



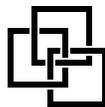
Provincia
di Milano

I SERVIZI SOCIALI DI BASE

RAPPORTO FINALE DI RICERCA

SETTIMA RILEVAZIONE

A cura di



Synergia

Milano
Ottobre 2002

Settore alle politiche sociali

Il presente rapporto è stato curato da



SYNERGIA Sistemi di conoscenza e di gestione del cambiamento

Milano (20123) - Via Aristide De Togni, 21

Tel. 0272093033 - Fax 0272099743 - e-mail: synergia@synergia-net.it

INDICE

| | | |
|---|-------------|----|
| Premessa | <i>pag.</i> | 1 |
| 1. La Banca dati sociale ed il flusso informativo sui servizi sociali di base comunali | <i>pag.</i> | 4 |
| 2. Dotazione di servizi e assetti istituzionali | <i>pag.</i> | 6 |
| 3. Dimensioni e caratteristiche tipologiche dell'utenza | <i>pag.</i> | 10 |
| 4. I servizi e le opportunità per la popolazione anziana | <i>pag.</i> | 33 |
| 5. L'assistenza ai minori | <i>pag.</i> | 42 |
| 6. L'assistenza economica | <i>pag.</i> | 47 |
| 7. Attività di promozione del servizio e di analisi del bisogno | <i>pag.</i> | 49 |
| 8. Il personale impiegato nei servizi sociali | <i>pag.</i> | 52 |
| 9. Attività e fabbisogni formativi delle assistenti sociali | <i>pag.</i> | 58 |
| 10. Conclusioni | <i>pag.</i> | 62 |
| Appendice A : Elenco dei Comuni della Provincia di Milano | <i>pag.</i> | 64 |
| Appendice B :Questionario utilizzato per la rilevazione | <i>pag.</i> | 71 |
| In allegato : Dischetto contenente database dei dati raccolti | | |



PREMESSA

Per il settimo anno consecutivo¹, nell'ambito delle attività della Banca Dati allestita presso la Provincia di Milano – Settore Politiche Sociali, è stata realizzata l'analisi che riguarda le attività ed il funzionamento dei **Servizi Sociali di Base comunali** (SSB) della Provincia di Milano, i cui risultati sono presentati in questo rapporto.

Si tratta del risultato di **indagini annuali e sistematiche** che alimentano l'**archivio informatizzato** della Provincia di Milano, da cui è possibile ricostruire la storia recente di ogni singolo servizio sociale operante nei suoi Comuni.

I Servizi Sociali di Base sono quei servizi a **diretto contatto con l'utenza**, che hanno l'arduo compito di raccogliere la domanda sociale, analizzarne i bisogni, **dando risposta a esigenze e aspettative con interventi di qualità**. I rapidi cambiamenti che coinvolgono l'utenza, i cui bisogni e le cui caratteristiche mutano nel tempo, costringono i servizi sociali a una flessibilità che non sarebbe possibile mantenere senza l'**accesso ad un database** di informazioni continuamente aggiornate e facilmente consultabili, obiettivo che il sistema informativo è preposto a raggiungere.

Gli utenti si aspettano dall'ente pubblico **interventi qualitativamente competitivi** e non solo assistenziali, essendo contemporaneamente **più informati** rispetto alle opzioni disponibili sul territorio.

Parlare di **qualità nell'area dei Servizi Sociali** implica riferirsi a diversi fattori tra i quali professionalità del personale, articolazione dell'offerta dei servizi, trasparenza delle procedure, rapidità di reazione alle esigenze dell'utente, elementi che insieme garantiscono una risposta efficace alla domanda di servizi.

¹ I risultati delle cinque precedenti rilevazioni sono contenuti in un Rapporto di ricerca diffuso a tutti i Comuni della provincia, mentre quelli della prima rilevazione sono stati raccolti nell'Appendice contenuta nel volume curato da L. Breveglieri, S. Laffi e S. Pasquinelli, *Criticità nei Servizi Sociali. Analisi qualitative in un'area metropolitana*, Milano, Franco Angeli, 1997.



L'ottica dalla quale si opera è quella della **soddisfazione del cliente/utente**: cosa pensi del servizio, come percepisca gli sforzi fatti dal personale, i suggerimenti per eventuali miglioramenti dell'offerta dei servizi, sono elementi chiave con cui **integrare la pianificazione degli obiettivi e la progettazione degli interventi** a medio e a lungo termine.

Oltre a disporre di maggiori informazioni, l'utente, abituato dal mercato a scegliere quello che più gli si adatta nel panorama di un'offerta quasi personalizzata, vive anche i servizi sociali in un'ottica di consumo, come servizi che devono rispondere alle sua richieste in modo esauriente ed efficiente, pena la scelta di servizi alternativi.

Alla luce di queste dinamiche culturali e sociali, alla Pubblica Amministrazione spetta quindi rafforzare la propria sensibilità al cambiamento e **maturare le competenze necessarie** all'erogazione di servizi che siano efficienti pur mantenendo dei costi equi, svolgendo allo stesso tempo un ruolo di mediazione tra i vari soggetti istituzionali che operano nel sociale, dalle ASL alle associazioni del terzo settore.

Poiché i Servizi Sociali restano comunque servizi alla persona gestiti e governati da persone, un settore di importanza strategica in un'ottica di **customer satisfaction** e erogazione di servizi di qualità, sono **le risorse umane**. Ciò deve significare un investimento sul ruolo di guida e coordinamento dei Servizi Sociali di Base, che, seppur vincolato dalle inclinazioni personali, dalle risorse disponibili, dagli impegni istituzionali, impatta grandemente sulla motivazione al **lavoro dell'équipe** e sulla valorizzazione delle sue risorse professionali e umane.

Partendo da un'**analisi dell'esistente**, ci si può misurare con le realistiche possibilità di miglioramento e attivare un percorso di riqualificazione del servizio e delle competenze professionali necessarie a svilupparlo.

Da questo punto di vista, **i dati che vengono annualmente raccolti dalla Provincia di Milano costituiscono un patrimonio conoscitivo molto prezioso**, unico nel contesto regionale e valorizzabile anche in termini di *policy*.



Come l'anno passato, anche nella rilevazione relativa al 2001 è presente una sezione inerente **gli interventi per la popolazione anziana** proprio in considerazione del fatto che il processo di invecchiamento è un fenomeno che sta coinvolgendo in misura crescente tutta la società italiana, costringendo le reti dei servizi a prepararsi al fronteggiamento dei bisogni di un'utenza anziana sempre più numerosa e multiproblematica. Rispetto all'anno scorso è stata invece introdotta una sezione dedicata all'**area minori**: si tratta di un approfondimento sui servizi in particolare indirizzati agli stranieri, utenza quest'ultima che, dalla rilevazione passata, è risultata bisognosa di un'attenzione specifica.

Infine si ricorda che, **tutti i dati presentati in questo Rapporto²**, a meno che non sia espressamente indicato, **si riferiscono alla situazione registrata al 31.12.2001.**

² I dati sulla popolazione dei Comuni sono invece relativi al 01.01.2001. A causa del censimento, al momento della scrittura del rapporto non risultano ancora pubblicati i dati di popolazione relativi al 01.01.2002.



1.

LA BANCA DATI SOCIALE ED IL FLUSSO INFORMATIVO SUI SERVIZI SOCIALI DI BASE COMUNALI

La presente rilevazione è stata effettuata utilizzando **lo stesso impianto metodologico** di raccolta dei dati degli anni passati. E' stata in particolare utilizzata una doppia strumentazione, sia cartacea che informatica, per favorire le risposte dei Comuni.

Il questionario cartaceo, nella sua nuova versione, è stato inviato insieme al cd-rom contenente un programma informatico di facile uso appositamente predisposto³.

La struttura del questionario risulta confermata relativamente alla rilevazione delle funzioni di base dei Servizi Sociali, ovvero a tutte quelle prestazioni di primo livello, a favore sia della popolazione in generale che di persone in stato di bisogno particolare, riconducibili ad alcune aree quali:

- . l'informazione al pubblico;
- . le azioni di filtro nei confronti di altri servizi;
- . l'assistenza generica o di primo intervento ad emarginati gravi, anziani, portatori di handicap, tossicodipendenti ed altre forme di disagio adulto;
- . gli interventi a sostegno di nuclei familiari;
- . gli interventi a favore di minori (affidi e adozioni);
- . l'analisi della domanda sociale e la raccolta periodica di dati.

Per la parte di approfondimento, da un lato si è preferito proseguire nell'analisi, avviata l'anno scorso, delle **prestazioni a favore della popolazione anziana**, dall'altro è stata inserita una apposita sezione dedicata all'**utenza minorenni italiana e straniera**.

³ Il *floppy disk* contenente il database delle informazioni raccolte, parte integrante del presente rapporto, include sia la documentazione pervenuta su supporto software, che i dati inviati dai rimanenti Comuni solo su supporto cartaceo, per un totale di 145 risposte (su 188 invii effettuati, pari al 77,1% dell'universo).



La presente rilevazione ha visto la raccolta di dati relativi a 145 Comuni su 188 (il 77% dei Comuni totali): la quota dei rispondenti, sebbene inferiore a quella dell'anno passato (145 nel 2002, 159 nel 2001), è comunque da considerarsi assai significativa rispetto all'universo di riferimento.

Si tratta di un insieme di dati consistente ed indicativo delle effettive realtà operanti a favore dei cittadini sul territorio provinciale: **la popolazione dei 145 Comuni di cui si sono raccolti i dati copre infatti l'87,5% della popolazione totale della Provincia di Milano** (3.303.066 persone su 3.773.893).

Occorre solo chiarire in questa sede che tutti i confronti tra i dati 2001 e i dati delle annate precedenti risentono, anche se solo in parte, della diversità del numero e della composizione dei Comuni rispondenti, per cui tali confronti vanno considerati come "indicativi".



2.

DOTAZIONE DI SERVIZI E ASSETTI ISTITUZIONALI

Il quadro territoriale della dotazione dei servizi e della loro gestione istituzionale che emerge dall'analisi dei dati risulta ampiamente articolato.

Considerando l'insieme dei Servizi Sociali di Base all'interno della realtà provinciale milanese si nota **la predominanza della gestione comunale**, adottata dall'88,9% dei rispondenti contro l'11,1% di chi ha optato per la delega della globalità dei servizi all'Azienda Sanitaria Locale, percentuali che confermano, rafforzandola, la tendenza dell'anno passato.

Nel decidere della modalità gestionale la variabile discriminante continua ad essere, in sintonia con i dati del 1999 e del 2000, quella della dimensione demografica dei singoli Comuni: sono i centri di **piccole e medie dimensioni** a registrare le percentuali più rilevanti di **deleghe** all'ASL, mentre nulle risultano essere le deleghe per i centri con più di 10.000 abitanti.

In particolare, sono i Comuni con **meno di 5.000 abitanti**, a registrare proporzionalmente più deleghe all'ASL (il 21,7% dei Comuni compresi in questa classe demografica), fondamentalmente per la scarsa convenienza (operativa ed economica) ad allestire in proprio un servizio con una struttura stabile². Ecco che allora il Servizio viene comunque garantito, attraverso strutture e organizzazioni sovracomunali di varie dimensioni, ovvero attraverso **il ricorso al personale ASL** (solitamente assistenti sociali o psicologi) collaborante in modo fisso nella data realtà comunale.

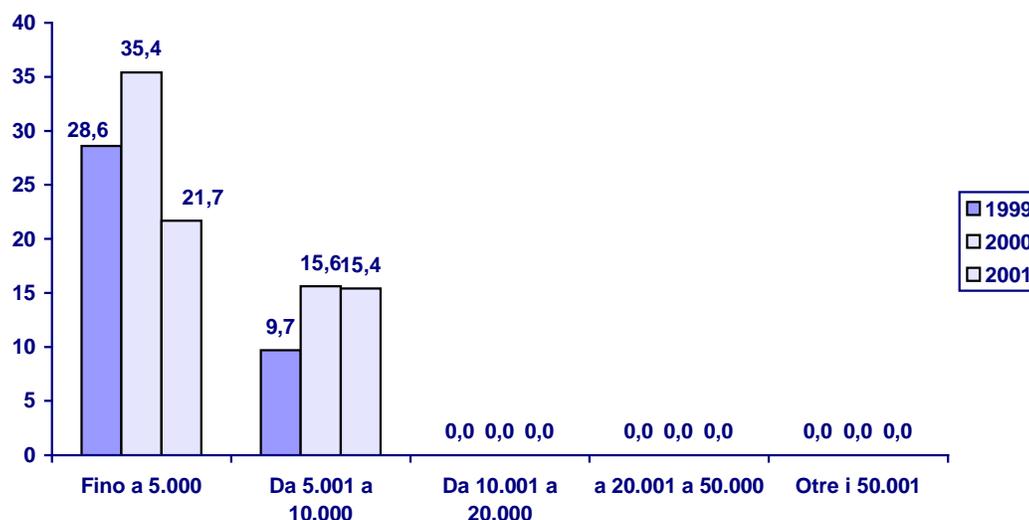
Nei **Comuni di grandi dimensioni**, la **collaborazione con il personale dell'ASL è invece limitata** ad alcune specifiche aree di intervento (in particolare il settore "minori", per quel che riguarda affidi e adozioni, il settore anziani, per esempio per quel che concerne i soggiorni climatici), e laddove si

² . Il fatto che si tratti di una percentuale in netto calo rispetto al 2000, potrebbe indicare un'inversione di tendenza, analisi da confermare o confutare con la verifica dei dati che saranno raccolti l'anno prossimo.



rendono utili figure professionali particolari che difficilmente possono essere presenti nei Comuni medio-piccoli.

Percentuale di Comuni che hanno delegato il servizio all'Azienda Sanitaria Locale



L'ampiezza demografica non è l'unico fattore ad influire sui diversi assetti di questo servizio: ruolo fondamentale è rivestito dal quadro politico e dalla sua stabilità, dalle specificità del contesto territoriale di riferimento e dalla storia del servizio stesso.

Anno di avvio dei servizi e tipo di gestione, per classe demografica dei Comuni (%)

| Classi demografiche | Anno di avvio del servizio | | | Gestione | |
|---------------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|
| | Entro 1974 | 1975-1986 | 1987 in poi | Azienda Sanitaria | Comune |
| 0-5.000 ab. | 3,3 | 36,7 | 60,0 | 21,7 | 78,3 |
| 5.001-10.000 ab. | 14,3 | 75,0 | 10,7 | 15,4 | 84,6 |
| 10.001-20.000 ab. | 30,4 | 56,5 | 13,0 | - | 100,0 |
| 20.001-50.000 ab. | 65,0 | 35,0 | - | - | 100,0 |
| OLTRE 50.000 ab. | 66,7 | 33,3 | - | - | 100,0 |
| Totale | 26,0 | 51,0 | 23,1 | 11,1 | 88,9 |



Analizzando i dati inerenti le attività, possiamo intanto osservare i **tempi di apertura al pubblico**. La maggior parte dei servizi è aperta dodici mesi all'anno, un numero medio di giorni settimanali pari a 4, ed un numero medio di ore nell'arco della settimana pari a poco più di 14. Tutto ciò con ampie differenze, come mostra la tabella riportata.

Tempi medi di apertura dei servizi, per classe demografica

| <i>Classi demografiche.</i> | <i>Mesi di funzionamento all'anno</i> | <i>Giorni di apertura settimanale</i> | <i>Ore di apertura nella settimana</i> |
|------------------------------------|--|--|---|
| 0-5.000 ab. | 11,8 | 3,1 | 10,5 |
| 5.001-10.000 ab. | 11,9 | 4,3 | 14,4 |
| 10.001-20.000 ab. | 12,0 | 4,9 | 15,4 |
| 20.001-50.000 ab. | 12,0 | 4,8 | 20,1 |
| OLTRE 50.000 ab. | 12,0 | 5,0 | 19,8 |
| <i>Totale</i> | <i>11,9</i> | <i>4,2</i> | <i>14,7</i> |

E' **l'ampiezza demografica** (variabile che si dimostra decisamente rilevante nell'analisi dei vari elementi che configurano l'assetto istituzionale dei Servizi Sociali) a discriminare tra i Comuni considerati: l'accessibilità sembrerebbe aumentare con l'incremento della popolazione del Comune preso in considerazione. In realtà, non necessariamente i Comuni più piccoli sono anche i meno accessibili: la limitata apertura può corrispondere ad una domanda di servizi ridotta rispetto a quella dei Comuni di grandi dimensioni. **L'apertura al pubblico è un indicatore parziale** del livello di accessibilità, che comprende anche altre variabili, tra cui la flessibilità oraria del servizio, la preparazione del personale, il tempo dedicato ad ogni utente, gli strumenti utilizzati per l'orientamento agli altri servizi presenti sul territorio.

Continua a emergere una **limitata adozione della Carta dei Servizi Sociali**, presente solo in 12 Comuni tra tutti i rispondenti (Albate, Bellusco, Bollate, Ceriano Laghetto, Cormano, Cornate d'Adda, Lissone, Milano, San



Donato Milanese, Sedriano, Solaro, Vimodrone³), mentre in altri 34 si dichiara essere in fase di elaborazione. Paragonando questo dato con quello dell'anno passato, non si intravede un grande miglioramento della situazione, quasi che il senso di urgenza per la creazione di tale Carta fosse tra il 2000 e il 2001 parzialmente scemato e in alcuno Comuni fosse stato accantonato il progetto.

Soprattutto però è degno di nota che questo strumento **era, ed è ancora, totalmente assente** (con l'eccezione di Milano) **nei Comuni di grandi dimensioni (oltre i 50.000 abitanti)** che, ovviamente, hanno una maggiore difficoltà al contatto diretto con la loro utenza e che quindi necessiterebbero fortemente di strumenti informativi e di guide all'accesso ai servizi: ciò costituisce un importante spunto di riflessione, in quanto mostra un livello ancora arretrato di definizione formale, chiara e trasparente dei diritti e delle tutele che il sistema dei Servizi Sociali deve aspirare a garantire al cittadino/utente.

Esistenza della carta dei Servizi Sociali per classe demografica dei Comuni (%)

| <i>Classi demografiche</i> | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>No, ma è in fase di elaborazione</i> |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------|--|
| 0-5.000 ab. | - | 86,0 | 14,0 |
| 5.001-10.000 ab. | 10,0 | 65,0 | 25,0 |
| 10.001-20.000 ab. | 14,3 | 50,0 | 35,7 |
| 20.001-50.000 ab. | 11,5 | 65,4 | 23,1 |
| OLTRE 50.000 ab. | 20,0 | 40,0 | 40,0 |
| <i>Totale</i> | <i>8,5</i> | <i>67,6</i> | <i>23,9</i> |

³ Buscate e Grezzago risultavano dotati della Carta dei Servizi l'anno passato, ma, poiché non lo hanno segnalato nel questionario del 2001 non possono essere inclusi nel conteggio.



3.

DIMENSIONI E CARATTERISTICHE TIPOLOGICHE DELL'UTENZA

L'elemento più significativo nell'analisi dei Servizi Sociali di Base è la comprensione delle caratteristiche degli **utenti seguiti** (soggetti con cui vi è stata una presa di contatto, o inviati ad altri servizi, o con cui si è stabilita una relazione di aiuto, oltre a tutti quelli già in carico al servizio) e l'analisi dei cambiamenti nel tempo delle loro esigenze e delle domande che avanzano nei confronti dei servizi sociali.

La categoria degli **anziani** continua, dal 1998, a emergere come **utenza prevalente**, ma, al contrario degli ultimi due anni, **non si è avuto un incremento di questa fascia di popolazione** rispetto al 2000, bensì una sua significativa diminuzione, che può essere solo in parte spiegata dalla differenza nell'universo dei Comuni che hanno risposto all'indagine. Quest'anno la sezione monografica del questionario è stata dedicata, oltre che alla raccolta di informazioni su quanto effettivamente è stato attivato a favore di questa popolazione (che rappresenta comunque un'ingente porzione – il 24,4% – dell'utenza complessiva dei Servizi Sociali di Base), all'**utenza minorile, in particolare straniera**.

I minori infatti, rappresentano la seconda maggiore utenza dei Servizi Sociali di Base e gli italiani vengono identificati dal 29,3% dei responsabili dei servizi come il gruppo di popolazione il cui bisogno è andato aumentando nel tempo. Neppure i minori stranieri possono essere trascurati, dato il graduale aumento di questa utenza negli anni (dai 621 del 1999, ai 1.049 del 2001) e l'ipotizzabile progressiva importanza che assumerà in parallelo all'incremento dei ricongiungimenti familiari e delle nascite in seno alle comunità immigrate.

Positivo appare il notevole incremento rispetto alle annate precedenti del numero di minori che hanno ricevuto **assistenza a domicilio** (1.506), al quale possono essere sommati gli **affidi** e le **adozioni** attuate nel 2001 (739) per arrivare a quantificare in 2.245 i minori che hanno ricevuto supporto in famiglia



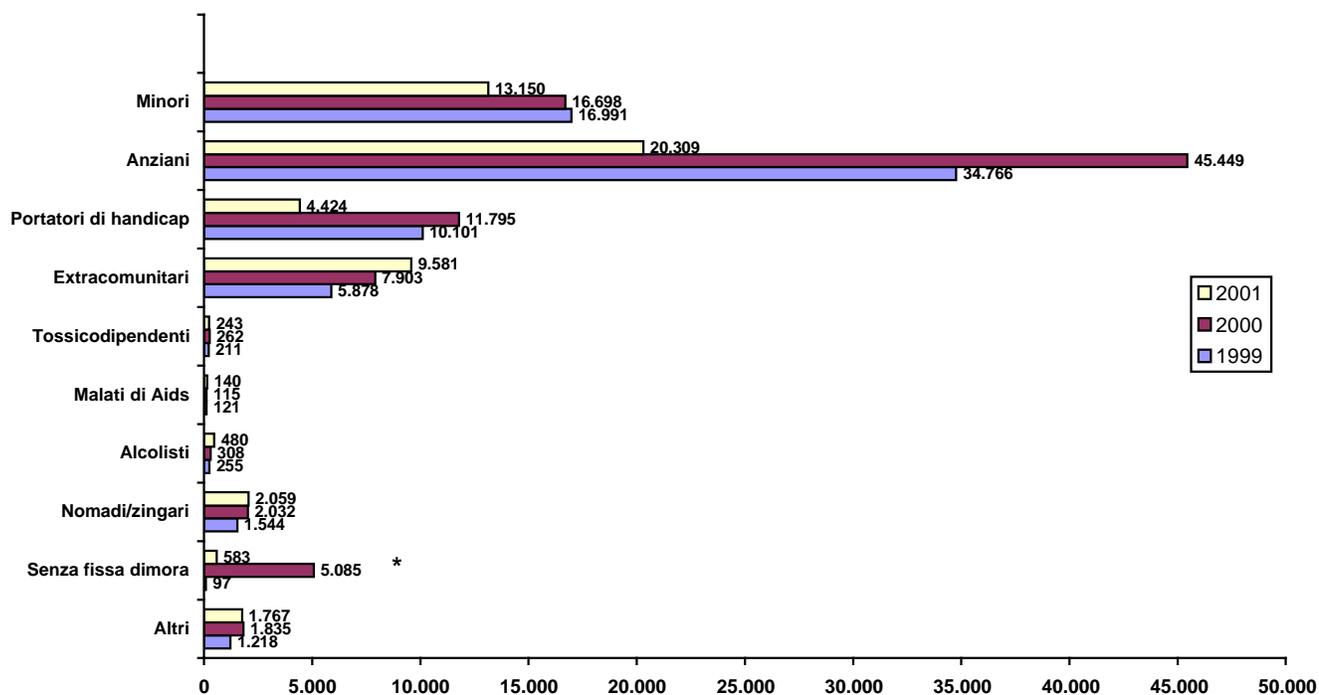
anziché essere ricoverati in Istituti o comunità (tali interventi raggiungono il numero di 1.706 in totale) .

Nei capitoli 4 e 5 verranno trattati nel dettaglio i servizi per anziani e minori rispettivamente.

Sul totale degli assistiti appaiono caratterizzarsi come in crescita (già dal 1999) gli interventi a favore degli **extracomunitari**, in cui ovviamente pesa molto l'attività svolta dal Comune di Milano con i suoi 6.600 utenti circa su un totale di 9.581. L'**utenza disabile** segnalata, risulta molto diminuita rispetto al 2000: è da approfondire se si tratti di un reale calo del bisogno oppure di altri fattori. Per quel che riguarda il suo utilizzo di servizi, si evidenzia che il maggior numero di utenti sono inseriti in Centri Socio Educativi. Per quel che riguarda la segnalazione da parte dei responsabili di utenze non esplicitamente indicate nelle schede del questionario, prevalgono utenti **psichiatrici, detenuti e nuclei familiari bisognosi**.



Utenti dei Servizi Sociali di Base comunali confronto 1999- 2001¹



* La grande variazione nei valori assoluti tra le annate è dovuto ad una differenza nel criterio di classificazione dell'utenza dei senza fissa dimora da parte del Comune di Milano.

¹ Per correttezza metodologica si ricordi che i Comuni che hanno risposto all'indagine nel 2001 non sono necessariamente gli stessi delle annate precedenti.



Numero utenti per tipologia

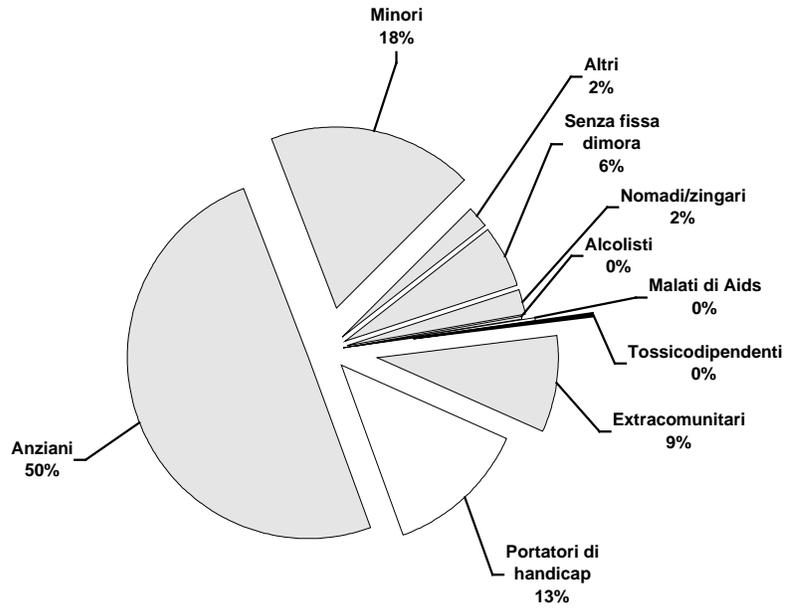
| | Valore mediano² | Totale | di cui a Milano |
|--|-----------------------------------|---------------|------------------------|
| Minori italiani | 14 | 12.101 | 5.388 |
| ◆ di cui per affidi eterofamiliari | 0 | 579 | 262 |
| ◆ di cui per adozioni | 0 | 98 | - |
| ◆ di cui per ricovero in istituto/comunità | 1 | 1.600 | 1.022 |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 2 | 1.297 | 437 |
| Minori extracomunitari | 1 | 1.049 | - |
| ◆ di cui per affidi eterofamiliari | 0 | 33 | - |
| ◆ di cui per adozioni | 0 | 29 | - |
| ◆ di cui per ricovero in istituto/comunità | 0 | 106 | - |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 0 | 209 | - |
| Anziani | 31 | 20.309 | - |
| ◆ di cui abitanti da soli | 10 | 5.298 | - |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 22 | 10.358 | 4.607 |
| ◆ di cui per ricovero in Istituto ³ | 4 | 6.547 | 5.096 |
| Portatori di handicap | 10 | 4.424 | - |
| ◆ di cui inseriti in scuole speciali | 0 | 132 | - |
| ◆ di cui inseriti in CSE | 3 | 1.581 | 681 |
| ◆ di cui inseriti in Istituto/Comunità | 1 | 734 | 438 |
| ◆ di cui inseriti in servizi di Formazione all'Autonomia (SFA) | 1 | 717 | 123 |
| ◆ di cui per inserimenti lavorativi | 2 | 807 | - |
| ◆ di cui per sostegno psicologico | 0 | 255 | - |
| Extracomunitari | 10 | 9.581 | 6.605 |
| Tossicodipendenti | 0 | 243 | - |
| Malati di Aids | 0 | 140 | - |
| Alcolisti | 1 | 480 | - |
| Nomadi/zingari | 0 | 2.059 | 1.661 |
| Senza fissa dimora | 0 | 583 | 450 |
| Altri | 0 | 1.767 | - |
| TOTALE | | 83.116 | 26.770 |

² Il valore mediano è quello che "sta in mezzo", che divide in due parti uguali il numero dei Comuni analizzati. È meno sensibile, rispetto della media aritmetica, ai valori estremi (in particolare quelli relativi al Comune di Milano, molto diversi dagli altri).

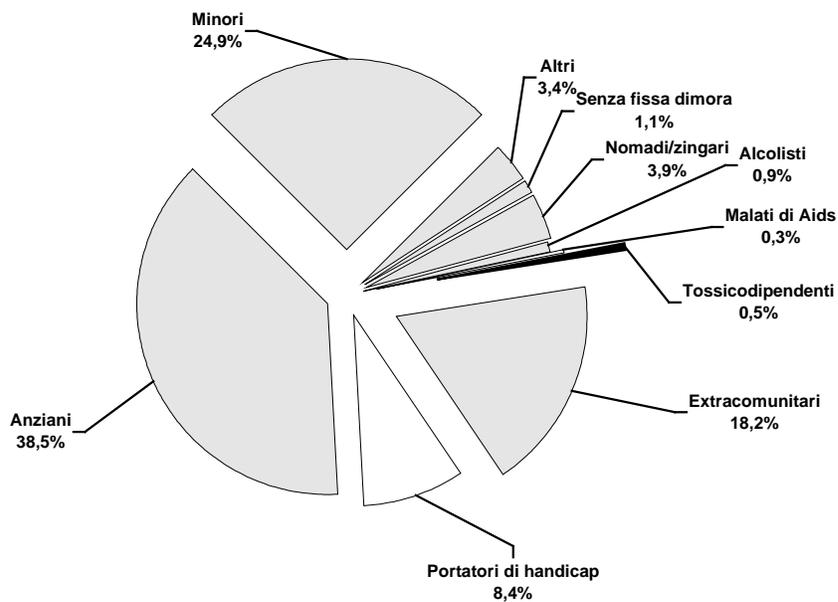
³ Ci si riferisce al numero di anziani per cui il Comune sostiene, in parte o totalmente, i costi delle rette di ricovero.



Numero di utenti per tipologia – 2000



Numero di utenti per tipologia – 2001





Numero utenti per tipologia, secondo la classe demografica dei Comuni

Numero utenti nei Comuni fino a 10.000 abitanti

| | Media | Totale |
|--|--------------|---------------|
| Minori italiani | 15,6 | 1.341 |
| ◆ di cui per affidi eterofamiliari | 0,7 | 64 |
| ◆ di cui per adozioni | 0,2 | 20 |
| ◆ di cui per ricovero in istituto/comunità | 1,0 | 88 |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 1,8 | 153 |
| Minori extracomunitari | 2,4 | 208 |
| ◆ di cui per affidi eterofamiliari | 0,2 | 14 |
| ◆ di cui per adozioni | 0,0 | 2 |
| ◆ di cui per ricovero in istituto/comunità | 0,2 | 18 |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 1,6 | 136 |
| Anziani | 61,9 | 5.326 |
| ◆ di cui abitanti da soli | 12,3 | 1.055 |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 18,0 | 1.548 |
| ◆ di cui per ricovero in Istituto ⁴ | 2,5 | 213 |
| Portatori di handicap | 12,3 | 1.057 |
| ◆ di cui inseriti in scuole speciali | 0,4 | 37 |
| ◆ di cui inseriti in CSE | 2,0 | 169 |
| ◆ di cui inseriti in Istituto/Comunità | 0,7 | 62 |
| ◆ di cui inseriti in servizi di Formazione all'Autonomia (SFA) | 1,2 | 102 |
| ◆ di cui per inserimenti lavorativi | 1,9 | 162 |
| ◆ di cui per sostegno psicologico | 0,5 | 47 |
| Extracomunitari | 9,6 | 824 |
| Tossicodipendenti | 0,7 | 58 |
| Malati di Aids | 0,4 | 32 |
| Alcolisti | 1,0 | 86 |
| Nomadi/zingari | 0,7 | 60 |
| Senza fissa dimora | 0,5 | 43 |
| Altri | 4,8 | 411 |
| TOTALE | | 13.336 |

⁴ Ci si riferisce al numero di anziani per cui il Comune sostiene, in parte o totalmente, i costi delle rette di ricovero.



Numero utenti nei Comuni oltre 50.000 abitanti

| | Media | Totale |
|--|--------------|---------------|
| Minori italiani | 1.316,8 | 6.584 |
| ◆ di cui per affidi eterofamiliari | 62,4 | 312 |
| ◆ di cui per adozioni | 3,6 | 18 |
| ◆ di cui per ricovero in istituto/comunità | 234,6 | 1.173 |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 104,4 | 522 |
| Minori extracomunitari | 27,2 | 136 |
| ◆ di cui per affidi eterofamiliari | 0,6 | 3 |
| ◆ di cui per adozioni | 1,4 | 7 |
| ◆ di cui per ricovero in istituto/comunità | 9,4 | 47 |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 0 | - |
| Anziani | 697,6 | 3.488 |
| ◆ di cui abitanti da soli | 306,8 | 1.534 |
| ◆ di cui per assistenza a domicilio | 1.132,2 | 5.661 |
| ◆ di cui per ricovero in Istituito ⁵ | 1.075,4 | 5.377 |
| Portatori di handicap | 102,2 | 511 |
| ◆ di cui inseriti in scuole speciali | 1,8 | 9 |
| ◆ di cui inseriti in CSE | 171,4 | 857 |
| ◆ di cui inseriti in Istituto/Comunità | 97,6 | 488 |
| ◆ di cui inseriti in servizi di Formazione all'Autonomia (SFA) | 39,2 | 196 |
| ◆ di cui per inserimenti lavorativi | 17,0 | 85 |
| ◆ di cui per sostegno psicologico | 3,2 | 16 |
| Extracomunitari | 1.324,8 | 6.624 |
| Tossicodipendenti | 9,0 | 45 |
| Malati di Aids | 2,0 | 10 |
| Alcolisti | 39,2 | 196 |
| Nomadi/zingari | 344,0 | 1.720 |
| Senza fissa dimora | 95,8 | 479 |
| Altri | 0 | - |
| TOTALE | | 36.098 |

⁵ Ci si riferisce al numero di anziani per cui il Comune sostiene, in parte o totalmente, i costi delle rette di ricovero.



NUMERO UTENTI PER TIPOLOGIA, SECONDO LA CLASSE DEMOGRAFICA DEI COMUNI

Adulti stranieri extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 5,1 | 237 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 14,7 | 587 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 27,8 | 778 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 52,1 | 1.355 |
| Oltre 50.001 ab. | 1.324,8 | 6.624 |
| TUTTI I COMUNI | 66,1 | 9.581 |

Minori italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 11,4 | 526 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 20,4 | 815 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 43,1 | 1.208 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 114,1 | 2.968 |
| Oltre 50.001 ab. | 1.316,8 | 6.584 |
| TUTTI I COMUNI | 83,5 | 12.101 |

Minori extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 2,0 | 94 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 2,8 | 114 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 6,7 | 188 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 19,9 | 517 |
| Oltre 50.001 ab. | 27,2 | 136 |
| TUTTI I COMUNI | 7,2 | 1.049 |



Affidi eterofamiliari di minori italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,7 | 31 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,8 | 33 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 2,5 | 70 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 5,1 | 133 |
| Oltre 50.001 ab. | 62,4 | 312 |
| TUTTI I COMUNI | 4,0 | 579 |

Affidi eterofamiliari di minori stranieri extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,1 | 5 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,2 | 9 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 0,3 | 10 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 0,2 | 6 |
| Oltre 50.001 ab. | 0,6 | 3 |
| TUTTI I COMUNI | 0,2 | 33 |

Adozioni di minori italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,1 | 6 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,3 | 14 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 0,6 | 16 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 1,7 | 44 |
| Oltre 50.001 ab. | 3,6 | 18 |
| TUTTI I COMUNI | 0,7 | 98 |



Adozioni di minori extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,0 | 0 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,0 | 2 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 0,1 | 3 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 0,7 | 17 |
| Oltre 50.001 ab. | 1,4 | 7 |
| TUTTI I COMUNI | 0,2 | 29 |

Ricovero in istituto/comunità di minori italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,7 | 34 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 1,3 | 54 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 3,5 | 98 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 9,3 | 241 |
| Oltre 50.001 ab. | 234,6 | 1.173 |
| TUTTI I COMUNI | 11,0 | 1.600 |

Ricovero in istituto/comunità di minori extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,1 | 6 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,3 | 12 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 0,3 | 9 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 1,2 | 32 |
| Oltre 50.001 ab. | 9,4 | 47 |
| TUTTI I COMUNI | 0,7 | 106 |



Assistenza a domicilio di minori italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 1,1 | 52 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 2,5 | 101 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 10,4 | 292 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 12,7 | 330 |
| Oltre 50.001 ab. | 104,4 | 522 |
| TUTTI I COMUNI | 8,9 | 1.297 |

Assistenza a domicilio di minori extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,4 | 20 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 2,9 | 116 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 1,1 | 31 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 1,6 | 42 |
| Oltre 50.001 ab. | 0,0 | - |
| TUTTI I COMUNI | 1,4 | 209 |

Anziani italiani o stranieri comunitari totali

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 20,6 | 946 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 109,5 | 4.380 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 122,1 | 3.420 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 310,6 | 8.075 |
| Oltre 50.001 ab. | 697,6 | 3.488 |
| TUTTI I COMUNI | 140,1 | 20.309 |



Anziani italiani o stranieri comunitari abitanti da soli

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 7,1 | 326 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 18,2 | 729 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 30,6 | 857 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 71,2 | 1.852 |
| Oltre 50.001 ab. | 306,8 | 1.534 |
| TUTTI I COMUNI | 36,5 | 5.298 |

Anziani italiani o stranieri comunitari assistiti a domicilio (sad)

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 10,4 | 477 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 26,8 | 1.071 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 45,3 | 1.269 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 72,3 | 1.880 |
| Oltre 50.001 ab. | 1.132,2 | 5.661 |
| TUTTI I COMUNI | 71,4 | 10.358 |

Anziani italiani o stranieri comunitari ricoverati in istituto

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 1,8 | 81 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 3,3 | 132 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 8,8 | 246 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 27,3 | 711 |
| Oltre 50.001 ab. | 1.075,4 | 5.377 |
| TUTTI I COMUNI | 45,1 | 6.547 |



Portatori di handicap italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 4,8 | 219 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 20,9 | 838 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 34,8 | 976 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 72,3 | 1.880 |
| Oltre 50.001 ab. | 102,2 | 511 |
| TUTTI I COMUNI | 30,5 | 4.424 |

**Portatori di handicap italiani o stranieri comunitari inseriti
in scuole speciali**

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,5 | 22 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,4 | 15 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 1,5 | 42 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 1,7 | 44 |
| Oltre 50.001 ab. | 1,8 | 9 |
| TUTTI I COMUNI | 0,9 | 132 |

Portatori di handicap italiani o stranieri comunitari inseriti in CSE

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 1,0 | 47 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 3,0 | 122 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 6,7 | 188 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 14,1 | 367 |
| Oltre 50.001 ab. | 171,4 | 857 |
| TUTTI I COMUNI | 10,9 | 1.581 |



**Portatori di handicap italiani o stranieri comunitari inseriti in
istituto/comunità**

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,4 | 21 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 1,0 | 41 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 3,1 | 87 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 3,7 | 97 |
| Oltre 50.001 ab. | 97,6 | 488 |
| TUTTI I COMUNI | 5,1 | 734 |

**Portatori di handicap italiani o stranieri comunitari inseriti in servizi di
Formazione all'Autonomia (SFA)**

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,4 | 20 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 2,0 | 82 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 6,7 | 189 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 8,8 | 230 |
| Oltre 50.001 ab. | 39,2 | 196 |
| TUTTI I COMUNI | 4,9 | 717 |

**Portatori di handicap italiani o stranieri comunitari per inserimenti
lavorativi**

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 1,3 | 60 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 2,5 | 102 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 7,0 | 196 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 14,0 | 364 |
| Oltre 50.001 ab. | 17,0 | 85 |
| TUTTI I COMUNI | 5,6 | 807 |



**Portatori di handicap italiani o stranieri comunitari con sostegno
psicologico**

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,3 | 15 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,8 | 32 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 3,8 | 106 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 3,3 | 86 |
| Oltre 50.001 ab. | 3,2 | 16 |
| TUTTI I COMUNI | 1,7 | 255 |

Tossicodipendenti italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,2 | 9 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 1,2 | 49 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 2,1 | 59 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 3,1 | 81 |
| Oltre 50.001 ab. | 9,0 | 45 |
| TUTTI I COMUNI | 1,7 | 243 |

Malati di aids italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,1 | 6 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,6 | 26 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 1,5 | 42 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 2,1 | 56 |
| Oltre 50.001 ab. | 2,0 | 10 |
| TUTTI I COMUNI | 1,0 | 140 |



Alcolisti italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,5 | 22 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 1,6 | 64 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 2,9 | 82 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 4,5 | 116 |
| Oltre 50.001 ab. | 39,2 | 196 |
| TUTTI I COMUNI | 3,3 | 480 |

Nomadi/zingari italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,5 | 23 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,9 | 37 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 4,0 | 111 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 6,5 | 168 |
| Oltre 50.001 ab. | 344,0 | 1.720 |
| TUTTI I COMUNI | 14,2 | 2.059 |

Senza fissa dimora italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,1 | 5 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,9 | 38 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 0,7 | 19 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 1,6 | 42 |
| Oltre 50.001 ab. | 95,8 | 479 |
| TUTTI I COMUNI | 4,0 | 583 |



Altri italiani o stranieri comunitari

| | <i>Valore medio</i> | <i>Totale</i> |
|------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Fino a 5.000 ab. | 1,2 | 54 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 8,9 | 357 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 31,5 | 882 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 18,2 | 474 |
| Oltre 50.001 ab. | 0,0 | - |
| <i>TUTTI I COMUNI</i> | <i>12,2</i> | <i>1.767</i> |

Poiché l'analisi numerica delle categorie di utenti non esaurisce il discorso sulle caratteristiche tipologiche dei fruitori dei servizi sociali riprendiamo la questione delle dinamiche di cambiamento dei bisogni nel corso del tempo. Chi, nel corso del 2001, ha espresso un bisogno maggiore di assistenza?

Anche se in un ordine lievemente diverso, se teniamo presente sia la prima che la seconda risposta, è la stessa utenza dell'anno 2000 a emergere: **oltre a minori e anziani sono i nuclei poveri, anche stranieri, a rappresentare la categoria i cui bisogni sono aumentati nel corso dell'anno.**



Rank order dell'utenza che ha visto aumentato il bisogno di intervento da parte del servizio nell'ultimo anno sulla base delle risposte dei responsabili dei servizi (%)

| | 1° risposta |
|-----------------------------------|--------------------|
| Minori italiani | 29,3 |
| Nuclei familiari poveri | 25,0 |
| Anziani in generale | 15,0 |
| Nuclei familiari stranieri poveri | 14,3 |
| Anziani soli | 4,3 |
| Nessun intervento in particolare | 4,3 |
| Disabili | 2,1 |
| Minori stranieri | 1,4 |
| Ragazze madri | 1,4 |
| Senza fissa dimora | 1,4 |
| Adulti stranieri | 0,7 |
| Nomadi/zingari | 0,7 |

| | 2° risposta |
|-----------------------------------|--------------------|
| Anziani in generale | 23,6 |
| Nuclei familiari poveri | 21,3 |
| Nuclei familiari stranieri poveri | 11,8 |
| Minori italiani | 10,2 |
| Anziani soli | 9,4 |
| Disabili | 8,7 |
| Minori stranieri | 4,7 |
| Adulti stranieri | 3,1 |
| Altri | 3,1 |
| Alcolisti | 1,6 |
| Nomadi/zingari | 0,8 |
| Senza fissa dimora | 0,8 |
| Nessun intervento in particolare | 0,8 |



Un ulteriore approfondimento va poi dedicato agli **extracomunitari** che, soprattutto nel Comune di Milano, hanno visto aumentare le richieste di assistenza in maniera significativa.

E' soprattutto nei centri di grandi dimensioni che si registra il maggior numero di utenti, in particolare rispetto all'**aiuto nella ricerca di un'occupazione**, che continua comunque a vedere la maggioranza degli interventi rivolta ad italiani. Per ciò che concerne il supporto a problemi abitativi, altra rilevante sfera di azione dei Servizi Sociali di Base, sono i Comuni di medie dimensioni a segnalare il maggior numero di interventi.

Per ciò che riguarda i **gruppi etnici** presenti sul territorio, ancora sottodimensionato risulta l'universo degli asiatici nelle indicazioni dei responsabili dei servizi, mentre continuano a prevalere i marocchini, gli albanesi e i peruviani. Questi ultimi sono molto aumentati rispetto all'anno 2000, così come i turchi (passati da 274 a 509 unità totali) e gli eritrei che, segnalati nel numero di 93 nel 2000, risultano nel 2001 essere quasi 300.

Altre etnie numerose, soprattutto nel territorio del Comune di Milano, sono i tunisini, gli egiziani, i pakistani, i rumeni e gli srilankesi.

**Numero di utenti per alcune tipologie di intervento
a favore di italiani o stranieri comunitari**

| | N° totale | N. medio per Comune |
|---|------------------|------------------------------------|
| Aiuti alla ricerca di un'occupazione | 3.825 | 26,4 |
| Supporti a problemi abitativi (sfratti, ecc.) | 8.789 | 60,6 |
| Interventi di sostegno a disabili | 9.706 | 66,9 |
| Assistenza economica | 19.914 | 137,3 |



**Numero di utenti per alcune tipologie di intervento
a favore di stranieri extracomunitari**

| | N° totale | N. medio per Comune |
|---|------------------|--------------------------------|
| Aiuti alla ricerca di un'occupazione | 1.320 | 9,1 |
| Supporti a problemi abitativi (sfratti, ecc.) | 705 | 4,9 |
| Interventi di sostegno a disabili | 63 | 0,4 |
| Assistenza economica | 714 | 4,9 |

Aiuti alla ricerca di un'occupazione italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 3,0 | 140 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 21,6 | 863 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 25,5 | 715 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 44,3 | 1.151 |
| Oltre 50.001 ab. | 191,2 | 956 |
| TUTTI I COMUNI | 26,4 | 3.825 |

Supporto a problemi abitativi (sfratti, ecc.) italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 1,8 | 81 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 8,0 | 319 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 14,9 | 417 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 63,3 | 1.647 |
| Oltre 50.001 ab. | 1.265,0 | 6.325 |
| TUTTI I COMUNI | 60,6 | 8.789 |



Interventi di sostegno a disabili italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 | 2,8 | 128 |
| 5.001 - 10.000 | 12,6 | 503 |
| 10.001 - 20.000 | 18,7 | 525 |
| 20.001 - 50.000 | 40,4 | 1.050 |
| Oltre 50.001 | 1.500,0 | 7.500 |
| TUTTI I COMUNI | 66,9 | 9.706 |

Assistenza economica (erogazione di denaro) italiani o stranieri comunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 5,6 | 258 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 14,4 | 578 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 34,6 | 970 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 98,6 | 2.564 |
| Oltre 50.001 ab. | 3.108,8 | 15.544 |
| TUTTI I COMUNI | 137,3 | 19.914 |

Aiuti alla ricerca di un'occupazione stranieri extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,8 | 36 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 6,0 | 239 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 8,8 | 246 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 8,7 | 227 |
| Oltre 50.001 ab. | 114,4 | 572 |
| TUTTI I COMUNI | 9,1 | 1.320 |



Supporto a problemi abitativi (sfratti, ecc.) stranieri extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,4 | 18 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 4,0 | 160 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 4,8 | 135 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 13,5 | 350 |
| Oltre 50.001 ab. | 8,4 | 42 |
| TUTTI I COMUNI | 4,9 | 705 |

Interventi di sostegno a disabili stranieri extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,0 | 2 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 0,3 | 14 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 0,7 | 20 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 1,0 | 25 |
| Oltre 50.001 ab. | 0,4 | 2 |
| TUTTI I COMUNI | 0,4 | 63 |

Assistenza economica (erogazione di denaro) stranieri extracomunitari

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,5 | 25 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 2,2 | 90 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 3,7 | 105 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 11,3 | 293 |
| Oltre 50.001 ab. | 40,2 | 201 |
| TUTTI I COMUNI | 4,9 | 714 |



Provenienza degli stranieri extracomunitari seguiti

| | Totale | Di cui nel Comune di Milano |
|---------------|---------------|--|
| Altri Paesi | 4.353 | 3.682 |
| Marocco | 1.098 | 354 |
| Perù | 669 | 539 |
| Albania | 634 | 132 |
| Turchia | 509 | 499 |
| Eritrea | 295 | 286 |
| Tunisia | 267 | 190 |
| Egitto | 244 | 138 |
| Pakistan | 234 | 37 |
| Romania | 213 | 98 |
| Sri Lanka | 188 | 155 |
| Senegal | 188 | 88 |
| Ex Jugoslavia | 151 | 23 |
| Filippine | 115 | 72 |
| Etiopia | 103 | 96 |
| Cina | 94 | 46 |
| Brasile | 88 | 57 |
| El Salvador | 60 | 43 |
| Iran | 42 | 40 |
| Somalia | 36 | 30 |
| TOTALE | 9.581 | 6.605 |



4.

I SERVIZI E LE OPPORTUNITÀ PER LA POPOLAZIONE ANZIANA

Indici di popolazione anziana al 1° Gennaio 2001 in Provincia di Milano

| | <i>Maschi</i> | <i>Femmine</i> | <i>Totale</i> |
|---|---------------|----------------|---------------|
| Popolazione 65 e + | 261.564 | 403.533 | 665.097 |
| Popolazione 85 e + | 18.196 | 56.614 | 74.810 |
| Indice 4a età/3a età: Pop. >84/Pop. >64 (x100) | | 11,2% | |
| Quota di vecchiaia: Pop.> 64/Totale Pop.(x 100) | | 17,6% | |

Fonte: Istat, 2001

Questi dati sulla popolazione anziana in Provincia di Milano testimoniano da soli della rilevanza sociale di questa fascia di popolazione. Il suo **progressivo incremento nel tempo**, non esclude la quota di anziani che superano gli 85 anni, con l'impatto che ciò comporta sui servizi sociali e sanitari. Non a caso, il quadro delle risposte fornite dai 145 Comuni analizzati mette in luce **una ricchezza di servizi e di prestazioni per le persone anziane**, presenti sul territorio.

Vanno sottolineati alcuni cambiamenti rispetto all'anno passato: a fronte di un aumento molto rilevante della **diffusione dei Teleservizi** e di un lieve, ma significativo, incremento del servizio di **assegno di cura**, si riscontra una notevole **diminuzione della pratica del servizio di trasporto per anziani**. Pur con le dovute cautele (ci sono diverse risposte non valide e i Comuni che hanno risposto quest'anno non sono necessariamente gli stessi dell'anno precedente), si tratta di un dato da segnalare e su cui riflettere, che potrebbe puntare in due direzioni opposte. Da un lato, una più capillare diffusione sul territorio dei servizi socio-sanitari per anziani potrebbe rendere il trasporto meno necessario, dall'altro, la diminuzione del numero di Comuni che ha attivato questo servizio



nel 2001 potrebbe essere sintomatico di un'effettiva carenza. Poiché i dati non suggeriscono che a questa diminuzione sono stati affiancati forti potenziamenti nel settore dell'assistenza domiciliare (la percentuale di Comuni che praticano la consegna di medicinali, la preparazione di pasti, l'Assistenza domiciliare Integrata non ha subito sostanziali aumenti rispetto al 2001), si suggerisce che si riprenda in considerazione la questione del trasporto degli anziani, fascia di popolazione che si trova spesso a dover affrontare il problema di come raggiungere le sedi dei servizi socio-sanitari ad essa indirizzati.

Percentuale di Comuni in cui sono stati attivati, tramite convenzioni o in maniera autonoma, i seguenti servizi per persone anziane

| Servizi Domiciliari | |
|---|------|
| ◆ Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) | 97,2 |
| ◆ Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) | 75,6 |
| ◆ Servizio Pasti a domicilio | 92,1 |
| ◆ Consegna di medicinali urgenti a domicilio | 36,3 |
| ◆ Teleservizi (Telesoccorso, telecontrollo) | 81,3 |
| ◆ Assegno di cura (assegno terapeutico o assegno per servizi) | 42,2 |
| Servizi Residenziali | |
| ◆ Comunità alloggio | 6,1 |
| ◆ Casa Albergo | 7,8 |
| ◆ Residenze Sanitarie assistenziali | 29,0 |
| ◆ Mini alloggio | 44,7 |
| Altri Servizi | |
| ◆ Soggiorni climatici | 85,9 |
| ◆ Centri Socio-Ricreativi | 86,5 |
| ◆ Centri Diurni | 91,8 |
| ◆ Centri Diurni Integrati (a valenza sanitaria) | 32,4 |
| ◆ Attività culturali | 45,1 |
| ◆ Servizio Trasporto anziani | 18,0 |



Comuni in cui esiste il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 41 | 93,2 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 39 | 97,5 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 27 | 100,0 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 26 | 100,0 |
| Oltre 50.001 ab. | 5 | 100,0 |
| TUTTI I COMUNI | 138 | 97,2 |

**Comuni in cui esiste il Servizio
di Assistenza Domiciliare Integrata**

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 26 | 70,3 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 26 | 76,5 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 20 | 76,9 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 19 | 76,0 |
| Oltre 50.001 ab. | 5 | 100,0 |
| TUTTI I COMUNI | 96 | 75,6 |

Comuni in cui esiste il Servizio Pasti a domicilio

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 35 | 85,4 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 39 | 97,5 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 27 | 96,4 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 24 | 92,3 |
| Oltre 50.001 ab. | 4 | 80,0 |
| TUTTI I COMUNI | 129 | 92,1 |



Comuni in cui esiste il Servizio di consegna di medicinali urgenti a domicilio

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 12 | 33,3 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 17 | 48,6 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 6 | 22,2 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 7 | 33,3 |
| Oltre 50.001 ab. | 3 | 60,0 |
| TUTTI I COMUNI | 45 | 36,3 |

Comuni in cui esistono i Teleservizi (telesoccorso, telecontrollo)

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 36 | 85,7 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 26 | 72,2 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 21 | 80,8 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 22 | 88,0 |
| Oltre 50.001 ab. | 4 | 80,0 |
| TUTTI I COMUNI | 109 | 81,3 |

**Comuni in cui esiste l'assegno di cura
(assegno terapeutico o assegno per servizi)**

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 10 | 27,8 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 14 | 38,9 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 10 | 38,5 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 17 | 68,0 |
| Oltre 50.001 ab. | 3 | 60,0 |
| TUTTI I COMUNI | 54 | 42,2 |



Comuni in cui esistono Comunità Alloggio

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 2 | 5,7 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 2 | 6,1 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 2 | 8,3 |
| 20.001 - 50.000 ab. | - | - |
| Oltre 50.001 ab. | 1 | 25,0 |
| TUTTI I COMUNI | 7 | 6,1 |

Comuni in cui esistono Case Albergo

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 1 | 2,9 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 4 | 11,8 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 1 | 4,2 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 1 | 5,3 |
| Oltre 50.001 ab. | 2 | 50,0 |
| TUTTI I COMUNI | 9 | 7,8 |

Comuni in cui esistono Residenze Sanitarie Assistenziali

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 2 | 5,6 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 7 | 19,4 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 10 | 40,0 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 12 | 54,5 |
| Oltre 50.001 ab. | 5 | 100,0 |
| TUTTI I COMUNI | 36 | 29,0 |



Comuni in cui esistono Mini alloggi

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 16 | 43,2 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 17 | 48,6 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 10 | 40,0 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 10 | 47,6 |
| Oltre 50.001 ab. | 2 | 40,0 |
| TUTTI I COMUNI | 55 | 44,7 |

Comuni in cui vengono organizzati Soggiorni climatici

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 35 | 83,3 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 34 | 91,9 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 21 | 84,0 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 23 | 88,5 |
| Oltre 50.001 ab. | 3 | 60,0 |
| TUTTI I COMUNI | 116 | 85,9 |

Comuni in cui esistono Centri Diurni

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 40 | 95,2 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 32 | 86,5 |
| 10.001 – 20.000 ab. | 25 | 96,2 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 22 | 91,7 |
| Oltre 50.001 ab. | 4 | 80,0 |
| TUTTI I COMUNI | 123 | 91,8 |



Comuni in cui esistono Centri Diurni Integrati (a valenza sanitaria)

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 9 | 29,0 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 8 | 26,7 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 6 | 30,0 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 7 | 41,2 |
| Oltre 50.001 ab. | 3 | 75,0 |
| TUTTI I COMUNI | 33 | 32,4 |

Comuni in cui si organizzano Attività culturali

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 13 | 31,7 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 18 | 48,6 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 14 | 53,8 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 12 | 48,0 |
| Oltre 50.001 ab. | 3 | 75,0 |
| TUTTI I COMUNI | 60 | 45,1 |

Comuni in cui esistono Centri Socio-Ricreativi

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 26 | 72,2 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 26 | 86,6 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 20 | 95,3 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 21 | 100,0 ² |
| Oltre 50.001 ab. | 3 | 100,0 |
| TUTTI I COMUNI | 96 | 86,5 |

² Si ricorda che si tratta della percentuale dei Comuni che hanno risposto alla domanda.



Comuni in cui esiste il Servizio di trasporto anziani

| | Numero Comuni in cui esiste il servizio | % sul Totale dei Comuni della classe |
|-----------------------|--|---|
| Fino a 5.000 ab. | 3 | 8,3 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 2 | 5,9 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 6 | 24,0 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 7 | 31,8 |
| Oltre 50.001 ab. | 4 | 80,0 |
| TUTTI I COMUNI | 22 | 18,0 |

La gestione del **trasporto anziani** è affidata nella maggioranza dei casi (79 Comuni su 114 rispondenti) ad altri soggetti che agiscono in convenzione con i Comuni. Il servizio è **soprattutto gestito da Associazioni** (nell'84,8% dei casi), da altri soggetti (54,4%), mentre solo il 5% delle convenzioni è con Cooperative.

Per ciò che riguarda le ultime due domande rivolte ai Comuni circa le **specifiche "progettualità" per gli anziani** il dato, pur interessante, mostra l'evidenza di una comprensibile fatica, da parte di molti Comuni, a pensare a "progetti integrati" di intervento, di sensibilizzazione, di informazione rivolti alla popolazione anziana.

Sembra esservi qui un terreno davvero importante dove poter dare un supporto tecnico, metodologico ed anche, forse, finanziario ai Comuni da parte di un ente quale la Provincia.

Molto interessante il quadro delle iniziative realizzate nei Comuni **da anziani per anziani**: dalle associazioni per anziani o da essi autogestite ad iniziative culturali specifiche, tante sono le opportunità create da questa fascia di popolazione. Questa ricchezza già presente sul nostro territorio dovrebbe essere sfera privilegiata di intervento e promozione da parte della Provincia.



Si sono avute erogazioni di finanziamenti, o attuazioni di convenzioni riguardanti azioni/progetti specifici rivolti ad anziani?

| | Numero (%) |
|---|--|
| Sì | 36 (28,1% del totale dei rispondenti) |
| <i>Cosa?</i> | |
| Campagne di sensibilizzazione | 9 (25,0%) |
| Realizzazione di convegni | 10 (27,8%) |
| Corsi/attività di supporto ai caregivers | 10 (27,8%) |
| Corsi di formazione all'assistenza/operatori/volontari | 7 (19,4%) |
| Interventi a favore del miglioramento dell'accessibilità urbana | 1 (2,8%) |
| Indagini/ricerche/studi sulla popolazione anziana | 10 (27,8%) |
| Altro | 10 (27,8%) |

Esistono nel Suo Comune attività promozionali, culturali, ricreative, di aggregazione e socializzazione realizzate da anziani per anziani o comunque a favore della comunità?

| | N. e % |
|---|---|
| Sì | 116 (84,7% del totale dei rispondenti) |
| <i>Cosa?</i> | |
| Lavori socialmente utili | 15 (12,9%) |
| Banca del tempo/vicinato sociale | 15 (12,9%) |
| Associazioni per anziani o centri sociali anziani autogestiti | 100 (86,2%) |
| Iniziative culturali specifiche | 31 (26,7%) |
| Altro (gite, soggiorni, vacanze, iniziative parrocchiali, nonno vigile per scuole, biblioteca comunale, volontari per apertura serale, orti, feste) | 21 (18,1%) |



5.

L'ASSISTENZA AI MINORI

La popolazione minorile sia italiana che straniera va analizzata nel dettaglio in quanto si tratta di un'utenza vulnerabile e portatrice di problematiche specifiche che interessano una pluralità di agenzie socio-educative. Tra queste, i Servizi Sociali rivestono un ruolo importante nel farsi carico di alcune situazioni familiari difficili (che vedono coinvolti minori italiani e stranieri) e del successo dell'integrazione sociale e scolastica dei minori stranieri in particolare.

Il tema **dell'affido** merita un approfondimento: tra i Comuni rispondenti il **63,4% (92 Comuni su 145) ha delegato il servizio affidi all'Azienda Sanitaria Locale**, e in più della metà dei casi il protocollo è operativo¹. Se tra le realtà medio-piccole continua ad osservarsi un alto numero di deleghe (proprio in funzione degli elevati costi che comporterebbe l'attivazione di un esercizio per un ridotto numero di utenti), rispetto al passato si nota un incremento delle stesse anche nelle realtà medio-grandi, le cui percentuali si aggirano intorno al 60%-70% dei casi. Sono solo i Comuni di oltre 50.000 abitanti che tendono a gestire internamente questo servizio.

Su 92 deleghe, in 75 Comuni il protocollo è operativo. Esso riguarda **la gestione totale degli affidi** nell' 81,3% dei casi; per il 44% riguarda **il supporto psicologico alle famiglie affidatarie** (33 Comuni), mentre una simile percentuale di casi concerne **l'istruttoria dei procedimenti** (32 Comuni). A prescindere dalla classe dimensionale cui appartengono, le Amministrazioni tendono nel 70%-80% dei casi a fornire un servizio di **tutela o supporto dei minori in situazioni familiari problematiche** (escludendo i Consulenti Familiari).



Minori seguiti dal servizio di tutela per situazioni familiari problematiche

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 11,0 | 352 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 12,9 | 283 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 36,3 | 689 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 81,0 | 1.378 |
| Oltre 50.001 ab. | 447,3 | 1.342 |
| TUTTI I COMUNI | 43,5 | 4.044 |

Gli aspetti da considerare relativamente alla presenza dei minori stranieri in Italia sono molteplici. La prima difficoltà emerge quando si vuole calcolarne il numero: non tutti i minori hanno un loro documento, poiché molti sono segnalati sul permesso di soggiorno dei genitori. Secondo una stima aggiornata al 31.12.00 i **minori stranieri presenti sul territorio nazionale sono 277.976**, pari al 21,9% di tutti gli stranieri, con una ripartizione al loro interno di 47 femmine e 53 maschi ogni 100.

Nell'area provinciale milanese, nel corso del 2001, l'utenza minorile extracomunitaria è stata pari a 2.104 unità, così ripartiti:

Minori extracomunitari seguiti

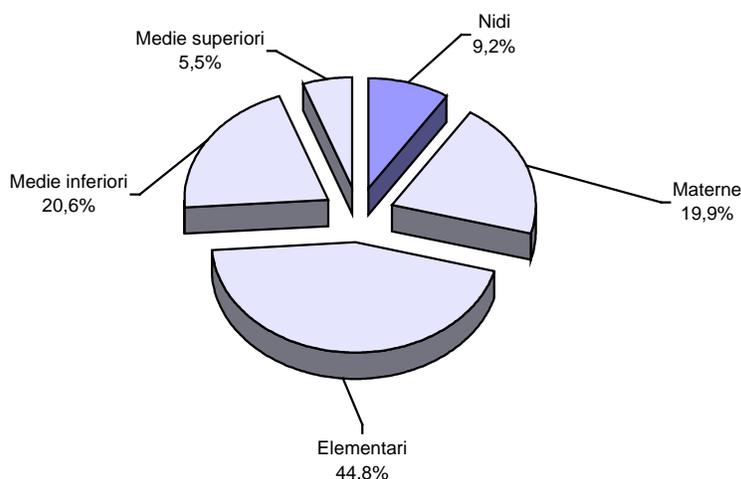
| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 | 2,2 | 102 |
| 5.001 - 10.000 | 3,1 | 125 |
| 10.000 - 20.000 | 6,1 | 170 |
| 20.001 - 50.000 | 18,0 | 469 |
| Oltre 50.001 | 247,6 | 1.238 |
| TUTTI I COMUNI | 14,5 | 2.104 |

¹ La percentuale potrebbe essere maggiore, ma l'alto numero di risposte non valide non permette di valutarlo.



Come si nota, sono le realtà più urbanizzate a seguire il più alto numero di utenti, con **1.076 minori stranieri solo nel Comune di Milano**. La maggior parte degli utenti è compresa nella fascia scolare della scuola dell'obbligo: alle elementari si trova quasi il 45% delle presenze, percentuale che, sommata a quella delle medie inferiori raggiunge il 66% del totale dei minori seguiti.

Ripartizione dei minori extracomunitari seguiti per struttura scolastica frequentata



Minori extracomunitari seguiti negli Asili Nido

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|--------------|------------|
| Fino a 5.000 | 0,1 | 6 |
| 5.001 - 10.000 | 0,4 | 18 |
| 10.000 - 20.000 | 0,8 | 22 |
| 20.001 - 50.000 | 1,8 | 47 |
| Oltre 50.001 | 4,6 | 23 |
| TUTTI I COMUNI | 0,8 | 116 |

Minori extracomunitari seguiti nelle Scuole Materne

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|--------------|------------|
| Fino a 5.000 | 0,7 | 32 |
| 5.001 - 10.000 | 0,8 | 34 |
| 10.000 - 20.000 | 1,6 | 45 |
| 20.001 - 50.000 | 5,0 | 129 |
| Oltre 50.001 | 2,2 | 11 |
| TUTTI I COMUNI | 1,7 | 251 |



Minori extracomunitari seguiti nelle Scuole Elementari

| | <i>Valore medio</i> | <i>Totale</i> |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 | 1,2 | 55 |
| 5.001 - 10.000 | 1,7 | 68 |
| 10.000 - 20.000 | 5,4 | 152 |
| 20.001 - 50.000 | 9,9 | 257 |
| Oltre 50.001 | 6,6 | 33 |
| TUTTI I COMUNI | 3,9 | 565 |

Minori extracomunitari seguiti nelle Scuole medie inferiori

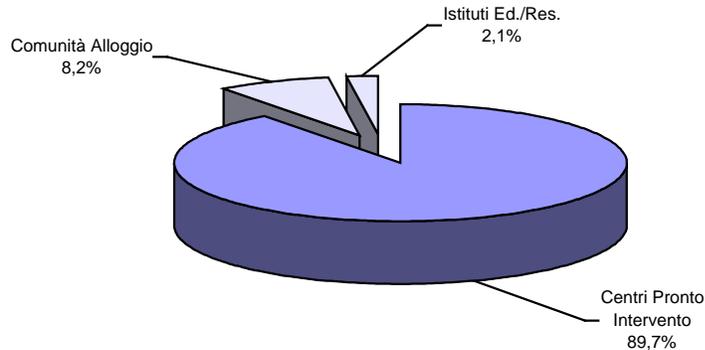
| | <i>Valore medio</i> | <i>Totale</i> |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 | 0,7 | 33 |
| 5.001 - 10.000 | 0,8 | 32 |
| 10.000 - 20.000 | 2,8 | 79 |
| 20.001 - 50.000 | 4,1 | 107 |
| Oltre 50.001 | 1,8 | 9 |
| TUTTI I COMUNI | 1,8 | 260 |

Minori extracomunitari seguiti nelle Scuole medie superiori/Istituti professionali

| | <i>Valore medio</i> | <i>Totale</i> |
|-----------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 | 0,2 | 8 |
| 5.001 - 10.000 | 0,1 | 4 |
| 10.000 - 20.000 | 0,3 | 10 |
| 20.001 - 50.000 | 1,8 | 46 |
| Oltre 50.001 | 0,4 | 2 |
| TUTTI I COMUNI | 0,5 | 70 |



Minori extracomunitari presenti in strutture residenziali



Minori extracomunitari inseriti in Centri di Pronto Intervento

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|--------------|------------|
| Fino a 5.000 | 0,0 | 1 |
| 5.001 - 10.000 | 0,1 | 5 |
| 10.000 - 20.000 | 0,1 | 4 |
| 20.001 - 50.000 | 0,5 | 12 |
| Oltre 50.001 | 124,6 | 623 |
| TUTTI I COMUNI | 4,4 | 645 |

Minori extracomunitari inseriti in Comunità Alloggio

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|--------------|-----------|
| Fino a 5.000 | 0,0 | 2 |
| 5.001 - 10.000 | 0,0 | 2 |
| 10.000 - 20.000 | 0,3 | 10 |
| 20.001 - 50.000 | 1,1 | 29 |
| Oltre 50.001 | 3,2 | 16 |
| TUTTI I COMUNI | 0,4 | 59 |

Minori extracomunitari inseriti in Istituti educativi/residenziali

| | Valore medio | Totale |
|-----------------------|--------------|-----------|
| Fino a 5.000 | 0,0 | 2 |
| 5.001 - 10.000 | 0,1 | 5 |
| 10.000 - 20.000 | - | - |
| 20.001 - 50.000 | 0,3 | 8 |
| Oltre 50.001 | - | - |
| TUTTI I COMUNI | 0,1 | 15 |

Per quel che riguarda i minori extracomunitari ospitati in strutture residenziali si nota il **netto prevalere di inserimenti in Centri di Pronto Intervento** (90% dei casi circa) effettuati nella quasi totalità dei casi dal Comune di Milano (621 casi su 645); seguiti da collocamenti in Comunità Alloggio (8%).



6.

L'ASSISTENZA ECONOMICA

Nel panorama di offerta dei Servizi Sociali di Base un ruolo importante è rivestito dall'assistenza economica. Si tratta di un supporto fondamentale per **famiglie a basso reddito e anziani soli**, soprattutto in alcuni periodi dell'anno particolarmente critici, come l'inverno, o la stagione di riposo in caso di lavoratori stagionali. Il 66,9% dei Comuni che hanno risposto a questa domanda (93 Comuni su 139) dichiara di aver adottato al proprio interno un **Regolamento comunale sull'assistenza economica/minimo vitale**. Il dato risulta trasversale alla classe dimensionale: in particolare, è la stragrande maggioranza dei Comuni compresi oltre i 5.000 abitanti ad essere dotata di un regolamento e di criteri di intervento per la gestione di tali erogazioni, tra le più richieste e consolidate nell'ambito delle prestazioni di aiuto immediato ai cittadini. Sono i contesti **più fortemente urbanizzati** a rispondere maggiormente a queste emergenze. Non si riscontrano nell'erogazione di fondi per l'assistenza economica particolari differenze né rispetto all'anno 2000, né tra classi dimensionali di Comuni, se non nel numero di utenti coinvolti, che risulta decisamente aumentato.

Numero di Comuni che adottano un Regolamento sull'assistenza economica/minimo vitale

| Classi demografiche | N° | % |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Fino a 5.000 ab. | 17 | 39,9 |
| 5.001 - 10.000 ab. | 30 | 76,9 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 21 | 77,8 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 21 | 84,0 |
| Oltre 50.001 ab. | 4 | 80,0 |
| Totale | 93 | 66,9 |



Non si può non ribadire che, proprio per far fronte alle numerose richieste di intervento, diventi necessario mettere a punto meccanismi di filtro e di lettura analitica della domanda, individuando protocolli omogenei di comportamento e criteri unificati di definizione dell'ammontare del minimo vitale.

Per ciò che riguarda la cifra stanziata dai Comuni della Provincia di Milano, si tratta di una realtà molto differenziata, dal momento che il minimo vitale mensile per una persona che vive sola¹ varia da 207 a 516 euro. **Il valore medio dell'ammontare del minimo vitale è pari a 345 euro mensili circa.**

***Andamento degli interventi di assistenza economica negli ultimi due anni,
per classe demografica dei Comuni (%)***

| <i>Classi demografiche</i> | <i>Aumentati sensibilmente</i> | <i>Aumentati leggermente</i> | <i>Rimasti invariati</i> | <i>Leggermente diminuiti</i> | <i>Diminuiti sensibilmente</i> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Fino a 5.000 ab. | 9,1 | 31,8 | 45,5 | 11,4 | 2,3 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 26,3 | 50,0 | 15,8 | 5,3 | 2,6 |
| 10.001 – 20.000 ab. | 26,9 | 28,5 | 23,1 | 11,5 | - |
| 20.001 – 50.000 ab. | 34,8 | 30,4 | 13,0 | 17,4 | 4,3 |
| Oltre 50.001 ab. | - | - | 66,7 | - | 33,3 |
| <i>Totale</i> | <i>21,6</i> | <i>37,3</i> | <i>27,6</i> | <i>10,4</i> | <i>3,0</i> |

Le misure di assistenza economica, non sono infatti tanto frutto di condizioni socio-economiche differenti, quanto di una differenziazione a livello istituzionale dei sistemi di garanzia di un livello di vita minimo che viene politicamente determinato, indipendente quindi dalle condizioni di bisogno.

Così come rilevato negli scorsi anni, anche l'analisi delle risposte date dai Comuni circa il giudizio sull'andamento di tali interventi nell'ultimo biennio conferma un dato di costante pressione della domanda nei confronti dei meccanismi dell'offerta di assistenza economica.

¹ L'assistenza economica provvede ad integrare l'effettivo reddito della persona fino al raggiungimento della soglia indicata come "minimo vitale".



7.

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEL SERVIZIO E DI ANALISI DEL BISOGNO

I Servizi Sociali di Base, per poter funzionare in modo efficace e rispondere alle domande della loro utenza, devono riuscire ad essere aperti, flessibili e attenti a leggere **i bisogni espressi e latenti dei cittadini**. Si tratta di capire cioè se si è in grado di reagire in tempi brevi alle richieste di intervento che giungono dalla popolazione, così come rendersi conto se tutti i bisogni presenti sul territorio riescono ad avere un canale di emersione. In caso contrario, la mancata comunicazione tra utenti e Servizio, o un'informazione poco chiara rispetto alle prestazioni disponibili potrebbero essere la causa del disservizio. **Le attività di informazione sui servizi, così come l'analisi dei bisogni** risultano essere quindi interventi significativi e delicati dal punto di vista metodologico, ma necessari in un'ottica di soddisfazione dell'utente/cliente.

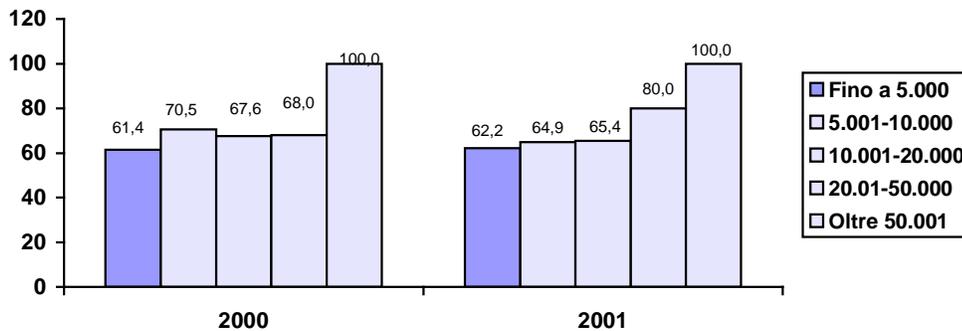
Soprattutto per quel che riguarda **l'analisi dei bisogni**, i dati dipingono una situazione ancora insoddisfacente, quando in realtà sappiamo che si tratta di un lavoro importante senza il quale il servizio non può che basarsi sulle conoscenze sedimentate individualisticamente dagli operatori, con evidenti rischi distorsivi. Sono soprattutto i Comuni medio-piccoli ad essersi attivati rispetto all'anno passato, riavvicinandosi ai livelli del 1999, senza peraltro raggiungerli. Aumenta rispetto al 2000 la quota di coloro che svolgono questa analisi servendosi di **esperti**: sono in particolare i Comuni più piccoli che hanno optato per questa scelta, che in passato non li vedeva minimamente coinvolti. La **pubblicazione dei risultati** di queste analisi vede attivarsi in modo incrementale nel tempo i Comuni di piccole e medio-piccole dimensioni, mentre le classe dimensionali intermedia e alta oscillano tra il 1999 e il 2001 senza che si intraveda una tendenza coerente. I Comuni compresi tra i 20.000 e i 50.000 abitanti hanno invece mantenuto alta nel tempo l'attenzione nei confronti di



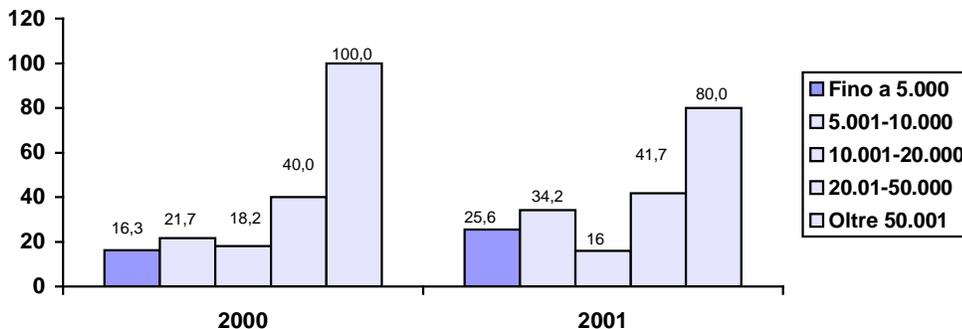
questa questione, pubblicando i risultati in più del 50% dei casi tra il 1999 ed oggi.

L'attività informativa sembra essere in una fase di stabilità sia nei Comuni di grandi dimensioni (il 100% dei quali svolge entrambe le attività prese in considerazione), sia nelle realtà più piccole, le quali hanno iniziato ad investire specialmente nell'attività informativa, ma faticano ancora a radicare una cultura di analisi sistematica dei bisogni. Solo per ciò che riguarda i **Comuni tra i 20.000 e i 50.000 abitanti si è avuta una decisa espansione** in questa sfera di attività che vede nel 2001 coinvolto l'80% dei Comuni compresi in questa fascia dimensionale, contro il 68% del 2000 e il 63% del 1999.

Numero di Comuni che svolgono attività informative sui servizi sociali (%)

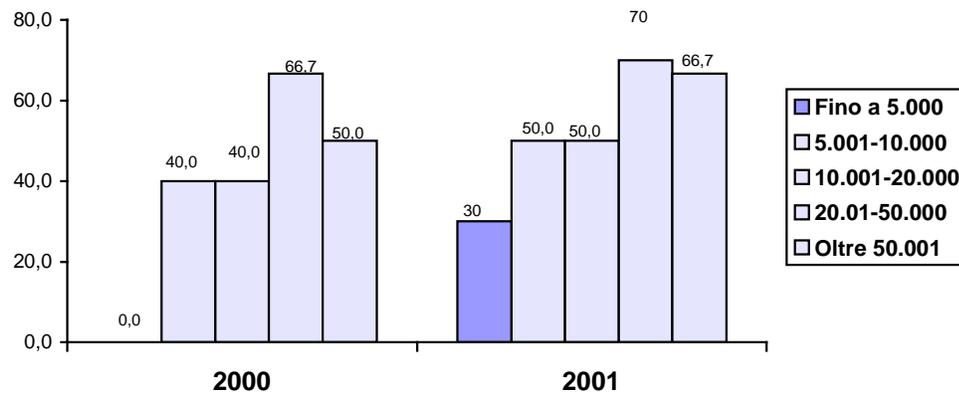


Numero di Comuni che svolgono rilevazioni di analisi dei bisogni (%)

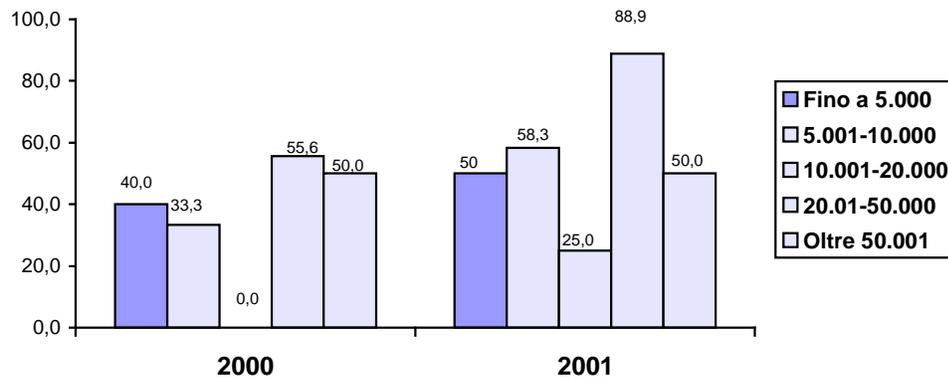




Comuni, che svolgono analisi dei bisogni avvalendosi di esperti/consulenti, per classe demografica (%)¹



Comuni che svolgono analisi dei bisogni, pubblicandone i risultati (%)



¹ Si ricorda che questa tabella e la seguente si riferiscono alla percentuale di Comuni che hanno risposto di svolgere periodicamente analisi dei bisogni.

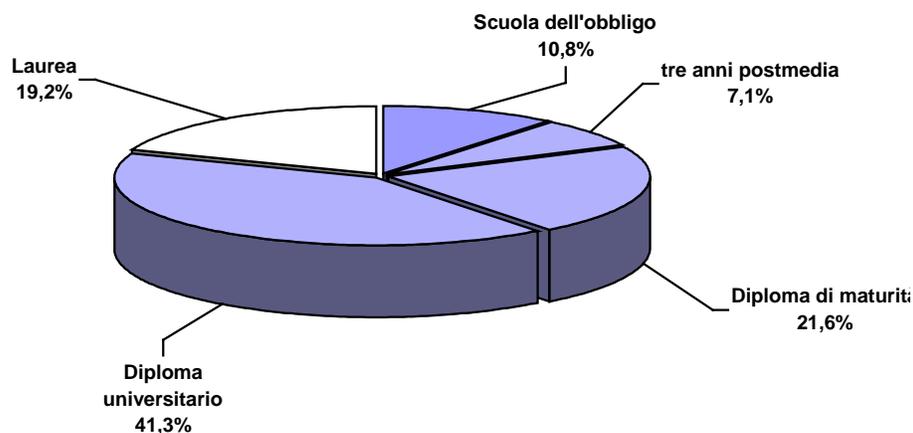


8.

IL PERSONALE IMPIEGATO NEI SERVIZI SOCIALI¹

Il personale impiegato nei Servizi Sociali di Base dei Comuni della provincia (Milano città esclusa) è **altamente scolarizzato**: più del 60% delle persone impiegate infatti, ha studiato a livello universitario ottenendo un diploma o una laurea. Per ciò che riguarda le **modalità contrattuali**, il 65% del personale lavora full-time, mentre per i restanti 250 impiegati part-time, la media di ore lavorate è di 17 circa la settimana. Si tratta di valori molto simili a quelli dell'anno 2000.

Titolo di studio del personale (%)

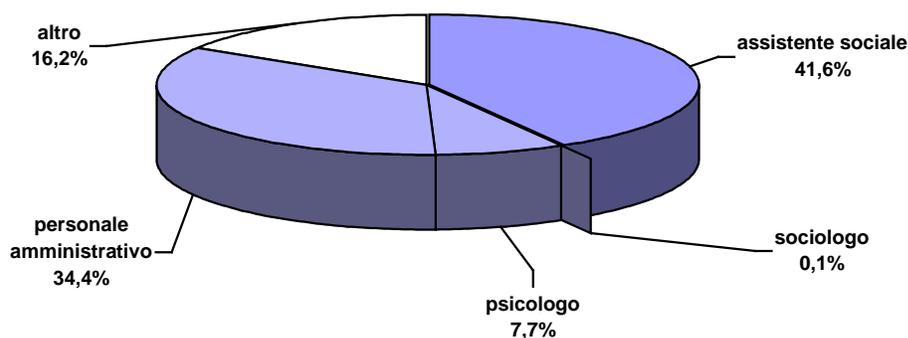


La figura professionale più diffusa all'interno delle Amministrazioni è quella dell'**assistente sociale**: le 286 unità con questa qualifica rappresentano infatti il 41,6 % del personale impiegato nei servizi sociali. Le persone con **mansioni organizzative**, seconda qualifica per numero di operatori, rappresenta il 34,4% del totale.

¹ Non è stato possibile inserire nell'analisi il Comune di Milano, che non ha risposto a questa sezione di questionario.



Dotazione di personale per qualifica (%)



Il numero di assistenti sociali presenti in ogni Comune è estremamente **vario**: Su 111 risposte valide, sono 57 i Comuni a disporre di una sola assistente sociale, più del 50% del totale. A Cinisello Balsamo e Sesto San Giovanni per esempio, ne risultano invece 13.

Dotazione e attività delle assistenti sociali:

confronto 1998-1999-2000-2001 (escluso il Comune di Milano)

| | <i>N. medio per Comune</i> | <i>N. medio ore lavorate</i> | <i>Anzianità medie</i> | <i>% che ha fatto formazione nell'anno</i> |
|---------------------|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|
| Media generale 1998 | 2,0 | 30,3 | 8,0 | 75,6 |
| Media generale 1999 | 2,5 | 31,6 | 7,4 | 74,2 |
| Media generale 2000 | 2,0 | 31,2 | 6,6 | 66,5 |
| Media generale 2001 | 2,0 | 29,6 | 6,1 | 66,5 |



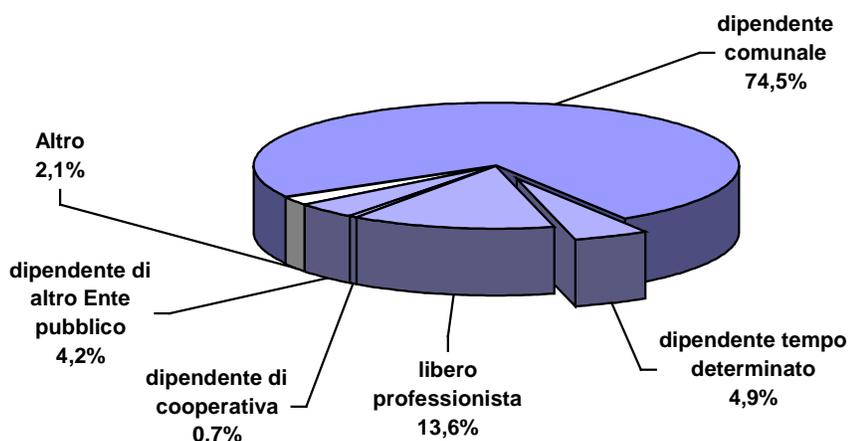
Numero assistenti sociali per classe demografica dei Comuni

| Classi demografiche | Valore medio | Totale |
|----------------------------|---------------------|---------------|
| Fino a 5.000 ab. | 0,9 | 41 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 1,0 | 40 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 2,0 | 57 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 2,9 | 76 |
| Oltre 50.001 ab. | 14,4 | 72 |
| TUTTI I COMUNI | 2,0 | 286 |

Per quel che riguarda il rapporto di lavoro, **il 74,5% delle assistenti sociali è dipendente comunale**, mentre il rimanente si divide tra rapporti professionali (13,6%), incarichi a tempo determinato (4,9%), o dipendenza da altro Ente (4,2%), proporzioni che rimangono sostanzialmente invariate rispetto all'anno 2000.

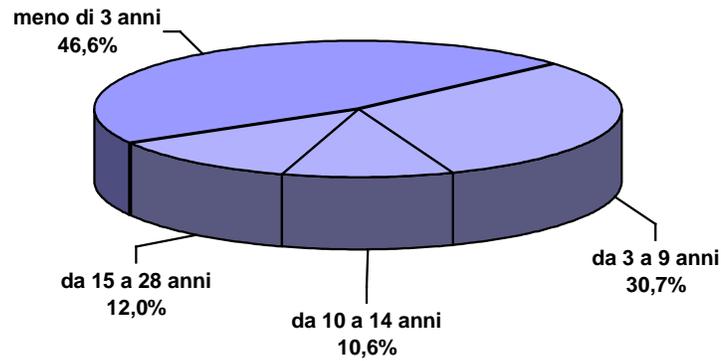
Per quel che riguarda **l'anzianità di servizio**, si conferma la tendenza dell'anno passato che vede **prevalere assistenti sociali in servizio da meno di 3 anni (46,6%)**, percentuale seguita da personale in servizio da 3 a 9 anni, che con il 30,7% rimane comunque una quota significativa.

Rapporto di lavoro delle assistenti sociali (%)





Anzianità di servizio in anni delle assistenti sociali (%)



Oltre al personale dipendente o in rapporto di collaborazione fissa, è opportuno prendere in considerazione anche il contributo apportato da **volontari, obiettori di coscienza e tirocinanti**², figure relativamente nuove ed innovative.

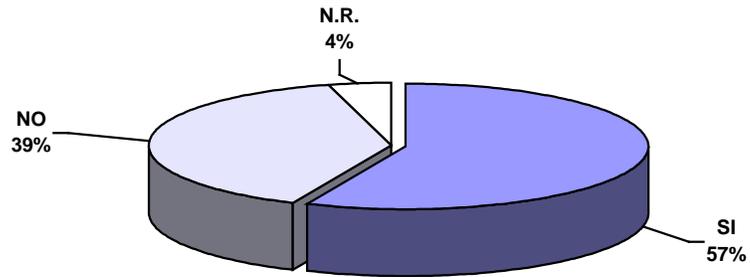
Nel 56,6% dei Comuni (82 su 145) operano **volontari** (per un totale di 1.054 persone). Il loro numero varia da 1 ai 227 del Comune di Meda. Comunque, solo nel 11,9% dei casi i volontari oltrepassano le 20 unità, mentre le 30 sono superate solo nel 9% dei Comuni. Più del 65% dei Comuni ha infatti al massimo 10 volontari.

Gli **obiettori di coscienza** sono invece presenti in 124 Comuni (85,5%) e sommano a 471 unità. Con il progressivo scomparire di questa figura, i Comuni dovranno puntare su altre risorse umane, visto che fino ad oggi gli obiettori hanno rivestito un ruolo importante. Anche in questo caso si osservano situazioni non omogenee, dal singolo obiettore ai 22 di Milano: oltre il 50% dei Comuni dispone comunque al massimo di 3 obiettori.

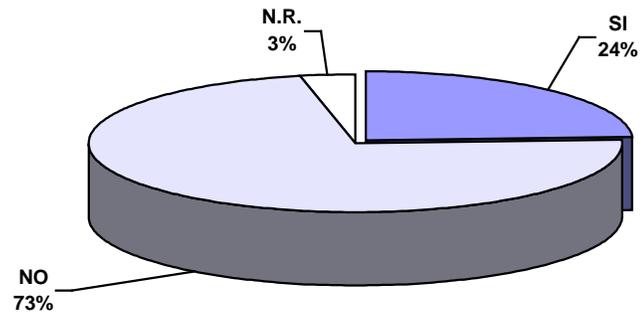
Per quel che riguarda i **tirocinanti**, sono 35 i Comuni ad averne beneficiato, ovvero il 24% circa sul totale. Si va da un minimo di 1 (la metà dei Comuni) ad un massimo di 14 tirocinanti (Comune di Monza). Il 75% dei Comuni comunque, ne ha al massimo 3.



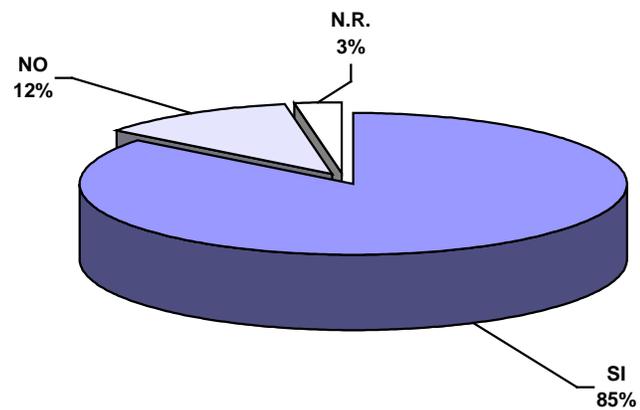
Presenza di volontari



Presenza di tirocinanti



Presenza di obiettori di coscienza





Numero volontari per classe demografica

| <i>Classi demografiche</i> | <i>Valore medio</i> | <i>Totale</i> |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Fino a 5.000 ab. | 8,6 | 199 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 8,5 | 128 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 14,2 | 228 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 33,1 | 364 |
| Oltre 50.001 ab. | 67,5 | 135 |
| <i>TUTTI I COMUNI</i> | <i>15,7</i> | <i>1.054</i> |

Numero obiettori di coscienza per classe demografica

| <i>Classi demografiche</i> | <i>Valore medio</i> | <i>Totale</i> |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Fino a 5.000 ab. | 2,5 | 77 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 3,0 | 93 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 5,0 | 120 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 4,9 | 119 |
| Oltre 50.001 ab. | 8,0 | 40 |
| <i>TUTTI I COMUNI</i> | <i>3,9</i> | <i>449</i> |

Numero tirocinanti per classe demografica

| <i>Classi demografiche</i> | <i>Valore medio</i> | <i>Totale</i> |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Fino a 5.000 ab. | 1,3 | 4 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 1,6 | 18 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 2,4 | 12 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 2,3 | 23 |
| Oltre 50.001 ab. | 8,7 | 26 |
| <i>TUTTI I COMUNI</i> | <i>2,6</i> | <i>83</i> |



9.

ATTIVITÀ E FABBISOGNI FORMATIVI DELLE ASSISTENTI SOCIALI

Nel corso del 2001 un numero significativo di assistenti sociali (**più del 70%** sulla totalità delle assistenti provinciali) ha seguito **corsi di formazione o aggiornamento professionale** (201 persone su 286). Questo dato indica come la formazione del personale sia sempre considerata di importanza strategica specialmente in un settore, quello dell'assistenza sociale, dove spesso ci si trova ad operare in solitudine dinanzi a situazioni difficili. In questo contesto infatti, la verifica e l'approfondimento conoscitivo personale costituiscono uno strumento di lavoro molto importante per la gestione delle situazioni concrete.

Rispetto all'anno scorso di è avuto un **decremento di attività formativa all'interno dei Comuni di maggiori dimensioni**, mentre quelli più piccoli, seppur stabili rispetto all'anno passato nel numero di assistenti sociali coinvolte in queste iniziative, ancora non hanno ottenuto risultati ottimali. **Sono i Comuni medi e medio-grandi a formare il più alto numero di assistenti sociali**, raggiungendo quote dell'80,7%-82,9%.

Percentuale di assistenti sociali che hanno fatto formazione per classe demografica dei Comuni¹

| Classi demografiche | Valore assoluto | % |
|----------------------------|------------------------|-------------|
| Fino a 5.000 ab. | 28 | 68,3 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 27 | 67,5 |
| 10.001- 20.000 ab. | 46 | 80,7 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 63 | 82,9 |
| Oltre 50.001 ab. | 37 | 51,4 |
| TUTTI I COMUNI | 201 | 70,3 |

¹ Il Comune di Milano è escluso dal conteggio.

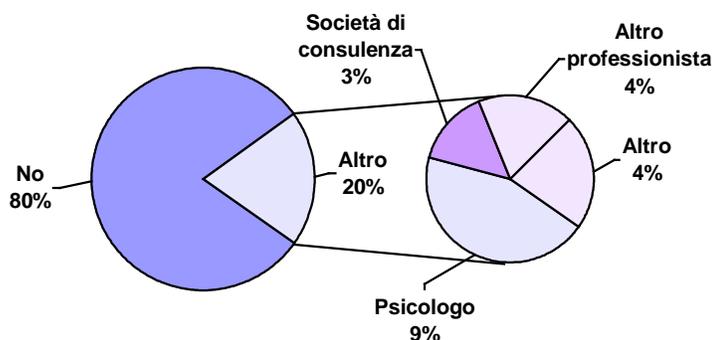


Giornate di formazione frequentate dalle assistenti sociali per classe demografica dei Comuni

| Classi demografiche | Giornate totali | Giornate medie |
|----------------------------|------------------------|-----------------------|
| Fino a 5.000 ab. | 314 | 6,8 |
| 5.001 – 10.000 ab. | 227 | 5,7 |
| 10.001 - 20.000 ab. | 270 | 9,6 |
| 20.001 - 50.000 ab. | 627 | 24,1 |
| Oltre 50.001 ab. | 192 | 5,2 |
| TUTTI I COMUNI | 2.298 | 11,4 |

Soltanto il 21% dei Comuni presi in considerazione in questa rilevazione prevede vi sia un supporto di **supervisione** per le assistenti sociali e si affida prevalentemente allo psicologo per svolgere questo compito (46% delle risposte affermative).

Esiste supervisione sulle assistenti sociali? Svolta da chi?





Per quel che riguarda i temi sui quali le assistenti sociali vorrebbero svolgere **attività di formazione** nel prossimo futuro, tra un'ampia scelta di alternative queste sono le aree su cui si sono concentrate le risposte:

1. *Animazione: metodi e tecniche* (34 Comuni, 23,4%)
2. *Competenze per il coordinamento* (30 Comuni, 20,7%)
3. *Psicologia dell'adolescenza* (28 Comuni, 19,3%)
4. *La negoziazione* (26 Comuni, 17,9%)
5. *Socio psicologia della famiglia* (25 Comuni, 17,2%)
6. *L'uso del tempo nella professione* (22 Comuni, 15,2%)

Viceversa, in fondo alla lista troviamo:

- *Principi di gerontologia*
- *Learning organizzativa*
- *Elementi di medicina della condizione anziana*

Da notarsi innanzitutto una parziale riconferma dell'interesse formativo rispetto alla rilevazione dell'anno passato: continuano a raccogliere consensi questioni legate al **coordinamento e all'organizzazione del servizio**, così come competenze tecniche riguardanti l'animazione. Rispetto al 2000, emerge un nuovo tema: **psicologia dell'adolescenza**. In fondo alla lista si riconfermano gli stessi argomenti formativi, legati principalmente alla condizione medica della popolazione anziana, dell'anno passato.

Se cerchiamo di realizzare una sintesi tra le opzioni prescelte, possiamo individuare due aree chiave:

Per quel che riguarda *l'organizzazione del servizio*, si può riscontrare la necessità di acquisire competenze specifiche per un suo miglior coordinamento in un'ottica di lavoro per obiettivi e di rete, e per una più



efficiente gestione del tempo e delle relazioni tra colleghi, in un ambiente dove il **lavoro d'équipe** è di fondamentale importanza.

. Nella sfera dell'*acquisizione di conoscenze e competenze specifiche*, si riscontra un bisogno di approfondimento di elementi psico-sociali nelle due aree chiave di intervento della **famiglia** e **dell'adolescenza**, accanto alla necessità di impadronirsi di **tecniche di animazione** atte a raggiungere specifici obiettivi, che non rappresentino cioè soltanto momenti ludici fine a se stessi.

Temi formativi auspicati nei Comuni con oltre 50.000 abitanti

| Milano | Monza | Cinisello Balsamo | Sesto San Giovanni | Legnano |
|---------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------|
| - la negoziazione | - principi di | - sociopsicologia | - competenze per il | - normativa sulla |
| - competenze per il | gestione delle | dell'handicap | coordinamento | privacy |
| coordinamento | relazioni e della | - valutazione della | - l'uso del tempo | - psicologia |
| | comunicazione | qualità dei servizi | nella professione | dell'adolescenza |
| | - sistemi informativi | - l'uso del tempo | - principi di | |
| | - psicologia della | nella professione | organizzazione dei | |
| | condizione | | servizi sociali | |
| | anziana | | | |

Le rilevazioni dei Comuni di grandi dimensioni (oltre 50.000 abitanti) sembrano solo in parte conformarsi alla suddetta analisi. I temi formativi auspicati dai Comuni **riprendono quelli dell'anno passato**, evidentemente non sufficientemente trattati nel corso del 2001. Un nuovo elemento si configura nel tema *l'uso del tempo nella professione* che entra a far parte dei "desiderata" di Cinisello Balsamo e Sesto San Giovanni. Legnano, che nel 2001 non aveva espresso alcuna indicazione, richiede formazione sulla *psicologia dell'adolescenza* (in linea con il dato provinciale) e sulla *normativa sulla privacy*, argomento sollecitato invece da pochi altri Comuni.



10.

CONCLUSIONI

Un semplice richiamo sintetico ad alcune indicazioni emerse dalla rilevazione e già proposte nei vari capitoli pare doveroso.

L'utenza anziana continua a prevalere in termini numerici, pur essendo significativamente ridotta rispetto all'anno 2000. Si riconferma sul territorio provinciale la presenza di un'articolata rete di servizi loro dedicati, all'interno dei quali assumono sempre più rilevanza alcuni servizi tra cui il **telesoccorso e l'assegno di cura**.

I minori, che rappresentano la seconda maggiore utenza dei servizi sociali, sono percepiti dai responsabili come gruppo di popolazione il cui **bisogno sta aumentando nel tempo** e che si cerca di fronteggiare con una fitta rete di servizi diversi. Nel perseguire l'obiettivo di assisterli a domicilio, i servizi sociali dei Comuni hanno ottenuto molti risultati nel 2001, testimoniati dall'**aumento significativo nel numero di interventi domiciliari**.

In crescita è la quota di utenti **extracomunitari** che richiedono un'attenzione particolare, soprattutto se minori. Principalmente inseriti nella scuola dell'obbligo e gestiti dai servizi sociali nel 90% dei casi come ospiti di Centri di Pronto Intervento, sono un gruppo che necessita impegno, se l'obiettivo è che raggiungano la piena integrazione scolastica e sociale.

In aumento anche il bisogno dei **nuclei familiari poveri**, dato in parte confermato dall'incremento, rispetto al 2000, del numero di beneficiari di forme di **assistenza economica** e di supporto alla **ricerca della casa**.

Circa le **tematiche formative** su cui si richiede un incremento d'offerta da parte delle assistenti sociali è importante segnalare, accanto a temi legati alla **dimensione organizzativa** dei servizi, l'emergere di un interesse per le questioni legate alla **psicologia degli adolescenti**.



Ancora troppo pochi Comuni risultano essere dotati di una **Carta dei Servizi Sociali** (e, ancor meglio, anche di una Guida) sicché anche qui la Provincia potrebbe intervenire per aiutarli a raggiungere questo obiettivo.

In conclusione, questa settima annualità fotografa **una rete di Servizi Sociali di Base capillarmente diffusa, ricca di competenze, professionalità e capacità di intervento ma certamente ancora bisognosa di potenziarsi per quel che riguarda l'organizzazione e il fronteggiamento dei bisogni in un panorama mutevole com'è quello odierno.**

Se lo scorso anno, a livello dell'intero territorio provinciale, **la quota di popolazione che ha avuto occasione di utilizzare tali servizi** è stata del 3,3% dei residenti, da questa rilevazione sul 2001 il dato **è sceso al 2,2%**. Pur non potendo confrontare linearmente i due valori, è un elemento da considerare soprattutto nell'analisi della capacità promozionale e ricettiva dei servizi.

Il **costante monitoraggio di questa rete di servizi** e l'analisi della continua evoluzione della sua utenza, contribuiscono assai significativamente alla lettura delle trasformazioni in atto nei bisogni sociali della popolazione.