



Piano programma

Budget economico analitico - anno 2020

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, Giuseppe Cangialosi, Daniela Cattaneo, Katia Costa, Cristina Daverio, Annamaria Di Bartolo, Marcella Maselli, Roberta Monti, Francesca Musicco, Laura Raimondi e Federica Rivolta, Daniele Valerio.

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. 3
1. Inquadramento prospettive	pag. 3
1.1 il quadro generale	Pag. 3
1.2 gli sviluppi della gestione in sintesi	Pag. 4
2. Sercop - Identità aziendale	Pag. 5
2.1 la vision rispetto ai problemi sociali	Pag. 5
2.2 una struttura per rispondere ai bisogni sociali	Pag. 6
2.3 la rete dei servizi territoriali: i rapporti con i Comuni	Pag. 8
2.4 la rete dei servizi territoriali: i rapporti con gli attori del sistema socio assistenziale	Pag. 8
2.5 programmazione e gestione	Pag. 9
2.6 il fund raising	Pag. 10
3. Assetto organizzativo e governance	Pag. 11
4. I ricavi e i costi	Pag. 13
4.1. l'analisi delle fonti di finanziamento	Pag. 13
4.2. la composizione della spesa e i volumi dei servizi	Pag. 19
5. Le unità di offerta e i servizi	Pag. 27
5.1 Area minori	Pag. 28
5.2 Area disabili	Pag. 49
5.3 Area anziani	Pag. 63
5.4 Area inclusione sociale	Pag. 74
5.5 Progetti innovativi e sperimentali	Pag. 89
5.6 La programmazione zonale	Pag. 95
6. Piano degli obiettivi aziendali	Pag. 98
7. Piano delle sedi	Pag. 106
8. Piano di personale	Pag. 107
9. Piano degli appalti	Pag. 113
10. Piano della formazione	Pag. 114
10. Contratto di servizio - modello organizzativo e funzionale del servizio tutela minori	Pag. 115
11. Nota esplicativa al conto economico	Pag. 136
Glossario delle sigle	Pag. 141
Budget 2019 - Conto economico analitico – budget triennale	allegato

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 perché la lettura congiunta di tutti questi documenti, intimamente connessi tra loro, costituisce la base per la definizione e comprensione degli obiettivi e delle strategie aziendali, nonché il primo strumento per l'esercizio di controllo analogo ex ante, che fornisce la base per la verifica in corso d'anno della realizzazione degli obiettivi.

Quindi, non solo 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 2020.

1. Inquadramento e prospettive

1.1 il quadro generale

Il 2020 è il tredicesimo 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 è pari a oltre 28,35 milioni di euro con una crescita di circa l'11% rispetto all'anno precedente. Il 2020 è il settimo anno di consistente sviluppo ed oggi l'azienda è il principale soggetto gestore di servizi del territorio.

L'incremento del valore della produzione previsto per il 2020 è prevalentemente da ascrivere:

- All'entrata a regime per un intero delle attività delle RSA e RSD di Lainate, la cui gestione era passata a Sercop dall'aprile 2019, che comporta un aumento di valore della produzione di oltre 1,5 milioni di Euro.
- ad un incremento dei volumi di prestazioni richieste dai comuni in particolare nelle aree disabili e dell'assistenza scolastica dei minori.

Dal punto di vista della composizione dei ricavi, la gestione della RSA modifica ulteriormente l'assetto delle fonti di finanziamento dei servizi di Sercop: mentre fino al 2018 gli acquisti dei servizi da parte dei comuni comportavano ricavi variabili tra il 75% e l'80% del totale, dal 2020 i ricavi per servizi ai comuni si attestano al 56% e si ritiene che nel triennio potrebbero mantenersi intorno a questo valore.

Nonostante questa evidenza, si evidenzia, nelle previsioni 2020 una fase di crescita dei volumi di servizi richiesti dai comuni, che accompagnata al permanere delle criticità economiche in capo agli enti locali, comporta la continua attenzione alla razionalizzazione delle attività di produzione dei servizi.

I principi ispiratori

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 è realizzata attraverso un 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, pur mantenendo una pari attenzione alla qualità degli interventi.

Questo comporta la necessità di mantenere una attenzione strategica 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 integrativi alle risorse pubbliche per la gestione di servizi innovativi e sperimentali
- al controllo e contenimento sui costi unitari dei servizi attraverso un'attività sistematica di controllo di gestione e conseguente riduzione delle diseconomie interne ai servizi.

Gli elementi descritti non sono una dichiarazione generica di intenti, ma rappresentano l'attenzione prioritaria assegnata ai coordinatori specialistici dei servizi.

nel 2020 sarà portato a compimento con le ultime misure il nuovo modello organizzativo messo in opera dal 2019, finalizzato ad allineare la crescita della dimensione aziendale con l'imperativo di gestire servizi di qualità con la massima attenzione alla sostenibilità economica.

L'entrata a regime dal 2020 della gestione della Rsa/Rsd aumenta la sostenibilità generale del sistema rhodense, ma aumenta soprattutto l'integrazione dei servizi in capo ad un soggetto che può garantire una ricomposizione dell'offerta dei servizi a tutto vantaggio della qualità dei servizi stessi e soprattutto della fruibilità da parte dei cittadini.

1.2 gli sviluppi della gestione

I principali elementi di sviluppo di nuovi interventi e attività rivolte all'utenza sono :

1. L'entrata a regime della gestione della Rsa Rsd di Lainate (il cui avvio si è realizzato, come previsto, dal 1 aprile 2019) che ha comportato la progressiva transizione verso un modello di intervento a più elevata "intensità sanitaria" e che intende collocare la Rsa quale punto nodale per le strategie rivolte alla non autosufficienza dell'ambito: esse si svilupperanno a partire dal corrente anno in una logica di risposta ai crescenti bisogni delle famiglie del territorio anche se non ospiti della Rsa. Sul fronte interno alla struttura l'anno 2020 sarà impegnato nel consolidamento delle modalità di intervento della nuova gestione e alla realizzazione dei lavori previsti, consistenti nella realizzazione di un nuovo spazio polifunzionale, di una nuova camera mortuaria e nel rifacimento di pavimentazioni e controsoffittature all'interno della struttura. Il tasso di saturazione della struttura dal mese di luglio è pari a oltre il 99, 5%
2. In continuità con quanto detto al punto precedente si procederà all'attivazione di uno sportello sperimentale presso la Rsa di Lainate (che risponde ad un bisogno più volte riscontrato in questi mesi) finalizzato ad aiutare le famiglie a costruire una rete valida ed efficace intorno ai bisogni dell'anziano fragile al domicilio, orientando le persone verso i servizi e accompagnandole verso la costruzione e la ricomposizione di un sistema di interventi necessari ad affrontare i bisogni della persona non autosufficiente.
3. Definizione e implementazione delle attività territoriali connesse con il reddito di cittadinanza e finanziate dal Piano Povertà secondo le indicazioni provenienti dal Tavolo delle politiche sociali; nel corso del 2019 è stata messa a punto una struttura operativa e di governance insieme agli altri enti coinvolti, in grado di elaborare e, per quanto di competenza, di coordinare l'attivazione dei progetti utili alla collettività (PUC).

4. Revisione del protocollo per le dimissioni protette secondo le indicazioni del tavolo delle politiche sociali, in collaborazione con Asst rhodense, con gli ambiti distrettuali di Garbagnate e Corsico.
5. Per quanto attiene al sistema Piano di Zona la attivazione del tavolo disabilità finalizzato ad avviare un percorso di approfondimento per l'applicazione del budget di cura, che comporterà nel 2020 l'attivazione di una serie di percorsi di formazione congiunta tra operatori Sercop, comunali e del terzo settore operante nell'ambito.
6. Definizione di una nuova unità di offerta sperimentale quale proseguimento dell'esperienza del Cse piccoli di Via Cividale a Rho, rivolto a bambini disabili, che in questi anni ha contribuito a riportare sul territorio del rhodense utenti che in precedenza avevano dovuto cercare servizi idonei fuori territorio.
7. In concomitanza con la presentazione, nel 2020, dei nuovi assi di finanziamento dei progetti europei si prevede di una intensa attività di ricerca fondi per l'attivazione di nuovi progetti e interventi, centrati prevalentemente sull'area anziani e domiciliarità nonché su misure per il sostegno degli interventi di welfare di comunità al fine di dare continuità al progetto Oltreipermetri.

Oltre ai suddetti elementi interni alle scelte aziendali vi è da considerare, soprattutto in sviluppo triennale, un elemento esterno connesso con l'ambiente in cui Sercop opera, le scelte degli enti programmatori e di quelli che hanno significative integrazioni o addirittura interdipendenze con i servizi: segnatamente Regione Lombardia, Ats Milano, Asst rhodense; il punto relativo al protocollo delle dimissioni protette ne è un tipico esempio.

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 (fondi nazionali e regionali) potrebbero condurre alla necessità di un tempestivo aggiustamento dell'assetto dei servizi attualmente previsto. Oppure scelte di conferimento di servizi da parte dei comuni, che si rendessero necessarie in corso d'anno, potrebbero comportare modificazioni rispetto alla pianificazione qui rappresentata con ricadute gestionali da valutare 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 è inserita in un ecosistema in costante movimento e deve rispondere ai bisogni in continua evoluzione.

2. Identità aziendale

2.1 - la vision rispetto ai bisogni sociali

Lavorare insieme è 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 intervengono nell'affrontare i bisogni sociali. 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.

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 alla **costruzione di una rete di alleanze e collaborazioni** con gli altri attori e soggetti del welfare locale finalizzato, fin dove possibile ai una ricomposizione dell’offerta dei servizi **verso un sistema integrato in grado di rispondere al meglio ai bisogni unitari delle persone (evitando la frammentazione delle prestazioni)**

In tal senso si orienta tutta l’azione aziendale ma in particolare per il 2019:

- L’attivazione dello sportello sperimentale per l’accompagnamento alla ricomposizione dei servizi **“intorno”** agli anziani non autosufficienti;
- La revisione del protocollo dimissioni protette con numerose collaborazioni interistituzionali;
- Adesione del servizio tutela minori all’implementazione delle Linee di indirizzo nazionali sull’intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità (P.I.P.P.I.)
- L’attivazione del tavolo disabili per la valutazione della fattibilità dell’approccio del budget di cura

Tenendo presente le complessità di coordinare, tenere insieme e condurre ad omogeneità modi di operare radicati internamente ai servizi e alle routine quotidiane degli operatori provenienti da diversi enti e istituzioni oltre che con diverse culture professionali. 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.

2.2 - Una struttura per rispondere ai bisogni sociali

Sercop ha maturato 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, che costituisce certamente un architrave stabile per il futuro: siamo di fronte cioè ad un organismo con un orientamento e una finalizzazione chiara, “la gestione dei servizi”, che esprime una competenza sia in termini tecnici (di servizio sociale) che organizzativo-gestionali. La tensione costante è quella di armonizzare la qualità dei servizi e quindi la dimensione dell’efficacia degli interventi nei confronti dei cittadini, con la variabile organizzativa e la sostenibilità economica, che in un quadro di risorse decrescenti, indica la necessità continua di ricercare l’efficienza.

In particolare ci si concentra sul flusso delle decisioni, rispetto al quale è essenziale un’attenzione al processo.

Si tratta cioè di coniugare armonicamente e intenzionalmente quattro dimensioni:

- le scelte politiche (**indirizzo politico**),
- la sostenibilità economica (**strategie economiche**),
- la gestione organizzativa (**competenze organizzative**),
- la visione tecnica operativa (**competenze tecnico-sociali**).

Si genera così una circolarità tra la rappresentazione dei problemi (che deriva principalmente dal livello tecnico) e quella delle decisioni strategiche che è di pertinenza della dimensione politica.



Il grafico può quindi essere letto secondo le due direttrici rappresentate dalle linee rosse, e sarà tanto più funzionale quando entrambe le direzioni saranno capaci di comunicare e contaminarsi; quindi la lettura del grafico deve iniziare dal blocco relativo alla tutela delle persone e risalire secondo una coerente rappresentazione dei bisogni e dei problemi alle visioni strategiche (politiche) a loro volta da armonizzare con le strategie economiche e organizzative al fine di realizzare servizi di qualità e appropriati.

L'**organizzazione dei servizi** rappresenta la chiave 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 nella direzione di:

- una ricomposizione dell'offerta di servizi rivolta agli utenti verso una maggiore integrazione degli interventi;
- una omogeneizzazione e di una razionalizzazione delle risorse umane ed economiche
- una tendenza continua all'innovazione sia dei servizi che dei processi di erogazione in modo da rispondere sempre meglio ai bisogni dell'utenza.

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, pur sempre più gravati da vincoli burocratico amministrativi, 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.

2.3 - la funzione strumentale di Sercop nel modello di relazione istituzionale 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 luogo di produzione dei servizi e 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 di intervento dei comuni. Nello stesso tempo i comuni esercitano una funzione di controllo sulla capacità di Sercop di raggiungere gli obiettivi, anche attraverso gli istituti di recente definiti con la modificazione dello Statuto (in particolare art. 46 bis).

In quest'ottica Sercop ha sempre rinforzato il ruolo di ente strumentale, di servizio per i Comuni, senza il quale l'azienda perderebbe il suo senso di esistere ed operare.

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.

Il rapporto tra comuni e azienda non comporta allora una “perdita di controllo” sui servizi da parte dei comuni, ma anzi una maggiore possibilità di incidere sulle politiche sociali e su servizi gestiti in modo da rispondere agli obiettivi definiti dai comuni stessi.

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, che ha nel suo Dna 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.

2.4 - 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) nelle sue diverse articolazioni;
- il terzo settore operante nel territorio;
- le scuole del territorio;
- il Servizio di Neuropsichiatria Infantile;
- le forze dell'ordine (polizia locale e Carabinieri), soprattutto in relazione alle funzioni di tutela dei minori.

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 convergendo verso uno spirito di progettazione partecipata e di coprogettazione.

2.5 - programmazione e gestione

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

- ente gestore dei servizi (sia per l'ambito del rhodense che per il comune di Nerviano);
- 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.

L'assemblea dei sindaci ha 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.

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.

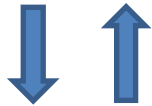
L'affidamento a Sercop dell'attività di supporto alla programmazione e la stabilizzazione della funzione (ormai dal 2008) ha consentito un costante incremento di professionalità e competenza delle risorse umane destinate all'attività.

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. Inoltre queste misure (vita indipendente, reddito autonomia, dopo di noi, bonus badanti, home care premium...), che rispondono a bisogni di cittadini del rhodense senza gravare sui bilanci dei comuni, richiedono una spiccata specializzazione e capacità tecnico organizzativa di rapida implementazione di nuovi servizi ed interventi. Si comprende che, proprio in relazione all'importanza di queste attività, risulti essenziale il possesso di un know how specifico sia tecnico che organizzativo, che consenta di confrontarsi alla pari con gli interlocutori delle istituzioni sovraordinate.**

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

PROBLEM SETTING: lettura e posizionamento strategico dei servizi in relazione ai bisogni del territorio è il luogo delle strategie e della definizione delle politiche:

CONTESTO/BISOGNI E PROBLEMI DEL TERRITORIO ⇌ RISORSE ⇌ INTERVENTI



PROBLEM SOLVING: definizione di priorità operative , ricerca di efficienza, alleanze, negoziazione



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 e le politiche e rimane di piena competenza del Tavolo delle politiche sociali composto dagli assessori dei comuni; L’area del “problem solving” è invece centrata sulla gestione dei servizi ed è di competenza della struttura aziendale.

Va 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.

2.6 - il fund raising progettuale

La ricerca di fonti di finanziamento esterne ai tradizionali fondi relativi al comparto dei servizi sociali 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; di fatto negli anni trascorsi tutte le innovazioni di servizio e le sperimentazioni attuate da Sercop sono state sostenute senza gravare sui comuni ma esclusivamente attraverso la finanza di progetto.

L’attività di fund raising progettuale, che già negli anni passati ha consentito di finanziare numerosi progetti, prevede i seguenti interventi (già finanziati) a valere sul prossimo triennio:

- Progetto Oltreiperimetri / Rica (che si concluderà nel 2020) – Presidenza del Consiglio
- Il progetto “vita indipendente” rivolto ai disabili (2020) – Ministero del lavoro – Regione Lombardia
- Piano operativa Metro sistema dell’abitare sociale rhodense (2018 – 2020) – PON partner comune di Milano

Come si vede nel 2020 vengono a scadenza due progetti molto importanti, che hanno costituito l’ossatura dell’attività innovativa di Sercop a partire dal 2015, con lo sviluppo di un sistema di welfare di comunità che ha rappresentato a tutti gli effetti una evoluzione del modello di welfare rhodense. In concomitanza con la presentazione, nel 2020 dei nuovi assi di finanziamento dei progetti europei si prevede di una intensa attività di ricerca fondi per l’attivazione di nuovi progetti e interventi, centrati prevalentemente su:

- interventi di welfare di comunità al fine di dare continuità al progetto Oltreiperimetri.
- Interventi innovativi di rete finalizzata al sostegno alla domiciliarità di persone anziane e non autosufficienti

3. Assetto organizzativo e governance

Dal 2016 è stata avviata una intensa attività di riorganizzazione delle funzioni aziendali, al fine di:

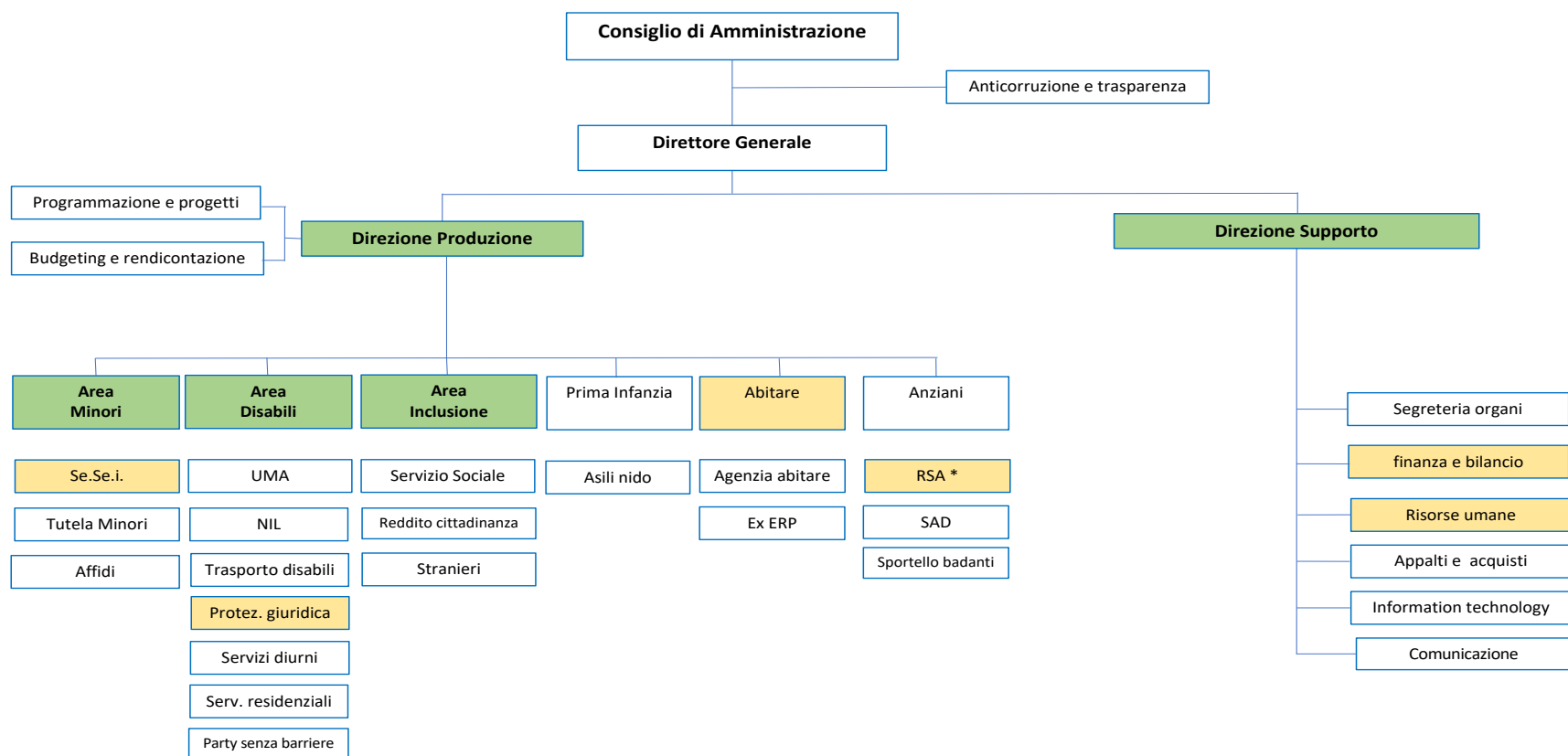
- Accompagnare lo sviluppo aziendale che, in ragione della delega di nuovi servizi ogni anno, ha accresciuto consistentemente la sua dimensione e la relativa complessità aziendale;
- Armonizzare la macchina amministrativa alle continue evoluzioni del contesto normativo che coinvolge anche le aziende speciali e che comporta l'adeguamento tempestivo 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.

L'organizzazione aziendale ha subito ripetute evoluzioni, necessarie per accompagnare “nella giusta dimensione” la crescita aziendale, ovvero senza costruire una struttura ipertrofica e sovradimensionata rispetto alle necessità operative, ma allo stesso tempo costituendo una base solida (in termini organizzativi, gestionali e normativi) su cui innestare la gestione operativa dei servizi; una struttura cioè che **non sia ingessata ma capace di ridisegnare il proprio profilo sulla base delle necessità e dei bisogni di produzione dei servizi.**

La dimensione organizzativa è la pietra angolare sulla quale costruire la gestione di servizi di qualità e evidentemente non è indipendente dal modello di produzione dei servizi scelto: la scelta di organizzativa per aree tecniche omogenee (disabili, minori, ..) è strettamente funzionale alla costruzione di un sistema a rete in cui i servizi interi alle aree siano connessi e interdipendenti, in omaggio al principio dell'unitarietà della persona.

Dal 2019, in relazione al considerevole sviluppo aziendale dovuto alla Rsa che ha comportato un incremento del valore della produzione pari a circa 5 milioni di euro, si è programmato un adeguamento organizzativo che costituisce una base correttamente dimensionata per la programmazione del corrente anno 2020.

Il modello organizzativo rimane dunque quello delineato lo scorso anno e vede degli sviluppi nel dimensionamento organico connesso alla funzione di organizzazione e gestione del personale nonché alle attività dirette derivanti dal piano povertà per l'attuazione delle misure comunali riguardanti il reddito di cittadinanza.



*La direzione di struttura della Rsa – Rsd di Lainate è attribuita al direttore generale dell'azienda

Tutti i costi generati dalla struttura organizzativa fanno riferimento al seguente Piano del personale e sono computati nel budget 2020 rispetto a tutte le figure individuate.

4. I ricavi e i costi

4.1. l'analisi delle fonti di finanziamento

Le fonti di finanziamento di Sercop sono in prevalenza derivanti da risorse comunali, anche se a partire dal 2019 si evidenzia un consistente riduzione della percentuale di ricavi da comuni in relazione all'ingresso della Rsa: in particolare si passa dal 74% circa del 2018 al 61,5% del 2019 al circa 56% della previsione 2020. Nello stesso tempo aumentano in modo significativo i ricavi da utenza (sempre derivanti dalla gestione della Rsa) che passano dal 2% del 2018 a quasi il 16 % del 2020: la composizione dei ricavi aziendali quindi cambia profondamente, dopo 10 anni di sostanziale stabilità.

La situazione delle fonti di finanziamento del 2020 combina tuttavia la riduzione della quota percentuale dei finanziamenti comunali con un incremento di valore assoluto dei volumi di servizi richiesti dai comuni stessi in relazione a incrementi dei bisogni sociali (in particolare nelle aree dell'assistenza educativa e scolastica e dei servizi diurni rivolti ai disabili).

In sintesi 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	2020		2019		2018		2017		2016		2015		2014	
	valore	%	valore	%	valore	%	valore	%	valore	%	valore	%	valore	%
fnps (e residui fnps)	900.580,55	3,18%	834.260,49	3,27%	668.600,51	3,22%	862.325,32	4,60%	808.671,35	4,73%	637.338,75	3,98%	231.906,60	1,63%
fna	300.000,00	1,06%	238.000,00	0,93%	200.000,00	0,96%	280.000,00	1,49%	315.000,00	1,84%	203.000,00	1,27%	410.550,11	2,89%
fsr	709.635,00	2,50%	686.065,00	2,69%	710.539,00	3,42%	765.751,00	4,08%	826.004,33	4,83%	774.192,00	4,84%	752.091,00	5,29%
comuni	15.975.556,53	56,36%	15.710.839,16	61,52%	15.402.139,47	74,17%	14.566.064,16	77,67%	13.844.112,57	81,00%	13.595.760,70	84,96%	11.364.700,90	79,93%
utenti	4.430.214,51	15,63%	3.274.854,06	12,82%	434.985,00	2,09%	498.716,00	2,66%	135.750,00	0,79%	114.094,70	0,71%	781.256,00	5,49%
fund rising	1.099.355,44	3,88%	1.110.221,83	4,35%	1.453.629,83	7,00%	622.499,00	3,32%	670.710,20	3,92%	144.174,40	0,90%	88.000,00	0,62%
città metropolitana		0,00%		0,00%	-	0,00%	352.583,04	1,88%	356.947,12	2,09%	338.813,50	2,12%	230.000,00	1,62%
altre entrate	4.931.897,89	17,40%	3.683.221,50	14,42%	1.896.001,97	9,13%	804.838,15	4,29%	133.256,32	0,78%	195.742,76	1,22%	592.232,00	4,17%
totale	28.347.239,91	100,00%	25.537.462,04	100,00%	20.765.895,79	100,00%	18.752.776,67	100,00%	17.090.451,89	100,00%	16.003.116,81	100,00%	14.218.830,00	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.

La delega della Rsa Rsd di Lainate (da aprile 2019) che si dispiega su un intero anno a partire dal 2020 ha comportato un consistente aumento di valore della produzione, dovuto a risorse che provengono da utenti (si veda incremento tra l'anno 2018 e il 2020) e dal fondo sanitario regionale (si veda l'incremento della voce altre entrate semre tra il 2018 e il 2020); di conseguenza la percentuale di ricavi dai comuni su riduce pur con un andamento ancora in aumento dei volumi dei servizi. In particolare si hanno le seguenti evidenze:

- FNPS: Il valore del fondo nazionale non ancora assegnato (si attende la dgr per la fine dell'anno) è rappresentato dall'attribuzione dell'anno corrente oltre all'utilizzo di avanzi derivanti da precedenti annualità; considerando l'andamento storico e la consistenza totale del fondo nazionale la quota di assegnazione al rhodense dovrebbe comunque essere coerente con cifra appostata sull'anno corrente, auspicando che la Dgr di ripartizione del fondo non ponga vincoli particolari all'utilizzo del fondo e che mantenga cioè il carattere di "risorse indistinte".

- COMUNI: L'andamento dei ricavi da comuni è in crescita rispetto al 2019, in relazioni a maggiori quantità di servizi domandati dai comuni. Rispetto allo sviluppo storico rappresentato in tabella si evidenzia una lieve crescita percentuale (1,7%) delle risorse comunali che sono da ascrivere, nel 2020, solo ad aumento dei bisogni e quindi dei volumi di servizi richiesti nell'area dell'assistenza educativa scolastica e dei servizi diurni disabili.
- UTENZA: i ricavi si incrementano di circa 1.200.000 rispetto al 2019 in relazione delle quote previste per gli utenti Rsa Rsd per l'intero anno, tenendo conto che dal luglio 2019 si è avuta una saturazione della struttura pari a oltre il 99,5%; le altre entrate da utenti sono tendenzialmente costanti rispetto al 2019. Allo stato attuale Sercop, che fino al 2013 non riscuoteva alcuna retta di servizio dagli utenti, si occupa delle riscossioni dirette delle rette dei Cdd, di quelle degli asili nido di Arese e Pero e Lainate, di quelle della Rsa e Rsd.
- 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, tenuto conto che gli interventi (buoni) saranno attivati esclusivamente nel caso di finanziamento del fondo.
- 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 anni il finanziamento del fondo ha subito leggeri tagli da parte di regione con un andamento di progressiva, seppur lieve, contrazione; nel budget sono stati appostati valori in continuità con gli andamenti storici degli ultimi anni sui servizi tutela minori, sul servizio educativo integrato (sesei), sugli asili nido, e sui servizi diurni disabili (Cse e Sfa): l'appostazione delle quote del fondo a budget dovranno quindi essere confrontato con il valore derivante dal riparto regionale non appena verrà approvata la Dgr di finanziamento. 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.
- FUND RISING: Anche nel 2020 il ricavo è fondamentalmente dovuto al progetto Rica, e rappresenta quasi il 4 % del fatturato aziendale. Come già accennato la ricerca fondi già avviata nel 2019 potrebbe portare ad ulteriori finanziamenti a valere dalla metà dell'anno 2020, che non vengono prudenzialmente appostati nel presente budget in quanto non ancora certi al momento di redazione del documento.
- ALTRE ENTRATE: in questa voce sono appostate tutte le categorie di ricavi che non sono ricomprese nella precedenti voci, di conseguenza costituisce una posta composita di fonti di diversa natura e presenta un andamento oscillante in relazione alle diverse attività; l'incremento significativo del 2020 è dovuto alle quote di fondo sanitario ascrivibili alla Rsa Rsd, nonché alle attività connesse al reddito di cittadinanza sia per quanto attiene agli interventi diretti sia per quanto attiene alla quota di "piano povertà" relativa all'equipe di lavoro assunta per la progettazione sui casi RdC. Gli altri ricavi significativi sono connessi al fondo nazionale per il sostegno dell'asilo con il quale è finanziato il progetto di accoglienza per richiedenti asilo SIPROIMI e le risorse regionali per gli interventi di assistenza educativa rivolta ai disabili delle scuole superiori.

Per quanto attiene invece alle fonti di finanziamento stato / regione, va considerato, 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. 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' evidente che se le fonti citate dovessero subire una contrazione all'atto dell'assegnazione potrebbero generarsi significative ripercussioni sul presente piano in particolare per quanto attiene al FSR e al FNPS: ad esempio una riduzione del FSR comporterebbe un quasi certo incremento della quota di finanziamento dei comuni

andando quest'ultimo a finanziare servizi come la tutela minori, l'assistenza domiciliare e gli asili nido; per converso significative contrazioni del FNPS; indurrebbero delle riflessioni sulla necessità di sostenere o sospendere (anche temporaneamente) i servizi che sono finanziati con lo stesso. Il FNA invece prevede attivazioni di strumenti ad hoc al momento del finanziamento e pertanto non comporterebbe significativi disagi rispetto ai servizi attivi.

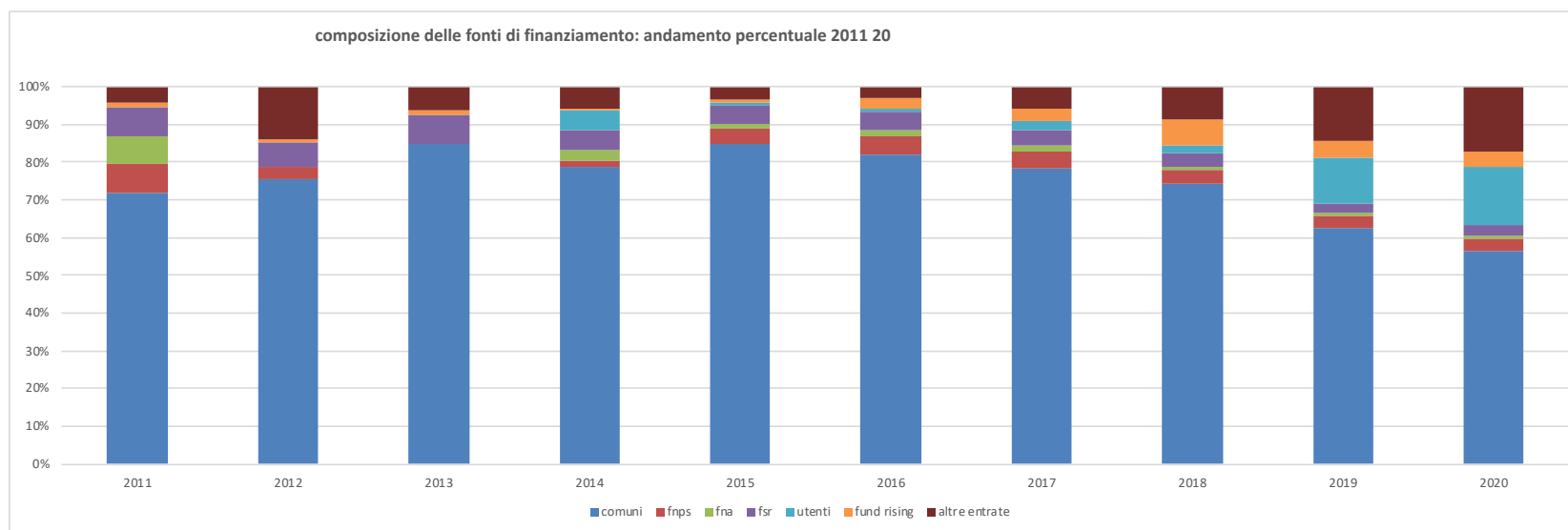
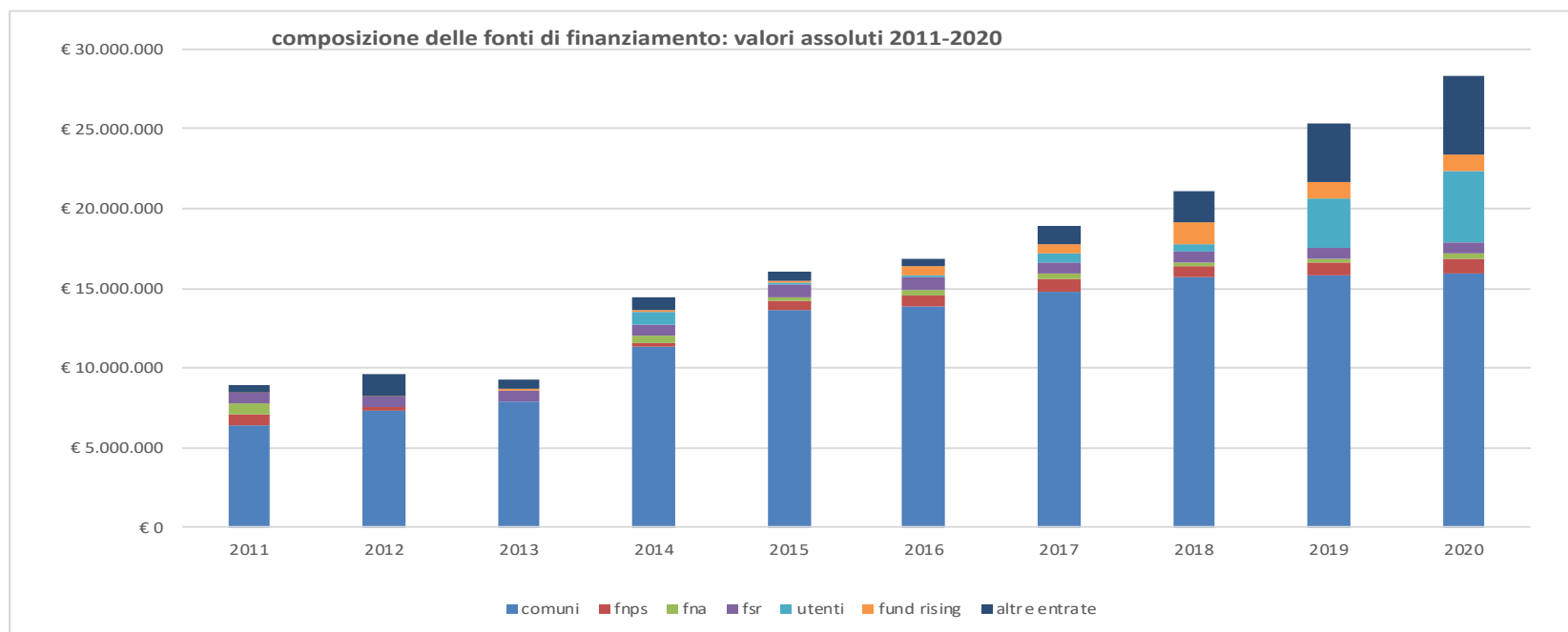
E' ormai una condizione strutturale procedere ad una programmazione dei servizi a "risorse incerte"; fare i conti con questo elemento significa assumere la pianificazione come un processo non statico bensì incrementale, che costruisce ipotesi in itinere in relazione alle progressione delle informazioni 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 Sercope delle relative relazioni con i Comuni soci.

Nel presente piano è formulata quindi una ipotesi di impiego del FNPS, e FSR in continuità con quella definita dal tavolo delle politiche sociali rhodense nel 2018, mantenendo dei margini di prudenza rispetto all'andamento storico delle quote assegnate negli ultimi anni.

In particolare gli impieghi del fondo nazionale politiche sociali sono sui seguenti servizi:

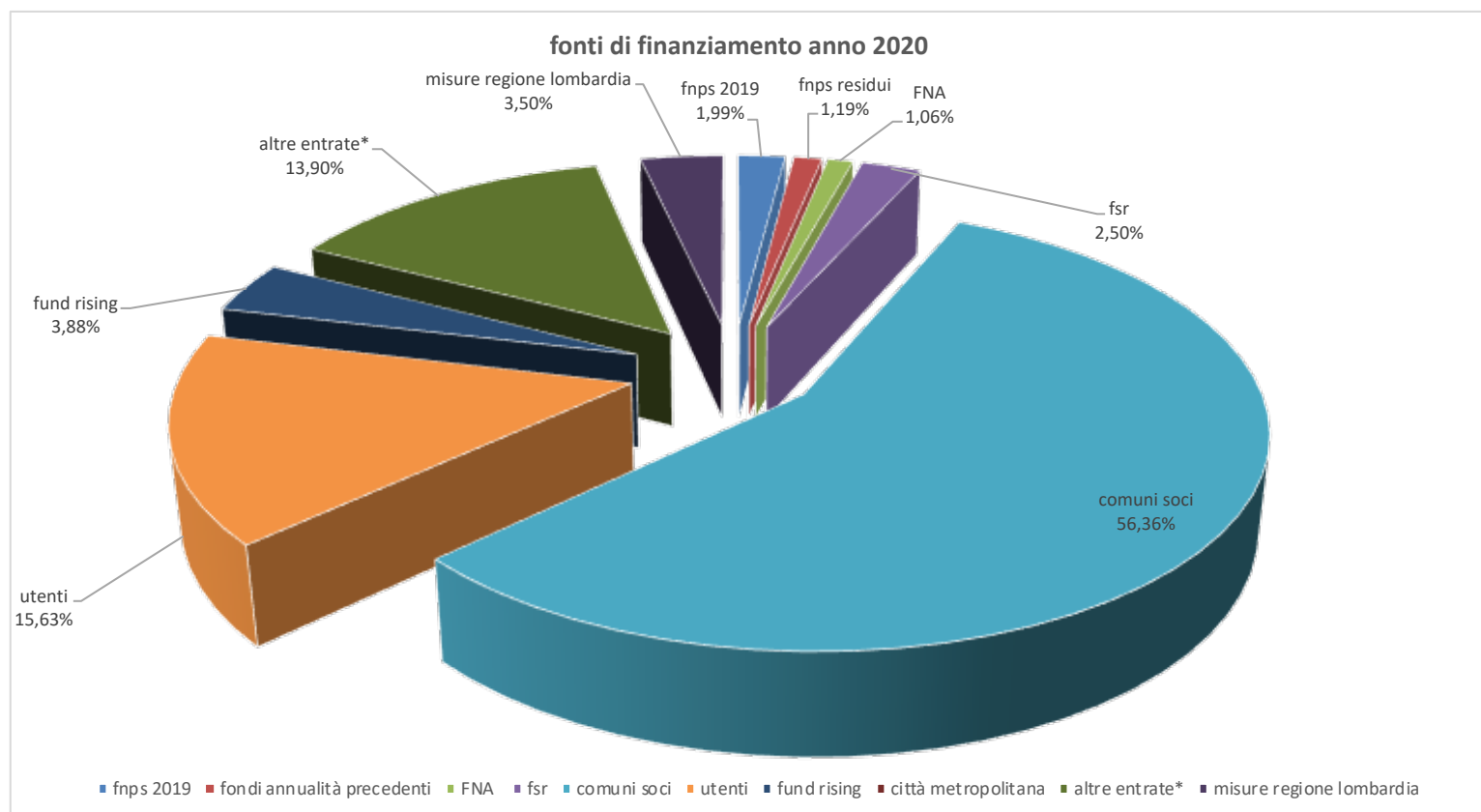
servizi	2020	2019	2018
ufficio di piano	100.000,00	100.000,00	100.000,00
voucher rhodense famiglia	50.000,00	50.000,00	30.000,00
alzheimer caffè	20.000,00	24.200,00	14.000,00
party senza barriere	38.250,00	49.686,10	51.087,00
sportello stranieri	46.000,00	54.180,00	56.000,00
Interventi di mediazione culturale	92.000,00	92.000,00	96.652,00
spazio neutro	123810,00	137.215,40	121.860,00
convenzione Aler	30.000,00	30.000,00	-
reddito di inclusione (ex Sia)	14.963,00	11.755,67	-
sportello amministratore di sostegno	5.000,00	4.960,00	5.000,00
Ricerca povertà educativa	30.000,00		

L'esame dei grafici seguenti mostra l'andamento dei ricavi negli ultimi 10 anni:

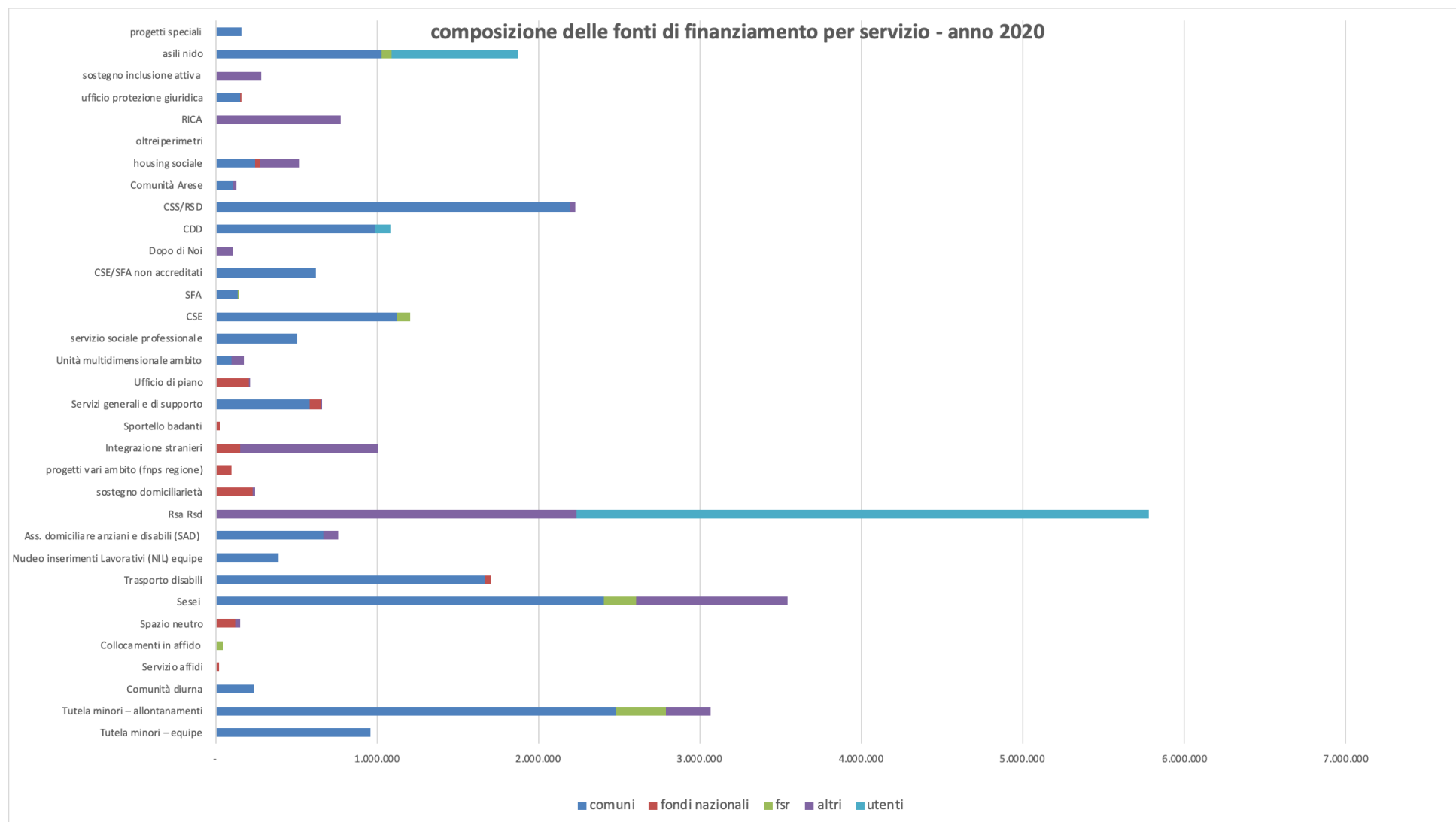


I grafici sopra rendono evidente quanto detto nella direzione di uno sviluppo significativo dei ricavi con evoluzione della composizione: la quota delle fonti comunali è tendenzialmente stabile dal 2018 mentre aumenta la quota degli utenti e delle altre entrate (dovuto a Rsa): la composizione più articolata delle fonti di finanziamento va a tutto vantaggio dei comuni: i servizi aziendali sono rivolti nella loro totalità ai comuni e ai cittadini rhodensi pur con un'a quota di risorse comunali che in proporzione si riduce. Si nota infatti che se nel 2015 Sercop dipendeva per l'85% circa da risorse comunali, oggi tale dipendenza è ridotta al 56% e si prevede che nel prossimo triennio queste quote possano rimanere tendenzialmente costanti. La differenziazione delle fonti conferisce all'azienda un assetto "industriale" sempre più stabile a tutto vantaggio dei comuni e con una possibilità più articolata di copertura dei costi generali.

Nel grafico qui sotto si fornisce un maggiore dettaglio dei ricavi per l'anno 2020



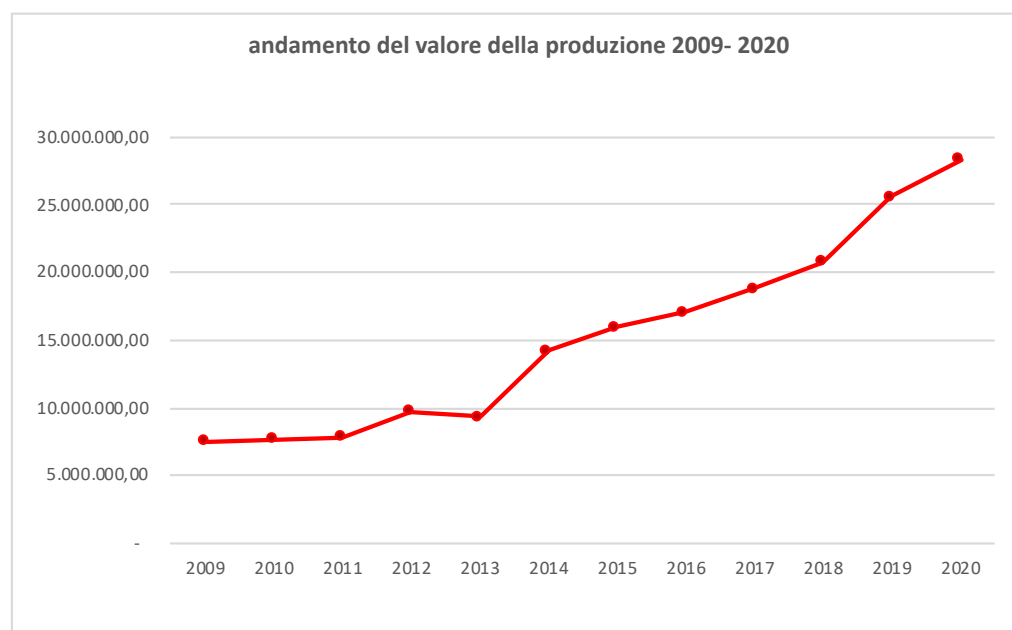
Nel grafico qui sotto sono riportati tutti i servizi gestiti e le quote di ricavi che li alimentano: il grafico costituisce una mappa sintetica che consente di evidenziare la provenienza dei ricavi che alimentano i servizi. Si ricorda le scelte di destinazione dei ricavi sono solo in parte frutto di scelte dei Comuni, perché in numerosi casi dipendono da vincoli derivanti da disposizioni regionali o statali.



I ricavi derivanti dai comuni sono proporzionali alla quantità di servizi acquistati/consumati dagli stessi, come si deduce dal foglio di “riparto” (nella parte finale del budget) dove sono evidenziati i consumi previsti per ogni servizio da parte dei comuni e i relativi prezzi totali.

4.2 composizione della spesa - volumi di servizi

Il valore della produzione complessivo di Sercop per l'anno 2020 è incrementato rispetto ai precedenti esercizi raggiungendo un ammontare previsto di circa 28.350.000 euro con un incremento rispetto al precedente esercizio pari a circa l'11%; per il settimo anno consecutivo si ripete un'intensa dinamica di crescita connessa nel 2020 all'entrata a regime sulla base di un intero anno della Rsa Rsd di Lainate, oltre che ad incrementi nel consumo di servizi da parte dei comuni soci. Si evidenzia che la gestione della Rsa del Comune di Lainate non genera alcun aggravio di costi generali o di costi dei servizi a carico degli altri comuni poiché il riparto dei costi dei servizi è computato sulla base dei centri di costo e quello dei costi generali è (da sempre) suddiviso in base al valore dei servizi conferiti e quindi grava proporzionalmente su chi contribuisce al valore della produzione aziendale.

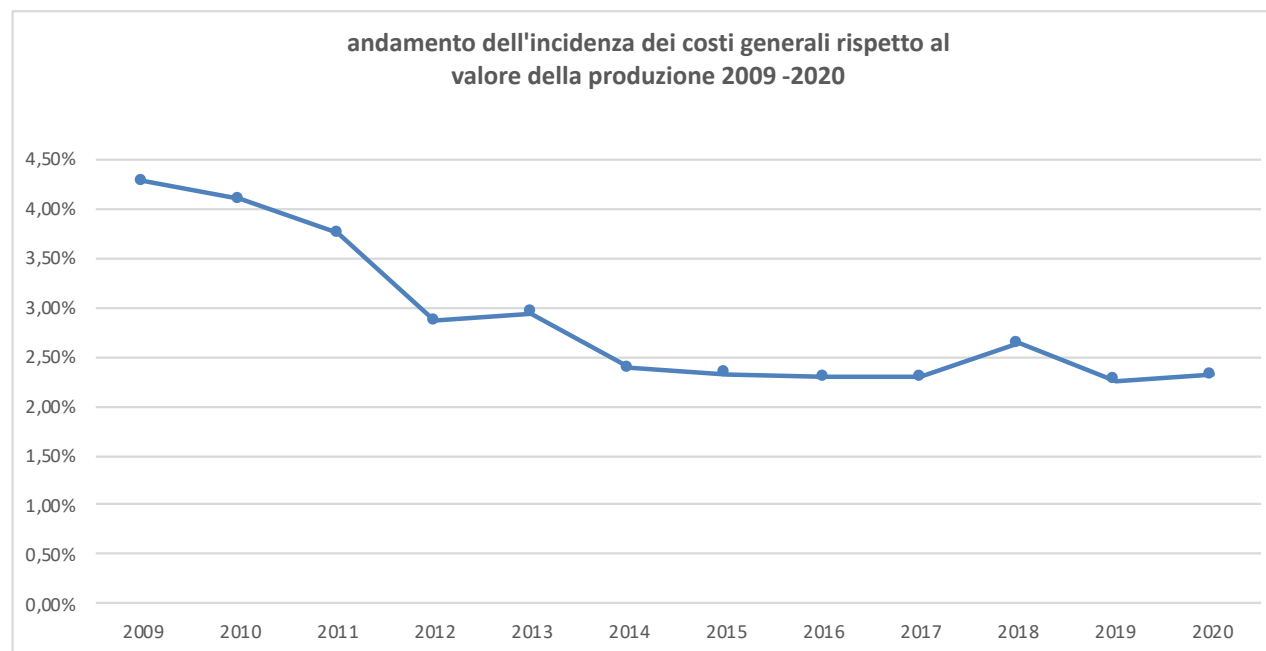


È importante evidenziare **che il rapporto tra il costo dei servizi gestiti e costi generali e di supporto a previsione 2020 rappresenta il 2,32%**, sostanzialmente stabile rispetto al 2019. L'incremento del valore della produzione ha generato evidentemente un incremento in valore assoluto dei costi generali proporzionale all'aumento del fatturato. Tale rapporto conferma l'estrema attenzione di Sercop 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 organizzazione produttiva orientata prevalentemente alla gestione dei servizi, sostenuta da una struttura amministrativa e di supporto che, per quanto incrementata negli ultimi anni (al fine di accompagnare la crescita della produzione e sostenere i consistenti oneri burocratici derivanti dal recente quadro normativo) mantiene una organizzazione essenziale

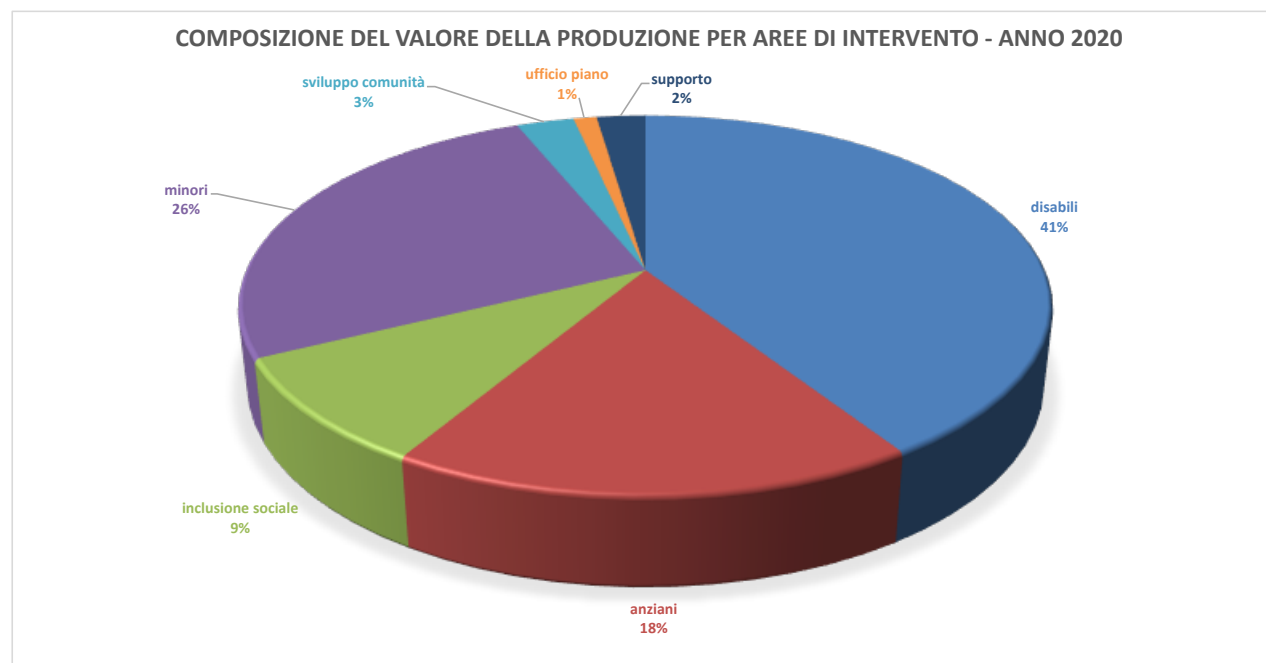
e sottile orientata al massimo contenimento dei costi. L'obiettivo dell'anno è mantenere in corso di gestione questo parametro previsionale che rappresenta uno dei nodi cruciali per la conferma della bontà del sistema azienda.

La dinamicità con cui Sercop ha risposto negli ultimi 6 anni ai continui incrementi di attività richiesti, sia dai comuni che dall'iniziativa aziendale verso l'innovazione dei servizi, hanno dimostrato che Sercop non è una realtà **ingessata ma capace di ridisegnare il proprio profilo (sia produttivo che amministrativo) sulla base delle necessità e dei bisogni di produzione dei servizi, mantenendo un elevato livello di efficienza coniugato con la qualità dei servizi.**

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

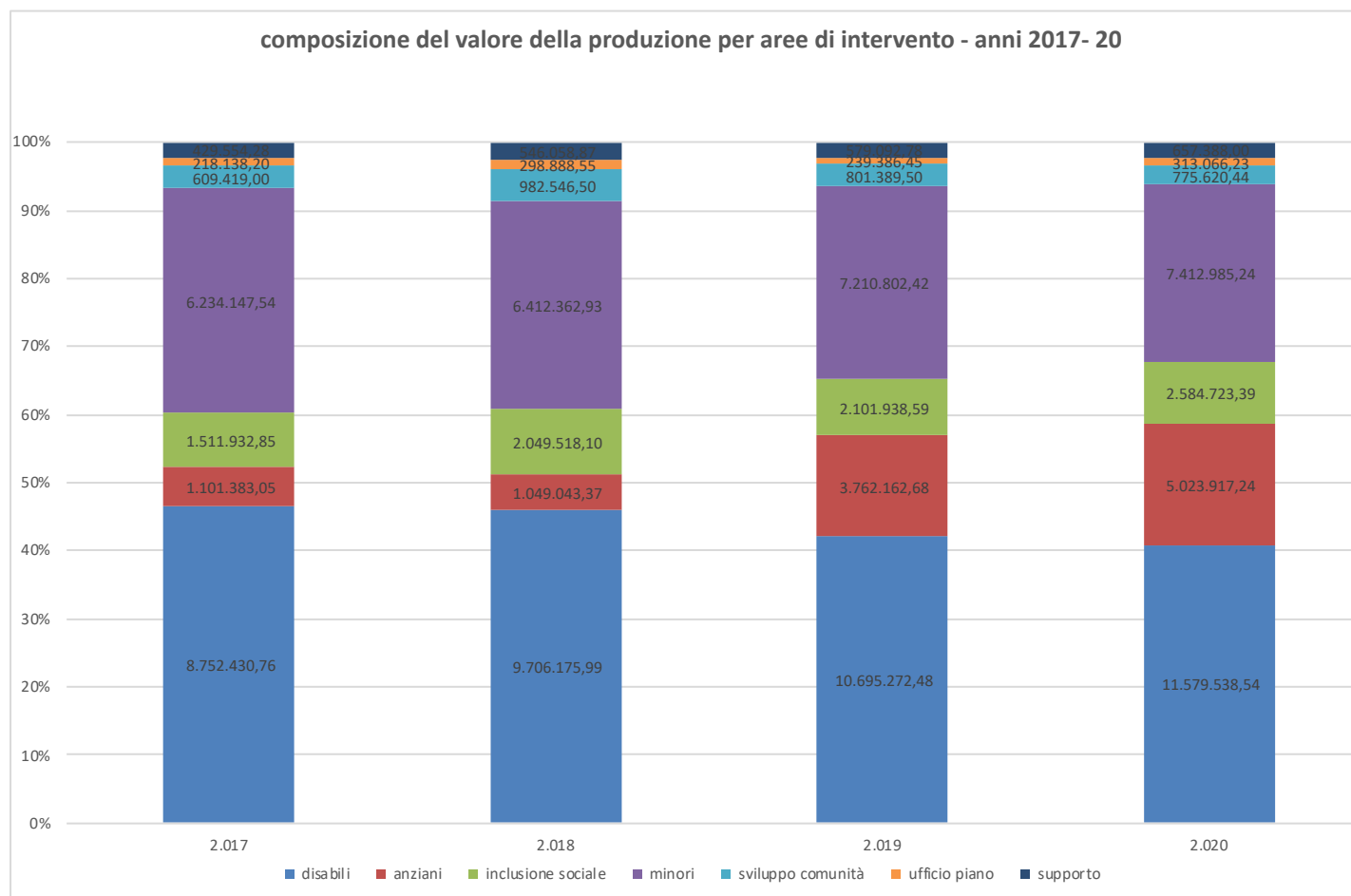


Gli ambiti di intervento dei servizi consentono una chiara visione dell'azienda prevalentemente orientata alle aree minori e disabili, che rappresentano il cuore degli interventi di Sercop ma anche in assoluto dei Comuni tenendo presente che le politiche agli anziani prevedono anche un consistente intervento da parte di altri enti cioè l'Inps attraverso i trasferimenti previdenziali e la Regione attraverso gli interventi di area socio sanitaria. In particolare le attività rivolte ai disabili dell'ambito del rhodense, già da alcuni anni, sono state affidate (dai comuni) interamente a Sercop; lo stesso dicasi per l'area minori ad eccezione degli asili nido (Sercop li gestisce per tre comuni) e di alcuni interventi di educativa scolastica.



Interessante osservare nel grafico qui sotto lo sviluppo quadriennale delle aree di intervento: se l'area disabili rimane quella dove Sercop investe la maggioranza delle sue risorse nel 2019 e nel 2020 si incrementa decisamente l'area anziani che passa dal 5% del valore della produzione nel 2017 al 18% del 20 in relazione all'avvio delle attività della Rsa. Questa è una occasione importante per avviare a partire dalla gestione della struttura un pensiero pluriennale rhodense rispetto alle politiche "long term care" nei confronti degli anziani: in. Tal senso nel 2020 si avvierà una progettualità sperimentale, finalizzata ad orientare e accompagnare le famiglie con anziani non autosufficienti al domicilio a ricomporre una rete di servizi di sostegno alla persona in modo da rendere sostenibile e procrastinare il più possibile la necessità di istituzionalizzazione.

In tal senso si evidenzia che la grande dimensione di Sercop ovvero la possibilità di essere gestori di una pluralità di servizi, favorisce lo sviluppo di progettualità innovative per rispondere meglio ai bisogni e consente di costruire integrazioni tra questi ultimi a tutto vantaggio degli utenti, contrastando la frammentazione degli interventi. .



Nelle tabelle e grafici seguenti si opererà un confronto tra:

- L'andamento della spesa per i singoli servizi gestiti da Sercop nel periodo 2017 – 2020
- L'andamento dei volumi dei servizi nel periodo 2012 – 2020
- L'andamento dei costi unitari dei principali servizi gestiti da Sercop per il periodo 2017 – 2020

Ciò consente, per approssimazioni successive, di tracciare un quadro dello sviluppo aziendale e della direzione per il prossimo anno seguendo sia lo sviluppo della domanda dei servizi (attraverso i volumi dei servizi richiesti) che la sintesi della bontà dell'azione aziendale attraverso l'esame dei costi unitari.

Per prima la **spesa totale per i servizi** che pur in modo grezzo consente di rappresentare una tendenza e comprendere quali servizi siano maggiormente "sotto pressione" ovvero sollecitati dai bisogni del territorio e quali altri invece si trovino in una condizione di "pace".

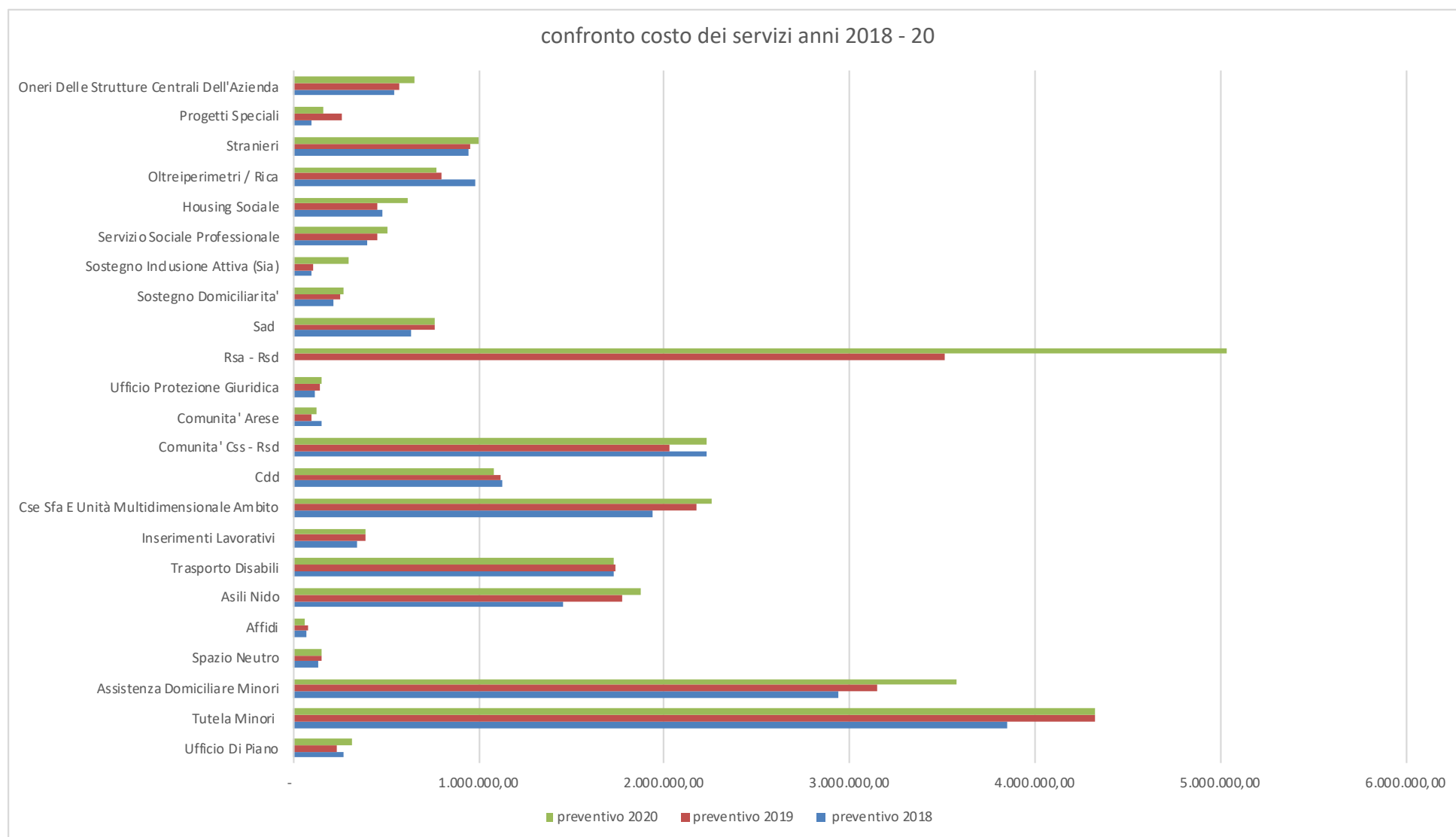
Confronto della spesa totale per i servizi a preventivo, anni 2017 – 20.

Servizio	preventivo 2017	preventivo 2018	preventivo 2019	preventivo 2020	differenza 2020/19	delta %
Ufficio Di Piano	218.138,20	267.696,55	239.386,45	313.066,23	73.679,78	30,78%
Tutela Minori	3.209.891,92	3.846.802,39	4.324.001,67	4.322.887,67	- 1.114,00	-0,03%
Servizio educativo integrato (Sesei)	2.789.424,42	2.942.537,55	3.153.436,45	3.573.171,24	419.734,79	13,31%
Spazio Neutro	134.840,00	134.980,40	150.335,40	153.810,61	3.475,21	2,31%
Affidi	74.778,72	72.724,01	76.043,12	64.248,12	- 11.795,00	-15,51%
Asili Nido	1.358.300,20	1.453.250,55	1.776.590,63	1.871.550,90	94.960,27	5,35%
Trasporto Disabili	1.720.556,00	1.727.877,00	1.737.239,80	1.724.944,70	- 12.295,10	-0,71%
Inserimenti Lavorativi	305.003,00	343.613,00	385.447,70	391.411,30	5.963,60	1,55%
Cse Sfa E Unità Multidimensionale Ambito	1.802.906,20	1.935.237,70	2.172.042,74	2.258.296,50	86.253,76	3,97%
Cdd	1.081.474,20	1.127.781,00	1.115.157,90	1.082.904,40	- 32.253,50	-2,89%
Comunita' Css - Rsd	2.237.647,20	2.230.941,80	2.025.357,20	2.226.741,95	201.384,75	9,94%
Comunita' Arese	219.543,45	153.454,00	99.335,00	128.247,40	28.912,40	29,11%
Ufficio Protezione Giuridica	85.115,32	116.197,15	142.985,00	154.851,24	11.866,24	8,30%
Rsa - Rsd			3.511.910,52	5.032.622,53	1.520.712,01	43,30%
Sad	667.652,23	638.366,22	759.993,95	759.972,00	- 21,95	0,00%
Sostegno Domiciliarita'	342.200,00	221.000,00	252.500,00	270.781,00	18.281,00	7,24%
Sia - reddito di cittadinanza	135.010,29	100.550,00	110.975,67	299.406,30	188.430,63	169,79%
Servizio Sociale Professionale	375.857,29	396.652,00	454.024,67	507.967,70	53.943,03	11,88%
Housing Sociale	302.577,75	484.221,60	456.822,00	615.472,40	158.650,40	34,73%
Oltreperimetri / Rica	609.419,00	982.546,50	801.389,50	775.620,44	- 25.769,06	-3,22%
Stranieri	448.836,00	942.934,50	957.376,35	1.001.991,39	44.615,04	4,66%
Progetti Speciali	204.051,00	100.473,00	259.667,55	159.885,60	- 99.781,95	-38,43%
Oneri Delle Strutture Centrali Dell'Azienda	429.554,28	546.058,87	575.442,78	657.388,30	81.945,52	14,24%
totale	18.752.776,67	20.765.895,79	25.537.462,04	28.347.239,91		

Dal punto di vista delle variazioni di spesa aggregata, che sono un indicatore estremamente grezzo poiché non tiene in considerazione né i costi unitari dei servizi, né i ricavi né i volumi dei servizi, si possono comunque estendere alcune considerazioni generali:

- 1) Dopo anni di significativa crescita rimane costante la spesa per la tutela minori in valore complessivo, mentre come si vedrà si riduce la spesa per gli allontanamenti in comunità.
- 2) Cresce invece in modo significativo la spesa relativa al servizio di assistenza educativa a favore di minori in particolare legate alla componenete dell'assistenza scolastica a persone disabili.
- 3) Altra voce di crescita consistente (oltre il 9%), dopo diversi anni di sostanziale stabilità (anzi di contrazione nel 2019) è quella relativa ai ricoveri in comunità delle persone disabili, in ragione di diversi nuovi inserimenti previsti per il 2020;
- 4) La spesa Rsa /Rsd cresce in ragione del fatto che il 2020 è il primo esercizio intero di gestione (nel 2019 si è attivata dal 1 aprile)
- 5) La voce relativa invece al Sia – reddito di cittadinanza e anche quella dell'housing si incrementano in relazione alla previsione di attivazione delle misure connesse al reddito di cittadinanza sia per quanto attiene all'equipe degli esistenti sociali assunti per le prese in carico sia per le misure dirette sui cittadini; nessuna di queste spese grava tuttavia direttamente sulle finanze comunali essendo entrambe finanziate con i fondi del "piano povertà".

Il grafico qui sotto, rappresenta i medesimi valori di spesa rappresentati in tabella fornendo una visione sintetica dell'andamento della spesa



Il secondo passaggio consiste nel confronto **dei volumi di erogazione previsti per alcuni servizi** – periodo 2012 – 20 al fine di analizzare l'andamento della domanda da parte dei comuni:

Servizio	unità di misura	VOLUMI DI SERVIZIO - ANNI 2012 - 20									delta 2020/19
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Tutela minori – equipe	utenti	505	582	627	728	780	777	789	911	945	3,73%
Tutela minori – allontanamenti	giornate/anno	17.684	19.159	19.830	20.962	21.375	25.912	29.801	33.316	33.491	0,53%
Assistenza domiciliare minori (ADM)	ore/ anno	76.053	69.650	101.228	123.615	126.612	130.838	142.961	145.632	158.790	9,04%
Nucleo inserimenti Lavorativi (NIL)	mesi borse lavoro	498	283	314	563	522	457	576	698	736	5,44%
Ass. domiciliare anziani e disabili	ore/anno	23.634	24.876	24.081	39.659	35.980	34.892	33.150	39.685	34.800	-12,31%
CSE/SFA	giornate tpe/anno	25.469	26.899	27.855	36.285	38.945	40.518	41.617	44.262	44.407	0,33%
Comunità diurna	giornate/anno	2.115	2.667	2.915	5.775	5.160	5.710	6.763	4.256	4.505	5,85%
Ufficio protezione giuridica	utenti		28	28	42	46	44	50	66	75	13,76%
Centro diurno disabili (CDD)	utenti			91	92	94	98	101	101	97	-3,96%
Comunità socio sanitarie (CSS)	utenti			40	40	41	40	46	41	41	0,00%
Residenze sanitarie disabili (RSD)	utenti			44	43	45	49	47	45	50	11,11%
altri collocamenti	utenti						23	25	24	27	12,50%

Qui di seguito le considerazioni rispetto ai volumi dei servizi che danno in qualche modo la misura della domanda di servizi e sono un indicatore, pur molto grezzo dei bisogni del territorio:

- Il servizio tutela vede ancora un incremento del numero di segnalazioni e quindi di casi in carico seppur inferiore a quello registrato lo scorso anno; va tenuto presente che il dato esposto rappresenta la media mensile delle cartelle aperte, ma in realtà i minori che attraversano il servizio sono in numero superiore, tenendo presente che insieme ai nuovi ingressi c'è anche una dinamica delle dimissioni dal servizio (ad es. tra il 2017 e il 2018 sono state 174).
- Le previsioni relative agli allontanamenti per il 2020 si stabilizzano, dopo diversi anni di crescita (registrata anche su altri territori vicini, fuori dal rhodense) evidentemente connessa ad un incremento del disagio sociale e familiare. Anzi il confronto tra la situazione registrata a novembre 2019 e la previsione 2020 porta ad una riduzione prevista di circa 3000 giornate su base d'anno. L'indirizzo strategico di Sercop, come sempre esplicitato, tende al massimo contenimento degli allontanamenti utilizzandoli solo come estrema ratio di protezione del minore, tenendo conto che il servizio tutela acquisisce i casi dopo la segnalazione al tribunale, che ordinariamente viene effettuata da altri enti (comuni, forze dell'ordine, ...). Per quanto detto è evidente che il dato di previsione rispetto agli allontanamenti in comunità risulta molto volatile e soggetto a possibili variazioni anche rilevanti e poco controllabili dal servizio.
- Il servizio di assistenza domiciliare minori presenta ancora una crescita pari a circa il 9% dettata fondamentalmente dalla componente scolastica; vi è da segnalare che la crescita è prevalentemente condotta dagli interventi rivolti ai disabili per le scuole superiori, che viene erogato da Sercop ma con oneri a carico di Regione Lombardia.
- Si riduce invece la richiesta dell'assistenza domiciliare anziani che aveva avuto una punta nel 2019 nonostante la crescita della popolazione di grandi anziani in condizioni di parziale autosufficienza.
- Cresce in modo rilevante la richiesta di presa in carico connessa alla protezione giuridica che si sviluppa costantemente negli anni; i casi in carico a Sercop per conto dei Sindaci fanno riferimento a persone per i quali il tribunale individua il comune perché non esistono altre figure di riferimento che possano o vogliano svolgere la funzione di amministratore di sostegno; sono quindi spesso casi privi di riferimenti familiari o sociali per i quali è necessaria una presa in carico che va al di là della semplice amministrazione, con un aumento costante di amministrati con problemi di natura psichiatrica.
- Dopo anni di stabilità e riduzione dei casi si registra un nuovo aumento dei collocamenti residenziali di persone disabili (Rsd, altri collocamenti): è un indicatore di bisogno importante che segna in genere l'impossibilità della famiglia di continuare a farsi carico al domicilio della persona disabile.

Da ultimo è importante prendere in esame i **costi unitari dei servizi**, che non danno indicazioni rispetto ai bisogni sociali, ma rappresentano un buon indicatore di efficienza rispetto all'attività di produzione dei servizi attuata da 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 alcuna determinazione rispetto alle scelte di presa in carico che rimangono di pertinenza dei comuni.

Nella tabella seguente viene fornita una rappresentazione dello sviluppo dei costi unitari (a preventivo) nel periodo 2017 – 2020 per quei servizi rispetto ai quali Sercop può giocare un ruolo nella definizione dei costi medesimi attraverso scelte e strategie di gestione.

SERVIZIO	unità di misura	2017			2018			2019			2020		
		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)	806.527,92	777,00	1.038,00	815.960,39	789,00	1.034,17	917.268,67	911,00	1.006,88	959.532,67	945,00	1.015,38
COLLOCAMENTI COMUNITA'	giornate comunità	2.167.696,00	25.912,00	83,66	2.735.575,00	29.801,00	91,79	3.180.743,00	33.316,00	95,47	3.056.178,00	33.491,00	91,25
COMUNITA' DIURNA	giornate comunità	316.373,00	6.369,00	49,67	349.267,00	6.763,00	51,64	225.990,00	4.256,00	53,10	247.258,00	4.505,00	54,89
SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO	n. ore	2.335.605,73	111.214,00	21,00	3.037.877,07	142.961,00	21,25	3.156.541,45	145.632,00	21,67	3.573.171,24	158.790,00	22,50
NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI SERVIZIO	numero utenti (teste)	175.413,00	252,00	696,08	175.713,00	376,00	467,32	176.047,70	409,00	430,43	174.911,30	470,00	372,15
NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI STRUMENTI	mesi borse lavoro	129.590,00	457,00	283,57	167.900,00	576,00	291,49	209.400,00	698,00	300,00	216.500,00	736,00	294,16
CSE	giornate tpe (tempo pieno equivalente)	1.022.784,37	25.416,00	40,24	981.433,92	24.314,00	40,36	1.013.616,91	25.237,00	40,16	1.049.169,48	25.825,00	40,63
SFA	giornate tpe (tempo pieno equivalente)	145.429,83	3.787,00	38,40	197.167,28	5.131,00	38,43	205.084,00	5.346,00	38,36	145.530,92	3.752,00	38,79
UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA	mesi di intervento per utente	80.115,32	514,00	155,87	116.197,15	588,00	197,61	138.025,00	780,00	176,96	149.851,24	901,00	166,32
SAD	ore servizio	674.067,73	34.892,00	19,32	711.846,22	37.150,00	19,16	762.749,45	39.685,00	19,22	670.596,00	34.800,00	19,27
CSS	giornate tpe (tempo pieno equivalente)				815.813,80	13.719,00	59,47	628.691,20	12.045,00	52,20	778.180,95	14.704,00	52,92
RSD	giornate tpe (tempo pieno equivalente)				1.018.982,00	17.155,00	59,40	962.445,00	15.970,00	60,27	1.048.561,00	18.120,00	57,87

La tabella evidenzia, su un orizzonte temporale di 4 anni che l'andamento del costo dei servizi per unità di prodotto è tendenzialmente costante con piccoli scostamenti sia in riduzione che in aumento negli anni, e in particolare:

- Il costo unitario medio delle comunità minori vede nel 2020 una previsione di contrazione rispetto al 2019 e anche al 2018: come già più volte sottolineato questo dipende dai casi di minori allontanati e quindi dalla tipologia di comunità (ad es. agli allontanamenti madre bambino, oppure dei minori con meno di tre anni sono tendenzialmente più costosi). Nel caso specifico della riduzione in oggetto si ritiene che possa dipendere anche dalla strategia posta in essere nel 2019 e rappresentata nel precedente piano programma: la costituzione di un elenco di comunità minori "accreditate", stante determinati requisiti, con la definizione di una tariffa standard giornaliera e che si proponeva (insieme ad altre misure) di contribuire a ridurre questo valore pur nella estrema

variabilità delle tipologie di casi e di trattamenti che vengono richiesti dal tribunale in sede di allontanamento. A partire dal 1 gennaio 2019 la misura è stata applicata regolarmente e l'andamento previsto per il 2020 fornisce conferma della correttezza delle scelte fatte.

- L'incremento seppur minimo del valore unitario relativo al servizio educativo integrato è dovuto alla stipula del nuovo contratto delle coop sociali e alle necessità di adeguamento del costo del lavoro connesso agli appalti.
- Si ha invece ancora una riduzione del costo per singola presa in carico del nucleo inserimenti lavorativi, rispetto a tutto il quadriennio preso in esame, in ragione di un maggior numero di casi in carico a parità di equipe di lavoro.
- Si registra ancora una riduzione del costo mensile delle prese in carico del servizio di protezione giuridica. Nel 2017 era stata rafforzata l'equipe di lavoro in relazione ad una modificazione della tipologia di utenza in carico al servizio che sempre più presenta patologie psichiatriche con problemi di tossicodipendenza o ludopatia in assoluta assenza di rete familiare. L'accentuazione di questo dato combinato con crescite ancora sostenute delle prese in carico, pur riducendo il costo unitario mettono il servizio sotto una pressione molto forte, con grande difficoltà a mantenere un livello di efficacia oltre che di efficienza nel trattamento degli amministratori; l'Upg è un servizio sotto osservazione nel 2020 rispetto al quale non si esclude di dover effettuare interventi di potenziamento del gruppo di lavoro.
- La riduzione del costo unitario Rsd è ascrivibile anche all'entrata in vigore, nel 2019, del nuovo regolamento Isee.

I costi totali dei servizi 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 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.**

5. 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, non risultano declinabili come obiettivi.

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.

SERVIZI PER I MINORI E LA PRIMA INFANZIA

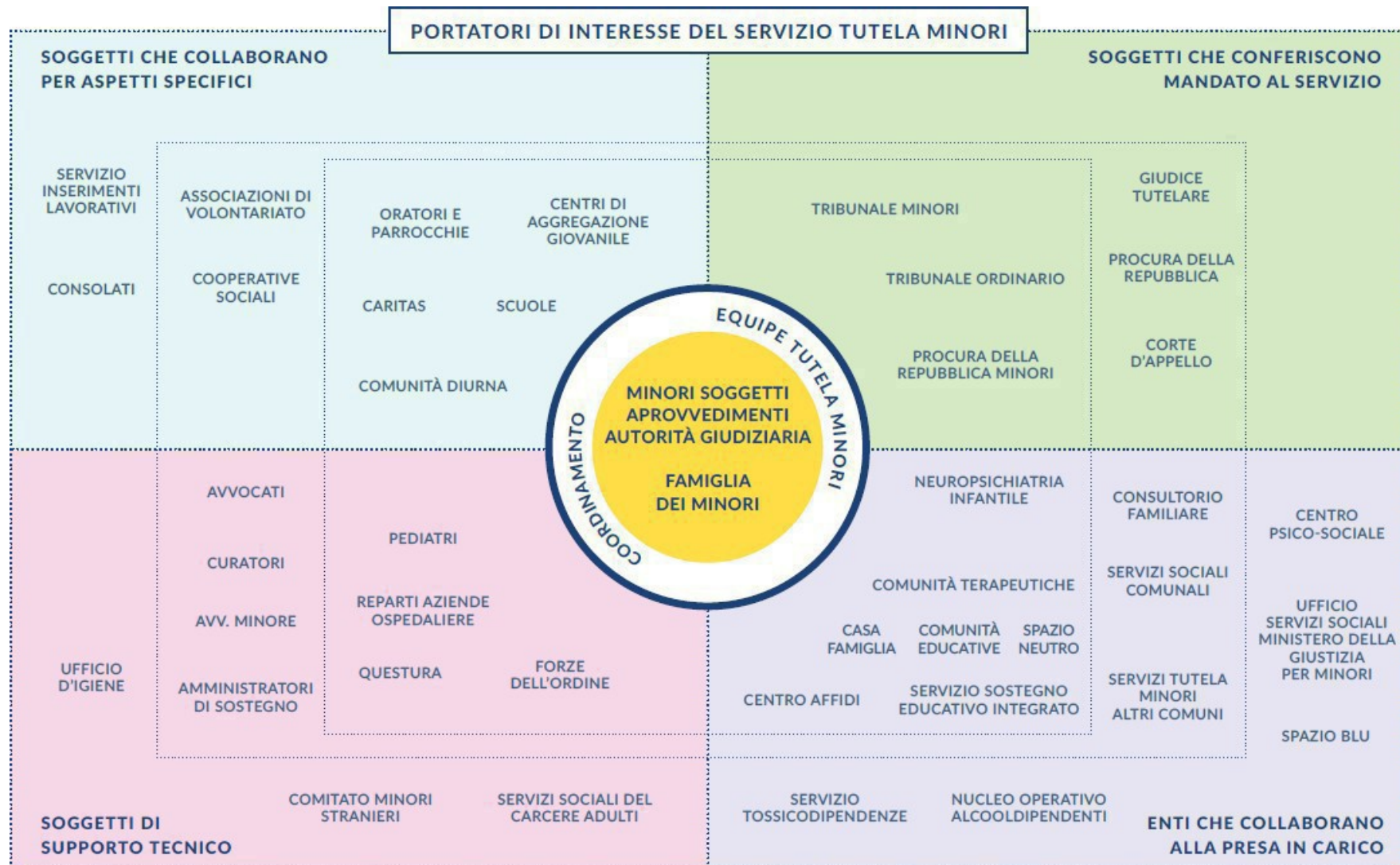
SERVIZIO TUTELA MINORI	
Responsabile / referente	Francesca Musicco
Mission	<p>Il Servizio Tutela Minori e Famiglie opera per promuovere il benessere del minore il cui nucleo familiare di origine sia sottoposto a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria in sede civile o penale, o del minore direttamente coinvolto in procedimenti penali. Il Servizio agisce attraverso interventi diretti e mediante l'integrazione con altri servizi del territorio che si occupano di sostenere i minori e le loro famiglie.</p> <p>Gli obiettivi che orientano l'azione del Servizio di tutela sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sostenere i minori e le loro famiglie; - accompagnare gli adulti nel recupero delle funzioni genitoriali; - proteggere i minori da situazioni di pregiudizio; - tutelare e promuovere i diritti soggettivi dei minori, in particolare il diritto di crescere ed essere educati nell'ambito della propria famiglia, o comunque nel contesto che più si avvicina ad una realtà familiare, come previsto dalla vigente normativa.
Attività	<p>L'azione del Servizio tutela si articola nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui di valutazione psicosociale dei minori e del loro nucleo familiare su richiesta dell'Autorità Giudiziaria; • formulazione di valutazioni sulla struttura di personalità e sulle competenze genitoriali e predisposizione di progetti da inviare all'Autorità Giudiziaria; • interventi di protezione del minore in situazioni di grave pregiudizio (inserimento in comunità, affido familiare o adozione); • progettazione e gestione di percorsi di trattamento per i minori sottoposti a procedimento penale con interventi di supporto educativo, reinserimento sociale, orientamento scolastico e lavorativo e accompagnamento in esperienze socialmente utili (attuati anche tramite l'adesione al progetto regionale "Officina dell'Io") • sostegno psicologico a minori e/o genitori; • sostegno educativo domiciliare ai minori; • colloqui di sostegno e di verifica con i genitori; • interventi di sostegno alle relazioni tra i minori e le figure adulte di riferimento tramite il servizio di spazio neutro; • invio ad altri servizi di SER.CO.P. o del territorio per l'attuazione dei progetti definiti (es. mediazione linguistica, mediazione dei conflitti, centro diurno ecc.); • interventi di consulenza alla segnalazione ai Comuni alle scuole e alle agenzie del territorio; • aggiornamento costante di un database condiviso con i servizi sociali dei 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 Milanese</p> <p>Rho - Via Meda, 24: Equipe psicosociale centrale (coordinamento e valutazione per tutto il territorio del Rhodense); Polo Territoriale zona Rho, Comuni di Rho, Pregnana Milanese e Vanzago; Unità Operativa Penale Minorile (per tutto il territorio del Rhodense);</p> <p>Settimo – Via Libertà, 33: Polo Territoriale zona Sud, Comuni di Settimo Milanese, Cornaredo e Pero.</p>
Le risorse umane e le modalità di gestione	Servizio a gestione diretta con personale in organico assunto (14 assistenti sociali) e incaricato (8 psicologi, 1 consulente legale). Esiste un unico livello di coordinamento delle 5 équipe 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 2019 è pari a circa 937 casi. L'andamento si conferma in crescita: Il dato al 30/09/19 è pari a N. 959 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>La tipologia di casistica più trattata dal Servizio resta quella delle separazioni conflittuali. Si registra tuttavia, di recente, un incremento nella presa in carico di minori in età adolescenziale con problemi di ritiro sociale e conseguente drop out scolastico.</p> <p>Altro dato significativo di recente rilevazione è l'aumento dei casi di donne maltrattate con figli; il dato è da leggere alla luce del consolidamento, nel corso del 2019, della collaborazione con il centro antiviolenza territoriale. Essendosi creato un punto d'accesso per le donne che vivono situazioni di maltrattamento, che positivamente ha portato il tema ad emergere per poter essere affrontato, è aumentato come conseguenza il numero di segnalazioni relative a minori coinvolti in talisituazioni.</p> <p>Nel corso del 2019 si è constatato un aumento delle richieste di consulenza da parte di Agenzie del Territorio; ciò attesta il riconoscimento che tali agenzie, istituzionali e non, riconoscono al Servizio. Per favorire l'assunzione da parte del Servizio di un ruolo attivo anche nella prevenzione, nel 2019 è stato perseguito e raggiunto l'obiettivo di attivare uno sportello dedicato ad operatori (scuole, insegnanti, educatori, operatori comunali) per intercettare più rapidamente le situazioni di pregiudizio. Il lavoro di rete con i coordinatori/responsabili dei servizi e delle agenzie citati ha condotto all'attivazione di un servizio telefonico dedicato.</p> <p>Rinnovata la partecipazione al progetto Breaking the Circle in collaborazione con Città Metropolitana. Nato sulla base delle Linee guida della Commissione dei Ministri del Consiglio d'Europa sulla giustizia a misura di minore del 2010, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza dei ragazzi sui propri diritti all'interno dei procedimenti che li vedono coinvolti.</p> <p>Il 24/12/18 è stato approvato dal CdA e pubblicato sul sito aziendale il primo elenco sperimentale di unità d'offerta residenziali per minori o madri con bambini, strumenti a disposizione degli operatori che debbano individuare una comunità idonea nei casi di allontanamento di un</p>

	<p>minore/nucleo mamma-bambino, nel rispetto del vigente Codice degli Appalti (art. 36 D. Lgs 50/16 e s.m.i.) e del Regolamento di SER.CO.P. per l'affidamento di contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria. Ad oggi l'elenco comprende 19 gestori, per un totale di 75 unità d'offerta.</p> <p>A settembre 2019, stante la positiva sperimentazione, si è costituito analogo elenco anche per i servizi diurni</p> <p>I voucher sociali si confermano un valido strumento per il sostegno alle famiglie, consentendo l'erogazione di prestazioni sanitarie specialistiche di cui si accerti la necessità. Gli utenti infatti riescono ad accedere agli interventi in tempi più rapidi. Il Servizio continua a promuovere la conoscenza della figura del "tutore volontario" (L. N.47/2017 "Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati"), avendone riconosciuto l'importanza per la tutela dei diritti e del benessere dei minori stranieri soli.</p> <p>L'unità operativa penale minorile ha ormai consolidato la propria esperienza, tanto da poter sostenere ed avviare alcune progettualità innovative quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bruciare i tempi: progetto attivo dall'ottobre 2017 con l'adesione di SER.CO.P. al protocollo sperimentale siglato con la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Milano e i rappresentanti delle Forze dell'Ordine operanti sul territorio che ha come obiettivo la riduzione dei tempi di permanenza dei minori all'interno del circuito penale attraverso la possibilità di attivare percorsi precoci di trattamento e pratiche di conciliazione. Il progetto, attualmente in fase di rinnovo, ha previsto (dopo l'iniziale periodo di formazione congiunta tra operatori e FF.OO. svoltosi nel 2017-2018) un monitoraggio costante tramite periodici incontri di verifica. <p>Dall'avvio del progetto ad oggi sono pervenute 45 segnalazioni e richieste di presa in carico da parte della Procura con tale progetto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nell'ambito del progetto Breaking the Circle è stato possibile realizzare un percorso di gruppo, rivolto a 5 minori seguiti dall'UOPM, concretizzatosi in 4 incontri durante i quali è stata avviata una riflessione sui temi della dignità, partecipazione, non discriminazione e diritto all'ascolto - Unità mobile giovani: nel 2019 l'UOPM ha potuto accedere alle risorse disponibili all'interno del progetto Unità Mobile Giovani, già attivo sul territorio del rhodense e volto alla realizzazione di interventi educativo di supporto e accompagnamento ai giovani con difficoltà connesse al tema dell'utilizzo di sostanze stupefacenti e, più in generale, delle condotte devianti. Tale progetto prevede la possibilità di creare percorsi educativi personalizzati in risposta alle esigenze dei singoli ragazzi con una stretta connessione con alcuni Istituti scolastici del territorio che hanno aderito al progetto. Nel corso dell'anno sono stati avviati 3 percorsi individuali ed 1 percorso di gruppo (con la partecipazione di 5 minori) rivolti a ragazzi con procedimento penale in corso. - Officina dell'IO: a partire dal 2016 l'UOPM ha aderito al progetto regionale, che propone la creazione di una rete di interventi sovra distrettuale (educativi, riparativi, di sostegno e di promozione sociale) per consolidare un sistema operativo in favore di minori e giovani sottoposti a provvedimento dell'A.G. Le risorse messe a disposizione dal progetto prevedono la possibilità di costruzione di percorsi educativi individualizzati per il sostegno ed il raggiungimento di livelli sempre maggiori di crescita per i ragazzi, anche sotto il profilo formativo-professionale con possibilità di accesso a tirocini e corsi professionali. Nel corrente anno è stato avviato 1 percorso educativo individuale. - Percorso "ANDEMM": nell'ambito dello svolgimento delle attività socialmente utili richieste dall'AG nelle varie fasi del procedimento si è nel tempo costruita una collaborazione strutturata con l'Associazione Libera di Milano attraverso la partecipazione al percorso "ANDEMM", pensato e proposto ai ragazzi in regime di Messa alla Prova. Il progetto, della durata di 10 mesi, prevede la partecipazione attiva dei giovani alle attività promosse dall'associazione e volte alla sensibilizzazione sui temi della legalità e giustizia in diverse forme attraverso il confronto con esperti di vari settori e la sperimentazione di attività pratiche.
--	--

	<p>Attualmente sono in corso partecipazioni per 2 minori al progetto.</p> <p>- Attività socialmente utili in collaborazione con il servizio SE.S.E.I.: è in corso la progettazione del coinvolgimento di alcuni ragazzi seguiti dal Servizio all'interno del progetto HUB IN gestito dal servizio SE.S.E.I. di SER.CO.P. per attività di promozione e diffusione delle iniziative proposte.</p> <p>Si è rivelata di estrema efficacia la possibilità di far vivere ai ragazzi in carico delle esperienze finalizzate allo sperimentarsi una differente identità, permettendo al contempo ai giovani di riappropriarsi in maniera positiva del loro territorio come contesto di crescita.</p>
Strategie	<ol style="list-style-type: none"> 1. CONTENIMENTO DEGLI ALLONTANAMENTI: 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 SER.CO.P. ed è il focus su cui viene incentrato il percorso comunitario nei casi in cui l'allontanamento si renda indispensabile. Occorrerà, anche per il 2020, proseguire in questo impegno, stante l'incremento degli allontanamenti (registrati da tutte le Aziende ed i Comuni nei territori limitrofi), con particolare riferimento a situazioni di estrema serietà, che hanno comportato l'intervento delle Forze dell'Ordine per la messa in protezione dei minori prima ancora del coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria e, conseguentemente, del Servizio Tutela Minori. 2. DEFINIZIONI DI PRASSI OPERATIVE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO IN RELAZIONE A SITUAZIONI INVESTITE DA PROVVEDIMENTI DI ADOTTABILITÀ: al fine di conciliare le disposizioni dell'Autorità Giudiziaria con l'interesse del minore, verranno ridefinite in parte le procedure di collaborazione con lo spazio neutro per meglio declinare il diritto di visita nelle situazioni di dichiarata adottabilità, in modo da renderle coerenti con la progettualità futura per il minore. 3. COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI COMUNALI: permette agli operatori dei comuni di acquisire informazioni valutative, necessarie per aspetti che esulano dal mandato del Servizio Tutela (es. erogazione di contributi, segnalazione ad altri servizi specialistici ecc.), senza duplicare l'attività di indagine; ciò anche a vantaggio dell'utenza che non vede un moltiplicarsi di interlocutori. 4. RIDEFINIZIONE DELLE TIPOLOGIE DI DISAGIO: la necessità di formulare definizioni più pienamente rispondenti alla complessità delle problematiche manifestate dall'utenza in carico nasce dal lavoro di analisi che ha condotto, a fine 2016, alla pubblicazione del testo "Mantenere i legami – Linee guida del Servizio Tutela Minori". Le riflessioni svolte nell'anno in corso hanno condotto alla presa di coscienza che occorre un percorso formativo e di ricerca a supporto di questa strategia, che aiuti a studiare e comprendere anche le evidenze sociologiche, oltre che cliniche, portate dall'utenza. 5. LAVORO DI RETE: lo sforzo di costruzione e consolidamento della rete tra i servizi e la presa in carico integrata dei casi resta una caratteristica dello stile di lavoro del Servizio Tutela. 6. APERTURA DEL SERVIZIO A STAGE E TIROCINI: la collaborazione con le Università per l'accoglienza di tirocinanti (sia psicologi che assistenti sociali) consente al Servizio di aprirsi alle nuove riflessioni, orientamenti e strumenti che nascono in seno al mondo accademico. <p>IMPLEMENTAZIONE SPERIMENTAZIONE DELL'ELENCO DI UNITÀ DI OFFERTA RESIDENZIALI: dal gennaio 2019 entrerà pienamente in funzione questo nuovo strumento per la scelta delle comunità, nei casi in cui il Servizio debba provvedere all'allontanamento di un minore/nucleo mamma-bambino, nel rispetto del vigente Codice degli Appalti (art. 36 D. Lgs 50/16 e s.m.i.) e del Regolamento di SER.CO.P. per l'affidamento di contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria.</p>

	<p>7. I risultati attesi sono: incremento delle unità di offerta inserite in elenco, razionalizzazione e semplificazione delle procedure di individuazione del contraente, riduzione dei costi derivanti dalle rette di comunità, stante il fatto che l'inserzione in elenco comporta l'accettazione da parte del gestore di tetti massimi alla quantificazione delle diarie.</p>
<p>Previsioni di spesa – interventi di razionalizzazione</p>	<p>L'avvio dell'utilizzo dell'elenco di UDO per l'individuazione delle comunità ha comportato, almeno per i minori/nuclei inseriti nel corso del 2019, una razionalizzazione dei costi in quanto i fornitori che hanno ottenuto l'inserimento si attengono alle rette massime previste dall'avviso pubblico, più sostenibili rispetto alla media di mercato. Si auspica per il 2020 di ricevere ulteriori richieste di inserimento, così da avere un ventaglio più ampio nell'offerta e nella disponibilità effettiva di posti all'occorrenza.</p> <p>Il numero di casi in compartecipazione è sempre più elevato (oltre 140 situazioni ad oggi tra richieste avanzate da SER.CO.P. ad altri Enti e richieste ricevute). Occorre strutturare delle procedure rapide per la riscossione del credito in tutti i casi in cui l'Ente chiamato a compartecipare alla spesa sollevi delle contestazioni.</p> <p>Nel corso del 2020 continuerà, nell'ambito del tavolo tecnico costituito presso la NeAss, lo studio di fattibilità relativo alla compartecipazione economica dell'utenza nelle spese derivanti dai servizi resi in loro favore/in favore dei figli minorenni.</p>



SPAZIO NEUTRO	
Responsabile / referente	Cristina Daverio
Mission	Spazio Neutro è un servizio che garantisce ai minori che non vivono con uno o entrambi i genitori il diritto di visita e relazione, secondo i principi enunciati dall'art. 9 della "Convenzione dei diritti dell'infanzia". La finalità è dunque tutelare il diritto di visita e di relazione tra figli e genitori non più conviventi a causa 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).
Attività	<p>Le attività di Spazio Neutro:</p> <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 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 incarico; • dare continuità al lavoro di potenziamento della collaborazione con il Servizio Tutela Minori, mediante il puntuale rispetto delle procedure di lavoro congiunto ed attraverso l'utilizzo degli strumenti appositamente preposti; • partecipare al confronto tecnico con altri servizi per il diritto di visita e relazione che in precedenza afferivano al coordinamento della città metropolitana di Milano 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 mamma-bambino della zona.</p>

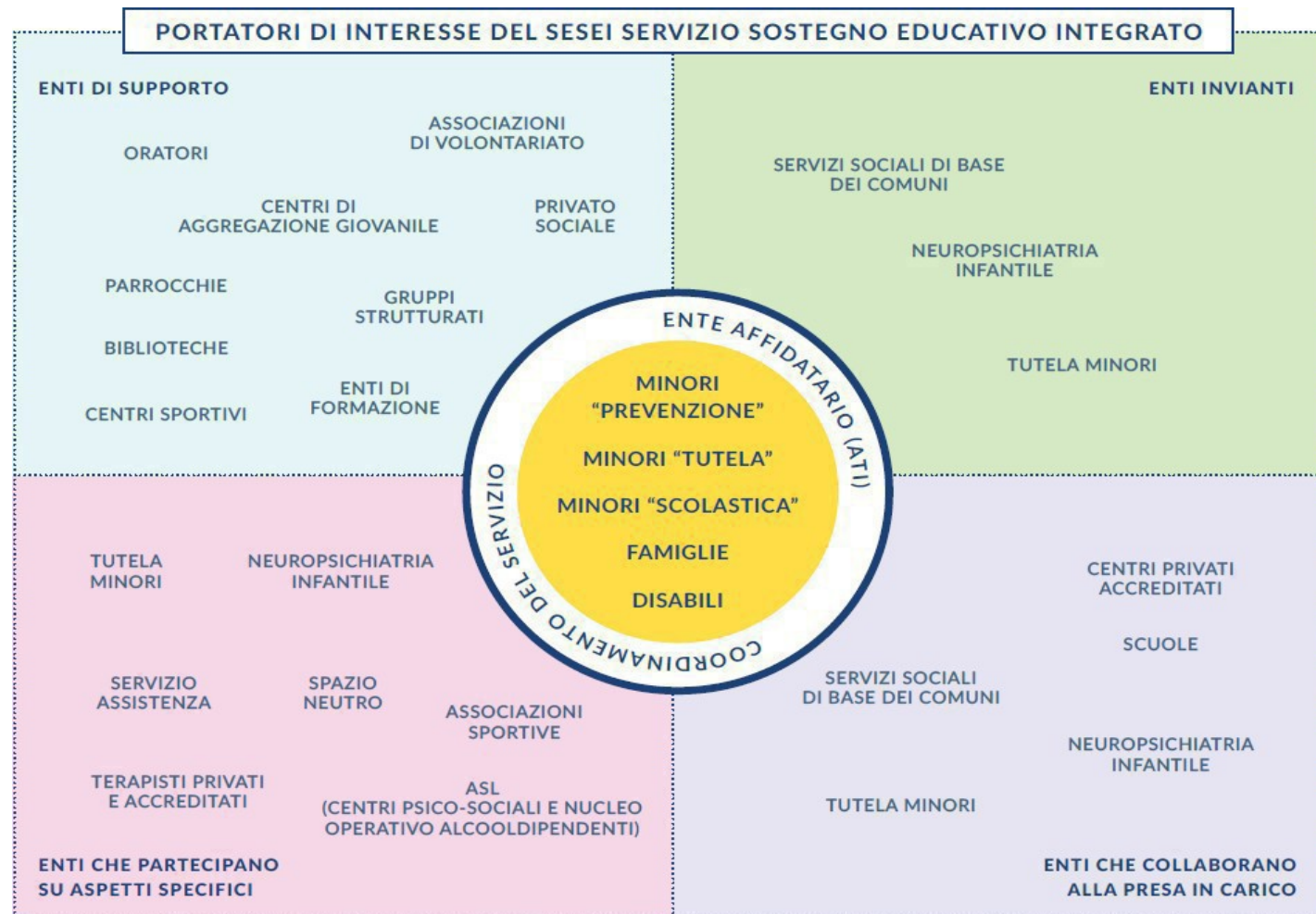
Sedi	Rho - Via Beatrice d'Este, 28 La sede di Cornaredo ha mantenuto un'apertura parziale per lo svolgimento di particolari attività previste nel corso delle visite.
Le risorse umane e le modalità di gestione	Il servizio è gestito mediante affidamento in appalto triennale con una figura di coordinamento e raccordo interna a Sercop mediante incarico professionale. L'équipe è composta da 1 psicologo coordinatore (Sercop) e 5 operatori della Cooperativa Comin aggiudicataria dell'appalto. Il servizio conta circa 90 ore settimanali. Dopo alcuni anni in cui si è registrato un certo dinamismo nella composizione del gruppo di lavoro, il 2019 ha visto una stabilizzazione degli operatori che ha favorito una maggiore solidità dell'équipe ed una più fluida collaborazione con la rete dei servizi, con particolare attenzione al Servizio Tutela Minori aziendale. Sempre più attiva la collaborazione con la referente amministrativa dell'Area Minori che consente di gestire in maniera funzionale e tempestiva l'area delle compartecipazioni economiche da parte di altri Enti (sempre più frequente); altrettanto importante il costante confronto finalizzato al puntuale monitoraggio della rendicontazione dell'attività e alla previsione della spesa del Servizio.
Stakeholder	Servizio Tutela Minori, Servizi Sociali di Base, Servizio 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	Nel complesso, il numero dei casi in carico al servizio di Spazio Neutro è risultato allineato al dato degli ultimi anni. Si precisa che il primo quadrimestre del 2019 ha registrato un calo delle richieste di attivazione da parte dei servizi che, associato alla chiusura di diversi progetti in carico, ha visto una diminuzione della media dei casi attivi. Tale dato è stato presto abbandonato e, nel corso dei mesi successivi, le nuove attivazioni sono riprese con il ritmo usuale. Appare interessante precisare come, a differenza dei precedenti anni, il 2019 sia stato caratterizzato dalla presenza di un sensibile numero di nuclei familiari numerosi (con 3 o più figli) che ha richiesto di rivedere alcuni aspetti della presa in carico, al fine di rendere gli interventi adeguati alle istanze di ciascun minore coinvolto. Nello specifico, la presa in carico di tali situazioni ha comportato, nella quasi totalità dei casi, l'attivazione di due operatori in compresenza attiva durante le visite così da poter assicurare un adeguato livello di protezione dell'intervento, di osservazione delle dinamiche relazionali e di assistenza nelle fasi di avvio e chiusura dell'incontro. Altrettanto si è reso necessario rivedere la programmazione dell'attività del servizio, ricorrendo alla sede di Cornaredo che dispone di spazi più ampi e quindi maggiormente rispondenti alla gestione di incontri di gruppi numerosi. Al pari di quanto sopra, è stata registrata una maggiore incidenza di richieste di regolamentazione dei rapporti fra i minori ed i genitori, estese anche ad altri membri della famiglia allargata che, quindi, hanno presentato caratteristiche simili a quelle descritte per i nuclei numerosi. In considerazione del numero di minori coinvolti o della sensibile differenza di età della fratria, spesso le visite in oggetto hanno avuto durata superiore a quella mediamente prevista (1 ora). A fronte di quanto osservato negli ultimi anni, si stima che il volume di attività previsto per il 2020 risulti allineato ai dati delle ultime annualità sia per numero di minori in carico, sia rispetto all'attività svolta: Nr. 90 casi in carico, nr. 800 visite minori/adulti, nr. 180 colloqui con gli adulti di riferimento (genitori o altre figure di rilievo), nr. 80 incontri con i minori, nr. 90 incontri di rete con il servizio inviante e/o altri servizi coinvolti nella presa in carico.
Criteri di ripartizione dei costi tra comuni	Il costo del servizio viene finanziato per l'anno 2020 con risorse interamente a carico del Fondo nazionale politiche sociali.

<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>Nel corso del 2019 è stato investito un considerevole tempo all'asestamento dell'équipe a seguito degli avvicendamenti di operatori avvenuti nel biennio precedente. La stabilizzazione del gruppo di lavoro, oltre a favorire una migliore gestione complessiva delle attività del servizio, ha permesso una maggiore continuità nei percorsi di presa in carico rivolti alle singole famiglie.</p> <p>L'anno è stato quindi caratterizzato da una ripresa graduale dell'operatività ordinaria, secondo i tempi solitamente previsti.</p> <p>I cambiamenti registrati nel corso del biennio passato hanno fatto emergere la necessità di sistematizzare le procedure interne di lavoro, aggiornare le modalità operative riguardanti la collaborazione con i servizi invianti - che orientano il servizio nello svolgimento della sua attività - e la modulistica connessa che risultano ormai datate e quindi non sempre rispondenti alle caratteristiche dell'utenza attuale.</p> <p>Alla luce degli accadimenti dell'ultimo biennio permane l'interesse di Sercop ad avviare uno studio di fattibilità per la gestione diretta del Servizio di Spazio Neutro che si svilupperà nel prossimo periodo. È proseguita la partecipazione del coordinatore al Gruppo di Riflessione Metodologica che raggruppa diversi servizi del territorio provinciale e non solo. Nell'ambito dell'attività di ricerca e di approfondimento svolta, nel corso del 2019, il Gruppo ha ultimato il lavoro di approfondimento in merito al delicato tema della gestione degli interventi di Spazio Neutro nei casi di minori interessati da procedimenti di adottabilità, esitato nella pubblicazione di un documento dal titolo "Spazio Neutro & Adozione" che costituisce un'integrazione delle Linee Guida dei Servizi per il diritto di visita e di relazione (Aggiornamento del 2015).</p> <p>Sempre nell'ambito del Gruppo di Riflessione Metodologica, nel corso del 2019 è stato avviato un lavoro di ricerca sul tema dell'utilizzo delle nuove tecnologie e sull'impatto che tale aspetto riveste nell'operatività del servizio di Spazio Neutro, il cui sviluppo proseguirà nel corso della prossima annualità.</p>
<p>Strategie di Servizio</p>	<p>In linea con le modifiche apportate all'organigramma aziendale, nel corso della seconda parte del 2019 è stato impostato un primo ciclo di incontri fra la coordinatrice del servizio e la Responsabile dell'Area Minori – che hanno visto in parte coinvolta l'intera équipe finalizzato alla messa a punto della nuova articolazione del lavoro di confronto e condivisione periodico. Per la prossima annualità si prevede di proseguire tale percorso, anche coinvolgendo alcuni rappresentanti dei servizi di Spazio Neutro e Tutela Minori, al fine di compiere una riflessione circa le procedure in essere e calibrare al meglio la collaborazione.</p> <p>A fronte del lavoro svolto nell'ambito del Gruppo di Riflessione Metodologica sul tema degli interventi di Spazio Neutro che vedono coinvolti minori per i quali è aperta una procedura di adottabilità e della rilevanza di tale tematica, già nel corso dell'anno 2019 è stato avviato un confronto con il Servizio Tutela Minori aziendale, allo scopo di valutare l'effettiva spendibilità della proposta metodologica individuata per i minori rientranti in tale categoria. I Coordinatori dei due servizi proseguiranno la collaborazione al fine di valutare come meglio adattare la proposta metodologica elaborata dal Gruppo di Riflessione Metodologica al territorio di riferimento ed avviare quindi la sperimentazione.</p> <p>Altrettanto si procederà con la ricerca di una nuova sede per il servizio che risponda pienamente alle esigenze del delicato intervento di Spazio Neutro, anche da un punto di vista strutturale e di disposizione degli spazi.</p>

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 – scolastici e domiciliari - 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. Il servizio opera in tre ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interventi di sostegno educativo scolastico a minori e disabili volti all'integrazione scolastica, alla promozione delle autonomie personali e delle relazioni sociali; • Interventi domiciliari a supporto delle funzioni genitoriali e di sostegno educativo al minore; • Interventi aggregativi-educativi con gruppi di coetanei realizzati all'interno degli istituti scolastici e/o in sedi rese disponibili dai Comuni.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione delle richieste per l'accesso al servizio e della fattibilità del progetto individuale di intervento attraverso l'applicazione di uno strumento che garantisce omogeneità nell'ambito del rhodense. • Interventi di sostegno educativo scolastico a minori e disabili volti alla promozione delle autonomie personali e all'integrazione scolastica. • Interventi domiciliari di sostegno educativo al minore e supporto alle responsabilità genitoriali anche in collaborazione con il servizio Tutela minori di Sercop e su indicazione dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario). • Incontri periodici con la famiglia per l'attivazione e la verifica del servizio erogato. • Interventi aggregativi – educativi con gruppi di coetanei realizzati all'interno degli Istituti Scolastici e/o in sedi rese disponibili dai Comuni. • Definizione, declinazione e coprogettazione degli interventi educativi con i servizi sociali comunali, le scuole, i centri di neuropsichiatria infantile, le famiglie e le cooperative. • Collaborazione con le scuole, la Neuropsichiatria Infantile e le agenzie del territorio per il consolidamento della rete. • Gestione inserimenti in Siage per interventi di assistenza alla comunicazione a favore dei disabili sensoriali per l'autonomia e inclusione scolastica. • Promozione, monitoraggio e verifica sulla qualità del servizio offerto e dei progetti educativi realizzati, anche attraverso incontri di rete coi i soggetti coinvolti.
Soggetti destinatari del servizio	Famiglie e minori residenti nei comuni del Rhodense in situazione di fragilità.
Sedi	Il servizio si svolge presso le scuole e/o il domicilio del minore. La sede del coordinamento è a Rho presso la sede centrale di Sercop in via dei Cornaggia 33. Per riunioni ed incontri vengono utilizzate anche le sedi messe a disposizione dei Comuni.

Le risorse umane e le modalità di gestione	Il servizio è affidato tramite appalto ad una Ati composta dalle cinque cooperative che operano nel territorio con capofila la cooperativa sociale Comin di Milano. La gestione interna è affidata a personale, assunto in organico, composto da 1 assistente sociale full-time responsabile del coordinamento e da 2 figure part-time 30 ore di coordinamento tecnico con formazioni e professionalità differenti (assistente sociale e pedagoga). All'interno del servizio è presente inoltre una figura amministrativa per 12 ore settimanali e un'educatrice professionale full time che opera nel Comune di Cornaredo e sul Comune di Rho presso un istituto superiore del Territorio.																																			
Stakeholder	Vedi mappa pagina successiva																																			
Indicatori di attività	<p>Utenti in carico al 30.11.2019 e previsione ore d'intervento per l'anno 2020:</p> <table><tr><td>ARESE</td><td>28</td><td>3800</td></tr><tr><td>CORNAREDO</td><td>69</td><td>13160</td></tr><tr><td>LAINATE (*)</td><td>99</td><td>18180</td></tr><tr><td>NERVIANO</td><td>87</td><td>17840</td></tr><tr><td>PERO</td><td>33</td><td>5500</td></tr><tr><td>POGLIANO</td><td>32</td><td>4500</td></tr><tr><td>PREGNANA</td><td>3</td><td>360</td></tr><tr><td>RHO (*)</td><td>215</td><td>41850</td></tr><tr><td>SETTIMO</td><td>54</td><td>9600</td></tr><tr><td>VANZAGO</td><td>29</td><td>4800</td></tr><tr><td>TOTALE (**)</td><td>649</td><td>119590</td></tr></table> <p>(*) Per Il Comune di Lainate e Rho il dato non è comprensivo del servizio di pre e post scuola (**) Il dato non è comprensivo dei 193 alunni disabili beneficiari di un intervento presso le scuole superiori o IEFP</p>			ARESE	28	3800	CORNAREDO	69	13160	LAINATE (*)	99	18180	NERVIANO	87	17840	PERO	33	5500	POGLIANO	32	4500	PREGNANA	3	360	RHO (*)	215	41850	SETTIMO	54	9600	VANZAGO	29	4800	TOTALE (**)	649	119590
ARESE	28	3800																																		
CORNAREDO	69	13160																																		
LAINATE (*)	99	18180																																		
NERVIANO	87	17840																																		
PERO	33	5500																																		
POGLIANO	32	4500																																		
PREGNANA	3	360																																		
RHO (*)	215	41850																																		
SETTIMO	54	9600																																		
VANZAGO	29	4800																																		
TOTALE (**)	649	119590																																		
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 99,50% in base al consumo, misurato in ore di intervento utilizzate dal comune stesso. La percentuale restante è distribuita in quota solidale sui Comuni.																																			
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il servizio è a regime in tutti i Comuni.</p> <p>Come ormai evidenziato negli ultimi anni il servizio continua a caratterizzarsi per una crescita costante nel numero dei casi in carico che al 30.11 risultano 649 casi. Tale casistica, caratterizzata dalla sua complessità, rende sempre più necessaria una presa in carico integrata con le scuole ed i servizi del territorio ed in particolare con la Neuropsichiatria Infantile dell'ASST Rhodense.</p> <p>A fronte di ciò è stato concluso nel 2019 il gruppo di lavoro che ha visto coinvolti 5 rappresentanti del servizio sociale Comunale, l'equipe della UONPIA territoriale con 3 neuropsichiatri, 2 psicologhe, l'assistente sociale e l'equipe interna del Sesei. Partendo dall'esperienza di questi anni di lavoro, sono state rivisitate le prassi e gli strumenti in essere sino ad arrivare alla costruzione e condivisione di un documento di buone prassi e di una modulistica aggiornata e più funzionale alla costruzione del progetto educativo in uso a decorrere da giugno 2019.</p>																																			

	<p>Il coordinamento interno del servizio ha dovuto assestarsi al nuovo impianto organizzativo dell'Ati che si è caratterizzato da una forte riorganizzazione interna delle cooperative. Le azioni chiave si sono concretizzate nell'introduzione della figura del coordinamento tecnico e metodologico dell'Ati concentrata nelle funzioni di presidio e raccordo con il servizio; nella ridefinizione del coordinamento più centrato sulle tipologie di ambito di intervento e trasversale all'appartenenza delle cooperative e in ultimo nella costituzione di equipe educative più stabili per ottimizzare la presa in carico nei singoli territori e l'efficacia nelle collaborazioni con gli istituti scolastici coinvolti. Le modifiche della nuova organizzazione, che hanno coinvolto i 9 coordinatori e 175 educatori appartenenti alle cooperative, hanno pertanto inciso notevolmente nell'operatività del servizio sia rispetto alla ridefinizione di prassi di lavoro metodologiche/organizzative uniformi per la realizzazione di interventi educativi efficaci sia sul monitoraggio delle ricadute operative da tutelare nelle prese in carico e nei rapporti con le famiglie beneficiarie del servizio.</p> <p>Da evidenziare il notevole incremento degli alunni disabili frequentanti le scuole superiori che nell'anno 2019 risultano 193, frequentanti le 44 scuole superiori e centri formazione professionali del territorio. Tra tale dato 57 sono situazioni di nuovi ingressi rilevati a settembre 2019. Le modalità di accesso previste da Regione tramite il sistema operativo Siage, necessitano di un grande investimento degli operatori del servizio per garantire accuratezza e tempestività nella gestione delle richieste presentate dagli Istituti Scolastici per evitare ritardi nell'attivazione del servizio. A fronte della complessità derivante dal trend di incremento evidenziato in questi due anni, e che pertanto richiederà un focus di riflessione prioritario, la gestione interna è strutturata in un coordinamento organizzativo-amministrativo che monitora il funzionamento del servizio e la rendicontazione del budget e in un coordinamento tecnico che segue la progettazione e la verifica in itinere degli interventi educativi, in collaborazione con i referenti dell'Ati, facilitando la connessione con gli Istituti scolastici e i soggetti della rete. Ciò in particolare per le situazioni in uscita dal circuito scolastico e che quindi necessitano di un raccordo ed accompagnamento ai servizi disabili per la continuità del progetto di vita. A tal fine la collaborazione con il servizio Uma è stata avviata ma richiederà per il 2020 una maggior connessione e integrazione.</p> <p>Significativa la collaborazione con Party senza barriere che con l'avvio del progetto pilota Party senza barriere teen ha offerto l'opportunità di segnalare adolescenti con disabilità in carico per sperimentarsi, con l'accompagnamento di educatori professionali, in attività del tempo libero autodeterminate.</p> <p>Dal 2019 e sino a maggio 2020, all'interno delle azioni di sensibilizzazione e potenziamento dell'offerta dei servizi educativi previste dal progetto "Hub-In: luoghi per crescere insieme" da Impresa Sociale "Con i Bambini" di cui Sercop è partner, sono state promosse attività specifiche volte al sostegno alla genitorialità alle famiglie con minori nella fascia compresa tra 0 e 6 anni con un focus specifico per quelle in carico al SESEI. Sono state realizzate serate dedicate al tema della genitorialità per offrire opportunità di pensiero che tale ruolo richiede, soprattutto a fronte delle problematiche emergenti, nonché una consulenza psicologica individuale fornita per le famiglie in una situazione di fragilità temporanea in carico al servizio. Sono state inoltre progettate ulteriori attività nell'ambito del progetto che vedranno la loro realizzazione nel corso del 2020.</p>
--	---



SERVIZIO AFFIDI	
Responsabile / referente	Cristina Daverio
Mission	<p>Il Servizio Affidi coordina, promuove e sostiene l'affidamento familiare nel territorio del rhodense. Il Servizio incontra, prepara e supporta le famiglie o i single disponibili ad accogliere un minore nella propria famiglia, collabora in rete con i servizi del territorio e promuove la cultura dell'affido attraverso iniziative di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza.</p> <p>Sono obiettivi del Servizio Affidi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la conoscenza e valutazione della disponibilità delle persone interessate all'affido mediante specifici percorsi; • il supporto alle famiglie affidatarie attraverso incontri di gruppo e colloqui di sostegno; • lo sviluppo del lavoro di collaborazione e di rete con gli operatori coinvolti; • la partecipazione al confronto tecnico con altri servizi affidi che in precedenza afferivano al coordinamento della città metropolitana di Milano e la collaborazione attiva alle eventuali iniziative promosse. • la promozione nella cittadinanza della cultura dell'accoglienza.
Attività	<p>Il Servizio Affidi sviluppa le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzazione di eventi di promozione dell'affido familiare; • reclutamento, formazione, valutazione di famiglie e singoli interessati a intraprendere un'esperienza di affido familiare; • collaborazione con il Servizio Tutela Minori di Sercop e con i Servizi Sociali dei comuni per la definizione del progetto di affido e durante la fase dell'abbinamento. • monitoraggio del progetto di affido mediante colloqui individuali e incontri di gruppo per offrire supporto alle famiglie affidatarie nelle fasi iniziali e nel corso dell'esperienza di accoglienza; • lavoro interno al servizio: équipe tecnica, organizzativa, metodologica; • stesura di eventuali progetti per finanziamenti complementari, gestione di documentazione interna; • formazione rivolta alle famiglie con affidi in corso o in selezione; • lavoro di rete, di scambio professionale e di progettazione di interventi innovativi tra i servizi che operano nell'ambito della Città Metropolitana di Milano e tra organizzazioni di terzo settore.
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 da 1 referente amministrativo, supportata dal settore fundraising aziendale per la partecipazione a bandi di finanziamento di settore e dall'Ufficio Comunicazione per quanto attiene in particolare alle attività di sensibilizzazione all'accoglienza rivolte al territorio.</p> <p>Dal 2011, il Servizio Affidi ha avviato una collaborazione con i professionisti dell'Associazione Comunità Nuova, garantita attraverso contributi ricevuti a fronte della partecipazione a bandi pubblici e privati, che si è mantenuta sufficientemente stabile nel tempo e si è protratta sino al mese di luglio 2017, epoca in cui si è chiusa per il completamento del progetto "Famiglie che crescono insieme", sostenuto economicamente dalla Fondazione Comunitaria Nord Milano. A fronte dell'ormai ampiamente riconosciuto valore attribuito alla competenza pedagogica nella presa in carico dei progetti di affido, ci si è comunque impegnati nel mantenere vivo il rapporto con tali professionisti, così da lasciare aperto il canale rivolto alla ricerca di possibili fonti di finanziamento sia allo scopo di attivare interventi innovativi, sia per garantire la multi professionalità dell'équipe del Servizio.</p>
Stakeholder	<p>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.</p>
Indicatori di attività	<p>I dati relativi alle famiglie con progetti di affido attivi in carico al 30/09/2019 risultano allineati a quelli della precedente annualità sia in termini assoluti, sia rispetto alla suddivisione per tipologia di progetto in essere (affido eterofamiliare, affido leggero, affido intrafamiliare), ad eccezione di un parziale decremento delle accoglienze mediante percorsi di affido leggero.</p> <p>La variazione della distribuzione delle di famiglie nelle differenti fasi di presa in carico del servizio (primo contatto, valutazione, attesa di abbinamento) rispecchia la dinamicità del percorso proposto ai nuclei che si rivolgono al servizio, manifestando l'interesse ad aprirsi all'accoglienza di un minore.</p> <p>Si evidenzia una sensibile crescita del numero di famiglie che nel corso dell'anno si sono rivolte al servizio per ricevere informazioni (passate da 9 a 15). Tale dato trova in parte motivazione in alcune attività di sensibilizzazione promosse dal servizio anche attraverso canali meno usuali ma estremamente attuali (sito internet aziendale, siti internet dei partner, pagina facebook aziendale, ...).</p> <p>In linea con quanto già commentato nei mesi passati, appare opportuno precisare che, pur rimanendo numeri contenuti, gli elementi sopra esposti potrebbero testimoniare una rinnovata attenzione del territorio a forme di accoglienza e solidarietà familiare.</p> <p>I primi dati relativi al 2019 (aggiornati al terzo trimestre) segnalano un decremento di richieste di attivazione da parte dei servizi invianti, in particolare del territorio, che meriterà di essere approfondito nel corso della prossima annualità.</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 un volume di attività per il 2020 in linea con quello delle precedenti annualità:</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. 20 incontri di gruppo finalizzati al sostegno delle famiglie con affidi in corso, nr. 30 incontri di rete fraserizi.</p> <p>Per quanto attiene all'attività di sensibilizzazione e formazione, il Servizio si adopererà al fine di organizzare iniziative pubbliche sul territorio, ritenendo infatti indispensabile non abbandonare l'attività di promozione dell'accoglienza, quale veicolo per implementare il numero di famiglie disponibili per una delle forme di affido previste.</p>

Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Equipe del Centro Affidi interamente a carico del Fondo Nazionale Politiche Sociali. Contributi alle famiglie: totalmente mediante FSR.
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>In linea con le modifiche apportate all'organigramma aziendale, nel corso della seconda parte del 2019 è stato impostato un primo ciclo di incontri fra la coordinatrice del servizio e la Responsabile dell'Area Minori – che hanno visto in parte coinvolta l'intera équipe – finalizzato alla messa a punto della nuova articolazione del lavoro di confronto e condivisione periodico. Per la prossima annualità si prevede di proseguire tale percorso, valutando anche il possibile coinvolgimento di alcuni rappresentanti dei servizi Affido, Sociale di Base e Tutela Minori, al fine di compiere una riflessione circa le procedure in essere e calibrare al meglio la collaborazione.</p> <p>Il perdurare della mancanza di risorse aggiuntive derivanti dalla partecipazione a bandi di settore ha visto la stabilizzazione dell'assetto psico-sociale dell'équipe che ha quindi dovuto ritarare la propria attività sia in termini organizzativi (non potendo più contare sulla collaborazione di professionisti esterni), sia rispetto all'impostazione degli interventi (venendo meno la competenza pedagogica). Tale situazione ha ulteriormente evidenziato la necessità di adoperarsi nell'elaborazione di progetti innovativi volti a ripristinare la multiprofessionalità del gruppo di lavoro.</p> <p>In collaborazione con il referente amministrativo dell'Area Minori, nel corso dell'anno 2019 si è lavorato alla revisione delle modalità operative del Servizio Affidi che ha condotto alla stesura del Regolamento - aggiornato anche alla luce degli ultimi sviluppi legislativi - che entrerà in vigore nel prossimo periodo.</p> <p>In linea con quanto sopra, è stato altresì avviato un lavoro di perfezionamento della gestione di alcuni aspetti di natura amministrativa legata ai progetti di affido, al fine di offrire un servizio sempre più qualificato ed aggiornato alle famiglie impegnate in percorsi di accoglienza temporanea.</p> <p>La minore richiesta di risorse familiari per progetti di affido leggero da parte dei servizi che si occupano di minori – sia a livello preventivo, sia riparativo – ha comportato una fatica nella gestione del Il gruppo di famiglie disponibili a tale forma di accoglienza che al momento risultano poco coinvolte concretamente. Il servizio, oltre a lavorare nell'ottica di tenere viva la motivazione di tali nuclei, intende attivarsi per un rilancio di questa forma di supporto attraverso contatti mirati con gli operatori dei servizi del territorio.</p> <p>La consapevolezza dell'importanza di creare e sostenere relazioni professionali sia interne all'azienda, sia con i portatori di interesse esterni, ha sostenuto la collaborazione a diverse iniziative.</p> <p>Il progetto di alternanza “Social Jobs” rivolto agli studenti del Liceo Rebora di Rho ha visto gli operatori del Servizio Affidi impegnati in alcuni interventi effettuati presso l'Istituto Scolastico, successivamente è stata offerta la possibilità ad un gruppo di studenti di vivere una giornata di lavoro presso la sede del Servizio.</p> <p>Come già descritto nel precedente documento programmatico, i contatti intercorsi con gli operatori dello SPRAR aziendale avevano evidenziato una potenziale compatibilità fra i bisogni di alcuni nuclei stranieri in carico a tale servizio e la disponibilità offerta da famiglie in contatto con il Servizio Affidi per progetti di affido leggero. Nel corso dell'anno 2019 si è quindi mantenuto aperto il dialogo fra i due servizi, che ha portato alla condivisione di alcune ipotesi di abbinamento ed alla realizzazione di un progetto di accoglienza temporanea.</p> <p>La pregressa conoscenza con l'Associazione “Aiutiamoli a vivere Onlus”, attiva sul territorio di Vanzago ed impegnata nell'accoglienza temporanea per soggiorni sanitari offerti a bambini provenienti dall'area di Chernobyl, è esitata nella richiesta al servizio di replicare un intervento di approfondimento sul tema dell'accoglienza temporanea, che si è tradotta in un evento articolato in due serate che ha coinvolto un'assistente sociale del Servizio Affidi e una psicologa dell'Associazione Comunità Nuova che ha offerto la propria disponibilità anche a fronte dell'attuale assenza di fondi destinati al ripristino della collaborazione.</p>

	<p>Il Servizio Affidi ha proseguito nel rapporto con i servizi e gli Enti precedentemente inseriti nel Coordinamento della Città Metropolitana di Milano, partecipando agli incontri periodici che si è deciso di mantenere al fine di salvaguardare il prezioso spazio di confronto. In particolare, il Gruppo di Lavoro ha tenuto alta l'attenzione sulle possibili evoluzioni collegate alle modifiche alla Legge 4 maggio 1983, n. 184, sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affidamento familiare (Legge 19 ottobre 2015, n. 173); altrettanto è rimasto attivo il confronto con i servizi che si occupano di adozione.</p> <p>Nel corso del 2019 si è completato il lavoro con il Responsabile dell'Ufficio trasparenza e anticorruzione che ha portato all'adozione della modulistica aggiornata, finalizzata alla protezione dei dati personali. Malgrado l'interruzione della collaborazione operativa con l'Associazione Comunità Nuova, la Coordinatrice ha mantenuto un contatto continuativo con alcuni dei suoi professionisti, al fine di monitorare eventuali possibili fonti di finanziamento per il sostegno di interventi multiprofessionali. Nel corso del 2019 è proseguita quindi la collaborazione con il gruppo di co-progettazione precedentemente costituitosi; ad oggi non sono stati individuati bandi di finanziamento con caratteristiche compatibili con le ipotesi progettuali condivise.</p>
Strategie di Servizio	<p>La riduzione delle risorse ha portato il Servizio, negli anni, ad impegnarsi nella ricerca di soluzioni operative capaci di razionalizzare gli interventi (ad esempio, incontri rivolti a piccoli gruppi di famiglie accomunate da analoghi interessi o bisogni: informazioni sull'affido, raccolta di documentazione utile a saperne di più). In tale ottica, nel corso della precedente annualità, il servizio ha avviato la sperimentazione di una nuova modalità di gestione delle richieste di informazioni mediante l'istituzione di una giornata specificatamente dedicata. A fronte delle prime rilevazioni positive si è avviato un confronto con l'Ufficio Comunicazione al fine di mettere a punto del materiale informativo mirato. È attualmente in fase di valutazione il reperimento di uno spazio sul territorio da destinare all'apertura di un punto di accesso per i cittadini che intendono raccogliere informazioni sull'affido familiare. Successivamente all'individuazione dello spazio si provvederà – di concerto con l'Ufficio Comunicazione – a delineare un puntuale piano di comunicazione finalizzato alla definizione della migliore modalità di promozione dell'iniziativa presso i servizi territoriali potenzialmente interessati.</p> <p>Il Servizio Affidi continua a lavorare in un'ottica di rete, sia rispetto ai servizi aziendali, sia relativamente alle realtà esterne. Tale impostazione richiede necessariamente di investire tempo ed energie nella costruzione e nel mantenimento di relazioni professionali solide e funzionali. A tale scopo ed in considerazione delle contenute risorse di personale di cui dispone il Servizio, in questa fase si è valutato maggiormente funzionale limitare l'attività di programmazione degli eventi di promozione della cultura dell'accoglienza e degli incontri di approfondimento sul tema dell'affido, così da poter accogliere le proposte di collaborazione e le occasioni di confronto che periodicamente si presentano. Nel corso degli anni, quindi, il Servizio Affidi ha fatto della flessibilità nel rispondere alle domande estemporanee e inattese da parte degli interlocutori/portatori di interesse una vera e propria strategia operativa.</p> <p>Anche per la prossima annualità proseguirà l'azione di monitoraggio dei bandi di finanziamento di settore, esercitata congiuntamente dai settori di fundraising aziendale e dell'Associazione di Comunità Nuova. Altrettanto verranno mantenute sia l'attività di riflessione interna ed autoformazione, sia quella di confronto con altre realtà ed esperienze, volte a mettere a fuoco possibili aree di approfondimento da sviluppare con altri soggetti della rete che potrebbero essere oggetto di progettazioni innovative a sostegno del complesso intervento dell'affido familiare.</p>

ASILI NIDO	
Responsabile / referente	Giovanna Ambrosone
Mission	<p>Gli asili nido sono un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie bambini e bambine fino ai 3 anni di età e le loro famiglie. Il nido è un luogo finalizzato alla promozione della cultura dell'infanzia e dello sviluppo globale e armonico del bambino nel rispetto dei tempi di crescita individuali e in una dimensione di ascolto dei bisogni dei bambini e delle loro famiglie. 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. 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>Le finalità principali perseguite dal servizio possono essere declinate in:</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; • partecipazione delle famiglie alla vita del servizio; • supporto alla genitorialità.
Attività	<p>Sercop è ente gestore di quattro servizi alla prima infanzia che complessivamente possono accogliere 240 bambini:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ad Arese: L' Aquilone e Il Girotondo; • a Lainate: Il Piccolo Principe; • a Pero: Aldo Moro. <p>Sercop, in qualità di ente gestore, cura a 360° tutte le attività connesse agli aspetti organizzativi del servizio e in particolare: gli indirizzi generali del servizio; la gestione del personale educativo ed ausiliario; la manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura in stretto raccordo con gli uffici tecnici delle amministrazioni comunali; la verifica del mantenimento degli standard proposti. Oltre alle attività strettamente connesse all'erogazione del servizio ai sensi della normativa regionale vigente, Sercop presidia attività aggiuntive, tra le quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sportello pedagogico su appuntamento per le famiglie in loco al nido • sportello amministrativo di supporto alle famiglie in loco al nido su appuntamento per il supporto a tutte le pratiche relative alla frequenza del bambino (cambio retta, gestione iscrizioni, informative sui bonus presenti a livello nazionale o regionale); • attività amministrativa e di controllo di gestione connessa all'inserimento dei bambini in struttura (elaborazione della

	<p>graduatoria e riscossione delle rette) e gestione del contratto con il fornitore dei servizi integrativi ausiliari ed educativi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzazione di eventi di promozione o di informazione alle famiglie su tematiche pedagogiche; • organizzazione di incontri formativi congiunti per gli educatori; • manutenzione del sito web aziendale e di tutti i materiali di promozione del servizio e attività correlate; • attività di audit interni finalizzate alla verifica del rispetto e mantenimento dei requisiti di funzionamento e di accreditamento per gli Asili Nido direttamente gestiti da Sercop. <p>attività di promozione e sostegno per continuare l'allattamento materno al nido (protocollo, formazione operatori, informazione famiglie).</p>
Soggetti destinatari del servizio	Bambini iscritti e loro famiglie
Sede	<ul style="list-style-type: none"> - Asili Nido Arese: Via Matteotti, 33 – Arese - Asilo Nido Lainate: Via Diaz, 8 – Lainate - Asilo Nido Pero: P.zza Marconi-Pero - Sede amministrativa: Via dei Cornaggia, 33
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Attività di coordinamento generale e supervisione Pedagogica: consulente esterno incaricato direttamente da Sercop.</p> <p>Attività amministrativa: personale aziendale e personale degli uffici comunali (es. modalità di accesso e gestione delle graduatorie).</p> <p>Organizzazione e Modalità di gestione mista per quanto concerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività educativa ed ausiliaria: personale aziendale e delle imprese appaltatrici; • attività di coordinamento pedagogico: Asili Nido Arese, Lainate, Pero; • attività di piccola manutenzione: imprese appaltatrici. <p>I costi 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, pediatri di base, enti erogatori dei servizi educativi, ausiliari in appalto, Anci per servizio civile.
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	<ul style="list-style-type: none"> • N. bambini frequentanti/capacità ricettiva del nido. • Costo standard a bambino per singola struttura (per i soli costi connessi alle attività educative). • Valutazione dell'attività del nido attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento all'utenza; (due somministrazioni all'anno: una dopo il periodo di ambientamento, una alla fine dell'anno educativo). • N. ore medie di coordinamento di struttura settimanali, tutti i livelli di coordinamento. • N. ore di formazione congiunta.

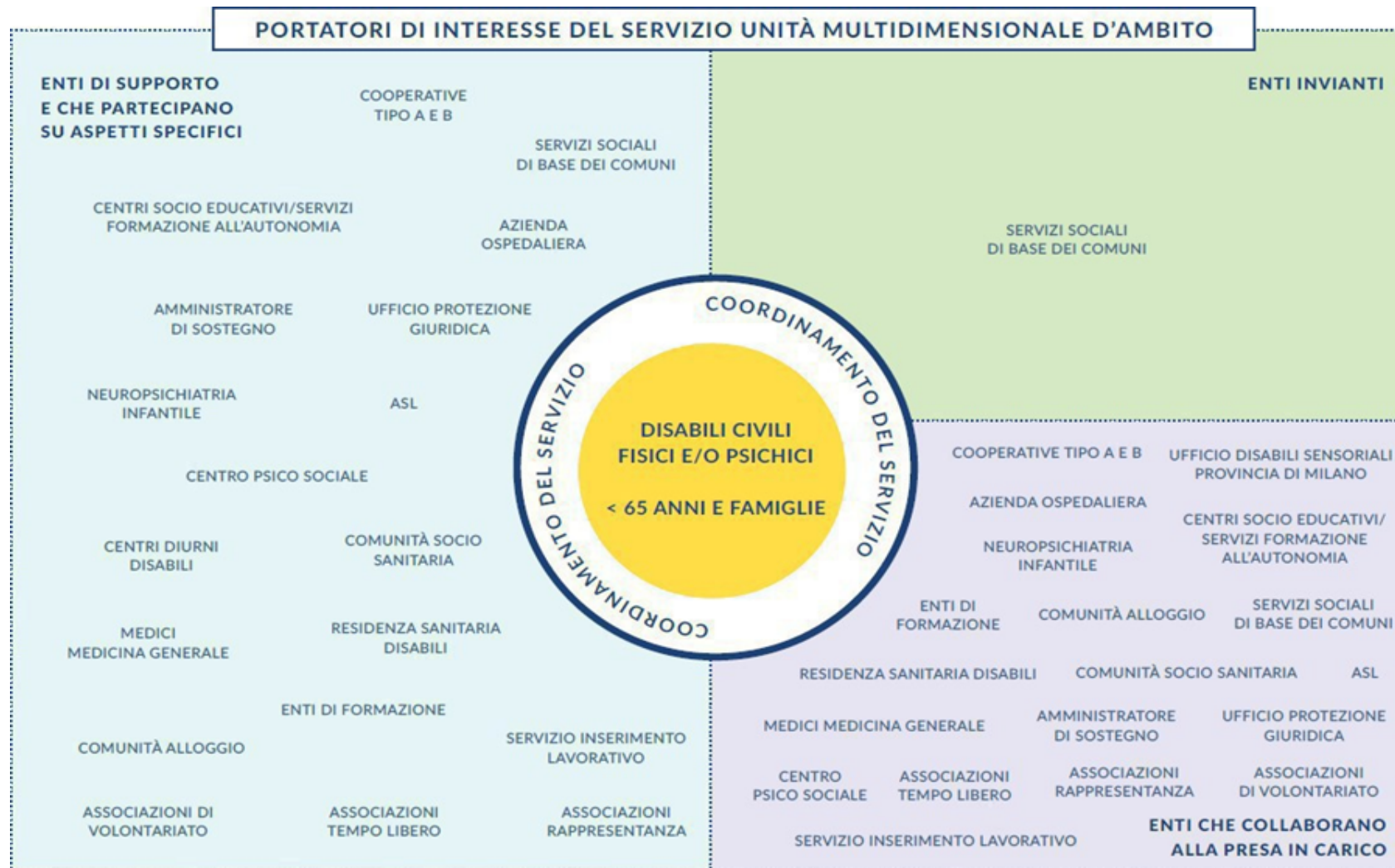
<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>Nel 2019, grazie al consolidamento del nuovo modello organizzativo dell'UO Prima Infanzia di Sercop (costituito nel settembre 2018), si sono potuti definire obiettivi di lavoro comuni per tutti i Nidi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • è stato avviato il lavoro sull'outdoor education che ha visto la partecipazione degli educatori ad un percorso formativo sul tema e delle famiglie ad un incontro tematico. A partire dalla formazione si sono avviate alcune sperimentazioni per proporre nuove esperienze educative negli spazi aperti dei nidi: utilizzo dei giardini in diversi momenti della giornata e in tutte le stagioni, dotazione- con la collaborazione delle famiglie- di un corredo outdoor per ogni bambino, ripensamenti sull'allestimento e sui materiali presenti nel giardino; • è stata rivista la proposta di ambientamento per bambini e famiglie. Il lavoro partito come oggetto di lavoro dell'anno educativo 2018-2019 ha visto nel luglio 2019 la stesura del documento "Ripensando l'Ambientamento" dove vengono raccolti i diversi modelli di ambientamento dei nidi e si propone la costruzione di un nuovo modello comune ai servizi che sappia rispondere alle criticità dei precedenti. Al termine dell'anno educativo (luglio 2019) è stata realizzata la formazione sulla nuova proposta agli operatori e presentato alle famiglie il nuovo progetto. Dall'anno educativo 2019/2020 si sta sperimentando il nuovo modello denominato Ambientamento Partecipato ma si dovrà aspettare il termine dell'anno educativo per poter analizzare e documentare gli esiti della sperimentazione. Il nodo centrale del nuovo modello consiste nella partecipazione attiva della famiglia al processo di ambientamento e nella strutturazione di una tempistica più sostenibile per famiglie e servizi; • è stata realizzata la formazione congiunta per tutti gli educatori dei nidi (settembre/novembre 2019) sul tema dello "Sviluppo del bambino secondo il Modello Brazelton". Tale proposta, organizzata e gestita dal coordinamento Pedagogico, è stata la prima formazione congiunta per i nidi in gestione Sercop ed ha costituito un'importante occasione di incontro e confronto tra operatori. Il percorso si è posto l'obiettivo di offrire una prima conoscenza del modello Brazelton e la condivisione delle prassi operative con cui vengono garantiti i bisogni irrinunciabili dei bambini nei nidi; gli esiti della formazione, misurati anche attraverso questionari di gradimento, permetteranno di definire il piano della prossima formazione congiunta. <p>Rispetto alle azioni preventivate per il 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono state redatte le Linee guida dei servizi Prima infanzia e da queste si è rivisto il "Piano Pedagogico" (presentato a tutte le famiglie nell'incontro plenario di inizio anno educativo), definita la formazione congiunta, approfondito il nuovo modello di Ambientamento; • è stata pubblicata la prima carta dei servizi dell'ente gestore, declinata a seconda dei regolamenti vigenti nei singoli comuni; • è stato definito il protocollo per garantire il proseguimento dell'allattamento materno al nido e la relativa formazione agli operatori ed informazione alle famiglie; • è stata completata l'installazione e l'utilizzo del software infonido in tutti i servizi.
---	---

	<p>Per quanto riguarda i singoli servizi sul 2019 le azioni dedicate intraprese e in corso di realizzazione sono prevalentemente:</p> <p>LAINATE: in considerazione dell'approvazione del progetto per la nuova struttura asilo nido non sono previsti lavori sulla struttura ma si sta lavorando nella direzione di un maggior sostegno al gruppo di lavoro e al potenziamento delle azioni di supporto alle famiglie. In concreto sono state incrementate le azioni formative e di supervisione per il gruppo di lavoro e i momenti di supporto alle famiglie in ambientamento.</p> <p>ARESE: Il lavoro partecipato di Sercop con l'amministrazione Comunale ha dato come esito la definizione del nuovo regolamento che è in vigore dall'a.e. 2019/2020.</p> <p>Altro aspetto importante riguarda l'assegnazione a Sercop, per una gestione partecipata del Fondo, di lavori sulla struttura. I lavori, condivisi con l'amministrazione Comunale, prevedono la revisione degli spazi dell'ufficio e la creazione di uno spazio verde maggiormente in linea con i processi di outdoor education (aula verde). Relativamente ai lavori della struttura la criticità è riferita al fatto che la configurazione aziendale di Sercop -Azienda di Servizi- rende lunghi i tempi per l'attivazione dei processi necessari alla realizzazione dei lavori affidati. In seguito a confronto con ATS si è valutato di non creare un vero e proprio pit-stop per l'allattamento ma di dedicare alcune zone dei saloni e del nido alle mamme che desiderano allattare i loro bambini.</p> <p>PERO: è stata realizzata una prima imbiancatura della zona accoglienza, un primo riallestimento degli spazi delle sale e la creazione di una zona dedicata ai genitori. Si sta lavorando per una revisione dei materiali proponendo un maggior utilizzo dei materiali non strutturati e azioni che vadano nella direzione di una sostenibilità ambientale.</p> <p>Tali cambiamenti vengono condivisi e partecipati dalle famiglie che collaborano nel reperimento dei "materiali Intelligenti" e ci sostengono nelle nuove scelte come ad esempio la realizzazione di calzari di stoffa al fine di eliminare quelli usa e getta di plastica.</p>
Strategie del servizio per il 2019	<p>Per il 2020, il primo obiettivo è quello di portare a compimento il lavoro di ricerca sul nuovo modello di Ambientamento Partecipato. Considerando la complessità del progetto il tema dell'ambientamento costituirà l'oggetto di lavoro anche per il prossimo anno.</p> <p>A questo si aggiunge la revisione del sito Aziendale in cui vorremmo contribuire condividendo uno spazio in cui portare contenuti attinenti ai nostri servizi, alle attività, alle possibilità di sostegno e formazione per operatori e famiglie.</p> <p>Verrà continuata e rafforzata l'azione di sostegno alle famiglie utenti non solo in termini educativi ma anche attraverso un sostegno concreto alla gestione delle istanze amministrative attraverso lo sportello amministrativo. Tale strumento in uso presso i nidi di Arese è stato replicato a Pero con l'apertura settimanale dello sportello e viene su richiesta effettuato a Lainate.</p> <p>L'offerta in loco per ogni servizio di uno spazio educativo e di uno gestionale/amministrativo costituisce un'importante modalità di avvicinamento e supporto alle famiglie.</p> <p>Altro elemento importante è l'eredità –in alcuni nidi in gestione delegata - del progetto del Servizio Civile. La presenza degli operatori del Servizio civile costituisce un'importante possibilità per i giovani di affacciarsi al mondo del lavoro, una risorsa per i servizi, un importante ponte con il territorio e in considerazione di tali valori abbiamo deciso di estenderlo anche ai nidi che non l'avevano.</p>

SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ

U.M.A. – Unità Multidimensionale d'Ambito	
Responsabile / referente	AS Simona Anelli
Mission	Orientare e accompagnare la famiglia della persona con disabilità, 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"> • Orientamento nella rete dei servizi del territorio • Consulenza/indicazioni generiche • Accompagnamento • Stesura del progetto di vita • Scelta del servizio idoneo • Conferma o attivazione di un nuovo progetto • Monitoraggio
Soggetti destinatari del servizio	Cittadini residenti nei 10 comuni (rhodense e Nerviano) di età inferiore ai 65 anni e con disabilità psichica e/o fisica
Sedi	Rho – via dei Cornaggia 33 – Rho
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Servizio a gestione diretta con personale organico assunto (1 coordinatore assistente sociale part-time, n.2 assistenti sociali d'ambito part-time), incaricato (1 psicologa) a 13 ore alla settimana e l'impiego (tre mattina alla settimana) di un educatore ASST-rhodense finalizzato all'implementazione e accompagnamento dei progetti sui ragazzi che hanno compiuto 18 anni (fino ad agosto 2019) e sulla valutazione multidisciplinare legata al DDN. 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 2019, sono state 27: Arese 1 – Cornaredo 3 – Lainate 3 – Nerviano 1 - Pero 2 – Pregnana M.se 1 - Rho 12 – Settimo M.se 4. Per il bando Dopo di Noi, l'equipe ha valutato 42 persone che hanno presentato domanda con il bando 1 (ottobre 2017) e 2 (marzo 2018). Alcuni di questi progetti sono terminati a luglio 2019 mentre altri proseguiranno fino a marzo 2020. Da settembre 2019, è stato aperto il Bando "A sportello" e l'equipe multidimensionale, ad oggi, è ingaggiata su 3 situazioni. Infine, l'equipe è impegnata, da febbraio 2019, nella valutazione e stesura dei progetti relativi alle domande presentate con il Voucher Disabili (Decreto Regionale n. 19486/2018 <i>"Approvazione dell'avviso pubblico per l'implementazione di interventi volti a migliorare la qualità della vita delle persone anziane fragili e di percorsi di autonomia finalizzati all'inclusione sociale delle persone disabili - POR FSE 2014-2020 - azione 9.3.6. e azione 9.2.1"</i>). Sono state viste n. 8 persone e avviati due percorsi.</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il servizio è a regime in 10 comuni dell'ambito.</p> <p>Anche per il 2019, l'equipe dell'UMA, 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. L'UMA svolge la sua attività di valutazione, attivazione, progettazione e monitoraggio dei percorsi avviati con il DDN (da ottobre 2017) e Voucher Disabili (febbraio 2019).</p> <p>È stato approvato, per il quinto anno consecutivo, anche PRO.VI. da realizzare nel 2020. Le azioni previste rimangono la Palestra del Lavoro (n. 4 postazioni), percorsi di inclusione individualizzata e Happy Rhoad.</p> <p>In seguito al percorso avviato per la realizzazione degli obiettivi inseriti nel PdZ 2018-2020, è in costituzione il Tavolo Disabilità d'Ambito (novembre 2019) che affronterà diversi temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi del budget di cura attraverso un approccio basato sul progetto di vita e qualità di vita con percorsi formativi ad hoc rivolto a tutti i soggetti interessati; - mappatura e organizzazione di servizi rivolti a persone con disabilità esclusivamente fisica e persone con diagnosi cognitiva associata a patologie psichiatriche (da valutazione UMA circa una trentina di soggetti).



SERVIZIO TRASPORTO DISABILI	
Responsabile / referente	Laura Alessandri
Mission	Il servizio fa parte della rete degli interventi in campo sociale finalizzati a permettere alle persone con disabilità o in situazioni di particolare necessità di raggiungere la massima autonomia possibile e la partecipazione alla vita della collettività.
Attività	Consiste nel trasporto e accompagnamento quotidiano di persone disabili verso strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo/socio-sanitario ovvero centri di cura e riabilitazione, valorizzando il trasporto come momento relazionale ed educativo; è effettuato mediante mezzi appositamente dedicati e attrezzati. Il servizio è organizzato affinché la permanenza sui mezzi sia la più breve e più agevole possibile.
Soggetti destinatari del servizio	Comuni conferenti: Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho e Settimo M.se. Cittadini residenti nei Comuni conferenti con invalidità superiore ai 2/3 certificata; minori in età scolare con richiesta del servizio NPJA dell'ASST Rhodense.
Sedi	Rho, via dei Cornaggia 33
Le risorse umane e le modalità di gestione	Il servizio è gestito mediante affidamento 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. Fino a luglio 2018, la Coop. CLSL di Lainate ha gestito, mediante affidamento, il trasporto verso il proprio centro degli utenti residenti nel Comune di Lainate; successivamente i servizi erogati dalla Coop. CLSL sono stati trasferiti all'ATI con capofila Il Grappolo, tramite apposito ampliamento dell'affidamento in essere secondo le disposizioni vigenti. Coordina il servizio per Sercop, con funzione di armonizzazione e di ricerca di sinergie territoriali, una Responsabile affiancata da un'Assistente Sociale, entrambe dipendenti.
Stakeholder	Vedi mappa pagg. seguenti.
Indicatori di attività	A fine ottobre, nell'arco del 2019, risultano transitati sul servizio di trasporto 356 utenti. Nel mese di novembre sono 318 gli utenti viaggianti, di cui 65 per terapie, 22 verso Istituti Scolastici. La previsione per il 2020 è di circa 360 utenti in carico. A novembre 2019 sono 44 gli utenti del Servizio Trasporto Sociale Locale attivato dal comune di Pero per i propri residenti.
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	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>	<p>Il Piano dei trasporti 2019/2020 rileva una criticità connessa al notevole incremento dei servizi di trasporto in favore di alunni disabili frequentanti Istituti Superiori che risultano spesso in servizi dedicati che impegnano un mezzo per ciascun alunno/destinazione in una fascia oraria già impegnativa. In particolare con il nuovo anno scolastico sono state attivate nuove tratte individuali e dedicate verso Istituti di Bollate, Legnano e Cinisello Balsamo, senza dimenticare quelle già attive verso Milano, Parabiago, Tradate e Saronno. La criticità di questi servizi sta anche nel fatto che in caso di contrattempi (traffico o incidenti) i mezzi non riescano a tornare in tempo nell'Ambito per iniziare i servizi verso i Centri Diurni, tutti invece collettivi e concatenati in modo da dare risposta a più utenti possibili. Anche i servizi per terapie sono stati messi in difficoltà e non possono essere effettuati prima delle 9:30. Quest'ultima difficoltà finora è stata risolta con la collaborazione della UONPIA di Rho, verso la quale sono in calo i servizi effettuati grazie anche al lavoro di scrematura di servizi non necessari fatto dai terapisti.</p> <p>Nel 2019 sono state attivate anche nuove tratte verso la frazione Pagliera di Lainate dove ha sede il progetto "To BE" della Cooperativa Serena e verso il CSE L'Abbraccio di Arluno e la piscina di Vittuone.</p> <p>Restano sostanzialmente sature le tratte verso i Centri Diurni sia dell'Ambito che di Parabiago, sebbene in uno dei centri della Cooperativa La Ruota siano stati inseriti numerosi nuovi utenti anche con viaggi individuali effettuati nel primo pomeriggio; nel territorio invece sono aumentate le persone frequentanti la cooperativa 3S di Lainate.</p> <p>Sono infine aumentati i giorni delle terapie pomeridiane presso l'istituto Don Gnocchi di Milano per utenti di settimo Milanese e Pero, con tratte anche individuali.</p> <p>Per migliorare la qualità delle comunicazioni il Servizio ha provveduto a contattare direttamente tutte le famiglie interessate da trasporti per terapia, precedentemente avvisate dalle terapisti, confermando giorni ed orari delle sedute concordate con il centro terapeutico e i conseguenti orari di presa/ritorno a scuola.</p> <p>Prosegue e si consolida anche il Servizio Trasporto Sociale Locale di Pero che nelle mattine di martedì e giovedì collega la frazione di Cerchiate a Pero con delle fermate prestabilite.</p>
<p>Strategie di servizio</p>	<p>Il Servizio si propone di aumentare le occasioni di confronto sulla qualità del servizio sia con i familiari dell'utenza che con i Comuni conferenti e con gli enti gestori dei centri serviti, al fine di potenziare le relazioni e la reciproca conoscenza, ivi inclusa anche quella delle progettazioni collegate al Servizio (Party Senza Barriere), raccogliendo sollecitazioni e proposte.</p>



PARTY SENZA BARRIERE				
Responsabile / referente	Laura Alessandri			
Mission	Il progetto fa parte della rete degli interventi in campo sociale finalizzati a permettere alle persone con disabilità di partecipare ad attività inclusive, uscite nel tempo libero e, più in generale, alla vita della collettività. Al contempo PSB, garantisce opportunità di empowerment a giovani con disabilità che sperimentano nuovi ruoli sociali e nuove competenze, all'interno della "Palestra del Lavoro".			
Attività	Consiste nell'organizzazione, annuale, di un'ampia offerta di attività differenti, realizzate di sera e/o nei fine settimana, dedicate a persone con disabilità. Il progetto include anche la "Palestra del lavoro" un ufficio presso la sede di Sercop, che permette a giovani con disabilità di avvicinarsi al mondo del lavoro, gestendo attività di organizzazione e comunicazione a supporto dell'attività di Party Senza Barriere.			
Soggetti destinatari del servizio	Cittadini con disabilità residenti nei Comuni soci. Alla Palestra del lavoro si accede con un tirocinio extracurricolare finanziato dal programma ministeriale "Vita indipendente" rivolto alle persone con disabilità residenti nell'Ambito del Rhodense. Gli aderenti a questa azione sono selezionati dai servizi di Sercop: NIL e UMA.			
Sedi	Rho, via dei Cornaggia 33			
Le risorse umane e le modalità di gestione	Nato in seno al Servizio di Trasporto distrettuale, Party Senza Barriere dal 2018 è frutto di una costante attività di coprogettazione tra Sercop e l'ATI fra le Cooperative Sociali Serena e Il Grappolo. Il Responsabile del progetto è la coordinatrice del Servizio Trasporto Disabili di Sercop, mentre operativamente le attività sono coordinate da un'Assistente Sociale della cooperativa Serena. Gli interventi educativi connessi alla Palestra del Lavoro sono coordinati dalla Responsabile dell'UMA, ma i compiti svolti dai tirocinanti sono determinati e funzionali alle attività da proporre in Party Senza Barriere.			
Indicatori di attività	Dati a novembre 2019:			
		Numero di uscite/incontri/attività	Numero di partecipanti (esclusi gli educatori)	Altri dati
	Uscite di Party Senza Barriere	14	828	52 mezzi utilizzati
	PSB-1ªSerata	9	180 ⁽¹⁾	13 detenuti volontari
	PSB-Teen	5	45 ⁽²⁾	
	Maestri per un giorno	1	25	5 diversi centri coinvolti nel rhodense

	<p>Note:</p> <p>(1) Ad ogni incontro possono partecipare massimo 20 persone con disabilità</p> <p>(2) Il gruppo di partecipanti include sia adolescenti con disabilità che senza</p> <p>Quattro le persone con disabilità avviate al tirocinio nella Palestra del Lavoro a supporto organizzativo/logistico di PSB; tre quelle che terminano il percorso formativo.</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”. PSB Prima Serata e PSB Teen sono finanziati da Donatori Privati.</p>
Lo stato dell’arte: opportunità e criticità	<p>Prosegue l’organizzazione delle attività per il tempo libero nelle quali i destinatari con disabilità sono affiancati da educatori professionali e dal personale viaggiante del servizio Trasporto Disabili, dipendenti delle due cooperative, coadiuvati da volontari. Mentre il responsabile del servizio si occupa della ricerca di alleanze e collaborazioni territoriali e di rappresentare il Servizio all’interno dell’Azienda Speciale Consortile, l’orientamento delle attività trae spunto dalle indicazioni che gli stessi beneficiari suggeriscono, organizzate e comunicate dai tirocinanti della Palestra del Lavoro.</p> <p>Si consolida dunque il sostegno del progetto all’autodeterminazione dei destinatari con disabilità rispetto alla scelta delle attività da organizzare, con il loro coinvolgimento nella programmazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uscite di Party Senza Barriere: la scelta autodeterminata è sostenuta attraverso un incontro di natura conviviale ad inizio anno in cui sono raccolti i desideri dei partecipanti; • i venerdì sera di PSB-1aSerata: il diritto di scelta è garantito attraverso la possibilità di esprimere preferenze tra opzioni proposte; • i pomeriggi di PSB-Teen: i giovani propongono le attività da fare nell’incontro successivo. <p>La coprogettazione tra Sercop e l’ATI fra le Cooperative Sociali Serena e Il Grappolo per la gestione del progetto negli anni 2018-2021 è in questo senso funzionale da un lato a realizzare uscite e attività che seguano i desideri espressi dalle persone con disabilità, senza rimanere ingessata in un’offerta preconfezionata, e dall’altro a cogliere occasioni di nuovi spin-off con cui sperimentare possibili risposte a nuovi bisogni emergenti.</p> <p>A fine novembre le attività realizzate nell’anno sono state 14, con 828 accessi e l’impiego di 52 i mezzi utilizzati. Le uscite organizzate, con una media matematica di partecipanti di poco inferiore a 60 cad. a testimoniare il gradimento, sono le risposte il più possibile coerenti con le richieste pervenute nel corso dell’appuntamento conviviale di gennaio (Ri-Partyamo).</p> <p>A queste sono da sommare i 9 appuntamenti dello spin-off PSB-1aSerata, che hanno registrato un totale di 180 accessi nel 2019, escluso il personale educativo. Il numero di venerdì offerti nell’anno è stato inferiore rispetto ai due precedenti in quanto si è scelto di non proporre incontri nel periodo estivo, quando l’affluenza registrata era minore, per sfruttare al meglio la donazione che rende possibile lo spin-off negli altri mesi dell’anno facendo il “tutto esaurito”, oltre ad una lista d’attesa di 10 persone in media per serata e partecipazione a rotazione. Sono 45 in totale gli accessi invece al nuovo spin-off Party Senza Barriere Teen, rivolto al tempo libero di adolescenti con e senza disabilità, che ad ottobre nei primi 5 incontri ha coinvolto una decina di ragazzi.</p>

	<p>Un altro spin-off progettuale, sebbene non continuativo nel tempo e non rivolto al tempo libero, è Maestri per un giorno grazie al quale persone con disabilità afferenti ai Centri Diurni del territorio e comunque frequentati le attività di Party Senza Barriere si sono sperimentati in istituti scolastici di Bollate, con alunni delle materne o delle elementari, come conduttori di laboratori artistici per produrre piccoli manufatti. A maggio 2019 sono stati 25 i Maestri afferenti a 5 diversi centri rhodensi.</p> <p>In totale pertanto, anche in considerazione delle iniziative previste entro la fine dell'anno, il numero dei partecipanti alle attività del 2019 rimane in linea con quello degli anni passati, attestandosi a poco meno di mille accessi.</p> <p>Rimangono estremamente graditi i grandi appuntamenti tradizionali di Party Senza Barriere, come "San Valentino per Tutti!", ma pare evidente anche la richiesta di diversificazione di proposte, secondo i diversi interessi espressi e le differenti età.</p> <p>Questa frammentazione delle attività da organizzare, continua a mantenere pressante l'esigenza di reperire volontari.</p> <p>Anche in ragione della difficoltà di attivare la cittadinanza su attività così differenti fra di loro e soprattutto discontinue, prosegue la collaborazione, avviata nel 2017, con la Casa Circondariale di Bollate da cui sono venuti a coadiuvare gli educatori 13 volontari. I detenuti interessati a proporsi vengono selezionati e formati tramite colloqui in struttura e poi seguiti e ulteriormente vagliati sul campo. Quattro sono ormai diventati volontari fissi e stabili partecipanti e le persone con disabilità li considerano nuovi amici.</p> <p>Purtroppo però i percorsi di reinserimento e la lunga burocrazia carceraria non rendono sempre possibile la loro partecipazione.</p>
--	---

STRUTTURE RESIDENZIALI E DIURNE SOCIO ASSISTENZIALI E SOCIO-SANITARIE (RSD - CSS - CSE - SFA - CDD)	
Responsabile / referente	Annamaria Di Bartolo
Mission	<p>Nella categoria “Strutture diurne socio-assistenziali e socio-sanitarie” rientrano le seguenti tipologie di strutture:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) 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: <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. In presenza della libera scelta delle strutture da parte degli utenti, sono presenti anche centri diurni sperimentali e non, fuori dal territorio del rhodense, che attualmente non sono accreditati e che applicano tariffe di frequenza in base alla propria carta dei servizi e/o a progetti individualizzati se necessari.</p> Centri Diurni per persone Disabili (CDD) - unità di offerta semiresidenziali socio sanitaria per disabili gravi rivolte all’accoglienza di persone disabili di età superiore ai 18 anni. 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. L’assetto organizzativo, ormai consolidato da oltre 3 anni, è volto: <ul style="list-style-type: none"> • alla messa a regime di un sistema univoco di rapporti con i gestori; • un accurato sistema di controllo di gestione degli utenti in carico volto alla corretta fatturazione da parte degli enti gestori per la retta a carico delle amministrazioni comunali. <p>A queste, si aggiungono la ricognizione ed analisi del nuovo Regolamento d’Ambito conforme alle nuove disposizioni in materia di ISEE entrato in vigore dal 01 maggio 2018 per l’accesso ai servizi socio-sanitari per disabili. I Comuni conservano la titolarità dell’accesso per l’utente, 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> CSE Minori - 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 15anni.

	<p>Le unità di offerta residenziali sociosanitarie per disabili forniscono prestazioni di tipo sanitario a persone che presentano bisogni di natura sociale, unendo quindi interventi professionali sanitari a un supporto di tipo sociale, e Regione Lombardia le distingue in CSS e RSD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunità Socio Sanitaria (CSS) È una comunità alloggio socio-assistenziale che accoglie persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare, scelta dall'utente come sua dimora abituale e offre prestazioni di carattere socio-sanitario • Residenza sanitaria per disabili (RSD) È una struttura residenziale destinata a disabili con età inferiore ai 65 anni, non assistibili a domicilio. In essa vengono garantite agli ospiti prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria sulla base di programmi individualizzati che vedono il coinvolgimento delle famiglie. • Altri collocamenti alternativi al ricovero in struttura Si tratta di “alloggi palestra” di carattere sperimentale, gruppo appartamento ente gestore, mini alloggi o alloggi protetti per persone con disabilità. 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.
Attività	<p>Le attività di Sercop sono principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglimento dai Comuni invianti delle richieste di inserimento degli utenti presso le strutture diurne e residenziali; • gestione delle richieste pervenute e attivazione del servizio insieme alle strutture; • concordare le eventuali modifiche sulla frequenza o sui moduli dell'utente in triangolazione con il servizio sociale di base e le strutture; • supporto alle famiglie degli utenti fornendo informazioni sul servizio; • garanzia e vigilanza sulla qualità del servizio offerto; • supporto alla programmazione e controllo degli utenti per conto dei Comuni delRhodense; • elaborazione di analisi dei flussi di domanda e di offerta in una logica di ottimizzazione strutturale e di appropriatezza degli interventi; • promozione e partecipazione ad incontri con i coordinatori degli altri servizi aziendali dell'areadisabilità; • gestione amministrativa e controllo di gestione per la rilevazione dei volumi e monitoraggio dell'aspesa; • coordinamento delle comunicazioni tra comuni, utenti e strutture; <p>effettuazione dei calcoli per la quota di compartecipazione dell'utenza sulla base dell'ISEE socio-sanitario presentato dagli utenti in virtù dell'entrata in vigore dei nuovi Regolamenti d'ambito per l'accesso ai servizi diurni e residenziali – una valutazione sociale più ampia viene effettuata, laddove necessaria una deroga al regolamento, dai servizi sociali e autorizzata con delibere di giunte comunale.</p>
Soggetti destinatari del servizio	Persone disabili residenti nei territori dei Comuni soci di Sercop e loro famigliari/amministratori di sostegno
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 per quanto concerne i casi complessi.</p>
Stakeholder	<p>CDD, Strutture accreditate CSE e SFA, CSE per minori, CSE e SFA non accreditati, RSD, CSS, 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.</p>
Indicatori di attività	<ul style="list-style-type: none"> • n. utenti centri diurni: 269 utenti maggiorenni al 31 dicembre 2019 (circa il 38% inseriti in strutture socio-sanitarie CDD e il rimanente 62% in strutture socio-assistenziali) • n. utenti minori in carico presso il centro accreditato: 16 al 31 dicembre 2019 • n. utenti minori in carico presso centri diurni dedicati: 22 al 31 dicembre 2019 • indice di copertura dei costi servizio CDD: dal 8,2% nel 2018 al 9,74% nel 2019 • n. utenti centri residenziali: 103 al 31 dicembre 2019 (circa il 45% inseriti in strutture residenziali, il 55% in CSS e altri collocamenti)
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>Per i CSE/SFA accreditati, le quote a carico dei Comuni per i centri diurni, 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") e derivano da tariffe fisse stabilite in patti di accreditamento.</p> <p>Gli insoluti da parte dell'utenza per i CDD (anche a seguito di riscossioni forzose) si sono ridotti, così come si sono ridotte le esenzioni concesse solo agli utenti multiservizi; le conseguenti riduzioni delle entrate derivanti dai due fattori appena enunciati portano a incrementi delle rispettive quote a carico dei Comuni. Tali riscossioni attive non sono imputate solidalmente tra Comuni bensì ad ogni ente per la propria quota.</p> <p>La frequenza nelle strutture residenziali è stabile annualmente, salvo i rientri temporanei in famiglia, i ricoveri ospedalieri o di sollievo. Dal 1 ottobre 2018 i comuni applicano il nuovo Regolamento d'ambito per l'erogazione di contributi relativi a ricoveri in strutture residenziali, sia per la definizione della soglia di accesso sia per la definizione del contributivo integrativo: ciò comporta per la gestione amministrativa di Sercop un'attività puntuale di esposizione dei costi e di rendicontazione in ragione dei diversi conteggi o eventuali deroghe concesse al regolamento.</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 Unità D'Offerta CSE, che dunque differiscono dalle frequenze del part time/full time secondo le disposizioni del Patto di Accreditamento.</p> <p>La presenza di un discreto 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. Tra le criticità del 2020 emerge quella relativa all'adeguamento delle rette a seguito degli aumenti del costo del lavoro determinato dal rinnovo del CCNL delle cooperative sociali che porterà ad un aumento complessivo del 5,95% del costo del lavoro; al fine di ottimizzare il lavoro si programmerà un tavolo in concerto con le cooperative accreditate per concordare tempistiche ed adeguamenti comuni.</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. Tra gli obiettivi per il 2020 l'ufficio di piano sarà coinvolto in un dialogo, già iniziato negli ultimi mesi del 2019, con le strutture extra territorio rhodense per arrivare a stipulare convenzioni con quelle UDO che ormai accolgono, per caratteristiche specifiche e scelta dell'utente, più di 5 utenti del rhodense. È inoltre comprovato il vantaggio di un coordinamento della gestione accentrata per tutti i Comuni dell'Ambito, che ben risponde agli obiettivi strategici di Sercop.</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 che si conferma anche nel 2019.</p> <p>Per il 2020 i volumi, previsti dai comuni attraverso l'invio di apposite schede di autorizzazione di inserimento sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in CSE 181 utenti (compresi utenti in CSE Minori e CSE non accreditati) • in SFA 30 utenti • in CDD da 102 a 105 utenti • in RSD, CSS e altri collocamenti da 103 a 107 utenti <p>Per quanto riguarda il CSE minori, nel 2019 i minori inseriti hanno frequentato mediamente la struttura 3 volte a settimana per raggiungere la frequenza minima di 14 ore settimanali. Per l'anno 2020 sono previsti 40 utenti suddivisi tra la struttura attualmente accreditata e le strutture fuori ambito.</p>
---	--

	<p>Rispetto ai CDD Sercop garantisce la copertura integrale della filiera amministrativa di gestione del servizio, compresa la riscossione della quota di compartecipazione dagli utenti.</p> <p>Dal 01 maggio 2018 per tutti i comuni del rhodense è entrato in vigore il nuovo regolamento sperimentale per l'accesso ai servizi diurni per persone disabili residenti nel rhodense e documento applicativo che disciplina tra l'altro, il calcolo della quota di compartecipazione dell'utenza frequentante i centri non prevedendo più utenti esonerati a meno che non siano utenti multiservizi.</p> <p>A seguito di attenta attività di recupero di tali quote dovute dall'utenza, è progressivamente aumentata la percentuale dei solventi. 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.</p> <p>Il conferimento della programmazione e gestione amministrativa delle unità d'offerta della rete socio sanitaria disabili ha condotto, attraverso la ricognizione e lo studio dell'offerta, alla ricomposizione ad unitarietà della spesa socio-sanitaria in capo ad un singolo soggetto (Sercop), consentendo al territorio di acquisire maggiore rappresentatività nei tavoli con altri interlocutori (fornitori e istituzioni sovra-ordinate).</p> <p>L'obiettivo di sistema, perseguito con la delega e ribadito nella programmazione zonale 18-21, è stato di giungere all'adozione di un regolamento comune che definisse regole di accesso e criteri di compartecipazione dell'utenza al costo dei servizi omogenei per tutto l'Ambito, in grado di coniugare al tempo stesso l'esigenza di equità per l'utente e di sostenibilità per le amministrazioni comunali.</p> <p>Il percorso di armonizzazione, avviato nel corso del 2015, si è concretizzato nei primi passaggi in sede di tavolo tecnico Sercop-Comuni per delineare l'impianto complessivo e condividere le finalità perseguite.</p> <p>Le amministrazioni hanno optato per il coinvolgimento nel processo delle principali associazioni di advocacy delle persone disabili del territorio, con lo scopo di esplicitare l'orientamento dell'Ambito e analizzare congiuntamente le criticità attuative connesse alla nuova normativa dell'ISEE e agli orientamenti giurisprudenziali in materia, tra loro non coerenti.</p> <p>Le linee guida che hanno ispirato il lavoro di elaborazione del regolamento sono il riconoscimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • del ruolo cruciale della fase di valutazione sociale, affidata all'Unità multidimensionale d'Ambito, integrata dall'assistente sociale del comune di residenza del richiedente, quale passaggio finalizzato a determinare in primo luogo l'appropriatezza della richiesta di contributo per ricovero, in relazione all'eventuale inesistenza di alternative valide al ricovero, alla situazione individuale, familiare e di rete prossimale del richiedente, nonché al suo progetto di vita; • della titolarità della scelta della struttura in capo alla persona con disabilità e alla sua famiglia, nel rispetto del criterio della libera scelta postulato da Regione Lombardia, che viene accompagnata nella sua individuazione in fase di valutazione dell'appropriatezza del ricovero. <p>Con l'entrata in vigore del nuovo regolamento, si intende completare in capo a Sercop la filiera relativa all'inserimento di utenti presso i centri residenziali nello specifico in relazione alla centralizzazione del luogo fisico nel quale dovrà essere presentata la domanda e la valutazione comune attraverso criteri omogenei e con il supporto di un'unità specialistica d'Ambito. La gestione amministrativa del ricovero invece è già in essere da diversi anni.</p>
--	---

SERVIZI PER ANZIANI E ADULTI IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) e Residenza Sanitaria Disabili (R.S.D.)	
Responsabile / referente	Direttore Guido Ciceri – SER.CO.P. / AS Marcella Maselli (direttore esecuzione contratto, DEC)
Mission	<p>La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura socio – sanitaria, accreditata con la Regione Lombardia. È dedicata ad anziani non autosufficienti, residenti in Lombardia, che necessitano di assistenza medica, infermieristica o riabilitativa, generica o specializzata. E' un presidio di carattere residenziale, permanente o temporaneo, rivolto a persone anziane, per le quali non è possibile la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale.</p> <p>La R.S.A opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.</p> <p>La RSA di Lainate dispone di 84 posti letto di cui 80 accreditati e 4 posti autorizzati al funzionamento (solventi). Inoltre al suo interno è presente un nucleo Alzheimer accreditato per n° 20 posti letto accreditati e 1 posto letto autorizzato al funzionamento. Il reparto è ad alta specializzazione e accoglie persone affette da demenza anche di tipo Alzheimer con disturbi del comportamento.</p> <p>La R.S.A. di Lainate aderisce alla “misura” R.S.A. Aperta, un servizio promosso dalla Regione Lombardia che nasce con lo scopo di sostenere le persone con problematiche socio/assistenziali e demenza certificata, erogando un servizio a domicilio remunerato da Regione Lombardia tramite voucher.</p> <p>La Residenza Sanitaria Disabili (R.S.D) è una struttura che accoglie persone disabili adulte, che abbiano un età compresa tra i 18 e i 65 anni affette da disabilità fisica e/o congenita in condizioni di non autosufficienza. La struttura è adiacente alla R.S.A. Dispone complessivamente di 21 posti letto per disabili, accolti in regime temporaneo e/o definitivo.</p> <p>L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è garantito da un'equipe multidisciplinare e dalla definizione di un progetto individuale condiviso con la famiglia, che garantisce a ciascun ospite le risposte ai suoi bisogni riabilitativi, educativi, di cura e di socializzazione.</p> <p>Nell' R.S.D. l'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o mantenimento delle autonomie primarie e sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree. E' garantita 24 ore su 24 l'assistenza medica, infermieristica e assistenziale necessaria alla situazione di ogni ospite. L'equipe che si prende cura quotidianamente degli ospiti è composta da personale esperto e preparato: medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari, educatori ed è organizzata in modo da offrire in ogni momento risposte, assistenza e cura ai bisogni e ai desideri di ogni ospite.</p>

Attività – Servizi Erogati	<p>La R.S.A. e R.S.D garantiscono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi sanitari e riabilitativi (attività di medicina generale, assistenza infermieristica. Attività di riabilitazione e rieducazione motoria). • Servizi socio – assistenziali (assistenza all’igiene, alla vestizione, ai pasti alla deambulazione e mobilitazione, sorveglianza). • Segretariato sociale e servizi amministrativi. • Servizio di animazione. • Servizio alberghiero (servizio di ristorazione, servizio di lavanderia e guardaroba, servizio di pulizialocali). • Servizi accessori (servizio parrucchiere/barbiere, servizio di podologia, servizio di manutenzione, assistenza spirituale).
Soggetti destinatari del servizio	<p>Per la Residenza Sanitaria Assistenziale: anziani che abbiano raggiunto i 65 anni di età, residenti in Lombardia, in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica totale o parziale.</p> <p>Per la Residenza Sanitaria Disabili: persone disabili adulte, affette da disabilità congenita e/o acquisita, di tipo psico -fisica -sensoriale, per le quali non sia possibile la cura della persona presso la propria famiglia.</p>
Sedi	<p>La R.S.A. /R.S.D. è ubicata in Via Marche, 72 – Lainate</p>
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Sercop ha avviato la gestione della Rsa – Rsd dal 1° Aprile 2019 acquisendo la titolarità di gestione dal Comune di Lainate .</p> <p>La modalità di gestione attuata discende dalla scelta di assumere la piena titolarità del servizio (fino al 2018 esercitata tramite concessione dal comune di Lainate). Questa evoluzione comporta una più equilibrata distribuzione tra il potere di indirizzo e controllo delle struttura, in quanto si sposta sull’azienda il momento della direzione strategica e tecnica; Sercop eserciterà questa funzione in stretta connessione con il Comune di Lainate attraverso una cabina di regia composta da rappresentanti dei due enti.</p> <p>Rispetto alla gestione concreta delle due unità di offerta quindi, la funzione di direzione e organizzazione di struttura è esercitata direttamente da Sercop e rappresenta l’elemento innovativo attorno al quale orbitano tutte le scelte della nuova gestione; essa è composta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da una direzione sanitaria attuata con personale medico incaricato da Sercop; • Da una direzione tecnica attuata con personale sociale dipendente di Sercop, che costituisce tra l’altro la funzione di controllo sull’esercizio dell’appalto in qualità di direttore dell’esecuzione del contratto ai sensi del D. Lgs.50/16. • Da una responsabile amministrativa connessa alle funzioni varie. <p>Questo dispositivo organizzativo costituisce la direzione tecnica della struttura, con un ingaggio esclusivamente dedicato e con un elevato livello di competenza e conoscenza del servizio. In questo modo si ritiene di costituire all’interno della struttura un presidio in grado di orientare e monitorare la qualità del servizio erogato.</p> <p>Per la gestione diretta dei servizi alla persona si è provveduto nel 2018 all’aggiudicazione di un appalto; la ditta aggiudicataria quindi è incaricata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzare e gestire tutto il personale medico ed addetto all’assistenza • Organizzare e gestire le forniture di presidi sanitari e farmaci • Organizzare e gestire le attività alberghiere cioè di ristorazione, lavanderia e pulizia. • Gestire le manutenzioni ordinarie relative alla struttura.

	<p>La definizione di tutti i protocolli operativi interni alla struttura è evidentemente di competenza del titolare Sercop e costituisce il punto sostanziale di contatto tra direzione e gestione: vengono costruiti in modo partecipato con la ditta aggiudicataria. In sintesi Sercop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • è titolare della gestione del servizio e di conseguenza della direzione generale e sanitaria dello stesso; • è titolare dell'accreditamento con Regione Lombardia; • gestisce gli accessi alla struttura mantenendone la piena discrezionalità anche in relazione alle caratteristiche degli utenti medesimi; • gestisce la riscossione delle rette derivanti dall'utenza o dai comuni; • gestisce le liste di attesa; <p>I punti di forza e opportunità del nuovo modello:</p> <ul style="list-style-type: none"> • scelta del modello operativo di gestione della struttura: ciò significa sviluppare una idea propria del "voler essere" e della "qualità desiderata" all'interno della Rsa / Rsd e, fatto salvo il vincolo di bilancio, impegnarsi per la sua realizzazione. <p>controllo diretto della qualità del servizio; il controllo non è più esercitato ex post ma rientra nella dinamica della gestione quotidiana attraverso il presidio della direzione di struttura.</p>																												
Stakeholder	Utenza, Comuni, Medici di medicina generale, ASST, ATS, altre RSA del territorio																												
Indicatori di attività	<p>L'R.S.A. dispone complessivamente di 105 posti letto di cui 100 posti letto accreditati con delibera di giunta della Regione Lombardia, n°1158 del 29 dicembre 2010 e 4 posti letto solo autorizzati al funzionamento (solventi). Il nucleo Alzheimer è accreditato per 20 posti letto con delibera di giunta della Regione Lombardia, n° 9213 del 17 ottobre 2012 e di 1 posto letto solo autorizzato al funzionamento. La Residenza Sanitaria Disabili (R.S.D) dispone complessivamente di 21 posti letto, accolti in regime temporaneo e/o definitivo, di cui 20 posti letto accreditati con Regione Lombardia e 1 posto autorizzato al funzionamento. Per quanto concerne la lista di attesa dell'RSA sono state acquisite dall'Azienda Sercop 20 domande dalla precedente gestione. Le richieste di inserimento pervenute nel corso dei mesi hanno raggiunto il totale di 90 domande, comprensive di richieste per il Nucleo Protetto. Degli utenti attualmente in lista di attesa 18 risultano residenti nel comune di Lainate. Dal 1° Aprile 2019 al 30 novembre 2019 la RSA nelle sue due unità d'offerta (RSA e Nucleo Alzheimer) e l'RSD hanno avuto il seguente andamento di occupazione dei posti letto accreditati:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th colspan="2">RSA – N.A.</th><th colspan="2">RSD</th></tr> <tr> <th></th><th>PRESENZE</th><th>SATURAZIONE PROGRESSIVA</th><th>PRESENZE</th><th>SATURAZIONE PROGRESSIVA</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30/06/2019</td><td>99</td><td>97,00%</td><td>21</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>30/09/2019</td><td>100</td><td>98,38%</td><td>21</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>30/11/2019</td><td>100</td><td>98,88%</td><td>21</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>					RSA – N.A.		RSD			PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA	PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA	30/06/2019	99	97,00%	21	100%	30/09/2019	100	98,38%	21	100%	30/11/2019	100	98,88%	21	100%
	RSA – N.A.		RSD																										
	PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA	PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA																									
30/06/2019	99	97,00%	21	100%																									
30/09/2019	100	98,38%	21	100%																									
30/11/2019	100	98,88%	21	100%																									

	<p>Per quanto riguarda i posti in regime di solvenza dal mese di agosto 2019 si è raggiunta la piena saturazione. Con questa compagine è evidente la che la Struttura di Lainate, risulta meno dinamica nel rispondere ad un bisogno territoriale di inserimento di anziani fragili sempre in aumento. Per tale motive è necessario sviluppare strategie che consentano alla RSA di aprirsi al territorio in maniera diversificata.</p>
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La gestione del servizio e il preventivo evidenziano una possibile eccedenza dei ricavi rispetto ai costi; in ogni caso rimangono di pertinenza del Comune di Lainate i margini positivi o negativi che dovessero emergere dall'attività caratteristica del servizio come peraltro evidente dall'analisi del centro di costo.</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il 1° Aprile 2019 Sercop ha assunto la titolarità della nuova gestione e ha affidato l'Appalto alla Cooperativa Elleuno di Casale Monferrato (AL).</p> <p>L'anno 2019 è stato caratterizzato principalmente dalla fase di pianificazione di start up e dell'implementazione delle nuove metodologie di lavoro per la RSA e RSD. Tutta l'attività è stata mantenuta sotto osservazione dalla direzione aziendale.</p> <p>Una delle priorità nel corso dell'anno è stata garantire agli ospiti residenti una elevata qualità dei servizi offerti senza che i cambiamenti in essere potessero inficiare sulla loro quotidianità di vita. Ad oggi la fase di start up si ritiene non sia ancora conclusa e verosimilmente interesserà anche il °1 quadrimestre del 2020, che consisterà nell' allineamento del personale alle nuove metodologie di lavoro della nuova organizzazione.</p> <p>Conclusa la fase di start up, l'anno 2020 prevede uno sviluppo di attività su due fronti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. strutturale: avvio dei lavori previsti che comporteranno le seguenti realizzazioni: <ul style="list-style-type: none"> • interno edifici: pavimentazioni, controsoffitti, tinteggiature e manutenzione serramentistica. • esterno edifici: infissi esterni in legno, realizzazione di una nuova camera mortuaria e realizzazione di una struttura polifunzionale <p>I lavori saranno progressivamente realizzati a partire dal 2020, in ordine di importanza secondo il calendario definito in sede di Appalto; in particolare I lavori previsti all'interno della Struttura (pavimentazioni, controsoffitti, ecc.) comporteranno un temporaneo trasferimento dei pazienti in unità di appoggio esterno, di nuova realizzazione adiacente alla Struttura previo accordo con ATS. Presumibilmente i lavori interni alla Struttura verranno avviati a partire dal 4 trimestre 2020.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. gestionale: non riguardante le attività di gestione diretta dell'RSA bensì l'attivazione in via sperimentale di un servizio finalizzato alla consulenza/orientamento/accompagnamento alle famiglie con persone non autosufficienti a carico.
Strategie di Servizio	<p>Nel 2020 verrà attivato un Tavolo Anziani finalizzato a implementare e mettere in rete la conoscenza delle risorse territoriali, promuovendo lo sviluppo delle politiche rivolte alla popolazione anziana.</p> <p>Servizi coinvolti: RSA , SAD, Ufficio di Piano – Coordinamento Tavolo Assistenti Sociali – Coordinamento Servizi Assistenziali famiglia (JOB Family).</p>

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	
Responsabile / referente	Coordinatrice - Assistente Sociale Pamela Finotti
Mission	<p>Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) offre un insieme 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, ciò al fine di prevenire l'isolamento sociale e ridurre il ricorso a strutture residenziali e/o ospedaliere.</p> <p>Il Servizio opera al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promuovere la qualità di vita delle persone in condizioni di autosufficienza parziale o nonautosufficienza; • monitorare lo stato di disagio sociale e assistenziale presso il domicilio delle persone per promuovere interventi rispondenti al mutare delle condizioni di vita; • evitare istituzionalizzazioni e ricoveri ospedalieri non giustificati consentendo alla persona di rimanere nel proprio ambiente di vita; • coinvolgere attivamente e sostenere le famiglie impegnate nella cura assistenziale; • favorire integrazione e il collegamento fra i servizi socio – sanitari e del privato sociale. <p>Inoltre il S.A.D. 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 del SAD si caratterizzano principalmente come interventi al domicilio delle persone fragili.</p> <p>Negli ultimi tempi sono stati introdotti interventi di insegnamento/affiancamento a badanti e/o ai caregiver familiari, circa le manovre da adottare sul posizionamento delle persone non autosufficienti nelle attività di igiene personale.</p> <p>Gli interventi a domicilio vengono assicurati dalla cooperativa incaricata e prevedono le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • igiene alla persona (alzata, rimessa a letto, mobilitazione, cura e igiene della persona,); • cura dell'ambiente domestico (cura e igiene dell'ambiente domestico, distribuzione e consegna pasticcini); • attività di socializzazione (compagnia e sostegno alla socializzazione, accompagnamento presso strutture sanitarie, svolgimento piccole commissioni ed espletamento pratiche burocratiche) • 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	Il coordinamento del servizio dal mese di Aprile 2019 è stato spostato presso la sede della R.S.A. di Lainate, sita in Via Marche n. 74. Le ASA in servizio usufruiscono dei locali presso le sedi comunali.
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Risorse umane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistente Sociale: Coordinatore del Servizio • Le 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>Modalità di gestione:</p> <p>Per i Comuni conferenti: mediante affidamento in appalto al Consorzio Domicare - 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.</p> <p>Il 1 marzo 2018 il Consorzio Privata Assistenza ha cambiato denominazione in Consorzio Domicare. 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 - Ankise” 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 incarico. • 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. • Controllo amministrativo: gestione del budget a disposizione e rendicontazione interne ai comuni e alla Regione Lombardia. 				
Stakeholder	Utenza, Comuni, MMG, ASST, ATS, RSA del territorio.				
Indicatori di attività	COMUNI CONFERENTI	UTENTI IN CARICO al 30/11/19	UTENTI PASTI al 30/11/19	ORE PREVISTE PER IL 2020	
	Cornaredo	25	42	3.200	
	Lainate	37	24	7.500	
	Nerviano	50	0	4700 +2300 (ASA SERCOP) =7000	
	Pero	25	0	3.000	
	Rho	99	0	10.000	
	Settimo M.se	29	23	2.800	
	Vanzago	21	5	2.300	
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.				

Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Nel corso dell'anno 2019 il servizio S.A.D. per quanto riguarda l'Assistenza Domiciliare ha proseguito il lavoro con gli assistenti sociali dei Comuni rispetto al processo di attribuzione degli interventi agli utenti al fine di una valutazione sempre più appropriata alle esigenze e alle caratteristiche della persona interessata: prima dell'attivazione del servizio richiesto ma specialmente in itinere.</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 2019 il servizio SAD ha partecipato al "Tavolo Triage" con ASST e Comuni delRhodense. • Referente per il servizio di TELEASSISTENZA Sercop relativo agli utenti in carico ai comuni. • Case Manager per utenti anziani in carico al Progetto Reddito di Autonomia 2019, mediante anche la nuova equipe multidisciplinare costituita ad hoc nel corso del 2019 e che viene denominata "Unità Valutativa Geriatrica", con a capo il Responsabile Sanitario Sercop per la R.S.A., dottor Cattaneo Daniele. • Rendicontazione trimestrale per i Comuni conferenti del FNA.
Strategie di Servizio:	<p>Nel corso del 2019 il servizio si è attivato in sinergia con professionisti di altre Unità Operative di Sercop per creare un "Tavolo Anziani" finalizzato ad implementare e mettere in rete le conoscenze delle risorse territoriali, promuovendo lo sviluppo delle politiche rivolte alla popolazione anziana.</p> <p>Il Tavolo comprende: la R.S.A. di Lainate, il Servizio Assistenza Domiciliare, Il Coordinamento Servizi di Assistenza alla Famiglia, l'Ufficio di Piano, il Coordinamento Tavolo Assistenti Sociali.</p>

UPG – Ufficio protezione giuridica	
Responsabile / referente	Simona Anelli fino al 31/05/2019. Dal 01/06/2019 Anna Biasibetti
Mission	Nel rispetto della legge 6/2004, l'Ufficio di protezione giuridica lavora per garantire la qualità di vita alla persona priva in tutto o in parte di autonomia, compensando alcune funzioni di vita quotidiana attraverso interventi di sostegno temporaneo o permanente. L'Ufficio affianca e sostiene la persona nelle azioni e nelle attività che le sono impediti dalle condizioni di fragilità definite dal decreto del tribunale, promuovendone e tutelandone i diritti soggettivi, ricercando la minore limitazione possibile della sua capacità di agire, riconoscendo e rispettando le aspirazioni e le esigenze della persona e proteggendola da situazioni di pregiudizio.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione del progetto individuale tenendo conto delle risorse disponibili e in affiancamento al referente comunale e/o alle figure volontarie. • Organizzazione e gestione delle incombenze relative all'abitazione del tutelato, rapporti fornitori di servizi. • Tenuta dei rapporti con le Cancellerie e i Giudici Tutelari, con il consulente legale, altri soggetti istituzionali. • Redazione rendiconto annuale. • Predisposizione delle procedure/modulistica per il raccordo con i Comuni e altri enti, raccordo con ATS e servizi tutela ASST.
Soggetti destinatari del servizio	Gli amministratori 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 responsabile/Ads part-time, n. 1 assistente sociale part time, n. 2 operatori con competenze amministrativo/contabili (per un totale di 24 ore/settimana e di 18 ore/settimana) e due operatrici ASA per ore per 32 ore totali (16 ore per due) alla settimana per commissioni varie; - un incaricato per consulenza legale (a chiamata) - un legale a supporto per il collegamento con il portale del Tribunale di Milano attraverso il deposito telematico delle pratiche relative agli amministratori dall'ufficio. Attivo da giugno 2019 e con consumo a pratica (previsto da budget definito); - il personale prevede l'accrescimento del bagaglio culturale specifico con la formazione continua. <p>A giugno 2019, è cambiato il responsabile dell'ufficio.</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 2020:76. • Numero di pratiche/numero di ore: 6-12 ore per apertura pratica. • Tempo medio per singolo amministrato per servizio a regime: 3 mesi (periodo minimo per l'accredito della pensione sul c/c dell'amministrato) ai 6 mesi.
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.</p> <p>Gli amministrati presi in carico nel 2019 sono stati in tutto 78 (disattivazioni nel corso del periodo 5).</p> <p>Attualmente in carico sono: 2 Arese- 8 Cornaredo – 19 Lainate – 9 Nerviano - 4 Pero – 20 Rho – 8 Settimo Mse. La tipologia di fragilità maggiormente complessa da gestire, ad oggi, è quella di adulti con patologia psichiatrica (35% circa del totale) spesso legata a ludopatia o dipendenza da sostanze stupefacenti/alcoliche. Questo tipo di problematica comporta, per gli operatori dell'ufficio, un carico maggiore di assistenza, supporto e monitoraggio soprattutto nel caso in cui i diversi soggetti vivono da soli o con familiari altrettanto problematici.</p> <p>L'attività dell'anno 2019 è stata caratterizzata, principalmente, dal complesso e lungo passaggio di consegne dovute al cambiamento del responsabile dell'ufficio di protezione giuridica (giugno 2019) che ha comportato e sta comportando rallentamenti nelle procedure con i Tribunali, gli istituti di credito (bancari e postali) e gli altri enti in contatto continuo e costante per le diverse pratiche. Inoltre, l'aumento sostanziale dei casi in carico (15 nuovi amministrati, pari al 21%) ha implicato un incremento del lavoro dell'ufficio con una dotazione di risorse umane inferiore (un'asa è in permesso 104 e la responsabile, da giugno ad agosto, era presente tre mattine alla settimana); si stanno verificando disagi, sospensioni, riduzioni e difficoltà nello svolgimento del lavoro quotidiano da parte del personale presente, non più in grado di far fronte alle innumerevoli istanze provenienti dall'esterno. A supporto, si è reso necessario il sostegno da parte di un legale (attualmente impiegato nello Sportello ADS di consulenza ai cittadini dell'ambito) per il deposito telematico di pratiche relative agli amministrati (numero di pratiche depositate da giugno ad oggi 52). È stato, di conseguenza, possibile evitare i tempi di attesa in cancelleria che richiedevano la presenza di operatori dell'Upg.</p>

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. • Consulenza su incentivi e bonus (bonus famiglia etc...) 					
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) Arese, Via Caduti 53 (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 due operatori allo sportello specializzati 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		2020 previsione	2019 (dati primi 3 trim)	2018	2017	2016
	n. domande presentate dalle famiglie	200	160	224	219	210
	n. domande soddisfatte	110	57	132	117	101
	n. richieste di consulenza informativa e di orientamento (contrattuale, normativo ecc)	500	300	826	n.d.	n.d.

	<p>Dai dati dei primi tre trimestri 2019 emerge una diminuzione delle domande presentate e un numero di richieste di consulenza inferiore al 2018. Il diffuso lavoro di sensibilizzazione svolto da Job Family sul territorio, durante gli anni precedenti, ha fatto sì che le famiglie sappiano ora, in modo più autonomo, accedere direttamente a servizi specifici ed adeguati alle proprie necessità (CAF e patronato per la parte contrattualistica, SAD e servizi sociali per fabbisogni peculiari sulla non autosufficienza, ecc), senza l'intermediazione dello Sportello.</p>
<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>La collocazione dello sportello all'interno dell'#OPCafè di Rho, l'apertura di un punto di accoglienza delle domande presso uno spazio comunale ad Arese e la costante connessione con i servizi e le proposte di #Oltreperimetri hanno consentito di rafforzare la visibilità del Servizio. Ciò ha permesso sia di aumentare gli accessi delle famiglie e dei caregiver, soprattutto nella sede di Rho, sia di avviare la prima fase di offerta sperimentale presso la città di Arese con maggiori possibilità di un riscontro positivo.</p> <p>Lo Sportello ha implementato durante l'anno il Registro territoriale degli Assistenti Familiari, ex D.G.R. 5648 in attuazione della Legge regionale 15/2015, promuovendo presso i caregiver l'importanza dell'iscrizione ad esso e illustrando alle famiglie le funzionalità dello strumento. Ad oggi tuttavia si sta ancora attendendo la messa in rete e la condivisione da parte di Regione dei diversi registri territoriali, al fine di renderli visibili e agevolmente consultabili dalla cittadinanza.</p> <p>Come da disposizioni regionale, il Servizio si è attrezzato per fornire consulenze e risposte alle richieste di Bonus Assistenti Familiari, misura di sostegno per le famiglie con bisogni di cura, promossa da Regione Lombardia. Ad oggi tuttavia non risultano famiglie in possesso dei requisiti richiesti per l'accesso alla misura.</p> <p>Nel secondo trimestre del 2019, lo Sportello ha visto un avvicendamento di operatori, che non ha però pregiudicato la qualità del servizio, ma inevitabilmente rallentato le tempistiche di match. Tale criticità è in fase di superamento, anche grazie ad una revisione organizzativa ed allo sviluppo di nuovi strumenti informatici che renderanno più agevole la gestione delle domande e l'analisi dei bisogni. Permane elevato il gradimento 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>Strategie di servizio</p>	<p>Attivazione di un "Tavolo Anziani" finalizzato a implementare e mettere in rete la conoscenza delle risorse territoriali, promuovendo lo sviluppo delle politiche rivolte alla popolazione anziana – altri Referenti aziendali coinvolti afferenti a RSA, SAD, Tavolo coordinamento AASS, UdP.</p> <p>Lo Sportello intende connettersi maggiormente anche agli Alzheimer caffè presenti nell'Ambito.</p> <p>Il servizio ha dato avvio ad una riorganizzazione che nel 2020, oltre a migliorare l'operatività interna, porterà anche all'ottimizzazione e revisione degli strumenti e dei processi, che permetteranno al fine di rispondere in modo sempre più evoluto e celere alle necessità dei cittadini con bisogni di cura.</p> <p>Il Servizio, compatibilmente con la disponibilità di fondi regionali appositi, offrirà formazione specifica per assistenti familiari e percorsi di empowerment e di supporto a caregiver e a famiglie con bisogni di cura.</p>

SERVIZI PER L'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. Il Servizio è parte di un complesso di risorse, interventi, misure e politiche denominato Sistema Abitare Rhodense . La scelta della definizione "sistema", nel suo significato di "connessione di elementi in un tutto organico e funzionalmente unitario", non è ovviamente casuale. La risorsa dell'housing come risposta all'emergenza abitativa si pone in rete con altre risorse (progetti innovativi, misure regionali, normative nazionali, politiche territoriali) per creare una filiera di servizi che sia in grado di rispondere a diversi gradi e tipologie di fragilità abitative.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di progetti educativi specifici per i singoli casi in carico, mirati al conseguimento dell'autonomia. • Collaborazione con dell'ADA (Agenzia dell'Abitare) per il reperimento di alloggi, prevalentemente su mercato privato, e tramite 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; • Raccordo con progettualità connesse con il tema dell'Abitare (Gestione bandi SAP, azioni afferenti a RiCA e PON Inclusion, misure regionali ecc.)
Soggetti destinatari del servizio	Cittadini e nuclei familiari del territorio rhodense in condizioni di emergenza abitativa.
Sedi	<p>Rho - Via dei Cornaggia, 33: sede amministrativa e di coordinamento</p> <p>Rho - Via Meda, 30: sede dell'Agenzia dell'Abitare Rhodense</p> <p>Rho - Via Meda, 20 (presso HOP Café): sportello territoriale dell'Agenzia dell'Abitare Rhodense</p> <p>Arese - via Caduti, 53: sportello territoriale dell'Agenzia dell'Abitare Rhodense</p> <p>Settimo Milanese - Palazzo Granaio: sportello territoriale dell'Agenzia dell'Abitare Rhodense</p>
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>La gestione del Servizio è affidata ai sensi del nuovo codice degli appalti, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. I casi di gestione diretta di alloggi permangono ma in maniera residuale. È presente una unità di personale amministrativo con funzioni di coordinamento, assunta in organico.</p> <p>La gestione del servizio è ormai imprescindibilmente connessa all'Agenzia dell'Abitare, che oltre a porsi come presidio di prima accoglienza e valutazione dell'utenza segnalata dai servizi invianti, svolge una importantissima funzione di orientamento per i cittadini verso tutte le misure le risorse territoriali che possano sostenere l'abitare e, nello specifico, le progettualità di autonomia predisposte dal Servizio: contributi comunali, misure economiche per la morosità incolpevole, sostegno delle locazioni a canone calmierato, servizi di educazione finanziaria, servizi di orientamento al lavoro ecc. Si tratta di una funzione di raccordo molto importante per l'utenza,</p>

	che ha un unico punto d'accesso per fruire di risorse che afferiscono a diverse fonti di finanziamento: comunali, regionali (misure connesse alla morosità, in precedenza gestite dai singoli comuni), statali (RiCA - Rigenerare comunità e abitare, promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e PON - Piano Operativo Nazionale Inclusione, promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali) ecc. Questo rappresenta una notevole semplificazione dal punto di vista del cittadino ed una gestione più razionale delle risorse dal punto di vista amministrativo.
Indicatori di attività	I casi in carico nel corso del 2019 sono stati 45. Gli alloggi complessivamente impiegati per l'accoglienza, non solo dei casi di emergenza ma in risposta a tutti i bisogni abitativi temporanei espressi dal territorio, sono ad oggi 63. Gli utenti che stanno sperimentando forme di co-housing, da sempre promosse dal servizio, sono 7.
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Attribuzione diretta dei costi a ciascun Comune. Gli utenti che presentano possibilità economiche residuali partecipano alle spese del proprio progetto.
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il servizio è a regime nei Comuni del Rhodense: in occasione della sottoscrizione del nuovo contratto di servizio a fine 2018, tutti i Comuni soci hanno conferito il Servizio di Housing Sociale a SER.CO.P. (tranne il Comune di Nerviano in quanto il relativo contratto ha scadenza nel 2021). È inoltre accessibile da parte del Servizio Tutela Minori come risorsa per favorire i percorsi di autonomia dei nuclei mamma/bambini in dimissione da progetti di comunità o, qualora non vi siano criticità rispetto alle competenze genitoriali, come alternativa all'inserimento in struttura.</p> <p>La maggiore criticità riscontrata nella presa in carico dei nuclei permane la fase della dimissione, principalmente per tre ragioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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; 2. carenze dell'offerta abitativa, sia dal lato dei servizi abitativi pubblici (SAP) che in riferimento al mercato privato, dove la scarsità degli alloggi provoca l'innalzamento dei costi di locazione; 3. 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>Con riferimento al punto 2. sarà di fondamentale importanza nel corso del 2020 pervenire al rinnovo degli Accordi Locali per l'applicazione del canone concordato, con particolare attenzione alla "vidimazione" (attestazione di conformità agli accordi locali) da parte delle associazioni di proprietà e inquilinato, introdotta dal Decreto ministeriale Infrastrutture-Economia del 16 gennaio 2017. I costi delle vidimazioni, se elevati, potrebbero vanificare gli effetti delle agevolazioni fiscali connesse alla scelta del canone concordato. Si auspica di addivenire ad una intesa convenzionale con le sigle firmatarie dell'accordo per contenere tali costi, considerato che sul territorio l'Agenzia dell'Abitare svolge già a titolo gratuito una funzione di controllo sulla regolarità dei contratti.</p> <p>Appare ormai evidente che per il superamento e la prevenzione del disagio abitativo è fondamentale accrescere l'offerta di alloggi a canone calmierato. Nel 2019 è stata avviata, con la collaborazione ed il sostegno dei Comuni, la campagna "Una casa tanti vantaggi", che offre incentivi economici a quanti decidano di locare alloggi a canone concordato. Per sostenere nel tempo questa scelta, i proprietari ed i relativi inquilini al momento della stipula del contratto a canone concordato possono entrare a far parte all'ADAR Community ed accedere ad ulteriori misure economiche e garanzie per l'eventualità che il rapporto di locazione sia minacciato da condizioni di morosità incolpevole.</p> <p>Ad oggi sono state presentate N.17 domande relative a nuovi alloggi immessi sul mercato a canone concordato, N. 8 per passaggio da contratti a canone libero a canone concordato e N. 11 per spese di adeguamento degli alloggi messi a disposizione.</p>

	<p>Nel 2019 è altresì stata affidata, in parallelo all'Ambito Bollatese, una ricerca finalizzata ad acquisire conoscenze sulle effettive dimensioni del patrimonio alloggiativo sfitto. Si auspica che, oltre ad effettuare una raccolta dati completa, la maggior conoscenza delle caratteristiche del patrimonio e dei proprietari (con particolare riguardo ai grandi proprietari) possa favorire una interlocuzione con questi ultimi, sempre finalizzata alla messa a disposizione di alloggi con canone accessibile.</p> <p>Il 2019 ha visto la prima applicazione della L. R. 16/16 sulla disciplina dell'offerta abitativa pubblica: la grande novità introdotta dalla normativa consiste nel fatto che l'offerta viene gestita a livello di Ambito (e non più dai singoli Comuni), il cui territorio di riferimento coincide con quello del Piano di zona. Ciò che si conosceva come "casa popolare" diventa un servizio e, come tale, si inserisce a pieno titolo in un sistema integrato di politiche abitative di Ambito. La sinergia con ALER e gli altri enti proprietari (Comuni) ha creato inedite possibilità di implementazione del sistema, con l'esito di fornire al cittadino risposte più efficienti: per citare l'esempio più tangibile la creazione dello Sportello Unico, inaugurato a Rho ad ottobre 2019 in occasione della pubblicazione del primo avviso pubblico per l'assegnazione di alloggi.</p>
Strategie	<p>L'approccio alle problematiche dell'abitare a livello di "sistema" – Sistema Abitare Rhodense, ha permesso di consolidare ed implementare l'integrazione anche tra diversi uffici di SER.CO.P., in particolare: servizio di Housing Sociale, U.O. Programmazione e Progetti Innovativi e Ufficio di Piano.</p> <p>Prosegue la collaborazione su diversi fronti, per citare alcuni esempi</p> <ul style="list-style-type: none"> - un operatore della ditta aggiudicataria del servizio di Housing partecipa stabilmente all'équipe multidisciplinare per le progettazioni legate alle misure del Reddito di Inclusione, poi reddito di cittadinanza - l'Agenzia dell'Abitare ha condotto, in collaborazione con gli uffici amministrativi di SER.CO.P., la campagna "Una casa tanti vantaggi", dalla promozione alla raccolta delle domande e relativa istruttoria per l'assegnazione dei benefici - l'Agenzia dell'Abitare ha supportato l'ufficio di piano in relazione alle misure regionali di contenimento dell'emergenza abitativa della morosità incolpevole, occupandosi della ricezione e dell'istruttoria delle domande, nonché della mediazione tra inquilino e proprietario, ove richiesta. <p>Per quanto riguarda la nuova gestione dell'offerta abitativa d'Ambito, la redazione del Piano Triennale, richiesta dalla normativa a partire dal 2020, avrà una funzione strategica per l'integrazione delle politiche abitative con le politiche sociali agite sul territorio, con particolare riguardo al contenimento del disagio abitativo ed al contrasto delle emergenze. Il Piano, oltre ad avere una funzione informativa e di rilevazione della consistenza e della qualità dell'offerta abitativa a livello di Ambito, prevede infatti che venga agita dagli Ambiti la promozione di azioni per sostenere l'accesso e il mantenimento dell'abitazione. Il Piano, nel rispetto della propria funzione ricognitiva/programmatoria relativa all'offerta immobiliare di proprietà pubblica, dovrà definire la consistenza del patrimonio prevedibilmente disponibile nel triennio, in riferimento ai Servizi Abitativi Pubblici (SAP) e Servizi Abitativi Sociali (SAS). Per quanto riguarda i SAP, è già in corso di applicazione il relativo regolamento attuativo, mentre per quanto attiene i SAS si attendono specifiche disposizioni da parte di Regione Lombardia per poter poi provvedere alla necessaria armonizzazione con le attuali modalità di gestione agite sul territorio per la gestione degli alloggi sociali: alloggi destinati a soddisfare il fabbisogno abitativo dei nuclei familiari aventi una capacità economica che non consente né di sostenere un canone di locazione o un mutuo sul mercato privato, né di accedere al servizio abitativo pubblico.</p> <p>Un ulteriore confronto sarà inoltre necessario in relazione alla recente approvazione da parte di Regione Lombardia, delle condizioni e modalità di accesso e permanenza nei Servizi Abitativi Transitori (SAT), previsti dal legislatore al fine di contenere il disagio abitativo di particolari categorie sociali soggette a procedure esecutive di rilascio alloggio o che esprimano altre situazioni di emergenza abitativa. I referenti per l'Housing, l'U.O. Programmazione e Progetti Innovativi, l'Ufficio di Piano, il coordinatore dell'Agenzia dell'Abitare sono chiamati a costituire un presidio di coordinamento stabile, in grado di delineare una strategia unificata nella gestione delle diverse</p>

	risorse che afferiscono al Sistema Abitare Rhodense.
Previsioni di spesa – interventi di razionalizzazione	Il Servizio si propone da sempre 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. Si è altresì interrogato, nel corso degli anni, su come affrontare al meglio l'utenza, sempre più numerosa, in condizioni di disagio tali da pregiudicare il conseguimento di una reale autonomia (es. anziani, persone con patologia psichiatrica, persone segnalate dopo un lungo periodo di vita in strada). La riflessione è stata orientata prevalentemente alla risorsa dei mini alloggi, dove forme di coabitazione supportate da una sorta di "portinariato sociale" sono già sperimentate da tempo. Si auspica quindi una riorganizzazione, a partire proprio dall'implementazione della risorsa grazie al conferimento, da parte del Comune di Cornaredo, di 9 nuovi minialloggi (7 per due persone e 2 singoli) per un totale di 16 posti letto. Il servizio dovrebbe prendere avvio entro il prossimo anno.

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. 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 per il triennio settembre 2019 – agosto 2022, in seguito ad aggiudicazione mediante procedura ristretta in ambito UE. L'équipe del servizio è composta da un coordinatore del progetto e un coordinatore operativo, quattro 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 pagg. seguenti.

Indicatori di attività	<p>Come ogni anno, di concerto con i Servizi Sociali dei Comuni dell’Ambito sono stati ri-considerati tutti i casi in data base, pari a 458 (dato a fine ottobre): ne sono state verificate, singolarmente, le condizioni socio-lavorative, le eventuali percorribilità di sviluppo progettuale e l'interazione con il NIL e infine per 141 persone di queste sono state stabilite le dimissioni.</p> <p>Come nel 2018, il numero elevato dei casi in carico è determinato dal Progetto Scuole del comune di Rho che anche nel 2019 è gestito dal NIL: sono aumentati sia i mesi di borsa-lavoro erogati che il numero di casi in carico, pari a 54. Attraverso questo progetto persone selezionate in sinergia con il Servizio Sociale di Base fra tutte le categorie di destinatari del Servizio NIL, hanno fatto esperienza di tirocinio durante l’anno scolastico con il duplice obiettivo di percorso di osservazione del beneficiario e di sostegno al reddito.</p> <p>La costituzione di una équipe dedicata agli interventi del Piano Povertà ha coinvolto anche l’équipe del Servizio per la parte connessa ai percorsi lavorativi sia attraverso la partecipazione settimanale all’Equipe di Valutazione Multidimensionale sia nella gestione dei casi segnalati.</p> <p>Alla luce della tendenza all’incremento del numero di utenti e mesi di tirocini erogati, si stima per l'anno 2020 il consolidamento del flusso dei beneficiari del 2019.</p>									
		2020 (Previsione)	2019 (Fine ottobre)	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
	Utenti con percorso attivo	450	458	455	274	258	162	124	137	114
	TIROCINI	2020 (Previsione)	2019 (Fine ottobre)	2018 (Fine novembre)	2017	2016	2015	2014	2013	2012
	n. utenti	150	150	127	123	94	91	63	82	91
n. mesi erogati	700	689	621	398	377	409	329	304	329	
<p>Oltre ai numeri sopra evidenziati, nel 2019 nel comune di Cornaredo si è tenuta un’edizione del progetto di orientamento e formazione di gruppo (O.R.A.F.O.), in connessione con il progetto #Oltreiperimetri/RICA, che ha coinvolto 12 cittadini.</p>										
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’équipe 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> <p>è ripartito al 100% in base al consumo, misurato come numero di mesi usufruiti dagli utenti di ogni Comune.</p>									

<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>Il servizio procede la sua attività di integrazione sia attraverso gli strumenti e le strategie d'intervento sviluppate per rispondere ai bisogni del territorio, sia attraverso il concerto di interventi con i differenti Servizi e progetti specialistici.</p> <p>Fra gli strumenti di mediazione al lavoro, anche nel corso del 2019, oltre all'utilizzo dei tirocini, della formazione e dei gruppi di orientamento, per incrementare la quantità e la qualità dei servizi erogati sono state utilizzate le Doti di Regione Lombardia. Al fine di ampliare il portafoglio di aziende con posizioni aperte e non riservate a categorie protette poi è proseguita anche la collaborazione con il Job Caffè di Lainate.</p> <p>Per favorire lo sviluppo dei percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro, sono a disposizione del Servizio ulteriori azioni e attività rivolte in particolare a gruppi di utenti costituiti in funzione del bisogno che emerge di volta in volta. Questi strumenti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento di gruppo - output: definizione dell'obiettivo lavorativo (settore e attività), stesura del proprio curriculum vitae. • Laboratorio di ricerca attiva - output: acquisizione informazioni utili per individuare una efficace strategia di ricerca. • Incontri con i famigliari - output: alleanza progettuale con i famigliari. <p>L'utilizzo del gruppo viene valutato e condiviso all'interno del progetto individuale, la durata (generalmente di 3 incontri di tre ore) è subordinata alla tipologia dell'attività proposta.</p> <p>Nel 2019, fra le azioni sopra indicate, è stato rilevato il bisogno di un gruppo di supporto alla ricerca attiva e uno di incontri con i famigliari, erogati nel corso dell'anno.</p> <p>Fra le attività di integrazione con gli altri servizi e progetti, per la presa in carico e attivazione congiunta di percorsi lavorativi ad hoc per i casi selezionati, vi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la partecipazione alle équipes settimanali multidisciplinari di progettazione del Reddito d'Inclusione (REI) e del Reddito di Cittadinanza (RdC), entrambi afferenti al Piano Povertà; • il progetto di orientamento e formazione di gruppo (O.R.A.F.O.), integrato e consolidato all'interno del progetto #Oltreiperimetri/RICA, nel comune di Cornaredo; • il progetto CAV - Centro Antiviolenza di Ambito, che prevede azioni a favore delle vittime incentrate su casa e lavoro, in collaborazione con il Comune di Rho, Afol, la Fondazione Clerici, i Padri Somaschi, il Sil di Garbagnate e l'Agenzia Dell'Abitar (ADA) di Rho; • le azioni di rete per il lavoro - Bando Mi0226 - Ambito disabilità piano Emergo 2018 che vede coinvolti anche Afol e SIL di Garbagnate; • il progetto Scuole con il Comune di Rho.
<p>Strategie di intervento</p>	<p>Proseguire le collaborazioni e lo sviluppo della rete territoriale avviati a beneficio dell'integrazione nella costruzione degli interventi a favore delle persone destinatarie dell'attività del NIL.</p> <p>Rafforzare la connessione con i gruppi di lavoro della cooperativa affidataria sia interni che nel territorio di Città Metropolitana (Mestieri...) al fine di acquisire più aziende in portfolio. Al fine di incrementare le possibilità di inserimento di persone con disabilità certificate ex l.68/99 è stato proposto a Fondazione Cariplo nell'ambito del bando "Abili al Lavoro" l'iniziativa denominata "Abilitare la Diversità: il Disability Manager per l'inserimento lavorativo" che sarà implementata con il coinvolgimento di Sercop, A&I e Mestieri Lombardia.</p>

Reddito di inclusione -REI/ Reddito di Cittadinanza - RDC	
Responsabile / referente	AS Katia Costa
Mission	<p>Il Servizio REI é implementato attraverso una misura nazionale chiamata RdC (Reddito di Cittadinanza) ovvero una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale che i cittadini possono richiedere dal 6 marzo 2019.</p> <p>Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari associato e subordinato ad un percorso di reinserimento lavorativo e di inclusione sociale, di cui i beneficiari sono protagonisti sottoscrivendo un Patto per il lavoro o un Patto per l'inclusione sociale in continuità con quanto avviato dalle Misure precedenti (SIA e REI).</p>
Attività	<p>La mission del servizio è perseguita attraverso la costituzione di un'équipe di assistenti sociali dedicate alla Misura e l'ingaggio di un'équipe multidisciplinare d'Ambito (EVM). L'EVM è il luogo in cui converge la casistica dei beneficiari della misura RdC</p> <p>Le attività principali svolte dall'EVM sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuazione e coordinamento dei componenti "non permanenti" dell'Equipe Centrale Multidimensionale a seconda delle specificità rilevate nel processo valutativo iniziale del beneficiario; • realizzazione della micro-progettazione degli interventi rivolti alla famiglia o ai suoi componenti e delle azioni che questi si impegnano a compiere; • coordinamento delle comunicazioni e delle attività tra tutti gli operatori coinvolti nellaprogettazione; • monitoraggio periodico della realizzazione operativa del programma per tutta la sua durata. <p>Più in generale il mantenimento della cura del sistema delle relazioni tra l'EVM stessa e gli operatori della rete coinvolti sulle progettazioni.</p>
Soggetti destinatari del servizio	<p>Il sussidio è destinato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cittadini italiani o europei, o loro familiari che siano titolari del diritto di soggiorno anche permanente, o che provengono da un Paese che abbia sottoscritto convenzioni bilaterali di sicurezza sociale o cittadino di altri Paesi che siano in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo. • Residenti in Italia da almeno dieci anni al momento della presentazione della domanda, di cui gli ultimi due anni in modo continuativo. <p>Sono poi indicati i requisiti reddituali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISEE inferiore a 9.360 euro • Patrimonio immobiliare diverso dalla casa di abitazione non superiore ai 30.000 euro • Patrimonio mobiliare non superiore a 6.000 euro, accresciuto di 2.000 euro per ogni componente del nucleo familiare successivo al primo fino a un massimo di 10.000 euro, incrementato di ulteriori 1.000 per ogni figlio successivo al secondo, incrementati di ulteriori 5.000 euro per ogni componente del nucleo con disabilità. • Valore del reddito familiare inferiore a 6.000 euro annui moltiplicata per il parametro della scala di equivalenza indicata nel Decreto.
Sede	Rho – Via Dei Cornaggia 33 c/o sede SERCOP e sedi dei 9 Comuni dell'Ambito

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 assistente sociale; • 2 operatori esperti in materia di servizi per l'impiego; • 1 operatore esperto in materia di servizi per l'abitare; • 1 educatore finanziario; • 1 operatore amministrativo; • 1 educatore professionale. • Ad essa si è integrata un'équipe di sei assistenti sociali che pur operando all'interno dei 9 Comuni d'Ambito dipende funzionalmente dall'EVM per la trattazione dei casi e l'attivazione degli interventi finanziabili a valere sul Piano Povertà.
Stakeholder	Servizi Sociali di Base Comuni Rhodense, cittadini, Afol – Centri per l'impiego e sportelli territoriali, ANPAL (navigator), Servizi Specialistici interni a Sercop (UMA, UPG, Tutela Minori, Centro Affidi, SE.SE.I), Servizi Specialistici appartenenti all'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. beneficiari: 412 • N. micro-progettazioni integrate svolte sul territorio: 25 • N. ore dedicate alle micro progettazioni (équipe): 125 • N. ore monitoraggio annuali per singolo beneficiario: 20
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>I costi relativi agli operatori permanenti dell'Equipe Multidimensionale, dell'équipe dedicata 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 del Piano Povertà per quanto attiene gli interventi finanziabili.</p>
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il Reddito di Cittadinanza come il SIA ed il REI è una misura unitaria di lotta alla povertà che prevede l'erogazione di un <u>beneficio economico condizionato all'adesione ad un progetto di inclusione sociale e di politiche attive del lavoro.</u></p> <p>Da Gennaio 2017 Sercop in qualità di ente capofila dell'Ambito distrettuale del Rhodense ha validato il modello di presa in carico dei nuclei svantaggiati idonei al rilascio del REI. Il modello, coordinato dall'Ufficio di Piano di Zona, è esitato da un percorso partecipato e condiviso, con i diversi attori che l'Ambito ha identificato come potenziali stakeholders della misura.</p> <p>Ad una valutazione successiva in prossimità della scrittura del Piano Povertà è emerso come questo modello presentasse alcune criticità essenzialmente ascrivibili alla difficoltà di utilizzare l'EVM da parte dei Comuni per l'eccessivo carico di lavoro e le esigue risorse economiche per l'attivazione degli interventi a sostegno dei nuclei più fragili.</p>

	<p>Con le risorse messe a disposizione dal Piano Povertà si é concretizzata la possibilità di ovviare a tali difficoltà poiché le linee di finanziamento riguardavano da un lato la possibilità di implementare il personale dedicato alla presa in carico dei beneficiari del RdC e dall'altro di attivare quegli interventi ritenuti dall'Ambito fondamentali per il superamento e/o il sostegno delle condizioni di fragilità ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interventi di supporto lavorativo (borse lavoro, tirocini formative, ecc.) • Interventi di sostegno abitativo (percorsi di housing, ecc.) • Interventi di supporto alla genitorialità (interventi educativi per minori, adulti, ecc.) <p>Con la creazione di un'équipe di 6 assistenti sociali dedicata che opera in stretta collaborazione con i colleghi dei Comuni si é avviato un nuovo modello di gestione dei casi beneficiari della misura che attualmente si é così declinato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniziale passaggio dei casi dai colleghi AASS dei Comuni all'équipe del Piano Povertà • Trattazione e riprogettazione dei casi all'interno dell'EVM • Attivazione degli interventi ritenuti necessari a carico del Fondo Piano Povertà <p>Contemporaneamente si stanno ridefinendo le modalità di collaborazione con AFOL per quanto riguarda la possibilità di costituire un'équipe integrata che preveda la presenza mensile del coordinatore dell'EVM all'interno dell'équipe di Afol per il confronto sui casi destinatari di Patti per il lavoro che presentino particolari fragilità e che pertanto potrebbero trasformarsi in Patti per l'inclusione. Inoltre con l'arrivo dei navigator (figure di supporto tecnico per i centri per l'impiego) si sta procedendo alla definizione e sottoscrizione di un accordo con ANPAL per consentire lo scambio di informazioni e la loro partecipazione all'EVM</p> <p>A distanza di tre anni dall'avvio della sperimentazione legata prima alla misura del SIA e successivamente del REI restano valide le opportunità create dal modello ad oggi in uso principalmente legate a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza all'interno dell'EM di figure professionali "non tradizionalmente" appartenenti al mondo del sociale ma complementari alla presa in carico di situazioni complesse (es. educatore finanziario, operatore esperto delle politiche dell'abitare, ecc.) • Presenza all'interno dell'EVM e fattiva collaborazione degli operatori del mondo del lavoro (AFOL e A&I) • Avvio di progettazioni integrate e mirate con Servizi specialistici interni a Sercop (es. Tutela minori, UMA)
--	--

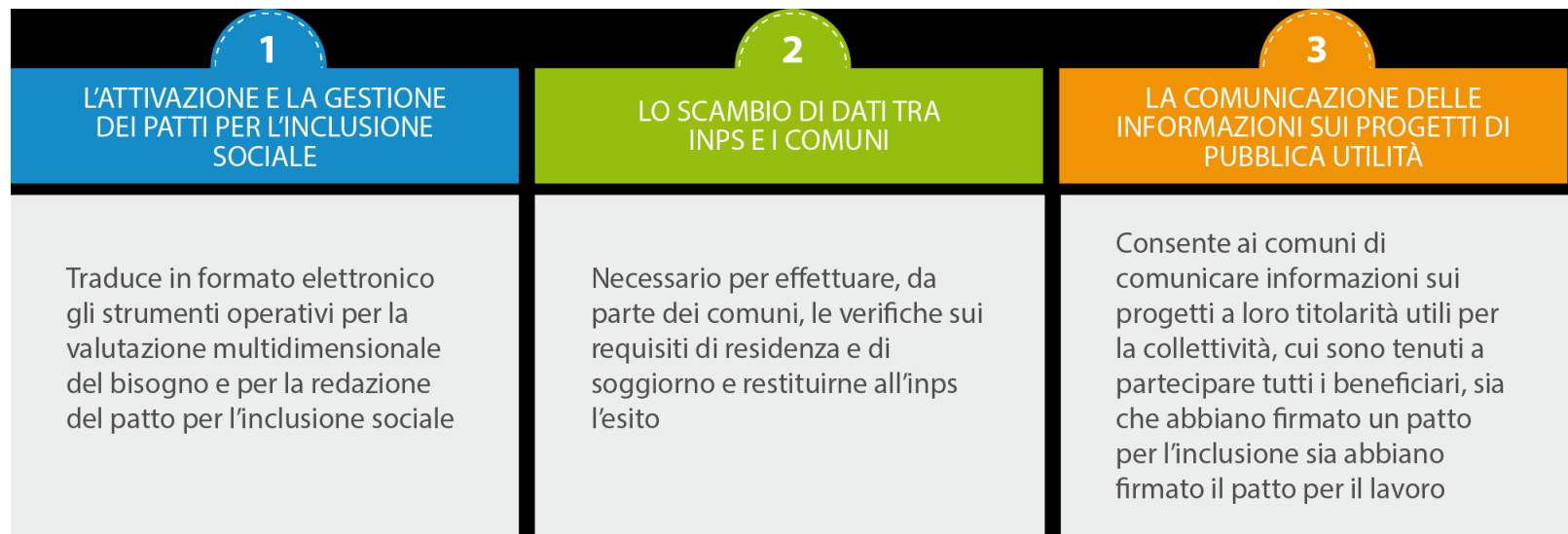
La novità introdotta dal RdC che potrebbe rappresentare una grossa opportunità per il lavoro dei Servizi è l'attivazione e l'accesso degli stessi alla Piattaforma GEPI.

GePI è una applicazione progettata e sviluppata per semplificare il lavoro di accompagnamento dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza convocati dai servizi sociali dei Comuni. Consente infatti di attivare e gestire i Patti per l'inclusione sociale e di avere un immediato accesso ai dati rilevanti.

La piattaforma GePI permette di compilare gli strumenti per la valutazione e la progettazione personalizzata: Scheda di Analisi Preliminare, Quadro di analisi per la valutazione multidisciplinare, Patto per l'inclusione sociale. Permette anche di svolgere l'analisi, il monitoraggio, la valutazione e il controllo del programma del Reddito di cittadinanza attraverso la condivisione delle informazioni sia tra le amministrazioni centrali e i servizi territoriali sia, nell'ambito dei servizi territoriali, tra i centri per l'impiego e i servizi sociali.

Oltre a facilitare la gestione e il monitoraggio dei progetti di attivazione dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza, essa consente anche l'alimentazione del Sistema informativo unitario dei servizi sociali (SIUSS), necessario a migliorare la capacità di programmazione degli interventi e dei servizi sociali.

Tre sono le sue principali funzioni:



	<p>Ad oggi essendo di recentissimo avvio si rilevano alcune criticità della Piattaforma che tuttavia dovrebbero essere superate grazie ai continui aggiornamenti ed alla possibilità di interagire direttamente con la stessa mediante invio diretto dei quesiti</p> <p>Per quanto riguarda invece le principali criticità del Modello fino ad oggi sperimentato possiamo indicare le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il numero molto alto di beneficiari del RdC ad oggi noto grazie all'attivazione della Piattaforma GEPI evidenzia ancora una volta all'aumento dei casi potenzialmente in carico ai Servizi Sociali che anche con il supporto dell'équipe dedicata rischia di trovarsi in sofferenza. • Il coinvolgimento dei Servizi specialistici esterni all'Azienda è ancora faticoso ed ostacolato da questioni di natura burocratica. <p>Il Sistema di fuoriuscita dalla Misura da parte dei beneficiari impone una sempre più stretta condivisione dei progetti personalizzati con i Comuni in special modo laddove vengano attivati interventi i cui oneri potrebbero poi ricadere sui bilanci degli stessi.</p>
Strategie del Servizio	<p>Questo Servizio é basato sulla continua necessità di sperimentare ed adeguare i modelli di gestione della Misura in costante evoluzione legislativa ed operativa.</p> <p>Per supportare il Sistema dei Servizi Sociali che sempre più verranno coinvolti nella presa in carico dei beneficiari del RdC, l'Ambito intende avviare un percorso formativo di accompagnamento degli operatori coinvolti per la ridefinizione di un Modello di gestione della Misura condiviso e la produzione di Linee Guida d'Ambito. Inoltre il Servizio sarà impegnato nel supporto ai Comuni per la creazione del Sistema di gestione dei Progetti Utili alla Collettività (PUC) cui sono tenuti a partecipare i beneficiari RdC.</p> <p>Il Comune è il titolare dei Progetti Utili alla Comunità e può avvalersi della collaborazione di enti del Terzo Settore o di altri enti pubblici. I PUC possono essere svolti in ambito culturale, sociale, artistico, ambientale, formativo e di tutela dei beni comuni, contribuendo alla costruzione di una comunità migliore.</p>

SPRAR/SIPROIMI	
Responsabile / referente	AS Katia Costa
Mission	<p>Il servizio SPRAR è stato istituito a livello nazionale con l'entrata in vigore della Legge n. 189/2002 (Legge c.d. "Bossi – Fini", art. 32) ed è stato oggetto di modifiche da parte del D.L. n. 113 del 4 ottobre 2018 (c.d. "Decreto Sicurezza", convertito in legge l'1 dicembre 2018) il quale ha ridefinito il servizio come "Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati" (SIPROIMI), precludendo ai richiedenti asilo l'accesso al Servizio.</p> <p>Il servizio SPRAR propone un'accoglienza che si caratterizza per essere <i>temporanea ed integrata</i>.</p> <p>Si parla di accoglienza <i>temporanea</i> in quanto i tempi di permanenza all'interno del progetto sono di sei mesi, prorogabili solo su autorizzazione del Servizio Centrale, istituito presso il Ministero dell'Interno dalla L. n. 189/2002 quale servizio di supporto e monitoraggio per gli Enti Locali che hanno deciso di aderire alla rete SPRAR.</p> <p>Si parla invece di accoglienza <i>integrata</i> per dare evidenza non solo ad uno dei fini del progetto (l'Integrazione sul territorio a vari livelli) ma anche al tipo di approccio e di metodologia di lavoro considerati necessari per far fronte alla globalità ed alla complessità dei bisogni di cui è portatore il migrante.</p> <p>Gli obiettivi che il servizio SIPROIMI persegue interessano le persone beneficiarie del servizio così come il Territorio che li accoglie. Rispetto ai beneficiari diretti del Progetto, gli obiettivi per i quali il servizio si adopera sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promuovere l'autonomia della persona, intesa come emancipazione dal bisogno di assistenza; • Sostenere la persona nel processo di empowerment; • Accompagnare la persona verso la (ri)progettazione della propria vita; • Promuovere l'integrazione della persona sul territorio. Rispetto al Territorio, il servizio si propone di: • Ridurre il fenomeno dell'esclusione e dell'emarginazione; • Promuovere una cultura di accoglienza e di integrazione; • Individuare nuovi attori da coinvolgere nella rete territoriale dei servizi, sia tra i soggetti istituzionali e di terzo settore, sia tra le reti informali del territorio.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza materiale (vitto e alloggio); • Tutela psico – socio – sanitaria; • Mediazione linguistico – culturale (trasversale a tutte le attività); • Orientamento e accesso ai servizi del territorio; • Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale; • Orientamento e accompagnamento legale; • Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo; • Formazione e riqualificazione professionale; • Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo.
Soggetti destinatari del servizio	Nuclei famigliari inclusi I monoparentali e persone maggiorenni di sesso maschile titolari di permessi di soggiorno definiti dal Decreto Sicurezza.

Sede	Rho – Via Dei Cornaggia 33 c/o sede SERCOP Sede “operativa”: ad oggi il Servizio SIPROIMI dispone di 14 appartamenti dislocati in 5 dei 9 Comuni del Rhodense ovvero: Settimo Milanese, Pogliano Milanese, Arese, Rho, Lainate.
Le risorse umane e le modalità di gestione	Il Servizio SIPROIMI è stato affidato mediante Gara d’Appalto nel mese di gennaio 2017 Esso viene gestito pertanto attraverso la collaborazione tra Ente Titolare del progetto (Sercop) ed Ente Gestore (Consorzio Farsi Prossimo e A&I – Società Cooperativa Accoglienza e Integrazione ONLUS). L’Ente Titolare impiega le seguenti risorse per la gestione del Progetto: <ul style="list-style-type: none"> • Direttore di Sercop responsabile della proposta progettuale part-time; • 1 figura Referente del progetto part-time; • 1 figura di Assistente Sociale part-time; • 1 figura di amministrativo part-time; • 1 figura responsabile area comunicazione part-time. L’Ente Gestore impiega le seguenti risorse per la gestione del Progetto: <ul style="list-style-type: none"> • 1 Coordinatore di Progetto • Figure educative, amministrative, consulente legale, mediatori
Stakeholder	Ministero dell’Interno – Servizio Centrale; Prefettura; Questura; Commissioni Territoriali; beneficiari del progetto; Comuni; Consorzio Farsi Prossimo, A&I, CPIA, Associazione Officina Casona; ASST; ATS; Scuole; Forze dell’Ordine; Associazioni del Terzo e Quarto Settore, Aziende, piccole – medio imprese, Comunità.
Indicatori di attività	<ul style="list-style-type: none"> • N. di ospiti inseriti nel Progetto: 47 • N. di équipe effettuate: 20 • N. di colloqui/contatti tra l’assistente sociale del progetto ed i servizi del territorio: 10 • N. di tirocini/percorsi formativi attivati per n. di ospiti: 49 • N. di attività socializzanti presenti sul territorio cui gli ospiti dello SPRAR partecipano: 4 • N. di iniziative promosse con finalità di sensibilizzazione ed integrazione rivolte alla cittadinanza: 1
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Il Servizio SPRAR è finanziato dal Fondo Nazionale per le Politiche e i Servizi dell’Asilo (FNPSA). L’Ambito del Rhodense cofinanzia il progetto con un contributo pari al 5,15% del costo totale annuale del progetto.
Lo stato dell’arte: opportunità e criticità	Il progetto SPRAR ha preso avvio il 1° Luglio 2017. I 14 appartamenti attualmente disponibili e collocati in alcuni dei Comuni dell’Ambito sono destinati all’accoglienza di uomini soli maggiorenni e nuclei famigliari anche monoparentali titolari di permessi di soggiorno: <ul style="list-style-type: none"> • protezione internazionale (asilo politico, protezione sussidiaria) • permessi di soggiorno Tipici (cure mediche, calamità naturale, atti di particolare valore civile) • permessi di soggiorno per casi speciali • protezione umanitaria solo se già accolti nel progetto ante 04 ottobre 2018 e comunque non oltre la scadenza del Progetto.

	<p>Gli appartamenti sono di proprietà di privati che hanno stipulato un contratto d'affitto direttamente con l'Ente Gestore del Progetto, ad eccezione di un appartamento il cui contratto di locazione è in capo a Sercop.</p> <p>I posti che si annoverano in totale sono 55: ad oggi ne sono occupati 47, con una preminenza di utenza costituita da uomini soli rispetto ai nuclei famigliari che sono 6.</p> <p>L'utenza in dimissione da progetti di prima accoglienza (CARA o CAS) o rientranti in specifici programmi di protezione (programmi Resettlement, unità Dublino) viene inserita presso il Servizio SIPROIMI a seguito di segnalazione del Servizio Centrale; l'Ente Titolare ha inoltre la possibilità di ricorrere all'istituto all'autoinserimento per il 30% dei posti totali offerti dal Progetto, previa autorizzazione del Servizio Centrale. La ratio di tale istituto è quella di ampliare le possibilità di collocazione post CAS per i migranti inseriti nei territori limitrofi evitando così che si trovino in situazione di esclusione/emarginazione su un territorio diverso da quello in cui avevano intrapreso una prima opera di insediamento.</p> <p>I progetti di integrazione socio-abitativa vengono elaborati in stretta sinergia con l'Ente Gestore informando sempre, coinvolgendo quando e se necessario il Territorio.</p> <p>Per quanto riguarda gli inserimenti "formativo/ lavorativi" il Progetto si avvale della Cooperativa A&I radicata sul territorio del Rhodense. A due anni e mezzo dall'avvio del servizio si annoverano n. tirocini lavorativi attivati e n° laboratori formativi per ospiti totali transitati nel servizio SIPROIMI.</p> <p>Lo strumento dei laboratori formativi risulta fondamentale per dotare gli ospiti di competenze spendibili sul mercato del lavoro italiano, mentre il bisogno primario registrato sulla maggioranza dei beneficiari presi in carico risulta essere la necessità di implementare l'apprendimento della lingua italiana, strumento principe ai fini integrativi.</p> <p>OPPORTUNITÀ DEL SERVIZIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inserimento diffuso di piccoli gruppi/numeri di migranti in rapporto agli abitanti del Comuneospitante • Sistema di servizi interni al Progetto SIPROIMI altamente integrato • Promozione della cultura dell'integrazione CRITICITÀ • Clima generale di diffidenza da parte della cittadinanza • Tempistica strutturale prevista dal servizio non proporzionale agli obiettivi di integrazione deibeneficiari • Presenza di numerose realtà sul territorio che a vario titolo si occupano di stranieri non sempre integrate e coordinate tra loro • Particolari fragilità dei nuclei familiari monoparentali legate agli aspetti culturali e all'assenza di reti di supportoparentali.
Strategie di Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione richiesta di prosecuzione del Progetto per il triennio 2020-2023 al Ministero entro il 13.01.2020 • Avvio Tavoli di coordinamento dei servizi afferenti all'UO stranieri in capo a Sercop e successivo ampliamento ad altre realtà del territorio. • Consolidamento della collaborazione con lo sportello stranieri territoriale in ordine all'orientamento e alla formazione di base degli operatori dei Servizi sociali impegnati sull'Ambito • Organizzazione attività di sensibilizzazione (campagne, eventi, ecc.). • Consolidamento della collaborazione con il Centro Affidi Sercop al fine di rispondere all'esigenza integrativae di supporto principalmente riferita ai nuclei famigliari monoparentali.

PROGETTI INNOVATIVI E SPERIMENTALI

RiCA	
Responsabile / referente	Guido Ciceri, Annamaria Di Bartolo Giuseppe Cangialosi
Mission	<p>Di seguito riepilogati brevemente gli obiettivi e una declinazione dettagliata delle modalità di realizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INTERVENTO NO.5.1.A - SVILUPPO DI COMUNITÀ – COMMUNITY HUB: Garantire lo sviluppo di opportunità d'aiuto al di fuori dei consueti perimetri del sistema tradizionale dei servizi sociali, ampliando così l'area di prossimità e di rigenerazione dei legami, favorendo l'incontro tra le persone e ridefinizione graduale del sistema di welfare, che colloca la comunità locale al centro del sistema: comunità come attivazione di persone intorno a luoghi che generano relazioni capaci di produrre risposte concrete alla condizione di difficoltà dei cittadini. • INTERVENTO NO.5.2.A – EDUCAZIONE FINANZIARIA: Accompagnare le persone verso stili di vita e di consumo coerenti con le proprie possibilità economiche, e fornire strumenti di comprensione e gestione dei rapporti con le istituzioni finanziarie, attraverso specifici eventi formativi o percorsi di accompagnamento. Coordinare e armonizzare gli interventi messi in atto da soggetti del pubblico e del privato sociale a favore della stessa persona o famiglia, per favorire il superamento della condizione economica critica attraverso strumenti finanziari che prevedano anche l'erogazione delle risorse necessarie alla momentanea risoluzione del problema e la concomitante azione formativa per l'acquisizione di competenze che consentano di non ricadere nella condizione di criticità economica. • INTERVENTO NO.5.3.A - ABITARE: Potenziare un articolata rete d'offerta per l'abitare che risponda ad un diffuso bisogno di soluzioni utili riguardanti l'emergenza abitativa e l'accompagnamento all'autonomia abitativa delle persone o dei nuclei in temporanea difficoltà. Altresì attivare un livello di coordinamento e progettazione innovativa, tra i due territori, in materia di Housing sociale e di politiche per l'abitare. • INTERVENTO NO.5.4.A – COORDINAMENTO E PROMOZIONE CULTURA DELL'ACCOGLIENZA: Sviluppare un percorso di sostegno di comunità volto a costruire una rete solidale per l'accoglienza denominata "RETE CASA SOLIDALE" (collegata all'obiettivo precedente e alle misure di accoglienza attivate dai Comuni in particolare sull'accoglienza ai profughi) che attraverso uno specifico intervento di comunità e una piattaforma tecnologica (prevista dalle azioni dell'obiettivo precedente), concorra a promuovere una piccola rete di accoglienza diffusa di famiglie e soggetti privati che rendano disponibili alloggi o accoglienza familiare in situazioni di particolare emergenza (modello sperimentale). In collegamento con l'obiettivo precedente si svolgerà anche una ricerca specifica sull'offerta e le caratteristiche degli spazi disponibili, in rapporto ai fabbisogni, per distribuire l'offerta tra i due interventi in modo complementare.
Attività	Di seguito riepilogati brevemente le attività connesse ai singoli interventi:

	<ul style="list-style-type: none"> • INTERVENTO NO.5.1.A - SVILUPPO DI COMUNITÀ – COMMUNITY HUB: centratura sugli #OP Café quali luoghi riconosciuti e rigenerati per il territorio. Le attività degli #OP Café si suddividono in due grandi famiglie: quelle a sportello, che all'interno del gergo progettuale sono state definite #Operazioni e i Laboratori di Comunità: dove i cittadini sperimentano la possibilità di riflettere su questioni comuni a partire da un problema e provano a trovare risposte condivise, ovvero sperimentano la partecipazione attiva. • INTERVENTO NO.5.2.A – EDUCAZIONE FINANZIARIA: attività a cura di un educatore finanziario per l'accompagnamento delle famiglie nella pianificazione dei propri obiettivi di vita compatibili con le risorse disponibili. L'educatore finanziario riceve su appuntamento negli #OP Café del territorio. L'altro filone di attività connesso all'intervento è il percorso di educazione finanziaria agli alunni delle scuole. Il corso di educazione finanziaria è offerto a due fasce di età diverse: quella per le scuole primarie (classi quarte e quinte) e quella per le secondarie di primo grado (classi seconde) incentrata sulle competenze di pianificazione del futuro. • INTERVENTO NO.5.3.A – ABITARE: le attività sono principalmente di accompagnamento attraverso la figura di un tutor abitativo per le persone con bisogni abitativi temporanei. In parallelo, si aggiunge l'attività dell'agenzia dell'abitare rhodense per favorire e promuovere nel territorio l'applicazione del canone concordato, offrendo a cittadini e proprietari di casa: aiuto all'individuazione dei coinquilini per occupare l'alloggio a canone concordato attraverso un matching della banca dati agenzia (persone in cerca di un alloggio e case in affitto iscritte alla community); supporto per contrattualistica; supporto legale sulla stipula dei contratti; modalità per conoscere e utilizzare gli sgravi fiscali messi a disposizione dei comuni dove è ubicato l'appartamento.
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 gli #OP Café</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rho, Via Meda presso la ex Sala Verde dell'auditorium - Rho, Via Pomè presso il Chiosco Pomè all'interno del parco comunale - Settimo, Via Libertà presso Palazzo Granaio - Lainate, Via Buonarroti presso il JobCafè - Pregnana, Via Trieste presso la bottega del riutilizzo solidale - Arese, Via dei Caduti53 <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 Cornaredo, Pogliano M.se, Vanzago.</p>
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Risorse umane interne al progetto impiegate sugli interventi: un coordinatore generale di progetto, tre istruttori amministrativi, un assistente sociale, un responsabile della comunicazione e un operatore della comunicazione degli interventi specifici.</p> <p>Le risorse umane dedicate alle azioni dirette ai cittadini sono in capo alle cooperative appaltatrici del progetto e consistono negli operatori appositamente dedicati alle attività degli #OP Café, dell'educazione finanziaria e di attività di coordinamento della misura sull'abitare.</p>
Stakeholder	Cittadini residenti nell'ambito del Rhodense, amministrazioni comunali locali, città metropolitana di Milano, presidenza del consiglio dei ministri, Rup degli interventi, coordinatori e gli operatori degli interventi.

Indicatori di attività	<ul style="list-style-type: none"> • N. di accessi #OP Cafè • N. di laboratori di comunità autorganizzati a cittadini attivi • N. accessi allo sportello “indebitamento consapevole” • N. di progetti di educazione finanziaria a scuola • N. di eventi di promozione delle attività
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	I costi del progetto sono sostenuti mediante il finanziamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Il progetto si è di fatto avviato nel mese di aprile del 2018 e ha un orizzonte di finanziamento triennale fino al marzo 2021.</p> <p>Nel corso del 2019 l'attività si è concentrata nell'implementazione di tutti gli interventi previsti dal progetto esecutivo, in particolar modo per l'intervento 1 la cabina di Regia ha lavorato per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il potenziamento dei laboratori di comunità con grande attenzione ai 22 progetti vincitori del bando #OperazioneComunità attraverso il supporto degli educatori di comunità alla realizzazione delle attività progettuali. • L'apertura dell'OP Cafè di Vanzago presso il Palazzo Calderara, intervento connesso anche alla riqualificazione del palazzo <p>Nel corso del 2020, la cabina di Regia si incontrerà per progettare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le attività della casa delle stagioni di Pogliano M.se con l'attivazione dei laboratori di comunità • la seconda riedizione del Bando #OperazioneComunità. <p>Sull'intervento 3 si avvierà il tavolo per lo sviluppo della piattaforma web di matching “domanda-offerta” degli alloggi disponibili attraverso l'Agenzia dell'Abitare Rhodense.</p>

FACILITAZIONE LINGUISTICA E MEDIAZIONE CULTURALE (SENZA FRONTIERE")	
Responsabile / referente	Annamaria Di Bartolo (responsabile), Alessandro Cafieri (referente)
Mission	<p>Il servizio supporta il processo di inclusione sociale degli alunni di origine non italiana (frequentanti le scuole di ogni ordine e grado dei Comuni del Rhodense) e delle loro famiglie, in stretta collaborazione con gli Istituti scolastici e i servizi sociali.</p> <p>Gli obiettivi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • favorire l'integrazione e il successo scolastico degli alunni stranieri, attraverso l'acquisizione e il potenziamento della conoscenza della lingua italiana, per la comunicazione e lo studio; • facilitare l'inserimento sociale degli alunni stranieri e delle loro famiglie a partire dal contesto scolastico; • sostenere la scuola nell'attuazione di una didattica interculturale e dell'accoglienza. <p>I minori sono inseriti in un progetto di rete che coinvolge le scuole, i servizi sociali comunali, le famiglie e altre risorse del territorio. Il servizio si articola nelle seguenti tipologie di interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • laboratori finalizzati a promuovere l'apprendimento e la conoscenza di base della lingua italiana quale canale di comunicazione e mezzo per instaurare relazioni positive con gli adulti e con i pari, sia all'interno del mondo scolastico che all'esterno; • laboratori finalizzati ad aumentare le competenze linguistiche per affrontare con profitto lo studio delle materie scolastiche; • colloqui di mediazione linguistica e culturale volti ad accompagnare l'inserimento degli alunni neoarrivati all'interno della realtà scolastica e del gruppo classe, favorendo la comunicazione tra famiglia e scuola.
Attività	<p>Il servizio, che viene erogato nel corso di ogni anno scolastico, prevede le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • invio della scheda di mappatura del bisogno a tutte le scuole pubbliche (di ogni ordine e grado) dell'Ambito territoriale; • raccolta e valutazione delle richieste per l'accesso al servizio inoltrate dagli Istituti scolastici; • programmazione e gestione dei laboratori di apprendimento della lingua italiana nelle scuole; • interventi di mediazione linguistico-culturale per favorire l'inserimento dei nuclei familiari con minori stranieri; • incontri periodici con il tavolo dei referenti comunali e il coordinatore operativo del servizio per il monitoraggio e la verifica delle prestazioni.
Soggetti destinatari	Studenti di origine non italiana (e loro famiglie)
Sedi	<ul style="list-style-type: none"> - Scuole dell'Ambito territoriale - Tutela Minori - Servizi Sociali comunali - Sede amministrativa Ser.Co.P. (Via dei Cornaggia, 33 –Rho)
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il servizio è gestito operativamente tramite appalto affidato ad una Cooperativa sociale.</p> <p>Il ruolo di Ser.Co.P. è di tipo organizzativo e strategico, al fine di connettere tutti gli attori della rete (Scuole, Servizi Sociali, operatori, Amministrazioni comunali).</p> <p>Gli altri ruoli necessari al funzionamento del servizio sono:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - coordinatore tecnico della cooperativa, per la programmazione e realizzazione operativa degli interventi; - referenti comunali, per il confronto e la condivisione nelle fasi di analisi del bisogno, monitoraggio e verifica.
Stakeholder	Minori iscritti e loro famiglie, Scuole, Servizi sociali di base, Tutela Minori

Criteri di ripartizione dei costi tra i Comuni	<p>Il servizio è interamente finanziato tramite Fondo Nazionale Politiche Sociali.</p> <p>Gli interventi sono attivati sulla base dei dati raccolti tramite le scuole in fase di mappatura, in misura proporzionale al bisogno rilevato in ogni singolo territorio.</p>
Indicatori di attività	<ul style="list-style-type: none"> • N. minori segnalati. • N. scuole coinvolte. • N. servizi coinvolti. • N. minori inseriti nei laboratori. • N. laboratori linguistici attivati. • N. mediazioni linguistico-culturali effettuate. • N. incontri di programmazione, monitoraggio e verifica. • N. contatti di rete.
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>Opportunità e punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - grazie al capillare lavoro di rete, nel corso degli anni gli interventi hanno coinvolto un numero sempre maggiore di plessi scolastici e alunni; - il progetto propone anche laboratori intensivi per l'apprendimento della lingua rivolti ai neoarrivati durante i periodi di interruzione delle attività scolastiche (periodo estivo); - durante l'anno scolastico vengono prontamente attivati nuovi laboratori per i neoarrivati a scuola già avviata; - lo stretto rapporto di collaborazione con il corpo docente, e, in particolare, con le funzioni strumentali referenti per l'intercultura, favorisce la gestione dei processi e il raggiungimento degli obiettivi; - sono state aumentate, per ciascun laboratorio, le ore dirette di insegnamento a favore degli studenti; - sono stati anticipati i tempi di mappatura (realizzata durante l'estate), in modo da velocizzare la programmazione e attivazione dei laboratori in concomitanza con l'avvio dell'anno scolastico. <p>Criticità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il numero di minori stranieri residenti è in costante e graduale aumento, così come – di conseguenza – il numero di studenti bisognosi di supporto nell'apprendimento della lingua italiana, ma le risorse economiche non sono sufficienti per soddisfare tutti i bisogni rilevati: nella programmazione dei laboratori viene pertanto assegnata priorità ai minori neoarrivati e agli studenti con più basso grado di conoscenza dell'italiano; - difficoltà ad intensificare le ore di laboratorio per i neoarrivati, nella fase di primo ingresso a scuola, a causa di vincoli organizzativi nella gestione del personale impiegato.

Strategie del servizio per il 2020	<p>Nel modello di gestione del servizio, si stanno introducendo, progressivamente, i seguenti cambiamenti, per una maggiore efficienza ed efficacia degli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attento e puntuale monitoraggio nella fruizione e distribuzione delle risorse; - aumento – quando possibile – del numero di iscritti per laboratorio; - organizzazione di laboratori pomeridiani extracurricolari, per il miglioramento della lingua per lo studio e la preparazione degli esami; - raccordo con il servizio di Sportello Stranieri (circolazione delle informazioni e opportunità per le famiglie straniere). <p>Al fine di rispondere in modo più appropriato ai bisogni dell’utenza e alle richieste di scuole e servizi, si intende inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ridurre la tempistica di programmazione e attivazione dei laboratori contestualmente all’avvio dell’anno scolastico; - aumentare la frequenza settimanale del laboratorio da parte degli alunni neoarrivati con nessuna conoscenza della lingua italiana; - definire una modalità gestionale degli interventi di mediazione linguistico-culturale che consenta un più rapido reperimento di figure specializzate in rapporto alla varietà dei Paesi di provenienza degli stranieri.
---	---

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 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 <i>sperimentazione e sviluppo</i> l'Ufficio di Piano:</u> 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	rispetto delle scadenze fissate da livelli istituzionali sovraordinati per monitoraggi o flussi informativi n. richieste di finanziamento accolte/ n. richieste di finanziamento presentate ore impiegate per elaborazione/correzione monitoraggi e connessione con i fornitori dei dati n. di gruppi di lavoro interdisciplinari partecipati
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 condivisione di buone prassi, per l'individuazione di forme di coinvolgimento di una platea, sempre più ampia, di stakeholder.</p> <p>Nel corso dell'anno appena trascorso l'Ufficio di Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha investito gran parte della propria attività per la costruzione del nuovo Piano di Zona 2018-2020 attraverso un lavoro di partecipazione degli stakeholders, nonché attivare momenti di confronto propedeutici della futura programmazione zonale di avviso al termine del 2020; • ha presidiato le operazioni connesse agli obiettivi programmatori previsti per il triennio 2018-2020, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> - avvio della ricerca territoriale sulla povertà educativa nel Rhodense, in collaborazione con gli istituti comprensivi sul territorio. La ricerca è stata affidata a un gruppo di ricercatori di Codici Coop. Soc. - promuovere il protagonismo cittadino attraverso l'attivazione di bandi per l'erogazione di contributi per generare legami di comunità. Nel corso del 2019, è stato realizzato un bando per l'attivazione di gruppi informali di cittadini (bando #Operazionedicomunità) che ha finanziato 44 progetti in corso di realizzazione e messo in circolo risorse per oltre € 40.000. Nell'anno 2020 è in programma la riedizione del bando, che è stato inoltre portato come best practice in Fondazione Comunitaria Nord Milano e ottenuto un finanziamento per la seconda edizione in collaborazione con i partner di progetto di RICA e altri ambiti territoriali del Nord Milano (Sesto San Giovanni, Cinisello Balsamo, Garbagnate Milanese, Rho)

	<ul style="list-style-type: none"> - Avvio del tavolo sulla Disabilità, che si è riunito per la prima volta a fine 2019, con l'obiettivo di lavorare sul budget di cura come strumento per favorire l'applicazione della vita indipendente <p>Infine, l'Ufficio di Piano del Rhodense vede nel corso del 2019 è intervenuta su misure a sostegno alla domiciliarità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha aderito a Home Care Premium, attraverso una convenzione con INPS per l'erogazione delle prestazioni integrative che si sostanziano in interventi a favore della persona con disabilità assistita al domicilio dai soggetti beneficiari. Al termine del 2019 Sercop ha in carico 18 casi che fruiscono di interventi tra quelli previsti dal sistema di accreditamento d'Ambito. L'attivazione del programma avviene attraverso una presa in carico congiunta di un assistente sociale e un collaboratore amministrativo che cura sia il rapporto con i gestori accreditati che supporta le famiglie in carico per l'utilizzo della piattaforma INPS con la quale vengono gestiti i piani assistenziali; • ha attuato la legge regionale 15/15 sugli assistenti personali in Regione Lombardia (c.d. legge badanti). In particolare è stata sostenuta una campagna comunicativa ed informativa alla cittadinanza per promuovere il voucher badanti sostenuto dalla legge regionale quale strumento per coprire gli oneri dei contributi previdenziali sostenute dalle famiglie con un badante regolarmente assunto e la promozione e diffusione sul territorio del registro degli assistenti familiari (RAF) che nel corso del 2020 è stato annunciato sarà messo a disposizione delle famiglie tramite una piattaforma regionale omogenea.
Strategie	<p>Nel corso del 2020 l'Ufficio di Piano lavorerà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per l'individuazione di fonti di finanziamento in grado di garantire la continuità e lo sviluppo degli interventi avviati con Oltreiperimetri prima e RiCA poi. Le progettazioni sul welfare di comunità infatti non potranno sicuramente essere sostenute dai comuni dell'Ambito attraverso l'impiego delle fonti di finanziamento istituzioni (fnps, fsr) o con risorse proprie dei comuni. Con l'avvio del nuovo anno l'Ufficio di Piano accompagnerà il tavolo politico nell'individuazione di quelle attività che potranno potenzialmente essere oggetto di un finanziamento futuro per garantire la continuità degli interventi - per l'implementazione della Cartella Sociale 2.0 sui servizi d'Ambito, quale strumento non solo di presa in carico e gestione delle situazioni fragili dei servizi ma anche come strumento per le rendicontazioni dei fonti istituzionali.

6. Piano degli obiettivi aziendali

Nella tabella di seguito è rappresentato il piano degli obiettivi Sercop a valere sul 2019 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	PRODOTTI - REALIZZAZIONI
1	Riorganizzazione delle procedure relativa alla riservatezza dei dati	Anticorruzione e trasparenza, tutte le unità organizzative aziendali	Rafforzamento delle misure di adeguamento già adottate e prosecuzione del percorso di allineamento al Reg. UE 2016/679 ed alle modifiche al D.Lgs. 196/2003 in materia di trattamento dei dati personali	Mappatura dei ruoli e delle responsabilità connessi al trattamento dei dati personali di utenti e personale relativi alle RSA e RSD	Aprile 2020	Registro delle attività di trattamento e delle modalità di trattamento dei dati nelle RSA/RSD
				Avvio incontri con i fornitori per la definizione dei rispettivi ruoli in tema di trattamento dei dati	Settembre 2020	Elaborazione di modelli condivisi di attribuzione di responsabilità sul trattamento e/o di contitolarità
				Formalizzazione delle misure organizzative dedicate al presidio aziendale della privacy ed elaborazione del documento unico sulla privacy	Dicembre 2020	Documento sulla privacy

	OBIETTIVO	UNITA' ORGANIZZATIVA	DECLINAZIONE OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI	PRODOTTI - REALIZZAZIONI
2	Realizzazione del nuovo sito aziendale	Direzione Supporto,tutte le unità organizzative aziendali	Realizzazione di un nuovo sito aziendale adaptive, user friendly e integrato con il Software Akropolis adottato per la gestione di atti che hanno evidenza nella sezione trasparenza	<p>Individuazione di un nuovo fornitore del sito internet</p> <p>Avvio lavori dei Tavoli integrati con il fornitore individuato per sviluppare le funzionalità del sito, individuare le modalità di fruizione e definirne la veste grafica</p> <p>Installazione, configurazione, customizzazione prototipo funzionale del nuovo sito aziendale</p> <p>Sperimentazione e collaudo prototipo</p> <p>Formazione operatori coinvolti</p> <p>Avvio del nuovo sito aziendale</p>	<p>Primo trimestre 2020</p> <p>Secondo trimestre 2020</p> <p>Terzo trimestre 2020</p> <p>Terzo trimestre/quarto trimestre 2020</p> <p>Quarto trimestre 2020</p> <p>Quarto trimestre 2020</p>	nuovo Sito aziendale

	OBIETTIVO	UNITA' ORGANIZZATIVA	DECLINAZIONE OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI	PRODOTTI - REALIZZAZIONI
3	Estensione ai servizi d'Ambito della Cartella Sociale Informatizzata per la condivisione e gestione delle informazioni relative ai casi in carico	Information technology, Direzione produzione	Implementazione della Cartella Sociale Informatizzata orientata ai servizi d'Ambito in carico a SERCOP tramite applicativo fruibile attraverso Internet e rispondente ai requisiti indicati dalle Linee Guida Cartella Sociale Informatizzata della Regione Lombardia (Deliberazione n. 5499)	Gruppi di lavoro integrati tra UO IT e servizi aziendali SAD SESEI e Area Inclusione per la costruzione del modello di cartella personalizzato sul servizio con priorità ai servizi domiciliari	gennaio – aprile 2020	Utilizzo cartelle utenti SAD se.se.i. e Area Inclusione da parte degli operatori
				Modellizzazione, customizzazione e sperimentazione della Cartella Sociale in base agli esiti del lavoro dei Gruppi integrati	maggio– settembre 2020	
				Avvio caricamento cartelle per i casi in carico ai servizi SAD, SESEI e dell'Area inclusione di Sercop	ottobre - dicembre 2020	

	OBIETTIVO	UNITA' ORGANIZZATIVA	DECLINAZIONE OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI	PRODOTTI - REALIZZAZIONI
4	Miglioramento della sostenibilità economica del Servizio Tutela Minori	Tutela Minori	Miglioramento dell'equilibrio economico attraverso la compartecipazione degli utenti ai costi derivanti dagli allontanamenti dei minori sottoposti a Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria	Costruzione, nell'ambito del tavolo NeAss, di un tavolo tecnico per l'esame delle criticità tecniche e lo studio di fattibilità della compartecipazione dei genitori agli oneri per interventi a favore dei minori in carico al Servizio Tutela Minori Predisposizione, nell'ambito del tavolo tecnico, di una bozza di documento (linee guida) per la compartecipazione	entro il 2021	Bozza documento linee guida per la compartecipazione degli utenti agli oneri
5	Miglioramento della collaborazione con il Centro antiviolenza Hara	Tutela Minori Area inclusione	Definizione di buone prassi con il centro anti violenza per la corretta gestione delle situazioni in cui sono coinvolti minori	Incontri con il centro antiviolenza Azioni di sensibilizzazione presso le amministrazioni comunali	Dicembre 2020	Stesura protocollo sulle buone prassi Costruzione di un elemento simbolico nel territorio rhodense come denuncia alla violenza di genere
6	Riduzione dei tempi di permanenza dei minori all'interno del circuito penale minorile	UO Tutela Minori	Rendere strutturale all'interno delle prassi dell'UO Penale minorile le procedure del protocollo "Bruciare i Tempi"	Acquisizione delle prassi adottate nella sperimentazione "Bruciare i tempi"	Giugno 2020	Riduzione dei tempi di permanenza dei minori all'interno del circuito penale minorile
7		Affidi - Comunicazione		Costruzione di un KIT di accesso	mar-20	Predisposizione di un kit di accesso

	OBIETTIVO	UNITA' ORGANIZZATIVA	DECLINAZIONE OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI	PRODOTTI - REALIZZAZIONI
	Incremento numero di famiglie interessate all'affido/inserite in banca dati		Apertura dello sportello informativo - di primo contatto	Ricerca sede	set-20	Individuazione sede dello sportello informativo
				Promozione dell'attività dello sportello: individuazione destinatari e canali di comunicazione	ultimo trimestre 2020	Mailing list destinatari, stesura comunicato informativo, invio comunicazione
				Avvio attività dello sportello	ultimo trimestre 2020	Calendario date di apertura dello sportello
8	Supporto alla genitorialità nella fascia 3-5 anni	Sesei	Sensibilizzazione e potenziamento dell'offerta dei servizi educativi attraverso consulenza specifica alle famiglie volta al sostegno alla genitorialità	Consulenza individuale offerta alle famiglie segnalate all'interno del SESEI	gennaio 2020- maggio 2020	Aumento dei nuclei familiari complessivamente in carico e continuità del percorso con le famiglie già in carico dall'anno precedente
				Consulenza sulla genitorialità per lo sviluppo delle abilità infantili (fascia 3-5 anni)		
9	Attivazione Programma di intervento per la prevenzione dell'istituzionalizzazione P.I.P.P.I.	Tutela minori, direzione produzione	adesione al programma nazionale Pippi al fine di sostenere le famiglie in difficoltà al fine di evitare il degenerare di situazioni di fragilità quale strategia di prevenzione dell'allontanamento	partecipazione al percorso formativo nazionale degli operatori individuati all'interno del servizio tutela	febbraio marzo 2020	nuove modalità operative del servizio tutela minori
				costruzione della rete di servizi attivi sul progetto; attivazione degli interventi	giugno 2020 - dicembre 2021	nuove modalità operative linee guida servizi e tipologie di interventi del servizio tutela minori
10	Consolidamento del modello dell'Ambientamento Partecipato	Asili nido	Applicazione del nuovo modello di Ambientamento	Somministrazione questionari famiglie post ambientamento	Giugno 2020	Bozza Documento Linee Guida "Ripensando l'ambientamento"

	OBIETTIVO	UNITA' ORGANIZZATIVA	DECLINAZIONE OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI	PRODOTTI - REALIZZAZIONI
				Realizzazione focus group con operatori e famiglie		
				Elaborazione Report esperienza	Dicembre 2020	bozza documento per eventuale pubblicazione dell'esperienza dell'ambientamento partecipato nell'Ambito del Rhodense su rivista di settore e/o evento
11	Sostegno alla domiciliarità per anziani non autosufficienti	RSA / Anziani	Aiutare il cittadino a costruire una rete valida ed efficace intorno ai bisogni dell'anziano fragile, dopo un attenta analisi del bisogno. (counseling) Orientare la persona verso i servizi necessari fornendo indicazioni complete ed esaurienti (dove sono, come si accede, ecc..) (orienting) Accompagnare il cittadino a ricomporre i servizi pubblici e privati necessari alla risoluzione del suo problema (social brokering)	mappatura offerta dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio rivolti ad anziani fragili consolidamento dei rapporti con i referenti dei servizi della rete territoriale Pianificazione operativa del processo di apertura dello sportello Attività di promozione sul territorio Lainatese Avvio del servizio sperimentalmente per i cittadini lainatesi Valutazione della sperimentazione ed eventuali azioni correttive Estensione del servizio a tutto il territorio del Rhodense	gennaio/marzo 2020 Marzo 2020 aprile /settembre 2020 Ottobre 2020 da Novembre 2020	Apertura dello sportello di Consulenza/Orientamento/Accompagnamento al cittadino su servizi anziani

	OBIETTIVO	UNITA' ORGANIZZATIVA	DECLINAZIONE OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI	PRODOTTI - REALIZZAZIONI
12	Implementazione del Piano povertà	Area inclusione	Sviluppo del Piano povertà	Presentazione di progetti finalizzati all'attuazione dei patti per l'inclusione da finanziare a valere sul PON Inclusione e sul Fondo Povertà erogato da Regione Lombardia	Marzo 2020	Presentazione delle progettazioni a Regione Lombardia e al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
				Definizione del modello organizzativo e bozze di protocolli di collaborazione con Agenzie esterne e interne per la progettazione integrata dei casi	Giugno 2020	Proposta all'Assemblea dei Sindaci dei documenti: Modello organizzativo e protocolli di collaborazione integrata
				Definizione delle procedure di collaborazione e rendicontazione con i Servizi titolari degli interventi finanziabili a valere sul Fondo Povertà (aziendali e non)	Giugno 2020	Validazione dell'atto costitutivo dell'équipe e delle Linee guida da parte dell'Assemblea dei soci
				Costruzione sistema di governance dei Progetti Utili alla Collettività (PUC) con i diversi attori interessati		Proposta bozza linee guida per la gestione dei Progetti Utili alla Collettività (PUC)
13	Ottimizzazione del matching tra domanda ed offerta di alloggi	Abitare	Costruzione piattaforma ADA Rhodense per il matching tra domanda ed offerta di alloggi	Studio di fattibilità e individuazione delle funzionalità della piattaforma	Febbraio 2020	Piattaforma housing

	OBIETTIVO	UNITA' ORGANIZZATIVA	DECLINAZIONE OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI	PRODOTTI - REALIZZAZIONI
				Avvio del gruppo di lavoro per la costruzione del capitolato speciale d'appalto per l'individuazione dello sviluppatore della piattaforma	Dicembre 2020	
				Individuazione della software house	Gennaio 2021	

7. Piano delle sedi

Rispetto al sistema delle sedi di Sercop è necessario evidenziare due questioni, che vedranno sviluppo nel corso del 2020:

- Non è stato possibile realizzare nel corso del 2019 i previsti lavori di adeguamento della sede di Via Cornaggia al fine di rendere disponibili un numero più elevato di postazioni di lavoro, in quanto non è ancora stato effettuato il collaudo al termine dei lavori di efficientamento energetico realizzati dal comune di Rho per tutto lo stabile; non appena possibile saranno realizzati nel corso dell'anno 2020.
- Stante le condizioni e le incertezze rispetto all'attuale sede del servizio spazio neutro in via B. D'este a Rho, si è avviata una ricerca sul mercato libero per individuare una sede più idonea per il servizio; i costi previsti sono appostati nel budget 2020.

Si riporta nella tabella di seguito la disposizione delle sedi per l'anno 2020.

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
Servizio educativo integrato – coordinamento	Via dei Cornaggia, 33 – RHO
Tutela Minori - equipe centrale	Via Meda – Rho
Tutela Minori- zona centro	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
Rsa / Rsd Lainate	Viale Marche - LAINATE

8 . Dotazione di personale

Nella tabella di seguito il piano per le assunzioni di personale previsto per il 2020, coerente con il modello organizzativo; le risorse per le assunzioni sono già ricomprese nel budget 2020:

Servizio	Ruolo	Unità TPE	Categoria/Contratto di riferimento	Orario	Modalità	Avvio della procedura
Tutela Minori	Assistente sociale	1	D1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo indeterminato	gen-20
Anticorruzione e trasparenza /Personale	Amministrativo	1	D1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo indeterminato	gen-20
Servizio sociale di base	Assistente sociale	1	D1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo indeterminato	gen-20
Servizio sociale di base	Assistente sociale	1	D1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo determinato	gen-20
Area inclusione/ Piano povertà	Assistente sociale	8	D1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo determinato	gen-20
Centralino	Operatori	2	Assunzione obbligatoria ex lg. 68/1999	Part time	Tempo determinato	gen-20
Information Technology	Informatico	0,56	C1/ CCNL Enti Locali	Part time	Tempo determinato	feb-20
SPRAR /SIPROIMI	Assistente sociale	2	D1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo determinato	feb-20
Contabilità e bilancio/Personale	Amministrativo	1	C1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo determinato	mar-20
Ufficio di Piano	Amministrativo	1	C1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo indeterminato	mar-20
RSA	Dirigente	1	Dirigente/CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo indeterminato	giu-20
Servizio sociale Comune Lainate	Amministrativo	1	C1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo determinato	lug-20
Contabilità e bilancio/Personale	Amministrativo	1	C1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo determinato	set-20
Asili nido	Amministrativo	1	D1/ CCNL Enti Locali	Tempo pieno	Tempo indeterminato	ott-20

Il costo aziendale totale del personale previsto per l'anno 2020 (comprensivo di tutte le assunzioni nella tabella sopra), così come riportato nel budget assomma un valore totale pari a € 3.418.000.

Di seguito si riporta la dotazione organica prevista per l'anno 2020:

PERSONALE IN ORGANICO 2020					
	UNITA' TPE AL SERVIZIO	TESTE	ORARIO SETTIMANALE	CATEGORIA /CCNL DI RIFERIMENTO	TERMINE CONTRATTUALE
DIREZIONE GENERALE					
Direttore generale	1	1	Full time (36 ore/sett)	Dirigente/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
SETTORE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE STRUMENTALI E DI SUPPORTO					
Direttore - Settore supporto	1	1	Full time (36 ore/sett)	Dirigente/ CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Operatore amm.vo - Appalti e acquisti	1	1	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Contabilità					
Coordinatore servizio contabilità	1	1	Full time (38 ore/sett)	Quadro /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Operatore amm.vo - Contabilità e risorse umane	1	1	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Risorse umane					
Coordinatore servizio risorse umane	0,6	1	Full time (36 ore/sett)	D1 (P.O.)/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Information technology					
Coordinatore servizio information technology	1	1	Full time (38 ore/sett)	Liv. 2°/CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Operatore informatico	0,67	1	Part time (24 ore/sett)	Liv. 2°/CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Operatore informatico	0,56	1	Part time (20 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Comunicazione					
Operatore - Comunicazione	1	1	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Operatore - Comunicazione	0,67	1	Part time (24 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Reception e segreteria					
Operatore - Reception e protocollo	1,06	2	Part time (19 ore/sett)	B1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA					
Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza	0,4	1	Full time (36 ore/sett)	D1 (P.O.)/CCNL Enti Locali	Tempo determinato

SETTORE ATTIVITA' DI PRODUZIONE DEI SERVIZI					
Direttore - Settore produzione	1	1	Full time (36 ore/sett)	Dirigente/ CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Programmazione e progetti					
Coordinatore servizio progetti innovativi	0,56	1	Part time (20 ore/sett)	Coll. Coord. Continuativa	
Operatore amministrativo	1	1	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Operatore amministrativo	1	1	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Operatore amministrativo	0,83	1	Part time (30 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Operatore amministrativo	0,67	1	Part time (24 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
AREA MINORI					
Tutela Minori e affidi					
Coordinatore servizio Tutela Minori	1	1	Quadro /CCNL UNEBA	Full time (38 ore/sett)	Tempo indeterminato
Co-coordinatore servizio Tutela Minori	1	1	Full time (36 ore/sett)	D3/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Referente amministrativo servizio Tutela Minori	1	1	Full time (36 ore/sett)	D1 (P.O.)/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	0,83	1	Full time (36 ore/sett)	D4/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	2	2	Full time (36 ore/sett)	D3/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	2	2	Part time (30 ore/sett)	D2/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	0,83	1	Full time (36 ore/sett)	D2/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	6	6	Full time (36 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1,67	2	Part time (30 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Educativa Integrata (SESEI)					
Coordinatore servizio SESEI	1	1	Full time (36 ore/sett)	D4 (P.O.)/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Pedagogista	0,83	1	Part time (30 ore/sett)	D2/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	0,75	1	Full time (36 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Educatrice	1	1	Full time (36 ore/sett)	C4/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Operatore amministrativo	0,50	*	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato

AREA DISABILI

Responsabile Area Disabili	1	1	Full time (36 ore/sett)	D5 (P.O.) /CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
UMA					
Assistente sociale	2	2	Full time (36 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Trasporto disabili/Inserimenti lavorativi					
Coordinatore servizio Trasporti disabili/NIL	1	1	Full time (36 ore/sett)	D2 (P.O.) /CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
UPG					
Coordinatore servizio UPG	1	1	Full time (36 ore/sett)	D1 (P.O.) /CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Operatore amministrativo	1,5	2	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Operatore di segreteria	1	1	Full time (36 ore/sett)	B5/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato

AREA INCLUSIONE					
Responsabile Area Inclusione	1	1	Full time (36 ore/sett)	D5 (P.O.) /CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Reddito di inclusione - Piano Povertà					
Assistente sociale	0,5	1	Full time (36 ore/sett)	D2/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	7	7	Full time (36 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Operatore amministrativo	1	1	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Servizio Sociale di Base					
Assistente sociale	9	9	Full time (36 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	1	Part time (30 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	2	2	Full time (36 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Operatore amministrativo	1	1	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Operatore amministrativo	0,67	1	Part time (24 ore/sett)	B3/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Stranieri					
Assistente sociale	1		Full time (36 ore/sett)	D2/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	1	Full time (36 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
Operatore amministrativo	0,56	1	Part time (20 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato

PRIMA INFANZIA					
Asili Nido					

Operatore amministrativo	1	1	Full time (36 ore/sett)	C2/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Operatore amministrativo	0	1	Part time (11 ore/sett)	C4/CCNL Enti Locali	Comando da Comune
Educatrice	1	1	Full time (36 ore/sett)	C4/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Educatrice	2	2	Full time (36 ore/sett)	C3/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Educatrice	1	1	Full time (36 ore/sett)	C2/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Educatrice	1	1	Full time (36 ore/sett)	C1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Ausiliaria	1	1	Full time (36 ore/sett)	B2/ CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Ausiliaria	2	2	Full time (36 ore/sett)	A5/ CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato

AREA ANZIANI

Assistenza Domiciliare

Coordinatore servizio SAD	0,83	1	Part time (30 ore/sett)	D1/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Ausiliaria Socio-Assistenziale	0,69	1	Part time(25 ore/sett)	B3/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Ausiliaria Socio-Assistenziale	0,69	1	Part time(25 ore/sett)	B2/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato

RSA Lainate

Responsabile Amministrativo	1	1	Full time (38 ore/sett)	Quadro /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Assistente sociale - Direttore Esecuzione contratto	1	1	Full time (36 ore/sett)	D2 (P.O.)/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato

TOTALE	82	90
---------------	-----------	-----------

* Legenda: personale a scavalco su più servizi

La programmazione delle collaborazioni 2020 è dettagliata nella tabella seguente:

	ORE SETT. INDICATIVE	COSTO AZIENDALE ORARIO	COSTO AZIENDALE TOTALE	PERIODO
SERIVIZI DI SUPORTO				
<i>Consulente fiscale</i>			8.000,00	01.01.2020 - 31.12.2020
<i>Responsabile del servizio di prevenzione e protezione</i>			5.550,00	01.01.2020 - 31.12.2020
<i>Medico competente</i>			500,00	01.01.2020 - 31.12.2020
AREA MINORI				
Tutela Minori				
<i>Psicologo</i>	30	35,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>Psicologo</i>	10	31,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>Psicologo</i>	18	31,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>Psicologo</i>	15	35,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>Psicologo</i>	10	35,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>Psicologo</i>	16	31,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>Psicologo</i>	14	31,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>Psicologo</i>	12	31,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>Avvocato penalista</i>			22.000,00	01.01.2020 - 31.12.2021
Educativa integrata (Sesei)				
<i>Psicologo</i>	9	30,00		01.01.2019 - 31.12.2020
Affidi				
<i>Coordinatore</i>	2,5	50,00		01.01.2020 - 31.12.2021
<i>psicologo</i>	3	37,74		01.01.2020 - 31.12.2021
Asili Nido				
<i>Supervisore pedagogico /coordinatore</i>	24	30,45		26.08.2019 - 31.07.2021
Spazio Neutro				
<i>Coordinatore</i>	11	40,00		01.01.2020 - 31.12.2021
AREA DISABILI				
Unità multidimensionale d'ambito (UMA)				
<i>Psicologo</i>	13	25,50		01.01.2020 - 31.12.2020
Ufficio protezione giuridica (UPG)				
<i>Avvocato</i>			3.000,00	01.01.2020 - 31.12.2021
AREA ANZIANI				
RSA/RSD Lainate				
<i>Medico - responsabile sanitario</i>	22	60,00		01.03.2019 - 31.12.2020
<i>Infermiere professionale</i>	20	27,00		01.08.2019 - 31.07.2020
Progetto RICA				
<i>Coordinatore</i>			37.500,00	01.01.2019-30.04.2021
<i>Responsabile Educatore finanziario</i>			61.536,40	01.01.2019-30.03.2021

9. Piano degli appalti

Di seguito è riportato il programma biennale degli acquisiti le gare per il biennio 2019/20 per importi compresi tra €40.000,00 e € 750.000,00 Redatto in ottemperanza al disposto del D Lgs 50/16 (art. 21 c 1 e 6) e del regolamento Sercop per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alla soglia comunitaria approvato dall'assemblea dei soci in data 27.10.2017

Tipologia (servizi/forniture)	OGGETTO	Importo contrattuale presunto (al netto Iva)	STIMA COSTI PROGRAMMAZIONE TOTALE 2020 -2021 (al netto IVA)	PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	mese previsto avvio procedura	fonti risorse finanziarie	tempi esecuzione inizio-fine	RUP
servizi	affidamento gestione servizio di Spazio Neutro	451.005,00	212.974,58	procedura negoziata di cui all'art. 36, comma 2 lettera b) del D.Lgs. 50/2016	offerta economicamente più vantaggiosa	maggio 2020	finanziamenti da risorse nazionali+compartecipazione comuni non associati	01/08/2020 - 31/07/2023	Ciceri
servizi	Facilitazione Linguistica Mediazione culturale	276.000,00	107.333,33	negoziata ex art. 36 comma 2 lettera b) D.Lgs. 50/2016	offerta economicamente più vantaggiosa	agosto 2020	finanziamenti da risorse nazionali	01/11/2020 - 31/10/2023	Di Bartolo
servizi	gestione del servizio in outsourcing di elaborazione buste paga e contributi per l'azienda	44.000,00	14.666,67	negoziata ex art. 36 comma 2 lettera b) D.Lgs. 50/2016	offerta economicamente più vantaggiosa	ottobre 2020	finanziamenti da risorse comunali secondo stanziamenti di Bilancio e da utenti	01/01/2021 - 31/12/2023	Raimondi
servizi	gestione dello sportello stranieri per i Comuni del Rhodense	92.000,00	84.333,33	procedura negoziata di cui all'art. 36, comma 2 lettera b) del D.Lgs. 50/2016	offerta economicamente più vantaggiosa	dicembre 2019	finanziamenti da risorse nazionali	01/03/2020 - 28/02/2022	Di Bartolo
servizi	realizzazione di una unità di offerta sperimentale diurna per bambini disabili di età compresa tra 4 e 15 anni	540.000,00	360.000,00	istruttoria pubblica di coprogettazione		marzo 2020		01/03/2020 -	Di Bartolo

Di seguito il piano delle gare per l'anno 2019 di importo pari o superiore alla soglia comunitaria.

PROGRAMMA ANNUALE GARE SERVIZI - ANNO 2020 - IMPORTO PARI O SUPERIORE A SOGLIA COMUNITARIA									
AREA	Tipologia (servizi/forniture)	Oggetto	Importo contrattuale presunto (al netto Iva)	procedura di scelta del contraente	criterio aggiudicazione	fonti risorse finanziarie	mese previsto avvio procedura	tempi esecuzione inizio-fine	RUP
INCLUSIONE	servizi	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)	757.461,90	ACCORDO QUADRO EX ART. 54 comma 3 D.Lgs. 50/2016 scade nel 2021	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 2020 / in alternativa, previa consultazione dell'Ufficio Centrale Siproimi spostamento gennaio 2021 poiché l'appalto corrente ha scadenza giugno 2021		Ciceri
MINORI	servizi	organizzazione e gestione dei servizi educativi e ausiliari all'interno degli Asili Nido di Arese, Lainate e Pero	3.774.348,86	Procedura aperta in ambito UE ex artt. 35 e 60 D.Lgs. 50/2016 ripetizione di servizi analoghi ai sensi dell'art.63 comma 5 D.Lgs. 50/2016	offerta economicamente più vantaggiosa	finanziamenti da risorse comunali e regionali secondo stanziamenti di Bilancio e da rette utenti	maggio 2020	01/09/2020 - 31/08/2023	Di Bartolo
ANZIANI E DISABILI	servizi	assistenza domiciliare persone fragili	1.752.000,00	procedura in ambito UE ex artt. 35 e 60 D.Lgs. 50/2016 ripetizione di servizi analoghi ai sensi dell'art.63 comma 5 D.Lgs. 50/2016	offerta economicamente più vantaggiosa	finanziamenti da risorse comunali secondo stanziamenti di Bilancio e da utenti	febbraio 2020	01/05/2020 - 30/04/2023	Ciceri
DISABILI	servizi	gestione della Comunità Socio Sanitaria per disabili "la Cometa" di Arese	769.484,40	procedura in ambito UE ex artt. 35 e 60 D.Lgs. 50/2016	offerta economicamente più vantaggiosa	risorse proprie, quote sociali da utenti e quote sanitarie da Regione Lombardia	marzo 2020	01/06/2020 - 31/05/2023	Ciceri

10. Piano della formazione

Tra i principi ispiratori di Sercop è essenziale quello dello sviluppo delle risorse umane, in quanto elemento fondante del capitale sociale aziendale, ma soprattutto pietra angolare rispetto a qualsiasi aspirazione a fornire servizi di qualità ai cittadini rhodensi. Una delle condizioni basilari per lo sviluppo delle competenze e le capacità tecniche delle persone che lavorano in azienda è la formazione; qui di seguito il piano aziendale per la formazione per il prossimo triennio:

Area / Direzione	U.O. coinvolta	Argomento proposto	Durata del percorso formativo	Anno di avvio	modello di gestione proposto/ livello di coinvolgimento di altri enti			Obiettivi da conseguire
					interno	personale comunale	con altri partner	
direzione supporto	amministrazione	privacy e codice etico e di comportamento		2020	x	x	x	adempimento in merito al piano anticorruzione aziendale
direzione supporto	amministrazione	corso frontale sulla privacy base		2020	x			conoscenza dei principi fondamentali sulla riservatezza dei dati
direzione supporto	amministrazione	office base e tools google		2020	x			miglioramento competenza informatiche di base
Direzione generale	Tutti i direttori e responsabili di area	Coaching individuale rivolto alle posizioni di direzione e responsabilità di area al fine di accompagnare i ruoli con elevate responsabilità decisionali tecniche	4 incontri di coaching/ anno	2020	x			Potenziamento dei ruoli di direzione e responsabilità di area
area minori	servizio tutela minori	lezioni frontali e laboratorio di legislazione straniera sul diritto di famiglia internazionale	5 incontri da mezza giornata	2020	x			trattare adeguatamente nuclei stranieri segnalati
area minori	servizio tutela minori	supervisioni cliniche per l'equipe della tutela minori connessa alla gestione dell'utenza con comportamenti violenti		2020	x			tutela degli operatori del servizio esposti a situazioni di rischio
area minori	servizio tutela minori	ricerca-azione sulle nuove tipologie di disagio		2021	x	x	x	ridefinizione delle principali caratteristiche e delle categorie di disagio che accedono al servizio tutela al fine di definire al meglio le modalità organizzative di risposta del servizio
area minori	servizio tutela minori	l'utilizzo della diagnosi nel lavoro educativo - dalla diagnosi ai bisogni educativi per l'avvio di una progettazione efficace		2021	x			rafforzamento competenze dell'equipe nella fase di valutazione e lettura della documentazione clinica dei minori in carico

area minori	servizio tutela minori	responsabilità giuridica dell'ente nella gestione degli interventi a favore di minori - dall'aspetto giuridico all'operatività (consensi-liberatorie genitori-autorizzazioni uscita)		2021	x		x	rafforzamento competenze in materia giuridico/legale e di responsabilità del servizio
area disabili	Unità multidimensionale d'Ambito	progetto di vita, qualità di vita, budget di cura, nuovi strumenti valutativi	triennale	2020-2022	x	x	x	rafforzamento competenze per costruzione di progetti di vita
area disabili	Unità multidimensionale d'Ambito	riferimenti teorici e concettuali per orientamento sul tema dell'autismo	triennale	2020-2022	x	x	x	rafforzamento competenze per orientamento progettuale
area inclusione	servizio sociale di base	etica della cura chiave di lettura degli interventi sociali. codice deontologico: valori, principi, atteggiamenti che caratterizzano la responsabilità di cura verso l'utente e la società. l'incuria e la "banalità del male"	biennale	2019-2020	x	x		favorire spazi di riflessione intorno al tema della "responsabilità" attraverso l'utilizzo del codice deontologico come "bussola" da riscoprire per orientare l'azione quotidiana degli assistenti sociali.
area inclusione	servizio sociale di base	la pluralità dei mandati; codice deontologico: responsabilità dell'a.s nei confronti della società, dell'organizzazione e di altri colleghi e professionisti? cosa provoca il conflitto tra mandati. decidere: cos'è una buona decisione? aspetti etici delle decisioni: etica professionale, deontologica e della responsabilità. metodo per una buona decisione. casi concreti: laboratorio di confronto		2020	x	x		in continuità con il percorso precedente approfondire gli spazi di pensiero in ordine alla tri focalità che caratterizza il lavoro sociale con le persone, la comunità e le istituzioni aprendo la riflessione sui mandati istituzionali, deontologici e sociali spesso ambigui se non contraddittori

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 viene riportato lo schema del contratto di servizio approvato con deliberazione dell'assemblea dei soci n. 12 del 5 luglio 2018 approvato da tutti i CC dei comuni soci e sottoscritto; il contratto di servizio del comune di Nerviano, con testo analogo a quello di seguito riportato è stato approvato e sottoscritto nell'anno 2014 (il comune è entrato nella compagine sociale nel 2015) e scadrà il 31.12.2021.

**AZIENDA SPECIALE CONSORTILE
SERVIZI COMUNALI ALLA PERSONA
SER.CO.P.**

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

SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO TRA SERCOP E IL COMUNE DI _____

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 dell'art. 114 del D.Lgs. 267/2000, ente strumentale degli enti locali dotato 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 socio assistenziali, socio educativi e socio sanitari di competenza degli enti locali soci, nelle aree di intervento minori, famiglia, 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 erogate 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 _____ 2018

tra

il **Comune di _____** (P.I. _____) rappresentato da _____ nato/a il _____ e domiciliato/a per la carica che ricopre in _____.

e

SERCOP (P.I.) rappresentato dal Presidente _____, nato _____ il _____ e domiciliato per la carica che ricopre in _____.

Si conviene e stipula quanto segue:

Art. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente contratto disciplina i rapporti tra il Comune di _____ e 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	Corrispettivo per i servizi	NOTE
minori	Tutela minori – equipe	Allegato 1	Quota solidale (popolazione) = 10% Quota consumo (proporzionale agli utenti in carico) = 90%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
minori	Tutela minori – collocamenti	Allegato 1	Quota consumo (proporzionale alle giornate/minore di comunità) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
minori	Assistenza domiciliare educativa		Quota consumo (proporzionale alle ore servizio) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
Anziani e disabili	Assistenza domiciliare	Allegato 2	Quota solidale (popolazione) = 0% Quota consumo (proporzionale alle ore servizio) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
disabili	Trasporto disabili		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	

disabili	Nucleo inserimenti lavorativi – equipe		Quota solidale (popolazione) = 60% Quota consumo (proporzionale agli utenti in carico) = 40%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
disabili	Nucleo inserimenti lavorativi – strumenti		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
disabili	Accreditamento servizi CSE – SFA		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
	Servizio Sociale professionale		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
	Progetti speciali		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
Disabili	Attività di gestione relative a unità di offerta socio sanitarie diurne a favore di persone disabili (cdd)		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	

Disabili	Attività di gestione relative a unità di offerta residenziali a favore di persone disabili (CSS, comunità, RSD)		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
	Interventi di housing sociale		Quota consumo (proporzionale al personale in servizio)	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
Minori	Asili nido	Allegato 3 (Arese Pero)	Quota consumo (proporzionale al personale in servizio)	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
	Ufficio protezione giuridica		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
Disabili	Gestione unità di offerta CSS di Arese	Allegato 4	Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	

Sercop attuerà una gestione unitaria dei precedenti servizi operando tutte le economie di gestione derivanti dell'integrazione delle diverse unità di offerta, mantenendone tuttavia contabilità distinte e separate sulla base di un conto economico annuale (preventivo, preconsuntivi, consuntivo) articolato come segue:

- conto economico generale
- definizione di centri di costo relativi a ciascuna unità di offerta
- riepilogo generale dei centri di costo e riparto tra i comuni in relazione ai volumi di servizio consumati.

La gestione dei servizi è ispirata a **criteri di efficienza, efficacia ed economicità** della gestione secondo le seguenti strategie:

- integrazione multidisciplinare dei contributi delle diverse professionalità coinvolte nell'organizzazione dei servizi e conseguente sviluppo di approcci multidimensionali;
- sviluppo di tecniche manageriali per l'ottimizzazione e la razionalizzazione della spesa, tra le quali spiccano l'attitudine al lavoro per obiettivi e progetti, nonché l'utilizzo delle tecniche di gestione dei budget;
- sviluppo di tecniche e di pratiche correlate alla definizione e al controllo di gestione e della qualità dei servizi;
- promozione e realizzazione di modalità innovative e sperimentali di gestione dei servizi orientate congiuntamente all'incremento della capacità di risposta ai bisogni/qualità dei servizi e alla sostenibilità economica per gli enti soci;
- ricerca di nuove fonti di finanziamento per la realizzazione dei servizi

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.

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 e ove non diversamente specificato negli allegati.

ART. 2 - GOVERNANCE E ACCOUNTABILITY

- 1) Nello svolgimento delle obbligazioni previste dal presente contratto, l'Azienda - in quanto soggetto strumentale degli Enti consorziati - fonda le proprie logiche di *governance* sul principio di trasparenza delle proprie finalità e obiettivi di accountability (resa del conto) in tema di volumi di servizi erogati, risultati conseguiti e costi sostenuti. Sercop implementa un sistema di controllo di gestione specifico e caratteristico rispetto ad ogni servizio attivato in grado di fornire tempestive evidenze sull'andamento degli interventi i rispettivi costi unitari e volumi di servizio erogati.
- 2) Allo stesso modo il Comune di definisce in modo esplicito:
 - a) la *mission* ed i valori riferiti ai servizi delegati all'Azienda;
 - b) le modalità tecniche di relazione con l'Azienda in materia di programmazione e verifica dei risultati.
- 3) Per il conseguimento delle finalità di cui al comma 1 del presente articolo, l'Azienda si dota dei seguenti strumenti a supporto della *governance*, oltre al Piano programma e ai documenti di contabilità generale previsti dalla normativa vigente:
 - a) budget annuale da presentare entro il 20 dicembre dell'anno precedente all'esercizio di cui trattasi;
 - b) Preconsuntivo 1, che deve dare conto dello sviluppo economico della gestione, da presentarsi entro il mese di giugno di ogni anno
 - c) Preconsuntivo 2, che deve dare conto dello sviluppo economico della gestione, da presentarsi entro il mese di ottobre di ogni anno
 - d) piano degli obiettivi annuali;

ART. 3 – PIANO PROGRAMMA

- 1) Il piano programma è lo strumento a supporto della relazione tra:

- a) Enti committenti e Azienda per la definizione di:
 - Obiettivi e sviluppi della gestione dei servizi erogati;
 - ricavi e costi dei servizi declinati su base annuale.

Il piano programma costituisce un livello di definizione programmatica e progettuale ed economica che annualmente integra (ma non modifica) i contenuti del contratto di servizio, ferme restando tutte le disposizioni contenute nel contratto.

- b) Assemblea consortile e Consiglio di amministrazione per la definizione delle finalità e delle relative risorse.

2) Il Piano programma risulta inoltre propedeutico a:

- a) definire la fattibilità delle finalità programmate;
- b) guidare la definizione del budget e la successiva gestione;
- c) responsabilizzare sull'allocazione delle risorse e sul raggiungimento delle finalità programmate;
- d) costituire un presupposto del controllo strategico.

Il piano programma viene costruito attraverso un processo partecipato tra Sercop e Comuni soci, tenendo conto dei bisogni di servizi rappresentati dai Comuni e dei vincoli di sostenibilità rispetto agli sviluppi gestionali programmati.

Art. 4 - 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 ispirati 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, entro il 30 giugno e il 30 ottobre di ogni anno, un prospetto tecnico/economico sintetico sull'andamento dei servizi affidati, che evidenzii gli eventuali scostamenti dal budget previsto, e 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. 6.
- j. Alla predisposizione dei piani di sicurezza relativi al personale in servizio ai sensi della legge 81/08.
- k. Alla predisposizione e attuazione di piani per la sicurezza dei dati contenuti negli archivi consortili.

Art. 5 - 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;
- 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 corrispettivi per i servizi.

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

Art. 6 - 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. 6), 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. 7 - 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. 8 - 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, 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. 9 - 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. 10 – CORRISPETTIVI PER I SERVIZI

Il Comune provvede al pagamento dei servizi erogati da Sercop mediante corresponsione di un corrispettivo per la gestione dei servizi in conto esercizio sulla base dei criteri definiti dall'Assemblea dei soci.

Il corrispettivo per i servizi richiesti è calcolato in base al costo dei servizi (imputati secondo i criteri di compartecipazione di cui all'art. 1) al netto di tutti i ricavi imputabili, ivi compresi contributi statali e regionali ordinari e straordinari e ad ogni altra contribuzione pubblica o privata o relativa alle quote di compartecipazione dovute dagli utenti, destinata ai servizi oggetto del presente contratto. Nel caso in cui i ricavi derivanti da un servizio specifico eccedessero i costi per la produzione del servizio stesso, il relativo margine positivo sarà attribuito al servizio / comune che lo ha generato, tenendo conto comunque della globalità dei servizi gestiti in maniera unitaria.

Il corrispettivo totale dovuto dal comune di _____ è la risultante della somma algebrica dei corrispettivi per i servizi erogati, in base ai volumi di servizio programmati, richiesti ed effettivamente consumati dal Comune

La quota di compartecipazione per ogni servizio conferito per ogni anno di durata del contratto, viene definita ad inizio dell'esercizio nel conto economico analitico preventivo, nella tabella di "riparto degli oneri a carico dei Comuni", (parte del piano programma annuale e dei successivi preconsuntivi), sulla base dei costi dei servizi e dei volumi di servizio richiesto e programmato; la suddetta documentazione viene regolarmente approvata dall'Assemblea dei soci.

In sede di bilancio consuntivo Sercop provvede alla redazione del "piano di riparto consuntivo" nel quale sono evidenziati i volumi di servizi effettivamente acquistati dal Comune e i corrispettivi finali dovuti in relazione al consumo dei servizi.

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. 11 - MODALITÀ E TEMPI DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo 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 corrispettivo per i servizi evidenziato nel conto economico preventivo da liquidarsi entro il 15 marzo dell'anno di competenza;

2^ quota acconto 35% del corrispettivo per i servizi evidenziato nel conto economico preventivo da liquidarsi entro il 15 luglio dell'anno di competenza;

3^ quota saldo del corrispettivo per differenza tra le quote già versate e l'ammontare totale del corrispettivo annuale come evidenziato dal conto economico consuntivo, tabella "riparto tra i comuni", 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 dei 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) 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;

I corrispettivi per i servizi 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 corrispettivi 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. 12 – DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha durata di anni 10 (dieci) dalla sottoscrizione. *(durata variata dal Comune di Rho in sede di approvazione in CC in 8 anni)*

Il recesso dall'affidamento di uno o più servizi da parte del comune potrebbe comportare una ricaduta economica su tutti gli altri soci conferenti, i cui effetti dovranno essere valutati in contraddittorio con l'azienda. Nel caso in cui il recesso generasse una perdita di efficienza e competitività del servizio (in relazione alla mancata realizzazione di economie di scala) gli oneri derivanti dal recesso stesso saranno posti a carico del socio recedente, in proporzione al maggior onere derivante ai soci non recedenti, considerando il budget preventivo triennale dell'anno in cui si verifica il recesso.

Il recesso da uno o più servizi conferiti col presente contratto deve essere motivato ed è consentito solo nel caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di budget così come riportati nel piano programma annuale a seguito di concertazione con i Comuni soci;

Il recesso deve essere notificato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, diretta al 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. 13 – 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 del presente contratto, sono soggetti attivi 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. 14 - 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 dei corrispettivi per i servizi.

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.

In caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni stabilite dal presente contratto e, per estensione, dal piano programma potrà essere applicata una penale, commisurata ai giorni di ritardata esecuzione, in misura del 1 per mille del valore della prestazione per cui si è riscontrato il ritardato adempimento.

Art. 15 - 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. 16 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (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. 17 – 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. 18 - SPESE CONTRATTUALI E DI REGISTRAZIONE.

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

Letto, firmato e sottoscritto,

Il Presidente
SERCOP

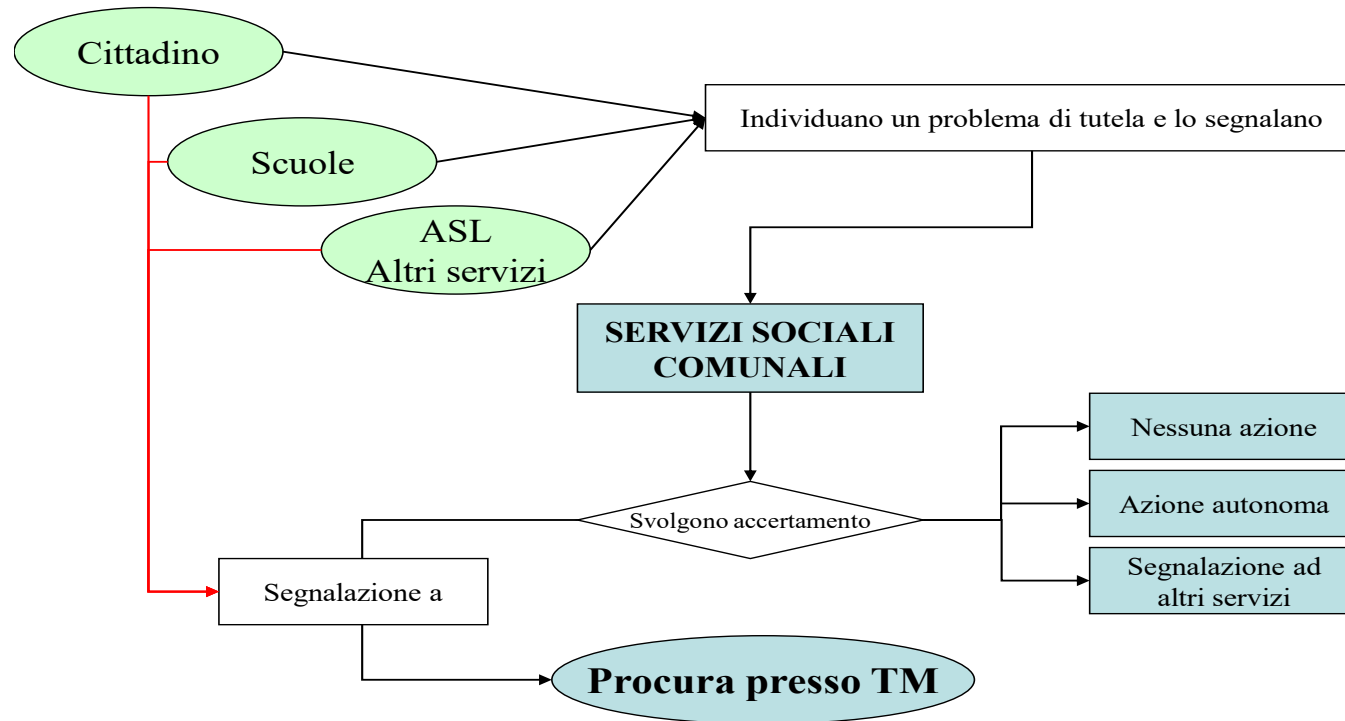
Il Rappresentante del
Comune di _____

ALLEGATI

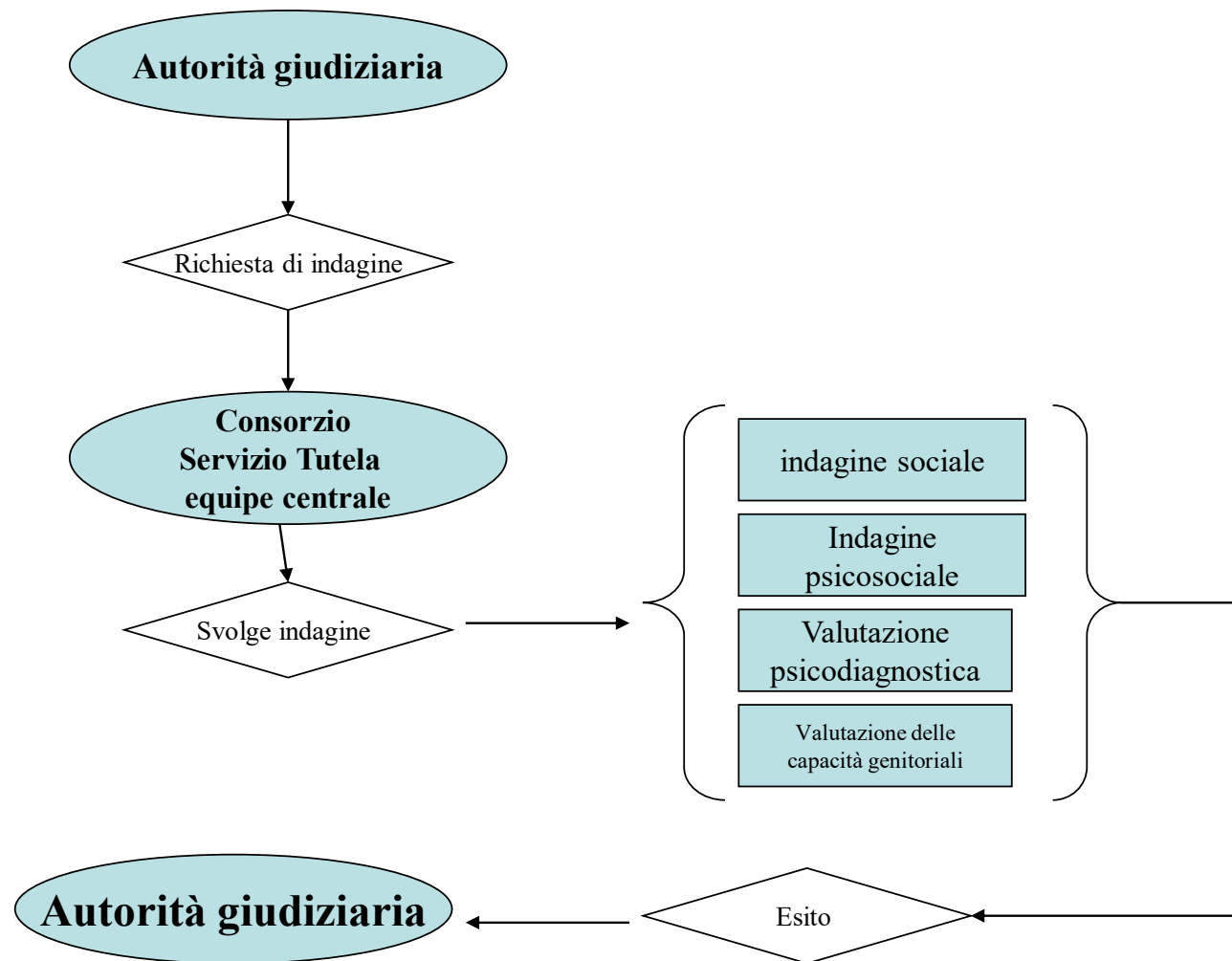
Allegato 1	Definizione delle competenze e del profilo del servizio tutela minori
Allegato 2	Definizione delle competenze e del profilo del servizio assistenza domiciliare
Allegato 3	Definizione specifiche conferimento Nido Pero
Allegato 3	Definizione specifiche conferimento Nido Arese
Alegato 4	Definizione specifiche conferimento CSS Arese

IL PROCESSO PRODUTTIVO DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

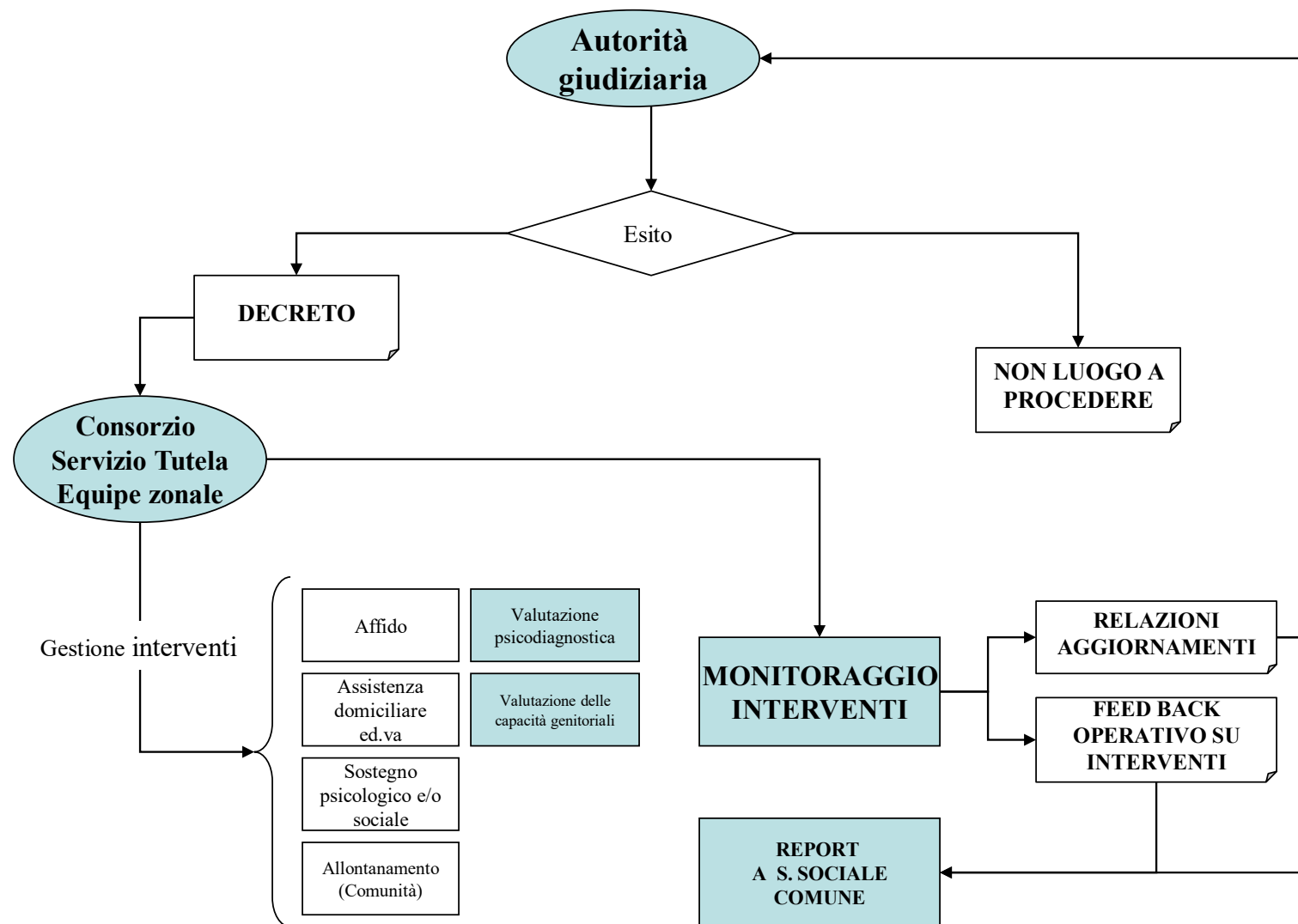
FASE 1



FASE 2: Azioni del Servizio Tutela Minori: indagine



FASE 3: Provvedimenti TM e successivi interventi



◇ 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><i>(art. 403 → quando è a rischio l'incolumità psico-fisica del minore)</i></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: <p><u>Affido</u> (collaborazione con il Centro Affidi di zona, valutazione della famiglia affidataria, abbinamento famiglia-minore, monitoraggio...)</p> <p><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...)</p> <p><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)</p> <p><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...)</p> <p><u>Mediazione</u> (l'A.S. contatta il Servizio di zona, si condivide con la famiglia, monitoraggio del progetto...)</p> <p><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.)</p>
---	--	---	--	--

				<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. Nota esplicativa conto economico

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 2020 ed è costruito in base ai dati e alle evidenze in possesso di Sercop al termine del 2019.

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 dei corrispettivi tra i comuni soci in base al consumo dei servizi.

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)
- Rsa e Rsd di Lainate
- Servizio sociale professionale
- CSE/SFA/CDD
- Servizio affidi
- Spazio neutro
- Progetti speciali
- Ufficio protezione giuridica
- Asili nido
- Comunità disabili, CSS, RSD
- Housing sociale
- Interventi stranieri

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”.

Per effettuare le previsioni relative allo sviluppo dei volumi di servizi e della spesa per l'anno 2020, non viene utilizzato un criterio “storico” di riproposizione dei valori dell'anno precedente, bensì una proiezione ragionata rispetto ai volumi e costi registrati nel mese di novembre 2019.

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 dei servizi sulla base dei prezzi degli appalti aggiudicati.

I relativi valori di previsione per l'anno 2020 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 2,32%.

CRITERI RELATIVI AI RICAVI

L'equilibrio economico di Sercop è ottenuto mediante entrate derivanti dagli enti soci (per i servizi di propria competenza istituzionale) in base ai volumi di servizio effettivamente consumati, dalle ordinarie fonti di finanziamento dei servizi sociali nazionali (FNPS e FNA) e regionali (FSR), da utenza e da fund raising di progetto come illustrate al precedente cap. 4

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 2019.
- Da ultimo le risorse derivanti dalle quote di compartecipazione degli utenti ai servizi disabili sono stimate in base ai ricavi riscossi nel 2019. 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.
- Per quanto riguarda il fundraising sono state imputate esclusivamente le quote effettivamente assegnate con provvedimenti degli enti assegnatari o di erogazione.
- Per quanto riguarda la Rsa sono stati stimati i ricavi da rette applicate agli utenti sulla base di una percentuale di saturazione pari al 99% della capienza totale della struttura; gli eventuali avanzi di gestione derivanti dal centro di costo Rsa saranno sommati algebricamente ai costi imputabili al comune di Lainate (come evidenziato nel foglio riparto).

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
- Asili nido

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

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 del servizio

Il costo netto di ogni servizio suddiviso per le unità di prodotto (giornate comunità, ore servizio, giornate tpe, etc.) costituisce il prezzo unitario del servizio, applicato ai comuni senza la valorizzazione di alcuna quota di mark up. Nel foglio di riparto è evidenziata la quantità di servizio richiesta e consumata da ogni comune che determina il corrispettivo dovuto per ogni servizio. e in modo residuale in base a quota solidale:

1. Quota a consumo: basata su un parametro (ad. es numero di utenti o numero di ore lavorate) che rappresenti il consumo diretto dei servizi aziendali da parte di ogni comune; l'attribuzione della quota viene effettuata definendo un "costo unitario medio" del servizio (che rappresenta il prezzo) e moltiplicando detto costo per il numero di utenti (o ore di servizio, o) in carico ad ogni comune. Il criterio suddetto quello ordinario e praticato per tutti i servizi.
2. Quota solidale: residuale e applicata in misura pari al 10% per equipe tutela minori e 40% per equipe NIL, 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".

I COSTI GENERALI DELLA STRUTTURA

Struttura amministrativa centrale

La struttura amministrativa centrale prevede una struttura con personale proprio composta da:

- un direttore di settore - appalti (tempo parziale),
- un responsabile contabilità e bilancio,
- un responsabile del personale (tempo parziale)
- un'unità di personale amministrativo dedicate alle funzioni di contabilità e personale,
- una unità dedicata ad amministrazione appalti
- 1 unità a tempo parziale dedicata ad anticorruzione e trasparenza;

sono gestite con personale proprio anche le funzioni di information technology, mediante un responsabile e due operatori a tempo parziale.

I servizi esternalizzati sono la consulenza fiscale, l'elaborazione di paghe e contributi, le assicurazioni, la comunicazione, i costi automezzi, le spese di cancelleria, le manutenzioni ordinarie degli uffici, la pulizia uffici, i costi della sicurezza;

Gli altri costi generali sono i canoni e le utenze degli uffici, i canoni dei vari software e attrezzature, gli oneri vari, e gli ammortamenti dei cespiti.

Da ultimo fanno parte dei costi di struttura quelli relativi al Cda (gettone presenza) all'organo di revisione dei conti, all'organismo di vigilanza 231, e ad una quota della direzione generale.

I costi di struttura nel 2020 rappresentano una quota del 2,32% del valore della produzione.

SITUAZIONE FINANZIARIA

Il contratto di servizio sottoscritto con tutti i comuni dell'ambito nel corso del 2018 e nei primi mesi del 2019, fissa modalità e tempi di liquidazione a Sercop della quote 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.

GLOSSARIO

AdA	Agenzia dell'abitare
ASA	Ausiliario socio assistenziale
ASST	Azienda socio sanitaria territoriale
ATS	Agenzia di tutela della salute
CDD	Centro diurno disabili
CSE	Centro socio educativo (disabili)
CSS	Comunità socio sanitaria (disabili)
DDN	Dopo di noi (disabili)
DEC	Direttore esecuzione contratto
DGR	Delibera della giunta regionale
ERP	Edilizia residenziale pubblica
FNA	Fondo non autosufficienza
FNPS	Fondo nazionale politiche sociali
FNPSA	Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo
FSR	Fondo sociale regionale
NIL	Nucleo inserimenti lavorativi (disabili)
OSS	Operatore socio sanitario
PAI	Piano assistenziale individuale
PON	Piano operativo nazionale
ProVi	Progetti vita indipendente (disabili)
RdC	Reddito di Cittadinanza
REI	Reddito di inclusione
RSA	Residenza sanitaria assistenziale (anziani)
RSD	Residenza socio sanitaria disabili
RUP	Responsabile unico del procedimento
SAD	Servizio assistenza domiciliare (prestazioni assistenziali domiciliari a favore di disabili e anziani)
SESEI	Servizio educativo integrato (prestazioni educative domiciliari e scolastiche a favore di minori e disabili)
SFA	Servizio formazione all'autonomia (disabili)
SIA	Sostegno inclusione attiva
UDP	Ufficio di piano
UDO	Unità di offerta
UMA	Unità multidimensionale d'ambito (servizio a favore dei disabili per accompagnare il progetto di vita della persona)