ALLE PERSONE INTERESSATE ALL’AFFIDO**

Nel corso dell’anno il Servizio ha avuto contatti con 26 persone o famiglie interessate all’affido. Di queste, 21 famiglie si sono presentate al Servizio per effettuare il percorso di conoscenza, di cui la tabella evidenzia l’esito. Tutte le famiglie che hanno concluso il percorso con esito positivo sono state inserite nella banca dati del servizio tranne una che al momento dell’abbinamento ha ritirato la propria disponibilità. Nell’anno 2008 si è ridotto lo scarto tra le famiglie che hanno contatto telefonicamente il servizio per informazioni e quelle che hanno avviato e poi concluso il percorso di conoscenza. Si potrebbe ipotizzare che questo vada nella direzione di una maggiore conoscenza da parte del territorio dell’esperienza dell’affido, riducendo quindi le domande improprie.

ESITO PERCORSI DI CONOSCENZA	2006	2007	2008
Concluso con esito positivo	12	7	15
Concluso con esito negativo	18	7	6
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>21</b>

Nei grafici sottostanti vengono indicati i canali attraverso cui, nel 2008, le famiglie che hanno preso contatti con il servizio o effettuato il percorso conoscitivo sono venute a conoscenza del servizio affidato. Per quanto riguarda i contatti il canale maggiormente utilizzato è stato il passaparola.

Per quanto riguarda coloro i quali hanno anche intrapreso il percorso di conoscenza il canale di provenienza è l’invio dei servizi sociali comunali o il servizio minori, quest’ultimo per la valutazione di affido a parenti.



**INTERVENTI DI AFFIDO FAMILIARE**

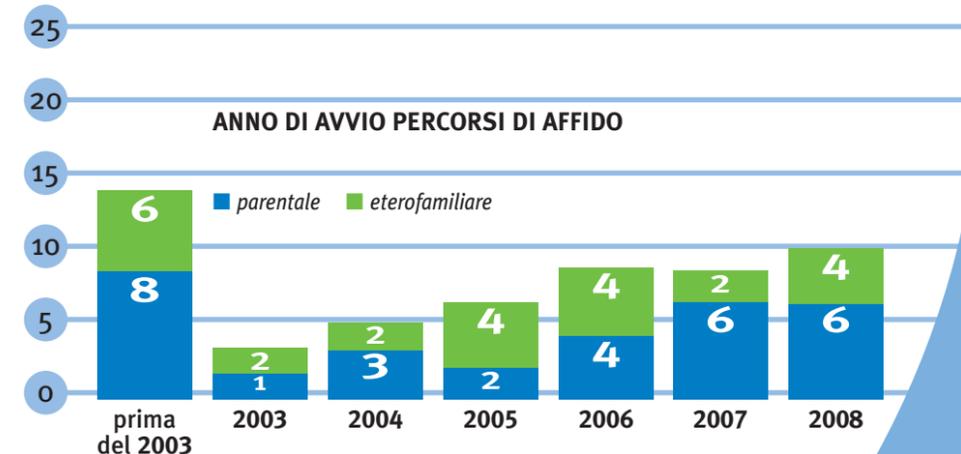
Diverse sono le possibilità e le forme di affido applicabili, in base a valutazioni specifiche sulle condizioni del minore, sul contesto familiare e sociale, sul progetto di reinserimento in famiglia.

In particolare dei 54 affidi in corso è possibile individuare e distinguere le seguenti tipologie di affido:

TOTALE AFFIDI	2006	2007	2008	TIPOLOGIA AFFIDI	2006	2007	2008	TIPOLOGIA AFFIDI PER RUOLO AAGG	2006	2007	2008
A parenti	22	25	30	Tempo pieno	44	48	51	Giudiziali	47	47	50
Eterofamiliari	25	24	24	Part time	3	1	3	Consensuali	0	2	4
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>54</b>

Nel corso del triennio, per quanto riguarda gli affidi etero familiari il numero è rimasto pressoché invariato, sono invece aumentati quelli a parenti. Rispetto a questo dato si può precisare che di norma il Tribunale per i Minorenni, prima di autorizzare un affido etero familiare chiede sempre più ai Servizi Minori di valutare la disponibilità e l’idoneità della rete parentale. *Comuni Insieme* garantisce alle famiglie affidatarie, oltre agli interventi di sostegno psicologico individuale e di gruppo nella gestione dell’affido, un contributo economico mensile, nel 2008 di euro 410, 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.

La tabella mostra l’anno di avvio degli affidi attualmente in corso e mette in evidenza un trend di crescita graduale dell’avvio degli affidi. In particolare dall’anno di costituzione del Servizio Affidato dell’Azienda (2004) il numero degli affidi è raddoppiato.

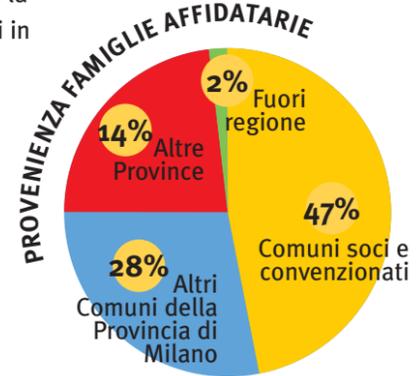
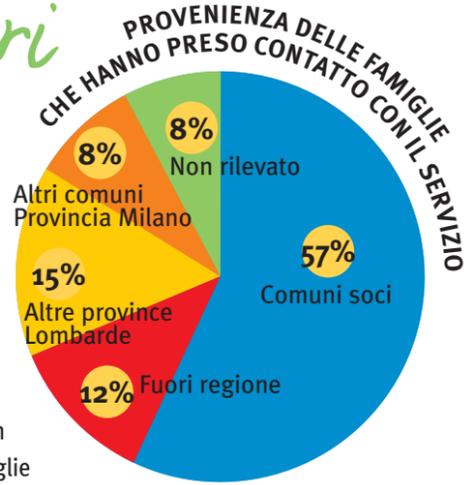


Si presentano alcune caratteristiche delle famiglie che hanno avuto accesso al servizio.

I due grafici qui a fianco mostrano la provenienza geografica, sulla base del luogo di residenza, rispettivamente delle famiglie che hanno preso contatto con il servizio (26 famiglie) e delle famiglie che hanno avviato un percorso conoscitivo (21).

Per quanto concerne i contatti, il 57% delle famiglie (n. 15) risiede nei Comuni in cui opera il Servizio. Il 80% risiede in Lombardia, mentre il 12% in altre regioni (l'8% non è stato rilevato). Anche per quanto riguarda le famiglie che hanno avviato un percorso conoscitivo, la maggior parte proviene dai Comuni in cui opera il Servizio (71%, 15 famiglie), mentre il 24% (5) proviene da altre Province e il 5% (1) da Comuni della Provincia di Milano non appartenenti all'Azienda

Destinatari



LE FAMIGLIE AFFIDATARIE

TIPOLOGIE AFFIDO	
Parentale	30
Eterofamiliare	24
Totale famiglie affidatarie	54

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).

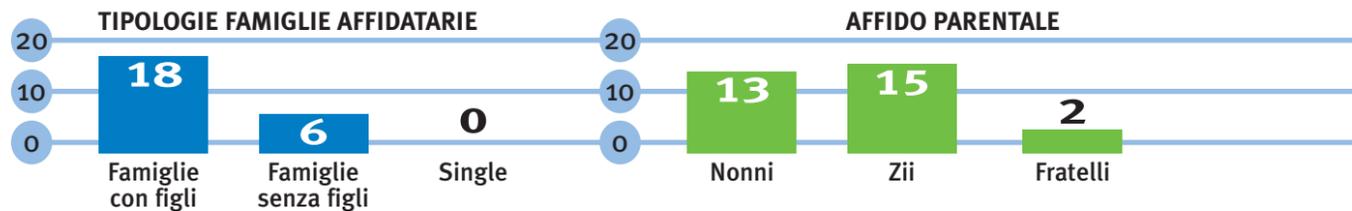
L'analisi relativa alla provenienza delle famiglie affidatarie evidenzia come la maggioranza degli affidi (parentali ed etero familiari) si realizzi nei comuni in cui opera il Servizio (25 pari al 47%). I rimanenti affidi si realizzano negli altri Comuni della Provincia di Milano (15 affidi pari al 28%) e in altre Province Lombarde (12 affidi pari al 23%).

AFFIDO ETEROFAMILIARE

Per quanto concerne le 24 famiglie che, senza rapporti di parentela con il minore, hanno avviato un percorso di affido, la maggior parte di esse hanno figli (18), mentre 6 non ne hanno.

AFFIDO PARENTALE

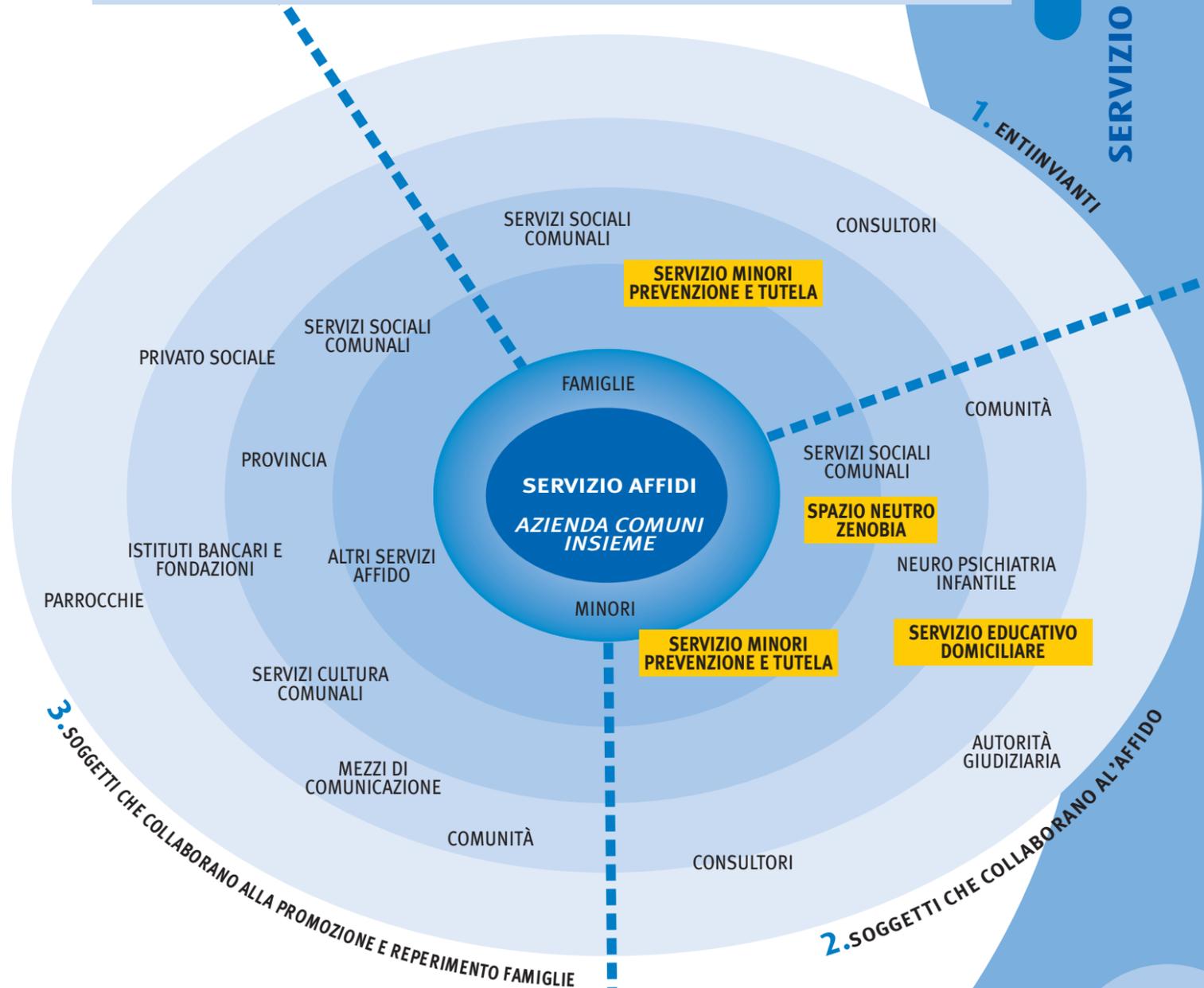
Relativamente agli affidi a parenti si evidenzia che i minori sono affidati generalmente in misura quasi paritaria ai nonni o agli zii, mentre sono pochi i fratelli affidati.



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 PROFESSIONALI

Tutti gli operatori del servizio sono laureati.

I due psicologi possiedono una specializzazione in psicoterapia, un'assistente sociale ha conseguito la laurea specialistica mentre l'altra assistente sociale sta studiando per ottenere la medesima specializzazione.

*Risorse*

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

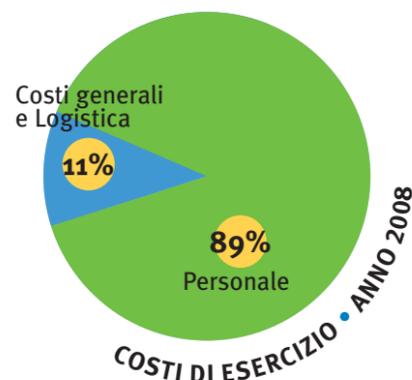
Si presenta il conto economico sintetico del Servizio.

RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Contributi Piano Sociale di Zona	18.421	15 %	-	0 %
Comuni Associati	103.339	84 %	123.530	100 %
Contributi L. 285	1.050	1 %	-	0 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>122.810</b>		<b>123.530</b>	

Dal 2008 il Servizio è interamente sostenuto dai Comuni associati.

Si specifica che i costi riportati riguardano esclusivamente la gestione del Servizio, mentre la spesa relativa alla tariffa riconosciuta all'Azienda per il singolo affido (euro 4.980 annuali) è imputata nei costi del Servizio Minori Prevenzione e Tutela.

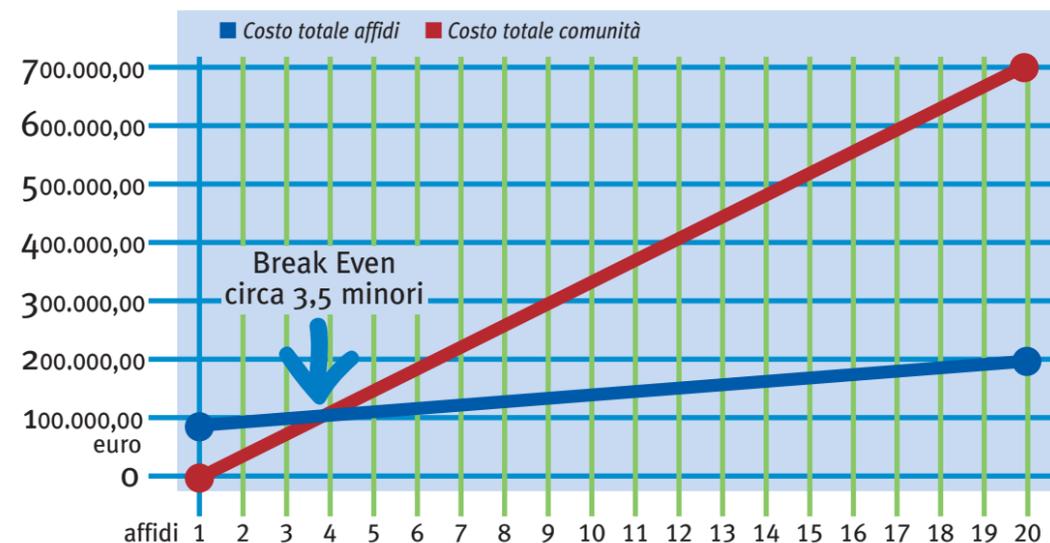
COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Personale	96.226	78 %	110.010	89 %
Costi generali e Logistica	26.296	22 %	13.520	11 %
Formazione	288	0 %	-	0 %
<b>Totale costi</b>	<b>122.810</b>		<b>123.530</b>	



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.



## SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE AI DISABILI SENSORIALI E RACCORDO DISABILI

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

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:

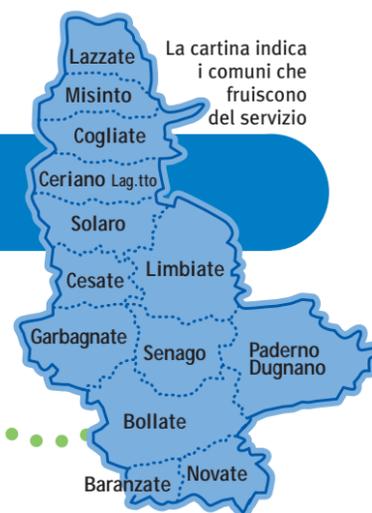
- affiancamento durante le lezioni a scuola e/o presso il domicilio nello svolgimento dell'attività didattica;
- decodificazione delle informazioni complesse al fine di rendere accessibile l'apprendimento;
- attività didattiche personalizzate secondo il Progetto Educativo Individualizzato, svolte all'interno della struttura scolastica;
- attività educative volte principalmente all'acquisizione dell'autonomia personale nei contesti quotidiani di vita.

### MODALITÀ OPERATIVE E DI LAVORO:

*Processi, attività e risultati*

Il Servizio è composto da

- un coordinatore e un referente, che si occupano di:
  - coordinare l'intera attività del Servizio;
  - selezionare gli assistenti alla comunicazione;
  - supportare gli assistenti nelle problematiche a livello tecnico-organizzativo;
  - facilitare i rapporti fra i vari soggetti coinvolti nel progetto educativo (disabile, famiglia, Servizi sociali comunali, scuole, Provincia, specialisti, ...);
  - collaborare con i Servizi sociali dei Comuni coinvolti nella presa in carico dell'utenza in caso di eventuali problematiche emergenti;
  - essere referenti presso la Provincia dell'andamento del Servizio e collaborare con essa al fine di ottimizzarlo.
- 25 assistenti alla comunicazione, che si occupano di:
  - seguire il disabile in un processo educativo e didattico articolato;
  - coordinarsi con la famiglia e la struttura scolastica, in particolare con l'insegnante di sostegno;
  - tenere contatti costanti con gli specialisti che seguono gli utenti (neuropsichiatra, tiflogo, logopedista, ...).



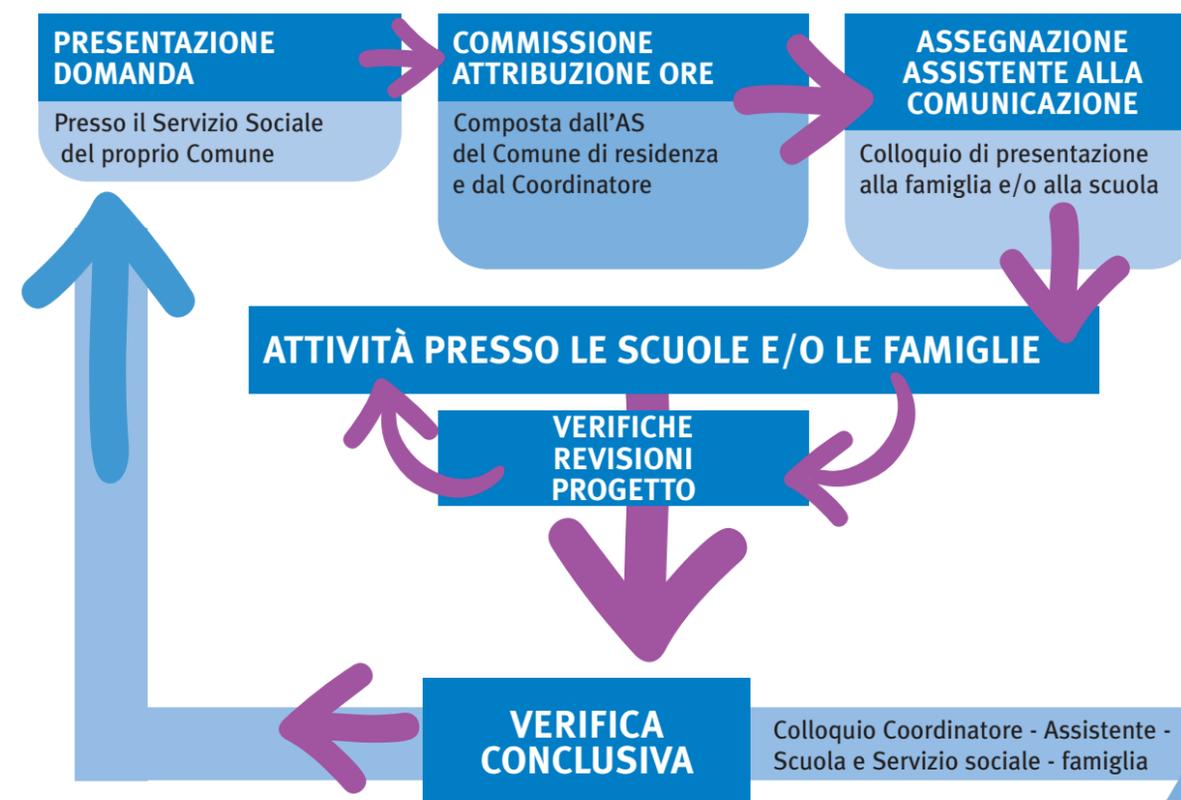
Gli assistenti sono operatori socio-educativi incaricati dall'Azienda e operano su tutto il territorio del Distretto, secondo l'ubicazione delle strutture scolastiche o del domicilio dell'utente. Ogni assistente della comunicazione ha a disposizione, oltre alle ore settimanali a contatto con l'utente, anche 20 ore annuali da destinare a tutte quelle attività necessarie a garantire il percorso educativo e didattico (riunioni di coordinamento con *Comuni Insieme*, consigli di classe, colloqui con il servizio di Neuro Psichiatria Infantile e con altri specialisti, ...).

Nel corso dell'anno scolastico 2009/08 è stata effettuata supervisione in tre gruppi suddivisi per fascia d'età dell'alunno (nido-materna, elementari, medie-superiori). La supervisione è stata fatta solo per gli educatori di alunni non udenti. Per i non vedenti l'Istituto dei Ciechi di Milano mette a disposizione uno specialista che può essere contattato al bisogno.

### PROCESSO DI LAVORO

L'attività dell'assistente alla comunicazione è influenzata da numerose variabili (ore a disposizione, età e disabilità dell'utenza, 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 RISULTATI

Il Servizio di assistenza alla comunicazione è garantito dalla Provincia per 39 settimane che coincidono con l'anno scolastico. I dati che seguono sono pertanto riferiti non all'anno solare, ma all'anno scolastico 2008/2009.

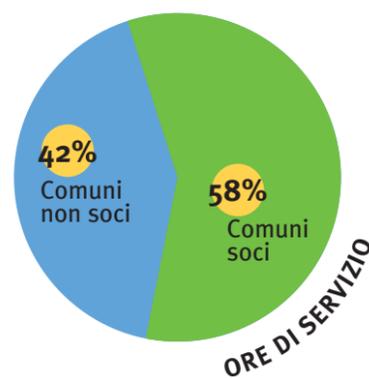
UTENTI TOTALI	COMUNI SOCI					DISTRETTO			Totale
	Baranzate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Senago	Misinto	Novate Milanese	Paderno Dugnano	
Utenti totali	1	2	2	5	10	2	4	7	33
Ore annuali di assistenza	1.070	1.543	1.288	3.493	6.591	1.465	2.405	5.213	21.630
% su ore totali	5%	7%	6%	16%	30%	7%	11%	24%	100%

Nell'anno scolastico i nuovi accessi sono stati 5, pari al 15% del totale degli utenti in carico.

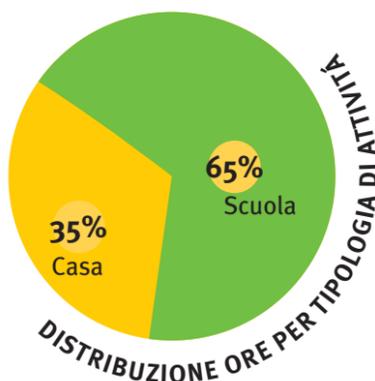
TIPO DOMANDA	COMUNI SOCI					DISTRETTO			Totale
	Baranzate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Senago	Misinto	Novate Milanese	Paderno Dugnano	
Nuovo					1	1	1	2	5
Rinnovo	1	2	2	5	9	1	3	5	28

ORE TOTALI DI ASSISTENZA	
Comuni soci	12.457
Comuni non soci	9.083
<b>Totale ore</b>	<b>21.630</b>

Il 65 % delle ore di servizio vengono realizzate a scuola, a supporto dell'utente nell'attività didattica.



DISTRIBUZIONE ANNUALE ORE PER ATTIVITÀ	
Scuola	14.060
Casa	7.570
<b>Totale ore</b>	<b>21.630</b>



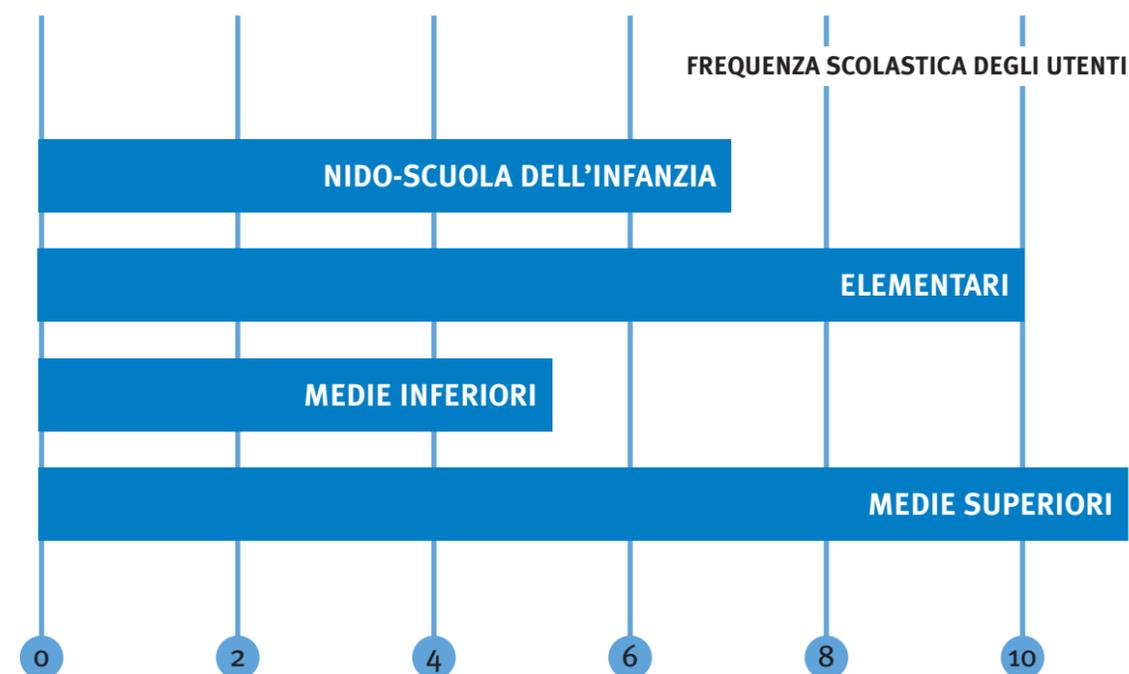
## Destinatari del servizio

DISABILITÀ	Baranzate	Cesate	Garbagnate M.	Limbiate	Senago	Solaro	Misinto	Novate M.	Paderno D.	Totale
Non udenti	1	2	2	3	8		1	4	3	24
Non vedenti				2	2		1		4	9

Per quanto concerne la classificazione degli utenti per tipologia di disabilità, il 73% è non udente.

Il servizio viene realizzato in modo preponderante durante il percorso scolastico del minore (78% dei minori); vi sono però anche interventi presso l'asilo nido o la scuola dell'infanzia (21%).

UTENTI PER CLASSI DI ETÀ						
	Nido-scuola dell'infanzia	Elementari	Medie inferiori	Medie superiori	Università	Totale
COMUNI SOCI	4	8	1	7	0	20
COMUNI NON SOCI	3	2	4	4	0	13
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>33</b>
% sul totale	21 %	30 %	15 %	33 %	0 %	100 %



Reti e partnership

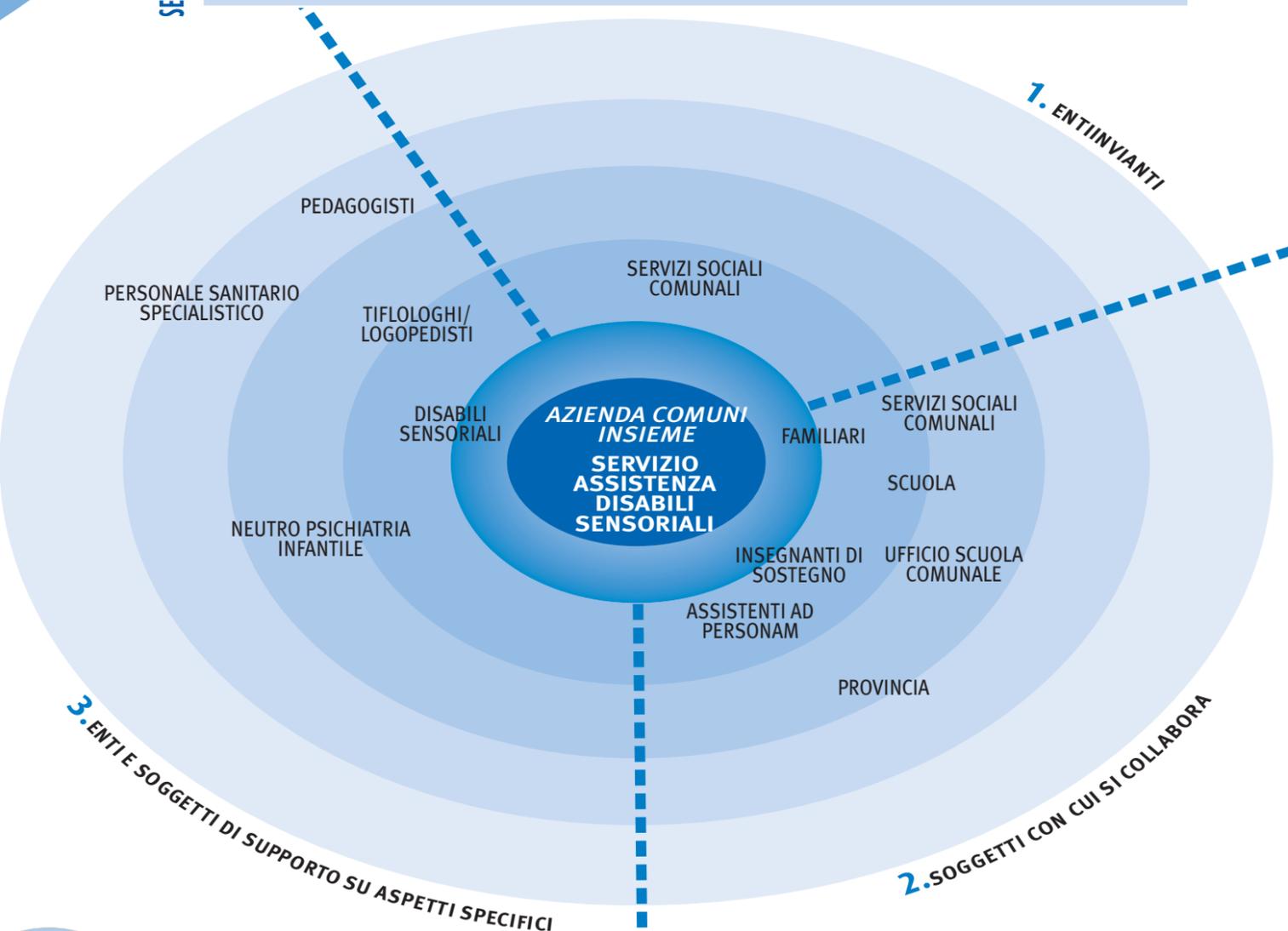
### UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa che segue rappresenta gli interlocutori del Servizio di assistenza alla comunicazione ai disabili sensoriali. Il cerchio blu al centro rappresenta il Servizio e l'Azienda *Comuni Insieme*, soggetto responsabile istituzionale, che ne cura gli aspetti organizzativi ed amministrativi.

Vi è poi un secondo cerchio di colore blu sfumato dove sono indicati gli interlocutori principali del Servizio, e cioè i beneficiari con disabilità sensoriale.

La mappa è suddivisa in 3 settori a cerchi concentrici:

- i settori indicano il ruolo che i diversi soggetti della rete assumono in relazione al processo di presa in carico dell'utente. Il primo settore mostra gli enti che effettuano le segnalazioni e inviano i potenziali utenti. Il secondo settore indica i soggetti che collaborano alla presa in carico delle persone con disabilità. Il terzo settore comprende invece quelle organizzazioni che pur non partecipando in senso stretto alla realizzazione degli interventi, sono comunque di supporto al lavoro o forniscono informazioni.
- all'interno di ciascun settore la vicinanza o meno al centro sta ad indicare il grado di intensità e rilevanza delle relazioni effettivamente intrattenute con gli interlocutori



Risorse

### RISORSE UMANE

	DIPLOMA	LAUREA	MASTER
Uomini	2	4	0
Donne	5	7	1
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

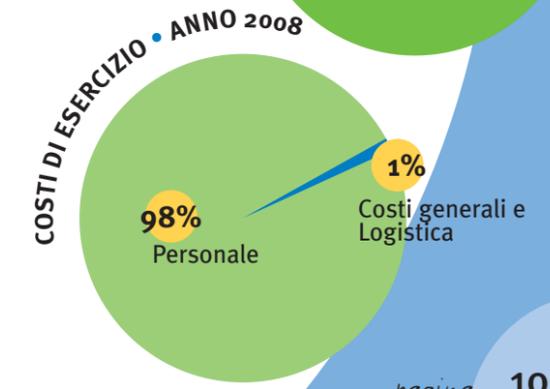
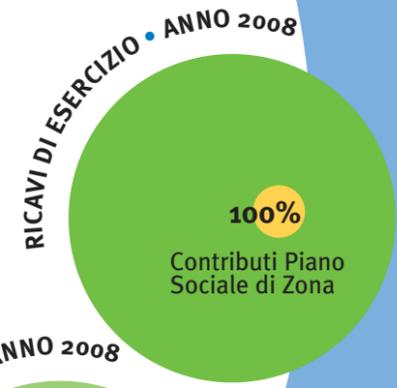
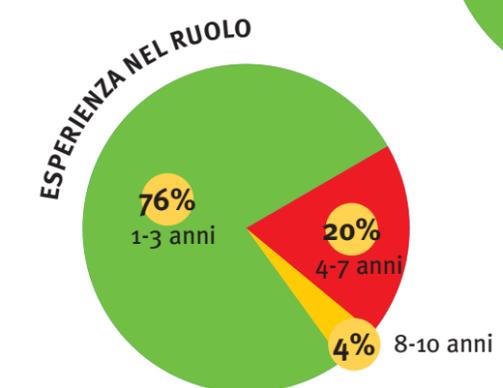
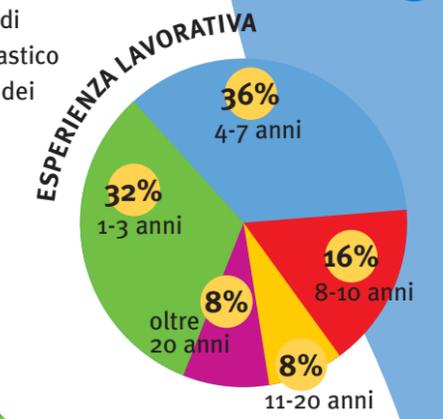
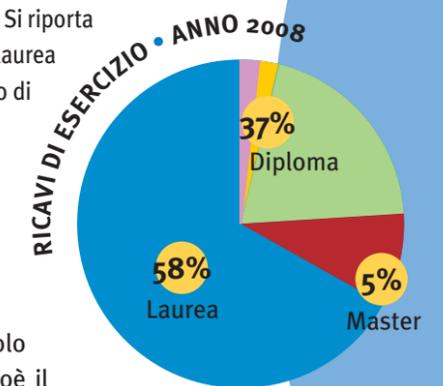
La figura di assistente alla comunicazione non prevede un titolo specifico. Si riporta pertanto la qualifica degli operatori del servizio, specificando che la laurea comprende anche quella triennale e 3 operatori sono attualmente in corso di laurea.

In relazione all'esperienza lavorativa, si riporta sia quella complessiva sia l'esperienza nel ruolo.

Il dato relativo alla esperienza nel ruolo evidenzia il punto critico del Servizio, cioè il grande turn over degli operatori. La tipologia di attività legata sostanzialmente all'anno scolastico non permette al momento una stabilizzazione dei contratti lavorativi.

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

ESPERIENZA NEL RUOLO	
1-3 anni	19
4-7 anni	5
8-10 anni	1
11-20 anni	0
oltre 20 anni	0



### RISORSE ECONOMICHE

Si presenta il conto economico sintetico del Servizio. Le risorse sono destinate all'Ambito territoriale dalla Provincia di Milano che si fa carico interamente della spesa in quanto titolare delle funzioni di assistenza ai disabili sensoriali.

RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Contributi dalla Provincia tramite PdZ	390.353	100%	422.511	100%
<b>Totale ricavi</b>	<b>390.535</b>		<b>422.511</b>	

COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Personale	361.611	98%	361.813	99%
Costi generali e Logistica	4.480	1,5%	4.270	1%
Formazione	708		0	0%
<b>Totale costi</b>	<b>367.159</b>		<b>366.083</b>	

## 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 e successivamente ampliata, da gennaio 2006, a tutti i Comuni dell'Ambito Territoriale, in attuazione degli obiettivi previsti dal Piano Sociale di Zona, con l'obiettivo di stabilizzare i contratti di lavoro degli operatori impegnati e garantire continuità ed omogeneità nell'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.

*Comuni Insieme* allo scopo di garantire ai cittadini di ogni realtà locale un adeguato livello di accoglienza della domanda, provvede a questo servizio che viene erogato presso le sedi locali dei Servizi Sociali Comunali con personale adeguatamente preparato.

Gli assistenti sociali sono dunque assunti e dipendono contrattualmente da Comuni Insieme; operativamente sono distaccati presso le sedi dei Servizi Sociali comunali.

### MISSION

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

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

**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).



## RISORSE PROFESSIONALI

Risorse

Nell'anno 2008 hanno lavorato per l'Azienda in totale 13 assistenti sociali, 10 a tempo pieno e 3 part-time.

Si conferma il dato evidenziato già negli anni precedenti relativo alla forte variabilità delle quote di integrazione delle risorse messe a disposizione dal Piano Sociale di Zona da parte di ciascun Comune.

### ORE SETTIMANALI DI INTEGRAZIONE DEL SSB USUFRUITE DAI COMUNI NELL'ANNO 2008

COMUNI SOCI	ORE GARANTITE DAL PDZ	ORE INTEGRATE DA SINGOLI COMUNI	TOTALE
Baranzate	15	15	30
Bollate	41	61	102
Cesate	15	57	72
Garbagnate Mil.	32	4	36
Limbiate	36	0	36
Senago	22	2	24
Solaro	15	27	42
<b>Totale soci</b>	<b>176</b>	<b>166</b>	<b>342</b>
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	54	108
<b>Totale non soci</b>	<b>97</b>	<b>83</b>	<b>180</b>
<b>Totale soci + non soci</b>	<b>273</b>	<b>249</b>	<b>522</b>

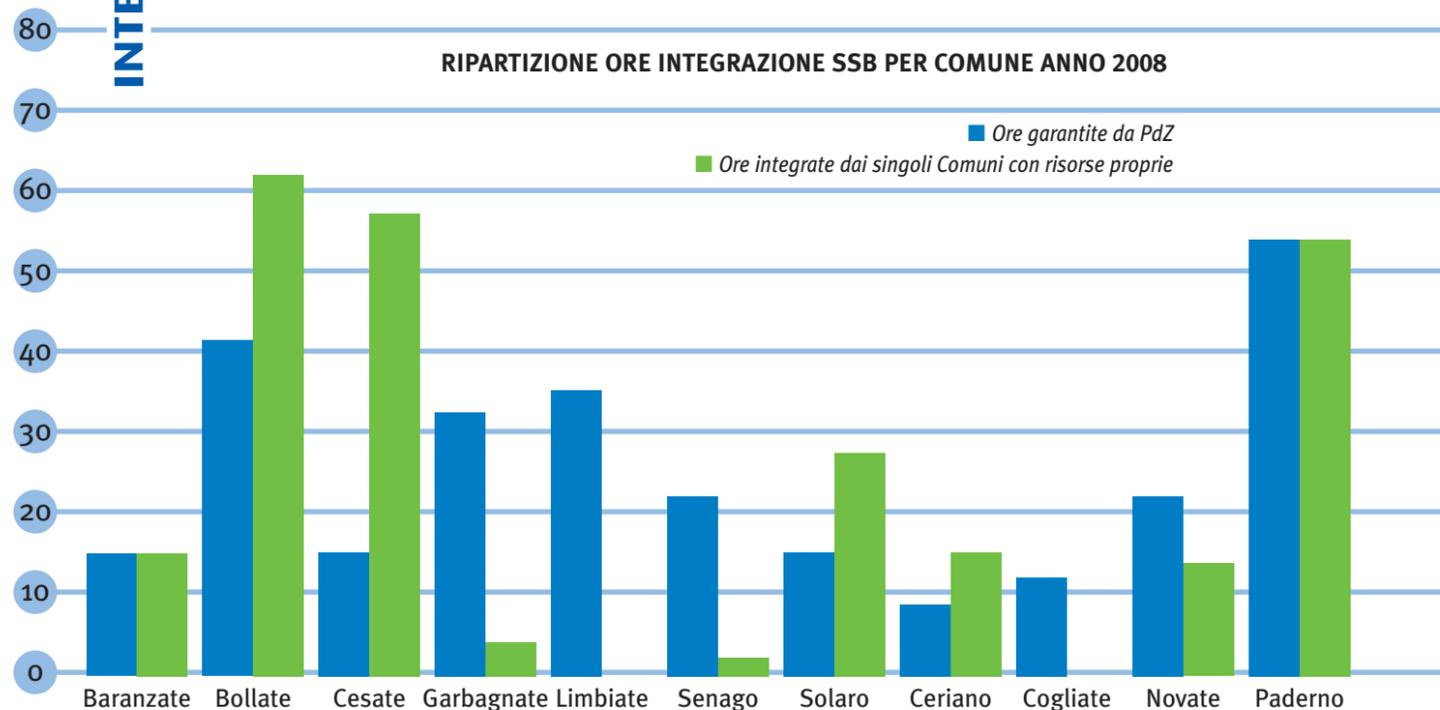
ATTIVITÀ E SERVIZI

INTEGRAZIONE SERVIZIO SOCIALE DI BASE

Il Servizio è peraltro sempre più utilizzato grazie alla flessibilità del meccanismo, che permette a ogni ente di adattare in maniera specifica l'integrazione alle proprie esigenze organizzative ed alle risorse di cui può disporre, ed alla tempestività nelle risposte che l'Azienda è in grado di garantire.

A conferma di quanto detto il dato delle ore integrate dai singoli Comuni nel 2008 aumenta del 41%.

Unica nota di preoccupazione è il dato sul turn-over, già segnalato nel capitolo generale relativo alle risorse umane, che andrà meglio analizzato per comprendere se è attribuibile a scelte e particolari situazioni individuali o alle condizioni organizzative del Servizio.

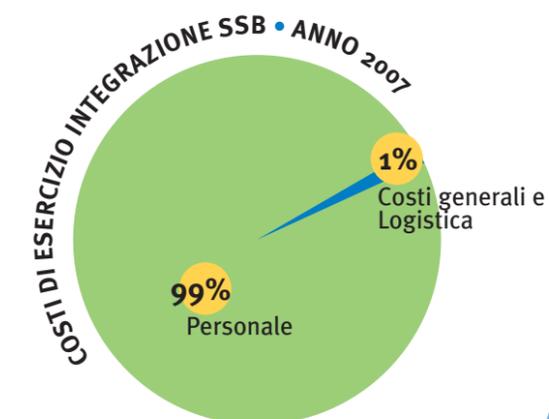


## RISORSE ECONOMICHE

Si presenta il conto economico sintetico del Servizio relativo all'anno 2008.

RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Contributi Piano di Zona	238.249	59 %	267.287	56 %
Comuni associati	121.194	30 %	133.079	28 %
Comuni non associati	46.445	11 %	80.460	17 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>405.888</b>		<b>480.826</b>	

COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Personale	399.871	99 %	472.439	99 %
Costi generali e Logistica	2.684	1 %	2.994	1 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>402.555</b>		<b>475.433</b>	



## 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

Spazio Immigrazione prende avvio a partire da progetti già in corso di realizzazione nell'Ambito Territoriale da alcuni anni. Dalla fine del 2006 il Piano Sociale di Zona affida la gestione delle attività a **Comuni Insieme**, con l'obiettivo di razionalizzare tali progetti e di unificare la rete degli sportelli esistenti. Il progetto è realizzato in collaborazione con due Cooperative Sociali, "Farsi Prossimo" e "Progetto Integrazione" da tempo attive nel settore

### 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 in materia di immigrazione ed alle risorse esistenti;
- facilitare l'**accesso** dei cittadini stranieri ai servizi del territorio;
- migliorare la **comunicazione** tra servizi e popolazione straniera
- consolidare e aggiornare le **competenze specifiche degli operatori** sul tema dell'immigrazione;
- **mettere in rete** le informazioni e le risorse esistenti.

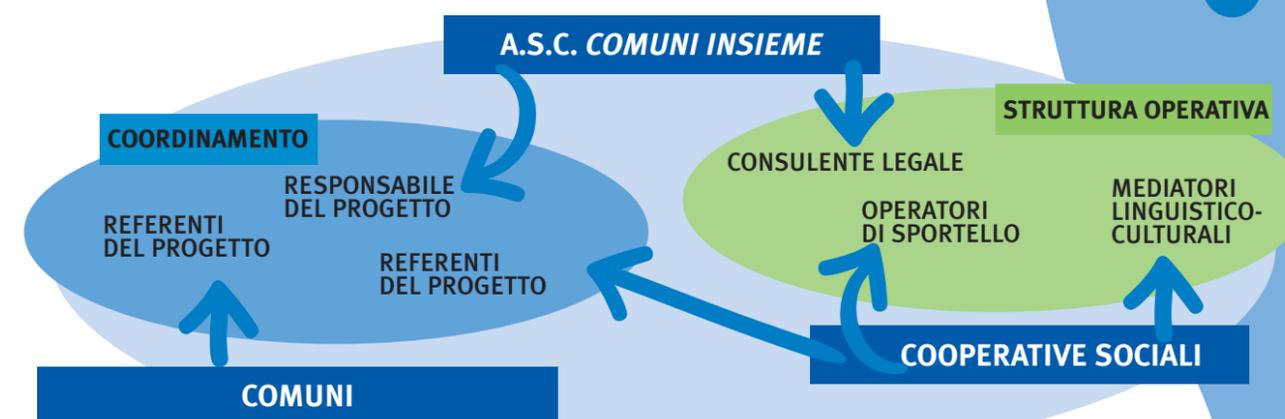


## ASSETTO ISTITUZIONALE E ORGANIZZATIVO

Processi, attività e risultati

La responsabilità ed il coordinamento di Spazio Immigrazione fanno capo a **Comuni Insieme** che lo attua in condivisione con i **Comuni** aderenti al progetto e con le **cooperative sociali** coinvolte nella gestione. Per favorire tale processo esiste un **Gruppo di coordinamento tecnico**, cui partecipano la Responsabile di progetto, i Referenti dei Comuni, coinvolti così nella verifica e nella riprogettazione oltre che nel raccordo con le singole Amministrazioni, e i Referenti delle due Cooperative sociali che si occupano della gestione operativa.

Lo schema sottostante rappresenta le relazioni tra i soggetti coinvolti nel coordinamento e nella struttura operativa.



### STRUTTURA OPERATIVA

La struttura operativa comprende le seguenti figure professionali:

**Consulente legale:** risponde in qualità di esperta alle 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 casi o di tematiche particolari.

**Mediatori linguistico culturali:** operano in affiancamento e/o consulenza agli operatori dei Servizi Sociali, nei rapporti con soggetti e famiglie straniere, facilitando la comprensione linguistica e culturale. L'attività è gestita in convenzione con la Cooperativa Farsi Prossimo.

**Operatori degli sportelli:** si occupano di fornire informazioni ai cittadini stranieri e italiani sulle leggi e le procedure relative all'immigrazione, di orientare ai servizi esistenti, di collaborare con la rete delle risorse. Le attività di sportello sono gestite con le due Cooperative Sociali convenzionate.

Dal punto di vista organizzativo esistono incontri periodici di **coordinamento operativo**, e in particolare per i mediatori incontri periodici di **supervisione**.

ATTIVITÀ E SERVIZI  
SPAZIO IMMIGRAZIONE

## PROCESSO DI LAVORO

Mentre il processo di lavoro per le attività di consulenza ed informazione gestite dagli Sportelli è un processo lineare di tipo richiesta - risposta, le attività di mediazione linguistico culturale si attuano secondo un processo lavorativo più complesso che ci sembra interessante evidenziare.

### IL PROCESSO DI LAVORO NEGLI INTERVENTI DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE:

#### RICHIESTA

La richiesta può essere inoltrata dagli operatori dei Servizi dei nove Comuni aderenti al progetto e dell'Azienda attraverso una apposita scheda informativa. Di norma viene privilegiata la comunicazione via e-mail.

#### VALUTAZIONE DELLA RICHIESTA

La referente della cooperativa valuta la richiesta pervenuta in termini di congruità con gli scopi e gli strumenti della mediazione e ne verifica l'attuabilità in base alle risorse a disposizione. Se necessario vengono contattati i segnalanti per l'approfondimento delle informazioni.

#### NON ATTIVAZIONE

Quando non si rilevino le condizioni o le necessità l'intervento non viene attivato. Eventualmente avviene l'orientamento ad altre risorse

#### INDIVIDUAZIONE DEL MEDIATORE

La referente della cooperativa effettua l'assegnazione del caso al mediatore/trice ritenuto più idoneo/a in base

- alle caratteristiche del mediatore (es: paese d'origine, lingue parlate, sesso, religione..)
- alle disponibilità di tempo
- alle competenze ed esperienze professionali specifiche

#### PRIMO INCONTRO

Il primo incontro tra il mediatore e gli operatori richiedenti prevede un momento preliminare finalizzato a condividere le informazioni sul caso e le prime ipotesi di intervento. Successivamente il colloquio alla presenza dell'utente viene utilizzato per spiegare il ruolo del mediatore, approfondire la situazione, acquisire il consenso dell'utente.

#### PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

L'operatore ed il mediatore definiscono il progetto concordando obiettivi, frequenza e tipo di azioni che possono:

- comprendere presenza ai colloqui e visite domiciliari, accompagnamenti dell'utente presso altri servizi ed enti, traduzioni scritte di lettere, avvisi ecc.
  - prevedere la partecipazione del mediatore ad incontri di equipe del servizio o ad incontri di rete con altri servizi.
- Tali attività possono svolgersi presso il servizio richiedente, altri servizi, o al domicilio dell'utente; Il mediatore può agire in affiancamento all'operatore o in autonomia, ma sempre con accordo e condivisione preventiva;

#### CONSULENZA AGLI OPERATORI

Al mediatore può essere richiesta una consulenza finalizzata a decodificare gli elementi del contesto culturale.

#### VALUTAZIONE PERIODICA

La valutazione periodica dell'andamento degli interventi avviene:

- Tra operatore e mediatore dopo le singole azioni
- Con incontri periodici tra operatore, mediatore e referente della cooperativa
- Con incontri di supervisione individuale (con il singolo mediatore) o del gruppo mediatori svolta periodicamente dalla referente della cooperativa.

#### CHIUSURA DELL'INTERVENTO

Nel momento in cui operatore e mediatore concordano che sono stati raggiunti gli obiettivi definiti, o che sono venuti meno i motivi dell'intervento di mediazione, si conclude l'intervento. La valutazione finale viene condivisa tra operatore del servizio, mediatore e referente della cooperativa, evidenziando le positività e gli elementi critici dello stesso. Di norma il mediatore redige una relazione di chiusura.

## 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 di *Comuni Insieme*;
- operatori di altri Servizi comunali.

#### CONSULENZA LEGALE

rivolta a

- operatori dei Servizi Sociali ed Educativi dei Comuni e di *Comuni Insieme*;
- operatori di altri Servizi comunali;
- operatori degli sportelli.

Si riportano le ore di lavoro suddivise in base alle diverse attività:

ATTIVITA'	ORE
Sportelli di informazione e orientamento	2.619
Mediazione linguistico culturale	411
Consulenza legale	65



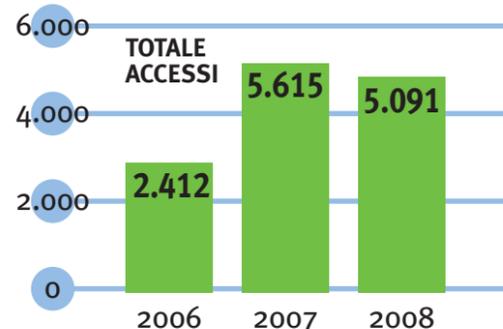
**SPORTELLI**

Gli sportelli sono aperti in ognuno dei Comuni aderenti in uno spazio dedicato generalmente presso le Sedi Municipali o dei Servizi Sociali. Nei Comuni di Solaro e Garbagnate Milanese è garantita un'apertura settimanale di 4 ore, mentre lo sportello di Limbiate è aperto due volte la settimana per un totale di sei ore.

Negli altri Comuni l'apertura settimanale è di 3 ore. L'unificazione della rete degli sportelli ha consentito di razionalizzare le aperture che sono articolate in modo da coprire ogni giorno della settimana (escluso il mercoledì che è dedicato alle riunioni di coordinamento e di equipe) compreso il sabato.

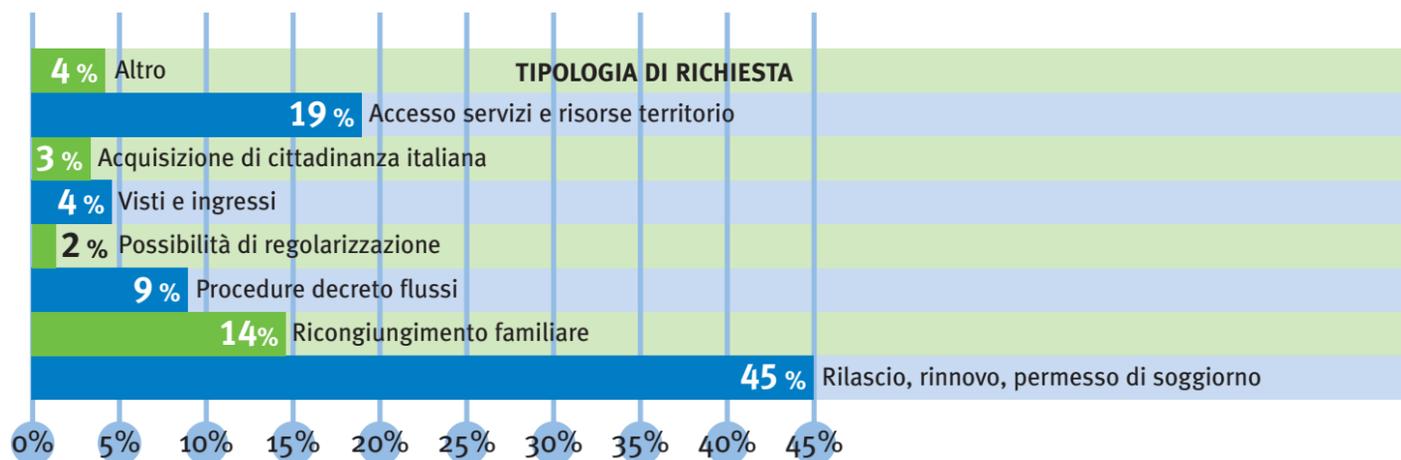
I dati relativi agli accessi agli sportelli degli ultimi tre anni evidenziano un afflusso più che raddoppiato a partire dall'inizio dell'attività di Spazio Immigrazione, che si è mantenuto praticamente costante anche nel 2008.

La **media complessiva degli accessi a giornata è di 9,8 persone**, a ciascun utente viene quindi dedicato mediamente un tempo di circa 18 minuti. Di seguito vengono riportati i dati per singolo Comune.



ACCESSO SPORTELLI SPAZIO IMMIGRAZIONE	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Novate Milanese	Paderno Dugnano	Senago	Solaro
Media di afflusso a giornata	12,7	13,6	8,4	15,8	10,6	3,7	10,7	8,2	15,4
N° di accessi totali	584	624	386	728	972	155	558	376	708

Lo sportello di Novate, avviato per la prima volta nel febbraio 2007, è quello con l'afflusso più basso (mentre per gli altri l'attività era da tempo consolidata); Limbiate ha il numero maggiore di accessi, che giustificano la doppia apertura settimanale, l'alta affluenza a Solaro e Garbagnate inoltre ha motivato l'aumento di un'ora dell'apertura settimanale rispettivamente dal gennaio 2008 e dal gennaio 2009.



La maggior parte delle richieste agli sportelli, 77% sommando le diverse voci - riguardano procedure specifiche della condizione degli stranieri (visti, permessi di soggiorno, nulla osta al lavoro, ricongiungimento familiare, cittadinanza italiana). Il 19% riguardano invece l'accesso alle risorse, ai servizi, ed alle procedure riguardanti studio, casa, lavoro, assistenza sanitaria e sociale. Il 4% si riferiscono ad altre questioni tra le quali incidono anche se in modo minimale problemi di tutela legale (minori non accompagnati, espulsioni, riconoscimento asilo o protezione sociale). Si segnala che rispetto al 2007 le richieste relative all'accesso ai servizi ed alle risorse sono aumentate passando dall'11% al 19%. Diminuiscono le richieste relative al decreto flussi e alla possibile regolarizzazione, dato che il relativo decreto è stato emanato nel 2007 ma non nel 2008. La maggior parte dell'attività degli operatori agli sportelli è di tipo informativo, ma risultano importanti anche le attività di aiuto nella preparazione e compilazione di pratiche. L'orientamento alle risorse del territorio e l'invio alle stesse pur non essendo l'attività prevalente degli sportelli è comunque un'attività significativa.

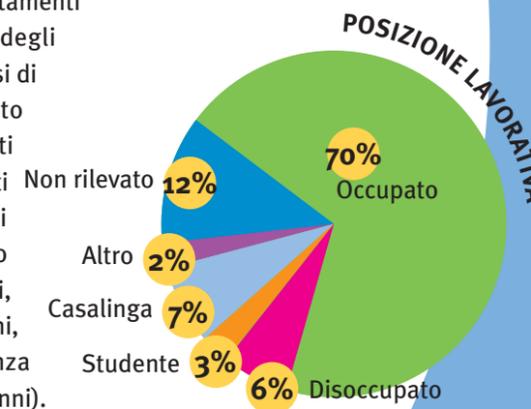


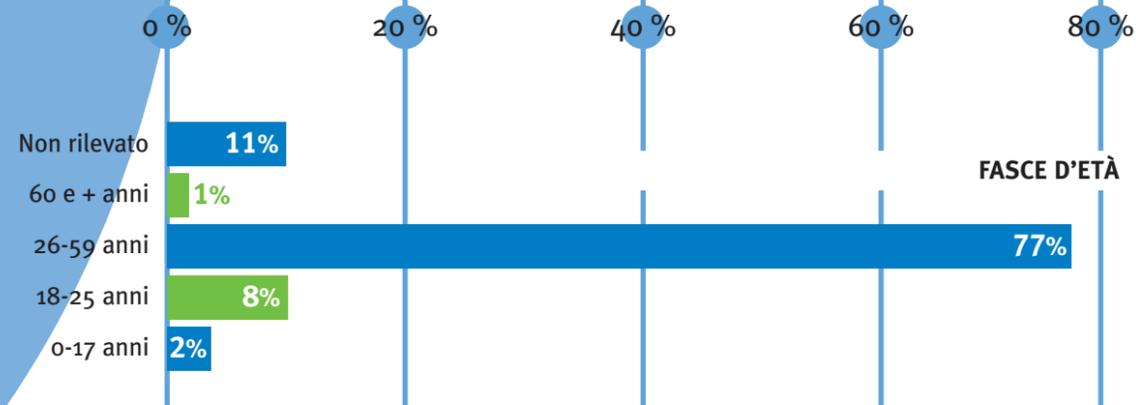
*Destinatari*

La maggiore fruizione degli sportelli avviene da parte degli stranieri mentre gli accessi di altri destinatari (datori di lavoro, operatori, volontari) sono molto inferiori ma comunque significativi numericamente.

TIPOLOGIA DEI RICHIEDENTI	%	N°
Cittadini stranieri	91,7%	4.670
Datori di lavoro	2,5%	128
Operatori volontari	2,0%	104
Altro (conoscenti, familiari...)	3,6%	185
Non rilevati	0,1%	4

A ciascun sportello si rivolgono prevalentemente (in media al 90%) gli stranieri dimoranti in quel comune; non si evidenziano spostamenti significativi di utenti legati alle competenze linguistiche degli operatori o agli orari e ai giorni di apertura né significativi accessi di cittadini residenti in Comuni dell'ambito territoriale dove non sono presenti sportelli. Le caratteristiche degli utenti risultano abbastanza uniformi nei diversi sportelli: sono prevalentemente maschi, regolari, lavoratori, in età tra i 26 e i 59 anni, in Italia con una presenza stabilizzata (il 62% tra i 2 ed i 10 anni).

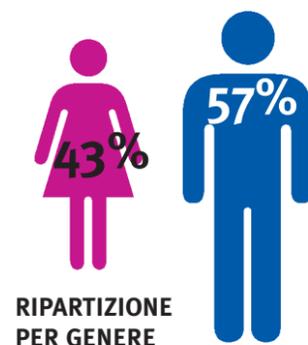




E' molto consistente ed in aumento la percentuale di coloro che tornano più di una volta allo sportello (44 % nel 2008 e 32% nel 2007).

Le principali nazionalità presenti tra gli utenti sono quelle dell'Albania, del Marocco, dell'Ucraina, del Pakistan, dell'Ecuador, del Perù, del Bangladesh, e del Senegal.

Nella tabella successiva oltre al dato generale dove vengono indicate in ordine decrescente le nazionalità che hanno maggiormente utilizzato lo sportello, sono riportati i dati scomposti per ogni Comune ove vengono evidenziate (in grassetto) le prime due nazionalità.



#### PRINCIPALI NAZIONALITÀ

Rispetto all'anno precedente le nazionalità con maggiore incremento sono state Albania e Marocco, che si confermano le prime due nazionalità, sono aumentati inoltre gli accessi di Ucraina, Moldavia e Sri Lanka. Sono invece diminuiti gli accessi di Romania e Polonia, che nell'anno precedente avevano visto il cambiamento della normativa sui neocomunitari.

PRINCIPALI NAZIONALITÀ	Baranzate	Bollate	Cesate	Garbagnate Milanese	Limbiate	Novate Milanese	Paderno Dugnano	Senago	Solaro	Totale
ALBANIA	112	91	36	134	120	31	89	88	64	765
MAROCCO	53	34	38	49	84	4	77	29	214	582
UCRAINA	52	94	24	128	61	30	37	34	40	500
PAKISTAN	4	5	107	58	136	6	7	13	114	450
ECUADOR	38	24	27	45	74	16	84	46	30	384
PERÙ	48	30	52	97	33	17	41	13	24	355
BANGLADESH	9	6	4	5	253	0	25	23	10	335
SENEGAL	51	10	9	10	38	6	15	16	45	200
BRASILE	36	62	6	29	25	2	10	12	15	197
EGITTO	14	50	6	24	14	1	21	13	3	146
MOLDAVIA	8	47	9	25	20	2	19	12	2	144
SRI LANKA	60	38	5	6	2	11	4	4	8	138
ROMANIA	11	13	14	15	13	3	18	8	7	102
CINA	20	3	0	4	8	1	17	11	18	82

Confrontando questi dati con quelli relativi alla popolazione straniera residente si evidenzia che la nazionalità Rumena, che è la prima per presenze tra i residenti dei 9 Comuni è solo tredicesima tra gli utenti che accedono agli sportelli.

Come si diceva sopra probabilmente le nuove norme sui neocomunitari entrate in vigore all'inizio del 2007 hanno inizialmente portato ad un consistente afflusso di Rumeni, poi agevolati da una procedura più facilitante, che ha reso meno frequente l'accesso agli sportelli. Le nazionalità albanese e marocchina, seconda e terza tra i residenti rappresentano anche le due comunità straniere che maggiormente usufruiscono del servizio. Al contrario, la comunità cinese (sesta in termini assoluti come residenti e concentrata principalmente nei comuni di Baranzate e Paderno) utilizza molto poco il servizio.

La comunità Ucraina, presente nelle anagrafi solo all'undicesimo posto, è invece la terza per accessi agli sportelli, probabilmente in quanto di recente immigrazione. L'afflusso di Pakistani agli Sportelli di Cesate, Limbiate e Solaro corrisponde ad una rilevante presenza anagrafica, così come quella dei cittadini del Bangladesh a Limbiate.

Nel corso del 2008 ha preso l'avvio la sperimentazione di un'attività di informazione e orientamento anche su appuntamento. Sono state identificate due sedi di riferimento, a Garbagnate il servizio è operativo dal mese di febbraio e a Senago da aprile. Il servizio è rivolto agli operatori e volontari che possono usufruire di informazioni e consulenza su appuntamento, ed agli utenti degli sportelli e le cui richieste comportano un lavoro più lungo e complesso o per le quali siano necessari più contatti successivi. I casi seguiti sono stati 39, con più contatti per ciascuna situazione.

La maggior parte dei casi seguiti riguarda utenti che già si erano rivolti agli sportelli, minore la richiesta da parte di operatori dei servizi (12 casi su 39).

#### MEDIAZIONE LINGUISTICO - CULTURALE

Le richieste di mediazione nel 2008 hanno riguardato **26 casi** di cui 20 nuove richieste e 6 interventi proseguiti in seguito a richieste pervenute nel 2007. Nel 2008 sono aumentate le ore effettuate (411 ore, mentre nel 2007 erano 270), ma non il numero di richieste di mediazione (nel 2007 erano 30 di cui 21 nuove richieste). L'aumento delle ore è dovuto principalmente ad un caso particolare in cui il progetto di accompagnamento all'autonomia di una donna straniera ha comportato un lavoro molto più intenso del solito da parte della mediatrice.

I casi di **minori non accompagnati** per i quali è stato richiesto un intervento di mediazione sono stati 7 negli ultimi mesi del 2007 e 5 nei primi mesi del 2008. Tutti i minori erano di nazionalità egiziana, e si sono tutti presentati ai servizi di Limbiate. Dalla seconda metà del 2008 la presenza di minori non accompagnati è tornata poco rilevante. Un mediatore inoltre ha partecipato insieme agli operatori comunali e del Servizio Minori Prevenzione e Tutela dell'Azienda, all'elaborazione delle linee guida per l'accoglienza dei minori non accompagnati.

ENTI RICHIEDENTI	2007	2008
Comuni Insieme	11	15
Comune di Limbiate	9	1
Comune di Baranzate	3	2
Comune di Garbagnate	3	2
Comune di Bollate	1	0
Comune di Cesate	1	0
Comune di Novate	1	2
Comune di Senago	1	2
Comune di Paderno D.	0	
Comune di Solaro	0	2
<b>TOTALE</b>	<b>30</b>	<b>26</b>

Il Servizio Minori Prevenzione e Tutela di *Comuni Insieme* è il servizio che utilizza maggiormente i mediatori. La maggior parte degli interventi di mediazione riguarda nuclei familiari o minori soli, di nazionalità del Marocco (8), Egitto (5), e Albania (5). Hanno coinvolto inoltre anche famiglie provenienti dalla Cina, dalla Lettonia, dalla Nigeria, dalla Turchia e dallo Sri Lanka.

Nel 2008 non si rilevano più interventi non attivati, (nel 2007 erano stati 6 gli interventi non attivati) anche grazie all'ampliamento del gruppo di mediatori, avvenuto sulla base delle nuove necessità nel secondo semestre del 2007. Per lo stesso motivo nella quasi totalità dei casi anche il tempo per l'attivazione degli interventi si riduce rispetto all'anno precedente (una settimana massimo), mentre nel 2007 nell'80% dei casi i tempi di attivazione dell'intervento erano di 15 giorni. Tuttavia ogni anno alcune richieste di mediazione riguardano nazionalità fino a quel momento, non comprese e per le quali la ricerca di nuovi mediatori allunga i tempi di risposta. In tutto sono stati utilizzati 8 mediatori delle seguenti nazionalità: Albania, Tunisia, Marocco, Egitto, Cina, India, Nigeria, Moldavia.

## CONSULENZA LEGALE

La consulenza legale si è articolata in diverse tipologie di attività;

- 39 risposte via e-mail
- 2 incontri di persona su casi specifici con operatori dei diversi servizi interessati
- 3 consulenze telefoniche

### LE RICHIESTE POSTE VIA E-MAIL

Nel 2008 è stata richiesta la consulenza legale per **32 casi** (50 casi nel 2007), rispetto all'anno precedente si sono andate riducendo le richieste dei Comuni e dei servizi dell'Azienda, mentre variano di poco le richieste degli sportelli.

Va considerato che molti operatori dei servizi hanno partecipato alla formazione tenuta dalla consulente legale, riguardante la condizione giuridica degli immigrati come viene riferito più avanti.

La tabella nella pagina a fianco illustra la tipologia di problematiche affrontate nei due anni ; Nel 2008 sono dimezzate le richieste di consulenza relative a situazioni di minori (9) e restano prevalenti le richieste relative ai rilasci o rinnovi del permesso di soggiorno (17) .



PROBLEMATICHE PREVALENTI	2007	2008
Problematiche relative alla situazione dei minori	18	9
Problemi di rilascio/rinnovo/perdita permessi di soggiorno	16	17
Difficoltà relative all'accesso ai servizi socio sanitari e a pratiche burocratiche	8	4
Permessi di soggiorno a familiari di italiani	4	-
Problemi relativi a separazione/divorzio	3	-
Problemi relativi a ricongiungimenti familiari	1	2

## CORSO DI FORMAZIONE

Nel 2008 è stato realizzato il corso "Riconoscere le differenze, riconoscere i diritti" (aprile-giugno 2008).

Il corso si è articolato su due moduli, "Identità e percorsi migratori" e "La condizione giuridica degli immigrati stranieri".

Hanno partecipato complessivamente 50 operatori dei servizi del territorio, di cui 29 hanno partecipato al primo modulo, 36 al secondo. Di seguito si specificano le qualifiche professionali e gli Enti di appartenenza:

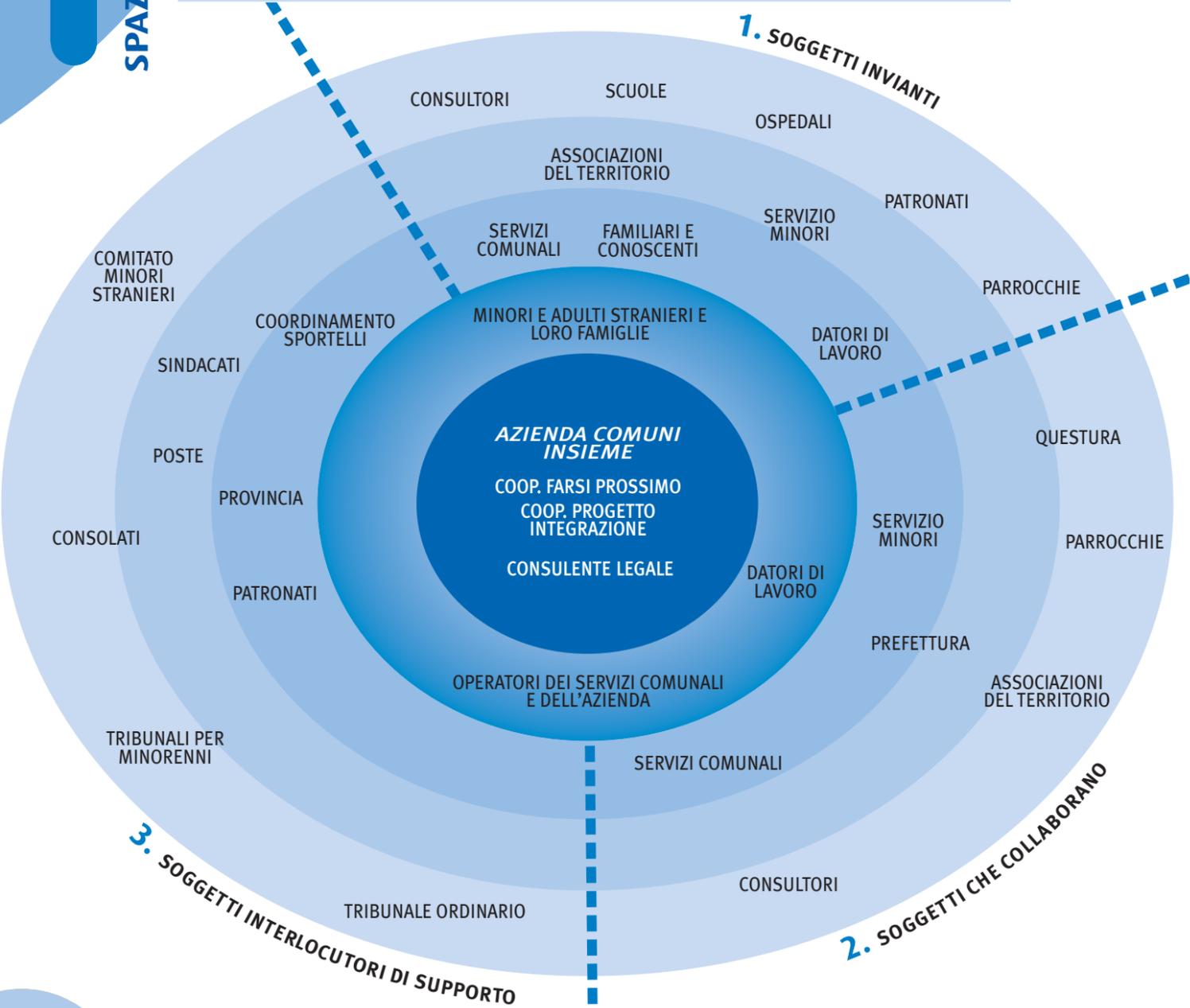
QUALIFICA	
Assistenti sociali	18
Educatori professionali	7
Mediatori linguistico culturali	7
Agenti Polizia Locale	6
Impiegati amministrativi	5
Psicologhe	2
Educatrici servizi prima infanzia	2
Infermiera Professionale	1
Responsabile Servizi Socio Educativi	1
Dirigente Distretto ASL	1

ENTI	
Comuni	19
Cooperative Sociali	13
Azienda Comuni Insieme	8
Azienda Ospedaliera	5
ASL	5

## UNA RAPPRESENTAZIONE: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

*Reti e partnership*

La mappa che segue rappresenta gli interlocutori territoriali di Spazio Immigrazione. Il cerchio blu al centro rappresenta il Servizio e gli interlocutori gestionali e organizzativi. Vi è poi un secondo cerchio di colore blu sfumato dove sono indicati gli interlocutori principali, e cioè i beneficiari degli interventi. La mappa è suddivisa in 3 settori a cerchi concentrici: all'interno di ciascun settore la vicinanza o meno al centro sta ad indicare il grado di intensità e rilevanza delle relazioni effettivamente intrattenute con gli interlocutori.



### SETTORE 1. ENTI INVIANTI

Si intendono per invianti sia i servizi, le associazioni e gli enti che fanno riferimento direttamente e indirettamente agli sportelli, sia i servizi che richiedono, per i cittadini stranieri con cui sono in contatto, di usufruire della consulenza legale e della collaborazione dei mediatori. In tal senso gli enti invianti che hanno una maggior intensità di relazione con Spazio Immigrazione sono datori di lavoro, Servizi Sociali Comunali, e Servizio Minori di Comuni Insieme, operatori e volontari di altri servizi del territorio.

### SETTORE 2. SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLE ATTIVITÀ

Molti degli invianti sono anche compresi tra i soggetti che collaborano all'attività in quanto si occupano di aspetti specifici di loro competenza, che si intersecano con le attività di Spazio immigrazione in un'ottica di collaborazione operativa. In questo settore sono inoltre compresi la Questura e la Prefettura.

### SETTORE 3. SOGGETTI INTERLOCUTORI E DI SUPPORTO

I soggetti interlocutori e di supporto sono gli altri soggetti che pur non avendo una stretta relazione di tipo collaborativo si occupano di aspetti specifici che riguardano la vita degli immigrati stranieri o che forniscono strumenti di coordinamento, informazione e formazione rilevanti per l'attività.

## PROGETTO MEDI AZIONI

Il "Progetto Medi Azioni" è realizzato dall'Azienda, in partenariato con il Comune di Baranzate, e finanziato dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali con il Fondo per l'inclusione sociale degli immigrati ed ha preso avvio a fine settembre 2008. Scopo del progetto è quello di favorire percorsi di partecipazione degli immigrati stranieri, presenti a Baranzate soprattutto in alcuni quartieri, intervenendo per diffondere una cultura del dialogo e attivare processi di mediazione e riduzione dei conflitti.

L'equipé è composta da 3 operatori con competenze sociali, giuridiche e pedagogiche ed una formazione specifica nella mediazione dei conflitti, coordinati da un consulente esperto di mediazione dei conflitti e di ricerca sociale. Il gruppo di coordinamento del progetto, a cui partecipano gli operatori, il consulente, la referente del Comune di Baranzate e la referente dell'Azienda, si incontra periodicamente allo scopo di condividere la progettazione e la valutazione degli interventi realizzati.

Da ottobre a dicembre 2008 l'equipé ha realizzato, come previsto nella fase iniziale del progetto, una ricerca sociale attraverso interviste in profondità con i testimoni significativi presenti nel territorio; sono stati intervistate 33 persone che operano in servizi pubblici, privati e associazioni presenti a Baranzate. La sintesi di questo lavoro è stata poi presentata a tutti i soggetti coinvolti nel gennaio 2009.

Il Comune di Baranzate dal gennaio 2009 ha messo a disposizione la sede per le attività, sede che è stata chiamata Spazio Gorizia, situata in Via Palmanova 30. Spazio Gorizia offre ascolto e orientamento, attività di mediazione dei conflitti ed iniziative di incontro e aggregazione.

Il costo delle attività è sostenuto al 90% dal finanziamento del Ministero, mentre il restante 10% viene sostenuto dal Comune di Baranzate.

FONTE FINANZIAMENTO	IMPORTO
Ministero Lavoro, Salute e Politiche Sociali	77.602,09
Comune di Baranzate	8.622,45
<b>TOTALE</b>	<b>86.224,54</b>

## PROGETTO "LA STRADA DENTRO IL CUORE"

E' stato presentato a fine giugno 2008 alla Fondazione Comunitaria Nord Milano il progetto "La strada dentro il cuore", a fine settembre lo stesso è stato ammesso al finanziamento ed ha preso l'avvio la raccolta delle donazioni, che si è conclusa positivamente all'inizio del 2009. Tra novembre e dicembre è stato predisposto e sottoscritto il Protocollo d'Intesa con il Ministero degli Interni, per conto dei sei Comuni che hanno dato l'adesione al progetto (Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate Milanese, Senago e Solaro). Il servizio vuole offrire sostegno agli immigrati che intendono effettuare un ricongiungimento familiare, sia dal punto di vista della gestione della pratica che del sostegno all'integrazione nella realtà locale dei familiari neo arrivati, prevedendo attività di informazione, di orientamento alle risorse, di consulenza e sostegno psicologico, e di consulenza legale, con particolare attenzione a donne e minori. Verrà gestito in collaborazione con la Cooperativa Farsi Prossimo e la Cooperativa Terrenuove. Il progetto è stato finanziato al 50% dalla Fondazione Comunitaria ed al 50% dall'Azienda,

FORTE FINANZIAMENTO	IMPORTO
Fondazione Comunitaria Nord Milano	12.500,00
Azienda Comuni Insieme	12.500,00
<b>TOTALE</b>	<b>25.000,00</b>

## RISORSE UMANE

*Risorse*

Nel 2008 hanno lavorato per Spazio Immigrazione le seguenti figure professionali di cui viene indicata anche l'organizzazione di appartenenza

- 1 Responsabile (*Comuni Insieme*)
- 1 consulente legale (incaricata da *Comuni Insieme*)
- 2 referenti cooperative (Farsi Prossimo – Progetto Integrazione)
- 4 operatori di Sportello (1 Farsi Prossimo – 3 Progetto Integrazione)
- 8 mediatori linguistico culturali (incaricati da Farsi Prossimo)

Va segnalato che l'attività di informazione e orientamento non prevede una specifica qualifica e quindi le professionalità degli operatori sono disomogenee tra loro.

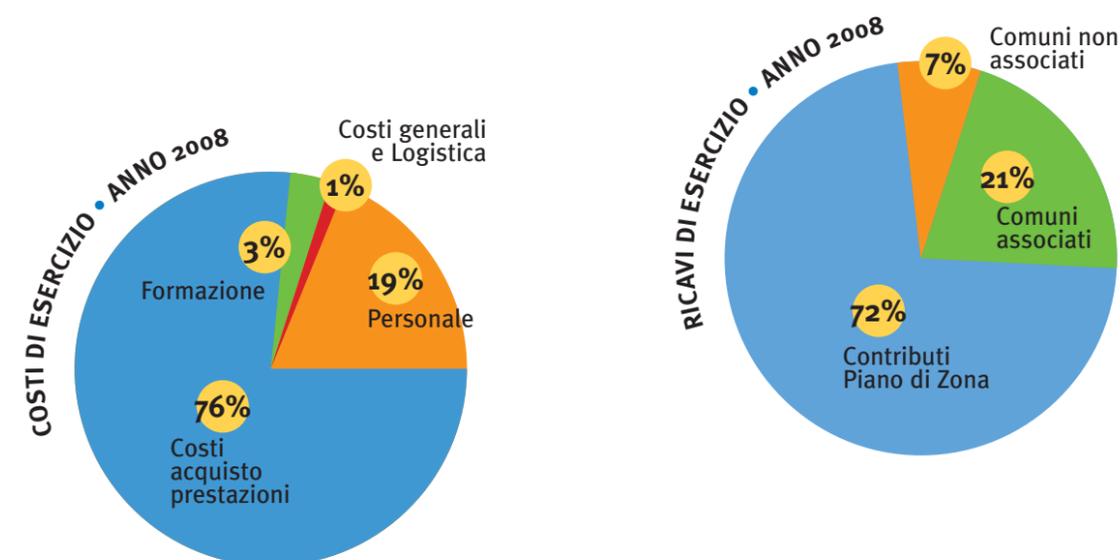
Nello stesso modo la mediazione linguistico culturale non ha ancora trovato un'univoca collocazione formativa e professionale, e gli operatori, pur avendo tutti una preparazione specifica in tal senso, hanno quindi un bagaglio formativo differenziato.

## RISORSE ECONOMICHE

Si presenta di seguito il conto economico sintetico di Spazio Immigrazione. Il servizio è finanziato in gran parte dal Piano Sociale di Zona e cofinanziato secondo il criterio stabilito dal Comitato Intercomunale.

RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Contributi Piano di Zona	94.680	70 %	105.000	72 %
Comuni associati	31.111	23 %	30.214	21 %
Comuni non associati	9.368	7 %	9.786	7 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>1.351.159</b>		<b>145.000</b>	

COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Personale	24.742	19 %	25.853	19 %
Costi acquisto prestazioni	96.342	75 %	101.073	76 %
Formazione	0	0 %	3.960	3 %
Costi generali e Logistica	6.832	5 %	1.775	1 %
<b>Totale costi</b>	<b>127.916</b>		<b>132.661</b>	



# PROGETTO BAMBINI SI NASCE

SEDE OPERATIVA

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



Processi, attività e risultati

Comuni Insieme si è avvalsa dell'esperienza e professionalità della Cooperativa Sociale Koinè, per la gestione operativa del progetto, il coordinamento e la supervisione delle figure educative, e della Associazione Iris, che ha garantito la responsabilità scientifica del progetto, la formazione e la supervisione delle ostetriche. Si è pertanto costituito un tavolo di progettazione/coordinamento composto da referenti dei 3 enti che si sono incontrati regolarmente per monitorare e rimodulare le diverse attività.

Nel 2008 sono state garantite le seguenti attività

- visite a domicilio di un'ostetrica con compiti di supporto e rassicurazione rispetto ai nuovi compiti (allattamento, cura del neonato, riorganizzazione familiare...)
- interventi a domicilio di educatrici della prima infanzia per favorire il consolidamento delle competenze materne
- serate tematiche rivolte ai neogenitori.

## STORIA

È una iniziativa promossa dal Piano Sociale di Zona 2006/8 a sostegno della natalità e si articola in una serie di azioni integrate a sostegno del ruolo genitoriale ed in particolare quello materno nei compiti di cura ed educativi dei bambini nella primissima infanzia. Il progetto, di durata biennale, è stato avviato da maggio 2007. È realizzato in collaborazione con la cooperativa sociale Koinè e l'associazione Iris, realtà del privato sociale attive da anni nel settore e sul territorio.

## MISSION

Il progetto si pone nella prospettiva di prevenzione primaria offrendo un sostegno ai neogenitori, ed in particolare un supporto precoce alla diade madre/figlio che permetta di affrontare insieme a personale esperto i problemi che si incontrano nell'assumere i compiti della maternità per facilitare una relazione armonica mamma-bambino in cui prevalgano i momenti di soddisfazione rispetto a quelli inevitabili di fatica.

Il rapporto con personale esperto consente inoltre di attivare nelle madri quelle forme di sensibilità che sono alla base della costruzione di legami di attaccamento sicuro.

Il progetto si prefigge inoltre:

- l'aggancio precoce e l' "emersione" di situazioni di sofferenza e fragilità "sommerse" o di madri che vivono in situazioni di particolare disagio e solitudine già noto o emergente
- la valorizzazione della rete dell'offerta di servizi per l'infanzia (0-1 anno) nell'ambito territoriale, che seppur presente, si rivela significativamente diversificata nei diversi contesti comunali.

### VISITE DOMICILIARI EFFETTUATE

Bollate	23
Baranzate	3
Garbagnate	5
Cesate	8
Paderno Dugnano	11
Senago	3
Solaro	2
Limbiate	7
Novate Milanese	15
Ceriano Laghetto	2
Cogliate	3
Misinto	1
Lazzate	3

### VISITE A DOMICILIO DELLE OSTETRICHE

Si evidenzia che la visita a domicilio dell'ostetrica avviene per richiesta spontanea, tramite telefonata al centralino dell'azienda.

Dal 1 gennaio 2008 al 31 gennaio 2008 le famiglie che hanno ricevuto la visita domiciliare dell'ostetrica sono state 86, mentre i bambini visitati dalle ostetriche sono stati 88 (due coppie di gemelli).

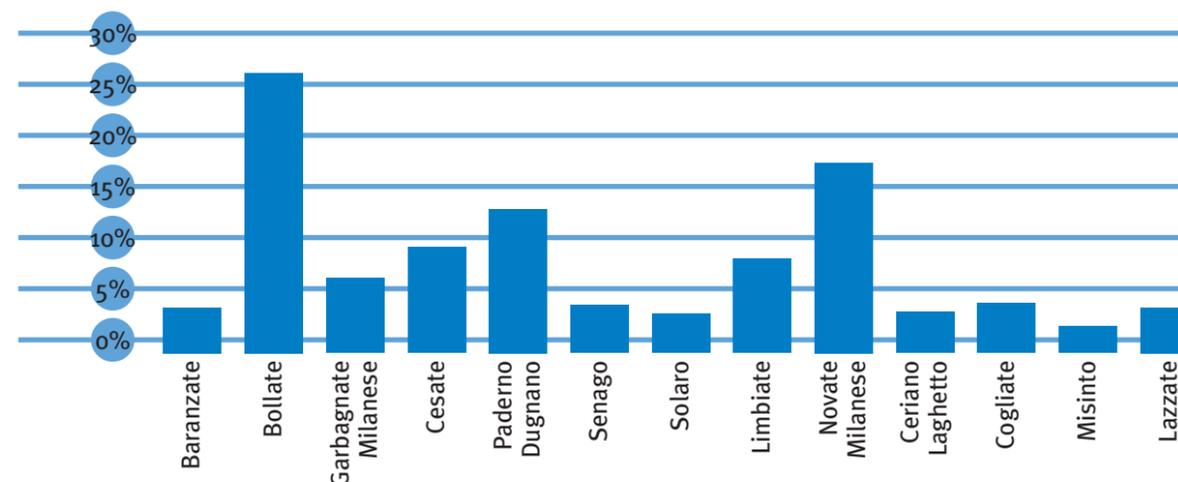
Le visite domiciliari effettuate sono state, nell'anno 2008, complessivamente 144. Inoltre, nel caso dei gemelli, la visita è stata considerata come singola, anche se l'assistenza a due bambini contemporaneamente comporta una diversa programmazione dell'intervento.

Le ostetriche impegnate in questo anno di progetto sono state complessivamente 3.

I Comuni, in cui maggiormente si è svolta l'attività, sono stati Bollate (26,7%) Novate Milanese (17,4%) e Paderno Dugnano (12,8%).

### VISITE OSTETRICHE DOMICILIARI 2008

Numero bambini	88
Numero madri	86
<b>Totale</b>	<b>144</b>



ATTIVITÀ E SERVIZI

PROGETTO BAMBINI SI NASCE

**NAZIONALITÀ DELLE MADRI**

L'accesso al servizio di madri di nazionalità non italiana è stato del 7%. Rispetto al Comune di residenza 2 madri erano di Garbagnate, una di Bollate, una di Cesate, una di Senago e una di Baranzate.

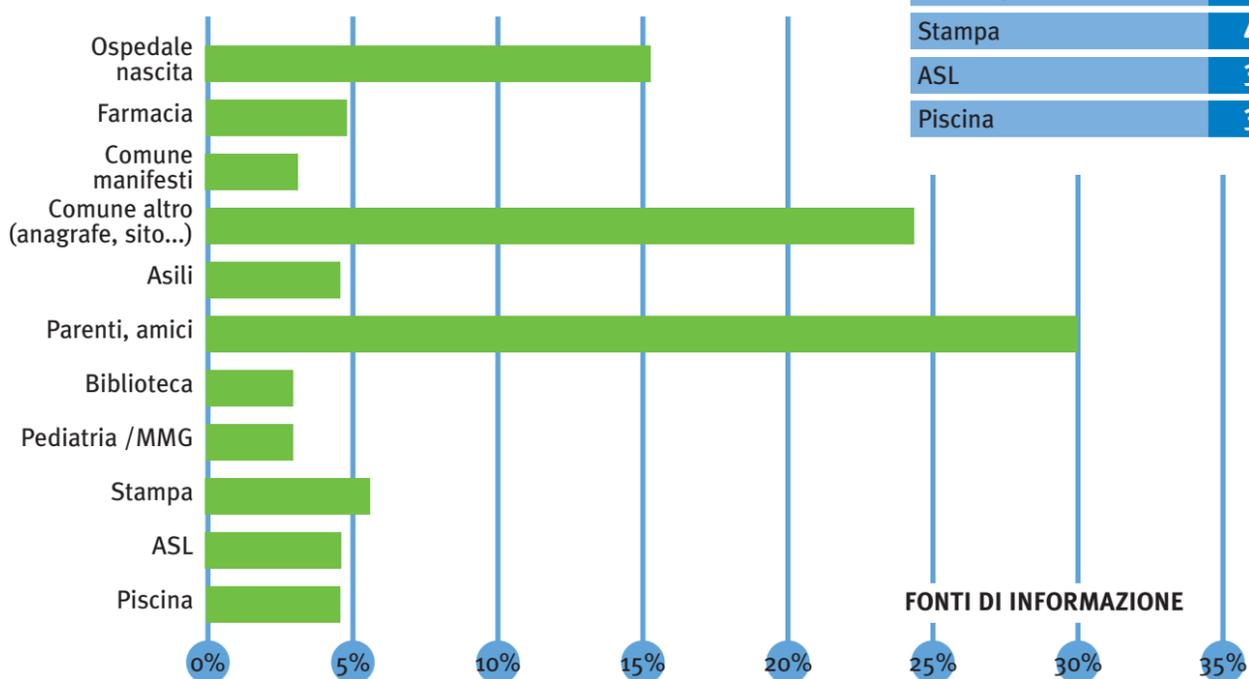
**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

La quasi totalità degli accessi (94,2%) è stata spontanea, come previsto nell'impostazione del progetto. I restanti casi sono stati segnalati per problematiche psico-sociali rispettivamente dai Servizi Sociali (4) e dall'Ospedale (1).

**CONOSCENZA DEL SERVIZIO**

Durante la visita, veniva chiesto quale fosse la fonte da cui i genitori erano venuti a conoscenza del servizio e, qualora le fonti fossero molteplici, quale fosse stata determinante per l'attivazione del servizio stesso. Le fonti più frequentemente citate sono state il passa parola da amici e parenti per il 30,6%, il Comune (anagrafe, manifesti, sito) per il 26,4% e l'Ospedale di nascita per il 15,3%.

Va sottolineato che la conoscenza tramite il passa parola è andata aumentando in modo consistente nel corso del progetto. Questi dati sono stati rilevati su 72 casi.



**NAZIONALITÀ DELLE MADRI**

Nazionalità	Numero	Percentuale
Italiana	80	93 %
Straniera	6	7 %

**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Modalità	Numero	Percentuale
Spontanea	81	94,2 %
Ospedale	1	1,2 %
Servizi Sociali (Comune e ASL)	4	4,7 %

**FONTE DI INFORMAZIONE**

Fonte	Numero
Ospedale nascita	11
Farmacia	3
Comune manifesti	2
Comune altro (anagrafe, sito,..)	17
Asili	3
Parenti, amici	22
Biblioteca	2
Pediatri/MMG	2
Stampa	4
ASL	3
Piscina	3

**ETÀ DEL BAMBINO ALLA PRIMA VISITA**

L'età media alla prima visita è di 29 giorni, con una discreta "forbice" tra i valori che vanno da un minimo di 4 giorni a un massimo di 170 giorni.

Va segnalato comunque che la maggior parte delle prime visite è stata effettuata nel primo e secondo mese di vita (89%), come era previsto negli obiettivi del progetto.

In particolare all'interno del primo mese, si segnala che 28 prime visite sono state effettuate entro i primi 10 giorni di vita, in una età quindi estremamente precoce e in un tempo particolarmente idoneo all'azione di sostegno dell'allattamento e della relazione madre-bambino.

**ETÀ PRIMA VISITA**

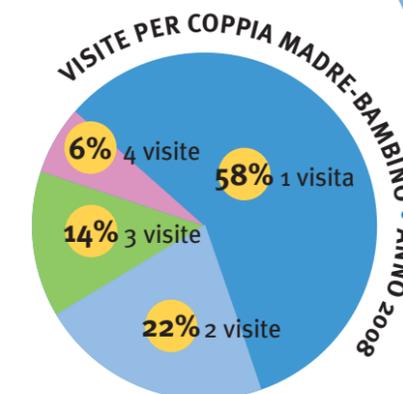
Età	Numero	Percentuale
I mese	64	73 %
II mese	14	16 %
III mese	3	3 %
IV mese	4	5 %
V mese	0	0 %
VI mese	3	3 %

**VISITE EFFETTUATE PER OGNI COPPIA MADRE - BAMBINO**

La molteplicità e le caratteristiche delle problematiche affrontate hanno reso necessario, per alcune coppie, il ripetersi delle visite domiciliari. Per il 58% dei casi è stata sufficiente una sola visita, mentre solo in 5 casi (6%) sono state necessarie 4 visite, una in più rispetto alle tre possibili visite previste dal progetto; si tratta di 3 madri inviate dai Servizi Sociali (per due di queste l'ultima visita aveva anche l'obiettivo di presentare la figura dell'educatrice) e gli altri due casi hanno richiesto questo numero di interventi per problematiche relative all'allattamento e alla gestione del bambino.

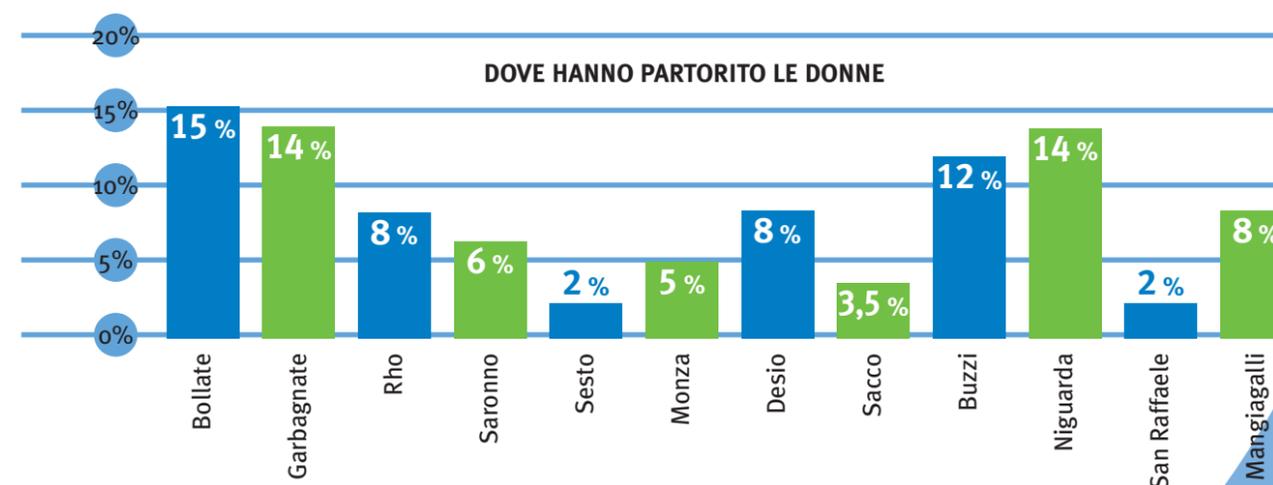
**VISITE EFFETTUATE COPPIA MADRE-BAMBINO**

Numero visite	Numero coppie
1 visita	50
2 visite	19
3 visite	12
4 visite	5



**LUOGO DEL PARTO**

Tutte le donne che hanno usufruito del servizio hanno partorito in una struttura ospedaliera. Solo il 29,1% delle donne ha partorito nei due ospedali presenti nel territorio dell'Ambito (Garbagnate e Bollate)



## INTERVENTI A DOMICILIO DELLE EDUCATRICI

Segnalati	9
Avviati	7
Conclusi	2

## INTERVENTI A DOMICILIO DELLE EDUCATRICI

Per quanto riguarda l'accesso, in sede di progettazione non era stata esclusa la modalità spontanea, anzi era stata ipotizzata la possibilità di avviare l'intervento educativo quale prosecuzione delle visite ostetriche.

In realtà tutti gli interventi educativi sono stati avviati tramite segnalazione da parte dei servizi territoriali, e precisamente: 5 dai Consultori familiari, 4 dal Servizio Minori Prevenzione e Tutela con i quali sono stati concordati tutti gli interventi.

L'esiguità degli interventi realizzati non consente di fare particolari riflessioni sulla casistica mentre si dovrà certamente riflettere sulle modalità di accesso e di richiesta dell'intervento educativo nel contesto di Bambini si Nasce.

## SERATE "LA NASCITA E IL PRIMO ANNO – PARLIAMONE INSIEME"

E' stato progettato un ciclo di 3 serate, con la presenza di esperti (psicopedagoga e neonatologo) inerenti i principali temi relativi alla primissima infanzia (i cambiamenti in famiglia con l'arrivo di un figlio, l'evoluzione del sonno, l'alimentazione nel primo anno di vita). Tale ciclo è stato ripetuto in 3 comuni dell'Ambito: Bollate, Paderno D. e Solaro.

La partecipazione alle serate ha riscontrato un discreto successo, si sono registrate in totale 110 presenze. La realizzazione di tali cicli ha riscontrato l'interesse di altri territori e verrà quindi ripetuta a Baranzate, Cogliate e Garbagnate nella primavera 2009.

## FORMAZIONE

A settembre 2008 è stato riproposto un secondo ciclo di formazione rivolto alle operatrici del progetto e aperto a quelle dei servizi per la prima infanzia dell'ambito cui hanno aderito 47 persone.

Di seguito si specificano le qualifiche professionali e gli Enti di appartenenza.

ENTI DI APPARTENENZA	QUALIFICHE PROFESSIONALI	Ostetriche	Educatrici professionali	Educatrici prima infanzia	Assistenti sanitarie visitatrici	Pedagogiste	Psicologhe	Assistenti sociali	Infermiere professionali
Iris Koinè		5		2		1	6		
Nidi pubblici				57					
Nidi privati				11					
ASL Consultorio Familiare		2						1	
Azienda ospedaliera		1	1		1		1		2

## RISORSE PROFESSIONALI

Nel 2008 hanno lavorato per il progetto

- 1 Responsabile (*Comuni Insieme*)
- 1 psicologa coordinatrice operativa (Koinè)
- 1 psicologa, formatrice, supervisore (Iris)
- 1 neonatologa, formatrice, supervisore (Iris)
- 2 educatrici prima infanzia (Koinè)
- 3 ostetriche (Koinè)

Risorse

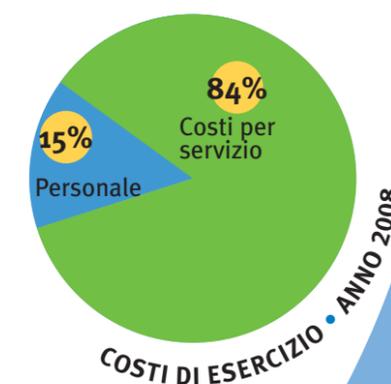
## RISORSE ECONOMICHE

Si presenta il quadro sintetico del conto economico.



RICAVI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Contributi Piano Sociale di Zona	22.003	100 %	88.689	100 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>22.003</b>		<b>88.689</b>	

COSTI D'ESERCIZIO	2007	%	2008	%
Personale	0	0 %	12.850	15 %
Costi per servizio	15.090	74 %	70.035	84 %
Costi generali e logistica	5.365	26 %	33	0,04 %
<b>Totale costi</b>	<b>20.464</b>		<b>82.918</b>	



## INTERVENTI DI PREVENZIONE AREA GIOVANI: PROGETT8

SEDE DEL COORDINAMENTO  
CESATE  
Via Donizetti 326

*Identità*

### STORIA

I Comuni dell'Ambito Territoriale hanno sviluppato negli anni progettualità legate al finanziamento previsto dalla legge 45/99 - Disposizioni per il Fondo nazionale di intervento per la lotta alla droga. In relazione a tali finanziamenti i Comuni, dotatisi dello strumento dell'accordo di programma con capofila il comune di Bollate, hanno realizzato 4 progetti in tema di prevenzione all'uso e abuso di sostanze con particolare attenzione allo sviluppo del protagonismo giovanile. I progetti hanno riguardato differenti ambiti di intervento:

- "Jack Frusciante": Realizzazione di interventi di prevenzione primaria all'interno delle scuole medie superiori - 2002/2005;
- "Caleidoscopio": Realizzazione di interventi di prevenzione primaria - educativa di strada e messa in rete dei CAG - 2002/2005;
- "A testa in Giù": Interventi di prevenzione all'utilizzo di sostanze stupefacenti nei luoghi di lavoro e di divertimento - 2004/2006;
- "L'altra faccia della notte": interventi nei luoghi del divertimento - legato al progetto regionale MDMA (Monitoraggio Droghe e Manifestazioni di Abuso) - 2006.

Al termine del finanziamento previsto dalla legge, avvenuto nel dicembre 2006, il Piano Sociale di Zona ha voluto dare continuità, nell'Ambito del territorio interessato dall'accordo di programma, ad interventi di prevenzione rivolti ai giovani. Pertanto, il Piano Sociale di Zona, dal 2008, ha affidato a Comuni Insieme il mandato per la gestione degli "Interventi di prevenzione Area Giovani" attraverso la gestione di Progett8.

### MISSION

#### FINALITA' E OBIETTIVI

**Progett8 si articola in tre azioni:**

- realizzazione di interventi di prevenzione nell'area giovani nel territorio dei Comuni dell'Ambito con l'obiettivo di riprendere e dare continuità operativa ad azioni attuate con precedenti interventi mirati alla presenza ed attivazione di iniziative nei locali di ritrovo dei giovani e nei luoghi sociali del territorio;
- realizzazione di interventi di promozione del benessere e prevenzione da attuarsi in collaborazione con le scuole secondarie superiori del territorio;
- contributo, all'interno del Tavolo Giovani, alla definizione delle modalità di prosecuzione delle attività di prevenzione sul territorio.



## MODALITA' ORGANIZZATIVE

La responsabilità ed il coordinamento degli interventi di Progett8 fanno capo direttamente a Comuni Insieme. Per la gestione operativa del progetto Comuni Insieme si avvale della collaborazione:

- della Cooperativa S. Martino per le azioni nelle scuole secondarie superiori.
- della Cooperativa Colce per le azioni nei locali di ritrovo dei giovani.

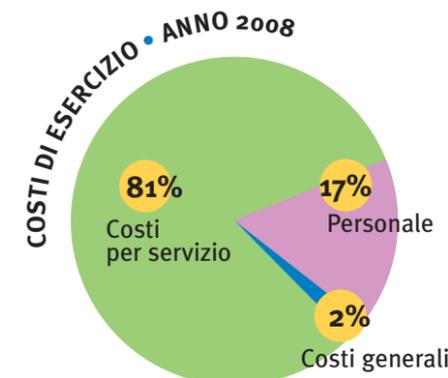
## RISORSE ECONOMICHE

*Risorse*

Si presenta di seguito il conto economico sintetico del progetto:

RICAVI D'ESERCIZIO	2008	%
Contributi da Piano di Zona	57.681	100 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>57.681</b>	

COSTI D'ESERCIZIO	2008	%
Personale	8.700	17 %
Costi per servizio	41.603	81 %
Costi generali	769	2 %
<b>Totale costi</b>	<b>51.072</b>	



## UFFICIO DI PIANO SOCIALE DI ZONA

SEDE OPERATIVA

GARBAGNATE  
Piazza del Santuario 15

### STORIA

*Identità*



L'Ufficio di Piano è un organismo tecnico istituito ai sensi della legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Dal gennaio 2008 il Comune di Garbagnate (Ente Capofila del Piano Sociale di Zona) affida all'Azienda *Comuni Insieme*, attraverso specifica convenzione, la gestione dell'Ufficio di Piano.

### MISSION

L'Ufficio di Piano opera a supporto del Comitato Intercomunale per le Politiche Sociali e del Tavolo Tecnico. Opera in Staff al responsabile dei servizi sociali del Comune Capofila con compiti di:

- elaborazione di proposte e atti necessari alla realizzazione degli obiettivi di Piano;
- mantenimento dei rapporti operativi con i soggetti attivi nella realizzazione del Piano Sociale di Zona;
- cura dei rapporti necessari per l'integrazione delle politiche sociali con quelle sociosanitarie, della casa, dell'istruzione, formazione e lavoro;
- rilevazione e gestione sistematica dei dati relativi al sistema della domanda e dell'offerta sociale ed assolvimento dei debiti informativi;
- analisi dei flussi di finanziamento e della spesa complessiva del settore sociale;
- elaborazione e sperimentazione di indicatori e standard di valutazione, rispetto all'efficacia e all'efficienza dei progetti e degli interventi;
- monitoraggio della realizzazione degli obiettivi di piano;
- elaborazione di proposte per la realizzazione di attività di informazione alla cittadinanza.

## ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO

L'Ufficio di Piano è composto da un responsabile e da due operatori amministrativi di supporto. Dalla fine del 2008 è stata concordata una riorganizzazione dell'Ufficio.

## RISORSE ECONOMICHE

*Risorse*

Si riporta di seguito il quadro sintetico delle risorse economiche

RICAVI D'ESERCIZIO	2008	%
Contributi da Piano di Zona	89.571	100 %
<b>Totale ricavi</b>	<b>89.571</b>	

COSTI D'ESERCIZIO	2008	%
Personale	89.036	99 %
Costi generali	535	1 %
<b>Totale costi</b>	<b>89.571</b>	

