

CITTA' DI
VENEZIA



Direzione Municipalità di Venezia, Murano e Burano
Servizio Sociale

REPORT 2014



1. Mandati istituzionali, rapporti con la Municipalità e modelli d'intervento: perché, per chi e come lavora il Servizio sociale

- 1.1 Competenze e mandati istituzionali
- 1.2 Modelli d'intervento del Servizio sociale
- 1.3 L'organizzazione e l'organico del Servizio sociale
- 1.4 Spazi e sedi del Servizio
- 1.5 La spesa del Servizio sociale dal 2010 al 2014

2. L'utenza del Servizio sociale nel 2014

- 2.1 Porte d'accesso al Servizio sociale: come accede, da dove proviene, chi segnala l'utenza
- 2.2 Gli utenti del Servizio sociale
 - 2.2.1 Gli utenti dell'area Infanzia e Adolescenza: alcuni dati interessanti
 - 2.2.2 Gli utenti dell'area Adulti: tipologia dell'utenza

3. Interventi di natura economica

- 3.1 I contributi di competenza della Municipalità (Regolamento DGC n. 312 del 12 marzo 2010)
- 3.2 Contributi economici erogati con fondi della Municipalità o di altri Enti
- 3.3 Nuova Carta acquisti

4. I progetti socio-educativi realizzati nel 2014

- 4.1 Lavorare per progetti, lavorare per obiettivi
- 4.2 Uno sguardo sintetico ai progetti socio-educativi e alle attività svolte nel corso del 2014

I contributi, i dati e le riflessioni contenuti in questo documento sono frutto del lavoro di tutti i dipendenti del Servizio sociale, che hanno partecipato attivamente alla costruzione di questo report, riflettendo sul proprio lavoro e sulle situazioni che si trovano quotidianamente ad affrontare.

La redazione del report è stata curata da Paola Nicoletta Scarpa (Resp. PO), Giuliana Boscolo (Resp. UOC Area Infanzia e Adolescenza), Dario Mannise (Resp. UOC Area Adulti), Isabella Schena (Ass.Soc.area adulti), Luana Nordio (Educatrice Area adulti), Alessandra Rizzato (Educatrice Area Infanzia e Adolescenza), Enrica Bordignon (Ass. soc.Area Infanzia e Adolescenza) e Elisa Barison (Ass. soc. Area Infanzia e Adolescenza).

Venezia, 5 marzo 2015

Il Servizio sociale è da sempre radicato nei quartieri della nostra città: in particolare l'assistente sociale di base si prendeva carico di tutte le situazioni di disagio sociale ed economico per tutti i residenti del territorio di riferimento e quindi è stato sempre presente nell'organizzazione del Comune di Venezia dagli anni '80 in poi.

Da quando ci sono le Municipalità, il Servizio sociale si è arricchito, con l'arrivo degli educatori e l'ampliamento delle competenze, di tutta la parte che riguarda la promozione dell'autonomia per l'età adulta, e, con i protocolli del 2006 e 2007, anche della prevenzione e promozione del benessere per i minori e le loro famiglie, nonché le competenze obbligatorie per la tutela, cura e protezione dell'infanzia e dell'adolescenza.

Compiti importanti per la vita delle persone e delle famiglie che vivono nel nostro territorio, specialmente per chi vive situazioni di difficoltà socio-economica o socio-relazionale.

In questi anni il Servizio sociale ha svolto in forma professionale e con budget sufficientemente adeguati, la sua funzione di **sicurezza sociale, di prevenzione al disagio e ai conflitti** e di **promozione del benessere** nel territorio e ha potuto compensare e contenere, con i mezzi tecnici ed economici a disposizione, le conseguenze di drammi familiari, disastri economici, situazioni relazionali difficili e complesse, conflitti.

Assistenti sociali ed educatori, insieme al Responsabile di Servizio, alle UOC e al personale amministrativo, hanno agito e agiscono per gli interessi dei cittadini e dell'amministrazione, gestendo oculatamente i budget assegnati e aiutando le persone e le famiglie a non cadere nell'area della povertà e dell'isolamento socio-relazionale.

I dati del 2014 che leggeremo nelle prossime pagine ci mostrano un Servizio articolato, presente in tutto il territorio, con sedi e attività dislocate in tutto il centro storico e nelle isole e che, nonostante le carenze di personale e le difficoltà che sono succedute alle dimissioni del Sindaco, dell'intera Giunta e Consiglio Comunale nell'estate del 2014, ha sempre operato per andare incontro ai bisogni dei cittadini meno abbienti e in difficoltà; per promuovere e stimolare la cittadinanza attiva, creare reti di solidarietà e prossimità intorno alle persone in difficoltà, collaborando con i servizi specialistici, le scuole, le istituzioni, altri enti e servizi per creare reti di supporto e di attenzione verso le persone fragili, deboli e a rischio di marginalità sociale, in una prospettiva d'inclusione sociale, partecipazione attiva e dignità della persona e delle sue condizioni di vita.

Il report è lungo e articolato, ma crediamo che sia importante che un Servizio pubblico renda esplicito **quello che fa, come lo fa, perché lo fa, quanto costa e a chi serve**. Non spaventatevi quindi dal numero di pagine e provate, insieme a noi, a capire meglio di chi si parla quando si parla di "casi sociali" e di "servizi sociali"....

**Il Servizio sociale, a Venezia, è tutto questo ...
e molto di più!
Buona lettura**

1. Mandati istituzionali, rapporti con la Municipalità e modelli d'intervento: perché, per chi e come lavora il Servizio sociale

1.1 Competenze e mandati istituzionali

Il Servizio Sociale della Municipalità di Venezia Murano Burano è organizzato per attuare i compiti affidati alle Municipalità dal **Verbale d'Intesa del 2006 (aggiornato nel 2007)**, relativi ai **minori e agli adulti residenti**.

Per l'**Area Infanzia e Adolescenza** il Servizio Sociale svolge le seguenti attività (da verbale d'intesa):

- progettazione e promozione delle attività e delle risorse del territorio
- progettazione, attivazione e gestione d'interventi di promozione del disagio
- accoglienza della domanda (provenienti dallo sportello pubblico, dalle scuole, da altri Servizi e Istituzioni o direttamente dalle Autorità Giudiziarie)
- interventi di tutela e protezione delle condizioni di crescita dei minori che si trovano in situazione di rischio (secondo le Linee Guida regionali 2008) anche in collaborazione con l'Autorità Giudiziaria (Tribunale e Procura per i Minorenni)
- sostegno educativo a domicilio gestito assieme alla Cooperativa Ancora (SED)
- erogazione dei contributi "A Misura di Bambino"
- promozione e attivazione di progetti di affidamento familiare (in collaborazione con il Centro Affidi e Solidarietà Familiare della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza)
- inserimento di minori a rischio in comunità socio-educative o terapeutiche
- lavoro di rete con i Servizi Socio-Sanitari e del Terzo Settore
- partecipazione alle Unità di Valutazione Multidimensionale (previste con l'ULSS12)

Alcune di queste funzioni sono coordinate e supportate dal **Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza della Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza (d'ora in poi solo DSPA)**, che sostiene economicamente e a livello progettuale la formazione e l'aggiornamento del personale dell'area per tutte le municipalità.

Per l'**Area Adulti**, nel corso degli anni le competenze sono aumentate e si sono modificate.

- accoglienza della domanda (provenienti dallo sportello di accoglienza pubblico o da altri Servizi, enti, associazioni, Istituzioni, enti religiosi, parrocchie, Forze dell'Ordine)
- interventi di prevenzione del disagio (sociale, relazionale, educativo)
- interventi di promozione per l'autonomia, che si articolano a loro volta in:
 - progetti socio-educativi territoriali e individuali
 - contributi economici su progetto concordato con la persona/nucleo familiare
- inserimento in strutture protette
- lavoro di rete con i Servizi Socio-Sanitari e del Terzo Settore
- progettazione e promozione delle attività e delle risorse del territorio

Non esiste per l'Area Adulti un corrispettivo di coordinamento e/o supporto con un Servizio specifico della Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza, come invece per l'Infanzia e Adolescenza.

Dal 2008 a oggi **le funzioni attribuite alle Municipalità sono aumentate** senza un corrispondente aumento delle risorse umane ed economiche: per esempio, sono stati acquisiti interventi verso i minori riconosciuti da un solo genitore, la concessione degli **assegni di maternità INPS e per i nuclei familiari con almeno tre figli minori**, la delega a provvedere a interventi di **protezione e tutela di minori in condizione di emergenza previsti dall'art.403 del Codice Civile** (grave pericolo per l'integrità fisica del minore), interventi nei confronti di **minori domiciliati e non residenti, contributi regionali** (solo istruttoria) e **comunali all'affitto** (istruttoria e presa in carico, mentre l'erogazione diretta del contributo è a carico della Direzione Patrimonio e casa) e, ultima arrivata, la **nuova Carta Acquisti**, ideata e finanziata dal governo in sostituzione dell'ex social card.

Altre funzioni, attivate nel 2014, sono la collaborazione e gestione diretta a livello territoriale di progetti finanziati dalla Regione per favorire l'occupabilità e l'inclusione sociale (Progetto RUI, Reddito Ultima Istanza).

1.2 Modelli d'intervento del Servizio sociale

I modelli d'intervento applicati nel Servizio, fanno riferimento, oltre che alla normativa nazionale e regionale che regola l'intera materia dell'ente locale, alla normativa comunale, e alle linee guida determinate dalla Municipalità di Venezia Murano Burano, contenute nella Guida ai Servizi del 2007. In quest'ultima è espressa la *mission* della Municipalità che consiste **"nell'offerta d'interventi, prestazioni e risorse per promuovere e favorire le migliori condizioni di benessere ai cittadini residenti, cercando di prevenire le condizioni di disagio, in particolare nelle fasce più deboli, per garantirne la tutela e la loro permanenza nel proprio ambiente di vita"**.

Viene ancora precisato che **"compito dei servizi è sostenere i nuclei familiari in difficoltà ad affrontare i problemi che possono ostacolare il raggiungimento dell'autonomia anche socio-economica"**.

Il mandato del Servizio sociale si realizza pienamente nelle attività delle **due équipe** costituite sui mandati istituzionali: **l'équipe Area adulti e l'équipe Area Infanzia e Adolescenza**, affiancate **dall'équipe amministrativa** che lavora a supporto delle attività di tutto il Servizio.

Le due équipe realizzano il mandato complessivo del Servizio sociale attraverso **tre principali tipologie d'intervento**:

1) Interventi di presa in carico di situazioni individuali e/o nuclei familiari

La maggior parte delle prese in carico richiede veri e propri progetti - chiamati Progetti Quadro per l'area minori, Progetti Educativi Individualizzati (PEI) o Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI) per l'Area Adulti, che implicano obiettivi, tempi, risorse e reti di sostegno complesse.

Altre prese in carico sono invece limitate a **soddisfare alcune esigenze** legate a situazioni economiche, o ad affrontare problemi temporanei, di natura straordinaria.

I progetti di presa in carico individuale sono attivati:

- **da una richiesta diretta e individuale dei cittadini**, che viene rivolta al Servizio nell'ambito delle attività di accoglienza. In questo caso è il cittadino che si rivolge al Servizio e, se sussistono gli estremi e se il Servizio può fare qualcosa per venire incontro alle sue esigenze, la persona o l'intero nucleo familiare viene preso in carico;
- **da una richiesta di tipo istituzionale**: nell'ambito dei minori, per esempio, da parte della Magistratura minorile; in ambito Adulti invece da parte della Polizia Municipale o delle Forze dell'Ordine in generale. Quando il Servizio si attiva in base a tali mandati, acquisisce un ruolo che afferisce alle dimensioni dell'aiuto e del controllo in virtù delle

leggi nazionali e quindi assume un compito significativo di **rappresentanza locale dello Stato**.

2) Lavoro con i gruppi, formali o informali già presenti nel territorio (es. associazioni, comitati, gruppi di giovani) o che si costituiscono intorno ad iniziative specifiche attivate dal Servizio (es. gruppi genitori, gruppi di volontari per il sostegno scolastico, gruppi d'insegnanti, ecc.);

3) Promozione e attivazione di progetti socio-educativi territoriali, rivolti a *target* e temi specifici. Il fine della progettazione socio-educativa territoriale da una parte è integrare gli interventi individuali, attivando opportunità che permettono di sostenere meglio i bisogni e i percorsi evolutivi delle persone che si rivolgono al Servizio; dall'altra anche quella di promuovere e far conoscere il Servizio sociale alla popolazione, per poter "intercettare" e conoscere situazioni di disagio sociale, individuale o di parti della comunità territoriale, prevenendo così il degrado e la cronicizzazione. In particolare, quest'ultimo obiettivo ha la possibilità di essere raggiunto attraverso diverse e articolate forme di **promozione della partecipazione attiva e della solidarietà** da parte della cittadinanza, per condividere i temi e le buone pratiche della solidarietà sociale.

Nell'area delle **prese in carico individuali**, del **lavoro con i gruppi** e della **progettazione sociale**, il Servizio promuove e si avvale del metodo del **lavoro di rete**, avendo particolare cura delle collaborazioni con i servizi dell'ULSS12 (previste obbligatoriamente con normativa regionale), le associazioni, le imprese, altri enti e istituzioni del territorio, le scuole, i gruppi formali e informali di cittadini, che sono coinvolti sia nella fase d'ideazione e progettazione (che in molti casi si configura come una vera e propria co-progettazione) che in quella della realizzazione e gestione degli interventi

Lavorare in rete presuppone una forte collaborazione con gli altri servizi/enti/istituzioni, per essere efficaci e poter intervenire in modo sinergico nelle situazioni complesse e problematiche. I servizi/istituzioni con cui ci interfacciamo e collaboriamo maggiormente sono:

- Centro di Salute Mentale (Ulss12)
- SERD (Servizio per le dipendenze, Ulss12)
- Consultorio Familiare (Ulss12)
- SIL (Servizio Integrazione Lavorativa dell'Ulss12)
- PREE (Prevenzione e Riabilitazione per l'Età Evolutiva - ex Neuropsichiatria Infantile - Ulss12)
- Servizi di Front Office - Operatori decentrati e contributi del Settore Inquilinato e Politiche della Residenza (Direzione Patrimonio e Casa)
- Polizia Municipale, soprattutto Nucleo Disagio Sociale
- Servizi sociali delle altre Municipalità
- Servizi sociali Comuni Conferenza dei Sindaci Ulss12 (Marcon, Quarto D'Altino, Cavallino)
- Servizi sociali di altri comuni e altre Ulss
- Servizi della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza, soprattutto: Servizio Anziani e Disabili, Servizio Immigrati, Osservatorio Politiche di Welfare, Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza, Servizio Promozione Inclusione Sociale (Riduzione del Danno, Senza Dimora, Area penitenziaria)
- Servizio Problemi del lavoro (Direzione Affari Istituzionali)
- Scuole: nidi, scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado tutti gli Istituti comprensivi (materne, elementari e medie) di Venezia (dalle elementari alle superiori)
- Tavolo interservizi Comune-Ulss12-Provincia di Venezia per coordinamento progetti nelle Scuole
- Centro Donna e Centro Antiviolenza (Direzione Attività Culturali e Turismo)
- Forze dell'Ordine in generale
- Servizio Cultura e Servizio Educativo della Municipalità di Venezia Murano Burano
- Comunità educative per minori e mamma/bambino del territorio veneziano

Con molti di questi Servizi sono aperti tavoli di confronto e progettazione periodici, in particolare con: Politiche della residenza, Serd, Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza, Responsabili servizi sociali di Municipalità (Tarss), Servizi area adulti Municipalità e Politiche sociali, partecipative e dell'accoglienza per il progetto Mi associa, RUI, Nuova Carta Acquisti.

1.3 L'organizzazione e l'organico del Servizio sociale

Per adempiere le sue competenze, il Servizio Sociale è articolato in **due équipe multiprofessionali** composte di Assistenti Sociali e Educatori di strada: un'équipe per il target Infanzia e Adolescenza (0 - 22) e una per il target Adulti (19 - over 65 autosufficienti).

Ogni équipe è coordinata da un responsabile UOC (Unità Operativa Complessa).

Le due équipe hanno riunioni periodiche (ogni 7/15 giorni) con le proprie UOC in cui discutono delle nuove situazioni arrivate da prendere in carico, di emergenze, situazioni complesse, organizzazione e gestione eventi o attività, scambio informazioni.

A supporto di tutte le attività del Servizio, l'**équipe amministrativa** lavora a stretto contatto con il Servizio Bilancio della Municipalità per la gestione e l'erogazione di contributi economici, del bilancio, liquidazione fornitori, attività istruttoria per contributi INPS o finanziati da altre direzioni/enti/istituzioni, filtro telefonico per il pubblico, ecc...

Il Servizio si avvale di una **Responsabile Posizione Organizzativa**, che ha funzioni di coordinamento, interfaccia con la Direzione e con gli altri Servizi del Comune ed esterni, gestione del budget assegnato e del personale.

Lo **Staff direttivo**, costituito dalla Responsabile P.O. e dai due Responsabili UOC, ha il compito di programmare e gestire il Servizio attraverso riunioni quindicinali e scambi continui d'informazioni e comunicazioni.

Una volta al mese tutti gli operatori sociali e amministrativi si riuniscono in una **riunione plenaria**, dove vengono affrontati argomenti importanti per tutto il Servizio sociale e forniti aggiornamenti su questioni aperte o organizzative.

Negli ultimi giorni di ogni mese, viene costituita un'apposita **Commissione** per la valutazione e l'erogazione dei **contributi economici** di sostegno al reddito di competenza della Municipalità. La Commissione è presieduta dalla Responsabile di Servizio e vi partecipano i due responsabili UOC, un'impiegata amministrativa (che segue per il Servizio tutto il procedimento amministrativo dell'erogazione dei contributi) e un'assistente sociale dell'area adulti.

L'organico del Servizio sociale è variato nel corso degli anni e ha vissuto momenti di criticità fra la fine del 2012 e il 2013, con un progressivo assestamento nel corso del 2013, consolidato poi nel 2014.

Le criticità che riguardano il personale nel 2014 sono particolarmente due:

⇒ **4 Assistenti Sociali (di cui 3 nell'area minori) su 11 sono precarie con contratti a Tempo determinato** che sono stati prorogati fino al 31/12/2015. Se da una parte questa è una buona notizia, dall'altra è evidente che una parte del Servizio (l'area infanzia e adolescenza) è retta da personale precario, cui non è garantita continuità e stabilità e non può a sua volta garantirne all'utenza, con la quale riveste ruoli delicati (ricordiamoci che nell'ambito della tutela dei minori in molte occasioni i minori vengono affidati al Servizio sociale poiché viene affievolita o sospesa la potestà genitoriale: un turn over frequente di operatori in quest'area è quindi inopportuno e non adeguato al mandato istituzionale)

⇒ **Gli Educatori** presenti nel 2011 erano 9, nel 2014 si sono ridotti a 6 operativi (di cui 2 in maternità) e 1 che ha cambiato funzioni nel Servizio (supporto alla logistica e al filtro del pubblico) e non è quindi più operativo nell'Equipe. Se a questo uniamo le difficoltà legate alla retribuzione dei progetti specifici, possiamo capire che tutta l'attività di prevenzione e promozione del benessere nel territorio e nelle isole è stata più difficile e onerosa. Più volte è stata sollecitata la Direzione e l'Ufficio personale, ma mentre abbiamo sempre avuto, quasi immediatamente il cambio nel turn over di assistenti sociali, non sono mai stati sostituiti gli educatori che si sono trasferiti o che hanno cambiato funzione.

* TD: tempo determinato

	2011	2012	2013	2014
Assistenti sociali	12	12 5 area minori 7 area adulti di cui: - 2 a TD* - 3 part time - 2 in maternità	11 5 area minori 6 area adulti di cui: - 3 TD* in sostituzione di 4 dimesse - 2 part time 1 non sostituita	11 5 area minori 6 area adulti di cui: - 4 TD* (1 in sost. di 1 trasferita) - 2 part time
Educatori	9 2 adulti 7 minori	8 3 adulti 5 minori 1 non sostituita	7 3 adulti 4 minori 2 non sostituiti	7 3 adulti, di cui : - 1 trasferito ad altre funzioni nel Servizio da maggio; 4 minori, di cui: - 2 in maternità (1 da aprile e 1 da ottobre)
Personale Amministrativo	5	5 1 in pensione da giugno 1 non sostituita	4 2 part time	4 2 part time
Staff PO + UOC	3 1 PO (ass. sociale) 2 UOC (ass. sociali)	2 1 PO (ass. sociale) 1 UOC (educatore)	3 1 PO (educatore) 1 UOC (educatore) 1 UOC (Ass. soc.) da maggio	3 1 PO (educatore) 1 UOC(educatore) 1 UOC (Ass. soc.)

Nello specifico, l'organico del Servizio sociale nel 2014 era così composto:

Lo Staff Direzionale

- ⇒ Paola Nicoletta Scarpa (Responsabile PO, educatore)
- ⇒ Giuliana Boscolo (UOC Area Infanzia e Adolescenza, ass.soc.)
- ⇒ Dario Mannise (UOC Area Adulti, educatore)

L'area amministrativa:

- Cristina Barbini (part time)
- Tiziana Ceselin
- Martina Costantini (part time)
- Giuliana Vianello

L'area Infanzia e Adolescenza

Ass. soc. Elisa Barison

Ass. soc Paola Pandolfo (trasferita ad altro incarico dall'1/7/2014)

Ass. soc Anna Pellegatta

Ass. soc Roberta Pellegrino (TD - scad. 31/12/2015)

Ass. soc Enrica Bordignon (TD - scad. 31/12/2015)

Ass.soc. Eva Boldrin (TD dal1/7/2014 in sostituzione di Pandolfo- scad. 31/12/2015)

Educatrice Silvia Cecchi

Educatrice Silvia Franzoi (in maternità da ottobre)

Educatrice Alessandra Rizzato

Educatrice Cristina Spada (in maternità da aprile)

L'Area adulti:

Ass. soc. Laura Antonello

Ass. soc. Monica Barsanti

Ass. soc. Mirka Bertelli (TD- scad. 18/12/2015)

Ass. soc. Isabella Schena (Part Time)

Ass. soc. Annalisa De Mattia (Part Time)

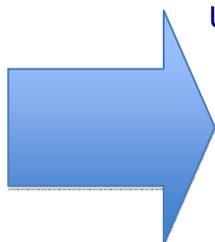
Ass. soc. Paola Tarallo (Part Time)

Educatrice Luana Nordio

Educatrice Mariangela Zanella

Educatore Oscar Sabini (da maggio trasferito ad altre funzioni interne al Servizio)

Come si evince dalla tabella, nel 2014 il Servizio sociale ha avuto un anno di **buona stabilità ed equilibrio fra fuoriuscite ed entrate** in Servizio di nuovi operatori. A parte il trasferimento di un'assistente sociale, subito sostituita da una nuova a tempo determinato, non ci sono stati spostamenti significativi e si è riusciti a consolidare le équipe e gli staff operativi e direzionali.



Uno staff direzionale PO e UOC stabile e coeso, un **clima organizzativo e relazionale** buono e centrato sulla soluzione dei problemi (organizzativi e dell'utenza), un modo di lavorare integrato fra le équipe, lo staff e il personale amministrativo, una certa flessibilità richiesta e praticata anche nei momenti di maggior stress e fatica uniti a una grande competenza e professionalità diffusa fra tutti i dipendenti del Servizio sociale, sono tutti elementi che hanno permesso di ammortizzare le perdite e le assenze prolungate, e poter modulare l'offerta d'intervento, mantenendo sempre uno standard di alto livello qualitativo e quantitativo.

Questo ha permesso di affrontare con coesione e senso di responsabilità verso il Servizio, i colleghi e soprattutto verso i cittadini i momenti di difficoltà e d'incertezza che si sono alternati

dopo l'arresto del Sindaco e il conseguente Commissariamento del Comune, la mancanza di un bilancio e di fondi per poter svolgere una programmazione annuale come negli anni passati, l'incertezza e i tagli sugli stipendi. Tutto il personale di questo Servizio ha continuato con passione e professionalità a svolgere il proprio lavoro, pur in mezzo a burrasche di ogni genere.

L'anno 2014 è stato infatti un anno faticoso, in cui tante certezze e modalità operative e relazionali sono "saltate" e hanno lasciato posto a incertezze, dubbi, fatiche e imprevisti di ogni tipo. Tenere la barra verso il centro e navigare a vista nella tempesta e nell'incertezza è stato un compito gravoso, ma il Servizio è riuscito a non far ricadere troppo sui cittadini il peso della crisi che la nostra città e i suoi servizi stanno ancora attraversando.

1.4 Spazi e sedi del Servizio

La sede centrale del Servizio sociale è al terzo piano di **Palazzo Donà** (Castello 6122) in Campo S. Maria Formosa: vi si trovano gli uffici della PO e delle UOC, le due équipes adulti e minori, e tre delle cinque impiegate amministrative.

Il Servizio sociale è inoltre presente in numerose altre sedi, disseminate in tutto il territorio municipale:

- **S. Pantalon:** vi lavorano stabilmente 3 Assistenti Sociali e 1 impiegata amministrativa del Servizio sociale e 1 della Municipalità. Il preventivato trasferimento al piano terra non è avvenuto nel corso del 2014, poiché i lavori sono terminati alla fine dell'anno e i locali sono stati consegnati nel mese di febbraio 2015.
- **Villa Groggia:** è la sede degli Educatori dell'Area Infanzia e Adolescenza e di un'attività dell'Area Adulti, la Stanza del Tè. Gli Educatori utilizzano 2 delle tre stanze affidate, poiché nel 2012 una è stata ceduta alle Psicopedagogiste del Servizio Educativo della Municipalità in attesa di sistemazione della sede al piano terra a S.Pantalon (vedi sopra);
- **Murano, Palazzo da Mula:** quindicinalmente, il martedì, è utilizzato un ufficio per ricevere il pubblico. Da novembre, un'amministrativa è presente 3 giorni la settimana;
- **Palazzo comunale, Burano:** è utilizzata una stanza una volta ogni quindici giorni, per ricevere le persone in carico residenti nell'isola di Burano. Il previsto trasferimento nei locali restaurati al piano terra del contenitore Galuppi non è avvenuto;
- **Castello, Sede di S.Anna:** lo spazio è in condivisione con l'ANFFASS (che utilizza una stanza in maniera esclusiva) ed è utilizzato 3/4 pomeriggi la settimana e il sabato mattina per le attività dedicate alla prima infanzia e agli adolescenti. Tutte le iniziative sono gestite e accompagnate dagli operatori del Servizio Sociale in collaborazione con associazioni.
- **Sacca Fisola, ex Scuola XXV Aprile:** è stata assegnata al Servizio sociale una stanza destinata a ospitare l'attività di supporto post-scolastico (denominata "AttivaMente") rivolta a preadolescenti e adolescenti frequentanti le scuole medie e superiori (2 pomeriggi la settimana);
- **Giudecca, presso CZ95:** in collaborazione con il Servizio Cultura della Municipalità di Venezia Murano Burano e la Cooperativa Costruendo (che garantisce l'apertura dello spazio), sono stati utilizzati 2 volte alla settimana vari spazi (internet point, biblioteca, stanze per colloqui) per il progetto "Ricomincio da Me", di supporto e orientamento alla ricerca di lavoro rivolto a giovani e adulti fino al mese di giugno 2014.

E' evidente come la **gestione di queste numerose sedi** collocate nei diversi ambiti territoriali della città storica e delle isole, implica un'organizzazione attenta del tempo-lavoro da parte degli operatori, soprattutto rispetto ai **tempi per gli spostamenti** che devono essere fatti inevitabilmente con i mezzi pubblici. Per questo motivo gli operatori che non hanno un proprio abbonamento ACTV, sono dotati di **abbonamenti o integrazioni** di abbonamenti per la rete laguna o viene predisposto un **rimborso dei biglietti**.

La **dotazione tecnologica e informatica** delle sedi è stata invece sostituita e aggiornata fra il 2012 e il 2013 ed è ancora abbastanza efficiente.

Da rilevare il **pessimo stato delle manutenzioni** nelle varie sedi in cui operiamo: la carenza di stanziamenti apposti nel bilancio dei lavori pubblici non ha permesso di effettuare interventi straordinari né ordinari, a parte qualche rattoppo a Palazzo Donà.



Nonostante le numerose segnalazioni, non è stato possibile commissionare i lavori che necessiterebbero, per esempio, per rivedere **l'impianto elettrico a S. Anna** (infiltrazioni d'acqua nelle prese) o le **grondaie a Palazzo Donà** (con infiltrazioni d'acqua importanti nella stanza del responsabile, che ha sollevato tutto l'intonaco) o **l'impermeabilizzazione degli infissi** rivolti a nord sempre a palazzo Donà, dai quali gli acquazzoni del 2014 hanno fatto penetrare fiumi d'acqua. Per non parlare delle **vetrate e delle finestre di Villa Groggia** che a ogni acquazzone fanno entrare litri d'acqua. Infine a Palazzo Donà, dotato di splendidi **terrazzi alla veneziana**, si sono aperti parecchi buchi, anche fra quelli appena riparati. Una nota **all'impianto di sicurezza di palazzo Donà**, nel quale conviviamo con gli uffici del Servizio immigrati della Direzione Politiche sociali: **la videocamera** è perennemente inutilizzabile e **l'apriporta dal terzo piano** non funziona e bisogna, in assenza di uscieri, andare sempre al piano terra ad aprire agli utenti che hanno appuntamento. Questo comporta problemi di sicurezza quotidiana, vista anche la tipologia di utenza che accede ai nostri e altrui uffici.

Una nota riguarda invece la **salute e la sicurezza dei lavoratori** che lavorano nelle nostre sedi. A Palazzo Donà i pavimenti sono particolarmente inclinati e nel corso del 2014 il medico del lavoro ha richiesto di adeguare con pedane di legno la pavimentazione di diversi uffici e in particolare dell'ufficio dove lavorano tre impiegate amministrative che lamentavano forti dolori dovuti proprio alla postura obbligata dalla pendenza. Nonostante l'intervento di costruzione di pedane di legno rimovibili non costi eccessivamente, a luglio i lavori pubblici hanno esaurito i fondi anche per queste attività e non è stato fatto il lavoro. In conseguenza di ciò, **una collega ha dovuto trasferirsi nella sede di Murano (pavimentazione più in piano) e altre due nella piccola stanza colloqui a Palazzo Donà**, causando non pochi problemi organizzativi e gestionali.

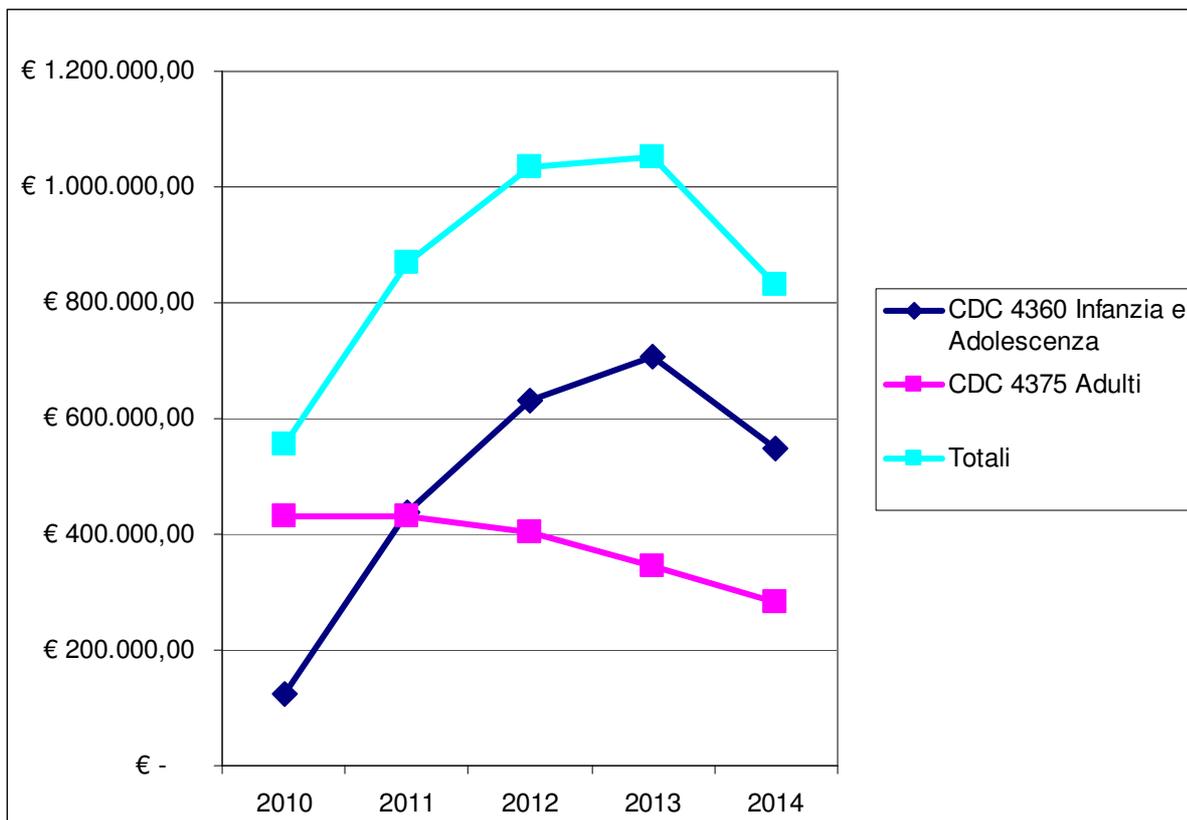
1.5 La spesa del Servizio sociale dal 2010 al 2014

Il Servizio sociale ogni anno ha a disposizione un budget di spesa su due centri di costo del Bilancio della Municipalità: il CDC 4360 Infanzia e Adolescenza e il CdC 4375 dell'area adulti.

Il trend negli anni del budget assegnato al Servizio sociale è sempre stato in costante ascesa, trainato dalle spese per le Comunità per i minori, mentre le spese per l'area adulti sono in costante diminuzione

RENDICONTO SPESA annuale per Centri di costo					
	2010	2011	2012	2013	2014
CDC 4360 Infanzia e Adolescenza	€ 125.800,00	€ 437.000,00	€ 632.498,00	€ 706.606,00	€ 549.458,00
CDC 4375 Adulti	€ 429.620,00	€ 430.247,00	€ 402.478,00	€ 345.298,00	€ 281.510,00
Totali	€ 555.420,00	€ 867.247,00	€ 1.034.976,00	€ 1.051.904,00	€ 830.968,00

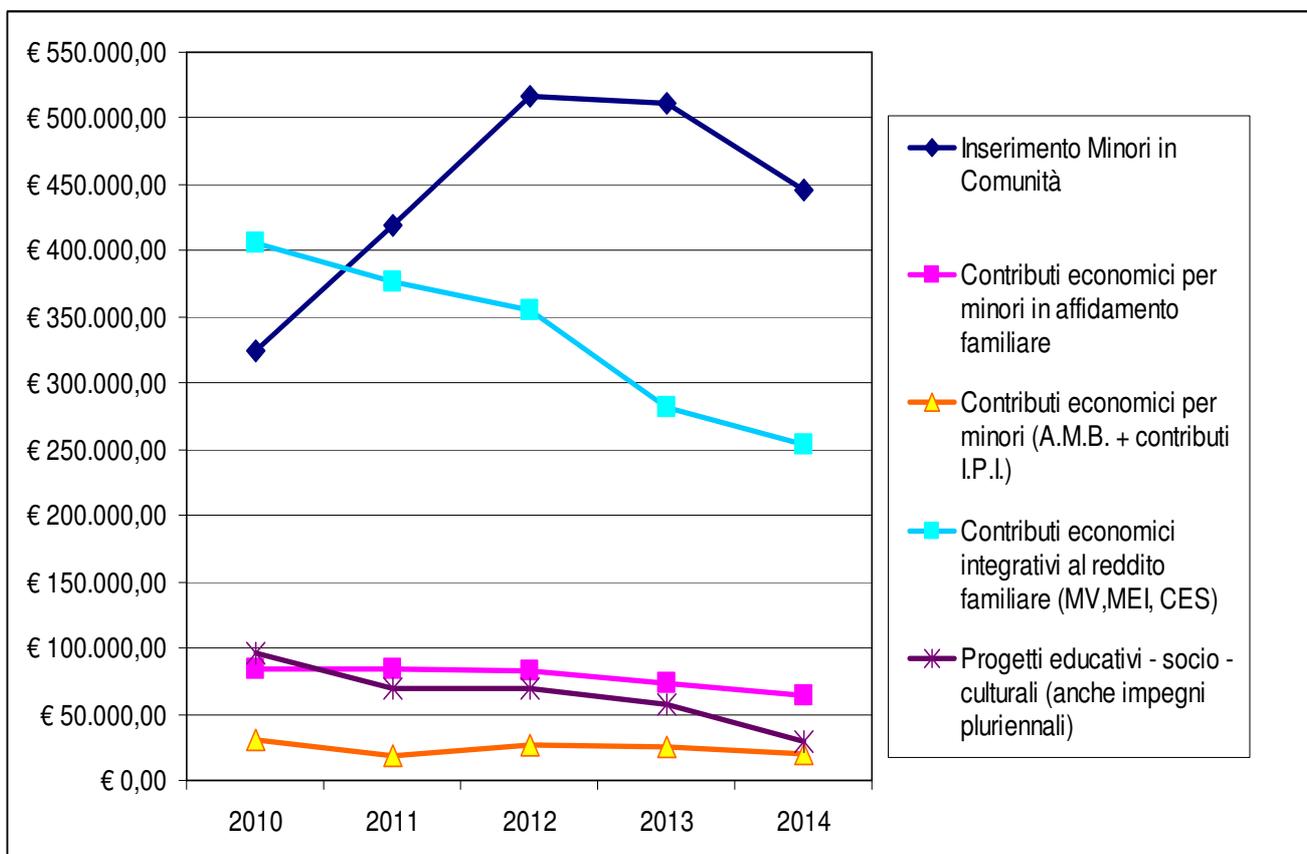
Rendiconto spesa annuale per centri di costo



RENDICONTO SPESA ANNUALE AL DETTAGLIO

	2010	2011	2012	2013	2014
Inserimento Minori in Comunità	€ 323.791,14	€ 418.957,50	€ 516.228,88	€ 511.667,33	€ 445.357,80
Contributi economici per minori in affidamento familiare	€ 84.100,52	€ 84.546,14	€ 82.818,44	€ 73.927,54	€ 63.659,68
Contributi economici per minori (A.M.B. + contributi I.P.I.)	€ 30.936,00	€ 18.875,00	€ 27.270,00	€ 25.933,00	€ 19.984,00
Contributi economici integrativi al reddito familiare (MV, CES, MEI)	€ 405.529,00	€ 376.187,00	€ 354.662,00	€ 281.864,00	€ 254.305,00
Progetti educativi - socio - culturali (anche impegni pluriennali)	€ 96.244,00	€ 69.593,00	€ 69.594,00	€ 56.840,00	€ 29.000,00

Rendiconto spesa al dettaglio



2. L'utenza del Servizio sociale nel 2014

Descrivere l'utenza del Servizio sociale non è facile, poiché diversi sono i mandati delle due équipe (adulti e minori), così come abbiamo visto nella prima parte del Report.

I Servizi sociali di Municipalità infatti non si rivolgono a tutti i cittadini residenti nel territorio della Municipalità, ma solo a una piccola parte. In particolare:

- l'area adulta si rivolge agli adulti in difficoltà socio-economica con l'obiettivo di promuovere l'autonomia e valorizzare le risorse individuali;
- l'area infanzia e adolescenza si rivolge alle famiglie e ai minori, con due ottiche diverse ma complementari e integrate: in un'ottica preventiva di promozione del benessere da una parte, mentre dall'altra esercitando le funzioni istituzionali di tutela e protezione dei minori in caso di segnalazioni di maltrattamenti, abusi, negligenza genitoriale.

Questa diversità di mandati sia fra le due équipe sia all'interno dell'area minori fa sì che non sia possibile avere un quadro unico e omogeneo fra le due aree: diversi i mandati, diversi gli obiettivi, diversi i target. Per esempio gli adulti con minori presi in carico dall'area adulti non necessariamente sono anche utenti dell'area minori.

Anche il **sistema di raccolta dati è differente**: storicamente l'area minori ha un sistema di raccolta dati centralizzato, coordinato ed elaborato dal Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza (Direzione Politiche Sociali, partecipative e dell'Accoglienza), che produce un report annuale, mentre non esiste un sistema analogo per l'area adulti.

Dal 2013, grazie anche ai cambiamenti del personale avvenuti, è stato possibile mettere a fuoco la debolezza del sistema raccolta dati all'interno del nostro Servizio, poco presidiata soprattutto nell'area adulti negli anni scorsi. È stato necessario così rivedere tutto il sistema, scoprire lacune ed errori nei sistemi precedenti, scegliere i dati più importanti da rappresentare, confrontarli fra le due aree e con i dati che di volta in volta ci sono richiesti da altri settori del Comune e della Municipalità, o che ci fanno ragionare meglio sui servizi che offriamo e ci sostengono e orientano nel modulare gli interventi. Questo ha comportato nel 2013 l'avvio e la sperimentazione di un nuovo sistema che è **entrato a pieno regime nel 2014**.

Per costruire questo report abbiamo chiesto alle due aree di rappresentare i dati maggiormente significativi in loro possesso legati al loro mandato e alla qualità e quantità degli interventi. Ne emerge un panorama variegato, ricco, diversificato, significativo dell'utenza e degli interventi del Servizio sociale, anche se probabilmente lacunoso di quell'omogeneità che sarebbe stata auspicabile ma non realizzabile per quest'anno.

I prossimi paragrafi ci permettono di verificare come e quando arrivano gli utenti al Servizio sociale, quali bisogni esprimono, come sono presi in carico e quali interventi il Servizio sociale predispone e attua per far fronte ai bisogni e ai mandati istituzionali.

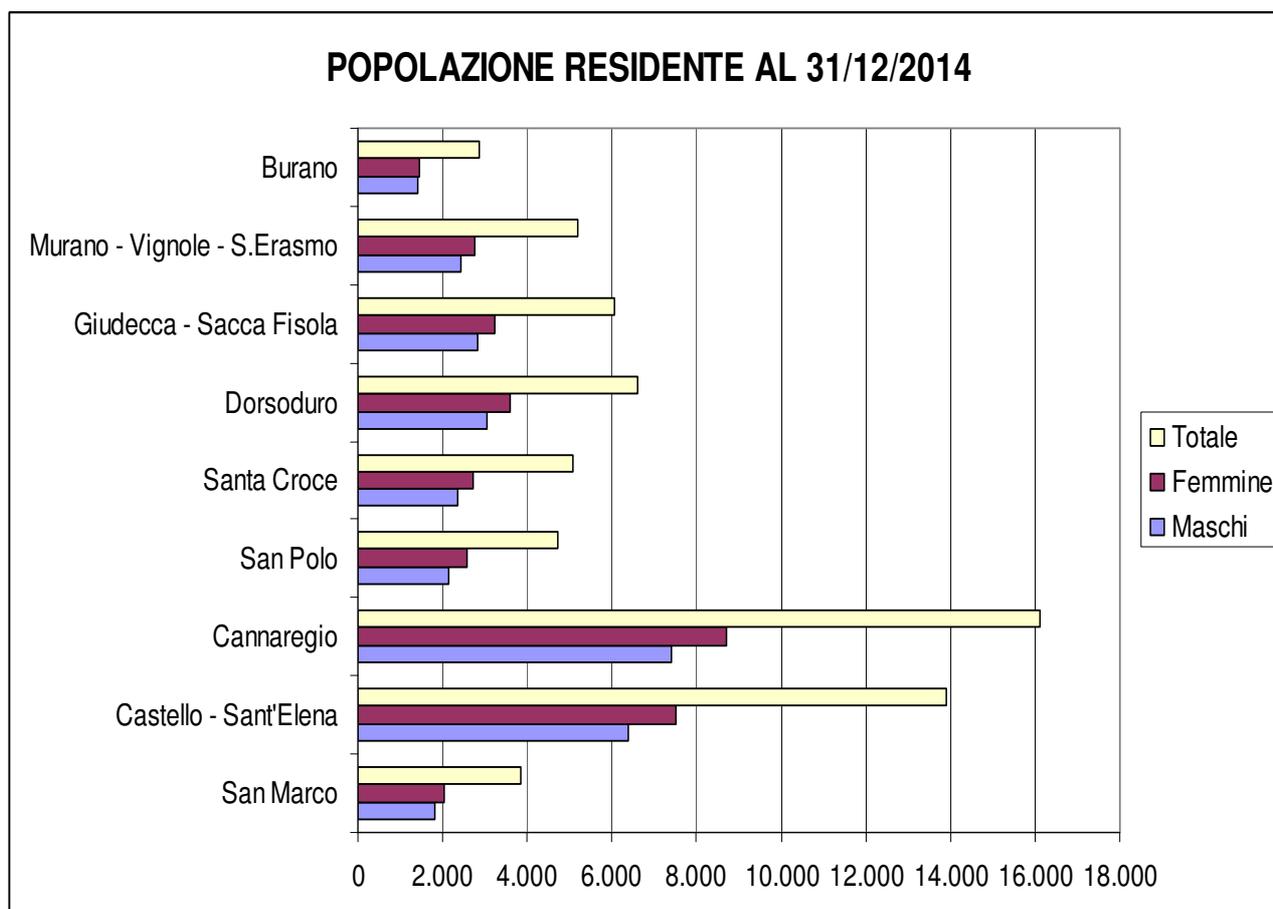
2.1 Porte d'accesso al Servizio sociale: come accede, da dove proviene, chi segnala l'utenza

La popolazione di riferimento sono tutti i cittadini residenti nel territorio della Municipalità di Venezia Murano Burano.

Popolazione iscritta in anagrafe al 31/12/2014*			
	Maschi	Femmine	Totale
San Marco	1.797	2.040	3.837
Castello - Sant'Elena	6.401	7.500	13.901
Cannaregio	7.395	8.706	16.101
San Polo	2.142	2.576	4.718
Santa Croce	2.369	2.711	5.080
Dorsoduro	3.041	3.578	6.619
Giudecca - Sacca Fisola	2.818	3.237	6.055
Murano - Vignole - S.Erasmo	2.431	2.766	5.197
Burano**	1.420	1.443	2.863
Totale Municipalità Venezia-Murano-Burano	29.814	34.557	64.371

**compresi Mazzorbo, Mazzorbetto, Torcello, S. Francesco del deserto

*Fonte "Comune di Venezia Servizio Statistica e Ricerca"



I residenti nella Municipalità di Venezia Murano e Burano possono accedere al Servizio Sociale principalmente attraverso **due modalità**:

1) **accesso diretto al Servizio**, attraverso il **sistema di accoglienza del pubblico** (secondo le modalità in seguito descritte);

2) **attivazione del Servizio su segnalazione da parte di terzi** (organi giudiziari, forze dell'ordine, scuole, privati cittadini, altri servizi, segnalazioni anonime, ecc.).

In generale possiamo affermare che l'accesso spontaneo è maggiormente utilizzato dagli utenti dell'area adulti, mentre l'area minori si attiva maggiormente su segnalazioni o contatti diretti da parte di altri servizi o istituzioni del territorio: raramente, infatti, una famiglia in difficoltà con uno o più minori si rivolge direttamente al Servizio per avviare azioni di tutela e protezione.

1) **L'accesso diretto al Servizio: il sistema di accoglienza del pubblico**

Il sistema di accoglienza del pubblico rivolto ai cittadini che **accedono per la prima volta** al Servizio sociale è strutturato in due fasi:

- **Lo sportello telefonico**. In seguito della sperimentazione fatta in questi ultimi anni, il Servizio telefonico di primo accesso, con **funzione di filtro e di prenotazione appuntamenti**, è ormai una pratica strutturata dalla metà del 2014. E' interessante rilevare come si sia evoluto questo sportello che, con il tempo, non solo è diventato strumento trasversale alle due aree di lavoro del Servizio, ma ha anche garantito un'accessibilità all'utenza più congrua, svolgendo anche funzione d'informazione e orientamento sui Servizi territoriali e/o specialistici, per le domande non pertinenti al Servizio sociale.

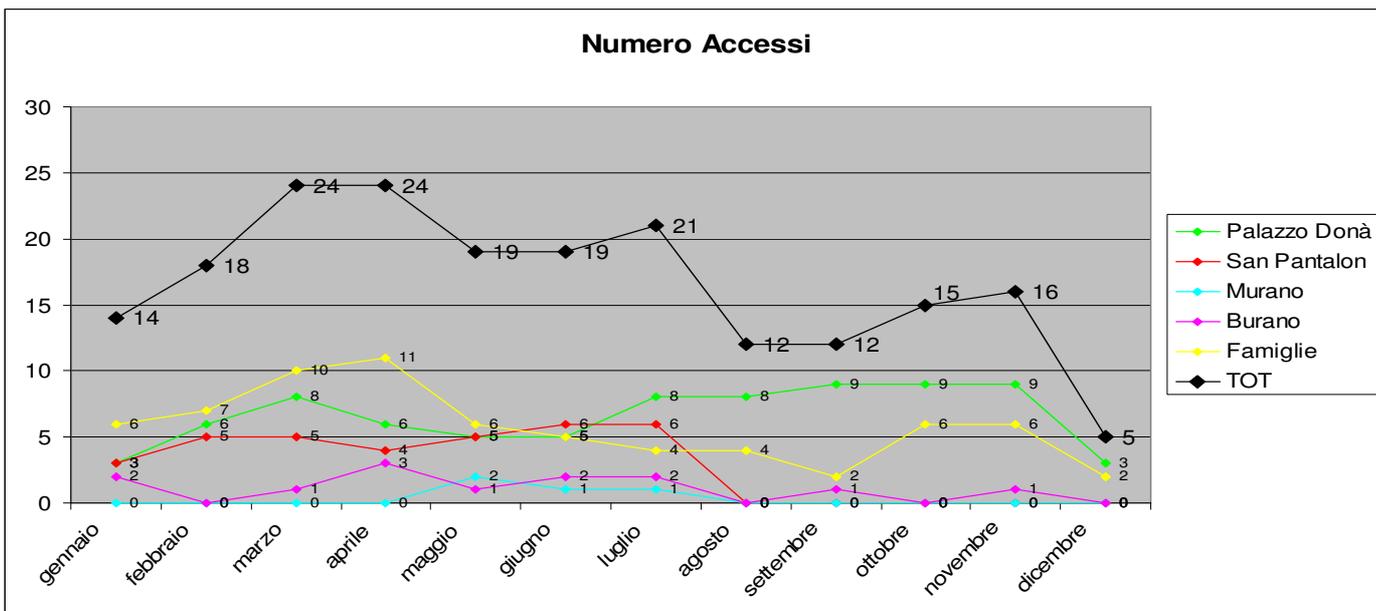
Ed è proprio in questo versante che si colloca la **nuova struttura organizzativa di prima accoglienza** che si pone l'obiettivo non solo per **essere più accessibile** e aperta nei confronti dell'utenza, ma anche strategicamente per **ottimizzare il tempo lavoro e l'operatività** all'interno del Servizio stesso. Verso la fine del 2014 si è introdotto l'utilizzo di un **numero unico di prenotazione, 041 2747425**, ampliando anche le giornate durante le quali le persone possono chiamare per prenotare un appuntamento con il Servizio sociale. Avere un numero unico al quale le persone si possono rivolgere, permette inoltre di dare un chiaro messaggio all'esterno del Servizio, con un'ulteriore **semplificazione** per le persone che si trovano a utilizzarlo, per evitare "rimbalzi" da un telefono all'altro o chiamate casuali a un interno anziché un altro.

Si sta sperimentando, infine, anche l'utilizzo di un **indirizzo di posta elettronica: Serviziosociale.ve@comune.venezia.it** al quale le persone possono rivolgersi non solo per fissare un appuntamento, ma anche per chiedere informazioni di vario genere, garantendo, anche in questo caso, una **risposta in tempi rapidi** e un dispositivo in linea con i tempi.

- **Appuntamento per il primo colloquio**: è fissato dall'operatore di sportello telefonico mediante l'utilizzo di un'Agenda informatizzata. I colloqui vengono effettuati tutti i martedì con le modalità riportate nella tabella sottostante. Durante il colloquio con l'Assistente sociale o l'Educatore (nel caso del pubblico famiglie il colloquio viene fatto congiuntamente sia da un operatore dell'area adulti che dell'area minori), il cittadino ha a disposizione uno **spazio/tempo dedicato, di un'ora circa**, durante il quale poter esporre i propri problemi e formulare una richiesta di aiuto.

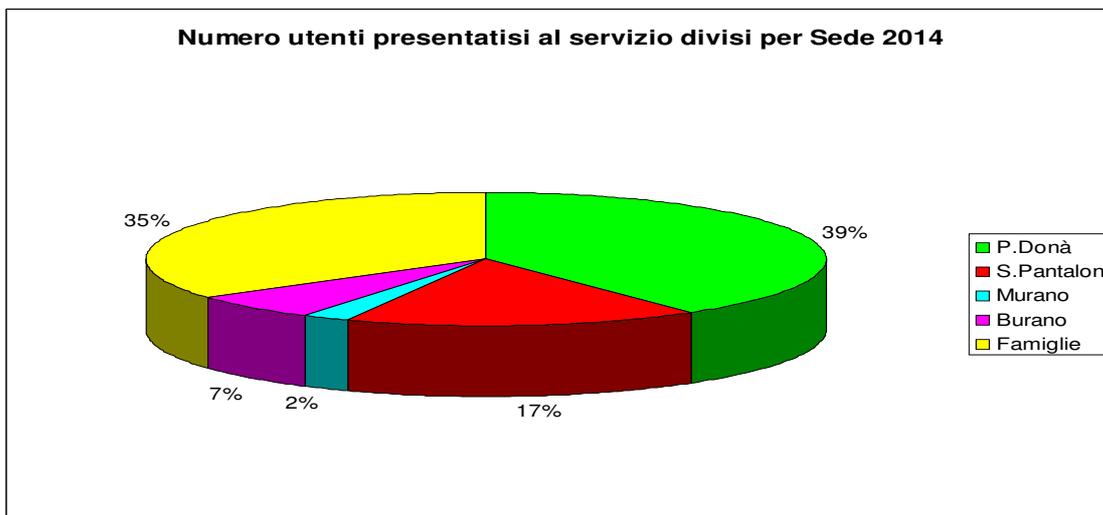
	San Pantalon	Palazzo Donà	Murano	Burano
Adulti	Settimanale 2 app.ti	Settimanale: 2 app.ti	Quindicinali 3 app.ti	Quindicinali 3 app.ti
Famiglie		Quindicinale 3 app.ti		

Nello specifico, nel corso del 2014, si sono rivolte al Servizio 199 persone nuove (nel 2013 erano 173) così suddivise:



TOT nuovi accessi	2014
P.Donà	79
S.Pantalon	34*
Murano	4*
Burano	13
P.Donà, (Famiglie, nuclei con minori)	69
TOT Municipalità	199

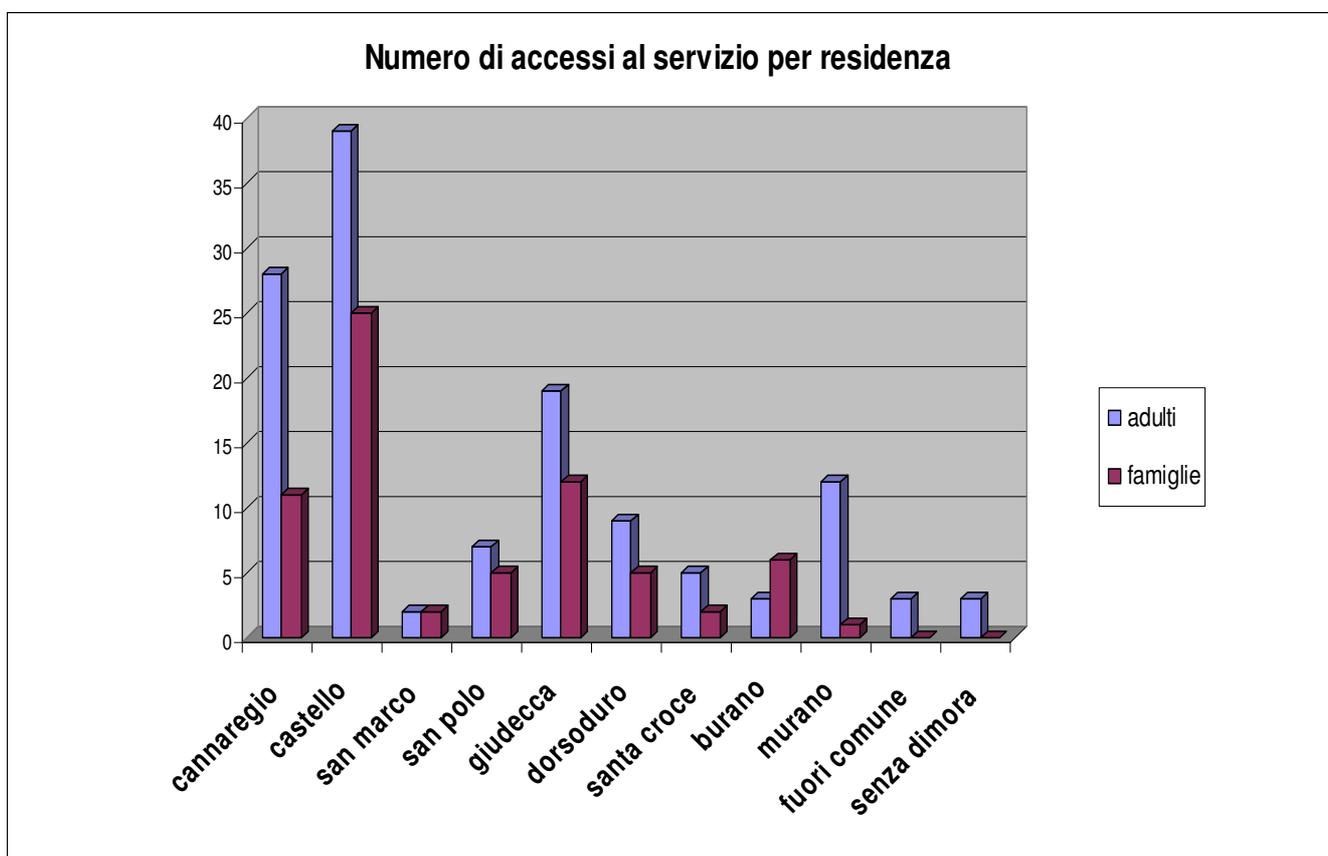
* fino ad agosto 2014



Nel corso dell'anno anche in un'ottica di **ottimizzazione delle risorse** e per aumentare l'efficienza del sistema di accoglienza del pubblico, alcune porte di accesso sono state **accorpate** cercando di centralizzare i nuovi accessi nella sede principale di Palazzo Donà, aumentando il numero degli appuntamenti fissati per ogni giornata apertura al pubblico.

Numero di accessi nuovi al Servizio nell'anno 2014, suddivisi per **zona di residenza**. Le persone residenti fuori comune o senza dimora, vengono accolti e orientati ad altri Servizi.

	Adulti	Famiglie	TOT
cannaregio	28	11	39
castello	39	25	64
san marco	2	2	4
san polo	7	5	12
giudecca	19	12	31
dorsoduro	9	5	14
santa croce	5	2	7
burano	3	6	9
murano	12	1	13
fuori comune	3	0	3
senza dimora	3	0	3
TOTALI	130	69	199



2) Attivazione del Servizio su segnalazione da parte di terzi

L'attivazione del Servizio da parte di terzi o su segnalazione è un'altra modalità attraverso la quale i cittadini residenti o i minori domiciliati vengono a contatto con il Servizio sociale. Tale modalità, come vedremo, è **maggiormente utilizzata nell'area minori**, anche se ha una sua rilevanza anche per l'area adulti.

Nella tabella qui di seguito sono riportate le segnalazioni da parte di altri servizi/istituzioni nel corso del 2014.

	SEGNALANTI	SEGNALAZIONI	
		2013	2014
MINORI	SCUOLE	11	10
	AUTORITA' GIUDIZIARIA (TM, TO, Procura Minorenni, Prefettura, Questura, Carabinieri)	26	29
	ALTRE MUNICIPALITA'	1	5
	ALTRI COMUNI	2	0
	ALTRI SERVIZI DEL COMUNE (centro antiviolenza, Servizio disabili, politiche educative)	2	3
	SERVIZI ULSS 12 e altre Ulss (OSPEDALE, PREE, Consultorio, altri servizi specialistici)	5	8
	IMPROPRIE	0	1
	ANONIMA	0	1
	Totale parziale area minori	47	56
ADULTI	Polizia Municipale - Nucleo disagio sociale	5	8
	Forze dell'Ordine	3	2
	Servizi Ulss	1	3
	Servizi Comune	4	8
	Altri Servizi (casa dell'Ospitalità)	1	1
	Altro	1	2
	Totale parziale area adulti	15	24
TOTALE segnalazioni al Servizio sociale		62	80

La tabella evidenzia che la maggior parte delle segnalazioni **all'équipe Infanzia e Adolescenza** avviene **dall'Autorità giudiziaria**: ciò implica l'attivazione degli operatori dell'équipe nel contattare le famiglie e invitarle a presentarsi al Servizio. Nel 2014 tutte le richieste e le segnalazioni dell'Autorità Giudiziaria (29), tranne una, si sono convertite in altrettante **prese in carico**.

Dal 2012 con l'entrata in vigore della legge n.219, che equipara i figli nati fuori dal matrimonio con quelli nati in regime di matrimonio, in caso di separazione dei genitori e di conflitto per

l'affido dei figli, la materia è trattata dal **Tribunale Ordinario** sia per le coppie sposate sia per quelle non sposate. Precedentemente la competenza era del Tribunale per i minorenni per le sole coppie non sposate. Tale trasferimento di competenze ha determinato **un incremento delle situazioni trattate dal Tribunale ordinario** in materia di affido dei figli ai genitori in caso di separazioni conflittuali.

Parallelamente, sempre da parte del Tribunale Ordinario, si è verificato un **notevole aumento** sia delle **richieste al Servizio sociale d'indagine** sulle condizioni di vita dei figli minori di tali coppie, sia dei mandati rivolti a **dirimere i conflitti di coppia e/o gli incarichi di regolamentare e gestire i rapporti tra figli e genitori separati**.

Nel 2014 si è verificato un **notevole incremento delle segnalazioni da parte della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minori**: da 6 dello scorso anno sono passate a 13. La Procura della Repubblica richiede l'intervento del Servizio sociale per avere informazioni e valutazioni sulla situazione familiare e sociale di minori, e delle loro famiglie, che sono stati segnalati ai loro uffici.

La seconda attivazione per numero è quella **da parte delle scuole** del Territorio. Il territorio della Municipalità ha molte scuole, sia primarie che secondarie, con le quali il Servizio collabora sia per quanto riguarda i progetti quadro sia per quanto riguarda i progetti territoriali e gruppalari. Le **segnalazioni da parte delle scuole** si riferiscono soprattutto alla **scarsa frequenza a scuola, trascuratezza e comportamenti non adeguati in classe**.

Anche le segnalazioni da parte dei **servizi dell'ULSS** sono raddoppiate rispetto al 2013: da 4 sono passate a 8.

Nel 2014 è stata presa in carico una sola nuova situazione di **minore domiciliato**, a differenza del 2013 che erano stati 4. I minori domiciliati non sono residenti a Venezia, ma vivono nel territorio con le loro famiglie e frequentano con regolarità i contesti educativi e sociali (scuole, servizi ecc.).

Tale tipologia di minorenni è sempre più presente e diffuso nel territorio comunale, e richiede conoscenze e formazione specifiche, sia a livello professionale sia legislativo, in quanto tali situazioni si riferiscono quasi totalmente a minori stranieri, con condizioni giuridiche particolari relative alla permanenza nel territorio (a es. richiedenti asilo politico, clandestini, minori presenti nel carcere circondariale con le loro madri). A favore di tali minori, così come di quelli residenti, sono predisposti dei "progetti quadro" di cura e protezione, entro i quali si attivano le risorse e i servizi della Municipalità e del territorio.

Le situazioni dei minori domiciliati per tutto il 2014 sono state seguite da un'assistente sociale con sede nella Municipalità di Mestre, che si occupava trasversalmente di tutti i minori domiciliati presenti nelle 6 Municipalità, in coordinamento con i rispettivi responsabili dei Servizi sociali.

Tale operatrice ha concluso il suo mandato, e, dal 1 gennaio 2015, la presa in carico e gestione delle situazioni dei minori domiciliati rientra nelle competenze delle équipe infanzia adolescenza di ogni singola Municipalità.

Per l'**area adulti**, invece, la porta d'accesso è principalmente quella del sistema di accoglienza del pubblico. Tuttavia si verificano anche segnalazioni da parte di altri Servizi e istituzioni. Nel 2014 dalla Tabella risulta l'aumento di segnalazioni sia da parte del nucleo Disagio Sociale della Polizia Municipale che dai servizi sociali di altre Municipalità, a causa di trasferimento di residenza del nucleo.

C'è da segnalare che non tutte le segnalazioni si trasformano in presa in carico. Questo accade perché, dopo un primo momento di accoglienza e analisi della segnalazione, si verifica se il caso è già in carico, se è di competenza del Servizio oppure se va indirizzato ad altri Servizi.

2.2 Gli utenti del Servizio sociale

Descrizione*	2009	2010	2011	2012	2013	2014
N° genitori/adulti di riferimento che hanno partecipato a percorsi di consulenze educative	14	16	10	58	76	77
N° minori seguiti con progetti di Educativa domiciliare	33	38	28	44	22	46
N° minori con progetti di presa in carico di tutela e/o prevenzione	259	397	312	227	457	581
> di cui: n. minori presi in carico con progetto quadro di cura, protezione e tutela	193	203	180	229	254	262
N° adulti (genitori, insegnanti, ecc.) coinvolti a vario titolo in progetti di presa in carico di tutela e/o prevenzione	235	250	286	271	457	558
> di cui n. adulti presi in carico nel progetto quadro di cura, protezione e tutela del minore	286	282	260	333	325	332
N° minori residenti o domiciliati in affido familiare (movimento annuo)	21	22	20	18	22	21
N° minori residenti o domiciliati inseriti in strutture protette residenziali (movimento annuo)	14	13	21	26	27	20
> di cui presenti al 31/12/2014	Dato non rilevato fino al 2012			17 e 2 madri	14 e 2 madri	9 e 2 madri
N° beneficiari contributi economici MV + MEI + CES	Dato non rilevato fino al 2012			293	298	313
N° adulti/nuclei presi in carico dall'équipe adulti con progetti educativi o assistenziali individuali	Dato non rilevato fino al 2013				285	386
N° adulti inseriti/coinvolti in progetti socio-educativi (Stanza del Tè, Ricomincio da me/Starter e Mi Associo)	Dato non rilevato fino al 2013				123	155

*Fonte: catalogo prodotti dal 2009 al 2014

2.2.1 Gli Utenti dell'Area Infanzia e Adolescenza: alcuni dati interessanti

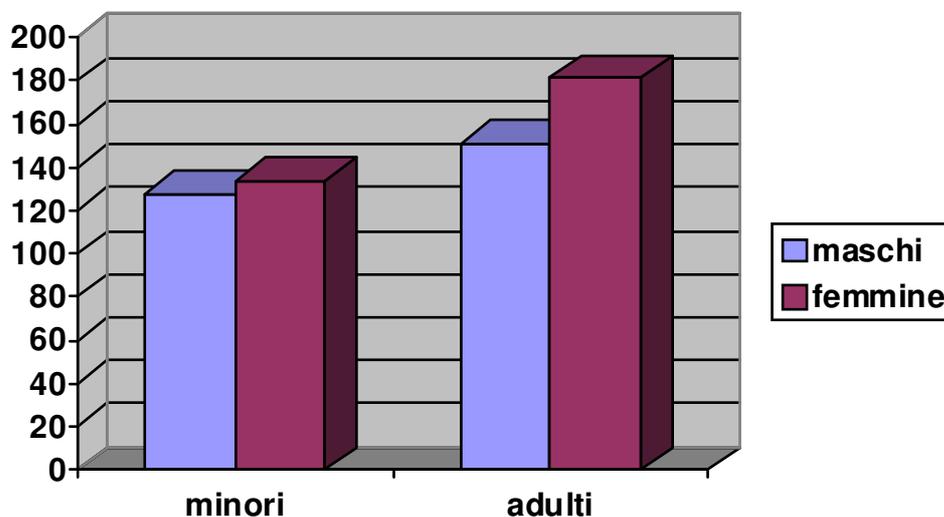
I dati a cui ci si riferisce sono quelli relativi a tutti i nuclei familiari che nel 2014 sono stati seguiti con una presa in carico di tutela da parte del Servizio sociale.

Si tratta di situazioni già in carico dagli anni precedenti e situazioni aperte nel corso del 2014 in seguito a segnalazione e/o pubblico (62 nuove segnalazioni di cui solo 8 dal sistema di accoglienza pubblico).

CASI IN CARICO AREA INFANZIA E ADOLESCENZA		
MINORI	ADULTI (genitori e/o altri adulti significativi)	NUCLEI FAMILIARI
262 (di cui 62 nuovi)	332	167

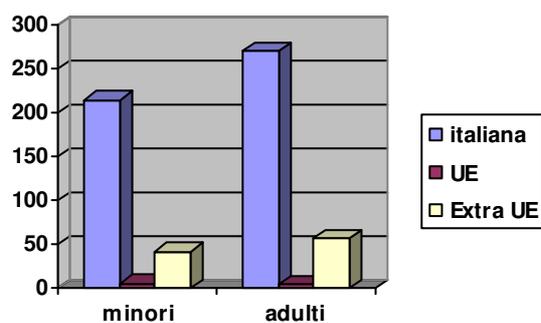
Distribuzione per genere

	MINORI	ADULTI
FEMMINE	134	181
MASCHI	128	151
TOTALE	262	332



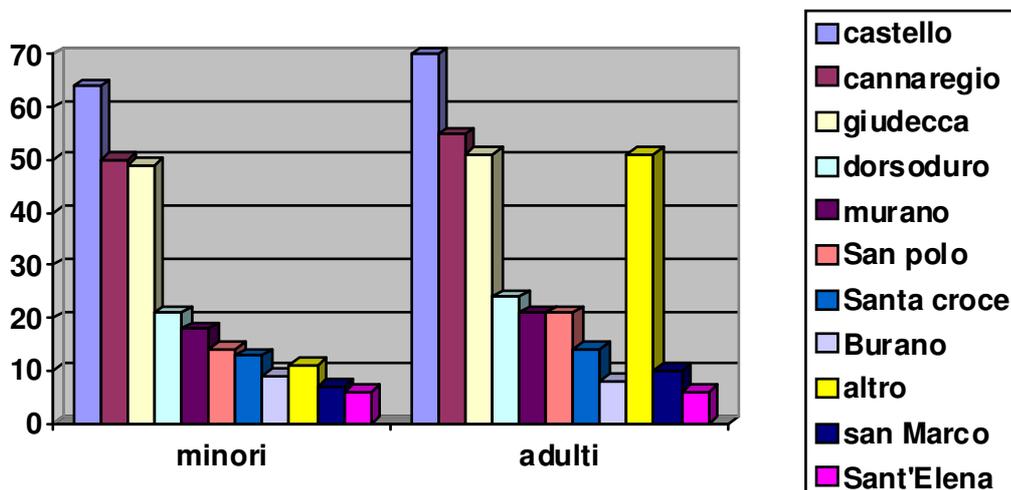
Distribuzione per nazionalità

NAZIONALITA'	MINORI	ADULTI
ITALIANA	214	270
UNIONE EUROPEA	6	5
EXTRA U.E.	42	57
TOTALE	262	332



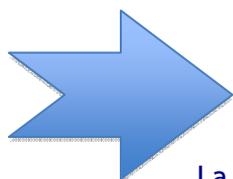
Distribuzione per zona di residenza

ZONA DI RESIDENZA	MINORI (in ordine decrescente)	ADULTI (non in ordine)
CASTELLO	64	70
CANNAREGIO	50	55
GIUDECCA	49	51
DORSODURO	21	24
MURANO	18	21
SAN POLO	14	21
SANTA CROCE	13	14
BURANO	9	8
altro	11	51
SAN MARCO	7	10
SANT'ELENA	6	6
TOTALE	262	332



Rispetto alla tabella complessiva dell'utenza e delle prese in carico (pag.21) vorremmo porre l'attenzione su **alcuni dati che ci sembrano significativi**:

- ⇒ **Progetti di educativa domiciliare**: la tabella mostra un aumento considerevole dei minori che nel corso del 2014 hanno beneficiato di un progetto di educativa domiciliare rispetto all'anno precedente (46 nel 2014 e 22 nel 2013). Non abbiamo un'interpretazione unica, se non legandola all'aumento generale dei minori e famiglie in carico.
- ⇒ **Progetti prevenzione e protezione**: Per quanto riguarda i minori e gli adulti coinvolti in progetti di prevenzione e tutela, il trend è in linea con quello dell'anno scorso. Il rialzo significativo dal 2012 al 2013 non è da ritenersi quindi casuale, ma va collocato in un trend che viene sostenuto anche dai numeri del 2014, che, anche se lievemente, continuano ad aumentare.
- ⇒ **Progetti quadro**: nelle Linee guida della Regione Veneto del 2008 - Orientamenti per la promozione e la cura dell'infanzia e l'adolescenza - è previsto per tutti minori seguiti con progetti di tutela e protezione la stesura di un **"progetto quadro"**, inteso come l'insieme coordinato e integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere il benessere del bambino o del ragazzo e a rimuovere la situazione di rischio di pregiudizio o di pregiudizio in cui si trova. Tali interventi sono rivolti sia al minore sia alla sua famiglia e al suo contesto sociale. Dal 2013 si nota un notevole incremento del numero di progetti quadro attivati, in relazione anche all'aumento del numero complessivo di minori in carico all'area minori.
- ⇒ **Minori in strutture protette residenziali**: il numero nella tabella è riferito al **"movimento"** nell'arco di un anno dei ragazzi ospiti nelle strutture residenziali, e varia secondo i mesi a causa di nuovi inserimenti o dimissioni. Il Servizio predispone un monitoraggio bimestrale per controllare la spesa e il movimento in entrata/uscita dalle comunità. Nel 2014 si è verificata una **diminuzione significativa** del movimento d'inserimenti rispetto ai due anni precedenti: si è passati dai 26/27 minori ai 20 di quest'anno. Su questo argomento, che incide notevolmente sulla spesa complessiva, è necessario fare un **approfondimento**.



Interventi rivolti a minori separati dalla famiglia: l'inserimento in comunità educativa e l'affido familiare

La cura e tutela dei minori fanno parte delle competenze obbligatorie e del mandato del Servizio sociale (in particolare, *Linee guida 2008 per la cura e la segnalazione nella protezione e nella tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza della Regione Veneto*).

Il progetto di separazione e allontanamento dalla famiglia di origine è da considerarsi sempre **temporaneo**, salvo specifiche disposizioni da parte dell'Autorità giudiziaria.

Il più delle volte il progetto è supportato da un Decreto del Tribunale per i Minorenni che affida il minore ai Servizi sociali, affievolendo o sospendendo la responsabilità genitoriale indicando la sua collocazione in **"idoneo ambiente etero familiare"** adeguato alla sua crescita.

Altre volte e in caso di **"accertato bisogno socio-sanitario"** del minore, il progetto è condiviso e supportato anche economicamente dall'ULSS 12. In quel caso le linee guida prevedono l'avvio di un Gruppo di lavoro istituzionale Comune/ULSS e, nel caso di spese per inserimento in comunità, la ripartizione della spesa che viene concordata in UVMD

(Unità di Valutazione Multi Dimensionale). Tale **ripartizione della spesa da luglio 2013** è stata radicalmente modificata in base a nuove direttive della Regione Veneto: infatti l'Ulss interviene economicamente solo in caso d'inserimento del minore in strutture terapeutiche e/o riabilitative per un accertato bisogno di tipo socio-sanitario, e non più anche per gli inserimenti in comunità educative, come avveniva precedentemente.

Nel 2014, dei 20 minori inseriti in strutture, **17 hanno avuto un decreto del TM** che ne ha predisposto il collocamento etero familiare in struttura idonea e **2 hanno avuto una compartecipazione della spesa con l'Ulss 12 solo per le spese strettamente sanitarie** (terapie psicologiche e particolari visite specialistiche).

Di questi 20, quest'anno 5 erano sotto gli 11 anni, mentre **la maggior parte hanno fra i 13 e i 16 anni**, e 6 sopra i 17 anni.

Rispetto al numero di minori inseriti in comunità nel corso dell'anno, permangono gli inserimenti, effettuati negli anni precedenti, di un nucleo di tre sorelle e uno di due, per le quali non si prevede una dimissione a breve, e che incidono quindi sul numero complessivo.

Tre minori sono stati inseriti insieme alle loro madri: di queste ultime in un caso la retta è a carico dell'ULSS perché tossicodipendente, per le altre due la retta è a carico della Municipalità perché l'inserimento prevede un intervento di valutazione e sostegno alla genitorialità.

Quest'anno c'è stato anche un inserimento di emergenza in struttura di un padre con la figlia.

Nel movimento di 20 minori e 5 madri nel 2013 il Servizio sociale ha collocato **5 nuovi minori** in strutture protette su mandato dell'Autorità giudiziaria, di questi:

- 1 con mandato del Tribunale per i minori su segnalazione del Servizio;
- 2 con provvedimento del Tribunale per i minori, ma non conosciuti prima dal Servizio;
- 2 con inserimento consensuale da parte delle famiglie.

Quest'anno non c'è stato nessun inserimento con provvedimento in base all'art. 403 su iniziativa delle Forze dell'Ordine.

Nel corso dell'anno sono stati **dimessi 7 minori e 2 madri**. Un minore è passato dalla comunità a un affidamento eterofamiliare.

A giugno è stato aggiornato e richiesto al Tribunale per i Minorenni di dimettere un ragazzo: siamo ancora in attesa del provvedimento di chiusura.

La scelta della collocazione in comunità a volte è obbligata (il Tribunale indica la tipologia o la struttura in cui inserire il ragazzo), ma il più delle volte è scelta secondo le caratteristiche del ragazzo/a e degli obiettivi del progetto di cura e tutela. Per questo motivo alcuni ragazzi sono ospitati in strutture presenti nel territorio dell'Ulss 12 mentre per altri bisogna trovare strutture adeguate al progetto anche fuori comune, provincia o, in casi rarissimi, regione. In alcune situazioni, con bambini molto piccoli, anche la madre viene inserita e seguita in strutture residenziali adeguate per **mamma/bambino**, oppure se la madre è affetta da patologie socio-sanitarie (tossicodipendenza, problemi psichiatrici) si opta per una comunità terapeutica e la retta della madre è a carico dell'Ulss, mentre quella del bambino è a carico del Comune.

Le strutture sono **monitorate** dal Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza che periodicamente visita le strutture presenti nella regione e aggiorna gli elenchi che invia ai servizi sociali delle Municipalità. Prima di inserire un ragazzo in comunità c'è quindi, da parte degli operatori del Servizio sociale, un **accurato lavoro di ricerca del posto**

“giusto” per quel bambino/ragazzo che abbia disponibilità di posti e di personale adeguato per la realizzazione del progetto quadro: ci si reca in loco, si discute con gli educatori e i responsabili, se è possibile e previsto dal progetto, si visita la struttura con il ragazzo e/o con la famiglia di origine, e solo dopo si provvede all’inserimento. Diverso invece se si deve operare in situazione di emergenza o di grave rischio di pregiudizio per il minore (art. 403 c.p.): in questo caso si agisce mettendo in protezione il minore in una comunità che abbia un Servizio di pronta accoglienza o che sia comunque disponibile all’inserimento in situazione di emergenza.

“All’interno di un progetto di cura e protezione, la separazione dalla famiglia è una scelta progettuale finalizzata a tutelare la salute fisica e mentale del bambino/ragazzo e a garantirne la continuità del percorso di crescita e le risorse necessarie allo stesso. Si procede quindi alla separazione per offrire al minore un cambiamento positivo e la possibilità di avvalersi di relazioni con adulti più equilibrate. Nel contempo la famiglia di origine è supportata dai servizi con interventi volti a superare le difficoltà materiali e relazionali in essa presenti, per rendere possibile il rientro del minore nel suo ambito familiare” (dal Report Cittadino infanzia e adolescenza Anno 2012, redatto dal Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza).

Per tutto il periodo definito nel progetto quadro di collocamento presso una struttura, gli operatori del Servizio sociale **lavorano costantemente con la famiglia di origine** in modo da poter far rientrare il minore in famiglia in una situazione migliorata e accogliente, e contemporaneamente lavorano con gli educatori della comunità per avviare e monitorare il progetto di crescita e sviluppo del bambino/minore. Il periodo di collocamento in comunità è quindi un periodo d’**intensissimo lavoro per gli operatori del Servizio sociale**, che devono costantemente tenere i contatti con la comunità e la famiglia e visitare i ragazzi in comunità, anche per verificarne le condizioni in cui vivono.

L’**affido familiare** si configura come una valida integrazione per il collocamento al di fuori del nucleo familiare di origine, ma non è adatto o possibile per tutte le situazioni di cura e tutela che il Servizio segue. Per esempio, abbiamo notato che funziona meglio e si trovano maggior numero di famiglie disponibili per i bambini sotto i 10 anni piuttosto che con gli adolescenti. Il reperimento e la formazione delle famiglie affidatarie sono curati dal Centro Affidi e Solidarietà Familiare della Direzione Politiche Sociali, che promuove insieme ai Servizi di Municipalità e alle associazioni, iniziative per diffondere la cultura della solidarietà familiare e dell’affido in tutto il territorio comunale. Nonostante ciò, il numero delle famiglie affidatarie è sempre esiguo.

La spesa per l’inserimento dei ragazzi in comunità è sempre molto elevata, poiché i costi per l’inserimento di un minore sono molto alti (intorno ai 2500/3000 euro al mese per ogni ragazzo).

Nel 2014 sono stati spesi € 445.357, spesa diminuita rispetto agli ultimi due anni (511.667 nel 2013 e 516.228 nel 2012)

La spesa per gli affidi è certamente inferiore: a ogni famiglia affidataria vengono erogati in media 400 euro al mese per ogni minore, con una spesa complessiva a carico della Municipalità di **€ 63.660 per tutto l’anno**. Dal 2014 sono cambiati anche gli importi per il contributo agli affidi, e, in base al nuovo regolamento, per calcolare l’importo del contributo viene richiesto l’ISEE nelle situazioni in cui l’affido è stato disposto ai parenti del minore.

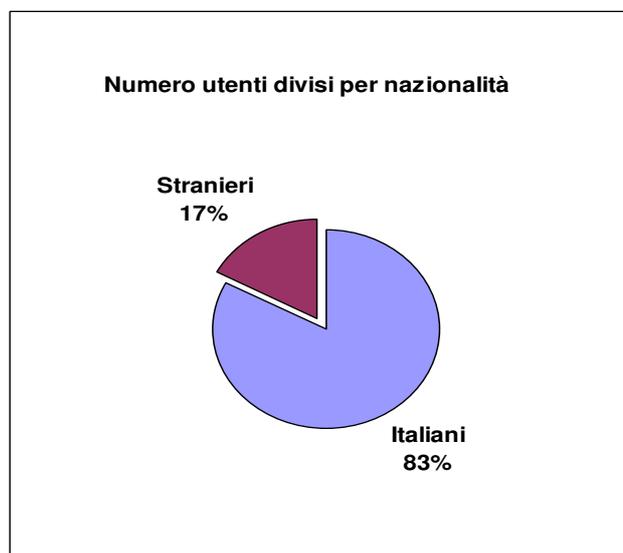
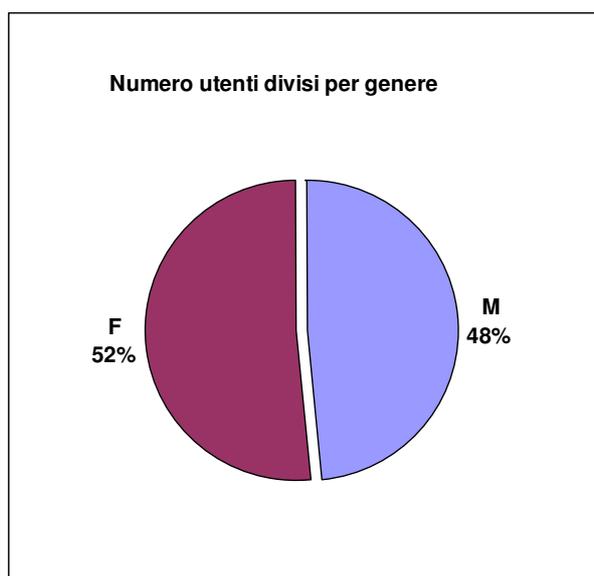
2.2.2 Gli Utenti dell'Area Adulti: tipologia dell'utenza

Dal 2013, l'Area adulti si è dotata di un nuovo **sistema di raccolta dati**, informatizzato, che permette di rilevare le principali caratteristiche delle persone che si rivolgono al Servizio. Tale esigenza, come già detto, nasce anche dal fatto che non vi è a livello centrale, contrariamente a quanto accade con i Servizi che si occupano di tutela dei minori, una Direzione che raccolga ed elabori i dati relativi all'utenza Adulti delle varie Municipalità.

Grazie a questo sistema di raccolta dati, riusciamo ad avere, in tempo reale, la fotografia dell'utenza che si rivolge al Servizio, delineandone una sorta d'identikit, sia per quanto riguarda caratteristiche anagrafiche, età, sesso, nazionalità, sia per la tipologia delle problematiche espresse. Tale strumento ci permette pertanto di poter analizzare, elaborare e ricalibrare i nostri interventi, in modo tale da poter garantire una risposta sempre più congruente con le problematiche emergenti.

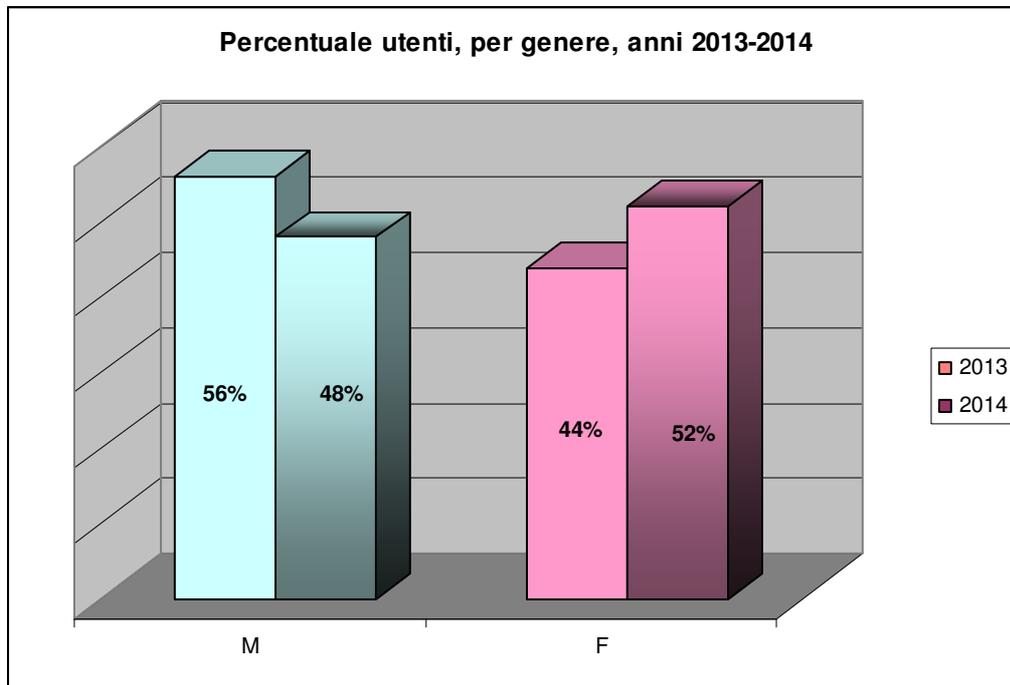
Nello specifico, nel corso del 2014, si sono rivolte al sistema di accoglienza del pubblico del Servizio sociale **199 nuove persone**. Come già visto precedentemente, l'accoglienza del pubblico rappresenta la porta principale di accesso per le prese in carico dell'utenza dell'area adulti.

Genere e nazionalità

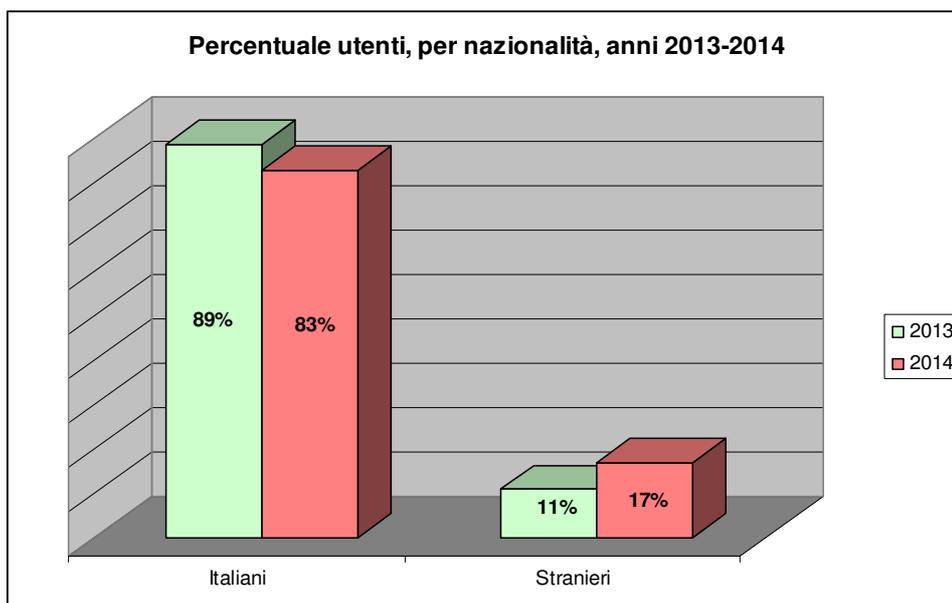


Come evidenziato dai grafici, si rileva una certa omogeneità tra i due sessi, mentre spicca l'alta percentuale degli italiani rispetto agli stranieri.

Tuttavia se confrontiamo i dati del 2014 con i dati dell'anno precedente, si può notare come vi sia un aumento, pari all'8 % della percentuale di donne che si sono rivolte al nostro Servizio.

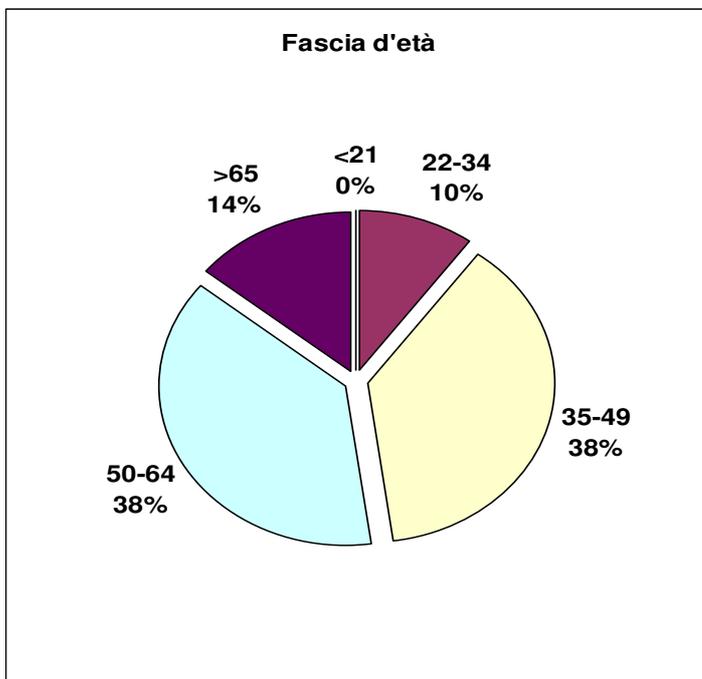


Anche per quanto riguarda la nazionalità si può notare come vi sia stato un **aumento delle persone straniere residenti**, che si sono rivolte al nostro Servizio. Se quest'ultimo dato probabilmente è in linea con i dati generali della popolazione residente, va evidenziato come il numero delle **donne (52%)**, che si sono rivolte al nostro Servizio, oltre ad essere aumentato, ha di fatto superato percentualmente, seppur di poco, quello maschile, diventando di fatto il **bacino di utenza principale del nostro Servizio**.

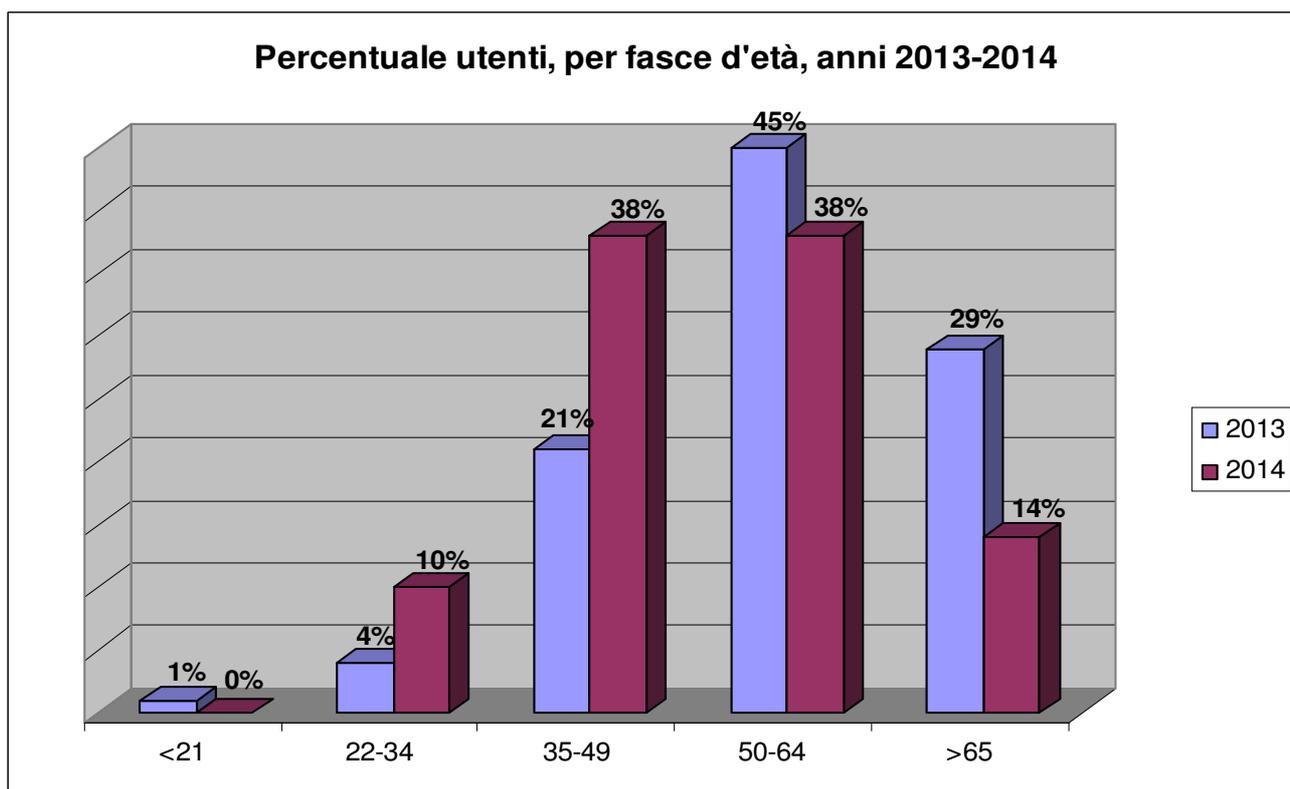


Fasce d'età

Per quanto concerne le fasce d'età, gli intervalli compresi tra i 50-64 anni e i 35-49 anni, rappresentano complessivamente il **76%** delle persone che si sono rivolte al nostro Servizio.



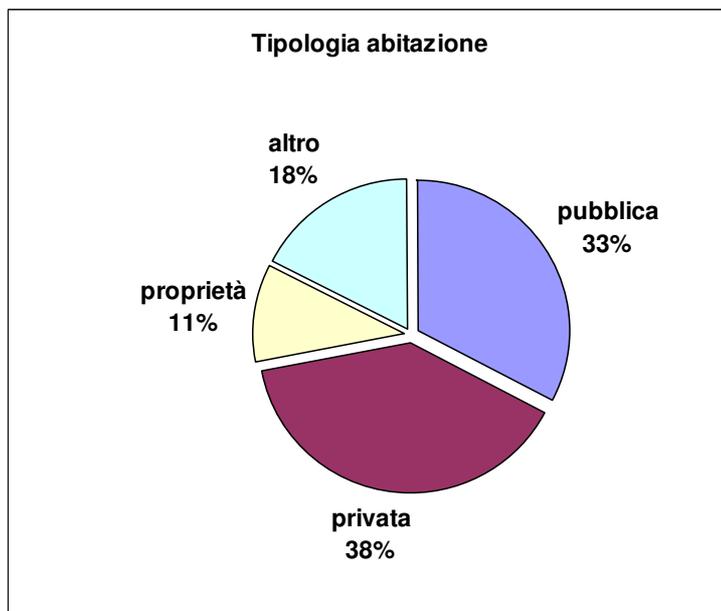
Anche questo dato, se confrontato con i dati del Report 2013, anche alla luce del 10% di persone comprese nella fascia 22-34, evidenzia come vi sia un **evidente abbassamento dell'età media delle persone in carico**.



Tipologia di abitazione

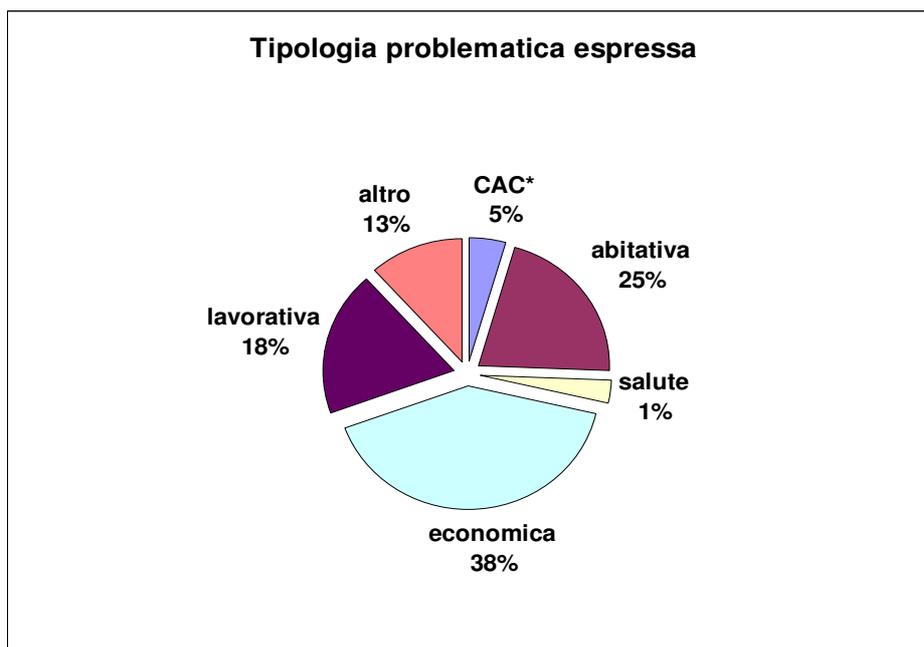
Per quanto riguarda la **tipologia abitativa**, considerando che nella categoria “Altro” sono rilevati canoni paragonabili all’ERP, si può constatare come la suddivisione tra affitti pubblici e privati grossomodo si equivalga.

Il dato di maggior evidenza è rappresentato perciò dal fatto che **solo l’11% delle persone** alloggiano in case di proprietà.



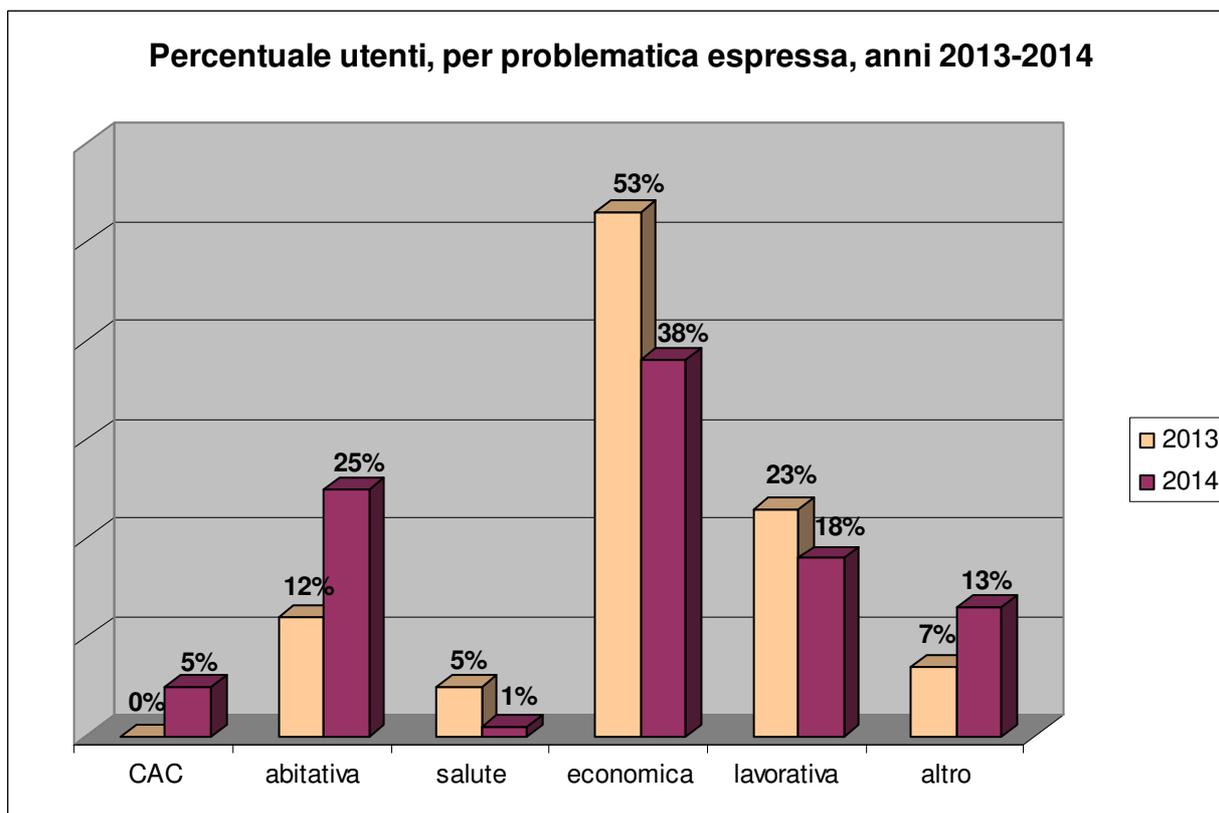
Problematiche espresse

La maggior parte delle persone che si rivolgono al Servizio portano **bisogni di carattere prevalentemente economico (38%)**, o comunque legato a questioni di precarietà e assenza di lavoro.

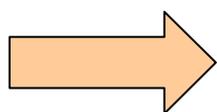


* Contributo affitto comunale

Confrontando i dati con quelli dell'anno precedente, pur rimanendo la problematica economica quella maggiormente sentita dal nostro gruppo Target, vi è una sostanziale **distribuzione omogenea delle varie problematiche** portate al nostro Servizio, e probabilmente tali difficoltà risultano essere concause reciproche l'una dell'altra. Tuttavia si nota come la **problematica abitativa**, tra l'altro non di pertinenza specifica del nostro Servizio, è **aumentata più del doppio** rispetto all'anno precedente.



* altro: richiesta non congruente, esenzione Tia, richieste per terzi, orientamento/info



Analizzando e incrociando i dati sinora riportati, in estrema sintesi, possiamo definire che l'**utente "tipo"** che accede all'area adulti del Servizio sociale, è rappresentato da un **cittadino italiano con un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, con una leggera predominanza di genere femminile, che alloggia in un'abitazione in affitto ed esprime problematiche riconducibili all'area economica e abitativa.**

Il Servizio sociale intercetta pertanto tutte quelle persone "vulnerabili" che pur essendo in un'età compresa tra i 35 e i 64 anni vengono espulsi anche temporaneamente e non riescono a collocarsi o ri-collocarsi nel mondo del lavoro, o il loro lavoro non è sufficiente a garantire un tenore di vita adeguato, in un contesto urbano particolare dove la problematica abitativa comincia ad avere una certa predominanza.

Il Servizio attraverso l'erogazione dei contributi, le prese in carico e la messa in atto dei propri progetti socio-educativi, svolge pertanto una funzione "cuscinetto", di sostegno e aiuto a

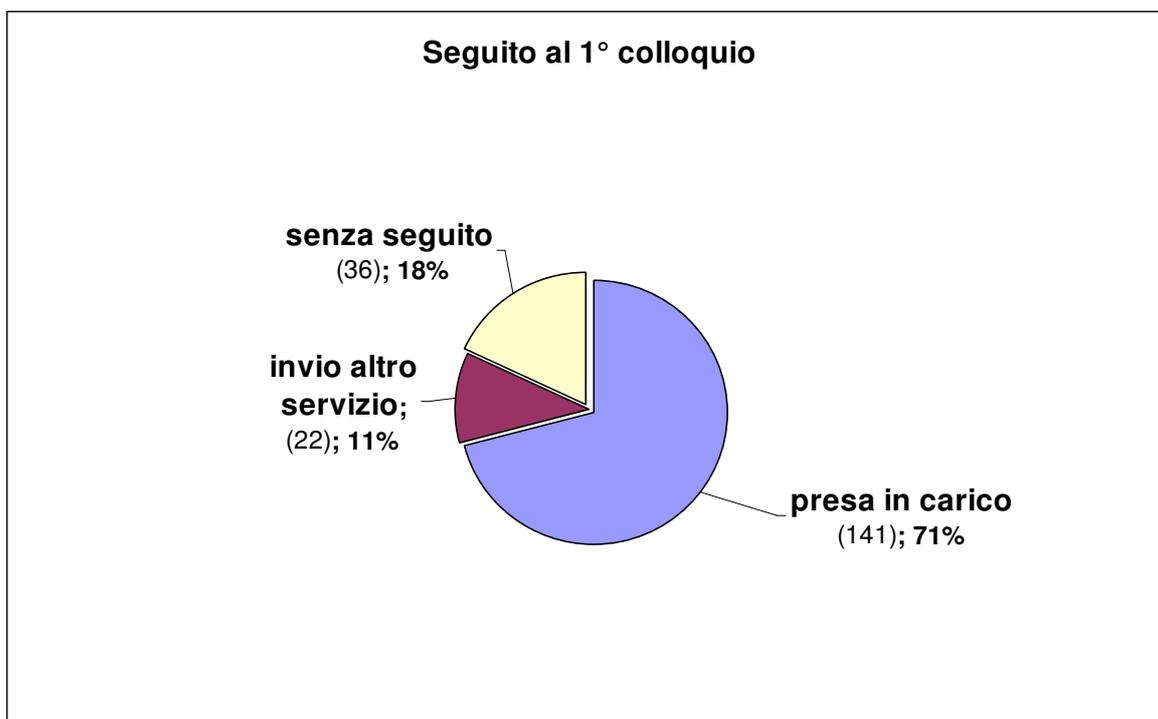
situazioni personali e familiari che potrebbero concretamente trasformarsi in condizioni di marginalità estrema.

Le prese in carico

Come già detto, il sistema di accoglienza del pubblico dell'Area adulti, rappresenta il canale privilegiato attraverso il quale conoscere le situazioni di difficoltà dei cittadini residenti, che poi vengono prese in carico.

Le segnalazioni da parte di altri Servizi rappresentano una piccolissima percentuale nel totale degli accessi (vedi tabella a pag.19). Partendo da questo presupposto il nostro obiettivo è di porre una particolare cura nella gestione del momento di primo contatto tra il cittadino e il Servizio.

Come si nota dal grafico che segue, il **71 % delle situazioni accolte al pubblico vengono prese in "carico"**, mentre con l'11% viene svolta una funzione d'informazione/orientamento ed eventuale invio ad altro Servizio. Il rimanente 18% è rappresentato da situazioni di non pertinenza del Servizio, o di situazioni che non si ripresentano, e che si esauriscono in sede di primo colloquio.



Qui di seguito riportiamo le prese in carico dell'area adulti del 2014, comparate con l'anno precedente.

Area Adulti	2013	2014
Situazioni in carico	285	386
Di cui > nuove prese in carico da pubblico	93	141
Di cui > nuove prese in carico (segnalazione da terzi)	4	14

3. Interventi di natura economica

3.1 I contributi di competenza della Municipalità (Regolamento DGC n. 312 del 12 marzo 2010)

Per il 2014 il Servizio sociale ha erogato contributi con i fondi della Municipalità per € 254.305 per un totale di 313 beneficiari .

Nella tabella qui di seguito la serie storica dei contributi e dei beneficiari dal 2010 al 2014.

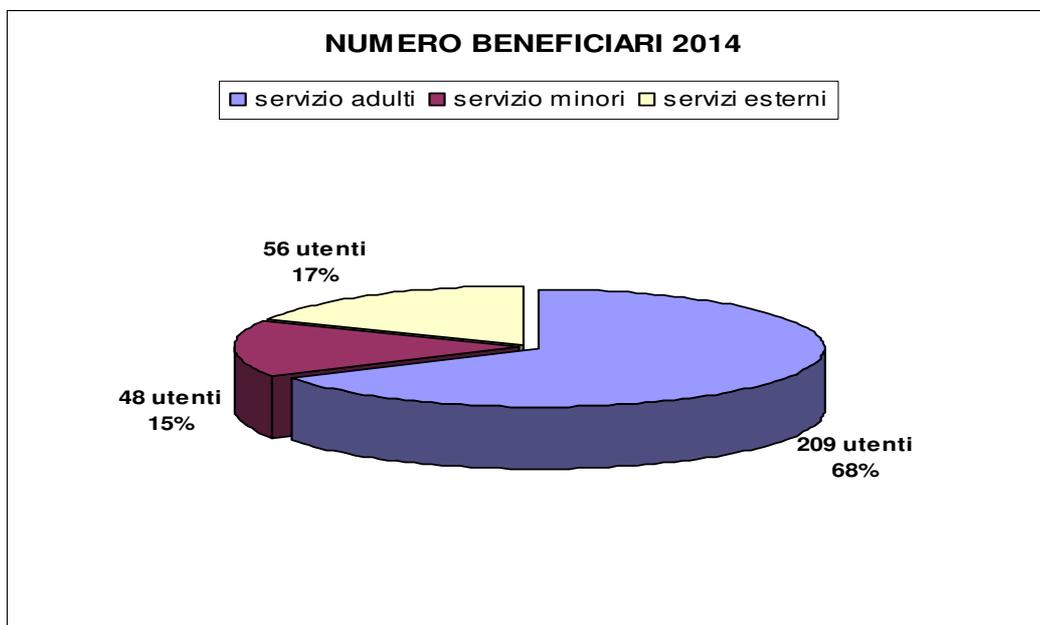
2010		2011		2012		2013		2014	
Spesa	N. utenti	Spesa	N. utenti						
€405.529	357	€376.187	313	€354.662	293	€281.864	298	€ 254.305	313

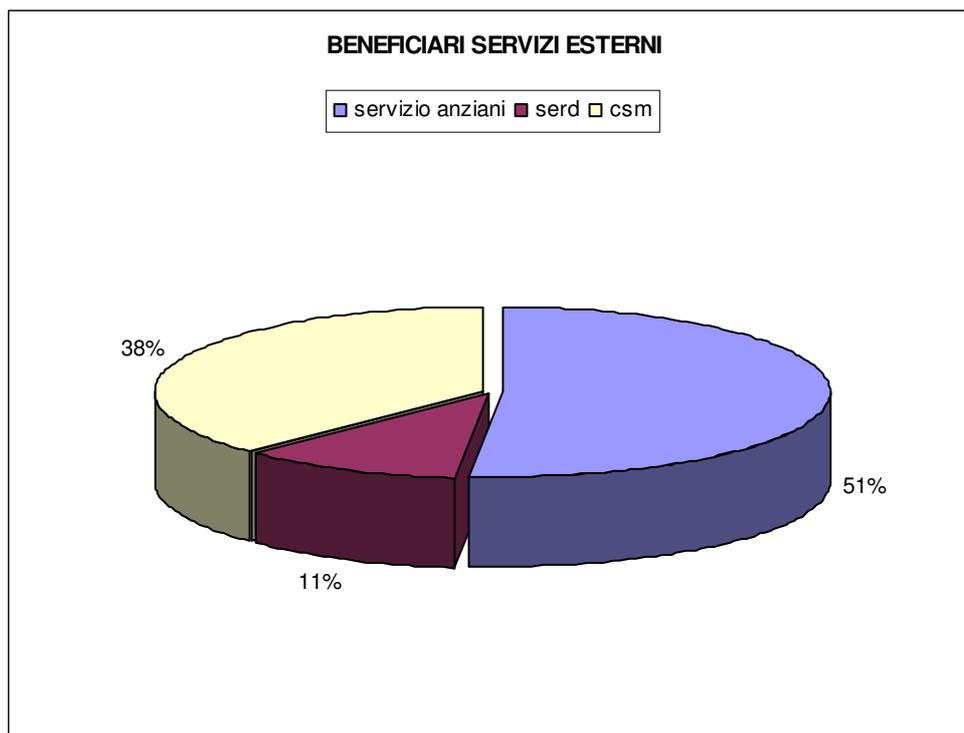
Da questo schema si può notare come la **diminuzione di beneficiari** di contributi economici dal **2012**, anno in cui è entrato in vigore il nuovo regolamento sui contributi comunali, che individua l'obbligatorietà della presentazione dell'ISEE e alcuni limiti di reddito certificato attraverso l'ISEE:

- € 6.000 per Minimo Vitale e Minimo Economico di Inserimento
- € 12.000 per Contributi Economici Straordinari

Ripartizione dei contributi:

Ripartizione dei contributi	Numero beneficiari
Area adulti	209
Area minori	48
Servizi esterni (CSM, SERD e Anziani)	56
Totale	313





3.2 Contributi economici erogati con fondi della Municipalità o di altri Enti

Gli operatori del Servizio sociale svolgono l'istruttoria anche per altre tipologie di contributo economico, che va a sostegno del reddito dei nuclei familiari.

In particolare questi contributi sono:

- **“A misura di bambino”**, finanziano attività di socializzazione, ricreative, sportive, culturali o acquisti necessari per il benessere psico-fisico del minore e la sua crescita. Sono contributi utilizzati dagli operatori per sostenere attività e progetti concordati con la famiglia di cui il minore può avere necessità.

2009	2010	2011	2012	2013	2014
102	82	64	50	50	38

- **Contributi per “minori riconosciuti da un solo genitore”**: contributo che veniva una volta erogato dalla provincia (ex IPI) e ora erogato con fondi della Municipalità.

2009	2010	2011	2012	2013	2014
12	12	8	12	12	9

- **Contributi all'affitto comunale:** sono erogati trimestralmente a persone con disagio socio-economico in carico ai Servizi sociali di Municipalità con fondi stanziati annualmente dal Servizio Politiche della residenza (Direzione Patrimonio e casa). L'istruttoria è svolta dagli operatori sociali del Servizio e da un'impiegata amministrativa del Servizio sociale, mentre l'erogazione del contributo è a carico del Servizio Politiche della Residenza.

Nel 2014 sono stati erogati € 110.925 a 59 nuclei familiari residenti nel territorio della Municipalità. L'importo medio trimestrale assegnato è di circa € 620 a nucleo: qualcuno ha ricevuto il contributo per tutti e quattro i trimestri, altri solo per un trimestre.

Nella tabella, la serie storica dei contributi all'affitto erogati dal 2010 a oggi per i residenti nella Municipalità di Venezia

2010	2011	2012	2013	2014
€ 88.271,00	€ 110.241,00	€ 149.836,00	€ 164.639,00	€ 110.925,00

3.3 Nuova CARTA ACQUISTI

La sperimentazione della nuova Carta Acquisti, disposta in forma sperimentale con Decreto Interministeriale dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministero dell'Economia "Attuazione della sperimentazione della nuova carta acquisti", pubblicato in G.U. n.102 del 3/5/2013, ha interessato le città con una popolazione superiore a 250 mila abitanti (12 in tutta Italia, fra cui Venezia). Le risorse disponibili, per tutte le città, erano 50 milioni di euro a carico del fondo Carta Acquisti: per il Comune di Venezia sono state attribuiti, in base alla popolazione residente nel 2011, una quota pari a €1.143.226.

Il progetto ha coinvolto, oltre ai Comuni, l'INPS come soggetto attuatore e le Poste Italiane come gestore del Servizio Carta Acquisti, che ha distribuito ai beneficiari la carta e la relativa disponibilità finanziaria.

Il Comune di Venezia ha approvato la partecipazione alla sperimentazione con Delibera di giunta Comunale n.238 del 7.6.2013. Nella DGC, ha approvato anche la costituzione di un **gruppo di lavoro interistituzionale** che ha coinvolto:

- Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza: servizi Osservatorio Politiche di Welfare e Servizio Immigrazione
- Direzioni Municipalità: Servizi sociali
- Direzione programmazione e Controllo; Servizio sistemi informativi
- Direzione Affari istituzionali: Servizio Comunicazione al cittadino
- Direzione Patrimonio e Casa, Servizio front-office coordinamento operatori decentrati - contributi
- Venis, Venezia informatica e Sistemi spa

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tramite l'Osservatorio Politiche di Welfare ha comunicato la graduatoria definitiva dei 101 beneficiari della carta acquisti sperimentale nel mese di agosto, ed è stata **pubblicata nel sito istituzionale del Comune il 14 agosto 2014.**

Una volta stabiliti i "nuclei familiari beneficiari", da questo gruppo sono stati individuati i soggetti per i quali sono stati predisposti i progetti personalizzati (tra il 50 e il 66% dei beneficiari) mediante selezione casuale dal Ministero.

L'adesione al progetto condiviso con gli operatori sociali del Servizio, è condizione necessaria al godimento del beneficio.

Nel progetto, i beneficiari si sono impegnati in azioni concrete e verificabili come ad esempio:

- ricerca attiva di lavoro;
- adesione a progetti d'inclusione lavorativa;
- impegnano ad aumentare la frequenza scolastica dei figli;
- adesione a programma di educativa domiciliare;
- tutela della salute, in particolare dei bambini.

La mancata sottoscrizione o le condotte inconciliabili con gli obiettivi del progetto, costituiscono causa di esclusione dalla sperimentazione e sospensione del beneficio.

A tutti i nuclei che hanno diritto al beneficio, è stato somministrato un questionario iniziale e ne sarà somministrato uno finale.

Per quanto riguarda la Municipalità di Venezia Murano Burano sono stati dichiarati idonei 12 nuclei familiari residenti nel territorio, di cui 9 di cittadinanza italiana e 3 stranieri che hanno ricevuto via posta l'avviso di essere stati dichiarati idonei e l'importo che riceveranno mensilmente.

Gli **importi mensili** che vengono accreditati nella Carta Acquisti ai beneficiari variano a seconda dei componenti del nucleo familiare:

⇒ **2 membri € 231**

⇒ **3 membri € 281**

⇒ **4 membri € 331**

⇒ **5 o più membri € 404**

Dei 6 beneficiari estratti a sorte, 4 erano già conosciuti e in carico agli operatori del Servizio Sociale, mentre 2 non erano mai entrati in contatto né conosciuti dal nostro Servizio. Uno dei due ha comunicato di essersi trasferito come residenza a Mestre da poco tempo e sarà quindi seguito dal Servizio Sociale di Mestre.

4. I progetti socio-educativi territoriali

4.1 Lavorare per progetti, lavorare per obiettivi

La promozione e l'attivazione di **progetti socio-educativi territoriali** è uno dei tre pilastri delle azioni di un Servizio sociale di Municipalità (vedi Cap.1). I progetti integrano gli interventi individuali (prese in carico), attivano risorse, offrono opportunità, permettono di sostenere meglio i percorsi individuali delle persone che si rivolgono al Servizio. Permettono poi, agendo territorialmente, di far conoscere alla popolazione l'utilità di un Servizio sociale e agli operatori di conoscere e "intercettare" situazioni di disagio sociale, individuale o di parti della comunità territoriale, prevenendo così il degrado e la cronicizzazione.

I fenomeni sociali sono sempre in evoluzione e cambiamento: **stare nel territorio e non solo negli uffici** ci permettono di monitorare e avere attenzione per i cambiamenti sociali in atto, per i bisogni e le difficoltà che le persone esprimono nei loro contesti di vita, siano essi scuole, giardinetti, bar, locali di associazioni. Per questo motivo ogni anno i nostri obiettivi e quindi i nostri progetti possono cambiare, per essere adeguati e offrire opportunità in modo sostenibile, leggero e centrato alla soluzione di obiettivi specifici.

Le **risorse del bilancio** assegnato ad attività socio-educative e progetti territoriali variano di anno in anno, a volte alcune attività sono state possibili solo verificando possibili avanzi nel corso dell'anno: non sono infatti considerate attività obbligatorie (lo sono solo le spese relative alla tutela dei minori e ai contributi economici) e quindi, pur essendo un cardine importante nel lavoro di un Servizio sociale che non vuole limitarsi a fare da "bancomat", sono le attività che in periodo di crisi o tagli risentono maggiormente.

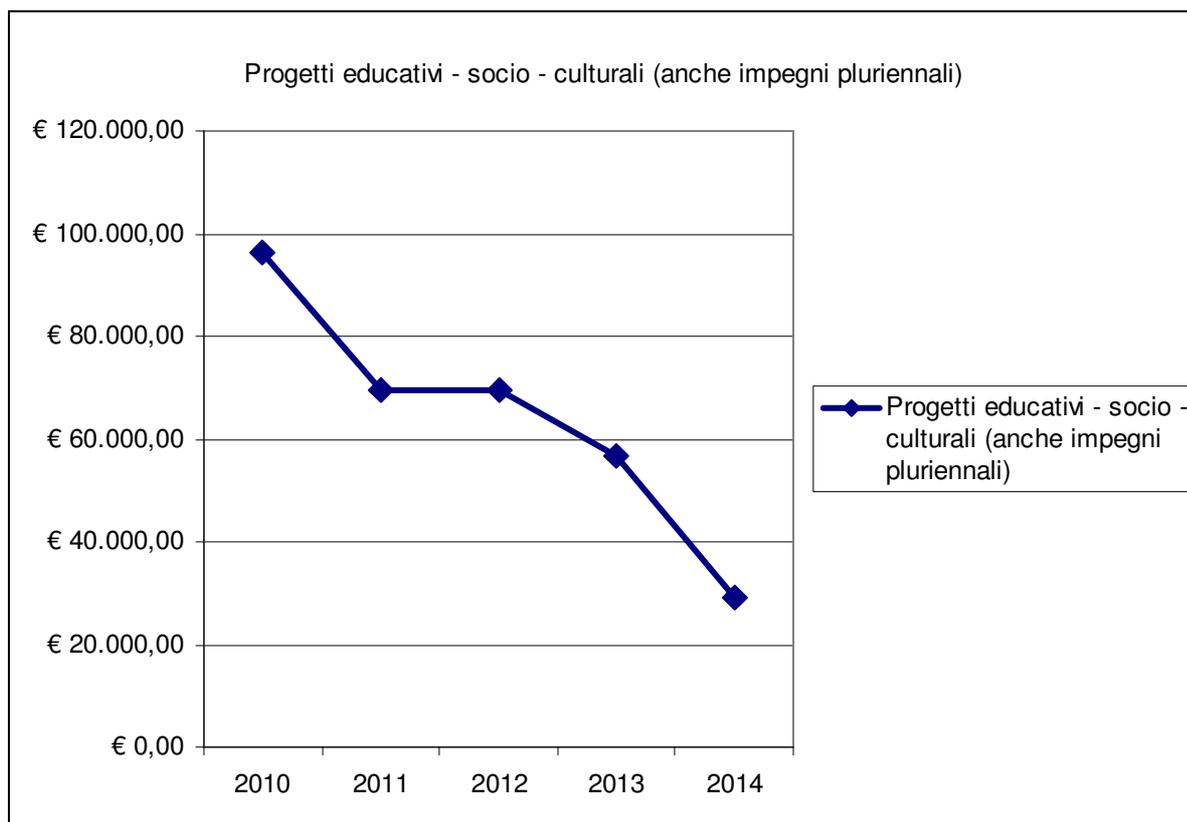
Qui di seguito una **tabella** sul trend delle spese imputabili a progetti e attività socio-educative dal 2010 al 2014.

La ricerca dei dati è stata eseguita consultando il monitoraggio di bilancio di ogni anno di riferimento.

Sono stati presi in considerazione gli importi delle spese sostenute delle attività educative-socio- culturali e le spese sostenute per sostenere progetti a valenza pluriennale quali:

- i Laboratori presso il Sert (finanziati fino al 2010)
- le attività del Centro Prima Infanzia in collaborazione con l'Istituto della Pietà (finanziate fino al 2012) (circa 15.000 euro l'anno)
- le attività d'inserimento lavorativo nel Servizio di Guardiania presso Sala S.Leonardo e Palazzo da Mula fornito dalla Cooperativa Città del Sole (finanziate fino al 2014) (circa 15.000 euro l'anno)

Spesa per progetti e attività educative - sociali - culturali					
	2010	2011	2012	2013	2014
Progetti educativi - socio - culturali (anche impegni pluriennali)	€ 96.244,00	€ 69.593,00	€ 69.594,00	€ 56.840,00	€ 29.000,00



Come si vede, il 2014 è l'anno peggiore di un trend in netta diminuzione nel corso degli anni.

Compatibilmente quindi con le variazioni del personale (2 educatrici in maternità e 2 non sostituite) e con le poste assegnate nel **bilancio comunale (approvato solo a fine settembre 2014)** con forti riduzioni ai budget di tutti i servizi delle Municipalità) la **programmazione delle attività** collegate ai **progetti socio-educativi territoriali**, ha subito nel 2014, e soprattutto nel secondo semestre, un forte ridimensionamento. Per il primo semestre potevamo contare sulla continuità delle attività già finanziate nel 2013, mentre per le nuove attività abbiamo dovuto attendere lo scarso bilancio assegnato ed eventuali avanzi, e stabilire delle priorità.

Abbiamo quindi dato priorità alle attività di sostegno alla genitorialità in età precoce (3 - 6 anni) di cui sicuramente non potevamo farci carico per mancanza di personale e su cui invece il Servizio negli anni scorsi ha investito molto ("Tuttinsieme") e alla Stanza del Tè.

Con altri avanzi abbiamo finanziato anche la continuazione di alcuni progetti che ritenevamo importanti per i nostri utenti, anche se riducendo i budget, quali: Ricomincio da me/Starter, Bakeca 1621, "Uno spazio in biblioteca" a Burano, i Corsi di autodifesa nelle scuole superiori, intervento territoriale in zona Castello Est.

Rispetto agli **obiettivi di Servizio collegati al "Ciclo della performance"** (piano dettagliato degli obiettivi gestionali e di sviluppo dell'Ente a cui tutti i livelli del Comune sono collegati) per il 2014 al Servizio sociale di questa Municipalità è stato assegnato il seguente obiettivo:

"Attuazione della sperimentazione e implementazione, a livello municipale, della fase gestionale della nuova Carta Acquisti. Avvio operativo del procedimento e presa in carico dei beneficiari della nuova carta acquisti di cui al Decreto Interministeriale del 10.01.2013 residenti nella Municipalità mediante la predisposizione condivisa e partecipata del progetto personalizzato finalizzato assieme agli altri eventuali interventi di natura economica al superamento della condizione di povertà, al reinserimento lavorativo e all'inclusione sociale."

Di quest'obiettivo, renderemo nell'apposito paragrafo.

Oltre all'obiettivo generale di Servizio, per **entrambe le aree (adulti e minori)** si sono individuati altri obiettivi legati a progetti rivolti ai **contesti di vita** delle persone adulte e dei minori a cui il Servizio si rivolge, come **campi d'azione prioritari** per avviare progetti di prevenzione specifica.

Per l'**area Infanzia e adolescenza**, l'azione sui contesti di vita del bambino riguarda principalmente quattro ambiti:

- **la famiglia**, con progetti di sostegno alla genitorialità e al reddito familiare (incontri pubblici, consulenze educative, contributi economici specifici)
- **la scuola** (interventi nelle scuole e per il sostegno scolastico e relazionale)
- **la comunità territoriale** (sviluppo e promozione di azioni solidali territoriali a sostegno dei minori e delle loro famiglie)
- **tutela e protezione dei minori** regolamentata dalla legislazione nazionale e regionale (in particolare le Linee guida regionali del 2008), che comporta azioni e collaborazioni specifiche per la realizzazione dei Progetti Quadro che riguardano i minori e le loro famiglie. Tale area si avvale di supporti e del coordinamento del Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza.



Per l'**area adulti** i contesti su cui agiremo sono essenzialmente:

- **sostegno al reddito** (contributi economici diretti e altre forme di sostegno al reddito)
- **promozione dell'autonomia e dell'identità lavorativa** (Progetti "Io mi associo", inserimenti in cooperative sociali e Ricomincio da me, AICT, RUI, LPU)
- **sostegno relazionale e della socializzazione** (Stanza del Tè, collaborazioni con altri servizi)

Alcune attività sono state programmate e alcune di esse sono state finanziate con le Delibere approvate dal Consiglio di Municipalità (Delibere Consiglio Municipale n.22 del 29/10/2015, n.27 del 24/11/2015 e n.34 del 11/12/2015), mentre altri hanno goduto di finanziamenti esterni (altre direzioni o fondi regionali o nazionali, come per Carta ACQUISTI, AICT, RUI o LPU)

4.2 Uno sguardo sintetico ai progetti socio-educativi e alle attività svolte nel corso del 2014

Attivamente "Di là dell'Acqua"

Percorso di gruppo di sostegno allo studio e ai compiti rivolto a ragazzi che frequentano le scuole medie o medie superiori, condotto dagli educatori del Servizio sociale insieme a volontari e agli studenti universitari aderenti all'UDU. Si svolge nei locali del Servizio sociale c/o l'ex scuola XXV aprile a Sacca Fisola.

Nel primo semestre l'attività si è svolta n. 2 volte alla settimana da gennaio a giugno coinvolgendo **n.30 ragazzi e n.15 volontari**

Nel secondo semestre, per carenza di personale educativo nel Servizio sociale, l'attività si svolge n. 1 volta alla settimana coinvolgendo **n. 20 ragazzi e n.6 volontari**

Energie in connessione

Continua l'attività del Servizio sociale volta alla ricerca di volontari che possano collaborare all'interno di progetti del Servizio sociale nell'area dell'infanzia e adolescenza (sostegno scolastico, affiancamento a progetti di affido familiare o solidarietà familiare)

Nel 2014 hanno aderito n. 24 volontari

Tuttinsieme

Prosegue anche nel 2014 l'attività "Tuttinsieme", cicli d'incontri Laboratori creativi, letture e giochi di gruppo per famiglie e bambini da 3 a 6 anni in collaborazione con l'associazione con i genitori insieme ai loro bambini dai 3 ai 6 anni presso la sede del Servizio sociale di S.Anna. L'attività si è svolta fino a maggio 2014 ed è ripresa a ottobre, con un incontro settimanale, in collaborazione con l'Associazione Barchetta Blu.

Nel primo semestre hanno partecipato **20 bambini e 16 genitori**.
Nel secondo semestre hanno partecipato **10 bambini e 9 genitori**.

Uno spazio tutto per me!...Con mamma, papà e...

E' proseguita nella prima parte del 2014 l'attività "Uno spazio tutto per me!...Con mamma, papà e...", spazio laboratoriale e relazionale per bambini dai 18 ai 36 mesi con le loro mamme e papà. L'attività si svolge il sabato mattina presso la sede di S.Anna a Castello in collaborazione con l'Ass. Officina Azioni Creative.

Nel primo semestre 2014 hanno partecipato **6 bambini e 7 genitori**

Nel secondo semestre l'attività non è stata riproposta per mancanza di finanziamenti.

Uno spazio in biblioteca

Prosegue anche nel 2014 le attività di sostegno scolastico e socio-ricreative nell'Isola di Burano in collaborazione con la Cooperativa Macramè e il Servizio Cultura della municipalità. Le attività si svolgono presso la biblioteca Galuppi un pomeriggio alla settimana durante il periodo scolastico e sono rivolte a bambini e ragazzi dagli 8 ai 13 anni che frequentano le scuole elementari e medie e risiedono a Burano.

Nel primo semestre 2014 hanno frequentato **n. 6 bambini**, e sono state organizzate tre feste in cui sono stati coinvolti una **media di 12 bambini**.

Collaborazione con Servizio Educativo Municipalità di Venezia Murano Burano

Incontri con le educatrici e insegnanti delle scuole d'infanzia e nidi della Municipalità di Venezia, in collaborazione e co-progettazione con il Servizio educativo della Municipalità: presentazione e condivisione delle attività di prevenzione e promozione del benessere, che il Servizio sociale mette in atto per attuare il mandato di protezione e tutela dei minori, con gli insegnanti dei nidi e della scuola dell'infanzia.

Nel primo semestre del 2014 si sono svolti **8 incontri** che hanno coinvolto **n.125 insegnanti** degli asili nido e scuole dell'infanzia comunali della Municipalità di Venezia Murano e Burano

Progetto Lipu - Oasi di Ca' Roman

In collaborazione con l'Associazione Lipu, durante l'estate 2014, num.15 tra ragazzi e ragazze conosciute dal Servizio sociale hanno avuto la possibilità di conoscere ed affiancare gli operatori di questa realtà, una volta alla settimana, all'interno dell'Oasi naturalistica di Ca' Roman.

L'obiettivo di tale attività era quello, di sensibilizzare i ragazzi al tema del rispetto dell'ambiente facendogli conoscere da vicino l'habitat naturale protetto attraverso un'esperienza educativa di gruppo.

Promozione della solidarietà familiare, dell'affido e della cittadinanza attiva

Il Servizio sociale partecipa al **Tavolo cittadino per la promozione dell'Affido e la Solidarietà familiare**, a cui partecipano servizi sociali, associazioni e organizzazioni che si occupano e praticano l'affido e la solidarietà familiare. Ha quindi partecipato attivamente all'organizzazione e gestione della 2^a edizione di **"Dritti sui Diritti"**, dieci giorni di eventi, convegni, dibattiti, laboratori, incontri sui diritti dei bambini e degli adolescenti che ha coinvolto l'intera città d'acqua e di terraferma dal 25 settembre al 7 ottobre. L'1 ottobre 2014 è stata realizzata la giornata veneziana di Dritti sui Diritti presso il Teatro e il parco di Villa Groggia in collaborazione con diverse associazioni e organizzazioni del territorio, l'Istituto comprensivo S. Girolamo e il gruppo teatrale "Il Libro con gli Stivali".

Sono stati organizzati dei laboratori per la scoperta di nuove tecniche per l'auto produzione dei giocattoli, rivolto ai bambini delle classi 3° e 4° dell'Istituto comprensivo S. Girolamo ed è stato predisposto un mercatino dei bambini per lo scambio dei giochi autoprodotti.

Inoltre sono stati allestiti presso la sede e il parco di Villa Groggia degli stand informativi per conoscere i servizi, le attività e le opportunità del territorio, rivolte ai bambini e alle famiglie. Nel teatrino della Villa sono state proposte delle letture teatrali sulle storie della tradizione popolare, rivolte a bambini e ragazzi.

Le condizioni atmosferiche non hanno purtroppo permesso un'ampia partecipazione delle famiglie e di bambini veneziani come per altre iniziative analoghe.

Supporti individuali e di gruppo ad adolescenti in carico al Servizio sociale

Proseguono tutto l'anno le attività di **supporto scolastico individuale** curate dagli educatori del Servizio Educativo Domiciliare affidato alla Coop.Codess Sociale con i minori seguiti dal Servizio sociale presso le nostre sedi di Villa Groggia e S.Anna.

E' stato avviato nel **periodo estivo 2014** un **nuovo percorso grupppale**, **"A noi la Parola"**, rivolto a ragazzi dagli 11 anni ai 16 anni seguiti o conosciuti dai servizi sociali Venezia e Lido. L'attività si è svolta nel periodo estivo presso la sede del Servizio sociale di S.Anna un pomeriggio la settimana. L'attività è organizzata e gestita sempre dagli educatori del Servizio Educativo Domiciliare della Coop.Codess Sociale in collaborazione con i servizi sociali di Venezia e Lido, con una presenza complessiva di **n.19 ragazzi/e**.

Nel mese di Novembre 2014 è partito un altro percorso grupppale **"Storie in corto"** è tuttora in corso con una partecipazione complessiva di **n. 15 ragazzi/e**.

I percorsi grupppali condotti dagli operatori domiciliari si svolgono, con questa modalità e con un percorso di progettazione condiviso con gli educatori del Servizio sociale, da due

anni e questa continuità ha permesso di consolidare il format e avere delle presenze più numerose e costanti. La formula che gli operatori domiciliari hanno adottato di portare il gruppo alla scoperta di luoghi e particolarità del territorio veneziano è stata vincente e ha conquistato l'interesse dei partecipanti.

Libro contro Libro

Tradizionale mercatino dove gli studenti e le famiglie possono trovare e scambiarsi testi scolastici usati, è un'iniziativa nata per promuovere il risparmio, il riuso e il consumo critico di testi e materiale scolastico. L'iniziativa si svolge in tutte le Municipalità con il coordinamento dell'Osservatorio Politiche di Welfare.

Nel 2014 è stato organizzato il 23 e il 24 giugno a Villa Groggia un primo mercatino rivolto ai ragazzi che frequentano le scuole secondarie di primo e secondo grado, in collaborazione con la Rete degli Studenti Medi di Venezia. L'iniziativa è stata duplicata l'8 e il 9 settembre per gli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado.

All'iniziativa hanno partecipato **n.15 persone al mercatino di giugno e n.150 persone a quello di settembre.**

Tam Tam Scuola

Proseguono anche quest'anno **le attività di Tam Tam Scuola**, che prevede la collaborazione fra le scuole, i servizi del Comune e dell'Ulss12 e altre realtà operanti nel territorio, con il fine di condividere la gestione delle complessità relazionali e attivare risorse e competenze all'interno di un lavoro di contesto sui vari soggetti protagonisti: studenti, genitori, insegnanti.

La collaborazione con le scuole si attiva a seguito di una domanda formale fatta dai singoli istituti attraverso un'informativa inviata annualmente dalla Provincia di Venezia a inizio anno scolastico a tutte le scuole contenente le proposte d'intervento di vari servizi Comune, Ulss e Provincia. Gli operatori, dopo aver ricevuto la richiesta d'intervento, svolgono incontri di lettura della domanda nelle varie sedi scolastiche richiedenti, costruendo e progettando all'interno di ogni singolo istituto percorsi specifici che si sono tradotti nel 2014 in interventi in classe, spazi d'ascolto su tematiche specifiche aperti a ragazzi e genitori, incontri rivolti a soli insegnanti o a genitori su temi specifici.

Nel primo semestre 2014 l'équipe di Venezia è intervenuta negli istituti: Istituto Comprensivo San Girolamo (1 intervento in classe + 1 incontro di consulenza agli insegnanti), Istituto Comprensivo Dante Alighieri (1 intervento in classe, 1 incontro con i coordinatori delle classi della scuola secondaria di primo grado sulla tematica dell'abuso di sostanze in collaborazione con il Serd Giovani, 2 incontri di lettura della domanda), Istituto Comprensivo Morosini (partecipazione al consiglio d'istituto), Liceo Classico Foscarini (interventi nelle classi seconde sulla tematica delle nuove tecnologie in collaborazione con l'associazione Velug), Istituto tecnico Alberghiero Andrea Barbarigo (colloqui individuali sul tema della dispersione scolastica e sul riorientamento)

Nel secondo semestre 2014 l'équipe di Venezia è intervenuta negli istituti: Comprensivo San Girolamo(1 intervento in classe, 2 incontri di lettura della domanda), Istituto Comprensivo Dante Alighieri(1 intervento in classe, 1 incontro di lettura della domanda), Istituto tecnico Alberghiero Andrea Barbarigo (intervento in 6 classi prime e colloqui individuali sul tema della dispersione scolastica)

Consulenze educative.

Si tratta di **percorsi di sostegno alla genitorialità** rivolti ad adulti in difficoltà nel rapporto con i loro figli o per affrontare le problematiche nella loro crescita. I percorsi sono ad **accesso libero**. Gli incontri di consulenza sono gestiti dagli operatori dell'equipe infanzia e adolescenza, sia educatrici sia assistenti sociali, alcune volte anche in coppia, per avere uno sguardo multi professionale sulla situazione.

Molto spesso questi tipi di percorsi vengono intrapresi all'interno di **situazioni di coppie in via di separazione e con un'alta conflittualità**, dove l'obiettivo del progetto è quello di mantenere l'attenzione dei genitori sui **bisogni dei figli** e concordare alcune linee educative coerenti pur nella separazione e nel conflitto di coppia.

Corsi di autodifesa femminile "Impariamo a difenderci"

Anche quest'anno sono continuati i corsi di autodifesa così organizzati:

- corsi **rivolti alle donne** del territorio veneziano svolti presso la palestra della scuola media Morosini
- corsi **rivolti agli studenti delle scuole medie superiori** di Venezia svolti in orario scolastico durante le ore di educazione fisica.

Gli istituti scolastici che hanno aderito alla proposta sono stati 4 (**Algarotti, Benedetti/Tommaseo, Vendramin Corner e Polo Artistico**), e i corsi sono stati offerti in 6 scuole superiori di Venezia coinvolgendo 40 classi del triennio. I corsi sono effettuati da istruttori **dall'Associazione Sportiva Si Vis Pacem**, e la proposta è completata con due incontri rispettivamente con un avvocato e una psicologa (Aied - Mestre).

L'iniziativa è stata **molto apprezzata** sia dagli insegnanti di educazione fisica che dagli studenti, sia per la modalità di svolgimento che per gli argomenti trattati.

Progetto nazionale PIPPI

Attivo dal 2013, il progetto del Ministero del Welfare in collaborazione con l'Università di Padova è rivolto alla **prevenzione all'allontanamento dei bambini dalle loro famiglie e all'istituzionalizzazione**.

L'obiettivo principale del progetto, che nel 2014 è stato allargato ad altre città a livello nazionale, è quello di **evitare il collocamento esterno dei minori dalla famiglia di origine** e fare in modo che i genitori apprendano, attraverso un progetto condiviso con loro, a dare maggiori cure fisiche, psicologiche ed educative ai loro figli.

Si tratta pertanto di un programma che non è rivolto a tutte le famiglie in modo indistinto, ma che dà risposte atte a **evitare l'allontanamento del minore**, ed è indirizzato a quelle **famiglie caratterizzate da trascuratezza o negligenza nelle cure ai figli**, (trascuratezza che se protratta nel tempo può portare a un rischio e pregiudizio evolutivo) e che accettano di condividere con il Servizio obiettivi e strumenti indispensabili all'attenzione e protezione dei figli.

Il progetto si basa principalmente sulla **centralità del bambino e del suo mondo**: l'ambiente familiare, la sua crescita fisica, l'ambiente sociale e, attraverso un intervento su tutti questi fronti, si prefigge di modificare **l'approccio di aiuto a queste famiglie, rendendole direttamente partecipi e artefici del cambiamento**.

Il nostro Servizio partecipa sin dalla prima sperimentazione del programma: nel corso del 2013 ha visto la partecipazione di 6 operatori del Servizio sociale e 3 famiglie; nel 2014 di due operatori e 1 famiglia. Nell'ambito del programma è prevista l'attivazione di gruppi di genitori per interventi a sostegno della genitorialità ("Genitori, che avventura!").

Genitori che avventura!

Gruppi rivolti a genitori e bambini seguiti dal Servizio sociale, dedicati alle famiglie “vulnerabili”, con difficoltà di tipo socio-educativo e all’interno delle quali si ravveda un rischio di tutela e protezione dei figli. I gruppi sono stati progettati, realizzati e supervisionati nell’ambito del Programma nazionale PIPPI e sono condotti dagli operatori dell’équipe Infanzia e adolescenza del Servizio sociale.

Nel 2014 sono stati avviati **due cicli d’incontri** (primavera e autunno 2014) a cui hanno partecipato complessivamente 20 genitori e 13 bambini.

I gruppi genitori PIPPI propongono momenti di riflessione, sempre rari in famiglie con ritmi di vita incalzanti, e permettono **uno spazio** in cui ciascun genitore possa sospendere l’azione pratica e **pensare a sé**, al proprio modo di **relazionarsi con i figli**, riflettere sui propri vissuti e, nel **confronto con altri genitori**, possa porsi domande e immaginare modalità alternative e nuove strategie per far fronte alle sfide poste dal ruolo educativo.

Il primo ciclo d’incontri, organizzato dagli operatori del Servizio Sociale di Venezia, in co-progettazione con gli operatori del Servizio Sociale della Municipalità di Lido-Pellestrina, è partito a marzo 2014 e si è concluso a maggio 2014, con una frequenza settimanale e per la durata complessiva di 7 incontri. Il percorso gruppale si è svolto a Villa Groggia, Sant’Alvise, il martedì pomeriggio dalle 17.00 alle 19.00. Il ciclo d’incontri, proposto parallelamente a Venezia e al Lido (Via Vivaldi) dai rispettivi operatori di municipalità, è stato condotto con modalità simili per organizzazione, contenuti e giorni, ma con differenti orari.

Si è offerta inoltre ai genitori la possibilità di portare ai gruppi anche i propri figli, ai quali è stato proposto un percorso parallelo, gestito dagli operatori del Servizio, di attività socio-educative e ludiche.

Il secondo ciclo d’incontri per genitori all’interno del Programma PIPPI è partito a novembre 2014 e si è concluso a dicembre 2014, con una durata di 5 incontri.

Anche in questo percorso gruppale, condotto dagli operatori del Servizio, sono state proposte ai genitori occasioni di confronto e riflessione su temi indicati dai genitori stessi come importanti rispetto al proprio ruolo educativo, al fine di lavorare con il gruppo sul potenziamento delle risorse genitoriali presenti e sul rafforzamento delle capacità di fronteggiare e risolvere le difficoltà legate alle diverse fasi di crescita vissute dai figli.

Ai genitori è stata data, anche in quest’occasione, la possibilità di partecipare ai gruppi **portando i propri figli** che, contemporaneamente alle attività degli adulti, hanno potuto partecipare ad attività ludiche e socio-educative.

Il percorso gruppale si è svolto a Villa Groggia, Sant’Alvise, il giovedì pomeriggio dalle 16.45 alle 18.45, con frequenza settimanale.

Mentre il primo ciclo d’incontri ha visto la presenza di genitori seguiti dal Servizio Sociale anche in maniera individuale, **il secondo ciclo è stato aperto alla partecipazione di genitori seguiti anche dai servizi socio-sanitari dell’Ulss 12 veneziana** (Servizio SPREE e Consultorio familiare), in un’ottica di collaborazione e compartecipazione di risorse; inoltre è stata data la possibilità alle famiglie di portare al gruppo anche genitori conoscenti ai quali interessavano gli argomenti trattati all’interno del percorso.

Bakeca 1621. Viaggio nei mondi del lavoro...

Prosegue anche nel 2014 il progetto rivolto a **ragazzi di età compresa tra i 16 e i 21 anni in abbandono scolastico, o con titoli scolastici deboli e/o che non svolgono alcuna attività lavorativa**. Attraverso la conoscenza e sperimentazione pratica di alcune attività lavorative proposte da aziende artigiane, associazioni e cooperative del

territorio, il progetto si pone l'obiettivo di far conoscere ai ragazzi coinvolti microimprese locali e le relative attività lavorative correlate, in modo da stimolare la loro curiosità verso possibili interessi formativi e professionali. Il progetto è costruito con la collaborazione di 20 realtà del territorio, tra associazioni e aziende ed è gestito direttamente dagli educatrici del Servizio sociale.

Nel 2014 è stata organizzata la seconda edizione di Bakeca 1621, a cui hanno partecipato al progetto **9 ragazzi/e e sono stati coinvolti 5 genitori** Tradizionale mercatino dove gli studenti e le famiglie possono trovare e scambiarsi testi scolastici usati, è un'iniziativa nata per promuovere il risparmio, il riuso e il consumo critico di testi e materiale scolastico. L'iniziativa si svolge in tutte le Municipalità con il coordinamento dell'Osservatorio Politiche di Welfare.

Borse lavoro/Formazione: LPU, RUI, AICT

Le borse lavoro sono pensate e rivolte a utenti in carico al Servizio Sociale, che abbisognano di percorsi protetti per l'avvio o il reinserimento lavorativo.

Nel 2014 è stata attivata **n. 1 borsa/lavoro** presso la Cooperativa La Gagiandra, che gestisce un laboratorio di sartoria creativa e riciclo di stoffe e abiti usati.

Si sono attivati inoltre, per **7 persone** dei percorsi di formazione e di tirocinio, in collaborazione con il Servizio problemi del lavoro e la cooperativa Coges, con le seguenti modalità:

- **Progetto Incoesione (AICT)**, realizzazione di Azioni Integrate di Coesione Territoriale (AICT) per l'inserimento e il reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e l'occupazione sostenibile" - D.G.R. n.1151/2013, approvato dalla Regione del Veneto con D.D.R. n. 989 del 20/12/201. L'iniziativa prevede delle azioni di politica attiva del lavoro, i cui destinatari sono gli inoccupati e i disoccupati ai sensi del D.Lgs. n. 181/2000 attraverso percorsi di riqualificazione, ricollocamento mediante attività di accompagnamento e formazione e percorsi di tirocinio d'inserimento o reinserimento lavorativo di contenuto fortemente professionalizzante.
- **Progetto RUI**: progetto regionale "Reddito di ultima istanza - RUI" (DGR 2897/2013) che alla Misura 3 (Sperimentazione di percorsi formativi e Borse Lavoro) prevede la sperimentazione di percorsi di formazione-lavoro per cittadini fragili in carico ai Servizi sociali dei Comuni, attraverso la partecipazione a corsi di formazione laboratoriali e il riconoscimento di borse-lavoro.
Obiettivo della misura è migliorare le opportunità lavorative di persone in temporanea difficoltà di accesso al mondo del lavoro, e cioè sia di chi ha bassa qualificazione, ma anche di chi è più "debole".
- **LPU (Lavori Pubblica Utilità)**: la Giunta Regionale del Veneto, con deliberazione n. 2472, del 4 agosto 2009, in attuazione del piano di politiche attive di contrasto alla crisi ha introdotto la misura dei progetti di pubblica utilità e/o utilità sociale per l'impiego di lavoratori privi di lavoro e sprovvisti di ammortizzatori sociali; con deliberazione n. 427, del 23/02/2010, ha riproposto e rifinanziato la misura, ampliando la platea dei lavoratori che possono essere coinvolti nei progetti per consentire inserimenti lavorativi di persone che sono in carico ai servizi sociali.

Progetto "Mi associo"

Il progetto nato nel 2002 da un accordo siglato tra le Municipalità e la Direzione delle Politiche Sociali del Comune di Venezia, il Ministero di Grazia e Giustizia e le Associazioni del territorio comunale che hanno dato la loro adesione. E' volto all'inserimento di soggetti attualmente in carico ai Servizi sociali, che si trovano in condizioni di marginalità, presso le Associazioni di volontariato, con l'obiettivo di un re-inserimento sociale attraverso percorsi individualizzati che favoriscano l'aumento del grado di adesione alle regole del vivere sociale.

La durata del progetto individuale è di massimo 9 mesi, con monitoraggi mensili e verifica. La partecipazione al progetto prevede un gettone di presenza di massimo 150 euro mensili, a carico del Bilancio della Municipalità per i contributi economici.

Nel 2014 è il progetto "Mi associo" è stato inserito nel Progetto Rui nella misura 1, il cui obiettivo è: offrire a soggetti in condizione di marginalità o sottoposti a misure alternative alla detenzione la possibilità di sperimentarsi in contesti in grado di stimolare nuove prospettive di reinserimento sociale, grazie anche alla modifica dell'abituale stile di vita.

Nel 2014 sono stati inseriti

- N° utenti in carico al Servizio sociale inseriti in progetti associativi: **n. 35**
- N° associazioni coinvolte nel progetto: **n. 23**

Progetti "Ricomincio da me" e "Starter"

Obiettivo del progetto è promuovere, nelle persone, un'identità lavorativa consapevole tramite incontri formativi, di consulenza e di supporto, per favorire una ricerca attiva del lavoro.

E' rivolto alle persone, in carico al Servizio, che cercano lavoro e che, per motivi diversi, fanno fatica a inserirsi nel mercato del lavoro.

L'attività formativa è stata articolata in cicli periodici di 3 incontri propedeutici, di orientamento e informazione sul mercato del lavoro; svolta presso la sede del Servizio Sociale in Campo S. Maria Formosa, mentre presso il centro internet CZ della Giudecca due volte a settimana si è svolta l'attività di ricerca attiva (spazio attrezzato con bacheca, telefono, fax, computer e materiale informativo).

Nel primo semestre 2014 l'attività è stata frequentata complessivamente da **50 persone**, 32 hanno partecipato ai corsi propedeutici e 41 allo spazio del CZ95.

L'intera attività è stata verificata e riprogettata per il **secondo semestre 2014** assumendo la denominazione di progetto "**Starter**". L'attività è sempre rivolta ad adulti in età lavorativa e con difficoltà socio-economiche, relazionali e lavorative, in carico al Servizio Sociale.

L'obiettivo è quello di approfondire e valorizzare le risorse individuali, per orientare e informare sulle opportunità presenti nel territorio, non solo lavorative; agire sulla ri-motivazione al re/inserimento sociale di persone escluse dal mercato del lavoro o dalle relazioni sociali, offrire uno spazio attrezzato per la consultazione e la ricerca attiva di attività socio - lavorative.

L'attività è iniziata nel mese di ottobre e vi hanno partecipato **17 persone**

La stanza del tè e Ar-Tè

Spazio di socializzazione, rivolto a donne italiane e straniere, residenti a Venezia, dove condividere interessi, saperi, dare spazio alle idee e trascorrere momenti in compagnia. Attraverso attività manuali, culturali e di scoperta del territorio, il progetto favorisce l'ampliamento delle relazioni in un'ottica di partecipazione e valorizzazione delle capacità e aspirazioni personali.

Le attività si svolgono 1 volta a settimana il martedì, nella sede di Villa Groggia e il giovedì a Murano, presso la sede del Centro Civico in calle Briati.

Un giovedì al mese la stanza del tè si sposta a Burano, presso la biblioteca nell'ex scuola Galuppi.

Nel **primo semestre del 2014** le attività si sono svolte in collaborazione con l'associazione "Barchetta blu" e a Burano con la biblioteca.

Nel **secondo semestre** le attività a Burano sono state sospese, anche a causa dei problemi organizzativi e per la mancata attuazione dei progetti specifici.

Nel corso del 2014 hanno partecipato complessivamente nelle sedi di S. Alvise, Murano e Burano **53 persone**.

Ar-tè, spazio collegato alle attività della Stanza del Tè, a S. Elena, gestito da un gruppo di donne aderenti all'associazione Waves in collaborazione con le educatrici del Servizio sociale è terminato a giugno 2014.

Intervento territoriale a Castello Est

Nel corso del 2014 si è ampliata e consolidata la collaborazione con il Progetto "Ocio ciò" dell'Unità operativa "Attivazione Risorse", della Direzione Politiche Sociali e Partecipative dell'Accoglienza, con lo scopo di approfondire tematiche relative alla sicurezza e ai rischi di truffe in centro storico.

Si è avviato un percorso, condiviso tra gli operatori dell'area adulti e infanzia e adolescenza del Servizio, incentrato sulla tematica specifica della sicurezza nella zona di castello Est, e che ha visto la realizzazione di eventi pubblici, promozionali e di sensibilizzazione legati al Progetto.

Nell'organizzazione e realizzazione degli eventi, mediante un percorso partecipato, sono stati inoltre coinvolti vari soggetti (associazioni, gruppi formali e informali, scuole) del territorio di Castello.

Le attività realizzate sono state:

- **Gennaio/febbraio:** organizzazione evento "Ocio Ciò a castello!", spettacolo teatrale e informativo con "Caffè sconcerto", in collaborazione con gli Scout Venezia 5, l'Istituto Salesiani Castello, la Società di Mutuo Soccorso Carpentieri e Calafati e la Questura di Venezia. I partecipanti sono stati **n. 120 persone circa**.
- **Giugno:** promozione e organizzazione stand informativo durante la festa di S. Pietro di Castello in collaborazione con il comitato organizzativo.
- **Ottobre:** organizzazione e festa di apertura del progetto territoriale del Servizio sociale denominato "TUTTINSIEME" presso la sede di Sant'Anna, in collaborazione con l'Associazione Barchetta Blu, la Società di Mutuo Soccorso Carpentieri e Calafati, Ludoteca e scuola per l'infanzia Calvi, a cui hanno partecipato all'evento una decina di persone circa fra genitori e bambini.

Concludiamo il Report del Servizio sociale 2014 riportando una frase contenuta nella tesi di tirocinio di Matteo Reolon, tirocinante del Corso di laurea in Servizio Sociale (3° anno) che ha partecipato per più di un anno a tutte le attività e che quindi ha una visione “dal di dentro” del lavoro sociale che quotidianamente noi svolgiamo.

“Concludo questa relazione e il mio tirocinio cercando di esprimere, in queste ultime righe, la mia gratitudine in maniera libera e spontanea, sperando di non essere banale.

Sapevo ancora prima di cominciare di essere stato fortunato, dal punto di vista didattico e professionale, nell’assegnazione del tirocinio in questo Servizio, viste le dimensioni dell’organizzazione e del bacino d’utenza, le particolarità del territorio, la professionalità degli operatori, la centralità nella rete dei servizi.

Quello che non sapevo è che la mia fortuna si sarebbe estesa dal punto di vista delle relazioni umane. Sono stato accolto dal primo giorno con dignità e rispetto da tutti i dipendenti del Servizio, comportamenti semplici ma non scontati. Posso considerare la maggioranza degli assistenti sociali ed educatori di entrambe le equipe come miei supervisori, perché da ognuno ho imparato qualcosa e da tutti ho ricevuto la disponibilità ad un consiglio o un aiuto. Immagino che la scelta di un gruppo di lavoro come l’equipe, con dei propri ritmi ed equilibri di lavoro e di relazione, di accogliere una persona esterna per un periodo di tempo consistente, non sia così automatica e semplice. Questa scelta è in generale molto apprezzabile dal mio punto di vista, e lo è ancor più quella dell’Equipe Adulti in particolare, per le dinamiche talvolta frizzanti ma soprattutto per la maturità nell’accettare di mostrarle a me....”