



**VENERDI 2
OTTOBRE
PARCO DI
VILLA GROGGIA
VENEZIA**



BUONA E GALDA COME IL PANE!



RAGAZZI CHE AVVENTURA!
Laboratorio permanente per i ragazzi e le ragazze tra i 10 e i 14 anni

Dj set
e ta
Se vu
tutti i



BAMBINI CHE AVVENTURA!
Incontri e attività creative per bambini fino ai 6 anni e le loro famiglie

Per informazioni e iscrizioni
educatori@comune.ve.it
338 7181738
346 6895130



Direzione Municipale di Venezia, A
Servizio Sociale

STARTER



GENITORI CHE AVVENTURA!
gruppi di confronto tra mamme e papà con spazio gioco per bambini

**ATTIVAMENTE
ATTIVAMENTE**

ve su appuntamento
o e parlare con un operatore
rcoledì e Venerdì

va una segreteria
posta elettronica, dove
giù per essere richiamati.

2747425
@comune.venezia.it



BAKEDAT1621

Municipalità di Venezia, Murano e Burano Servizio Sociale

REPORT 2015

“ Raccontare costruisce memoria collettiva.

Quando vivo un'esperienza io sola ne conservo il ricordo.

Il ricordo è individuale.

Ma nel momento in cui permetto al ricordo di trasmettersi con il racconto, costruisco memoria, e la memoria è collettiva.

Ecco perché è necessario continuare a raccontare e ri-raccontare la storia ogni volta.

Perché altrimenti non si trasmette memoria, mentre chi viene dopo ha bisogno di essere ricongiunto con le storie di chi c'era prima.

Altrimenti la narrazione non si eredita, il senso non passa.

E' un lavoro stancante raccontare, raccontare continuamente.

"Ma non abbiamo già detto tutto?".

No , abbiamo forse già detto tutto, ma non a tutti.

Le parole costruiscono davvero mondi ”

*(Michela Murgia, estratto del suo intervento al convegno "Educarsi al Welfare bene comune"
Torino, novembre 2014)*

I contributi, i dati e le riflessioni contenute 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.

Gruppo redazionale

Giuliana Boscolo
Dario Mannise
Luana Nordio
Alessandra Rizzato
Oscar Sabini
Paola Nicoletta Scarpa

Con i contributi di

Laura Antonello
Cristina Barbini
Elisa Barison
Monica Barsanti
Mirka Bertelli
Enrica Bordignon
Giuliana Boscolo
Tiziana Ceselin
Silvia Cecchi
Martina Costantini
Annalisa De Mattia
Silvia Franzoi
Dario Mannise
Luana Nordio
Anna Pellegatta
Roberta Pellegrino
Alessandra Rizzato
Oscar Sabini
Paola Nicoletta Scarpa
Isabella Schena
Cristina Spada
Giuliana Vianello
Mariangela Zanella

e dei Volontari in Servizio Civile

Luca Pillon e Francesca Scarpa

Un saluto e un ringraziamento alle assistenti sociali, Eva Boldrin e Paola Tarallo, che hanno lavorato con noi in questi anni e che, per motivi diversi, hanno lasciato il Servizio Sociale. E infine un ringraziamento sentito ai tirocinanti Matteo Reolon e Giulia Zentilin del Corso di Laurea in Servizio Sociale di Ca' Foscari che ci hanno affiancato nel corso del 2015, e Valentina Cibir, dell'Università di Verona.

Venezia, febbraio 2016

Indice

1. Il Servizio Sociale nel 2015

- 1.1 L'Organizzazione e l'Organico del Servizio Sociale.....pag. 6
- 1.2 Spazi e sedi del Servizio.....pag. 9
- 1.3 La spesa del Servizio Sociale negli ultimi 5 anni.....pag. 11

2. L'accoglienza dei cittadini e la presa in carico

- 2.1 Porte di accesso al Servizio Sociale: come accede, da dove proviene e chi segnala l'utenza del Servizio Sociale.....pag. 15
- 2.2 L'accesso diretto al Servizio: il sistema di accoglienza del pubblico.....pag. 16
- 2.3 Attivazione del Servizio su segnalazione da parte di terzi.....pag. 18

3. L'utenza del Servizio Sociale nel 2015

- 3.1 Approfondimento su alcuni dati dell'utenza dell'area
Infanzia e Adolescenza.....pag. 21
- 3.2 Approfondimento su alcuni dati dell'utenza dell'Area Adulti..... pag. 24

4. Interventi di natura economica

- 4.1 I contributi economici di competenza della Municipalitàpag. 29
- 4.2 Contributi erogati con fondi della Municipalità o di altri entipag. 30

5. Le attività socio-educative

- 5.1 Lavorare per progetti, lavorare per obiettivipag. 32
- 5.2 La spesa per le attività socio-educative.....pag. 33
- 5.3 Uno sguardo alle attività socio-educative del Servizio nel 2015.....pag. 35
- 5.4 Il futuro.....pag. 43

6. Appendici

Appendice 1

- Un po' di storia del Servizio Socialepag. 44

Appendice 2

- Competenze e mandati istituzionali:
perché e con chi lavora il Servizio Socialepag. 45

Appendice 3

- Modelli d'intervento: come lavora il Servizio Socialepag. 46

1. Il Servizio Sociale nel 2015

Il 2015 è stato un anno difficile, anzi difficilissimo: il Commissariamento, lo sfioramento del Patto di Stabilità, l'instabilità finanziaria, i tagli sugli stipendi e sui bilanci, la riduzione e l'incertezza della programmazione annuale, il cambio di Amministrazione sia a livello comunale che municipale, ha comportato una serie di scosse e rallentamenti che hanno inciso sulla gestione quotidiana di un Servizio complesso e articolato come il nostro. Anche nel 2016 entriamo con forti incertezze dovute a cambiamenti strutturali e organizzativi dell'intera amministrazione comunale, di cui non si comprendono ancora i contorni.

Queste incertezze sono anche state comunicate e vissute dalla cittadinanza attraverso i media e ci sono stati dei periodi in cui anche noi non eravamo in grado di dare risposte o rassicurare i nostri interlocutori.

In questo lungo periodo (che era già cominciato nell'estate del 2014 dopo le dimissioni del Sindaco Orsoni) il Servizio Sociale ha cercato di rimanere fedele al mandato e alle responsabilità ad esso collegato, e grazie a un buon clima interno e a una disponibilità da parte di tutti gli operatori, abbiamo comunque “navigato a vista” erogando servizi che hanno comunque soddisfatto gran parte dei nostri utenti già in carico e quelli potenziali.

I dati del 2015 riflettono quindi questo periodo con una flessione di tutti i numeri, in particolare quella delle collaborazioni con enti e organizzazioni che collaboravano con noi per dare corpo e spessore alle attività socio-educative nel nostro territorio di competenza. Ma non si vedono “crolli” in nessuna delle voci: sicuramente abbiamo speso meno degli altri anni, ma non in maniera così significativa. Così come il numero degli utenti in carico al servizio, sia nell'area adulti che minori, è diminuito ma non fortemente.

Non possiamo far altro che rimandarvi alla lettura dei dati e al relativo commento: 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”....

Paola Nicoletta Scarpa
Responsabile del Servizio Sociale

1.1 L'ORGANIZZAZIONE E L'ORGANICO DEL SERVIZIO SOCIALE

Per adempiere le sue competenze, il Servizio Sociale è articolato in **tre équipe multi professionali**:

- **due équipe per le aree di intervento**, composte da assistenti sociali e educatori (una per l'area Infanzia e Adolescenza (0 - 22 anni) e una per il target Adulti, che comprende anche gli anziani autosufficienti, coordinate ognuna da un responsabile UOC (Unità Operativa Complessa);
- **una équipe amministrativa**, a supporto di tutte le attività del Servizio e che lavora a stretto contatto con la P.O. Responsabile del Servizio e il Servizio Bilancio della Municipalità per la gestione e l'erogazione di contributi economici, gestione del bilancio, liquidazione fornitori, attività istruttoria per contributi INPS o finanziati da altre direzioni/enti/istituzioni, gestione sportello e consulenza telefonica per il pubblico, ecc...

Le équipe hanno **riunioni periodiche** in cui discutono delle nuove situazioni arrivate da prendere in carico, di emergenze, situazioni complesse, organizzazione e gestione eventi o attività, scambio informazioni, organizzazione del lavoro.

Il Servizio si avvale di una **Responsabile (Posizione Organizzativa)**, che ha funzioni di coordinamento, programmazione delle attività del Servizio, interfaccia con la Direzione e con gli altri Servizi del Comune ed esterni, gestione del budget assegnato, gestione 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'informazione 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 l'erogazione di contributi economici** di sostegno al reddito di competenza della Municipalità (Minimo Vitale, Minimo Economico di Inserimento e Contributi economici straordinari). 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, dovuti essenzialmente al turn-over del personale e alla difficoltà nella sostituzione dovuta al blocco delle assunzioni per tutta la Pubblica Amministrazione.

In particolare le criticità che riguardano il personale nel 2015 sono:

- **n. 4 assistenti sociali su 11 hanno un contratto a Tempo determinato**, prorogato fino al 31/12/2016. Se da una parte la notizia della proroga può garantire stabilità al Servizio per il 2016, dall'altra è evidente che una parte del Servizio 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. Nell'ambito della tutela dei minori, per esempio, il più delle volte 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.

- A luglio 2015, **1 assistente sociale dell'area minori con contratto a tempo determinato** (che sostituiva un'ass.soc. a tempo indeterminato trasferita ad altro servizio) si è dimessa avendo vinto un concorso in altra città, e **non è ancora stata sostituita**
- **Gli educatori di strada** in servizio sono sempre meno: nel 2011 erano 9, nel 2015 si sono **ridotti a 6 operativi** (di cui 1 in maternità anticipata da agosto 2015), un educatore ha cambiato funzioni all'interno del Servizio (fa parte dell'équipe amministrativa con funzioni dedicate al rapporto con il pubblico, supporto alla logistica e alla comunicazione) e 2 educatori sono stati trasferiti fra il 2012 e il 2013 ad altri servizi della Direzione Politiche Sociali e non sono mai stati sostituiti sul piano operativo
- Da metà dicembre 2015, un'assistente sociale dell'area adulti è in aspettativa (fino a agosto 2016), e un'assistente sociale sempre dell'area adulti è stata trasferita a lavorare nella segreteria dei Consiglieri comunali e non è stata sostituita. Pertanto **l'area adulti, abbastanza stabile fino a fine 2015, per il 2016 presenta grave carenze.**

Qui di seguito una tabella esplicativa del trend del personale negli ultimi 4 anni e una proiezione per il 2016.

	2011	2012	2013	2014	2015	Inizio 2016
U.O.C. Infanzia & Adolescenza	12 5 A.S. 7 Ed.	10 5 A.S. 5 Ed.	9 5 A.S. 4 Ed.	9 5 A.S. 4 Ed.	8 4 A.S. 4 Ed.	8 4 A.S. 4 Ed.
U.O.C. Area Adulti	9 7 A.S. 2 Ed.	10 7 A.S. 3 Ed.	9 6 A.S. 3 Ed.	9 6 A.S. 3 Ed.	8 6 A.S. 2 Ed.	7 5 A.S. 2 Ed.
Amministrativi	5	5	4	4	5	5
Staff PO + UOC	3	2	3	3	3	3

Nello specifico, l'**organico del Servizio Sociale nel 2015** era così composto:
(legenda: TD=tempo determinato)

Lo Staff Direzionale

- Paola Nicoletta Scarpa, *Educatore, Responsabile del servizio PO*
- Giuliana Boscolo, *Assistente Sociale, Resp. della UOC Area Infanzia e Adolescenza*
- Dario Mannise, *Educatore, Resp. della UOC Area Adulti*

L'area amministrativa:

- Cristina Barbini, *Istruttore Amministrativo (part time)*
- Tiziana Ceselin, *Istruttore Amministrativo*
- Martina Costantini, *Collaboratore Amministrativo (part time)*
- Giuliana Vianello, *Collaboratore Amministrativo*
- Oscar Sabini, *Educatore di Strada con funzioni di rapporto con il pubblico, supporto alla comunicazione e alla logistica*

L'area Infanzia e Adolescenza

- Elisa Barison, *Assistente Sociale*
- Anna Pellegatta, *Assistente Sociale*
- Roberta Pellegrino, *Assistente Sociale (TD - scad. 31/12/2015 rinnovata fino 31/12/2016)*
- Enrica Bordignon, *Assistente Sociale (TD - scad. 31/12/2015 rinnovata fino 31/12/2016)*
- Eva Boldrin, *Assistente Sociale (TD in sostituzione di Pandolfo. Dimessa dal 1/7/2015 NON SOSTITUITA)*
- Silvia Cecchi, *Educatore di Strada (in maternità anticipata da fine luglio 2015)*
- Silvia Franzoi, *Educatore di Strada*
- Alessandra Rizzato, *Educatore di Strada*
- Cristina Spada, *Educatore di Strada*

L'Area adulti:

- Laura Antonello, *Assistente Sociale*
- Monica Barsanti, *Assistente Sociale*
- Mirka Bertelli, *Assistente Sociale (TD- scad. 18/12/2015 rinnovata fino 31/12/2016)*
- Isabella Schena, *Assistente Sociale (in aspettativa dal 10/12/2016 fino a agosto 2016)*
- Annalisa De Mattia, *Assistente Sociale (Part Time 24 ore)*
- Paola Tarallo, *Assistente Sociale (Part Time, trasferita dal 28/12/2015 ad altra direzione)*
- Luana Nordio, *Educatore di Strada*
- Mariangela Zanella, *Educatore di Strada*

Infine, un'assistente sociale dell'area adulti, Alessandra Brussato, è in comando presso il Comune di Roma da gennaio 2012 e le è stato rinnovato il comando a gennaio 2015.

Dal 5 ottobre 2015 il Servizio si avvale della presenza di 2 volontari del Servizio Civile Nazionale (Francesca Scarpa e Luca Pillon) che coadiuvano le due equipe sui progetti Starter e Bakeca1621.

Nel 2015 quindi il Servizio sociale ha avuto alcune perdite di personale, non sostituito principalmente per impossibilità ad assumere nuovo personale da parte dell'Amministrazione.

Non sostituire un operatore, in un servizio sociale significa lasciare scoperti i casi e i nuclei familiari in carico a quell'operatore (media di 30 casi in area minori e 70 in area adulti). Per far fronte al mandato istituzionale in condizioni di mancanza di personale, abbiamo cercato di ammortizzare le perdite e le maternità integrando saperi e competenze, con disponibilità e flessibilità da parte di tutto il personale, anche a fronte di carichi di lavoro non certo diminuiti, mantenendo sempre uno standard di alto livello qualitativo e quantitativo da alcuni fattori/elementi.



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 équipes, 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, la pratica della auto-formazione e del confronto in équipes, in plenaria, fra colleghi, con le UOC e con la PO: sono queste le condizioni che hanno permesso di “resistere” nelle difficoltà organizzative.

Tutto ciò ha permesso di affrontare con **coesione e senso di responsabilità** verso il mandato istituzionale del Servizio sociale nei confronti dei cittadini, anche i momenti di difficoltà e d'incertezza che si sono alternati nel periodo del commissariamento del Comune fra il 2014 e il 2015, la mancanza di un bilancio e di fondi adeguati per poter svolgere una programmazione annuale come negli anni precedenti, l'incertezza e i tagli sugli stipendi. Nonostante 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.

Ci sembrano questi **elementi da considerare e valorizzare**, soprattutto in questa fase che porterà, nel 2016, a riorganizzare la macchina comunale e in particolare il sistema dei servizi sociali.

1.2 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 quattro dei cinque operatori dell'ufficio amministrativo, per un totale di 15 dipendenti fissi e 2 volontari di Servizio Civile. **Nella sede di Palazzo Donà, in realtà, gravitano la maggior parte delle attività del Servizio**, che è composto da 25 persone: colloqui, incontri, riunioni di équipes e plenarie, riunioni con altri servizi, tavoli di lavoro, scrittura di relazioni complesse, commissioni.... Tutto il personale del servizio sociale gravita settimanalmente negli uffici di Palazzo Donà, per cui anche le 4 educatrici di Villa Groggia e 1 amministrativa di sede a Murano, hanno la timbratura anche a Palazzo Donà, oltre ai 15 che ce l'hanno come sede assegnata.

A fine 2015 siamo venuti a conoscenza che il Palazzo è stato inserito nell'elenco dei beni che sono stati messi in vendita dall'Amministrazione comunale e nel gennaio 2016 abbiamo avuto la conferma che **il palazzo è stato venduto e dovremo lasciare l'immobile libero entro l'estate 2016**. Questo ha causato un disinvestimento da parte del settore lavori pubblici nella sistemazione delle carenze dell'immobile (buchi sulla pavimentazione, impianto videocitofonico e apriporta non funzionante dal terzo piano, infiltrazioni d'acqua dai muri e dalle finestre durante le piogge, intonaci interni fortemente deteriorati e cadenti, ecc.).

Il Palazzo, inoltre, ha forti **carenze sul piano della sicurezza** delle persone che vi lavorano ed è stato più volte segnalato e richiesto un adeguamento strutturale, oltre alla guardiania che da gennaio 2016 viene garantita da personale interno all'Amministrazione comunale, poiché è stato rilevato che non è possibile, senza un adeguamento dell'impianto videocitofonico e di apertura porta, gestire i flussi di pubblico che accedono ai servizi ospitati nel palazzo.

Il Servizio Sociale è inoltre presente in **altre sedi**, disseminate in tutto il territorio municipale:

- **S. Pantalon (1° piano):** vi lavorano stabilmente 3 Assistenti Sociali, 1 impiegata amministrativa del Servizio sociale e 1 della Municipalità
- **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 hanno in uso 2 stanze al primo piano dell'immobile
- **Murano, Palazzo da Mula:** è presente un'impiegata amministrativa dal lunedì al mercoledì, poiché a Palazzo Donà i pavimenti inclinati minavano la salute del personale amministrativo e si sono trovate altre collocazioni per le tre dipendenti. Viene utilizzato occasionalmente anche per colloqui con gli utenti di Murano o per il nuovo pubblico
- **Burano, Palazzo comunale:** è utilizzata una stanza per colloqui con le persone in carico residenti nell'isola di Burano. Il previsto trasferimento nei locali restaurati al piano terra del contenitore Galuppi non è avvenuto nemmeno nel 2015
- **Castello, Sede di S. Anna:** lo spazio (un grande salone con colonne) è in condivisione con l'ANFFASS (che utilizza un ufficio in maniera esclusiva) ed è utilizzato 1 mattina e 2 / 3 pomeriggi la settimana per attività socio-educative gruppalì dedicate alla prima infanzia e agli adolescenti. Non ci sono quindi dipendenti con postazioni fisse
- **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 - Di là dell'acqua") rivolta a preadolescenti e adolescenti 1 o 2 pomeriggi la settimana. Non ci sono quindi dipendenti con postazioni fisse

E' evidente come la **gestione e l'utilizzo 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 utilizzati per servizio**.

La **dotazione tecnologica e informatica** delle sedi è periodicamente aggiornata ed è 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, fra il 2014 e il 2015. 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), sistemare le **grondaie** (con infiltrazioni d'acqua importanti in una stanza dove si è sollevato tutto l'intonaco), apporre le pedane in legno già approvate dai Lavori pubblici per **rimediare l'eccessiva pendenza della pavimentazione**

nell'ufficio delle amministrative (che sono state spostate in altri uffici per i forti dolori lamentati proprio per la pendenza in cui lavoravano), la sistemazione dei buchi nella pavimentazione o **l'impermeabilizzazione definitiva degli infissi** rivolti a nord a Palazzo Donà. Così come le **vetrate e le finestre di Villa Groggia** che a ogni acquazzone fanno entrare litri d'acqua o l'impianto elettrico nell'androne al piano terra, pericolante. Una nota infine sulle carenze nell'**impianto di sicurezza di palazzo Donà**, nel quale conviviamo con gli uffici del Servizio Immigrati della Direzione Politiche sociali: **la videocamera** è perennemente rotta ed 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 e riaccompagnarli per essere sicuri che non rimangano nel palazzo. Questo comporta problemi di sicurezza quotidiana, vista anche la tipologia di utenza, non sempre tranquilla, che accede ai nostri e altrui uffici.

1.3 LA SPESA DEL SERVIZIO SOCIALE

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.

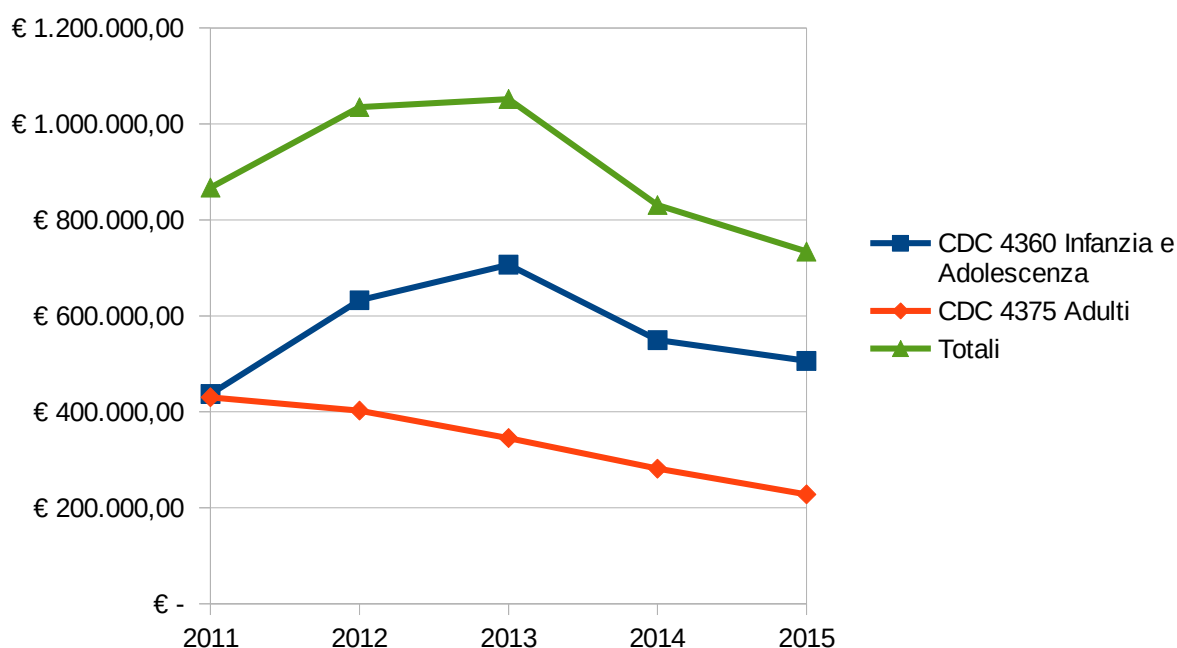
Per il 2015 il budget complessivo assegnato al Servizio sociale è stato di **€ 770.040**, ma ne sono stati impegnati **€ 734.185**. Anche sugli impegni di spesa si è comunque avuto un avanzo a fine anno, che è rientrato quindi nelle disponibilità del Comune, **pari a € 46.855 sul centro di costo 4360** (Comunità e affidi) e **€ 10.726,51 sul centro di costo 4375** (contributi di integrazione al reddito).

In totale quindi, su 770.040 disponibili, ne sono stati effettivamente spesi meno di 700.000.

Quest'anno il trend della spesa è quindi in diminuzione, ma ciò è dovuto al fatto che per gran parte del 2015 è stato possibile sostenere le **spese solo per compiti obbligatori** (rette per comunità educative per minori, affidi, contributi economici per persone in disagio socio-economico utenti del servizio sociale).

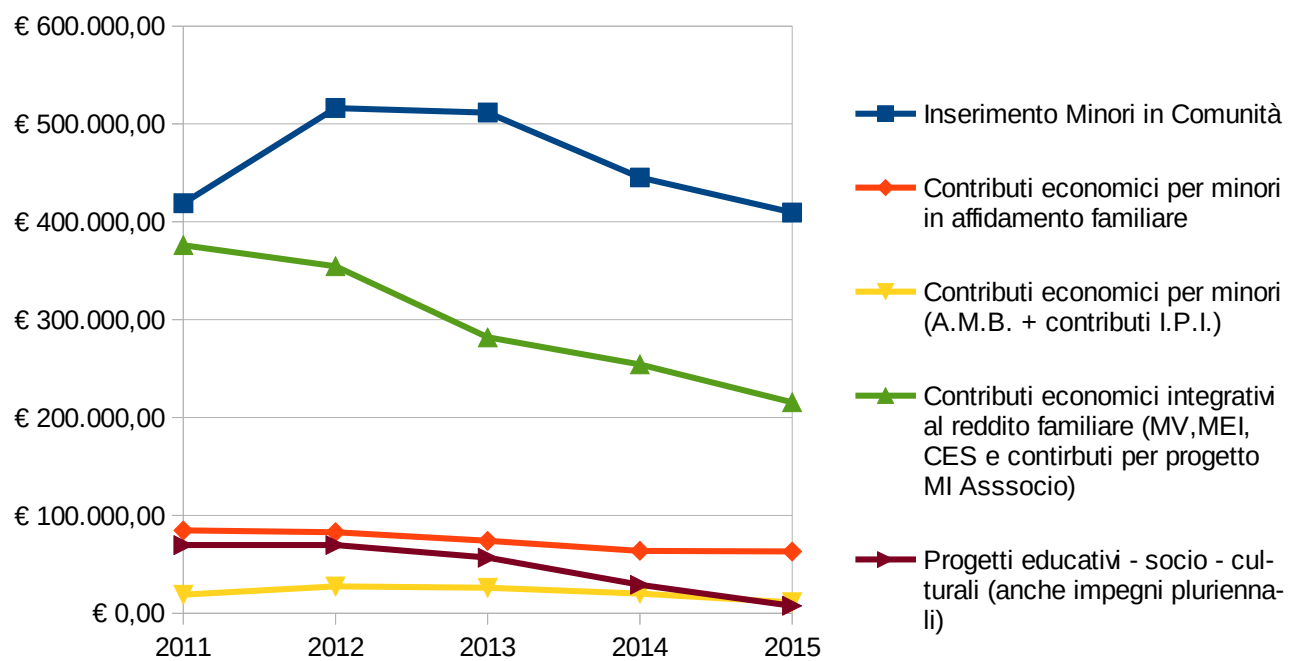
Rendiconto spesa annuale per Centri di costo (impegnato)					
	2011	2012	2013	2014	2015
CDC 4360 Infanzia e Adolescenza	€ 437.000,00	€ 632.498,00	€ 706.606,00	€ 549.458,00	€ 506.185
CDC 4375 Adulti	€ 430.247,00	€ 402.478,00	€ 345.298,00	€ 281.510,00	€ 227.999
Totali	€ 867.247,00	€ 1.034.976,00	€ 1.051.904,00	€ 830.968,00	€ 734.185

Rendiconto della spesa Servizio sociale dal 2011 al 2015



RENDICONTO SPESA ANNUALE AL DETTAGLIO

	2011	2012	2013	2014	2015
Inserimento Minori in Comunità (rette)	€ 418.957,50	€ 516.228,88	€ 511.667,33	€ 445.357,80	€ 409.536,86
Contributi economici per minori in affidamento familiare	€ 84.546,14	€ 82.818,44	€ 73.927,54	€ 63.659,68	€ 62.968,44
Contributi economici per minori (A.M.B. + interv. verso i minori riconosciuti da un solo genitore)	€ 18.875,00	€ 27.270,00	€ 25.933,00	€ 19.984,00	€ 11.148,50*
Contributi economici integrativi al reddito familiare (MV, CES, MEI)	€ 376.187,00	€ 354.662,00	€ 281.864,00	€ 254.305,00	€ 215.503,00
Progetti educativi - socio - culturali	€ 69.593,00	€ 69.594,00	€ 56.840,00	€ 29.000,00	€ 7.600,00



2. L'accoglienza dei cittadini e la presa in carico

Descrivere l'utenza del Servizio Sociale non è facile, poiché diversi sono i mandati delle due equipe (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 fra le due aree: 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 a livello cittadino, 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. E' 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, possiamo ragionare meglio sui servizi che offriamo, e orientarci nel modulare gli interventi. Il nuovo sistema di raccolta dati è entrato ora a pieno regime e ne trovate gli esiti in questo report.

Per costruire questo report abbiamo chiesto alle due aree di rappresentare i **dati maggiormente significativi** in loro possesso legati al loro mandato, alla qualità e quantità degli interventi. Ne emerge un panorama variegato, ricco, diversificato, significativo dell'utenza e degli interventi del Servizio Sociale.

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 DI ACCESSO AL SERVIZIO SOCIALE: COME ACCEDE, DA DOVE PROVIENE, CHI SEGNALE L'UTENZA

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

Popolazione residente al 31/12/2015

Località	Maschi	Femmine	Totale
Burano	1229	1265	2494
Cannaregio	7290	8535	15825
Castello	5487	6342	11829
Dorsoduro	2990	3540	6530
Giudecca	2144	2404	4548
Isola La Salina; San Clemente; San francesco del Deserto; San Giorgio	12	1	13
Mazzorbo-Mazzorbetto	142	139	281
Murano	2057	2357	4414
Sacca Fisola	676	780	1456
San Marco	1778	2012	3790
San Polo	2140	2529	4669
Santa Croce	2331	2707	5038
Sant'Elena	847	1009	1856
Sant'Erasmo	327	344	671
Torcello	13	4	17
Tronchetto	37	5	42
Vignole	28	29	57
TOTALE MUNIC VENEZIA MURANO BURANO	29528	34002	63530

** fonte Ufficio Statistiche Comune di Venezia*

C'è da considerare che nel 2014 la popolazione residente era 64.371. Si conferma quindi il calo della popolazione nel Centro Storico. Anche nel 2015 il Sestiere di Cannaregio è il più popolato.

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, 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.

2.2 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:

- **I° fase:** accesso diretto di tutte le persone attraverso un **numero unico di prenotazione**, (0412747425) con un operatore che risponde **tutti i lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 11**. Al numero è abbinato anche un servizio di segreteria telefonica, sempre attivo negli altri giorni, ai quali le persone si possono rivolgere. Dal 2015 è stato istituito anche un indirizzo di posta elettronica, serviziosociale.ve@comune.venezia.it

TOTALE PERSONE CHE SI SONO RIVOLTE ALLO SPORTELLO TELEFONICO (2015)
437

Di queste:

FISSATO APPUNTAMENTO 1° COLLOQUIO	GIA' IN CARICO AL SERVIZIO	CONSULENZA TELEFONICA (SENZA SEGUITO)	INVIO AD ALTRI SERVIZI	RICHIESTE NON PERTINENTI	ALTRO
121	81	101	75	45	14

- **II° fase, 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 e/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.

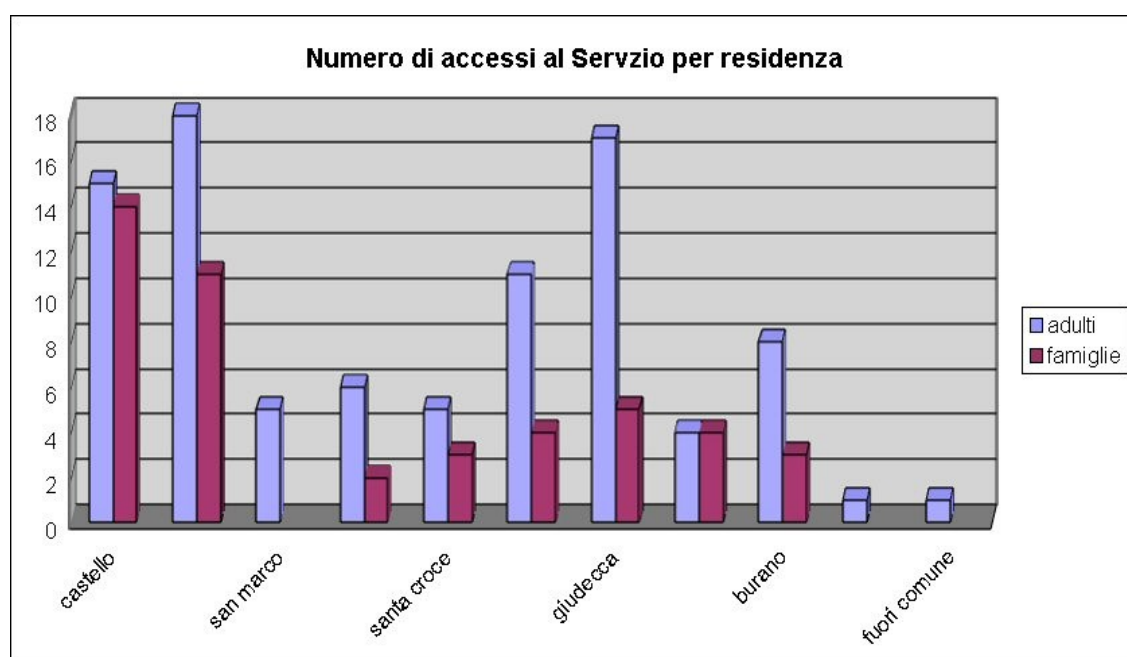
	Palazzo Donà	Burano
Adulti	Settimanale: 3 app.ti	Quindicinali 3 app.ti
Famiglie	Settimanale 3 app.ti	

Nello specifico, nel corso del 2015, si sono presentate per un primo colloquio al Servizio **137 persone nuove** (nel 2014 erano **199**) così suddivise:

Nuovi accessi	2015
Adulti	85
Burano	6
Famiglie	46
TOT	137

Per quanto concerne la suddivisione per **zona di residenza**, le persone che si sono rivolte al nostro servizio mediante l'accoglienza del pubblico, nel corso del 2015 sono così suddivise

	adulti	famiglie	TOT
castello	15	14	29
cannaregio	18	11	29
san marco	5	0	5
san polo	6	2	8
santa croce	5	3	8
dorsoduro	11	4	15
giudecca	17	5	22
murano	4	4	8
burano	8	3	11
senza dimora	1	0	1
fuori comune	1	0	1
TOTALI	91	46	137



2.3 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 2015.

	SEGNALANTI	SEGNALAZIONI		
		2013	2014	2015
MINORI	SCUOLE	11	10	13
	AUTORITA' GIUDIZIARIA (TM, TO, Procura Minorenni, Prefettura, Questura, Carabinieri)	26	29	12 nuove (su 18 complessive)
	ALTRE MUNICIPALITA'	1	5	1
	ALTRI COMUNI	2	0	3
	ALTRI SERVIZI DEL COMUNE (centro antiviolenza, Servizio disabili, politiche educative)	2	3	0
	SERVIZI ULSS 12 e altre Ulss (OSPEDALE, PREE, Consultorio, altri servizi specialistici)	5	8	5
	IMPROPRIE	0	1	1
	Telefono azzurro			1
	auto segnalazione			2
	ANONIMA	0	1	1
	Totale parziale area minori	47	56	38
ADULTI	Polizia Municipale - Nucleo disagio sociale	5	8	3
	Forze dell'Ordine	3	2	1
	Servizi Ulss	1	3	11
	Servizi Comune	4	8	4
	Altri Servizi (casa dell'Ospitalità)	1	1	0
	Altro	1	2	1
	Totale parziale area adulti	15	24	20
TOTALE segnalazioni al Servizio sociale		62	80	58

La tabella evidenzia che la maggior parte delle segnalazioni **all'equipe Infanzia e Adolescenza** avviene **dall'Autorità giudiziaria** (Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario, Procura Minori e forze dell'Ordine). Nel 2015 si nota una **consistente diminuzione delle segnalazioni da parte dell'Autorità giudiziaria**.

Nel 2015 la prima attivazione 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 individuali (progetti quadro), sia per quanto riguarda i progetti territoriali e gruppali.

Le **segnalazioni da parte delle scuole** si riferiscono soprattutto alla **scarsa frequenza a scuola, trascuratezza e comportamenti non adeguati in classe**.

Nel 2015 sono stati presi in carico anche 2 situazioni di **minori domiciliati** (madre minorenne con figlio neonato), non residenti nel Comune di Venezia. 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.

Per **l'area adulti**, invece, la porta d'accesso resta principalmente quella del sistema di accoglienza del pubblico. Tuttavia si verificano anche segnalazioni da parte di altri Servizi e istituzioni. Nel 2015, come si evince dalla tabella, vi è un **aumento di segnalazioni da parte dei servizi specialistici dell'ULSS 12 (SERD e CSM)**. Tali segnalazioni risultano essere prevalentemente per prese in carico di natura economica. A partire da metà 2015, infatti, le richieste per ottenere i contributi della Municipalità, che avvenivano precedentemente su segnalazione dei Servizi titolari del caso, vengono accolte ora direttamente dal pubblico.

3. L'utenza del servizio sociale nel 2015

Descrizione	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
N° genitori/adulti di riferimento che hanno partecipato a percorsi di consulenze educative	14	16	10	58	76	77	66
N° minori seguiti con progetti di Educativa domiciliare	33	38	28	44	22	46	45
N° minori con progetti di presa in carico di tutela e/o prevenzione	259	397	312	227	457	581	413
> di cui: n. minori presi in carico con progetto quadro di cura, protezione e tutela	193	203	180	229	254	262	248
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	398
> di cui n. adulti presi in carico nel progetto quadro di cura, protezione e tutela del minore	286	282	260	333	325	332	315
N° minori residenti o domiciliati in affido familiare (movimento annuo)	21	22	20	18	22	21	15
N° minori residenti o domiciliati inseriti in strutture protette residenziali (movimento annuo)	14	13	21	26	27	20	22 + 1 maggiore nne
> di cui presenti al 31/12/2015	Dato non rilevato fino al 2012			17 e 2 madri	14 e 2 madri	9 e 2 madri	20 minori e 5 madri
N° beneficiari contributi economici MV + MEI + CES	Dato non rilevato fino al 2012			293	298	313	270
N° adulti/nuclei presi in carico dall'équipe adulti con progetti educativi o assistenziali individuali	Dato non rilevato fino al 2013				285	386	338
N° adulti inseriti/coinvolti in progetti socio-educativi (Stanza del Tè, Ricomincio da me/Starter e Mi Associa)	Dato non rilevato fino al 2013				123	155	137

3.1 APPROFONDIMENTO SU ALCUNI DATI DELL'UTENZA DELL'AREA INFANZIA E ADOLESCENZA

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
2014	262 <i>di cui 62 nuovi</i>	332	167
2015	248 <i>di cui 38 nuovi</i>	315	167

Distribuzione per genere

	MINORI		ADULTI	
	2014	2015	2014	2015
FEMMINE	134	125	181	176
MASCHI	128	123	151	139
TOTALE	262	248	332	315

Distribuzione per nazionalità

NAZIONALITA'	MINORI		ADULTI	
	2014	2015	2014	2015
ITALIANA	214	212	270	262
UNIONE EUROPEA	6	8	5	9
EXTRA U.E.	42	28	57	44
TOTALE	262	248	332	315

Distribuzione per zona di residenza

ZONA DI RESIDENZA	MINORI (in ordine decrescente)		ADULTI (non in ordine)	
	2014	2015	2014	2015
CASTELLO	64	62	70	66
CANNAREGIO	50	35	55	53
GIUDECCA	49	52	51	50
DORSODURO	21	18	24	19
MURANO	18	18	21	25
SAN POLO	14	17	21	21
SANTA CROCE	13	14	14	14
BURANO	9	9	8	10
altro	11	12	51	46
SAN MARCO	7	6	10	6
SANT'ELENA	6	5	6	5
TOTALE	262	248	332	315

Rispetto alla tabella complessiva dell'utenza e delle prese in carico (pag.17) vorremmo porre l'attenzione su **alcuni dati che ci sembrano significativi**:

- ⇒ **Progetti di educativa domiciliare**: rispetto all'aumento rilevato nel 2014 di minori che hanno beneficiato di un progetto di educativa domiciliare, nel 2015 il numero si è assestato (nel 2014 n. 46 minori, nel 2015 n. 45).
- ⇒ **Progetti prevenzione e protezione**: nel 2015 si è verificata una notevole diminuzione del numero degli adulti coinvolti in progetti di prevenzione e protezione (da 581 del 2014 a 413 del 2015). Questo esito può essere la conseguenza della minore attivazione, soprattutto di progetti di prevenzione, che si è avuta nel 2015, dovuta alla notevole riduzione della disponibilità di spesa prevista nel bilancio.
- ⇒ **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. Il progressivo incremento del numero di minori seguiti con progetto quadro che si è verificato dal 2012, nel 2015 si modificato con una leggera flessione in diminuzione (248 progetti quadro nel 2015 rispetto ai 262 del 2014)
- ⇒ **Minori in strutture protette residenziali**: 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 UVM (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.

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 2015 dei **22 minori inseriti in strutture, 15 avevano un provvedimento del Tribunale** per i minorenni che ne ha predisposto il collocamento etero-familiare in struttura idonea, 2 hanno avuto una compartecipazione della spesa con l’ULSS 12 solo per le spese strettamente sanitarie, 1 ha avuto la compartecipazione quasi totale della spesa da parte dell’ULSS 12 perché la struttura era di tipo educativa-riabilitativa, 2 sono stati inseriti a totale carico dell’ULSS 12 in quanto la struttura necessaria era di tipo terapeutica.

Di questi 22, **quest’anno 8 erano sotto gli 11 anni, 8 fra i 12 e i 16 anni, e 6 sopra i 17.**

Nel 2015 vi sono stati **nuovi inserimenti di 7 minori con le relative 4 madri**. Una di queste situazioni è però inserita in un appartamento cosiddetto di “sgancio”, cioè un piccolo appartamento della struttura ospitante utilizzato per la fase di reinserimento nel territorio dopo il percorso educativo e di sostegno genitoriale.

Nel movimento di 22 minori e 5 madri, il Servizio Sociale ha collocato 8 nuovi minori con provvedimento del Tribunale per i minori:

- 6 di questi su segnalazione al TM del Servizio sociale;
- 1 con mandato del TM su segnalazione dei servizi socio-sanitari dell’Ulss 12;
- 1 con mandato del TM per procedimento penale e civile.

Dei rimanenti, 7 minori sono stati collocati in struttura protetta con il consenso dei genitori, dei quali 6 con le madri e 1 in struttura educativa riabilitativa. Anche quest’anno non c’è stato nessun inserimento con provvedimento in base all’art. 403 (collocamento immediato e urgente di minori in strutture protette) su iniziativa delle Forze dell’Ordine. Nel corso dell’anno sono stati dimessi 2 minori. Inoltre è stato attivato per circa sei mesi un progetto di aiuto per un maggiorenne, con collocamento in un appartamento protetto.

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), ma il trend negli ultimi anni è in costante diminuzione. **Nel 2015 sono stati spesi infatti € 409.536,86, spesa diminuita rispetto agli ultimi due anni** (€ 445.357 nel 2014 e € 511.667 nel 2013).

La spesa per gli affidi è certamente inferiore a quella delle comunità: a ogni famiglia affidataria vengono erogati in media 400 euro al mese per ogni minore, con una spesa complessiva a carico della Municipalità di € 62.968,44 per tutto l’anno. 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.

3.2 APPROFONDIMENTO SU ALCUNI DATI DELL'UTENZA DELL'AREA ADULTI

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.

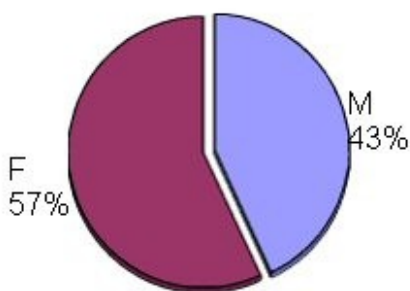
Grazie a questo sistema di raccolta dati, riusciamo ad avere, in tempo reale, la fotografia dell'utenza che si rivolge al Servizio, delineandone una sorta d'identikit, sia per quanto riguarda caratteristiche anagrafiche, età, sesso, nazionalità, sia per la tipologia delle problematiche espresse. Tale 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.

Come già visto precedentemente, l'accoglienza del pubblico rappresenta la porta principale di accesso per le prese in carico dell'utenza dell'area adulti. Nello specifico, nel corso del 2015, si sono rivolte al sistema di accoglienza del pubblico del Servizio sociale **137 nuove persone**.

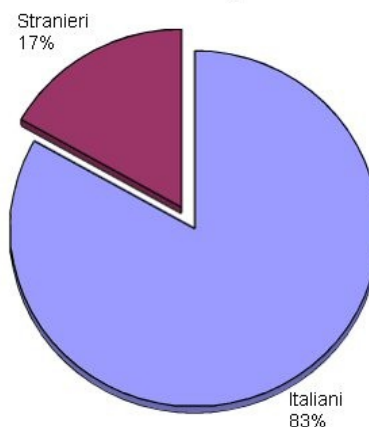
Genere e nazionalità

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

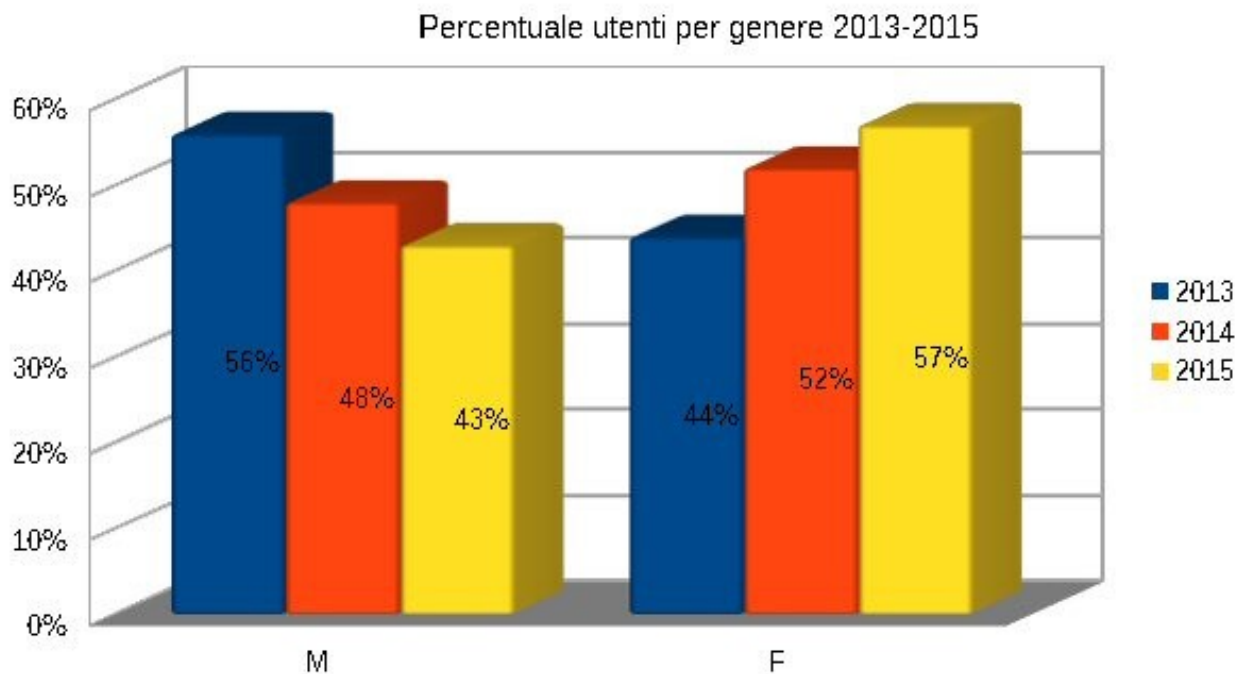
Numero utenti divisi per genere



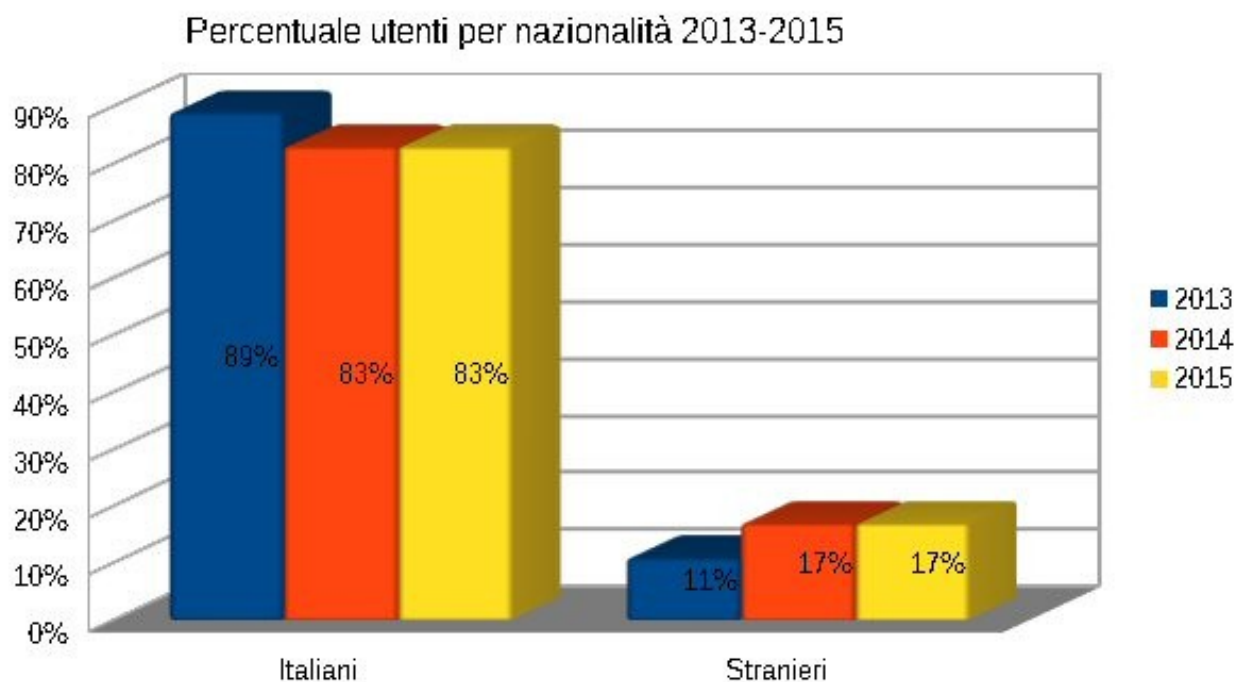
Numero utenti divisi per nazionalità



Tuttavia se confrontiamo il trend di questi ultimi tre anni, si può notare come vi sia stato **un aumento pari al 13 % di donne** che si sono rivolte al nostro Servizio, diventando di fatto il nostro **bacino di utenza principale**.

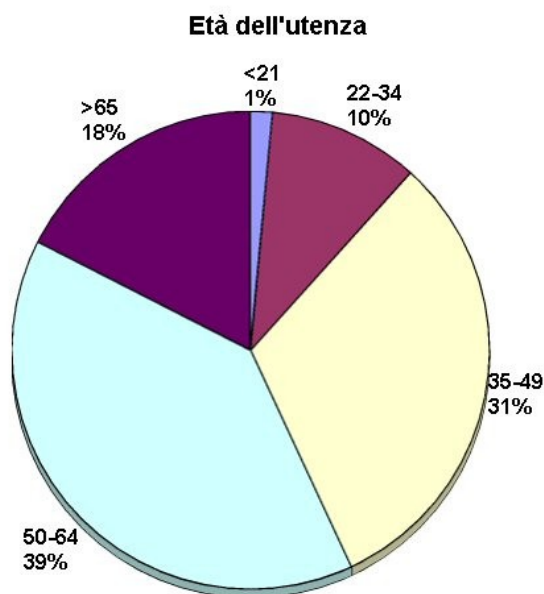


Per quanto riguarda la nazionalità non vi sono elementi di particolare rilievo, confermando di fatto i dati dell'anno precedente.

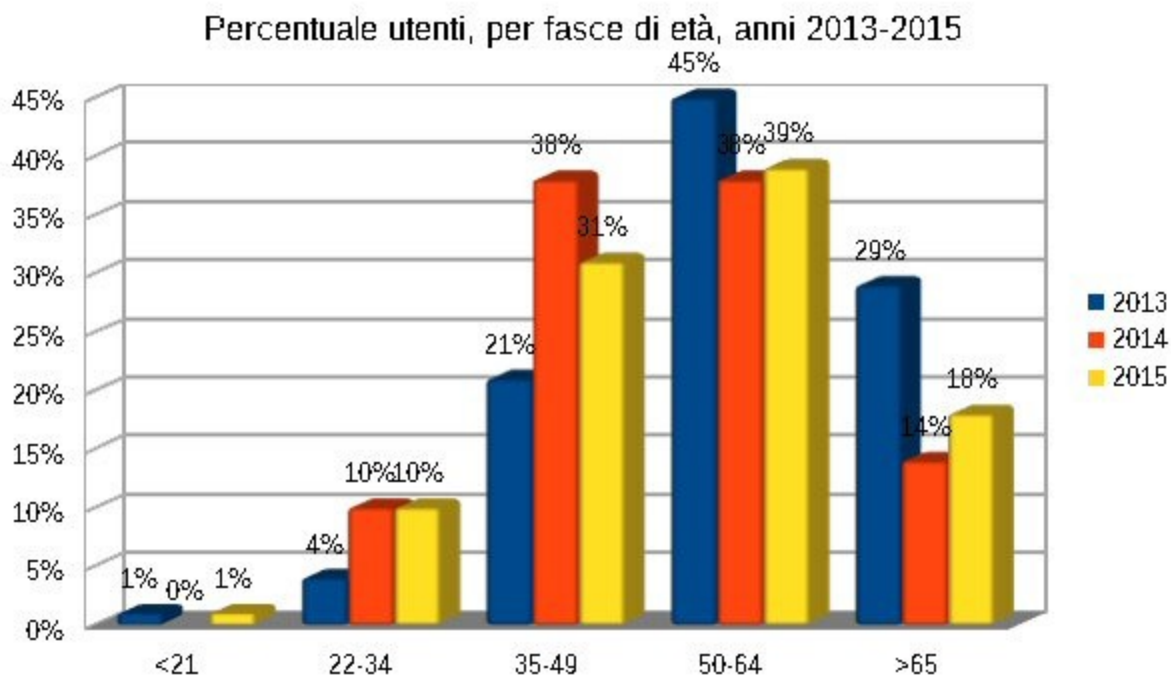


Fasce d'età

Per quanto concerne le **fasce d'età**, gli intervalli compresi tra i **35-49** anni e i **50-64** anni rappresentano complessivamente il **70%** delle persone che si sono rivolte al nostro Servizio. Tuttavia si nota un aumento delle persone over 65, dato in controtendenza rispetto agli anni precedenti.



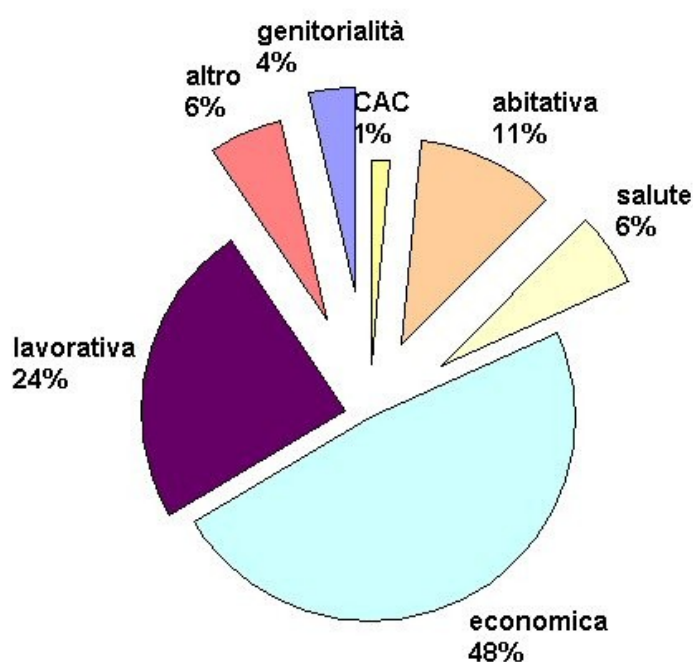
Qui di seguito riportiamo il trend degli ultimi anni riferito alle fasce d'età



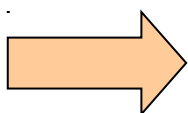
Problematiche espresse al primo colloquio

La maggior parte delle persone che si rivolgono al Servizio porta al primo colloquio **bisogni di carattere prevalentemente economico (48%)**, o comunque legato a questioni di precarietà e assenza di lavoro. Complessivamente le questioni **economiche e lavorative**, quasi sempre correlate fra loro, **rappresentano il 72 % delle problematiche espresse** dalle persone che si interfacciano con il nostro Servizio.

Tipologia problematica espressa



** 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 predominanza di genere femminile, che esprime problematiche riconducibili all'area economica e lavorativa.**

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

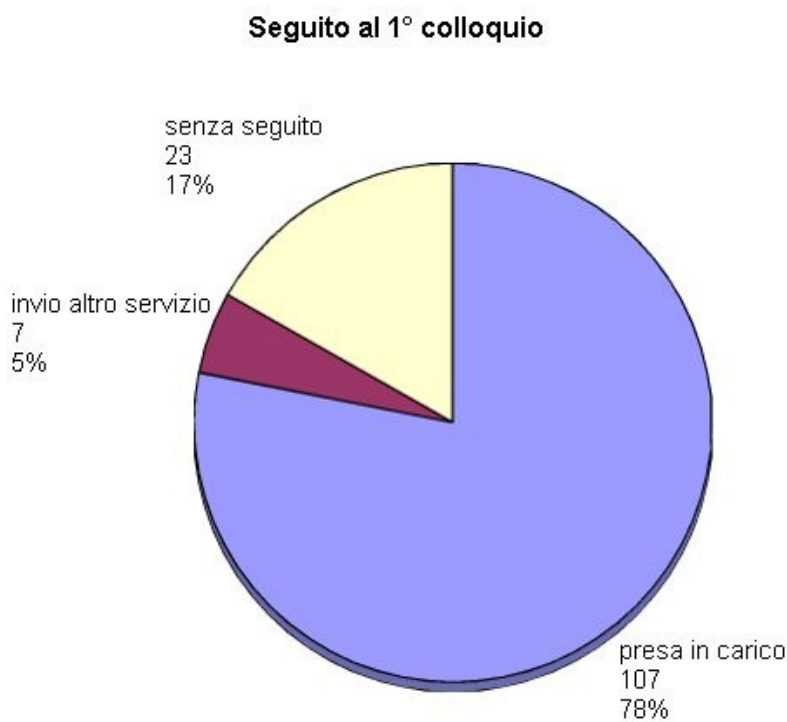
situazioni personali e familiari che potrebbero concretamente trasformarsi in condizioni di marginalità estrema.

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 piccola percentuale nel totale degli accessi.

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 seguente, il **78 % delle situazioni accolte al pubblico vengono prese in "carico"**, mentre con il 5 % viene svolta una funzione d'informazione/orientamento ed eventuale invio ad altro Servizio, questo dato praticamente dimezzato rispetto all'anno precedente, dimostra la buona attività svolta dal "filtro" telefonico precedentemente descritto. Il rimanente 17% è rappresentato da 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 2015, comparate con l'anno precedente.

Area Adulti	2013	2014	2015
Situazioni in carico	285	386	338
Di cui > nuove prese in carico da pubblico	93	141	107
Di cui > nuove prese in carico (segnalazione da terzi)	4	14	16

4. Interventi di natura economica

4.1 I CONTRIBUTI ECONOMICI DI COMPETENZA DELLA MUNICIPALITÀ (Regolamento DGC N. 312 del 12 marzo 2010)

Per il 2015 il Servizio sociale ha erogato contributi con i fondi della Municipalità per € 214.583,50 per un totale di 269 beneficiari.

Nella tabella qui di seguito la serie storica dei contributi e dei beneficiari dal 2011 al 2015.

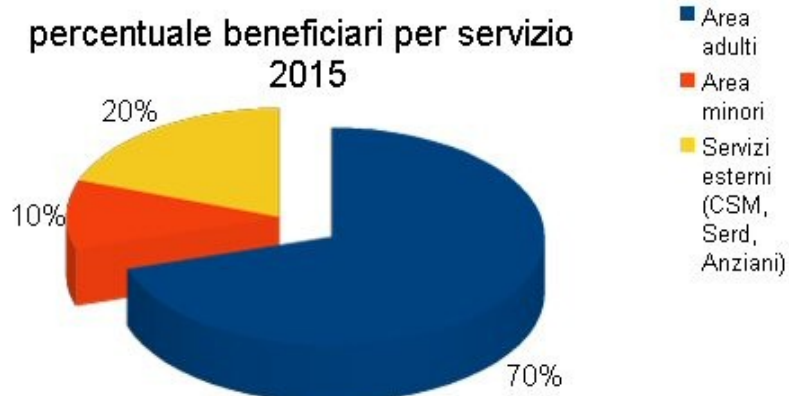
2011		2012		2013		2014		2015	
Spesa	N. utenti	Spesa	N. utenti	Spesa	N. utenti	Spesa	N. utenti	Spesa	N. utenti
€376.187	313	€354.662	293	€284.354	298	€ 254.305	313	€ 214.583,50	269

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	193
Area minori	25
Servizi esterni (CSM, SERD e Anziani)	51
Totale	269



4.2 CONTRIBUTI ECONOMICI EROGATI CON FONDI DELLA MUNICIPALITÀ O DI ALTRI ENTI

Gli operatori del Servizio sociale svolgono l'istruttoria o erogano direttamente anche **altre tipologie di contributo economico**, che vanno a sostegno del reddito dei nuclei familiari o per favorire progetti di inserimento/integrazione.

In particolare questi contributi sono:

- **“A misura di bambino”** e contributi per **“Minori riconosciuti da un solo genitore (Ex IPI)”**
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.
Per il 2015 la spesa è stata di € 11.148.

Si nota una **forte diminuzione degli importi totali**, a fronte di un aumento dei beneficiari. Uno dei motivi è legato alla **diminuzione dell'offerta di centri estivi pubblici** sul territorio comunale nel 2015, che componevano gran parte delle motivazioni di richieste dei contributi “a misura di bambino”. Inoltre l'Istituzione Centri di soggiorno, per l'estate 2015 ha fatto partecipare gratuitamente i minori indicati dai Servizi sociali della Municipalità.

L'altro motivo è riconducibile ad una contrazione dell'utilizzo dei fondi per gli interventi verso i minori riconosciuti da un solo genitore che fino al 2014 venivano erogati con fondi della Provincia.

	2011	2012	2013	2014	2015
Importo e numero minori beneficiari	€ 18.875 n. 64	€ 27.270 n. 50	€ 25.933 n. 50	€19.984 n. 38	€ 11.148 n. 45

- **Contributi INPS “Assegni di maternità” e “Assegni per nuclei familiari numerosi”**
Sono contributi erogati dall'INPS per i quali il Comune gestisce tutta la fase istruttoria e l'inserimento delle domande nel sito dell'INPS. Gli importi sono, per entrambi gli assegni, pari a €1.694,45 per la maternità (una volta sola alla nascita del bambino) e €1.836,90 per nuclei familiari numerosi (tra tre figli in su), fino al compimento dei 18 anni dei figli.
Nel 2015 sono state ricevute e istruite **118 domande**, di cui 110 accolte e 8 respinte: 42 maternità e 68 nuclei familiari, in media con gli anni precedenti (nel 2014 erano 113 e nel 2013 sono state 115)
- **Contributi all'affitto comunale (CAC):** 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 2015 tale contributo è stato molto travagliato, dovuto all'incertezza del fondo a disposizione per poter attivare e richiedere i contributi. Nel corso dell'anno si sono infatti succedute diverse comunicazioni e solo nel secondo semestre del 2015 è stato possibile procedere con il rinnovo dei contributi per i nuclei che già lo percepivano nel 2014. L'ultimo trimestre 2015 è ancora in fase di pagamento, mentre non è stato possibile attivare per tutto il 2015 il contributo all'affitto per nuovi nuclei familiari. Non è ancora chiaro se c'è disponibilità di questo fondo per il 2016.

Nel 2015 sono stati erogati per i primi tre trimestri € 60.101 soddisfacendo 94 richieste di rinnovi. L'ultimo trimestre 2015 sarà liquidato nel corso del 2016. I dati pertanto non sono rilevabili in modo significativo, mancando una parte dei dati necessari per la comparazione.

Nella tabella, la serie storica dei contributi all'affitto comunali erogati negli ultimi 5 anni a oggi per i residenti nella Municipalità di Venezia.

2011	2012	2013	2014	2015
€ 110.241 60 beneficiari	€ 149.836 81 beneficiari	€ 164.639 78 beneficiari	€ 110.925,00 59 beneficiari	DATI NON ANCORA DISPONIBILI

- **Contributi “Mi Associato”**

La partecipazione al progetto “Mi Associato” prevede un **gettone di presenza di 150 euro** mensili. La maggior parte dei contributi vengono erogati con stanziamenti nel bilancio di competenza della Municipalità.

Dal 2015 il Comune di Venezia partecipa al **Programma di Interventi Reddito di Ultima Istanza (RUI)** promosso e finanziato dalla Regione Veneto, che prevede una parte di finanziamento anche per gli inserimenti in “Mi Associato”. Pertanto dal 2015 Mi associato viene finanziato in parte con fondi della Municipalità e in parte con fondi regionali.

Nel 2015 hanno aderito al progetto “Mi Associato” e percepito il contributo **n.22 utenti** del Servizio sociale **per un totale di € 12.940**, di cui € 9.755 con fondi del budget della Municipalità (CdC 437504/22 adulti) e € 3.185,00 con finanziamento regionale RUI (CdC 42004/22 della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza).

5. Le attività socio-educative

5.1 LAVORARE PER PROGETTI, LAVORARE PER OBIETTIVI

La promozione e l'attivazione di attività **socio-educative (individuali, di gruppo, territoriali)** è uno dei pilastri delle azioni di un Servizio sociale. Le attività integrano gli interventi individuali (prese in carico), attivano risorse, offrono opportunità e permettono di sostenere meglio i percorsi individuali delle persone che si rivolgono al Servizio. Inoltre fanno conoscere alla popolazione il Servizio sociale come risorsa del territorio da attivare in momenti di necessità e/o difficoltà. Infine consente agli operatori di conoscere e “intercettare” preventivamente situazioni di disagio, individuale o di parti della comunità territoriale.

I fenomeni sociali sono sempre in evoluzione e cambiamento: **stare nel territorio e non solo negli uffici** ci permettere 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 sempre adeguati e offrire opportunità in modo sostenibile, leggero e centrato alla soluzione di problemi o 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 avviate solo in seguito a verifica di avanzi nel bilancio 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, sono le attività che in periodi di crisi o tagli ne risentono maggiormente.

A questo si aggiunge che le attività socio-educative fanno capo agli educatori presenti nel Servizio sociale, risorsa che negli anni si è sempre più impoverita nella nostra Municipalità passando da 9 educatori operativi nel 2011 ai 6 attuali.

Qui di seguito una **tabella** sul trend delle spese imputabili a progetti e attività socio-educative dal 2011 al 2015.

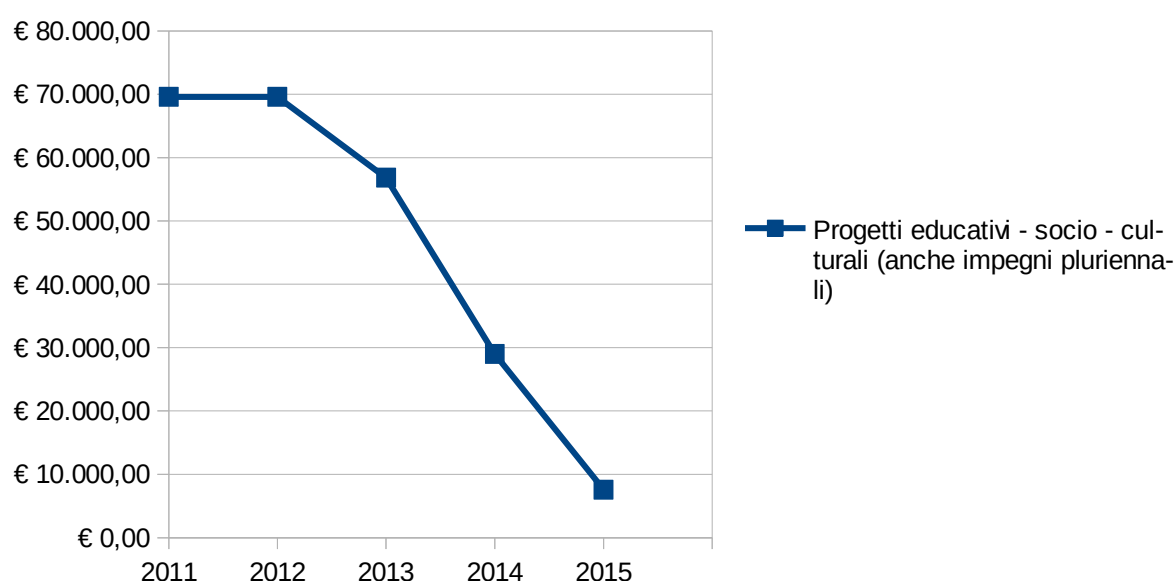
Sono stati presi in considerazione gli importi delle spese sostenute delle attività educative-sociali e culturali e le spese sostenute per sostenere progetti a valenza pluriennale quali:

- 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 a giugno 2015)

5.2 LA SPESA PER LE ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE

Spesa per progetti e attività socio-educative e socio-culturali					
	2011	2012	2013	2014	2015
Attività socio-educative e socio-culturali (anche impegni pluriennali)	€ 69.593,00	€ 69.594,00	€ 56.840,00	€ 29.000,00	€ 7.600

Spesa per Attività socio-educative dal 2011 al 2015



Il 2015 è stato l'anno peggiore in assoluto: il ritardo nell'approvazione del bilancio, lo sfioramento del Patto di Stabilità per il secondo anno e le relative conseguenze sugli stipendi e sulle spese di tutti i servizi comunali, il cambio di amministrazione sia per il Comune che per le Municipalità, hanno portato il Servizio sociale a essere carente di una programmazione annuale e ad attendere eventuali avanzi di bilancio per poter avviare qualcuna delle attività. Fra ottobre e novembre 2015 si è quindi predisposta una delibera che comprende alcune delle attività socio-educative **prioritarie** per il Servizio sociale.

La delibera n.38 della Municipalità di Venezia Murano Burano è stata approvata all'unanimità il 23.11.2015 per **14.300 euro**, ma ha potuto essere finanziata con il bilancio 2015 solo per 7.600 euro. E' stata presentata a gennaio 2016 una nuova determina per finanziare le restanti attività previste dalla Delibera.

Compatibilmente quindi con le variazioni del personale e con le scarse poste assegnate nel **bilancio**, la **programmazione delle attività** collegate ai **progetti socio-educativi territoriali** ha subito nel 2015 un ulteriore ridimensionamento rispetto al 2014, dove già lamentavamo una diminuzione.

Per il primo semestre 2015 potevamo contare sulla continuità delle attività già finanziate nel 2014, mentre per le nuove attività abbiamo dovuto attendere lo scarso bilancio assegnato ed eventuali avanzi, e stabilire delle **priorità**:

- > attività di **sostegno alla genitorialità in età precoce** (3 - 6 anni) di cui non potevamo farci carico direttamente e su cui invece il Servizio negli ultimi 10 anni aveva investito molto;
- > attività rivolte ad **adolescenti** in carico o conosciuti dal Servizio sociale;
- > attività di **sostegno alla ricerca attiva del lavoro** e all'occupabilità;
- > attività di **supporto scolastico** nelle isole;
- > continuità al **rapporto con le scuole** del territorio.

Oltre a queste priorità generali collegate alle scarse risorse disponibili, 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);
- **la 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 e la partecipazione alle diverse fasi del programma nazionale PIPPI (Ministero del Lavoro e Affari sociali). 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 abbiamo agito sono essenzialmente:

- **sostegno al reddito** (contributi economici diretti e altre forme di sostegno al reddito);
- **promozione dell'autonomia e dell'identità lavorativa** (Progetti "Mi associo", Starter e progetto RUI finanziato dalla Regione Veneto);
- **sostegno relazionale e della socializzazione** (Stanza del Tè, collaborazione con Direzione Politiche Sociali per Progetto Ocio ciò).

A fronte di una diminuzione dei finanziamenti, è stato impegno del Servizio sociale mantenere comunque il più possibile la **continuità dei progetti e delle attività avviate negli anni precedenti**, ridimensionandone però l'impatto, le collaborazioni con associazioni e gruppi di cittadini, e i tempi di durata.

5.3 UNO SGUARDO SINTETICO ALLE ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE SVOLTE NEL CORSO DEL 2015

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. Si svolge nei locali del Servizio sociale c/o l'ex scuola XXV aprile a Sacca Fisola.

Nel primo semestre gennaio- giugno 2015 l'attività si è svolta n. 1 volta alla settimana coinvolgendo 10 ragazzi/e e 8 volontari

Nel secondo semestre settembre- dicembre 2015 l'attività si è svolta 1 volta la settimana coinvolgendo 9 ragazzi/e e 3 volontari

Tuttinsieme

Prosegue anche nel primo semestre 2015 l'attività “Tuttinsieme”, cicli d'incontri con Laboratori creativi, letture e giochi di gruppo per famiglie e bambini da 3 a 6 anni in collaborazione con l'associazione Barchetta Blu presso la sede del Servizio sociale di S. Anna.

Nel primo semestre 2015 hanno partecipato **17 bambini e 17 genitori**.

Nel secondo semestre non è stato possibile avviare la collaborazione con l'ass. La Barchetta di Blu per mancanza di fondi necessari

Bambini che avventura!

Da ottobre 2015 è cominciata la collaborazione del Servizio Sociale con due nuove associazioni già operanti nel territorio del centro storico sui temi dell'infanzia e della genitorialità, l'Associazione “Aretusa” e l'Associazione “Teste Fiorite”.

Con loro da Novembre 2015 nell'ottica della continuità del lavoro di sostegno alla genitorialità e dei progetti per bambini e genitori nella zona di Castello e nella sede del Servizio di Sant'Anna, è stato dato avvio a un ciclo di incontri di attività creative per genitori e bambini da 0 ai 6 anni con un'ottica di sostegno educativo.

Da Novembre a dicembre 2015 hanno partecipato **11 bambini e 16 adulti (genitori, nonni)**.

Uno spazio in biblioteca

Prosegue anche per il primo semestre 2015 il percorso di sostegno scolastico e socio-ricreativo nell'isola di Burano in collaborazione con la Cooperativa Macramè e il Servizio Cultura della Municipalità. Le attività si sono svolte nel primo semestre 2015 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 2015 hanno frequentato **n. 10 bambini**, ed è stata organizzata una festa di chiusura con la partecipazione di 40 persone, tra bambini e genitori.

Collaborazione con Servizio Educativo Municipalità di Venezia Murano Burano

Incontri con educatrici e insegnanti dei nidi e delle scuole dell'infanzia della Municipalità di Venezia, in collaborazione e co-progettazione con il Servizio educativo della Municipalità, con lo scopo di presentare le attività di prevenzione che il Servizio attiva nel territorio e condividere il mandato del Servizio e le modalità di collaborazione nell'ambito dei progetti di protezione e tutela dei minori.

Nel primo semestre del 2015 si sono svolti **3 incontri** con gli educatori e gli insegnanti degli asili nido e delle scuole dell'infanzia comunali per approfondire le modalità di collaborazione e segnalazione fra i servizi, attraverso un'attività in gruppi misti di insegnanti provenienti dalle varie scuole con il metodo dello "studio sul caso".

Questi incontri hanno visto il coinvolgimento di **130 insegnanti/ educatori**.

Da questo lavoro è emersa da parte degli insegnanti la necessità che il Servizio Sociale (i suoi mandati, progetti e modalità di lavoro) fosse presentato ai genitori. A Settembre 2015, quindi, gli operatori del Servizio Sociale hanno presenziato a **n.17 incontri di presentazione degli asili nido e delle scuole dell'infanzia comunali** ai genitori dei nuovi iscritti per illustrare i progetti del Servizio Sociale. In quelle occasioni abbiamo incontrato circa **400 persone**, tra genitori, insegnanti e ausiliari delle varie scuole.

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**, di cui fanno parte tutti i servizi sociali delle Municipalità, associazioni e organizzazioni che si occupano e praticano l'affido e la solidarietà familiare.

Per l'anno 2015 il Servizio Sociale della Municipalità ha pensato di promuovere l'affido e la solidarietà familiare con una serie di iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza alla tematica in collaborazione con il Servizio Politiche cittadine per l'infanzia e l'adolescenza della Direzione Politiche Sociali.

La promozione degli incontri periodici di formazione per cittadini interessati ad approfondire la tematica dell'affido, ed eventualmente dare una disponibilità a diventare risorse di sostegno a bambini e famiglie in difficoltà, è stata fatta attraverso la distribuzione ad alcuni panifici di **sacchetti del pane con scritte promozionali rispetto all'affido**. Sono stati contattati **19 panifici** nelle zone di Cannaregio e Castello che hanno dato la disponibilità a distribuire il loro pane all'interno di **10.000** sacchetti fatti stampare appositamente e distribuiti dal Servizio Sociale.

Da questa attività promozionale, **10 persone**, coppie e single, hanno partecipato al percorso formativo nella sede del Servizio.

La promozione della solidarietà familiare è stata fatta anche attraverso un'attività di sensibilizzazione alla tematica all'interno di una classe seconda, dove sono stati **coinvolti 22 bambini e i loro insegnanti** della scuola primaria Gozzi di Castello. In seguito a questa attività, l'Ente Gondola dello stazio di Santa Maria del Giglio ha offerto ai bambini **un giro in gondola** con un manifesto promozionale dell'affido.

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

Primo semestre: "Storie in corto"

Dal mese di Novembre 2014, in continuità con gli anni precedenti, è iniziato un nuovo percorso grupppale per adolescenti "Storie in corto" che si è concluso a maggio 2015, con una partecipazione complessiva di **n. 15 ragazzi/e**.

I percorsi gruppali condotti dagli operatori domiciliari della Cooperativa Codess, si svolgono da due anni con un percorso di progettazione condiviso con gli educatori del Servizio sociale. Questa continuità ha permesso di consolidare il format e avere presenze più numerose e costanti. La formula adottata dagli operatori domiciliari, di portare il gruppo alla scoperta di luoghi e particolarità del territorio veneziano, è stata vincente e ha conquistato l'interesse dei partecipanti.

Secondo semestre: “Ragazzi che avventura!”

Da novembre 2015 il percorso gruppal condotto dagli operatori del Servizio di Educativa Domiciliare ha preso la forma di laboratorio di prossimità. Il gruppo creatosi nelle precedenti esperienze è stato contattato per la partenza di una nuova attività gruppal che si è configurata con l'apertura dello spazio di Sant'Anna con continuità, una volta la settimana. Qui i ragazzi possono accedere in modo libero e viene data la possibilità di accedere al gruppo anche ai ragazzi che spesso stazionano fuori dello spazio di Sant'Anna. Tra Novembre e Dicembre 2015 hanno partecipato **9 ragazzi/e** e il percorso proseguirà anche nel 2016. Il percorso gruppal prevede di dare ai ragazzi la possibilità di usufruire di una serie di attività creative: a Gennaio 2016 si prevede l'avvio di un ciclo di 8 incontri sui Giochi di Strategia grazie alla collaborazione con l'Associazione Babajaga.

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 2015 è stato organizzato organizzato il mercatino nelle giornate dell'1,2 e 3 Settembre nella sede di Villa Groggia, e ha visto la partecipazione di 70 persone. Dal 7 al 9 settembre, Libro contro libro è proseguito a Castello con la collaborazione del Circolo Ricreativo “3 Agosto” e la Ludoteca “La Luna nel Pozzo” e hanno partecipato 65 persone.

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 2015 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 2015 l'équipe di Venezia è intervenuta negli istituti:

Istituto Comprensivo Dante Alighieri con un intervento in classe in seconda media del plesso Dante Alighieri incontrando **24 ragazzi/e, 8 insegnanti e 5 genitori**.

Istituto Comprensivo San Girolamo con un incontro di presentazione del Servizio e un percorso di approfondimento per i genitori degli alunni di una classe terza media del plesso Sansovino per affrontare la tematica della scelta della scuola superiore incontrando **20 genitori e**

2 insegnanti e in un'altra terza del plesso Sansovino facendo un incontro di lettura della domanda che poi non si è tradotto in un reale intervento incontrando **2 insegnanti**

Nel secondo semestre 2015 l'équipe di Venezia è intervenuta negli istituti:

Istituto Comprensivo San Girolamo con il Progetto **“In rete che Avventura”** che è tuttora in corso e prevede una serie di incontri rivolti ad alunni della scuola media, genitori e insegnanti di tutto l'istituto comprensivo (scuola dell'infanzia, scuole primarie e scuola media) sulla tematica dell'uso consapevole di internet e cellulari e sulle strategie educative condivise rispetto a tale argomento. Questo progetto vede la collaborazione della Polizia Postale, del Centro Psicopedagogico per l'Educazione e la gestione dei Conflitti di Piacenza, degli operatori dell'Ulss 12 e ha visto la partecipazione di **340 alunni, di 25 insegnanti e 30 genitori**.

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'équipe 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.

Nel 2015 sono state attivate n. **76** consulenze educative.

Corsi di autodifesa femminile “Impariamo a difenderci”

Anche quest'anno sono continuati i corsi di autodifesa contro la violenza sulle donne **“Impariamo a difenderci”**, **rivolti agli studenti delle scuole medie superiori** di Venezia centro storico.

Il corso propone un modulo di 2 lezioni divulgative di 2 ore ciascuna per l'intera classe da svolgersi in orario scolastico durante le ore di educazione fisica, nelle quali vengono fornite nozioni introduttive teoriche, strategiche, psicologiche e pratiche.

I corsi sono tenuti dagli istruttori qualificati Pastres Michele e Pettenello Francesca dell'Associazione Sportiva Dilettantistica **“Si Vis Pacem”** di Mestre, con la presenza e la collaborazione degli stessi docenti di educazione fisica. La proposta è completata con due incontri rispettivamente con un avvocato e una psicologa dell'Aied di Mestre.

Gli Istituti scolastici che hanno aderito alla proposta sono stati **6** (Algarotti, Benedetti/Tommaseo, Vendramin Corner, Polo Artistico, Barbarigo, Foscari), coinvolgendo **35 classi del triennio di 8 scuole medie superiori**.

L'iniziativa è stata **molto apprezzata** sia dai docenti di educazione fisica che dagli studenti, sia per la modalità di svolgimento che per gli argomenti trattati, rilevando forte interesse e partecipazione nelle studentesse come negli studenti. L'iniziativa proseguirà anche per l'anno scolastico 2015-2016.

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; **nel 2015, 1 famiglia con 1 operatore**.

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 corso del 2015 si è attivato un **percorso di gruppo**, che però è stato sospeso dopo due incontri per mancanza di partecipazione da parte dei genitori contattati. Infatti complessivamente si sono incontrati 2 genitori e 3 bambini non sufficienti per portare avanti un percorso gruppale.

Bakeca 1621. Viaggio nei mondi del lavoro...

Prosegue anche nel 2015 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. **Nel 2015** è stata organizzata la terza edizione di Bakeca 1621, a cui hanno partecipato al progetto **17 ragazzi/e**.

Progetto RUI (Reddito ultima istanza) - seconda annualità

- Il progetto regionale "Reddito di ultima istanza", previsto dalla DGR 2897/2013, e che coinvolge tutti e quattro i Comuni della Conferenza dei Sindaci del territorio dell'Azienda U.L.S.S. 12, mette in atto degli interventi che favoriscono il reinserimento sociale e/o lavorativo degli utenti.

E' uno strumento che privilegia progetti individuali di recupero dei livelli di autonomia basandosi su progetti individuali non standardizzati in grado di far leva sulle competenze residue e sulle reali capacità del singolo di adattarsi ai diversi contesti.

Le misure previste sono:

- **RUI DI INSERIMENTO - Percorsi Formativi e Borse Lavoro**

La misura ha previsto 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 quello di 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" come, ad esempio, quelle donne che faticano ad entrare o rientrare nel mondo del lavoro non tanto per mancanza di competenze quanto per difficoltà a conciliare famiglia e professione.

Nel corso del **2015** è stata attivata **1** borsa lavoro.

- **RUI DI SOSTEGNO - Progetto "Mi Associa"**

Il progetto è nato nel 2002 da un accordo siglato tra le Municipalità e la Direzione delle Politiche Sociali del Comune di Venezia, il Ministero di Giustizia e le Associazioni del territorio comunale che hanno dato la loro adesione.

Nel 2014 è il progetto "Mi associa" è stato inserito nel Progetto Rui.

L'obiettivo è quello di offrire a soggetti in carico ai Servizi Sociali, 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.

La misura ha previsto la sperimentazione del progetto "Mi Associa", iniziativa promossa dal Comune di Venezia, anche negli altri Comuni del territorio afferente all'Azienda Ulss 12.

Sono partner del progetto anche l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna di Venezia, Treviso e Belluno (UEPE) e gli Enti, Associazioni del territorio e Organismi Religiosi che sottoscrivono un Protocollo d'Intesa.

Nel corso del **2015** il progetto ha coinvolto **22** utenti, di cui **10** nuovi, in **n.9** associazioni.

Progetto Starter

Il progetto è rivolto ad adulti in età lavorativa e con difficoltà socio-economiche, relazionali e lavorative, in carico al Servizio Sociale.

Gli obiettivi sono:

- Approfondire e valorizzare le risorse individuali
- Orientare, informare e creare sinergie sulle risorse socio -lavorative del territorio
- Favorire la ri-motivazione e la valutazione/tenuta del percorso individuale
- Offrire uno spazio attrezzato per la ricerca attiva di attività socio - lavorative

L'attività si svolge il Lunedì nella sede di S. Pantalon dove si approfondisce, attraverso un colloquio e la compilazione di una scheda, la conoscenza delle persone per quello che riguarda le esperienze lavorative e le risorse personali.

Il giovedì, presso il p3@ di Murano all'interno della biblioteca di Murano, viene svolta la parte della ricerca attiva.

Attraverso questo progetto si individuano le persone da attivare per il progetto RUI e per altre iniziative territoriali.

Nel progetto sono state coinvolte **79** persone.

La stanza del 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 sono svolte 1 volta a settimana il martedì, nella sede di Villa Groggia e, fino a marzo, il giovedì a Murano, presso la sede del Centro Civico in calle Briati.

Le attività si sono svolte in collaborazione con l'associazione "Barchetta blu" che con il loro contributo tecnico hanno realizzato attività di laboratorio ad integrazione delle proposte delle partecipanti.

Nel corso del **2015** hanno partecipato **48** persone.

Dimercoledì

Il progetto è nato dalla collaborazione tra il Servizio Sociale e la biblioteca di Murano.

Il confronto con le operatrici della biblioteca sulle iniziative dei rispettivi servizi rivolti alla cittadinanza, ha portato a riflettere su contenuti e modalità innovativi per coinvolgere maggiormente gli abitanti, attraverso la partecipazione attiva di persone significative dell'isola e delle partecipanti alla stanza del tè.

Gli obiettivi del progetto sono:

- Favorire la socializzazione
- Mettere a disposizione conoscenze, competenze, interessi personali
- Apprendere e nutrirsi dei saperi offerti dalle persone
- Promuovere la conoscenza delle attività della Biblioteca e del Servizio Sociale attraverso più canali.

Il progetto è stato costruito con la collaborazione di alcuni abitanti di Murano, delle donne della stanza del tè e di alcuni nostri utenti, inoltre si è avvalso del contributo dell'associazione Barchetta blu per la conduzione di alcuni laboratori.

Si tratta di **10** incontri letterari/culturali, alternati ad attività di laboratorio, aperti alla cittadinanza e a cadenza settimanale.

Gli incontri si sono svolti presso il Centro Civico di Murano, è iniziato a marzo e terminato a maggio.

Hanno partecipato complessivamente circa **98** persone.

Collaborazione con Progetto Ocio ciò,

Nel corso del 2015 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. L'obiettivo per il nostro Servizio, rimane l'attivazione e la messa in rete di risorse territoriali in un'ottica di valorizzazione delle competenze specifiche, finalizzata alla promozione del benessere degli adulti residenti in centro storico.

L'oggetto della progettualità è la realizzazione di eventi pubblici che prevedano la programmazione partecipata delle associazioni e dei gruppi spontanei presenti nei territori in cui andiamo ad operare.

Le attività realizzate sono state:

Febbraio: organizzazione evento "Ocio che si balla a castello!", 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. 80 persone circa**.

Giugno: Ocio al Cabaret, spettacolo teatrale dei "Caffè Sconcerto" presso il teatrino di Villa Groggia a S. Alvise in collaborazione con la stanza del tè, l'associazione Barchetta blu, circolo anziani di Cannaregio. I partecipanti sono stati **n. 80 persone circa**.

Novembre: organizzazione evento "Ocio che si balla a S. Leonardo", in collaborazione con la Società di Mutuo Soccorso Carpentieri e Calafati, Ass. Benefica Biri Biri e il gruppo anziani cannaregio. I partecipanti sono stati **n. 170 persone circa**.

Dicembre: organizzazione evento "Ocio che si balla a S. Leonardo", in collaborazione con la Società di Mutuo Soccorso Carpentieri e Calafati, Ass. Benefica Biri Biri e il gruppo anziani Cannaregio. I partecipanti sono stati **n. 110 persone circa**.

5.4 IL FUTURO

Nel corso del 2015 è cambiata l'Amministrazione comunale. L'Assessore alla Coesione Sociale e allo Sviluppo Economico, Simone Venturini, ha più volte affermato la necessità di una riorganizzazione dell'intero sistema di Welfare cittadino, mantenendo però la caratteristica di servizi territoriali e accessibili ai cittadini, e ha chiesto anche ai Servizi Sociali delle Municipalità di contribuire con le loro proposte.

Abbiamo risposto a tale richiesta elaborando un'ipotesi di riorganizzazione dell'attuale Servizio sociale come **Servizio sociale territoriale integrato**, coinvolgendo nella sua ideazione tutti gli operatori.

Ne è uscita una proposta/idea di **“un servizio territoriale, diffuso e presente in sedi vicine e accessibili ai cittadini, e che si fa conoscere attraverso l'informazione e la presenza capillare in alcuni dei luoghi strategici della città (sestieri, isole) con un accesso facilitato da un numero unico con operatori e segreteria telefonica, una casella mail per fissare appuntamenti dedicati all'accoglienza dei cittadini che si rivolgono al servizio per la prima volta (nuovo pubblico), la promozione di attività socio-educative rivolte alla cittadinanza e la disponibilità a spostamenti nel territorio da parte del personale”**.

“Se l'approccio alla persona cittadino utente deve essere olistico, sistemico e tridimensionale...., pensiamo che, per superare la frammentazione e la dispersione di risorse e competenze “specializzate” che hanno caratterizzato gli ultimi anni del sistema dei servizi sociali veneziani (dispersi fra 7 e più direzioni e un numero imprecisato di unità operative), la maggior concentrazione di risorse (economiche e di personale) e di attenzione debba stare nel front office nel territorio.

Naturalmente, per alcuni settori, soprattutto per tutta l'area amministrativa, sarà necessario avere un supporto centralizzato per sostenere il lavoro quotidiano e di front office con l'utenza, che deve essere la caratteristica principale del servizio territoriale e garantito da operatori sociali, e per garantire un'omogeneità nell'offerta dei servizi in tutta la città, secondo linee guida condivise e regolamenti validi per tutto il territorio comunale.

Quindi un Servizio sociale territoriale ricco di professionalità e competenze, sostenuto e supportato nella sua azione quotidiana da un adeguato impianto amministrativo, tecnico e di rappresentanza con gli altri enti/istituzioni del territorio.”

Pensiamo infatti ad **“un Servizio sociale territoriale che sia in grado di rispondere direttamente o attivare reti con altri servizi per rispondere a bisogni ed esigenze socio-educative dei cittadini e delle famiglie “dalla culla alla tomba”, mantenendo quindi “le stesse funzioni attuali (adulti, genitori e famiglie in difficoltà, minori) ampliando il suo raggio d'azione anche a tutti gli anziani residenti nel territorio”**.

Per quel che riguarda la collocazione fisica e la sede principale del Servizio sociale, abbiamo invece ricevuto comunicazione che Palazzo Donà è stato venduto ed **entro l'estate 2016 dovrà essere lasciato libero**. Non conosciamo ancora la nuova destinazione, ma vogliamo qui ribadire l'importanza della presenza nel territorio di un Servizio sociale, vicino e accessibile a tutti i cittadini. E che gli operatori devono essere presenti e attivi nel territorio, dove si possono incontrare e conoscere le persone, i loro problemi, le realtà associative, i gruppi formali e informali, le risorse.

Un Servizio Sociale, per poter essere efficace nella sua opera e professionalità, deve poter agire ed essere **“lì”** dove le persone vivono, dove le situazioni nascono e crescono, non aspettare che bussino alla porta dell'ufficio. Pensiamo quindi che, anche se potrà essere ritenuto utile accentrare risorse e indirizzi, i servizi e soprattutto gli operatori, devono poter rimanere e agire nel territorio. La scelta della nuova sede del Servizio sociale, chiudendo quella storica, che li ospita dal 1993, dovrà essere quindi adeguata al mandato, raggiungibile, accessibile e visibile dalla cittadinanza.

Entriamo quindi nel 2016 con alcune incertezze, ma che ci auguriamo vengano risolte al più presto, dopo questo lunghissimo periodo di crisi e cambiamenti che hanno inciso sulla programmazione e sulle linee di azione di questo come di tutti gli altri servizi comunali.

APPENDICE 1

- Un po' di storia del Servizio Sociale

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, dissesti economici, situazioni relazionali difficili e complesse, conflitti.

Assistenti sociali ed educatori, insieme al Responsabile di Servizio, ai Responsabili di UOC e al personale amministrativo, hanno agito e agiscono per gli interessi dei cittadini su mandato dell'amministrazione, gestendo oculatamente i budget assegnati e aiutando le persone e le famiglie a non cadere nell'area della povertà o nell'isolamento socio-relazionale, a tutelare i minorenni e a sostenere la genitorialità nelle famiglie.

I dati del 2015 e l'analisi collegata, illustrate nelle pagine precedenti pagine ci mostrano un Servizio articolato, presente 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 nel 2014 e al commissariamento del Comune fino a metà 2015, ha sempre operato per andare incontro ai bisogni dei cittadini meno abbienti e in difficoltà, promuovendo e stimolando la cittadinanza attiva, creando reti di solidarietà e prossimità intorno alle persone in difficoltà, collaborando con i servizi specialistici, le scuole, le istituzioni, gli enti e altri servizi per creare reti di supporto e di attenzione verso le persone fragili, deboli e a rischio di marginalità sociale. La prospettiva che anima l'operato del servizio sociale è di piena inclusione sociale, partecipazione attiva e dignità della persona e delle sue condizioni di vita.

APPENDICE 2

- Competenze e mandati istituzionali: perché e con chi lavora il Servizio Sociale

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 CODESS (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 delle funzioni dell'Area I&A sono coordinate e supportate dal **Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza della Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza**, che sostiene economicamente e a livello progettuale la formazione e l'aggiornamento del personale dell'area per tutte le municipalità.

Per l'**Area Adulti**, non esiste un verbale d'intesa e, nel corso degli anni, le competenze sono aumentate e si sono modificate rispetto a quelle svolte dai quartieri.

- 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 degli adulti, 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 del territorio, 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, l'istruttoria per 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, istruttoria per la concessione di contributi all'affitto regionali (Bando FSA), istruttoria e presa in carico dei contributi comunali all'affitto in gestione alla Direzione Patrimonio e casa, Carta Acquisti (ideata e finanziata dal governo in sostituzione dell'ex social card), programma nazionale PIPPI per la prevenzione all'istituzionalizzazione dei minori finanziato dal 2012 dal Ministero del Lavoro e Affari Sociali. Dal 2014, 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).

APPENDICE 3

- Modelli d'intervento del Servizio Sociale: come lavora il Servizio Sociale

Il mandato del Servizio Sociale, secondo le Linee guida della Municipalità di Venezia, Murano e Burano (2007), è di offrire “**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**”.

Compito del servizio è di **sostenere i nuclei familiari in difficoltà** ad affrontare i problemi che possono ostacolare il raggiungimento dell'autonomia anche socio-economica.

Tale mandato si realizza pienamente nelle attività delle **due équipes** 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 équipes 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 derivano:

- **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 ai suoi bisogni, 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, ecc.) 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 e attività socio-educative, rivolti a *target* e temi specifici. Il fine della progettazione socio-educativa 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 il Servizio sociale si interfaccia e collabora maggiormente sono:

- Centro di Salute Mentale (Ulss12)
- SERD (Servizio per le dipendenze, Ulss12)
- Consultorio Familiare (Ulss12)
- SIL (Servizio Integrazione Lavorativa dell'Ulss12)
- Servizio 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 di altri comuni e altre Ulss (su casi specifici, segnalazioni, trasferimenti di residenza di nuclei)
- Servizio Cultura e Servizio Educativo della Municipalità di Venezia Murano Burano
- Servizi della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza
- 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 di Venezia
- Tavolo interservizi Comune-Ulss12-Provincia di Venezia per coordinamento progetti nelle Scuola
- Centro Donna e Centro Antiviolenza
- Forze dell'Ordine (in generale)
- Comunità educative per minori e mamma/bambino del territorio veneziano
- Strutture ospedaliere
- USSM (Ufficio Servizio sociale Minori del Ministero di Giustizia).

Con molti di questi Servizi sono aperti tavoli di confronto e/o progettazione periodici, in particolare con: Servizi del Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza, Responsabili PO e UOC dei Servizi sociali delle 6 Municipalità (Tarss), Osservatorio Politiche di Welfare per progetto RUI e Carta Acquisti, Servizio Problemi del Lavoro per bandi regionali opportunità lavorative (LPU, AICT, ecc.)

*"Non si tratta soltanto di ricordarsi la storia.
Ricordarsi non ha senso se, contemporaneamente, non si desidera costruire altra storia".*

(Eugène Enriquez)