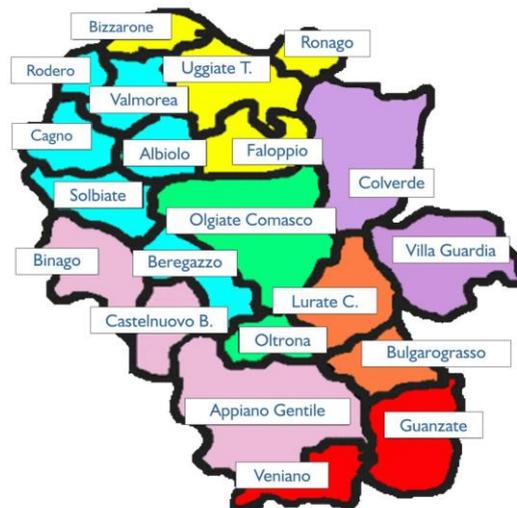


# PIANO DI ZONA 2018 – 2020

## Ambito di Olgiate Comasco

Consorzio Servizi Sociali  
dell'Olgiatese





*Olgiate Comasco 22 Giugno 2018*

*Questo documento è il frutto del lavoro di molte persone: Amministratori, professionisti del Consorzio e dei Comuni, Volontari, Cooperatori sociali, imprenditori che hanno investito tempo ed energia per condividere una visione.*

*Questo lavoro rappresenta una Comunità: “La Comunità dell’Olgiatese” che, pur consapevole dei molti aspetti da migliorare, cerca di rendere concreto ed efficace l’impegno di ciascuno, per rispondere ad istanze sociali complesse, nella consapevolezza che solo SE COESA una comunità può dirsi tale, ed essere risorsa per i propri membri.*

*La sfida di questa comunità sta nel non stancarsi di costruire, di interrogarsi e di cercare di sviluppare i rapporti tra i propri membri.*

*Un processo senza fine che ricomincia quotidianamente.*

*Un grande ringraziamento a coloro che ogni giorno contribuiscono a rendere il nostro territorio migliore.*

*I Sindaci del Consorzio*

*Il Consiglio di Amministrazione*

## INDICE

<b>CAP. 1 - PIANO DI ZONA 2018 – 2020</b>	<b>5</b>
1.1 IL CONTESTO	5
1.2 IL RUOLO DEL CONSORZIO	6
1.3 IL PIANO DI ZONA COME CAMPO DI APPLICAZIONE DEL METODO DI LAVORO	8
1.4 LA GOVERNANCE	10
<b>CAP. 2 – DATI DEL TERRITORIO</b>	<b>17</b>
2.1 L'ASPETTO DEMOGRAFICO	18
2.2 ANALISI DEI SOGGETTI E RETI TERRITORIALI	23
2.3 ANALISI DEI BISOGNI	25
<b>CAP.3 – GLI AMBITI DI LAVORO E GLI ESITI DELLA PROGETTAZIONE DELL'ULTIMA TRIENNALITÀ</b>	<b>28</b>
3.1 AREA DISABILITA'	28
3.2 AREA ANZIANI	34
3.3 AREA FRAGILITA' ADULTI	41
3.4 AREA MINORI E FAMIGLIE	51
3.5 INTERVENTI DI CONCILIAZIONE FAMIGLIA/LAVORO	87
3.6 WELFARE DI COMUNITA' – un patrimonio comune di conoscenze e di condivisione	89
<b>CAP. 4 – AMBITI DI LAVORO E PROGETTAZIONE FUTURA</b>	<b>97</b>
4.1 AREA DISABILITA'	97
4.2 AREA ANZIANI	101
4.3 AREA FRAGILITA' ADULTI	109
4.4 AREA MINORI E FAMIGLIE	119
4.5 AREA CONCILIAZIONE: CONCILIAZIONE FAMIGLIA/LAVORO	125
4.6 WELFARE DI COMUNITA' – line trasversali comuni	129
<b>CAP. 5 – ANALISI E PROGRAMMAZIONE SOVRADISTRETTUALE – INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA</b>	<b>130</b>
5.1 ANALISI DI CONTESTO ATS INSUBRIA	130
5.2 RUOLO DELLA DIREZIONE SOCIOSANITARIA DELL'ATS INSUBRIA	140
5.3 STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA ASSISTENZIALE	141
5.4 ACCOMPAGNAMENTO E MONITORAGGIO QUALI – QUANTITATIVO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA DEI PIANI DI ZONA	143
5.5 L'INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA TERRITORIALE: L'AMBITO OLGIATESE	144

<b>CAP. 6 – GLI OBIETTIVI DEL PIANO DI ZONA 2018 – 2020 (DGR 7631/17)</b>	<b>148</b>
6.1 PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE	148
6.2 LA RICOMPOSIZIONE DEI SAPERI: LA FORMAZIONE E L'INFORMAZIONE	152
6.3 LE PRIORITA' PROGETTUALI	157
<b>CAP. 7 – IL NUOVO ORIZZONTE</b>	<b>159</b>
7.1 LA COMUNITA': SUPERARE LE FRAMMENTAZIONI	159
7.2 DEFINIZIONE DI UN DIVERSO MODO DI INTENDERE LA PRESA IN CARICO: IL REDDITO DI INCLUSIONE E IL PROGETTO PERSONALIZZATO	162
7.3 IL TERRITORIO IN COSTRUZIONE: UN NUOVO MODELLO DI MISURAZIONE IN COMUNE	164
7.4 SOSTEGNO ALLO SVILUPPO DEL PRESENTE E ALLE BASI PER IL FUTURO: FUNDRAISING, START UP E SPERIMENTAZIONI	166
<b>SCHEDA DI SINTESI FINALE: TEMI-ANALISI-PRIORITA'</b>	<b>168</b>

## **ALLEGATI**

ACCORDO DI PROGRAMMA

REGOLAMENTO ISEE: PROTOCOLLO DISTRETTUALE

IL TERZO SETTORE AL TEMPO DELLA RIFORMA: UN IMPIANTO CHE SI RISTRUTTURA

# CAPITOLO 1 – PIANO DI ZONA 2018-2020

## 1.1 IL CONTESTO

Il Piano di Zona dell'ambito dell'olgiatese, giunto alla sua sesta stesura (2018-2020) è lo strumento privilegiato per delineare strategie di programmazione distrettuale, con modalità e attraverso azioni condivise, strutturate ed integrate.

La “politica sociale” che si vuole attuare nei prossimi anni promuove il passaggio dalla centralità dei servizi, alla centralità delle persone, attraverso una presa in carico da parte del servizio sociale e un progetto individualizzato, che tenga conto della specificità della persona e del contesto socio-familiare di riferimento, richiamando la persona ad un agire e ad una presenza partecipata e responsabile, allontanandosi da logiche paternalistiche e di mero supporto passivo. Ci si propone di perseguire azioni generative e di sviluppare nuovi contesti di vita partendo dall'esistente, per poterlo valorizzare e riqualificare.

Il contesto sociale contemporaneo è connotato da fragilità di contesto e da incertezze che attraversano svariate dimensioni: lavorative, abitative, economiche, relazionali.

Dall'analisi del contesto emerge come fondamentale una presa in carico globale, attenta e individualizzata della persona, volta a rispondere alle necessità espresse dal singolo in un'ottica di co-progettazione e di responsabilità reciproca e condivisa.

Il territorio esprime attraverso i suoi stakeholders esigenze ma anche potenzialità che vanno valorizzate all'interno di una cornice progettuale e strategica. Intendiamo per stakeholders i soggetti titolari di responsabilità programmatiche e amministrative, i gruppi di utenza portatori di bisogni e fragilità ed i gestori di offerta sociale e socio-sanitaria.

Appare fondamentale definire una nuova architettura dei servizi in cui la presa in carico possa diventare reale occasione di costruzione e di cambiamento, riconosciuto, desiderato e ricercato, valorizzando le risorse personali, sociali e comunitarie, sapendo generare nuovo capitale sociale, relazionale e istituzionale.

## 1.2 IL RUOLO DEL CONSORZIO

Il Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese è stato costituito in data 3 febbraio 2004 tra i, e dai, Comuni di Albiolo, Appiano Gentile, Beregazzo con Figliaro, Binago, Bulgarograsso, Cagno, Castelnuovo Bozzente, Drezzo, Gironico, Guanzate, Lurate Caccivio, Olgiate Comasco, Oltrona San Mamette, Parè, Rodero, Solbiate, Valmorea, Veniano, Villa Guardia e L'Unione dei Comuni Lombarda - Terre di Frontiera. Il 9 gennaio 2007 il Consorzio è stato trasformato, per adeguarsi all'impianto normativo, in Azienda Speciale Consortile. Ai sensi dell'articolo 2 dello Statuto l'Azienda ha per scopo:

- La progettazione, la costruzione, la manutenzione e la gestione del Centro Socio Educativo e del Centro Diurno Disabili ubicati in Lurate Caccivio, del Centro Diurno Disabili di Uggiate Trevano e del Centro Socio Educativo per minori - Casa di Paolo e Piera – di Olgiate Comasco.
- La gestione di servizi ai minori disadattati e/o marginalizzati che si rendessero necessari nell'ambito dei rispettivi territori o coordinati fra più Comuni, compresi gli interventi sostitutivi del nucleo familiare;
- La gestione dei servizi per i soggetti portatori di handicap nell'ambito dei rispettivi territori o coordinati fra più Comuni;
- La gestione di servizi e/o strutture di risocializzazione, assistenza domiciliare, educazione fisica nell'ambito dei rispettivi territori o coordinati fra più Comuni;
- La gestione di servizi, centri o iniziative di aggregazione giovanile;
- La gestione di ogni altro servizio che possa essere gestito in forma associata negli ambiti previsti dalla legge 8 novembre 2000 n. 328 e da altre leggi vigenti in materia.

Può inoltre svolgere attività di consulenza e di collaborazione con soggetti pubblici o privati, italiani o esteri, che operano in campo sociale ed assistenziale, nonché fornire specifici servizi aggiuntivi rispetto a quelli conferiti ai sensi dei precedenti commi mediante stipulazione di specifici accordi, determinati anche in corrispondenza delle prestazioni concordate.

Il Consorzio dei Servizi Sociali dell'Olgiatese si pone come punto di riferimento chiaro ed autorevole rispetto ai Servizi Sociali di base e rispetto alle varie realtà territoriali; esso si delinea come uno snodo sinergico volto ad accompagnare e supportare gli attori nel percepire bisogni, definire progettualità e risposte entro cornici metodologiche strategiche e condivise.

Fondamentale è regolare l'offerta al fine di gestire in maniera efficace le risorse promuovendo risposte innovative, realizzabili e misurabili. Questi aspetti si riaffermano come necessari rispetto ai nuovi piani di sviluppo.

La Visione Consortile continua ad essere un punto di forza. Discendono da essa:

- Obiettivi politici comuni per lo sviluppo di piani di movimento condivisi;
- Economie di scala, evidenti nella gestione associata di servizi e strutture;
- Economie di competenze, attraverso l'individuazione di figure professionali e di aree applicazione di esse;
- Pianificazione e qualità nel rapporto con Cooperative Sociali, Istituzioni ed erogatori privati;
- Minore conflitto con erogatori e utenti, in virtù di una visione comune e condivisa che contribuisce a dare un'immagine più unitaria;
- Strategie condivise in termini di accoglienza e gestione della domanda e in termini di co-costruzione di risposte e progetti condivisi e centrati sulla persona.

Il Consorzio ha da sempre cercato di concepire visioni e strumenti che si adattino al mutare delle esigenze, contribuendo a dare risposte ai cittadini ed alle istituzioni attraverso un lavoro condiviso. Questo obiettivo viene perseguito attraverso una gestione comune delle risorse, una comune programmazione, una sostanziale uniformità di gestione, una pianificazione strategica in ottica condivisa e multidisciplinare.

La nuova sfida che il Consorzio si propone di affrontare, anche al fine di poter strutturare una nuova ed innovativa programmazione, è quella di procedere e costruire uno strumento condivisibile che possa offrire una fotografia del contesto contemporaneo territoriale, garantendo la misurazione di caratteristiche, interventi e risposte sociali.

Si tratta quindi di una riflessione generale sulla presa in carico con una forte attenzione alla centralità della persona e al suo progetto individualizzato, attraverso la strutturazione di forme di intervento che integrino risorse pubbliche e private, che si connotino come innovative, sperimentali, trasferibili e accessibili.

## 1.3 IL PIANO DI ZONA COME CAMPO DI APPLICAZIONE DEL METODO DI LAVORO

Il Consorzio è soggetto promotore di welfare di comunità. L'obiettivo è quello di promuovere la salute nella comunità attraverso la strutturazione di servizi che rispondono alle esigenze del territorio. Il conseguimento dell'obiettivo<sup>1</sup> si configura attraverso l'attivazione, in un'ottica di corresponsabilità, delle istituzioni, dei servizi e dei cittadini. È necessario creare le condizioni affinché:

- le istituzioni possano individuare le esigenze dei Comuni, declinare le risorse disponibili e le strategie necessarie per rispondervi;
- i Servizi del territorio possano condividere le strategie individuate dalle istituzioni e operare in sinergia condividendo obiettivi;
- il cittadino possa divenire "risorsa" nella propria comunità;

Il modello teorico ed il metodo di lavoro utilizzati sono volti a:

- promuovere benessere nella comunità territoriale;
- promuovere competenze rispetto agli attori coinvolti nei processi territoriali;
- sviluppare corresponsabilità relativamente alla gestione delle criticità del territorio e della comunità;
- promuovere una presa in carico complessiva, attraverso progetti individualizzati, da parte del Servizio Sociale di base;
- sostenere il soggetto nel suo percorso all'interno del sistema welfare;
- promuovere la sinergia tra i Servizi Sociali di Base, la rete territoriale e consulenze specialistiche, nel rispetto delle specifiche competenze e in ottica multidisciplinare;
- programmare e potenziare il livello di integrazione tra i settori sanitario, socio-sanitario e sociale;
- promuovere un lavoro progettuale che risponda ad obiettivi precisi;
- sviluppare logiche di progettazione e presa in carico personalizzate;
- sviluppare progettazioni sociali fondate su una rilevazione rigorosa delle esigenze.

---

<sup>1</sup> Note bibliografiche: "Progettare le politiche pubbliche: una proposta di modello di gestione" di Turchi, Romanelli e Durante.

L'innovazione sociale<sup>2</sup> concerne quindi il ruolo del territorio, degli attori privati e pubblici. Rispetto a questi ultimi si possono evidenziare alcuni indicatori e priorità, quali: la capacità di programmare, l'attivazione tempestiva ed efficace, la definizione di obiettivi strategici di lungo periodo, la flessibilità nella conduzione degli interventi, il coordinamento della rete, l'implementazione delle politiche, la valutazione della qualità dei servizi e l'appropriatezza degli interventi.

Il nuovo Piano di Zona 2018-2020 si erge a partire dal modello teorico qui proposto, per impostare poi una programmazione che poggi su una puntuale e precisa lettura del bisogno, riferibile al contesto ed al territorio di riferimento, nonché sulla capacità di promuovere pensieri, politiche e azioni sperimentali ed innovative.

Emerge con forza la necessità di una presa in carico integrata, valorizzando la rete sociale e coordinando interventi e azioni attraverso un continuo scambio con gli attori che animano il welfare locale.

A livello applicativo si configurano:

- complessità della singola persona, delle sue relazioni e del suo progetto;
- promozione della coesione sociale e strutturazione di nuove interazioni in una logica generativa, che prevede la costruzione e la valorizzazione di nuovi assetti relazionali, di nuove risorse, di nuove modalità e tipologie di risposte territoriali;
- centralità dei concetti di corresponsabilità, co-costruzione di progetti, risposta integrata e multidimensionale;
- superamento della logica assistenziale e di delega ai servizi, puntando alla valorizzazione dell'individuo stimolando la sua responsabilizzazione nella co-costruzione di un progetto personalizzato.

---

<sup>2</sup> DGR 7631 del 28/12/2017

## 1.4 LA GOVERNANCE

Con la legge 328/2000 si realizza il passaggio da una programmazione che utilizzava una prospettiva di tipo “government” in cui era il soggetto pubblico a prendere decisioni (a governare), a una prospettiva di tipo “governance” in cui il governo si realizza grazie alla mobilitazione di una serie di soggetti (pubblici, di privato sociale e della società civile).

Il concetto di Governance implica l'idea che il raggiungimento di un obiettivo sia frutto dell'azione autonoma, ma non isolata, dei diversi attori - Stato, Regioni, Province, Enti locali, Terzo settore e privati - che debbono/possono dare un contributo al processo di attuazione delle politiche sociali.

La partecipazione attiva degli attori sopracitati è resa possibile dall'avvenuta decentralizzazione e/o la tendenza al decentramento istituzionale della politica stessa, in una logica di governo non più gerarchico ma declinato territorialmente, che crea le condizioni per la loro azione.

Si individuano e presentano gli Organi del Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese:

### Assemblea

L'assemblea è l'organo di indirizzo e controllo politico-amministrativo e di raccordo con gli Enti soci. È composta da un rappresentante per ogni Comune ed elegge al proprio interno un Presidente e un Vicepresidente.

Le competenze dell'assemblea sono:

- Nomina il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- Nomina il Consiglio di Amministrazione;
- Nomina il Revisore dei Conti;
- Proposta agli Enti consorziati della modifica di convenzioni previste ai sensi deli artt. 30, 31 e 114 – D.Lgs. 267/2000;
- Proposta agli Enti consorziati dell'ammissione di nuovi Enti nell'Azienda consortile;
- Approvazione degli atti fondamentali di cui commi 6 e 8 dell'art. 114 del D.Lgs. 267/2000, su proposta del Consiglio di Amministrazione, e in particolare:
  - Il piano – programma;
  - I bilanci economici di previsione pluriennale ed annuale;
  - Il bilancio di esercizio;

- La definizione degli indirizzi programmatico-gestionali;
- La formulazione di proposte ai Comuni associati di modifiche allo statuto;
- I regolamenti che non siano di esclusiva competenza del Consiglio di Amministrazione;
- La pronuncia della decadenza e della revoca dei componenti del Consiglio di Amministrazione, nei casi e con la procedura disposti per le ipotesi di incompatibilità, ineleggibilità e decadenza dei Consiglieri comunali previsti dal Capo II, Titolo III D.Lgs 267/2000 e negli altri casi previsti dal presente statuto.

## **Consiglio di Amministrazione**

L'Azienda consortile è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente e da 2 altri componenti. I componenti del Consiglio di Amministrazione sono scelti tra coloro che abbiano i requisiti per la nomina a Consigliere comunale e comprovata competenza tecnica e amministrativa, per gli studi compiuti, per funzioni disimpegnate presso aziende pubbliche o private, per uffici ricoperti. Non possono ricoprire incarichi di amministratore pubblico nei Comuni soci.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo gestionale del Consorzio ed ha il compito di attuare le indicazioni politiche dell'Assemblea dei Sindaci ed implementare le forme organizzative più idonee per il raggiungimento degli obiettivi nelle varie aree di intervento. In particolare il Consiglio ha competenza esclusiva nel proporre i seguenti atti fondamentali per l'approvazione dell'Assemblea:

- I programmi;
- Le relazioni revisionali e programmatiche;
- I piani finanziari per gli investimenti;
- I bilanci annuali e pluriennali;
- Il bilancio di esercizio;

Il Consiglio:

- Attua gli indirizzi generali dell'Assemblea e svolge attività propositiva e di impulso nei confronti della stessa, per il raggiungimento degli obiettivi di interesse collettivo che l'Azienda consortile è destinata a soddisfare;

- Nomina il Direttore;
- Approva i regolamenti e le disposizioni per la disciplina ed il funzionamento dei presidi e dei servizi;
- Approva le deliberazioni per servizi e forniture di importo superiore a quello stabilito nei regolamenti per l'acquisizione di beni e servizi in economia;
- Approva le deliberazioni per la progettazione e l'esecuzione dei lavori;
- Conferisce, su proposta del Presidente, incarichi di direzione di aree funzionali e di collaborazioni esterne ad alto contenuto di professionalità;
- Ferme restando le competenze dell'Assemblea, il Consiglio di Amministrazione è competente per tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione nei limiti degli indirizzi e delle direttive formulate dall'Assemblea.

Nello svolgimento delle sue attività istituzionali, e in vista dell'adozione del presente Piano di Zona, il Consiglio di Amministrazione si è costantemente confrontato con L'Ufficio di Piano ed il Direttore del Consorzio nel concertare, valutare e approvare le linee di indirizzo nonché le stesse modalità tecnico-operative degli interventi da inserire nella programmazione.

Alle riunioni del Consiglio di Amministrazione sono, in alcuni casi, intervenuti anche vari attori sociali operanti sul territorio per far presenti le proprie esigenze e proposte relativamente alle più emergenti tematiche sociali, in attuazione della strategia di condivisione ad ampio raggio ispirata fin dalla legge regionale 3/2008.

### **Comitato ristretto**

L'Assemblea nomina un Comitato Ristretto composto dal Presidente dell'Assemblea e 4 membri scelti tra i Sindaci, assessori o consiglieri comunali dei Comuni soci. Il comitato ristretto costituisce il raccordo "politico" tra l'Assemblea ed il Consiglio di Amministrazione. Esso formula le proposte dell'Assemblea per il Consiglio di Amministrazione o illustra alla Assemblea le proposte del Consiglio di Amministrazione, quando questo non avvenga direttamente. I membri del Comitato ristretto sono informati delle convocazioni del Consiglio di Amministrazione e dell'Ordine del Giorno in discussione. Possono partecipare alle riunioni di quest'ultimo senza diritto di voto.

## **Direttore del Consorzio**

Il Direttore è nominato dal Consiglio di Amministrazione, secondo criteri di competenza professionale, per una durata non superiore a quella del mandato del Presidente del Consiglio di Amministrazione in carica al momento della nomina. Può essere confermato. Il Direttore coordina e presiede l'Ufficio di Piano per una programmazione omogenea e condivisa a livello di territorio. Rientrano tra i suoi compiti specifici:

- Formulare proposte e predisporre relazioni tecniche sulle problematiche organizzative dei servizi e delle strutture assegnate in gestione al Consorzio;
- Redigere il bilancio preventivo annuale e pluriennale, il conto consuntivo e le relazioni di accompagnamento;
- Partecipare e redigere i verbali delle riunioni di Consiglio di Amministrazione;
- Dirigere e sovrintendere il personale;
- Presiedere le commissioni di gara e di concorso;
- Stipulare contratti e convenzioni nell'interesse del Consorzio;
- Adottare gli atti di gestione di propria competenza;
- Partecipare all'Assemblea, redigerne i verbali e trasmetterli ai soggetti consorziati;
- Tenere il libro dei verbali delle Assemblee;

Il Direttore cura i rapporti e le relazioni tra gli organi del Consorzio e tra questi e gli attori sociali, pubblici e privati che partecipano alle attività di concertazione e programmazione; cura con l'Ufficio di Piano la redazione della proposta del Piano di Zona, attraverso la raccolta e la gestione di dati informativi raccolti sul territorio e sulla base delle indicazioni emerse negli incontri con il Terzo Settore; promuove, in sede di Consiglio di Amministrazione, iniziative e interventi da realizzare a livello di territorio; svolge infine attività di monitoraggio sullo stato di realizzazione del Piano di Zona, segnalando agli organi operativi del Consorzio anche eventuali difficoltà tecnico-organizzative.

Il Direttore, oltre ai continui e costanti rapporti con l'Ufficio di Piano e con il Consiglio di Amministrazione, suoi normali interlocutori nel processo di costruzione del Piano di Zona, e al coinvolgimento dell'Assemblea dei Sindaci, ha attivato una fitta rete di relazioni e scambi informativi con associazioni, gruppi di volontariato, enti di promozione sociale, RSA, Sindacati, ATS, ASST, Centro per l'impiego e Assistenti sociali che operano sul territorio. In qualità di garante

della più ampia partecipazione attiva di tutte le varie realtà sociali, il Direttore si è fatto, quindi, portavoce delle loro esigenze e priorità in sede di Consiglio di Amministrazione, esigenze e priorità cui il Piano di Zona è chiamato a dare delle risposte concrete, nell'orizzonte delle risorse a disposizione e delle reali disponibilità degli attori sociali del territorio.

## **Referenti di Area**

Il Consorzio ha strutturato la sua attività individuando dei referenti tecnici per ciascun ambito di attività: Area Disabilità, Area Anziani, Area Fragilità Adulti, Area Minori e Famiglie, e da poco è nata anche una sezione che si occupa delle tematiche relative alla “conciliazione” tempi vita-lavoro, in riferimento a quanto disposto dalla normativa regionale.

I responsabili o coordinatori delle Aree rappresentano il punto di riferimento sul territorio per gli operatori di istituzioni e servizi. Questi ultimi si interfacciano e si confrontano con gli specifici referenti, in fase di valutazione e presa in carico delle domande pervenute, intercettate o presentate da parte della cittadinanza o da operatori e servizi. Viene così realizzata una piena e profonda lettura dei bisogni, comprensione e riformulazione delle esigenze espresse dalle singole persone in stretto raccordo con associazioni, enti o dai servizi sociali territoriali. I Referenti di Area inoltre ricoprono una preminente funzione di coordinamento e coadiuvano il Direttore nel gestire gli specifici settori di riferimento. Sono figure stabili all'interno dell'organizzazione del Consorzio e mantenendo contatti costanti con il Direttore, e confrontandosi in modo continuativo, condividono un lavoro di équipe trasversale e strategico.

## **L'Ufficio di Piano**

Il lavoro svolto fino ad oggi ha visto collaborazioni continue con gli attori che a vario titolo si confrontano con gli operatori e con il territorio quotidianamente. Il lavoro, per la progettazione della programmazione zonale del triennio 2018-2020, è stato organizzato istituendo Tavoli Tecnici di consultazione, approfondimento e confronto, ed un tavolo ristretto per la definizione processuale del lavoro. Accanto a questi incontri si sono svolti tavoli di concertazione con le assistenti sociali e con le realtà territoriali afferenti alle diverse aree di competenza del Consorzio.

Il lavoro è stato caratterizzato da un continuo e costante confronto, oltre che da una piena e desiderata condivisione, in un'ottica integrata, dando spazio, valore e carattere alla multidisciplinarietà. L'ufficio di Piano risulta composto dal Direttore e dai Responsabili di Area di volta in volta convocati secondo il tema trattato, oltre ad operatori specializzati per approfondimenti o adempimenti amministrativi.

Il Consorzio mostra una particolare attenzione ai cambiamenti del territorio al fine di garantire risposte efficaci e innovative. Le peculiarità dell'Ufficio di Piano dell'Olgiatese si possono sintetizzare in: mantenimento di una relazione e di una comunicazione continua e costante nel tempo con il territorio distrettuale e sovra-distrettuale di riferimento, conduzione di un confronto costante con le realtà territoriali per lo sviluppo di interventi e servizi dedicati, prossimi e sinergici; presidio delle riunioni e degli incontri sul territorio, secondo competenze specifiche.

L'Ufficio di Piano è competente per:

- la stesura del Piano di Zona;
- l'attuazione, per quanto indicato nel Piano di Zona, delle azioni necessarie alla realizzazione dello stesso;
- il coordinamento e monitoraggio dell'attuazione del Piano di Zona nelle diverse fasi e con i diversi soggetti coinvolti;
- il coordinamento e la supervisione specifica delle azioni di sistema;
- la valutazione in itinere dell'attuazione del Piano;
- l'individuazione di eventuali correttivi nel caso di scostamento dagli obiettivi individuati;
- l'elaborazione di strumenti per il potenziamento degli obiettivi del Piano di Zona e il consolidamento della riforma, quali la Carta dei Servizi;
- la preparazione degli atti amministrativi necessari alla realizzazione delle azioni di sistema;
- la rendicontazione ai Comuni delle attività e dei relativi oneri.

## **Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci (ATS)**

Al fine di garantire uniformità nell'attuazione degli indirizzi regionali e nell'accesso ai servizi da parte dei cittadini, si evidenzia, così come previsto dalla normativa regionale, il ruolo di indirizzo e di governo dell'ATS e del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci, per la sottoscrizione di accordi e protocolli interistituzionali che riguardino l'intero territorio provinciale.

## **Assemblea distrettuale dei Sindaci**

Composta da tutti i Sindaci facenti parte del territorio del distretto ATS (l.r. 31/97). I Comuni, attraverso l'Assemblea dei sindaci del distretto, formulano proposte e pareri alla Conferenza dei Sindaci ATS in ordine alle linee di indirizzo e di programmazione dei servizi socio sanitari ed esprimono il proprio parere sulla finalizzazione e sulla distribuzione territoriale delle risorse finanziarie.

## CAPITOLO 2 – DATI DEL TERRITORIO

La conoscenza del territorio rappresenta sempre il punto di partenza, e di ripartenza, per una corretta programmazione, capace di conoscere, inquadrare e leggere la situazione reale, al fine di individuare ed ottimizzare le risorse umane ed economiche presenti sul territorio, con la possibilità di sviluppo, soprattutto in un momento storico caratterizzato da scarse risorse pubbliche e incertezze future.

La costruzione di “mappe” di facile fruizione, risulta essere elemento e strumento utile e fruibile, e necessario al lavoro programmatico, contribuendo ad una più attenta riflessione sui trend definiti dalle politiche finora attuate e tracciando la nuova via da percorrere ora e nel prossimo triennio.

La scelta è quella di evidenziare alcuni dati su aree specifiche di intervento e di bisogno emergente, dedicando ampio spazio al lavoro di analisi e sviluppo delle singole aree tematiche.

## 2.1 L'ASPETTO DEMOGRAFICO

Le tavole sugli aspetti demografici e sociali principali del Distretto sono state reperite e rielaborate da fonti ISTAT.

L'analisi dei dati permette di conoscere il territorio, non solo in termini di cambiamento, ma anche in termini di specificità e caratterizzazione della popolazione, in relazione ad alcuni fenomeni, quali: invecchiamento, lavoro/disoccupazione e immigrazione. Tale analisi permette di costruire modelli previsionali per migliorare ed orientare la programmazione sociale.

La tabella sottostante inquadra i singoli Comuni individuando specifiche caratteristiche di composizione e distribuzione territoriale. I dati sono riferiti al 31/12/2017.

Comune	Popolaz	%M	%F	Migranti	%Migranti	Minori	%Minori	Over 85	Oover 85
Albiolo	2.722	49,20%	50,80%	100	3,70%	515	19%	52	2%
Appiano Gentile	7.703	47,90%	52,10%	361	4,70%	1190	15%	290	4%
Beregazzo con Figliaro	2738	48,30%	51,70%	126	4,60%	505	18%	68	2%
Binago	4832	49,80%	50,20%	205	4,20%	849	18%	118	2%
Bizzarone	1584	49,90%	50,10%	95	6%	264	17%	40	3%
Bulgarograsso	3997	50,90%	49,10%	236	5,90%	753	19%	85	2%
Cagno	2045	49,60%	50,40%	58	2,80%	378	18%	56	3%
Castelnuovo Bozzente	914	49,10%	50,90%	30	3,30%	130	14%	28	3%
Colverde	5401	49,00%	51,00%	266	4,90%	960	18%	136	3%
Faloppio	4761	50,10%	49,90%	150	3,20%	905	19%	107	2%
Guanzate	5779	49,20%	50,80%	346	6,00%	1043	18%	142	2%
Lurate Caccivio	9934	48,70%	51,30%	692	7,00%	1689	17%	299	3%
Olgiate Comasco	11619	48,50%	51,50%	749	6,40%	1883	16%	387	3%
Oltrona San Mamette	2397	49,40%	50,60%	105	4,40%	431	18%	66	3%
Rodero	1316	51,60%	48,40%	143	10,90%	222	17%	41	3%
Ronago	1714	49,50%	50,50%	59	3,40%	331	19%	37	2%
Solbiate	2602	49,60%	50,40%	97	3,70%	451	17%	91	3%
Uggiate Trevano	4965	49,30%	50,70%	197	4,00%	945	19%	155	3%
Valmorea	2656	48,70%	51,30%	115	4,30%	474	18%	84	3%
Veniano	3001	49,60%	50,40%	141	4,70%	543	18%	55	2%
Villa Guardia	8099	49,10%	50,90%	559	6,90%	1473	18%	259	3%
AT Olgiate Comasco	90779	49,00 %	51,00%	4830	5,00%	15934	18,00%	2596	3,00%
Provincia	600190	49%	51%	48164	8%	99718	17%	19724	3%

Fonte: elaborazione dati ISTAT

La composizione della popolazione residente nel distretto dell'Olgiatese indicata e misurata per fasce di età e immigrazione, è rimasta fondamentale immutata rispetto alla rilevazione riportata nel Piano di Zona precedente (2015-2017), registrando solo variazioni di minima entità. Non sono stati riscontrati fenomeni di così elevato impatto da rilevare in termini macroscopici e statistici sulla fisionomia dell'Ambito.

I dati relativi alla presenza percentuale di residenti con età anagrafica superiore agli 80/85 anni evidenzia un lentissimo e costante incremento, ciò accompagna la necessità di stimolare nuove forme di presa in carico socio-sanitarie che superino il modello costruito attorno alla assistenza domiciliare o alla Casa di Riposo. La sostenibilità economica di tali soluzioni infatti risulta difficilmente ipotizzabile nel lungo periodo, anche alla luce della contrazione dei fondi sanitari della compartecipazione dei costi assistenziali.

COMUNE	ANNO 2015	% Ultra 80 enni	ANNO 2016	% Ultra 80 enni	ANNO 2017	% Ultra 80 enni
Albiolo	459	23%	475	25%	488	26%
Appiano Gentile	1785	32%	1799	32%	1814	31%
Beregazzo c. Figliaro	569	28%	574	27%	575	26%
Binago	869	28%	891	28%	907	27%
Bizzarone	305	24%	323	24%	334	25%
Bulgarograsso	674	24%	684	25%	723	28%
Cagno	412	28%	424	27%	426	25%
Castelnuovo Bozzen	174	26%	184	26%	186	30%
Colverde	988	27%	1006	27%	1035	27%
Faloppio	801	26%	824	25%	846	25%
Guanzate	1054	24%	1100	26%	1112	27%
Lurate Caccivio	2169	28%	2205	28%	2227	27%
Olgiate Comasco	2510	29%	2569	30%	2622	31%
Oltrona San Mamet	417	30%	437	28%	442	29%
Rodero	208	32%	214	31%	222	30%
Ronago	311	24%	309	25%	315	24%
Solbiate	507	32%	523	30%	540	31%
Uggiate Trevano	925	31%	977	32%	978	31%
Valmorea	559	24%	563	30%	570	32%
Veniano	500	21%	524	22%	549	25%
Villa Guardia	1633	29%	1655	30%	1689	30%
<b>A.T OLGiate COMASCO</b>	<b>18600</b>	<b>24,00%</b>	<b>18260</b>	<b>26,00%</b>	<b>18600</b>	<b>28%</b>

Rispetto alla triennalità precedente la popolazione anziana è aumentata del 10%, passando da un totale di 50.193 a 55.460, dato sempre aggiornato al 31.01.2017.

La presenza di soggetti migranti sul territorio non risulta caratterizzata da incrementi o decrementi di rilevante portata, benché sia a livello Distrettale, che Provinciale, complessivamente risulti essere lievemente diminuito il numero di soggetti migranti totali presenti.

Comune	2015	2016	% di differenza	2017	%di differenza
Albiolo	109	113	4%	100	-11,50%
Appiano Gentile	399	403	1%	361	-10,00%
Beregazzo con Figliaro	143	136	-5%	126	-7,00%
Binago	222	217	-2%	205	-5,00%
Bizzarone	105	85	-19%	95	11,00%
Bulgarograsso	241	263	9%	236	-10,00%
Cagno	54	54	0%	58	7,00%
Castelnovo Bozzente	30	31	3%	30	-3,00%
Colverde	301	279	-7%	266	-4%
Faloppio	160	165	3%	150	-9%
Guanzate	366	340	-7%	346	1,73%
Lurate Caccivio	725	725	0%	692	-4,55%
Olgiate Comasco	759	785	3%	749	-1,14%
Oltrona di San Mamette	119	113	-5%	105	-7%
Rodero	119	126	6%	143	13,50%
Ronago	70	61	-13%	59	-3%
Solbiate	95	95	0%	97	2%
Uggiate Trevano	177	185	5%	197	6,50%
Valmorea	93	98	5%	115	17%
Veniano	148	142	-4%	141	-0,70%
Villa Guardia	561	540	-4%	559	3,50%

Fonte: elaborazione dati ISTAT

Il confronto con gli operatori attivi sul territorio ha evidenziato come l'Olgiatese venga considerato un luogo ed uno snodo di passaggio transitorio per molti migranti stranieri. Una sorta di sito ponte per raggiungere altre mete europee.

Minori tra 0-17 anni (2015/2017)

COMUNE	2015	di cui migranti	2016	di cui migranti	2017	di cui migranti
Albiolo	531	19	527	22	515	16
Appiano Gentile	1234	92	1206	403	1190	67
Beregazzo c Figliaro	477	34	495	32	505	30
Binago	875	45	869	41	849	37
Bizzarone	252	23	247	13	264	15
Bulgarograsso	753	71	766	79	753	66
Cagno	380	11	385	10	378	7
Castelnovo Bozzente	151	1	151	1	130	0
Colverde	997	83	981	68	960	53
Faloppio	878	39	896	40	905	30
Guanzate	1093	96	1079	81	1043	79
Lurate Caccivio	1715	205	1700	207	1689	176
Olgiate Comasco	1944	199	1915	197	1883	166
Oltrona San Mamett	425	24	427	27	431	21
Rodero	220	25	228	30	222	30
Ronago	338	10	341	10	331	9
Solbiate	450	23	438	16	451	15
Uggiate Trevano	918	33	914	29	945	29
Valmorea	490	16	471	17	474	20
Veniano	541	40	536	42	543	40
Villa Guardia	1507	134	1496	127	1473	111
AT Olgiate Comasco	16169	1223	16068	1492	15934	1017
Provincia	100825	11853	100227	11506	99718	10795
Lombardia	1690127	280010	1685319	274675	1676730	264725

Il dato relativo ai minori appare significativo se confrontato con la tabella seguente. I minori sono in costante, lieve diminuzione sul totale della popolazione.

I dati occupazionali ci consegnano fortunatamente, a livello complessivo, una situazione occupazionale in miglioramento.

Tasso di disoccupazione giovanile (20-34 anni)

ANNO	TOTALE DISOCCUPATI	% MASCHILE	% FEMMINE
2015	38,7	36,9	40,9
2016	35,6	32,1	40
2017	28,6	26	31,9

La tabella dimostra come sia diminuita la percentuale di disoccupazione, dal 2015 al 2017. Il 2017 risulta essere l'anno nel quale la percentuale di disoccupazione ha raggiunto i livelli minimi, tenendo come periodo temporale di riferimento gli ultimi 5 anni. I dati forniti dal Sindacato Uil riportano un aumento del tasso di occupazione giovanile (+ 5,475), in particolare in riferimento alle donne. I dati aggregati fotografano un trend positivo che si inverte però in riferimento alle categorie più svantaggiate che con poche risorse personali, faticano ad affacciarsi e trovare opportunità. Ad oggi si può rilevare ed affermare che il sistema occupazionale richieda competenze e capacità di adattamento, flessibilità e produttività sempre più ampie, strutturate e aggiornate. Le nuove tecnologie sono uno strumento centrale in campo industriale e commerciale, pertanto anche il singolo individuo è chiamato a professionalizzarsi e a dimostrare competenza e contemporaneità con i mutamenti e le evoluzioni dei sistemi e degli strumenti tecnologici di comunicazione e progettazione. I soggetti in carico ai Servizi Sociali si mostrano quali persone fragili e con deboli profili scolari e personali, pertanto l'inserimento nel contesto e nei sistemi occupazionali attuali risulta essere sempre più complesso e di difficile tenuta nel tempo.

## 2.2 ANALISI DEI SOGGETTI E RETI TERRITORIALI

Il Consorzio si propone di rendere integra e univoca la programmazione sociale territoriale, garantendo ai cittadini un'equa ed omogenea offerta di servizi, promuovendo il sistema di Welfare e valorizzando risorse e potenzialità del territorio e delle sue reti formali ed informali.

Ci si impegna a strutturare risposte complesse e attente ai diversi livelli di bisogno, proprio perché risultano essere sempre più complessi i bisogni rilevati e necessitanti di maggior struttura e contenuto le prese in carico. Queste ultime devono tendere a promuovere un agire co-responsabile e partecipato, poggiandosi su percorsi integrati, reticolari e continui, che non cadano nella frammentarietà e nella discontinuità di pensiero e di azione sociale e politica.

Centrale risulta essere il principio e il valore della sussidiarietà, cardine dell'azione reticolare e di reciproco supporto e presa in carico, capace di lasciare spazio a tutti gli attori territoriali, per mirare alla costruzione e costituzione di una società intesa quale luogo di cooperazione e di incontro. Con la Legge 328/2000 viene pensato, a favore di persone e famiglie, un sistema integrato di interventi e servizi sociali, che dovrebbe realizzarsi mediante "politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona e al nucleo familiare con eventuali misure economiche, per la definizione di percorsi attivi volti ad ottimizzare l'efficacia delle risorse, impedire sovrapposizioni di competenze e settorializzazione delle risposte".

Si sottolinea nei servizi e nelle progettualità l'importanza della costruzione di interventi che rendano centrale la persona e le sue specificità, in un'ottica reticolare, integrata, partecipata e sussidiaria.

Il territorio dell'Olgiatese vede la presenza di diversi servizi e strutture impegnate nella costruzione di progettualità, quali:

- strutture diurne, le quali attraverso attività ricreative, vanno a potenziare, mantenere e, dove è possibile, recuperare alcune abilità della persona;
- interconnessioni e costruzione di reti e protocolli tra servizi, ma anche tra enti istituzionali e servizi, coinvolgendo e valorizzando le reti informali ed il privato sociale.

L'approccio di intervento reticolare si struttura con il tentativo di riuscire a rispondere al bisogno emergente, provando a cavalcare e affrontare il cambiamento, senza subirne negativamente le conseguenze. Si tende a mantenere uno sguardo aperto e sistemico, poiché il mondo dei servizi

necessita di aprirsi ad una integrata e sinergica lettura contestuale e sociale, che possa avviare un lavoro sociale di azione comunitaria, supportando i cittadini a migliorare le loro comunità di appartenenza attraverso iniziative collegiali. Tale intervento si fonda sui valori della giustizia, della democrazia e dell'empowerment, con l'obiettivo di migliorare le condizioni di vita, per chiunque sia, a qualche titolo, svantaggiato. Un importante e contemporaneo compito dei servizi e degli operatori che si occupano della presa in carico personalizzata risulta essere la piena attivazione, considerazione, visione e valorizzazione dell'intero contesto comunitario. La comunità dovrebbe essere intesa quale soggetto principe nel fronteggiamento partecipato, esperto e diretto, di situazioni svantaggiose, riguardanti il singolo membro della stessa comunità o un suo gruppo.

La stessa legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Legge 328/2000) fa riferimento ad alcune dimensioni fondamentali del lavoro di comunità dando loro impulso. Si fa riferimento sia all'ottica promozionale, che riconosce quale finalità della normativa la promozione di interventi per garantire la qualità della vita, i diritti di cittadinanza, pari opportunità, non discriminazione (art. 1), sia l'accezione relativa alla mobilitazione delle risorse della comunità, poiché la programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali si basa sul principio di sussidiarietà, e ai Comuni spetta il compito di mobilitare le risorse della comunità mantenendo un ruolo di governo e regia della rete locale di servizi e interventi (art. 1, comma 3). Sempre nell'art. 1 si valorizza la partecipazione e la responsabilizzazione della comunità: al fine di migliorare la qualità e l'efficienza degli interventi, gli operatori sono chiamati a coinvolgere e responsabilizzare le persone e le famiglie nell'ambito dell'organizzazione dei servizi (art. 1).

Risulta davvero centrale ed importante, in questo specifico e delicato momento socio-politico, ridare valore e centralità alla comunità locale come contenitore di reti di protezione per le situazioni più fragili. Gli operatori sono chiamati a ripartire dal contesto comunitario per rilanciare legami di solidarietà e contrastare l'isolamento dettato dalla fragilità e dall'insicurezza, promuovendo una comunità competente, partendo dalla valorizzazione dell'esperienza diretta e dalla possibilità di agire empowerment.

Il lavoro di costruzione del Piano di Zona prevede di coinvolgere servizi, realtà, operatori territoriali nella definizione degli obiettivi della politica sociale locale, nella progettazione e realizzazione di reti integrate di servizi e interventi attraverso azioni di informazione, concertazione e mediazione con gli organismi istituzionali.

## 2.3. ANALISI DEI BISOGNI

I tavoli di concertazione divengono peculiare esperienza di confronto, analisi, scambio e progettazione; l'elemento di partenza risulta essere la lettura dell'esistente per ideare scenari futuri, individuando i nodi critici, ma anche le risorse e le necessarie aree di miglioramento, trovando opportunità possibili sulle quali intervenire attraverso azioni mirate, che possano assumere forma di servizio, intervento, programma, progetto o struttura. L'analisi dei bisogni può servire però anche, e soprattutto, a rilevare risorse, motivazioni, aspettative, desideri, orientamenti la cui conoscenza può essere usata per orientare i comportamenti umani, nonché per strutturare servizi e risposte innovative e aggiornate al sistema di riferimento. L'analisi dei bisogni è, appunto, uno strumento di supporto alla decisione, utilizzabile per l'allocazione delle risorse, la progettazione e lo sviluppo dei programmi e degli interventi nel campo della sanità, dell'educazione e, più globalmente, di tutti i servizi alla persona. In tal senso questo strumento è particolarmente adatto e flessibile per l'avvio e lo sviluppo di una pianificazione come è intesa nei Piani di Zona. L'analisi dei bisogni è, quindi, un processo che consiste nell'identificazione e nella valutazione di quelle che sono le esigenze (i "bisogni") di una comunità o di un altro gruppo di persone. Si tratta perciò di una strategia essenziale per la corretta individuazione degli obiettivi dei progetti e dei programmi.

Il bisogno sociale è complesso e multidimensionale e va affrontato mediante un intenso lavoro di confronto e negoziazione tra i diversi attori. Si tratta di una programmazione che procede con gradualità, con la finalità di valorizzare ed ottimizzare le risorse disponibili sul, e del, territorio. Il territorio non è solo il luogo in cui gli interventi si realizzano, ma diviene termine di riferimento di tutti i processi relativi alle politiche e ai servizi socio-sanitari (programmazione, progettazione e implementazione). Si tratta appunto di una policy fondata su di un rapporto di comprensione e valorizzazione del territorio, la programmazione sociale deve porre al centro questo ultimo con i suoi fattori di rischio e le sue fragilità, ma anche con i suoi punti di forza e le sue potenzialità che devono quindi essere messe in luce. L'efficace ed efficiente programmazione dei servizi è, quindi, strettamente connessa al fatto che i servizi e i progetti attivati si sviluppino seguendo con attenzione l'evolversi dei bisogni della popolazione. La congruenza tra domanda ed offerta è indubbiamente un criterio importante per valutare la qualità della rete dei servizi di un ambito territoriale su cui progettare un Piano di Zona. Aspetto importante del lavoro sociale è l'uso

condiviso di informazioni, di raccolta dati, necessari per monitorare la domanda sociale e per conoscere i bisogni del territorio.

Tradurre i risultati di un'indagine conoscitiva sui bisogni della popolazione nella pratica operativa dei servizi non è certo un'operazione priva di complessità, non tanto perché si tratta di superare la distanza generalmente esistente tra la teoria e la pratica, quanto perché richiede di interfacciarsi con un complesso sistema di attori, spesso fra di loro interdipendenti, che sono deputati ad intervenire sulla situazione.

Sul territorio dell'Olgiatese si evidenzia un profondo bisogno di confronto, tra i soggetti interessati nella programmazione sociale, nonché di preparazione, soprattutto se finalizzata all'approccio e alla vicinanza con la dimensione del bisogno.

Ci si trova a misurarsi con una crescente complessità sociale e comunitaria, l'atteggiamento di collaborazione tra i soggetti deve riconoscersi e garantirsi quale sistemico e flessibile, aperto alla collaborazione e all'agire multiprofessionale. Questa necessità è rilevata trasversalmente a tutte le aree di azione sociale, i soggetti attivi sul territorio si fanno portavoce dei bisogni della cittadinanza, chiarendo, anche durante i lavori tenutisi durante la conduzione dei tavoli di concertazione, la necessità e l'importanza di promuovere informazione positiva e finalizzata, con canali comunicativi il più possibile fruibili, accessibili e vicini al cittadino.

Un altro elemento di rilievo emerso nel corso dell'analisi e della programmazione è sicuramente quello della formazione, quale elemento principale e basilare per poter promuovere un'azione sistemica, sinergica, efficace, professionale e qualitativamente riconoscibile, nella costruzione di risposte al bisogno. La comunità si modifica con gran rapidità, allo stesso tempo si modifica la dimensione, la tipologia e la complessità del bisogno sociale in senso lato, pertanto risulta opportuno e necessario poter garantire al, e sul, territorio una struttura di servizi ed operatori di riferimento, capace di vivere le maglie del cambiamento, agendo con propositività e creatività.

Progettare con creatività ed innovazione risulta essere uno stimolo a cui tendere, partendo dai singoli elementi costitutivi la comunità e dal tessuto sociale di riferimento, ovvero le persone e le relazioni tra esse. Le reti, siano esse formali o informali, devono trovare spazio e margine per potersi strutturare, reinventare, riscoprire e valorizzare al fine di fronteggiare la fragilità, ma anche al fine di garantire uno spazio di supporto flessibile, esclusivo e strutturato. Rimettere al centro la

comunità sociale, nelle sue varie articolazioni, ovvero nell'individuazione, nella lettura dei suoi problemi, nella ricerca e nella individuazione delle soluzioni, in collaborazione con le istituzioni.

L'innovazione sociale è una strategia, un orientamento collettivo, che può essere favorito da regole, ma che trova il suo fondamento nella capacità organizzativa e nell'operosità delle persone, in particolare di quelle che fanno parte delle comunità di cura estesamente intese.

A tal proposito l'innovazione sociale si rivela quale azione e possibilità di combinare in maniera nuova elementi già esistenti: sempre più spesso l'innovazione emerge dalle reti formali ed informali, ancor prima che dalle organizzazioni. L'innovazione è un effetto emergente di un orientamento collettivo della società, quali persone in grado di vedere il bisogno e collegare le risorse e le opportunità in modo originale, creativo e funzionale.

Il Piano di Zona 2018-2020 quale documento di sintesi, di programmazione e di impegno sociale desidera valorizzare l'identità del singolo, quale soggetto non solo portatore di bisogni, ma anche, e soprattutto, di risorse, capacità e reti.

“Come la tenuta di un ponte si misura dalla solidità del pilastro più piccolo, la tenuta di una società si misura dalla sua capacità di attenzione nei confronti dei suoi membri più deboli ed esposti” (Bauman, 2001).

Tenendo conto di questa tendenza e principio risulta importante quindi riscoprire le reti familiari, sociali e comunitarie per poter ripartire dall'esistente e dai caratteri che, nel contesto naturalmente comunitario, intendendo quindi la comunità il contesto di vita originario, fondante e basilare per ogni singolo soggetto, così da poter sviluppare e garantire nel tempo un supporto e un contenimento appropriato, integrato e partecipato.

## **CAPITOLO 3 - GLI AMBITI DI LAVORO E GLI ESITI DELLA PROGETTAZIONE DELL'ULTIMA TRIENNALITA'**

L'attività progettuale ed operativa del Consorzio si articola e si suddivide in differenti aree di intervento, costituite per poter offrire risposte specifiche e per poter attivare una peculiare operatività, in riferimento alle diverse classi di interesse e di progettazione.

Si presentano qui di seguito le aree operative, illustrandone caratteri, organizzazione, metodologie operative e strategie progettuali.

### **3.1 AREA DISABILITA'**

L'area disabilità comprende una serie di servizi che permettono all'individuo e alle famiglie di trovare il migliore supporto necessario. Essa si struttura nel territorio come un punto di riferimento e di incontro tra le diverse realtà territoriali, fornendo al cittadino risposte che orientano la domanda e rispondono al bisogno.

Nel triennio 2015-2017 i servizi attivi erano:

- Centro Diurno Disabili di Lurate Caccivio (CDD)
- Centro Diurno Disabili di Uggiate Trevano (CDD)
- Centro Socio Educativo di Lurate Caccivio (CSE)
- Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)
- Consulenza specialistica per adulti disabili
- Centro Socio Educativo per minori, Casa di Paolo e Piera (CSE)
- Progetto Smaaart- consulenza disabilità minori, spettro autistico

L'area disabilità si struttura come una rete di servizi che si prefiggono l'obiettivo strategico di integrare nelle Comunità le persone con disabilità. Rispetto alla disabilità adulta si è portato a termine il compimento del Centro Diurno Disabili di Uggiate-Trevano, con relativa attivazione e ricollocamento territoriale dei soggetti, andando incontro ad esigenze specifiche.

Anche il Servizio di Formazione all'autonomia (SFA) ha completato il suo sviluppo nel corso del triennio, raggiungendo 20 ragazzi con percorsi individuali e di gruppo, orientati ad un incremento dell'autonomia e di un più marcato senso di autodeterminazione.

Si è cominciato a creare, inoltre, un'alternativa ai "servizi contenitore", lavorando con il PRO.VI e Reddito autonomia, ragionando a nuove progettualità all'interno del territorio. I servizi contenitori raggiungono, sul territorio dell'olgiatese, circa 230 unità alle quali se ne aggiungono circa 100 raggiunte dai Servizi gestiti direttamente dal Consorzio. I servizi contenitori si connotano per essere molto forti, a livello di risposte e disponibilità. Si osserva, inoltre, una grande attenzione rispetto al fornire risposte all'esterno del servizio attraverso progettualità innovative quali la Vita Indipendente e il Dopo di Noi. In quest'ottica si sottolinea e sviluppa l'importanza di un'interfaccia tra servizio e progettualità esterna e non una dicotomia netta, vi è infatti un'influenza reciproca e un arricchimento. Questo tipo di intervento riguarda anche la forte collaborazione che si è sviluppata tra Consorzio, realtà territoriali e associazioni. Questi nuovi assetti hanno prodotto risposte innovative e flessibili alle esigenze espresse, in un'ottica di condivisione e co-costruzione.

Molto lavoro si è fatto anche per minori con disabilità. Importante è stata la collaborazione avviata tra pubblico e privato e il passaggio alla gestione diretta del servizio da parte del Consorzio. Attualmente la presa in carico è di 30 bambini e ragazzi dai 6 ai 18 anni, con percorsi personalizzati che prevedono o l'inserimento continuativo nel CSE o la frequenza a singole attività e laboratori. Inoltre, anche la collaborazione con il Servizio di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza (NPI) si è consolidata con un conseguente incremento degli invii.

Anche il servizio SMAART si è ampliato nel corso del triennio. Si è registrato un aumento delle richieste e dei contatti con un primo aggancio favorito dal voucher autismo e una successiva presa in carico duratura. È prevista e auspicata la messa a sistema del servizio, per garantire maggiore continuità e personalizzazione dei percorsi.

Dalla collaborazione con l'Associazione DONO è nato un nuovo servizio, accanto a quello dei "Sabati di Respiro", per il tempo libero di adulti con disabilità: "Scacciapensieri". Anche in questo caso c'è stata una progressione rispetto al numero di famiglie raggiunte, il servizio è ben avviato e ha una forte apertura al territorio. In particolare, il progetto "Sabati di Respiro" offre attività per il tempo libero a 15 bambini; il progetto "ScacciaPensieri" invece a circa 18 adulti.

Il territorio dell'Olgiatese si connota di una rete forte e coesa. Gli incontri, gli scambi e i confronti sono regolari. C'è sempre una buona risposta reciproca in termini di iniziative, condivisione di strategie e modalità. Inoltre lo scambio, costruttivo e continuo, avviene in presenza dell'emanazione di nuove DGR o quando risulta necessario il confronto su criticità o cambiamenti, al fine di condividere riflessioni e suggestioni e definire interventi condivisi.

Come è emerso dall'analisi zonale 2015-2017 e dalle prospettive condivise in ambito territoriale, sono state individuate modalità operative che promuovono lo scambio di rete e la collaborazione tra le diverse realtà territoriali, al fine di offrire risposte che meglio fronteggino i bisogni del singolo. Appare necessario programmare, in considerazione a variabili quali l'invecchiamento dei genitori delle persone con disabilità, progetti di sollievo e/o residenzialità a lungo termine.

Si promuove la collaborazione con tutte quelle realtà che hanno a disposizione "spazi" e "luoghi" adeguati per progetti di sollievo e residenzialità innovative.

Per quanto concerne il lavoro, invece, si presuppone il mantenimento della collaborazione con le cooperative di tipo B, creando inoltre contatti con le aziende territoriali attraverso bandi europei per l'inclusione lavorativa.

Per tutti i progetti, le risorse individuate saranno quelle indicate dalle DGR e dalle misure regionali, saranno implementate con contributi dei singoli Comuni e da eventuali bandi. Anche le tempistiche saranno modulate alla tipologia di intervento e al progetto sulla persona, in termini di obiettivi, strategie, strumenti e percorsi individualizzati.

Nell'azione progettuale futura si porrà l'accento sull'importanza della misurazione delle risposte e delle domande, condividendo strategie rispetto al concetto della responsabilità circa alcune scelte e richieste dell'ospite, soprattutto nelle comunità.

Anche nel caso del secondo tavolo, le proposte sono state inserite in una cornice di co-progettazione. Ogni realtà ha apportato spunti importanti, ricchi, diversi e reciprocamente arricchenti. È emersa fondamentale la collaborazione con il Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL) del Consorzio e la necessità di organizzare e implementare servizi di orientamento rivolto a ragazzi con disabilità. Ritorna il concetto di responsabilità e di attivazione del singolo nel rispondere, supportato dai servizi, ai bisogni rilevati.

Il Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese ha lavorato nel corso del triennio 2015-2017 per fornire risposte flessibili, modulabili e condivise. Ha lavorato per, e con, il territorio al fine di ampliare l'unità di offerta e garantire la realizzazione di progettualità innovative. Ha promosso interventi volti all'attivazione della persona nel suo contesto di vita attraverso una più forte partecipazione al contesto di appartenenza. L'accento è posto sulla co-costruzione di progetti e sullo sviluppo di una più ampia forma di responsabilizzazione, mettendo la persona e le sue risorse al centro. L'orientamento è quello di intercettare le potenzialità del sistema attraverso rapporti congiunti tra famiglia, Comuni, e realtà territoriali al fine di ridurre la frammentazione delle risposte raggiungendo una più efficace lettura del bisogno.

Accanto a questo, vi è l'importanza della multidisciplinarietà nella presa in carico della persona. Questo aspetto è cruciale in quanto considera la differenza individuale e lavora per la definizione di risposte sulla singola persona in modo integrato. La fase di monitoraggio risulta essere fondamentale perché permette di vedere il processo con i suoi punti di forza e di debolezza, rivedendo quindi obiettivi e prese in carico, promuovendo culture di responsabilizzazione della persona e della comunità.

Fondamentale è il concetto di inclusione sociale inteso come processo di cambiamento che passa dalla tutela, alla co-costruzione di ambienti inclusivi in grado di rispondere alle differenze individuali, eliminando o semplificando frammentazioni e processi sociali, culturali e istituzionali, gettando le condizioni per un cambiamento di prospettiva e di azione.

Il Consorzio promuove incontri informativi e di consulenza per le famiglie al fine di condividere azioni progettuali e nuove prospettive di intervento volte a sensibilizzare il cittadino ad un senso di inclusione sociale e di responsabilità in prima persona.

Nel corso del triennio si è intensificato l'intervento di consulenza specialistica per adulti e famiglie di disabili, arrivando ad una media di 50 contatti all'anno. La consulenza si configura come un supporto, un orientamento e un'analisi del bisogno emergente e sommerso. La presa in carico apre ad una riflessione congiunta circa l'anticipazione di risposte e necessità, declinate a partire dal singolo e dalla rete di appartenenza. A questo proposito si è rafforzato il rapporto con l'assistenza sociale di base e con l'ASST, al fine di facilitare l'accesso e la razionalizzazione dei servizi e delle opportunità. Lo sforzo è quello di sviluppare buone prassi, modalità efficienti e condivise di gestione di un percorso personalizzato. Emerge quanto sia fondamentale la

promozione dello sviluppo di una rete territoriale, che condivida risorse disponibili e potenzialità innovative e che si scambi informazioni sulle progettualità, valutazioni e buone pratiche.

Nel triennio 2015-2017 è emersa la difficoltà e la richiesta sempre più assidua da parte delle famiglie di un inserimento lavorativo per il proprio familiare. La difficoltà viene rimarcata da condizioni economiche e sociali non sempre adeguate e da aspettative poco modulate sulla realtà.

La richiesta, da parte delle famiglie, di trovare o ottenere un lavoro non trova una risposta immediata nella comunità, inoltre si assiste ad un meccanismo delegante e ad una conseguente limitazione della propria responsabilità. I servizi innovativi promossi dal Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese mirano ad un incremento delle autonomie e ad una conseguente sperimentazione del senso di autodeterminazione. Tuttavia la varietà personologica, caratterizzante il singolo, implica picchi e valli nel portare al compimento attività della vita quotidiana. In questo caso la visione della famiglia spesso non si modula su quello che è il desiderio espresso o implicito del figlio e su quelle che sono le difficoltà.

La famiglia, in quest'ottica, potrebbe sentirsi giudicata, in realtà l'intento è quello di promuovere la capacità e la possibilità di attivazione del nucleo, mettendo al centro la persona con disabilità con desideri, aspettative, punti di forza e di debolezza e trovare la strada più adeguata e idonea per le caratteristiche del singolo.

Questa prospettiva implica un cambio culturale di più ampio raggio: le risorse economiche possono essere investite oggi per anticipare un minore investimento nel futuro, e possono essere declinate per creare quelle condizioni che ci permettano di prevedere il bisogno del domani e di ridefinirlo in cornici metodologiche più chiare. Nel triennio si è registrata una fragilità del nucleo familiare dovuta non solo alle condizioni economiche ma anche al lasciare andare i soggetti interessati verso progettualità innovative e diverse dai servizi contenitori. Ne è un esempio il Dopo di Noi e le resistenze osservate in fase di proposta, condivisione e informazione della nuova legge regionale. Sembra importante promuovere e innescare processi di cambiamento nella prospettiva della gestione del soggetto disabile di più ampio raggio, non muoversi solo in condizioni di emergenza ma di co-progettazione e di attivazione della rete.

Per quanto concerne l'area dei minori con disabilità, invece, si auspica un miglioramento di rapporti con la NPI individuando modalità di gestione degli invii condivise e strategiche, con fasi di monitoraggio dei percorsi e della presa in carico. Risulta, inoltre, fondamentale rafforzare i

rapporti con le scuole del territorio, definendo una prassi per la costruzione, la gestione e la verifica di progetti integrati e finalizzati all'inclusione.

## 3.2 AREA ANZIANI

Il triennio 2015-2017 ha visto uno sviluppo graduale ma determinante nella definizione dei processi di presa in carico delle persone anziane e non autosufficienti, sviluppo influenzato in gran parte dalla riforma del sistema socio-sanitario lombardo (L.R. 23/2015) e dalla evoluzione della normativa regionale, in particolare relativa al Fondo Non Autosufficienze e al Fondo regionale a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili.

In continuità con le triennali precedenti, il Consorzio fornisce un'assistente sociale professionale per due aperture settimanali dello Sportello Unico Welfare (SUW) il martedì e il giovedì. Detto personale svolge la propria attività presso la sede ASST di Olgiate Comasco e, in integrazione agli operatori sanitari e sociosanitari ASST, offre una panoramica chiara di tutti i servizi erogabili dal Consorzio e dai Comuni di residenza e si raccorda con i servizi sociali dei Comuni per garantire un accompagnamento del cittadino nella fruizione del servizio individuato e condiviso come migliore risposta.

Tale integrazione e operatività sono stati formalizzati nel 2015 con la stesura di un protocollo operativo condiviso tra l'allora ASL Como e il Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese.

Con il passaggio, dopo la riforma dettata dalla L.R. 23/2015, alla distinzione tra Agenzia di Tutela della Salute e Azienda Socio Sanitaria Territoriale, la collaborazione e l'integrazione all'interno dello Sportello Unico Welfare sono proseguite senza soluzione di continuità.

Il Consorzio quindi ha agito in linea e in coerenza con gli obiettivi previsti dal precedente Piano di Zona:

*- Informare e supportare le persone che si trovano temporaneamente o permanentemente in stato di non autosufficienza parziale o totale e i loro familiari, attraverso l'offerta di interventi e consulenze.*

Consolidandosi il passaggio da Centro per l'Assistenza Domiciliare a Sportello Unico Welfare, la funzione del servizio è stata orientata a migliorare le modalità di presa in carico unitaria della persona e ad eliminare o semplificare i diversi passaggi, disponendo e coordinando gli interventi sociali e sociosanitari sulla base della progettazione individuale.

Nell'ultimo triennio si è rinforzata la progettazione di interventi e servizi territoriali volti a mantenere nel proprio contesto abituale di vita la persona fragile, anche in condizione di

gravissima disabilità o in dipendenza vitale, e ad offrire un concreto supporto alla famiglia nello svolgimento della sua funzione di assistenza, con una particolare attenzione ad un uso maggiormente razionale e coordinato delle risorse, anche provenienti da fonti diverse (Regione, Comuni, Comunità Europea...).

Si è cercato di avviare un'azione di flessibilizzazione e di ampliamento della rete dei servizi e degli interventi territoriali, proponendo progetti, per esempio a favore di minori in dipendenza vitale o per persone affette da gravi demenze, per l'inserimento/inclusione sociale, per il sostegno alla famiglia attraverso interventi di sollievo e di supporto alle relazioni familiari, il tutto in ottica di miglioramento della qualità di vita.

Lo Sportello Unico Welfare, quale punto di riferimento e punto di accesso a diversi servizi e misure di sostegno regionali, ha quindi svolto azioni di:

- decodifica del bisogno, accompagnamento dei cittadini alla fruizione dei servizi territoriali e orientamento nella scelta delle possibili soluzioni;
- potenziamento dei servizi già attivi: integrazione con servizi sociali, socio-sanitari e sanitari del territorio, informazione e orientamento alle strutture e ai servizi accreditati in ambito provinciale; consulenza sulle agevolazioni previste dalle leggi nazionali e regionali; informazioni su progetti specifici; informazioni e consulenze sull'Assistenza domiciliare integrata (ADI), stati vegetativi, SLA, gravi e gravissime disabilità; informazioni e consulenze per ricoveri in RSA/RSD, ricoveri di sollievo, servizi diurni per anziani e disabili; informazioni e consulenze per malati terminali, Cure palliative, ospedalizzazione a domicilio; consulenza e accompagnamento per l'attivazione di servizi non direttamente erogabili quali la fornitura di protesi e ausili, il riconoscimento dell'invalidità civile, agevolazioni per i trasporti, l'abbattimento delle barriere architettoniche; informazione e consulenza sull'istituto dell'Amministrazione di Sostegno;
- consolidamento dell'integrazione sociosanitaria, a partire dalle valutazioni integrate (ASST-UdP) di situazioni complesse, in particolare nell'attuazione delle misure previste dai Piani operativi del Fondo non Autosufficienze, ma anche per l'attivazione di misure quali la RSA Aperta (DGR 2942/2014), per i progetti previsti dalle misure del Reddito di Autonomia (DGR 4152/2015) e per i più recenti progetti sul "Dopo di Noi" (DGR 6674/2017);
- formazione congiunta (relativa per esempio alla costruzione dei protocolli operativi SUW e all'utilizzo della scheda Triage);

- utilizzo di strumenti condivisi come le scale di valutazione delle autonomie ADL/IADL e ICF;
- rilevazione dei bisogni, attraverso la costruzione di strumenti costantemente aggiornati di raccolta dati circa gli interventi attivati sia da UdP che da ASST.

Si rileva inoltre che i contatti annuali allo Sportello Unico Welfare nel triennio si sono mantenuti costanti, se ne misurano tra gli 820 e gli 850 circa.

*- Contrastare la povertà emergente, anche attraverso un più agevole accesso ai servizi di cura e di sostegno alle famiglie nelle funzioni di caregiver.*

Il Consorzio ha predisposto i bandi e i regolamenti per l'erogazione di contributi economici (buoni e voucher) validi per tutto il territorio del distretto, in ottemperanza alle deliberazioni regionali sul Fondo Non Autosufficienze – misura B2.

Il contatto con gli utenti, la verifica dei requisiti di accesso, l'istruttoria delle domande, sono stati curati dagli assistenti sociali dei singoli Comuni e dallo Sportello Unico Welfare in stretta collaborazione con i Comuni stessi.

Si è così consolidato un sistema di regole di funzionamento unico e condiviso, uniformità di politiche di intervento a garanzia di tutti i cittadini dei diversi Comuni e trasparenza circa la distribuzione di risorse, per continuare a seguire una strategia complessiva di coordinamento e di ottimizzazione dei servizi erogati.

Le finalità perseguite attraverso la gestione coordinata della misura B2 sono state:

- integrare il reddito di anziani in situazioni economiche di difficoltà, per compensare il lavoro di cura dei loro familiari e/o dell'assistente familiare regolarmente assunta;
- sostenere l'accesso a prestazioni specialistiche che consentano di mantenere la persona con disabilità presso il proprio domicilio;
- sostenere il potenziamento del servizio di assistenza domiciliare e dei servizi integrativi;
- sostenere la vita di relazione di minori con disabilità;
- sostenere progetti di vita indipendente di persone adulte con disabilità fisica;
- permettere l'accesso temporaneo a strutture attrezzate, per ricoveri di sollievo che aiutino l'anziano o il disabile e sollevino la famiglia dalle attività di cura.

Nel triennio l'accesso a queste misure di aiuto è stato avviato in modo cauto, tanto da portare il Consorzio a ridefinire nel corso del bando 2015 i criteri di accesso e le modalità di erogazione della misura.

I servizi/interventi previsti ed attivati nel periodo 2015/2017 sono stati:

**Buoni al caregiver familiare**

2015	35 (32 anziani +3 disabili)
2016	87 (80 anziani +7 disabili)
2017	96 (85anziani +11 disabili)

**Voucher per sostenere la domiciliarità**

2015	5 (1anziano +4 disabili)
2016	28 (3 anziani +25 disabili)
2017	25 (3 anziani +22 disabili)

**Voucher per periodi di sollievo**

2015	6 disabili
2016	12 (6 anziani +6 disabili)
2017	4 (2 anziani + 2 disabili)

**Buoni per assistenti personali**

2015	5
2016	11
2017	28

**Voucher vita di relazione per minori disabili**

2015	12
2016	15
2017	28

- *Maggiore conoscenza circa i servizi comunali non gestiti direttamente dal Consorzio, per l'area anziani un'attenzione particolare ai dati sul Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).*

L'obiettivo di conoscenza circa le offerte presenti sul territorio è stato perseguito soprattutto con lo strumento della rendicontazione dei servizi finanziabili con il Fondo Sociale Regionale (ex Circolare 4).

Annualmente la raccolta dei dati relativi ai Servizi di Assistenza Domiciliare per anziani e disabili erogati dai Comuni è utile non solo al fine diretto di erogazione del Fondo Regionale, ma fornisce

una importante fotografia circa la domanda e l'offerta del SAD/SADH, informazioni integrate dai dati sulle richieste e le attivazioni di servizi domiciliari da parte del SUW (es. RSA Aperta).

Sul Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) erogato dai Comuni i dati attualmente disponibili sono relativi agli anni 2015 e 2016:

2015	86 utenti	14 Comuni attivi
2016	72 utenti	14 Comuni attivi

Le attivazioni della misura RSA Aperta presso il SUW, nel triennio 2015/2017, si possono così sintetizzare:

2015	92
2016	126
2017	80

La maggior parte delle progettazioni relative a quest'ultima misura hanno riguardato persone anziane (oltre i 75 anni) in condizioni di non autosufficienza per il supporto ai caregiver familiari nell'igiene e nella cura della persona, con l'obiettivo primario di dare sollievo e fare in modo che il tempo di presenza dell'operatore domiciliare potesse essere utilizzato per il riposo o il disbrigo di altre commissioni da parte dei familiari.

L'importante riduzione del numero di attivazioni nel 2017, rispetto alle precedenti annualità, è stato in parte causato dalla incompatibilità tra la misura RSA Aperta e la misura B2 del FNA (che negli anni precedenti potevano essere integrate nello stesso progetto), in parte dall'aumento della platea dei beneficiari della misura B1 del FNA (a seguito dell'ampliamento della definizione di "stato di gravissima disabilità" ad altre patologie, oltre alla SLA e dagli stati vegetativi considerati in precedenza).

Spesso SAD e RSA Aperta integrati nel progetto individualizzato hanno sostenuto in maniera importante le famiglie, riuscendo a coprire l'assistenza sull'intera settimana ad un costo molto agevolato, dato che la misura RSA Aperta è stata completamente finanziata attraverso il Fondo regionale a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili.

*- Creazione di una rete con il territorio (Filo d'Argento AUSER, collaborazioni con associazioni di volontariato, ecc) per servizi agli anziani*

Le collaborazioni ed il lavoro di rete sul territorio sono azioni strategiche, che nel triennio 2015-2017 il Consorzio, soprattutto attraverso l'azione all'interno dello Sportello Unico Welfare, ha sviluppato nella presa in carico dei singoli soggetti e delle loro famiglie.

La consulenza, rispetto alle risorse presenti sul territorio, per far fronte a determinate situazioni ha visto spesso anche un'interazione diretta tra gli operatori dello sportello e le singole realtà associative o di terzo settore.

Tale collaborazione non si è tradotta in "azione strutturale", però l'evoluzione del sistema socio sanitario dettato dalla Regione nell'ultimo triennio, come anticipato in precedenza, ha distolto lo sguardo degli operatori da una visione più ampia del panorama delle opportunità presenti sul territorio, concentrando l'attenzione e l'impegno sulla costruzione di rinnovate modalità di collaborazione e di interazione tra i nuovi soggetti istituzionali presenti.

La sfida per il prossimo futuro è quella di andare per quanto possibile oltre le procedure, con la consapevolezza del contesto istituzionale in cui si opera, per essere più attenti ai processi e puntare all'integrazione in modo più sostanziale, in ottica di corresponsabilità e reale condivisione dei progetti, valorizzando anche le risorse informali presenti e attive in modo importante sul territorio

Il Consorzio è stato coinvolto in diverse occasioni di formazione dei volontari di alcune associazioni del territorio, in particolare dedite alla cura dei malati terminali (Associazione AMATE di Faloppio e Associazione Amici di Giovanni di Villa Guardia), per presentare la propria attività nell'area delle non autosufficienze e presso lo Sportello Unico Welfare e per informare i volontari circa il funzionamento dei servizi sociali e socio sanitari.

La collaborazione e la conoscenza reciproca con le realtà del terzo settore nell'area anziani/non autosufficienze sono azioni portate avanti con gradualità e che saranno oggetto di rafforzamento nella costruzione dei servizi nel prossimo futuro.

Infine, la Legge Regionale n. 15/2015 "Interventi a favore del lavoro di assistenza e cura degli assistenti familiari" ha dato il via al confronto su un tema complesso e sempre più emergente,

quello della gestione della domanda/offerta di occasioni e percorsi formativi a favore degli assistenti familiari.

L'impegno del Consorzio su questo tema è quello di dare evidenza ad un lavoro già presente sul territorio, attuato da realtà del Terzo settore da diverso tempo, rendendo però maggiormente efficace ed economico tale lavoro. Il Consorzio pertanto si inserisce quale soggetto di riferimento istituzionale per l'attivazione di relazioni collaborative tra i soggetti territoriali e per il coordinamento degli interventi della rete e dei suoi partner.

Così, nel corso del 2017 il Consorzio ha pubblicato un bando finalizzato alla raccolta di manifestazioni di interesse per la costituzione del "Tavolo di coordinamento per gli assistenti familiari dell'Olgiatese", luogo ove concordare la sperimentazione delle modalità operative volte a fornire il servizio di gestione dello sportello e del registro per assistenti famigliari nell'Olgiatese, in attuazione della "DGR X/5648 del 03/10/2016 - approvazione del piano delle azioni regionali e delle linee guida per l'istituzione degli sportelli per l'assistenza familiare e dei registri territoriali degli assistenti familiari in attuazione della legge regionale 25 maggio 2015, n. 15", in rete tra enti del Terzo settore e Consorzio.

A tale bando hanno risposto CISL dei Laghi, Patronato ACLI, IAL Lombardia, la cooperativa sociale La Nuova Luce di Como e ANTEAS Como.

I primi incontri del tavolo hanno prodotto la bozza di un Protocollo di collaborazione condiviso, che dovrà essere approvato formalmente da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Il documento conterrà le finalità e le azioni per la gestione degli sportelli di assistenza familiare, i requisiti richiesti sia agli enti coinvolti, sia ai lavoratori che entreranno nel registro di Ambito degli assistenti familiari ed il funzionamento di tale registro e gli impegni di collaborazione e condivisione per una proficua conduzione del lavoro di rete avviato.

### 3.3 AREA FRAGILITA' ADULTI

L'area fragilità degli adulti interessa una varietà di aspetti e situazioni, che investono fasce di popolazione sempre più ampia, permeando trasversalmente il contesto sociale e la cittadinanza territoriale. Le condizioni di fragilità personale sono enfatizzate dalla situazione di instabilità che si manifesta nell'attuale contesto sociale. Si rilevano quali importanti cause di malessere la perdita del lavoro, la conflittualità o le difficoltà di coppia, i vissuti di discriminazione o esclusione sociale, l'incapacità di rispondere positivamente ai cambiamenti o alle difficoltà incontrate nel percorso di vita.

Risulta essere in crescita il gravoso problema della "povertà" socio-economica, questione trattata e discussa sia a livello nazionale che europeo e che trova negli ultimi anni la costruzione di linee operative per fronteggiare la situazione di fragilità esistente nel contesto attuale.

Si richiama, quale misura individuata, dapprima il Sostegno all'Inclusione Attiva (D.M. 26/05/2016), poi modificatosi nella misura del Reddito di Inclusione (REI) con il D.lgs. 147/2017.

Nel triennio 2015/2017 il Consorzio ha operato in vari settori di azione relativi all'area della fragilità adulti. La normativa nazionale richiamata ha posto particolare attenzione alla creazione e allo sviluppo di una modalità di lavoro definita con precisione e orientata ad una presa in carico partecipata ed integrata, attraverso la definizione di progetto individualizzati, finalizzati al superamento di una condizione di malessere, o comunque di empasse socio-economico, e talvolta anche relazionale.

Si fa perno sulla presenza di servizi strutturati e collaboranti, nonché sulla costruzione di équipe multidisciplinari, capaci di leggere la situazione da diverse prospettive, integrandone i contributi e le azioni di supporto. Acquistano qui un ruolo di fondamentale importanza i servizi per l'inserimento lavoro, oltre a tutti i soggetti territoriali attivi sia a livello formale, che informale.

Il Consorzio nell'area specifica si è impegnato pertanto nello sviluppo di diversi settori di risposta e di azione, consolidando e rafforzando alcuni servizi presenti da diversi anni, interrogandosi per la realizzazione di interventi più sperimentali e innovativi.

## IL LAVORO

Obiettivo generale dell'area è stato quello di promuovere l'occupabilità dei cittadini che si rivolgono ai servizi. L'occupabilità è da intendersi non solo come azione di inserimento lavorativo, ma anche come tempo di presa in carico individualizzata per la riqualificazione personale, al fine autodeterminarsi e sviluppare competenze e risorse utili alla gestione del quotidiano nel tempo.

La temporalità, intesa nella sua accezione di continuità e la capacità di adattamento e problem solving, divengono obiettivi importanti per la realizzazione di un percorso proficuo e continuo nel tempo, che possa garantire il superamento di una condizione di fragilità e di sfiducia personale.

In continuità con il triennio precedente l'impegno è stato quello di consolidare uno sviluppo degli interventi sul lavoro in una logica promozionale e di sistema. Questo ha significato integrare nel lavoro di sportello una specifica strategia del Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL), servizio che si interfaccia direttamente con la persona, attraverso l'azione di un operatore specializzato in questo tipo di presa in carico.

La persona viene incontrata per approfondire lo specifico della propria dimensione personale, rilevando e misurando le risorse e le debolezze. Alcuni criteri di analisi sono: la situazione personale, la capacità/ possibilità di spostarsi autonomamente sul territorio, la conoscenza del contesto sociale e la capacità di rapportarsi adeguatamente al contesto comunitario di riferimento, gli elementi di rilievo in riferimento all'area affettiva ed emotiva, la capacità di valutazione delle proprie competenze e la capacità di rivedere alcuni aspetti del proprio sé, la percezione e valorizzazione delle personali motivazioni.

Il servizio si impegna inoltre a:

- promuovere l'integrazione delle risorse economiche disponibili erogate dai Comuni con quelle messe a disposizione dai fondi regionali e provinciali (Garanzia Giovani, Dote Unica Lavoro, Reddito di Autonomia, Tirocini risocializzanti) per la formazione, la riqualificazione e l'integrazione delle persone con disabilità;
- facilitare il raccordo con la rete di servizi per l'inserimento lavorativo e mantenere una stretta collaborazione con i servizi sociali comunali;
- promuovere lo sviluppo dello "sportello" come luogo di accoglienza e di attivazione di presa in carico a livelli diversi e personalizzati;

- favorire e veicolare lo sviluppo di collaborazioni e di reti con le aziende e le diverse realtà economiche e produttive presenti sul territorio.

Le macro tipologie di azioni gestite dal SIL risultano essere: l'accompagnamento dei cittadini nella ricerca di occasioni occupazionali e di re-inserimento nel mondo del lavoro, anche attraverso la formazione e la riqualificazione professionale, oltre che il supporto nel tempo a favore di chi si trova in difficoltà nel promuovere una ricerca attiva del lavoro in autonomia.

Il Servizio analizza il rapporto domanda/offerta, promuove strategie di accesso al mercato del lavoro, supporta le imprese presenti sul territorio nel reperimento delle informazioni relative alle possibili figure professionali da inserire nelle proprie realtà produttive.

Gli interventi principali sono stati:

- accoglienza – ascolto del bisogno espresso dalla persona incontrata;
- raccolta dati – ovvero la biografia formativa e professionale dell'utente;
- orientamento – azione finalizzata alla valutazione circa la possibilità di inserimento lavorativo;
- informazione – fornire tutte le informazioni utili per il raggiungimento del re-inserimento;
- matching – ovvero la facilitazione e lo studio di contesto per promuovere l'incontro e l'abbinamento tra domanda e offerta lavoro;
- counselling orientativo – suggerimenti, consigli, supporto nell'identificazione del percorso di reinserimento;
- bilancio di competenze: l'utente viene supportato, nella ricostruzione del suo percorso formativo e lavorativo, mettendo a fuoco competenze ed attitudini;
- accompagnamento - sostegno alla ricerca attiva del lavoro, che si sviluppa nel promuovere un supporto personalizzato della persona, finalizzato alla conoscenza e all'approfondimento di strumenti e tecniche di ricerca del lavoro, nella conoscenza dei canali di informazione ed accesso alle opportunità occupazionali, nello sviluppo di adeguate modalità di autocandidatura e di risposta ad offerte;
- percorsi di tirocinio e di borsa lavoro attivati anche mediante canali di finanziamento derivanti dai Servizi per il lavoro (Dote Lavoro, Garanzia Giovani, corsi di formazione, Reddito di Autonomia);

- partecipazione attiva al Coordinamento Provinciale SIL e alla Rete Lavoro Provinciale (costituita dagli enti che si occupano di inserimenti lavorativi: SIL, Terzo settore, enti accreditati e alcune sperimentazioni di partecipazione di aziende);
- promozione e partecipazione in riferimento al lavoro di rete con i diversi interlocutori territoriali (Servizi sociali, terzo settore, aziende...). Il SIL collabora con numerosi attori indispensabili al raggiungimento degli obiettivi del progetto: Servizi Sociali, soggetti pubblici (servizi appartenenti al Consorzio, CPI, Servizio Provinciale Disabili, Enti formativi, ASST, CPS, SERT, NOA, Provincia), soggetti privati (Agenzie per il lavoro, associazioni imprenditoriali, aziende, cooperative e associazioni di cooperative).

Permangono alcune criticità già evidenziate in passato, che purtroppo sono diventate elementi ormai oggettivi e ripetutisi nel tempo, caratterizzanti ormai la situazione occupazionale ed economica attuale:

- risulta esserci stato un incremento di persone con handicap, detentrici di risorse personali spendibili, ma non compatibili con le crescenti richieste delle aziende (incremento delle richieste di competenze specifiche da parte delle aziende);
- emergono difficoltà nel lavorare nell'ottica dell'occupabilità a fronte di percorsi di inserimento lavorativo (doti lavoro, corsi formativi...) di breve durata e non strutturati su contenuti professionali specifici;
- si definisce una sempre maggiore difficoltà di accesso al mercato del lavoro per i soggetti fragili, ma risulta altrettanto difficile poter rimanere all'interno del contesto lavorativo, poiché il mercato profit si sta mostrando espulsivo, sempre più selettivo e richiedente;
- risulta complesso trovare un reinserimento lavorativo per chi esce dal mercato profit e mostra alcuni caratteri specifici (fragilità, disturbi socio-sanitari, età avanzata, necessità familiari specifiche, lavoratori privi di particolari specializzazioni e di sufficiente "flessibilità", giovani usciti prematuramente dal circuito formativo, migranti di recente arrivo sul territorio nazionale).

Si rende necessario ripensare agli strumenti di inserimento cercando di immaginare ipotesi che facciano da ponte tra la condizione di disoccupazione e quella di occupazione favorendo l'acquisizione di competenze, un sostegno economico di supporto sufficiente e continuo, il

raccordo con le realtà occupazionali, garantendo economie di scala e ottimizzazione delle risorse in una prospettiva di integrazione pubblico/privato, anche in chiave di sperimentazione. Si rileva inoltre la necessità di avviare un maggiore coinvolgimento del mondo aziendale, il quale appare sempre più “timoroso” nel mettersi in gioco anche in modo sperimentale e innovativo, soprattutto a fronte di situazioni di particolare fragilità sociale.

## **L'ABITARE**

Il triennio 2015/2017 ha visto, rispetto al tema dell'abitare, la conclusione di un lavoro di coordinamento interdistrettuale realizzato nel 2014 nel contesto del “Tavolo Abitare”, formato da 6 Uffici di Piano dei seguenti Ambiti Territoriali: Lomazzo-Fino Mornasco (Azienda Sociale Comuni Insieme), Como (Ufficio di Piano di Como), Mariano Comense (Tecum Servizi alla Persona), Menaggio (Consorzio Lario e Centro Valli), Erba (Consorzio Erbese Servizi alla Persona), Olgiate Comasco (Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese).

L'impegno degli Uffici di Piano si è concentrato sull'analisi dei dati relativi ai contributi per le utenze domestiche, sulla mappatura e gestione del patrimonio ERP e sul rilascio degli immobili, gettando le basi per uno sviluppo del tema, in stretta collaborazione con le realtà di terzo settore e del settore privato, attivi sul territorio provinciale con diversi progetti relativi all'housing sociale e più in generale all'emergenza abitativa.

Il tema specifico degli sfratti è stato approfondito sotto i diversi aspetti giuridici e sociali in occasione di un convegno, organizzato da ASCI Lomazzo e svoltosi nel settembre 2015, che ha segnato in maniera sostanziale la chiusura dei lavori del Tavolo Abitare.

Le politiche relative alle difficoltà abitative nel triennio 2015/2017 sono state orientate sulla base delle proposte e delle possibilità avute mediate alcuni bandi regionali aperti in riferimento al Fondo per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione, che hanno visto Regione Lombardia volgere la propria attenzione ai territori ad alta densità abitativa (creando quindi un “vuoto” nell'erogazione dei contributi ai cittadini sul territorio dell'olgiatese, non essendo presente nel Distretto alcun Comune rispondente alle caratteristiche riconosciute da Regione Lombardia).

L'azione relativa alle emergenze abitative è stata sostenuta con il proseguimento di alcune iniziative che singole realtà, private e del Terzo settore, hanno promosso e che hanno visto una collaborazione con i Servizi Sociali del territorio su progettazioni individuali e non su un piano più ampiamente strategico e di coordinamento interdistrettuale.

Il Consorzio è stato importante elemento di connessione per il coinvolgimento e la partecipazione di alcune realtà, quali la Fondazione Scalabrini di Como, la Cooperativa Sim-patia di Valmorea e la Cooperativa Mosaico di Bulgarograsso, insieme ad alcuni Comuni aderenti, promuovendo le opportunità messe in campo da questi soggetti, in particolare con progetti di housing sociale, facilitandone la comunicazione su tutto il territorio, anche attraverso i propri canali di informazione.

La normativa regionale coinvolge in modo sempre più significativo l'Ambito territoriale come attore e punto di riferimento principale, in chiave di integrazione delle politiche di welfare, a sostegno delle famiglie per il mantenimento dell'abitazione in locazione e per il contenimento dell'emergenza abitativa, come sostenuto con la DGR X/6465 del 10 aprile 2017, con cui vengono finanziati interventi con obiettivi specifici:

- MISURA 1 - volta ad incrementare il reperimento di nuove soluzioni abitative temporanee per emergenze abitative;
- MISURA 2 - volta ad alleviare il disagio delle famiglie che si trovano in situazione di morosità incolpevole iniziale nel pagamento del canone di locazione, soprattutto a causa della crescente precarietà del lavoro o di precarie condizioni economiche derivanti da episodi imprevisti;
- MISURA 3 – volta a sostenere temporaneamente nuclei familiari che sono proprietari di alloggio “all’asta”, a seguito di pignoramento per mancato pagamento delle rate di mutuo, per nuove soluzioni abitative in locazione;
- MISURA 4 – volta a sostenere nuclei familiari per il mantenimento dell'alloggio in locazione, il cui reddito provenga esclusivamente da pensione;
- MISURA 5 – volta a rimettere in circolo alloggi sfitti sul libero mercato a canone concordato o comunque inferiore al mercato.

Date le risorse assegnate al Distretto di Olgiate Comasco, il Consorzio ha approvato bandi relativi alle misure 2, 3 e 4, che hanno visto il finanziamento di 31 domande fino ad esaurimento dei fondi disponibili nel mese di marzo 2018, così suddivise in riferimento alle singole misure:

- per la Misura 2: 12 domande finanziate
- per la Misura 3: 1 domanda finanziata
- per la Misura 4: 18 domande finanziate

L'analisi delle richieste pervenute offre la possibilità di riflettere sulla condizione di difficoltà, che diversamente non emergerebbe con tale evidenza, andando ad implementare quella fascia di popolazione progressivamente vicina all'impoverimento, soprattutto a causa di eventi improvvisi legati alla perdita del lavoro o comunque legati ad una situazione di privazione economica per reddito monofamiliare insufficiente, o per pensione non adeguata alle esigenze primarie attuali.

La dimensione distrettuale è chiamata in causa in modo diretto dalla Regione anche in relazione alla "Disciplina della programmazione dell'offerta abitativa pubblica e sociale e dell'accesso e della permanenza nei servizi abitativi pubblici" (L.R. 16/2016 - Regolamento regionale 4 agosto 2017 n. 4). Si consolida così il ruolo programmatico dell'ambito territoriale su un tema come quello dell'abitare che fino al triennio passato è stato oggetto di competenza dei singoli Comuni e che porta ulteriormente ad un lavoro di ripresa del dialogo interdistrettuale, con le diverse realtà della rete territoriale impegnate sul tema.

## **PROTEZIONE E PRESA IN CARICO - MALTRATTAMENTI, ABUSI, VIOLENZA**

Nel 2015 è stato sottoscritto il "Rinnovo del Protocollo d'intesa per la promozione di strategie condivise e di azioni integrate, finalizzate alla prevenzione ed al contrasto del fenomeno della violenza contro le donne" con validità nel triennio 2015/2018.

La sottoscrizione del Protocollo è stata realizzata dalla Provincia di Como, dalla Prefettura, dalla Questura, dal Comando Provinciale di Carabinieri, da 8 Uffici di Piano, da 4 ospedali pubblici e privati, dall'ufficio Scolastico Provinciale, dall'allora Azienda Sanitaria Locale di Olgiate Comasco, dall'associazione "Telefono Donna", dall'associazione Inframente, dalla Casa di Orientamento Femminile Maria Assunta di Montano Lucino, dalla Caritas di Como e di Milano, dai Comuni di Mariano Comense e di Como, dalla Consigliera di Parità, dal Centro di Aiuto alla Vita, dal Consultorio Familiare Icarus di Como, dalla Casa della Giovane e dall'associazione Piccola Casa Federico Ozanam.

Il Protocollo, i cui attori sono numericamente aumentati rispetto alla precedente triennalità, prevede delle linee guida tecniche relative a: percorsi di supporto e di accompagnamento verso l'uscita dalla violenza, attivazione di un servizio di pronto intervento, consolidamento del Centro Antiviolenza e costante monitoraggio del fenomeno. Strumento operativo è il Tavolo tecnico di coordinamento provinciale che si riunisce periodicamente e vede la presenza dei referenti di

ciascun soggetto firmatario, oltre a soggetti che hanno richiesto in itinere di far parte della rete antiviolenza, quali il Comitato di Como dell'Associazione Donne Giuriste d'Italia e il Comitato Pari Opportunità dell'Ordine Avvocati di Como.

La progettualità territoriale (su DGR 861/2013) "Una rete territoriale per dire basta alla violenza", attiva dal 2015 con Comune capofila Como, ha visto il potenziamento di interventi e servizi, quali:

- il Centro Antiviolenza, costituito a febbraio 2016, la cui gestione è stata affidata all'Associazione Telefono Donna di Como e individuato come unico punto di riferimento per tutto il territorio provinciale, aperto 5 giorni a settimana.

Il Centro Antiviolenza prevede: una presa in carico integrata, il rispetto dei tempi della donna e l'accesso a consulenze specialistiche e di sostegno psicologico. Le donne maggiorenni senza figli vengono accompagnate alla scelta rispetto ai contatti di rete territoriale da attivare caso per caso. In caso di donne con figli minorenni viene sempre attivato un passaggio della situazione con i servizi sociali del Comune di residenza, che eventualmente avviano anche la segnalazione al Tribunale per i Minorenni. Percorsi di sostegno psicologico e a favore dei minori che assistono alla violenza sono stati attivati presso il Consultorio Familiare Icarus di Como;

- il Pronto Intervento, attivato dalle Forze dell'Ordine o dai servizi sociali territoriali, che si è concretizzato nell'accoglienza delle donne (ed eventuali figli) presso la struttura Casa Lavinia del CAV per 5 giorni lavorativi (finanziati dal progetto regionale) + eventuali altri 10 giorni pagando una tariffa giornaliera unica, indipendentemente dalla numerosità del nucleo. La media della permanenza è stata di 7 giorni prima della ricollocazione in altre strutture.

Rispetto all'andamento degli accessi, a partire dal 2015/2016 si è osservato un aumento di richiesta di accoglienza di donne con 3-4 figli, non necessariamente molto piccoli.

Dopo l'emergenza poche donne sono riuscite a tornare nella casa di residenza a seguito dell'allontanamento del maltrattante e alcune di esse sono rimaste a Casa Lavinia per una presa in carico complessa a fronte di problematiche genitoriali emerse. Si è stabilito negli anni un buon rapporto di collaborazione con i servizi, gli ospedali e le forze dell'Ordine (la maggior parte delle donne è arrivata al P.I. con la denuncia e il referto medico).

Il progetto ex DGR 861/2013 ha previsto un accompagnamento anche secondo l'accezione "seconda accoglienza", della durata di sei mesi presso un appartamento per realizzare percorsi di autonomia.

Elementi peculiari del progetto risultano essere:

- la presenza di un'equipe multiprofessionale a sostegno della donna inserita in Pronto Intervento (Centro Aiuto alla Vita) e negli appartamenti per l'autonomia (messi a disposizione dall'Associazione Piccola Casa Federico Ozanam e dalla Casa della Giovane di Como);
- il monitoraggio del fenomeno della violenza e del maltrattamento anche per l'assolvimento del debito informativo nei confronti di Regione Lombardia: il monitoraggio del fenomeno a livello provinciale si è svolto attraverso il Centro Antiviolenza, compilando una scheda di segnalazione, a seguito di consenso da parte della donna, caricata in un programma informatico regionale;
- gli operatori che accolgono le segnalazioni di violenza (assistente sociale del Comune, Carabinieri, Ospedale, Consultorio, SERT) hanno avuto a disposizione una scheda di monitoraggio anonima allegata al protocollo provinciale, da inviare all'Ufficio di Piano, che semestralmente trasmette le schede al Centro Antiviolenza;
- il servizio per uomini che agiscono comportamenti violenti nelle relazioni affettive, sperimentato presso il Consultorio familiare Icarus di Como: il percorso proposto agli uomini presi in carico prevede l'approfondimento dei temi della presa di responsabilità, del controllo delle emozioni, dello stare nella coppia, l'attivazione della rete formale dei servizi territoriali e della rete informale, con la firma di un contratto e di una liberatoria per i contatti con la partner;
- nel 2015 è stato svolto un percorso di gruppo con 6 uomini, continuato con colloqui di monitoraggio. Gli accessi al servizio sono stati per la maggior parte accompagnati dalla rete, alcuni sono stati spontanei e altri imposti dall'Autorità Giudiziaria. Si è osservato che per l'attivazione di percorsi di cambiamento è risultata fondamentale la modalità di presentazione del servizio: il principio per cui "il comportamento violento non definisce la persona violenta" è quello sui cui si è basata la proposta.

Nell'ambito Olgiatese la rete di servizi interessati dal tema della violenza di genere si è riunita nel Tavolo inter-istituzionale in una occasione, a fine 2016, per un aggiornamento circa le iniziative attive in ambito sovra distrettuale e per un confronto sulla specifica situazione territoriale. Le osservazioni da parte dei partecipanti si possono così sintetizzare:

- l'importanza della collaborazione tra servizi territoriali, Forze dell'Ordine e Telefono Donna, quale azione generatrice di un'interfaccia veloce tra i soggetti della rete, che conferma l'efficacia della modalità operativa prevista dal protocollo;
- l'efficacia dell'azione informativa sulle opportunità della rete antiviolenza, che ha contribuito a diminuire le segnalazioni e le denunce per fatti lievi e a non far aumentare i fatti più gravi;
- la necessità di avere dei riferimenti altrettanto efficaci per la presa in carico dei soggetti maltrattanti;
- diverse donne dopo il primo colloquio in cui accennano ad un problema di violenza non proseguono in un percorso di presa in carico;
- complessità, spesso impossibilità, dell'inserimento nel Pronto Intervento di donne che portano anche altre problematiche, come la dipendenza da sostanze o problemi di salute mentale o donne anziane;
- la violenza psicologica agita anche sui social network e che riguarda soprattutto i più giovani;
- l'importanza della comunicazione, del colloquio con gli interessati e della disponibilità all'ascolto.

Si rende noto che nel 2016 il Centro Antiviolenza ha seguito 210 donne di cui 20 residenti sul territorio dell'Olgiatese, per 7 di queste donne sono state avviate azioni di rete.

## 3.4 AREA MINORI E FAMIGLIE

### SERVIZIO TUTELA MINORI (STM)

E' un servizio specialistico che lavora solo su mandato dell'Autorità Giudiziaria in materia di minori e famiglie, attraverso interventi di tutela e supporto a fronte di situazioni di esposizione dei minori a possibili pregiudizi.

Gli interventi sono individualizzati e multi-professionali e si inseriscono in un progetto all'interno della cornice del mandato giudiziario. Il Servizio ha una competenza sovra zonale su tutti i Comuni dell'Olgiatese. L'equipe multiprofessionale, coordinata da una psicologa, è composta da: un coordinatore psicologo a tempo pieno, due assistenti sociali a tempo pieno, un'assistente sociale part time (in condivisione con servizio affidi e servizio adozioni), due psicologhe part – time. L'equipe collabora anche con un'equipe educativa costituita al momento da 11 educatori.

Il lavoro di presa in carico dei minori e dei loro nuclei familiari (e talvolta anche il nucleo familiare allargato) presuppone un lavoro di rete complesso che coinvolge servizi, istituzioni territoriali e realtà del Terzo settore. Il case manager è l'Assistente Sociale del servizio che coordina i vari interventi relazionando periodicamente all'Autorità Giudiziaria; l'accesso avviene in modo “coatto”, su disposizione del Tribunale Ordinario e/o del Tribunale per i Minorenni.

I procedimenti seguiti sono di natura civile, penale, amministrativa, ci si occupa inoltre di contenziosi relativi a separazioni conflittuali.

La Tutela Minori nelle annualità dal 2015 al 2017 ha preso in carico 228 nuove situazioni di minori con i loro rispettivi 163 nuclei familiari, che si sommano ad altre situazioni già in carico per un totale che supera le 400 cartelle aperte presso il Servizio.

Nella tabella sottostante si specificano meglio le prese in carico:

	<b>Nuove situazioni prese in carico</b>	<b>Tribunale per i Minorenni</b>	<b>Penale minorile</b>	<b>Tribunale Ordinario</b>
<b>2015</b>	81 minori 69 nuclei familiari	45 minori	12 minori	24 minori
<b>2016</b>	85 minori 58 nuclei familiari	40 minori	9 minori	36 minori
<b>2017</b>	63 minori 46 nuclei familiari	33 minori	7 minori	22 minori
<b>TOT</b>	<b>228 minori /163 famiglie</b>	<b>118 minori</b>	<b>28 minori</b>	<b>82 minori</b>

La media della presa in carico di minori e nuclei familiari risulta essere alta, come si evince dalla tabella sopra riportata, tuttavia si è verificata una leggera diminuzione numerica di prese in carico nell'anno 2017. Sono sempre in crescente aumento invece, rispetto al triennio passato, le situazioni di competenza del Tribunale Ordinario (separazioni conflittuali), con le conseguenti richieste di attivazione di interventi educativi finalizzati alla gestione concreta della regolamentazione degli incontri tra i minori ed il genitore non collocatario, spesso anche con modalità protette:

- nel 2015: su 39 interventi educativi, 16 erano indirizzati alla gestione degli incontri tra minore e genitore;
- nel 2016: su 33 interventi educativi, 16 erano indirizzati alla gestione degli incontri tra minore e genitore;
- nel 2017: su 48 interventi educativi, 25 erano indirizzati alla gestione degli incontri tra minore e genitore.

L'aumento delle situazioni di competenza del Tribunale Ordinario, relative a contenziosi che si costituiscono a fronte di un'alta conflittualità genitoriale che impedisce la gestione degli accordi in ordine di affidamento, collocamento e regolamentazione degli incontri tra i figli ed il genitore non collocatario tra i due genitori, non è solo legato all'aumento delle situazioni di separazione, ma è collegato anche al mutamento del quadro legislativo.

Con l'emanazione della Legge 10 dicembre 2012 n. 219 "Disposizioni in materia di riconoscimento di figli naturali", integrata poi dal decreto legislativo 154/2013, che equipara i figli "naturali", ovvero nati fuori dal matrimonio, ai figli "legittimi", nati dentro il matrimonio, viene data la competenza al Tribunale Ordinario nel gestire le separazioni, anche delle coppie conviventi, prima

di competenza del Tribunale per i Minorenni. Pertanto, numerose situazioni di minori e famiglie già in carico al Tribunale per i Minorenni per situazioni di pregiudizio, a seguito della separazione dei genitori, passano poi di competenza al Tribunale Ordinario, che non risulta essere ancora strutturato per poter gestire il carattere, il peso e la numerosità di tali situazioni.

Si sottolinea che alcune disposizioni emesse dal Tribunale Ordinario hanno valenza giuridica diversa, in quanto insite in un contraddittorio tra le parti, rispetto alle situazioni del Tribunale per i Minorenni, ove la centralità ed il focus risulta essere sul minore e sugli interventi a sua tutela (art. 330 e successivi del Codice Civile). Questo cambiamento ha fatto emergere, con sempre maggiore enfasi, la necessità sovradistrettuale di creare degli spazi di confronto con il Tribunale Ordinario per condividere prassi, pensieri e metodologie.

Si è provveduto ad analizzare e avanzare una riflessione in riferimento alle fasce d'età relative alle nuove prese in carico, al fine di condurre una lettura, il più possibile oggettiva, che possa portare elementi relativi dell'andamento degli interventi preventivi e di azione sociale sul territorio.

Proprio nell'ottica di potenziare l'intervento preventivo dei servizi, per supportare la famiglia e il minore stesso, si ritiene necessario valutare strategie e interventi che possano contenere il verificarsi di azioni conflittuali o patologiche, che potrebbero logorarsi ed aggravarsi durante il percorso di presa in carico, in riferimento a quelle situazioni per le quali risulta aperto un procedimento presso il Tribunale per i Minorenni. L'analisi condotta ha permesso di verificare che, rispetto all'anno 2016, sono aumentate le prese in carico di minori aventi 0-3 anni, mentre i minori collocabili nella fascia d'età scolare e pre-adolescenziale (dai 7 ai 15 anni) sono quelli più numerosi in carico.

<b>Tribunale per i Minorenni</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
0 – 3 anni	5	14	3
4- 6 anni	5	4	5
7-10 anni	15	7	10
11 – 15 anni	15	11	7
16 – 18 anni	3	3	6

Rispetto alle prese in carico relative a provvedimenti del Tribunale Ordinario, intendendo quindi i contenziosi inerenti separazioni conflittuali, si assiste invece ad un abbassamento dell'età dei minori in carico, prevalentemente nella fascia tra i 4 e i 6 anni e tra i 7 e i 10 anni.

Dati significativi che possono portare a dedurre che le coppie si separano già nella prima fase della relazione di coppia, coinvolgendo i figli in dinamiche conflittuali quando ancora sono in tenera età, con la necessità di realizzare un intervento molto spesso finalizzato alla regolamentazione degli incontri minori- genitore non collocatario. Questi presupposti comportano prese in carico di lungo periodo e più durature nel tempo.

<b>Tribunale Ordinario</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
0 – 3 anni	4	9	6
4- 6 anni	3	14	5
7-10 anni	4	8	3
11 – 15 anni	6	7	9
16 – 18 anni	5	0	1

Rispetto alle situazioni riferibili alla categoria del penale minorile (DPR 448/88 “Codice del processo penale minorile”) invece si è assistito ad una leggera diminuzione delle nuove prese in carico e degli accessi di soggetti divenuti maggiorenni.

Tuttavia i tempi dell'iter giudiziario continuano ad essere molto lunghi, pertanto molti dei procedimenti aperti durante il periodo della minore età, proseguono poi oltre la maggiore età del soggetto. L'eventuale attivazione di interventi (es. progetti di messa alla prova) perdono poi di significato e di entità se attivati dopo 3- 4 anni dall'attuazione del reato.

<b>Penale Minorile Procura Minorile e Tribunale per i Minorenni</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
14 – 18 anni	11	8	6
Oltre i 18 anni	1	1	1

Ciò ha portato a riflettere circa la necessità di attuare una progettualità più concreta, avvalendosi anche del nuovo Servizio di giustizia riparativa già durante la fase d'indagine. Ciò permetterebbe sia una presa in carico più consapevole e responsabile per i minori, autori di reati, sia un'ottimizzazione futura e processuale delle risorse.

Il lavoro di rete sul, e con il, territorio potrebbe essere utile per individuare le risorse spendibili per attuare tali progetti, che potrebbero poi costituire una futura risorsa di riferimento per il minore, anche dopo la maggiore età, in un'ottica di coesione ed inclusione sociale.

## **SERVIZIO AFFIDI (SA)**

E' un servizio che lavora in stretta collaborazione con il STM, che forma, valuta e sostiene nel tempo le famiglie che si propongono come risorsa affidataria.

L'equipe, stabile da anni, è costituita da: una psicologa che lavora anche per il STM, un'assistente sociale che lavora anche per il STM ed il servizio adozioni, una pedagoga afferente ad una Cooperativa attiva sul territorio.

Nel corso della triennalità 2015 – 2017 il SA, con l'intento di promuovere la conoscenza e la sensibilizzazione in riferimento alla tematica e alla risorsa dell'affido eterofamiliare, utile quale strumento a supporto sia del minore sia della sua famiglia, ha attivato i seguenti interventi di informazione, conoscenza e valutazione di nuove risorse:

- incontri informativi annuali della durata di 3 serate che hanno raccolto in tutto nelle tre annualità circa 20 famiglie;
- colloqui informativi sulla tematica dell'affido. Sono state seguite e formate 3 famiglie;
- conduzione del percorso di valutazione. Nello specifico sono 7 le famiglie che hanno intrapreso il percorso di valutazione, delle quali 1 si è ritirata e 1 ha fatto poi richiesta di valutazione per l'adozione.

Scarse sono le risorse che si propongono per i cosiddetti "affidi leggeri" (part time o per periodi limitati), che invece sarebbero una risorsa di appoggio per alcuni nuclei familiari fragili o monogenitoriali, che vengono reinseriti nel territorio dopo percorsi comunitari e che necessiterebbero del supporto di reti informali "sane" e di sostegno alla quotidianità. Lo stesso vale per i soggetti neomaggiorenni o per i neogenitori fragili, senza reti familiari d'origine di supporto.

Le stesse strutture di semi autonomia presenti sul territorio evidenziano la necessità di promuovere tali risorse, soprattutto all'interno dei contesti dell'associazionismo, dove talvolta già alcuni soggetti vengono sostenuti, anche se in modo non strutturato e fuori da progettualità contenitive e integrate come quelle promosse e gestite dai servizi e dalle istituzioni che si occupano di tutela del minore.

Quanto espresso riporta il pensiero all'individuazione di obiettivi e di sfide da raggiungere e perseguire nella prossima triennalità, pertanto si può indicare questa specifica tematica quale terreno di interesse, riflessione e sviluppo.

Nell'ambito degli interventi di competenza del Servizio Tutela Minori e dell'Ufficio Affidi, relativamente alla scorsa triennalità, si è provveduto di seguito a sintetizzare alcune delle tipologie di intervento, esaminandole a livello quantitativo, indicando i dati riferibili alle nuove attivazioni, alle chiusure e alle motivazioni riferibili alle chiusure, che hanno permesso una riflessione rispetto al raggiungimento di alcuni obiettivi ipotizzati nella triennalità passata, quali:

- promozione dell'affido, quale risorsa sociale, relazionale e comunitaria,
- potenziamento dei progetti comunitari definiti "leggeri", che includano anche la presenza dei genitori, al fine di realizzare contesti per l'autonomia.

Sono stati presi in esame alcuni macro interventi che caratterizzano alcuni dei progetti del STM, ovvero: progetti di affido intra/eterofamiliare, progetti comunitari genitori – minori, progetti comunitari solo minori (educativi – terapeutici), progetti di diurnato.

## **PROGETTI DI AFFIDO**

Nel triennio sono aumentate le attivazioni dei progetti di affido familiare rispetto alle precedenti annualità, questo perché il lavoro svolto dal servizio affidi rispetto alla promozione della conoscenza/formazione di tale progettualità ha comportato da un lato l'aumento degli accessi delle famiglie che si propongono come possibile risorsa e dell'altro la costituzione di un'associazione di famiglie affidatarie presenti sul territorio. Ciò ha rinforzato la coesione tra le famiglie stesse, che beneficiano del supporto reciproco e mutuale.

L'equipe del Servizio Affidi, come del resto alcune famiglie costitutrici dell'associazione, sono risorse ormai stabili del, e sul, territorio e punto di riferimento per le nuove famiglie che si propongono rispetto ai nuovi progetti. Ciò ha permesso su alcune situazioni di minori seguite dal STM di poter contare sulla disponibilità e sulla presenza di "risorse" competenti e formate per accogliere anche minori con problematicità comportamentali e psico-emotive importanti, permettendo la chiusura dei progetti comunitari, inizialmente attivati su questi minori.

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
<p>14 progetti di affido attivi, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•13 a tempo pieno - 1 part time</li> <li>•13eterofamiliari- 1 intrafamiliare</li> <li>•13attivi dal 2014 - 1 progetto attivato nel 2015</li> </ul>	<p>16 progetti di affido attiva, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•15 a tempo pieno - 1 part time</li> <li>•15 eterofamiliari-1 intrafamiliare</li> <li>•14 già attivi dal 2015 - 2 progetti attivati nel 2016</li> </ul>	<p>19 progetti di affido attivi, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•18 a tempo pieno - 1 part time</li> <li>•18eterofamiliari- 1 intrafamiliare</li> <li>•16 progetti già attivi dal 2016 - 3 nuovi progetti avviati</li> <li>• 2 chiusi nel corso del 2017; 1 affido si è modificato in adozione speciale</li> <li>•1 affido part time si è concluso in progetto modificato in un progetto di diurnato</li> </ul>

## PROGETTI COMUNITARI

Rispetto ai progetti comunitari si evidenzia una certa continuità con numeri legati ai nuovi inserimenti annuali pari a 10 – 15 inserimenti per ogni anno. Le chiusure di tali progetti sono tra le 13 e le 18 situazioni, per ciascuna annualità.

I progetti appaiono spesso duraturi nel tempo e spesso le chiusure comportano un rientro in famiglia o chiusure per il raggiungimento della maggiore età con rientro in famiglia. Le richieste di prosieguo amministrativo sono scarse, circa 1 all'anno.

Ciò fa riflettere sulla necessità di lavorare sempre prima con i nuclei familiari, presso cui i minori rientrano, strutturando risorse di supporto che possano agire preventivamente e che siano vicine ai territori/comunità di residenza. La sfida per la prossima triennalità potrebbe concentrarsi proprio su questo aspetto e sulla necessità di un supporto preventivo al nucleo, anche rispetto alle fasce d'età dei minori, contenendo gli interventi di allontanamento, spesso necessari perché le situazioni sono ormai molto compresse.

Ciò in parte sta già avvenendo come dimostrano i dati relativi ai progetti di diurnato, rivolti ai preadolescenti. Fortunatamente i percorsi comunitari terapeutici appaiono sempre limitati, in linea con la scorsa triennalità. Significativo rispetto alla scorsa annualità risulta essere il numero di progetti avviati in riferimento all'utenza "madre con minori", spesso in regime di semi-autonomia e non di comunità.

Tali progetti necessitano poi di un lavoro di inclusione sociale rispetto al reinserimento sociale delle madri e dei minori. Di seguito alcuni riferimenti per meglio conoscere il territorio e il lavoro operativo.

**Anno 2015**

Totale minori in Comunità: 51

Tipologia delle Comunità:

- n. 42 minori inseriti senza genitori
- n. 28 minori c/o Comunità educative
- n. 6 minori c/o Comunità terapeutiche, di cui 1 per disabilità gravi e 5 per disturbi neuropsichiatrici
- n. 6 minori c/o Comunità di tipo familiare
- n. 2 minori c/o Comunità con progetti penali

Motivi che hanno determinato la chiusura di 10 progetti:

- 1 minore passato da comunità educativa in affido eterofamiliare
- 2 minori rientrati in famiglia da comunità educativa per compimento maggiore età
- 2 minori passati da comunità familiare al rientro in famiglia
- 1 minore rientrato in famiglia per termine progetto comunitario per misura penale
- 1 minore cambio progetto comunitario terapeutico per compimento maggiore età
- 1 minore cambio progetto con passaggio in semiautonomia per compimento maggiore età
- 1 minore rientrato in famiglia per chiusura progetto comunitario e rivalutazione futuro progetto comunitario terapeutico
- 1 minore per cambio residenza dei genitori
  
- n. 9 minori inseriti con la madre
- n. 3 c/o Comunità madre – minori, di cui 2 c/o Comunità educative e 1 c/o Comunità terapeutica
- n. 6 c/o strutture di semiautonomia

Motivi che hanno determinato la chiusura di 3 progetti:

- 1 minore passato in un progetto di autonomia con la madre sul territorio
- 2 minori collocati presso il padre

**n. 10 Nuovi progetti attivati nel 2015, riferibili ai soli minori (8 in comunità educativa - 1 in comunità Terapeutica - 1 in comunità familiare).**

## Anno 2016

Totale minori in Comunità: 54

Tipologia delle Comunità:

- n. 41 minori inseriti senza genitori
- n. 28 minori c/o Comunità educative
- n. 7 minori c/o Comunità Terapeutiche, di cui 1 c/o Comunità per gravi disabilità e 6 in comunità per disturbi neuropsichiatrici
- n. 4 c/o Comunità Familiari
- n. 1 c/o Comunità con progetti penali
- n. 1 prosieguo amministrativo per progetto di semiautonomia

Motivi che hanno determinato la chiusura di 15 progetti:

- 2 minori sono passati in progetti di adozione (1 comunità educativa - 1 comunità familiare)
- 1 minore è passato da comunità familiare a progetto di affido eterofamiliare
- 1 minore è rientrato in famiglia per termine progetto comunitario misura penale
- 8 minori sono rientrati in famiglia per chiusura progetto comunitario (tutti da comunità educative)
- 2 minori chiusura progetto e rientro in famiglia per compimento maggiore età
- 1 minore è rientrato a casa da progetto comunitario terapeutico terminato
  
- n. 13 minori inseriti con genitori
- n. 10 minori c/o Comunità madre – minori, di cui 8 in comunità educative e 2 in comunità terapeutiche
- n. 3 in strutture di semiautonomia

Motivi che hanno determinato la chiusura di 3 progetti:

3 minori con madri sono passati in progetti di autonomia nel territorio

Nel 2015 sono stati attivati **15 nuovi progetti, di cui 7 per soli minori** (6 comunità educative - 1 comunità terapeutiche) e **8 per minori con madri** (7 in comunità educativa - 1 in comunità terapeutica). Sono stati chiusi 18 progetti, di cui 15 per soli minori e 3 per minori con madri.

## Anno 2017

Totale minori in Comunità: 51

### Tipologia delle Comunità

- n. 33 minori inseriti senza i genitori
- n. 24 c/o Comunità educative
- n. 5 c/o Comunità Terapeutiche
- n. 4 c/o Comunità familiari

### Motivi che hanno determinato la chiusura di 7 progetti:

- 1 minore passato da comunità educativa in progetto di affido intrafamiliare
  - 2 minore rientrata in famiglia per chiusura progetto comunitario educativo
  - 2 minori rientrati in famiglia per termine progetto comunitario terapeutico
  - 1 prosieguo amministrativo chiuso per termine progetto
  - 1 minore passata in prosieguo amministrativo per compimento maggiore età con cambio progetto comunitario
- 
- n. 18 minori inseriti con genitori
  - n. 10 c/o Comunità madre – minori, di cui 8 in comunità educativa e 2 in comunità terapeutiche
  - n. 8 c/o strutture di semiautonomia

### Motivi che hanno determinato la chiusura di 8 progetti:

- 1 progetto madre - minore chiuso per inserimento solo minore in comunità
- 1 progetto madre - minore chiuso per passaggio in autonomia sul territorio
- 1 progetto madre - minore chiuso per passaggio in progetto di semiautonomia
- 1 progetto madre - minore chiuso per passaggio da progetto comunitario terapeutico in progetto di semiutonomia
- 1 progetto di semiautonomia chiuso per passaggio in autonomia sul territorio
- 1 progetto di semiutonomia chiuso per abbandono del progetto
- 1 progetto di semiautonomia chiuso per passaggio in autonomia sul territorio

Nel 2017 sono stati attivati **16 progetti, di cui 8 progetti per soli minori e 8 progetti per minori con madri** (7 progetti di semiautonomia - 1 progetto di comunità), nello stesso anno sono stati chiusi 15 progetti, 7 relativi ai soli minori e 8 relativi ai minori e madri.

## PROGETTI DI DIURNATO

Nella scorsa triennalità sono sensibilmente aumentati i progetti educativi di diurnato, ciò sottolinea il trend progettuale e strategico che prevede di realizzare interventi sempre più preventivi soprattutto in riferimento alle fasce di soggetti preadolescenti e adolescenti, anche in un'ottica di lavoro di socializzazione e di lavoro sulle relazioni tra pari in contesti sani e stimolanti. Ciò è preventivo anche rispetto al contenimento di futuri procedimenti penali minori.

La sfida per la prossima annualità è rivolta al potenziamento dei progetti di diurnato, supportandoli ed accompagnandoli anche con risorse meno strutturate presenti nel territorio (doposcuola, CAG, progetti minori sugli adolescenti in collaborazione con SPT).

### **Anno 2015**

n. 13 progetti attivi, di cui 5 sono stati aperti e 8 sono stati chiusi

#### Tipologia dei progetti

n. 2 Progetti c/o scuola parentale

n. 11 progetti per il supporto pomeridiano

#### Motivi che hanno determinato la chiusura

- 3 cambi di progetti con passaggio in comunità
- 2 cambi per trasferimento residenza
- 2 progetti chiusi per termine progetto scolastico
- 1 progetto chiuso per raggiungimento obiettivi
- 

### **Anno 2016**

n. 10 progetti attivati e n. 7 progetti chiusi

#### Tipologia dei progetti

n. 15 progetti per il supporto pomeridiano

#### Motivi che hanno determinato la chiusura

- 1 progetto chiuso per termine progetto scolastico
- 5 progetti chiusi per termine progetto
- 1 progetto chiuso per cambio progetto (comunità)

### **Anno 2017**

n. 7 progetti attivati nel 2017 e n. 6 progetti chiusi

Tipologia dei progetti

n. 15 progetti per il supporto pomeridiano

n. 2 progetti c/o Scuola Parentale

Motivi che hanno determinato la chiusura

- 2 progetti chiusi per termine progetto scolastico
- 2 progetti chiusi per termine progetto
- 2 progetti chiusi per cambio progetto (comunità)

Sono presenti sul territorio le seguenti strutture, con le quali sono state avviate collaborazioni:

COMUNITA'	Caratteristiche
GOCCIA DOPO GOCCIA	Comunità familiare per minori da 0-6 anni
BET MIRIAM	Comunità mamma-bambino
SAN GIUSEPPE	Comunità terapeutica per minori da 8-18 anni
CASA DEI TIGLI	
GLI OLIVI	Comunità rivolta a ragazzi adolescenti in condizioni di difficoltà psichica
BUCANEVE	Comunità di Accoglienza per mamma e bambino,
LE VIGNE	
PIETRE VIVE	Comunità familiare e alloggio in semi autonomia
GAUDIUM VITAE	Comunità di accoglienza mamma-bambino

## SERVIZIO DI PROSSIMITA' TERRITORIALE (SPT)

Nell'area minori e famiglia è inserito anche il Servizio di Prossimità Territoriale (SPT).

Tale Servizio si configura come risposta ai seguenti bisogni rilevati nel territorio:

- necessità di promuovere, rispetto ai diversi attori del territorio (servizi, scuole, famiglie, enti territoriali, parrocchie, società sportive...), movimenti volti alla corresponsabilità, rispetto alla gestione del percorso formativo dei minori (in particolare dei percorsi/minori critici e problematici), in un'ottica di coesione sociale;
- necessità, per le istituzioni scolastiche e il territorio in generale, di poter disporre di figure consulenziali che fungano da "antenna" rispetto alla possibilità di intercettare in anticipazione percorsi formativi critici di minori, e che possano avviare progetti personalizzati a favore di tali minori;
- necessità di individuare risposte operative efficaci, flessibili e personalizzate a fronte delle specifiche esigenze dei diversi minori (efficaci interventi che prevedano una valutazione dell'efficacia dell'intervento stesso; flessibili/personalizzati interventi che vengano strutturati a fronte delle effettive competenze spendibili degli utenti coinvolti).

Di seguito si riportano alcuni riferimenti legislativi quali fondanti del Servizio SPT:

- l'istituzione scolastica secondo il Decreto Ministeriale del Ministro Fioroni (D.M. n. 139 del 22 agosto 2007) ha la finalità di sviluppare "competenze chiave di cittadinanza" e i curricula di tutte le scuole dell'obbligo dovrebbero essere tesi a questo obiettivo. La scuola rappresenta dunque la principale agenzia delegata a sviluppare competenze di cittadinanza dei minorenni.

L'altra normativa applicata in modo parziale è quella sull'"autonomia scolastica" (Legge 15 marzo 1997, n. 57), la quale stabilisce che le scuole dovrebbero porsi come snodi del territorio contemporaneamente a servizio e fruitori del territorio stesso, per un'offerta formativa più completa. La cornice normativa è molto forte e darebbe molto spazio alla collaborazione scuola-ente locale. Nonostante le opportunità offerte da questa normativa manca, ad oggi, una cultura di condivisione di obiettivi con il territorio.

Il quadro normativo cui fare riferimento è di seguito sinteticamente delineato:

- la Legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, parla di corresponsabilità territoriale;
- la Legge 107/2015 “la Buona Scuola”, di cui si riportano alcuni stralci:
  - “[...] per realizzare una scuola aperta, quale laboratorio permanente di ricerca, sperimentazione e innovazione didattica, di partecipazione e di educazione alla cittadinanza attiva, per garantire il diritto allo studio, le pari opportunità di successo formativo e di istruzione permanente dei cittadini, la presente legge dà piena attuazione all'autonomia delle istituzioni scolastiche di cui all'articolo 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59” (comma 1 art.1);
  - “[...] l'istituzione scolastica effettua la programmazione triennale dell'offerta formativa per il potenziamento dei saperi e delle competenze delle studentesse e degli studenti e per l'apertura della comunità scolastica al territorio” (comma 2 art.1);
  - le istituzioni scolastiche [...] per il raggiungimento degli obiettivi formativi individuati come prioritari: sviluppo delle competenze in materia di cittadinanza attiva e democratica attraverso [...] il sostegno dell'assunzione di responsabilità nonché della solidarietà e della cura dei beni comuni e della consapevolezza dei diritti e dei doveri; valorizzazione della scuola intesa come comunità attiva, aperta al territorio e in grado di sviluppare e aumentare l'interazione con le famiglie e con la comunità locale, comprese le organizzazioni del terzo settore e le imprese; valorizzazione di percorsi formativi individualizzati e coinvolgimento degli alunni e degli studenti” (art.7).

Il Servizio di Prossimità Territoriale ha avviato un'importante collaborazione con l'Area Disabilità, per quanto concerne l'assistenza educativa scolastica a favore di ragazzi con disabilità. La collaborazione prevede incontri continui in ottica sistemica e di multidisciplinarietà con, e tra, scuola, neuropsichiatria infantile, i referenti degli ambiti, i Servizi Sociali, gli educatori e gli insegnanti di sostegno.

Si promuove un continuo monitoraggio nella fase iniziale di presa in carico, in itinere e in fase conclusiva di verifica, con un'importante apertura e coinvolgimento dell'intero nucleo familiare, inserendolo in un sistema territoriale comunitario di servizi, opportunità e realtà socio-educative.

Tale azione nasce da un dialogo aperto e continuo tra Consorzio e alcuni Comuni del Distretto, che hanno rilevato la necessità e l'importanza di costruire un sistema univoco di supporti, servizi e interventi alla cittadinanza, delegando il Consorzio alla gestione integrata del servizio di assistenza educativa scolastica.

A fronte dei bisogni del territorio rilevati (sopra descritti) e dei riferimenti legislativi citati, il Consorzio dell'Olgiatese promuoverà, anche per tutto il prossimo periodo di riferimento della presente programmazione zonale, il Servizio SPT, fondato su un modello che si sposti dai processi di delega e frammentarietà e che vada nella direzione della promozione e della corresponsabilità.

A fronte dei bisogni a cui il Servizio va a rispondere, l'obiettivo di SPT è quello di promuovere, da parte di tutti gli attori della comunità, una gestione competente del percorso formativo dei minori come cittadini, ove:

- per "gestione competente" si intende una conduzione aderente al proprio ruolo, coerente con il proprio obiettivo o mandato istituzionale, in grado di condividere obiettivi con la rete riguardanti il percorso formativo dei minori in quanto cittadini;
- se si intende intervenire sui minori considerandoli quindi "cittadini" è necessario preoccuparsi innanzitutto di formarli nell'esercizio dei diritti attivi, facendoli uscire dall'immagine di destinatari di diritti passivi. Questo presupposto implica che il minore venga visto come cittadino all'interno di un percorso di formazione al pieno esercizio dei diritti di cittadinanza, ovvero che questo percorso formativo abbia come fine lo sviluppo di competenze.

L'ambito di applicazione del Servizio è quindi rappresentato dal contesto scolastico e, in termini processuali, dal percorso formativo dei minori del territorio.

I destinatari diretti di SPT sono rappresentati dai minori, nel loro ruolo di formandi, e quindi corresponsabili del proprio percorso formativo; i destinatari indiretti sono invece i diversi attori coinvolti nel processo formativo dei minori come cittadini (scuola, famiglie, servizi, associazioni/enti territoriali, comunità...) che intercettano e possono contribuire a gestire in modo competente il percorso dei minori.

Il Servizio prevede la presenza di un Responsabile di Servizio e di due differenti ruoli operativi:

- a) consulente psicologo: messi in campo almeno n. 4 consulenti psicologi. Obiettivo specifico del consulente è quello di promuovere un processo di individuazione e condivisione di obiettivi e strategie con i diversi soggetti coinvolti nella gestione del percorso formativo del minore.

I consulenti collaborano, in particolare, con i Servizi Sociali di base e con gli Istituti Comprensivi, prevedendo anche mediamente una presenza fissa settimanale presso gli I.C. stessi. Essi sono nella posizione di poter fungere da “antenne” di intercettazione di “percorsi formativi e situazioni critiche” afferenti a minori del territorio, a fronte del fatto che, per il loro ruolo, sono capillarmente presenti all’interno dei diversi contesti scolastici territoriali e rappresentano uno snodo di congiunzione tra il Consorzio, le scuole e i servizi del territorio (es.: servizi sociali e Neuropsichiatria infantile).

- b) Tutor: messi in campo almeno n. 3 tutor. Obiettivo specifico del ruolo del tutor è quello di facilitare l’individuazione/la creazione di occasioni “applicative”, a favore dei tutorati (i minori), volte a favorire la loro assunzione di responsabilità rispetto ai ruoli ricoperti (es.: studente, figlio, compagno di classe di altri minori...).

Il tutor, ruolo ricoperto da psicologi o pedagogisti, viene attivato dai consulenti per la gestione di situazioni rispetto alle quali si valuta che non possa essere efficace esclusivamente l’intervento consulenziale; il tutor co-progetta, insieme al consulente, al servizio sociale e ai referenti della scuola, un progetto personalizzato a favore di una determinata situazione e gestisce operativamente il progetto stesso.

I contesti e le strategie utilizzabili nell’ambito degli interventi di tutoraggio possono essere diverse a fronte dell’obiettivo e delle caratteristiche del progetto (es.: uso contesto scolastico, domiciliare, territoriale...). Il Tutor permette lo sviluppo di competenze attraverso la “sperimentazione sul campo” poiché usa una “consulenza applicata”.

SPT prevede, tra le strategie utilizzabili, anche la possibilità di mettere in campo la figura del mediatore culturale. Tale risorsa viene utilizzata, all’interno di percorsi a favore di famiglie/minori migranti con difficoltà linguistiche rilevanti, al fine di facilitare la comprensione e l’adesione al percorso stesso degli utenti coinvolti. Il mediatore gestisce quindi, in particolare, insieme al consulente o al tutor, momenti di incontro con le famiglie/minori e altri soggetti coinvolti nel progetto (es.: insegnanti, volontari, Servizi Sociali), traducendo i contenuti e agevolando la comprensione dei diversi passaggi e delle proposte operative.

Di seguito si declinano alcuni tra i principali enti del territorio con cui SPT interagisce, nell'ottica di una condivisione della gestione del percorso formativo dei minori, quali: scuola, studenti, famiglie, Comuni, Enti/Associazioni territorio (Parrocchie, doposcuola, associazione genitori, associazioni sportive, associazioni di volontariato), imprenditoria, Servizi di Neuropsichiatria infantile, Consorzio Servizi sociali dell'Olgiatese. Il territorio risulta quindi una squadra che contribuisce a fare crescere i "piccoli cittadini".

A partire da settembre 2018, nell'ambito delle azioni del Servizio SPT, verrà inserita una nuova linea di intervento relativa alla gestione di richieste consulenziali inerenti situazioni particolarmente critiche di adolescenti (target di riferimento: minori dai 14 ai 17 anni).

Negli ultimi mesi, il Consorzio dell'Olgiatese ha infatti avuto modo di raccogliere richieste inerenti questo target, provenienti in particolare dalle famiglie, dalle scuole secondarie di secondo grado del territorio (in particolare, I.F.P. Enfapi di Lurate Caccivio e Istituto Pessina di Appiano Gentile) e dai Servizi Sociali dei Comuni.

Si stanno quindi innescando i lavori di progettazione e di gestione di un servizio di consulenza psicologica, rivolto agli adolescenti dai 14 ai 17 anni residenti nei Comuni afferenti al Consorzio, con probabile sede e luogo d'incontro presso gli spazi del Consorzio stesso.

A fronte della descrizione degli obiettivi del Servizio di Prossimità Territoriale (SPT) previsti nell'ambito della programmazione zonale 2015-2017, si declinano di seguito, in un'ottica di valutazione del servizio stesso, gli interventi progettati e realizzati nella scorsa triennalità:

- il Servizio ha messo in campo n. 1 Responsabile di Servizio, il quale ha realizzato:
  - coordinamento generale del Servizio (dai punti di vista: sviluppo strategico, tecnico, organizzativo e amministrativo);
  - gestione dell'equipe del Servizio (composta da consulenti e tutor);
  - condivisione di linee strategiche/prassi di collaborazione/sviluppi possibili con ruoli interni al Consorzio (es.: direzione, Servizio Tutela minori, Area disabili) e con soggetti del territorio (es.: Servizi sociali, Neuropsichiatria, altri servizi specialistici, scuole).
  
- Il Servizio ha messo in campo, per ogni annualità scolastica, n. 4 consulenti psicologi ai quali sono stati "affidati" uno o più Comuni/Istituti comprensivi, i quali hanno svolto:
  - lavoro di condivisione e raccordo con ruoli gestionali delle scuole (es.: dirigenti);
  - consulenza a favore dei docenti;

- consulenza a favore di famiglie e genitori dei minori frequentanti gli I.C.;
  - nella scuola secondarie di primo grado, incontri diretti con minori (che ne fanno richiesta);
  - lavoro di condivisione e raccordo con Servizi Sociali territoriali;
  - lavoro di condivisione e raccordo con Servizi Specialistici (es.: Tutela Minori e Neuropsichiatria);
  - lavoro in sinergia con enti/associazioni territoriali (es.: doposcuola, associazioni sportivi e di volontariato);
  - percorsi formativi a favore di gruppi di docenti a fronte di specifiche richieste e gestione di tavoli di supervisione a favore di team di classe;
  - percorsi formativi a favore di giovani del territorio, volti a sviluppare di competenze di aiuto e tutoraggio da mettere in campo con altri ragazzi (es.: nell'ambito di doposcuola, di attività di aiuto compiti o di attività sportive);
  - progettazione, attivazione e monitoraggio, in accordo con scuola, assistente sociale e famiglia, di interventi di tutoraggio a favore di minori;
  - progettazione e gestione operativa di percorsi laboratoriali, a favore di intere classi. In particolare, sono stati attivati laboratori inerenti i seguenti contenuti: classe coesa/cooperative learning; tutoring tra pari; mediazione tra pari a scuola; affettività e modalità di relazione; gioco di squadra.
- Il Servizio ha messo in campo, per ogni annualità scolastica, n. 3 tutor (figure professionali: psicologo o pedagoga), i quali hanno gestito:
    - la fase di progettazione e di gestione operativa di progetti personalizzati, a favore di singoli minori/famiglie.

Tali interventi hanno risposto all'esigenza di gestire progetti formativi personalizzati e flessibili, a favore di minori in situazione critica (intercettati in prima istanza dai consulenti di SPT), finalizzati allo sviluppo delle loro competenze.

In particolare, nell'ambito del periodo di riferimento, sono stati attivati e gestiti 35 interventi di tutoraggio a favore di situazioni pluriproblematiche (criticità preponderanti: scolastiche, comportamentali, didattiche, relazionali, situazione familiare critica, difficoltà sanitarie rilevanti). Si sottolinea che 6 situazioni sono state afferenti a casi di "dispersione scolastica" e che, rispetto a 5 di queste, è stato possibile strutturare un progetto formativo

- personalizzato che ha avuto tra gli esiti anche il riavvio della frequenza scolastica e/o il superamento degli esami di terza media;
- il lavoro di condivisione e raccordo con gli altri ruoli coinvolti nella gestione dei minori (rispetto ai quali si è attivato un intervento di tutoraggio), quali ad esempio: consulente SPT, ruoli della scuola, famiglia, Servizio sociale, spazi extrascolastici e di aiuto compiti, società sportive.

Le azioni del SPT hanno generato, o avviato:

- a) maggiore legittimazione del Servizio come “antenna” da parte di ruoli delle scuole operativi (es.: docenti) e gestionali (es.: dirigenti);
- b) maggior consapevolezza, responsabilità e competenza in riferimento agli specifici ruoli dei soggetti territoriali, impegnati in tema di istruzione, tutela ed educazione;
- c) maggiore comprensione dell’uso dei ruoli dei servizi del territorio, da parte della scuola;
- d) uso dei diversi servizi in ottica reticolare;
- e) maggiore riconoscibilità, da parte della scuola e del servizio sociale, di strategie operative efficaci a fronte di obiettivi definiti;
- f) maggiore efficacia in termini di rapporto costi-benefici. Si registrano infatti numerose situazioni migliorate o uscite da parabole di urgenza e preoccupazione, a fronte dell’attivazione degli interventi di tutoraggio;
- g) incremento dei contesti e delle occasioni formative/educative frequentati dai minori a seguito di interventi di tutoraggio (es.: minori che iniziano a frequentare doposcuola, attività sportive, oratori);
- h) possibilità di mettere in campo giovani formati, in funzione di aiuto ad altri ragazzi del territorio;
- i) incremento negli Istituti Comprensivi del distretto, di metodologie di lavoro in classe fondate sulla “peer education” e su modalità attive e di cooperazione;
- j) incremento in termini di livello di condivisione di prassi di lavoro con la Neuropsichiatria infantile.

Risulta ancora molto importante promuovere da parte di tutti gli attori della comunità una gestione competente del percorso formativo dei minori come cittadini, proponendosi di:

- a) individuare strategie per condividere prassi di lavoro più sistemiche tra Servizi dello stesso territorio;

- b) contribuire nella gestione della criticità, molto spesso rilevate da scuole e famiglie, inerente i tempi di presa in carico da parte della Neuropsichiatria;
- c) generare opportunità di raccordo con la Neuropsichiatria per una valutazione condivisa relativamente alle modalità di attribuzione e attivazione del servizio educativo scolastico;
- d) individuare strategie per condividere prassi di lavoro più sistemiche nella collaborazione con oratori/parrocchie;
- e) incrementare l'ottica di lavoro di sistema nelle collaborazioni con altri servizi afferenti al Consorzio (es.: Area Disabili e Servizio Tutela Minori).

## **PROGETTO “LO SPORT PROSSIMO, PROSSIMI ALLO SPORT”**

Il progetto “Lo sport Prossimo, prossimi allo sport”, che prevede azioni riferibili all'area Minori e Famiglie, è stato pensato e costruito dal team di fundraising del Consorzio per intervenire in un settore di notevole impatto per i giovani del territorio. Nella triennalità precedente del Piano di Zona si è partecipato per due anni consecutivi al bando Cariplo/Regione Lombardia “Lo sport: un'occasione per crescere assieme”, ottenendo il finanziamento per entrambe le annualità a cui ci si era candidati.

Il progetto era svolto in partenariato con il CSI di Como e con alcune associazioni sportive del territorio dell'Olgiatese, con le scuole, con l'Area Minori e l'Area Disabilità del Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese e con alcune cooperative che si occupano di disabilità, quali Ancora, Simpatia e Fondazione Fagetti Onlus, ed era fondato su un presupposto innovativo di fruizione dell'attività sportiva, quale strumento per promuovere coesione sociale e salute, in particolare di minori e giovani con problematiche o con disabilità.

Il ruolo del Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese, come capofila, è stato quello di strutturare la progettazione relativa ai temi previsti dal bando, a fronte della raccolta di bisogni, esigenze e necessità del, e sul, territorio, avviando indagini e condividendo con gli enti le criticità, ma anche le possibilità di fronteggiamento delle problematiche, individuando una chiara direzione e definendone i tempi di sviluppo. Il ruolo del Consorzio è stato inoltre quello di coordinamento e di supporto agli enti del territorio nello svolgimento delle azioni di progetto, proponendo risorse operative che gestissero gli interventi di consulenza, coaching, formazione e valutazione.

L'obiettivo generale di progetto era quello di innescare un processo di corresponsabilità sul territorio in merito allo sviluppo della portata formativo-educativa ed inclusiva dello sport e

dell'estensione della partecipazione allo sport di cittadini minori con difficoltà varie: motorie, psico-fisiche e relazionali, sociali legate alla povertà e all'emarginazione.

Tale obiettivo nei due anni è stato perseguito attraverso la conduzione delle seguenti strategie ed interventi:

1. promuovere un sistema di governance fondato sulla condivisione di una visione comune dello sport, che potesse integrare e coordinare le competenze degli enti e delle organizzazioni sportive, nello specifico quelle che intercettano i minori con difficoltà/disabilità e/o in genere distanti dal mondo dello sport, attraverso incontri con i partner e con gli enti del territorio (MEET SPORT A 360°), sia per condividere la progettazione delle azioni, sia per condividere le esigenze del territorio e gli sviluppi del progetto. In modo particolare delle azioni virtuose per rendere visibile come lo sport possa essere strumento di crescita e di benessere per tutti, in modo particolare quando si coinvolgono bambini e giovani 'problematici' o con disabilità in contesti 'normalizzanti'.
2. promuovere, tra i vari attori coinvolti (allenatori, giovani sportivi, minori in difficoltà) la competenza di co-progettare secondo la cultura del "fare squadra" e la conoscenza delle funzioni sociali (sviluppo di competenze relazionali), legate al benessere psico-fisico, che lo sport offre, attraverso:
  - 6 formazioni per allenatori e dirigenti sportivi, gestite dalle formatrici del Consorzio, che andasse a costruire delle strategie condivise per la gestione e il coinvolgimento di minori e adolescenti 'problematici' e con disabilità, per promuovere l'aumento della partecipazione sportiva di tutti;
  - la progettazione comune e l'attivazione di 15 "SPORT-LAB" scolastici gestiti da associazioni sportive del territorio per usare lo sport come strumento di crescita e di coesione sociale;
  - la progettazione comune e l'attivazione di 10 laboratori per genitori ("C\_LAB") per andare a definire il ruolo del genitore in ambito sportivo come risorsa per il minore e per la società sportiva.
3. favorire la partecipazione ad attività sportive di minori e giovani che faticano ad avvicinarsi al mondo dello sport (giovani in situazione di disabilità o di difficoltà sociale e/o economica), attraverso:
  - CONSULENZA da parte delle risorse umane del Consorzio, ad associazioni sportive, scuole e neuropsichiatria infantile per andare a costruire piani individualizzati di integrazione

- sportiva per minori e giovani 'problematici' o con disabilità usando il ruolo di TUTOR SPORTIVO DI RETE, SENIOR E JUNIOR (30 attivazioni su 20 minori);
- LABORATORI DI SPORT MISTO INTEGRATO, ovvero 20 laboratori composti da ragazzi con disabilità e non che insieme, in squadra, praticano sport come il Basket (per cui si è fatta anche una formazione agli operatori e prodotto un laboratorio al liceo Terragni), il Judo Misto e il tennis tavolo.
4. Monitorare l'andamento del progetto e valutare l'impatto del progetto, attraverso la valutazione dell'efficacia dei percorsi di tutoraggio e la rilevazione di indicatori durante l'attuazione delle azioni e lo svolgimento degli interventi.

Le azioni progettuali hanno previsto tipologie di destinatari differenziate a seconda della popolazione di riferimento, ovvero: cittadini del territorio, minori e giovani anche con problematiche psichiatriche, o legate a marginalità, povertà e disabilità, studenti/giovani, genitori, amministratori locali, Neuropsichiatria infantile, associazioni sportive del territorio (allenatori, atleti, dirigenti).

Considerato l'obiettivo di progetto, ovvero quello di promuovere un processo di corresponsabilità nel territorio (in particolare tra Enti pubblici, Enti territoriali che promuovono lo sport, Istituzione Scolastica, Servizi a favore di cittadini in situazione di disabilità ed enti del Terzo settore) relativamente allo sviluppo della portata formativa e inclusiva della pratica sportiva, rivolta a minori e giovani, si rilevano:

- connessioni tra Comuni, servizi territoriali, scuola e associazioni sportive al fine di sviluppare la portata formativa e inclusiva dello sport rivolta a minori e giovani con disabilità e non;
- maggior gestione del minore "problematico", che viene sostenuto da un soggetto esperto, condividendo un metodo per promuovere la partecipazione del minore;
- generazione di elementi di competenza, che rendono conto di una presa in carico responsabile, ovvero la condivisione di progetti ad hoc sui minori e di ruoli deputati al perseguimento dell'obiettivo;
- disporre di una valutazione (mai svolta prima) delle competenze dei tutor sportivi junior come cittadini che si inseriscono nella Comunità con determinate competenze;

- efficacia, in termini di messa in campo, organizzazione e soddisfazione di chi ha partecipato delle azioni/strategie volte all'inserimento in attività sportive di minori e giovani disabili e alla possibilità di diversificare tale pratiche e in squadre miste;
- la costruzione inedita/innovativa di un gruppo di ragazzi del territorio (tutor sportivi junior) a disposizione dei contesti sportivi: si implementa il numero di risorse nella Comunità che può offrire un contributo e può essere attivata in maniera continuativa nella gestione dei percorsi individuali per minori.

Questo rende conto di come le azioni di progetto stiano diventando delle possibilità conosciute e utilizzate e che i servizi, a fronte del grado di efficacia, efficienza e funzionalità, richiedono attualmente.

I vantaggi sono quindi riscontrabili in una:

- visione e considerazione del progetto quale occasione per avviare e consolidare collaborazioni territoriali e promuovere lo sport come strategia per costruire cittadinanza "competente";
- occasione di incremento del numero di cittadini coinvolti, sia sporadicamente che come volontari, volti a collegare risorse del territorio e perseguimento degli obiettivi di progetto;
- raggiungimento di un buon livello di efficacia dell'utilizzo del contenuto "sport", utilizzato non come obiettivo del lavoro con i minori (anche problematici), ma come strategia. L'attività sportiva diviene quindi modalità operativa non solo per creare "spazi di socializzazione" per il minore ma anche per "allenare" competenze trasversali poco usate dal minore in altri contesti (come quello scolastico o familiare). Il contenuto "sport" risulta massimamente efficace perché incontra, in molti casi, un forte interesse dei ragazzi (anche di quelli meno interessati a contesti come quelli formativi/scolastici), delle scuole e dei servizi territoriali;
- realizzata condivisione di un'idea dello sport come community holder, trasversalmente ai partner coinvolti e con il CSI, non improntata su interessi personali nella gestione della pratica sportiva ma sulla condivisione di prassi / proposte / spazi per incrementare il valore della proposta sportiva nel territorio;

- promozione della conoscenza di occasioni ed enti prima non visibili (sebbene nel medesimo territorio), ampliamento della mappatura che riguarda enti che si occupano di minori, disabilità e sport;
- aumentata possibilità di rilevare le esigenze delle componenti familiari rispetto allo sport e alle specifiche società e progettare azioni per migliorare la propria proposta formativa;
- individuazione e valorizzazione degli allenatori come risorse formate alla gestione di minori fragili o in difficoltà, che partecipano alla progettazione offrendo strategie innovative e occasioni ulteriori di sviluppo.

A fronte del lavoro svolto per due annualità in merito al progetto sport, è possibile affermare che il territorio si caratterizza per la buona presenza di associazioni sportive situate in ogni Comune dell'Ambito, che propongono differenti attività con giovani di diversa età. Sempre grazie allo svolgimento del progetto si è generato interesse e attivazioni di inserimenti di minori e giovani con problematiche, esitando in una maggiore partecipazione sportiva, che serve continuare a pervadere. Le azioni di progetto hanno consentito di generare connessioni tra servizi, associazioni sportive e amministrazioni comunali, che ogni volta che sono state coinvolte hanno offerto supporti e contributi, come patrocini agli eventi e richieste di interessamento rispetto agli interventi di progetto. Inoltre sono stati coinvolti genitori e docenti quali figure adulte di riferimento, al fine incentivare alla pratica sportiva e all'accettazione dei valori che esso veicola. La strategia del tutor sportivo è diventata, come già anticipato, uno strumento usato dalla NPI per modificare situazioni critiche. Infine si sottolinea l'interesse avanzato dai singoli allenatori per l'attività educativa di formazione personale proposta. Per ultimo il lavoro di marketing e comunicazione ha consentito di avere l'interesse dei mass media che hanno, per tutta la durata del progetto, veicolato eventi, azioni e risultati, diffondendo il valore dello sport come strumento di benessere e coesione sociale.

Per le prossime annualità l'obiettivo di progetto sarà quello di implementare un processo di corresponsabilità sul territorio in merito allo sviluppo della portata formativo-educativa ed inclusiva che lo sport porta con sé, tentando di sensibilizzare e aumentare la partecipazione di giovani, anche svantaggiati.

## **PROGETTO “UNA FAMIGLIA PER UNA FAMIGLIA”**

Il progetto “Una famiglia per una famiglia” è stato attivato e promosso nel distretto dal Consorzio dell'Olgiatese, a partire da settembre 2017 e terminerà a fine 2019.

Questa progettazione, promossa dalla Fondazione Paideia di Torino e finanziata dai distretti aderenti e dalla Fondazione Provinciale della Comunità Comasca, prevede la partecipazione di diversi uffici di piano: Como, Lomazzo, Olgiate Comasco, Dongo e Menaggio.

“Una famiglia per una famiglia” sviluppa un intervento di carattere preventivo e promozionale, che offre un sostegno temporaneo a famiglie fragili con minori e sperimenta un approccio innovativo, che sposta la centralità dell'intervento dal bambino all'intero nucleo familiare.

Una famiglia solidale (famiglia affiancante) sostiene e aiuta un'altra famiglia (famiglia affiancata) in temporanea difficoltà, coinvolgendo tutti i componenti di entrambi i nuclei: tutti i membri di una famiglia offrono le proprie specifiche competenze, determinate da età, professioni, inclinazioni differenti. L'affiancamento tra famiglie permette di instaurare un rapporto di reciprocità che sostiene senza dividere, con uno sguardo diverso sulla famiglia, vista come risorsa, non come problema. Il progetto è inoltre finalizzato ad aumentare l'interazione tra famiglie, enti e servizi, sia facilitando nelle famiglie una relazione di maggiore fiducia nei confronti delle realtà istituzionali, sia implementando la collaborazione tra pubblico e privato.

Il progetto propone diversi strumenti di lavoro:

- un gruppo tecnico di coordinamento, costituito da un'équipe multidisciplinare, che si occupa della regia operativa del progetto e dello sviluppo delle azioni previste; nella fase sperimentale il gruppo tecnico è composto da operatori degli enti locali coinvolti e della Fondazione Paideia;
- la presenza di un tutor, che segue lo sviluppo del singolo affiancamento, con funzioni di monitoraggio, supporto nella relazione, raccordo con la rete territoriale di riferimento: le persone coinvolte nel ruolo di tutor possono provenire da realtà del territorio impegnate in ambito sociale;
- il patto educativo, condiviso e sottoscritto dalle due famiglie, dal tutor e dall'assistente sociale, in cui sono definiti e condivisi gli obiettivi, le modalità operative e la durata

dell'affiancamento: il patto può essere modificato nel caso in cui le condizioni di partenza subiscano variazioni significative o si decida di prolungare il percorso;

- un gruppo mensile di formazione rivolto a genitori e figli adulti delle famiglie affiancanti;
- un gruppo di supervisione periodico rivolto ai tutor, che offre un luogo di confronto per monitorare gli affiancamenti in corso ed elaborare strategie di fronteggiamento e supporto.

Dopo una prima sperimentazione nella città di Torino, ad oggi il progetto, cui Paideia continua a garantire l'affiancamento metodologico e l'implementazione scientifica, è stato sviluppato in diverse Regioni italiane: l'affiancamento da famiglia a famiglia è politica sociale nelle Città di Torino, Ferrara, Verona, Novara, Unione Terra di Mezzo (RE), Parma e nei distretti di Fidenza, Cantù e Mariano Comense; è in fase sperimentale nella Regione Valle d'Aosta, in provincia di Cuneo (consorzi albese, braidese, cuneese, monregalese, Valli Grana e Maira), nelle Città di Pescara, Roma, Savona, Mantova (Città e Provincia), nell'Unione Pedemontana (PR) e in 8 consorzi della provincia di Torino (174 comuni). Altre sperimentazioni, in diverse aree del nord, centro e sud Italia, sono in fase di valutazione.

Una famiglia per una famiglia scommette sul fatto che un affiancamento tra famiglie, che per natura dovrebbero caratterizzarsi da dimensioni quali la reciprocità e il supporto non professionale, possa essere uno strumento efficace di intervento in situazioni familiari di vulnerabilità, se individuate e accompagnate in una fase non ancora di estrema criticità.

Questa tipologia di affiancamento risulta particolarmente efficace rispetto a problematiche familiari quali:

- fragilità della rete familiare;
- difficoltà a orientarsi e a utilizzare la rete dei servizi e le opportunità del territorio;
- condizioni di malattia di uno dei componenti della famiglia;
- particolare affaticamento delle figure genitoriali;
- difficoltà educative nella gestione dei minori;
- difficoltà di conciliazione dei carichi familiari.

Si tratta quindi di famiglie che, con le proprie risorse, non sono in condizione di fronteggiare temporaneamente la molteplicità di più problematiche interne, ma che non presentano comportamenti ritenuti pregiudizievoli per la vita, la tutela e il benessere dei minori.

Il progetto di affiancamento prevede un intervento “leggero” orientato ad aiutare le famiglie, a promuovere l'autonomia e a rinforzare le capacità del nucleo.

L'affiancamento tra famiglie si rivela, in particolare, uno strumento efficace per arricchire quantitativamente e qualitativamente la rete relazionale dei minori e delle loro famiglie. La famiglia affiancante contribuisce, infatti, ad esperire e generare empowerment familiare, non soltanto attraverso presenza e disponibilità, ma anche condividendo le proprie reti di riferimento e accompagnando la famiglia affiancata in una fruizione progressivamente più autonoma delle risorse presenti sul territorio e nella costruzione di contatti con i soggetti, istituzionali e non, che contribuiscono alla realizzazione del progetto di aiuto.

Nell'ambito del progetto, il Consorzio mette a disposizione le seguenti figure e risorse:

- un referente di progetto, partecipante alla Cabina di Regia progettuale per le due annualità;
- un formatore, con funzione di “scouting” delle famiglie affiancanti;
- un supervisore che svolge azione di supporto ai tutor coinvolti negli affiancamenti familiari.

## **SERVIZIO DI MEDIAZIONE E GIUSTIZIA RIPARATIVA DEL CONSORZIO DEI SERVIZI SOCIALI DELL'OLGIATESE**

A fronte di alcuni cambiamenti sul territorio e della richiesta di gestire tali cambiamenti da parte degli amministratori locali, delle scuole e dai cittadini (famiglie), nasce nell'anno 2018 Il Servizio di Mediazione e Giustizia Riparativa del Consorzio dei Servizi Sociali dell'Olgiatese. La scelta di configurare un nuovo Servizio che detenga presupposti e contenuti di giustizia riparativa e di mediazione è pensata e strutturata in risposta ai cambiamenti e alle criticità che si rilevano sul territorio, in considerazione del fatto che la controversia e il conflitto possano diventare occasione per generare competenze come cittadini e di maggiore coesione sociale.

Negli ultimi due anni si osserva un aumento di reati commessi da parte di minori, come violenza tra pari, risse, spaccio di sostanze, danneggiamento alle cose, incidenti stradali sotto effetto di sostanze, reati che, a seconda della gravità dell'azione, possono essere perseguibili penalmente.

L'aumento del disagio giovanile (dispersione scolastica, diagnosi psichiatriche) già in età preadolescenziale, si anticipa possa essere un ulteriore elemento di emarginazione e povertà in termini di competenza del minore e della famiglia, ove quindi l'illegalità possa diventare l'unica scelta di vita e di riconoscimento personale.

Un altro elemento critico di rilievo è la gestione del "tempo" che passa tra il reato e la sentenza del Tribunale, spesso molto dilatato, per cui i minori possono diventare maggiorenni o commettere nuovi ed ulteriori reati in questo periodo di tempo. Si ritiene quindi importante lavorare sull'accompagnamento personalizzato in percorsi di "messa alla prova" *anticipata*, proponendo con maggior forza il ruolo del minore come risorsa del territorio.

Interventi di risposta al bisogno risultano essere i seguenti:

#### MEDIAZIONE PENALE MINORILE E PROMOZIONE DI AZIONI DI GIUSTIZIA RIPARATIVA

Assistiamo, rispetto alla gestione dei minori autori di reato (MAR), alla trasformazione di una situazione potenzialmente "dannosa e preoccupante" per la comunità, azionando un circolo virtuoso dove il principio di correzione e sanzione si sostituisce con il principio dell'educazione alla legalità e dell'assunzione di una responsabilità sociale. Il sistema di giustizia penale minorile, da alcuni anni, utilizza la giustizia riparativa per intervenire, attraverso istituzioni come la messa alla prova e la mediazione penale minorile, definite come occasioni per riparare al danno commesso. Alla vittima viene consentito di recuperare una posizione di centralità nel procedimento penale e al reo di assumersi la responsabilità delle proprie azioni, sanando la lesione al tessuto sociale. Il Servizio di mediazione penale minorile e di azione di giustizia riparativa offre supporto ai Comuni e al Servizio Tutela Minori, progettando percorsi di messa alla prova anticipata e di mediazione, in collaborazione con l'apparato di giustizia minorile ed utilizzando la rete di risorse generata dal Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese. I professionisti della specifica area possono essere attivati per la progettazione di piani individuali o di gruppo, rispetto a minori autori di reato, inseriti nel circuito penale (MAR), ad esempio in casi come furto, vandalismo, aggressione, violenza, spaccio. Piani individuali o di gruppo che coinvolgano anche la famiglia, la scuola e il territorio.

Si struttura dunque un intervento di rete che utilizza l'episodio per consentire al minore di farsi carico del reato, di averne consapevolezza e di poter fare qualcosa che ricostruisca un ponte nei confronti della comunità e della vittima. E' possibile costruire proposte operative che promuovano identità altre, da quelle fondate sul ruolo di reo e vittima, che altrimenti, senza intervento,

possono trasformarsi in carriere biografiche negative e auto-avverantesi, ove il minore si identifica con il comportamento deviante, e lo ripropone con recidiva/ la vittima continua a considerarsi tale anche in relazione ad altri aspetti della vita, determinando una maggiore possibilità di emulazione tra pari. Le proposte del servizio sono volte alla gestione della recidiva e alla possibilità di gestire l'emulazione tra pari offrendo i termini del cambiamento del comportamento del minore al territorio che può riconoscerlo. L'impatto dell'utilizzo della mediazione penale minorile e di messe alla prova anticipate, attraverso un progetto individualizzato, oltre a generare la possibilità di un'archiviazione da parte del TM o uno sconto sulla messa alla prova, può generare anche un risparmio in termini economici e un aumento del valore di coesione sociale del territorio, anche in termini di responsabilità sociale; ovvero si misura quanto quel minore o giovane e la rete di riferimento, a fronte di prevaricazione/reato ha generato coesione, benessere per il territorio, trasformando un soggetto deviante in una risorsa del, e per il, territorio, anche e con l'aiuto della comunità (che a sua volta esiterebbe su una migliore percezione del senso di sicurezza dei cittadini). L'intervento sul territorio italiano è da considerarsi innovativo e sperimentale, sia per il metodo di progettazione, sia per la possibilità di misurare il livello di coesione sociale che si è generato attraverso lo svolgimento del progetto di 'messa alla prova' anticipata del minore.

L'intenzione per il prossimo triennio è quello di strutturare quindi la misurazione dei progetti individuali usando l'indice della coesione sociale (come e con quale valore il minore ha riparato al "reato"/danno? quanta coesione sociale genera il minore a fine progetto rispetto l'inizio del progetto? Quali competenze ha acquisito e in che modo può essere e continuare a essere risorsa per la comunità in cui abita?) e della sostenibilità (valutazione dei benefici).

Il Consorzio per svolgere tale compito si avvarrà della consulenza di esperti di settore e anche di professionisti laureati al master in Mediazione dell'Università degli studi di Padova e di Brescia, diretto dal presidente del World Mediation Forum, Professor Gian Piero Turchi.

I soggetti che possono beneficiare direttamente del servizio sono i minori agenti di reato e le loro famiglie, che si trovano a dover gestire una situazione non prevista e che ha delle conseguenze anche penali. Indirettamente possono beneficiare dell'intervento del servizio, i Servizi di Tutela Minori che possono contare sulla possibilità di costruire dei progetti ad hoc, che attivano le risorse del territorio utili allo sviluppo dell'elaborazione del reato da parte del minore e al riconoscimento di tale cambiamento da parte dei Comuni, delle scuole che si trovano ad essere territori di infrazione, affinché si possa lavorare per una maggiore percezione di sicurezza dei cittadini e del

territorio in cui si abita. Infine beneficiano dell'intervento anche minori che infrangono o prevaricano regole di convivenza civile, in anticipazione per diminuire la possibilità di reato/prevaricazione e controversia.

Il Servizio di Prossimità Territoriale (SPT) del Consorzio, osserva sempre più nelle scuole del territorio, conflitti tra pari o tra pari e adulti (docenti e genitori) che hanno conseguenze sulla formazione del minore, sino ad arrivare spesso a situazioni di abbandono scolastico e in alcuni casi di emarginazione sociale, generando i presupposti di diagnosi e cura (assistenza sanitaria). Dai ruoli delle scuole, come docenti e dirigenti, ma anche da genitori, si raccoglie che è sempre più difficile promuovere in classe, modalità di relazione tra compagni e pari che siano soddisfacenti. Si osservano sempre più invece dinamiche conflittuali, che esitano in sanzioni disciplinari e in continue contrapposizione tra pari e tra ruoli adulti. Si rileva l'utilità di approfondire la conoscenza descrittiva di quello che accade e può accadere a partire da come i ragazzi interagiscono tra loro, per gestire l'incertezza.

Alcune situazioni si esacerbano e continuano fuori dai confini scolastici, generando azioni di prevaricazione e anche di reato. Risulta pertanto interessante, anche in prospettiva futura, definire come intercettare situazioni conflittuali e diffondere ciò che sul territorio si muove usando la giustizia riparativa e la mediazione come strumenti di promozione di competenze di cittadinanza e di coesione sociale. La sfida per le prossime annualità è quindi quella di definire come promuovere coesione sociale sul territorio, relazioni tra pari soddisfacenti e collaborative, cercando di prevenire l'escalation comportamentale scorretta e non solo in fase di emergenza, cercare altresì di definire modalità condivise con l'adesione della scuola e delle altre agenzie educative (società sportive, oratori o enti di aggregazione), e prevenire ciò che può accadere in classe ma anche fuori. L'esigenza dunque diventa quella di promuovere una cultura della coesione sociale e di relazioni cooperative.

#### MEDIAZIONE SCOLASTICA E LABORATORI DI GIUSTIZIA RIPARATIVA

Il Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese da anni, insieme ai servizi sociali dei Comuni, interviene nelle scuole attraverso SPT, promuovendo laboratori con alunni e insegnanti volti alla costruzione del ruolo di cittadino, usando come riferimento le competenze di cittadinanza (Raccomandazione

del Parlamento Europeo e del Consiglio "Relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente", 2006).

L'esigenza alla base di tale intervento è la gestione dei conflitti in classe, tra pari e tra minori e professori, l'utilità quindi di sapersi relazionare. Il legame tra giustizia riparativa e competenze di cittadinanza sta nella possibilità di trovare dei modi di gestire le situazioni problematiche rilevate dagli insegnanti quotidianamente a scuola, come ad esempio l'inefficacia di note, punizioni e sospensioni.

Il Servizio di mediazione scolastica e giustizia riparativa:

1. progetta interventi di mediazione scolastica e giustizia riparativa nelle scuole del territorio, lavorando su situazioni di devianza e di relazioni controverse. Oppure interventi che lavorano in anticipazione, tenendo come riferimento le competenze di cittadinanza e il minore come risorsa della comunità;
2. progetta percorsi formativi e di coaching che consentano ai ruoli "adulti" (docenti, genitori) di avere degli strumenti per gestire le relazioni tra minori in modo da sviluppare percorsi educativo-formativi efficaci per il ruolo di cittadino del futuro, attraverso strategie come il cooperative Learning, la co-progettazione tra enti e la valutazione dell'impatto sociale dell'intervento;
3. progettare percorsi di peer mediation, che prevedono la possibilità di formare alunni ad essere essi stessi a scuola, creando uno sportello ad hoc e in contesti extrascolastici, gli autori di coesione sociale. Risorse che aiutano i pari a gestire le varie problematiche che si incontrano a scuola (bullismo, cyber bullismo, controversie, disinteresse), nell'ottica di aumentare la responsabilità sociale e la conoscenza della gestione di tali aspetti critici, che non esistono in sé, ma sono generati interagendo.

I soggetti che sono direttamente beneficiari dell'intervento sono gli insegnanti che si trovano quotidianamente a relazionarsi con minori che confliggono tra loro o che attuano comportamenti non accettabili rispetto al regolamento di istituto, e che si trovano ad operare con minori sia rispetto alla formazione didattica, che rispetto al percorso educativo/formativo. Anche i genitori possono beneficiare di un intervento di mediazione e giustizia riparativa in collaborazione con la scuola, nel senso che possono condividere modalità di gestione della situazione che riguarda i figli, laddove spesso si rileva che hanno messo in campo delle azioni ma che non sanno più cosa fare per essere ascoltati dai propri figli o che vivono nella preoccupazione che possa accadere qualcosa.

Inoltre i minori possono beneficiare dell'intervento nella misura in cui questo è volto a costruire occasioni tali da consentire al minore di elaborare quanto è accaduto e di fare delle proposte di riparazione, al fine di scongiurare la possibilità di recidiva e quindi di riscatto dell'immagine di sé, come colui che può anche essere risorsa per la classe o rispetto alla classe tutta esitare nella possibilità di investire le proprie energie generando benessere in classe e possibilità di apprendimento migliori. Indirettamente il lavoro del servizio in collaborazione con le scuole può portare alla creazione di una cultura riparativa e della coesione sociale, e quindi ad una cittadinanza sempre più competente, autonoma che necessità sempre meno di assistenza.

Da tre anni a questa parte si osserva un aumento delle controversie famigliari, separazioni giudiziali e divorzi. Secondo dati ISTAT del 2016, infatti si assiste ad un progressivo aumento sia delle separazioni (+ 2,7 nel 2015, pari a 91.706 in Italia), sia dei divorzi, che nel 2015 risultano essere 82.469. Sempre meno si osservano situazioni di separazioni consensuali e quindi la conseguenza è il procedere attraverso il dispositivo della separazione giudiziale e il meccanismo della difesa, spesso con esiti sui figli, sull'armonia quotidiana, dove dovrebbero essere creati momenti di crescita e di senso di appartenenza. Conseguenze che hanno impatto sul percorso educativo e scolastico dei figli, nonché rispetto al sostentamento economico della famiglia (difficoltà sul lavoro e di gestione delle spese). Aspetti che fanno parte di un insieme più ampio rispetto la gestione della prole, ovvero quello delle competenze e della responsabilità genitoriale. I servizi socio sanitari del territorio, inoltre, osservano un aumento delle richieste di visite e interventi specialistici per bambini in età dell'infanzia, con problematiche del comportamento, dell'apprendimento e del linguaggio. L'ambiente di vita ed il contesto familiare sono sempre stati citati come cardini per la crescita, l'apprendimento e l'educazione dei bambini, pertanto crescere all'interno di un ambiente controverso, può limitare la creazione di occasioni positive e stimolanti per lo sviluppo del bambino. I dati raccolti sul territorio rendono conto dell'aumento di controversie all'interno dei nuclei famigliari, che spesso esitano in separazioni famigliari di tipo giudiziale in cui l'esito è la sospensione momentanea della potestà genitoriale. Spesso, le separazioni complesse trasformano le famiglie in nuclei 'multiproblematici': dalla controversia per il mantenimento, alla gestione deficitaria del percorso scolastico dei figli, alle liti e denunce, che hanno conseguenze in termini di responsabilità genitoriale.

Il Servizio di Prossimità Territoriale (SPT) rileva, attraverso il lavoro nelle scuole, sempre più richieste da parte di docenti in merito alla gestione più opportuna di queste situazioni particolari.

Inoltre si registra un aumento delle richieste di aiuto da parte dei genitori stessi che affrontano la separazione.

### MEDIAZIONE FAMILIARE PER LA RESPONSABILITÀ GENITORIALE

Il Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese dispone e disporrà di un Protocollo che consente di gestire l'assetto della separazione, se in corso, o in anticipazione rispetto alla controversia, con l'obiettivo di promuovere e sviluppare la salute e il benessere dell'intero nucleo familiare, in particolar modo rispetto all'ambito della responsabilità genitoriale agendo per il ripristino o lo sviluppo delle competenze da implementare a fondamento del ruolo genitoriale. Tra le azioni vi è la condivisione, durante il percorso di mediazione, di strategie e strumenti che consentono alla coppia di sviluppare nuovi modi di agire e di relazionarsi verso i figli. La strategia elettiva infatti è riportare al centro dei discorsi i figli, il ruolo genitoriale e la responsabilità genitoriale, come richiesto all'interno della legge 154/2013.

La mediazione familiare e di coppia è volta a generare una realtà terza, costruita dagli interagenti e che consente agli stessi di sapere come agire. Nel prossimo triennio la direzione è quella di lavorare come centro di eccellenza rispetto alla misurazione delle competenze genitoriali e della responsabilità genitoriale a fondamento di progettazioni familiari sostenibili che abbiano obiettivi, strategie e tempi, condivisi con le risorse della rete che si occupano di famiglie e separazioni.

La tendenza sarà quella di fare in modo che le progettazioni esitino in una diminuzione dell'intervento del TM, una diminuzione dell'assegnazione della tutela dei figli ai servizi sociali e ad una diminuzione delle richieste di collocamento del minore in sede diversa da quella familiare, tenendo quale linea di pensiero la centralità del nucleo familiare.

I cittadini beneficiari dell'intervento di mediazione familiare sono i soggetti con ruoli genitoriali, coppie di adulti con minori e i minori stessi, che presentano situazioni di controversie interne al nucleo familiare. Indirettamente possono beneficiarne i soggetti che si relazionano con le coppie o la famiglia: si pensi ai nonni, ai fratelli dei genitori o ai datori di lavoro e agli insegnanti.

La coesione sociale risulta essere l'elemento fondante della presente programmazione triennale, essa è da considerarsi quale direzione che il Consorzio, insieme ai soggetti, alle realtà e ai professionisti, del territorio ha condiviso essere importante da perseguire e generare, considerando quale pensiero di fondo l'assunto che, un territorio coeso sia un territorio

sostenibile, che richieda meno interventi di tipo assistenzialistico, favorendo la responsabilità sociale e lo sviluppo di un territorio fertile.

Il Servizio di mediazione e giustizia riparativa si collocherà come servizio che in questo ambito si occuperà anche di ricerca, analisi e sviluppo. La mediazione e la giustizia riparativa, sono due strumenti di facilitazione e di approccio per la gestione delle relazioni, nate a supporto di quanto sperimentato in passato per alcuni casi, utilizzate come sostituzioni o alternative a procedimenti “canonici” non efficaci, nella gestione delle controversie o delle recidive (nel caso di reato). Questo permette inoltre di offrire un ulteriore vantaggio per la comunità, ovvero quello di facilitare la gestione tempestiva, tendendo a finalità preventive, delle modalità di interazioni tra cittadini, così da prevenire la controversia, sensibilizzando e promuovendo esperienze che possano spingere i cittadini a sviluppare competenze tali da poter essere promotori di coesione sociale per la comunità. Entrambe, rispetto ai modelli passati, sono da considerarsi innovativi e sperimentali,

A fronte di questo, il Servizio vuole poter essere promotore di una cultura della giustizia riparativa e della mediazione come strumenti per la coesione sociale, producendo conoscenza, attraverso ricerche e progetti, condividendo l’operato con tutta la comunità. Attraverso eventi, articoli di giornale, ricerche e pubblicazioni.

Rispetto all’ambito del Servizio di mediazione e giustizia riparativa e alla strategia di mediazione penale minorile ad ora sul territorio il Consorzio si configura come ente promotore di progetti individualizzati che trasformano il minore autore di reato, in minore come risorsa del territorio (insieme alla famiglia). Il servizio di mediazione può lavorare in stretta collaborazione con il STM e i servizi territoriali.

Rispetto alla strategia della mediazione familiare, sul territorio ci sono associazioni private che se ne occupano, così come il Consultorio familiare, in questo senso il Protocollo del Consorzio non intende sostituirsi a quanto già esistente, quanto più offrire un complemento che si prenda carico, in modo particolare e dedicato, dell’aspetto che riguarda la responsabilità genitoriale, la misurazione e l’implementazione della stessa, attraverso progetti condivisi con la rete Il Servizio di mediazione e giustizia riparativa intende inoltre creare dei contatti con chi si occupa di famiglie sul territorio, per condividere assieme la lettura delle esigenze e strutturare interventi sempre più sostenibili, che si direzionino verso la coesione sociale. Rispetto alla mediazione e la giustizia

riparativa a scuola, il Servizio si colloca già dall'anno scorso come promotore di un modello di gestione dell'infrazione e di promozione di classi coese, svolgendo formazioni per i docenti delle scuole degli istituti comprensivi del territorio, configurandosi anche fuori dal territorio come ente che su questo specifico tema, agisce concretamente. La rete individuata e strutturata, con cui generare azioni virtuose, oltre alla scuola, è costituita dagli enti del territorio che consentono di poter meglio sviluppare le competenze di cittadinanza dei minori e delle famiglie, offrendo occasioni di sviluppo e partecipazione.

La finalità del Servizio di mediazione e giustizia riparativa del Consorzio è quella di promuovere la cultura della responsabilità condivisa e della coesione sociale, utilizzando i presupposti della giustizia riparativa e lo strumento della mediazione, attraverso progetti, interventi, eventi che hanno come obiettivo quello di costruire interazioni tra cittadini volte alla corresponsabilità, a partire dalla controversia o del reato (agito/subito).

Lo scarto nel generare una cultura della responsabilità, verso la comunità, consente agli interagenti, di rendere il reato o la controversia un fatto, che gestito in rete, possa essere un'occasione di sviluppo per tutti. Il valore aggiunto che il percorso di mediazione genera è produrre discorsi e azioni non più centrati sulla colpa, sulla vendetta, sull'assistenza, sulla recidiva, sull'insicurezza, sul risarcimento dei danni o sull'assolvimento del bisogno, bensì su elementi di miglioramento, sicurezza, beneficio e possibilità di cambiamento e assunzione di responsabilità. L'uso della giustizia riparativa e dei suoi svariati strumenti, nel tempo, può generare minori, giovani e cittadini sempre più autonomi nella gestione di ciò che li riguarda come cittadini di una Comunità che condividono una visione utile alla salute e al valore dell'umano.

Il Servizio di mediazione e giustizia riparativa progetta i suoi interventi usando la scienza dialogica e il modello operativo dialogico, come presupposto per intervenire, che, insieme al costante riferimento alla norma, consente ai professionisti di pianificare passo per passo le strategie utili al perseguimento degli obiettivi posti dall'intervento e condivisi con l'utenza che ne ha fatto richiesta, definendo anche costi e tempi. Per quanto riguarda interventi nelle scuole, o interventi di ricerca e diffusione di una cultura riparativa della mediazione, le risorse impiegate dal Consorzio saranno proporzionali al progetto, che a sua volta si strutturerà a partire dall'esigenza.

### 3.5 INTERVENTI DI CONCILIAZIONE FAMIGLIA/LAVORO

Gli interventi di Welfare di comunità si sono focalizzati, nella scorsa triennalità del Piano di Zona, sulle sfide della conciliazione vita-lavoro, attraverso progetti che spingono verso la creazione di una comunità che collabora per creare le condizioni di un miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e delle famiglie, di una più funzionale organizzazione aziendale, di una razionalizzazione nell'uso delle risorse e delle competenze del territorio.

La scelta del Consorzio di sostenere e partecipare a progetti sulla Conciliazione risponde alla strategia di far interagire diversi attori (enti pubblici, cooperazione sociale, aziende) in una sinergia capace di produrre effetti virtuosi sulla qualità della vita delle persone, con ricadute positive sul "benessere sociale".

#### Piano territoriale per la Conciliazione e Alleanza Locale di Conciliazione

Già dal biennio 2015-2016 nel territorio dell'Insubria, su iniziativa delle ASL di Como e Varese, ci si è mossi nella direzione di delineare uno specifico piano territoriale per la Conciliazione, capace di evidenziare le peculiarità del tessuto socio-economico locale e i principali bisogni percepiti in materia di conciliazione famiglia-lavoro. Il primo piano territoriale risale al biennio 2015-2016, mentre l'ultimo piano è quello approvato con delibera n. 289 dell'ATS Insubria in data 29/05/2017. Come evidenziato nel piano territoriale, tra il 2015 ed il 2017 sono stati attuati diversi progetti di conciliazione, per la maggior parte finalizzati all'erogazione ai lavoratori di contributi o voucher per facilitare l'accesso a servizi di cura, assistenza, trasporto, ma in misura significativa anche volti a finanziare azioni innovative di welfare aziendale e di time saving, specialmente nel territorio comasco.

Ogni progetto viene attuato, come previsto dalla normativa regionale, tramite una *Alleanza Locale di Conciliazione*, cioè un partenariato pubblico/privato costituito attraverso un apposito contratto di partnership che esplicita i ruoli, le modalità di partecipazione e gli apporti (in termini tecnici, economici e di contenuto) dei partner aderenti.

Per l'Ambito dell'olgiatese, il Consorzio ha assunto il ruolo di Ente Capofila dell'Alleanza Locale di Conciliazione (prima del Progetto "Time Welfare Balance", successivamente del "Progetto Healthy Work"), a cui ad oggi aderiscono Enti, Aziende ed Associazioni di categoria rappresentativi di un'area sovra-distrettuale estesa, in un'ottica di condivisione delle esperienze, prassi e conoscenze di ciascuno. Il ruolo del Capofila comporta il coordinamento del progetto, la gestione dei contributi economici assegnati, l'assunzione di responsabilità in merito ai risultati

attesi, la rendicontazione economico finanziaria ed i monitoraggi in corso d'opera.

I partner che aderiscono all'Alleanza Locale di conciliazione sono i seguenti:

AVON srl	privato profit - grande impresa
SAATI spa	privato profit - grande impresa
HARKEN spa	privato profit - grande impresa
ELDOR spa	privato profit - grande impresa
RATTI spa	privato profit - grande impresa
CASTIGLIONI spa	privato profit - media impresa
ETA spa	privato profit - media impresa
PRIMA COMUNICAZIONE srl	privato profit - media impresa
PRIMA RICERCA E SVILUPPO srl	privato profit - piccola impresa
TARANTOLA RISTORAZIONE	privato profit - piccola impresa
EUREKA SERVIZI ALLA COOPERAZIONE	privato profit - piccola impresa
IAL LOMBARDIA srl	istituzione formativa
SAN GIUSEPPE COOP. SOC.	privato no profit
IL BIANCOSPINO COOP. SOC.	privato no profit
IL SEME COOP. SOC.	privato no profit
CSLS COOPERATIVA SOCIALE LAVORO E SOLIDARIETÀ	privato no profit
COMETA FORMAZIONE COOP. SOC.	privato no profit
IL MANTO COOP. SOC.	privato no profit
TETTO FRATERO COOP. SOC.	privato no profit
CONSORZIO CONCERTO	privato no profit
ANTEAS COMO	privato no profit
AUSER COMO	privato no profit
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA	Università
CONFCOOPERATIVE INSUBRIA	associazione datoriale
UNINDUSTRIA COMO	associazione datoriale
COMPAGNIA DELLE OPERE COMO	associazione datoriale
CONFARTIGIANATO COMO	associazione datoriale
CISL DEI LAGHI	associazione datoriale
CGIL COMO	associazione datoriale

L'Alleanza Locale è di tipo "aperto", cioè in qualunque momento Enti ed Aziende interessate a partecipare alla progettazione possono chiedere di aderirvi.

### **3.6 WELFARE DI COMUNITA'- un patrimonio comune di conoscenze e di condivisione**

Il Piano di Zona 2015-2017 individuava nella *ricomposizione delle conoscenze* lo strumento che permette di fondare le politiche sociali su una base di dati omogenei, significativi, descrittivi delle esigenze e delle potenzialità del territorio.

La frammentazione della conoscenza è infatti tra le prime cause di debolezza dei processi di innovazione: per supportare politiche sociali efficienti, in grado di generare modelli innovativi che meglio rispondano ai bisogni emergenti del territorio, è ormai indispensabile la costruzione, implementazione e condivisione di Sistemi Informativi adeguati, che siano di supporto ai diversi stakeholders e consentano di evidenziare le conoscenze pertinenti, accedere ad informazioni utili e rilevanti, fondare oggettivamente le progettazioni e gli interventi sociali.

In questa prospettiva si muove già da tempo la Regione Lombardia, tramite un flusso articolato e costante di "debiti informativi" a carico dei Comuni (in gestione singola ed associata) e delle ATS, flusso che viene via via perfezionato ed integrato da nuovi elementi ed esteso a nuovi settori di programmazione sociale.

Tale flusso alimenta il Sistema Informativo Sociale Regionale, con lo scopo di rendere disponibili, ai vari livelli decisionali, le informazioni rilevanti a supporto degli interventi e delle strategie di programmazione.

Nella precedente triennalità della programmazione di zona il Consorzio ha individuato, come macro obiettivo nell'ambito della *ricomposizione delle conoscenze*, l'esigenza di implementare il patrimonio di conoscenza del territorio, spingendosi anche oltre ai dati richiesti dai flussi informativi obbligatori previsti dalla Regione. Non appariva infatti sufficiente la semplice raccolta ed analisi dei dati quantitativi ed economici relativi ai servizi forniti ed alle prestazioni erogate sul territorio. Questo tipo di analisi trascura la domanda latente, potenziale, il bisogno inespresso, e può portare a distorsioni nella programmazione degli interventi sociali, producendo scelte non ottimali nel medio e lungo periodo.

Si è evidenziato come il patrimonio informativo da costruire ed incrementare nel tempo debba focalizzarsi sulla capacità di rilevare la *qualità* dei servizi offerti, le *potenzialità di innovazione* espresse dal territorio, l'analisi di *case studies* significativi e replicabili, che prevedano protocolli di partnership pubblico/privato nell'ottica di un uso efficiente delle risorse.

Di seguito si richiamano schematicamente gli obiettivi previsti dal Piano di Zona 2015-2017, nella logica della costruzione di un Sistema Informativo integrato e più efficiente nel supportare le decisioni dell'Ufficio di Piano, evidenziando per ciascuno i risultati raggiunti e le eventuali criticità.

### **Programmazione 2015-2017: MAPPATURA DELLE UDO SOCIALI**

Dai tavoli plenari e tecnici del Piano di Zona era emersa l'esigenza di una più approfondita conoscenza reciproca dei soggetti gestori di Unità di Offerta Sociale, anche nell'ottica di condividere esperienze progettuali o attività sperimentali ed individuare best practices replicabili in contesti diversi.

Inoltre, era stata sottolineata l'utilità di sistematizzare le informazioni in una sorta di *repository* accessibile a tutti i soggetti interessati tramite il sito web del Consorzio.

<b>Interventi/azioni previste dal PdZ 2015-2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• completamento della mappatura delle UDO sociali e monitoraggio periodico (trimestrale, tramite file excel regionale);</li> <li>• Invio alle UDO sociali presenti nell'anagrafica dell'Ufficio di Piano di un questionario di rilevazione dei servizi/prestazioni offerte;</li> <li>• Sistematizzazione delle informazioni raccolte, condivisione attraverso il sito web del Consorzio;</li> </ul>
<b>Azioni attivate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta di materiale informativo prodotto dalle UDO sociali (Carte dei Servizi, ecc);</li> <li>• Revisione della procedura di accreditamento dei soggetti erogatori di servizi sociali o socio-sanitari;</li> <li>• Migrazione della mappatura delle UDO sociali dai file excel di rilevazione trimestrale al portale regionale AFAM – Inserimento delle UDO non ancora censite – integrazione/correzione dei dati;</li> </ul>
<b>Esiti/Criticità</b>	<p>La mappatura delle UDO sociali attive sul territorio può dirsi completata. La manutenzione costante dei dati viene effettuata dall'Ufficio di Piano in funzione delle segnalazioni che arrivano dalle UDOS (nuove aperture o chiusure di servizi, variazioni gestionali, ecc).</p> <p>Si è preferito non implementare un sistema di accesso tramite il sito web del Consorzio alle informazioni raccolte (UDO presenti sul territorio, servizi offerti, tipologie di utenza, ecc) perché questa esigenza è stata superata dal fatto che Regione Lombardia ha reso accessibile un'ampia selezione di dati relativi alle UDO sociali attraverso il portale Open Data Lombardia (<a href="https://dati.lombardia.it/">https://dati.lombardia.it/</a>).</p> <p>Meno riscontro si è avuto rispetto alla mappatura e la condivisione in rete di progettualità sperimentali: dovrà essere ripresa in considerazione una modalità pratica di dare visibilità ad azioni innovative attivate sul territorio.</p>
<b>Livello di attuazione</b>	<p>COMPLETO </p>

## Programmazione 2015-2017: RILEVAZIONE OPPORTUNITÀ E CRITICITÀ DEL

### TERRITORIO

Rilevazione delle criticità, delle opportunità e delle aspettative del Territorio. Promozione e sostegno delle attività del territorio. Diffusione delle informazioni alla rete territoriale.

<b>Interventi/azioni previste dal PdZ 2015-2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento delle UDO sociali, delle Associazioni di Categoria, delle Organizzazioni Sindacali, delle associazioni di volontariato e di promozione sociale, delle Parrocchie, delle Caritas, degli Imprenditori (stakeholders) nell'individuazione delle principali criticità, emergenze sociali, bisogni emergenti o latenti dell'Ambito territoriale.</li> <li>• Rilevazione delle aspettative reciproche degli stakeholders.</li> <li>• Rilevazione di proposte progettuali e di ipotesi di cooperazione pubblico/privato innovative.</li> <li>• predisposizione di una newsletter del Consorzio per la diffusione e condivisione delle informazioni con il territorio.</li> </ul>
<b>Azioni attivate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivate nuove collaborazioni con realtà del territorio: Associazione ULTRA Di (Baskin), Polisportive/Gruppi sportivi (Bandi Sport Cariplo), Aziende ed Associazioni di categoria (Progetti di Conciliazione famiglia lavoro), ecc. Le progettualità condivise sono state occasione per confrontarsi rispetto ai bisogni espressi dai cittadini ed alle criticità percepite dai soggetti che operano nel tessuto sociale ed economico dell'Ambito;</li> <li>• Realizzata una newsletter del Consorzio (primo numero: agosto 2016) diffusa con periodicità regolare (ogni uno/due mesi), utile a condividere le informazioni con il territorio.</li> </ul>
<b>Esiti/Criticità</b>	<p>Se la fase di stesura del Piano di Zona si rivela sempre come un momento strategico di riflessione sulle opportunità e sulle criticità emergenti nel contesto territoriale, più complesso appare organizzare nel corso del triennio successivo momenti di confronto ad ampio respiro e con una prospettiva di programmazione strategica delle politiche sociali.</p> <p>Le occasioni di confronto e di rilevazione si sono perciò prevalentemente concentrate intorno a progettualità specifiche e mirate, consentendo comunque di attivare azioni anche innovative con significativi riscontri da parte della comunità.</p>
<b>Livello di attuazione</b>	IN CORSO

## Programmazione 2015-2017: CONCILIAZIONE VITA-LAVORO E WELFARE DI

### COMUNITÀ

Mappatura della rete di servizi per i lavoratori e le loro famiglie e progettazione di strumenti di conoscenza delle opportunità del territorio.

<b>Interventi/azioni previste dal PdZ 2015-2017</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potenziamento della Cabina di Regia prevista dal Progetto T.W.B. (Time Welfare Balance) al fine di coordinare e condividere le azioni attuate dai singoli partner;</li><li>• Creazione di una banca dati degli interventi pianificati, con le caratteristiche dei beneficiari degli interventi, la tipologia degli interventi attuati, le informazioni sulle modalità di accesso;</li><li>• Mappatura degli interventi di conciliazione offerti dal territorio, da rendere accessibile ai lavoratori;</li><li>• Messa in rete dei servizi di conciliazione, evitando sovrapposizioni e spreco di risorse;</li><li>• Condivisione di buone prassi e conoscenze in tema di welfare aziendale e conciliazione.</li><li>• Promozione della collaborazione tra aziende, organizzazioni e cittadini affinché si possano sviluppare interventi nell'ambito del welfare aziendale e della conciliazione tempo famiglia – tempo lavoro</li></ul>
<b>Azioni attivate</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzazione del portale web TWB Servizi (<a href="http://www.twbservizi.it">www.twbservizi.it</a>), cofinanziato da Regione Lombardia, che consente a imprenditori e lavoratori di gestire esigenze di conciliazione tempo famiglia/tempo lavoro, tramite un "catalogo" di servizi;</li><li>• Campagna di sensibilizzazione e ampliamento della rete di partner aderenti all'Alleanza Locale di Conciliazione (che ad oggi conta 33 partner tra aziende, associazioni di categoria, enti pubblici);</li><li>• Consulenza alle aziende sui servizi di conciliazione attivabili per i dipendenti e finanziabili con contributi regionali;</li><li>• Consulenza alle famiglia ed orientamento sui servizi di conciliazione presenti sul territorio.</li></ul>
<b>Esiti/Criticità</b>	<p>I progetti di Conciliazione e di Welfare aziendale attivati negli ultimi anni sul territorio dell'olgiatese hanno contribuito ad accrescere la sensibilità delle aziende rispetto ai temi della sostenibilità dei tempi di lavoro. L'introduzione di azioni sistemiche che prendono in considerazione le esigenze della famiglia, di congedi parentali, di soluzioni per la cura dei bambini e degli anziani, e lo sviluppo di un contesto e di un'organizzazione lavorativa tali da agevolare la conciliazione delle responsabilità lavorative e di quelle familiari per le donne e gli uomini, sono ormai diventate una linea di intervento costante nella programmazione sociale dell'Ambito.</p> <p>La mappatura delle "offerte di conciliazione" del territorio è un tassello</p>

	importante che agevola l'accesso alle informazioni per le famiglie, e consente alle imprese sia di usufruire di una "vetrina" per i propri servizi di conciliazione sia di avere un riscontro delle azioni implementate dagli altri soggetti del tessuto economico locale.
<b>Livello di attuazione</b>	COMPLETO 

## Programmazione 2015-2017: INFORMATIZZAZIONE DEGLI ARCHIVI DEL SERVIZIO

### TUTELA MINORI

Informatizzazione degli archivi cartacei del Servizio Tutela Minori, integrazione/sistematizzazione delle informazioni disponibili per gli operatori.

<b>Interventi/azioni previste dal PdZ 2015-2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatizzazione degli archivi cartacei del Servizio Tutela Minori.</li> <li>• Integrazione, ottimizzazione e pulizia dei dati e delle informazioni.</li> <li>• Realizzazione di un Sistema Informativo implementabile dagli operatori del Servizio.</li> </ul>
<b>Azioni svolte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricognizione degli archivi cartacei del Servizio Tutela Minori</li> <li>• Analisi delle criticità: gestione dei dati storici, procedure per l'acquisizione delle informazioni, gestione dei dati (privacy)</li> </ul>
<b>Esiti/Criticità</b>	<p>Gli archivi del servizio Tutela Minori sono esclusivamente in forma cartacea. La documentazione (decreti del Tribunale, fascicoli con i dati dei minori, ecc) sono conservati in schedari accessibili agli operatori.</p> <p>Ad oggi non è iniziato il processo di digitalizzazione e di informatizzazione dell'archivio. La considerevole mole documentale ed i carichi di lavoro degli operatori rendono estremamente complesso avviare una puntuale azione di sistematizzazione delle informazioni. Occorrerà programmare una progettualità specifica con personale ad hoc, sia per la trattazione dei dati storici, che per l'implementazione di una procedura che consenta di gestire le nuove informazioni tramite un adeguato Sistema Informativo, che garantisca anche il soddisfacimento del nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati sensibili.</p> <p>Obiettivi: efficienza nella gestione del fascicolo informativo di ciascun minore/famiglia utente del servizio. Efficienza nell'elaborazione di analisi numeriche e qualitative relative all'utenza del servizio. Possibilità di programmazione degli interventi sulla base di dati sistematizzati e organici. Tutela della privacy.</p>
<b>Livello di attuazione</b>	IN ATTUAZIONE

Partendo da questa progettualità, si desidera fare riferimento, in una più ampia accezione progettuale e sistemica, alle disposizioni pervenute mediante delibera regionale n. X/5499, la quale riconosce grande importanza allo strumento informatizzato.

Si inserisce nella programmazione e nel lavoro sociale comunale e di comunità, l'utilizzo di un nuovo strumento e dispositivo, quale è la Cartella Sociale Informatizzata (CSI), strumento di lavoro, che possa essere regolatore e depositario formale del percorso dei singoli soggetti in carico, nonché strumento di analisi, valutazione e misurazione comune, certificato, validato e riconosciuto. Strumento atto alla condivisione di informazioni, per il miglioramento della sinergia e della reticolarità del lavoro operativo e partecipato tra soggetti e servizi.

Con delibera n. X/5499 del 2 agosto 2016 la Giunta regionale ha approvato le Linee Guida per uniformare la realizzazione della Cartella Sociale Informatizzata e le specifiche di interscambio informativo utili alla definizione degli elementi minimi comuni necessari a garantire l'interoperabilità delle comunicazioni tra tutti i professionisti e gli enti coinvolti in ogni fase del percorso socio-assistenziale. La Regione definisce quali Obiettivi prioritari il potenziamento della programmazione locale attraverso lo sviluppo di soluzioni omogenee sul territorio lombardo e l'assolvimento, da parte degli Enti Locali, dei debiti informativi regionali e nazionali.

### **Programmazione 2015-2017: FRAGILITÀ' SOCIALI**

Dai tavoli plenari e tecnici del Piano di Zona era emersa l'esigenza di una più approfondita conoscenza dei settori non gestiti direttamente dall'Ufficio di Piano, al fine di meglio delineare la domanda sociale emergente. Si è sviluppata un'azione peculiare e mirata al fine di poter rispondere a quanto richiesto, si considera pertanto quest'aspetto in continuo trattamento, poiché non vi è un raggiungimento univoco dell'obiettivo, essendo la programmazione stessa flessibile, mutabile e adattabile in risposta alla richiesta esterna.

Il presupposto stesso di farsi carico dell'informazione, della divulgazione e del coinvolgimento partecipato dei soggetti territoriali, comporta una forte e precisa attenzione all'obiettivo, nonché alla responsabilità che ne vive dietro.

<b>Interventi/azioni previste dal PdZ 2015-2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di linee guida e prassi per lo scambio di informazioni con i Comuni;</li> <li>• Individuazione dei settori strategici per i quali incrementare lo scambio di informazioni tra Comuni e Ufficio di Piano (es.: anziani, servizi domiciliari, assistenza scolastica, emergenza abitativa);</li> <li>• incrementare la conoscenza degli accessi ai servizi del territorio, del numero e della tipologia degli utenti in carico ai Comuni, delle prestazioni erogate, relative ai settori strategici individuati;</li> <li>• elaborazione di dati o stime sul bacino potenziale dei soggetti portatori di bisogni che ancora non si siano tradotti in domanda;</li> <li>• Predisposizione di una banca dati che sistematizzi le informazioni condivise.</li> </ul>
<b>Azioni svolte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri informativi e di coordinamento periodici con gli Assistenti Sociali dei Comuni ed i referenti di area del Consorzio;</li> <li>• Percorsi formativi a supporto del segretariato sociale di base (analisi e confronto dei “modelli di fatto” utilizzati dagli operatori nella gestione dei casi, messa in comune di più punti di vista a livello teorico ed operativo, individuazione di ipotesi di lettura delle situazioni, spunti di riflessione etici e deontologici dell’operatività)</li> </ul>
<b>Esiti/Criticità</b>	<p>I contatti e le occasioni di confronto con i Comuni sono costanti: vengono programmati con gli Assistenti Sociali sia incontri di aggiornamento generale sulle attività gestite a livello consortile e sulle esigenze/domande sociali raccolte nel contatto con l'utenza dei servizi, sia momenti di confronto su specifiche progettualità.</p> <p>Ad oggi non si è dato corso alla progettazione di una banca dati che sistematizzi le informazioni condivise.</p>
<b>Livello di attuazione</b>	IN CORSO

## Programmazione 2015-2017: SERVIZIO DI PROSSIMITÀ TERRITORIALE

Servizio di Prossimità Territoriale: raccolta, sistematizzazione e condivisione delle informazioni sui bisogni dei minori, delle famiglie, dei docenti.

<b>Interventi/azioni previste dal PdZ 2015-2017</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• raccolta delle informazioni sulle problematiche rilevate dagli operatori del Servizio di Prossimità Territoriale nel contesto scolastico: disagio, abuso di sostanze, bullismo, reati contro cose e persone; sistematizzazione delle informazioni raccolte;</li><li>• raccolta delle informazioni sulle esigenze espresse dagli insegnanti e dai dirigenti scolastici;</li><li>• banca dati degli interventi attuati dal Servizio;</li></ul>
<b>Azioni svolte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• potenziamento dell'equipe del Servizio di Prossimità Territoriale;</li><li>• Questionari di rilevazione, verbali delle consulenze degli operatori, piani di intervento personalizzati;</li></ul>
<b>Esiti/Criticità</b>	Ad oggi non si è dato corso alla progettazione di una banca dati che sistematizzi le informazioni condivise.
<b>Livello di attuazione</b>	IN CORSO

In riferimento a questa azione si desidera specificare che, il continuo aggiornamento e l'atteggiamento propositivo agito dagli operatori, la flessibilità e l'orientato al cambiamento, nonché la disponibilità e la capacità di migliorare in itinere le azioni progettuali, risultano essere tutti elementi costitutivi dell'azione e del progetto.

L'aggiornamento e l'attenzione ai fenomeni sociali permette un reale avanzamento del progetto ed è, di per sé, azione imprescindibile e strutturale. Gli operatori attivi sul territorio devono rendersi flessibili, propositivi e capaci di utilizzare, interpretare e trovare canali comunicativi nuovi, che possano anticipare alcuni fenomeni potenzialmente dannosi o devianti. Basti pensare a come l'uso dei canali e degli ormai noti "social" renda virale l'assunzione di comportamenti, abitudini ed atteggiamenti, fino a qualche tempo fa non prevedibili.

## CAPITOLO 4 - AMBITI DI LAVORO E PROGETTAZIONE FUTURA

In riferimento a quanto condiviso e promosso durante gli incontri in occasione dei Tavoli di concertazione, si desidera offrire una sintesi, il più possibile organizzata e sistematizzata, al fine di poter meglio evidenziare quanto emerso, con la finalità di costruire una programmazione futura, il più possibile attenta e aperta all'ascolto dei diversi contributi relativi a specifiche aree di intervento, pensiero ed azione.

### 4.1 AREA DISABILITA'

Come è emerso dall'analisi zonale 2015-2017 e dalle prospettive condivise in ambito territoriale, sono state individuate modalità operative che promuovono lo scambio di rete e la collaborazione tra le diverse realtà territoriali, al fine di offrire risposta che meglio fronteggino i bisogni del singolo. Appare necessario programmare, in considerazione a variabili quali l'invecchiamento dei genitori delle persone con disabilità, progetti di sollievo e/o residenzialità a lungo termine.

Si promuove la collaborazione con tutte quelle realtà che hanno a disposizione "spazi" e "luoghi" adeguati per progetti di sollievo e residenzialità innovative.

Per quanto concerne il lavoro, invece, si presuppone il mantenimento della collaborazione con le cooperative di tipo B, creando inoltre contatti con le aziende territoriali attraverso bandi europei per l'inclusione lavorativa.

Per tutti i progetti, le risorse individuate saranno quelle indicate dalle DGR e dalle misure regionali, saranno implementate con contributi dei singoli Comuni e da eventuali bandi. Anche le tempistiche saranno modulate alla tipologia di intervento e al progetto sulla persona, in termini di obiettivi, strategie, strumenti e percorsi individualizzati.

Il giorno 23 aprile si è svolto il primo tavolo di concertazione dell'area disabilità. Si è affrontato il tema della presa in carico, in linea con la DGR N 7631/17. L'incontro stesso è stato condotto partendo dall'analisi del bisogno emergente, rispetto alla lettura critica del piano zonale 2015-2017 e di quello che si sta raccogliendo in termini di prospettive. È emerso come, accanto ai servizi contenitori, siano necessarie risposte di prese in carico in supporto al caregiver, attraverso l'organizzazione di sollievi e intensificando la rete e le collaborazioni già presenti sul territorio.

Sono state promosse letture critiche circa il sostegno all'autodeterminazione, facendo riferimento alle nuove disposizioni regionali (DGR 6674) e all'importanza del concetto di co-costruzione di progetti e di responsabilità sia del contesto di appartenenza, che del servizio stesso. L'incontro si è strutturato fornendo suggerimenti sulle quali si sono invitati i partecipanti a indicare il loro punto di vista e la loro esperienza specifica. Al tavolo del 23 aprile erano presenti diversi soggetti, quali: Cooperativa Mosaico, Cooperativa Oasi Mosaico, Sim-patia, ASD UltraD, Centro progetti educativi, Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese.

Il clima è stato partecipativo, di confronto, scambio e condivisione di strategie. Sono emersi interessanti spunti di riflessione da cui partire per la prossima elaborazione zonale.

Il secondo tavolo tematico si è svolto il 26 aprile 2018. Il lavoro condotto ha posto l'accento su una riflessione legata alla questione del lavoro e dell'occupazione/occupabilità di persone con disabilità. Sono emersi spunti di riflessione importanti.

Prioritaria è risultata l'attivazione del territorio per ipotizzare progettualità e per ideare un'azione di sensibilizzazione a favore delle aziende, per quanto concerne il lavoro, al fine di sviscerare problematiche, dubbi e perplessità. Su un piano organizzativo le problematiche emerse hanno riguardato due aspetti, le barriere architettoniche presenti in azienda e le difficoltà nel trasporto.

L'autonomia, in questo senso risulta essere un elemento cardine e di partenza per una progettualità lavorativa. Vi è una grande difficoltà nel reinventarsi, soprattutto nei casi di disabilità acquisita. Importante riflessione è quella delle aspettative della persona con disabilità e della sua famiglia, che spesso è incongruente con l'effettivo lavoro proposto. Per quanto concerne l'occupabilità, si introduce il tema del tempo libero delle persone con disabilità; ci si chiede se realmente venga apprezzato considerando le poche richieste; a questo proposito si riflette sulla difficoltà nell'avanzare richiesta da parte delle persone con disabilità, probabilmente a causa della scarsa esperienza personale e territoriale a riguardo. Al tavolo del 26 aprile erano presenti: Ledha Como, Agorà 97, Sim-patia, ASD UltraD, Centro Progetti Educativi, La spiga, Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese.

Anche in questa occasione il clima è stato partecipativo, di confronto, scambio e condivisione di strategie. Sono emersi interessanti spunti di riflessione da cui partire per la prossima elaborazione zonale.

Il tema della presa in carico ha orientato l'intervento proponendo riflessioni circa:

- supporto del caregiver;  
sostegno all'autodeterminazione;

- co-costruzione progettuale per andare oltre ai servizi contenitori.

Si è posta l'attenzione al concetto di responsabilità in termini di attivazione del cittadino disabile e della sua famiglia. Inoltre, a seguito della plenaria con il prof. Turchi si è sottolineata l'importanza della misurabilità degli interventi e delle risposte. Sono emerse criticità rispetto all'età degli adulti presenti nei servizi e alla difficoltà nel codificare, nella maggior parte dei casi, una domanda di senso a partire dalla richiesta dei genitori e dalle loro aspettative. Inoltre si sottolinea, come punto di forza degli interventi, la presenza di un "luogo" fisico entro cui modulare diversi interventi. Emerge, inoltre, il valore aggiunto del "volontario" e la difficoltà dello stesso nell'individuare il proprio ruolo (tendenza ad una logica del fare). Si denota, anche da parte dell'operatore una difficoltà rispetto al ruolo, infatti le nuove prospettive progettuali si muovono lungo una maggiore flessibilità delle risposte. Si passa da un lavoro strutturato (tipico del servizio contenitore, dovuto alle attinenze normative) ad una modalità più flessibile che si coordina alla necessità del singolo ospite e al suo momento di vita. È emerso come, all'interno dei servizi, ci siano utenze molto giovani e altre più mature, over 50, delineando quindi caratteristiche, peculiarità e bisogni estremamente diversi.

Il secondo tavolo tematico si è orientato sui temi del:

- lavoro;
- occupabilità del tempo.

Si è posta l'attenzione sul tema dell'autonomia intesa quale possibilità di raggiungere il posto di lavoro, gestirne tempi e modalità e avere la possibilità di soddisfare funzioni primarie. Emerge una discrepanza tra ideale e reale in termini di aspettative circa le proprie possibilità lavorative nel disabile ma anche nella sua famiglia. La riflessione si orienta anche sulle aziende e sulle difficoltà di queste nell'offrire risposte per la specifica utenza. Anche i tirocini lavorativi per studenti con disabilità risultano essere critici in quanto emerge una scarsa disponibilità da parte delle aziende ospitanti.

Per quanto concerne l'occupabilità del tempo libero, durante il tavolo sono stati offerti spunti di riflessione rispetto all'inesperienza delle persone con disabilità circa il proprio tempo libero.

## **PROPOSTE**

Le proposte avanzate sono state inserite in una cornice di co-progettazione, da intensificare e rendere più fruibile in un'ottica di condivisione e confronto. Prioritario risulta il ruolo di case

manager dell'assistente sociale del Comune e la ri-concettualizzazione della presa in carico, elemento fondante anche nella DGR e nella nuova ridefinizione zonale. Emerge la necessità di fornire servizi diversi e innovativi diversi da quelli "contenitore" in supporto al caregiver e a sostegno di percorsi volti all'autodeterminazione.

Si pone l'accento sull'importanza della misurazione delle risposte e si propone di estenderla alle domande. Inoltre si condividono strategie rispetto al concetto della responsabilità per alcune scelte e richieste dell'ospite, soprattutto nelle comunità.

È emersa la fondamentale collaborazione con il Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL) del Consorzio e la necessità di organizzare e implementare servizi di orientamento rivolto a ragazzi con disabilità.

Tema emergente e quanto mai importante è quello del "dopo di noi". Sintesi di quei percorsi di affrancamento dalla famiglia e di sperimentazione di percorsi di autonomia che possono, anzi devono, essere sperimentati anche quando la famiglia è ancora presente. Questo tema sollecita sperimentazioni sia per la disabilità medio-lieve, in grado di autodeterminarsi, e spesso di autogestirsi, sia la disabilità grave che, a causa delle riduzioni dei trasferimenti regionali sul Fondo Sanitario, hanno portato le rette di frequenza alle strutture residenziali a livelli davvero importanti. I Comuni, che spesso si trovano a dover affrontare in prima persona difficoltà familiari legati a questi argomenti, sono alla ricerca di un punto di equilibrio tra qualità della assistenza e sostenibilità economica.

Si segnala infine come il lavoro, sempre più, sia portatore di un alto valore simbolico di autonomia e di "adulità". La partecipazione, anche per solo part-time, ad attività laboratoriali artigianali o produttive, con valorizzazione delle competenze, assume grande valenza terapeutica per il disabile ed anche per la sua famiglia. L'impossibilità di reggere le richieste del mercato del lavoro non sono un buon motivo per rinunciare a valorizzare i tanti talenti di cui i cittadini con disabilità sono portatori.

Spazi di sperimentazione e valorizzazione, laboratoriale, artigianale, produttiva o occupazionali sono un elemento sempre più necessario nel progetto di vita dei portatori di disabilità.

## 4.2 AREA ANZIANI

Risulta essere in evidenza da ormai diversi anni il progressivo invecchiamento della popolazione.

E' un dato questo da cui la programmazione zonale dei servizi sociali e socio sanitari territoriali non può prescindere e a cui è necessario fare riferimento, come anticipazione di possibili scenari che andranno ad emergere e consolidarsi, soprattutto in termini di bisogno.

Da un lato, l'aumento del livello d'istruzione e di benessere economico, gli stili di vita più salutari e i progressi in campo medico hanno portato ad un allungamento dell'età media e ad un miglioramento nella qualità della stessa, almeno per i giovani-anziani (65-74 anni), per i quali si registra una riduzione della presenza di malattie croniche gravi e un aumento della partecipazione sociale e culturale. Dall'altro, però, l'allungamento della vita media ha portato anche ad un incremento dei "grandi vecchi", più soggetti all'insorgenza di malattie croniche gravi che portano ad importanti limitazioni nella gestione della quotidianità richiedendo maggiore azione di cura e di sostegno socio-sanitario, sia alle reti famigliari, che ai servizi.

A livello regionale solo il 5% di quest'ultima fascia di popolazione usufruisce dei servizi di assistenza domiciliare e il 3% di quella residenziale<sup>3</sup>, perciò la responsabilità della cura e dell'assistenza all'anziano non autosufficiente gravano ancora quasi esclusivamente sulle spalle delle famiglie, in particolare delle donne all'interno del nucleo familiare, soprattutto nei casi in cui vi è una sostanziale difficoltà economica, condizione che non permette il ricorso ad aiuti a pagamento. Pertanto, il ricorso alla figura femminile come principale caregiver familiare di riferimento ha comportato una bassa partecipazione delle stesse donne al mercato del lavoro, instaurando un meccanismo secondo cui, le donne adulte di oggi si troveranno, in un futuro, molto probabilmente nella condizione di divenire soggetti anziani socialmente ed economicamente fragili.

Governare un contesto di questo tipo appare sempre più complesso e richiede un impegno, sia nella razionalizzazione dell'uso delle risorse, evitando la sovrapposizione di servizi, ottimizzando le strategie di pianificazione dei servizi "tradizionali" attivi, sia nella costruzione di condizioni per cui l'invecchiamento della popolazione possa non essere considerato un ostacolo allo sviluppo sociale ed economico, ma bensì diventare una risorsa generativa di opportunità nuove e di maggiori sperimentazioni.

---

<sup>3</sup> CGIL-SPI / Associazione IRES Lucia Montorsini, "La condizione degli anziani in Lombardia", maggio 2017

Di seguito vengono descritti e declinati gli obiettivi e gli interventi previsti dal Piano di Zona per la triennalità 2018-2020 in riferimento all'area anziani.

## **SPORTELLO UNICO WELFARE E INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Il Servizio SUW (Sportello Unico del Welfare), nato come centro unico per le informazioni relative alla non autosufficienza, è divenuto, in ottemperanza alle indicazioni e in linea con lo sviluppo dei servizi sociosanitari regionali, anche porta unica di accesso alle misure di sostegno alla domiciliarità a favore delle persone con disabilità o anziane non autosufficienti e punto di riferimento per la valutazione multidisciplinare per l'attivazione di progetti a favore di persone con bisogni complessi.

Dalla DGR 116/2013 Regione Lombardia, infatti, ha individuato azioni da mettere in campo per rinnovare il sistema di servizi presente e per costruire risposte più flessibili ai bisogni emergenti, in una logica di mantenimento della persona fragile, laddove possibile, nel suo contesto d'origine.

Elemento rilevante di questo provvedimento è quello di avere istituito il Fondo regionale a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili, alimentato attualmente da risorse derivanti dal Fondo Sanitario Regionale.

Queste misure sono di competenza delle Agenzie di Tutela della Salute (ATS) e delle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST) che, attraverso i SUW, in ottica di prossimità, hanno svolto il compito di indirizzare, accogliere e valutare le domande di accesso, mantenendo una stretta connessione con gli UdP per l'integrazione delle proposte e la costruzione di progettualità condivise.

Ove possibile quindi, gli sportelli devono attrezzarsi per permettere l'accesso anche a misure sociali in una prospettiva di progettazione e presa in carico che attivi risorse sociali e sanitarie.

Sono stati assunti, via via, i provvedimenti necessari per aggiornare gli aspetti organizzativi con le reali necessità e mantenere costante l'attuazione delle misure regionali.

Sfida ulteriore è quella di approfondire sempre meglio la domanda portata dai cittadini e dalle loro famiglie, creando un costante lavoro di rete con gli enti erogatori e gli altri attori territoriali per rispondere costruendo insieme la risposta più adeguata, realizzabile e sostenibile, tendendo, il più possibile, a operare in sinergia per concretizzare progetti individualizzati.

Il Consorzio offrirà continuità garantendo la presenza di un proprio operatore sociale, nella sede ASST di Olgiate Comasco per le due aperture settimanali del SUW nei giorni di martedì e giovedì, per consolidare gli interventi già messi in atto finora e meglio descritti nei paragrafi precedenti, con un'ottica sempre più focalizzata alla co-costruzione di progettualità individualizzate, con

l'obiettivo dell'integrazione socio sanitaria, migliorando le modalità di comunicazione e di dialogo con i servizi territoriali, a partire dai servizi sociali comunali, che grazie all'utilizzo dello strumento della Cartella Sociale Informatizzata renderà più chiaro e trasparente il flusso comunicativo, nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità di ogni soggetto.

Il SUW, inoltre, rimane punto forte di integrazione rispetto alla gestione dei programmi operativi regionali di utilizzo delle risorse del Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze (FNA).

La valutazione delle persone con disabilità, è realizzata dall'équipe multidisciplinare. A seguito della valutazione, viene predisposto il Piano Individuale di Assistenza, condiviso e sottoscritto dalla persona o dalla sua famiglia.

## **SPORTELLI ASSISTENTI FAMILIARI – REGISTRO TERRITORIALE ASSISTENTI FAMILIARI – TAVOLO DI COORDINAMENTO**

Nel 2017 il Consorzio ha avviato un lavoro di collaborazione territoriale per la gestione degli sportelli e del registro degli assistenti familiari, in attuazione della DGR 5648 del 03/10/2016 "Approvazione del piano delle azioni regionali e delle linee guida per l'istituzione degli sportelli per l'assistenza familiare e dei registri territoriali degli assistenti familiari in attuazione della L.R. n. 15/2015 - Interventi a favore del lavoro di assistenza e cura svolto dagli assistenti familiari".

Al fine di dare continuità e valorizzazione ad una rete di servizi già presente nell'ambito territoriale, il Consorzio ha pubblicato un avviso di manifestazione di interesse per la costituzione del "Tavolo di coordinamento per gli assistenti famigliari dell'Olgiatese", ove concordare la sperimentazione di modalità operative volte a fornire il servizio di gestione dello sportello e del registro per assistenti famigliari in rete tra enti del terzo settore e Consorzio.

A seguito di tale bando, cui hanno risposto CISL dei Laghi, Patronato ACLI, IAL Lombardia, Cooperativa Sociale La Nuova Luce e ANTEAS, il protocollo condiviso delinea le finalità degli sportelli:

- offrire alle persone in condizione di fragilità, non autosufficienza e alle loro famiglie, che necessitano di servizi di assistenza al domicilio, e alle lavoratrici/ai lavoratori, disponibili a trovare un impiego come assistenti familiari, servizi qualificati di assistenza, informazione e consulenza per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e garantire un supporto nella gestione dei diversi aspetti inerenti l'attivazione e lo svolgimento di un rapporto di lavoro, con la massima trasparenza circa i contenuti e le condizioni di erogazione dei servizi offerti;

- favorire lo sviluppo di forme contrattuali e condizioni lavorative regolari a tutela sia delle famiglie, sia delle/dei lavoratrici/lavoratori interessate/i, oltreché la promozione della crescita professionale degli/delle assistenti familiari attraverso la valorizzazione e il riconoscimento della loro esperienza professionale e delle competenze e conoscenze possedute.

Le attività prevedono:

- supporto della persona in condizione di fragilità, di non autosufficienza, e della sua famiglia;
- informazione/orientamento verso la rete dei servizi sociali e sociosanitari territoriali e/o verso l'assistenza a domicilio con assistente familiare;
- ascolto e valutazione del bisogno di assistenza familiare;
- assistenza per la ricerca e l'individuazione di un assistente familiare, tra quelli iscritti al registro, con competenze ed esperienze adeguate ai bisogni di assistenza;
- informazione sui soggetti competenti per l'assistenza nel disbrigo delle pratiche per l'assunzione o regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare (es. informazioni in merito al contratto di lavoro domestico)
- aiuto nell'individuazione di un assistente familiare per sostituzione (es. in caso di ferie, malattia)
- informazione in merito ai corsi regionali di formazione per assistente familiare; assistenza per l'individuazione della persona/famiglia che necessita del servizio di assistenza familiare.

Gli Sportelli garantiscono uno spazio di apertura al pubblico per almeno 15 ore settimanali.

Poiché sul territorio saranno presenti più Sportelli per l'assistenza familiare, il Consorzio assicura la loro messa in rete, finalizzata ad un lavoro di coordinamento sinergico e integrato.

Gli Sportelli di assistenza familiare raccolgono le iscrizioni degli assistenti familiari e le relative informazioni per alimentare il Registro di Ambito degli Assistenti familiari, finalizzato a qualificare e supportare il lavoro di assistenza e cura dell'assistente familiare e a favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Il Registro degli Assistenti familiari raccoglie i nominativi delle lavoratrici/dei lavoratori che, in possesso degli adeguati requisiti, di cui all'art 7 della L.R. n. 15/2015, intendono proporsi alle famiglie come assistenti familiari per l'attività di cura e assistenza.

Le persone non occupate, per essere iscritte al Registro, devono dichiarare di essere immediatamente disponibili per l'attività lavorativa.

Coloro che intendono svolgere il lavoro di assistente familiare, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa, possono iscriversi contemporaneamente a più Registri territoriali e sono tenuti a dichiarare annualmente il possesso dei requisiti necessari all'iscrizione al Registro, per mantenere la propria iscrizione.

Per alimentare tale Registro i sottoscrittori del Protocollo forniranno al Consorzio un elenco mensile aggiornato degli assistenti familiari disponibili, così che il Consorzio possa rendere pubblico un unico elenco sul proprio sito istituzionale.

L'impegno di ogni soggetto della rete è orientato a condividere le buone pratiche per la gestione del personale disponibile (selezione, verifica affidabilità, formazione ecc.), le informazioni circa possibili percorsi formativi, sviluppando in modo congiunto strumenti di comunicazione che rendano fruibile ai cittadini i nominativi cui potersi rivolgere in caso di richiesta del servizio.

Gli sportelli per gli assistenti familiari danno il via ad un concreto lavoro di rete tra realtà diverse e aprono anche un percorso più ampio di costruzione di opportunità territoriali, grazie alla comunicazione continua tra Consorzio, famiglie, cooperative, organizzazioni sindacali, enti di formazione, associazioni. Contesti, modalità, strumenti, linguaggi diversi che si intrecciano, che dialogano, per raggiungere obiettivi condivisi.

Il Consorzio, nel corso del 2018, individuerà una risorsa dedicata a tale servizio per garantire un riferimento nella soluzione di criticità organizzative e per l'attivazione dei servizi indicati.

Il pensiero costruttivo circa la strutturazione di un servizio di gestione degli assistenti familiari per i soggetti terminali si lega fortemente al lavoro avviato per la costruzione della rete degli sportelli e dell'elenco territoriale degli assistenti familiari, che prevede una forte ricerca di professionalità e continuità nel tempo.

## **IL TAVOLO TERRITORIALE SULLA FRAGILITA' ANZIANI**

Il processo relativo alla stesura del Piano di Zona ha coinvolto, in fase di raccolta dei contributi del territorio, i rappresentanti del terzo settore, come da indicazioni regionali.

Per l'area fragilità anziani sono stati organizzati due incontri, il 20 e il 27 aprile 2018, a cui hanno partecipato l'Associazione A.Ma.Te, la RSA San Carlo Borromeo, la RSA Fatebenefratelli, la RSA Bellaria, Auser – La nuova età, il Punto di Ascolto del Filo d'Argento, il SPI CGIL di Olgiate Comasco, la Cooperativa sociale Nuova Umanità.

L'occasione di incontro offerta dalla costruzione del Piano di Zona è stata accolta dalle realtà presenti con entusiasmo, portando come esigenza comune quella di conoscere e condividere, comunicare e ascoltare.

Le realtà presenti (RSA, Cooperative Sociali, Associazioni di volontariato, Sindacati) hanno rappresentato vari livelli di azione nel territorio rispetto all'area affrontata. L'incontro ha generato immediatamente uno scambio di contatti che rappresenta in modo molto concreto l'inizio di un percorso di costruzione di relazioni.

Esigenza condivisa da tutti i partecipanti è quella di una maggiore conoscenza reciproca.

Durante il primo incontro, infatti, la richiesta, e quindi il lavoro sviluppato, è stato quello di mantenere un focus su:

- modalità di presa in carico all'interno dei propri servizi (attivazione di progetti individualizzati, in cui individuare in modo chiaro obiettivi e tempi, in modo sempre più puntuale e misurabile);
- obiettivi che portino alla costruzione di coesione sociale (creazione di relazioni e interazioni con altre realtà del territorio);
- le modalità di collaborazione e di comunicazione comune.

I concetti chiave condivisi sono stati:

- la centralità delle persone e la costruzione progetti individualizzati;
- la responsabilità delle persone;
- il cambiamento come obiettivo;
- la coesione sociale, intesa quale sguardo alla comunità, consapevolezza di ciò che ognuno porta con la propria competenza e con il proprio ruolo;
- il ruolo centrale dei Servizi Sociali comunali;
- la comunicazione tra soggetti, a partire dall'informazione.

Per rendere operative queste premesse si è pensato di lavorare su due proposte:

- favorire lo scambio di informazioni tra soggetti del terzo settore, anche attraverso, la creazione di un "luogo" condiviso e flessibile in cui poter interagire (spazio FAQ, pensato come sviluppo delle modalità di comunicazione tra servizi e il territorio). E' importante cercare di mantenere una costante integrazione delle informazioni sui progetti in atto, oltre che di condivisione delle informazioni sulle criticità e sui bisogni emergenti che esigono risposte tempestive, delle informazioni sulla rete formale e informale dei servizi

attiva territorialmente, delle iniziative sperimentali e delle opportunità che offre il terzo settore;

- l'avvio di un lavoro “ordinario”, stabile, dove caso per caso definire le progettualità (gli obiettivi, i ruoli, i tempi, gli strumenti), secondo il “metodo REI” dato come premessa ai lavori di costruzione del Piano di Zona e che permetta, all'interno del progetto personalizzato, la “narrazione” della persona, intesa sia come conoscenza da parte degli operatori al di là dei bisogni assistenziali espressi, sia come azione della persona stessa nel suo percorso di aiuto.

Si condivide quindi la necessità e la potente utilità di strumenti oggettivi di misurazione sia delle competenze delle persone sia delle progettualità messe in atto dai servizi insieme alle persone stesse.

Durante il secondo incontro, si è dato spazio a pensieri e a condivisione di esperienze legate soprattutto a situazioni di complessità socio-sanitaria elevata, alla sostenibilità (non solo economica) dell'assistenza domiciliare in tali situazioni e in particolar modo in riferimento alle situazioni di terminalità, data la presenza dell'Associazione A.Ma.Te. e di due strutture fortemente radicate nel territorio quali le RSA Fatebenefratelli e la Fondazione Bellaria, entrambe impegnate attualmente nella progettazione e nell'implementazione di servizi dedicati alle cure palliative e all'accompagnamento nell'ultimo passaggio di vita.

Seppure riferibili all'area sanitaria o socio-sanitaria, non direttamente quindi oggetto della programmazione sociale, ci pare doveroso dar conto della analisi riportata: nel nostro territorio i pazienti che necessitano di assistenza in hospice sono attualmente costretti a rivolgersi a strutture presenti in altri distretti per mancanza dell'offerta in loco. Questo crea un deficit nella cura e nella presa in carico, soprattutto in riferimento ad una condizione di vita di estrema fragilità quale è la malattia terminale.

Un ulteriore aspetto da evidenziare è la composizione demografica dei nuclei familiari, come già evidenziato all'inizio del capitolo, il loro impoverimento strutturale è tale da comportare la difficoltà e spesso l'impossibilità nell'individuare i caregiver non professionali al loro interno.

A fronte di questa situazione entrambe le RSA presenti hanno in cantiere progettualità di intervento che verranno sviluppate e presentate per l'approvazione nelle sedi sanitarie opportune.

I partecipanti al tavolo affermando che, la chiave per un reale lavoro di comunità, sia la conoscenza e l'informazione reciproca, puntando quindi sullo scambio e sulla crescita delle relazioni formali ed informali, riprendendo quanto già espresso nel primo incontro.

Viene proposto dai partecipanti di mantenere degli incontri periodici tra loro e, di tanto in tanto, anche con la promozione e partecipazione del Consorzio.

### 4.3. AREA FRAGILITA' ADULTI

L'area della fragilità degli adulti interessa una varietà di aspetti che investono fasce della popolazione sempre più ampia e tocca trasversalmente la società. Le condizioni di fragilità sono enfatizzate dalla situazione di instabilità del contesto attuale e sono spesso conseguenza di perdita di lavoro, di conflittualità nell'ambito familiare, di difficoltà ad integrarsi e di incapacità di provvedere efficacemente a se stessi. La riflessione può strutturarsi in un discorso generale di "povertà", intesa come le difficoltà vissute su vari livelli. La povertà è un fenomeno complesso che dipende da diversi fattori. Non è legato alla sola mancanza di reddito ma è anche strettamente connesso con l'accesso alle opportunità e quindi con la possibilità di partecipare pienamente alla vita economica e sociale del paese. Le politiche si caratterizzano, pertanto, per una gamma di iniziative e compiti differenziati sia per ambito di intervento sia per tipologie di strumenti. Nell'ambito specifico, alcune delle politiche nazionali si caratterizzano come l'insieme delle misure volte a sostenere i redditi delle persone e delle famiglie con particolare attenzione agli interventi di inclusione attiva, finalizzati alla graduale conquista dell'autonomia.

In continuità con le annualità precedenti il Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese offre ai cittadini il servizio di Sportello Lavoro e Inserimento Lavorativo, in convenzione con la Fondazione ENAIP, con tre aperture settimanali presso la sede di Olgiate Comasco.

Anche per la programmazione 2018-2020 gli obiettivi del Servizio si configurano come segue:

- accoglienza adulti in difficoltà occupazionale;
- analisi e promozione incontro di domanda e offerta;
- supporto al reimpiego (informazione, formazione, orientamento, accompagnamento);
- informazione circa le attività di formazione finanziate per giovani e adulti;
- promozione azioni finanziate sul territorio da Regione Lombardia e Provincia di Como destinate ad inoccupati, disoccupati, soggetti in cassa integrazione o in mobilità, disabili o soggetti svantaggiati e destinate a promozione e sviluppo di progetti di formazione, riqualificazione e inserimento lavorativo.

Il Servizio ha sviluppato una precisa identità di spazio di accoglienza strutturato attraverso la razionalizzazione ed ottimizzazione delle risorse: la presa in carico della persona infatti è attuata con attenzione e volta ad integrare le risorse economiche erogate dai Comuni, dalla Regione e dalla Provincia, le risorse in termini di formazione attraverso il legame con Enaip, le risorse professionali dei servizi sociali comunali e dello stesso Consorzio. Nello specifico, la presa in carico può essere sviluppata secondo differenti livelli: dalla semplice iscrizione alla banca dati e

possibilità di segnalazione alle aziende, al supporto nella ricerca attiva del lavoro, all'accompagnamento e attivazione di progetti strutturati ed interventi di rete, sia con i servizi sia con le realtà economiche e produttive territoriali.

Come già accennato, la fondazione Enaip, in quanto ente accreditato presso Regione Lombardia per la gestione di servizi di formazione e per il lavoro, è titolata ad accedere direttamente a fondi e risorse regionali e provinciali destinati ai progetti di inserimento lavorativo attraverso il sistema delle doti che, sempre più diffusamente, si stanno affermando come strumento di intervento e di risposta ai bisogni individuali.

Il meccanismo della dote prevede il finanziamento da parte di Regione Lombardia di percorsi individuali, in linea con la DGR 7631, di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo specifici, strutturati su vari livelli secondo criteri oggettivi di valutazione e profilazione della situazione personale dell'utente (accoglienza e analisi del bisogno, formazione orientativa, bilancio di competenze, accompagnamento in percorsi di tirocinio e formazione, accompagnamento e sostegno all'inserimento lavorativo).

Oltre agli interventi già elencati in precedenza e che strutturano la presa in carico da parte del servizio (accoglienza, raccolta dati, orientamento, informazione, matching, counselling orientativo, bilancio di competenze, accompagnamento, lavoro di rete), le possibilità di attivazione sono date anche da:

- Borsa lavoro finanziata dal Comune di residenza o altri enti erogatori: periodo di inserimento in azienda della durata tra i tre e i sei mesi, di persone che possiedono un'esperienza lavorativa e competenze spendibili ma con necessità di riqualificazione e ridefinizione, o di persone che non possiedono una specifica formazione ed esperienza nel settore ma per le quali sono necessari spazi e tempi di osservazione e approfondimento rispetto a capacità e attitudini. Viene stipulata una convenzione, che prevede la presenza di tutors interni ed esterni all'azienda che seguano l'intero percorso;
- Dote Unica Lavoro: percorsi promossi da Regione Lombardia destinati ad adulti disoccupati e inoccupati che si propongono di riqualificare e sostenere i soggetti nella ricollocazione. Tra le possibili proposte sono previsti tirocini di inserimento lavorativo, per cui la persona viene inserita in azienda per un periodo concordato e con un rimborso economico non inferiore a € 400,00 mensili e copertura assicurativa, senza obbligo di assunzione al termine dell'esperienza, ma, qualora sussistessero le condizioni per un inserimento, è possibile

- usufruire degli incentivi legati al nuovo contratto di lavoro a tempo indeterminato che garantiscono sgravi contributivi per i primi due anni di assunzione;
- Garanzia Giovani: destinatari dei progetti sono giovani di età compresa tra i 16 e i 29 anni, disoccupati o inoccupati, per i quali sono previsti percorsi di tirocinio con le modalità già illustrate per gli adulti. In questo caso è prevista la possibilità per l'azienda di recuperare parzialmente a consuntivo l'importo destinato al rimborso spese del tirocinante e di accedere, in caso di assunzione, ad incentivi in denaro erogati da Regione Lombardia in misura variabile in base al profilo dei soggetti e alla tipologia del contratto proposto;
  - Progetti per Giovani: promossi in collaborazione con i Comuni, si indirizzano allo stesso target della Garanzia Giovani e si sviluppano in una prima fase di incontri orientativi di gruppo aventi come oggetto le tecniche di ricerca attiva del lavoro, la redazione del curriculum vitae e della lettera di accompagnamento, le basi di impostazione del progetto di autocandidatura e la preparazione ai colloqui di selezione, ma anche la condivisione del disagio legato alla disoccupazione e una maggiore consapevolezza della propria condizione. La promozione di questi progetti tramite i Comuni e la rete territoriale si accompagna ad una campagna di sensibilizzazione delle attività produttive.

Accanto agli incontri di gruppo vengono effettuati, nell'ambito dello Sportello Lavoro, colloqui individuali con i singoli partecipanti nei quali viene presa in esame la situazione personale e vengono rivisti gli strumenti e le tecniche di ricerca ponendo l'attenzione sul ruolo attivo dei giovani nella creazione del proprio progetto personale e nella valutazione del proprio potenziale, delle proprie attitudini e competenze.

Se questo sistema va a rispondere ai bisogni di quella fascia di utenti in grado di investire sul proprio percorso di (ri)qualificazione e (re)inserimento, gestendolo in modo attivo e consapevole, per gli utenti cosiddetti fragili, per i quali la difficoltà di reinserirsi nel mercato del lavoro si è ormai cronicizzata e si accompagna al progressivo deterioramento delle condizioni di vita (perdita dell'alloggio, utilizzo di servizi pubblici e privati di sostegno per fare fronte ai bisogni primari, progressivo indebitamento...), si rilevano criticità forti.

Intervenire con questo target di utenza risulta particolarmente difficile perché la molteplicità dei bisogni compresenti richiede una presa in carico globale della persona e perché ci si trova spesso nella situazione in cui un lungo periodo di inattività incide sulla perdita di motivazione e ritenuta responsabile a richieste e tempi di lavoro.

Inoltre, spesso si aggiungono forti condizionamenti dati dai vincoli che incidono sull'effettiva possibilità di cercare di lavoro, ma anche fattori quali lo stato di salute, le esigenze di accudimento dei familiari, le difficoltà di trasporto, le difficoltà economiche: in questi casi le azioni di politica attiva del lavoro sono insufficienti, tardive e risultano inefficaci, mentre si evidenzia la necessità di attivazione di un supporto globale.

La costruzione del percorso di presa in carico in ottica di multidisciplinarietà e di lavoro di comunità come avviato, per esempio, con il sistema Reddito di Inclusione, si inserisce a pieno titolo nella riflessione sull'efficacia dei servizi e chiama a rapporto, come attori coprotagonisti, i servizi di inserimento lavorativo.

Nel quadro della progettazione di ambito relativa al supporto dell'attuazione dei progetti a favore dei beneficiari del Rel, supportata dai fondi del PON Inclusione (FSE), il Consorzio ha previsto un potenziamento degli interventi attuati presso lo Sportello Lavoro nell'area dell'orientamento, consulenza e informazione per l'accesso al mercato del lavoro, analisi e convalida delle competenze e profilazione e implementazione delle competenze propedeutiche al lavoro. Investire risorse aggiuntive su questo tipo di interventi è motivato dalla necessità di approfondire una valutazione preventiva della riattivabilità delle persone, funzionale a indirizzarle ai percorsi di politica attiva del lavoro soltanto nei casi in cui è ragionevole presumere che esse trarranno un beneficio significativo dai percorsi stessi; negli altri casi, dovranno essere attivate altre tipologie di supporto, che possono anche essere utilizzate per sostenere una transizione verso il mercato del lavoro, ma che non puntano immediatamente al reinserimento lavorativo.

A livello sovra distrettuale continua la partecipazione attiva del Consorzio, attraverso gli operatori dello Sportello, alla "Rete Provinciale disabili – svantaggio", finalizzata a favorire il raccordo tra soggetti pubblici e privati, l'integrazione dei servizi al lavoro e di formazione in un'ottica di sistema, il miglioramento continuo attraverso la qualificazione dei servizi, la promozione e il sostegno alle iniziative, progetti e programmi di buone pratiche.

Il processo relativo alla stesura del Piano di Zona 2018–2020 ha coinvolto, in fase di raccolta dei contributi del territorio, i rappresentanti del terzo settore, come da indicazioni regionali. Nello specifico per l'area fragilità adulti sono stati organizzati due incontri, il 23 e il 26 aprile 2018, a cui hanno partecipato diversi attori territoriali, in un clima di condivisione, confronto e multidisciplinarietà. I temi di discussione portati nei tavoli hanno riguardato riflessioni rispetto al lavoro, all'occupabilità del tempo, alla vita autonoma e al supporto all'abitazione, al ruolo del volontario e alla comunicazione e condivisione di metodologie e strategie al livello territoriale.

La condivisione di quanto percepito dagli operatori “sul campo” ha evidenziato che:

- le proposte lavorative appaiono in diminuzione anche a causa di un incremento dell'informatizzazione;
- Sul territorio vengono proposte attività legate ad alcuni servizi, quali:
  - servizi di gestione cimiteriale, decoro urbano, manutenzione del verde, gestione piattaforme ecologiche del Comune;
  - alla produzione di prodotti agricoli biologici e lavorati (agricoltura sociale biologica);
  - manutenzione giardini e aree verdi per privati e amministrazioni comunali;

Si evidenzia come l'inserimento lavorativo, in particolare di persone in svantaggio sociale o con disabilità, si caratterizzi per una presa in carico totale e di difficile gestione a causa delle difficoltà occupazionali ma anche per l'analisi e la progettazione individuale relativamente alle problematiche sociali, culturali, emotive dei soggetti. Anche in questo caso fondamentale è la collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni di residenza e con gli altri attori della rete dei servizi territoriali. Particolare attenzione è posta all'attivazione dei soggetti stessi, con i quali si stipula un vero e proprio patto, contratto di corresponsabilità, in cui si definiscono in modo preciso gli impegni che ogni parte deve portare a compimento per la continuità del rapporto di lavoro. Rispetto alla formazione e al lavoro, dai tavoli è emerso critico il concetto di occupabilità, che non dipende solo dalle competenze che servono nel contesto lavorativo.

L'occupabilità è data da fattori sociali che ad oggi si trascurano dando priorità al bisogno economico. Infatti, nel caso di persone adulte con fragilità legate alla disabilità, problematiche di salute mentale e di dipendenza, gli aspetti di competenza che emergono si scontrano con la realtà del mercato del lavoro. Inoltre la valutazione rimane discrezionale, nonostante gli sforzi di analisi su diversi indicatori: ogni servizio che si occupa della presa in carico della stessa persona nei suoi diversi aspetti (sociali, sanitari, occupazionali, culturali, ecc...) presenta una propria valutazione, che a volte può essere discordante con quella dei soggetti seduti allo stesso tavolo.

Potrebbe essere necessario, in prospettiva futura, assumere dei criteri di valutazione condivisi che consentano l'ampliamento e la conoscenza del bisogno e la misurazione da parte degli operatori. Questo, nell'ottica di garantire risposte integrate, sussidiarie, condivise e multidisciplinari. Le stesse aziende, a fronte di una maggiore condivisione di conoscenza sui progetti e sulle competenze spendibili e implementabili, potrebbero mostrarsi più interessate a partecipare alla progettazione.

Il tutto deve però essere affiancato da concrete possibilità di sperimentazione. Occorre investire in attività sperimentali, quali: “laboratori”, tirocini, ambienti protetti ecc. che possano permettere di mettere in evidenza le risorse personali e prevenire l'acuirsi di complessità collegate alla non occupazione.

Nella gestione della complessità appare strategico il supporto alla autonomia abitativa. Sul territorio si stanno sviluppando esperienze di co-housing sociale, supporto all'autonomia e alla residenzialità, in un'ottica di innovazione e sperimentazione.

I progetti sono rivolti a:

- persone fragili che necessitano di specifici interventi di supporto sociale per evitare istituzionalizzazioni improprie o isolamento (persone con disabilità, anziani soli autosufficienti o parzialmente autosufficienti);
- famiglie fragili che a causa di specifiche situazioni di uno dei loro membri o della famiglia stessa sono in condizione di disagio sociale e necessitano di una soluzione di accoglienza per essere accompagnati in un percorso di autonomia verso la re-inclusione sociale;
- padri separati che necessitano di una accoglienza temporanea sulla base di un progetto di autonomia economico/sociale;
- donne in difficoltà temporanea rappresentato da peculiari modalità organizzative e gestionali;
- lavoratori e personale in formazione provenienti da fuori Regione che necessitano di una sistemazione temporanea o di una sistemazione transitoria in attesa di trovare un'abitazione stabile;
- city users (turismo sociale, persone che si recano in città per usufruire di servizi o partecipare a manifestazioni culturali, ecc.).

In alcuni casi, il funzionamento del progetto si basa sul sostegno reciproco degli inquilini, sul mutuo aiuto, sulla partecipazione attiva al percorso condiviso attraverso un progetto partecipato e un patto di corresponsabilità. In altri casi, risulta necessario la gestione di un ente per la parte di governo progettuale.

Anche in questo caso emerge fondamentale la concettualizzazione della presa in carico, a partire dal Servizio Sociale di base e in collaborazione con attori del territorio e la comunità locale. Le fasi progettuali, si inseriscono in un processo altamente individualizzato e comprendono la valutazione del bisogno, l'accoglienza, la condivisione del patto di corresponsabilità e la reinclusione sociale. Si

rende quindi necessario implementare la collaborazione e il supporto con la comunità e con i Servizi Sociali di base e individuare “luoghi” accessibili e adeguati all’utenza e alla richiesta progettuale. Questo aspetto risulta essere fondamentale anche in un’ottica di lavoro trasversale con le nuove indicazioni nazionali e regionali sul Dopo di Noi, che promuove l’affrancamento dalla famiglia supportando forme di residenzialità e di supporto all’autonomie sperimentali e innovative.

Durante i tavoli si è altresì discusso sul ruolo del volontariato, tema trattato anche nell’area disabilità, come risorsa fondamentale nella definizione di risposte possibili e come esempio di attivazione della Comunità a supporto di fasce più fragili. Si promuove il proseguo del progetto “Famiglie per mano”, nato in collaborazione con il Centro di Aiuto alla Vita e l’Associazione San Vincenzo, per proporre possibili risposte alle crescenti richieste di aiuto di famiglie fragili attraverso le risorse che la comunità stessa può mettere a disposizione. Vengono attivate iniziative di raccolta fondi, destinati ad aiutare le famiglie in temporanea difficoltà, sia attraverso una quota di adesione al progetto sia con la vendita di libri usati. L’obiettivo principale è però quello di creare una rete di famiglie solidali, cercando di educare la comunità alla capacità di attenzione nel vedere gli altri attorno a sé e prendersene cura. Emerge forte, come spunto di riflessione per la prossima programmazione zonale, l’importanza di promuovere la coesione sociale e la strutturazione di progetti volti alla sua attuazione.

Per quanto concerne l’area della salute mentale l’esigenza che emerge è quella di creare percorsi inclusivi e condivisi tra enti del territorio, che a vario titolo si trovano a gestire l’utenza con disabilità psichiatrica. Quanto ad ora si configura come critico è il coordinamento delle risorse e l’utilizzo da parte di enti diversi di un linguaggio, di un modo di vedere la situazione che consenta di creare progetti utili.

Un buon progetto di inclusione sociale, che tenga in considerazione lo sviluppo delle interazioni sociali dell’utente e quindi delle possibilità di sviluppo, consente anche la stabilizzazione farmacologica, pertanto a supporto di questo per i prossimi anni il ruolo del Consorzio dei servizi sociali avrà come obiettivo quello di supportare i servizi sociali nell’interlocuzione con i servizi sanitari, per agevolare la conoscenza sui servizi e sulle modalità di accesso dell’utenza, per la gestione/progettazione in relazione alle esigenze dell’utenza. Le strategie che potranno essere messe in campo dall’operatore del consorzio a disposizione dell’area salute mentale sono:

- la promozione di collaborazioni tra servizi sociale e il Cps di Appiano Gentile, l’implementazione di contatti e delle possibilità di collaborazione con il Centro

assistenziale riabilitativo territoriale di Olgiate Comasco (C.a.r.t.);

- il supporto al servizio sociale rispetto il coordinamento tra enti territoriali, per facilitare le comunicazioni e le azioni utili alla condivisione di un progetto di promozione dell'interazione sociale dell'utente;
- il supporto al servizio sociale nella gestione dell'utente, in modo particolare offrendo consulenza sui servizi del territorio e sulle possibilità di intervento, affinché si possa strutturare una richiesta di 'aiuto' al servizio scelto, che possa dirsi pertinente e di conseguenza poter meglio costruire un'adeguata risposta (questo perché si rileva dai tavoli territoriali, che spesso la risposta –avere un lavoro subito- non assolve la richiesta (trovare un lavoro che possa essere adeguato alla situazione dell'utente psichiatrico, o lavorare in modo che l'utente possa mantenere il lavoro) esitando in progetti inefficaci (l'utente ha lasciato il lavoro perché non riusciva a gestire le richieste che gli si facevano sul contesto di lavoro/è uscito dopo che aveva problemi che non conoscevamo).

E' importante valorizzare l'esistente e le risorse in essere, individuando esigenze e criticità che quotidianamente vengono riscontrate negli interventi operativi.

Il Tavolo ha rappresentato un'interessante occasione di incontro e condivisione sia delle "Linee guida" del nuovo piano di zona, sia delle criticità rilevate e dei possibili orizzonti innovativi strutturabili.

La partecipazione fortemente attiva e "operativa" degli enti ha consentito di evidenziare e condividere possibili proposte operative, di seguito enunciate:

1. promozione di incontri e canali comunicativi agevoli, al fine di condividere esperienze e risultati, in un'ottica di multidisciplinarietà e di lavoro sussidiario, per conoscere le proposte del territorio e lavorare in rete a fronte delle risorse disponibili;
2. promozione e responsabilizzazione della persona che espone la problematica, attraverso la condivisione partecipata della progettualità. Si riflette sul necessario passaggio da una logica distributiva, ad una logica generativa, in cui primaria risulta essere la presa in carico e l'attivazione della persona, in ottica di corresponsabilità tra la stessa e i servizi coinvolti;
3. condivisione e uso di strumenti di misurazione, al fine di definire obiettivi sostenibili e dati di partenza non interpretabili su cui costruire il progetto. Serve uscire dalla logica distributiva, condividendo progetti e collaborando tra risorse, in particolar modo con quelle sanitarie:

questo genererebbe interventi sostenibili (risparmi e vantaggi), oltre che mirati e quindi gestibili. Si anticiperebbe uno sviluppo in termini di aumento dell'efficienza dei servizi.

4. lavorare con i Comuni all'interno di un progetto individualizzato, ove possano parteciparvi le diverse risorse presenti sul territorio, così da sistematizzare le risorse. Risulta essere obiettivo trasversale la conoscenza delle risorse sul territorio e la condivisione di prassi ed interventi.
5. trasversale a vari settori, comunque accomunati da una fragilità che non permette alle persone di rispondere alle richieste del mercato del lavoro, c'è la richiesta di attività occupazionali. Tali attività sono evocative di un "valore sociale" che, in assenza, rischia di sentirsi escluso anche come persona. Il lavoro sulle risorse dell'individuo, sulla sua autostima, per permettergli qualche forma di socialità, sono basate sulla considerazione che l'individuo stesso percepisce di sé. Il mercato del lavoro fatica ad assorbire persone con scarsa capacità di adattarsi, bassa scolarizzazione e difficoltà di aggiornamento o apprendimento. Tale situazione comporta il proliferare di soggetti che non riescono ad affacciarsi stabilmente ad attività lavorative e che, a causa del senso di frustrazione che vivono, intraprendono più facilmente comportamenti di ritiro sociale, di dipendenza finanche di devianza. Una rete di opportunità occupazionali (con finalità di prevenzione e di socializzazione) potrebbe provare a rispondere a questa crescente difficoltà.

#### PER APPROFONDIRE: Servizio di supporto progettazione

L'Avviso pubblico n. 3, adottato dalla Direzione Generale per l'inclusione e le politiche sociali con Decreto Direttoriale del 3 agosto 2016, per la presentazione di progetti da finanziare a valere sul Fondo Sociale Europeo, programmazione 2014-2020, Programma Operativo Nazionale (PON) "Inclusione" (Proposte di intervento per l'attuazione del Sostegno per l'Inclusione Attiva) ha offerto agli ambiti territoriali l'opportunità di ripensare alle modalità di presa in carico da parte dei servizi sociali, di ampliare le risorse a disposizione dei servizi territoriali prevedendone il potenziamento e quindi di progettare la costituzione di équipe multi professionali stabili a supporto dei Comuni per l'attuazione dei progetti individualizzati previsti dalla normativa a favore dei beneficiari della misura.

Il Consorzio, grazie ai fondi del PON Inclusione, mette a disposizione dei servizi sociali comunali un servizio di supporto operativo nella gestione dei progetti individualizzati relativi ai beneficiari del Reddito di Inclusione.

Il supporto offerto agli assistenti sociali, case manager delle situazioni prese in carico, si concretizza in un percorso costruito ad hoc per ogni soggetto, che possa supportare operativamente la realizzazione del progetto con interventi che abbiano come finalità:

- 1) la progettazione individualizzata degli interventi o la condivisione di progetti già individuati (con la possibilità di un supporto anche molto concreto, per esempio rispetto alla stesura stessa dei progetti)
- 2) la creazione o, dove già presente, il rinforzo della rete di servizi e soggetti del territorio (associazioni, cooperative, altri soggetti del terzo settore, altre istituzioni, ecc.)
- 3) l'attivazione del beneficiario nel raggiungimento degli obiettivi del proprio progetto personalizzato
- 4) il monitoraggio dell'andamento del progetto.

Questi interventi richiedono tempo e alcuni adempimenti pratici che rischiano di non essere compatibili con i carichi di lavoro dei servizi sociali comunali, attualmente. Gli assistenti sociali dei Comuni sono e rimangono quindi i case manager (responsabili della presa in carico) mentre l'operatore finanziato con i fondi del REI ha una funzione più operativa "sul campo", dalla eventuale stesura del progetto alla attuazione dello stesso con la rete territoriale o con l'utente stesso.

Nell'ottica di personalizzazione della presa in carico, della condivisione di responsabilità circa l'attuazione degli interventi in funzione degli obiettivi individuati in sede di progetto, si prevede di mettere a disposizione una varietà di professionalità che caso per caso potranno essere attivate per la costituzione dell'équipe multidisciplinare che dovrà seguire per 18 mesi almeno la situazione: lo psicologo, l'educatore, il pedagogo, un altro assistente sociale, l'ergoterapista, il mediatore culturale. Insieme alla disponibilità degli operatori che il Consorzio ha già in forza (area disabili, area anziani e non autosufficienti, Servizio Tutela Minori e Servizio di Prossimità Territoriale, area salute mentale e per i vari progetti specifici, ad esempio Conciliazione famiglia-lavoro o il contrasto al Gioco d'azzardo patologico, ...) e al Servizio Inserimenti Lavorativi (che come già accennato entra in modo prevalente come soggetto istituzionale per la formazione dell'équipe di presa in carico del beneficiario Rel), il potenziamento del servizio sociale è pensato come arricchimento della "cassetta degli attrezzi" dell'assistente sociale con strumenti anche nuovi e calibrabili per le diverse situazioni.

Insieme ai servizi, il terzo settore e le reti informali di aiuto, già attive nel supporto alla persona o attivabili dall'équipe, sono ulteriori preziose risorse che vanno a completare il panorama di occasioni da cogliere. Il supporto ai servizi sociali territoriali sarà quindi volto anche a generare nuove relazioni e nuove opportunità di intervento grazie all'attenzione alla comunità e a ciò che offre.

Inoltre il rafforzamento della professionalità degli assistenti sociali case manager passa attraverso la formazione, anche sotto forma di supervisione, che è prevista come azione trasversale e che andrà ad approfondire la possibilità per gli operatori di misurare, attraverso appositi strumenti, le competenze dei destinatari degli interventi in ottica di attivazione degli stessi nella misura tarata in base alle reali possibilità di cambiamento della situazione di difficoltà (ed evitare in questo modo la frustrazione di non riuscire a raggiungere obiettivi apparentemente fattibili, sia da parte dell'utente che da parte degli operatori), e l'efficacia dei progetti messi in atto, oggettivando lo scarto tra l'inizio della presa in carico e i vari momenti successivi fino alla conclusione.

Il progetto finanziato con i fondi del PON Inclusione sarà attivo per il 2018 e tutto il 2019, dando la possibilità in questo tempo di sperimentare un percorso che si profila a lungo termine, che va a modificare il lavoro sociale nel profondo e che ha certamente la positività di rompere la bolla di isolamento che spesso le situazioni di particolare difficoltà creano non solo intorno alle persone che vivono la difficoltà, ma anche intorno ai servizi nello svolgimento del proprio lavoro di aiuto.

## 4.4 AREA MINORI E FAMIGLIE

Il Tavolo di concertazione Minori e Famiglia, a seguito di un incontro in plenaria rivolto a tutti gli enti del Distretto e avente l'obiettivo di avviare formalmente i lavori sul nuovo Piano di Zona, ha visto la realizzazione di due incontri, in data 24 aprile e 2 maggio 2018, presso la sede del Centro diurno disabili, gestito dal Consorzio in Uggiate Trevano.

Sono stati invitati alla partecipazione, tutti gli enti aderenti all'incontro in plenaria e, in particolare, le realtà che quotidianamente hanno modo di gestire progetti/percorsi/dinamiche afferenti minori e le loro famiglie, tra queste: cooperative sociali che gestiscono servizi per minori (es.: educativa scolastica, educativa domiciliare, servizi diagnostico-riabilitativi, servizi connessi all'affido familiare, servizi extrascolastici e aggregativi), enti gestori di comunità per minori o mamma-bambino, CAV, istituzioni scolastiche, associazioni di genitori, associazioni di volontariato, Parrocchie e oratori, Caritas, associazioni di famiglie affidatarie...).

Tra i partecipanti ai due incontri del Tavolo si citano, in particolare il Centro Progetti Educativi "Servizio Spazio Girasole", la Cooperativa Sociale Dandelion, la Cooperativa Sociale Nuova Umanità, la Cooperativa Sociale Questa Generazione, la Cooperativa Sociale La grande casa, il Cav "Corte della vita", l'I.C. Cadorago (plessi di Guanzate), l'I.C. Uggiate Trevano, l'associazione genitori Eureka, l'associazione famiglie affidatarie "Tessere la tela".

La linea portata avanti dal Tavolo tematico è stata quella di condividere con gli interlocutori del territorio presenti le esigenze e le criticità che quotidianamente riscontrano negli interventi che, come ruoli a vario titolo, si occupano di minori e famiglie. A fronte poi della fotografia si è andati a formulare un ragionamento con proposte di possibili strategie già in atto o possibili in un tempo futuro.

Il Tavolo ha rappresentato un'interessante occasione di incontro e condivisione sia delle "linee guida" che il nuovo Piano di Zona prevede, sia delle criticità rilevate in riferimento all'argomento del tavolo, ovvero il lavoro e la relazione di accompagnamento a minori e famiglie, e dei possibili orizzonti innovativi in termini di gestione di tali criticità.

La partecipazione si è rivelata fortemente attiva e caratterizzata da una ricca fase "operativa" con approfondimenti e proposte concrete.

Le criticità emerse sono condivise dalla analisi che gli operatori operanti nei servizi del Consorzio hanno svolto e sono uno stimolo per strutturare le proposte operative e gli sviluppi futuri.

In prima battuta occorre evidenziare la difficoltà connesse alla co-gestione di situazioni “prese in carico” da più enti ove le ricchezze del territorio rischiano di frammentare l'intervento. Risulta funzionale trovare un modo per raccordare maggiormente le varie risorse presenti. Questa ricerca di ricomposizione diviene una vera e propria sfida di cui gli operatori e i servizi del territorio fanno richiesta e in cui sono pronti ad investire, riconoscendo al Consorzio un ruolo di coordinamento.

Per le situazioni più critiche, seguite dal Servizio Tutela Minori, ed in particolare per le comunità mamma/bambino, è stato evidenziato come nodo critico, la carenza di un percorso di supporto per le mamme e i loro figli nel cammino di inserimento/interazione nella comunità sociale e in particolare per le mamme in ambito lavorativo. Il supporto dei servizi ai minori si appiattisce troppo spesso solo su una risposta diagnostica rispetto alle problematiche evidenziate.

Il tema risulta essere interessante nell'ipotesi di lavorare per stimolare la capacità di sviluppare coesione sociale attiva.

Il Servizio Tutela Minori, riceve comunicazione dagli organi dell'Autorità Giudiziaria in fasi avanzate delle problematiche, o in emergenza. Potrebbe essere interessante provare a gestire/anticipare questa modalità. E' emerso come il tema della valutazione delle segnalazioni, cercando di sistematizzare indicatori e criteri di riferimento, possa essere sviluppato anche proponendo qualche strumento di coordinamento e condivisione a supporto della consulenza che già è attiva sul territorio.

Le linee guida per la programmazione del Piano di Zona di Regione Lombardia offrono come elemento su cui focalizzare l'importanza di strutturare interventi e anche sperimentazioni innovative che siano cogestite in rete e che consentano anche una facilità di accesso da parte del cittadino, oltre che una gestione sostenibile e che si diriga verso la coesione sociale.

Ben volentieri facciamo nostro questo stimolo e riteniamo che nel nostro territorio si possa usare la segnalazione all'interno di un progetto individuale condiviso che abbia come direzione quella della coesione sociale e della sostenibilità, provando a supportare e formare i ruoli coinvolti nella gestione del progetto per svolgere un lavoro che in anticipazione degli scenari possibili, generi un intervento tempestivo con ricadute diverse dalla segnalazione.

Tali aspetti critici, che nei casi più gravi possono esitare in segnalazioni, affidamenti a comunità o a famiglie affidatarie, a loro volta generano un ulteriore aspetto critico da gestire, ovvero il reinserimento del minore in famiglia e nella comunità di appartenenza finito l'intervento o

raggiunta la maggiore età (spesso infatti, alla fine di una presa in carico, non segue uno step successivo di accompagnamento e i soggetti si ritrovano soli).

Diversi partecipanti al tavolo riportano come critica la situazione sempre più 'compromessa' delle famiglie, situazione peraltro più volte evidenziata anche dal Servizio Tutela Minori e dai Servizi Sociali Comunali: assetti di separazione conflittuale (che hanno conseguenze sui minori/figli), genitori 'poveri' in termini di competenze, nuclei famigliari disgregati con più mamme e più papà, la contrapposizione famiglia e scuola se quest'ultima non risponde alle aspettative del genitore.

Si osserva inoltre che i genitori "fragili di oggi", sono stati i minori "fragili di ieri", e quindi emerge la necessità di intervenire rispetto a tale circolo che genera frammentazione e assistenza, in modo preventivo cercando di contrastare un circolo che si ripete e alimenta se stesso.

Rispetto a questo punto le linee guida per la programmazione del Piano di Zona di Regione Lombardia offrono come elemento su cui focalizzarsi proposte di interventi a favore del nucleo familiare come elemento cardine della comunità, posto che si rilevino situazioni multiproblematiche.

La modalità di lavoro dovrà attivare modalità e strategie per agevolare sempre il coinvolgimento dei genitori ipotizzando un progetto che dunque tenga a riferimento le esigenze dei componenti del nucleo familiare, che sia sostenibile, che promuova coesione sociale (in primis quella della famiglia) e che sia costruito in rete dai ruoli coinvolti a vario titolo nella gestione della situazione.

Questa frammentazione evidente a vari livelli si riflette anche con un abbandono/dispersione scolastica che è sempre più precoce. Sempre più casi di ragazzi infatti già dalla scuola secondaria smettono di andare a scuola, riportando gravose conseguenze sociali e psicologiche. Tale aspetto viene portato insieme ad altri, inquadrati in un globale scenario di "disagio giovanile", come l'aumento del bullismo e del cyber-bullismo, l'uso di giochi 'pericolosi', l'uso di sostanze (in modo particolare dell'alcool) e atti estremi come emarginazione e ritiro dalla vita sociale, connessi anche ad un aumento di diagnosi psichiatriche già in pre-adolescenza (sempre più precoci). Questo ritiro sociale rende anche difficile creare occasioni che consentano l'aggancio del minore ed in particolare dei pre-adolescenti.

Si ipotizza un maggior lavoro nelle scuole volto a condividere "una cultura della legalità", al fine di intervenire sulle modalità di relazione dei minori già in età scolare, sulla relazione genitori, figli e professori attraverso gli operatori del Servizio di Prossimità territoriale.

Durante i tavoli in relazione ai temi/argomenti descritti sopra emerge la necessità di sperimentare una sempre maggiore capacità di condivisione e comunicazione interattiva rispetto ai vari progetti

ed azioni d'intervento. La multidisciplinarietà che caratterizza l'area d'intervento porta tutti gli attori coinvolti ad individuare come risorse fondamentali e prioritarie: il lavoro di rete, il continuo scambio comunicativo ed esperienziale tra i professionisti e la necessità di utilizzare degli strumenti, come strutturare un progetto d'intervento individualizzato, con obiettivi a breve termine, valutazioni e revisioni in corso d'opera, condiviso tra tutte le parti ed i soggetti coinvolti, in primis anche con il titolare (minore e genitore) del progetto, che dev'essere parte attiva e responsabilizzata e non solo soggetto "passivo"/utente e mero beneficiario.

Potrebbe essere un patrimonio comune riportare le diverse esperienze e progettualità andate a buon fine, al fine di poter condividere tra i vari professionisti, ma anche tra le famiglie, nucleo centrale del piano, strategie di supporto anche tra "pari", che consentano una maggior vicinanza ai bisogni e permettano di costruire spazi di coesione.

Le riflessioni sugli interventi/servizi/progetti ad oggi presenti nel territorio dell'olgiatese, che si occupano a più livelli dell'area minori e famiglia, ha evidenziato la presenza significativa di ottime risorse (soprattutto legate a contesti di associazionismo/volontariato) che risultano spesso frammentate e non sempre coinvolte attivamente nei vari progetti individuali.

Non aiuta la conformazione stessa del territorio, in quanto le caratteristiche geografiche, presenza di 21 comuni molto diversi per dimensione e dislocazione geografica, non costituiscono un elemento facilitante lo scambio esperienziale tra le varie realtà.

Emerge a tal proposito la condivisione a perseverare con le strategie d'azione finalizzate a trovare un modo per mappare e unificare le varie risorse presenti, per garantire spazi di dialogo, di confronto e di costruzione che abbiano un impatto sociale condivisibile, oltre che trasferibile nei diversi territori, come il Consorzio sta già facendo, in termini di supervisione e coordinamento, e diffusione da diversi anni, in particolari ambiti.

Si pensa come utile la possibilità di organizzare incontri periodici tra le risorse del tavolo per discutere di temi specifici, riprendendo quelli emersi ai tavoli, con i vari attori del territorio in modo da valorizzare e incrementare il lavoro di rete in un'ottica di condivisione e supporto e rendere visibile e accessibile ciò che già sul territorio opera per la gestione del tema e dell'aspetto critico, per poterlo anche implementare e perfezionare rispetto ai criteri di coesione sociale e sostenibilità. Incentivare strumenti comunicativi finalizzati a far circolare le informazioni rispetto ai vari progetti attivati dal Consorzio per la fascia minori/famiglie.

Si pensa possa essere utile inoltre sviluppare azioni che permettano di misurare, in termini di risultato ma anche di valore generato, interventi e azioni.

La strategia della misura, della condivisione di progetti individualizzati, della condivisione della lettura dell'esigenza in relazione al tema, fatti attraverso incontri di rete, consentiranno da un lato la possibilità di massimizzare i momenti di incontro della rete e di avere dei dati (non delle interpretazioni) su cui basare gli obiettivi dell'intervento e della sua efficacia.

Potrebbe anche essere utile intervenire in modo sempre più preventivo a supporto e sostegno di situazioni 'familiari fragili' o facilmente esposte a situazioni di disgregazione.

Per quanto riguarda la neo-genitorialità sarebbe opportuno agire sulla prevenzione creando progetti che aiutino i genitori ad orientarsi nella rete dei servizi.

Oggi chi si rivolge ad un Servizio ha già un problema concreto, sarebbe molto importante dunque agire preventivamente, promuovendo quindi formazione ed orientamento, stimolando la creazione di rete sussidiarie formali ed informali.

Il circolo virtuoso, che si può sviluppare a partire dall'uso delle azioni e modalità poste sopra, può essere in uso della diagnosi e della rete di risorse come strumenti per condividere sempre più progetti efficaci.

Un accompagnamento di consulenza che preveda l'inclusione del STM anche in fase di pre-segnalazione potrebbe costituire una risorsa per strutturare al meglio progetti di presa in carico con obiettivi a breve termine e rimodulabili. Per quanto riguarda invece i neomaggiorenni, usciti da percorsi giudiziari minorili l'unica strada realmente inclusiva prevede di coinvolgere la comunità di riferimento per un intervento di supporto rispetto al reinserimento sociale, attuabile con l'attivazione di risorse familiari, di vicinato e della rete più prossima, che potrebbero aiutare nella ricerca di un'attività lavorativa, nella gestione della propria autonomia abitativa e gestionale nella legalità e verso la coesione sociale. Analoga strategia sarebbe da sperimentare per le madri sole con minori in uscita da percorsi comunitari o di semi autonomia, da attuare in stretto raccordo con le realtà che le ospitano.

Infine si evidenziano un preoccupante aumento di reati commessi dai minori ed un aumento generale, per questi ultimi, del rifiuto delle regole e della conflittualità in famiglia e a scuola. Di recente il Consorzio ha avviato un Servizio di Mediazione e giustizia riparativa finalizzati sia all'attivazione preventiva di progetti per la sperimentazione di modalità collaborative con la comunità ma anche per promuovere un lavoro più preventivo nelle scuole secondarie di I° e II° grado volto a contenere possibili situazioni che potrebbero generare interventi penali minorili e che promuovono legalità e coesione sociale.

Lo sviluppo di tale Servizio consentirebbe nel tempo di generare una gestione dei minori che

commettono reati o che hanno comportamenti prevaricatori prevenendo le situazioni di recidiva e di emulazione tra pari. Attivando e coinvolgendo le risorse del territorio (famiglia, servizi, associazioni varie), queste si troverebbero a sapere come fare per consentire al minore di riparare ad un 'danno' commesso offrendogli occasioni in concreto e anche di sviluppo di un'identità che considera la legalità e l'assunzione di responsabilità elementi fondanti della propria quotidianità.

La sfida ancora aperta è quella di promuovere un lavoro ancora più coeso con i Servizi Sociali comunali, per gestire in modo sempre più efficace e efficiente i progetti personalizzati a favore dei minori in situazione critica.

Il percorso avviato, attraverso una delega responsabile di alcuni Comuni del Distretto, al Consorzio, prevede di presidiare il servizio di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità. Questa azione è senza dubbio un significativo elemento di sviluppo nella presa in carico sussidiaria, multidisciplinare ed integrata e che risponde alla sfida che il nuovo Welfare generativo promuove, rispondendo a quanto la strategia metodologica di rete tra aree, ambiti, istituzioni e servizi territoriali, promuove, avviando una compartecipazione responsabile dei cittadini. Si delinea in questo modo una presa in carico globale con un forte richiamo ad un progetto individuale personalizzato e di rete.

Inoltre andrebbe avviata la strutturazione della valutazione dell'impatto sociale degli interventi dei servizi nell'ambito minori e famiglia, tenendo come riferimento della valutazione e la misura gli indici di coesione sociale e la sostenibilità degli interventi in termini di costi e benefici.

## 4.5 AREA CONCILIAZIONE: CONCILIAZIONE FAMIGLIA/LAVORO

Il Piano territoriale per la conciliazione 2017-2018 evidenzia alcuni tratti salienti del contesto socio-economico insubrico, tra cui:

- la presenza di una notevole pluralità di aziende (profit) e di cooperative sociali (no profit) di ogni dimensione, nonostante il trend economico degli ultimi anni sia quello di una generale contrazione della crescita produttiva;
- il fenomeno della terziarizzazione dell'economia (un processo di trasformazione della struttura produttiva ormai radicato in tutto il Paese) che anche nelle nostre zone comporta la crescita del numero degli occupati nel settore dei servizi e la contrazione dell'occupazione nei settori industriali;
- la presenza di una fitta rete di aziende piccole e piccolissime, che costituiscono un elemento significativo della struttura economica locale, con proprie caratteristiche ed esigenze peculiari e, spesso, con scarse conoscenze/competenze in materia di azioni di smart working, piani di flessibilità aziendale, incentivi di defiscalizzazione;
- una significativa domanda da parte dei lavoratori di servizi di conciliazione che siano flessibili, diffusi, accessibili, in particolare per quanto riguarda l'assistenza e cura dei minori (asili nidi in primis);
- una imperfetta rilevazione dei bisogni di conciliazione, effettuata in modo disomogeneo sul territorio, spesso realizzata in modo sistematico solo nelle aziende di grandi dimensioni o negli Enti pubblici;
- una generale carenza di "cultura della conciliazione";
- una carente e talvolta insufficiente pubblicizzazione delle azioni e dei servizi messi a disposizione dei lavoratori tramite i progetti di Conciliazione.

Nel triennio 2018-2020 continuerà l'impegno del Consorzio per favorire e programmare politiche territoriali di conciliazione dei tempi lavorativi con le esigenze familiari, con azioni che sostengano le reti di imprese e le associazioni di categoria che offrono servizi di Welfare.

Tra le idee progettuali previste per il prossimo triennio si evidenzia in particolare quella di sperimentare laboratori comunitari di ricerca e sviluppo di "prodotti di Welfare territoriale", composti da organizzazioni diverse, finalizzati a generare azioni orientate a contrastare i meccanismi di delega e a favorire strategie di corresponsabilità, co-progettazione, lavoro di squadra. Si andranno a valorizzare le "buone prassi" di collaborazione tra servizi, finalizzate alla

costruzione di una comunità “esperta” nella gestione di progetti socio sanitari, nel contrasto della frammentazione degli interventi, nella diminuzione di costi di gestione.

Verrà portato avanti il lavoro, già iniziato nello scorso triennio, di geomappatura informatizzata dei servizi di Welfare e di implementazione di un sistema di convenzionamenti che consenta l'abbattimento dei costi dei servizi offerti alle famiglie. Verranno sperimentate modalità di collaborazione tra cittadini innovative, quali gruppi di acquisto di “beni di Welfare” e l'attivazione di percorsi di valorizzazione delle risorse della comunità locale.

### ***OBIETTIVO 1: POTENZIAMENTO DELL'ALLEANZA LOCALE DI CONCILIAZIONE***

Dal 2015 il Consorzio riveste il ruolo di Ente Capofila dell'Alleanza locale di Conciliazione, il partenariato pubblico/privato che concorre all'attuazione delle progettualità sul territorio. L'Alleanza raccoglie soggetti eterogenei (aziende, associazioni di categoria, enti pubblici, istituzioni formative/scolastiche, ecc) che rappresentano in modo sfaccettato la comunità locale, in una dimensione sovra-ambito. Questa eterogeneità rappresenta sia un valore aggiunto, in termini di capacità di rappresentare le istanze del territorio e di portare interessi ed esigenze di una vasta platea di soggetti, sia una criticità da governare, per il rischio che ciascun soggetto rimanga focalizzato sul soddisfacimento di bisogni specifici e settoriali. Uno degli obiettivi per la prossima triennalità è pertanto quello di potenziare l'Alleanza Locale rendendola sempre più una Cabina di Regia capace di avere uno sguardo di insieme sulle sfide della conciliazione e, più in generale, sulla capacità di farsi promotrice di proposte di Welfare di Comunità.

### ***OBIETTIVO 2: RILEVAZIONE DEI BISOGNI DI CONCILIAZIONE IN MODO OMOGENEO SUL TERRITORIO. VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI CONCILIAZIONE.***

Il piano territoriale di ATS Insubria evidenzia una rilevazione dei bisogni di conciliazione sul territorio discontinua e settoriale. Sono prevalentemente le Aziende che rientrano nella categoria "Grandi Imprese" (cioè quelle con livelli dimensionali di fatturato e di personale importanti) ad aver effettuato in modo sistematico e con modalità codificate (anche avvalendosi di consulenze esterne specializzate) una rilevazione puntuale dei bisogni di conciliazione dei propri dipendenti ed una successiva declinazione di questi bisogni in azioni operative efficaci.

Maggiori difficoltà sono emerse rispetto alle medie, piccole e micro imprese, che dispongono di minori fondi da investire e tendono perciò a farli confluire direttamente sulle misure concrete di

conciliazione (contributi, voucher, ecc), trascurando o limitando l'investimento sulla rilevazione dei bisogni.

Rimangono inoltre fasce di popolazione di lavoratori del tutto scoperte dalla rilevazione, che viene effettuata solo dai soggetti aderenti alle varie progettualità, ma non coinvolgono in modo omogeneo tutta la comunità territoriale.

Queste carenze nella rilevazione dei bisogni portano a distorsioni nell'uso delle risorse, che rischiano di essere investite in azioni che si sovrappongono ad altre offerte di conciliazione già presenti sul territorio, oppure di lasciare scoperte aree di intervento relative ad esigenze non rilevate.

Anche all'interno delle singole progettualità (per esempio il progetto Healthy Work, avviato a luglio 2017) emerge come la progettazione "teorica" sia talora lontana dalle esigenze concrete dei lavoratori, tanto da far registrare uno scarso utilizzo delle risorse a budget (solo il 10% dei fondi del progetto Healthy Work sono stati al momento erogati) con conseguente necessità di riprogrammare le azioni in corso d'opera, per meglio adattarle alle richieste dei lavoratori e scongiurare il mancato utilizzo dei contributi regionali.

Una rilevazione dei bisogni di ampio respiro sul territorio dell'Ambito risulta perciò auspicabile, in funzione di una migliore programmazione dell'uso delle risorse, a fondamento di progettualità ancora più mirate e realmente efficaci.

Rispetto invece alla capacità delle progettualità di rispondere ai bisogni espressi dal territorio, in virtù della collaborazione avviata già da qualche anno con l'Università di Padova, saranno predisposti strumenti, ad uso della Cabina di Regia dell'Alleanza Locale, che consentano di misurare, tramite indici, e di valutare, tramite indicatori, i benefici delle azioni di conciliazione realizzate.

### ***OBIETTIVO 3: IMPLEMENTARE AZIONI DI CONCILIAZIONE "DI SISTEMA"***

Le progettualità attivate nel precedente triennio (Time Welfare Balance, Evoluzione, Healthy Work) sono state impostate nell'ottica di lasciare a ciascun partner dell'Alleanza Locale la maggior flessibilità possibile nella scelta degli interventi da proporre ai propri dipendenti o, nel caso degli Uffici di Piano, ai cittadini lavoratori dell'Ambito.

Tale flessibilità è senz'altro un valore aggiunto, che permette a ciascun soggetto di declinare le azioni in funzione delle proprie specificità e meglio soddisfare esigenze peculiari della propria organizzazione o della propria comunità locale.

Solo a titolo esemplificativo, alcune aziende si sono concentrate sull'erogazione di contributi o voucher, altre su sportelli di time saving o di supporto al disbrigo di pratiche amministrative, altre ancora sull'implementazione di modalità di lavoro flessibile e di smart working.

Questa notevole flessibilità nella progettazione ha comportato perciò una spinta frammentazione degli interventi, cosicché i lavoratori si trovano a poter usufruire di "pacchetti" di servizi di conciliazione completamente diversi, a seconda dell'Azienda di cui sono dipendenti.

Obiettivo della prossima triennalità della programmazione di zona è pertanto quello di verificare se esistano bisogni diffusi, generalmente condivisi da tutti i lavoratori dell'Ambito, ai quali rispondere in maniera omogenea tramite azioni "di sistema", cioè condivise tra tutti i soggetti dell'Alleanza Locale. Si pensi, a titolo esemplificativo, ai voucher/contributi per gli asili nido o ai servizi di trasporto per persone fragili. In parte questo sforzo di implementare azioni di sistema è già partito con il progetto Healthy Work, all'interno del quale gli Uffici di Piano hanno previsto alcune misure di conciliazione a disposizione di tutti i cittadini lavoratori. Occorre tuttavia rendere strutturale questo secondo filone di interventi, in modo da raggiungere le fasce di popolazione di lavoratori ad oggi scoperte.

#### ***OBIETTIVO 4: POTENZIARE LA COMUNICAZIONE***

Il Piano territoriale di ATS Insubria evidenzia una insufficiente pubblicizzazione delle azioni e dei servizi realizzati nell'ambito della conciliazione. Questa carenza nella comunicazione in una certa misura vanifica gli sforzi dei soggetti dell'Alleanza Locale nel creare, tra i lavoratori, maggiore consapevolezza dei servizi disponibili sul territorio e di quanto tali servizi possano favorire il benessere, la salute, una miglior fruizione dei tempi familiari e lavorativi.

Appare perciò necessario proseguire con maggiore efficacia nella campagna di comunicazione ai cittadini, già avviata con le scorse progettualità, utilizzando i vari canali disponibili (stampa, newsletter, social network, ecc). Maggiore consapevolezza dei lavoratori si traduce infatti sia in una migliore capacità di far emergere ed intercettare bisogni finora inespresi, sia in un potenziamento della collaborazione tra cittadini, con l'attivazione di percorsi di valorizzazione delle risorse della comunità locale (mutuo aiuto, tutoring, ecc.).

## **4.6 WELFARE DI COMUNITA' – linee trasversali comuni**

L'obiettivo relativo al potenziamento della comunicazione risulta emblematico e funzionale in riferimento a tutti i settori.

Le progettazioni sono volte a promuovere coesione sociale e a sviluppare processi di corresponsabilità rispetto alla possibilità che sia proprio la comunità a generare benessere e salute al proprio interno.

Le proposte si rivolgono trasversalmente a tutti i membri della comunità: ai cittadini, agli operatori del sociale, alle istituzioni affinché venga offerta una possibilità di revisione dell'impianto assistenziale, all'intera comunità dell'Olgiatese con l'obiettivo di coinvolgere la stessa in termini di risorse ivi comprese le imprese del territorio affinché, consapevoli della propria responsabilità sociale, attuino le proprie politiche di welfare aziendale, in coerenza con la comunità entro cui sono inserite.

Strumenti di importante rilievo risultano essere quelli deputati alla rilevazione, all'analisi e all'ascolto dei bisogni collettivi e comunitari, così da promuovere un partecipato coinvolgimento delle reti formali ed informali, sociali, pubbliche e private, con la finalità di generare azioni orientate a contrastare i meccanismi di delega e a favorire strategie di corresponsabilità, co-progettazione e lavoro di squadra.

Il lavoro di promozione della coesione sociale può essere attuato concretamente provando ad andare oltre i confini del tradizionale intervento sociale, per promuovere rinnovati legami tra le persone e tra i diverse soggetti. Le azioni più significative sono quelle che riescono ad allestire attività utili rivolte completamente alla popolazione, lontane da logiche assistenzialistiche andando incontro a nuove fragilità, con la responsabilità di attivare gli interlocutori in una piena presa in carico, partecipata e sinergica, ove l'azione di cura e di supporto è agita insieme.

Obiettivo del nuovo Welfare generativo e di comunità è quindi quello di avviare e sostenere sistemi di accompagnamento delle esperienze relazionali e sociali anche piccole, delimitate e periferiche, in grado di essere sostenibili e durare nel tempo, curando con grande attenzione la connessione tra queste esperienze, al fine di raggiungere un numero sempre maggiori di cittadini.

# CAPITOLO 5 - ANALISI E PROGRAMMAZIONE SOVRADISTRETTUALE - INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA

## 5.1 ANALISI DI CONTESTO ATS INSUBRIA

La popolazione complessiva dell'ATS ammonta a 1.435.442 persone (dati 2017), con una distribuzione così ripartita: Distretto ASST Sette Laghi 449.875 (31,3%), Distretto ASST Valle Olona 440.168 (30,6%), Distretto ASST Lariana 545.399 (38,0%). Sul totale dei residenti, 200.044 (13,8%) ha meno di 15 anni, 911.725 (63,5%) sono in età lavorativa compresa tra 15 e 64 anni e 325.307 (22,7%) superano i 64 anni (nel 2016 erano 22,3%).

L'indice di invecchiamento<sup>4</sup> nell'ATS Insubria è risultato nel 2016 di 22,3, valore superiore ai dati lombardo e nazionale. L'indice è diverso a livello territoriale: Distretti ASST Sette Laghi 23,2, ASST Valle Olona 22,3, ASST Lariana 21,7. Gli Ambiti Distrettuali di Campione, Varese, Como e Busto Arsizio ospitano le popolazioni più vecchie, in generale si evidenzia per i centri urbani più popolosi un maggior invecchiamento. L'indice di vecchiaia dell'ATS è 160; risulta superiore a quello regionale (155,7) ed inferiore a quello nazionale (161,4) (Istat 2016).

L'indice di dipendenza in questa ATS risulta 56,9 ogni 100 residenti produttivi: l'indice è più elevato negli Ambiti Distrettuali di Varese, Como e Busto Arsizio.

Nel 2017 nell'ambito territoriale ATS Insubria la popolazione invalida al 100%, che percepisce l'indennità di accompagnamento, è di 23.716 persone, di cui 8.368 maschi e 15.348 femmine; 15.902 superano i 74 anni e 650 sono fra 0 e i 17 anni. Fra i minorenni sono preponderanti i maschi (402 m e 248 femmine), fra la popolazione anziana i maschi sono 5.238 e le femmine 12.954.

Se si considera la popolazione riconosciuta invalida al 100% anche senza l'assegno di accompagnamento i soggetti non autosufficienti sono 45.850. Fra i minorenni il totale dei soggetti non autosufficienti (100% con o senza indennità di accompagnamento) è di 1.719 persone.

Dai dati a disposizione si può notare che la popolazione non autosufficiente è in leggero costante aumento, più precisamente lo sono gli anziani e in particolare i maschi, mentre si registra un lievissimo calo dei minorenni e un aumento più contenuto delle femmine anziane.

La domanda di servizi di assistenza sociale e socio - sanitaria segue l'incremento che si registra in tutta la regione. La richiesta di servizi e la fragilità economica delle famiglie costituiscono la base del bisogno a cui

---

<sup>4</sup> Indice di invecchiamento: la percentuale di ultrasessantacinquenni sul totale popolazione

Indice di vecchiaia: il rapporto tra ultrasessantacinquenni e soggetti in età 0- 14 anni

Indice di dipendenza: rapporto tra persone con meno di 14 e più di 65 anni e le persone tra i 14 e i 64 anni

con il Fondo nazionale non autosufficienze si vuole rispondere nel modo più razionale e secondo la logica del “budget di cura”, quindi la valutazione dei bisogni nel modo più personalizzato possibile (compatibilmente con le risorse a disposizione degli Ambiti Distrettuali e delle rispettive ASST) e l'erogazione di misure complementari, non sovrapposte, tali da essere appropriate e mirate.

Dai diversi UdP viene segnalato un forte bisogno di sostegno al reddito e di servizi il più possibile adattabili alle esigenze delle singole famiglie o situazioni, quindi con modalità di erogazione elastiche, individualizzate, commisurate alle caratteristiche della casistica e tale da essere modulata con la massima flessibilità rispetto ai bisogni che si rilevano.

#### Dati relativi alle misure con impatto sociosanitario negli Ambiti Distrettuali

##### a) Tabella riassuntiva numero beneficiari (2017 – per Ambiti territoriali ATS Insubria)

AMBITO DISTRETTUALE	DONNA		DONNA Totale	UOMO		UOMO Totale	Totale
	MAGGIORENNE	MINORENNE		MAGGIORENNE	MINORENNE		
ARCISATE	50		50	31	3	34	84
AZZATE	76	4	80	51	1	52	132
BUSTO ARSIZIO	46	3	49	22	5	27	76
CANTÙ	78	6	84	49	7	56	140
CASTELLANZA	45	6	51	29	18	47	98
COMO	65	7	72	50	20	70	142
ERBA	76	4	80	24	18	42	122
GALLARATE	63	11	74	41	11	52	126
LAVENO	32	1	33	13	3	16	49
LOMAZZO - FINO M	84	7	91	49	11	60	151
LUINO	22	2	24	15	5	20	44
MARIANO COMENSE	101	11	112	63	23	86	198
OLGIATE COMASCO	96	8	104	55	21	76	180
SARONNO	89	7	96	50	21	71	167
SESTO CALENDE	36	3	39	24	2	26	65
SOMMA LOMBARDO	43	10	53	37	15	52	105
TRADATE	23	5	28	10	8	18	46
VARESE	40	6	46	31	11	42	88
<b>Totale</b>	<b>1.065</b>	<b>101</b>	<b>1.166</b>	<b>644</b>	<b>203</b>	<b>847</b>	<b>2.013</b>

**b) Sintesi percentuali di utilizzo per misura (Ambiti ATS Insubria - 2017)**

<b>Azione / Misura B2</b>	<b>% utilizzo su totale</b>
Buono sociale mensile assistente personale	<b>14 %</b>
Buono sociale mensile caregiver familiare	<b>31 %</b>
Buono sociale mensile progetto vita indipendente	<b>3 %</b>
Contributi per periodo di sollievo	<b>1 %</b>
Potenziamento servizio assistenza domiciliare	<b>11 %</b>
Voucher sociale interventi complementari SAD	<b>15 %</b>
Voucher sociale minori	<b>25 %</b>

c) Dati relativi alla misura 'RSA aperta'

ATS INSUBRIA - DISTRIBUZIONE PER ASST E AREA TERRITORIALE - 10 aprile 2018					
TOTALE persone per le quali è stata richiesta proroga	140	TOTALE PERSONE IN CARICO AL 28 FEBBRAIO 2018	1.043	VARESE	COMO
				783	260
DISTRIBUZIONE PER ASST					
UTENTI RESIDENTI PRESSO ASST SETTE LAGHI		UTENTI RESIDENTI PRESSO ASST VALLE OLONA		UTENTI RESIDENTI PRESSO ASST LARIANA	
TOTALE PERSONE IN CARICO AL 28 FEBBRAIO 2018	di cui RICHIESTA PROROGA	TOTALE PERSONE IN CARICO AL 28 FEBBRAIO 2018	di cui RICHIESTA PROROGA	TOTALE PERSONE IN CARICO AL 28 FEBBRAIO 2018	di cui RICHIESTA PROROGA
571	77	212	27	260	36
% sul totale utenti in carico ATS	% sul totale utenti in carico ASST	% sul totale utenti in carico	% sul totale utenti in carico ASST	% sul totale utenti in carico	% sul totale utenti in carico ASST
54,7%	13,5%	20,3%	12,7%	24,9%	13,8%

DISTRIBUZIONE PER DISTRETTO					
ASST	AREA TERRITORIALE	TOTALE PERSONE IN CARICO AL 28 FEBBRAIO 2018	% UTENTI IN CARICO SU TOTALE ATS	n. UTENTI CON RICHIESTA PROROGA	% RICHIESTA PROROGA SU UTENTI IN CARICO
SETTE LAGHI	ARCISATE	44	4,2%	6	13,6%
	AZZATE	75	7,2%	17	22,7%
	CITTIGLIO	111	10,6%	16	14,4%
	LUINO	43	4,1%	1	2,3%
	SESTO CALENDE	47	4,5%	6	12,8%
	TRADATE	50	4,8%	5	10,0%
	VARESE	201	19,3%	26	12,9%
VALLE OLONA	BUSTO ARSIZIO	32	3,1%	7	21,9%
	CASTELLANZA	47	4,5%	2	4,3%
	GALLARATE	90	8,6%	12	13,3%
	SARONNO	16	1,5%	3	18,8%
	SOMMA LOMBARDO	27	2,6%	3	11,1%
LARIANA	CANTU'/MARIANO	44	4,2%	8	18,2%
	COMO	33	3,2%	1	3,0%
	ERBA	39	3,7%	1	2,6%
	LOMAZZO/FINO MORNASCO	81	7,8%	14	17,3%
	OLGIATE COMASCO	63	6,0%	12	19,0%
	<b>totale</b>		<b>1.043</b>	<b>100,0%</b>	<b>140</b>

**d) Dati relativi alla misura 'B1'**

DGR N° X / 7856 del 12/02/2018

*"PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE A FAVORE DI PERSONE CON GRAVISSIMA DISABILITÀ E IN CONDIZIONE DI NON AUTOSUFFICIENZA E GRAVE DISABILITÀ DI CUI AL FONDO NAZIONALE PER LE NON AUTOSUFFICIENZE ANNO 2017"*

**B1) MISURA A FAVORE DELLE PERSONE IN CONDIZIONE DI DISABILITÀ GRAVISSIMA**

Si concretizza in interventi atti a garantire la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone con disabilità gravissima, in una delle condizioni elencate nel Decreto interministeriale in tema di Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze

(FNA) anno 2016, all'art.2, comma 2, lettere da a) ad i), riconfermate all'art 2, comma 2 del DPCM 29/12/2017 - FNA 2017

<b>Condizioni di disabilità gravissima ex DGR7856/2018</b>
<b>a) persone in condizione di coma, Stato Vegetativo (SV) oppure di Stato di Minima Coscienza (SMC) e con punteggio nella scala Glasgow Coma Scale (GCS) &lt;=10;</b>
<b>b) persone dipendenti da ventilazione meccanica assistita o non invasiva continuativa (24/7);</b>
<b>c) persone con grave o gravissimo stato di demenza con un punteggio sulla scala Clinical Dementia Rating Scale (CDRS) &gt;=4;</b>
<b>d) persone con lesioni spinali fra C0/C5, di qualsiasi natura, con livello della lesione, identificata dal livello sulla scala ASIA Impairment Scale (AIS) di grado A o B. Nel caso di lesioni con esiti asimmetrici ambedue le lateralità devono essere valutate con lesione di grado A o B;</b>
<b>e) persone con gravissima compromissione motoria da patologia neurologica o muscolare con bilancio muscolare complessivo ≤ 1 ai 4 arti la scala Medical Research Council (MRC), o con punteggio alla Expanded Disability Status Scale (EDSS) ≥ 9, o in stadio 5 di Hoehn e Yahr mod;</b>
<b>f) persone con deprivazione sensoriale complessa intesa come compresenza di minorazione visiva totale o con residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore, anche con eventuale correzione o con residuo perimetrico binoculare inferiore al 10 per cento e ipoacusia, a prescindere dall'epoca di insorgenza, pari o superiore a 90 decibel HTL di media fra le frequenze 500, 1000, 2000 hertz nell'orecchio migliore;</b>
<b>g) persone con gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5;</b>
<b>h) persone con diagnosi di Ritardo Mentale Grave o Profondo secondo classificazione DSM-5, con QI &lt;=34 e con punteggio sulla scala Level of Activity in Profound/Severe Mental Retardation (LAPMER) &lt;= 8;</b>
<b>i) ogni altra persona in condizione di dipendenza vitale che necessiti di assistenza continuativa e monitoraggio nelle 24 ore, sette giorni su sette, per bisogni complessi derivanti dalle gravi condizioni psicofisiche.</b>

**LA MISURA B1 È ATTUATA ATTRAVERSO L'EROGAZIONE ALLA PERSONA DI:**

**Buono mensile FNA di € 1.000:** erogato per compensare le prestazioni sociali assicurate dal caregiver/familiare e/o assistente familiare impiegato con regolare contratto.

**Voucher socio sanitario mensile:** può eventualmente essere erogato in base agli esiti della valutazione multidimensionale e del Progetto Individuale di Assistenza:

-fino ad un massimo di **€ 360 a favore di persone adulte,**

-fino ad un massimo di **€ 500 per i minori** per la realizzazione di progetti destinati al miglioramento della qualità di vita degli stessi e delle loro famiglie.

Questa Misura è integrata dalla Misura regionale normata con DGR n. 7549/2017, per offrire un contributo aggiuntivo per l'assunzione di personale di assistenza al fine di alleggerire il carico assistenziale del caregiver familiare, in presenza di figlio minore o di età inferiore ai 26 anni e studente.

UTENTI B1 ATS INSUBRIA ASSISTITI nel PERIODO da gennaio 2016 ad aprile 2018				
n. utenti	DISTRETTO SETTE LAGHI	DISTRETTO VALLE OLONA	DISTRETTO LARIANO	TOTALE ATS
	198	161	261	620

di cui

sesso					
femmine	86	72	118	276	44,5%
maschi	112	89	143	344	55,5%

di cui

fasce di età					
0-17 anni	72	53	53	178	28,7%
18 - 64 anni	52	50	110	212	34,2%
> 64 anni	74	58	98	230	37,1%

di cui

Dimessi					
	DISTRETTO SETTE LAGHI	DISTRETTO VALLE OLONA	DISTRETTO LARIANO	TOTALE ATS	
decesso	19	25	27	71	11,5%
non idoneità/ incompatibilità	2	2	7	11	1,8%
Ricovero Definitivo In RSA/RSD	5	2	12	19	3,1%
Ricovero in hospice	1	1	3	5	0,8%
Trasferimento altra ATS	-	1	2	3	0,5%
<b>totale dimessi</b>	<b>27</b>	<b>31</b>	<b>51</b>	<b>109</b>	<b>17,6%</b>

UTENTI B1 IN CARICO AL 30 APRILE 2018 DISTRIBUZIONE per DISTRETTO ATS			
TOTALE ATS	DISTRETTO SETTE LAGHI	DISTRETTO VALLE OLONA	DISTRETTO LARIANO
511	171	130	210

<b>UTENTI B1 IN CARICO AL 30 APRILE 2018 DISTRIBUZIONE TIPOLOGIA CONDIZIONE</b>		
<b>tipologia di condizione di disabilità gravissima</b>	<b>N. PERSONE</b>	<b>%</b>
<b>STATO VEGETATIVO</b>	<b>18</b>	<b>3,5%</b>
<b>PZ. IN VENTILAZIONE MECCANICA</b>	<b>19</b>	<b>3,7%</b>
<b>DEMENZA</b>	<b>84</b>	<b>16,4%</b>
<b>LESIONI SPINALI C0-C5</b>	<b>10</b>	<b>2,0%</b>
<b>PATOLOGIA NEUROLOGICA O MUSCOLARE</b>	<b>88</b>	<b>17,2%</b>
<b>CECITA' E SORDITA' CONTEMPORANEE</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>AUTISMO</b>	<b>92</b>	<b>18,0%</b>
<b>RITARDO MENTALE</b>	<b>35</b>	<b>6,8%</b>
<b>DIPENDENZA VITALE CON ASSISTENZA 24/H NON RIENTRANTE IN UNA DELLE CATEGORIE PRECEDENTI</b>	<b>165</b>	<b>32,3%</b>
<b>T O T A L E</b>	<b>511</b>	<b>100,0%</b>

<b>Unità d'Offerta che hanno pazienti in voucher B1 al 30 aprile 2018</b>	<b>N° PAZIENTI IN CARICO</b>
ADI FONDAZIONE RAIMONDI	1
AZZURRA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	1
CASA DON GUANELLA	1
CDD FONDAZIONE RENATO PIATTI – BESOZZO	2
CDD FONDAZIONE RENATO PIATTI – BOBBIATE	3
CDD FONDAZIONE RENATO PIATTI - BREGAZZANA	3
CDD IL GIRASOLE	2
CDD LURATE CACCIVIO	5
CDD SOLIDARIETA'	2
CONSORZIO DOMICARE	1
COOPERATIVA SOCIALE PADANASSISTENZA LOMBARDIA ONLUS	1
RSD FONDAZIONE ELEONORA E LIDIA	1
<b>T O T A L E</b>	<b>23</b>

## 5.2 RUOLO DELLA DIREZIONE SOCIOSANITARIA DELL'ATS INSUBRIA

La Direzione Sociosanitaria dell'ATS, in particolare nelle sue articolazioni afferenti al Dipartimento PIPSS, svolge un ruolo di regia su molte attività di carattere sociale per rispondere a bisogni che sono contemporaneamente sociosanitari e sociali e con la finalità di prevenire l'evoluzione della fragilità sociale in fragilità sociosanitaria e/o sanitaria.

In linea generale si tratta di tutte le funzioni che necessitano di una presa in carico integrata rispondendo a situazioni di vulnerabilità e fragilità. La l.r. 23/2015 ha ribadito la piena titolarità delle funzioni e delle competenze in ambito sociale in capo ai Comuni, attraverso la programmazione zonale espressa dal Piano di Zona.

### **La presa in carico sociosanitaria e assistenziale**

L'evoluzione del sistema sanitario, iniziata con la Legge Regionale dell'11 agosto 2015, n. 23, sancisce tra le sue finalità, con l'art. 3, quella di "promuovere, in particolare, l'integrazione del servizio sanitario, sociosanitario e sociale, favorendo la realizzazione di reti sussidiarie di supporto che intervengono in presenza di fragilità sanitarie, sociali e socioeconomiche; le reti sono finalizzate a tutelare il benessere di tutti i componenti della famiglia, anche in presenza di problematiche assistenziali derivanti da non autosufficienza e da patologie cronico – degenerative".

Per dare piena attuazione al disposto della L.R. 23/2015, il Sistema Sociosanitario Lombardo si è sviluppato nella direzione della presa in carico globale dell'individuo e della famiglia e della presa in carico "attiva" della fragilità e della cronicità.

La presa in carico presuppone un modello che superi l'attuale frammentazione del sistema, perseguendo nei fatti l'integrazione socio – sanitaria – assistenziale e garantendo la dovuta continuità all'interno del percorso di cura e assistenza tra i diversi attori erogatori di servizi. Gli elementi fondamentali del modello di integrazione socio – sanitaria – assistenziale sono:

- la valutazione multidimensionale del bisogno;
- l'unitarietà dell'intervento e del percorso assistenziale;
- il progetto personalizzato.

La presa in carico attiva della fragilità e della cronicità si sviluppa nella gestione della stessa ancor prima del verificarsi di momenti di acuzie, individuando idonei percorsi sociosanitari – assistenziali, definiti, monitorati e con porte di accesso caratterizzate da prossimità all'utenza e conseguente facilità di accesso ai servizi.

## 5.3 STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA E ASSISTENZIALE

Per la concreta attuazione delle suddette linee di indirizzo, si è approvato il “Protocollo d’Intesa per la condivisione di un percorso attuativo in tema di elaborazione di modelli di presa in carico” tra ATS Insubria, ASST Lariana, ASST Sette Laghi, ASST Valle Olona e gli Uffici di Piano degli Ambiti Distrettuali . In tale protocollo, che si richiama, le Parti convengono nel rafforzare la collaborazione istituzionale per migliorare, coordinare e sostenere lo sviluppo di modelli di presa in carico della persona con fragilità e per lo svolgimento di attività di interesse comune con lo sviluppo di ulteriori percorsi e strumenti operativi a supporto delle indicazioni che Regione Lombardia potrà introdurre in materia di fragilità e di cronicità.

Gli strumenti adottati per l’attuazione della presa in carico sociosanitaria e assistenziale integrata sono:

- la **Cabina di Regia** per la condivisione di problematiche più generali (ATS – ASST – Ambiti Distrettuali) e la definizione di indirizzi attuativi della politica socio – sanitaria regionale. La Cabina di Regia è l’organo tecnico operativo con funzioni consultive rispetto alle attività del Dipartimento PIPSS ed è così composta:
  - Direttore Socio Sanitario dell’ATS Insubria,
  - Direttore del Dipartimento PIPSS
  - Direttori Socio Sanitari delle ASST Lariana, ASST Sette Laghi e ASST Valle Olona
  - Responsabili dei Distretti ATS
  - Dirigenti del Dipartimento PIPSS, UOS Coordinamento Territoriale Varese e Como
  - Responsabili degli Uffici di Piano degli Ambiti Distrettuali
- I **Tavoli Tecnici Distrettuali** (Ambiti Distrettuali, ATS e ASST per le tematiche di rispettiva competenza) per lo scambio di prassi e soluzioni operative rispetto all’attuazione dei programmi e delle progettualità in fase di realizzazione nonché per lo scambio di informazioni in merito alle criticità che intervengono. Il Tavolo Tecnico Distrettuale si configura infatti come un’articolazione tecnico – operativa territoriale della Cabina di Regia, la cui opera di ricomposizione delle conoscenze, delle risorse e dei servizi necessita di una forte declinazione locale dei percorsi di assistenza socio sanitaria.
- **Scambio di informazioni** rispetto all’utenza (in particolare utenza fragile) e ai relativi bisogni espressi, attraverso sistematici momenti di confronto e l’utilizzo di **data base e applicativi funzionali**. I momenti di confronto trovano realizzazione con modalità proprie di ogni realtà distrettuale e conseguenti all’operatività delle singole ASST rispetto all’area della fragilità.

- **Sviluppo di strumenti di valutazione congiunta** come già realizzato per procedimenti che prevedono la collaborazione fra operatori ASST e degli Ambiti Distrettuali.
- **Attuazione di eventi formativi condivisi** sulle tematiche ritenute strategiche.

## 5.4 ACCOMPAGNAMENTO E MONITORAGGIO QUALI – QUANTITATIVO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA DEI PIANI DI ZONA

Alla luce del processo attuativo della Legge Regionale 23 / 2015 e in particolare della graduale presa in carico dei pazienti cronici da parte dei soggetti erogatori accreditati, **nonché in considerazione della sempre maggiore evidenza della necessità di una presa in carico integrata (sanitaria, sociosanitaria e sociale) delle persone fragili e delle loro famiglie**, si rende necessario predisporre strumenti per la rilevazione del grado di copertura da parte dei servizi territoriali rispetto ai bisogni della popolazione fragile, della completezza e tempestività delle risposte che vengono date e della misura in cui i servizi dedicati al settore siano appropriati, non si sovrappongano fra loro e riescano a coprire bisogni altrimenti non soddisfatti attraverso altri attori della rete, come gli erogatori privati, le associazioni e le famiglie stesse.

Con questa finalità si prevede di **assegnare ai tavoli tecnici distrettuali**, all'interno della cornice normativa regionale e con la funzione di coordinamento che la Cabina di Regia potrà svolgere, **il ruolo di raccogliere elementi, dati, criticità e proposte operative che rendano concretamente realizzati i percorsi di integrazione** della presa in carico sociosanitaria con quella sociale, nel rispetto delle specificità territoriali e delle modalità di collaborazione che in ogni Ambito possono essere programmate e attuate.

I tavoli tecnici potranno elaborare anche indicatori e avvalersi di flussi informativi per il monitoraggio dell'attuazione delle prassi di integrazione.

La gestione e l'utilizzo dei finanziamenti regionali e nazionali per la presa in carico e il sostegno delle famiglie rispetto ai bisogni della popolazione fragile dovrà adottare in modo progressivamente più sistematico la logica del **"budget di cura"**, in modo che ogni persona fragile venga presa in carico con un progetto individualizzato, commisurato alle risorse disponibili, sostenibile e tale da rispondere alle esigenze sociosanitarie e sociali.

Nella consapevolezza che questi **obiettivi non potranno essere che oggetto di un processo graduale** e in parte disomogeneo dal punto di vista territoriale, si prevede che i tavoli tecnici possano promuovere una graduale diffusione delle soluzioni più efficaci, **contribuire alla omogeneizzazione della gestione dei servizi e soprattutto delle condizioni di accesso alle prestazioni nei diversi Ambiti territoriali**.

## **5.5 L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE: L'AMBITO OLGIATESE**

L'integrazione sociosanitaria è uno dei temi essenziali di ogni politica sociale ed è ormai da ritenersi un imperativo, per chiunque lavori nell'ambito dei servizi alla persona, operare in modo integrato. I motivi che spingono ad una riflessione di questo tipo riguardano la crescente complessità dei bisogni che si affrontano, nonché la valorizzazione dell'interdipendenza tra persona, contesto di vita e ambiente, tendendo alla valorizzazione e all'attivazione di un approccio multidisciplinare e pluriprofessionale in risposta a situazioni problematiche. Lavorando nell'ambito dei servizi sociali si ha la responsabilità, oltre che di erogare prestazioni e gestire servizi, di promuovere il raggiungimento di uno stato di benessere della persona, delle famiglie, delle comunità. L'integrazione socio-sanitaria risponde al diritto del cittadino di vedere salvaguardato il diritto all'assistenza e alla salute, in un contesto di cura e di accompagnamento personalizzato. Il sistema sanitario ed il sistema sociale, pur avendo intrapreso percorsi diversi e sperimentato fasi storiche non sovrapponibili, nascono e si sviluppano all'interno di una medesima prospettiva, vale a dire l'assunzione, da parte dell'intera collettività, della tutela del singolo individuo sancita nella Carta costituzionale e che ha prodotto il perseguimento del cosiddetto Welfare.

L'assetto istituzionale dovrebbe pertanto offrire risposte ai bisogni complessi del cittadino, riconosciuto nella sua globalità come persona da valorizzare e per la quale promuovere uno stato di benessere bio-psico-sociale, nel merito di un percorso di presa in carico integrata e partecipata. L'integrazione socio sanitaria richiama l'attenzione al benessere globale, ovvero fisico, psichico, e sociale dell'individuo.

La Legge Regionale n. 23/2015 ha sancito il riordino del sistema del Welfare regionale; l'obiettivo principale della norma è quello di riformare gli assetti organizzativi del sistema, definendo nuovi obiettivi strategici, sistematizzando il quadro della governance per offrire risposte innovative, sperimentali, flessibili ed integrate ai bisogni complessi, rafforzando la dimensione della programmazione e potenziando l'integrazione tra i settori sanitari, socio sanitari e sociale.

Una riforma può assolvere a numerose funzioni – assai diverse tra loro – ma ciò che merita attenzione risulta essere il precipitato in riferimento ai servizi offerti ai cittadini. La riforma consente di ridefinire gli equilibri tra i diversi soggetti coinvolti nel governo regionale, attraverso la redistribuzione di posizioni significative, sia nelle responsabilità politiche, sia in quelle

amministrative, a livello centrale e locale. Da questo prende forma la nuova programmazione zonale 2018-2020.

Il passaggio da un sistema centrato sull'offerta, a uno focalizzato sull'analisi del bisogno determina il potenziamento di un sistema di risposta integrata, di natura multidimensionale. Il *claim* della riforma "dalla cura al prendersi cura" indica l'intento di passare da un sistema giudicato troppo settoriale e frammentato, ad una presa in carico della persona globale ed integrata. A livello regionale certamente la riforma sociosanitaria ha dominato il dibattito sulla programmazione e governance del Welfare lombardo.

E' possibile individuare altri due temi di fondamentale importanza per la promozione dell'integrazione socio sanitaria: uno è riferito alla pratica sempre più diffusa della co-progettazione, intesa come un processo di confronto, condivisione e flessibilità tra Servizi Sociali di base, servizi territoriali, comunità e soggetti beneficiari, il secondo tema riguarda invece l'ambizioso obiettivo di cambiare i sistemi di Welfare attraverso processi di innovazione, valorizzazione delle risorse della comunità e di governance partecipate.

Si possono mettere in evidenza elementi di interessante innovazione. Viene ribadita la "scelta libera, consapevole e responsabile dei cittadini di accesso alle strutture".

Parlare di "presa in carico" significa anche ripensare al processo di presa in carico, prendendo atto dei rischi presenti nella frammentazione delle unità di offerta e delle specifiche strategie operative di ogni sottosistema. Viene confermato il principio della "sussidiarietà orizzontale" consistente nella parità dei diritti e dei doveri di tutti i soggetti che concorrono alla realizzazione dell'offerta. Il principio della libertà di scelta è collegato alla "valutazione multidimensionale del bisogno".

Gli indirizzi regionali degli ultimi anni si sono mossi strutturando un sistema basato sulla presa in carico globale della persona ed articolato nella costruzione e nella strutturazione di risposte ai bisogni della persona e della famiglia.

La legge n. 23/2015 fornisce gli strumenti e il quadro sistemico per realizzare l'integrazione che può essere intesa come "la capacità delle diverse reti di lavorare in una logica sinergica e cooperativa, costruendo filiere di servizi e di interventi coerenti e capaci di promuovere un modello di Welfare che sostenga persone fragili, i rispettivi nuclei familiari, in modo integrato e con continuità garantita nel tempo".

In un quadro in cui risulta strategico superare la frammentarietà degli interventi e delle risorse impiegate appare rilevante il ruolo dell'innovazione sociale come strumento strategico del potenziamento del Welfare. L'innovazione sociale può essere intesa come “un modello articolato di cambiamenti che raccoglie strutture, servizi e interventi che, attraverso il coordinamento e specifici modelli sperimentali, riesce a produrre risposte nuove, appropriate e centrate sui bisogni, coinvolgendo gli attori territoriali in una logica di cooperazione integrata e sussidiarietà” (DGR 7631/2017). La cornice programmatica prevede interventi personalizzati e inseriti in una dimensione metodologica volti alla promozione della corresponsabilità.

Nel servizio sociale i principi di integrità e unitarietà della persona guardano alla stessa come un'unità complessa, rifuggendo da ogni settorializzazione e frammentazione. L'integrazione socio-sanitaria avviene a diversi livelli:

- istituzionale: collaborazione tra le diverse istituzioni quali ATS, Comuni, Regione, Uffici di Piano, Servizi e Realtà Territoriali, che danno luogo a collaborazioni approvando piani integrati per raggiungere obiettivi comuni e metodologie condivise;
- gestionale: metodologie condivise, formazione e informazione, gruppi di lavoro, tavoli tecnici e tematici;
- professionale: lavoro congiunto di operatori su diversi livelli che integrano competenze e abilità.

La legge n. 23/2015 ha declinato importanti novità atte ad adeguare il sistema rispetto all'integrazione delle prestazioni sociosanitarie e sanitarie, con quelle sociali di competenza comunale, rafforzando il ruolo delle ATS. Quest'ultime svolgono un ruolo di regia su attività di carattere sociale e per rispondere a bisogni integrati. La Cabina di Regia ha il compito di raccordare le necessità dell'integrazione e del funzionamento della rete socio-sanitaria con quella sociale, con i bisogni espressi dal territorio, dalle ASST e dalle assemblee di ambito distrettuale. La Cabina di Regia permette, promuove e coordina l'integrazione tra i diversi livelli istituzionali nei processi di analisi e di risposta al bisogno al fine di evitare la frammentazione nell'utilizzo delle risorse e nell'erogazione degli interventi entro una cornice di appropriatezza della risposta. Alla Cabina di Regia è importante che partecipino tutti gli attori coinvolti (Rappresentanti ASST, Comuni...) per raccogliere la domanda sanitaria e sociosanitaria del territorio per la costruzione di una presa in carico integrata della persona. La programmazione sociale si inserisce nel percorso di integrazione con il sistema sociosanitario in un processo volto ad evitare duplicazioni di interventi, per

promuovere la razionalizzazione delle risorse professionali ed economiche in un'ottica di presa in carico globale ed unitaria della persona e della sua famiglia. Un ruolo di fondamentale importanza è rivestito dall'Ufficio di Piano e dalla sua relazione con i Comuni, promuovendo e rilanciando la programmazione in un'ottica di integrazione, di sistemica lettura del bisogno e di processo dispositivo ed evolutivi nella realizzazione di risposte innovative e sperimentali.

Il Piano di Zona si configura come "lo spazio territoriale" all'interno del quale i vari attori svolgono le proprie funzioni e ove viene realizzata la co-progettazione di interventi, pensieri, indirizzi e progetti. Emergono fondamentali i ruoli, e le interazioni, di ATS, ASST, Comuni, Uffici di Piano, Terzo Settore e realtà territoriali al fine di definire risposte integrate, flessibili e sussidiarie, per programmare scenari innovativi, in una cornice di presa in carico globale che parta dalla persona e dalla sua rete di appartenenza e promuova una corresponsabilità progettuale. Il raccordo tra politiche sociali e politiche sanitarie consente di dare risposte unitarie all'interno di percorsi assistenziali integrati, con il coinvolgimento e la valorizzazione di tutte le competenze e le risorse, istituzionali e non, presenti sul territorio. Vi sono diverse situazioni in cui la capacità di raccordare interventi di natura sanitaria con interventi di natura sociale rafforza l'efficacia di entrambi.

Risulta obiettivo ambizioso e significativo riuscire a conciliare gli elementi e le peculiarità comuni, tra attenzioni sociali e sanitarie, mantenendosi vigili e attenti osservatori di quello che è uno scenario operativo e comunitario in continua trasformazione

*NEL LAVORO SOCIALE CAPITA, PER RAGIONI DI NECESSARIA SEMPLIFICAZIONE, DI ACCUMUNARE  
"CATEGORIE" DI CITTADINI.*

*Quante volte indulgiamo a definire ANZIANO, DISABILE, FRAGILE, MINORE ecc.*

*Questa necessità, che anche in questo lavoro ha dovuto fare i conti con la consapevolezza della soggettività di ciascuno, non deve mai essere una banalizzazione della categoria. DOBBIAMO DIRCI che possiamo parlare di "Anziani" ma dobbiamo essere consapevoli che ogni anziano è un cittadino che esprime una soggettività diversa dagli altri.*

***POSSIAMO DIRLO MA DOBBIAMO ESSERE CONSAPEVOLI CHE CIO' CHE AFFERMIAMO NON ESISTE.***

*La cosa peggiore che può fare una organizzazione che vuole occuparsi di PERSONE, è quella di cadere nell'errore di confondere la persona con la categoria nella quale mentalmente la collochiamo.*

*DOBBIAMO ESSERE SEMPRE NOI "OPERATORI SOCIALI" ad andare incontro all'altro, adattandoci per meglio rispondere ai suoi bisogni di individuo e mai, presentare ciò che abbiamo schematizzato e ipotizzato poter essere la risposta.*

***SIANO SEMPRE LE ORGANIZZAZIONI AD ADATTARSI AI CITTADINI E MAI IL CONTRARIO.***

## CAPITOLO 6 - GLI OBIETTIVI DEL PIANO DI ZONA 2018 – 2020 (DGR 7631/17)

Si presentano qui di seguito gli obiettivi individuati, costruiti e sintetizzati al fine di poter realizzare la nuova progettualità, affacciandosi al nuovo triennio di lavoro con un pensiero condiviso, coerente con l'esistente e responsabile rispetto al futuro.

### 6.1 PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE

L'attuale assetto di crisi socio-economica e la carenza di risorse finanziarie disponibili hanno portato i cittadini in difficoltà a rivolgersi direttamente a servizi ed istituzioni per rispondere a bisogni e mancanze. Tale passaggio si accompagna ad un incalzante ruolo gestionale dei servizi, abbandonando sovente la responsabilizzazione e la presa in carico integrata di singoli e famiglie. Già da qualche anno il panorama del Welfare sta strutturando prassi e metodologie volti a superare l'assistenzialismo in un'ottica di responsabilizzazione del cittadino e del suo nucleo di appartenenza.

La cornice di riferimento, introdotta dalla Legge Regionale n. 23/2015 *“Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009 n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)”*, pone come nodi cardine di programmazione e strutturazione delle risposte, la presa in carico integrata, la centralità della persona e la valutazione multidisciplinare. Viene ribadita la “scelta libera”, consapevole e responsabile dei cittadini nell'accesso alle strutture, ma viene evidenziato anche un fattore organizzativo particolarmente rilevante, ovvero l'orientamento alla presa in carico della persona nel suo complesso. Viene confermato, riletto e valorizzato il principio della “sussidiarietà orizzontale”, capace di garantire parità di diritti e doveri a tutti i soggetti che concorrono alla realizzazione dell'offerta. La prospettiva di un'estrema frammentazione dell'offerta è attenuata attraverso il tentativo di elaborazione dei modelli che assicurino al singolo cittadino, nel rispetto della norma, la continuità di cura e di assistenza, l'attivazione di percorsi personalizzati di presa in carico, in un processo di integrazione fra le attività sanitarie, sociosanitarie e quelle di competenza delle autonomie locali. Con la nuova programmazione zonale permane il focus, così come nella

precedente triennalità, rispetto alla ricomposizione, integrazione e appropriatezza delle risposte, intese come “saperi” professionali, introducendo la fondamentale riflessione sulla presa in carico e sulla centralità della persona e del progetto personalizzato. Si rende necessaria un’integrazione delle politiche sociali prodotte a livello comunale e degli stessi Piani di zona con le politiche regionali e nazionali, nello specifico si fa riferimento alle recenti norme per fronteggiare e contrastare la condizione di povertà e fragilità socio-economica del cittadino. Dalla nascita del Sostegno per l’inclusione attiva (SIA), quale misura di contrasto alla povertà, che prevede la realizzazione di un patto tra servizi e famiglie, che possa implicare una reciproca assunzione di responsabilità e di impegni per il superamento della condizione di difficoltà singola e/o familiare, all’istituzione del Reddito di inclusione (REI), come previsto dalla legge delega per il contrasto alla povertà e dal decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147, attuativo della legge delega. Le attuali norme si sviluppano in un contesto sociale e politico che ha visto la creazione di un sistema di erogazione dei servizi originato con, e dalla, Legge 328/2000 “*Legge quadro di riordino del sistema di servizi e interventi sociali*”.

Tale sistema risulta fortemente incentrato sulla relazione tra Enti Locali e Settore No Profit cui viene riconosciuto un ruolo rilevante nell’Art 5 della suddetta norma, ruolo e spazio che continua ad essere riconosciuto come essenziale e fondante nella costruzione di percorsi per la crescita, lo sviluppo e l’innovazione del territorio e delle risorse presenti, e di quelle strutturabili. I soggetti del Terzo Settore vengono chiamati a partecipare alla co-progettazione dei servizi e alla realizzazione concertata degli stessi. Le politiche sociali, dopo la L. 328 del 2000, si stanno orientando verso quella che è definita la Community Care, ovvero quel completo ripensamento del sistema di interventi e servizi sociali in vista della realizzazione di politiche per la comunità, e da parte della comunità stessa, cioè orientato alla creazione di una “caring society”. Primo principio della community care è quindi la presa in carico della comunità da parte della comunità in tutti i suoi elementi, attraverso l’intreccio di questi aiuti informali spontanei. Poiché però questi aiuti difficilmente si attivano al di là della cerchia ristretta delle reti più immediate quali la famiglia, bisogna promuovere anche la partecipazione, che non può più essere pensata come residuale o integrativa, del privato sociale (cooperative sociali, associazioni di volontariato e di auto e mutuo aiuto).

Con il Piano di Zona 2018-2020 si delinea:

- la necessità di un rafforzamento della centralità della presa in carico integrata, ponendo grande attenzione alla valorizzazione della rete sociale esistente;
- la promozione di un sistema welfare in grado di sostenere le persone fragili;  
la necessità di continuare a superare la frammentazione degli interventi e delle risorse;
- la definizione di risposte integrate e multidimensionali al cittadino;
- l'accento sul concetto di corresponsabilità e co-costruzione di progetti personalizzati;
- la definizione di modalità condivise e omogenee per l'accesso ai servizi e agli interventi sociali;
- l'attivazione di progetti e percorsi di innovazione sociale per sperimentare nuovi modelli di intervento.

Essere una realtà sostenibile e responsabile significa anche confrontarsi con il contesto di riferimento. Da tempo si assiste ad una progressiva affermazione di una cultura individualista e all'indebolimento delle relazioni di solidarietà a tutti i livelli (famiglia e società). Nella rete dei vari rapporti questi fenomeni si legano all'incremento delle fragilità personali e delle famiglie, all'instabilità e alla precarietà del lavoro. In riferimento a questo insieme di problemi a partire dagli anni Novanta si è affermato il concetto di "coesione sociale", che articola in un'unica prospettiva l'attenzione alle persone e ai contesti entro cui vivono, toccando il senso di appartenenza alla comunità locale. Ad esso si accompagna la capacità di agire in un'ottica di corresponsabilità. È opportuno pensare la coesione sociale come un processo generativo che la società attua continuamente. La coesione sociale non si declina come un obiettivo ma come un mezzo per realizzare risposte innovative, integrate e sussidiarie. Sostenere la coesione sociale significa valorizzare le relazioni e promuovere l'assunzione di responsabilità del singolo promuovendo una cultura partecipativa. A partire dalla condivisione e dal confronto si dovranno identificare indicatori che consentano di verificare se e quanto le politiche adottate abbiano raggiunto gli scopi prefissati. Capire i bisogni del territorio e valutare l'impatto della propria impresa su di esso rappresentano strumenti di gestione e leve strategiche di competitività per il servizio stesso. Valutare il proprio impatto sul territorio diventa quindi un'opportunità per ottimizzare il valore creato e accrescere il proprio contributo nel tempo.

La sfida promossa dal Consorzio è quella di definire strumenti condivisi, attraverso cui si individuino e costruiscano indici che possano essere misurati, promuovendo una valutazione

quantitativa di interventi, azioni e risultati, mettendo in luce anche gli aspetti più qualitativi e di contesto. Tali strumenti definirebbero un sistema di valutazione in grado di misurare l'efficacia del processo di presa in carico costruendo un sistema di valorizzazione degli esiti delle sperimentazioni. Al fine di garantire rigore, fruibilità e aderenza agli obiettivi del Piano di Zona, si pensa che, poter strutturare uno strumento in grado di misurare dati quantitativi, possa permettere una riflessione qualitativa degli interventi e di quanto viene proposto, ideato e promosso dagli attori attivi sul territorio. Questo viene inserito, come più volte ripreso nel piano programmatico, all'interno di una cornice di corresponsabilità e di progettazione personalizzata. Il territorio è chiamato a confrontarsi responsabilmente, in uno scambio di esperienze, attraverso un lavoro costante. Gli attori pubblici sono chiamati a definire obiettivi strategici flessibili, a coordinarsi con il territorio e sperimentare progettazioni innovative in cooperazione integrata e sussidiaria.

## 6.2 LA RICOMPOSIZIONE DEI SAPERI: LA FORMAZIONE E L'INFORMAZIONE

Essere una realtà sostenibile e responsabile significa anche confrontarsi con il contesto di riferimento. Capire i bisogni del territorio e valutare l'impatto della propria impresa su di esso rappresentano strumenti di gestione e leve strategiche di competitività per il servizio stesso. Valutare il proprio impatto sul territorio diventa quindi un'opportunità per ottimizzare il valore creato e accrescere il proprio contributo nel tempo.

Attraverso la concettualizzazione di misurabilità si rende possibile:

- orientare la costruzione del progetto personalizzato;
- massimizzare l'efficacia del percorso;
- coordinare le azioni dei servizi verso la promozione di competenze dei cittadini;
- tracciare la misura del cambiamento generatosi a fronte del percorso;
- disporre di elementi rigorosi;

I termini *cittadinanza responsabile* e *crescita inclusiva*, vengono impiegati per descrivere il comportamento responsabile di un'organizzazione rispetto al territorio in cui opera. Possiamo definire l'impatto sociale come:

- l'insieme di risorse e processi adoperati nelle attività di determinati soggetti che nel perseguire specifici obiettivi, modificano le condizioni di vita/lavoro/relazione delle persone coinvolte direttamente o indirettamente da, e in, quelle attività;
- il cambiamento nelle persone, o più in generale in un territorio, generato da servizi attraverso le attività e gli investimenti erogati nel breve o nel lungo periodo;
- la differenza che un intervento porta sulla vita di una persona e su un territorio, tenendo conto di cosa sarebbe successo senza quella determinata attività.

La pluralità di declinazioni che assume il concetto di impatto sociale si riflette nella molteplicità di strumenti e metodi di misurazione utilizzati per calcolare l'impatto sociale. La sfida del Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese è quella di promuovere lo sviluppo del concetto di misurabilità e valutare e definire lo spessore dell'impatto sociale delle azioni prodotte. La logica entro cui si declina l'intervento è di tipo generativo, si promuovono coesione sociale e nuove interazioni. Quanto prodotto è maggiore delle sole risorse pubbliche coinvolte. Il territorio è chiamato a

confrontarsi, in uno scambio di esperienze, attraverso un lavoro costante. Gli attori pubblici sono chiamati a definire obiettivi strategici flessibili, a coordinarsi con il territorio e sperimentare progettazioni innovative in cooperazione integrata e sussidiaria.

Lo strumento che permette un lavoro condiviso, integrato e sistematizzato, valido per tutti è la cartella sociale informatizzata. La stessa si configura come un'unica lingua per promuovere la presa in carico, definire i criteri di accesso e misurare gli esiti.

Già da tempo il quadro normativo del settore sociale ha introdotto riferimenti all'esigenza di adottare sistemi informativi strutturati, a supporto delle decisioni e dell'operatività quotidiana.

- La **Legge 328/2000** (“legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”) all'art. 21 prevede che Comuni, Province, Regioni e lo Stato istituiscano un Sistema Informativo dei Servizi Sociali (SISS) al fine di “assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, per la promozione e l’attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell’occupazione.”

- Il **Decreto Ministeriale 206/2014** disciplina l’attuazione presso l'INPS del Casellario dell’Assistenza, cioè l’anagrafe generale delle prestazioni sociali che contiene i dati forniti dai Comuni, Uffici di Piano, Province e Regioni. Il casellario è composto da tre sezioni: a) Banca Dati delle Prestazioni Sociali Agevolate (BDPSA), condizionata dall’ISEE; b) Banca Dati delle Prestazioni Sociali (BDPS); c) Banca Dati delle Valutazioni Multidimensionali (BDVM), a sua volta alimentata da tre flussi: a) SINA – Sistema informativo per le persone non autosufficienti; b) SINBA - Sistema informativo sulla cura e la protezione dei bambini e delle loro famiglie; c) SIP Sistema informativo su interventi e servizi sociali a contrasto della povertà e dell'esclusione sociale.

Il monitoraggio e l’aggiornamento del Casellario dell’Assistenza risulta essere condizione richiesta anche per il riconoscimento del Reddito di inclusione.

- L'ISTAT ogni anno procede alla rilevazione della spesa sociale. La rendicontazione ha come obiettivo quello di rilevare a consuntivo la spesa sociale sostenuta dai Comuni in gestione singola e associata del Piano di Zona (attraverso l’Ente capofila), al netto della compartecipazione degli utenti e del Servizio Sanitario Nazionale. I dati rilevati confluiscono nel Piano Statistico Nazionale

ISTAT. I dati raccolti con l'indagine vengono diffusi annualmente dall'ISTAT attraverso il database warehouse. I dati ISTAT sono disponibili per singolo comune, per Ambito Territoriale sociale (ATS), per Provincia, per Regione e per ripartizione geografica. Alcuni indicatori tratti dall'indagine sono consultabili infine nell'ambito di vari sistemi tematici: Noi Italia, rapporto sul BES (Benessere Equo e Sostenibile).

- Nella **DGR X/4532 del 10 dicembre 2015 di Regione Lombardia** “*Determinazioni in merito alla ripartizione delle risorse del Fondo Nazionale per le politiche sociali anno 2015*” è stata prevista la possibilità di “utilizzo, da parte degli Ambiti territoriali, di una quota [...] per lo sviluppo di sistemi finalizzati alla rilevazione delle informazioni sull'utenza e delle prestazioni (“cartella sociale elettronica”).”

- Il 2 agosto 2016 con **delibera n. X/5499** la Giunta regionale della Lombardia ha approvato le Linee Guida per uniformare la realizzazione della Cartella Sociale Informatizzata e le specifiche di interscambio informativo utili alla definizione degli elementi minimi comuni necessari a garantire l'interoperabilità delle comunicazioni tra tutti i professionisti e gli enti coinvolti in ogni fase del percorso socio-assistenziale. Obiettivi prioritari individuati dalla Regione sono quelli di potenziare la programmazione locale attraverso lo sviluppo di soluzioni omogenee sul territorio lombardo e di agevolare in parallelo l'assolvimento da parte degli Enti Locali dei debiti informativi regionali e nazionali.

Nel panorama dei sistemi informativi, la Cartella Sociale Informatizzata (CSI) rappresenta una soluzione informatica relativamente recente, di cui negli ultimi anni un buon numero di amministrazioni pubbliche si è dotata. Si tratta di architetture informatiche in grado di fornire funzioni sia a livello professionale-operativo agli Assistenti Sociali, sia a livello amministrativo-gestionale agli Enti che devono programmare e coordinare interventi sociali. Regione Lombardia ha stabilito un preciso workflow dei dati che andranno a popolare i sistemi CSI, sintetizzabile nel seguente schema.



La Cartella Sociale Informatizzata risponde al bisogno di un contesto sociale articolato e complesso, caratterizzato da scenari variabili e mutamenti rapidi. Gruppi di utenza eterogenei, portatori di interessi e di bisogni emergenti, costituiscono il substrato su cui costruire le strategie di intervento ed implementare l'operatività quotidiana del Servizio Sociale. Poter disporre di un solido sistema informativo, capace di gestire parallelamente flussi aggregati e dati individuali, è ormai indispensabile sia per gli Amministratori sia per gli operatori professionali, per costruire un sistema che voglia porsi obiettivi di efficacia reale.



Come si evince dallo schema, la Cartella Sociale Informatizzata risponde ai criteri delineati dalla DGR 7631 del 28/12/2017 rispetto alle concettualizzazioni dell'integrazione socio-sanitaria, di una risposta integrata e multidimensionale al cittadino, di una presa in carico globale e del progetto integrato e personalizzato. Promuove la definizione di nuove risposte in cooperazione integrata e sussidiaria, con gli attori pubblici in grado di attivarsi, definire obiettivi strategici flessibili, in un'ottica di condivisione e di sperimentazione innovativa. Inoltre la Cartella Sociale Informatizzata nella sua declinazione processuale e operativa rinforza e cristallizza il lavoro di rete territoriale.

## 6.3 LE PRIORITA' PROGETTUALI

Con la programmazione zonale 2018-2020 si definiscono le priorità operative e progettuali per i prossimi anni. Permane una forte adesione alle concettualizzazioni di presa in carico e di progetto personalizzato declinati nelle aree di afferenza del Consorzio.

- Disabilità, autonomia e Dopo di Noi: la disabilità esprime bisogni legati all'età matura e al distacco dalla famiglia. Il tema riassunto con la declinazione "Dopo di Noi" è senz'altro una sfida da porsi e per la quale cercare di costruire risposte tranquillizzanti e sostenibili nel tempo, tenendo conto degli importanti investimenti economici e della precarietà di fondi e di risorse monetarie.

L'evoluzione del quadro socio-economico e delle compartecipazioni alle spese, impone anche di valutare un impegno diretto del Consorzio per sperimentare unità d'offerta sostenibili e innovative nella modalità gestionale o organizzativa.

- Non autosufficienze: l'area delle non autosufficienze è molto delicata, emerge forte il concetto di un accompagnamento nella presa in carico e soprattutto l'importanza della decodifica di un bisogno che non è sempre chiaro e lineare. Si rileva la necessità di sviluppare forme di intervento innovative e sperimentali con una forte integrazione socio-sanitaria. Il supporto alla domiciliarità e le nuove tecnologie sono i driver su cui cominciare a lavorare.
- Fragilità e occupazione: il mercato del lavoro si muove in ottica di produttività e di risparmio, sono in aumento e in sviluppo forme e sistemi tecnologici capaci di sostituire il capitale umano nella attività produttive.

Chi presenta una fragilità legata all'età o a difficoltà cognitive fatica a trovare occupazione, subendo atteggiamenti di svalutazione personale dalla società e di isolamento sociale, che potrebbero portare a disturbi conclamati (dipendenze, ludopatia, patologie psichiatriche, violenza domestica, trascuratezza, isolamento sociale e relazionale)

- Minori e famiglie: i minori seguiti dai Servizi Sociali comunali e specialistici sono in costante aumento, così come il nucleo familiare di riferimento. Si registra un preoccupante aumento di minori che commettono reati. Inoltre le difficoltà all'interno del nucleo familiare (conflittualità e problematiche relazionali) si riflettono in modo preoccupante sui comportamenti dei ragazzi. Offrire spazi di confronto con a disposizione operatori

specializzati potrebbe, almeno per quelle situazioni che ammettono di aver bisogno di aiuto, essere un riferimento efficace.

- Conciliazione famiglia-lavoro: questa è un'area molto delicata e nuova, di incidente supporto\_socio-economico per i nuclei familiari, destinatari di interventi e possibilità finalizzate al supporto ed al sostegno economico, ma anche all'offerta e alla strutturazione di possibilità per minori ed adulti. Risulta questa un'area ove dover investire nel futuro.
- Welfare di comunità: scenario di profondo valore e chiave di lettura per la programmazione futura, proprio perché la visione sistemica e di insieme aiuta nella costruzione di proposte e di interventi sostenibili e vicini ai bisogni reali e contemporanei.

In tutte le declinazioni emerge l'importanza, per la programmazione zonale 2018-2020 di una presa in carico fondata sulla centralità della persona attraverso un progetto individualizzato e definito in un'ottica di risposta integrata, sussidiaria e flessibile. Il Servizio Sociale, attraverso il suo ruolo di FRONT OFFICE legge la richiesta, il bisogno e l'esigenza, costruisce un progetto con le risorse del territorio coinvolgendo tutte le risorse presenti. Il Consorzio promuove la consulenza specialistica e l'ampliamento dell'offerta, anche attraverso la gestione di servizi. La programmazione territoriale comporta un investimento volto a promuovere risposte innovative e sperimentali. La declinazione progettuale implica la strutturazione del progetto, la definizione degli interventi attuati, delle risorse economiche e dei risultati attesi. La cornice di riferimento è quella volta a promuovere l'assunzione di responsabilità del cittadino aderendo al progetto di cambiamento.

La programmazione zonale implica la definizione di interventi orientati all'integrazione socio-sanitaria, a risposte integrate e multidimensionali e una buona presa in carico. Gli attori pubblici sono chiamati ad attivarsi definendo obiettivi strategici flessibili. A livello territoriale fondamentale è il coordinamento, il confronto e la condivisione per promuovere risposte sperimentali e innovative.

## CAPITOLO 7 – IL NUOVO ORIZZONTE

### 7.1 LA COMUNITA': SUPERARE LE FRAMMENTAZIONI

La costante contrazione delle risorse locali, anche a causa di questa crisi economica così profonda, e il crescente emergere di bisogni, fino a qualche anno fa meno evidenti, non permette più una discussione legata semplicemente ad una allocazione condivisa delle risorse disponibili nelle diverse aree o nei vari settori.

Il paradigma secondo cui il soggetto pubblico, stabilendo priorità e finanziamenti, determini lo sviluppo di politiche sociali territoriali, non rappresenta in modo nemmeno più approssimato cosa accade su un territorio.

Gli attori territoriali infatti rispondono a regole formali, predeterminate, pubbliche che caratterizzano il concetto di SOCIETA'.

L'orizzonte a cui ci affacciamo è quello della comunità. Un concetto molto più ampio che contiene la società ma che distende i propri effetti su tutte le relazioni che i membri della comunità condividono e che non sono necessariamente tradotti in norme positive.

Lo scarto di paradigma che identifica ciascuno come membro di una comunità e portatore di interessi della comunità si distingue dal precedente che, presupponendo ciascuno come un portatore esclusivo di interessi di parte, ipotizzava il momento programmatico come mediazione e negoziazione delle contrapposizioni per la costruzione di progettualità comuni.

Spesso così la ricercata condivisone si è tradotta in un estenuante lavoro di mediazione, volto alla ricerca del consenso, senza una diretta ricaduta in termini economici e qualitativi. Ci pare sia giunto il momento di mettere in discussione la modalità stesse dell'approccio non potendo assumere questa dinamica a unico modello operativo.

In un panorama di coinvolgimento così ampio, si incontrano storie profondamente differenti, dall'imprenditore, all'operatore sociale, dal dirigente scolastico, al volontario dell'associazione anziani. Si incontrano linguaggi, motivazioni, retroterra culturali e persino capacità espressive o documentali molto differenti. La ricchezza di contributi che abbiamo raccolto è anche espressione della grande complessità della nostra comunità.

Occorre evidenziare le soggettività, senza perdere di vista l'appartenenza alla medesima comunità, per trasformare le differenze in risorsa all'interno di una cornice comune. Le differenze rappresentano una risorsa per personalizzare la risposta e rimettere al contro dell'agire sociale il bisogno del singolo cittadino. Il ruolo dell'operatore sociale si sviluppa come "esperto" nella decodifica del bisogno e nella costruzione di un progetto individualizzato.

Il terreno comune, il collante tra differenze, lo spazio di sviluppo delle peculiarità è possibile solo assumendosi come esperti ciascuno nel proprio ambito ma senza perdere di vista che il contributo progettuale richiesto deve declinarsi come portatori di interessi della intera comunità.

Non si è quindi alla ricerca di far prevalere le proprie ragioni, piuttosto quella di condividere una visione di insieme che presupponga l'assunzione della responsabilità del punto di vista dell'altro, anche rispetto a settori non così vicini alla propria specifica realtà quotidiana.

La consapevolezza quindi di assumersi la responsabilità delle ragioni degli altri e la volontà di contribuire ad uno sviluppo di una comunità maggiormente coesa, diviene il vero obiettivo della programmazione congiunta e del processo che si snoda attorno al Piano di Zona.

Anche gli operatori nei Comuni, e tutti i professionisti del sociale, saranno chiamati ad un importante sfida professionale. Nel proprio ruolo dovranno essere "terzi" rispetto alle proposte dei diversi erogatori concentrandosi esclusivamente sui bisogni dei cittadini; dovranno accrescere la capacità di orientarsi nella complessità dell'offerta, dovranno essere quei "case manager" che, ricomponendo più livelli, ricostruiscono unitarietà attorno al singolo di cui dovranno garantire "la presa in carico" in un contesto dove la definizione storica di bisogno e le categorizzazioni degli stessi risultano oltre che superate quasi dannose. Nel contempo saranno dei professionisti della coesione sociale, tema cui tendere e che rimane sullo sfondo costantemente.

Il nuovo orizzonte è molto meno schematico e molto meno definito. I confini tra categorie si sfumano tanto da trasformare spesso gli "utenti" in carico in risorsa per altri, poiché esperti in prima istanza della propria situazione e quindi titolari di un sapere specifico e capace di tradurre ed individuare elementi di risoluzione. Si fa riferimento ad un importante concetto, ovvero quello di resilienza, intesa quale capacità di reagire ad un trauma in maniera positiva, nonostante le avversità, intendendo la sofferenza ed il disagio che accompagnano un determinato evento quali stimoli per attivare cambiamenti. La prospettiva propositiva e tendente al futuro è in linea con l'idea progettuale del documento di programmazione zonale ed è caposaldo della strategia

metodologica che accompagna la valorizzazione del contesto comunitario e delle sue reti. La comunità è infatti considerata e valorizzata quale primario soggetto di contenimento e di supporto dei suoi membri, garante e ideatore di risposte di fronteggiamento al bisogno, al fine di raggiungere uno stato di benessere superando una condizione di fragilità.

I tempi che viviamo stanno evidenziando come il fattore cruciale di ricchezza in una situazione con reti sociali in evaporazione, stia diventando la *proattività*, la capacità cioè delle persone di costruirsi contesti, relazioni, lavoro. L'assenza, o la scarsa presenza, di questa attitudine sta diventando il maggior fattore di ingiustizia sociale e dunque la vulnerabilità più grave, trasversale a tutti i ceti sociali. Perciò favorire la crescita della competenza di autocostruzione e reciprocità responsabile è la strada più concreta per consentire alle persone di non rimanere schiacciate dalle criticità sociali e di contesto che il territorio e la società sta attraversando. Non è quindi solo una questione di Welfare sostenibile, ma di vitalità sociale, dunque di democrazia e di partecipazione attiva e continua nel tempo.

Il fine ultimo della azione congiunta sul territorio deve essere quella, portata da TUTTI i soggetti, di costruire una comunità in cui le interazioni siano sempre crescenti. Interazioni virtuose e costruttive per generare una comunità capace di essere inclusiva e responsabile. Si tratta di una declinazione del Welfare di comunità, che trova nella *generatività* il suo paradigma metodologico e la sua esplicazione operativa. Si parte dalla constatazione che ci sono bisogni sociali ed assistenziali cui è possibile rispondere senza far necessariamente ricorso agli specialisti, ma attraverso relazioni di prossimità e di vicinato. Si tratta di portare a sistema quel potenziale solidale che con tanta generosità si manifesta in occasione di eventi catastrofici, capace di arricchire di competenze ed umanità sia coloro che prestano aiuto, sia quanti lo ricevono.

*La “responsabilità nei confronti dell’umanità degli altri” è forse l’unico tipo di misura che un sistema di Welfare si possa permettere, ma è anche l’unico di cui abbia davvero bisogno. (Bauman – 2001)*

## **7.2 DEFINIZIONE DI UN DIVERSO MODO DI INTENDERE LA PRESA IN CARICO: IL REDDITO DI INCLUSIONE E IL PROGETTO PERSONALIZZATO**

L'approccio adottato per la presa in carico, prende spunto dall'approccio "ecologico" di Urie Bronfenbrenner, basato sull'interazione tra l'individuo e l'ambiente nella dimensione in cui lo stesso è percepito dalla persona, quindi in modo dinamico e non statico. Il presupposto è che la persona sia in grado di attivare risorse. La relazione tra operatore e cittadino punta ad aumentare l'autostima e l'auto determinazione, ovvero la capacità di fare delle scelte. E' centrale il concetto di resilienza, intesa come capacità di riorganizzare se stessi e le proprie risorse. Nella prospettiva metodologica adottata l'utente è considerato esperto e competente nel fare le proprie scelte e non delegare ai servizi l'esercizio del ruolo stesso, come spesso avviene. Nella presa in carico degli utenti si è sviluppata la capacità di sostenere, accompagnare la persona senza assumerne la delega, evitando atteggiamenti giudicanti. Il contesto delle relazioni viene scelto con la prospettiva di favorire la relazione e la costruzione di un progetto.

La presa in carico va pensata in base al contesto territoriale e alla configurazione dei servizi esistenti. Il Progetto viene predisposto dai Servizi Sociali del Comune, che operano in rete con i diversi attori territoriali. Il Progetto parte dalla persona e poggia su una base di valutazione multidimensionale delle problematiche e dei bisogni. La legge 328/00 prevede che i singoli interventi siano tra loro coordinati per indirizzare meglio l'insieme di tali interventi verso un'adeguata risposta alle particolari ed individuali esigenze della persona beneficiaria. Il principale strumento è quello del progetto personalizzato attraverso il quale si possono creare percorsi specifici per ciascuno, in cui i vari interventi siano coordinati in maniera mirata, massimizzandone i benefici. Occorre pensare al progetto non solo come uno strumento che descrive ciò che può essere fatto oggi ma come un atto di pianificazione che si articola nel tempo e sulla cui base i Servizi, i Comuni, la famiglia, il beneficiario e la Comunità territoriale possono cercare di creare le condizioni affinché quegli interventi si possano compiere. Tutto questo presuppone:

- continuità nella presa in carico (passaggi di informazione tra gli operatori nel perseguire in modo dinamico gli obiettivi descritti nel progetto individuale);
- globalità (nella definizione delle valutazioni e attenzione all'approccio ecologico);
- ampiezza e profondità (visione d'insieme e coinvolgimento della persona e della famiglia).

Il progetto viene definito anche nella sua durata secondo principi di appropriatezza, proporzionalità, e non eccedenza rispetto alle necessità di sostegno rilevate, in coerenza con la valutazione iniziale e con le risposte disponibili. Il progetto personalizzato è definito con la più alta partecipazione del beneficiario e della famiglia, in considerazione dei suoi desideri, aspettative e preferenze. Il progetto prevede l'individuazione di una figura di riferimento, il CASE MANAGER, che ha il compito di curarne la realizzazione e il monitoraggio.

Nella realizzazione del progetto personalizzato viene considerata al centro la persona, per questo motivo in fase progettuale dovrebbero essere considerate imprescindibili le volontà della persona beneficiaria e della sua famiglia, il trattamento più efficace è quello dell'inclusione sociale. Le competenze "inclusive" sono di tutti i settori della società e coinvolgono risorse umane e culturali.

## 7.3 IL TERRITORIO IN COSTRUZIONE: UN NUOVO MODELLO DI MISURAZIONE IN COMUNE

Rispetto alla programmazione zonale 2018-2020 ci si è resi conto dell'importanza di comprendere e misurare il valore sociale creato per poter riesaminare le proprie azioni e strategie sulla base di quanto appreso. Il concetto di misurabilità e di conseguenza, la strutturazione di strumenti in grado di permetterlo, parte da un'analisi precisa e puntuale rispetto:

- al cambiamento culturale in atto nella società;
- alla scarsità delle risorse: si è diffusa una sempre maggiore necessità di dotarsi di strumenti che dimostrino concretamente il valore creato dall'attività e dell'uso efficace delle risorse per creare ulteriore valore;
- all'evoluzione normativa: concettualizzazioni della presa in carico, del progetto personalizzato, dell'integrazione della risposta e della multidisciplinarietà.

E' da ritenersi importante ai fini di una nuova strategia di costruzione degli interventi e delle prese in carico, la strutturazione e l'identificazione di uno strumento flessibile, fruibile ed attendibile per avviare la misurazione di obiettivi, azioni e risultati.

Il Distretto dell'Olgiatese si sta attrezzando al fine di realizzare la costruzione e l'utilizzo di uno strumento di misurazione, che attraverso item specifici e condivisi, possa individuare gli aspetti di forza e quelli di maggior criticità in riferimento alle singole prese in carico, così da poter orientare e indirizzare lo sviluppo del progetto e la costruzione di obiettivi condivisi. La misurabilità di un elemento permette di andare oltre la mera valutazione, poiché viene offerto un valore numerico in relazione ad un'unità di misura. Per avviare questo tipo di progettualità è evidente che si necessiti sul territorio di un'azione ingrata e riqualificante dei servizi e delle strategie operative condivise, che possa mirare a:

- rafforzamento della *presa in carico integrata*, valorizzando la rete sociale esistente;
- promozione di un sistema di Welfare in grado di affiancarsi e sostenere le persone fragili;
- superare la *frammentazione* degli interventi e delle risorse;
- rafforzare la centralità della presa in carico, potenziando la *valutazione multidimensionale* anche attraverso una rinnovata formazione degli operatori.

La lettura trasversale di questo documento di programmazione zonale permette di asserire che l'orientamento che il mondo dei servizi sta assumendo è fortemente legato anche alla necessità di registrare l'operato e di contrattualizzare progetti e accordi, non solo a livello istituzionale, ma anche in diretto rapporto con la cittadinanza, al fine di sviluppare responsabilità e piena partecipazione rispetto a quanto concordato, ove ogni membro coinvolto deve portare il proprio contributo.

Lo strumento della Cartella Sociale Informatizzata è innovazione e sperimentazione, è il primo reale tentativo di condividere accordi e responsabilità ove ogni membro attivo nel progetto viene riconosciuto e reso visibile. Nella progettualità riferita al Reddito di Inclusione, si valorizza allo stesso modo l'accordo condiviso a più voci nelle, e per la, stesura del progetto personalizzato, strumento e luogo che permette un incontro tra le parti e che legittima la partecipazione di ognuno.

Il futuro vede e richiede spazio e tempo per l'incontro diretto e sussidiario tra cittadini e servizi, ove ognuno è chiamato a condividere risorse e capacità multidimensionali, trovando un univoco linguaggio per la misurazione e l'analisi degli interventi. Continua a rivelarsi importante passaggio nel merito della progettazione e della presa in carico, la valutazione in itinere, quale elemento di scambio e di comunicazione che può facilitare e affinare la relazione interpersonale.

Un altro elemento di cui tener conto risulta quindi essere la professionalità, flessibile e contestuale ai mutamenti e alle nuove prospettive di intervento e lavoro di rete.

Risulta quindi importante prevedere la costruzione di un percorso formativo rivolto agli operatori dei servizi, riconoscendo il potere generativo della formazione quale investimento per la realizzazione di percorsi e azioni future, a medio e lungo termine, che possano prevedere l'introduzione e l'uso della misurazione quale aspetto innovativo e sperimentale nell'attuale logica dei servizi.

## **7.4 SOSTEGNO ALLO SVILUPPO DEL PRESENTE E ALLE BASI PER IL FUTURO: FUNDRAISING, START UP E SPERIMENTAZIONI**

Un ente sovra comunale come il Consorzio diventa in questo panorama un nodo strategico davvero fondante. Da un lato è il luogo di discussione e di ricomposizione tra le visioni che hanno spesso generato interventi parcellizzati e difformi in territori contigui. Dall'altro deve sviluppare il proprio intervento come "promotore" di nuove iniziative e di opportunità. Il Consorzio è il "braccio operativo", a disposizione della comunità, con cui intervenire nel territorio per orientare le scelte e l'implementazione di nuovi servizi.

Le risorse che sono trasferite dagli enti superiori sono quindi, dopo i passaggi nella assemblea dei Sindaci, la leva con cui orientare l'intero territorio Olgiatese verso questa visione di sviluppo.

Oltre alla libera iniziativa di tutti gli attori territoriali che, in funzione della propria missione e dei valori che rappresentano, sono la base che liberamente si sviluppa, sono presenti alcune situazioni che richiedono un supporto diretto.

Le sole risorse di provenienza pubblica non bastano. Le risorse che possono essere messe a sistema sono molteplici e le energie trasversali che percorrono la comunità hanno provenienze molto differenti.

Il Consorzio può svolgere un ruolo importante nel coordinare varie realtà in progettualità complementari e articolate.

Inoltre il Consorzio è, e deve, percorrere tutte le possibilità di raccolta fondi perché le risorse che siano attratte e disponibili per il territorio siano maggiori e coordinate nel proprio impegno.

Senza innescare un meccanismo competitivo circa la possibilità di organizzare iniziative che sostengono tante associazioni e cooperative, anche il Consorzio deve sviluppare un proprio piano di fundraising. Le alleanze di una comunità coesa sono senz'altro una buona base di partenza per l'accesso a bandi pubblici e privati.

E' inoltre responsabilità del Consorzio promuovere sperimentazioni o assumere direttamente la gestione di servizi che, per la sperimentabilità o la complessità insita negli stessi, ma si prestano ad essere assunti da soggetti privati. Il rischio di impresa non è giustificato dalla esigua remunerazione dei progetti e il territorio rischierebbe e di non potersi giovare di attività innovative e sperimentali fondamentali per provare nuove soluzioni ai tanti emergenti problemi.

Nell'Olgiatese abbiamo visto nascere negli anni molte proposte nel mondo del sociale. Molte provengono dal mondo del volontariato, altre dal mondo della cooperazione sociale alcune dagli enti pubblici.

Ci siamo resi conto che le istituzioni scolastiche possono, con le proprie iniziative e con la propria attività, essere preziose alleate nella costruzione di risposte efficaci.

Il lavoro svolto ha provato ad invertire il paradigma secondo il quale esistono delle realtà che sono solo "destinatari" di interventi ed altre alle quali rivolgersi per sostenerne lo sviluppo. Abbiamo cercato di considerare ciascuno al tempo stesso come portatore di bisogni e risorse, al tempo stesso come possibile destinatario di progettualità e come risorsa per lo sviluppo delle stesse.

Questo "cambiamento di visuale" ha permesso nascessero interessanti progetti in collaborazione con le associazioni dei migranti, per anni destinatari di interventi, ed attualmente preziosa risorsa nella gestione di uno sportello informativo per i propri connazionali e un sito con un elenco di risorse utili tra cui molti mediatori culturali e linguistici.

Le risorse impiegate per anni in tale settore hanno potuto essere allocate su altri interventi pur garantendo al territorio una offerta importante anche per i migranti.

Invertendo il modo di vedere la realtà rispetto a come l'abbiamo sempre guardata, sfumando il preconcetto tra "risorse" e "destinatari delle stesse", andando oltre ad alcune convenzioni stereotipate, abbiamo scoperto che i ragazzi degli ultimi anni delle scuole superiori di secondo grado possono essere degli straordinari "tutor" di riferimento per ragazzini più piccoli. Ragazzi di cui abbiamo discusso per anni come destinatari di interventi di "prevenzione" sono diventati protagonisti della propria "promozione".

Una valorizzazione e una responsabilizzazione che è stata utile sia per i grandi, che per i piccoli.

Una inversione di visione sta avvenendo anche con gli imprenditori. Per anni ci siamo approcciati alle imprese richiedendo al più sostegno o la sponsorizzazione di qualche iniziativa. Abbiamo provato a offrire le nostre competenze per rispondere a bisogni che i lavoratori esprimono anche nelle imprese. Abbiamo scoperto un mondo di imprenditori tutt'altro che attenti al solo profitto, ma autenticamente interessati alla qualità della vita dei loro collaboratori. Sono nati così vari progetti di conciliazione dei tempi vita-lavoro ma soprattutto si è creato un terreno fertile per un nuovo modello Welfare aziendale con importanti partnership pubblico-privato.

## ***SCHEMA DI SINTESI FINALE***

### ***TEMI – ANALISI - PRIORITA'***

<i>COMUNITA'</i>	<i>La Comunità è la prima risorsa per i soggetti fragili che ha al proprio interno. Lavorare per costruire e promuovere una maggiore coesione sociale è l'unica strada per valorizzare le risorse presenti e finalizzarle all'inclusione e alla cura.</i>
<i>MINORI</i>	<i>In riferimento a questa area in continua evoluzione e sviluppo, emergono bisogni educativi in accezioni multidimensionali e personalizzate. Lo sviluppo di azioni ed interventi preventivi e di accompagnamento per la tutela del minore, permettono di orientare l'azione verso la costruzione di percorsi e prese in carico integrate, collaborative e partecipate, che tengano conto dell'intero nucleo familiare. L'investimento deve mirare all'identificazione di uno spazio di azione, di prova e di costruzione comunitaria, offrendo un luogo di relazione, comunicazione e sviluppo personale del minore, quale spazio dedicato a bassa protezione, ove i minori possano misurarsi con realtà accoglienti ed educative, affiancati da personale professionale.</i>
<i>FRAGILITA' OCCUPAZIONALE</i>	<i>L'evoluzione del mercato del lavoro, alla ricerca di una maggiore produttività, vede un aumento delle tecnologie impegnate e una richiesta di personale capace di aggiornarsi costantemente. Chi ha una fragilità legata all'età o a difficoltà cognitive fatica a trovare una occupazione, innescando comportamenti di ritiro dalla società (dipendenze, patologie psichiatriche, violenza domestica, mancanza cura ecc.)</i>

<p><i>DISABILITA'</i></p>	<p><i>La disabilità esprime bisogni legati all'età matura e al distacco dalla famiglia. Il tema riassunto con la declinazione "Dopo di Noi" è senz'altro una sfida da porsi e per la quale cercare di costruire risposte tranquillizzanti e sostenibili nel tempo, tenendo conto degli importanti investimenti economici e della precarietà di fondi e di risorse monetarie.</i></p> <p><i>L'evoluzione del quadro socio-economico e delle partecipazioni alle spese, impone anche di valutare un impegno diretto del Consorzio per sperimentare unità d'offerta sostenibili e innovative nella modalità gestionale o organizzativa.</i></p>
<p><i>SCUOLA</i></p>	<p><i>La scuola evidenzia una criticità crescente nella gestione dei rapporti con gli studenti (sempre più complessi) e con le loro famiglie (sempre più deleganti e rivendicatorie). Sono in aumento inoltre i casi, già dalla scuola primaria di secondo grado, di dispersione e difficoltà nella frequenza. La sfida alla autorità e alle regole sono costanti e i comportamenti provocatori in preoccupante aumento.,</i></p>
<p><i>ANZIANI</i></p>	<p><i>La popolazione anziana è statisticamente in lento ma costante aumento. I "grandi vecchi" sono un tema che, oltre a richiedere ingenti risorse, pone l'attenzione alla sostenibilità generale del sistema di welfare. Non è certo con i "tagli" che si può rispondere al bisogno. Semmai occorre il coraggio di sperimentare nuove proposte partendo dalle nuove tecnologie e dal sostegno alla domiciliarità.</i></p>
<p><i>ANZIANI</i></p>	<p><i>Come espresso in precedenza occorre percorrere nuove strade sperimentando soluzioni sostenibili. Senz'altro, rendere più strutturate e facilmente fruibili soluzioni efficaci può aiutare a sostenere le situazioni fragili anche nell'immediato. Il mercato delle</i></p>

	<p><i>Assistenti Familiari appare molto frammentato e spesso lasciato al passaparola in una zona “grigia” di rapporti e contratti. Il Consorzio ha promosso la costituzione di uno sportello che deve essere sostenuto e rinforzato per divenire pienamente operativo e vero riferimento per il territorio.</i></p>
<p><b>NON AUTOSUFFICIENZA</b></p>	<p><i>L'area delle non autosufficienze è molto delicata, emerge forte il concetto di un accompagnamento nella presa in carico e soprattutto l'importanza della decodifica di un bisogno che non è sempre chiaro e lineare. Si rileva la necessità di sviluppare forme di intervento innovative e sperimentali con una forte integrazione socio-sanitaria. Il supporto alla domiciliarità e le nuove tecnologie sono i driver su cui cominciare a lavorare.</i></p>
<p><b>WELFARE AZIENDALE E CONCILIAZIONE</b></p>	<p><i>Questa è un'area molto delicata e nuova, di incidente supporto socio-economico per i nuclei familiari, destinatari di interventi e possibilità finalizzate al supporto ed al sostegno economico, ma anche all'offerta e alla strutturazione di possibilità per minori ed adulti. Risulta questa un'area ove dover investire nel futuro.</i></p>



Consorzio Servizi Sociali  
dell'Olgiatese

via Roma 59, Olgiate Comasco  
servizisocialiolgiatese@yahoo.it - tel. 031.990743



## ALLEGATI

<i>ACCORDO DI PROGRAMMA</i>	p. 173
<hr/>	
<i>REGOLAMENTO ISEE: PROTOCOLLO DISTRETTUALE</i>	p. 181
<hr/>	
<i>IL TERZO SETTORE AL TEMPO DELLA RIFORMA: UN IMPIANTO CHE SI RISTRUTTURA</i>	p. 188
<hr/>	

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Insubria

Consorzio Servizi Sociali  
dell'Olgiatese

via Roma 59, Olgiate Comasco  
servizisocialiolgiatese@yahoo.it - tel. 031.990743



**ACCORDO DI PROGRAMMA  
PER L'ATTUAZIONE DELLE AZIONI PREVISTE NEL  
PIANO DI ZONA anni 2018 – 2020**

**AMBITO TERRITORIALE DI OLGiate COMASCO**

tra

**Amministrazioni di:**

***Albiolo, Appiano Gentile, Beregazzo con Figliaro, Binago, Bulgarograsso, Cagno,  
Castelnuovo Bozzente, Colverde, Guanzate, Lurate Caccivio, Olgiate Comasco, Oltrona di  
San Mamette, Rodero, Solbiate, Valmorea, Veniano, Villa Guardia e l'Unione di Comuni  
Terre di Frontiera***

e

***Azienda Speciale Consortile "Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese"***

e

**ATS INSUBRIA**

**Richiamate:**

- la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- la D.G.R. 19 dicembre 2014 n. 2941 "Approvazione del documento "Un Welfare che crea valore per le persone, le famiglie e la comunità – Linee di indirizzo per la programmazione sociale a livello locale 2015 – 2017";
- la Legge regionale 11 agosto 2015 – n. 23 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità);
- la D.G.R. 28 dicembre 2017 n. 7631 "Approvazione del documento "Linee di indirizzo per la programmazione sociale a livello locale 2018 – 2020".
- Lo Statuto del Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese sottoscritto innanzi al Notaio Andrea Bellini il 3 febbraio 2004;
- Richiamato esplicitamente l'art.1 dello Statuto citato che evidenzia le finalità del Consorzio e precisamente:
  - o la gestione del Centro Socio-Educativo ubicato in Lurate Caccivio in Via Monte Rotondo;
  - o servizi ai minori disadattati e/o marginalizzati che si rendessero necessari nell'ambito dei rispettivi territori o coordinati tra più comuni;
  - o servizi per i soggetti portatori di handicap necessari nell'ambito dei rispettivi territori o coordinati tra più comuni;
  - o servizi e/o strutture di risocializzazione, assistenza domiciliare, educazione fisica nell'ambito dei rispettivi territori o coordinati tra più comuni;
  - o servizi, centri o iniziative di aggregazione giovanile;
  - o ogni altro servizio che possa essere gestito in forma associata negli ambiti previsti dalla legge 8 novembre 2000 n.328 e da altre Leggi vigenti in materia;

**Considerato:**

- che i Comuni firmatari del presente accordo di programma hanno attivato le iniziative più idonee per l'elaborazione del Piano di Zona, atte a consentire anche il concorso dei soggetti non istituzionali presenti sul territorio;

- *che il presente accordo di programma disciplina i modi e le procedure di gestione delle azioni previste dal Piano di Zona, nonché il ruolo e le modalità di partecipazione di ciascun Ente firmatario;*

### **TUTTO CIO' PREMESSO**

*si conviene e si stipula il seguente*

*Accordo di Programma*

#### **Art.1 – Finalità e obiettivi**

*Il presente Accordo di Programma è diretto a dare attuazione al Piano di Zona per la programmazione sociale e l'integrazione della stessa con quella sociosanitaria regionale anno 2018 – 2020, allegato al presente documento.*

#### **Art. 2 – Oggetto dell'Accordo e**

#### **individuazione dell'Ente Capofila**

*Gli Enti sottoscrittori del presente accordo di programma, ciascuno in relazione ai ruoli e alle competenze individuati dalla l.r. 23 / 2015, concorrono a dare attuazione in maniera integrata alle azioni previste nel Piano di Zona. Viene individuato dall'Assemblea tra i Comuni dell'Ambito il Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese quale Ente capofila.*

#### **Art. 3 – Ruolo dell'Ufficio di Piano**

#### **per la realizzazione del piano di zona**

*L'Ufficio di Piano è individuato quale struttura tecnico – amministrativa di supporto e di coordinamento alla realizzazione delle attività previste dal documento di programmazione.*

#### **Art. 4 – Soggetti sottoscrittori e aderenti: ruolo e funzioni**

*I soggetti sottoscrittori del presente Accordo di programma sono*

*Comuni:*

*Albiolo, Appiano Gentile, Beregazzo con Figliaro, Binago, Bulgarograsso, Cagno, Castelnuovo Bozzente, Colverde, Guanzate, Lurate Caccivio, Olgiate Comasco, Oltrona di San Mamette, Rodero, Solbiate, Valmorea, Veniano, Villa Guardia e l'Unione di Comuni Terre di Frontiera;*

*Azienda Speciale Consortile "Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese";*

*ATS Insubria;*

*Tali Soggetti si impegnano con proprio ruolo e funzioni indicati nel Piano di Zona, a darne attuazione.*

*L'ATS Insubria assegna ed eroga, all'Ente Capofila dell'Accordo di Programma, le risorse derivanti da fondi regionali e statali, per la realizzazione di servizi ed interventi sociali.*

*Gli altri soggetti che hanno partecipato ai lavori preparatori del piano non assumono impegni diretti legati alla propria attività istituzionale e pertanto non sottoscrivono il presente accordo. Possono sottoscrivere accordi per azioni specifiche da realizzare con uno o più soggetti istituzionali.*

#### **Art. 5 – Strumenti e modalità di collaborazione con il Terzo Settore**

*Nella fase di discussione e approfondimento sono stati coinvolti vari soggetti del terzo settore con funzione consultiva. Sono state altresì condivise strategie di co-costruzione di*

*risposte e di erogazione dei servizi. In particolare è obiettivo comune di tutti i soggetti del territorio Olgiatese operare per incrementare la coesione sociale del distretto. Quest'ultima, intesa come l'intensità, il numero e la profondità delle relazioni tra i soggetti operanti, è un valore in sé, capace di generare risposte prossime ai cittadini.*

*Le aree di lavoro del Consorzio, e i responsabili delle stesse, condividono il lavoro con i soggetti del territorio e nello sviluppo delle rispettive progettualità, con le modalità di collaborazione e comunicazione che negli anni sono stati consolidati.*

### **Art. 6 – Modalità di verifica e monitoraggio dell'attuazione dell'Accordo di programma**

*Nel lavoro quotidiano, come descritto nell'art.5, sono raccolti i feedback sulla attuazione del Piano di Zona da parte dei soggetti del terzo settore dell'ambito. L'Assemblea di Sindaci, in una prospettiva di sintesi generale, verifica periodicamente l'attuazione delle azioni previste, dei budget disponibili e del costante aggiornamento della programmazione delle risorse. La vigilanza sull'esecuzione dell'accordo, ai sensi dell'art.34 comma 7 del D.Lgs. 18.8.2000 n.267, è svolta dal Consiglio di Amministrazione del Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese.*

### **Art. 7 – Durata**

*La durata triennale della programmazione sociale definita dal Piano di Zona decorre dal **1° luglio 2018** fino al **31 dicembre 2020** e comunque resterà vigente fino alla sottoscrizione del successivo. Se entro tre mesi dalla data di cessazione indicata non sono stati iniziati i percorsi per un nuovo accordo lo stesso cesserà immediatamente ogni effetto in fatto e in diritto.*

### Art. 8 - Disposizioni finali

Il presente Accordo è vincolante per le parti che lo sottoscrivono. Per quanto non previsto dal presente Accordo di programma, valgono le norme di legge sopracitate.

Letto, approvato e sottoscritto

#### COMUNI

<b>Ente/Azienda</b>	<b>Sindaco o suo delegato</b> <i>(nominativo)</i>	<b>Firma – Timbro</b>
Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese	Presidente C.d.A. Vinicio Cannizzaro	
ALBIOLO		
APPIANO GENTILE		
BEREGAZZO CON FIGLIARO		
BINAGO		
BULGARO		
CAGNO		

CASTELNUOVO BOZZENTE		
COLVERDE		
GUANZATE		
LURATE CACCIVIO		
OLGIATE COMASCO		
OLTRONA DI SAN MAMETTE		
RODERO		
SOLBIATE COMASCO		
VALMOREA		
VENIANO		
VILLA GUARDIA		
Unione di Comuni "Terre di Frontiera"		

**ATS**

<b>AZIENDA</b>	<b>Direttore Generale</b>	<b>Firma – Timbro</b>
<i>ATS Insubria</i>	<i>Dr.ssa Paola Lattuada</i>	

## **REGOLAMENTO ISEE: PROTOCOLLO DISTRETTUALE**

Come più volte annunciato nella programmazione zonale 2018-2020, il Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese promuove un lavoro di confronto quotidiano con gli attori del territorio, le istituzioni e la comunità. In un'ottica di risposta integrata, sussidiaria e multi-dimensionale prevede condivisioni continue per garantire un monitoraggio e un aggiornamento costante. Ne consegue una fotografia della comunità, dei bisogni espliciti e latenti che prevede una presa in carico complessiva e un'attenzione allo sviluppo di processi di responsabilizzazione su tutti i livelli.

Già da qualche tempo il Consorzio collabora con l'associazione Ledha per permettere, anche in questo caso, una presa in carico in cui la persona possa essere posta al centro dell'intero percorso individualizzato, nel rispetto delle specificità e sfumature personali. La collaborazione nasce al fine di verificare correttamente i regolamenti progettuali comprendendone il senso, le finalità e le fattibilità. Questa collaborazione sottolinea l'attenzione del Consorzio a formulare risposte ad hoc in riferimento alle specifiche situazioni, avvalendosi di équipe multi professionali e definendo progetti personalizzati mirati e specifici. Inoltre l'intenzione è quella, in un'ottica di corresponsabilità, di accompagnare la persona e il nucleo familiare, verso una scelta appropriata e condivisa del sostegno più idoneo.

Ad oggi è stata avviata un'integrata e strutturata collaborazione con l'associazione Ledha, si prevede un'ulteriore implementazione della stessa, al fine di mantenere, e sviluppare, non solo la connessione e la collaborazione di realtà e servizi, ma anche l'offerta di sostegni e risposte responsabili, che rispettino la persona e la qualificano attraverso una presa in carico e una partecipazione attiva e sostenibile.

Gli obiettivi della collaborazione mirano a:

- prevenire ed eliminare le cause che potrebbero impedire alla persona di realizzarsi e di integrarsi all'interno della comunità sociale di riferimento, per lo sviluppo e la realizzazione del progetto di vita individualizzato;
- garantire il diritto delle persone al pieno sviluppo di sé e delle proprie potenzialità;
- sostenere e tutelare la persona con disabilità e la sua famiglia;
- assicurare l'appropriatezza delle prestazioni e l'adempimento del progetto di vita.

*Nell'ottica della programmazione zonale 2018-2020 e seguendo le indicazioni della DGR 7631/2017, un ruolo di fondamentale importanza è ricoperto dal Servizio Sociale di base, il quale viene investito di un importante ruolo nella presa in carico individualizzata e nella "messa in rete" attiva e partecipativa del singolo.*

*Si definiscono le funzioni di front office nel rapporto con i cittadini, nella declinazione della presa in carico, con la strutturazione del progetto individualizzato e nel mantenere e implementare la rete territoriale. A questo proposito si definiscono modalità comuni e condivise nella, e per la, strutturazione dei regolamenti al fine di avere risposte unitarie e integrate nei diversi Comuni presenti nel Consorzio, a garanzia di omogeneità e sistematicità di risorse, servizi e opportunità.*

*Avanza l'ipotesi e si valuta la necessità di organizzare tavoli tecnici, di supervisione, di raccordo e confronto con tutte le assistenti sociali impegnate nei Comuni del territorio consortile, per verificare, riflettere, analizzare dati e bisogni emergenti, nonché per riflettere sull'adozione di risposte unitarie e sulla definizione degli stessi regolamenti per quanto concerne l'erogazione di servizi e prestazioni.*

*In particolare vengono disciplinati i criteri di accesso e le modalità di risposta e fruizione degli interventi e delle prestazioni di competenza comunale, attraverso l'adozione del Regolamento approvato dall'Assemblea dei Sindaci del Consorzio Servizi Sociali dell'Olgiatese.*

*Gli interventi possono caratterizzarsi in:*

- gratuiti;*
- con richiesta di compartecipazione all'utenza (se pagati direttamente dal Comune);*
- con contributo alla spesa (se pagati dall'utenza al privato);*
- completamente a carico dell'Utenza.*

*Infatti come si evince nell'Art. 32 del regolamento ISEE "Ai fini della determinazione della quota di compartecipazione alla spesa degli interventi e dei servizi da parte del cittadino, dei contributi da parte dell'Ente o di gratuità dei servizi, tenuto conto che l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente differisce sulla base della tipologia di prestazione sociale agevolata, richiesta, come previsto dagli artt. 6, 7, 8 del D.P.C.M.*

159/2013, il Comune definisce per ogni intervento e/o servizio, specifiche modalità di calcolo, tenuto conto della necessità di salvaguardare gli equilibri di bilancio”.

Al fine di rendere operativo il percorso di omogeneizzazione delle compartecipazioni economiche e dei contributi, il Consorzio e i Comuni, istituiranno un “Gruppo Tecnico di Coordinamento”.

L'Assemblea dei Sindaci, recependo quanto predisposto dal gruppo di lavoro, delibererà successivamente un documento di riferimento per i singoli Comuni e sul quale, gli stessi, valuteranno una possibile convergenza.

L'art 22 del Regolamento ISEE offre una chiara specifica circa gli interventi e i servizi distrettuali, i quali, rispetto ai servizi programmati e gestiti dai singoli comuni, possono essere disciplinati in:

- integrativi, per garantire un aumento della quantità delle prestazioni o delle fasce orarie di attivazione del servizio;*
- *complementari, per garantire un piano assistenziale articolato e comprendente prestazioni di diversa natura;*
- *innovativi, per sperimentare nuove modalità di attivazione dei servizi o nuove modalità organizzative;*
- *sostitutivi, per conto del Comune di residenza.*

Il Comune inoltre è chiamato ad adeguare:

- *il budget di spesa rispondente alle necessità rilevate;*
- *la quota massima di compartecipazione posta a carico del cittadino o di contribuzione da parte del Comune, al costo del Servizio;*
- *la quota minima di compartecipazione o contribuzione;*
- *le soglie ISEE differenziate;*
- *la struttura della compartecipazione/contribuzione secondo le modalità:*
  - *fasce ISEE differenziate*
  - *struttura personalizzata secondo metodo progressivo;*
- *gli eventuali criteri di agevolazione per ampliare la platea di beneficiari.*

Ogni Comune approva la parte generale e gli allegati per i servizi che intende regolamentare (minori, disabili, anziani/disabili, servizi residenziali) e i criteri di compartecipazione in linea con quelli attuali e secondo la modalità necessaria.

Il Gruppo Tecnico di Coordinamento dovrà produrre ogni anno un documento con le tariffe di riferimento, rendendolo condivisibile e noto.

**Si delinea, ai fini esplicativi, lo schema di riferimento per i servizi riferibili all'area disabilità:**

- verrà richiesto l'ISEE Socio Sanitario del solo assistito per tutti i servizi;
- il contributo mensile sarà calcolato in funzione delle indennità percepite (pensione e accompagnamento) e del tempo trascorso al Centro;
- si valuteranno eventuali riduzioni in caso di nucleo familiare fragile;
- la retta sarà comprensiva di tutto e ci sarà la possibilità di usufruire di servizi extra da ricomprendere nel Piano Educativo Individualizzato. Lo stesso dovrà essere sottoscritto annualmente indicando tutti i costi.
- si delinea una differenza tra i servizi di cui viene richiesta la compartecipazione (gestiti dal Consorzio) e servizi di cui viene erogato un contributo (gestiti da Privati).

Ogni Comune dovrà, in caso di modifica, effettuare una simulazione quantificando le eventuali conseguenze delle modifiche dei servizi, dei livelli di compartecipazione e delle modalità di contributo/compartecipazione.

Lo schema economico prevede:

- una quota di compartecipazione massima prevista su base mensile: €500,00;
- una quota base personalizzata mensile: €230,00 + 1% ISEE fino alla quota di compartecipazione massima prevista (30% indennità percepite come tempo/struttura).

Vi è poi una successiva personalizzazione con sottoscrizione dell'impegno per richiesta di servizi aggiuntivi quali riabilitazione equestre, piscina, massaggi shatzu, pacchetto sport.

Si definiscono, inoltre, criteri di agevolazione dei beneficiari sulla quota base:

- riduzione 50% in presenza di utente con ISEE Socio-Sanitario  $\leq$  soglia SIA (€ 3.000,00) e beneficiario di eventuali provvidenze economiche di natura previdenziale, indennitaria e assistenziale che non superino la somma di € 600,00 mensili (chi non ha accompagnamento);
- riduzione 10% in presenza di altro soggetto con disabilità (inv. Civ  $\geq$  67%) all'interno del nucleo familiare anagrafico;
- riduzione per fragilità economica del nucleo anagrafico accertato in base all'ISEE ordinario (familiare) nella misura seguente:  
0-3.000 → riduzione €90,00  
3.001,01-6.000 → riduzione €60,00  
6.000,01-9.000 → riduzione €30,00

Altri criteri di agevolazione dei beneficiari sulla quota forfettaria: riduzione del 20% in presenza di altro soggetto con disabilità (inv. Civ  $\geq$  67%) all'interno del nucleo familiare anagrafico in concomitanza con fragilità economica del nucleo anagrafico accertato in base all'ISEE ordinario (max € 9.000,00 – 3 volte la soglia SIA).

Le agevolazioni non possono portare la retta al di sotto di € 80,00 al mese.

Per quanto concerne la determinazione della contribuzione da parte del Comune si procede come declinato di seguito:

<b>FASCIA ISEE</b>	<b>Copertura massima</b>	<b>Massimo mensile</b>
0-3.000	50%	Max € 500,00
Da 3000,01	In proporzione	In proporzione
Fino a 30.000	10%	Max € 100,00

*Aumento contributo 20% in presenza di altro soggetto con disabilità (inv. Civ >/= 67%) all'interno del nucleo familiare anagrafico.*

*Aumento contributo per fragilità economica del nucleo anagrafico accertato in base all'ISEE ordinario nella misura seguente:*

0-3.000	Aumento fino a € 90,00
3.000,01-6.000	Aumento fino a € 60,00
6.000,01-9.000	Aumento fino a € 30,00

*In caso siano disponibili sul territorio servizi che prevedendo la richiesta di compartecipazione alla frequenza o il contributo al pagamento della retta di frequenza sostenuta dalla famiglia, il cittadino può liberamente rivolgersi al servizio che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.*

*In questo caso è fissato un tetto alla misura della contribuzione che non può essere superiore a quanto avrebbe dovuto sostenere il Comune di residenza nel servizio a gestione pubblica, per il quale viene richiesta la contribuzione.*

*Per quanto riguarda, invece, i servizi residenziali per disabili, ogni Comune dispone di piena autonomia nella gestione delle risorse economiche. Si sta lavorando per costruire e strutturare un'unica linea e accordo riconosciuto e sostenibile per i soggetti istituzionali del Distretto.*

*L'evoluzione normativa e procedurale dell'ISEE socio-sanitario impone di valutare un benchmark per poter contenere le compartecipazioni dei Comuni in caso di inserimenti residenziali in strutture, pur non squalificando l'offerta di servizi e i bisogni del singolo.*

*Il ragionamento è ancora aperto e legato anche allo sviluppo di azioni e di interventi di supporto alla persona, che possano essere legati e riconducibili all'idea di prossimità con il tessuto sociale di riferimento, contesto di vita dell'individuo e prima risorsa fruibile.*

*Il tema più volte dibattuto e affrontato nelle progettualità passate, che permane una sfida e una finalità per il futuro, risulta essere quello del “dopo di noi”, aspetto e passaggio di vita che anima i diretti interessati e coinvolge pienamente tutti gli operatori, i servizi e le istituzioni territoriali coinvolte.*

*Essa è una sfida che mira a garantire qualità di vita e risposte fruibili ed efficaci, ma è anche un ambizioso obiettivo che deve necessariamente tenere conto delle risorse economiche a disposizione.*

*Nel mondo dei servizi risulta fondamentale oggi poter garantire la costruzione di risposte e di interventi che abbiano quali caratteristiche focali la sostenibilità, la continuità nel tempo, la qualità progettuale e la partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti. Solo la piena collaborazione può portare a realizzare interventi completi e riconosciuti da tutti i soggetti coinvolti, nell'interesse dei singoli e dell'intera comunità di riferimento.*

## **IL TERZO SETTORE AL TEMPO DELLA RIFORMA: UN IMPIANTO CHE SI RISTRUTTURA**

*La variegata area del Terzo settore si distingue sia dallo Stato, sia dal libero mercato, costituendo la struttura più significativa, nobile e feconda della società civile; esso comprende infatti reticoli liberi, discrezionali ed elettivi che sono stati formalizzati per conferire stabilità ed efficacia all'esercizio della gratuità, della solidarietà e dell'altruismo.*

*Al Terzo settore compete un ruolo importante nel far lievitare dal basso quel senso di fratellanza e di solidarietà fra sconosciuti che è il ritratto autentico del processo di costruzione della società.*

*Il Terzo settore costituisce il più rilevante ambito che produce e riproduce capitale sociale, in termini di prodotto, ma soprattutto in termini di processo, mediante il sistemico esercizio della gratuità, della donazione e della condivisione. Le organizzazioni di Terzo settore costruiscono capitale sociale in quanto generatori di fiducia e di relazioni sociali disinteressate<sup>5</sup>.*

*Viene fortemente richiamato il senso della solidarietà che porta a mentalizzare un agire comune, di appartenenza alla medesima comunità umana, più volte richiamata e nominata nel testo del Piano di Zona 2018-2010 del Distretto dell'Olgiatese, poiché riconosciuta quale portatrice di un valore assoluto nella costruzione di legami significativi e nella generazione di risposte, relazioni e canali di comunicazione nuovi, innovativi ed efficaci.*

*In questi anni il ruolo del Terzo settore è cresciuto ed evoluto, la recente Riforma nazionale del Terzo settore ne è una conferma, rafforzandone il ruolo oltre che di gestore dei servizi, anche di partner della programmazione. A livello locale negli ultimi anni si sono diffuse esperienze di co-progettazione tra pubblico e privato nel sociale che fanno della Lombardia un laboratorio sperimentale a cui altre regioni guardano con interesse. A livello regionale il ruolo del Terzo Settore dal punto di vista programmatico era stato sancito nella Legge Regionale 3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario" oggi abrogata dalla L.R.23/2015, lasciando un vuoto su questo tema.*

---

<sup>5</sup> "Libro bianco sul Terzo settore", R. Cartocci e F. Maconi (a cura di), Bologna, Società Editrice Il Mulino, 2006, p.22.

Lo scenario socio-economico attuale è letto da tutti i soggetti impegnati nella presa in carico e nell'accompagnamento della persona in difficoltà, o in condizione di fragilità, sia essa una situazione transitoria o permanente. Ci si ferma a riflettere su alcuni problemi cruciali, quali: la disoccupazione giovanile, la frammentazione sociale crescente, la crescita delle diseguaglianze ed un crescente sentimento di intolleranza verso lo straniero, o comunque verso l'altro in senso lato, elementi che raccontano il livello e la caratura delle difficoltà che la società contemporanea sta vivendo e attraversando.

Si tenga conto che il 2017 è stato l'anno della sottoscrizione del Pilastro Europeo dei diritti sociali, primo passo delle istituzioni EU per la costruzione di una cittadinanza europea, basata non solo sul mercato, ma su alcune sfide sociali condivise: pari opportunità e accesso al mercato del lavoro, condizioni di lavoro eque, accessibilità per tutti di una protezione sociale adeguata e sostenibile.

L'anno in cui sono stati definitivamente approvati i decreti attuativi della Riforma del Terzo settore, che riconosce ai diversi soggetti del Terzo settore italiano un ruolo decisivo nella costruzione di un modello di sviluppo sociale ed economico inclusivo e sostenibile, e l'anno della definizione ed attuazione della nuova misura di contrasto alla povertà, il REI, reddito di inclusione, che ha sostituito la misura di Sostegno all'inclusione attiva (SIA).

Dopo la definizione di specifiche linee operative per il contrasto alla povertà, adottate in diversi Paesi Europei, anche in Italia si è strutturata una strategia sostanziale e concreta, che rimette al centro la persona, promuovendone il valore, l'attivazione e la qualificazione umana, ingaggiando i servizi e le istituzioni, rinnovando l'impegno condiviso per garantire la qualità e l'etica organizzativa delle reti formali ed informali, attivando percorsi intenzionali e generativi. Nel documento del governo si legge che l'obiettivo a cui si mira con le **Linee guida per una Riforma del Terzo Settore** è quello di “costruire un nuovo welfare partecipativo, fondato su una governance sociale allargata alla partecipazione dei singoli, dei corpi intermedi e del terzo settore al processo decisionale e attuativo delle politiche sociali, al fine di ammodernare le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi del Welfare, rimuovere le sperequazioni e ricomporre il rapporto fra Stato e cittadini, tra pubblico e privato, secondo principi di equità, efficienza e di solidarietà sociale”.

La legge 106/2016, la Riforma del Terzo settore, ha avuto un momento dirompente del proprio ciclo attuativo con l'approvazione del D.Lgs 117/2017, ovvero il “Codice del Terzo settore” e degli altri decreti attuativi.

Tale decreto delinea all'art. 55 un modello di collaborazione e di co-costruzione tra enti pubblici e Terzo settore che merita piena attenzione, poiché recupera ed esprime i principi guida che hanno fatto la storia del partenariato tra pubbliche amministrazioni e Terzo settore dalla Legge 328/2000 ai giorni nostri. Principi che ispirano azioni nel rispetto di imparzialità e buon andamento. Viene definito che:

- enti pubblici e terzo settore lavorano insieme all'individuazione dei "bisogni da soddisfare, degli interventi a tal fine necessari, delle modalità di realizzazione degli stessi e delle risorse disponibili" (co-programmazione);
- nell'ambito del quadro delineato dalla co-programmazione, procedono alla "definizione ed eventualmente alla realizzazione di specifici progetti di servizio o di intervento" (co-progettazione);
- relativamente alla scelta dei soggetti con cui la pubblica amministrazione intraprende la co-programmazione e la co-progettazione, l'art. 55, anziché la competizione in gare di appalto, individua lo strumento dell'accreditamento, inteso come individuazione, nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione e parità di trattamento, dei soggetti con i quali realizzare, secondo principi collaborativi, la co-programmazione e la co-progettazione.

In questa dimensione il Terzo settore italiano si sta dichiarando e mostrando sempre più consapevolmente che la promozione del benessere, il superamento delle diseguaglianze e una responsabile prospettiva progettuale, passano dalla capacità non solo di farsi prossimo rispetto a emergenze sociali e sanitarie, ma anche di affrontare problemi strutturali e sistemici (modello economico, finanziario, sociale e produttivo, ambiente, stili di vita, ...) e che la collaborazione tra i diversi soggetti della comunità rende migliore e più efficace l'azione di ciascuno.

Questo assetto sembra desideri rilanciare prassi collaborative che in questi anni si sono sviluppate in alcuni territori, ove sono state costruite modalità di affidamento con trasparenza ed evidenza pubblica, individuando l'insieme dei soggetti di Terzo settore collaborativi, flessibili e responsabili, capaci di portare la voce del singolo anche ai più altri livelli istituzionali.

Valorizzare il principio di sussidiarietà chiede un cambiamento culturale da costruire sia attraverso un inquadramento teorico metodologico, che attraverso la sperimentazione

*pratica e la diffusione di esperienze significative di collaborazione progettazione integrata. Si tratta di considerarne l'impatto sul lavoro sociale, sulla costruzione della presa in carico e sui sistemi di offerta specifici per territorialità, considerando le soluzioni e le strategie organizzative più opportune per mettere in campo virtuosi processi di partenariato fra istituzioni, società civile e Terzo settore.*

*In sintesi si sta cercando di "riformare la relazione fra Terzo settore e sistema pubblico di governo del Welfare". Questa azione legislativa di cambiamento sta mirando ad una centrale finalità, quella di "elevare i livelli di protezione sociale, combattere le vecchie e nuove forme di esclusione e consentire a tutti i cittadini di sviluppare le proprie potenzialità", questo pone nell'ottica di ampliare la visione generale del Welfare, puntando ad una reale ed approfondita comprensione della situazione socio-economica, realizzando una mappatura ed una progettualità generativa, lontana da logiche redistributive e meramente assistenziali.*

*È necessario completare la governance incrementando il ruolo del terzo settore nella co-progettazione degli interventi e non solo come un mero erogatore di servizi e prestazioni.*

## **LINEE GUIDA PER UNA RIFORMA DEL TERZO SETTORE**

*Esiste un'Italia generosa e laboriosa che tutti i giorni opera silenziosamente per migliorare la qualità della vita delle persone.*

*È l'Italia del volontariato, della cooperazione sociale, dell'associazionismo no-profit, delle fondazioni e delle imprese sociali.*

*Un settore che si colloca tra lo Stato e il mercato, tra la finanza e l'etica, tra l'impresa e la cooperazione, tra l'economia e l'ecologia, che dà forma e sostanza ai principi costituzionali della solidarietà e della sussidiarietà, che alimenta quei beni relazionali che, soprattutto nei momenti di crisi, sostengono la coesione sociale e contrastano le tendenze verso la frammentazione e disgregazione del senso di appartenenza alla comunità nazionale.*

*È a questo variegato universo, capace di tessere e riannodare i fili lacerati del tessuto sociale, alimentando il capitale più prezioso di cui dispone il Paese, ossia il capitale umano e civico, che il Governo intende rivolgersi formulando le Linee Guida per una revisione organica della legislazione riguardante il Terzo settore.*

*Per realizzare il cambiamento economico, sociale, culturale, istituzionale di cui il Paese ha bisogno è necessario che tutte le diverse componenti della società italiana convergano in un grande sforzo comune. Il mondo del Terzo Settore può fornire un contributo determinante a questa impresa, per la sua capacità di essere motore di partecipazione e di autorganizzazione dei cittadini, coinvolgere le persone, costruire legami sociali, mettere in rete risorse e competenze, sperimentare soluzioni innovative.*

*Profit e non profit possono oggi declinarsi in modo nuovo e complementare per rafforzare i diritti di cittadinanza attraverso la costruzione di reti solidali nelle quali lo Stato, le Regioni e i Comuni e le diverse associazioni e organizzazioni del Terzo settore collaborino in modo sistematico per elevare i livelli di protezione sociale, combattere le vecchie e nuove forme di esclusione e consentire a tutti i cittadini di sviluppare le proprie potenzialità.*

*Tra gli obiettivi principali vi è quello di costruire un nuovo Welfare partecipativo, fondato su una governance sociale allargata alla partecipazione dei singoli, dei corpi intermedi e del Terzo settore al processo decisionale e attuativo delle politiche sociali, al fine di ammodernare le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi del Welfare, rimuovere le sperequazioni e ricomporre il rapporto tra Stato e cittadini, tra pubblico e privato, secondo principi di equità, efficienza e solidarietà sociale.*

*Un secondo obiettivo è valorizzare lo straordinario potenziale di crescita e occupazione insito nell'economia sociale e nelle attività svolte dal Terzo settore, che negli anni della crisi ha comunque continuato a crescere, pur mantenendosi ancora largamente al di sotto, dal punto di vista dimensionale, rispetto alle altre esperienze internazionali. Vi sono quindi ancora risorse umane, finanziarie e relazionali presenti nei tessuti delle realtà territoriali che un serio riordino del quadro di sostegno può liberare in tempi brevi a beneficio di tutta la collettività, per rispondere ai nuovi bisogni sociali e generare nuove opportunità di lavoro e di crescita professionale.*

*Il terzo obiettivo della Riforma è di premiare in modo sistematico i comportamenti donativi, o comunque prosociali, dei cittadini e delle imprese, finalizzati a generare coesione e responsabilità sociale.*

*Per realizzare questi obiettivi si perseguono le seguenti linee guida<sup>6</sup>:*

- **Ricostruire le fondamenta giuridiche e definire i confini:** *per superare le vecchie dicotomie tra pubblico/ privato e Stato/mercato e passare da un ordine civile bipolare a un assetto "tripolare". È necessario delimitare in modo più chiaro l'identità, non solo giuridica, del Terzo settore, specificando meglio i confini tra volontariato e cooperazione sociale, tra associazionismo di promozione sociale e impresa sociale, meglio inquadrando la miriade di soggetti assai diversi fra loro che*

---

<sup>6</sup> Fonte "Italia no profit", 2018, sito e rivista per la conoscenza e l'approfondimento.

nel loro insieme rappresentano il prodotto della libera iniziativa dei cittadini associati per perseguire il bene comune.

- **Valorizzare il principio di sussidiarietà verticale e orizzontale:** l'autonoma iniziativa dei cittadini per realizzare concretamente la tutela dei diritti civili e sociali garantita dalla Costituzione deve essere quanto più possibile valorizzata. In un quadro di vincoli di bilancio, dinanzi alle crescenti domande di protezione sociale si ha bisogno di adottare nuovi modelli di assistenza in cui l'azione pubblica possa essere affiancata in modo più incisivo dai soggetti operanti nel privato solidale. Pubblica amministrazione e Terzo settore devono essere i pilastri su cui fondare una nuova Welfare society.
- **Far decollare l'impresa sociale:** per arricchire il panorama delle istituzioni economiche e sociali del nostro paese dimostrando che il capitalismo e solidarietà possono abbracciarsi in modo nuovo attraverso l'affermazione di uno spazio imprenditoriale non residuale per le organizzazioni private che, senza scopo di lucro, producono e scambiano in via continuativa beni e servizi per realizzare obiettivi di interesse generale.
- **Dare stabilità e ampliare le forme di sostegno economico, pubblico e privato, degli enti del terzo settore,** assicurando la trasparenza, eliminando contraddizioni e ambiguità e fugando i rischi di elusione.





