



Piano programma

Budget economico analitico - anno 2017

Budget economico triennale

Sercop è prima di tutto un gruppo di persone che lavorano insieme, mettendoci passione, entusiasmo, cuore e cervello

Un sentito ringraziamento a tutti coloro che, a diverso titolo, hanno collaborato alla stesura di questo piano:

Laura Alessandri, Simona Anelli, Barbara Carolo, Katia Costa, Cristina Daverio, Annamaria Di Bartolo, Veronica Pecchi, Roberta Monti, Francesca Musicco, Laura Raimondi e Federica Rivolta.

E a tutti gli altri che quotidianamente contribuiscono con passione e impegno alla realizzazione delle cose che stanno qui scritte.

Senza di loro Sercop sarebbe una scatola vuota ... un grazie di cuore a tutti.

Il direttore
Guido Ciceri

Il presidente
Primo Mauri

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

sede: Via dei Cornaggia 33, 20017 Rho (MI) Telefono: 02/93332266 Fax: 02/93506905 C.F./ P.IVA: 05728560961
e-mail: info@sercop.it

INDICE

Introduzione – nota di metodo	pag. 2
1. L'azienda Sercop	pag. 2
1.1 il quadro generale	Pag. 2
1.2 gli sviluppi della gestione in sintesi	Pag. 3
1.3 la vision rispetto ai problemi sociali	Pag. 5
1.4 una struttura per rispondere ai bisogni sociali	Pag. 5
1.5 la rete dei servizi territoriali: i rapporti con i Comuni	Pag. 7
1.6 la rete dei servizi territoriali: i rapporti con gli attori del sistema socio assistenziale	Pag. 8
1.7 programmazione e gestione	Pag. 8
1.8 il fund raising	Pag. 10
2. I ricavi e i costi	Pag. 10
2.1. l'analisi delle fonti di finanziamento	Pag. 10
2.2. la composizione della spesa e i volumi dei servizi	Pag. 20
3. Assetto organizzativo e governance	Pag. 25
4. Le unità di offerta e i servizi.....	Pag. 29
4.1 Ambito minori	Pag. 30
4.2 Ambito disabili	Pag. 48
4.3 Ambito inclusione sociale	Pag. 78
5. La programmazione zonale	Pag. 89
6. Piano degli obiettivi aziendali	Pag. 92
7. Piano delle sedi	Pag. 100
8. Dotazione organica	Pag. 101
9. Piano degli appalti	Pag. 105
10. Contratto di servizio - modello organizzativo e funzionale del servizio tutela minori	Pag. 106
11. Piano degli investimenti	Pag. 125
12. Nota esplicativa al conto economico	Pag. 126
Budget 2017 - Conto economico analitico	
Ripartizione dei costi tra i comuni – analisi per unità di offerta	
conto economico generale – previsione triennale	

Il piano programma dell'azienda costituisce uno dei documenti fondamentali dell'attività aziendale in quanto previsto nell'art. 114 del D.Lgs.267/2000 Testo Unico degli Enti Locali, nonché ripreso nello Statuto di Sercop quale fondamentale atto programmatico aziendale. In aggiunta alle disposizioni normative Sercop attribuisce una importanza sostanziale al momento programmatico poiché rappresenta il momento in cui si consolida l'attività di ideazione e progettazione e si concretizza in un piano che contiene finalità, scelte strategiche, livelli di erogazione dei servizi, obiettivi di breve e medio termine, etc.

Questo significa alzare lo sguardo, guardare avanti, pensare allo sviluppo del benessere delle persone e dei servizi, raccogliere insomma idee, suggestioni e progetti, traducendoli in programmi praticabili e sostenibili economicamente per il ben-essere dei cittadini deboli del rhodense.

Il Piano programma, non a caso è aggregato al budget economico analitico e triennale perché la lettura congiunta di tutti questi documenti, intimamente connessi tra loro, costituisce la base per la definizione e comprensione delle strategie aziendali. Quindi non un atto formale o un adempimento, bensì una rappresentazione trasparente e completa dello sviluppo aziendale ben incardinata nella gestione dei servizi e degli interventi. Il piano programma e il budget rappresentano altresì il primo strumento di accountability (resa di conto) tra l'azienda e i propri stakeholder in particolare i comuni soci, al fine di rendere chiari ed evidenti gli intenti che dovranno poi essere misurati e valutati nel periodo. Lo sviluppo delle azioni definite nel piano programma viene monitorato in corso d'anno attraverso due aggiornamenti del budget (giugno e ottobre) al fine di tenere sotto controllo ogni sviluppo gestionale endogeno oltre alle condizioni ambientali nelle quali l'azienda opera. Proprio per questa ragione il documento è costruito secondo una metodologia partecipata che coinvolge tutti gli operatori di coordinamento dei servizi nella ideazione e definizione degli obiettivi e delle strategie operative per il 2017.

1. L'azienda Sercop

1.1 il quadro generale

Il 2017 è il decimo anno di attività di Sercop, che rappresenta una realtà di gestione di servizi alla persona consolidata, stabile e riconosciuta anche al di fuori dell'ambito del rhodense, oltre che in continuo sviluppo.

Il valore della produzione dei servizi, al netto dell'attività programmatica, per il 2017 è pari a circa 18.850.000 milioni di euro con una crescita di circa il 10,3 % rispetto all'anno precedente. Si registrano così quattro anni di costante sviluppo (dal 2014) che hanno condotto l'azienda ad essere il principale soggetto gestore di servizi del territorio; va evidenziato che tale incremento è prevalentemente da ascrivere a continui e progressivi nuovi conferimenti di servizi da parte dei Comuni, mentre il costo unitario dei servizi si mantiene sostanzialmente costante rispetto all'anno passato.

Dal punto di vista dei ricavi permane, nel 2017, e per tutto il triennio oggetto della presente programmazione la particolare attenzione connessa con le criticità economiche degli enti locali, che sostengono oltre l'80% dei costi dei servizi aziendali.

Sercop consapevole di questa difficoltà mantiene da sempre un'attenzione strategica:

- al controllo e contenimento sui costi unitari dei servizi attraverso un'attività di costante di controllo di gestione e conseguente riduzione delle diseconomie interne ai servizi.
- alla sostenibilità del complesso del sistema dei servizi rhodense

Sercop è concentrata su un modello di produzione dei servizi che sia costantemente in grado di fornire reporting sulle attività, sui rapporti con l'utenza, sulle modalità di presa in carico, sui volumi lavorati e sui costi sostenuti: questa è una competenza metodologica, che garantisce un efficace controllo di gestione. La sfida dell'azienda è proprio quella di coniugare l'attenzione e l'enfasi alla risposta ai bisogni e alla qualità dei servizi con la necessità di mantenere una sostenibilità nel tempo dei servizi erogati.

L'assetto attuale del sistema di servizi delegati a Sercop pare relativamente stabile e sostenibile, pur nella relativa incertezza (al momento del presente piano) delle risorse derivanti da fondi (nazionali, regionali e di città metropolitana) che hanno mostrato segnali di flessione a partire dal 2016.

Il permanere di una forte criticità intorno alla dotazione delle risorse pubbliche, coincidente con il momento di importante crisi economica (che colpisce per prime le famiglie e le fasce deboli), non consente ai servizi di svolgere un'azione anticiclica e di sostegno delle persone nei momenti di maggiore vulnerabilità.

Sercop si è da sempre assunta il ruolo di avere un'attenzione assoluta verso la sostenibilità economica dei servizi, tutelando in primis le risorse e le finanze dei soci, pur nella tensione costante verso lo sviluppo di servizi di qualità; questa mission basata sul sistema di rilevazione dei dati e di controllo di gestione sui servizi ha sinora consentito importanti economie di gestione a vantaggio dei bilanci dei Comuni, senza per questo deprimere la qualità degli interventi.

Questo comporta la necessità di mantenere una attenzione continua rispetto:

- alla regolazione dei volumi di servizio erogati, anche attraverso un rigorosa analisi della fase di accesso agli interventi;
- all'appropriatezza degli interventi, ovvero al generare risposte efficaci a bisogni riconosciuti, tenuto conto del vincolo di risorse;
- alle "razionalizzazioni possibili" e conseguenti recuperi di efficienza all'interno dei servizi esistenti;
- alle azioni progettuali di sviluppo e di ricerca di fondi alternativi alle risorse pubbliche per la gestione dei servizi. In questo senso, nel 2016, sono state attivate tre progettazioni innovative che, se avranno un esito positivo consentiranno lo sviluppo o la continuità dei servizi nel corso del triennio 2017-19; in particolare:
 - o progetto RICA: richiesta finanziamento in partnership con l'azienda Comuninsieme (Bollate) sul "bando Periferie" del Ministero dei Lavori Pubblici, al fine di dare continuità e sviluppo per il periodo 2017-19 al progetto oltreiperimentri (Fondazione Cariplo) a favore delle persone vulnerabili e ceto medio impoverito;
 - o progetto Sostegno dell'inclusione attiva a valere su PON Ministero del Lavoro;
 - o progetto vita indipendente (area disabili) finanziato da Regione Lombardia/Ministero del Lavoro

Oltre alla continuità del progetto Oltriiperimentri che si dispiegherà per tutto il 2017 e fino al giugno 2018

1.2 gli sviluppi della gestione

Sercop è una struttura prevalentemente orientata alla produzione di servizi, tuttavia la significativa crescita delle attività delegate, nonché una continua dinamicità ed evoluzione del quadro legislativo che coinvolge anche le aziende speciali, hanno condotto, a partire dal 2014, verso una maggiore strutturazione delle attività di supporto: un percorso incrementale teso al costante affinamento della macchina organizzativa e di supporto per mantenerla capace di rispondere in modo efficiente efficace e legittimo alle sfide che attraversano il sistema di welfare locale (capacità di raccogliere risorse, aumento dei problemi sociali a cui rispondere, riduzione delle risorse pubbliche).

Con estrema sintesi si descrivono i principali assi di sviluppo che caratterizzeranno la gestione Sercop per l'anno 2017-19:

- a. Consolidamento della struttura e delle attività amministrative di supporto:
 1. Continuo rafforzamento dell'ufficio acquisti in relazione alle novità introdotte dal D lgs 50/16 in particolare per quanto attiene agli appalti dei servizi sociali;
 2. Aggiornamento del modello organizzativo e del regolamento di organizzazione;
 3. Rivisitazione del modello organizzativo 231 e armonizzazione dell'anticorruzione con le prassi organizzative aziendali;

4. Lavori di sistemazione della sede per renderla adeguata agli incrementi di personale derivanti dall'attivazione di nuovi servizi e conferimenti (asilo nido, sia);
- b. Sviluppo di nuovi interventi e attività rivolte all'utenza:
 1. Consolidamento con entrata a regime della gestione del nido di Arese conferito a partire dal settembre 2017
 2. Costituzione insieme all'Azienda Comuniseme di Bollate di un nuovo ufficio finalizzato alla raccolta e analisi delle Comunicazioni Preventive di Esercizio (CPE), quale nuova funzione stabile delegata (e finanziata) da ATS;
 3. Riguardo all'attività di omogeneizzazione del territorio e la definizione di regole comuni di ambito, si procederà (a seguito dell'approvazione del regolamento generale ISEE da parte di tutti i Comuni) alla proposta di un regolamento ISEE comune d'ambito per l'accesso e la compartecipazione ai servizi residenziali a favore delle persone disabili; il regolamento dovrà coniugare la sostenibilità degli interventi dei Comuni con il rispetto del quadro di riferimento normativo nazionale, e l'equità per gli utenti dei servizi.
 4. Attivazione del progetto territoriale connesso al Sostegno dell'inclusione attiva (SIA) che prevede la costituzione di una équipe di lavoro multidimensionale composta da diversi Enti (Afol, ASST) e professionalità, in modo da rispondere in modo integrato e completo a bisogni complessi. L'intervento ha un orizzonte di sperimentazione triennale e ha visto la partecipazione degli operatori di tutti i Comuni nella definizione delle linee guida operative; l'ipotesi di lavoro ha un impatto significativo sull'operatività e l'organizzazione dei servizi sociali di base, per i quali costituisce una significativa ipotesi trasformativa, che dovrà essere attentamente monitorata nel corso del triennio.
 5. Attivazione sul territorio del rhodense di un progetto triennale di accoglienza di richiedenti asilo (finanziato dallo Sprar) a seguito dell'approvazione di una delibera di indirizzo nei Consigli Comunali dei Comuni del rhodense che conferisce a Sercop mandato per la realizzazione del suddetto intervento in modo da costituire una rete di accoglienza diffusa sul territorio in micro unità abitative (di 4/5 posti letto) in modo da generare un modello di accoglienza che favorisca integrazione delle persone e basso impatto; l'attivazione del progetto, da luglio 2017, prevede la preliminare definizione di gara d'appalto per l'individuazione di un soggetto attuatore degli interventi e la successiva richiesta di finanziamento allo Sprar. Si prevede di delineare un progetto per l'accoglienza di 55 persone.
 6. Nella seconda metà dell'anno in relazione ad accordi da definire con ASST, potrebbe essere avviato uno studio di fattibilità per il passaggio della gestione dei CDD a Sercop.

Tutte le attività qui elencate presentano uno sviluppo che coinvolge l'intero triennio. Oltre ai suddetti elementi endogeni vi è da considerare, nello sviluppo triennale, un elemento esterno connesso con l'ambiente in cui Sercop opera, ovvero l'ambito territoriale e le scelte degli enti programmatori e preposti: segnatamente Regione Lombardia con la riorganizzazione a seguito della riforma sanitaria del 2016 che comporta nuovi rapporti con ATS e ASST, nonché ad eventuali altri esiti sui territori, come il processo di riorganizzazione in ambito di città metropolitana che certamente comporterà ricadute sulle attività dei Comuni in ambito sociale (ad es. interventi disabili sensoriali).

Sulla scorta delle considerazioni di cui sopra, è indispensabile assumere un atteggiamento "incrementale", in grado cioè di definire e correggere in tempi rapidi le proprie strategie e le proprie scelte, eventualmente anche in corso d'anno. Questo piano programma quindi, assume al proprio interno una componente di "elasticità" (o flessibilità o duttilità), intesa come tendenza a definire delle linee strategiche e operative, ma anche ad aggiustarle in itinere in base alla lettura e assunzione di variabili indipendenti, esogene, che ne condizionano l'azione.

Ad esempio, modificazioni delle fonti di finanziamento esterne ai comuni (per le quali sussiste qualche incertezza) potrebbero condurre ad un tempestivo aggiustamento dell'assetto dei servizi attualmente previsto; oppure, rispetto ai nuovi servizi attivati/conferiti per i quali è opportuno effettuare valutazioni

gestionali in condivisione con il Comune conferente. L'assunzione di una quota di incertezza non è dunque una minaccia o un punto di debolezza della programmazione, bensì rappresenta la consapevolezza che l'attività del programmatore deve rispondere ai bisogni in costante evoluzione.

1.3 la vision rispetto ai problemi sociali

Il paradigma di fondo che ispira l'azione aziendale è orientato a mettere al centro degli interventi la persona e la famiglia, **riconoscendo l'unitarietà della persona prima che la differenziazione dei bisogni**: ciò significa spostare il baricentro dei servizi da una centratura sull'offerta verso la domanda, nonché orientarsi verso la gestione di servizi integrati tesi a promuovere il benessere delle persone mediante il concorso di una pluralità di attori pubblici e privati. Detto in altre parole, la ricaduta operativa potrebbe essere sintetizzata secondo il principio che **"il benessere delle persone con problemi complessi può essere meglio raggiunto con l'azione congiunta di tutti i servizi e gli attori che a diverso titolo intervengono nel sostegno"**.

Ciò significa che il lavoro di Sercop nella gestione dei servizi è strategicamente orientato sulla **costruzione di una rete di alleanze e collaborazioni** con gli altri attori e soggetti del welfare locale: lavorare insieme diventa allora il paradigma e la "parola d'ordine" che ispira l'azione dell'Azienda, coniugando le competenze e i saperi dei diversi attori pubblici (Sercop, Comuni, ATS, ASST, Servizi Psichiatrici, Scuole), del terzo settore e degli attori non convenzionali che sono stati coinvolti a partire dal progetto Oltreiperimetri (banche, altre partecipate dei Comuni), in quanto portatori di uno sguardo e una visione importante rispetto all'emergere dei bisogni delle persone vulnerabili. Ciò significa che il ruolo dell'azienda non è solo quello di attore e gestore di servizi, ma anche quello di compositore di alleanze, di connessioni e, in ultima analisi, di regista degli interventi.

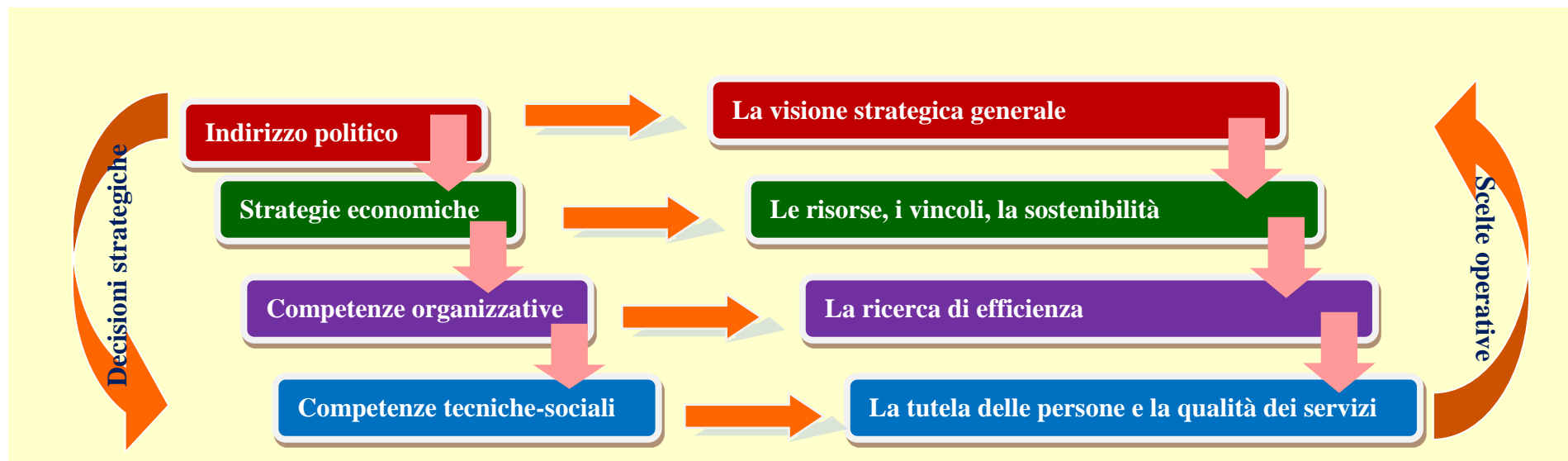
A questo principio si orientano le azioni del 2017: il progetto di attuazione del Sistema per l'inclusione attiva" (SIA) in cui Sercop gioca un ruolo di regista e promotore di una rete territoriale, insieme ai Comuni ad AFOL alle aziende sanitarie e ai soggetti del terzo settore partner; il lavoro di progettazione e realizzazione di "party senza barriere" (tempo libero disabili), che coinvolge tutte le agenzie del territorio attive sulla disabilità, l'Unità Multidimensionale d'Ambito nell'area disabili, sono esempi di questo modo di operare che vuole attraversare tutti gli interventi attuati. Tenendo sempre presente le complessità di coordinare, tenere insieme e condurre ad omogeneità modi di operare radicati internamente ai servizi e alle routine quotidiane degli operatori. Per questo riteniamo che lo strumento della formazione degli operatori (non solo quelli di Sercop ma insieme a tutta la rete di agenzie con cui si collabora) sia lo strumento fondante ed essenziale.

1.4 Una struttura per rispondere ai bisogni sociali

Sercop ha sviluppato in questi anni un grande **investimento immateriale, il cui valore fondamentale è composto da conoscenza, competenza, fiducia e integrazione delle risorse**.

Gli anni trascorsi hanno evidenziato carattere e solidità della struttura di gestione (pur nella sua leggerezza), che costituisce certamente un architrave sul quale basare il nuovo anno di attività: siamo di fronte cioè ad un organismo con un orientamento e una finalizzazione chiara, la gestione dei servizi, e che esprime una struttura competente sia in termini tecnici (di servizio sociale) che organizzativo-gestionali. Questo rappresenta uno dei principali elementi di valore aggiunto dell'azienda.

In particolare ci si concentra sul flusso delle decisioni, rispetto al quale è essenziale una attenzione al processo: si tratta di armonizzare e stabilire un collegamento tra le diverse dimensioni decisionali e operative che si intrecciano attorno alla gestione dei servizi sociali, spesso senza trovare o individuare una sintesi condivisa. Queste sono rappresentate da:



L'intreccio di queste dimensioni e sfere di decisione e competenza costituisce spesso un nodo critico, per far sì che l'attività di gestione dei servizi e dei singoli casi risponda tanto a logiche di qualità dell'intervento sociale quanto a visioni strategiche e organizzative che tengano conto del vincolo economico. L'impegno di Sercop è proprio trovare una sintesi e un fattivo dialogo tra le 4 dimensioni che, seppur apparentemente in contrasto, possono essere armonizzate attraverso una continua opera di confronto e di conoscenza delle rispettive dinamiche, in modo che le decisioni strategiche e le scelte operative si sviluppino secondo una logica comune e condivisa.

L'**organizzazione dei servizi** rappresenta un grimaldello decisivo di questo processo, finalizzato ad orientare le risorse nel modo più rispondente possibile alle strategie e ai bisogni dei cittadini utenti. In questa logica il coordinamento dei servizi del territorio (non solo quelli direttamente delegati), è una funzione strategica che deve essere continuamente presidiata in una duplice direzione:

- di una ricomposizione dell'offerta di servizi rivolta agli utenti verso una maggiore integrazione degli interventi;
- di una omogeneizzazione e di una razionalizzazione delle risorse umane ed economiche.

Si ritiene, in altre parole, che il miglior presidio per il governo della spesa, dato un livello costante di qualità dei servizi, dipenda (nel medio periodo) dal "buon funzionamento" dei servizi e dalla capacità di prendere in carico consapevolmente i casi, più che da vincoli e tagli stabiliti a priori: un esempio tipico di questa affermazione, riferito a Sercop, è dato dalla gestione del servizio tutela minori di cui si dirà nel seguito.

Sercop è una azienda che produce servizi, ovvero "beni immateriali" che si "consumano" nel momento stesso della loro produzione; ciò significa che buona parte della qualità del servizio dipende dalla capacità e dalla competenza delle persone che li erogano. Ne discende che la risorsa umana costituisce il capitale basilare e la risorsa principale sulla quale Sercop ha strategicamente deciso di investire, in una logica di ricerca di costante miglioramento nella produzione e valutazione/controllo dei servizi erogati. La possibilità di realizzare un effettivo innalzamento della qualità dei servizi (tanto a livello amministrativo che tecnico)

dipende in modo essenziale dal capitale umano: sono cruciali quindi le fasi di selezione del nuovo personale e soprattutto quella di formazione del personale in servizio; e ancora di più la capacità di connettersi e favorire la connessione di reti di operatori, giocando sia un ruolo diretto (come nel caso della tutela minori) che di regia (come nel caso dell'unità multidimensionale d'ambito per l'accompagnamento della definizione del "progetto di vita" delle persone disabili).

I servizi amministrativi e di supporto, che all'interno di Sercop risultano meno gravati da vincoli burocratico amministrativi rispetto ai Comuni, risultano pienamente dedicati al supporto delle attività caratteristiche: la scelta strategica è quella di una marcata enfasi al **controllo di gestione** quale momento di conoscenza, apprendimento e correzione di eventuali deviazioni di rotta, per fornire un efficace strumento finalizzato all'assunzione delle decisioni da parte degli enti. Il primo passo verso una coerente possibilità di controllo e direzione è il presente piano programma, in particolare l'ultima parte di analisi dei costi a preventivo.

1.5 la rete dei servizi territoriali: i rapporti con i Comuni

Il benessere delle persone con problemi complessi può essere meglio raggiunto con l'azione congiunta di tutti i servizi e gli attori che a diverso titolo intervengono nel sostegno; Sercop considera fondamentale, insieme alla gestione operativa dei servizi affidati, un continuo lavoro di costruzione della rete con gli altri attori e soggetti che intervengono nella cura delle persone.

Sercop è il luogo di produzione dei servizi e lo **strumento di gestione dei Comuni** per i servizi che richiedono competenze "specializzate" e "complesse", che i Comuni singoli non si possono permettere di esercitare coniugando efficacia, efficienza ed economicità, ma soprattutto appropriatezza degli interventi rispetto a bisogni interessi e diritti dei cittadini utenti dei servizi.

I Comuni singoli e/o associati assumono in pieno il ruolo di committenza, e quindi di indirizzo e definizione delle politiche, attraverso la lettura dei bisogni del territorio, l'analisi delle risorse e le scelte di priorità; in questo senso un ruolo fondamentale è assegnato al servizio sociale di base quale connettore con il territorio e con i suoi bisogni, e trasmettitore delle evidenze e dei bisogni stessi alla politica per le successive analisi. La regolazione dei volumi di accesso ai servizi è l'altro strumento fondamentale delle politiche territoriali.

Sercop deve sempre più rinforzare il ruolo di ente strumentale e di servizio per i Comuni: solo in questa logica ha senso pensare la sua opera, in un sistema di chiare attribuzioni di competenze tra i soggetti.

Alleggerire le funzioni di gestione dei Comuni significa anche consentire agli stessi di orientarsi in pieno e assumere maggiore sensibilità e capacità rispetto al lavoro di **raccolta del bisogno e orientamento dell'utente**. In questa prospettiva gli Enti locali assumono e rafforzano il loro ruolo nella definizione delle Politiche sociali, concentrando la propria azione (e le proprie competenze) sull'individuazione e l'analisi dei bisogni, attraverso il Servizio Sociale Professionale, e nell'orientamento dei cittadini utenti attraverso il segretariato sociale. Assumendosi quindi in pieno il ruolo di definizione delle politiche, in sinergia con tutti i soggetti sociali indicati dall'art. 1 della Legge 328.

I Comuni possono quindi essere sollevati dalla quotidiana gestione degli interventi e orientarsi verso una riqualificazione delle risorse territoriali nel lavoro di segretariato, indirizzo, orientamento, raccolta del bisogno.

Sercop, dotato di competenze tecniche specialistiche, assume invece il **compito di gestire i servizi** e quindi concretizzare quelle politiche, secondo un preciso vincolo di strumentalità nei confronti dei Comuni associati.

Questo modello, in qualche modo originale, è costruito in relazione ai bisogni organizzativi espressi dai Comuni e mantiene una forte titolarità dei Comuni stessi nelle funzioni di segretariato sociale e ascolto dei bisogni del territorio.

Sercop, collocato in questo contesto, conferma l'ispirazione della sua azione alla continua costruzione e aggiustamento di un sistema integrato di **forte collaborazione** con i Comuni, assumendosi in pieno il ruolo di ente strumentale al servizio dei Comuni quasi ne fosse un dipartimento specializzato.

1.6 la rete dei servizi territoriali: i rapporti con gli attori del sistema socio assistenziale

Parallelamente all'enfasi sulla qualità interna vi è la consapevolezza di essere parte di un sistema di soggetti che contribuiscono in diversi modi e con diversi angoli visuali alla risoluzione dei problemi sociali, e che il ben- essere dei cittadini utenti non deriva esclusivamente dall'azione di uno di questi soggetti, bensì dall'armonico integrarsi delle diverse operatività. Questo sia in termini di necessità di integrazione tra diverse visioni/professionalità (ad esempio quella sociale e quella sanitaria), sia rispetto alla necessità di evitare duplicazioni e sprechi di risorse. L'obiettivo di tali collegamenti è quello di attivare sinergie operative, che consentano una unità di intenti e azioni tra diverse agenzie che a diverso titolo operano nell'interesse e a favore dei cittadini utenti.

In questo senso Sercop è sempre più connessa con le agenzie che, a diverso titolo, operano in stretta relazione con i servizi:

- l'Azienda sociosanitaria territoriale Rhodense (ASST);
- il terzo settore operante nel territorio;
- le scuole del territorio;
- l'azienda ospedaliera, in particolare attraverso il Servizio di Neuropsichiatria Infantile;
- le forze dell'ordine (polizia locale e Carabinieri), soprattutto in relazione alle funzioni di tutela dei minori.

Dal 2015 la rete rhodense si è ampliata ad attori non convenzionali per il sistema dei servizi come istituti di credito, partecipate dei Comuni, Aziende profit che collaborano per la realizzazione del progetto oltreiperimetri, sperimentando le significative sinergie operative nell'azione connessa con l'educazione finanziaria delle famiglie, che si aggiunge di fatto come nuova linea di prodotto ai servizi presenti nel rhodense.

Per quanto attiene alle relazioni con il terzo settore si continuerà ad operare in una logica che, superando una visione di committenza, si muova verso una sempre maggiore capacità di partnership in una logica di progettazione partecipata o anche di coprogettazione.

1.7 programmazione e gestione

L'organizzazione aziendale è orientata allo svolgimento di due diverse funzioni nettamente distinte tra loro:

- Di ente gestore dei servizi (sia per l'ambito del rhodense che per il comune di Nerviano);
- Di organismo di supporto, della programmazione zonale dei Comuni del rhodense (attraverso l'ufficio di piano): gli organi istituzionali dell'attività programmatoria "tavolo delle politiche sociali" e "assemblea dei sindaci", con la presenza di ATS, sono esterne agli organi decisionali di Sercop (Cda e assemblea dei soci); l'azienda svolge di conseguenza un'azione meramente ausiliaria (di ufficio amministrativo) dell'attività di programmazione zonale.

Va precisato che Il Comune di Nerviano fa riferimento esclusivamente alla gestione dei servizi e ai rispettivi ambiti decisionali, mentre per quanto riguarda la programmazione Sercop continua ad essere il riferimento esclusivamente per i nove comuni del rhodense.

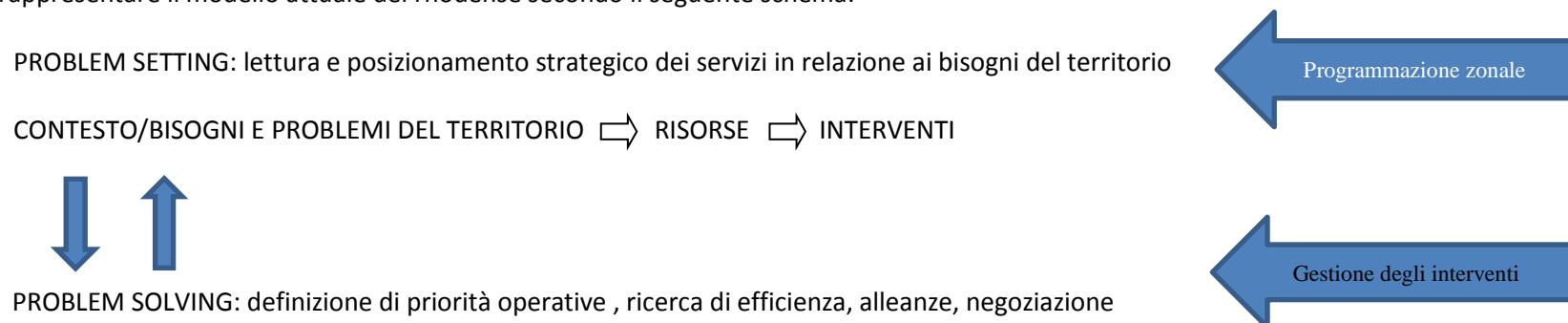
Sercop è lo strumento operativo della programmazione territoriale dei servizi, che vede la sua massima espressione nella definizione del piano di zona e nella successiva gestione degli interventi da questo programmati.

L'assemblea dei sindaci mantiene la piena titolarità della funzione programmatoria, ma si avvale quale dispositivo operativo dell'azienda; la sinergia tra programmazione e gestione pur nettamente distinte sia dal punto di vista della forma che della sostanza è uno dei punti di forza del sistema di welfare locale rhodense.

L'affidamento a Sercop dell'attività di supporto alla programmazione e la stabilizzazione della funzione (ormai dal 2008) ha consentito un costante incremento di professionalità e competenza delle risorse umane destinate all'attività. La programmazione e le attività di raccordo e connessione a livello di ambito stanno assumendo in questi anni un ruolo sempre più importante, fortemente voluto dal programmatore regionale: tutte le azioni di allocazione e distribuzione delle risorse sia regionali che nazionali, per il finanziamento dei servizi, le relative rendicontazioni, le attività di monitoraggio della spesa sociale dei Comuni sono infatti completamente delegate ed affidate agli ambiti e agli uffici di piano. Si comprende che, proprio in relazione all'importanza di queste attività, risulti essenziale un passaggio di professionalizzazione e competenza specialistica, che consenta di confrontarsi alla pari con gli interlocutori delle istituzioni sovraordinate.

è il luogo delle strategie e della definizione delle politiche:

Si può rappresentare il modello attuale del rhodense secondo il seguente schema:



Il “problem setting” è il luogo fondamentale della programmazione zonale (Piano di Zona), quello dove si giocano le visioni e si concordano gli orientamenti le strategie di fondo le politiche, mentre il “problem solving” rimane caratteristico della gestione aziendale dei servizi.

Ve considerato che il presente modello ha reso fattiva e sostanziale la funzione di programmazione (che spesso soccombe alla dimensione gestionale) che ha potuto ampliare il suo raggio di azione a tutti i servizi gestiti da Sercop. Di fatto quindi la gestione associata dei servizi costituisce indirettamente un consistente potenziamento ed estensione della funzione programmatoria del tavolo delle politiche sociali.

1.8 il fund raising

La ricerca di fondi esterni alle fonti tradizionali di finanziamento ha assunto importanza progressivamente crescente in questi anni di attività, in cui diversi progetti sono stati sostenuti con finanziamenti provenienti da fondazioni o altri enti finanziatori. Tali risorse non sono ovviamente sostitutive dei finanziamenti pubblici sui servizi rivolti alle gravi marginalità (praticamente tutti quelli che gestisce Sercop), bensì costituiscono un'opportunità concreta di investire in termini di innovazione e sviluppo di nuovi servizi; in questi anni la sperimentazione è stata fondamentalmente finanziata con questa modalità.

L'attività di fund raising ha consentito di finanziare numerosi progetti negli ultimi anni; quelli attualmente in corso e finanziati sono:

- le sperimentazioni di housing sociale (fino al 2017);

- la sperimentazione di un progetto connesso al welfare aziendale (fino a 2017);
- “oltreiperimetri” di cui si è abbondantemente parlato (fino al 2018).
- Il progetto “vita indipendente” rivolto ai disabili;
- Piano territoriale giovani, finanziato da Regione Lombardia (fino al 2017).

Oltre ai progetti in corso per il 2017 si attendono gli esiti della presentazione dei progetti:

- Rigenerare Cpmunità e Abitare (RICA) a valere sul bando periferie del Ministero dei Lavori pubblici che se finanziato consentirebbe di portare avanti e potenziare le attività di Oltreiperimetri fino al 2019; ulteriore valore del progetto e la costruzione di una partnership ampia che coinvolge sia Sercop e i Comuni del rhodense che l’azienda Comuninsieme e i Comuni del Bollatese.

2. I ricavi e i costi

2.1. l’analisi delle fonti di finanziamento

Le fonti di finanziamento di Sercop sono in prevalenza derivanti da risorse comunali: questo elemento subisce una accentuazione negli ultimi anni in relazione alla continua delega all’azienda di nuovi servizi, finanziati prevalentemente con risorse comunali. Il conferimento dei servizi diurni e comunitari rivolti ai disabili nel 2014 (interamente a carico delle risorse comunali), dell’asilo nido di Lainate nel 2015 e dell’asilo nido di Arese che si dispiegherà sull’intero anno per il 2017 ne sono alcuni esempi.

Dal punto di vista dei ricavi la situazione del 2017 si presenta sostanzialmente in continuità con l’anno 2016, con un moderato aumento della quota dei Comuni che corrisponde tuttavia ad una riduzione della quota percentuale (di circa il 3%) a testimoniare la ripresa delle fonti esterne ai comuni nella composizione dei ricavi aziendali: si registra una costanza dei fondi nazionali e regionali (lievi aumenti), così come quella del fund raising con la stabilizzazione del progetto oltreiperimetri, mentre la posta che cresce in modo significativo è quella dei ricavi da utenza connessa in relazione al conferimento a Sercop del nido di Arese e della riscossione delle relative rette di frequenza.

Va considerato tuttavia che al momento di redazione del presente piano non sono ancora state deliberati (da regione Lombardia) i finanziamenti relativi a FNPS, FNA e FSR a favore degli ambiti; le previsioni si basano pertanto su quote storiche, pur in un quadro di contrazione dell’assegnazione dei suddetti fondi (in particolare il FSR negli anni 2015 e 2016). Questo non consente quindi al momento attuale di formulare nuove ipotesi di sviluppo dei servizi, che saranno successivamente prese in considerazione dal tavolo delle politiche sociali.

E’ necessario evidenziare una “impressione” di carattere generale, rispetto alle fonti di finanziamento esterne ai comuni (in particolare quelle regionali), che negli ultimi anni avevano garantito una certa stabilità al sistema di welfare locale pur nella loro strutturale limitatezza: diversi segnali riscontrati nel corso del 2016 fanno pensare ad una tendenza ad una maggiore instabilità e ad una contrazione, che se non direttamente nel 2017, potrebbe avere un impatto sfavorevole negli anni successivi: si fa riferimento in particolare alle citate contrazioni del FSR, alle difficoltà di Città Metropolitana rispetto agli interventi per disabili, alle modificazioni dei criteri di assegnazione (più restrittivi) rispetto ai fondi per gli allontanamenti minori ex DGR _____ 2016.

E’ evidente che se le fonti citate dovessero subire una contrazione nell’assegnazione potrebbero generarsi significative ripercussioni sul presente piano: ad esempio una riduzione del FSR comporterebbe un quasi certo incremento della quota di finanziamento dei comuni, mentre contrazioni degli altri fondi (FNPS; FNA, Città Metropolitana) indurrebbero delle riflessioni sulla necessità di sostenere o sospendere (anche temporaneamente) i servizi che sono finanziati con gli stessi.

E' ormai una condizione strutturale procedere ad una programmazione dei servizi a "risorse incerte"; fare i conti con questo elemento significa assumere la pianificazione come un processo non statico bensì incrementale, che costruisce ipotesi in itinere in relazione alle progressioni delle informazioni a disposizione. La realizzazione di tale processo non è un dato scontato ma può essere realizzato, in termini di metodo, solo grazie alla connessione forte tra le dimensioni politica, strategica, organizzativa e operativa dei servizi che rappresenta il carattere peculiare di Sercop delle relative relazioni con i Comuni soci. Nel presente piano è formulata quindi una parziale ipotesi di impiego del FNPS (e residui degli anni precedenti), in continuità con quella definita dal tavolo delle politiche sociali rhodense nel 2016, come rappresentata nella sottostante tabella:

ufficio di piano	164.989,00
party senza barriere	30.930,00
integrazione stranieri	151.336,00
spazio neutro	121.720,00
agenzia dell'abitare	35.000,00
oltreiperimetri	94.960,00
sportello ADS	5.000,00
alzheimer caffè	7.000,00
voucher famiglia servizi rhodense	30.000,00
affidi	19.711,72
badanti	42.200,00
Disabili sensoriali	100.000,00

Lo sviluppo delle quote delle fonti di finanziamento utilizzate da Sercop è rappresentata nella seguente tabella, dove sono confrontati i dati a preventivo dei diversi anni:

FONTE	2017		2016		2015		2014		2013		2012	
	valore	%	valore	%	valore	%	valore	%	valore	%	valore	%
fnps (e residui fnps)	862.325,32	4,57%	808.671,35	4,73%	637.338,75	3,98%	231.906,60	1,63%			317.691,51	3,30%
fna	280.000,00	1,48%	315.000,00	1,84%	203.000,00	1,27%	410.550,11	2,89%				
fsr	765.751,00	4,06%	826.004,33	4,83%	774.192,00	4,84%	752.091,00	5,29%	720.000,00	7,73%	620.192,00	6,43%
comuni	14.755.352,24	78,25%	13.844.112,57	81,00%	13.595.760,70	84,96%	11.364.700,90	79,93%	7.912.372,49	84,95%	7.275.139,56	75,46%
utenti	498.716,00	2,64%	135.750,00	0,79%	114.094,70	0,71%	781.256,00	5,49%				
fund rising	622.499,00	3,30%	670.710,20	3,92%	144.174,40	0,90%	88.000,00	0,62%	78.965,80	0,85%	76.859,80	0,80%
città metropolitana	266.083,04	1,41%	356.947,12	2,09%	338.813,50	2,12%	230.000,00	1,62%	210.500,00	2,26%	236.580,00	2,45%
altre entrate	806.279,09	4,28%	133.256,32	0,78%	195.742,76	1,22%	592.232,00	4,17%	392.068,89	4,21%	1.114.074,00	11,56%
totale	18.857.005,69	100,00%	17.090.451,89	100,00%	16.003.116,81	100,00%	14.218.830,00	100,00%	9.313.907,18	100,00%	9.640.536,87	100,00%

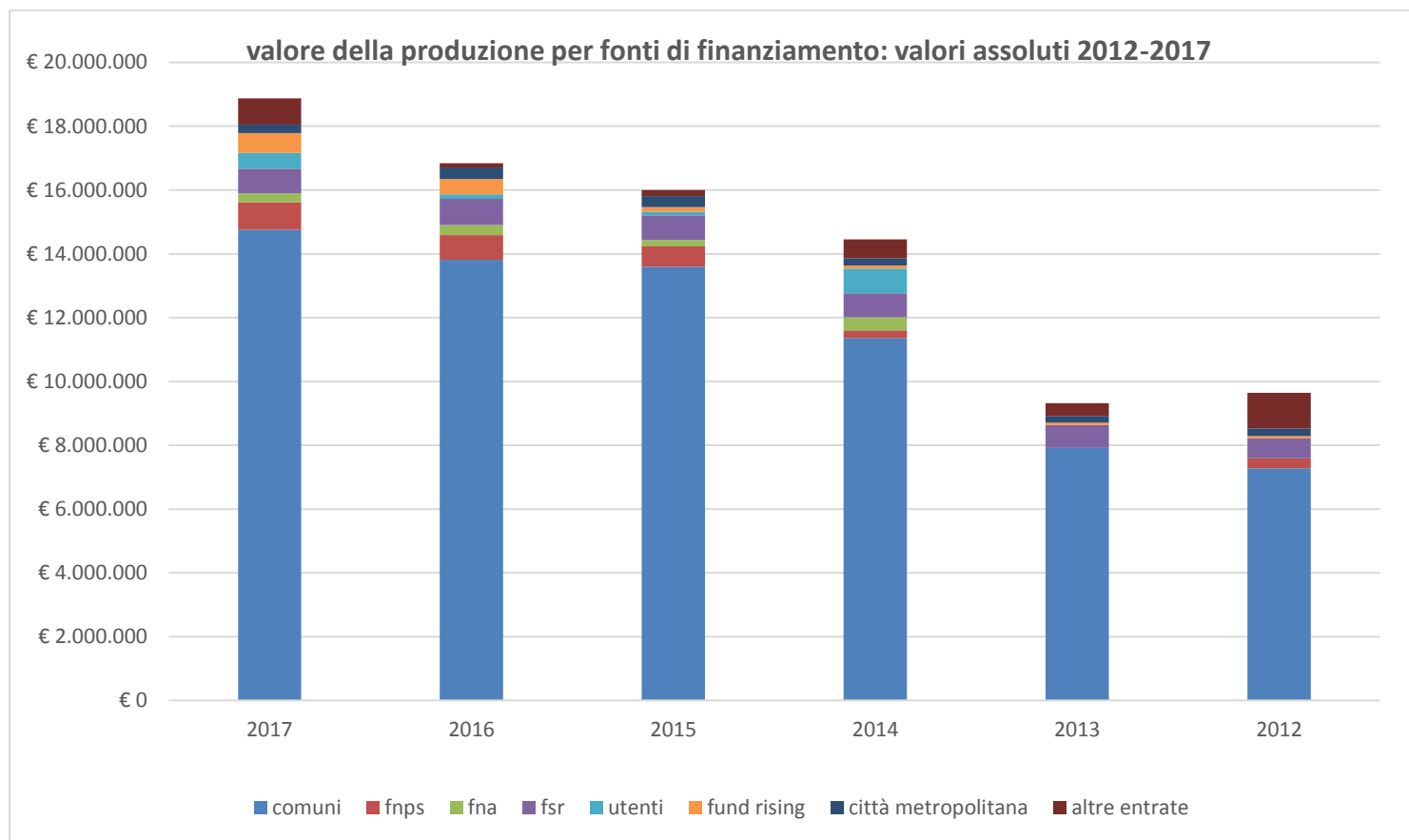
Si ricorda che nella presente tabella sono evidenziate le previsioni di impiego rispetto alle diverse fonti, indipendentemente dalla assegnazione delle stesse, che può essere diversa o semplicemente non ancora nota nel suo esatto ammontare.

Si anno le seguenti evidenze:

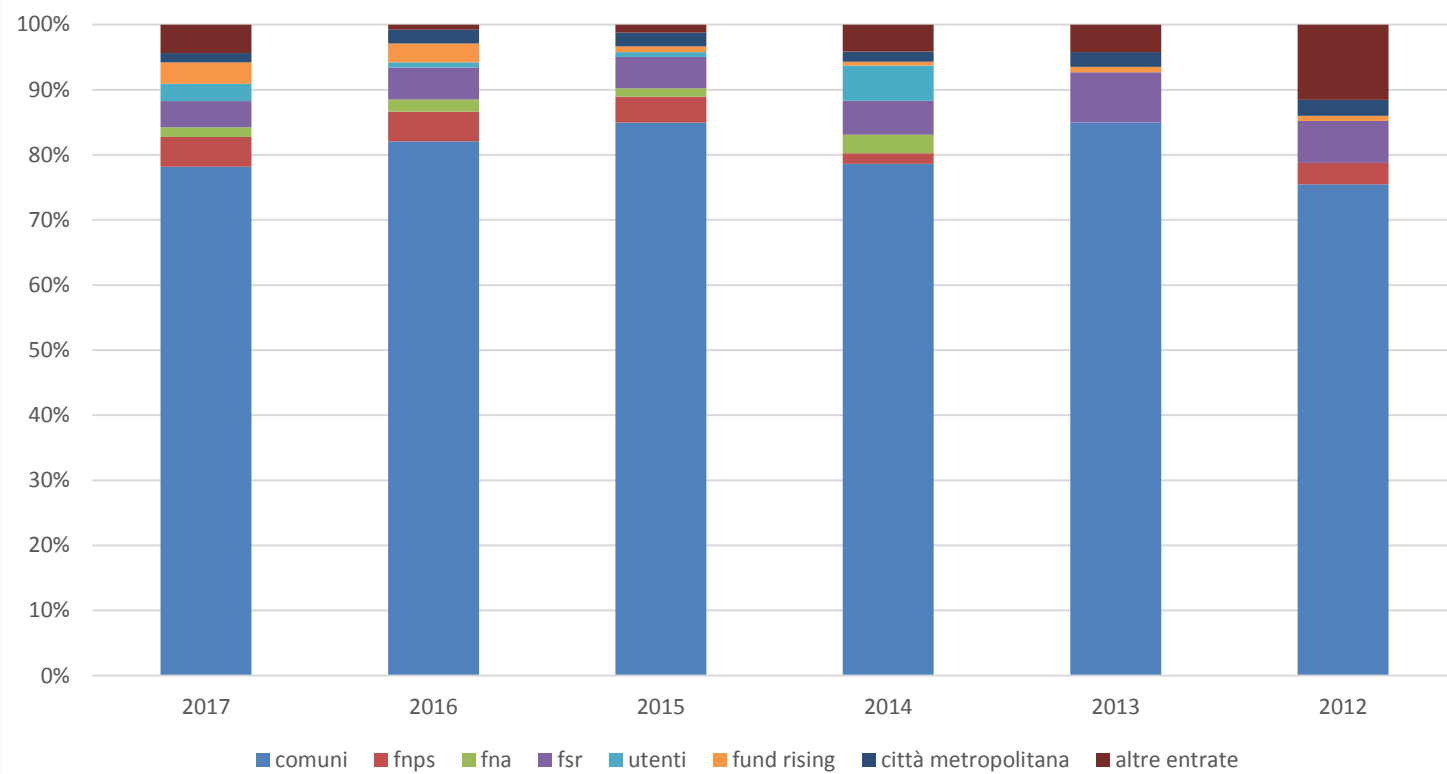
- FNPS: Il valore del fondo nazionale non ancora assegnato (si attende la dgr per la fine dell'anno) è rappresentato dalla somma di circa 576.000 euro relativi all'anno corrente oltre a circa 286.000 di utilizzi di precedenti annualità (tra i quali una quota prudenziale per i disabili sensoriali); la sua consistenza all'atto dell'assegnazione non dovrebbe comunque essere inferiore alla cifra appostata sull'anno corrente, augurandosi che non vengano posti vincoli particolari all'utilizzo del fondo e che mantenga cioè il carattere di "risorse indistinte".
- COMUNI: La crescita di circa 840.000 è ascrivibile al conferimento del nido di Arese (per l'intero anno 2017) ad incrementi per quanto attiene altri servizi finanziati dai comuni (sesei, servizi diurni e comunità disabili), all'appostazione di una quota per gli interventi relativi al progetto Sostegno dell'inclusione attiva, nonché alla riduzione della quota di FSR che si ripercuote sui comuni.
- UTENZA: i ricavi si incrementano di circa 360.000 euro in relazione al conferimento del nido di Arese e alla relativa riscossione delle rette da parte di Sercop.
- FNA: non si hanno ancora notizie certe rispetto al finanziamento, che non dovrebbe in ogni caso essere inferiore alla quota appostata, tenendo presente che di norma le disposizioni di utilizzo definite da Regione sono estremamente vincolanti; in caso di riduzione del fondo rispetto alle previsioni vi sarà un corrispondente adeguamento degli interventi senza alcun onere aggiuntivo a carico dei comuni.
- FSR: Una relativa incertezza permane invece per quanto attiene al Fondo sociale regionale, che viene in genere definito a circa metà dell'anno di esercizio: negli ultimi due anni il fondo ha subito dei tagli nell'ordine del 10% che danno il segno di una progressiva contrazione; nel presente preventivo è stato finanziato in continuità con il 2016, ma dovrà essere attentamente monitorato nel corso dell'anno. Di fatto anche prima dell'avvio di Sercop i contributi del FSR venivano attribuiti ai Comuni con notevole ritardo rispetto al momento gestionale e andavano a costituire una entrata incerta, che veniva accertata in un momento successivo all'anno di gestione. Nel caso di una minore dotazione del fondo sociale regionale si dovrà procedere ad un eventuale aggiustamento dei ricavi, che potrebbero generare maggiori oneri a carico dei Comuni per le eventuali quote non finanziate da FSR.
- CITTÀ METROPOLITANA: dovrebbe finanziare il sostegno degli interventi a favore di disabili sensoriali alunni delle scuole superiori, che sono indubitabilmente di competenza istituzionale di CM. Rappresenta la voce di ricavo che genera le maggiori incertezze rispetto alle effettive possibilità di finanziamento 2017; in realtà non si hanno al momento certezze assolute neanche rispetto al 2016 che è sostanzialmente concluso. Per il 2017 CM non ha assunto al momento alcun impegno pertanto sono stati appostati circa 250.000 euro a carico di CM e 100.000 euro a carico del FNPS quale quota prudenziale per sostenere parte degli interventi nel caso in cui CM, non intendesse onorare la propria competenza istituzionale: E' evidente che nel caso in cui la città metropolitana o altri enti sovraordinati non si facessero carico dell'onere dovrà essere assunta una decisione: sospendere i servizi e valutare forme di tutela giuridica nei confronti di CM oppure provvedere con altre risorse dei comuni o derivanti da fondi nazionali. Questa è senza dubbio la posta di ricavo che comporta maggiori criticità e incertezze rispetto al presente preventivo.
- FUND RISING: La quota è analoga a quella del 2016; sono riportati solo i progetti già assegnati e certi, riportando esclusivamente il valore di gestione interna Sercop. Non è stato appostato alcun valore con riferimento al progetto RICA che se venisse finanziato sarebbe riportato nei conti a partire dal preconsuntivo di giugno 2017.
- ALTRE ENTRATE: l'incremento significativo della voce altre entrate è ascrivibile principalmente alla previsione rispetto al finanziamento di un progetto di accoglienza per richiedenti asilo SPRAR (per quasi € 300.000), a cui si aggiungono le risorse derivanti dal ministero del lavoro per il PON (circa 100.000 euro) connesso al sostegno dell'inclusione attiva (SIA), i ricavi derivanti da altri enti per acquisti di servizi erogati da Sercop (circa 45.000 euro), la quota

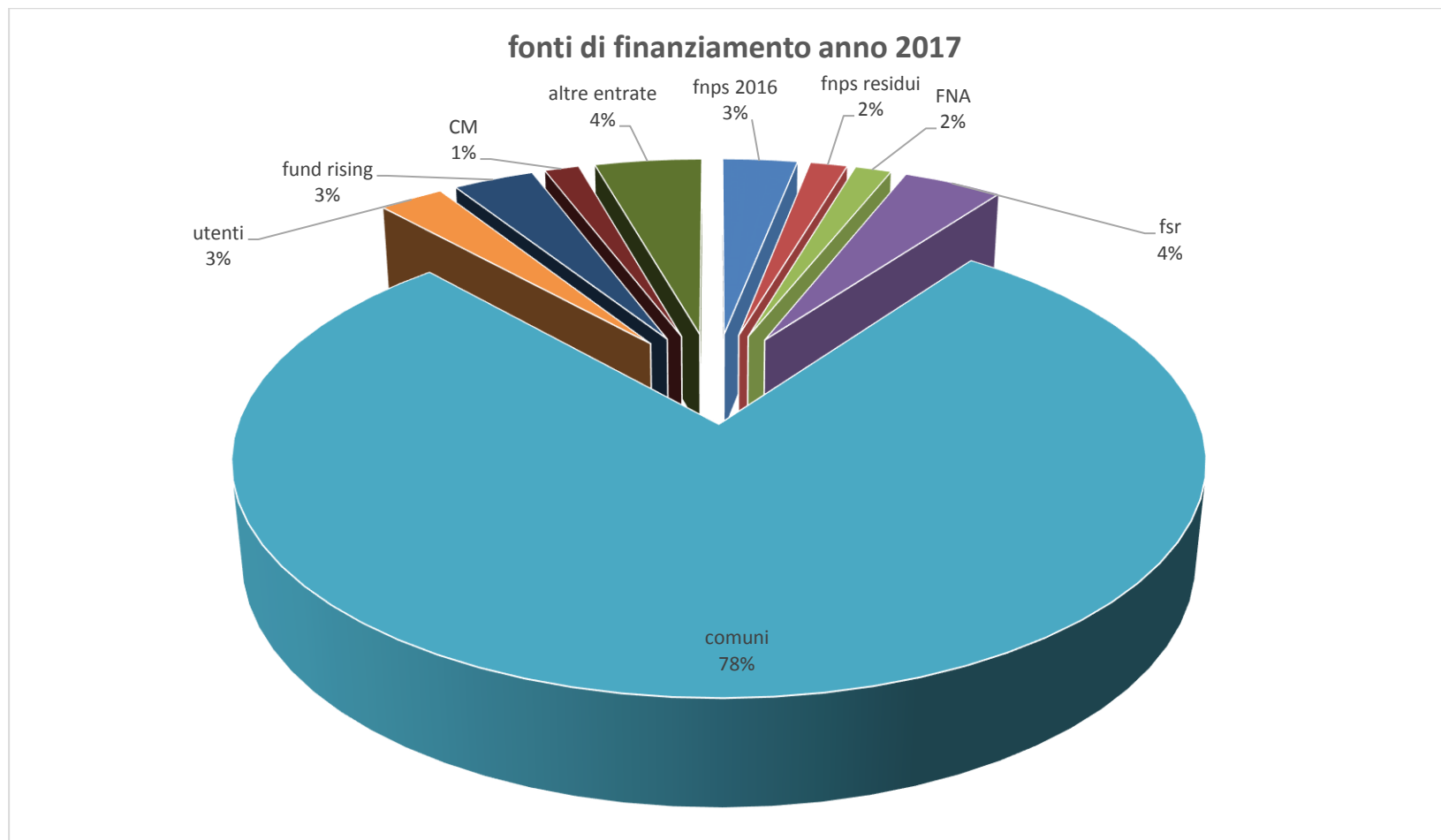
di cofinanziamento con la ex DGR 3250 per gli allontanamenti minori (per € 150.000, che in genera non veniva appostata a preventivo) e altre voci di minore entità.

L'esame dei grafici seguenti mostra l'andamento delle fonti di finanziamento descritte negli ultimi 7 anni; è evidente il ruolo sempre più importante che assumono i Comuni, come emerge dalla preponderanza assoluta del colore blu nei tre grafici seguenti. Accanto ai finanziamenti comunali si osserva anche la costanza nel tempo della quota di fondo sociale regionale e la ripresa del FNPS dopo l'azzeramento del 2013.



fonti di finanziamento: andamento percentuale 2012-17





Nella tabella sono riportati i servizi gestiti e le quote di ricavi che li alimentano. Tale tabella costituisce una mappa sintetica che consente di evidenziare la provenienza dei ricavi che alimentano i servizi. Si ricorda che essi sono solo in parte frutto di scelte dei Comuni, perché per la maggior parte dipendono da vincoli derivanti da disposizioni regionali o statali.

Servizio	costo totale servizi da preventivi					2017					delta 17/16	delta%
	2012	2013	2014	2015	2016	totale	comuni	fondi nazionali	fsr	altri		
Tutela minori – equipe	611.962,00	668.048,48	693.590,02	773.452,82	786.322,00	806.527,92	806.527,92	-			20.205,92	2,57%
Tutela minori – allontanamenti	1.665.000,00	1.596.434,00	1.629.495,00	1.816.165,00	1.873.307,46	2.167.696,00	1.596.568,66		344.933,00	226.194,34	294.388,54	15,71%
Comunità diurna	145.668,00	145.044,00	152.460,00	280.709,00	263.430,00	316.373,00	316.373,00				52.943,00	20,10%
Servizio affidi	59.578,00	-	19.239,52	24.730,79	17.303,81	19.711,72		19.711,72		-	2.407,90	13,92%
Collocamenti in affido	69.500,00	61.603,00	54.200,00	52.200,00	55.270,00	55.067,00	-		55.067,00		203,00	-0,37%
Spazio neutro	74.520,00	160.507,20	98.099,88	117.045,46	120.070,34	134.840,00		121.720,00		13.120,00	14.769,66	12,30%
Assistenza domiciliare minori (ADM)	1.799.264,00	1.659.674,80	2.127.934,10	2.586.888,50	2.653.019,04	2.751.263,42	2.135.605,73		200.000,00	415.657,70	98.244,38	3,70%
Trasporto disabili	1.754.340,84	1.741.523,30	1.779.844,20	1.797.680,00	1.732.216,00	1.720.556,00	1.671.586,00	30.930,00		18.040,00	11.660,00	-0,67%
Nucleo inserimenti Lavorativi (NIL) equipe	277.813,00	228.822,70	251.959,80	316.358,00	322.422,00	305.003,00	305.003,00				17.419,00	-5,40%
Ass. domiciliare anziani e disabili (SAD)	472.289,96	506.939,80	496.258,00	800.180,83	714.377,37	674.067,73	603.641,45	50.000,00	-	20.426,29	40.309,64	-5,64%
SAD tramite voucher	100.000,00	30.000,00	-	41.625,00	30.000,00	-	-				30.000,00	-100,00%
sostegno domiciliarietà	-	-	360.000,00	203.000,00	275.000,00	307.200,00		307.200,00			32.200,00	11,71%
progetti vari ambito (fnps regione)	180.000,00	27.850,00	83.507,00	147.793,50	148.900,00	47.000,00	-	37.000,00		10.000,00	101.900,00	-68,44%
Integrazione stranieri	49.900,00	50.300,00	50.300,00	125.300,00	130.142,00	448.836,00	5.000,00	151.336,00		292.500,00	318.694,00	244,88%
Sportello badanti	41.920,00	-	22.000,00	26.000,00	28.000,00	35.000,00		35.000,00			7.000,00	25,00%
Servizi generali e di supporto	277.143,27	274.081,58	340.875,60	370.453,92	410.793,22	429.554,28	374.498,28	50.000,00		5.056,00	18.761,06	4,57%
Ufficio di piano	136.007,67	103.454,49	232.550,30	128.666,00	158.036,00	171.138,20		164.989,40		6.148,80	13.102,20	8,29%
Unità multidimensionale ambito	21.991,39	30.965,00	32.356,00	140.957,00	110.718,00	121.201,00	41.201,00			80.000,00	10.483,00	9,47%
servizio sociale professionale	190.578,00	207.101,00	268.038,00	266.010,00	346.075,39	375.857,29	375.857,29				29.781,90	8,61%
CSE	786.487,51	780.051,85	852.632,01	925.416,24	1.027.996,25	1.124.690,37	1.045.978,37		78.712,00		96.694,12	9,41%
SFA	162.944,80	162.661,86	127.716,30	154.997,30	103.679,75	145.429,83	133.946,83		11.483,00		41.750,08	40,27%
CSE/SFA non accreditati	74.206,00	119.138,00	200.663,00	351.388,00	399.009,00	411.585,00	411.585,00				12.576,00	3,15%
CDD			1.010.915,17	1.021.914,15	1.053.065,60	1.081.474,20	1.007.630,20			73.844,00	28.408,60	2,70%
CSS/RSD			3.016.271,92	2.337.559,31	2.181.753,60	2.247.316,20	2.231.094,00			16.222,20	65.562,60	3,01%
Comunità Arese					183.750,00	219.543,45	133.410,45			86.133,00	35.793,45	19,48%
housing sociale			205.986,50	236.323,80	287.196,00	302.577,75	262.277,75	35.000,00		5.300,00	15.381,75	5,36%
oltreperimetri					622.765,8	609.419,00		94.960,00		514.459,00	13.346,80	-2,14%
ufficio protezione giuridica		29.648,80	43.443,89	57.382,54	66.465,95	85.115,32	80.115,32	5.000,00			18.649,37	28,06%
sostegno inclusione attiva						180.610,81	80.656,81			99.954,00	180.610,81	
asili nido		242.341,01	387.515,66	568.156,08	821.689,25	1.358.300,20	932.744,20		75.556,00	350.000,00	536.610,95	65,31%
progetti speciali	155.902,22	272.975,00	224.363,50	187.385,10	167.678,05	204.051,00	204.051,00				36.372,95	21,69%
TOTALE	9.697.368,98	9.305.107,18	14.901.111,36	15.915.738,32	17.090.451,89	18.857.005,69	14.755.352,24	1.102.847,12	765.751,00	2.233.055,33	1.766.553,80	10,34%

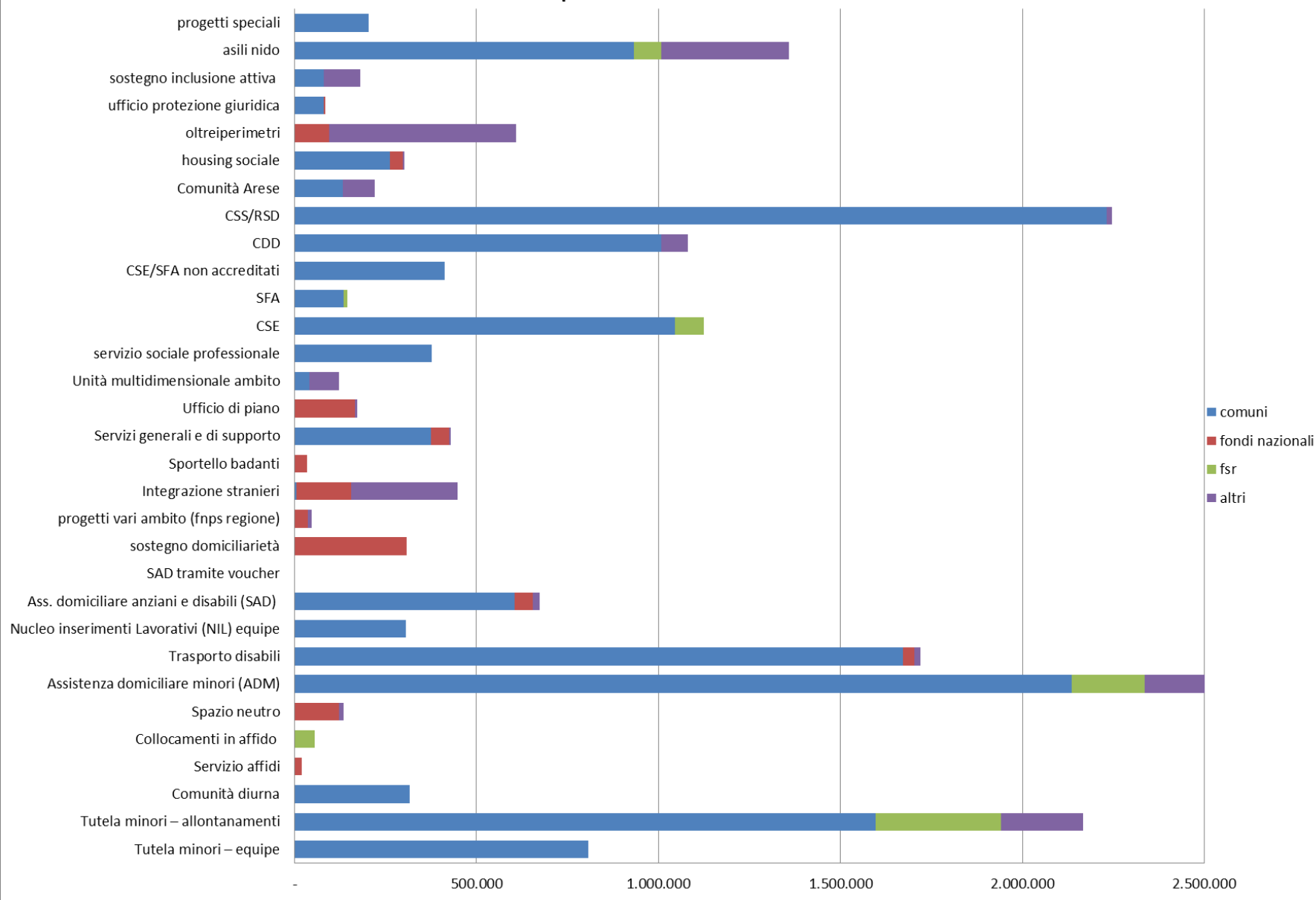
La serie storica dei costi dei servizi, per quanto indicatore grezzo, consente di trarre indicazioni circa lo sviluppo dei servizi aziendali negli anni; naturalmente non evidenzia in alcun modo la dinamica dei costi unitari (che viene riportata più avanti) e quindi non fornisce alcuna indicazione sulle performance aziendali, ma

esclusivamente sull'andamento generale dei servizi. L'ultima colonna evidenzia invece le differenze percentuali nei costi tra l'anno corrente e il 2016: si nota una sostanziale costanza delle diverse voci, ad eccezione che per:

- L'incremento della previsione relativa alle comunità minori e alla comunità diurna, che sono tuttavia valori ad elevata volatilità nel corso dell'anno;
- L'incremento degli interventi per l'integrazione degli stranieri connessa alla previsione di avvio dal mese di luglio del progetto SPRAR;
- L'incremento degli interventi di assistenza educativa connessi ad una costante crescita delle richieste soprattutto da parte delle scuole;
- L'incremento di CSE / SFA in relazione all'inserimento di nuovi casi da parte dei comuni;
- L'introduzione delle nuove attività connesse al sostegno dell'inclusione attiva, peraltro finanziate prevalentemente con risorse esterne ai comuni;
- L'entrata a regime sulla base di un anno intero dell'asilo nido di Arese (delegato dal settembre 2016) che comporta un consistente incremento del valore annuo del servizio.

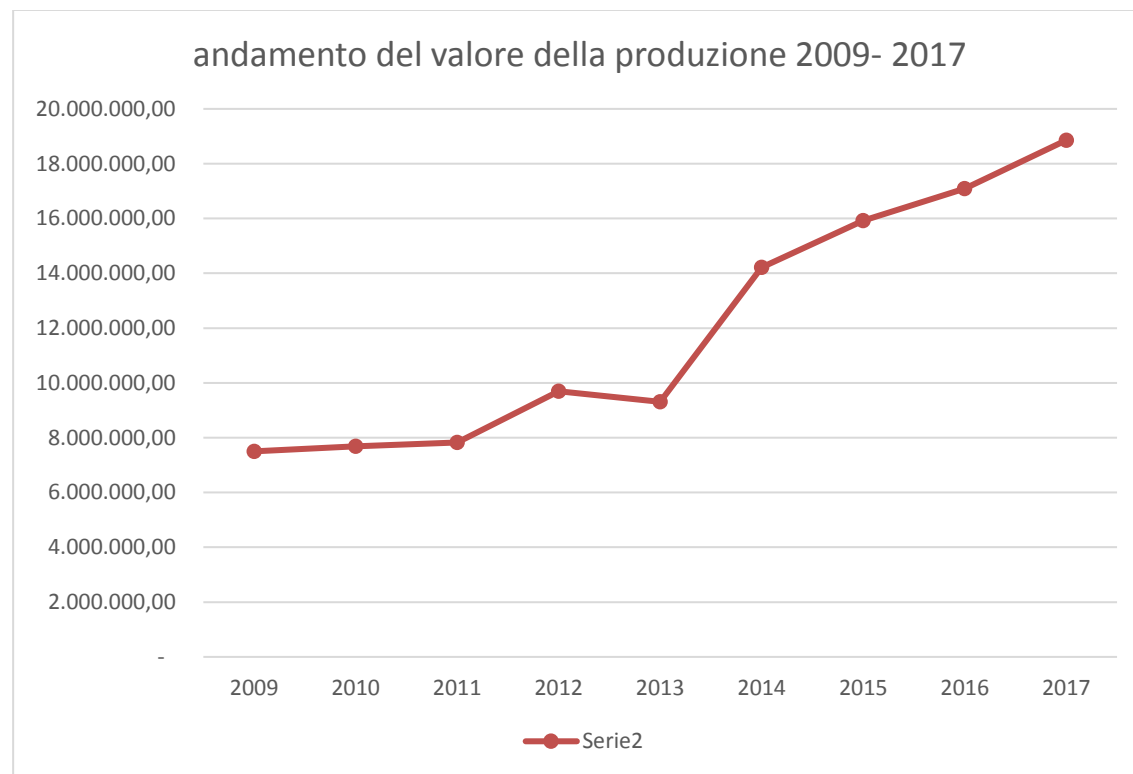
Nella grafica viene riproposta visivamente la distribuzione delle fonti per i servizi gestiti

costo dei servizi per fonte di finanziamento - anno 2017



2.2 composizione della spesa - volumi di servizi

Il valore della produzione complessivo di Sercop per l'anno 2017 vede ancora incremento rispetto ai precedenti esercizi raggiungendo un ammontare previsto di circa 18.850.000 di euro con un incremento rispetto al precedente esercizio pari a circa il 10,3 %; per il terzo anno consecutivo si ripete un'intensa dinamica di crescita connessa sia alla delega di nuovi servizi che all'incremento dei volumi dei servizi già conferiti:

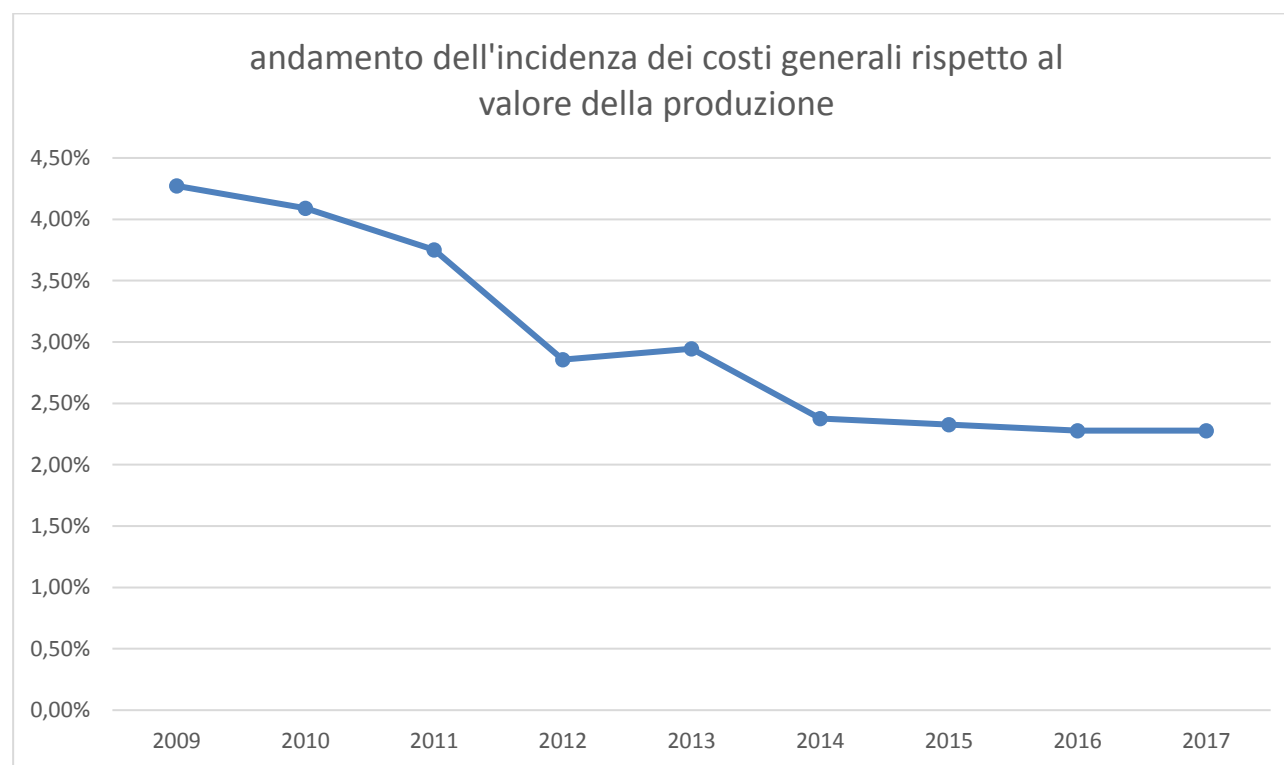


È importante evidenziare che il rapporto tra il costo dei servizi gestiti e costi generali e di supporto a previsione 2017 rappresenta il 2,28%, sostanzialmente costante rispetto allo sviluppo dell'andamento 2016. Questo nonostante l'incremento dei costi connessi alle funzioni amministrative di supporto rafforzate ancora nel 2017 (come anche nei due anni precedenti) per far fronte al crescente carico burocratico derivante dall'adempimento a diverse normative di carattere nazionale in continua evoluzione (nuovo decreto appalti, trasparenza, anticorruzione ...).

Tale rapporto conferma l'estrema attenzione di Sercop intorno al tema del contenimento dei costi, in particolare di quelli generali e di supporto. Si ritiene che questo rappresenti un dato di cruciale importanza che meglio di tutti sottolinea le scelte di efficienza effettuate da Sercop: una macchina amministrativa molto leggera e "sottile", orientata esclusivamente alla gestione dei servizi, ma capace di attivarsi in maniera rapida e flessibile nelle situazioni di emergenza. L'obiettivo di rispettare questo dato di previsione rappresenta uno dei nodi cruciali per la conferma della bontà del sistema azienda.

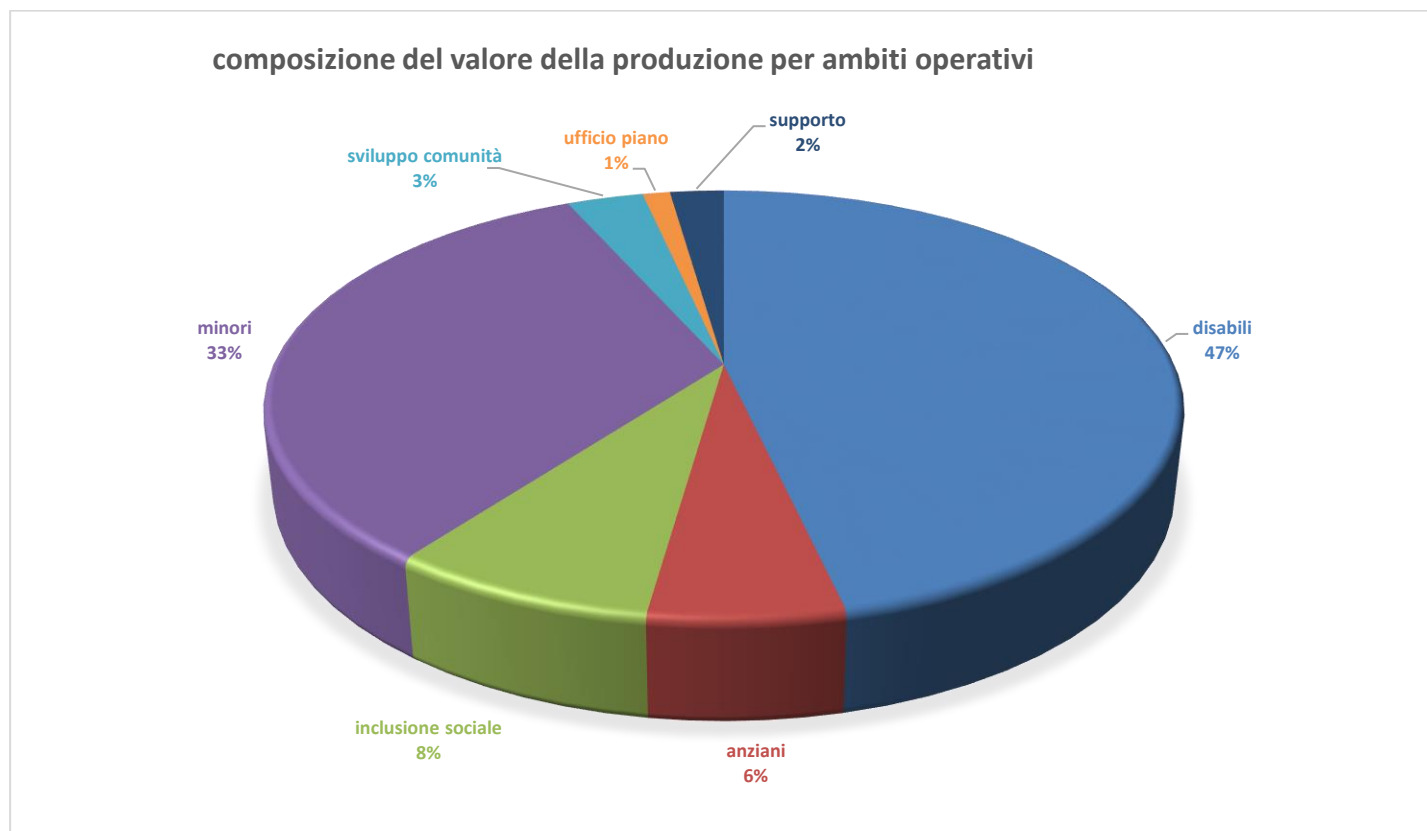
Non esiste tuttavia alcun ulteriore margine di impegno delle persone e "sfruttamento" delle professionalità senza assumersi consistenti rischi in termini di perdita di capacità operativa complessiva della struttura o di eventuali errori dovuti a sovraccarico, pur con il risicato sviluppo della macchina amministrativa rispetto ai nuovi servizi acquisiti.

Nel grafico qui sotto l'andamento percentuale dell'incidenza dei costi generali rispetto ai costi totali dei servizi:



Dal punto di vista dei servizi erogati

Qui di seguito un confronto tra il costo dei servizi e i volumi di attività nella serie storica dei preventivi 2012 - 2016 che consentono di formulare alcune osservazioni connesse con lo sviluppo dei costi e dei volumi di servizio:



		VOLUMI DI SERVIZIO					
Servizio	unità di misura	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tutela minori – equipe	utenti	505	582	627	728	780	777
Tutela minori – allontanamenti	giornate/anno	17.684	19.159	19.830	20.962	21.375	25.912
Servizio affidi	utenti				43	55	
Collocamenti in affido	mesi affido		240		217	240	216
Spazio neutro	utenti	40	41	45	45		60
Assistenza domiciliare minori (ADM)	ore/ anno	76.053	69.650	101.228	123.615	126.612	130.838
Trasporto disabili	utenti	360	340	340	374	380	
Nucleo inserimenti Lavorativi (NIL)	mesi borse lavoro	498	283	314	563	522	457
Ass. domiciliare anziani e disabili	ore/anno	23.634	24.876	24.081	39.659	35.980	34.892
Unità multidimensionale ambito	utenti		55	70	85	168	
CSE/SFA	giornate tpe/anno	25.469	26.899	27.855	36.285	38.945	41.921
Comunità diurna	giornate/anno	2.115	2.667	2.915	5.775	5.160	5.710
Ufficio protezione giuridica	utenti		28	28	42	46	
Asilo nido	utenti					200	200
Centro diurno disabili (CDD)	utenti			91	92	94	
Comunità socio sanitarie (CSS)	utenti			40	40	41	
Comunità Arese						8	8
Residenze sanitarie disabili (RSD)				44	43	45	
Housing sociale				9	20	25	

La tabella consente, in estrema sintesi ed in modo grezzo, di cogliere alcuni andamenti che introducono alla gestione 2017 e costituiscono degli indicatori di tendenza per il triennio.

Ne emerge un quadro in cui i servizi sono sotto la pressione di una domanda in forte crescita connotato da una discreta complessità operativa, data dalla pluralità di linee di produzione di servizi in continua evoluzione e sviluppo.

Con questa premessa un esame delle previsioni sintetiche esposte (basate sui volumi di servizio in carico) consente di cogliere alcuni andamenti generali dei servizi, che saranno poi meglio illustrati nelle schede servizio:

- Si ha una stabilizzazione dei casi di tutela minori dopo anni di intensa crescita; di fatto insieme ai nuovi ingressi c'è anche una dinamica delle dimissioni dal servizio (in particolare dal penale minorile) che è uno dei caratteri peculiari di un servizio molto presente sui casi. La costituzione e rafforzamento dell'unità penale minorile ha contribuito ad un lieve incremento dei costi ma ha consentito una specializzazione assolutamente necessaria rispetto alla delicatezza del tema.

- Le previsioni relative agli allontanamenti comportano incremento rispetto al 2016, pari a circa 4500 giornate. E' un incremento significativo in controtendenza con gli anni passati; non è tuttavia rappresentativo di una inversione di strategia rispetto alla scelta di utilizzare l'allontanamento in modo residuale rispetto agli altri interventi, ma è solo un dato incidentale. È evidente che tale dato di previsione risulta molto volatile e soggetto a possibili variazioni anche rilevanti e poco controllabili.
- Il servizio di assistenza domiciliare minori continua nella costante crescita dettata fondamentalmente dalla componente scolastica; è un servizio sotto osservazione nell'anno in corso sia in relazione agli incrementi di richieste che alla situazione degli interventi rivolti a disabili sensoriali e scuole superiori rispetto ai quali non si conoscono le determinazioni di Città Metropolitana che ne è istituzionalmente titolare.
- Le richieste di assistenza domiciliare anziani sono stabili e in lieve flessione rispetto agli anni trascorsi e non fanno pensare ad alcuna dinamica di crescita anche in un orizzonte triennale
- Vi è invece una elevata dinamica di inserimento nei servizi diurni per disabili (CSE principalmente) che deve indurre delle riflessioni di medio periodo: dati i caratteri del tipo di utenza (persone disabili giovani che accedono al servizio) la domanda tende ad una costante e progressiva crescita (vedere serie storica nella tabella) in relazione ad un bisogno che esiste e che evidentemente non può essere differito; non si tratta di individuare in questa sede modi alternativi di affrontare il bisogno ma segnalare che lo sviluppo delle risorse da utilizzare, interamente a carico dei comuni tende naturalmente a crescere; un ragionamento strategico dovrà considerare anche l'utilizzo di risorse differenti al fine di garantire la sostenibilità di lungo periodo degli interventi.

È importante prendere in esame i costi unitari dei servizi, che sono il migliore indicatore di efficienza rispetto all'attività caratteristica di Sercop.

Infatti l'attività aziendale si dispiega essenzialmente nella ricerca dell'ottimizzazione dei costi e dell'efficienza mantenendo costante la qualità dei servizi ovvero l'efficacia degli interventi, non avendo Sercop. Nella tabella seguente viene fornita una rappresentazione dello sviluppo dei costi unitari (a preventivo) nel periodo 2014 – 2017 per quei servizi rispetto ai quali Sercop può giocare un significativo ruolo nella definizione dei costi medesimi attraverso le strategie di azienda.

		2014			2015			2016			2017			DENOMINAZIONE UNITA' DI PRODOTTO
SERVIZIO	unità di misura	COSTO TOTALE DEL SERVIZIO	volume annuo per UdM	costo unitario	COSTO TOTALE DEL SERVIZIO	volume annuo per UdM	costo unitario	COSTO TOTALE DEL SERVIZIO	volume annuo per UdM	costo unitario	COSTO TOTALE DEL SERVIZIO	volume annuo per UdM	costo unitario	
EQUIPE TUTELA MINORI	numero utenti (teste)	693.590,02	627,00	1.106,20	773.452,82	728,00	1.062,44	786.322,00	780,00	1.008,11	806.527,92	777,00	1.038,00	costo annuo per utente
COLLOCAMENTI COMUNITA'	giornate comunità	1.629.495,00	19.830,00	82,17	1.816.165,00	20.962,00	86,64	1.890.560,00	21.375,00	88,45	2.167.696,00	25.912,00	83,66	costo per giornata di ricovero
COMUNITA' DIURNA	giornate comunità	152.460,00	2.915,00	52,30	280.709,00	5.775,00	48,61	263.430,00	5.160,00	51,05	316.373,00	6.369,00	49,67	costo per giornata di ricovero
SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO	n. ore	1.897.934,10	87.825,00	21,61	2.287.758,50	105.777,00	21,63	2.267.148,52	106.850,00	21,22	2.335.605,73	111.214,00	21,00	costo orario
NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI SERVIZIO	numero utenti (teste)	171.959,80	136,00	1.264,41	172.858,00	148,00	1.167,96	178.872,00	160,00	1.117,95	175.413,00	252,00	696,08	costo annuo per utente
NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI STRUMENTI	mesi borse lavoro	80.000,00	314,00	254,78	143.500,00	563,00	254,88	143.550,00	522,00	275,00	129.590,00	457,00	283,57	costo mensile borsa lavoro (media)
CSE	giornate tpe (tempo pieno equivalente)	852.632,00	21.418,00	39,81	888.971,00	22.298,00	39,87	969.340,25	24.209,00	40,04	1.022.784,37	25.416,00	40,24	costo per giornata tempo pieno equivalente
SFA	giornate tpe (tempo pieno equivalente)	127.716,30	3.331,00	38,34	154.997,30	4.037,00	38,39	103.679,75	2.711,00	38,24	145.429,83	3.787,00	38,40	costo per giornata tempo pieno equivalente
UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA	mesi di intervento per utente	43.443,89	323,00	134,50	52.391,54	420,00	124,74	61.474,95	503,00	122,22	80.115,32	514,00	155,87	costo mensile per utente
SAD	ore servizio	496.258,00	24.081,00	20,61	818.950,75	42.159,00	19,43	724.770,48	35.980,00	20,14	674.067,73	34.892,00	19,32	costo orario

Si evidenzia, su un'orizzonte temporale di 4 anni a ritroso che l'andamento del costo del servizio per unità di prodotto è tendenzialmente costante con piccoli scostamenti sia in riduzione che in aumento negli anni.

I costi totali sono l'esito del prodotto dei costi unitari per i volumi di servizio rispetto ai quali preme ricordare **che il controllo e la "regolazione" dell'accesso dell'utenza ai servizi viene è governato dai Comuni attraverso i servizi sociali di base: le ordinarie oscillazioni nei volumi dei servizi richiesti, a parità di costo unitario, contribuiscono a modificazioni della spesa totale anche di considerevole entità.**

3. Assetto organizzativo e governance

L'anno 2016 ha visto una intensa attività di riorganizzazione delle funzioni aziendali al fine di:

- Accompagnare lo sviluppo aziendale che ha comportato la delega di nuovi servizi e un incremento significativo della complessità gestionale degli stessi;
- Armonizzare la macchina amministrativa alle continue evoluzioni del contesto normativo che coinvolge anche le aziende speciali e che comporta l'adeguamento a diverse disposizioni che, se correttamente affrontate, hanno delle ricadute significative sull'organizzazione aziendale; si fa riferimento in particolare alla norme in materia di trasparenza, anticorruzione e appalti. In relazione a queste si è avviato un percorso di esplicitazione e ridefinizione

dei processi e dei servizi erogati al fine di armonizzare all'interno dell'organizzazione la gestione dei servizi caratteristici dell'azienda con la necessità di adempiere alle suddette normative;

Il percorso ha condotto ad una analisi dei processi aziendali, sia di erogazione dei servizi diretti agli utenti che di erogazione di servizi di supporto, che sono rappresentati nelle tavole seguenti; questi hanno consentito anche una nuova attribuzione di responsabilità mediante l'individuazione all'interno del modello organizzativo di sette posizioni di responsabilità organizzativa, di cui 3 in relazione ad attività di supporto e 4 in relazione ai servizi all'utenza.

Questo modello, che aumenta la delega di responsabilità all'interno dell'organizzazione, è plasmato sull'assetto attuale di Sercop, e si ritiene che possa rispondere al meglio alle complessità sia gestionali che amministrative che si sono addensate in questi anni.

In particolare le citate aree di responsabilità e posizioni organizzative sono:

servizi di supporto:

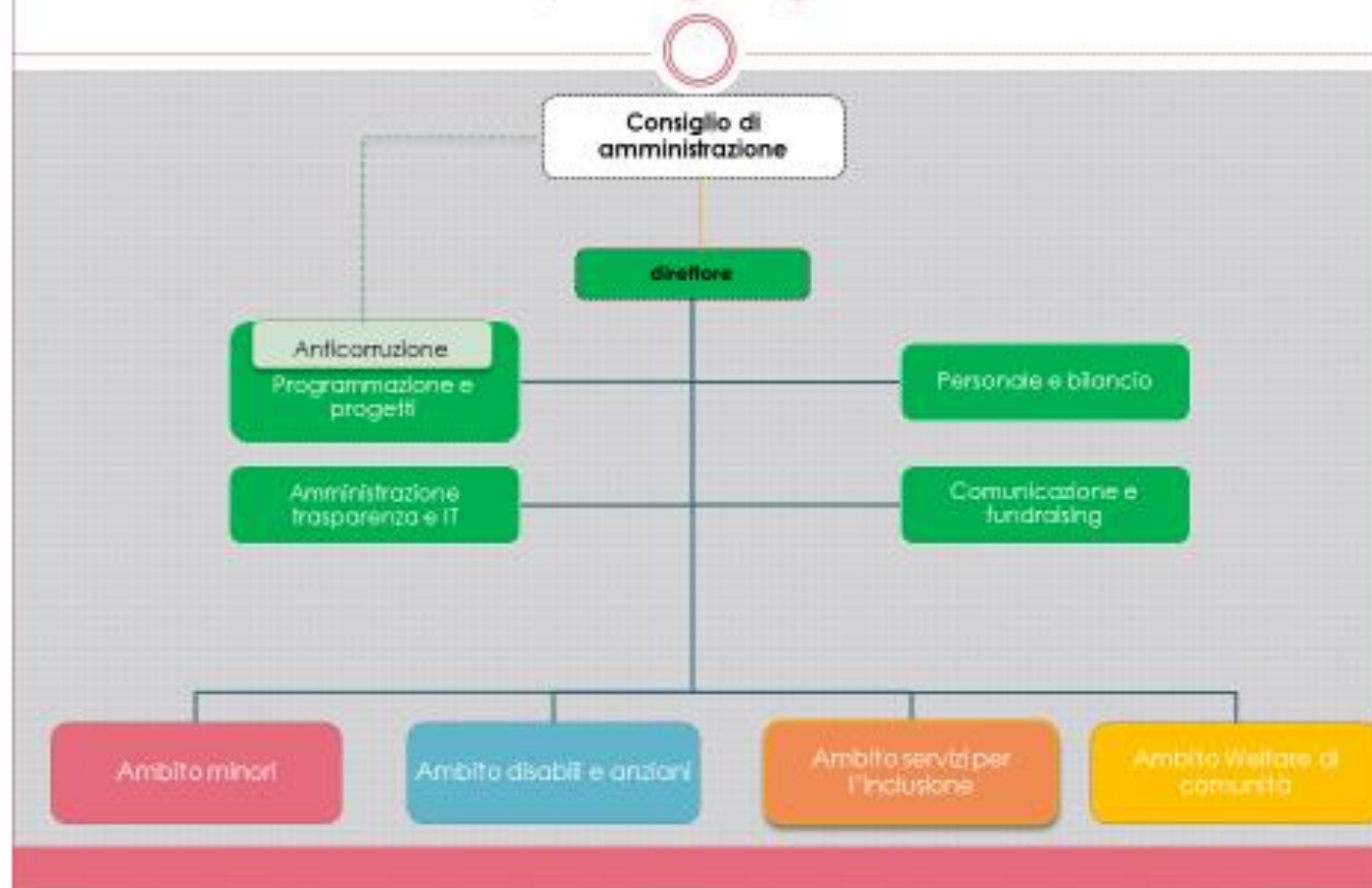
- Amministrazione e trasparenza
 - Personale e bilancio
 - Programmazione e progetti Sono state quindi definite tre nuove aree di responsabilità (amministrazione e supporto, ufficio di piano e fundraising) che si
- Unità organizzative dirette all'utenza
- Unità operativa tutela minori e penale minorile
 - Unità operativa servizi educativi integrati (sesei)
 - Unità operativa trasporto disabili e inserimenti lavorativi
 - Unità operativa protezione giuridica

Il processo di definizione delle posizioni organizzative si può schematicamente suddividere in 3 fasi:

1. Individuazione all'interno dell'assetto organizzativo di Sercop e in particolare dell'organigramma aziendale delle posizioni organizzative e istituzione della posizione qualora non già presente Come evidenziate nel successivo schema Assetto organizzativo;
2. Definizione dei criteri per la graduazione di dette posizioni in relazione ai fattori di seguito analizzati (determinando, quindi, l'importanza relativa di una posizione rispetto ad un'altra);
3. Definizione dei criteri e degli indicatori per l'attribuzione della retribuzione di posizione prevista dal contratto di lavoro.
4. Applicazione dei criteri suddetti al fine di attribuire ad ogni PO una indennità proporzionale ai criteri ed indicatori di cui al punto precedente.

Viene qui rappresentata il nuovo organigramma suddiviso in 4 funzioni di staff coincidenti con le funzioni di supporto e quattro ambiti operativi omogenei

Sercop – organigramma



L'assetto organizzativo aziendale qui sotto evidenzia i 4 ambiti omogenei esplosi in unità operative di servizi diretti all'utenza; sono evidenziati in blu le unità operative alle quali è assegnata una posizione organizzativa che sarà graduata secondo le modalità sopra espòste



Nella tabella seguente sono riprese tutte le unità operative rappresentate nell'assetto organizzativo e suddivise a loro volta in tutti i servizi / processi gestiti da Sercop per il 2017;

Ambiti di interventi	Unità organizzativa (Denominazione)	Denominazione servizio erogato/processo	
<div><div></div>Anziani</div>	<div><div></div>SAD</div>	Interventi domiciliari socio-assistenziale Teleassistenza	
Anziani Totale			
<div><div></div>Direzione</div>	<div><div></div>Direzione</div>	Governance tecnica e relazione con gli stakeholder Pianificazione strategica, budgeting e controlli Strategie innovative per il reperimento delle risorse Strategie per lo sviluppo di ambiti di intervento e di servizi aziendali Sviluppo sistemi informativi a supporto delle decisioni Sviluppo del personale e formazione	
Direzione Totale			
<div><div></div>Disabili</div>	<div><div></div>Inserimenti lavorativi</div>	Sostegno degli inserimenti lavorativi categorie protette o che necessitano di accompagnamento al lavoro	
	<div><div></div>Protezione giuridica</div>	Amministrazione di sostegno	
	<div><div></div>Servizi disabili (diurni e residenziali)</div>		Gestione amministrativa centri diurni disabili Gestione amministrativa residenzialità disabili Riscossione quote di compartecipazione
		<div><div></div>Sesei</div>	Interventi disabili sensoriali
		<div><div></div>Trasporto disabili</div>	
	<div><div></div>Unità multidimensionale ambito (UMA)</div>		Accompagnamento famiglie disabili con progetto di vita
Disabili Totale			
<div><div></div>Inclusione</div>	<div><div></div>Housing sociale</div>	Accompagnamento nuclei in difficoltà abitativa Incontro domanda offerta alloggi (ADA)	
	<div><div></div>Integrazione stranieri</div>	Consulenza e orientamento stranieri Interventi integrazione stranieri nelle scuole	
	<div><div></div>Servizio sociale di base</div>	Segretariato sociale Servizio sociale di base	
Inclusione Totale			
<div><div></div>Minori</div>	<div><div></div>Affidi</div>	Promozione e sostegno dell'affido	
	<div><div></div>Giovani</div>		Interventi di prevenzione a favore giovani Sportelli di ascolto nelle scuole
		<div><div></div>Nido</div>	Gestione asili nido
	<div><div></div>Penale minorile</div>	Interventi di penale minorile	
	<div><div></div>Sesei</div>	Servizio educativo integrato	
	<div><div></div>Tutela minori</div>		Allontanamenti comunità Gestione compartecipazioni con altri enti Presenza in carico minori con provvedimento dell'AG Spazio neutro Valutazioni psicosociali a seguito di provvedimento dell'AG
Minori Totale			
<div><div></div>Staff Direzione</div>	<div><div></div>Amministrazione, trasparenza e IT</div>	Accesso agli atti	
		Acquisti beni e servizi	
		Anticorruzione	
		Appalti servizi sopra soglia comunitaria	
		ICT	
		Trasparenza	
	<div><div></div>Comunicazione e fund raising</div>	Tutela riservatezza dati personali (Privacy)	
		Fundraising	
	<div><div></div>Personale e bilancio</div>	Pubblicazione sito internet e comunicazione istituzionale	
		Bilancio	
		Contabilità - ciclo attivo di riscossione	
		Contabilità - ciclo passivo, pagamenti	
		Gestione amministrativa personale assunto	
		Paghe e contributi	
		Recupero crediti	
		Relazioni sindacali	
Selezione e assunzione personale			
Sicurezza sul lavoro			
<div><div></div>Programmazione e progetti innovativi</div>	Supporto organi sociali		
	Accreditamento servizi		
	Programmazione e definizione delle misure per le non autosufficienze		
	Rendicontazioni regionali		
	Supporto organi di zona		
	Sviluppo progetti innovativi		
Staff Direzione Totale			
<div><div></div>Welfare di comunità</div>	<div><div></div>Interventi ai vulnerabili</div>	Interventi progetto Oltreiperimentri	
	<div><div></div>Programmazione e progetti innovativi</div>	Sostegno welfare aziendale	
	<div><div></div>Sportello assistenza alla famiglia</div>	Incontro domanda offerta badanti, baby sitter, collaboratori domestici	
Welfare di comunità Totale			

4. Le unità di offerta e i servizi

Di seguito sono presentati i principali servizi gestiti da Sercop mediante schede che propongono una analisi delle principali caratteristiche tecnico/organizzative dei servizi, che costituiscono la parte “solida” e stabile degli stessi, nonché una analisi dello stato dell’arte in cui si trovano i servizi, delle criticità e opportunità che si potranno realizzare nel periodo. Sono declinate qui anche le strategie generali dei servizi, quelle che, pur orientando l'operatività quotidiana dei servizi e degli operatori (ad es. ridurre il ricorso all'allontanamento, operare per una estensione dell'attività dell'UMA,) non risultano declinabili come obiettivi.

L’ufficio di piano anche se non rappresenta propriamente un servizio finale, e nell’assetto organizzativo è una funzione in staff alla direzione, viene qui presentato con una scheda in relazione all’importanza piano, rivestendo comunque la programmazione zonale un elemento importante tra le linee produttive di Sercop. È importante ricordare che per tutti i servizi finanziati dai Comuni, l’Ente inviante, cioè colui che effettua l’accesso degli utenti e li indirizza verso gli interventi aziendali, è il Comune di residenza, in capo al quale pertanto rimane una importante responsabilità in merito ai volumi di servizio che richiede a Sercop e ai relativi oneri che ne discendono secondo le disposizioni di cui al contratto di servizio.

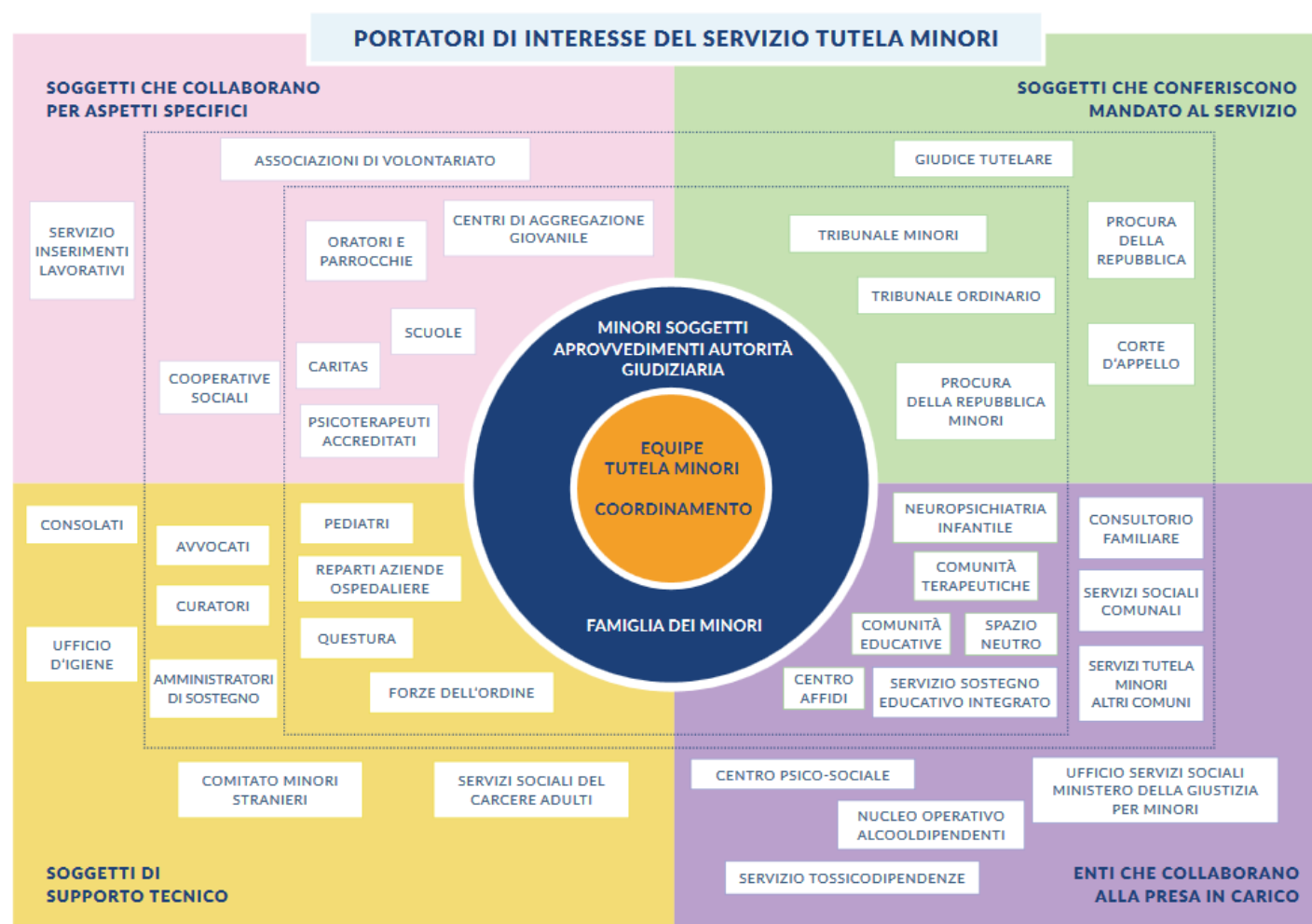
AREA MINORI E FAMIGLIA

SERVIZIO TUTELA MINORI	
Responsabile / referente	Francesca Musicco
Mission	<p>Favorire il benessere del minore e del suo nucleo familiare di origine sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria in sede civile, o del minore direttamente coinvolto in procedimenti penali, sia attraverso interventi diretti del Servizio sia mediante l'integrazione con altri servizi del territorio che si occupano del minore.</p> <p>Gli obiettivi generali del Servizio sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sostenere e supportare il minore e le loro famiglie; • accompagnare gli adulti al recupero delle funzioni genitoriali; • proteggere il minore da situazioni di pregiudizio; • tutelare e promuovere i diritti soggettivi del minore, in particolare quello di crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia o comunque in contesti in grado di rispondere ai suoi bisogni evolutivi, come previsto dalla vigente normativa.
*Attività	<p>Il servizio predispone i più opportuni interventi a favore dei minori in carico e delle loro famiglie, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui di valutazione sociale e/o psicologica sui minori e il loro nucleo familiare su richiesta dell'Autorità Giudiziaria; • interventi di aiuto e sostegno sociale; • formulazione di valutazioni da inviare all'Autorità Giudiziaria e la predisposizione di progetti integrati; • interventi di sostegno psicologico ai minori e/o richieste di attivazione di psicoterapie per i minori alla ASL; • interventi di sostegno educativo domiciliare ai minori e alle famiglie e/o scolastico ai minori; • colloqui di sostegno e/o monitoraggio con i genitori; • collaborazione e consulenza con scuole e agenzie del territorio; • interventi di protezione del minore in situazioni di grave pregiudizio (inserimento del minore in comunità, progetti di affido familiare o adozione); • invio presso servizi specializzati di Sercop e/o del territorio, in base alle esigenze dell'utenza ed alle indicazioni dell'Autorità Giudiziaria, collaborando nella predisposizione dello specifico progetto; • inserimento ed aggiornamento del database dedicato del servizio (Icaro), anche al fine del mantenimento di un flusso informativo in tempo reale con i Comuni di residenza dei minori.
Soggetti destinatari del servizio	Minori sottoposti a provvedimento dell'autorità giudiziaria e le loro famiglie.
Sedi	<p>Nerviano - Via Vittorio Veneto, 12: Polo Territoriale zona nord, Comuni di Arese, Lainate, Nerviano e Pogliano</p> <p>Rho - Via Meda, 24: Equipe psicosociale centrale (coordinamento e valutazione per tutto il territorio del Rhodense) e Polo Territoriale zona Rho, Comuni di Rho, Pregnana e Vanzago</p> <p>Rho - Via dei Cornaggia, 33: Unità Operativa Penale Minorile</p>

	Settimo - Via Libertà, 33: Polo Territoriale zona sud, Comuni di Settimo, Cornaredo e Pero
Le risorse umane e le modalità di gestione	Servizio a gestione diretta con personale in organico assunto (13 assistenti sociali) e incaricato (8 psicologi, 1 consulente legale). Esiste un unico livello di coordinamento delle 5 equipe e di riferimento con i Comuni e con le agenzie esterne, il che consente una maggior fluidità e continuità dalle fasi di valutazione alle prese in carico.
Stakeholder	Vedi mappa
Indicatori di attività	La media dei casi in carico nel 2016 è pari a 776. L'andamento si conferma in crescita: dopo un forte aumento nel 2015 dovuto anche al conferimento del servizio da parte del Comune di Nerviano, nel 2016 si è operata una razionalizzazione dei casi di penale minorile. La neocostituita unità operativa (UOPM), una volta acquisiti i casi ha svolto un lavoro di confronto ed aggiornamento con l'Autorità Giudiziaria che ha permesso l'archiviazione di alcuni casi.
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La quota del costo del servizio tutela imputabile ai Comuni (al netto cioè di FSR e FNPS) è suddivisa secondo i seguenti criteri:</p> <p>Costo dell'équipe di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90% in base ai casi in carico al servizio (consumo) misurati come media mensile delle cartelle aperte; • 10% su base capitaria. <p>Costo dei collocamenti in comunità (residenziale e diurna)</p> <p>È ripartito al 100% in base al consumo, misurato in giornate di presenza e relativo pagamento della struttura comunitaria; la retta di riferimento è assunta come valore medio della somma totale delle rette dei minori in carico.</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il servizio è a regime in tutti i Comuni del territorio.</p> <p>Rispetto alla tipologia della casistica, a fronte di una diminuzione dei casi di abuso (già fortunatamente non eccessivamente numerosi) si registra un forte incremento dei casi di separazione conflittuale e penale minorile. Tale circostanza, considerato che la presa in carico dei casi di penale minorile è sensibilmente diversa rispetto alle situazioni di tutela civile dei minori, ha condotto l'Azienda a costituire un nucleo professionale dedicato e specificamente formato ad affrontare al meglio la gestione di tali situazioni. L'équipe lavora in stretta collaborazione con altri servizi e agenzie su aspetti specifici della presa in carico (es. messa alla prova, mediazione con le vittime del reato, reinserimento sociale ecc.). Al fine di promuovere efficaci interventi nell'area del penale minorile per il 2017 Sercop intende aderire al progetto BIT (bruciare i tempi) promosso da Offerta Sociale. Tale percorso articolato in momenti di formazione, supervisione e monitoraggio sulle azioni del progetto necessita un impegno in termini di ore lavorative che non può essere assorbito dalle figure professionali presenti.</p> <p>Lo sforzo dell'équipe Tutela per contenere il ricorso all'allontanamento dei minori dalle famiglie d'origine resta costante. La conservazione ed il recupero della relazione parentale è al centro del modello operativo del Servizio Tutela di Sercop ed è il focus su cui viene incentrato il percorso comunitario nei casi in cui l'allontanamento si renda indispensabile. L'obiettivo di formalizzare contrattualmente con le Comunità i rispettivi compiti e responsabilità tramite un documento che regolasse il rapporto di collaborazione per ciascun minore è stato realizzato. Al fine di garantire a ogni minore dell'Ambito una accoglienza che rispetti standard di qualità, ci si propone per il nuovo anno di avviare un processo di accreditamento per le unità di offerta residenziali, che si concluderà con la formazione di un albo.</p> <p>La collaborazione con le forze dell'ordine del territorio è ormai consolidata, soprattutto in relazione al presidio di rapido intervento ed ai collocamenti urgenti in comunità.</p>

	<p>Il servizio housing sociale per i casi seguiti dal Servizio Tutela si conferma una valida risorsa, soprattutto per i nuclei in dimissione da percorsi comunitari che devono reinserirsi nel tessuto sociale e raggiungere l'autonomia dai servizi. Nel 2016 sono stati avviati 4 nuovi progetti, segnalati dal Comune di Rho, di nuclei monogenitoriali con figli minorenni. In questo caso l'intervento di housing ha permesso di evitare, a fronte dell'emergenza, l'eventuale collocamento in comunità mamma-bambino.</p> <p>Nel 2015 il Servizio Tutela ha iniziato ad utilizzare i voucher sociali per prestazioni di sostegno alle famiglie. Il Servizio ha potuto utilizzare la risorsa per l'avvio di percorsi di psicoterapia ai minori e ai loro genitori, sempre nel rispetto della normativa ISEE in vigore. Tuttavia si è delineata la necessità di incrementare il budget a disposizione. Nei casi di grave pregiudizio, sia in fase di trattamento che preventivamente, occorre garantire una continuità terapeutica che, con le risorse ad oggi messe in campo, non è purtroppo realizzabile. Lo sforzo di costruzione e consolidamento della rete tra i servizi resta una caratteristica dello stile di lavoro del Servizio Tutela, ripreso e promosso con costanza anche nei percorsi di formazioni proposti agli operatori, sia del Servizio Tutela che delle Agenzie che concorrono alla presa in carico. Ciò ha condotto nel 2016 al completamento della stesura delle nuove Linee Guida del Servizio, presentate in occasione di un convegno dal titolo "Sostenere i legami" tenutosi il 23/11/2016.</p> <p>Il documento riprende gli elementi che maggiormente connotano lo stile del servizio, improntato alla valorizzazione e conservazione – ove possibile – della relazione genitoriale (come si evince chiaramente dal titolo dell'evento correlato). Restituisce inoltre i quadri di riferimento concettuali, ridiscussi e ridefiniti tramite la loro condivisione in ambito formativo, nonché una appendice di "allegati", che rappresentano lo stato dell'arte dei vari protocolli attualmente utilizzati dal Servizio Tutela. Si tratta di un momento importante per la storia del servizio, ma non certo di un approdo. Le riflessioni svolte durante la stesura del documento ne fanno nascere di ulteriori, in primis rispetto alle tipologie di disagio portate dalle famiglie in carico. Si è infatti riscontrato negli ultimi anni che le classiche terminologie/categorie utilizzate per definire il disagio sono ormai superate e non riescono a esprimere esaurientemente le problematiche portate dalle famiglie che afferiscono al servizio; problematiche che, a loro volta, rispecchiano un contesto sociale profondamente mutato. Lo stesso dicasi, di riflesso, per le tipologie di intervento tipicamente messe in campo dai servizi. Occorrerà dunque uno sforzo ideativo e creativo per ripensare le categorie concettuali sin qui adottate ed adattare le risorse messe in campo, con la flessibilità che Sercop ha sempre perseguito come valore essenziale per le progettualità in favore dei minori.</p> <p>Al fine di migliorare la collaborazione tra servizi e rendere gli utenti consapevoli e responsabili delle progettualità loro offerte è stata promossa la definizione di un "contratto" per l'avvio di interventi di assistenza domiciliare minori. Gli utenti e i professionisti coinvolti sono chiamati a sottoscrivere il documento, nel quale vengono esplicitati obiettivi e tempistica. La firma per accettazione del contratto sollecita una maggiore presa di coscienza ed adesione alla progettualità proposta.</p> <p>Prosegue l'impegno del Servizio nell'ambito del progetto "Breaking the Circle" per la promozione di una child friendly justice. Il Progetto si propone, attraverso un approccio multidisciplinare ed una formazione specifica per gli operatori sociali, di rendere il coinvolgimento nei processi giudiziari "a misura di minore" (es. garantendo il diritto del minore ad essere ascoltato ed esprimere la propria opinione, organizzando procedimento, ambiente e linguaggio in modo per lui comprensibile, evitando la dilatazione eccessiva dei tempi della giustizia ecc.).</p> <p>Recentemente la Regione ha indetto una call nell'ambito dei Servizi per minori della Regione, mirata a far emergere e raccogliere buone pratiche e modelli operativi che promuovano il protagonismo familiare, l'integrazione tra agenzie e sistemi di valutazione dell'efficacia</p>
--	---

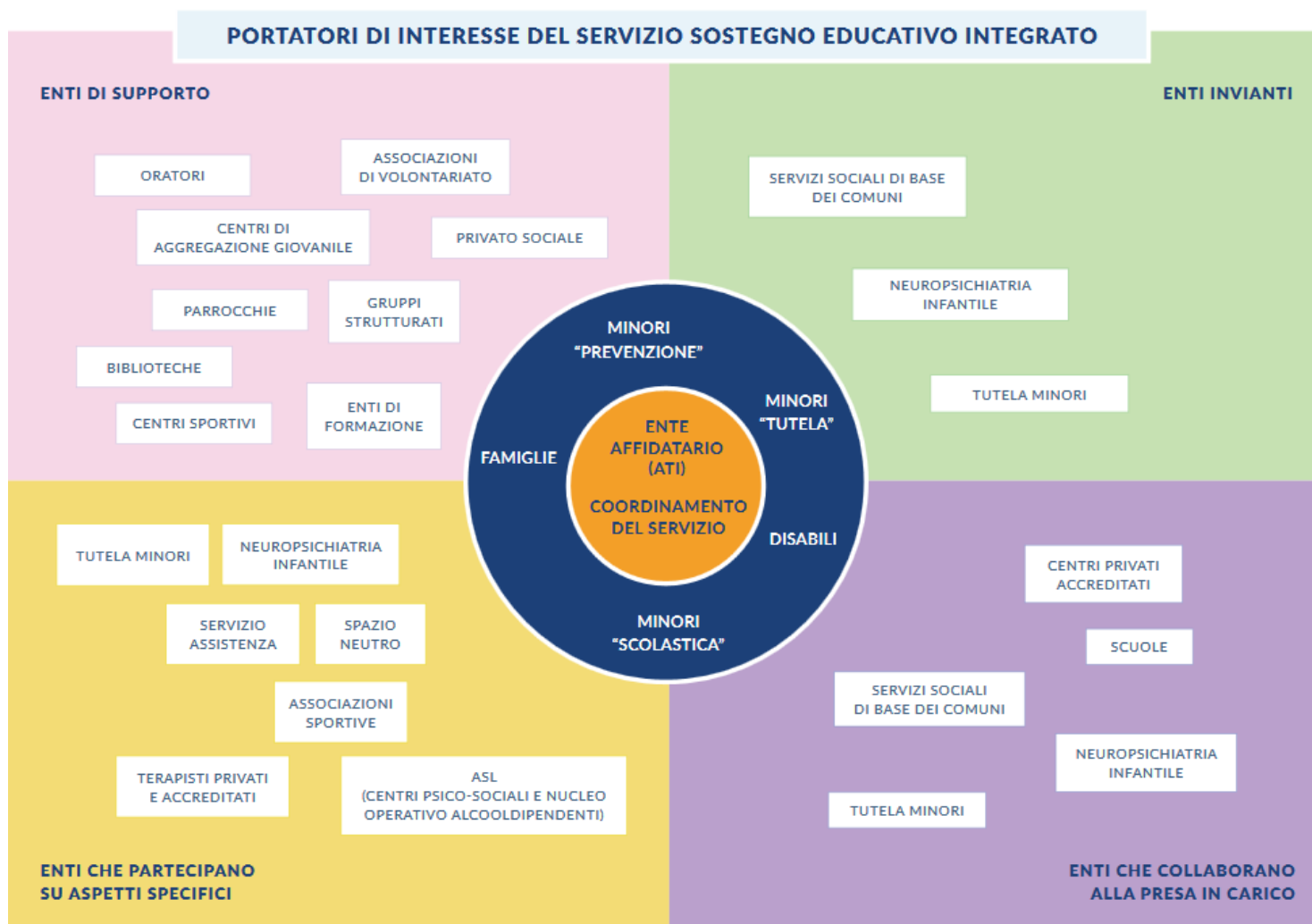
	dei modelli operativi proposti. Sercop ha risposto a tale sollecitazione proponendo il <i>Protocollo operativo per la collaborazione con gli Avvocati che assistono gli utenti</i> , da tempo in uso presso il Servizio con esiti proficui.
Previsioni di spesa – interventi di razionalizzazione	Il numero di casi in compartecipazione, che aveva iniziato a crescere già nel 2014, è ormai estremamente elevato (oltre 50 situazioni ad oggi). La ragione di questo fenomeno è l'incidenza sempre maggiore delle separazioni conflittuali tra le tipologie di casistica trattate dal Servizio. Nel caso in cui uno dei genitori abbia trasferito la propria residenza, occorre richiedere al nuovo Comune di residenza di assumere, per la quota di competenza, l'onere relativo agli interventi avviati in favore del figlio, come previsto dalla vigente normativa in materia (L.R. n. 3 del 12/03/2008).



SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO							
Responsabile / referente	AS Roberta Monti						
Mission	<p>È un servizio di sostegno educativo ai minori e alle famiglie, costituito da un complesso di interventi volti a sostenere il minore nelle situazioni di fragilità o di temporanea difficoltà, al fine di prevenire condizioni di possibile rischio o pregiudizio e di promuovere un processo di cambiamento. Opera in tre ambiti ben distinti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • su segnalazione del Tribunale per i Minorenni; • sostegno scolastico a minori e disabili; • in sede di prevenzione primaria e secondaria con interventi domiciliari 						
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione delle richieste per l'accesso al servizio e della fattibilità del progetto individuale di intervento; • interventi domiciliari di sostegno educativo al minore e supporto alle responsabilità genitoriali anche su indicazione dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale dei Minori e Tribunale Ordinario); • interventi di sostegno educativo scolastico a minori e disabili volti alla promozione delle autonomie personali e all'integrazione scolastica; • interventi aggregativi – educativi con gruppi di coetanei realizzati all'interno degli Istituti Scolastici e/o in sedi rese disponibili dai Comuni; • collaborazione con le scuole, la Neuropsichiatria Infantile e le agenzie del territorio per il consolidamento della rete; • gestione interventi di assistenza alla comunicazione a favore dei disabili sensoriali per l'autonomia e inclusione scolastica. 						
Soggetti destinatari del servizio	Famiglie e minori residenti nei comuni del Rhodense in situazione di fragilità.						
Sedi	<p>Il servizio si svolge presso le scuole e/o il domicilio del minore.</p> <p>La sede del coordinamento è a Rho in via Meda n. 24. Per riunioni ed incontri vengono utilizzate anche le sedi messe a disposizione dei Comuni.</p>						
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il servizio è gestito tramite appalto da una ATI composta dalle cinque cooperative che operano nel territorio con capofila la cooperativa Sociale Comin di Milano.</p> <p>Il coordinamento del servizio è composto da due figure full time con formazioni e professionalità differenti (assistente sociale e pedagogo) al fine di rispondere in maniera più appropriata alle componenti domiciliari e scolastiche e da un'ulteriore figura di assistente sociale per 18 ore settimanali. All'interno del servizio è presente inoltre un'educatrice professionale con contratto di assunzione che opera presso il Comune di Cornaredo.</p>						
Stakeholder	Vedi mappa						
Indicatori di attività	<p>Utenti in carico al 30/11/2016:</p> <table border="1"> <tr> <td>Arese</td><td>23</td></tr> <tr> <td>Cornaredo</td><td>68</td></tr> <tr> <td>Lainate (*)</td><td>89</td></tr> </table>	Arese	23	Cornaredo	68	Lainate (*)	89
Arese	23						
Cornaredo	68						
Lainate (*)	89						

	<table><tr><td>Nerviano</td><td>76</td></tr><tr><td>Pero</td><td>30</td></tr><tr><td>Pogliano</td><td>22</td></tr><tr><td>Pregnana</td><td>2</td></tr><tr><td>Rho (*)</td><td>173</td></tr><tr><td>Settimo</td><td>40</td></tr><tr><td>Vanzago</td><td>19</td></tr><tr><td>TOTALE</td><td>542</td></tr></table>	Nerviano	76	Pero	30	Pogliano	22	Pregnana	2	Rho (*)	173	Settimo	40	Vanzago	19	TOTALE	542																				
Nerviano	76																																				
Pero	30																																				
Pogliano	22																																				
Pregnana	2																																				
Rho (*)	173																																				
Settimo	40																																				
Vanzago	19																																				
TOTALE	542																																				
	<p>(*) Per Il Comune di Lainate e Rho il dato non è comprensivo del servizio di pre e post scuola</p> <p>Previsione ore d'intervento per l'anno 2017:</p> <table><tr><td>COMUNE</td><td>ORE</td><td>INTENSITÀ ASSISTENZIALE</td></tr><tr><td>Arese</td><td>3.750</td><td>3,61</td></tr><tr><td>Cornaredo</td><td>14.700</td><td>4,69</td></tr><tr><td>Lainate</td><td>19.100</td><td>4,58</td></tr><tr><td>Nerviano</td><td>14.619</td><td>4,84</td></tr><tr><td>Pero</td><td>4.600</td><td>4,33</td></tr><tr><td>Pogliano</td><td>3.950</td><td>3,93</td></tr><tr><td>Pregnana</td><td>225</td><td>2,00</td></tr><tr><td>Rho</td><td>40.265</td><td>4,89</td></tr><tr><td>Settimo</td><td>7.400</td><td>3,93</td></tr><tr><td>Vanzago</td><td>5.000</td><td>5,84</td></tr><tr><td>TOTALE</td><td>113.609</td><td></td></tr></table>	COMUNE	ORE	INTENSITÀ ASSISTENZIALE	Arese	3.750	3,61	Cornaredo	14.700	4,69	Lainate	19.100	4,58	Nerviano	14.619	4,84	Pero	4.600	4,33	Pogliano	3.950	3,93	Pregnana	225	2,00	Rho	40.265	4,89	Settimo	7.400	3,93	Vanzago	5.000	5,84	TOTALE	113.609	
COMUNE	ORE	INTENSITÀ ASSISTENZIALE																																			
Arese	3.750	3,61																																			
Cornaredo	14.700	4,69																																			
Lainate	19.100	4,58																																			
Nerviano	14.619	4,84																																			
Pero	4.600	4,33																																			
Pogliano	3.950	3,93																																			
Pregnana	225	2,00																																			
Rho	40.265	4,89																																			
Settimo	7.400	3,93																																			
Vanzago	5.000	5,84																																			
TOTALE	113.609																																				
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	La quota del costo del servizio di educativa domiciliare e scolastica imputabile ai comuni (al netto cioè di FSR) è ripartita al 100% in base al consumo, misurato in ore di intervento utilizzate dal comune stesso.																																				
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il servizio è a regime in tutti i Comuni.</p> <p>Anche nel 2016 si registra un incremento importante nei casi in carico al servizio che ad oggi risultano 542. Si rileva un sempre maggior utilizzo del servizio educativo da parte del territorio; dal confronto con il 2014 (i cui minori erano 397) si registra un aumento del 25% nel 2015 e di circa il 38% nel 2016. Il totale dei minori in carico non è comprensivo dei n. 37 disabili in possesso di disabilità sensoriale che beneficiano di un intervento specifico e dei n. 92 disabili frequentanti le 30 scuole superiori del territorio. Tali minori rientrano infatti nella gestione demandata al Servizio da parte di Città Metropolitana circa la programmazione ed attivazione degli interventi.</p> <p>Il notevole aumento su tale fronte rispetto allo scorso anno (passiamo dai 63 del 2015 ai 92 attuali e dalle 18 alle 30 scuole coinvolte) e la continuità nell'attribuzione di tale mandato al servizio SESEI ha comportato anche una riorganizzazione del lavoro interno all'equipe</p>																																				

	<p>per cercare di facilitare un canale comunicativo più efficace e garantire le attivazioni in tempi ridotti. Permane, nonostante ciò, la criticità legata ai tempi molto incerti di Città Metropolitana che impediscono di garantire le continuità educative da un anno con l'altro.</p> <p>Si è mantenuto costante anche per il 2016 il numero di richieste educative per i quali i Comuni richiedono una valutazione del bisogno al servizio. Al fine della definizione della programmazione degli interventi per l'a.s. 2016/2017 sono state valutate n. 483 richieste. Diventa pertanto prioritario per il servizio garantire una valutazione sempre più attenta sulla multiproblematicità emergente, al punto da promuovere per il 2017 un percorso di riflessione interna con l'equipe psico-pedagogica, che collabora con il servizio, finalizzato alla costruzione di strumenti più mirati che possano aiutare il servizio nella gestione della complessità di tale fase valutativa.</p> <p>Emerge sempre in maniera esponenziale l'aumento dei minori in carico al servizio in possesso di disabilità grave in ingresso nelle scuole dell'Infanzia del territorio ed in casi eccezionali anche ai nidi. Si ritiene opportuno continuare a garantire la strategia applicata dal servizio in fase valutativa per il quale si privilegia una precoce e tempestiva presa in carico dei minori e delle famiglie appartenenti alle fascia d'età 0-5. Nel 2016 i minori in carico nella seguente fascia d'età sono 81 rispetto ai 58 del 2015.</p> <p>Il servizio ha raggiunto una buona integrazione con le Scuole, con i Comuni e con le risorse presenti nell'ambito. Possiamo affermare che ad oggi è consolidato il ruolo di connettore della rete ed è fortemente riconosciuto dagli stessi stakeholder con il quale il servizio mantiene i rapporti per una progettualità condivisa e integrata.</p> <p>Nel 2016 si è concluso il percorso formativo con lo Studio Pares nato con la finalità di riconsiderare le coordinate di lavoro del servizio, i mandati e ridefinire le modalità di collaborazione e coordinamento interno ed esterno. Tale percorso ha visto il coinvolgimento dell'equipe interna al servizio e dei coordinatori appartenenti all'ATI ed ha portato alla condivisione di linee guida ed all'approvazione di accordi operativi specifici. È da valorizzare come l'impegno per la condivisione e la costruzione di un metodo di lavoro comune ed omogeneo, portato avanti dal servizio SESEI in questi anni, sia stato realizzato con determinazione anche all'interno delle cooperative dell'ATI sino al perseguimento dell'obiettivo di uniformare le linee metodologiche di intervento tra le cooperative nei diversi territori.</p> <p>Da tale impegno e a fronte dell'aumento progressivo degli interventi educativi e delle complessità delle problematiche nell'ambito della Tutela Minori, è stato avviato un percorso di confronto parallelo che ha visto coinvolto il Servizio Tutela. Lo scambio ed il confronto sulle linee di collaborazione e sulle modalità operative ha permesso di individuare prassi e procedure con l'obiettivo di conferire maggiore fluidità nel processo di presa in carico e facilitare l'operatività in un ambito di intervento oggettivamente articolato, che investe la vita dei minori e delle loro famiglie. A fronte delle positività di tali esperienze, verranno garantite le continuità di tali gruppi di lavoro anche per il 2017 per mantenere aperto e costante il dialogo ed il confronto su aspetti e bisogni emergenti, sulla definizione di linee guida sempre più rispondenti ad una presa in carico integrata.</p> <p>A giugno 2016 il servizio è stato promotore con le scuole del territorio del progetto europeo "Family S.T.A.R" che si propone di avviare la sperimentazione delle Family Group Conference, una modalità innovativa per affrontare con la famiglia e la scuola il disagio manifestato da ragazzi e adolescenti nel contesto scolastico. Vari i partner di tale progetto tra cui l'Università Cattolica e l'Azienda Consortile Comuni Insieme che ha coinvolto Sercop e il servizio SESEI e ha promosso l'opportunità di adesione alla sperimentazione delle scuole appartenenti al territorio del Rhodense. Sono stati previsti dei momenti di incontro con tutte le Dirigenze scolastiche per la presentazione del progetto ed a fronte dell'adesione di una scuola è stata avviata una consulenza per garantire l'organizzazione e l'attuazione degli aspetti operativi previsti dal progetto. Sarà cura del servizio, a fronte di tale sperimentazione e vista la collaborazione consolidata con le scuole, promuovere nuove progettualità per la prevenzione del disagio emergente.</p>
--	--



CENTRO AFFIDI	
Responsabile / referente	Cristina Daverio
Mission	Garantire al minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo le condizioni migliori per il suo sviluppo psico – fisico, attraverso l’individuazione di famiglie disponibili all’affido. Tutelare e sostenere le forme di affido eterofamiliare ed intrafamiliare.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere l’istituto dell’affido familiare e la cultura dell’accoglienza mediante l’organizzazione di eventi di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza; • formare, valutare e affiancare le persone interessate all’affido o che si candidano per una delle forme di accoglienza previste, con particolare attenzione all’affido leggero; • supportare le famiglie affidatarie attraverso colloqui individuali rivolti ai singoli, alle coppie ed ai figli, nonché mediante i gruppi di sostegno; • aggiornare costantemente la banca dati del Servizio; • garantire una costante qualificazione del lavoro di équipe, mediante il mantenimento di momenti interni di confronto tecnico, organizzativo e metodologico a carattere multiprofessionale, anche con finalità progettuale. Partecipazione a percorsi seminariali e formativi; • implementare il lavoro di collaborazione e di rete con gli operatori coinvolti mediante la programmazione costante di incontri ed il mantenimento di contatti periodici con i Servizi titolari dei progetti e con altri servizi coinvolti nella presa in carico; • partecipare con continuità alle occasioni di confronto tecnico con altri servizi affidi, con particolare riguardo a quelli che in precedenza afferivano al Coordinamento della Città Metropolitana di Milano.
Soggetti destinatari del servizio	Famiglie affidatarie (affido eterofamiliare, intrafamiliare e affido leggero), popolazione del territorio.
Sedi	Cornaredo - Via Cascina Croce, 226
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il servizio è gestito direttamente mediante un gruppo di lavoro composto da: 1 psicologo coordinatore, 1 psicologo, 2 assistenti sociali. L’équipe psico-sociale è affiancata 1 referente amministrativo e supportata dal settore fundraising aziendale per la partecipazione a bandi di finanziamento di settore. La valida collaborazione con il referente amministrativo dell’Area Minori, sperimentata ampiamente nel corso degli anni, è ormai divenuta prassi ordinaria del Servizio.</p> <p>Dal 2011, il Centro Affidi ha avviato una collaborazione con i professionisti dell’Associazione Comunità Nuova, garantita attraverso i diversi finanziamenti ricevuti a fronte della partecipazione a bandi pubblici e privati. Tale collaborazione si è interrotta nel periodo gennaio – agosto 2016 (assenza di finanziamento) si è quindi riattivata nel mese di settembre 2016 in seguito all’erogazione di un contributo economico da parte della Fondazione Comunitaria Nord Milano che ha valutato positivamente il progetto “Famiglie che crescono insieme”, presentato nell’ambito dei bandi FCNM 2016. L’interruzione temporanea della collaborazione con i professionisti di Comunità Nuova ha richiesto un ridimensionamento dell’operatività del Centro Affidi che si è concentrata maggiormente sulla attività</p>

	<p>ordinaria. La riattivazione della partnership consentirà una maggiore intensità degli interventi almeno per il primo semestre della prossima annualità, durante il quale si lavorerà anche per la ricerca di possibili fonti di finanziamento sia allo scopo di attivare interventi innovativi, sia per garantire la multiprofessionalità dell'équipe del Servizio.</p> <p>Malgrado la presenza di risorse limitate, negli anni Sercop ha valutato di mantenere attivo il Servizio, allo scopo di non disperdere competenze specialistiche capaci di rispondere in modo specifico ai bisogni delle famiglie coinvolte in progetti di affido.</p>
Stakeholder	Servizio Tutela Minori, Servizi Sociali di Base, Consultori Familiari, Servizio di Spazio Neutro, altri Servizi Affido, Servizi UONPIA, Autorità Giudiziaria, Comunità per minori e Comunità mamma-bambino, Città Metropolitana di Milano, scuole, parrocchie, terzo settore, gruppi familiari del territorio, Associazioni di genitori.
Indicatori di attività	<p>I dati relativi alle famiglie in carico al 30/11/2016, confrontati con quelli registrati alla stessa data della precedente annualità, evidenziano una lieve crescita sia del numero di famiglie in carico (passate da 14 a 17), sia delle famiglie che hanno effettuato o stanno portando a termine percorsi di valutazione attraverso i quali accedono alla banca dati del servizio (passate da 12 a 18). In particolare appare opportuno indicare la crescita di famiglie coinvolte in progetti di affido eterofamiliare che, negli anni passati, erano invece meno presenti. Un ulteriore elemento meritevole di interesse riguarda la crescita del numero di famiglie che hanno preso contatti con il servizio nel corso del 2016 che è quasi raddoppiato rispetto alla precedente annualità (da 17 a 30).</p> <p>Pur rimanendo numeri contenuti, gli elementi sopra esposti potrebbero testimoniare una rinnovata attenzione del territorio a forme di accoglienza e solidarietà familiare.</p> <p>Sulla base di quanto accaduto negli anni precedenti appare corretto mantenere comunque un profilo prudente in merito alle ipotesi di sviluppo del servizio per il quale si prevede il seguente volume di attività per il 2017:</p> <p>Nr. 18 famiglie in carico (affidi eterofamiliari e intrafamiliari), nr. 8 richieste di famiglie giunte dai servizi invianti (Servizio Tutela Minori, Servizi Sociali di Base), nr. 10 colloqui di orientamento, nr. 5 percorsi di selezione, nr. 4 abbinamenti, nr. 18 percorsi di sostegno individuali, nr. 20 incontri di gruppo finalizzati al sostegno delle famiglie con affidi in corso, nr. 30 incontri di rete fra servizi, nr. 2 percorsi di sensibilizzazione e formazione.</p> <p>A fronte della programmazione definita, anche per il 2017 ci si aspetta il mantenimento dell'attenzione sui progetti di affido leggero, sia per quanto attiene alle domande provenienti dai servizi, sia rispetto al numero di famiglie disponibili a tale forma di accoglienza.</p>
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>Equipe del Centro Affidi interamente a carico del Fondo Nazionale Politiche Sociali.</p> <p>Contributi alle famiglie: totalmente mediante FSR</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>In linea con quanto operato nelle precedenti annualità, il Centro Affidi ha mantenuto l'attenzione sulla promozione e sulla gestione dell'affido leggero che negli anni di sperimentazione ha consentito l'avvicinamento di nuove famiglie al Servizio.</p> <p>Per tale ragione, la programmazione dell'attività per il 2017 prevede di investire parte delle risorse umane in un paio di percorsi di sensibilizzazione che si intende attivare su due territori dell'ambito.</p> <p>Un'ulteriore azione prevista, a completamento del lavoro svolto nella precedente annualità, è legata alla formalizzazione di un nuovo gruppo di sostegno alle famiglie coinvolte nell'affido leggero, che si aggiunge a quelli analoghi, esistenti da molti anni, rivolti alle famiglie che hanno in corso affidi eterofamiliari e ai nuclei che sono interessati da progetti di affido intrafamiliare. Il nuovo intervento va ad arricchire l'unità di offerta dei servizi erogati dal Centro Affidi e conferma la rilevanza ricoperta da forme di accoglienza meno strutturate quale espressione della solidarietà familiare, anche in un'ottica di prevenzione di forme di disagio più strutturate.</p>

	<p>L'interruzione della collaborazione con i professionisti di Comunità Nuova, precedentemente indicata, ha condotto il Servizio ad operare una scelta di razionalizzazione degli interventi che ha comportato, in particolare, l'adozione di iniziative informative rivolte a piccoli gruppi di famiglie che si sono rivolte al Servizio per conoscere meglio le diverse tipologie di affido. La messa a punto di materiale informativo e di presentazione degli aspetti normativi e di contenuto costituisce un nuovo prodotto a disposizione degli operatori che verrà valorizzato ulteriormente nel corso della prossima annualità.</p> <p>La restrizione delle risorse umane del Centro Affidi per buona parte del 2016 unita ad altre progettualità in essere che hanno coinvolto alcuni operatori dei servizi sociali di base hanno, invece, ridotto il lavoro avviato con il Tavolo di Coordinamento delle Assistenti Sociali dei Servizi Sociali di Base dell'ambito che si è limitato ad un periodico aggiornamento fra i coordinatori delle due aree. Tali occasioni di scambio sono state un'ulteriore conferma dell'importanza di incrementare le conoscenze circa l'attività del Centro Affidi e delle modalità operative e di gestione dei progetti di affido eterofamiliare ed intrafamiliare. Pur non prevedendo, al momento, una strutturazione specifica di tale area di lavoro, si è convenuto sulla necessità di mantenere attiva una comunicazione costante fra i due ambiti, rinviando al futuro la messa a punto di una procedura di collaborazione che renda più fluido il lavoro di rete. In tale ottica, il Centro Affidi ha intenzione di dedicare parte delle proprie energie al consolidamento delle relazioni con i singoli Servizi Sociali di Base, raccogliendo eventuali bisogni specifici.</p> <p>Altrettanto si intende favorire uno scambio costante e continuativo di informazioni inerenti le disponibilità delle famiglie per progetti di supporto (in particolare di affido leggero) allo scopo di utilizzare al meglio e tempestivamente le risorse familiari fruibili e rispondere in maniera appropriata ai bisogni dei minori del territorio.</p> <p>I cambiamenti che hanno interessato la Città Metropolitana hanno influito anche sull'attività promossa dal Coordinamento che ha mantenuto la propria operatività sino all'estate 2016. A fronte di tale interruzione è quindi venuto meno anche il Gruppo di Lavoro volto ad esplorare criticità e potenzialità della collaborazione fra i Servizi di Spazio Neutro e i Servizi Affidi. Al fine di evitare una completa dispersione del lavoro effettuato e dell'attività di ricerca ed approfondimento svolta, nonché nell'ottica di salvaguardare il prezioso spazio di confronto offerto, i Servizi in passato aderenti al Coordinamento hanno deciso di sperimentarsi in un tentativo di mantenimento del gruppo in maniera autogestita. In tale ottica, la Direzione ha espresso un parere favorevole circa la prosecuzione dell'attività anche mettendo a disposizione la sede per eventuali incontri. Al momento sono state programmate alcune riunioni del gruppo per verificare la praticabilità della prosecuzione e nel corso della prossima annualità si definirà l'eventuale prosieguo delle attività e le relative modalità di attuazione.</p> <p>L'azione di monitoraggio dei bandi di finanziamento di settore, esercitata congiuntamente dai settori di fundraising aziendale e dell'Associazione di Comunità Nuova, è stata costante ed ha portato alla presentazione del Progetto "Famiglie che crescono insieme" alla Fondazione Comunitaria Nord Milano. Tale progetto è stato valutato positivamente ed è quindi stato oggetto di contributo economico, garantendo la ripresa della collaborazione con i professionisti di Comunità Nuova. Nel corso del 2017, pertanto, si porteranno avanti le azioni previste dal progetto che vedranno impegnati gli operatori nell'offerta di interventi multiprofessionali diretti al singolo ed al gruppo.</p> <p>La produttiva collaborazione costruita negli anni sosterrà, anche nel corso del 2017, la ricerca di bandi di settore e la messa a punto di progettazioni innovative volte a qualificare l'attività del servizio e a sostenere la multiprofessionalità degli interventi a sostegno dell'affido familiare.</p>
--	---

SPAZIO NEUTRO ARIMO	
Responsabile / referente	Cristina Daverio
Mission	<p>Garantire ai minori separati da entrambi i genitori o da uno di essi il diritto di visita e relazione secondo i principi enunciati dall'art. 9 della "Convenzione dei diritti dell'infanzia".</p> <p>Tutelare il diritto di visita e di relazione tra genitori e figli non più conviventi a seguito di separazioni giudiziali e/o divorzi conflittuali, limitazioni della responsabilità genitoriale, allontanamenti disposti dall'Autorità Giudiziaria a tutela del minore, sentenze limitative della libertà del genitore (carcerazioni, arresti domiciliari).</p>
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Dare esecuzione al mandato dell'Autorità Giudiziaria, previo confronto con il servizio inviante attraverso un puntuale lavoro di rete con gli altri professionisti coinvolti nel dispositivo di cura; • programmare gli incontri minori-genitori attraverso la stesura di un calendario di incontri protetti e/o osservati rispondenti alle esigenze del minore, preceduti da colloqui di conoscenza con gli adulti coinvolti e da colloqui di ambientamento con il minore; • accompagnare e favorire la relazione tra genitori e figli, osservandola nei suoi passaggi e nelle sue evoluzioni; • rinforzare abilità e competenze genitoriali per riparare ad avvenute rotture violente dell'assetto familiare, o per evitare di giungervi, preservando la tutela del minore, al fine di permettere ai genitori di recuperare e ricostruire un dialogo meno disturbante con i propri figli; • definire un preciso progetto di intervento, concordato con il servizio inviante; • garantire una costante qualificazione del lavoro di équipe, mediante il mantenimento di momenti interni di confronto tecnico, organizzativo e metodologico e la partecipazione a percorsi di supervisione, seminariali e formativi; • implementare il lavoro di collaborazione e di rete con gli operatori coinvolti mediante la programmazione di incontri costanti ed il mantenimento di contatti periodici con i Servizi titolari dei progetti e con altri servizi coinvolti nella presa in carico; • dare continuità al lavoro di potenziamento della collaborazione con il Servizio Tutela Minori aziendale avviato negli anni passati, mediante il puntuale rispetto delle procedure di lavoro congiunto ed attraverso l'utilizzo degli strumenti appositamente preposti; • partecipare con continuità alle occasioni di confronto tecnico con altri servizi per il diritto di visita e relazione che in precedenza afferivano al Coordinamento della Città Metropolitana dei servizi di Spazio Neutro e collaborare attivamente alle eventuali iniziative promosse.
Soggetti destinatari del servizio	<p>Minori e famiglie residenti nei comuni del rhodense, Servizio Tutela Minori, Servizi Sociali di Base.</p> <p>Nel corso degli ultimi anni, il Servizio ha ricevuto alcune richieste di attivazione anche da parte di servizi diversi da Sercop, a favore di minori e famiglie non residenti nel bacino territoriale di riferimento ma temporaneamente domiciliati o collocati in comunità educative e mamma-bambino della zona.</p>
Sedi	<p>Rho - Via Beatrice d'Este, 28</p> <p>La sede di Cornaredo ha mantenuto un'apertura parziale, allo scopo di agevolare gli interventi rivolti ai minori residenti in quel territorio; è stata inoltre utilizzata per lo svolgimento di particolari attività previste nel corso delle visite.</p>

Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il servizio è gestito mediante affidamento in appalto triennale con una figura di coordinamento e raccordo interna a Sercop mediante incarico professionale.</p> <p>L'équipe è composta da 1 psicologo coordinatore (Sercop) e 4 educatori professionali (Cooperativa Comin). Il servizio conta circa 75 ore settimanali.</p> <p>Per il triennio 2017-2019 è stato predisposto un nuovo appalto che prevede un ampliamento complessivo del Servizio, necessario per rispondere in modo adeguato al crescente carico di lavoro ed al numero di richieste pervenute allo stesso. In ragione dell'estensione dei giorni di apertura e delle risorse disponibili, i primi mesi dell'anno saranno utilizzati per rivedere l'organizzazione complessiva del Servizio e la suddivisione del carico di lavoro.</p> <p>Il mantenimento della collaborazione con il referente amministrativo dell'Area Minori ha garantito un costante supporto al servizio nella gestione degli aspetti amministrativi e nella revisione delle modalità di rendicontazione dell'attività del Servizio, allo scopo di snellire tali atti e di perfezionare la metodologia e la tempistica correlate ad alcune attività gestionali.</p>
Stakeholder	Servizio Tutela Minori, Servizi Sociali di Base, Centro Affidi, altri Servizi di Spazio Neutro, Servizi UONPIA, Autorità Giudiziaria minorile ed ordinaria, Comunità per minori e Comunità mamma-bambino, famiglie affidatarie, ADM, Città Metropolitana di Milano, Legali rappresentanti delle parti, Forze dell'Ordine, CPS, NOA, SERT.
Indicatori di attività	<p>Il numero dei casi in carico al servizio di Spazio Neutro è cresciuto sensibilmente nel corso del 2016, tanto che al 30.09.16 il numero dei minori seguiti dall'inizio dell'anno è di 75 (25% in più rispetto alla stima effettuata in sede di piano programma del 2016, sulla base dei dati della precedente annualità). Si precisa che l'incremento del numero di minori seguiti non comporta necessariamente un aumento delle visite (che possono avere cadenze più rade) ma comporta invece una crescita delle altre attività poste in essere dal servizio (colloqui, incontri di rete, stesura di relazioni).</p> <p>A fronte di tale dato, il volume di attività previsto per il 2017 è pari a:</p> <p>Nr. 80 casi in carico, nr. 700 visite minori/adulti, nr. 150 colloqui con gli adulti di riferimento (genitori o altre figure di rilievo), nr. 70 incontri con i minori, nr. 80 incontri di rete con il servizio inviante e/o altri servizi coinvolti nella presa in carico.</p>
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Il costo del servizio, viene finanziato per l'anno 2016 con risorse interamente a carico del Fondo nazionale politiche sociali.
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Nel corso dell'anno l'équipe ha mantenuto un assetto stabile che ha favorito la prosecuzione delle molteplici attività avviate nell'ultimo periodo, sempre nell'ottica del potenziamento del lavoro di rete e, in particolare, nella collaborazione con il Servizio Tutela Minori aziendale. Rispetto a quest'ultimo ambito, in continuità con il lavoro effettuato negli anni passati, è stato effettuato un percorso formativo che ha coinvolto gli operatori dei due servizi, al fine di approfondire ulteriormente ruoli, competenze ed integrazione del lavoro di rete nell'ottica di una più efficace collaborazione. Tale iniziativa, che si è articolata in incontri di gruppo e momenti di restituzione plenaria delle attività svolte, ha evidenziato la presenza di un valido livello di cooperazione fra i due Servizi e favorito l'approfondimento di alcuni contenuti ed aspetti procedurali utili a migliorare l'efficacia dell'intervento e la fluidità delle comunicazioni.</p> <p>Sempre nell'ottica di mantenere alta la sinergia fra i Servizi Spazio Neutro e Tutela Minori è in corso di valutazione l'idea di compiere una lettura dei dati epidemiologici che consenta di fotografare in modo puntuale la casistica in carico ai due servizi e la sua evoluzione nel tempo e che, soprattutto, consenta una raccolta dei bisogni attuali connessi al servizio di Spazio Neutro, così da impostare interventi sempre più efficaci e funzionali.</p>

	<p>Benché non direttamente coinvolto nel percorso formativo sopra descritto, anche il Centro Affidi è stato oggetto di scambio e di condivisione nell'ottica di mantenere alto il livello di integrazione fra servizi del territorio.</p> <p>I profondi cambiamenti che hanno interessato la Città Metropolitana hanno invece portato all'interruzione del dialogo avviato all'interno del Gruppo di Lavoro che si stava occupando di esplorare criticità e potenzialità della collaborazione fra i Servizi di Spazio Neutro e i Servizi Affidi.</p> <p>Nella scorsa annualità si è mantenuto un rapporto di stretta collaborazione con il Coordinamento della Città Metropolitana dei servizi di Spazio Neutro. Come in passato, il Servizio ha giocato un ruolo attivo all'interno dei Gruppi di Lavoro tematici. Nello specifico è stata confermata la partecipazione al gruppo che sta portando avanti riflessioni metodologiche e di contenuto sull'applicazione del format dei Gruppi di auto-mutuo-aiuto all'utenza dei servizi di Spazio Neutro. Il Servizio ha inoltre offerto la propria disponibilità ad entrare a far parte ad un team di operatori che si sta occupando di approfondire la delicata fase di ambientamento dei minori all'interno dei servizi di Spazio Neutro.</p> <p>I cambiamenti riguardanti la Città Metropolitana accennati sopra vedranno la conclusione della preziosa attività svolta negli anni dal Coordinamento dei Servizi di Spazio Neutro. Al fine di evitare una completa dispersione del lavoro effettuato e dell'attività di ricerca ed approfondimento svolta, nonché nell'ottica di salvaguardare lo spazio di confronto offerto, i Servizi aderenti al Coordinamento stanno lavorando per esplorare la possibilità di mantenere attivo il gruppo. In tale ottica, la Direzione ha espresso un parere favorevole circa la prosecuzione dell'attività anche seguendo una formula diversa da quella attualmente in essere, valorizzando l'esperienza maturata nel corso dei tanti anni di lavoro condiviso. Nel corso dei prossimi mesi si auspica di riuscire quindi a trovare una modalità di lavoro alternativa a quella proposta per lungo tempo dalla Città Metropolitana che sia comunque in grado di proseguire il lavoro svolto ed in essere.</p> <p>Nell'ambito della sperimentazione avviata dalla Città Metropolitana relativamente all'applicazione della metodologia dei Gruppi di auto-mutuo-aiuto (AMA) a favore dei genitori che frequentano il servizio di Spazio Neutro, Sercop ha mantenuto il ruolo polo territoriale di riferimento, avvalendosi della collaborazione dell'Associazione Amalo. A fronte del fatto che dei 3 poli territoriali inizialmente pensati sul territorio della Città Metropolitana quello di Sercop sia l'unico realmente operativo fa sì che abbia assunto un ruolo particolarmente significativo in merito all'esperienza in essere ed all'intera sperimentazione. A fronte del permanere di difficoltà nel reclutamento di famiglie disponibili a partecipare al gruppo (ragione per cui gli altri due poli territoriali previsti non sono riusciti ad avviare l'intervento) ma, al tempo stesso, del feedback positivo di chi ha partecipato, è in corso una valutazione complessiva dell'esperienza in base alla quale verranno valutati gli eventuali sviluppi futuri. A fronte dell'unicità dell'esperienza avviata, il servizio di Spazio Neutro aziendale intende comunque continuare a porsi come riferimento per gli altri Servizi un tempo aderenti al Coordinamento cui verranno periodicamente comunicate le evoluzioni e le riflessioni condotte oltre che invitati a eventuali momenti di verifica e confronto sulla metodologia di lavoro così come già avvenuto in passato.</p> <p>Come accennato sopra, da diversi anni è attiva una collaborazione con il referente amministrativo che ha condotto alla messa a punto di prassi operative che consentono di facilitare e sveltire alcuni processi di lavoro. Nei mesi passati, in particolare, ci si è concentrati sulla gestione delle richieste di attivazione del servizio che prevedono la partecipazione economica anche da parte di servizi diversi da quelli di Sercop. Il lavoro svolto ha condotto alla stesura di un documento che sintetizza i passaggi necessari all'attivazione del servizio, così da garantire efficienza e tempestività nella gestione delle richieste e della relativa operatività. Nel corso dei prossimi mesi si</p>
--	--

	<p>proseguirà tale attività, concentrandosi sulle azioni di monitoraggio del consumo di ore e relative richieste di integrazione da rivolgere ai servizi coinvolti. Sempre in tale ambito, inoltre, si sta valutando l'opportunità di effettuare un'attualizzazione delle modalità e dei criteri utilizzati dai servizi (Spazio Neutro e Tutela Minori) per determinare in fase di avvio il piano di lavoro e le relative risorse necessarie, così da consentire all'Amministrazione di procedere con le richieste di rito da formulare ai servizi / enti tenuti al pagamento, in maniera sempre più precisa. L'investimento di energie e di tempo effettuato in tale area è apparso (ed appare) una valida scelta anche a fronte del crescente numero di situazioni rientranti in questa categoria (più che raddoppiate nel corso dell'ultimo biennio).</p>
--	--

ASILO NIDO	
Responsabile / referente	Annamaria Di Bartolo
Mission	<p>È un servizio educativo che si rivolge a bambini di età compresa tra i 0-3 anni e alle loro famiglie. È un luogo finalizzato alla promozione della cultura dell'infanzia, dello sviluppo globale e armonico del bambino, nel rispetto dei tempi di crescita individuali e in una dimensione di ascolto dei bisogno dei bambini e delle loro famiglie.</p> <p>Il progetto pedagogico-educativo propone l'asilo nido come un luogo sereno e stimolante per la crescita affettiva, cognitiva e sociale dei bambini; uno spazio che affianca la famiglia nel compito di cura e di educazione, promuovendo un clima di incontro, di confronto e di collaborazione fra genitori e personale educativo.</p> <p>Le principali linee di intervento riguardano da un lato, la centralità del bambino come portatore di diritti, risorse, competenze e bisogni che trovano espressione nello spazio del nido, dall'altro la centralità della famiglia come interlocutore privilegiato per il processo di crescita e sviluppo del bambino, soggetto capace di partecipare in modo attivo e consapevole al progetto educativo.</p> <p>Nel Nido si realizzano esperienze, si costruiscono relazioni significative fra bambini, genitori ed operatori, in modo da consentire e favorire l'integrazione, il rispetto reciproco: valori che, se appresi nella prima infanzia, diventano fondamenti dell'educazione e perciò ricchezza per la comunità</p> <p>Gli obiettivi generali del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promozione del benessere fisico e psicologico del bambino e della sua famiglia; • promozione dell' autonomia e della socializzazione del bambino; • condivisione con le famiglie del percorso evolutivo dei loro bambini; • supporto alla genitorialità.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione organizzativa delle attività per lo svolgimento del servizio asilo nido; • manutenzione del sito web aziendale; • attività amministrativa e di controllo di gestione connessa all'inserimento degli utenti in struttura (elaborazione della graduatoria e riscossione delle rette) e alla gestione del contratto con il fornitore dei servizi integrativi ausiliari ed educativi; • gestione organizzativa delle attività per lo svolgimento del servizio asilo nido; • n. di verifiche interne rispetto al mantenimento dei requisiti di funzionamento e di accreditamento per gli Asili Nido direttamente gestiti da Sercop.
Soggetti destinatari	Bambini iscritti e loro famiglie
Sede	<p>Asili Nido Arese: Arese - Via Matteotti, 33</p> <p>Asilo Nido Lainate: Lainate - Via Diaz, 8</p> <p>Asilo Nido Pero: Pero - P.zza Marconi</p> <p>Sede amministrativa: Rho - Via dei Cornaggia, 33</p>

Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Modalità di gestione mista</p> <ul style="list-style-type: none"> attività educativa: personale aziendale e della ditta appaltatrice; attività di coordinamento pedagogico: Sercop, per l'asilo nido di Arese, a partire da Settembre 2016; attività amministrativa: personale aziendale e personale degli uffici comunali di Lainate e Pero (es. modalità di accesso e gestione delle graduatorie). <p>I costi del personale educativo ed ausiliario sono imputati, in proporzione al consumo, ad ogni singolo comune conferente.</p>
Stakeholder	Bambini iscritti e loro famiglie, Comune di Arese, Comune di Lainate, Comune di Pero, Unità organizzativa Risorse Umane di Sercop, Organizzazioni sindacali, ATS (unità di vigilanza); UONPIA, Servizio fragilità ASST.
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Il costo del servizio viene ripartito in base al "consumo" a cui vanno aggiunti, in proporzione al consumo stesso, i costi amministrativi generali dell'intero servizio.
Indicatori di attività	<p>N. bambini frequentanti/capacità ricettiva del nido.</p> <p>N. di incontri componente amministrativa Sercop e coordinatrice asilo nido (calendario educativo, programmazione educativa, piano formativo, etc.).</p> <p>Valutazione dell'attività del nido attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento all'utenza.</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità ASILI NIDO ARESE	<p>Dal 1 settembre 2016 si è ufficializzata la voltura dell'Ente Gestore delle due unità d'offerta Asili Nido da Arese a Sercop.</p> <p>Gli elementi di novità rispetto ai precedenti conferimenti di Asili Nido eseguiti da Sercop riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>l'individuazione di una figura di coordinatore pedagogico dipendente direttamente dall'organico aziendale.</u> Tale scelta nasce non solo dall'esigenza di adeguarsi agli standard di vigilanza richiesti per il funzionamento della struttura ma, soprattutto, per garantire un coordinamento di qualità e pedagogicamente orientato e per supportare il progetto pedagogico ed il piano educativo dell'asilo nido, in concerto con il personale. La figura del coordinatore è ingaggiato per supportare le famiglie nel ruolo di genitore nonché assolvere con cura a tutte le esigenze dei bambini come fortemente richiesto dal personale educativo. Per adempiere a tale scopo saranno indetti incontri con temi specifici individuati dagli educatori e dedicati esclusivamente ai genitori. <u>Apertura di uno sportello direttamente al Nido:</u> per agevolare e comprendere maggiormente la nuova entità del nido in seno a Sercop, si è optato per l'apertura di uno sportello direttamente nei locali del nido, sito nei locali di Via Matteotti, 33 con apertura tre volte a settimana, gestito da una figura amministrativa trasferita, per comando, dall'Amministrazione Comunale di Arese a Sercop. <u>Conferimento dell'attività di emissione e riscossione rette dei frequentanti dell'asilo nido:</u> Sercop, grazie alla competenza acquisita nella riscossione delle rette relative ai servizi diurni per disabili, ha esteso tale attività alle famiglie iscritte all'asilo nido. Tutti i cambiamenti sono stati resi noti alle famiglie in un incontro ad inizio d'anno alla presenza di tutti gli enti coinvolti. <p>A 3 mesi dall'insediamento di Sercop, si rileva che la struttura è ben tenuta e richiederà un impegno di manutenzione ordinaria poco oneroso per l'azienda. Si auspica, entro fine anno 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> di lavorare maggiormente sull'identità della struttura dotando i saloni di moduli psicomotori ad oggi non presenti; di predisporre, tramite la coordinatrice, la figura amministrativa destinataria di comando, la referente della cooperativa, azioni integrative per la costruzione di un piano condiviso di ruoli ed attività ordinarie.

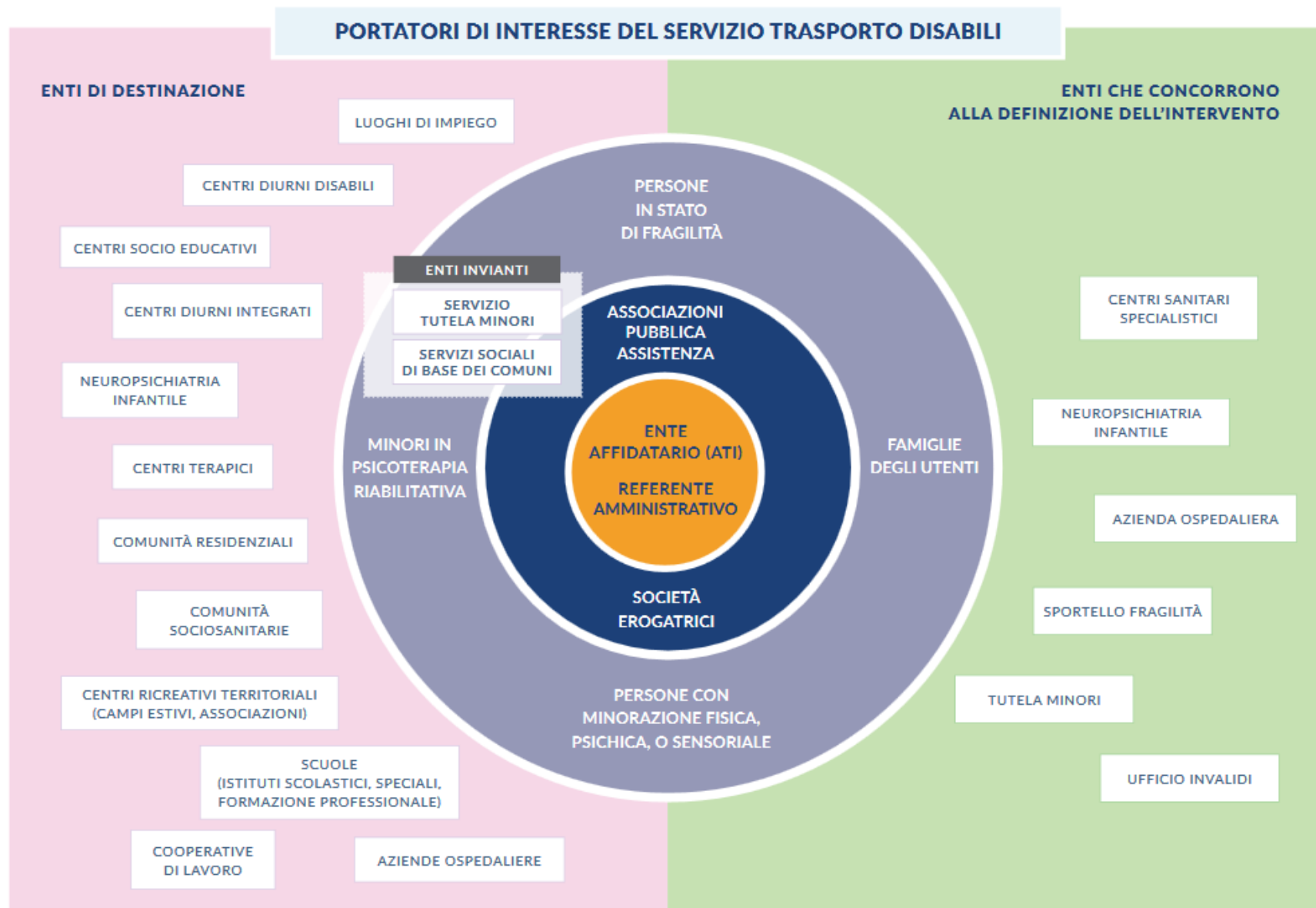
	Ad oggi l'unico aspetto di criticità da rilevare riguarda la scadenza del comando della figura amministrativa a fine 2016 considerato il ruolo fondamentale assunto da tale figura come agente di rete tra Sercop e il comune di Arese. Si evidenzia, infatti, l'importante relazione di raccordo con le famiglie dei bambini e il buon rapporto professionale con la nuova coordinatrice. Qualora tale rapporto dovesse essere interrotto Sercop dovrà indicare, con la massima tempestività, una figura sostitutiva ridefinendo, seppure solo in parte, il ruolo del coordinatore pedagogico onde non creare disservizi e/o diminuzione dell'offerta educativa garantita sino ad oggi.
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità ASILO NIDO LAINATE	Al termine del secondo anno di gestione dell'asilo "Il Piccolo Principe" da parte di Sercop, si è raggiunto un buon livello di integrazione, come rilevato dagli uffici amministrativi di Sercop e dalla coordinatrice pedagogica, con gli uffici comunali per quanto riguarda, in particolare, lo sportello Nido che raccoglie tutte le istanze delle famiglie iscritte o che intendono frequentare il nido comunale. A causa delle criticità strutturali del nido, anche nel corso dell'anno si è dato seguito al continuo confronto con gli uffici Tecnici del comune per migliorare e mettere in sicurezza i locali, sia internamente che esternamente, soprattutto perché sono emerse ulteriori difformità dello stabile che ci hanno indotti a definire un piano congiunto di ammodernamento tenendo conto, nei limiti delle disponibilità dei rispettivi enti, delle priorità. Sercop, ad inizio anno, ha, inoltre, dotato la struttura di una nuova strumentazione informatica perché quella fornita dal comune era ormai obsoleta e non utilizzabile con il nuovo software "InfoNido" fornito dalla cooperativa co-gestore del servizio individuata attraverso procedura UE ad evidenza pubblica. Il nuovo software utilizzato da PC o da tablet permette al personale educativo di costruire un cartella personalizzata per ogni bambino iscritto e condividere anche, con la famiglia, alcune delle informazioni prima veicolate attraverso lo strumento del "quaderno del bambino". Tutti gli stakeholders hanno gradito molto questa modalità di lavoro. In particolar modo è risultata efficace la formazione fornita agli operatori.
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità ASILO NIDO PERO	L'Azienda non è ente gestore della struttura asilo nido ma svolge solo attività integrativa di gestione organizzativa del personale educativo.

AREA DISABILI

SERVIZIO TRASPORTO DISABILI	
Responsabile / referente	Laura Alessandri
Mission	<p>Il servizio fa parte della rete degli interventi in campo sociale finalizzati a permettere alle persone con disabilità o in situazioni di particolare necessità, che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici, di raggiungere la massima autonomia possibile e partecipare alla vita della collettività.</p> <p>La finalità principale è di consentire di raggiungere strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo/socio-sanitario ovvero centri di cura e riabilitazione, superando le barriere di movimento e di accesso e valorizzando il trasporto come momento relazionale ed educativo.</p>
Attività	<p>Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • raccoglie dai Comuni invianti le richieste di attivazione degli interventi; • gestisce insieme alle società erogatrici dei trasporti le richieste pervenute e attiva il servizio; • concorda con i centri di destinazione modifiche del servizio, ove necessario; • supporta le famiglie degli utenti, fornendo informazioni sul servizio e offrendo flessibilità di erogazione, ove possibile; • garantisce e vigila sulla qualità del servizio offerto; • si avvale di società erogatrici dei trasporti che utilizzino unicamente mezzi attrezzati e personale (autisti ed accompagnatori) qualificato. <p>Il servizio è organizzato affinché la permanenza sui mezzi sia la più breve e più agevole possibile.</p>
Soggetti destinatari del servizio	<p>Comuni conferenti: Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho e Settimo M.se.</p> <p>Cittadini residenti nei Comuni conferenti con invalidità superiore ai 2/3 certificata; minori in età scolare con richiesta del servizio NPJA dell'ASST Rhodense.</p>
Sedi	Rho - Via dei Cornaggia, 33
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il servizio è gestito mediante affidamento all'esterno all'ATI costituita da Cooperativa IL GRAPPOLO Soc. Coop. Soc., Lainate (MI) (capofila) e SERENA Soc. Coop. Soc., SOLIDARIETÀ E SERVIZI Coop. Soc. e COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSOCIATI C.S.S.A. Soc. Coop. a r.l.</p> <p>La Coop. CLSL di Lainate gestisce, mediante affidamento, il trasporto verso il proprio centro degli utenti residenti nel Comune di Lainate.</p> <p>Il coordinatore del servizio è dipendente di Sercop, con funzione di armonizzazione e di ricerca di sinergie territoriali.</p>
Stakeholder	Vedi mappa

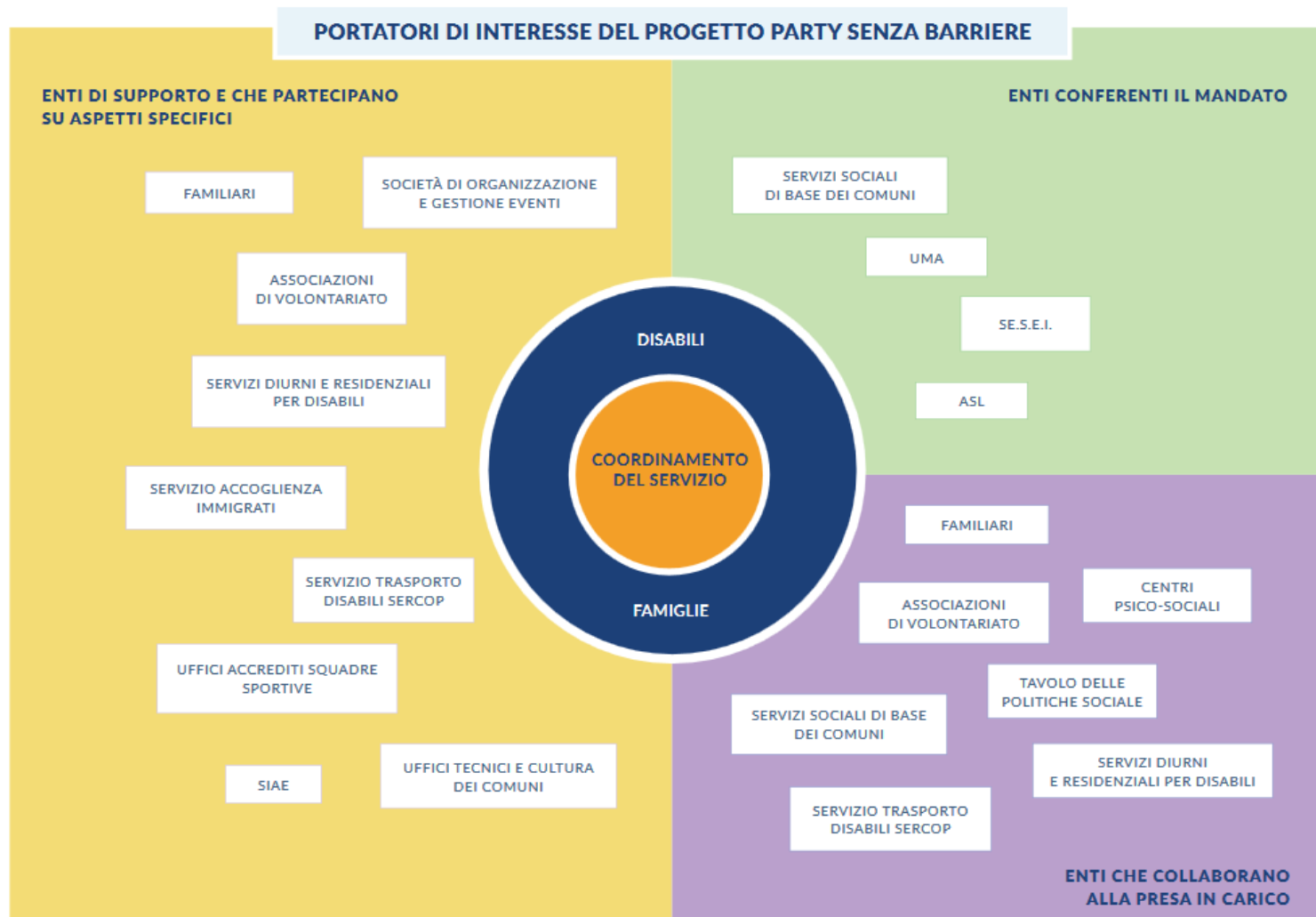
Indicatori di attività	<p>Nel 2016 (gennaio-ottobre) sono stati trasportati 388 utenti. Considerando le differenti destinazioni che alcuni di essi raggiungono in giornate differenti (per frequenze a giornate alterne di più servizi) il numero sale a 456. Nel mese di dicembre 2016 il numero sarà pari a pari a 350, di cui 113 per terapie.</p> <p>La previsione per il 2017 è di circa 380 utenti trasportati nel corso dell'anno.</p>
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La quota del costo del servizio trasporti imputabile ai comuni è ripartita al 100% a consumo: esso è misurato in base al costo di ogni viaggio ripartito tra le persone trasportate (e i relativi comuni di residenza) in base al tempo medio di permanenza degli utenti di ogni singolo comune.</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il Piano dei trasporti 2016/2017 rileva la saturazione di diverse tratte, l'apertura di nuove tratte dedicate, la chiusura di una tratta "storica" e distante dal territorio, la dimissione di utenti che hanno effettuato percorsi di autonomia.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nei mesi autunnali, sono state saturate le tratte verso i centri di Rho e Pregnana (tre pulmini pieni) gestiti dalla coop. GP2 Servizi e verso i tre centri (due a Vanzago e uno Mazzo di Rho) della coop. Cura e Riabilitazione. Fra questi l'incremento maggiore si è registrato presso il CSE per minori e giovani adulti di Rho con utenti provenienti da Lainate, Rho e Settimo. • Stabili e comunque sempre piene le tratte verso gli altri centri: <ul style="list-style-type: none"> ○ due mezzi pieni servono i tre centri di Parabiago, Mandorlo, GruppoErre e La Ruota; ○ molti utenti, anche in carrozzina o con importanti disabilità psichiche, continuano a frequentare gli Istituti Don Gnocchi di Milano e Sacra Famiglia, di Cesano B., Abbiategrasso e Settimo M.se; ○ anche se con un turn over abbastanza elevato nel gruppo di utenti, rimane stabile il servizio verso il CDI Greppi di Pero. • Da settembre sono state autorizzate nuove tratte individuali a favore di nuovi utenti, presso centri e destinazioni non servite finora e legate alla frequenza di Istituti Superiori: Tradate (un utente presso Liceo Scientifico Marie Curie), Gerenzano (un utente presso istituto Villaggio Amico), Arese (un utente all'Istituto Salesiano). • Nel corso del mese di Novembre, è stato aggiunto un ulteriore mezzo per un trasporto dedicato a Milano di una minore residente a Rho. • A fronte di questi inserimenti, ha avuto termine a giugno il servizio verso Castiglione Olona dopo diversi anni: di questa tratta in passato avevano usufruito contemporaneamente anche 5 utenti di diversi comuni, ma con la dimissione dell'ultimo utente, cittadina di Settimo, la tratta è stata chiusa. • Nell'anno diversi progetti di autonomia andati a buon fine presso alcuni centri del territorio (come lo SFA di Lainate della coop Serena) hanno permesso di dimettere gli utenti che dopo un cammino di formazione, sono riusciti a diventare autonomi negli spostamenti e usufruire dei mezzi pubblici da casa al centro. <p>Fra le ulteriori complessità da segnalare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le difficoltà causate da diversi scioperi, in particolare presso l'Istituto Sacra Famiglia, che hanno creato disagi alle famiglie e agli utenti. • Per quel che riguarda la UONPIA di Rho, dove rimane sempre molto corposo il numero di minori trasportati (92 a novembre 2016), con diverse tratte individuali anche nelle fasce centrali della giornata. Permane un notevole grado di complessità di questi trasporti a causa di:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ difficoltà ad intrecciare le esigenze del piano trasporti con il programma delle terapie UONPIA (individuali, di gruppo ecc...); ○ poca collaborazione da parte di alcune scuole sia alla consegna puntuale degli alunni che alla semplificazione delle autorizzazioni necessarie per il ritiro dei minori. <ul style="list-style-type: none"> • Da settembre 2016, al fine di evitare i buchi informativi occorsi in passato a causa dei tempi ristretti per il coordinamento con le terapisti UONPIA, il Servizio ha provveduto a contattare direttamente tutte le famiglie interessate, confermando giorni ed orari delle terapie e comunicando gli orari di presa/ritorno a scuola. • Da settembre, il Comune di Pero, ha demandato a Sercop l'organizzazione di n. 50 trasporti effettuati dall'ass. Astra Soccorso a favore dei propri residenti. Questi servizi, già remunerati direttamente dal Comune all'associazione, sono stati impiegati per trasporti individuali per terapie UONPIA. <p>L'ATI affidataria del servizio ha organizzato gestione operativa in tre aree di responsabilità tecnica (Organizzativa, Gestionale e Scientifica) che collaborano fra loro e con Sercop per il raggiungimento di una stabile qualità in termini di efficacia, efficienza e competenza, tanto nell'organizzazione dei tragitti quanto dello stile e del clima relazionale messo a disposizione dei fruitori del servizio. In tre occasioni, quando erano state segnalate situazioni di malessere, il responsabile scientifico è intervenuto, con osservazioni dirette sul mezzo, per verificare le condizioni di utenti trasportati, al fine di valutare le modalità di gestione delle relazioni e, nel caso, porre in essere azioni correttive. In tutti i casi le cause sono state identificate in fattori esogeni al Servizio.</p> <p>Per il 2017, dalla seconda metà del mese di gennaio, come strumenti di potenziamento della qualità e di sviluppo del territorio, il Servizio si propone di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) organizzare un incontro in ogni comune conferente, allo scopo di confrontarsi con amministratori e fruitori del Servizio (persone con disabilità e familiari degli stessi), attorno alle eventuali criticità sul piano organizzativo (orari, tratte, durata del viaggio) e relazionale (composizione dei gruppi di fruitori); 2) organizzare un incontro con gli enti gestori dei servizi verso cui si accompagnano i fruitori del servizio. L'incontro (o gli incontri se organizzati in base alle tipologie di unità di offerta) sarà dedicato tanto agli aspetti organizzativi (orari, tratte, tempi di percorrenza) quanto alla definizione di modalità comunicative appropriate ed efficaci allo scopo del mantenimento di alti standard qualitativi. <p>Fra gli obiettivi di questi incontri ci sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • permettere ai fruitori ed ai loro familiari di conoscere i responsabili del servizio e di instaurare con loro un rapporto diretto, finalizzato alla costruzione di relazioni fiduciarie basate sulla reciproca conoscenza ; • condividere con i fruitori ed i relativi familiari delle azioni direttamente gestite dal Servizio e delle azioni ad esso collegate (Party Senza Barriere); • raccogliere sollecitazioni, proposte, aspetti critici; • offrire risposta immediata ad eventuali segnalazioni di condizioni critiche, emerse dall'elaborazione dei "Questionari di Soddisfazione". <p>Gli incontri saranno anche occasione per far conoscere le iniziative del progetto Party Senza Barriere.</p>
--	--



Progetto PARTY SENZA BARRIERE	
Responsabile / referente	Laura Alessandri
Mission	Promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità attraverso l'utilizzo del tempo libero.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Cercare possibilità e opportunità per uscite nel tempo libero; • progettare, in collaborazione con altri enti della rete, eventi ricreativi e socializzanti sul territorio; • promuovere il calendario di attività presso le famiglie dei disabili e i centri del territorio; • organizzare le singole uscite e iniziative, in base alle adesioni raccolte, coordinandosi con gli uffici accreditati degli Enti ospitanti l'evento; • stimolare il coinvolgimento e la collaborazione di tutti i soggetti della rete territoriale che si occupano di disabilità e/o attività sportive, • culturali, ricreative e socializzanti, in un'ottica comunitaria; • ricercare ulteriori canali di finanziamento e elaborare progettazioni per partecipare ai bandi individuati. <p>Il progetto include anche la "Palestra del lavoro" un ufficio presso la sede di Sercop che impiega persone con disabilità che lavorano a supporto dell'attività organizzativa di Party Senza Barriere.</p>
Soggetti destinatari del servizio	<p>Cittadini con disabilità residenti nei Comuni soci.</p> <p>Alla Palestra del lavoro si accede con un tirocinio extracurriculare finanziato dal programma ministeriale "Vita indipendente" rivolto alle persone con disabilità residenti nell'Ambito del Rhodense.</p>
Sedi	Rho - Via dei Cornaggia, 33
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il servizio è gestito mediante affidamento all'esterno all'ATI costituita da SERENA Soc. Coop. Soc. (capofila) e da Cooperativa IL GRAPPOLO Soc. Coop. Soc. di Lainate (MI).</p> <p>Il coordinatore del servizio è dipendente di Sercop, con funzione di indirizzo e di ricerca di alleanze e collaborazioni territoriali. Affiancano il coordinatore un educatore e un'assistente sociale entrambi part-time.</p>
Stakeholder	Vedi mappa
Indicatori di attività	<p>22 uscite realizzate fra gennaio e luglio 2016 con un totale di 744 partecipanti, fra persone con disabilità e educatori, volontari e amici; 5 uscite, tutti concerti, fra ottobre e fine novembre con un totale di 56 partecipanti.</p> <p>La previsione per il 2017 è di realizzare almeno 20 uscite. La diminuzione del numero delle proposte è bilanciata da una maggiore rispondenza delle stesse ai desiderata espressi dai destinatari. Si prevede anche una diminuzione dei concerti offerti per difficoltà proprie dell'agenzia di accredito biglietti.</p>

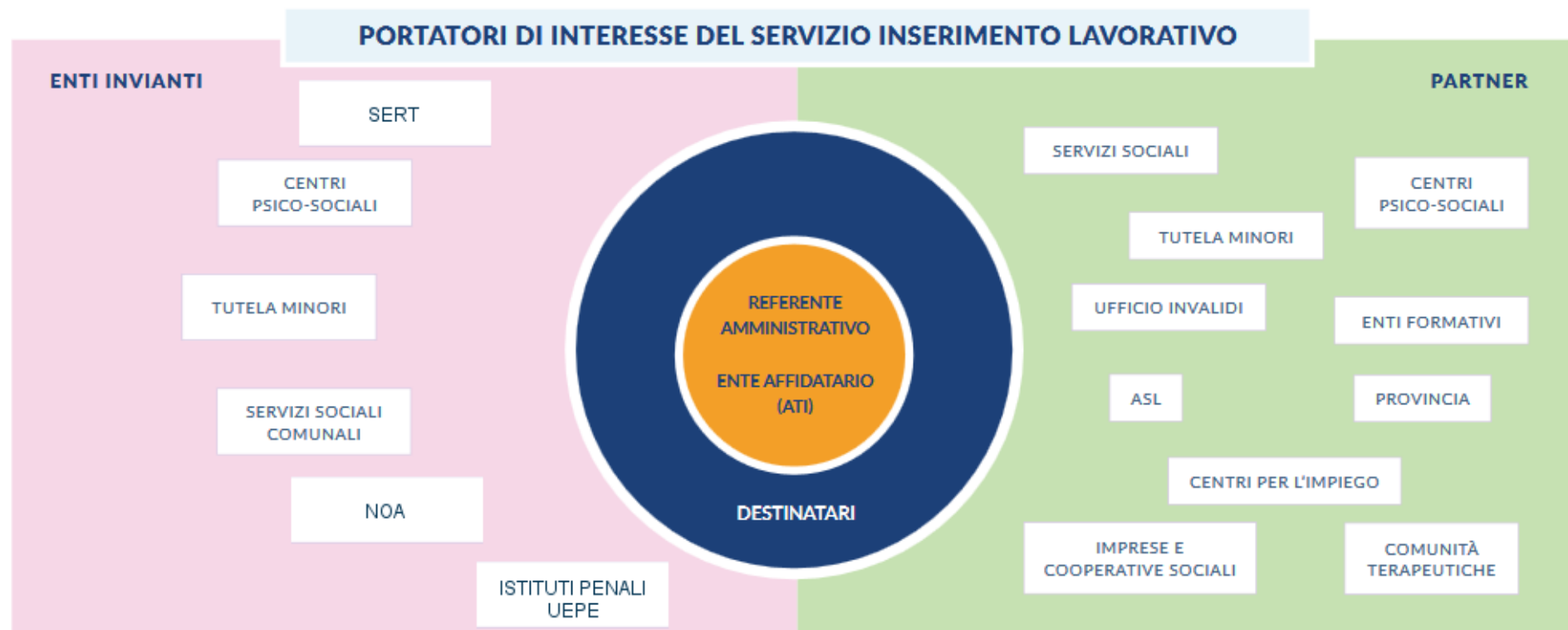
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>Il progetto Party Senza Barriere è interamente finanziato con risorse del piano di riparto del F.N.P.S.</p> <p>La Palestra del lavoro è finanziata con fondi del bando ministeriale MLPS “Vita indipendente delle persone con disabilità”</p>
Lo stato dell’arte: opportunità e criticità	<p>L’attività del 2016 è stata scandita da un lato dalla tempistica del bando ministeriale che finanzia la Palestra del lavoro e dall’altro dal termine del precedente affidamento per la gestione del progetto e la necessità di avviare una procedura negoziata per la nuova assegnazione. Si è così avuta una sospensione dell’attività della Palestra del lavoro da fine giugno a fine novembre, che unitamente all’espletamento delle procedure di affidamento, hanno fatto sì che il progetto subisse un notevole rallentamento nel secondo semestre 2016, limitandosi a organizzare le uscite, realizzate grazie ai volontari, per i concerti per i quali si era ottenuto l’accredito nei mesi precedenti.</p> <p>I destinatari del progetto non hanno mancato di contattare gli uffici per informarsi sulla ripresa delle attività e per ribadire il loro interesse nelle uscite.</p> <p>Fino a luglio 2016, tuttavia, grazie al supporto dei tirocinanti della Palestra del lavoro, l’attività di organizzazione e promozione di uscite è proseguita stabilmente con un’offerta differenziata di proposte fra cui: due gite fuori porta (Pavia e lago di Monate), shopping per i saldi di fine stagione, un musical, due aperitivi, un concerto di musica classica (Filarmonica del Teatro alla Scala), un laboratorio di cucina, oltre agli ormai tradizionali appuntamenti fissi del calendario di Party Senza Barriere (San Valentino per tutti!, Risveglio di Primavera ecc.). In particolare, l’attività della Palestra del lavoro ha permesso di stringere ulteriormente i rapporti con i destinatari del progetto che grazie a piattaforme social come Facebook hanno interagito direttamente, esprimendo il loro gradimento per le uscite, i loro desideri o chiedendo di esser messi in contatto con altri partecipanti conosciuti grazie a Party Senza Barriere.</p> <p>Nell’autunno 2016 si sono tenuti due incontri con le realtà del Terzo Settore che nel territorio si occupano di disabilità o che hanno collaborato con il progetto in passato, al fine di rinnovare la condivisione del significato che la rete attribuisce a Party Senza Barriere ed in particolare all’annuale festa di settembre. L’intenzione condivisa è quella di lavorare insieme nel 2017 per la realizzazione dell’iniziativa, puntando al protagonismo delle persone con disabilità sia nella partecipazione che nella co-gestione delle attività rivolte alla cittadinanza.</p> <p>Da fine novembre 2016 è ripresa l’attività della Palestra del lavoro con l’inserimento di 5 nuovi tirocinanti, impegnati fino a fine anno in un corso di formazione informatica. Da gennaio 2017 diventeranno operativi e affiancheranno gli operatori di Sercop e dell’ATI affidataria nell’organizzazione delle attività di Party Senza Barriere.</p> <p>Il progetto approvato da Sercop all’ATI affidataria introduce dal 2017, in più rispetto al passato, un focus sul protagonismo soggettivo nella scelta autodeterminata delle attività da svolgere da parte dei fruitori. Coerentemente, verranno predisposti strumenti di indagine dei desideri (questionari e focus group) e di rilevazione del gradimento a fine di ogni attività.</p>
Previsioni di spesa – interventi di razionalizzazione	<p>Con la rete dei partner di primo livello (coop. dell’ATI) e di secondo livello (coop. e ass. che nel territorio si occupano di disabilità o che hanno collaborato con il progetto) si intende procedere al crowd funding e al fundraising per sostenere in particolare l’organizzazione della festa di settembre.</p>



SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI	
Responsabile / referente	Laura Alessandri
Mission	<p>Il Servizio è finalizzato a realizzare interventi volti a preparare e sostenere l'integrazione lavorativa di soggetti residenti nei Comuni conferenti, che vivono una condizione di fragilità occupazionale.</p> <p>Mira a conciliare le esigenze delle persone svantaggiate con quelle delle imprese, ponendosi come risorsa per tutte le realtà produttive che intendano attivare percorsi lavorativi, promuovendo la creazione di sinergie virtuose che possano realizzare una reale integrazione socio lavorativa.</p>
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • attivare progetti personalizzati per un percorso di avvicinamento, supporto e accompagnamento al mondo del lavoro; • favorire nelle aziende la crescita di una cultura che valorizzi il lavoro delle persone disabili/socialmente svantaggiate; • mantenere costante attenzione a progetti specifici e a opportunità di finanziamento alternative a quelle delle amministrazioni comunali.
Soggetti destinatari del servizio	<p>Comuni conferenti: Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano M.se, Rho, Settimo M.se, Vanzago.</p> <p>Il servizio destina il proprio intervento a supporto di persone residenti nei Comuni conferenti, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giovani inoccupati • Lavoratori migrati • Adulti che vivono da soli con figli a carico (conciliazione vita/lavoro) • Adulti over 50 • Disoccupati di lunga durata • Soggetti in carico ai servizi sociali • Soggetti con la certificazione di invalidità (l. 68/99). <p>Il servizio è destinato altresì a tutte le realtà produttive della Provincia di Milano (aziende, cooperative, enti pubblici), che debbono ottemperare agli obblighi della legge 68/99 o che si rendono disponibili per un periodo di tirocinio lavorativo.</p>
Sedi	<p>Rho - Via dei Cornaggia, 33</p> <p>Lainate - Via Lamarmora (presso #Op café)</p>
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il servizio è gestito interamente attraverso affidamento esterno alla cooperativa sociale A&I, che si è aggiudicata la gara d'appalto mediante procedura ristretta in ambito UE per il triennio settembre 2016 – agosto 2019. L'équipe del servizio è composta da un coordinatore del progetto e un coordinatore operativo, tre operatori della mediazione, una figura per l'attività commerciale, uno psicologo. Al fine di ampliare il numero di aziende in portafoglio al servizio affianca l'équipe un operatore commerciale del Job Caffè di Lainate, altra realtà del territorio attiva nell'ambito del supporto alla ricerca del lavoro gestita dalla coop. A&I.</p> <p>Il referente amministrativo del servizio è un dipendente Sercop, con funzioni di indirizzo e controllo e con l'obiettivo di valutare in itinere la regolarità, la correttezza e l'efficacia del servizio.</p>
Stakeholder	Vedi mappa

Indicatori di attività	<p>Il dato degli utenti con percorso attivo del 2016 risulta superiore rispetto al 2015 in ragione della presenza di percorsi legati a:</p> <ul style="list-style-type: none">• progetto “SPRAR - Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati”;• progetto “vita indipendente e inclusione nella società delle persone con disabilità” 1° e 2° edizione;• progetto “reddito di autonomia”. <p>L’incremento dei percorsi attivati nel 2016 è legato alla diversificazione degli strumenti in dotazione al servizio: Il sistema dotale, la formazione professionale, il supporto diretto all’inserimento di lavoratori attraverso appalti pubblici in collaborazione con le Amministrazioni comunali.</p> <table><tr><td></td><td>2017 previsione</td><td>2016</td><td>2015</td><td>2014</td><td>2013</td><td>2012</td></tr><tr><td>utenti con percorso attivo</td><td>252</td><td>258</td><td>162</td><td>124</td><td>137</td><td>114</td></tr></table> <table><tr><td>TIROCINI</td><td>2017 previsione</td><td>2016</td><td>2015</td><td>2014</td><td>2013</td><td>2012</td></tr><tr><td>n. utenti</td><td>92</td><td>94</td><td>91</td><td>63</td><td>82</td><td>91</td></tr><tr><td>n. mesi erogati</td><td>457</td><td>377</td><td>409</td><td>329</td><td>304</td><td>329</td></tr></table>		2017 previsione	2016	2015	2014	2013	2012	utenti con percorso attivo	252	258	162	124	137	114	TIROCINI	2017 previsione	2016	2015	2014	2013	2012	n. utenti	92	94	91	63	82	91	n. mesi erogati	457	377	409	329	304	329
	2017 previsione	2016	2015	2014	2013	2012																														
utenti con percorso attivo	252	258	162	124	137	114																														
TIROCINI	2017 previsione	2016	2015	2014	2013	2012																														
n. utenti	92	94	91	63	82	91																														
n. mesi erogati	457	377	409	329	304	329																														
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La quota del costo del servizio imputabile ai Comuni (al netto cioè di FSR) è suddivisa secondo i seguenti criteri:</p> <p>costo dell’equipe di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none">• 40% a consumo, in base al numero degli utenti con strumenti (borse lavoro)• 60% in base alla quota capitaria; <p>costo degli strumenti (borse lavoro):</p> <ul style="list-style-type: none">• è ripartito al 100% in base al consumo, misurato come numero di mesi usufruiti dagli utenti di ogni Comune.																																			
Lo stato dell’arte: opportunità e criticità	<p>Con la nuova gestione l’accesso al servizio si è ampliato a quella fascia di cittadinanza considerata vulnerabile e non necessariamente certificata con invalidità o afferente alla L.381. Nonostante i piccoli segnali di ripresa del mercato, permane la difficoltà di individuare contesti adatti in cui inserire le persone, a cui si aggiunge che per parte dell’utenza ci si rapporta con il mercato ordinario del lavoro che non presenta alcuna agevolazione d’inserimento. Al fine quindi di ampliare il portafoglio di aziende con posizioni aperte e non riservate a categorie protette, collabora con il servizio il Job Caffè di Lainate.</p> <p>In questo quadro, il servizio procede ordinariamente la sua attività di collocamento e, per quel che concerne i tirocini, la Coop. A&I, che gestisce importanti Servizi quali il Centro di mediazione al lavoro del Comune di Milano, ha permesso anche nel 2016 l’attivazione di numerosi strumenti quali le Doti della Provincia di Milano, pur non riducendo ciò il peso economico delle borse lavoro in quanto tali strumenti ora non prevedono contributi economici dedicati.</p> <p>Dal 2016 gli assistenti sociali, attraverso un ID e password personale, possono accedere on line alla banca dati di A&I che permette di consultare in tempo reale l’andamento del percorso relativamente al proprio bacino d’utenza.</p>																																			

	<p>Nel 2016 il progetto O.R.A.F.O. (Orientamento Riqualificazione Apprendimento Formazione Over) è stato attivato nei comuni di Arese e Cornaredo coinvolgendo 23 persone. Le due esperienze non sono ancora concluse, ad oggi ci sono state 7 assunzioni. Per il 2017 è prevista la conclusione dei progetti O.R.A.F.O. sopracitati e l'avvio nei Comuni di Lainate e Pero.</p> <p>Fra le opportunità va annoverata la strategia del servizio di diversificazione del "catalogo" di azioni di gruppo utile a favorire lo sviluppo dei percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro:</p> <p>Le attività di gruppo si rivolgono agli utenti in funzione del bisogno individuato e possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento di gruppo <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>obiettivi</u>: risulta utile per condividere con altri le proprie esperienze e l'acquisizione di informazioni sulla realtà del mercato del lavoro e sulle professionalità, aiuta il confronto e la possibilità di ricercare insieme le abilità necessarie a fronteggiare le situazioni specifiche, riducendo atteggiamenti rigidi e stereotipati oltre a mettere a fuoco il proprio obiettivo lavorativo ○ <u>attività</u>: narrazione della propria esperienza lavorativa, simulazione colloqui, informazioni sul mercato del lavoro, canali e strumenti di ricerca del lavoro ○ <u>output</u>: definizione dell'obiettivo lavorativo (settore e attività), stesura del proprio curriculum vitae • Laboratorio di ricerca attiva <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>obiettivi</u>: migliorare le abilità e le strategie per la ricerca autonoma di una nuova occupazione, favorendo la pianificazione in termini di azioni utili al suo raggiungimento. ○ <u>attività</u>: azione di gruppo focalizzata su argomenti definiti, informazione e condivisione di tecniche di ricerca al lavoro (canali da utilizzare, lettura critica degli annunci, simulazione di colloqui, etc.) ○ <u>output</u>: acquisizione informazioni utili per individuare una efficace strategia di ricerca • Incontri con i famigliari <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>obiettivi</u>: accogliere ed accompagnare i famigliari ad un percorso di sensibilizzazione e consapevolezza del progetto di inserimento dei propri figli ○ <u>attività</u>: incontri di gruppo serali gestiti dalla psicologa del servizio N.I.L. ○ <u>output</u>: alleanza progettuale con i famigliari <p>L'utilizzo del gruppo viene valutato e condiviso all'interno del progetto individuale, la durata (generalmente di 4 incontri di tre ore) è subordinata alla tipologia dell'attività proposta. Si ipotizzano almeno due gruppi di orientamento ed uno di laboratorio di ricerca attiva, ed uno con i famigliari.</p>
Previsioni di spesa – interventi di razionalizzazione	<p>Il Servizio ha attivato collaborazioni con realtà importanti del territorio che porteranno, senza incremento di costi per i Comuni conferenti, allo sviluppo di ulteriori possibilità per i destinatari: in particolare la connessione con il Job Caffè di Lainate e la Fondazione Luigi Clerici per ampliare le possibilità formative ed implementare le competenze tecnico professionali degli utenti con percorso attivo.</p>



SERVIZI DIURNI DISABILI (CSE – SFA – CDD)	
Responsabile / referente	Laura Raimondi
Mission	<p>Nella categoria “Centri diurni disabili” rientrano le seguenti tipologie di strutture:</p> <p>1) Centri Socio Educativi (CSE) e Servizi Formazione Autonomia (SFA) - servizi diurni che accolgono persone in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario (già in gestione dal 2010)</p> <p>I centri offrono interventi socio educativi mirati e personalizzati, articolati in un progetto educativo individualizzato (P.E.I.) per ogni ospite. Gli interventi socio educativi o socio animativi, a seconda del grado di autonomia dell’utente, sono finalizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla autonomia personale; • alla socializzazione; • al mantenimento del livello culturale; • propedeutici all’inserimento nel mercato del lavoro. <p>Per quanto concerne le unità di offerta CSE e SFA presenti sul territorio del rhodense il servizio è gestito mediante accreditamento. Il patto di accreditamento definisce reciproci doveri e obblighi ed è una evoluzione del precedente sistema convenzionale, teso a consentire qualificazione del servizio (attraverso i criteri e l’accreditamento) e libera scelta per gli utenti. L’accreditamento dei servizi CSE e SFA intende garantire l’innalzamento e il mantenimento di livelli di qualità del servizio omogenei sul territorio, consentendo la libera scelta dei fruitori tra le diverse strutture accreditate. La definizione dei requisiti di accreditamento è stato frutto di competenze eterogenee dell’Ambito (dai rappresentanti degli enti gestori dei centri ai responsabili comunali) che hanno dato luogo all’istituzione di un tavolo di confronto sulle funzioni di monitoraggio e delle buone prassi</p> <p>2) Centri Diurni per persone Disabili (CDD) -unità di offerta semiresidenziali socio sanitarie per disabili gravi rivolte all’accoglienza di persone disabili di età superiore ai 18 anni;</p> <p>Nei CDD vengono garantite agli ospiti, in coerenza con le loro caratteristiche, oltre alle attività educative: attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative e socioriabilitative.</p> <p>Nei primi due anni di attività amministrativa rispetto a questa unità di offerta socio sanitaria è stato gradualmente implementato un sistema di controllo di gestione per la puntuale rilevazione dei volumi di utenza in carico e delle giornate di frequenza e per il monitoraggio della spesa ed il coordinamento della gestione per tutti i Comuni dell’Ambito. Con il nuovo assetto organizzativo inoltre è stato avviato un percorso volto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla messa a regime di un sistema univoco di rapporti con i gestori; • ad una prima ricognizione ed analisi dei regolamenti attualmente vigenti per l’accesso ai servizi socio-sanitari per disabili, volta all’elaborazione di un regolamento d’Ambito conforme alle nuove disposizioni in materia di ISEE. I Comuni conservano la titolarità dell’accesso per l’utente, secondo i propri regolamenti, riservandosi dunque una importante responsabilità in merito ai volumi di utenza e ai relativi oneri che ne discendono, secondo le disposizioni di cui al contratto di servizio.

	<p>3) CSE Piccoli - centro socioeducativo diurno di carattere sperimentale, appartenente alla rete di offerta socio assistenziale, per persone minori con disabilità di età compresa tra i 4 e i 15 anni.</p> <p>Rispetto a questo ambito di attività si ritiene strategico investire sulle connessioni con gli altri servizi aziendali dell'area disabilità proseguendo il percorso già avviato nel 2014, attraverso momenti più strutturati di raccordo che di riflesso siano in grado di produrre positive ricadute sull'utenza e sulle famiglie</p>
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Raccoglie dai Comuni invianti le richieste di inserimento degli utenti presso le strutture; • gestisce insieme alle strutture le richieste pervenute e attiva il servizio; • concorda con le strutture le eventuali modifiche sulla frequenza o sui moduli dell'utente, • supporta le famiglie degli utenti fornendo informazioni sul servizio; • garantisce e vigila sulla qualità del servizio offerto; • supporta programmazione e controllo degli utenti per conto dei Comuni del Rhodense; • elabora analisi dei flussi di domanda e dello stock di offerta in una logica di ottimizzazione strutturale e, a tendere, di appropriatezza degli interventi; • promozione e partecipazione ad incontri con i coordinatori degli altri servizi aziendali dell'area disabilità.
Soggetti destinatari del servizio	Disabili residenti nei territori dei Comuni soci di Sercop
Sedi	Rho - Via dei Cornaggia, 33
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>La gestione amministrativa e di controllo viene gestita tramite una figura amministrativa di Sercop che garantisce il coordinamento tra i Comuni e le strutture; talvolta con i servizi specialistici di Sercop quali: l'unità multidimensionale d'Ambito, il servizio trasporto disabili e il servizio di inserimento lavorativo.</p> <p>L'accesso ai servizi è regolato dagli assistenti sociali comunali, in collaborazione con l'Unità multidimensionale d'Ambito.</p>
Stakeholder	CDD, Strutture accreditate CSE e SFA, CSE per minori, destinatari del servizio, Unità Multidimensionale d'Ambito, Ufficio Protezione Giuridica, servizio inserimenti lavorativi, comunità terapeutiche, centri psico-sociali, ufficio invalidi, servizio trasporto disabili, Uonpia, azienda ospedaliera, Unità Psichiatria infantile, istituti scolastici, polifonie- Associazione rappresentanza dei disabili, Servizi sociali comunali, tutela minori.
Indicatori di attività	<p>n. utenti centri diurni: 197 (circa il 50% inseriti in strutture socio-sanitarie e il rimanente 50% in strutture socio-assistenziali)</p> <p>n. utenti minori in carico presso centri dedicati: 17</p> <p>Indice di copertura dei costi servizio CDD: 6,2%</p>
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>Le quote a carico dei Comuni, rispettivamente per i propri residenti, sono calcolate al netto delle quote a carico dell'utenza e di fonti di finanziamento esterne (es. voucher didi riconosciuti alle strutture diurne socio-assistenziali accreditate dell'Ambito ai sensi del "Regolamento per l'accesso alle strutture diurne dell'Ambito del Rhodense")</p> <p>In caso di consistenti insoluti da parte dell'utenza per i CDD (anche a seguito di riscossioni forzose) e conseguente riduzione delle entrate è necessario prevedere incrementi delle rispettive quote a carico dei Comuni. Le riscossioni non saranno imputate solidalmente tra Comuni bensì ad ogni ente per la propria quota.</p>

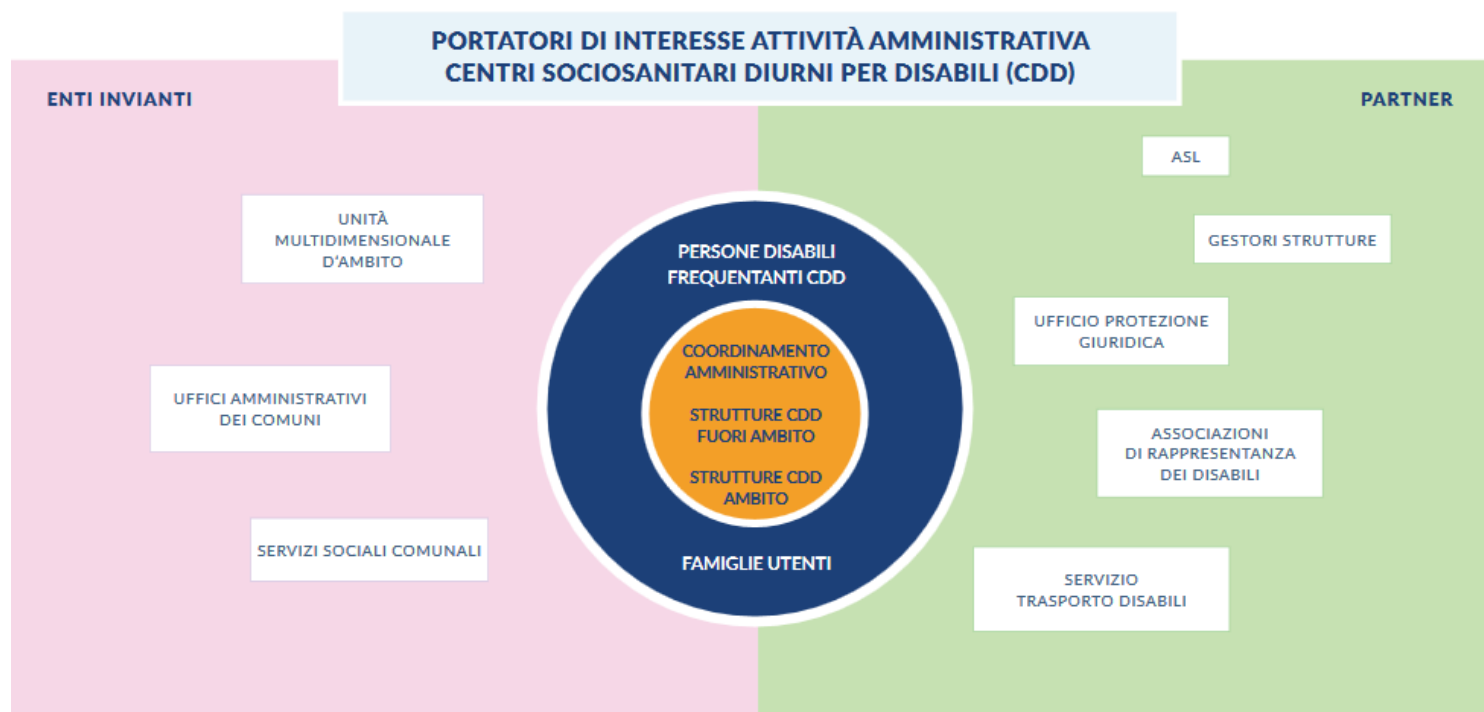
<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>Per i servizi già conferiti (CSE e SFA) prosegue il processo di consolidamento delle modalità di erogazione del servizio e la conferma delle potenzialità del controllo di gestione come strumento per il monitoraggio della spesa. Al riguardo il controllo di gestione ha rilevato che sono in aumento gli inserimenti personalizzati degli utenti, anche presso le strutture accreditate ed in particolar modo per le Udo SFA, che dunque differiscono dalle frequenze del part time/full time secondo le disposizioni del Patto di Accreditamento.</p> <p>La presenza di numero progetti personalizzati favorisce la visione unitaria dell'utente verso un budget di cura unico ma al tempo stesso richiede da parte dei servizi amministrativa una maggiore connessione tra i servizi e un'attenzione al lavoro di back-office e di accompagnamento ai comuni e alle strutture per evitare duplicazioni e diseconomie. Tale considerazione è frutto del lavoro di ricomposizione del servizio, in capo ad ogni singolo utente inserito, in base ai servizi erogati dai servizi sia con i comuni che con le strutture accreditate. Nel corso del 2017 con i comuni è in programma una ripresa degli strumenti e del processo di lavoro finalizzato all'inserimento finale dell'utente presso il centro al fine di ottimizzare il lavoro.</p> <p>Il sistema di accreditamento per le strutture disabili (Udo CSE e SFA) è sempre aperto e quindi altre strutture potrebbero scegliere di accreditarsi previa valutazione del possesso dei requisiti. E' inoltre comprovato il vantaggio di un coordinamento della gestione accentrata per tutti i Comuni dell'Ambito, che ben risponde agli obiettivi strategici di SER.CO.P.</p> <p>I risultati conseguiti nel tempo sono in sintesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incremento del lavoro in rete; • coordinamento accentrato del servizio per Ambito; • specializzazione del servizio offerto talvolta con l'attivazione di progetti speciali (su segnalazione dell'Assistente Sociale) per utenti ritenuti significativamente svantaggiati. <p>Per i CSE e SFA l'entrata di Nerviano, dal 2015, ha innalzato notevolmente i volumi di servizio ma neutralizzando l'effetto dell'ingresso del nuovo socio si registra comunque, a partire da settembre 2016, un trend crescente di inserimenti omogeneo per tutti gli altri utenti dell'Ambito. Nel corso dell'anno 2016 il numero degli utenti è passato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in CSE da 154 a 161 utenti • in SFA da 16 a 18 utenti <p>Per il 2017 i volumi, già confermati dai comuni attraverso l'invio delle schede di inserimento sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in CSE da 161 a 166 utenti • in SFA da 18 a 22 utenti <p>Per quanto riguarda il CSE Piccoli invece, nel 2016 i minori inseriti hanno frequentato mediamente la struttura 2 volte a settimana per un massimo di 6 ore/die. La frequenza saltuaria e non giornaliera dei minori non ha permesso però di raggiungere la saturazione della capacità ricettiva nel corso dell'anno. Data la natura sperimentale della struttura è stato possibile autorizzare il gestore ad ammettere utenti maggiorenni nel medesimo centro per avere una maggiore sostenibilità economica dell'attività socio-educativa. A fine 2016 i minori inseriti in struttura sono 12 e per l'anno 2017 sono già stati individuati altri 5 nuovi utenti. Gli adulti inseriti nel medesimo centro per svolgere attività di CSE, separata da quella dei minori e secondo quanto previsto dalla normativa regionale, sono invece 6.</p> <p>Rispetto alle connessioni con gli altri servizi aziendali dell'area disabilità Degno di nota per il 2016, è il Bando Regionale "Reddito di Autonomia" finalizzato all'attivazione di progetti di vita indipendente a persone disabili tra i 16 ed i 35 anni attraverso il riconoscimento di voucher del valore di € 400/mese per 12 mesi. I progetti di vita indipendente per i 10 disabili beneficiari, coordinato dall'ufficio di</p>
---	--

Piano, hanno previsto l'integrazione: della componente amministrativa impiegata per la gestione dei servizi diurni disabili, del servizio trasporto disabili di Sercop, l'UMA e il servizio di inserimento lavorativo d'Ambito.

Rispetto ai CDD Sercop garantisce la copertura integrale della filiera amministrativa di gestione del servizio, compresa la riscossione della quota di compartecipazione dagli utenti. Ad esito di due anni di gestione e progressiva applicazione uniforme delle disposizioni contenute nel vigente regolamento di ambito in tutti i Comuni, è progressivamente aumentata la percentuale dei solventi tra i soggetti non esenti. A tale risultato si è giunti anche attraverso incontri con le famiglie finalizzati alla maggiore comprensione dei principi ispiratori del regolamento e, laddove possibile, alla definizione, d'intesa con i Comuni, di piani di rientro per risanare situazioni di debitorie pregresse.

Nel 2016, come previsto, è stato selezionato, ad esito di procedura comparativa, il legale incaricato per l'espletamento delle procedure di riscossione coattiva, che ha supportato gli uffici nell'individuazione della fase dell'iter amministrativo più idoneo al recupero delle quote. Il successivo passaggio sarà l'invio del primo sollecito agli utenti insolventi nel primo trimestre del 2017.

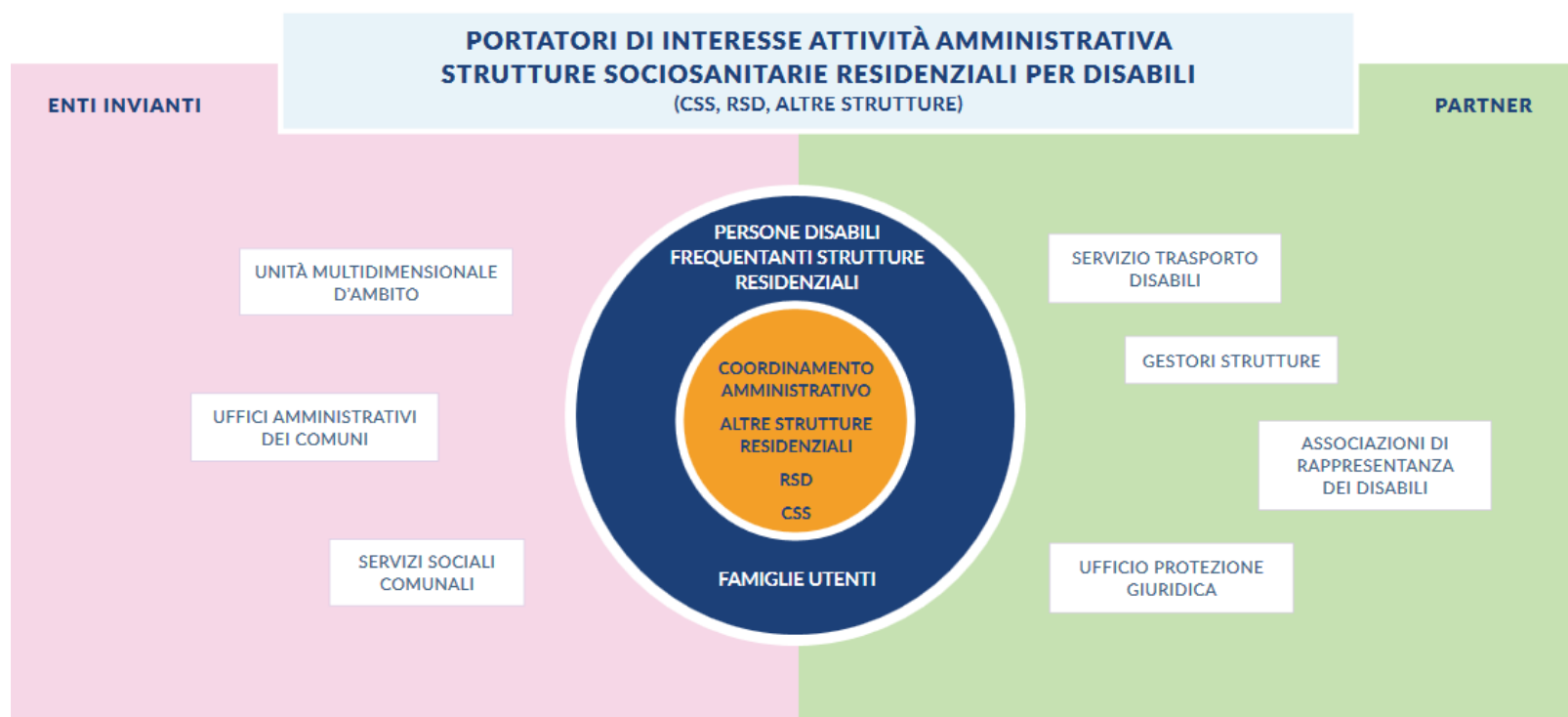




COMUNITÀ SOCIO SANITARIA PER DISABILI LA COMETA DI ARESE

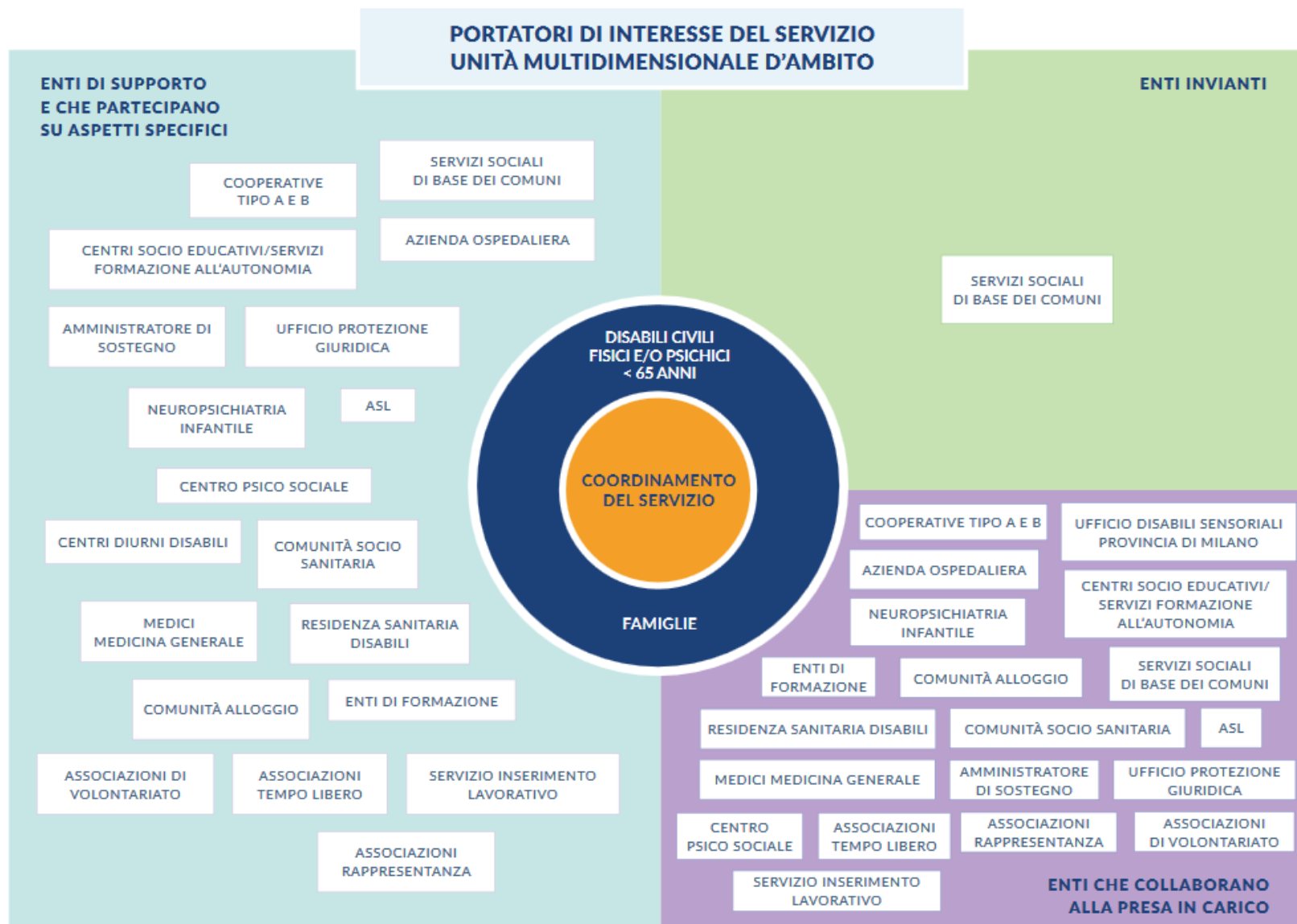
Responsabile / referente	Laura Raimondi
Mission	<p>La Comunità Socio Sanitaria è una Comunità Alloggio socio assistenziale di tipo residenziale per disabili autorizzata al funzionamento, la quale, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità e prive di sostegno familiare che la scelgono come dimora abituale, viene accreditata al sistema socio sanitario regionale.</p> <p>La struttura si pone nello specifico i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • offrire alla persona disabile una valida alternativa all'istituzionalizzazione; • mantenere, per quanto possibile, la persona nel proprio ambiente di vita, favorendo rapporti sociali ed affettivi; • consentire una qualità di vita accettabile e condivisa; • svolgere un'azione preventiva rispetto al rischio di perdita totale dell'autonomia, favorendo l'esercizio delle capacità della vita quotidiana; • prevenire l'isolamento creando momenti di socializzazione e nuovi legami oltre la cerchia familiare.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Completamento degli adempimenti propedeutici all'avvio del nuovo affidamento; • controllo periodico e monitoraggio sull'osservanza delle disposizioni del contratto sottoscritto ad esito della procedura d'appalto; • attività amministrativa e controllo di gestione connessi all'inserimento degli utenti in struttura (riscossione delle quote di compartecipazione a carico degli utenti); • cura dei rapporti con i competenti uffici ATS Milano Città Metropolitana derivanti dalla voltura dell'accreditamento e dal subentro di SERCOP in qualità di ente gestore dell'unità di offerta; • svolgimento delle istruttorie richieste dall'ATS ai fini della definizione del budget annuale da riconoscere alle unità di offerta sociosanitarie e alla sottoscrizione del relativo contratto annuale; • gestione e contabilizzazione delle entrate derivanti dall'incasso dei voucher sociosanitari riconosciuti da ATS.
Soggetti destinatari	<p>Persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare o con un ambito familiare impossibilitato o incapace di assolvere i propri compiti.</p> <p>La comunità ha una capacità ricettiva di 8 posti complessivi: può ospitare in modo continuativo 7 utenti di età adulta di ambo i sessi in regime di CSS accreditata, di cui 5 posti attualmente a contratto, oltre ad 1 posto finalizzato all'accoglienza per brevi periodi con finalità di pronto intervento o di sollievo per i familiari, in regime di CAD.</p> <p>Attualmente vengono ospitati 5 utenti del Comune di Arese e 2 utenti del Comune di Rho.</p>
Sede	<p>Sede struttura: Arese - Via Madre Teresa di Calcutta, 3/b</p> <p>Sede amministrativa: Rho - via dei Cornaggia, 33</p>

Le risorse umane e le modalità di gestione	Modalità di gestione: con il 2017 la gestione della struttura sarà garantita per un triennio da un'ATI costituita da fra la Cooperativa Sociale Nazaret di Arese, la Cooperativa La Cordata di Milano e l'Associazione ARESENOI di Arese, aggiudicataria della gara indetta nel luglio 2016, a seguito del conferimento all'azienda della gestione della Comunità, avvenuto nel gennaio 2016
Stakeholder	Ospiti disabili della struttura e loro famiglie, Comune di Arese, servizi sociali ed uffici amministrativi dei Comuni di residenza degli ospiti, ATS Milano Città Metropolitana (Unità di vigilanza e controllo strutture sociali e socio sanitarie, Ufficio flussi sociosanitari e Unità budget e contratti), uffici amministrativi SERCOP, servizio trasporto disabili SERCOP, Ufficio Protezione Giuridica SERCOP, enti affidatari, Associazioni di rappresentanza dei disabili
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	Dal 1 gennaio 2016 Sercop è diventata ente gestore della struttura ma continuerà costantemente ad integrarsi con il Comune di Arese, Agli utenti residenti nel Comune di Arese è riconosciuta la priorità nell'accesso alla struttura, ai sensi di apposito Regolamento comunale che disciplina i criteri di individuazione degli utenti, le modalità di accesso al servizio, la gestione dell'eventuale graduatoria e la determinazione dell'eventuale quota comunale di integrazione della retta. Le quote di pertinenza pubblica e di compartecipazione dell'utente rimangono infatti, come per tutte le altre strutture residenziali disabili, individuate dal Comune di residenza della persona disabile, secondo i propri strumenti regolamentari.



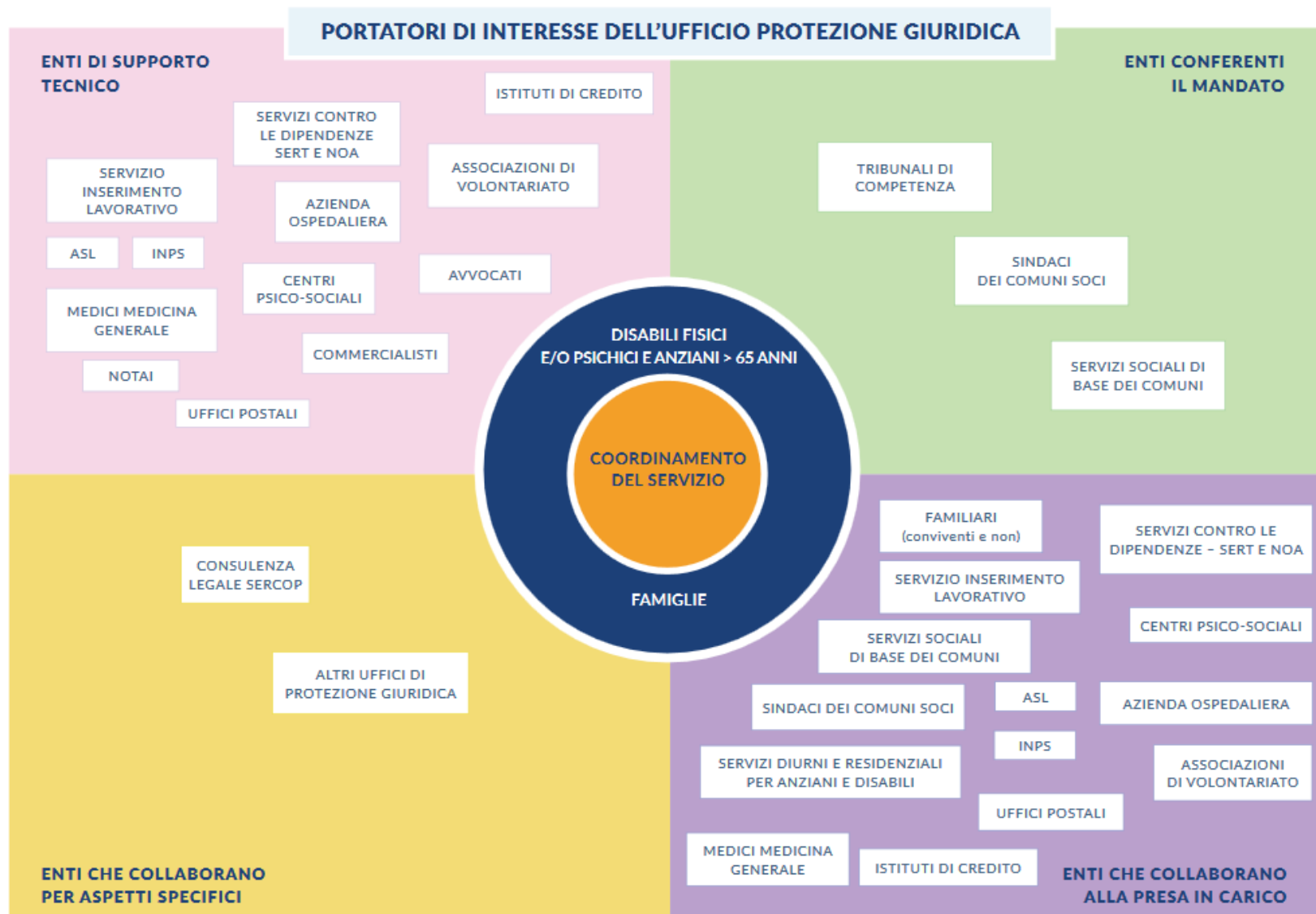
U.M.A. – Unità Multidimensionale d’Ambito																
Responsabile / referente	AS Simona Anelli															
Mission	Orientare e accompagnare la famiglia della persona disabile, garantendo la costruzione e la definizione di un progetto di vita in relazione ai bisogni espressi e ai servizi esistenti, in un’ottica di integrazione territoriale.															
Attività	<ul style="list-style-type: none">• Raccoglie dai Comuni invianti le richieste di segnalazione e verifica dell’idoneità;• svolge sia colloqui con operatori comunali e delle associazioni/enti del territorio e sia quelli con utenti/famiglia coinvolti nel PDV;• supporta le famiglie e gli utenti fornendo informazioni di consulenza e orientamento;• svolge funzioni di connettere di rete per i servizi dedicati alla disabilità al fine di aumentare la collaborazione fra gli attori coinvolti e di garantire l’integrazione territoriale nella stesura del progetto di vita condiviso;• sostiene le famiglie/utenti rispetto alle varie fasi del progetto;• effettua valutazioni cognitive e stende relazioni psico-sociali;• svolge equipe di rete con altri professionisti coinvolti e stende il PDV condiviso;• garantisce e monitora il progetto di vita attivato.															
Soggetti destinatari del servizio	Cittadini residenti nei comuni del Rhodense di età inferiore ai 65 anni e con disabilità psichica e/o fisica accertata tramite verbale di invalidità civile.															
Sedi	Rho - via dei Cornaggia, 33															
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Servizio a gestione diretta con personale organico assunto (1 coordinatore assistente sociale part-time, n.1 assistente sociale d’ambito part-time, n.1 assistente sociale per 6 ore alla settimana proveniente dall’area disabili del Comune di Rho), incaricato (1 psicologa) a 13 ore alla settimana e l’impiego (una mattina alla settimana) di un educatore ASST-rhodense finalizzato all’implementazione e accompagnamento dei progetti sui ragazzi che hanno compiuto 18 anni. L’equipe coinvolge l’assistente sociale del comune di riferimento e, a seconda dei casi, altre figure professionali interessate al progetto.</p> <p>Gli operatori, attraverso la formazione continua, accresceranno il bagaglio culturale specifico nell’area della disabilità.</p>															
Stakeholder	SSB dei 10 comuni, cooperative tipo A e B, CSE-SFA, CDD, CSS, RSD, CAR, MMG, ADS, UONPIA, ASL, AO, CPS, Associazioni volontariato, associazioni di rappresentanza, associazioni tempo libero, enti di formazione, NIL.															
Indicatori di attività	<p>Le segnalazioni nuove pervenute, nel corso del 2016, sono</p> <table><tr><td>Arese</td><td>3</td></tr><tr><td>Cornaredo</td><td>1</td></tr><tr><td>Lainate</td><td>5</td></tr><tr><td>Nerviano</td><td>3</td></tr><tr><td>Pero</td><td>4</td></tr><tr><td>Pogliano</td><td>1</td></tr><tr><td>Pregnana</td><td>0</td></tr></table>		Arese	3	Cornaredo	1	Lainate	5	Nerviano	3	Pero	4	Pogliano	1	Pregnana	0
Arese	3															
Cornaredo	1															
Lainate	5															
Nerviano	3															
Pero	4															
Pogliano	1															
Pregnana	0															

	<table><tr><td>Rho</td><td>18</td></tr><tr><td>Settimo</td><td>3</td></tr><tr><td>Vanzago</td><td>3</td></tr><tr><td>TOTALE</td><td>41</td></tr></table>	Rho	18	Settimo	3	Vanzago	3	TOTALE	41
Rho	18								
Settimo	3								
Vanzago	3								
TOTALE	41								
	Tra le tipologie di disagio segnalate, la maggioranza (circa il 95%) rimane con una diagnosi di disabilità.								
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il servizio è stato aperto l'1/10/2011. È a regime in 10 comuni dell'ambito. L'integrazione tra le diverse competenze delle figure impiegate ha arricchito il bagaglio culturale e professionale dell'equipe.</p> <p>Da settembre è stato attivato il "supporto psicologico alla disabilità intellettiva a livello borderline (o di grado lieve)" per 5 persone. L'attività è stata interrotta per cause esterne al servizio. Si sta valutando la possibilità di riprendere il percorso anche per l'anno 2017 vista la richiesta continua e il riconoscimento dell'utilità per i beneficiari.</p> <p>L'equipe dell'UMA, come nel periodo precedente e in stretta collaborazione con gli altri servizi che si occupano di disabilità nel territorio (Party Senza Barriere, NIL, Housing Sociale), è inserita nel percorso del progetto di Vita Indipendente con i fondi messi a disposizione dalla Regione. Questo percorso ha permesso di costituire un'equipe di lavoro che vede la partecipazione dei soggetti presenti nei servizi per un accompagnamento delle tre azioni previste dal progetto (voucher assistente familiare, voucher palestra-lavoro e voucher housing-sociale). Tale progetto è stato riproposto anche per il 2017.</p>								



UPG – UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA	
Responsabile / referente	AS Simona Anelli
Mission	Garantire la qualità di vita delle persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni di vita quotidiana attraverso interventi di sostegno temporaneo o permanente come previsto dalla legge n. 6/2004
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre progetto individuale in affiancamento al referente comunale e/o alle figure volontarie disponibili, alla cui elaborazione collabora tenendo conto delle risorse economiche; • organizza e gestisce incombenze relative all'abitazione del tutelato, rapporti fornitori di servizi; • tiene i rapporti con le Cancellerie e i Giudici Tutelari, con il consulente legale, altri soggetti istituzionali; • redige rendiconto annuale; • predispone eventuali procedure/modulistica al raccordo con i Comuni e altri enti; • si raccorda con il Servizio Tutele dell'ASL; • aggiorna su eventuali modifiche legislative; • aggiorna i dati sugli amministrati dell'ambito territoriale.
Soggetti destinatari del servizio	Gli amministrati sono coloro per i quali il Sindaco di un Comune dell'Ambito sia stato nominato Amministratore di Sostegno e lo stesso abbia formalmente delegato le funzioni gestionali all'UPG-Sercop. Si identificano quali persone fragili beneficiari del servizio, prevalentemente, anziani con patologie degenerative, adulti con disabilità psico-fisiche, persone che, a causa delle loro condizioni di fragilità, isolamento e/o patologia, non siano in grado di curare i propri interessi
Sedi	Rho - Via dei Cornaggia, 33
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Al fine di presidiare correttamente le funzioni sopra declinate, l'UPG-Sercop prevede personale adeguato con un'équipe di lavoro composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione diretta con personale organico assunto: n. 1 assistente sociale coordinatore/Ads part-time, n. 1 assistente sociale part-time, n. 1 operatore con competenze amministrativo/contabili (per un totale di 24 ore/settimana) e un operatore per 16 ore alla settimana per commissioni varie sul territorio; • un incaricato per consulenza legale (a chiamata). <p>Il personale, trattandosi di un servizio di nuova costituzione, prevede l'accrescimento del bagaglio culturale specifico con la formazione continua.</p>
Stakeholder	SSB, Tribunali di competenza (Giudici tutelari, Cancelleria), servizi diurni e residenziali per anziani e disabili (RSD, RSA, CSS, CRA, SFA/CSE, CDD, ...), parenti conviventi e non, MMG, ASL, AO, SERT, NOA, Associazioni di volontariato, INPS, Istituti di credito, Uffici Postali, CPS, Avvocati, Commercialisti, Notai, NIL, Consulenza legale.
Indicatori di attività	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di casi previsti per il 2017: 46 (si prevede, inoltre il trasferimento di circa 5 casi dalla chiusura dell'ufficio di protezione giuridica dell'ASL); • numero di pratiche/numero di ore: 6 ore per apertura pratica;

	<ul style="list-style-type: none"> tempo medio per singolo amministrato per servizio a regime: 3 mesi (periodo minimo per l'accredito della pensione sul c/c dell'amministrato)
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Il costo del servizio è ripartito secondo un criterio "a consumo" al 100%: il consumo del servizio è valutato in base ai mesi di servizio/utente utilizzati da ogni comune.
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>L'UPG-Sercop ha iniziato la sua attività il 1° maggio 2012 e ha in carico 43 amministrati (1 Arese - 4 Cornaredo – 12 Lainate – 5 Nerviano - 2 Pero – 16 Rho – 3 Settimo Mse). Il 65% beneficiari sono inseriti in strutture residenziali, 7 vivono da soli, 8 in famiglia. Si tratta di 15 persone anziane e 28 adulti (diagnosi di disabilità cognitiva 16 e psichiatrica 12); 24 maschi e 19 femmine. La tipologia di fragilità rappresentata maggiormente, ad oggi, è quella di anziani non autosufficienti che necessitano di un supporto continuo nello svolgere le pratiche amministrative e di un sostegno dal punto di vista socio-assistenziale. Inoltre, nell'ultimo anno sono aumentate le situazioni di persone con diagnosi psichiatrica che comportano, per l'ufficio, un carico maggiore di assistenza, supporto e monitoraggio.</p> <p>Le criticità sono soprattutto relative alla gestione di situazioni nuove per le quali bisogna attrezzarsi nel trovare risposte competenti e adeguate al caso. Il principale Tribunale di riferimento è quello di Milano. Rimane una sola pratica attiva al Tribunale di Busto Arsizio. È in previsione il conferimento di alcuni casi in seguito alla chiusura dell'ufficio protezione giuridica dell'ASL di Parabiago e si prenderanno accordi per un passaggio entro la primavera del 2017.</p> <p>In parallelo all'attività dell'UPG, è presente in sede (da gennaio 2015) il servizio "Sportello ADS" che svolge un lavoro di consulenza in materia di amministratore di sostegno a familiari, "volontari" ed operatori del territorio. È attivo un pomeriggio alla settimana con la presenza di un operatore sociale esperto.</p>



AREA ANZIANI

SAD – SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

Responsabile / referente	AS Veronica Pecchi
Mission	<p>Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio – assistenziale offerte a domicilio ad anziani, adulti, minori e disabili che si trovano in condizioni di fragilità al fine di consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, di prevenire l'isolamento sociale e di ridurre situazioni che causano l'istituzionalizzazione (ricorso a strutture residenziali e/o ospedaliere).</p> <p>Inoltre il servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promuove il miglioramento della qualità di vita e lo sviluppo delle capacità residue degli utenti; • favorisce momenti di relazione e socializzazione, finalizzati al benessere delle persone, rispondendo ad un bisogno che va al di là dell'ordinario svolgimento delle attività di assistenza; • favorisce il benessere di nuclei familiari attraverso la trasmissione di strumenti conoscitivi utili a migliorare modalità operative e organizzative, funzionali al bisogno che l'utente e la famiglia esprime. <p>Lavora in stretta sinergia con i Comuni che hanno conferito a SER.CO.P la gestione del Servizio al fine di gestire il monte ore disponibile secondo criteri di <i>efficacia /efficienza/tempestività</i>.</p>
Attività	<p>Le attività tipiche del SAD si caratterizzano principalmente come interventi al domicilio delle persone fragili e negli ultimi tempi anche rivolti a badanti e ai caregiver familiari per interventi di insegnamento/affiancamento circa le manovre da adottare sul posizionamento delle persone non autosufficienti nelle attività di igiene personale.</p> <p>Le attività si distinguono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Area dell'igiene alla persona (alzata, rimessa a letto, mobilitazione, cura e igiene della persona,); • Area di cura dell'ambiente domestico (cura e igiene dell'ambiente domestico, distribuzione e consegna pasti caldi); • Area educativa e di socializzazione (attività educative consone alle possibilità cognitive – affettive –motorie, compagnia e sostegno nella socializzazione, accompagnamento presso strutture sanitarie, svolgimento piccole commissioni ed espletamento pratiche burocratiche); • Affiancamento/addestramento alle badanti e ai familiari che non hanno ancora maturato esperienze sufficienti per eseguire correttamente attività di igiene alla persona con ridotta mobilità fisica; • Distribuzione pasti caldi (ritiro presso centri cottura e consegna all'utenza).
Soggetti destinatari del servizio	Anziani (ultrasessantacinquenni), disabili con documentata certificazione di invalidità, eventuali altri soggetti in carico a servizi che si considera necessitano di interventi assistenziali al domicilio, minori che richiedano interventi assistenziali presso le sedi scolastiche.
Sedi	<p>Il coordinamento del servizio è presso la sede di Via dei Cornaggia 33 Rho.</p> <p>Le ASA in servizio usufruiscono dei locali presso le sedi comunali.</p>

Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Risorse umane:</p> <ul style="list-style-type: none">Assistente Sociale: Coordinatore del ServizioLe figure professionali impiegate nel servizio SAD sono “Assistenti Socio Assistenziali” e “Operatori Socio Sanitari”, ovvero operatori che a seguito dell’attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolgono attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona, nell’ambito delle proprie aree di competenza, finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere e di autonomia della persona. <p>Sono previste due modalità di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none">per i Comuni conferenti: mediante affidamento in appalto al Consorzio Privata Assistenza - Ankise (sede legale – Reggio Emilia, sede operativa: Rho) oltre quattro unità di personale Sercop che operano in due comuni differenti; il coordinamento del servizio è interno a Sercop mediante una figura di assistente sociale.I Comuni inoltre beneficiano di un ammontare di voucher – SAD tramite i quali gli utenti possono accedere a ore di prestazione direttamente da un elenco di cooperative accreditate da Sercop. <p>Il servizio è organizzato con i seguenti presidi:</p> <ul style="list-style-type: none">Supervisione dei processi, attraverso Programmazione di incontri mensili:<ul style="list-style-type: none">Con Il personale ASA/OSS del “Consorzio Privata Assistenza” finalizzata al monitoraggio costante dell’utenza in carico dei singoli Comuni e al confronto su modalità operative da condividere.Con i Servizi Sociali di Base per aggiornamento/scambio informazioni dei casi in carico.Valutazione degli interventi per gli utenti in carico e per i nuovi casi da attivare: L’analisi del bisogno dell’utenza sarà congiunta con l’assistente sociale dei SSB per una verifica costante del P.I. Inoltre la suddetta valutazione sarà finalizzata al monitoraggio e all’ottimizzazione delle risorse presenti attive (rete familiare e reti sociali, ecc.)Presenza sul territorio: finalizzata alla valutazione delle nuove attivazione e al monitoraggio del servizio dei casi già in carico.																										
Stakeholder	Utenza, Comuni, Assistenza Domiciliare Integrata, MMG, Servizio Fragilità ASL, Azienda Ospedaliera, RSA del territorio.																										
Indicatori di attività	<table><tr><th>COMUNI CONFERENTI</th><th>UTENTI IN CARICO al 01/12/2016</th><th>ORE PREVISTE PER IL 2017</th></tr><tr><td>Rho</td><td>55</td><td>6400</td></tr><tr><td>Settimo Milanese</td><td>29+ (28 utenti pasto)</td><td>3500 + (1704 ASA Sercop)</td></tr><tr><td>Lainate</td><td>31+ (12 utenti pasto)</td><td>6300</td></tr><tr><td>Cornaredo</td><td>19 + (23 utenti pasto)</td><td>2600</td></tr><tr><td>Pero</td><td>13</td><td>2200</td></tr><tr><td>Vanzago</td><td>14 + (7 utenti pasto)</td><td>1900</td></tr><tr><td>Nerviano</td><td>56</td><td>7000 + (3450 Sercop)</td></tr></table>			COMUNI CONFERENTI	UTENTI IN CARICO al 01/12/2016	ORE PREVISTE PER IL 2017	Rho	55	6400	Settimo Milanese	29+ (28 utenti pasto)	3500 + (1704 ASA Sercop)	Lainate	31+ (12 utenti pasto)	6300	Cornaredo	19 + (23 utenti pasto)	2600	Pero	13	2200	Vanzago	14 + (7 utenti pasto)	1900	Nerviano	56	7000 + (3450 Sercop)
COMUNI CONFERENTI	UTENTI IN CARICO al 01/12/2016	ORE PREVISTE PER IL 2017																									
Rho	55	6400																									
Settimo Milanese	29+ (28 utenti pasto)	3500 + (1704 ASA Sercop)																									
Lainate	31+ (12 utenti pasto)	6300																									
Cornaredo	19 + (23 utenti pasto)	2600																									
Pero	13	2200																									
Vanzago	14 + (7 utenti pasto)	1900																									
Nerviano	56	7000 + (3450 Sercop)																									
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	La quota del costo del servizio SAD imputabile ai comuni (al netto cioè di FSR) è ripartita al 100% in base al consumo, misurato in ore di intervento utilizzate dal comune stesso.																										

<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>Nel corso dell'anno 2016 il servizio S.A.D. per quanto riguarda l'Assistenza Domiciliare ha proseguito il lavoro con gli assistenti sociali dei Comuni rispetto al <i>processo di attribuzione degli interventi agli utenti</i> al fine di una valutazione sempre più appropriata alle esigenze e alle caratteristiche della persona interessata: prima dell'attivazione del servizio richiesto <i>ma specialmente in itinere</i>.</p> <p>All'interno delle valutazioni è stato sempre più incisivo l'intento di ridurre, per quanto possibile, gli interventi di igiene ambientale a favore di azioni più mirate a rispondere alle esigenze sempre più articolate di utenti non autosufficienti, lasciando la possibilità e lo spazio per intervenire su utenti totalmente non autosufficienti con bisogni assistenziali intensi e complessi dovuti a patologie fortemente invalidanti (malattie del Motoneurone, esiti di ICTUS ecc.).</p> <p>I tempi di attivazione del servizio SAD sono di circa 7/8 giorni; nessun Comune nel corso dell'anno ha avuto una lista di attesa, ovvero tutti gli utenti che hanno inoltrato domanda hanno avuto una risposta al loro bisogno entro circa una settimana.</p> <p>Oltre alle attività di Coordinamento di Assistenza Domiciliare il Servizio SAD ha nel corso dell'anno seguito i seguenti Progetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel corso del 2016 il servizio SAD ha proseguito il coordinamento del "Progetto Triage" e rappresentato un punto di raccordo tra Comuni e Asl attraverso un monitoraggio dei casi coinvolti e una rendicontazione delle schede TRIAGE inviate e delle valutazioni congiunte effettuate. Il lavoro a cadenza bisettimanale è stato potenziato dai laboratori di TRIAGE svolti con gli operatori dei Comuni del Rhodense, ASL - Direzione del Distretto di Rho e gli operatori dell'EVM e Coordinamento SAD Sercop. Il laboratorio ha rappresentato un fondamentale momento di confronto sui casi in carico ai servizi domiciliari (SAD-ADI) e sulle nuove disposizioni Regionali nella fattispecie DGR 4249/2015; • ha facilitato per i Comuni richiedenti la ricerca di Residenze Sanitarie Assistenziali come da Piano Programma 2016; • il servizio SAD ha collaborato con l'UDP nella valutazione delle domande "Buono Sociale dgr 4249/2015 MISURA B2 - nello specifico nella validazione dei Piani di Intervento presentati dai Comuni; • ha collaborato con l'ufficio ADI dell'ASL per l'organizzazione delle visite congiunte relative alla dgr MISURA B1 (ex DGR 740/13 e ex DGR 2655/14). <p>Dal mese di ottobre 2015 fino al mese di febbraio 2016 la Coordinatrice del SAD ha iniziato la collaborazione con ASL per lo Sportello al cittadino e nello specifico riguardo le seguenti attività:</p> <p>Informazioni e orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sui bisogni legati a servizi comunali del Rhodense a favore di persone in difficoltà • Assistenza domiciliare (SAD) che comprende igiene personale, igiene ambientale, disbrigo pratiche amministrative, spesa e pasti al domicilio • Trasporti per visite mediche • Misure economiche "Buoni sociali" per non autosufficienti. • Ricerca RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) che comprende: • Analisi del bisogno e individuazione della struttura adeguata alla persona • Consegna della modulistica e supporto alla compilazione /primo contatto con la struttura
---	---



SERVIZIO ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA – JOB-FAMILY						
Responsabile / referente	Laura Alessandri					
Mission	Il servizio mira a rispondere al bisogno di cura e assistenza di persone sole o che vivono in un contesto familiare, affinché non si vedano costrette ad abbandonare il proprio ambiente di vita, e a favorire il mantenimento delle relazioni sociali e di vicinato esistenti.					
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi; • Incontro tra domanda di assistenza da parte della famiglie e offerta da parte di personale di cura e assistenza qualificato, mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni; • Ricerca e selezione del personale di assistenza di cura; • Consulenza normativa e fiscale in tema di rapporto di lavoro. 					
Soggetti destinatari del servizio	Tutti i cittadini residenti nei Comuni dell’Ambito che siano alla ricerca di personale di cura e assistenza o che vogliano offrirsi per tale impiego.					
Sedi	Lainate - Via Lamarmora (presso #Op café) Rho - Via Meda, 20 (presso #Op café)					
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il servizio è gestito interamente attraverso affidamento esterno a A&I Società Cooperativa Sociale ONLUS (Milano). L’équipe del servizio è composta da: un coordinatore e un operatore allo sportello specializzato nell’accoglienza ed analisi del fabbisogno da un lato e delle competenze dall’altro per favorire il matching. Il referente amministrativo del servizio è un dipendente Sercop, con funzioni di indirizzo e controllo e con l’obiettivo di valutare in itinere la regolarità, la correttezza e l’efficacia del servizio.</p>					
Indicatori di attività		2017 previsione	2016	2015 (gen-nov)	2014 (feb-dic)	2011
	n. domande presentate dalle famiglie	195	190	98	130	191
	n. domande soddisfatte	105	102	50	64	121
	n. richieste di consulenza informativa e di orientamento (contrattuale, normativo ecc)	380	366	n.d.	n.d.	n.d.
	<p>È sostanzialmente confermata la previsione che era stata fatta per l’anno 2016 di un incremento dell’attività dello sportello per l’inserimento dei servizi offerti fra quelli del progetto #oltreiperimetri. Per l’anno 2017 si ipotizza di rimanere in linea con i risultati attuali grazie all’istituzione del registro territoriale ed il consolidato inserimento nel progetto #oltreiperimetri. Molte richieste aperte dalla famiglia si sono risolte in autonomia (quindi non ritenute soddisfatte) per cause legate a problemi economici e/o sanitari della persona da assistere che hanno fatto propendere i familiari verso altre soluzioni.</p>					
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni						

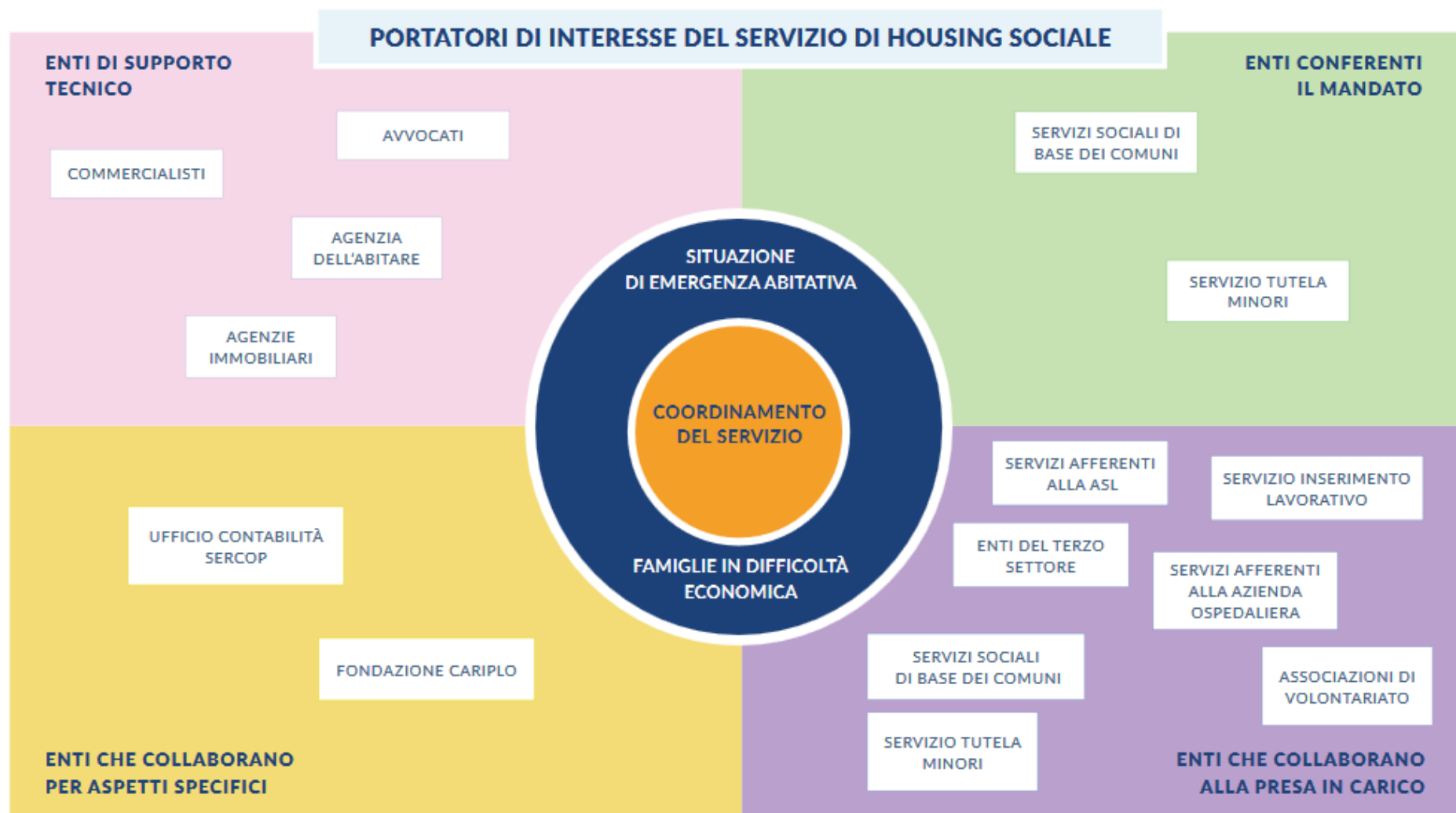
<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>La collocazione dello sportello all'interno dell'#OPCafè di Rho e l'inserimento dei servizi offerti fra quelli del progetto #Oltreiperimetri hanno comportato maggior visibilità e un afflusso maggiore di famiglie in cerca di personale di cura. È stato anche possibile orientare le richieste improprie, quali aiuto per la ricerca di lavoro e segnalazione di altre difficoltà non gestite dai Servizi Sociali Comunali, verso le #OPerazioni. Questa sinergia funzionale è stata apprezzata dalle famiglie proprio per la possibilità di reperire risposte nello stesso spazio fisico. Lo sportello ha comunque continuato, come in passato, a rendersi utile non soltanto nella ricerca delle persone di cura o una occupazione desiderata, ma anche delle informazioni e delle possibilità presenti nel territorio, in termini di bonus, voucher regionali e similari a cui inviare le persone se posseggono i requisiti minimi di accesso.</p> <p>Da quest'anno inoltre il servizio ha puntato a smorzare le paure delle famiglie legate all'assunzione dell'assistente familiare: la consulenza in ambito anche fiscale, amministrativo e di gestione di tutto ciò che attiene la regolarizzazione, complice anche la snellezza contrattuale prevista dal Job's Act, ha mirato ad sottolineare i vantaggi fiscali, assicurativi ed etici dell'emersione degli accordi con il personale di cura.</p> <p>Permane elevato gradimento (circa 80%) delle famiglie e delle assistenti familiari che si sono rivolte allo sportello, come rilevano le risposte ai questionari di soddisfazione che vengono somministrati dal servizio.</p> <p>Ad ottobre 2016 è stata emanata la D.G.R. 5648 che approva il piano delle azioni regionali e le linee guida in attuazione della Legge regionale 15/2015 che istituisce il registro territoriale degli Assistenti Familiari. Il servizio provvederà pertanto nel 2017 a istituire il database richiesto in cui far confluire il personale di cura e assistenza presente nel database già in essere dello sportello che sia in possesso dei requisiti richiesti dalla norma.</p> <p>Opportunità formative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i nuovi candidati a personale di cura e assistenza che rientrano in alcuni target potranno accedere al corso Assistente Familiare finanziato con Dote unica ed entrare così in possesso dei requisiti richiesti per l'iscrizione al registro; • il personale di cura e assistenza inserito nel registro in possesso di un titolo formativo riconosciuto avrà la possibilità di frequentare anche solo parte dei moduli del corso di Assistente Familiare, ovvero quelli che lui/lei e lo Sportello ritengono possano rafforzare la sua preparazione.
<p>Previsioni di spesa – interventi di razionalizzazione</p>	<p>Nel 2017 si procederà ad avviare lo sviluppo di un'applicazione che permetta il matching assistente di cura/famiglia. Tale strumento implica un'evoluzione strategica per il servizio e una riorganizzazione delle modalità operative dello stesso. L'investimento previsto è valutabile in circa 30.000 €, che si procederà a ricercare anche tramite fundraising e che sarà successivamente ripagato, nel tempo, da una tariffa a carico degli utenti.</p>

AREA INCLUSIONE SOCIALE

HOUSING SOCIALE	
Responsabile / referente	Federica Rivolta
Mission	Il Servizio intende affrontare il problema abitativo con attenzione alle situazioni di fragilità economica e sociale fornendo un alloggio salubre e sicuro nell'ambito di un percorso strutturato di autonomia ed integrazione sociale, realizzato tramite un supporto educativo professionale mirato al conseguimento dell'indipendenza abitativa, economica e di vita.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di progetti educativi specifici per i singoli casi in carico, mirati al conseguimento dell'autonomia; • reperimento di alloggi, prevalentemente su mercato privato, e tramite l'attività dell'ADA (Agenzia dell'Abitare) matching tra domanda e offerta di appartamenti; • incontri periodici con gli operatori di rete, sia sui casi (verifiche periodiche sull'andamento dei progetti) che su aspetti strettamente correlati ai problemi abitativi (es. sviluppo di politiche abitative omogenee e strutturate per l'ambito del rhodense, recupero e re - immissione sul mercato di alloggi sfitti); • gestione delle eventuali compartecipazioni economiche degli utenti al progetto in loro favore.
Soggetti destinatari del servizio	Cittadini e nuclei familiari del territorio rhodense in condizioni di emergenza abitativa
Sedi	Rho - Via dei Cornaggia, 33: sede amministrativa e di coordinamento – sede dell'Agenzia dell'Abitare
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Servizio a gestione mista (diretta o affidata a operatori del terzo settore) con personale in organico assunto (1 ruolo amministrativo con funzioni di coordinamento).</p> <p>A settembre 2013 è stato finanziato da Fondazione Cariplo il progetto "Abitare in rete", nel cui ambito i partner: Sercop, Comuni di Rho, Lainate e Pero, hanno messo a disposizione degli alloggi per housing sociale. Nel 2015 sono stati completati i lavori di ristrutturazione degli alloggi e, con il partner Coop. La Cordata, sono stati accolti i primi nuclei. La chiusura del Progetto è prevista per giugno 2017, ma gli alloggi resteranno disponibili per la conclusione dei percorsi attivi e l'avvio di nuovi.</p> <p>Fondazione Cariplo ha inoltre finanziato, nell'ambito del bando "Welfare in azione - anno 2014", il progetto "#Oltreiperimetri: generare capitale sociale nel Rhodense", la cui azione N.3 (smart house) si propone di creare un sistema facile e semplificato ("smart") di accesso all'abitare per le categorie di utenti normalmente escluse dall'offerta pubblica o dal mercato.</p> <p>Si comprende quindi che le risorse, sia economiche che umane, messe in campo sul tema dell'abitare siano sempre più ricche, articolate e trasversali ad altri aspetti, anche gestionali, del welfare locale.</p>
Indicatori di attività	I casi in carico al servizio nel corso del 2016 sono stati 35. Gli alloggi complessivamente impiegati per l'accoglienza in housing sociale sono ad oggi 27 (alcuni sono utilizzati in co-housing).
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Attribuzione diretta dei costi a ciascun Comune. Gli utenti che presentano possibilità economiche residuali compartecipano alle spese del proprio progetto.

<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>Il servizio è a regime nei Comuni di Rho, Lainate, Pero e Settimo Milanese, che l'hanno conferito con apposito atto formale. È inoltre accessibile da parte del Servizio Tutela Minori, per tutti i casi seguiti nei 10 Comuni (ambito Rhodense e Nerviano), come risorsa per favorire i percorsi di autonomia dei nuclei mamma/bambini in dimissione da progetti di comunità o, più in generale, come alternativa all'inserimento in struttura.</p> <p>In considerazione del crescente incremento del Servizio, Sercop ha deciso di avviare una procedura di affidamento ai sensi del nuovo codice degli appalti. A fine luglio è stato quindi pubblicato un avviso esplorativo per manifestazione di interesse per la gestione di servizi di matching tra domanda e offerta di alloggi e di interventi di ospitalità temporanea a favore di persone in emergenza o fragilità (tale fase consiste in una indagine conoscitiva finalizzata all'individuazione di operatori economici da ammettere a successivo confronto competitivo). Entro la fine dell'anno si perfezionerà l'affidamento del servizio di housing a favore del soggetto che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa.</p> <p>Nei primi mesi del 2017 avverrà quindi il passaggio di consegne con la Ditta individuata; si avvierà un lavoro di razionalizzazione ed omogeneizzazione degli interventi, che si spera possa trovare il suo compimento con il conferimento del servizio da parte di altri Comuni. Ciò consentirebbe l'accesso alla risorsa da parte di un maggior numero di cittadini dell'Ambito e favorirebbe la collaborazione tra le amministrazioni comunali anche per il reperimento di alloggi da riqualificare.</p> <p>L'Agenzia dell'abitare si pone sempre più come presidio di prima accoglienza, conoscenza e "filtro" dell'utenza che si presenta alla sede dell'ADA per la tipica attività di consulenza e orientamento nella ricerca di abitazione. Periodicamente sono organizzati incontri di ricognizione casi con le amministrazioni comunali per un confronto/scambio di informazioni sui nuclei inviati/approdati all'Agenzia.</p> <p>La maggiore criticità riscontrata nella presa in carico dei nuclei ad oggi seguiti consiste nei tempi di conclusione dei percorsi di autonomia, principalmente per due ragioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • difficoltà a ricollocarsi sul mercato del lavoro. Nella maggior parte dei casi infatti l'emergenza abitativa è scaturita dalla perdita del lavoro di uno o entrambi gli adulti del nucleo. Il reperimento di una occupazione stabile è elemento imprescindibile per la possibile riuscita di ogni percorso di autonomia; • adesione al progetto. Soprattutto nei casi di emergenza è molto difficile testare la reale idoneità dei beneficiari ad impegnarsi in percorsi di autonomia, sia dal punto di vista della volontà che delle risorse personali esistenti.
<p>Previsioni di spesa – interventi di razionalizzazione</p>	<p>Il Servizio si propone di favorire soluzioni di co-housing che permettono, oltre ad un risparmio di gestione, di promuovere relazioni di mutuo aiuto tra gli utenti che sperimentano simili forme di fragilità.</p> <p>Sarà inoltre estesa e valorizzata la prassi della compartecipazione dell'utenza nei costi derivanti dal progetto predisposto in loro favore. A prescindere dalla quota concordata, l'impegno richiesto ha lo scopo di stimolare nell'utenza un senso di co-responsabilità e allineamento con gli obiettivi dell'intervento. Saranno sperimentate nel corso del 2017 altre forme di partecipazione al progetto, consistenti in attività socialmente utili o altre forme di coinvolgimento in forma di volontariato, ciò al duplice fine di non penalizzare i nuclei in più forte difficoltà economica e, al contempo, introdurre una sorta di monitoraggio rispetto alla adesione al progetto ed alla tenuta motivazionale.</p> <p>Altra sperimentazione in programma consiste nell'avvio del tutoring in una fase precedente all'ingresso del nucleo nell'alloggio provvisoriamente assegnato, finalizzata alla conoscenza ed alla valutazione del nucleo (per i motivi sopra illustrati), oppure nei casi in cui tale assegnazione non è addirittura prevista. Vi sono infatti situazioni di fragilità abitativa in cui il nucleo, se opportunamente</p>

sostenuto, può affrontare e gestire la crisi ed evitare così di perdere la propria abitazione (il lavoro educativo si concentra su aspetti quali la corretta tenuta del budget familiare per poter provvedere al pagamento dei canoni/utenze, orientamento nel mondo del lavoro, accompagnamento alle risorse d'aiuto sul territorio ecc.)



TAVOLO COORDINAMENTO SS DI BASE	
Responsabile / referente	AS Katia Costa
Mission	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidare l'identità del gruppo ed ampliare lo spazio di confronto interno al SS di base dei 9 Comuni • Riflettere su tematiche di interesse generale e proporre ipotesi migliorative dei servizi in essere • Offrire uno spazio di confronto con altri servizi in un'ottica di integrazione e condivisione
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Propone ed organizza corsi di formazione per gli AASS dei Servizi sociali di Base relativi all'etica e deontologia professionale e alla formazione permanente (in particolare garantisce la continuità dei percorsi formativi avviati laddove necessario); • incontra Servizi e realtà del terzo settore che ne facciano richiesta per facilitare e diffondere informazioni utili e trasversali ai Servizi sociali di base; • propone ed elabora ipotesi migliorative dei servizi già in essere: in particolare costruisce e facilita la condivisione di modelli di gestione integrata di servizi e casistica (vedi SIA); • partecipa, in sottogruppi, a Tavoli di lavoro specifici interni od organizzati da altri Enti (es. tavolo sulla violenza di genere, tavolo sulla DGR 740/856, tavolo SIA) e condivide gli esiti e gli eventuali materiali prodotti in plenaria; • partecipa attivamente alla promozione e alla declinazione del progetto Oltre i Perimetri all'interno dei Servizi Sociali; • propone l'analisi congiunta di argomenti/materiali di interesse generale (es. Regolamenti comunali) al fine di condividere quante più informazioni/buone prassi.
Soggetti destinatari del servizio	AASS del SSB dei 9 Comuni
Sede	Rho - Via Dei Cornaggia, 33 c/o sede SERCOP
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Al fine di presidiare correttamente le funzioni sopra declinate il Tavolo di Coordinamento prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione diretta con personale organico assunto: n. 1 assistente sociale coordinatore referente part-time e n. 1 operatore con competenze amministrativo/contabili (part-time)
Stakeholder	
Indicatori di attività	<ul style="list-style-type: none"> • N. incontri plenari effettuati • N. sottogruppi attivati in ordine a tematiche di interesse specifico (es TAVOLO SIA, DGR REGIONALI) • N. corsi di formazione attivati e n. partecipanti ai suddetti corsi
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	Il tavolo tecnico di coordinamento del SSB che ha iniziato la sua attività il 4 marzo 2014 ha continuato la Sua attività consultiva e di confronto per tutto il 2016. Nel corso di questi due anni di lavoro si è andata definendo e rinforzando una "identità di gruppo" che ad oggi comincia ad essere riconosciuta anche all'esterno.

	<p>La partecipazione quasi unanime alla formazione relativa al sostegno economico organizzata in collaborazione con l'IRS nel 2014 e la partecipazione ai tavoli tematici generati dal Progetto Oltre i Perimetri ha consentito ai partecipanti non solo di confrontarsi in ordine ad un argomento di interesse generale elaborando pensieri e prassi condivise e condivisibili, ma soprattutto di creare gruppo e a partire da questa consapevolezza di ampliare e proporre nuove finalità per il Tavolo stesso (es analisi congiunta dei Regolamenti comunali e proposta di elaborazione di un Regolamento d'Ambito per alcuni Servizi)</p> <p>Inoltre proprio riconoscendo un ruolo partecipativo del Tavolo stesso a quest'ultimo è stato chiesto di co-costruire il percorso formativo che, partito nel mese di ottobre 2015, si è protratto nella prima parte del 2016 ed ha avuto come focus il "Ruolo dei Servizi Sociali ed educazione finanziaria", tema fortemente riconosciuto come fondamentale dagli operatori e obiettivo primario dell'Azione 1 – Indebitamento consapevole del Progetto Oltre i Perimetri; questo percorso formativo inoltre ha permesso la partecipazione dei colleghi amministrativi che operano nei Servizi Sociali e di una collega dell'UPG Sercop il cui operato è spesso strettamente collegato all'argomento e in sinergia con il lavoro svolto dagli operatori dei SSB.</p> <p>Al termine della suddetta formazione è emersa dal gruppo la necessità di proseguire nel percorso avviato e per l'anno 2017 è prevista l'attivazione della seconda tranche formativa che accompagnerà il gruppo nell'elaborazione di strumenti e modalità condivise di gestione dei casi richiedenti interventi di natura economica con particolare attenzione agli aspetti legati all'educazione finanziaria.</p> <p>Il Tavolo di coordinamento, come già anticipato sopra ha assunto in questi mesi non solo "un'identità interna" ma anche un riconoscimento esterno tanto che alcune realtà della zona hanno continuato a richiedere uno spazio per presentare le proprie attività". L'opportunità di mantenere attivo questo Tavolo e anzi di implementarne alcune funzioni risiede proprio nella possibilità e nella potenzialità del gruppo stesso di essere da un lato "ricettore consapevole" di misure ed iniziative di politiche sociali d'ambito e al contempo "propositore" di riflessioni ed eventuali iniziative trasversali ai 9 comuni in ottica sempre più "di Ambito"</p> <p>Permangono criticità legate soprattutto alla difficoltà di tenere insieme le esigenze da un lato e i limiti dall'altro di 9 realtà comunali molto diverse tra loro per numero di abitanti, risorse economiche nonché numero di operatori del SSB, ma comunque accomunati dalle medesime problematiche e cambiamenti sociali</p>
--	---

TAVOLO COORDINAMENTO SIA	
Responsabile / referente	AS Katia Costa
Mission	Il Servizio, istituito attraverso una misura nazionale chiamata Sostegno all'Inclusione Attiva (SIA) prevede un aiuto economico direttamente a nuclei familiari con minori in condizioni di povertà attraverso <u>l'erogazione di un sussidio economico</u> subordinato all' <u>adesione, dai parte dei beneficiari stessi, di progetto di attivazione sociale e lavorativa</u> attraverso l'adozione di comportamenti virtuosi, quali, ad esempio, la ricerca attiva del lavoro, la partecipazione a progetti di inclusione lavorativa (tirocini, borse di lavoro, ecc.), la frequenza scolastica dei figli minori, l'adesione a specifici percorsi eventualmente individuati dai servizi specialistici (ad es. comportamenti di prevenzione e cura volti alla tutela della salute, percorsi di fuoruscita dalle dipendenze, ecc..)
Attività	<p>Ogni progetto personalizzato viene definito dal servizio attraverso l'ingaggio di un'équipe multidisciplinare d'Ambito. L'EM opera considerando ciascuna persona e famiglia in maniera globale e unitaria e utilizzando le distinte competenze specialistiche degli operatori componenti in modo integrato.</p> <p>Più in generale, le principali attività del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuare e coordinare i componenti "non permanenti" dell'Equipe Centrale Multidimensionale; • realizzare la micro-progettazione degli interventi rivolti alla famiglia o ai suoi componenti e delle azioni che questi si impegnano a compiere; • coordinare le comunicazioni e delle attività tra tutti gli operatori coinvolti nella progettazione; • monitoraggio periodico della realizzazione operativa del programma per tutta la sua durata.
Soggetti destinatari del servizio	Nuclei familiari con minori beneficiari della Misura SIA
Sede	Rho - Via Dei Cornaggia, 33
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Al fine di presidiare correttamente le funzioni sopra declinate la componente permanente dell'Equipe Multidimensionale è composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 figura di coordinamento dell'Equipe Centrale Multidimensionale (AS in organico Sercop); • 1 operatore esperto in materia di servizi per l'impiego part time (risorsa umana AFOL – partner del progetto Rhodense SIA:) • 1 educatore finanziario; • 1 operatore amministrativo; • 1 educatore;
Stakeholder	Servizi Sociali di Base Comuni Rhodense, cittadini, Afol – Centri per l'impiego e sportelli territoriali, Servizi Specialistici interni a Sercop (UMA, UPG, Tutela Minori, Centro Affidi, SE.SE.I), Servizi Specialistici appartenenti all' L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense (UONPIA, SERD, CONSULTORIO, CPS), Consultorio Decanale, Housing Sociale, Sistema #OP, Associazionismo, Terzo Settore
Indicatori di attività	<ul style="list-style-type: none"> • N. nucleo familiari beneficiari: 60 • N. micro- progettazioni integrate svolte sul territorio: 40 • N. ore dedicate alle micro progettazioni: 16/nucleo familiare

	<ul style="list-style-type: none"> N. ore monitoraggio annuali per singolo nucleo familiare: 24
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>Gli operatori permanenti dell'Equipe Multidimensionale e i contributi a favore dei nuclei familiari beneficiari sono coperti con risorse del Ministero del Welfare e delle Politiche del Lavoro senza oneri a carico dei comuni.</p> <p>Il Fondo a sostegno degli interventi direttamente gestito dall'EVM è a carico dei comuni ripartito su quota capitaria in base alla popolazione residente.</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il SIA come la misura unitaria di lotta alla povertà prevede <u>l'erogazione di un sussidio economico</u> a nuclei familiari con minori in condizioni di povertà, condizionale alla <u>adesione ad un progetto di attivazione sociale e lavorativa</u>.</p> <p>Il SIA introduce una nuova modalità di lavoro per i servizi sociali di base territoriali in quanto diviene necessaria una valutazione multidimensionale del bisogno dei membri del nucleo familiare e la costruzione di patti o protocolli d'intesa con i servizi locali territoriali a valenza specialistica, nonché con le agenzie del territorio ingaggiate sull'area lavoro.</p> <p>Tali patti/protocolli implicano che i servizi rivedano le loro procedure di presa in carico dell'utenza nell'ottica del miglioramento non solo del singolo ma del benessere della famiglia e della creazione di condizioni per l'uscita dalla condizione di povertà. Questo aspetto di presa in carico non è esclusivamente di condivisione degli obiettivi da individuare in capo alle singole situazioni ma anche attraverso la condivisione di strumenti comuni di progettazione e monitoraggio/valutazione. Ne discende dunque che la presa in carico è quindi un processo complesso che coinvolge più attori e più dimensioni psicologiche e sociali.</p> <p>Anche per l'utente sono previste nuove modalità di approccio al servizio sociale: tra le più rilevanti la necessità che l'intero nucleo familiare si attivi, attraverso un'adesione formale al progetto individualizzato e che questo preveda, da parte dei beneficiari, un'adesione con la conseguente adozione di una serie di comportamenti virtuosi, quali, ad esempio, la ricerca attiva del lavoro, la partecipazione a progetti di inclusione lavorativa (tirocini, borse di lavoro, ecc.), la frequenza scolastica dei figli minori, l'adesione a specifici percorsi eventualmente individuati dai servizi specialistici (ad es. comportamenti di prevenzione e cura volti alla tutela della salute, percorsi di fuoriuscita dalle dipendenze, ecc.).</p> <p>Questo modello in progress potrebbe divenire, attraverso la promozione di <i>"best practice"</i> nella trattazione di casi nuclei familiari complessi modalità di presa in carico condivisa tra gli operatori del SSB dei Comuni dell'Ambito.</p> <p>Sarà necessariamente da presidiare l'aspetto relativo alla partecipazione e alla condivisione dei progetti da parte dei Servizi Specialistici interni ed esterni a Sercop nonché la partecipazione attiva degli operatori del mondo del lavoro (AFOL e A&I)</p>

OLTREIPERIMETRI	
Responsabile / referente	Guido Ciceri, Giuseppe Cangialosi
Mission	<p>Ridurre l'impatto della vulnerabilità, intervenendo su quelle che sono state individuate come le sue principali determinanti; infatti, se la vulnerabilità è determinata dall'effetto combinato dell'evaporazione dei legami sociali e dell'impoverimento, gli obiettivi del progetto si articolano intorno a cambiamenti centrati su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rigenerazione di legami di comunità; • diminuzione della solitudine che si accompagna alle situazioni di difficoltà; • attenuazione degli effetti dell'impoverimento attraverso misure che intervengano sulle sue principali determinanti (solitudine, debito, difficoltà abitative); • contrasto dello scivolamento verso condizioni di depressione e povertà, quale reale misura di prevenzione.
Attività	<p>Il progetto oltreiperimetri opera attraverso una vasta rete di partner incaricati delle attività specifiche connesse al progetto che possono essere ricondotte a:</p> <p>1) Azioni dirette ai cittadini</p> <p>1.1) <u>#OPCafé</u>: luoghi fisici aperti ed accoglienti, polifunzionali e non stigmatizzanti, in grado di fornire servizi e, al contempo, di generare legami, connessioni e attivazioni. Spazi fisici e simbolici in cui le risposte si deperimetrano, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>offerta di servizi per il lavoro</u>: diffusione dei servizi attualmente concentrati al Job Caffè e attivazione di una nuova strategia di promozione, sostegno e lancio di <i>start up</i> d'impresa; • <u>offerta di servizi di assistenza alla famiglia</u>: diffusione negli hub delle attività di selezione e dell'incontro domanda-offerta di assistenti familiari, attualmente concentrate presso lo sportello di Rho, aperto solo tre volte la settimana; • <u>offerta di servizi alla famiglia e per la casa (servizi per la conciliazione, servizi di supporto alla genitorialità, supporto scolastico, baby sitting, stiraggio, pulizie, piccole manutenzioni)</u>: creazione, pubblicizzazione e messa in rete di un "catalogo unico" per l'offerta di tali servizi forniti dalle cooperative sociali del territorio; • offerta dei servizi previsti dell'azione Indebitamento consapevole) e dell'azione Smart House; • laboratori ri-creativi con l'obiettivo di agganciare/creare un primo contatto con i cittadini in condizioni di vulnerabilità; • offerta di co-working per professionisti; • aula studio auto-gestita. <p>Gli #OPCafé si configurano così come contenitori di proposte partecipative in grado di orientarsi nella costruzione di risposte comuni ai problemi che rendono più vulnerabile la vita quotidiana dei nostri concittadini.</p> <p>La configurazione di tali attività avverrà attraverso un percorso di co-progettazione in cui saranno protagoniste le realtà associative e di volontariato già costituite in rete sui territori di riferimento.</p> <p>1.2) <u>debito consapevole/educazione finanziaria</u>: l'obiettivo dell'intervento è il sostegno e l'accompagnamento delle persone che si trovano in una condizione di difficoltà economica temporanea o di sovraindebitamento attraverso tre forme di intervento:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • accompagnamento delle persone verso un miglioramento della capacità di formulare scelte di consumo adeguate alle loro possibilità economiche e ai flussi di entrata, costruire consapevolezza rispetto alla propria situazione patrimoniale e finanziaria e dotarsi di strumenti di pianificazione e cura delle proprie risorse individuali e familiari che portino a una gestione autonoma e responsabile; • costituzione di un fondo di garanzia finalizzato all'accompagnamento e al sostegno della ristrutturazione del debito, attraverso la responsabilizzazione della persona rispetto a un percorso di rientro coerente con le proprie effettive possibilità e quindi sostenibile; • attività sperimentale di laboratori di educazione finanziaria a scuola per bambini ed adolescenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado. <p>1.3) <u>Smarthouse</u>: l'azione intende rispondere al bisogno abitativo transitorio di un numero sempre più elevato di persone vulnerabili mediante l'utilizzo del vasto patrimonio abitativo privato sfitto nell'area del Rhodense. Beneficiari diretti sono le persone alla ricerca di un alloggio a canone sostenibile, non appartenenti, né alle categorie che hanno diritto di accesso all'ERP, né a quelle che possono rivolgersi verso l'offerta di immobili privati, ai quali offrire un contratto di servizio inizialmente transitorio ma con la possibilità in seguito di dare continuità al rapporto contrattuale, ricorrendo alle forme più tradizionali, in una prospettiva di stabilizzazione. Tutto ciò grazie alla fase transitoria, durante la quale dimostrare l'affidabilità non solo in termini di puntuale pagamento del canone, ma anche del rispetto e della cura dell'immobile occupato. Beneficiari indiretti, ma al contempo fondamentali dell'azione, sono quindi i proprietari di case - veri e propri attori non convenzionali del welfare locale - disposti ad affittare ad un costo inferiore a quello di mercato, in cambio di maggiori garanzie e di un supporto sui temi del property e facility management. Un modello di facilitazione e semplificazione all'accesso (da qui il termine "smart"), nel quale da un lato i proprietari siano nuovamente incoraggiati a mettere sul mercato il proprio patrimonio sfitto e, dall'altro, le categorie di utenti normalmente escluse dall'offerta pubblica o dal mercato, siano facilitati all'accesso all'abitazione.</p> <p>Dunque, attraverso Smart House si potrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incrementare le possibilità di accedere a forme di abitare transitorio, con investimenti e costi contenuti rispetto ai modi tradizionali di accesso all'abitare (acquisto/mutuo, affitto per periodi lunghi); • incrementare la risposta al bisogno di accoglienza residenziale e dei servizi connessi all'abitare; • coprire quella fetta di servizi dedicati all'abitare transitorio ad oggi ancora scoperta; • ricollocare patrimonio edilizio sfitto e sottoutilizzato ed in questo modo dare anche una risposta dal punto di vista urbanistico ed ambientale ad un territorio che negli ultimi anni è stato interessato da una intensa cementificazione in previsione prima dell'insediamento fieristico e poi di Expo. Gli immobili residenziali realizzati per l'Esposizione universale, il cui utilizzo dopo il grande evento non è oggi prevedibile, potrebbero essere trasformati nei mesi terminali del 2015 e nel 2016 in Smart Houses; • favorire, attraverso un nuovo modo di accesso alla casa, un maggior scambio di competenze e la messa in gioco da parte della collettività di risorse non tanto economiche quanto relazionali e valoriali. <p>2) <u>Azioni di supporto:</u></p>
--	---

	<p>2.1) <u>Comunicazione e fundraising:</u></p> <p>Comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività volte al reperimento nominativi e dati di cittadini e organizzazioni del territorio da inserire nel DB relazionale come prospect; • raccolta dei contenuti da comunicare/promuovere dall'équipe di progetto e degli #OPCafé; • utilizzo di strumenti online: redazione di newsletter settimanali e di post quotidiani su social media (Facebook in primis), aggiornamento sito web dedicato; • utilizzo di strumenti offline: redazione trimestrale cartaceo Hula #OP, redazione di comunicati stampa per la promozione degli eventi legati al progetto; • attività di PR: mantenimento dei contatti con la rete per la diffusione delle iniziative del progetto. <p>Fundraising:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mappatura e profilazione dei diversi prospect donor (cittadini, aziende...); • definizione di campagne di fundraising differenziate a seconda del prospect e del canale/attività prescelto; • per il corporate fundraising, definizione della proposta progettuale di collaborazione e del valore della reciprocità. Creazione e mantenimento del rapporto con l'azienda; • cura degli strumenti per donare e mantenimento rapporti con FCNM che gestisce il Fondo del progetto; • attivazione della rete dei partner di progetto rispetto al fundraising diffuso. <p>2.2) <u>Formazione:</u> divisa su due attività principali quali la supervisione di un esperto psicosociologo esperto di welfare e processi partecipativi e un percorso formativo con il Centro Studi Riccardo Massa dell'Università Bicocca. Entrambe le attività di formazione coinvolgono gli operatori degli #OPCafé che gli assistenti sociali dei comuni.</p>
Soggetti destinatari del servizio	Tutti i cittadini in particolare le persone vulnerabili e il ceto medio impoverito residenti nei comuni del rhodense
Sedi	<p>Le sedi elette del progetto sono i quattro #OPCafé:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rho - Via Meda, 20 presso la ex Sala Verde dell'auditorium - Settimo - L.go Papa Giovanni XXIII presso Palazzo Granaio - Lainate - Via Lamarmora, 7 presso il Job Café - Pregnana - Via Trieste 1 presso la Bottega del riutilizzo solidale <p>L'elenco delle sedi non comporta la centratura delle attività solo in questi comuni, tanto che pur senza un luogo fisso il progetto sta sviluppando interventi intorno alle comunità di Arese e Cornaredo.</p>
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Sercop nel suo ruolo di capofila si occupa delle attività di coordinamento generale del progetto di rendicontazione e di regia generale connessa alla funzione di capofila. Le risorse umane dedicate alle azioni dirette ai cittadini sono in capo ai soggetti partner del progetto e consistono negli operatori appositamente dedicati alle attività degli #OPCafé, dell'educazione finanziaria e di smarthouse.</p> <p>I partner del progetto sono assegnatari di risorse economiche direttamente da Fondazione Cariplo</p>
Stakeholder	Si dividono in partner del progetto:

	<p>Consorzio Cooperho, Fondazione San Bernardino, cooperativa sociale Intrecci, cooperativa sociale Serena, cooperativa sociale Stripes, cooperativa sociale La Giostra, cooperativa sociale A&I, cooperativa sociale 3F, cooperativa sociale La Cordata, Acli provinciali Milano, Monza e Brianza.</p> <p>E sottoscrittori di un accordo di rete:</p> <p>Banca di Credito Cooperativo di Sesto San Giovanni, Comune di Arese, Comune di Rho, Comune di Pero, Comune di Lainate, Comune di Cornaredo, Comune di Settimo milanese, Comune di Pregnana milanese, Comune di Vanzago, Comune di Pogliano, Caritas decanale Rho, Aser spa, Nuove energie vendita spa, Rete del F@RE diversamente Rho, Consulta delle associazioni di Settimo Milanese, Consulta delle associazioni socioculturali di Pregnana Milanese, Consiglio cittadino della solidarietà sociale e del volontariato di Rho, Istituto comprensivo "T. Grossi" di Rho, Istituto comprensivo di Via Cairoli di Lainate, Istituto comprensivo di Settimo Milanese, Istituto comprensivo di Via Lamarmora di Lainate, Centro studi Riccardo Massa, Fondazione Comunitaria Nord Milano, AFOL Nord ovest, cooperativa sociale Grappolo, cooperativa sociale Factory, cooperativa sociale Spazio Aperto, cooperativa sociale Futura, OrtoPiazzolla srl, Vigoni srl</p>
Indicatori di attività	Il progetto e il finanziamento hanno richiesto la compilazione di un articolato disegno di valutazione, basato su indicatori numerici e di realizzazione che non è qui rappresentabili data la sua estremo sviluppo
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	I costi del progetto sono sostenuti mediante il finanziamento di fondazione Cariplo oltre ad una quota di cofinanziamento a carico di tutti i partner del progetto. L'azione non prevede costi a carico dei comuni bensì un cofinanziamento mediante risorse del FNPS
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>In relazione alle attività finanziate dal progetto, sul secondo anno si presentano in dettaglio lo stato dell'arte delle stesse e gli aggiornamenti ad esse collegate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AZIONE 1. INDEBITAMENTO CONSAPEVOLE: alle attività già attivate sul primo anno, e che stanno producendo i loro effetti, viene affiancata la programmazione delle attività educative nelle scuole e l'accompagnamento rispetto ai processi di sdebitamento previsti dalla Legge 3/2012. La criticità più evidente, come già evidenziato nelle relazioni precedenti, è ad oggi la mancata utilizzazione del fondo di garanzia a causa di paletti regolamentari stringenti che sono in corso di revisione. • AZIONE 2. JOB COMMUNITY: Le attività consolidate proseguono nelle varie sedi; in particolare è stato inaugurato il co-working a Settimo Milanese (in Palazzo Granaio), sono in corso di programmazione nuove attività, quali i percorsi brevi di educazione finanziaria (smart-money) e i "servizi" autogestiti da gruppi di famiglie o cittadini. • AZIONE 3. SMART HOUSE: anche questa azione è in linea con i tempi: il numero delle unità abitative sta per essere incrementato con la nuova acquisizione degli appartamenti di Pregnana Milanese. Per quanto riguarda le Unità attivate nel primo anno sono già regolarmente funzionanti e abitate. • AZIONE 4. COMUNICAZIONE: le attività di comunicazione del secondo anno sono partite puntuali potenziando l'utilizzo degli strumenti già costruiti nel periodo precedente (sito, Facebook, blog, newsletter). La più evidente innovazione del secondo semestre del 2016 è la redazione e pubblicazione di un free-press stampato in 15.000 copie e distribuito in punti strategici dei comuni e nelle scuole. • AZIONE 4. FUNDRAISING: nel secondo semestre 2016 è partita l'attività di corporate fundraising, in particolare sono in corso incontri e contatti con alcune aziende sia del territorio che non, potenzialmente interessate a specifiche azioni del progetto. Da fine 2016 partiranno le prime newsletter mirate esclusivamente alla raccolta fondi tramite le profilazioni del database

	<p>relazionale. È stato recentemente attivato un tavolo di ideazione e confronto dei partner di progetto per campagne di fundraising coprogettate e promosse in modo diffuso dalle cooperative partner.</p> <p>L'attività di fundraising promossa da un ente come Sercop e su un oggetto come la <i>vulnerabilità</i> non è nel patrimonio culturale locale e richiede pertanto un tempo di maturazione più lungo per affermarsi fra i cittadini e fra le aziende del territorio, anche in considerazione del fatto che il progetto ha dovuto prima farsi conoscere e conquistare la fiducia dei potenziali donatori.</p> <ul style="list-style-type: none"> • AZIONE 5. FORMAZIONE: Sono stati completati i cicli formativi del primo anno e sono stati riprogettati quelli del secondo anno che saranno in partenza nel prossimo mese di ottobre. In particolare è stato ridefinito e concentrato nel tempo l'accompagnamento dell'equipe operativa in favore della supervisione dei conduttori dei laboratori di comunità e della formazione più generale dei Laboper.
--	---

6. La programmazione zonale

UFFICIO DI PIANO	
Responsabile / referente	Annamaria Di Bartolo
Mission	È la regia operativa della programmazione zonale che supporta, da un lato i livelli di responsabilità politico strategica, Tavolo delle Politiche Sociali e Assemblea dei Sindaci, dall'altro le strutture tecniche comunali preposte ai servizi sociali, nella realizzazione, monitoraggio, verifica in itinere e valutazione degli obiettivi della programmazione territoriale.
Attività	<p>Le attività dell'ufficio di Piano sono riconducibili alle seguenti macroaree:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) PROGRAMMAZIONE 2) RENDICONTAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO 3) SPERIMENTAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI 4) ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA DIREZIONE AZIENDALE <p><u>L'attività di <i>programmazione</i> si articola in:</u> attuazione delle decisioni assunte in sede di Assemblea dei Sindaci e di Tavolo delle Politiche Sociali; istruttoria dei documenti di implementazione operativa della programmazione da sottoporre alla decisionalità politica; impulso e coordinamento delle fasi del processo di programmazione nel suo complesso; pianificazione degli interventi dal punto vista tecnico; raccolta e organizzazione dei dati preparatori per la definizione del Piano di Zona; segreteria e supporto al Tavolo del Terzo settore; attività connessa alla gestione dei contratti di accreditamento.</p> <p><u>Nell'area <i>rendicontazione, monitoraggio e controllo</i> l'Ufficio si occupa di:</u> definire tutti i processi di rendicontazione verso enti esterni, connessi all'accesso a diverse linee di finanziamento; curare i rapporti con Regione, Provincia ed ASL in relazione alla predisposizione dei piani operativi di finanziamento e alla loro erogazione; monitorare lo</p>

	<p>stato di avanzamento delle linee di intervento programmate, dei livelli di spesa sostenuti e degli obiettivi raggiunti; garantire i flussi informativi richiesti dagli Enti di interlocuzione sovraordinati e non in adempimento ai debiti informativi e nel rispetto delle scadenze temporali assegnate; accompagnare gli enti soci nella compilazione delle rendicontazioni di propria competenza; elaborare reportistica periodica o ad hoc sulle risorse gestite, anche in relazione alla costruzione condivisa di indicatori di attività e qualità dei servizi, sulla spesa sociale dei Comuni dell'Ambito territoriale e sullo stato di attuazione del Piano di Zona.</p> <p><u>All'interno dell'area di sperimentazione e sviluppo l'Ufficio di Piano:</u></p> <p>progetta servizi e interventi innovativi; ricerca nuove linee di finanziamento, redige i relativi progetti e segue lo start up degli interventi da realizzare; partecipa ai coordinamenti inter ambito del dell'ex Asl Mi1 per lo studio e la definizione di linee operative omogenee a livello sovradistrettuale; coopera con l'Ats Città di Milano e ASST Nord Ovest Milano nella predisposizione degli atti e della documentazione necessari alla piena attuazione ed al buon funzionamento del sistema integrato (accordi di programma, protocolli, convenzioni, modulistica); effettua rilevazioni quali/quantitative sulla domanda e sull'offerta e predispone l'istruttoria propedeutica alla stesura di regolamenti distrettuali sull'accesso e compartecipazione degli utenti alla spesa, verificandone in seguito il livello di applicazione; supporta tutti i Comuni dell'Ambito nella progettazione sociale anche in relazione a rami di attività non ricompresi nella gestione associata.</p>
Soggetti destinatari	Sindaci, Assessori Servizi alla Persona, Responsabili ed operatori dei Servizi Sociali ed Educativi comunali, CDA Sercop, Responsabili delle unità operative aziendali, Agenzia di Tutela della Salute della Città Metropolitana di Milano, L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense, Terzo Settore, Associazioni.
Sede	Rho - via dei Cornaggia,33
Le risorse umane e le modalità di gestione	L'Ufficio opera in staff con la Direzione aziendale, sotto la diretta supervisione della medesima. Il Coordinatore si occupa in particolare delle attività di progettazione e innovazione ed inoltre cura i rapporti con il Terzo Settore. Le attività connesse al controllo di gestione e alla rendicontazione sono seguite da due figure di profilo amministrativo interno.
Stakeholder	Servizi sociali comunali, Servizi associati in capo a Sercop, Agenzia di Tutela della Salute della Città Metropolitana di Milano, L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense, Regione Lombardia, Città Metropolitana, Enti ministeriali, agenzie governative di statistica, associazioni e cooperative sociali del territorio, gestori di unità d'offerta sociali, socio-sanitarie e per la prima infanzia, gestori pubblici e privati di unità di offerta per disabili; organizzazioni sindacali; Istituzioni Scolastiche, privato profit, Camera di Commercio, Fondazioni Bancarie.
Indicatori di attività	<p>Rispetto delle scadenze fissate da livelli istituzionali sovraordinati per monitoraggi o flussi informativi 100%</p> <p>n. richieste di finanziamento accolte/ n. richieste di finanziamento presentate:</p> <p>ore impiegate per elaborazione/correzione monitoraggi e connessione con i fornitori dei dati : 2700</p> <p>n. di gruppi di lavoro interdisciplinari partecipati 15 Asl ambiti</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>L'Ufficio di Piano continua ad essere impegnato nello studio ed approfondimento dei servizi sotto il profilo delle modalità organizzative e di erogazione, della tipologia di utenza in carico e della configurazione dei costi.</p> <p>In particolare, viene interpellato e partecipa attivamente al percorso per lo sviluppo di nuove articolazioni gestionali basate sul lavoro di rete, per l'incremento di flussi comunicativi orizzontali, per la promozione di nuove modalità di interfaccia con l'utenza, per la</p>

	<p>condivisione di buone prassi, per l'individuazione di forme di coinvolgimento di una platea, sempre più ampia, di stakeholder. Nel corso dell'anno appena trascorso l'Ufficio di Piano i processi di supporto di maggiore rilevanza sono stati quelli a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la Direzione in merito alla cessione degli Asili nido del Comune di Arese che da Settembre 2016 sono passati sotto la diretta gestione di Sercop.; • l'Assistente sociale e l'Ufficio progetti per la costruzione delle Linee Guida del SIA attraverso l'individuazione di un percorso partecipato tra le assistenti sociali di base dei comuni del Rhodense e la coordinatrice delle Assistenti sociali che da fine anno 2016 prenderà anche il coordinamento dell'Equipe Multidisciplinare SIA. Nel corso del 2017, l'Ufficio di Piano prevede di proseguire la sua attività di supporto e accompagnamento alla neo costituita u.o. SIA per quanto riguarda il coinvolgimento delle agenzie specialistiche (sia esterne a Sercop che interne): In particolar modo, dopo aver seguito il processo di costruzione delle relazioni tra l'Equipe Multidimensionale SIA ed i servizi sociali di base dei Comuni, l'obiettivo è quello di aggiornare le Linee Guida formalizzando buone prassi e procedure per la presa in carico integrata della famiglia in ottica di centralità della persona e di budget di assistenza. <p>Per queste ragioni, si continua ad investire tempo ed energie nelle funzioni di promozione, integrazione, connessione e coordinamento, fondamentali per sviluppare una visione complessiva del funzionamento delle reti organizzative, per integrare le azioni dei diversi soggetti operativi, per favorire i necessari cambiamenti organizzativi e per garantire una soddisfacente produzione di servizi.</p> <p>A partire da Gennaio 2017 Sercop si gemellerà con l'Azienda Comuni insieme, capofila del Piano di Zona dell'Ambito di Bollate, per la costituzione di un Ufficio Unico CPE: il servizio di competenza comunale e storicamente delegato all'ex Asl Mi1 provvederà a svolgere i controlli documentali sulle richieste di apertura o modifica delle Comunicazioni Preventive di Esercizio per l'apertura di Unità di Offerta normate dalla rete dei servizi socio-sanitari o socio-assistenziali di Regione Lombardia. L'ufficio avrà sede a Bollate presso l'Azienda Comuni insieme avrà uno sportello che riceverà su appuntamento con un responsabile e un istruttore amministrativo. Il nuovo ufficio, dovrà entro il primo trimestre dell'anno, individuare buone prassi per favorire le comunicazioni tra l'organo di controllo per il mantenimento dei requisiti di funzionamento delle UdO (UOC Vigilanza ATS Città Metropolitana), uffici Suap comunali, i Servizi sociali comunali e le segreterie dei sindaci degli Ambiti di Rho e Bollate.</p> <p>Infine, l'Ufficio di Piano del Rhodense vede nel corso dell'anno appena trascorso un incremento del proprio coinvolgimento a gruppi di lavoro pilota o focus groups su tematiche di carattere sociale grazie all'importanza ormai acquisita oltre il proprio bacino territoriale di riferimento, sia come realtà efficiente sia come dimensioni e volumi raggiunti dall'Azienda a seguito della gestione forma associata dei servizi e dei processi all'interno dei contesti di maggior riferimento (es. gruppo pilota regionale sul Bando Reddito di Autonomia 2016 e Cartella Sociale Informatizzata – focus group sulla vulnerabilità organizzati da IRS e Fondazione Comunitaria Nord Milano).</p>
--	--

7. Piano degli obiettivi aziendali

Nella tabella di seguito è rappresentato il piano degli obiettivi Sercop a valere sul 2017 e sul triennio per quanto possibile spingere lo sguardo avanti in un contesto in continua evoluzione e mutamento.

In particolare gli obiettivi qui sotto consistono in una attività non ordinaria, cioè che non rientra nelle mansioni istituzionali del servizio, ma che è destinata a produrre un cambiamento, che può essere duraturo oppure "consumarsi" nel momento stesso di realizzazione dell'obiettivo. Deve essere misurabile cioè realizzarsi mediante una o più azioni (anche semplici) che devono poter essere pesate alla fine dell'anno, in modo da poter fornire una risposta binaria in merito alla realizzazione dell'obiettivo.

OBIETTIVO	UNITA' ORGANIZZATIVA	DECLINAZIONE OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI
accreditamento unità di offerta residenziali per minori	servizio tutela minori	costituzione dell'Albo delle unità di offerta accreditate	individuazione dei criteri di accreditamento d'Ambito	entro il primo semestre 2017
		garantire agli operatori del servizio tutela minori la scelta delle comunità per i minori in carico tra gestori che offrano uno standard qualitativo omogeneo e corrispondente ai livelli minimi prestabiliti	pubblicazione bando di accreditamento per la costituzione dell'Albo delle unità di offerta accreditate	entro il terzo trimestre 2017 (bando aperto)
			Individuazione delle UdO da accreditare (fase istruttoria)	entro dicembre 2017
			sottoscrizione del patto di accreditamento con Enti che presentano i requisiti	entro dicembre 2017
adesione al progetto BIT (bruciare i tempi) per ridurre i tempi della giustizia penale minorile attraverso la collaborazione inter istituzionale con l'Autorità Giudiziaria e le Forze dell'Ordine	servizio tutela minori	integrare le procedure operative tra Procura minorile, FO e Servizi promuovendo condivisione e trasparenza tra i diversi livelli conoscitivi	attività di formazione sul metodo e sulle procedure del progetto BIT	primo trimestre 2016
		personalizzare gli interventi diversificandone i percorsi in base alla gravità delle imputazioni e delle risorse del minore	attivazione delle procedure operative	entro il primo semestre 2017
		realizzare attività formative rivolte agli operatori psico-sociali ed alle FO per omogeneizzare le prassi operative	monitoraggio e supervisione delle attività delle agenzie coinvolte (Servizi Sociali, Procura minorile e Forze dell'Ordine) - "manutenzione" del progetto	entro il primo semestre 2018

		attivare pratiche di conciliazione territoriale reo-vittima, coinvolgendo le vittime del reato nella progettazione delle azioni riparative		
		realizzare attività formative sul tema della riconciliazione reo-vittima per operatori e FO	formazione e supervisione delle pratiche di conciliazione territoriale	entro dicembre 2017
valutazione richieste educative	Sesei	costruzione di uno strumento riassuntivo del processo valutativo svolto	definizione di una bozza di modello da utilizzare per ogni singola richiesta valutata	entro giugno 2016
sviluppo sinergia SESEI/Tutela	Sesei/Tutela Minori	uniformità di buone prassi operative	definizione bozza linee guida per la presa in carico degli interventi SESEI di Tutela	tutto l'anno
Ridefinizione dei bisogni connessi al servizio di Spazio Neutro	Spazio Neutro / Tutela Minori / SESEI	Prima lettura dati del servizio di SN (periodo da definire)	Raccolta dati relativi alle annualità di riferimento	Luglio
		Analisi dei dati (periodo da definire)	Messa a punto di uno strumento di raccolta e sistematizzazione dei dati	Settembre
			Stesura documento di sintesi	Quarto trimestre
		Condivisione analisi dei dati con Servizio Tutela Minori e SESEI	Incontri fra coordinatori, incontri con operatori	Quarto trimestre / 2018
		Raccolta bisogni Servizio Tutela Minori e SESEI	Incontri fra coordinatori, incontri con operatori	Quarto trimestre / 2018
Attivazione gruppo famiglie affidamento leggero (AL)	Centro Affidi	Formalizzazione della costituzione del gruppo di famiglie (composizione eterogenea rispetto a fase in cui si trovano: valutazione, attesa, progetto in corso, chiusura)	Incontro ufficiale di costituzione del gruppo	Gennaio
			Calendario incontri	Anno 2017
		Stesura articolo per pubblicazione	Analisi dell'esperienza condotta e prime considerazioni di metodo	Entro fine anno
Promozione affidamento leggero (AL)	Centro Affidi	Realizzazione di percorsi di sensibilizzazione del territorio	Individuazione 2 comuni su cui avviare un breve ciclo di incontri	Gennaio - Febbraio

			Definizione contenuti degli incontri e dell'organizzazione, stesura calendario	Gennaio - Febbraio
			Realizzazione incontri	Primo semestre
		Incremento numero di famiglie in banca dati	Aggiornamento della banca dati del servizio	Entro fine anno
Ideaione / Studio di fattibilità Welfare Platform	Direzione /Ufficio di Piano	Definizione team di studio e progettazione	Individuazione professionisti interni ed eventuale agenzia esterna	Primo trimestre
		Stesura piano di lavoro e relativo cronoprogramma	Incontri professionisti e confronto sul progetto da sviluppare	Secondo trimestre
			Elaborazione di un documento descrittivo di fasi e tempi	
		Verifica fattibilità del progetto	Secondo il piano di lavoro	Secondo semestre
		Valutazione da parte del CdA ed acquisizione parere	Predisposizione documento di sintesi da sottoporre al CdA	Entro anno 2017
			Presentazione del documento al CdA	Entro anno 2017
comunicazioni e modulistica verso l'esterno (immagine coordinata)	Comunicazione	realizzazione immagine coordinata e identità aziendale per la coerenza di tutti gli elementi di comunicazione visiva (ad es. colori, caratteri tipografici, impaginazione e presentazione grafica dei documenti, impostazione delle comunicazioni, modulistica, biglietti da visita ecc.)	raccolta delle tipologie di differenti mezzi di comunicazione verso l'esterno in uso e rilevazione del fabbisogno di altri supporti	entro aprile
			affidamento ad un'agenzia di comunicazione e grafica	entro fine aprile
			definizione/realizzazione degli elementi di comunicazione visiva coordinati	entro settembre

		predisposizione secondo norme vigenti contenuti modulistica aziendale	definizione dei contenuti di moduli quali l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ecc.	primo maggio
ampliamento dell'offerta del servizio alla domanda potenziale	Sportello Assistenza alla Famiglia - Job Family	realizzazione di un'applicazione (app) che permetta alle famiglie di trovare di personale di cura per le proprie esigenze	proposta all'affidatario della riorganizzazione del presente servizio	entro febbraio
			affidamento ad un'azienda informatica	entro aprile
			riorganizzazione delle modalità operative del servizio	entro dicembre
			sviluppo dell'app	entro dicembre
regolamentazione aziendale	Direzione/ Ufficio Acquisti e Appalti	definizione del nuovo regolamento di acquisizione di beni e servizi ai sensi del nuovo D. Lgs 50/16	Individuazione dell'architettura del sistema più adeguata all'organizzaione e coerente con le sotf law Anac	sarà predisposto in seguito all'emanazione da parte dell'Anac delle linee guida di attuazione del D. Lgs. 50/16
			definizione di una bozza di regolamento e prontuario per l'acquisto di beni e servizi	
			Condivisione e diffusione dello strumento tra le unità organizzate coinvolte nell'acquisto di beni e servizi	
regolamentazione aziendale/ Organizzazione	Direzione	definizione del nuovo modello organizzativo aziendale	definizione di una bozza di modello	primo trimestre
		aggiornamento del regolamento di organizzazione aziendale	definizione bozza del regolamento di organizzazione	terzo trimestre
	direzione	definizione bozza della mappa dei rischi	definizione bozza della mappa dei rischi	entro 31 gennaio 2017

Legge 231 e prevenzione della corruzione		aggiornamento e attuazione del documento per la prevenzione della corruzione	definizione bozza del documento anticorruzione	entro gennaio
			attuazione degli obiettivi e delle misure previste dal piano	tutto l'anno
		definizione del codice etico e di comportamento dei dipendenti e collaboratori di Sercop	Approvazione in Consiglio di Amministrazione del Codice Etico e di comportamento	entro primo trimestre
			Diffusione della conoscenza del codice/delle policy aziendali ai dipendenti e collaboratori Sercop	entro luglio 2017
			Adeguamento degli strumenti/modulistica in uso al nuovo codice etico e di comportamento aziendale	tutto l'anno
trasparenza	aree di staff	Linee Guida trasparenza	Elaborazione vademecum operativo interno	primo trimestre
		semplificazione e digitalizzazione dei processi in ordine alla trasparenza	Presentazione e condivisione a tutte le u.o. coinvolte nell'aggiornamento/pubblicazione e trasmissione dei dati che alimentano la sezione "Amministrazione Trasparente"	primo trimestre
SIA	ufficio di piano / servizio sociale di base	organizzazione ed implementazione del sistema di ambito per Attuazione del SIA	Costruzione di modalità operative condivise tra gli enti partner per l'attuazione del SIA (aggiornamento Linee Guida)	tutto 2017

			Realizzazioni di progettazioni integrate per i nuclei familiari beneficiari del contributo SIA	tutto 2017
			Valutazione finale e revisione per progettazione anno 2	quarto trimestre
accoglienza sul territorio dei richiedenti asilo	u.o. stranieri/affidi/housing sociale/ufficio appalti	Gestione u.o. stranieri	Svolgimento della gara di individuazione del soggetto attuatore per la realizzazione di progetti di accoglienza sul territorio dei richiedenti asilo e riguficati (bando SPRAR)	primo trimestre
			Presentazione al Ministero dell'Interno delle domande di contributo da parte degli enti locali che prestano servizi finalizzati all'accoglienza di richiedenti e di titolari di protezione internazionale ed umanitaria	entro 31 marzo
			Gestione e Valutazione dei progetti di accoglienza	dal 1 luglio 2017
cartella sociale informatica	ufficio di piano	Linee Guida cartella sociale informatica d'Ambito	partecipazione al Gruppo Pilota di Regione Lombardia	entro secondo trimestre 2017
			Costruzione percorso partecipato con gli operatori di Sercop, i comuni coinvolti e i referenti di Regione Lombardia	entro secondo trimestre 2017
			validazione architettura sociale d'Ambito come previsto dalle Linee Guida Regionali	quarto trimestre 2017

			Costruzione del capitolato speciale d'appalto finalizzato all'individuazione della software house	quarto trimestre 2017
ufficio unico CPE	ufficio di piano	realizzazione ufficio unico per istruttoria CPE	Costruzione Linee Guida ufficio per istruttoria CPE	entro 31 Marzo 2017
			individuazione di accordi di collaborazione con gli uffici comunali coinvolti nei processi autorizzatori	entro secondo trimestre 2017
			validazione di un sistema di controlli per la verifica delle autodichiarazioni ricevute	entro quarto trimestre 2017
ISEE	ufficio di piano	Regolamento ISEE parte speciale	presentazione all'Assemblea dei Sindaci d'Ambito del Regolamento Speciale - ISEE parte speciale (compartecipazione residenziali)	secondo trimestre 2017
CDD	direzione	studio di fattibilità presa in carico cdd	Incontri con attuale ente accreditato (asst) titolare della gestione del cdd	entro Maggio 2017
				entro Ottobre 2017
			Costruzione piano economico soci al fine di una definizione make or buy	entro dicembre 2017

Lavori sede	direzione/ ufficio appalti	Riorganizzazione dei locali del 1 piano sede centrale	Scelta del progetto di ristrutturazione più adatto alle esigenze di servizio aziendali	entro febbraio 2017
			individuazione dell'esecutore dei lavori	entro Maggio 2017
			realizzazione lavori	entro 1 settembre 2017
Integrazione servizi socio-sanitarie e socio-assistenziali	Servizio assistenza domiciliare	Regolamentazione attività integrate con Asst	Incontri per individuazione di buone prassi per le situazioni di utenti in fase di dimissioni protette ospedaliere	entro settembre 2017
			sottoscrizione protocollo d'Intesa Comuni/Ambito - Asst Rhodense	entro dicembre 2017
Informatizzazione del servizio (software gestionale)	Ufficio Protezione Giuridica/servizi Informatici	creazione di un archivio dati degli amministrati contenente le informazioni anagrafiche, sanitarie, sociali, amministrative e contabili	Studio implementazione per lo sviluppo del data-base (analisi degli strumenti da utilizzare)	entro 1° trimestre
			costruzione del data-base	entro 4° trimestre
			inserimento dati relativi ad ogni amministrato già in carico	nel 2018

7. Piano delle sedi

Dopo un 2014 e 2015 di intensa dinamica il sistema delle sedi di Sercop si presenta stabile per il 2017. In realtà, come evidenziato negli obiettivi si procederà, previo permesso del comune di Rho a lavori di adeguamento della sede di Via Cornaggia al fine di rendere disponibili un numero più elevato di postazioni di lavoro resi necessarie in ordine allo sviluppo di servizi programmati nel presente piano (SIA, servizi amministrativi nido, Si riporta nella tabella di seguito la disposizione delle sedi per l'anno 2017.

SERVIZIO	SEDE
Sede centrale SERCOP – direzione e amministrazione	Via dei Cornaggia, 33 – RHO
Ufficio di piano	Via dei Cornaggia, 33 – RHO
Servizio trasporti - coordinamento	Via dei Cornaggia, 33 – RHO
Servizio Assistenza domiciliare anziani e disabili	Via dei Cornaggia, 33 – RHO
Tutela Minori - equipe centrale	Via Meda – Rho
Tutela Minori- zona centro	Via Meda – Rho
Servizio educativo integrato – coordinamento	Via Meda –RHO
Sportello Stranieri	Via Meda 20 c/o Auditorium – RHO
Nucleo inserimenti lavorativi	Via dei Cornaggia, 33 – RHO
Unità multidimensionale d’ambito (UMA)	Via dei Cornaggia, 33 – RHO
Servizio protezione giuridica	Via dei Cornaggia, 33 – RHO
Spazio Neutro	Via Beatrice d’Este 28 – RHO
Centro affidi	Via Cascina Croce 226 – CORNAREDO
Tutela Minori- zona nord	Via Vittorio Veneto 12 NERVIANO - (Via Col di Lana 10 – ARESE)
Sportello badanti	Via Lamarmora – LAINATE / Via Meda (c/o Auditorium) – Rho
Tutela Minori - zona sud	Via Libertà 33 - SETTIMO MSE

9. Dotazione organica

La dotazione organica del 2017 si modifica in relazione al conferimento a Sercop delle attività di accoglienza dei richiedenti asilo come evidenziato negli obiettivi; questo comporterà la necessità di disporre di una unità di personale a tempo parziale e determinato ; lo stesso dicasi per le funzioni amministrative connesse al servizio educativo integrato nonché la necessità di gestione dei servizi amministrativi asilo nido nel caso in cui venisse meno il personale attualmente comandato dal comune di Arese.

PIANO ASSUNZIONI 2017

Area	Ruolo	Unità TPE	categoria	Orario
Sesei	Istruttore amministrativo	0,33	C	Part time 12 ore
Asili nido	Istruttore amministrativo	0,5	C	Part time 18 ore
Integrazione stranieri	Istruttore amministrativo	0,5	C	Part time 18 ore

Servizio sociale di base	AS comune di rho	1,5	D	1 unità full time e una part time 18 ore
--------------------------	------------------	-----	---	--

Le suddette assunzioni sono quelle strettamente necessarie al funzionamento dei servizi delegati, e sono già previste nel piano economico, ad eccezione dell'istruttore amministrativo sesei, rispetto al quale verrà effettuata una valutazione, in relazione allo sviluppo del budge, entro il mese di maggio

Di seguito si riporta la dotazione organica prevista per l'anno 2017:

	UNITA' TPE	TESTE	ORARIO SETTIMANALE	CATEGORIA	CONTRATTO
AREA DIREZIONE					
<i>Direttore</i>	1,00	1	full time	dirigente	t.d.
<i>Contabilità e personale</i>	1,00	1	full time	d4 po	t.i.
<i>Addetto amministrativo</i>	1,00	1	full time	c1	t.i.
<i>responsabile servizi informatici</i>	0,83	1	part time 30 ore		progetto
PROGETTI E FUND RISING					
<i>Responsabile area</i>	1,00		full time	d4 po	
<i>Addetti amministrativi</i>	0,66	1	part time 24 ore	c1	t.d.
AREA FAMIGLIA E MINORI					
<i>Addetto amministrativo</i>	1,00	1	full time	d1 po	t.i.
TUTELA MINORI/AFFIDI					
<i>Assistenti Sociali</i>	0,83	1	part time 30 ore	d4	t.i.
	1,00	1	full time	d3	t.i.
	1,00	1	full time	d3	t.i.
	1,00	1	part time 30 ore	d1	t.i.
	1,00	1	full time	d1	t.i.
	1,00	1	full time	d1	t.i.
	1,00	1	part time 30 ore	d1	t.d.
	1,00	1	full time	d1	
	1,00	1	full time	d1	t.i.
	1,00	1	full time	d3	
	0,50	1	full time	d1	t.i.
	0,83	1	part time 30 ore	d1	t.i.
	0,50	1	part time 15 ore	d1	t.i.
	0,22		part time 8 ore	d1	t.d.

EDUCATIVA INTEGRATA (SESEI)					t.i.
Assistente sociale	1,00	1	full time	d3 po	t.i.
Pedagogista	1,00	1	full time	d1	t.i.
Assistente sociale	0,38	1	part time 14 ore	d1	t.d.
Educatrice	1,00	1	full time	c4	t.i.
AREA DISABILI					t.d.
TRASPORTI DISABILI					
Coordinatore	1,00	1	full time	d2 po	
Gestione servizi (disabili e anziani)	0,66	1	part time 24 ore	c1	
	0,50	1	part time 18 ore	d1	t.i.
NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI					t.i.
addetto amministrativo	0,50		part time 18 ore	b3	t.d.
UMA/UPG					t.d.
Assistente Sociale	1,00	1	full time	d4 po	
	1,00	1	full time	d1	
Addetto amministrativo	0,42	1	part time 15 ore	c1	
SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI DISABILI					
Addetti amministrativi	1,00	1	full time	d2 po	t.i.
AREA ANZIANI					t.i.
ASSISTENZA DOMICILIARE					t.d.
Coordinatore	1,00	1	full time	d2	
Asa	1,00	4	full time	b5	
	1,00		full time	b5	
	1,00		full time	b2	t.i.
	1,00		full time	b3	t.i.
AREA SISTEMA					t.d.
UFFICIO GESTIONE DI PIANO					t.i.
Responsabile ufficio	1,00	1	full time	d2 po	
Addetti amministrativi	1,00	1	full time	c1	
	1,00	1	full time	c1	t.i.
SERVIZIO SOCIALE DI BASE					t.i.
assistenti sociali	0,83	1	part time 30 ore	d1	t.i.
	1,00	1	full time	d1	t.i.
	0,83	1	part time 30 ore	d4	t.i.
	1,00	1	full time	d1	
	1,00	1	full time	d1	
	1,00	1	full time	d1	t.i.
	1,00	1	full time	d1	t.i.
	0,64	1	part time 36 ore	d1	t.d.
	0,89	1	part time 32 ore	d1	
	0,78	1	part time 28 ore	d1	t.i.
	0,50	1	part time 18 ore	d1	t.i.
	1,00	1	full time	d1	t.i.
					t.i.
					t.i.
Addetti amministrativi	0,55	1	part time 20 ore	c1	t.i.
					t.i.
ASILI NIDO					comando
Addetto amministrativo	0,33	1	full time	c1	t.d.
Educatrice	1,00	1	full time	c3	t.i.
	1,00	1	full time	c3	t.d.
	1,00	1	full time	c1	t.d.
	1,00	1	full time	c2	
	1,00	1	full time	c4	
	1,00	1	full time	c4	t.d.
	1,00	1	full time	b2	
	1,00	1	full time	c3	
Ausiliari	1,00	1	full time	a5	t.i.
	1,00	1	full time	a5	
TOTALE	57,19	62			

La programmazione delle collaborazioni 2017 è dettagliata nella tabella seguente:

	ORE SETT. INDICATIVE	COMPENSO ORARIO / COSTO AZIENDALE	PERIODO
AREA DI SISTEMA			
AMMINISTRAZIONE			
<i>revisore</i>		6.345,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>consulente fiscale</i>		5.800,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>responsabile sicurezza</i>		5550,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>medico del lavoro</i>		500,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>avvocato recupero credito</i>			01.01.2017 - 31.12.2017
UFFICIO GESTIONE DI PIANO			
<i>tecnico CED</i>	20	40,00	01.01.2017 - 31.12.2017
HOUSING			
<i>architetto prog. Oltreperimetri (smart house)</i>			01.01.2017 - 31.12.2017
ASILI NIDO			
<i>coordinatore</i>	14	24,00	01.01.2017 - 31.07.2017
PROGETTI E FUND RISING			
<i>progettista / resp progetti</i>	20	39,00	01.01.2017 - 31.12.2017
AREA FAMIGLIA E MINORI			
TUTELA MINORI			
<i>coordinatore</i>	36	50,18	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	12	35,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	18	35,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	30	35,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	15	35,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	30	35,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	8	31,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	7	31,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	10	31,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>avvocato penalista</i>			01.01.2017 - 31.12.2017
EDUCATIVA INTEGRATA (SESEI)			
<i>psicologo</i>	2	30,00	01.01.2017 - 31.12.2017
AFFIDI			
<i>coordinatore</i>	2	50,00	01.01.2017 - 31.12.2017
<i>psicologo</i>	3	37,74	01.01.2017 - 31.12.2017
SPAZIO NEUTRO			
<i>coordinatore</i>	6	40,00	01.01.2017 - 31.12.2017
AREA DISABILI			
UNITA' MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO			
<i>psicologo</i>	13	25,00	01.01.2017 - 31.12.2017
SPORTELLLO ADS			
<i>assistente sociale</i>	3	31,00	01.01.2017 - 31.12.2017

10. Piano degli appalti

Di seguito il piano delle gare per l'anno 2017 di importo pari o superiore alla soglia comunitaria.

PROGRAMMA ANNUALE GARE SERVIZI - ANNO 2017 - IMPORTO PARI O SUPERIORE A SOGLIA COMUNITARIA									
N.	AREA	Oggetto	Tipologia (servizi/forniture)	Importo contrattuale presunto (al netto Iva)	procedura di scelta del contraente	criterio aggiudicazione	fonti risorse finanziarie	mese previsto avvio procedura	tempi esecuzione inizio-fine
1	INCLUSIONE	individuazione soggetto attuatore per la progettazione, organizzazione e gestione dei servizi di accoglienza, integrazione e tutela rivolti ai richiedenti asilo, rifugiati e umanitari, nell'ambito di un progetto territoriale aderente al sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR)	servizi	€ 2.530.000,00	ACCORDO QUADRO EX ART. 54 comma 3 D.lgs. 50/2016	offerta economicamente più vantaggiosa	finanziamenti da risorse nazionali e comunitarie secondo stanziamenti Ministeriali per il funzionamento del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR)	gennaio 2017	01/07/2017 - 30/06/2020
2	MINORI	organizzazione e gestione dei servizi educativi e ausiliari all'interno degli Asili Nido di Arese, Lainate e Pero	servizi	€ 2.700.000,00	procedura ristretta sopra soglia comunitaria	offerta economicamente più vantaggiosa	finanziamenti da risorse comunali e regionali secondo stanziamenti di Bilancio e da rette utenza	marzo 2017	01/09/2017 - 31/08/2020

11. Contratto di servizio – modello organizzativo e funzionale servizio tutela minori

Coerentemente con le disposizioni dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00 e successive integrazioni e modifiche si riporta qui di seguito bozza del contratto di servizio approvato con deliberazione dell'assemblea dei soci n. 13 del 22 giugno 2011 e integrato con l'art. 1bis approvato con del. N. 13 del 6 novembre 2013 sottoscritto con i 9 comuni (a seguito dell'approvazione nei rispettivi consigli comunali) per il periodo 2011-2018 e dal comune di Nerviano per il periodo 15-18. Nel caso di Comuni che non avessero delegato tutti i servizi si modifica la tabella di cui all'art. 1.

AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERVIZI COMUNALI ALLA PERSONA SERCOP

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano, Pregnana, Rho, Settimo, Vanzago

CONTRATTO DI SERVIZIO

PREMESSO CHE:

- L'Azienda Speciale per i servizi comunali alla persona del Rhodense (d'ora in poi SERCOP), è stata costituita il 16 aprile 2007 con la sottoscrizione da parte dei 9 comuni aderenti della Convenzione Costitutiva, come modificata in data 4 febbraio 2011;
- L'attività di SERCOP è ordinata secondo le disposizioni contenute nello Statuto, regolarmente approvato nei Consigli Comunali di tutti gli Enti soci;
- SERCOP è un'Azienda Speciale Consortile che opera ai sensi degli artt. 31 e 114 del D. Lgs. 267/2000, è ente strumentale degli enti locali dotata di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto, adottato dai Consigli Comunali degli enti locali soci;
- SERCOP è costituita per la gestione dei servizi sociali di competenza istituzionale degli enti locali soci, nelle aree di intervento minori, disabili, anziani, inclusione sociale, come previsto all'art. 3 dello Statuto;
- Il presente contratto di servizio ha la funzione di disciplinare i rapporti tra il Comune di _____ e SERCOP in relazione agli aspetti gestionali e amministrativi connessi ai servizi conferiti, ai rapporti finanziari tra le parti e, in relazione alla tipologia di servizio, ai volumi di servizio erogati per il Comune, sulla base di quanto previsto nel Piano Programma Annuale e nei documenti di indirizzo dell'Assemblea dei Soci.

Tutto ciò premesso:

Il giorno __/__/2011

tra

il **Comune di** _____ rappresentato da _____ nato a _____ il __/__/____ e domiciliato per la carica che ricopre in _____
e

SERCOP Azienda Servizi Comunali alla Persona (partita IVA 05728560961) rappresentato dal Presidente, Signor Primo MAURI, nato a Pregnana Milanese il 12/10/1949 e domiciliato per la carica che ricopre in Rho (MI), Via Beatrice d'Este, 28

Si conviene e stipula quanto segue:

Art. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente contratto disciplina i rapporti tra il Comune di _____ e l'Azienda Speciale SERCOP, ai sensi dell'art. 114, comma 8 del D. Lgs. 267/2000 (TUEL), in merito alla gestione dei servizi di cui al presente articolo.

Il Comune di _____ conferisce a SERCOP la gestione dei seguenti servizi:

AREA	SERVIZIO	CARATTERISTICHE SERVIZIO	CRITERIO DI COMPARTECIPAZIONE	CONTRIBUTO DI FUNZIONAMENTO	NOTE
minori	Tutela minori - equipe	Allegato 1	Quota solidale (popolazione) = 10% Quota consumo (proporzionale agli utenti in carico) = 90%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	
minori	Tutela minori - collocamenti	Allegato 1	Quota consumo (proporzionale alle giornate/minore di comunità) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	
minori	Assistenza domiciliare educativa		Quota consumo (proporzionale alle ore servizio) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	Dal 1 gennaio 2012
anziani e disabili	Assistenza domiciliare	Allegato 2	Quota solidale (popolazione) = 0% Quota consumo (proporzionale alle ore servizio) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	

disabili	Trasporto disabili		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	
disabili	Nucleo inserimenti lavorativi equipe		Quota solidale (popolazione) = 60% Quota consumo (proporzionale agli utenti in carico) = 40%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	
disabili	Nucleo inserimenti lavorativi strumenti		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	
disabili	Accreditamento Servizi CSE/SFA		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	
	Servizio Sociale Professionale		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	
	Progetti Speciali		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	

La definizione del profilo dei servizi erogati da SERCOP, le modalità di erogazione degli stessi, le competenze di SERCOP nonché le funzioni che rimangono a carico dei Comuni sono dettagliate negli allegati che sono parte integrante del presente contratto.

Art. 1 bis – INTEGRAZIONE DEI SERVIZI CONFERITI

La tabella dei servizi conferiti di cui al precedente art. 1 viene integrata con i seguenti servizi:

AREA	SERVIZIO	CARATTERISTICHE SERVIZIO	CRITERIO DI COMPARTECIPAZIONE	CONTRIBUTO DI FUNZIONAMENTO	NOTE
Disabili	Attività di gestione relative a unità di offerta socio sanitarie diurne a favore di persone disabili (cdd)	Vedi allegato diagramma di flusso	Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	Dal 1 gennaio 2014
Disabili	Attività di gestione relative a unità di offerta residenziali a favore di persone disabili (CSS, comunità, RSD)	Vedi allegato diagramma di flusso	Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota di competenza comune da preventivo annuale	Dal 1 gennaio 2014
Anziani	Attività di gestione relative a unità di offerta residenziali a favore di anziani (RSA)	Vedi allegato diagramma di flusso			Dal 1 luglio 2014

A Sercop viene conferita l'intera filiera di attività connessa alla gestione dei suddetti servizi compresa la riscossione delle quote di compartecipazione a carico degli utenti, ove dovute. La quota di costo applicata al comune, computata in base al criterio di compartecipazione ai costi aziendali di cui alla precedente tabella, verrà calcolata al netto dei ricavi imputabili al comune in base alle quote riscosse dagli utenti residenti.

Art. 2 - OBBLIGHI A CARICO DI SERCOP

SERCOP, in relazione alla gestione affidata con il presente contratto di servizio, si impegna, con oneri a proprio carico, a quanto di seguito elencato:

- a. Alla completa organizzazione, gestione e coordinamento, dei servizi affidati ai sensi del precedente art. 1 e allegati, sotto la propria esclusiva responsabilità operativa. Le modalità di gestione dei servizi sono dettagliate nel Piano Programma annuale.
- b. Alla gestione dei servizi ispirata a criteri di razionale utilizzo delle risorse e di efficacia e appropriatezza degli interventi predisposti in ordine ai bisogni espressi.
- c. Alla completa referenza e responsabilità nei confronti degli utenti in merito all'erogazione dei servizi di cui all'art. 1
- d. A predisporre il sistema di controllo di gestione dei servizi erogati che risponda alle esigenze informative del Comune.
- e. A stabilire le procedure di trasmissione dei dati relativi ai servizi erogati con periodicità semestrale.
- f. A fornire al Comune, con cadenza semestrale, una relazione sintetica sull'andamento dei servizi che evidenzi eventuali scostamenti dal budget previsto, le relative motivazioni.
- g. A richiedere al Comune formale autorizzazione per l'attivazione di nuove quote di servizio quando l'ammontare dei volumi di servizio ecceda le quote stabilite nel preventivo e nei successivi stati di avanzamento;
- h. A rispondere, ad eventuali esigenze particolari o straordinarie del Comune in ordine ai volumi dei servizi di cui all'art. 1 o alla predisposizione di altri interventi urgenti che il Comune dovesse richiedere (con oneri a carico del Comune stesso), nei tempi e modalità compatibili con la potenzialità funzionale e l'assetto gestionale complessivo di Sercop.
- i. All'utilizzo, custodia, pulizia e cura dei locali e di tutti gli spazi, interni ed esterni, affidati in Comodato dal Comune secondo le disposizioni di cui al seguente art. 4.
- j. Alla predisposizione dei piani di sicurezza relativi al personale in servizio ai sensi della legge 626.
- k. Alla predisposizione e attuazione di piani per la sicurezza dei dati contenuti negli archivi consortili.

Art. 3 - FUNZIONI ED ONERI A CARICO DEL COMUNE

Sono a carico del Comune:

- a. Le funzioni e le attività connesse all'accoglienza delle domande come puntualmente dettagliato negli allegati di cui all'art 1.
- b. La definizione delle quote a carico degli utenti dei servizi e l'eventuale riscossione delle stesse.
- c. Le verifiche ispettive per il controllo della conformità dei servizi secondo le modalità di cui al successivo art. 7.
- d. La collaborazione con SERCOP per la predisposizione di eventuali indagini per la valutazione della soddisfazione degli utenti.
- e. La piena collaborazione dei Servizi Comunali con l'apporto della competenza professionale necessaria a garantire gli interventi di competenza comunale.
- f. La tempestiva trasmissione degli atti, relazioni e segnalazioni ai servizi di riferimento.
- g. Il puntuale svolgimento degli adempimenti burocratici e amministrativi ricadenti nella sua competenza e titolarità connessi al recepimento degli atti di SERCOP, con particolare riferimento alla liquidazione dei contributi di funzionamento.

Il Comune si impegna a sostenere gli oneri di cui ai precedenti punti f., g., e h. mediante l'individuazione di un referente specifico all'interno della propria organizzazione.

Art. 4 - BENI IMMOBILI

I beni immobili di proprietà del Comune necessari per l'espletamento delle attività di cui al presente contratto, definiti nell'allegato inventariale (all. 4), vengono concessi in comodato a SERCOP per la durata del presente contratto, con stretto vincolo di strumentalità per la realizzazione delle attività e servizi di cui al presente contratto.

SERCOP si impegna a mantenerli, a conservarli e a custodirli, per tutta la durata del contratto, facendosi carico di eventuali danni o ammaloramenti dipendenti da propria responsabilità o per non avere messo in atto ogni azione necessaria alla salvaguardia del bene.

Restano a carico del Comune gli interventi di manutenzione straordinaria.

SERCOP si impegna a segnalare tempestivamente al Comune ogni danneggiamento, ammaloramento o necessità di intervento in ordine a lavori di manutenzione straordinaria.

Art. 5 - RESPONSABILITA'

SERCOP solleva il Comune da qualunque responsabilità riguardo alla realizzazione dei servizi di cui all'art 1, che possa derivargli da terzi per il mancato adempimento degli obblighi contrattuali per negligenza o per colpa grave nell'esecuzione dei servizi con possibilità di rivalsa nei confronti degli effettivi responsabili.

SERCOP si obbliga a rispondere direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati dallo svolgimento dei servizi.

SERCOP è responsabile dell'operato e del contegno dei dipendenti e degli eventuali danni che dal personale, possano derivare al Comune o a terzi.

SERCOP è tenuto a stipulare con primaria compagnia apposita polizza (RC) idonea ad assicurare per tutti i danni che possono derivare dalla propria attività.

Art. 6 - EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di cui all'art. 1 sono erogati secondo le seguenti modalità:

- gli interventi dovranno essere predisposti ai sensi della normativa statale e regionale in materia per quanto attiene al rispetto di eventuali standard gestionali e strutturali, con riferimento particolare al rispetto della normativa relativa ai LEA, salvo diritto di rivalsa rispetto ai soggetti tenuti all'assunzione delle rispettive spese;

- i servizi sono aperti tutto l'anno dal lunedì al venerdì secondo un'articolazione oraria indicativa dalle ore 9 alle 18,00 o come diversamente stabilito negli allegati di cui all'art. 1. In casi di straordinaria necessità ed urgenza in ragione dei bisogni dell'utenza, SERCOP dovrà rendersi disponibile a fornire i servizi anche oltre gli orari di cui sopra.

SERCOP provvederà alla totale fornitura dei servizi seguendo tutta la filiera produttiva (secondo quanto stabilito negli allegati citati all'art. 1), dallo studio e progettazione dei servizi, alla completa gestione, ivi comprese idonee forme di controllo di gestione e rendicontazione ai Comuni, sino al monitoraggio della soddisfazione dell'utenza.

Sono a carico di SERCOP tutti i servizi amministrativi e di supporto collegati alla gestione caratteristica dei servizi, con oneri a proprio carico.

Art. 7 - DIRITTO DI CONTROLLO DEL COMUNE

Il Comune si riserva comunque ogni e più ampia facoltà di controllo, anche sulle modalità di erogazione dei servizi di cui al presente contratto.

Il Comune si riserva la facoltà, in esito a segnalazioni di anomalie o reclami da parte dell'utenza ed in ogni altro caso lo ritenga opportuno, di effettuare verifiche, in ogni momento e senza preavviso, al fine di accertare la rispondenza della gestione del servizio alle prescrizioni del presente contratto di servizio, legislative e regolamentari.

Salvo diversa disposizione del Comune, il soggetto titolare rispetto all'effettuazione dei controlli è il Responsabile dei Servizi Sociali o un suo delegato interno all'organico dell'Ente.

SERCOP è obbligato a fornire ai tecnici incaricati della vigilanza, tutta la collaborazione necessaria, fornendo tutti i chiarimenti necessari e la relativa documentazione.

Art. 8 – PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Il Comune provvede al pagamento dei servizi erogati da SERCOP mediante corresponsione di contributi di funzionamento in conto esercizio sulla base dei criteri definiti dall'Assemblea dei Soci.

I contributi di funzionamento richiesti al Comune sono considerati al netto dei contributi regionali ordinari e o straordinari, destinati ai servizi oggetto del presente contratto.

La quota di compartecipazione per ogni servizio conferito per ogni anno di durata del contratto, viene definita nel conto economico preventivo nella tabella di riparto degli oneri a carico dei Comuni (parte del Piano Programma annuale e dei successivi stati di avanzamento), sulla base delle quantità di servizio richiesto e programmato; la suddetta documentazione viene regolarmente approvata dall'Assemblea dei Soci.

Il Comune di _____ si impegna a versare le quote relative alle spese dei servizi erogati da SERCOP, secondo le modalità di cui al successivo articolo.

Art. 9 - MODALITÀ E TEMPI DEL CONFERIMENTO

La quota di contributo di funzionamento annuale di competenza del Comune di _____ è determinata sulla base di quanto stabilito nel bilancio preventivo all'interno del piano programma annuale approvato dall'Assemblea dei Soci.

Il Comune di _____ si impegna a versare la cifra prevista nel budget annuale con le seguenti modalità:

- 1^ quota acconto 45% del contributo di funzionamento evidenziato nel conto economico preventivo da liquidarsi entro il 15 marzo dell'anno di competenza;
- 2^ quota acconto 35% del contributo di funzionamento evidenziato nel conto economico preventivo da liquidarsi entro il 15 luglio dell'anno di competenza;
- 3^ quota saldo del contributo per differenza tra le quote già versate e l'ammontare totale del contributo annuale come evidenziato dal conto economico consuntivo da liquidarsi entro 30 giorni dall'approvazione del consuntivo stesso. I Comuni potranno scegliere di utilizzare per la liquidazione della presente quota eventuali avanzi delle gestioni precedentemente accantonate.

Il mancato pagamento entro le scadenze fissate, tenendo conto del danno che deriva all'intera compagine sociale, sarà sanzionato mediante l'applicazione di una penale pari al tasso debitore praticato dal sistema bancario commisurato al periodo di ritardato pagamento.

Entro il 30 ottobre di ogni anno verrà fornito al Comune un preconsuntivo o stato di avanzamento della gestione, che darà conto degli scostamenti tra i volumi di servizio preventivati e quelli effettivamente erogati nel periodo di riferimento e delle relative differenze di costo a carico ei Comuni.

Le eventuali differenze che si evidenziassero rispetto al preventivo vengono automaticamente conguagliate nell'emissione del documento contabile per la riscossione della 3° quota a saldo.

In caso di rilevanti scostamenti in aumento (causati ad esempio da conferimenti di nuovi servizi in corso d'anno o da incrementi di costo) si provvederà ad un aggiornamento del preventivo con relativo addebito al Comune dei maggiori oneri, da versarsi congiuntamente alla quota successiva alla rilevazione dello scostamento stesso.

Eventuali margini positivi rispetto al preventivo potranno essere accantonati, previa decisione dell'Assemblea dei Soci, quale anticipazione a copertura di maggiori spese degli esercizi successivi.

I contributi di funzionamento dovuti a SERCOP possono essere ridefiniti annualmente per i casi di necessità e qualora si dovessero attivare in corso d'anno servizi aggiuntivi rispetto a quelli inseriti nel presente contratto.

Tali contributi sono da intendersi in esenzione Iva ai sensi dell'art. 10 comma 27 ter del DPR 633/72. I contributi di finanziamento in conto esercizio sono da intendersi fuori campo Iva ai sensi dell'art. 3 del DPR 633/72.

Art. 10 – DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha durata di anni 7 (sette) dalla sottoscrizione.

Il recesso dall'affidamento da uno o più servizi da parte del Comune comporta una ricaduta economica su tutti gli altri soci conferenti.

Il recesso da uno o più servizi conferiti col presente contratto deve essere notificato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, diretta la Presidente del Consiglio di Amministrazione e al Presidente dell'Assemblea, entro il 30 giugno di ciascun anno. Il recesso diventa operante dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Tutti gli atti relativi al recesso debbono essere acquisiti dall'Assemblea, attraverso apposita presa d'atto.

Art. 11 – FORME DI CONSULTAZIONE E DI INFORMAZIONE

Nell'ambito di una virtuosa circolarità tra programmazione e gestione e al fine di favorire la consultazione, lo scambio informativo e la cooperazione nella definizione delle linee guida dei servizi in oggetto, vengono utilizzati il Tavolo delle Politiche Sociali e la Conferenza dei Responsabili di Servizio, costituiti nell'ambito dell'accordo di programma per la gestione del Piano Sociale di Zona.

Art. 12 - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

Il diritto alla risoluzione del presente contratto potrà essere esercitato dal Comune in caso di gravi o reiterati inadempimenti del presente contratto e/o delle norme di legge che regolano o regoleranno i servizi, in quanto imputabili alla responsabilità di SERCOP e tali comunque da pregiudicare in modo diffuso e grave la prestazione del servizio.

SERCOP potrà esercitare il medesimo diritto in caso di gravi e reiterati inadempimenti da parte del Comune secondo le medesime disposizioni di cui al presente articolo, in particolare consistenti nel mancato pagamento delle quote di contributo di funzionamento.

Il richiedente la risoluzione notificherà alla controparte una diffida di contestazione dell'inadempimento, con la quale dovrà essere assegnato un termine congruo entro cui dovranno essere rimossi gli effetti dell'inadempimento e provvedere al ripristino del regolare adempimento in conformità al presente contratto.

È comunque fatto salvo il diritto del richiedente la risoluzione al risarcimento del danno subito in ragione dell'inadempimento.

Art. 13 - CONTROVERSIE

Tutte le controversie che dovessero sorgere a seguito dell'applicazione del presente contratto verranno risolte con la modalità prevista all'art. 47 dello Statuto di SERCOP.

Art. 14 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), SERCOP dà atto che i dati acquisiti a seguito del presente contratto formeranno oggetto di trattamento sia manuale che informatico nel rispetto della normativa sopracitata. I dati personali saranno utilizzati esclusivamente per l'adempimento di obblighi contrattuali e di legge.

Art. 15 - RIFERIMENTO ALLA LEGGE

Per quanto non previsto dal presente atto si fa riferimento alle disposizioni vigenti in ogni materia ed alle disposizioni del Codice Civile.

Art. 16 - SPESE CONTRATTUALI E DI REGISTRAZIONE.

Il presente contratto viene registrato solo in caso d'uso con oneri a carico della parte richiedente.

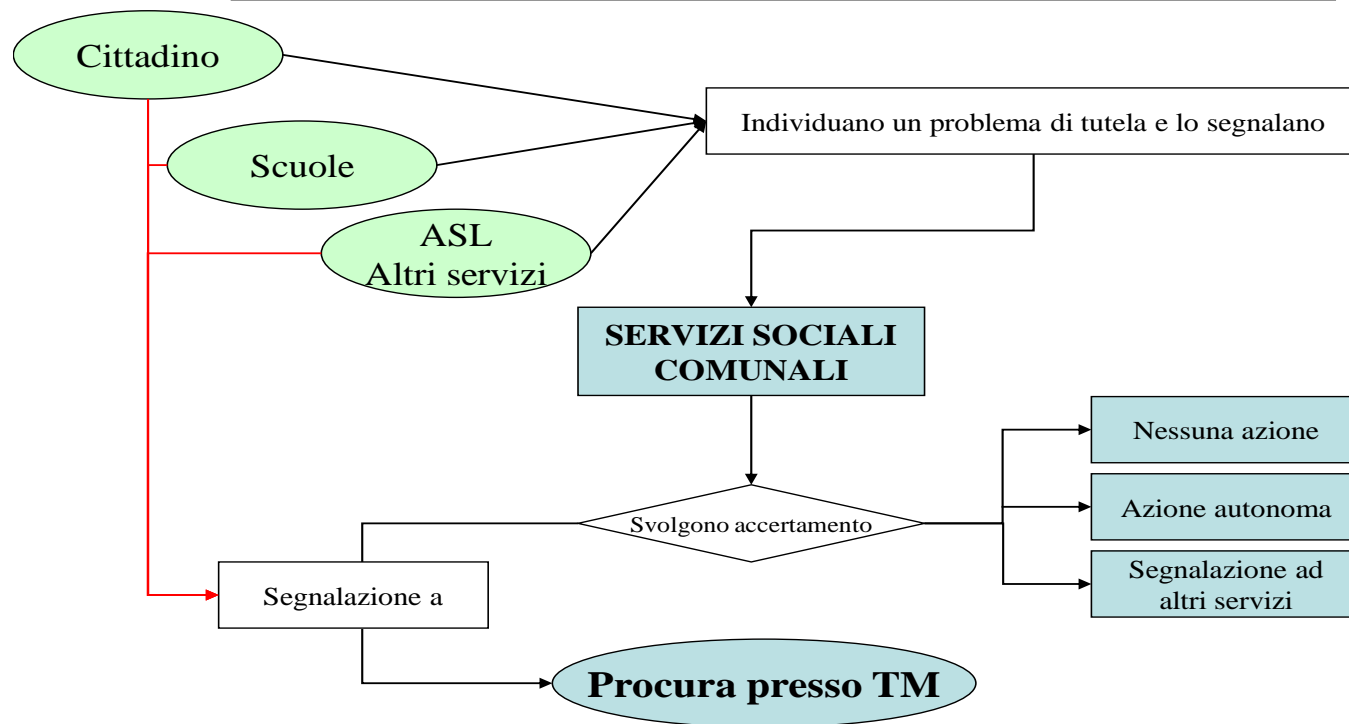
7.2 MODELLO ORGANIZZATIVO E FUNZIONALE SERVIZIO TUTELA MINORI

In relazione alle disposizioni del contratto di servizio si ritiene utile fornire un approfondimento di dettaglio rispetto al servizio tutela minori, che è l'intervento di maggiore importanza e articolazione organizzativa gestito direttamente da Sercop, mediante le seguenti rappresentazioni:

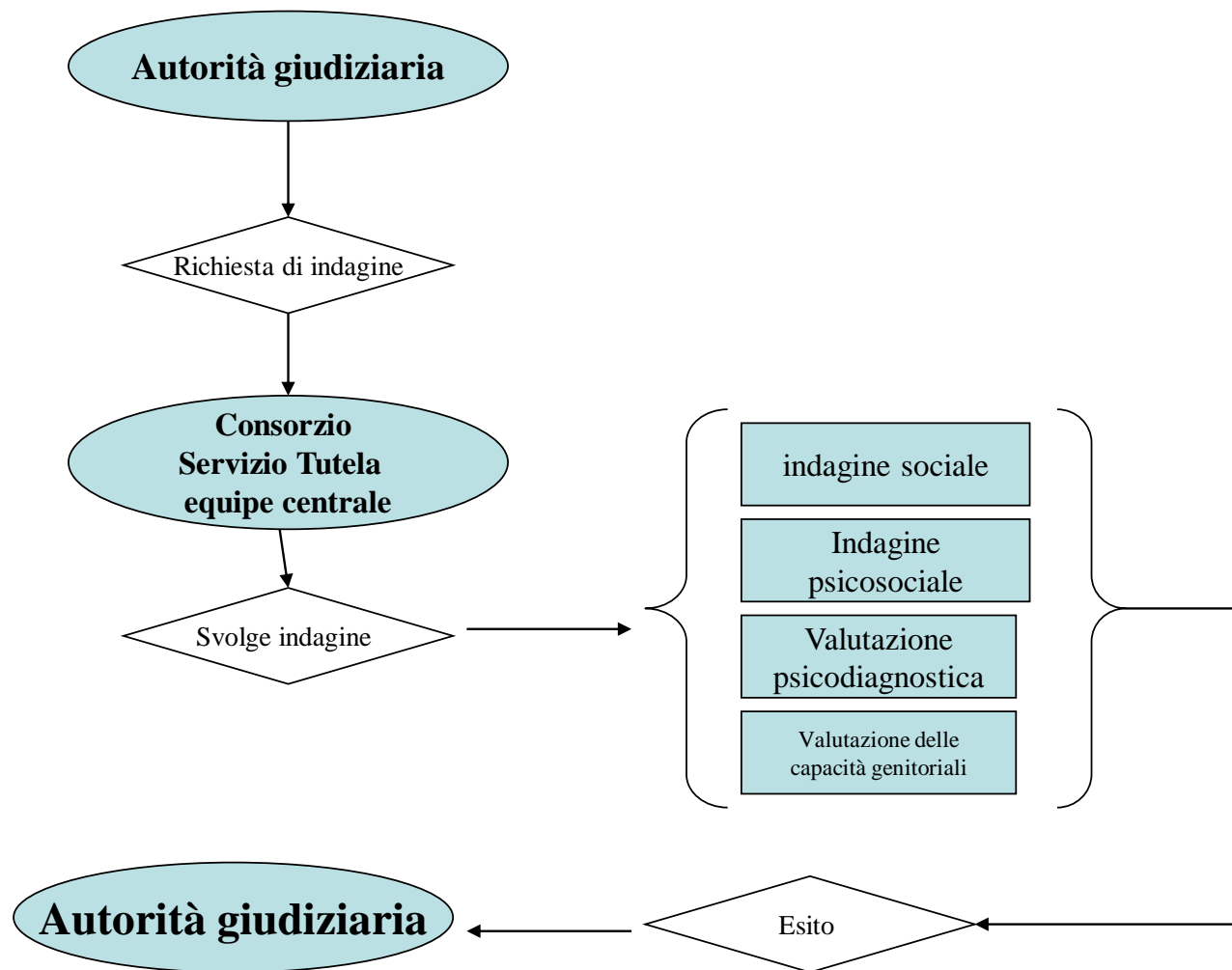
- Processo della presa in carico del servizio tutela minori;
- Il funzionigramma del servizio
- la linee di intervento e alle modalità organizzative

IL PROCESSO PRODUTTIVO DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

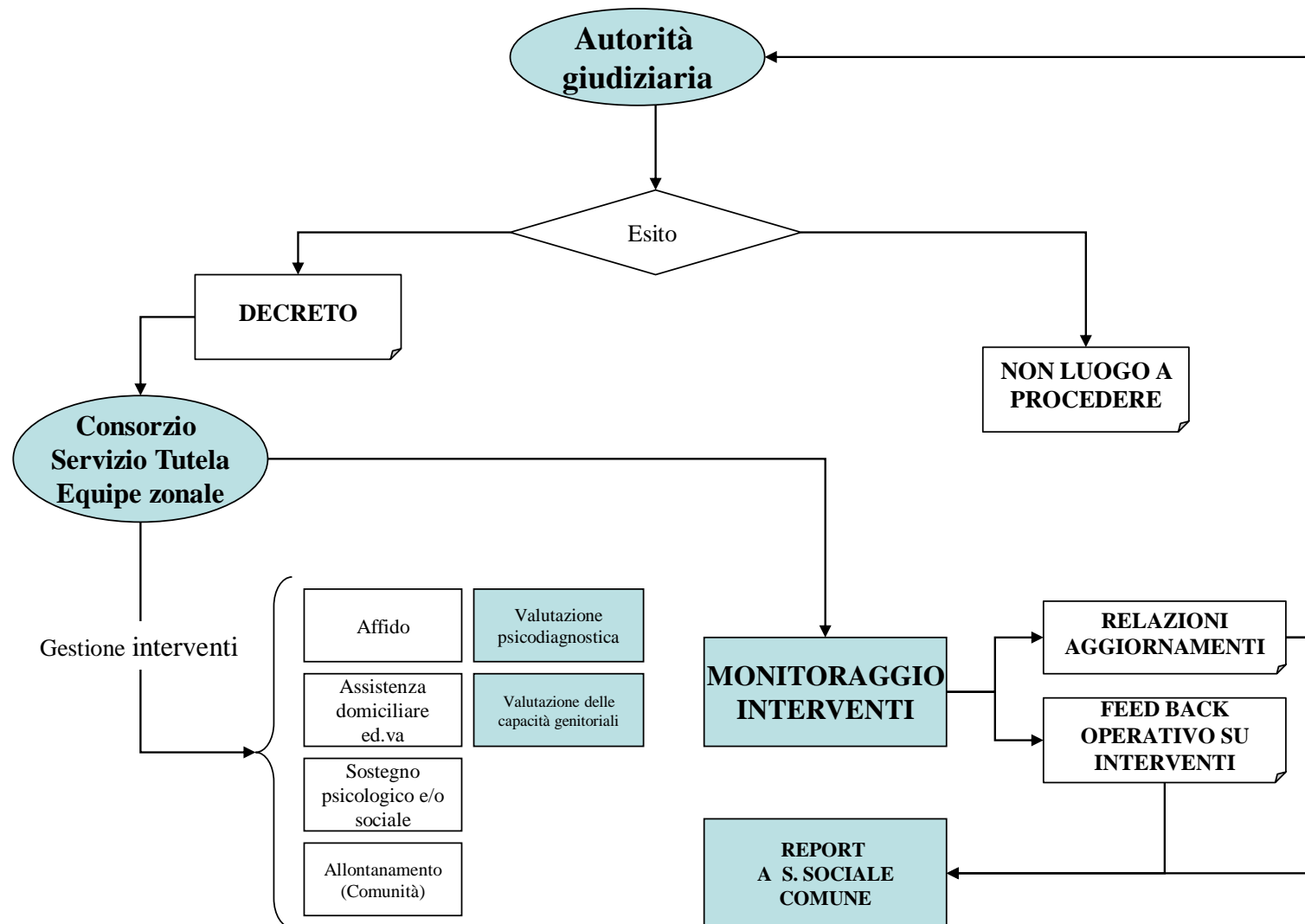
FASE 1



FASE 2: Azioni del Servizio Tutela Minori: indagine



FASE 3: Provvedimenti TM e successivi interventi



FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

LEGENDA

- = PSICOLOGA/O
- = ASSISTENTE SOCIALE

DIREZIONE (Guido Ciceri)
COORDINAMENTO DEL SERVIZIO (Francesca Musicco)

Servizi Amministrativi
(Federica Rivolta)

Consulenti legali

Supervisione tecnica

EQUIPE PSICOSOCIALE CENTRALE
Rho, via Meda 24

Cristina Nicolini
Daniele Pesenti

Sabrina Ritorto
Cristina Visentin
Laura Casiraghi

POLO TERRITORIALE
Di Nerviano, Arese, Lainate e
Pogliano M.se
Nerviano, via Vittorio Veneto 11

Marta Anna Lombardo
Chiara Nani

Giuliana Lombardi
Francesca Piergentili

POLO TERRITORIALE
di Pregnana M.se, Rho e Vanzago
Rho, via Meda 24

Cristina Daverio
Paola Zarini
Antonio Ramella

Roberta Afer
Chiara Riccardi
Michela Testa

POLO TERRITORIALE
di Cornaredo, Pero e Settimo M.se,
Settimo M.se, via Libertà 33

Marzia Terragni
Chiara Nani

Giada Chiavelli
Elena Feré

SPAZIO NEUTRO
Cornaredo, via Cascina Croce 226

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO
Cristina Daverio

Affidamento a
COMIN

◇ **ARTICOLAZIONE DEL PROCESSO OPERATIVO DEL SERVIZIO TUTELA MINORI** ◇

	AZIONI			
	ATTIVITA' E COMPETENZE IN CAPO AI COMUNI	ATTIVITA' E COMPETENZE CONSORTILI		
SITUAZIONI OPERATIVE	SERVIZIO SOCIALE DI BASE	COORDINAMENTO (TECNICO, ORGANIZZATIVO, CLINICO, GESTIONALE)	EQUIPE CENTRALE	EQUIPE ZONALE
In caso di nuova segnalazione all'A.G.	<ul style="list-style-type: none"> * Fa la segnalazione al TM * Esegue i primi accertamenti * Esegue i primi interventi di competenza * Trasmette il caso al coordinamento di servizio 	<ul style="list-style-type: none"> * Riceve la richiesta dal Serv.Soc. di base * Valuta e decide quale Equipe effettua consulenza e con quali modalità * Acquisisce eventuale segnalazione 	<ul style="list-style-type: none"> * Consulenza al Serv. Soc. di Base 	<ul style="list-style-type: none"> * Consulenza al Serv. Soc. di Base
In attesa di decreto Post-segnalazione	<ul style="list-style-type: none"> * Trasmette il caso a Sercop, nella figura del coordinatore 	<ul style="list-style-type: none"> * Dà indicazioni all'E.C. o all'E.Z. per l'eventuale attivazione di interventi pre-decreto 	<ul style="list-style-type: none"> * Prende in carico il caso con le modalità indicate dal coordinatore 	<ul style="list-style-type: none"> * Prende in carico il caso con le modalità indicate dal coordinatore
Decreto autorità giudiziaria: 3 casi				
1 - in caso di non luogo a procedere	<ul style="list-style-type: none"> * la situazione rimane in carico al Servizio 			
2 - in caso di mandato valutativo		<ul style="list-style-type: none"> * Dà indicazioni all'E.C. o all'E.Z. per la presa in carico/assegna il caso * Raccorda le diverse equipe 	<ul style="list-style-type: none"> * l'Equipe esegue la valutazione 	
3 - in caso di mandato attuativo		<ul style="list-style-type: none"> * Dà indicazioni all'E.C. o all'E.Z. per la presa in carico/assegna il caso * Raccorda le diverse equipe 		<ul style="list-style-type: none"> * Attua il Decreto (interventi prescritti: allontanamento, ADM, sostegno,...)
Richiesta di indagine da	<ul style="list-style-type: none"> * Se necessario attiva 	<ul style="list-style-type: none"> * Connette i diversi poli coinvolti 	<ul style="list-style-type: none"> * Esegue la valutazione: 	<ul style="list-style-type: none"> * Si confronta con l'E. C. se questa in fase valutativa prevede l'attivazione di

parte dell'A.G. su segnalazione di altre agenzie territoriali	sostegni economici o di altra natura	* Valuta e decide l'assegnazione delle prese in carico	<p><u>Sociale</u> (l'A.S. fa colloqui con minore, genitori, altri familiari significativi, Visita Domiciliare, contatti con altre agenzie coinvolte nella situazione, relaziona, restituisce al minore e alla famiglia)</p> <p><u>Psicologica</u> (lo psicologo fa colloqui con minore e/o familiari, valuta la possibilità di somministrare test proiettivi e/o di livello, interpreta quanto emerso, relaziona, restituisce singolarmente o alla coppia o alla famiglia)</p> <p><u>Psico-diagnostica</u> (lo psicologo fa colloqui con minore e/o familiari, somministra test proiettivi e/o di livello, osserva il gioco spontaneo e la relazione del minore con i genitori, interpreta quanto emerso, relaziona, restituisce singolarmente agli utenti)</p> <p><u>Psico-Sociale</u> (l'A.S. e lo psicologo fanno colloqui rispettivamente con minore, genitori, altri familiari significativi, Visita Domiciliare, contatti con altre agenzie coinvolte nella situazione, relazionano, restituiscono al minore e alla famiglia)</p> <p>* Se necessario esegue l'allontanamento</p> <p>* Alla conclusione della valutazione passa il caso all'E.Z.</p>	interventi, per un raccordo delle risorse (x es. per ADM)
--	--------------------------------------	--	---	---

<p>Allontanamento coatto</p> <p>(art. 403 → quando è a rischio l'incolumità psico-fisica del minore)</p>	<p>Collabora se necessario con l'equipe centrale</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Riceve il caso dal Serv.Soc. di base * Acquisisce eventuale segnalazione * Connette i diversi poli coinvolti 	<p>* Esegue l'allontanamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'A.S. contatta il Sindaco per gli adempimenti di legge di sua competenza; - L'A.S. reperisce la comunità o il P.I.; - L'A.S. spiega al minore quanto sta avvenendo e lo accompagna in struttura; - comunica l'avvenuto allontanamento all'A.G.; - effettua colloqui con i genitori 	
---	--	--	--	--

<p>All'emissione del Decreto</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Se necessario attiva sostegni economici o di altra natura * Se necessario attiva sostegni economici 	<ul style="list-style-type: none"> * Dà indicazioni all'E.C. o all'E.Z. per la presa in carico * <i>Raccorda le diverse equipe</i> * Connette i diversi poli coinvolti * Effettua le valutazioni decisionali sugli aspetti tecnici, clinici e gestionali della situazione 		<ul style="list-style-type: none"> * Attua il decreto: <u>Affido</u> (collaborazione con il Centro Affidi di zona, valutazione della famiglia affidataria, abbinamento famiglia-minore, monitoraggio...) <u>A.D.M.</u> (contatti con la cooperativa appaltatrice del servizio, proposta del progetto alla famiglia, abbinamento caso-educatore, prima conoscenza famiglia-educatore, monitoraggio, relazione all'A.G...) <u>Sostegno</u> (Psicologico ⇒ lo psicologo effettua colloqui settimanali o bisettimanali, Sociale ⇒ l'A.S. effettua colloqui settimanali o bisettimanali per monitoraggio, sostegno e verifica dell'andamento della situazione) <u>Spazio Neutro</u> (l'A.S. contatta il Servizio di zona, insieme progettazione dell'intervento, si condivide con la famiglia, si stende il calendario degli incontri, monitoraggio del progetto...) <u>Mediazione</u> (l'A.S. contatta il Servizio di zona, si condivide con la famiglia, monitoraggio del progetto...) <u>Collocamento in comunità</u> (contatti con le comunità, presentazione del caso, progettazione con gli operatori della comunità selezionata, condivisione del progetto con la famiglia, monitoraggio costante, incontri periodici con gli operatori della comunità, relazionare periodicamente all'A.G.)
---	--	---	--	--

				<u>Altro...</u>
<p>Lettura del Decreto:</p> <p>1 - Se segnalazione fatta da S.S.B. e poi richiesta valutazione</p> <p>2 – Se segnalazione fatta da altre agenzie</p> <p>3 - Se decreto giunge dopo valutazione da parte dell'E. Centr. Per l'attivazione di un intervento</p>	<p>* Nel caso 1) l'A.S. legge il decreto con l'A.S. dell'E. Centrale</p>	<p>* Raccorda le diverse equipe</p> <p>* Connette i diversi poli coinvolti</p>	<p>* Nel caso 1) l'A.S. legge il decreto con l'A.S. del Serv. Soc. di Base</p> <p>* Nel caso 2) l'A.S. legge il decreto (dando comunicazione al SSB)</p> <p>* Nel caso 3) l'A.S. legge il decreto con l'A.S. dell'E. Zonale (dando comunicazione al SSB)</p>	<p>* Nel caso 3) l'A.S. legge il decreto con l'A.S. dell'E. Centrale</p>
Penale Minorile		<p>* Raccorda le diverse equipe</p> <p>* Connette i diversi poli coinvolti</p> <p>* Effettua le valutazioni decisionali sugli aspetti tecnici, clinici e gestionali della situazione</p>	<p>* Esegue la valutazione (se è richiesta)</p> <p>- colloqui con l'imputato e con i genitori (se è minorenne)</p> <p>- relazione all'A.G.</p> <p>- Eventualmente partecipazione all'udienza - preliminare o alle successive</p> <p>* Collaborazione con l'E.Z. per la progettazione</p>	<p>* Attua gli interventi come da dpr 448/88 (se richiesti):</p> <p>- Eventualmente partecipazione all'udienza preliminare o alle successive</p> <p>- Attuazione del progetto a favore del minore su approvazione dell'A.G.</p> <p>- Monitoraggio al progetto</p> <p>- Aggiornamenti al Tribunale</p> <p>* Collaborazione con l'E.C. per la progettazione</p>
Minori stranieri non accompagnati	<p>* Si occupa dell'inserimento in Comunità</p> <p>* Segnala all'A.G.</p>	<p>* Raccorda le diverse equipe</p> <p>* Connette i diversi poli coinvolti</p>		<p>* Prende in carico il caso successivamente al passaggio dal Serv. Soc. di Base</p>

	* Passa il caso all'E. Zonale			
Equipe		* Presiede tutte le riunioni dell'E.C. e delle tre E.Z.	* 1 volta alla settimana * All'occorrenza si riunisce con l'E. Zonale	* 1 volta alla settimana * All'occorrenza si riunisce con l'E. Centrale o con altre E. Zonali
Monitoraggio degli interventi		Definisce le modalità e la tipologia di reportistica da inviare ai comuni in collaborazione con la direzione		Restituzione al SSB con cadenza almeno semestrale e comunque al bisogno di un report relativo ai casi ed alle azioni svolte. La conoscenza delle evoluzioni è comunque garantita in tempo reale attraverso la gestione mediante piattaforma informatica delle cartelle relative ai casi in carico alla quale ha accesso il SSB inviante
Monitoraggio del servizio		Definisce le modalità e fornisce report sull'andamento generale dell'attività relazione a casistica tipologie di utenza rapporti con gli stakeholder, con cadenza semestrale		Collabora alla definizione dei report di monitoraggio con cadenza semestrale

Nota: la dicitura Servizio Sociale di Base fa riferimento ad una struttura territoriale esistente "medio-forte"; si prevede comunque un elevato livello di flessibilità degli interventi consortile rispetto alle differenze territoriali e a strutture di servizio "deboli"

12. Piano degli investimenti

Nella tabella qui sotto il piano degli investimenti per l'anno 2017: esso fa riferimento alla sostituzione delle attrezzature informatiche da un lato ma soprattutto ai già citati lavori di adeguamento della sede di Via Cornaggia, per i quali è già stata effettuata una stima dei costi, come inserita nel piano

CESPITE					previsione 2017
attrezzatura informatica					20.000,00
attrezzature di ufficio					10.000,00
manutenzioni e riparazioni da ammortizzare					
impianti nuova sede					
lavori adeguamento sede					26.000,00
ARREDI					4.000,00
VARIE					
TOTALE					60.000,00

13. budget 2017 e triennale: nota esplicativa

La presente nota si propone di essere uno strumento di ausilio e facilitazione alla lettura del Piano programma annuale – parte economica, specificando i criteri, le modalità di inserimento e pesatura delle previsioni economiche effettuate.

L'obiettivo del presente budget è dunque quello di rappresentare il complesso dei servizi gestiti da Sercop, i relativi costi, i costi della struttura organizzativa dedicata, le equipe di lavoro e una ipotesi di ripartizione degli oneri tra gli enti aderenti; esso fa riferimento all'anno 2017 e al triennio 2017/19 ed è costruito in base ai dati e alle evidenze in possesso di Sercop al termine del 2016.

L'allegato piano è composto dalle seguenti parti:

- conto economico generale che pone a confronto il complesso dei costi e dei ricavi di esercizio;
- i singoli servizi, analizzati come centri di ricavo e di costo, con particolare attenzione all'analisi della composizione del personale per servizi.
- il riepilogo dei costi della struttura centrale
- la ripartizione degli oneri tra i comuni consorziati
- il conto economico generale triennale

Si ritiene opportuno esplicitare i criteri sui quali è basata la redazione del presente Piano.

CRITERI DI COSTRUZIONE DEI COSTI

Il punto di partenza per la redazione del Piano sono stati i volumi di attività dei servizi sotto elencati, così come disponibili presso la struttura di controllo di gestione di Sercop, e come derivanti dai confronti con i servizi sociali dei comuni.

In particolare si fa riferimento ai seguenti servizi finanziati prevalentemente con risorse comunali:

- Tutela minori
- Trasporto disabili
- Nucleo inserimenti Lavorativi (NIL)
- Assistenza domiciliare minori (Sesei)
- Assistenza domiciliare anziani e disabili (SAD e voucher)
- Servizio sociale professionale
- CSE/SFA/CDD
- Servizio affidi
- Spazio neutro
- Progetti speciali
- Ufficio protezione giuridica
- Asili nido

- Comunità disabili, CSS, RSD
- Housing sociale

I servizi di cui sopra sono stati analizzati come specifici centri di costo per quanto riguarda il personale impiegato e i costi direttamente imputabili ai servizi stessi. I costi generali di funzionamento, quando non imputabili ai servizi, sono invece stati raggruppati nel centro di costo “oneri centrali”.

L’anno di riferimento utilizzato è il 2016, ma in particolare sono state effettuate proiezioni relative allo sviluppo della spesa per il 2017.

I costi del personale assunto sono i quelli effettivi comunicati dall’ufficio personale tenendo conto dei rinnovi contrattuali. Per quanto riguarda i servizi esternalizzati si sono costruiti costi a standard sulla base degli appalti aggiudicati.

I relativi valori di previsione per l’anno 2017 sono stati inseriti in base ad una stima dei costi costruita partendo dagli attuali volumi di utenza e dalle tariffe giornaliere applicate dalle rispettive unità di offerta: si ritiene questo criterio sostanzialmente attendibile.

Come è già evidente nell’ordinaria attività di gestione dei servizi sociali a livello comunale, i volumi di attività dei servizi fotografati ad un dato istante rappresentano una buona approssimazione della realtà, ma rimangono suscettibili di evoluzioni e variazioni non sempre facilmente prevedibili, anche in corso d’anno.

Il quadro rappresentato costituisce un riferimento affidabile, con la consapevole cautela connessa a fattori imprevedibili che potrebbero modificare i volumi di servizio e i relativi costi (soprattutto per quanto attiene alla tutela minori)

Per quanto attiene ai costi di struttura e generali, essi hanno un impatto rispetto ai servizi gestiti pari al 2,28%.

CRITERI RELATIVI AI RICAVI

L’equilibrio economico di Sercop è ottenuto mediante l’iscrizione di trasferimenti da parte degli enti consorziati, oltre che dalle ordinarie fonti di finanziamento dei servizi sociali come illustrate al precedente cap. 2

Per quanto riguarda le fonti imputate a ricavo sono da estendere le seguenti considerazioni:

- Il FNPS e il FNA non risultano ancora assegnati con dgr al momento della formulazione del presente piano, pertanto sussiste una lieve incertezza che si spera si potrà sciogliere nei primi mesi dell’anno;
- Parimenti il fondo sociale regionale, non è ancora assegnato (solitamente la dgr di dotazione viene deliberata nel primo semestre dell’anno): si ritiene tuttavia che in relazione alla sostanziale stabilità nel finanziamento della suddetta partita da parte della regione negli ultimi 20 anni, di poter appostare con ragionevole prudenza l’entrata relativa al suddetto fondo, secondo un criterio storico, in continuità con la dotazione dell’anno 2015.
- Da ultimo le risorse derivanti dalle quote di compartecipazione degli utenti ai servizi disabili sono stimate in base ai ricavi riscossi nel 2016. È un dato che viene costantemente monitorato; in caso di insoluti seguenti al doppio sollecito si procederà ad una diffida a mezzo avvocato prima di procedere con l’ingiunzione.
- Le risorse derivanti dalle rette dell’asilo nido di Arese sono stimate sulla base dell’andamento misurato nell’ultimo trimestre 2016.
- Per quanto riguarda il fundraising sono state imputate esclusivamente le quote effettivamente assegnate con provvedimenti degli enti assegnatari o di erogazione.

All'interno della citata composizione, come peraltro avviene nei bilanci comunali, le componenti relative ai diversi ricavi extra comunali, sono assunte come variabili indipendenti, non condizionabili con alcuna scelta di Sercop (anche le quote di compartecipazione sono date); la componente dei trasferimenti dai comuni è quindi quella che assicura il pareggio del conto economico ed è considerata quale ricavo aziendale ottenuto come differenza tra costo del servizio e entrate derivanti da altri enti e da utenza.

Sono state incluse tra i ricavi consortili solo le quote di FSR in corrispondenza dei servizi conferiti dai comuni; per i comuni che non hanno conferito alcuni servizi il FSR sarà regolarmente distribuito secondo i criteri definiti.

I seguenti servizi sono finanziati in maniera mista con quote derivanti dai comuni associati e quote di FSR, nelle proporzioni evidenziate nei rispettivi conti economici sintetici:

- assistenza domiciliare minori (educativa)
- tutela minori
- assistenza domiciliare disabili.
- CSE / SFA
- Contributi affido

E sono quindi soggetti ad eventuali modificazioni dell'assegnazione delle risorse rispetto alla stima a "quote storiche"

I servizi seguenti sono invece finanziati con risorse provenienti esclusivamente dai comuni

- trasporto disabili
- nucleo inserimenti lavorativi
- Progetti speciali
- Ufficio protezione giuridica
- Asili nido

Da ultimo i servizi diurni e residenziali a favore di disabili sono finanziati in maniera mista con quote derivanti dai comuni e quote di compartecipazione a carico dell'utenza: sono soggetti quindi ad eventuali modificazioni e oscillazioni (nella quota a carico dei comuni) nel caso in cui la compartecipazione degli utenti dovesse rivelarsi problematica. Rimane quindi più aleatoria la stima delle effettive riscossioni delle quote di compartecipazione degli utenti.

I conti economici sintetici che compongono i centri di costo riportano in modo scalare la composizione delle fonti di finanziamento relativa ad ogni servizio, esplicitando la quota derivante dalle fonti extracomunali e ottenendo quella attribuibile ai Comuni soci per differenza.

CRITERI DI RIPARTIZIONE DEGLI ONERI TRA I COMUNI

La tabella di ripartizione dei costi tra gli enti evidenzia una suddivisione così articolata: essa riporta in colonna tutti i servizi gestiti evidenziando:

- il costo lordo del servizio
- i ricavi imputabili al servizio

- il costo netto da ripartire tra gli Enti.

Il costo netto di ogni servizio è ripartito proporzionalmente tra i Comuni in base al mix di due fattori, che di fatto rappresentano due quote:

1. Quota solidale: basata sul numero di abitanti residenti in ogni comune; ciò significa che la quota di partecipazione ad un servizio è attribuita indipendentemente dal consumo che ogni ente consorziato ne effettua, secondo un criterio che è detto “assicurativo”. Essa è in genere usata per la ripartizione dei costi fissi o semifissi.

2. Quota a consumo: basata su un parametro (ad. es numero di utenti o numero di ore lavorate) che rappresenti il consumo e quindi l'utilizzo diretto dei servizi aziendali da parte di ogni comune; l'attribuzione della quota viene effettuata definendo un “costo unitario medio” del servizio (costo totale netto/numero utenti o numero ore ...) e moltiplicando detto costo per il numero di utenti (o ore di servizio, o) in carico ad ogni comune.

Questo criterio è invece usato di preferenza per la ripartizione delle quote variabili e comunque con un elevato tasso di volatilità.

Per ogni servizio viene indicato in testa alla colonna la percentuale dedicata alla quota solidale e quella relativa alla quota a consumo.

La composizione percentuale delle due quote è una decisione strategica che risponde dunque a diverse filosofie e visioni rispetto ai livelli di integrazione della gestione associata; essa rimane quindi una delle decisioni strategiche di competenza dell'Assemblea consortile, ai sensi dello statuto.

La somma delle contribuzioni derivante da ogni singolo servizio e dalla colonna dei costi generali fornisce la quota annua di competenza di ogni Comune per la fornitura dei servizi consortili.

Ai comuni dell'ambito del rhodense viene imputata la quota di costi (proporzionali ai criteri di cui sopra) al netto dei ricavi derivanti dalle citate fonti (FNPS, FSR, FNA) che sono assegnate a Sercop, quale capofila del piano di zona, per conto dei nove comuni del rhodense.

Al Comune di Nerviano viene imputata una quota di costi (proporzionali ai criteri di cui sopra) al lordo dei contributi statali e regionali ordinari e straordinari incassati dal rhodense; il Comune di Nerviano pertanto corrisponderà una quota di copertura del costo dei servizi di ammontare proporzionale ai contributi regionali e statali appostati dai comuni del rhodense in relazione alla programmazione annuale dei suddetti fondi definita dal rhodense che è definita nel foglio di riparto quale “quota di perequazione dei ricavi propri dell'ambito del rhodense”.

I COSTI GENERALI DELLA STRUTTURA

Struttura amministrativa centrale

La struttura amministrativa centrale prevede il direttore e 2 unità di personale amministrativo tpe dedicato alle funzioni di contabilità e personale e una unità TPE dedicata ad amministrazione appalti e trasparenza.

SITUAZIONE FINANZIARIA

Il contratto di servizio sottoscritto con tutti i comuni dell'ambito nell'anno 2011, con scadenza a luglio 2018, fissa modalità e tempi di liquidazione a Sercop della quota a carico dei comuni.

I flussi di cassa sono previsti in modo da generare la liquidità che consenta l'ordinaria operatività dell'azienda: sono previste tre tranches di pagamento del contributo consortile evidenziate all'art. 9 del contratto di servizio. Il versamento della quota a saldo sarà effettuato sulla base del consuntivo, che evidenzia l'effettivo consumo di servizi effettuato dai comuni rispetto al preventivo.

Nel 2016 si è attuato un piano di rientro per il Comune che aveva accumulato una situazione debitoria consistente nei confronti di Sercop; il piano di rientro è stato sin qui onorato e ha comportato l'assenza di problemi finanziari nell'anno 2016: la situazione per il 2017 si presenta quindi tendenzialmente allineata al fabbisogno finanziario dell'azienda.