



Direzione Municipalità Venezia, Murano e Burano
Servizio Sociale

REPORT DEL SERVIZIO SOCIALE DELLA MUNICIPALITA' DI VENEZIA MURANO BURANO

2013



*“... Perché è importante riuscire a «vedere» e «far vedere» il lavoro sociale...
Oggi è cruciale riuscire a rendere visibile il lavoro sociale, spesso rappresentato in modo generico e riduttivo, visto come non risolutivo e incerto ...”*

Franca Olivetti Manoukian

Il report del Servizio Sociale della Municipalità di Venezia Murano Burano intende informare sull'assetto organizzativo, le attività svolte, gli esiti e i risultati raggiunti nel 2013 collegati agli orientamenti e indirizzi politici dell'Amministrazione centrale e territoriale.

Per consentire la sua lettura, il report è suddiviso in tre capitoli, che a loro volta sono suddivisi in paragrafi.

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

- 1.1 Competenze e mandati istituzionali
- 1.2 Modelli d'intervento del servizio sociale
- 1.3 L'organizzazione del servizio e l'organico del servizio sociale
- 1.4 Spazi e sedi del servizio

2. L'utenza del Servizio sociale nel 2013

- 2.1 Porte d'accesso al servizio sociale: da dove proviene l'utenza, chi la segnala e come accede. Nuove modalità di accoglienza del pubblico.
- 2.2 Chi sono gli utenti del servizio sociale
 - 2.2.1 Area Minori
 - 2.2.2 Area Adulti
- 2.3 I contributi economici

3. I progetti socio-educativi realizzati nel 2013

- 3.1 Lavorare per progetti, lavorare per obiettivi
- 3.2 Uno sguardo sintetico ai progetti socio-educativi e le attività svolte nel corso del 2013

I contributi e le riflessioni contenute nel presente documento sono frutto del lavoro degli operatori dell'intero servizio, che hanno partecipato a percorsi di riflessione sul proprio lavoro e sulle situazioni che si trovano quotidianamente ad affrontare.

I contenuti sono stati inoltre discussi in più occasioni con la Delegata al sociale della Municipalità, Chiara Marri, che ci ha dato la possibilità di confrontare il nostro lavoro e capirne l'impatto nel territorio.

Il report è stato curato da Paola Nicoletta Scarpa (Resp. PO), Giuliana Boscolo Resp. UOC Area Infanzia e Adolescenza) e Dario Mannise (Resp. UOC Area Adulti), Isabella Schena)Ass.Soc. area adulti), Luana Nordio (Educatrice Area adulti), Alessandra Rizzato (Educatrice Area infanzia e Adolescenza), Mattia Oro (tirocinante Assistente sociale)

Venezia, 19 marzo 2014

1.

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

1.1 Competenze e mandati istituzionali

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

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

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

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

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

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

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

Dal 2008 a oggi **le funzioni attribuite alle Municipalità sono aumentate** senza un corrispondente aumento delle risorse umane ed economiche: per esempio, sono stati acquisiti interventi verso i minori riconosciuti da un solo genitore, la concessione degli **assegni di maternità INPS e per i nuclei familiari con almeno tre figli minori**, la delega a provvedere a interventi di **protezione e tutela di minori in condizione di emergenza previsti dall'art.403 del Codice Civile** (grave pericolo per l'integrità fisica del minore), interventi nei confronti di **minori domiciliati e non residenti, contributi regionali e comunali all'affitto** (solo parte amministrativa).

Con la nuova delibera della Giunta Comunale (dicembre 2013) che stabilisce nuove modalità operative per i **contributi all'affitto comunali**, è stato sancito che dal 2014 l'istruttoria per tutte le richieste di contributo comunale all'affitto (anche se non presentano forme di disagio sociale ma solo disagio economico) deve essere svolta dagli operatori del servizio sociale, mentre prima questi casi li vedevano gli operatori di politiche della residenza.

Infine, dal 2014 sarà competenza delle Municipalità anche la gestione dei progetti collegati all'erogazione della **nuova Carta Acquisti**, ideata e finanziata dal governo in sostituzione dell'ex social card.

1.2 Modelli d'intervento del servizio sociale

I modelli d'intervento applicati nel Servizio, fanno riferimento, oltre che alla normativa nazionale e regionale che regola l'intera materia dell'ente locale, alla normativa comunale, e alle linee guida determinate dalla Municipalità di Venezia Murano Burano, contenute nella Guida ai Servizi del 2007. In quest'ultima è espressa la *mission* della Municipalità che consiste "nell'offerta d'interventi, prestazioni e risorse per promuovere e favorire le migliori condizioni di benessere ai cittadini residenti, cercando di prevenire le condizioni di disagio, in particolare nelle fasce più deboli, per garantirne la tutela e la loro permanenza nel proprio ambiente di vita". Viene ancora precisato che "compito dei servizi è sostenere i nuclei in difficoltà ad affrontare i problemi che possono ostacolare il raggiungimento dell'autonomia anche socio-economica".

Il mandato del servizio sociale si realizza pienamente nelle attività delle **due équipe** costituite sui mandati istituzionali: **l'équipe Area adulti e l'équipe Area Infanzia e Adolescenza**, affiancate dall'**équipe amministrativa** che lavora a supporto delle attività di tutto il servizio. Le due équipe sono coordinate da un responsabile UOC ciascuna, mentre l'équipe amministrativa collabora direttamente con la PO.

Le due équipe realizzano il mandato 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 richiedono veri e propri progetti (chiamati **Progetti Quadro**), che implicano tempi e reti di sostegno complesse.

Le altre prese in carico sono invece limitate a soddisfare alcune esigenze legate a situazioni economiche o sostegno ad affrontare problemi temporanei.

I progetti di presa in carico individuale sono attivati:

- **da una richiesta diretta e individuale dei cittadini**, che viene rivolta al Servizio nell'ambito delle attività di accoglienza;
- **da una richiesta di tipo istituzionale**: nell'ambito dei minori da parte della magistratura minorile, in quello degli Adulti da parte della Polizia Municipale e delle Forze dell'Ordine in generale. E' chiaro che quando il servizio si attiva in base a tali mandati, acquisisce un

ruolo che afferisce alle dimensioni dell'aiuto e del controllo in virtù delle leggi nazionali e quindi assume un compito significativo di rappresentanza locale dello Stato;

2) Lavoro con i **gruppi, formali o informali** già presenti nel territorio (es. associazioni, comitati, gruppi di giovani) o che si costituiscono intorno ad iniziative specifiche attivate dal servizio (es. gruppi genitori, gruppi di sostegno scolastico, lavoro con le scuole);

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

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

Lavorare in rete presuppone una forte collaborazione con gli altri servizi/enti/istituzioni, per essere efficaci e intervenire in modo sinergico nelle situazioni fortemente problematiche. Per le problematiche relative all'utenza del nostro servizio, i servizi/istituzioni con cui ci interfacciamo e collaboriamo maggiormente sono:

- Centro di Salute Mentale (Ulss12)
- SERD (servizio per le dipendenze, Ulss12)
- Consultorio Familiare (Ulss12)
- SIL (Servizio Integrazione Lavorativa dell'Ulss12)
- UOFEE (ex Neuropsichiatria Infantile - Ulss12)
- Polizia Municipale e Forze dell'Ordine in generale
- Servizi della Direzione Politiche della Residenza (ex Assessorato casa)
- Servizi sociali delle altre municipalità
- Servizi della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza quali: Servizio Anziani e Disabili, Servizio Immigrati, Osservatorio Politiche di Welfare, Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza, Riduzione del danno
- Servizio Problemi del lavoro (Direzione Affari Istituzionali)
- Scuole: nidi, scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado tutti gli Istituti comprensivi (materne, elementari e medie) di Venezia (dalle elementari alle superiori)
- Tavolo interservizi Comune-Ulss12-Provincia di Venezia per coordinamento progetti nelle Scuole
- Servizi sociali di altri comuni e altre Ulss
- Centro Donna e Centro Antiviolenza

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

1.3 L'organizzazione e l'organico del servizio sociale

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

Nel servizio opera **personale** con compiti amministrativi (gestione erogazione contributi economici, gestione del bilancio, liquidazioni fornitori, filtro telefonico per il nuovo pubblico, ecc....).

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

Lo **Staff direttivo** è costituito dalla PO e dai due UOC e ha il compito di programmare e gestire il servizio attraverso riunioni settimanali e scambi continui di informazioni e comunicazioni.

Le due équipe hanno riunioni quindicinali con le proprie UOC in cui discutono delle nuove situazioni arrivate da prendere in carico e di altri argomenti (emergenze, situazioni complesse, organizzazione e gestione eventi o attività).

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

L'**organico** è variato nel corso degli anni, vivendo momenti di criticità molto forti intorno alla fine del 2012 e un progressivo assestamento nel corso del 2013.

	2011	2012	2013	2014
Assistenti sociali	12	12 Di cui: - 2 a TD* - 3 part time - 2 in maternità	11 Di cui - 3 TD* in sostituzione di 2 licenziate e 1 ass.soc. TD* licenziato a gennaio non sostituito	11 Di cui: - 3 TD* - 2 part time
Educatori (operativi)	9 2 adulti 7 minori	8 3 adulti 5 minori	7 3 adulti 4 minori	7 3 adulti 4 minori di cui 1 in maternità da aprile
Personale Amministrativo	5	5 1 in pensione da giugno	4 2 part time	4 2 part time
Staff PO + UOC	3 1 PO e 2 UOC assistenti sociali	2 1 PO ass. sociale (in pensione da novembre) 1 UOC educatore	3 1 PO (educatore) 1 UOC(educatore) 1 UOC (Ass. soc.) da maggio	3 1 PO (educatore) 1 UOC(educatore) 1 UOC (Ass. soc.)

- TD: tempo determinato

Nello specifico, l'**organico del Servizio sociale nel 2013** era composto da:

Lo Staff Direzionale

- Paola Nicoletta Scarpa (Responsabile PO, educatore) dall'1 gennaio
- Giuliana Boscolo (UOC Area Infanzia e Adolescenza, ass.soc.) dal 2 maggio
- Dario Mannise (UOC Area Adulti, educatore) dal 1° febbraio

L'area amministrativa:

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

L'area Infanzia e Adolescenza

Ass. soc. Elisa Barison

Ass. soc Paola Pandolfo

Ass. soc Anna Pellegatta

Ass. soc Marilena Ravagnan (dimissioni giugno 2013)

Ass. soc Maria Grazia Salmaso (dimissioni giugno 2013)

Ass. soc Davide Scavuzzo (TD da febbraio marzo)

Ass. soc Roberta Pellegrino (TD in servizio da maggio 2013)

Ass. soc Enrica Bordignon (TD in servizio da luglio 2013)

Educatore Silvia Cecchi

Educatore Silvia Franzoi

Educatore Alessandra Rizzato

Educatore Cristina Spada

Educatore Alice Cesco (trasferita dal 1° febbraio in scambio con Dario Mannise)

L'Area adulti:

Ass. soc. Laura Antonello

Ass. soc. Monica Barsanti

Ass. soc. Mirka Bertelli (TD)

Ass. soc. Isabella Schena (part time maternità fino a settembre 2013)

Ass. soc. Annalisa De Mattia (Part Time)

Ass. soc. Paola Tarallo (Part Time)

Educatore Luana Nordio

Educatore Oscar Sabini

Educatore Mariangela Zanella

Come si evince dalla tabella il 2013 il Servizio sociale più degli anni precedenti, ha subito **diverse variazioni e cambiamenti**, che hanno inciso e modificato in parte l'organizzazione precedente.

In particolare:

- ⇒ **E' cambiato tutto lo staff direttivo: la PO** (Paola Scarpa, ex UOC infanzia e adolescenza), nominata il 1° gennaio e i **2 responsabili UOC** nominati, rispettivamente, il 1° febbraio (UOC Area Adulti, Dario Mannise) e 2 maggio (UOC Infanzia e Adolescenza, Giuliana Boscolo), sono entrambi nuovi: Mannise proviene dal servizio Senza Dimora della Direzione Politiche Sociali partecipative e dell'Accoglienza (dove era UOC) e Boscolo dal servizio sociale della Municipalità di Mestre. Si è potuto così rimediare alla situazione di difficoltà dell'équipe adulti, che è stata fortemente penalizzata nel corso del 2012 dall'assenza di una UOC dedicata;
- ⇒ **4 Assistenti Sociali** (2 dell'area minori e 2 dell'area adulti) fra il 2012 e il 2013, si sono trasferite a lavorare più vicino a casa e si sono dimesse dal Comune di Venezia. A fronte di questi licenziamenti, dal 31/12/2012 abbiamo avuto il trasferimento di un'assistente

sociale a tempo indeterminato dal Comune di Mogliano (Laura Antonello) nell'area adulti e due assistenti sociali a tempo determinato nell'area minori da metà 2013. Rimane scoperta la posizione di n. 1 assistente sociale per l'area adulti;

- ⇒ gli **8 Educatori** presenti nel 2012 (3 operativi nell'area adulti e 5 nell'area Infanzia e Adolescenza), nel 2013 sono diminuiti di un'altra unità: un'educatrice dell'area minori (Alice Cesco) ha avuto lo scambio con Dario Mannise: il servizio ha guadagnato un UOC, ma ha perso un'educatrice operativa che non è mai stata sostituita (già l'anno precedente era successa la stessa cosa con un'altra educatrice, Cipolato, che si era scambiata con l'attuale PO, Scarpa). Il Servizio è quindi carente di n. 2 educatori operativi.

Il quadro sopra esposto, come si vede, è connotato da **grandi cambiamenti**, che se da una parte ha comportato molto entusiasmo e disponibilità verso modifiche e adeguamenti della struttura organizzativa e dell'offerta, dall'altra ha portato anche momenti di stanchezza per il sovraccarico di lavoro e senso di precarietà e incertezza per il turbinio di operatori fra licenziamenti, pensionamenti e nuovi arrivi.

La **centratura sui bisogni dei cittadini** ha però permesso di modulare l'offerta del Servizio senza che l'utenza ne risentisse troppo, trovando al nostro interno risorse e capacità per far fronte alle mancanze e ai problemi. A fine anno, ci si è resi conto che, a fronte di un panorama molto (forse troppo) movimentato e caratterizzato da continue incertezze, **gli operatori del Servizio sociale sono maggiormente coesi**, sia all'interno delle due equipe che con gli altri livelli di organizzazione, **consapevoli e responsabili**, mentre il **clima organizzativo e relazionale** al suo interno è buono e centrato sulla soluzione dei problemi.

L'applicazione della pratica del **“problem solving”**, oltre a una disponibilità e flessibilità da parte di tutti i dipendenti (staff direttivo compreso), ci ha aiutato ad affrontare i problemi e a non rimanerne schiacciati.

1.4 Spazi e sedi del Servizio

Il Servizio è dislocato su più sedi per essere maggiormente raggiungibile da parte della popolazione e visibile sul territorio. Ciò implica un notevole sforzo di **coordinamento, flessibilità e adattabilità** da parte di tutto il personale, che si sposta frequentemente fra le varie sedi di cui il Servizio dispone:

- sede centrale di Castello 6122, **Palazzo Donà** a Campo S. Maria Formosa (dove si trovano gli uffici della PO e delle UOC, le due équipe adulti e minori, e tre delle cinque impiegate amministrative);
- **S.Pantalon**. Vi lavorano 3 Assistenti Sociali e 2 impiegate amministrative (di cui 1 del Servizio Sociale e 1 per altre pratiche della Municipalità). E' previsto per il 2014 il trasferimento nei locali restaurati al piano terra della stessa palazzina
- **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 avevano a disposizione 3 stanze/uffici, ma nel corso del 2012 una è stata ceduta alle Psicopedagogiste del Servizio Educativo della Municipalità.;
- **Murano, Palazzo da Mula**: una volta alla settimana, il martedì, è utilizzato un ufficio per ricevere il pubblico;
- **Palazzo comunale, Burano**: è utilizzata una stanza una volta la settimana, il martedì, per ricevere il pubblico dell'Area Adulti residente nell'isola di Burano. E' previsto per il 2014 il trasferimento nei locali restaurati al piano terra del contenitore Galuppi;

- **Castello, Sede di S. Anna:** lo spazio è in condivisione con l'ANFFASS (che utilizza una stanza in maniera esclusiva) ed è utilizzato 3/4 pomeriggi la settimana e il sabato mattina per le attività dedicate alla prima infanzia e agli adolescenti. Tutte le iniziative sono gestite e accompagnate dagli operatori del Servizio Sociale in collaborazione con associazioni.
- **Sacca Fisola, ex Scuola XXV Aprile:** è stata assegnata una stanza destinata a ospitare l'attività di supporto post-scolastico (denominata "AttivaMente") rivolta a preadolescenti e adolescenti frequentanti le scuole medie e superiori, che nel 2013 s9i è svolta 2 pomeriggi alla settimana;
- **Giudecca, presso CZ95:** in collaborazione con il Servizio Cultura della Municipalità di Venezia Murano Burano, sono utilizzati 2 volte alla settimana vari spazi (internet point, biblioteca, stanze per colloqui) per il progetto "Ricomincio da Me", di supporto e orientamento alla ricerca di lavoro rivolto a giovani e adulti.

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

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

2. L'utenza del Servizio sociale nel 2013

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

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

- l'area adulta si rivolge agli adulti in difficoltà socio-economica con l'obiettivo di promuovere l'autonomia;
- l'area infanzia e adolescenza si rivolge alle famiglie e ai minori, con due ottiche diverse ma complementari ed 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 es. gli adulti con minori presi in carico/seguiti dagli operatori dell'area adulti non necessariamente sono anche utenti dell'area minori.

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

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

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

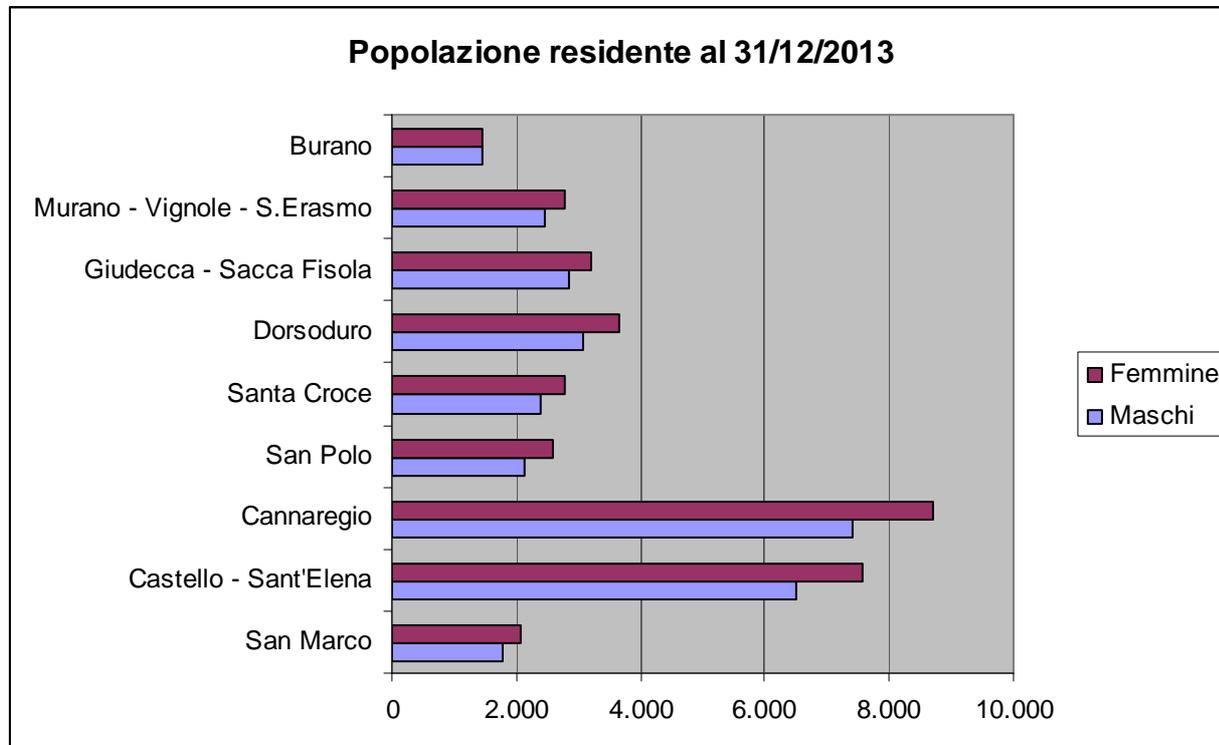
I prossimi paragrafi ci permettono di verificare come e quando arrivano gli utenti al Servizio sociale, quali bisogni esprimono, come sono presi in carico e quali interventi il Servizio sociale predispone e attua per far fronte ai bisogni e ai mandati istituzionali.

2.1 Porte d'accesso al servizio sociale: da dove proviene l'utenza, chi ce la segnala e come accede. Nuove modalità di accoglienza del pubblico da ottobre 2013.

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

Popolazione iscritta in anagrafe al 31/12/2013 *			
	Maschi	Femmine	Totale
San Marco	1.793	2.065	3.858
Castello - Sant'Elena	6.506	7.566	14.072
Cannaregio	7.397	8.699	16.096
San Polo	2.126	2.582	4.708
Santa Croce	2.380	2.783	5.163
Dorsoduro	3.082	3.652	6.734
Giudecca - Sacca Fisola	2.833	3.219	6.052
Murano - Vignole - S.Erasmo	2.460	2.793	5.253
Burano**	1.443	1.469	2.912
Totale Municipalità Venezia-Murano-Burano	30.020	34.828	64.848
* dati provvisori in attesa di conferma Istat			
** compresi Mazzorbo, Mazzorbetto, Torcello, S. Francesco del deserto			

**Fonte "Comune di Venezia _Servizio Statistica e Ricerca_dati provvisori"*



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

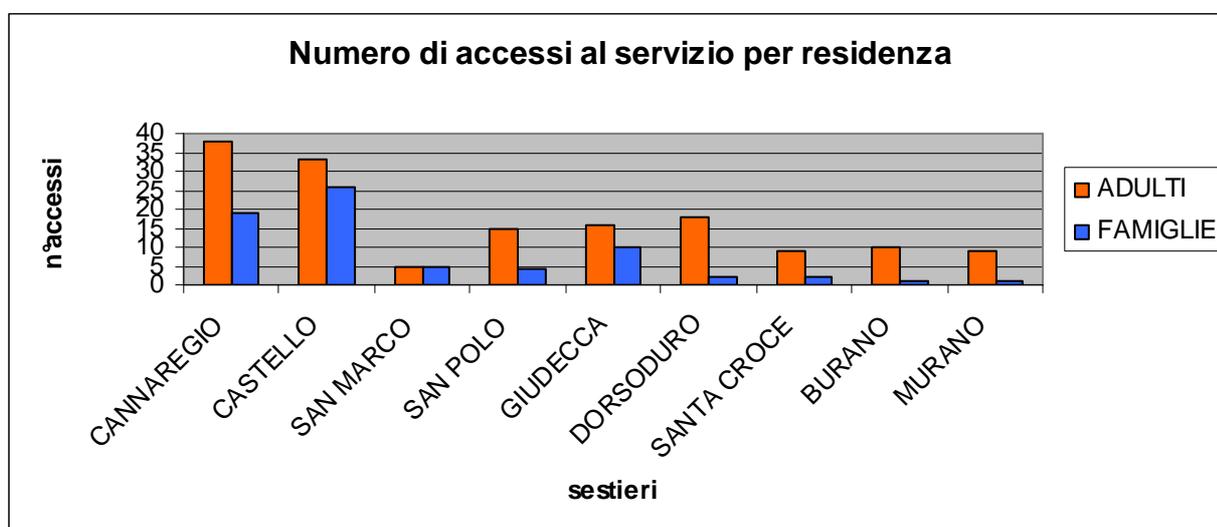
- 1) **accesso diretto al servizio**, attraverso lo sportello di apertura al pubblico (secondo le modalità in seguito descritte);
- 2) **attivazione del Servizio su segnalazione da parte di terzi** (organi giudiziari, forze dell'ordine, scuole, privati cittadini, altri servizi, segnalazioni anonime, ecc.)

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

1) L'accesso diretto al servizio

Numero di accessi al Servizio nell'anno 2013, suddivisi per zona di residenza

	NUCLEI FAMILIARI SENZA MINORI	NUCLEI FAMILIARI CON MINORI	TOTALE
CANNAREGIO	38	19	57
CASTELLO	33	26	59
SAN MARCO	5	5	10
SAN POLO	15	4	19
GIUDECCA	16	10	26
DORSODURO	18	2	20
SANTA CROCE	9	2	11
BURANO - MAZZORBO	10	1	11
MURANO - S. ERASMO	9	1	10
ALTRO (SD o residenti fuori Comune)	5	0	0
TOTALE	158	72	230



Il **sistema di accoglienza** rivolto ai cittadini che **accedono per la prima volta** al Servizio sociale, in vigore dal 2011, prevedeva la seguente organizzazione: i cittadini dovevano fissare telefonicamente un **primo appuntamento** con gli operatori del Servizio, per avere uno spazio/tempo dedicato per esporre i propri problemi e per essere sostenuti ad affrontarli. Gli appuntamenti erano fissati settimanalmente dal personale amministrativo, che fungeva anche da filtro delle richieste ed eventuale orientamento verso altri servizi del territorio.

I colloqui di accoglienza erano effettuati da tutti gli operatori del Servizio seguendo un calendario di turnazione, su tutte le porte di accesso (San Pantalon, Palazzo Donà adulti, Palazzo Donà famiglie, Murano e Burano).

A seguito del monitoraggio effettuato nel secondo semestre 2013, sono stati evidenziati tempi lunghi tra la prima richiesta di appuntamento e la presa in carico da parte del Servizio.

Inoltre si è ravvisata l'opportunità di ridurre il margine discrezionale nella valutazione delle situazioni da parte dell'operatore di accoglienza.

Dal 1° ottobre 2013, si è attivata quindi una nuova organizzazione che prevede un gruppo stabile di operatori sociali di entrambe le équipe (adulti e minori) dedicato all'accoglienza del nuovo pubblico che chiede al servizio un primo appuntamento.

Le fasi di costituzione di questo nuovo gruppo di lavoro sono le seguenti:

- istituzione del gruppo composto di quattro assistenti sociali e due educatori professionali;
- individuazione di due numeri telefonici di riferimento per la richiesta del primo appuntamento a carico del personale amministrativo, con giorni e orari prestabiliti;
- suddivisione delle porte d'accesso tra pubblico adulti e pubblico famiglie:
 - o San Pantalon, Palazzo Donà, e Burano per il pubblico adulti (l'accesso è rivolto ai singoli adulti e ai nuclei familiari dove non sono presenti figli minori.)
 - o Palazzo Donà e Murano per il pubblico famiglie (l'accesso è rivolto ai nuclei familiari con presenza di figli minori);
- calendarizzazione degli appuntamenti che avvengono sempre il martedì mattina con la seguente frequenza:

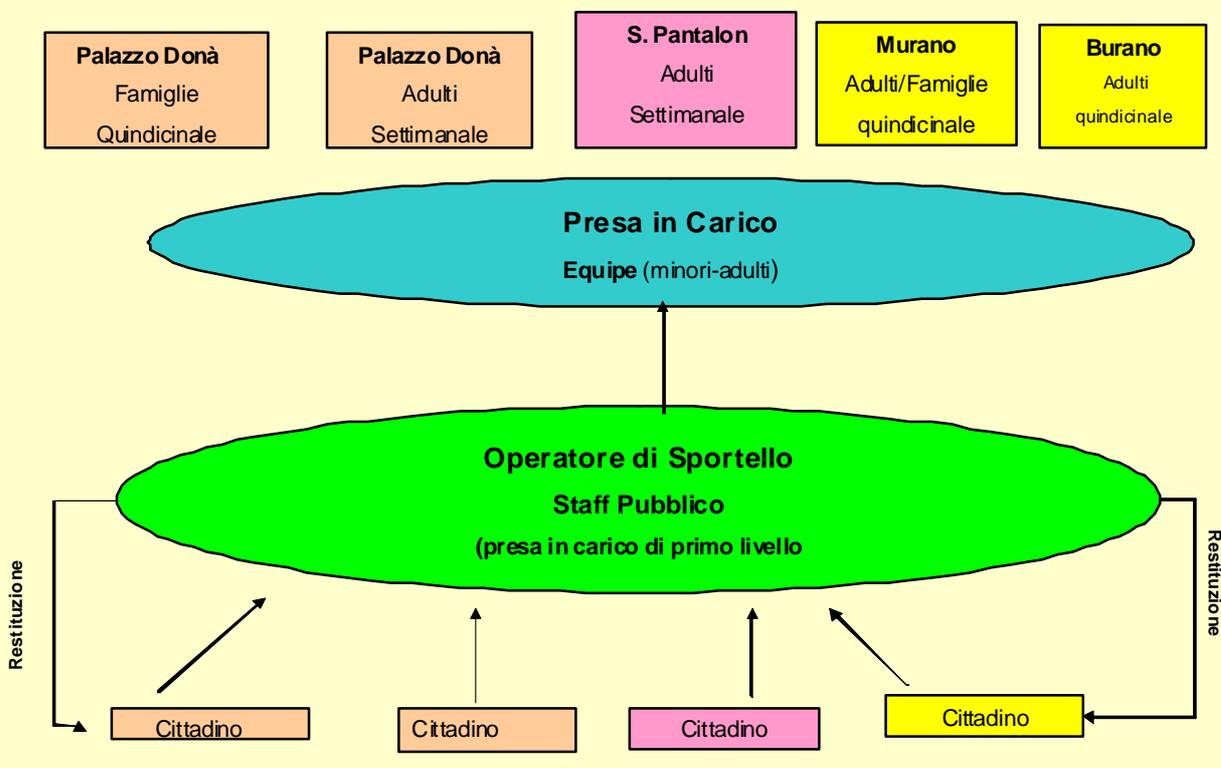
	San Pantalon	Palazzo Donà	Murano	Burano
Adulti	Settimanale 2 app.ti	Settimanale: 2 app.ti	Quindicinali 3 app.ti	Quindicinali 3 app.ti
Famiglie		Quindicinale 3 app.ti		

- istituzione dello "Staff pubblico", composto da tutti gli operatori di prima accoglienza più i due Responsabili UOC dell'Area minori e adulti. Il compito dello staff è di valutare e discutere tutte le situazioni viste, al fine di individuare gli interventi di competenza del Servizio;
- trasmissione delle situazioni valutate dallo Staff pubblico alle équipe delle due Aree per la presa in carico.

La verifica di questo primo periodo di sperimentazione, ha rilevato che restringendo il numero di operatori addetti al ricevimento e attraverso il lavoro di staff, sono stati rispettati criteri di accoglienza più omogenei, anche nella gestione della modulistica e della raccolta dati.

Inoltre lo staff di ricevimento pubblico ha potuto attuare delle azioni di approfondimento delle situazioni prima della trasmissione alle équipe. A questo punto nelle équipe afferenti alle diverse Aree, vengono discussi solo i nodi critici e portate le situazioni dove sia possibile avviare una progettualità di Servizio.

Nuova Organizzazione



2) Attivazione del Servizio su segnalazione da parte di terzi

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

Nella tabella alla pagina seguente sono riportati le segnalazioni di **nuclei con figli minori** da parte di altri servizi/istituzioni nel corso del 2013 e le relative prese in carico da parte degli operatori dell'equipe infanzia e adolescenza.

PORTA D'ACCESSO	SEGNALAZIONI	PRESE IN CARICO
SCUOLE	11	9
AUTORITA' GIUDIZIARIA	25	25
⇒ di cui Tribunale minorenni (3)		
⇒ di cui Prefettura (1)		
⇒ di cui Questura (2)		
⇒ di cui Carabinieri (2)		
⇒ di cui Procura (7)		
⇒ di cui Tribunale ordinario (12)		
ALTRE MUNICIPALITA'	1	1
ALTRI COMUNI	2	2
ALTRI SERVIZI	2	2
SERVIZI ULSS	4	4
⇒ di cui ospedale Ulss 12(1)		
⇒ di cui Uofee Ulss 12 (2)		
⇒ SERVIZI ALTRE ULSS (2)		
TOTALE	50	45

La tabella evidenzia che la maggior parte delle segnalazioni all'equipe Infanzia e Adolescenza avviene **dall'Autorità giudiziaria**: ciò implica l'attivazione degli operatori dell'équipe nel contattare le famiglie ed invitarle a presentarsi al servizio.

Dal 2012 con l'entrata in vigore della legge n.219, che equipara i figli nati fuori dal matrimonio con quelli nati in regime di matrimonio, in caso di separazione dei genitori e di conflitto per l'affido dei figli, la materia è trattata dal Tribunale Ordinario sia per le coppie sposate sia per quelle non sposate. Precedentemente la competenza era del Tribunale per i minori per le sole coppie non sposate.

Tale trasferimento di competenze ha determinato **un incremento delle situazioni trattate dal Tribunale ordinario** in materia di affido dei figli ai genitori in caso di separazioni conflittuali.

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

La seconda attivazione per numero è quella **da parte delle scuole** del Territorio. Il territorio della Municipalità ha molte scuole, sia dell'obbligo che superiori, con le quali il servizio collabora sia per quanto riguarda i progetti quadro sia per quanto riguarda i progetti territoriali e gruppalì.

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

La porta d'accesso dello **sportello di apertura al pubblico**, pur accogliendo un numero cospicuo di domande (72 nel 2013), non rappresenta per l'equipe infanzia e adolescenza un accesso rilevante. Le persone che prendono appuntamento sono accolte al pubblico famiglie poiché dichiarano al filtro telefonico di avere dei figli minori, ma spesso le problematiche portate sono

di natura economica, abitativa e lavorativa e si traducono in colloqui informativi rispetto ai servizi offerti dalla città, in prese in carico brevi o in colloqui di orientamento.

Nel 2013 tutte le richieste e le segnalazioni dell'Autorità Giudiziaria (25) si sono convertite in altrettante **prese in carico**.

Nel corso del 2013 sono state prese in carico n.4 situazioni riguardanti **minori domiciliati**, cioè minori che non sono residenti a Venezia, ma vivono nel territorio con le loro famiglie e frequentano con regolarità i contesti educativi e sociali (scuole, servizi ecc.). Le situazioni dei minori domiciliati sono seguite da un'assistente sociale con sede nella Municipalità di Mestre, che si occupa trasversalmente di tutti i minori domiciliati presenti nelle 6 Municipalità, in coordinamento con i rispettivi responsabili dei Servizi Infanzia e Adolescenza.

Tale operatrice è presente da circa due anni ed è stata attivata per affrontare un fenomeno (i minori domiciliati) che è sempre più presente e diffuso nel territorio comunale, e che richiede una conoscenza e formazione specifiche, sia a livello professionale sia legislativo, in quanto tali situazioni si riferiscono quasi totalmente a minori stranieri, con condizioni giuridiche particolari relative alla permanenza nel territorio (ad es. richiedenti asilo politico, clandestini, minori presenti nel carcere circondariale con le loro madri).

A favore di tali minori sono predisposti dei "progetti quadro" di cura e protezione, entro i quali si attivano le risorse ed i servizi della Municipalità e del territorio.

Per l'area **adulti**, invece, la porta d'accesso è principalmente quella del pubblico. Tuttavia si verificano anche segnalazioni da parte di altri Servizi e istituzioni. In particolare:

SERVIZI	SEGNALAZIONI	PRESE IN CARICO
Polizia Municipale	5	1
Forze dell'Ordine	3	1
Servizi Ulss	1	1
Servizi Comune	4	1
Altri Servizi	1	-
Altro	1	-
Totali	15	4

Come si vede dalla tabella, non tutte le segnalazioni si trasformano in presa in carico.

Questo accade perché, dopo un primo momento di accoglienza e analisi della segnalazione, si verifica se il caso è già in carico, se è di competenza del Servizio oppure se va indirizzato ad altri Servizi.

2.2 Utenza e prese in carico

2.2.1 L'area Minori

Descrizione dato*	2009	2010	2011	2012	2013
n. genitori-adulti che hanno partecipato a percorsi di consulenze educative	14	16	10	58	76
n. minori 0-22 seguiti con progetti di Educativa domiciliare	33	38	28	44	22
n. minori con progetti di presa in carico di tutela e/o prevenzione	259	397	312	227	457
> Di cui: n. minori presi in carico con progetto quadro	193	203	180	229	254
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
> Di cui n. genitori presi in carico per tutela	286	282	260	333	325
n. associazioni/gruppi coinvolti a vario titolo in progetti di tutela e/o prevenzione	15	15	12	14	12
n. minori 0-22 residenti o domiciliati in affido familiare (movimento annuo)	21	22	20	18	22
n. minori residenti o domiciliati 0-22 inseriti in strutture protette residenziali (movimento annuo)	14	13	21	26	27
N.minori presenti in comunità al 31/12				17 e 2 madri	14 e 2 madri

*Fonte: catalogo prodotti dal 2009 al 2013

Rispetto la tabella qui sopra vorremmo porre l'attenzione su alcuni dati che ci sembrano significativi:

- ⇒ **Consulenze educative.** Il trend in rialzo degli ultimi due anni già esplicitato nel report dell'anno scorso è legato al fatto che sempre di più gli operatori dell'equipe Infanzia e Adolescenza - sia assistenti sociali che educatori - accolgono il bisogno da parte di genitori di affrontare percorsi di consulenza educativa e sostegno alla genitorialità per confrontarsi, condividere, o anche solo per avere piccole strategie educative da attivare nei confronti dei figli, soprattutto in caso di separazioni conflittuali e in fasce d'età particolarmente difficili come la preadolescenza.
- ⇒ **Progetti di educativa domiciliare:** la tabella mostra un dimezzamento dei minori con progetto di educativa domiciliare individuale rispetto all'anno precedente. Contemporaneamente però si è consolidata la prassi dell'attivazione di due percorsi gruppali da parte degli operatori domiciliari, costruiti e progettati con gli educatori del servizio che accolgono minori in carico, ma anche minori conosciuti nei percorsi all'interno delle scuole senza presa in carico individuale
- ⇒ **Progetti prevenzione e protezione:** Il dato più significativo nel 2013 è il forte aumento del numero dei minori e degli adulti che nel 2013 hanno beneficiato di progetti di presa in carico sia di tutela che di prevenzione. Da un'analisi dell'equipe rispetto al lavoro svolto quest'anno, il consolidamento del team educatori a n.4 operatori ha permesso nel 2013 di attivare nuovi progetti, incrementando la frequenza di quelli già esistenti e di soddisfare in modo più costante le richieste di interventi in classe, sia alle scuole dell'obbligo che superiori, incontrando e relazionandoci con un numero più alto sia di minori che di adulti
- ⇒ **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 ed 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 che alla sua famiglia e al suo contesto sociale. Nel 2013 abbiamo rilevato un aumento sensibile del numero di minori seguito con progetto quadro .
- ⇒ **Minori in strutture protette residenziali:** Il numero nella tabella è riferito al "movimento" nell'arco di un anno dei ragazzi ospiti nelle strutture residenziali, e varia a seconda dei mesi a causa di nuovi inserimenti o dimissioni. Il servizio predispone un monitoraggio bimestrale per monitorare la spesa e il movimento in entrata/uscita dalle comunità. Su questo argomento, che ha fatto molto discutere per quel che riguarda i costi della spesa, crediamo sia importante fare un approfondimento



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

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

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

Il più delle volte il progetto è supportato da un Decreto del Tribunale per i Minorenni che affida il minore ai Servizi sociali, affievolendo o sospendendo la potestà 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 dalla ULSS 12. In quel caso le linee guida prevedono l’avvio di un Gruppo di lavoro istituzionale Comune/Ulss e, nel caso di spese per inserimento in comunità, la ripartizione della spesa che viene concordata in UVMD (Unità di Valutazione Multi Dimensionale). Tale **ripartizione della spesa da luglio 2013** non è più valida: infatti l’Ulss interviene economicamente solo in caso di 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. Si prevede pertanto nel 2014 un notevole aumento della spesa a causa della mancata partecipazione alla spesa da parte dell’Ulss.

Nel 2013, dei 27 minori inseriti in strutture **19 hanno un decreto del TM** che ne predispone il collocamento etero familiare in struttura idonea e **4 avevano una compartecipazione della spesa con l’Ulss 12** (conclusa a ottobre 2013 per un caso e da gennaio 2014 per gli altri tre).

Di questi 27, nel 2013, 5 erano sotto gli 11 anni, mentre la maggior parte hanno fra i 13 e i 16 anni, e 4 sopra i 17 anni.

Rispetto al numero di minori tuttora inseriti in comunità, negli anni precedenti sono stati allontanati dalla famiglia di origine 3 gruppi di fratelli tutti minorenni (un nucleo di 3 sorelle e 2 nuclei di 2 fratelli/sorelle) che incidono quindi numericamente. Due minori sono stati inseriti insieme alla loro madre, la cui retta in un caso è a carico dell’Ulss poiché tossicodipendente e un’altra è a carico nostro poiché dichiarata madre fragile al momento della nascita del bambino ha bisogno di essere sostenuta e seguita per assumersi in pieno la genitorialità.

Nel movimento di 27 minori e 6 madri nel 2013 il Servizio sociale ha collocato **10 nuovi minori** in strutture protette su mandato della Autorità giudiziaria, di questi:

- 4 con mandato del Tribunale per i minori su segnalazione del Servizio
- 3 con provvedimento in base all’art. 403 su iniziativa delle Forze dell’ordine (di questi 2 sono stati confermati con provvedimento del Tribunale per i minori ,1 è rientrato in famiglia)
- 3 con provvedimento del Tribunale per i minori ma non conosciuti prima dal Servizio.

Nello stesso anno sono stati **dimessi 9 minori, 1 maggiorenne e 4 madri**. Un minore è passato dalla comunità a un affido eterofamiliare.

A dicembre è stato aggiornato e richiesto al Tribunale dei Minorenni di dimettere tre fratelli, di cui un maggiorenne a gennaio 2014: siamo ancora in attesa del provvedimento di chiusura, ma nel frattempo a gennaio 2014 il fratello maggiorenne è stato dimesso.

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

Le strutture sono **monitorate** dal servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza che periodicamente visita le strutture presenti nella regione e aggiorna gli elenchi che invia ai servizi sociali delle Municipalità. Prima di inserire un ragazzo in comunità c’è quindi, da parte degli operatori del Servizio sociale, un **accurato lavoro di ricerca del posto “giusto”** per quel bambino/ragazzo che abbia disponibilità di posti e di personale adeguato per la realizzazione del progetto quadro: ci si reca in loco, si discute con gli educatori e i responsabili, se è possibile e

previsto dal progetto si visita la struttura con il ragazzo e/o con la famiglia di origine, e solo dopo si provvede all'inserimento. Diverso invece se si deve operare in situazione di emergenza o di grave rischio di pregiudizio per il minore (art. 403 c.p.): in questo caso si agisce mettendo in protezione il minore in una comunità che abbia un servizio di pronta accoglienza o che sia comunque disponibile all'inserimento in situazione di emergenza.

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

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

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

La spesa per l'inserimento dei ragazzi in comunità è sempre molto elevata, poiché i costi per l'inserimento di un minore sono molto alti (intorno ai 2500/3000 euro al mese per ogni ragazzo). In media la spesa si aggira, per questa Municipalità, **intorno ai 500.000 euro l'anno**.

La spesa per gli affidi è certamente inferiore, ad ogni famiglia affidataria vengono erogati in media 400 euro al mese per ogni minore, con una spesa complessiva a carico della Municipalità di circa **6000 euro al mese e 72.000 euro per tutto l'anno**. Dal 2014 sono cambiati anche gli importi per il contributo agli affidi e viene richiesto alla famiglia l'ISEE per poterlo calcolare.

2.2.2 Area Adulti

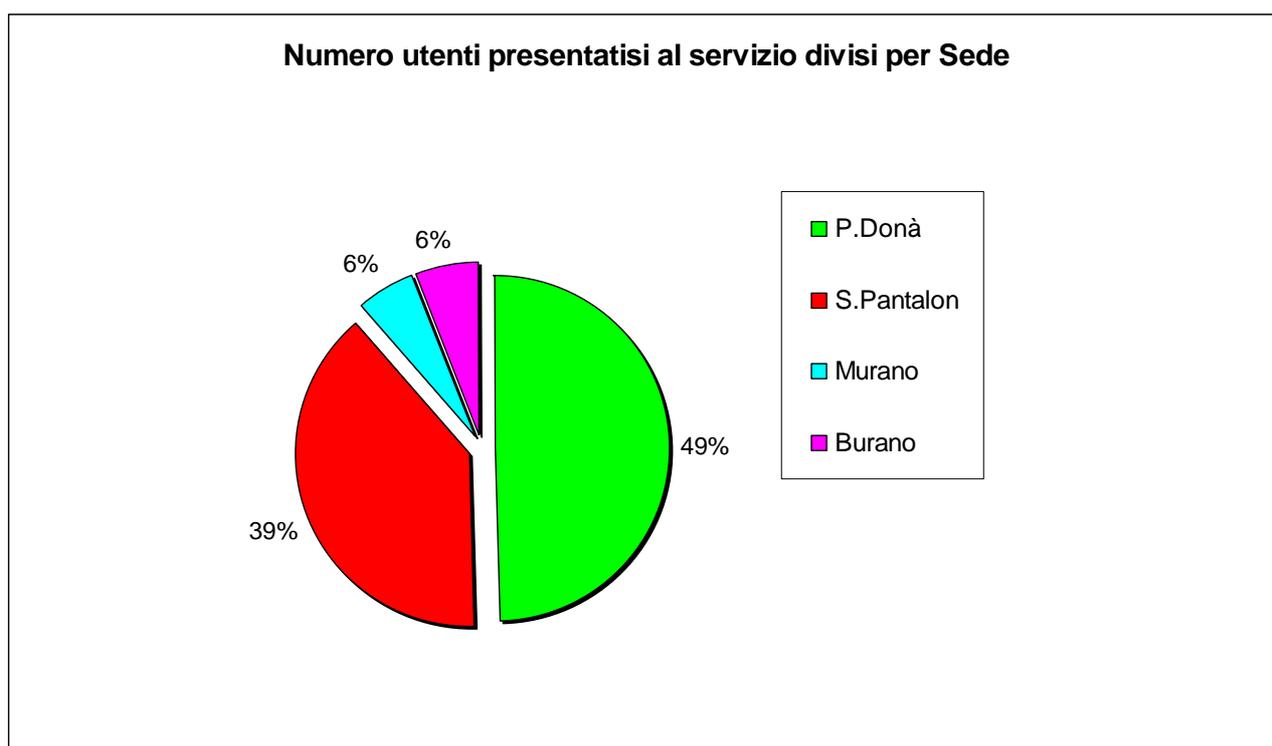
Gli accessi

Nel corso del 2013, l'Area adulti si è dotata di un nuovo sistema di raccolta dati, informatizzato, che ci permette di rilevare le principali caratteristiche dei soggetti che si rivolgono al Servizio. Tale esigenza 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.

Questo nuovo sistema ci permette di avere, in tempo reale, la fotografia dell'utenza individuando sia i dati quantitativi degli accessi (numero di accessi, sedi, frequenze nei dispositivi, ecc.) sia la tipologia dell'utenza (età, sesso, nazionalità, ecc.), nonché il tipo di problematica espressa. Tale strumento ci permette pertanto di poter analizzare, elaborare e ricalibrare i nostri interventi, in base alle richieste e caratteristiche specifiche dei nostri utenti.

Nello specifico, nel corso del 2013, si sono rivolte al Servizio **158** persone con caratteristiche di competenza dell'area adulti, suddivise come da tabella sottostante.

Porte d'accesso Servizio adulti	2013
PAL. DONA'	78
S. PANTALON	62
MURANO	9
BURANO	9
TOT	158

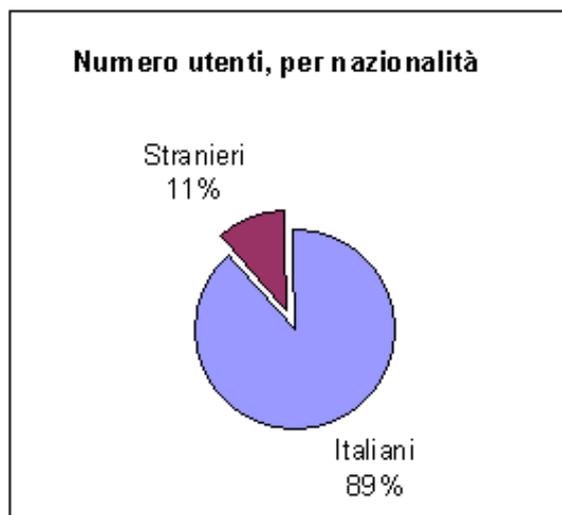
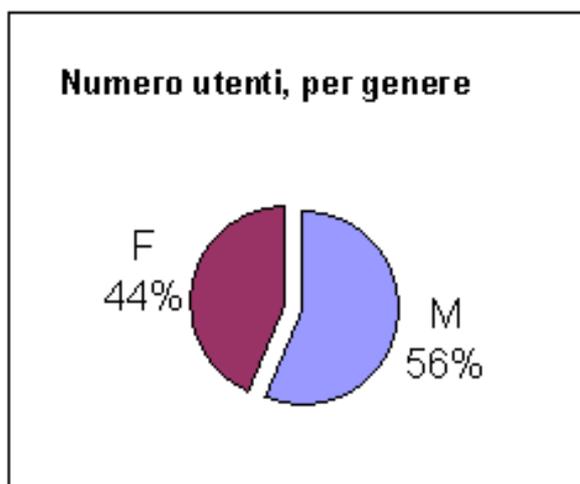


Come si può notare, anche dalle percentuali complessive di accesso del pubblico, le sedi principali sono quelle presenti nel Centro Storico. Per quanto riguarda lo 'sportello' delle isole, con 9 accessi ciascuno, le isole di Burano e Murano praticamente si equivalgono e complessivamente rappresentano in totale solo il 12% degli accessi totali.

Tipologia dell'utenza

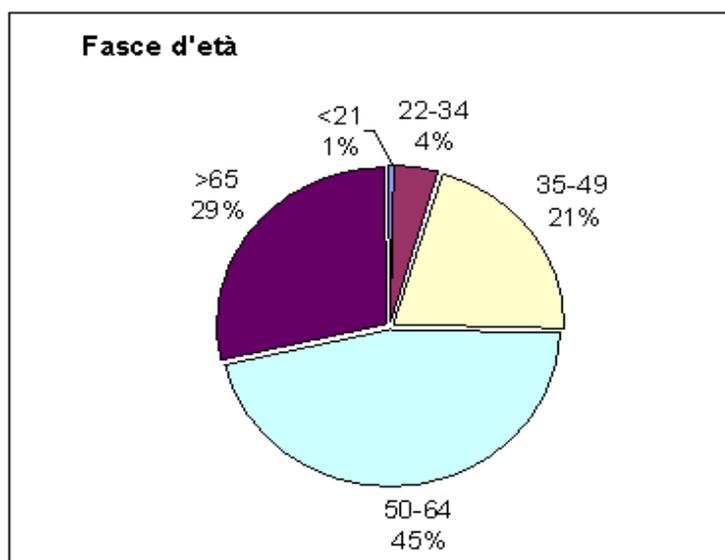
Con i dati in nostro possesso possiamo analizzare le caratteristiche delle persone rivoltesi al Servizio, delineandone una sorta di identikit.

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



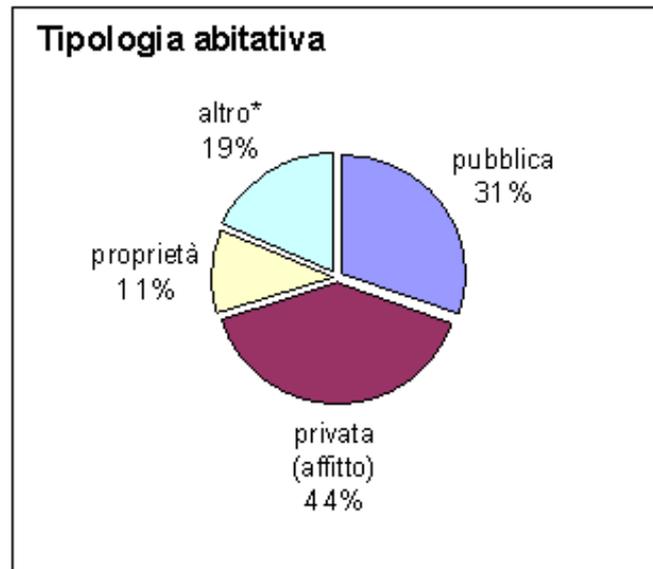
Per quanto concerne le fasce d'età, l'intervallo 50-64 rappresenta quasi la metà delle persone che hanno avuto accesso al Servizio, considerato il 21 % di persone comprese nella fascia 35-49 anni, il dato che emerge in maniera evidente è che il **66% delle persone risulta compresa tra i 35 e i 64 anni e perciò in età lavorativa.**

Un'altra fetta significativa di utenza appartiene alla fascia d'età over 65, persone pensionate o in età pensionabile, autosufficienti, che evidentemente non riescono a vivere solo ed esclusivamente con la pensione.



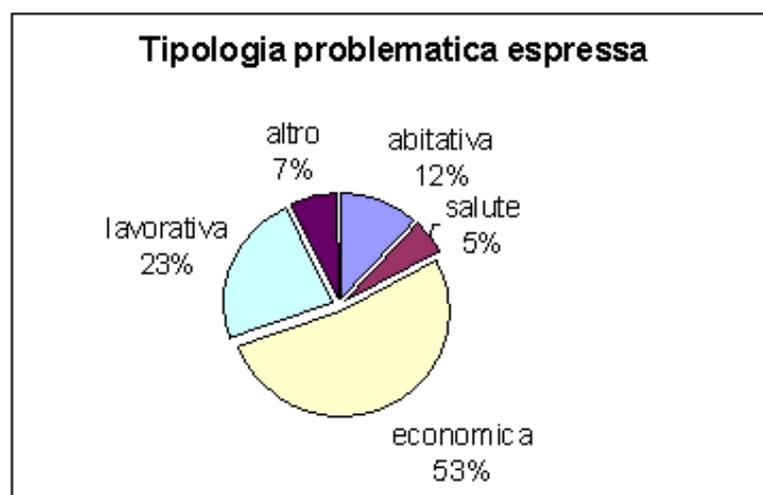
Per quanto riguarda la tipologia abitativa, considerando che nella categoria “Altro” sono rilevati canoni paragonabili all’ERP, si può constatare come la suddivisione tra affitti pubblici e privati grossomodo si equivalga.

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



** strutture: Istituzione veneziana, “Muneghette”, Fond. Zuane Contarini, IRE.*

Per quanto concerne la tipologia delle problematiche espresse, la gran parte delle persone che si rivolgono al Servizio portano bisogni di carattere prevalentemente economico (53%) o comunque legato a questioni di precarietà e assenza di lavoro.



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

Analizzando ed incrociando i dati sinora riportati, in estrema sintesi, possiamo definire che l'utente "medio" che accede all'area adulti del Servizio sociale adulti, è rappresentato da un cittadino italiano con un'età compresa tra i 50 ed i 64 anni, che alloggia in un'abitazione in affitto ed esprime problematiche riconducibili all'area economica e lavorativa.

Il Servizio 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.

Un'altra fetta significativa dell'utenza appartiene, purtroppo, alla fascia d'età over 65, persone pensionate o in età pensionabile, autosufficienti, che evidentemente non riescono a vivere solo ed esclusivamente con i propri mezzi.

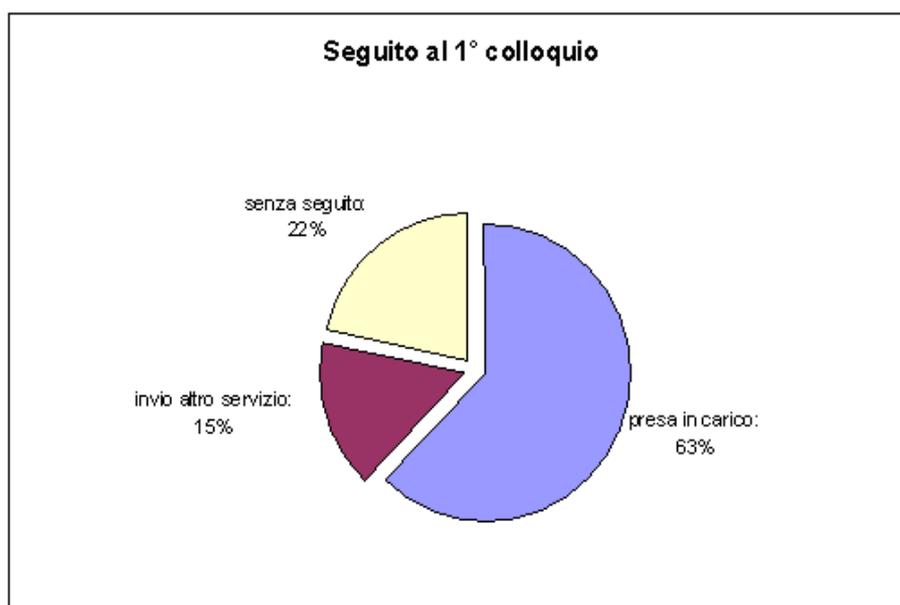
Il Servizio attraverso l'erogazione dei contributi, le prese in carico e la messa in atto dei propri dispositivi specifici, svolge pertanto una funzione "cuscinetto", di sostegno e aiuto a situazioni che potrebbero concretamente trasformarsi in situazioni di marginalità estrema.

Le prese in carico

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

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

Come si nota dal grafico che segue, il 63% delle situazioni accolte al pubblico vengono prese in carico direttamente dal Servizio Adulti, mentre con il 15% viene svolta una funzione di informazione/ orientamento ed eventuale invio ad altro Servizio, il rimanente 22% è rappresentato da situazioni di non pertinenza del Servizio, o di situazioni che non si ripresentano.



Qui di seguito riportiamo le prese in carico dell'area adulti del 2013, comparate con l'anno precedente.

Area Adulti	2012	2013
Situazioni in carico	282	285
Nuove prese in carico	101	93

2.3 Contributi economici

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

Per il 2013 il Servizio sociale ha erogato contributi con i fondi della Municipalità per € 284.354 per un totale di **298 beneficiari**.

Nella tabella qui di seguito lo storico dei contributi e dei beneficiari dal 2008 al 2013

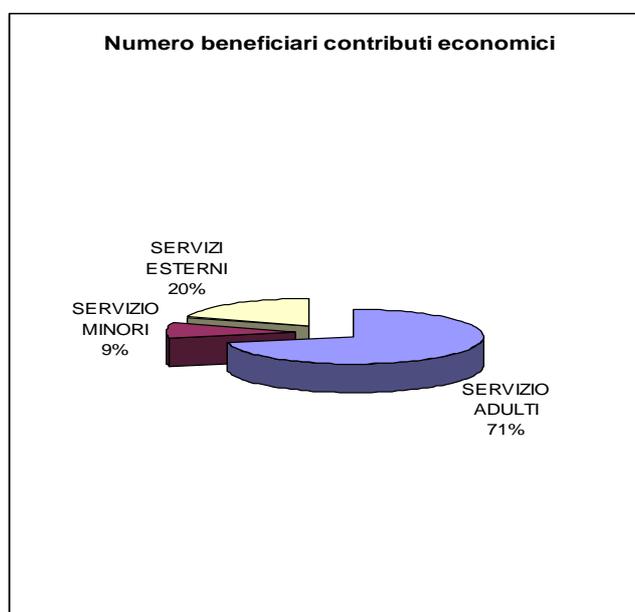
2009		2010		2011		2012		2013	
Spesa	N. utenti								
€469.555	378	€405.529	357	€376.187	313	€354.662	293	€281.864	298

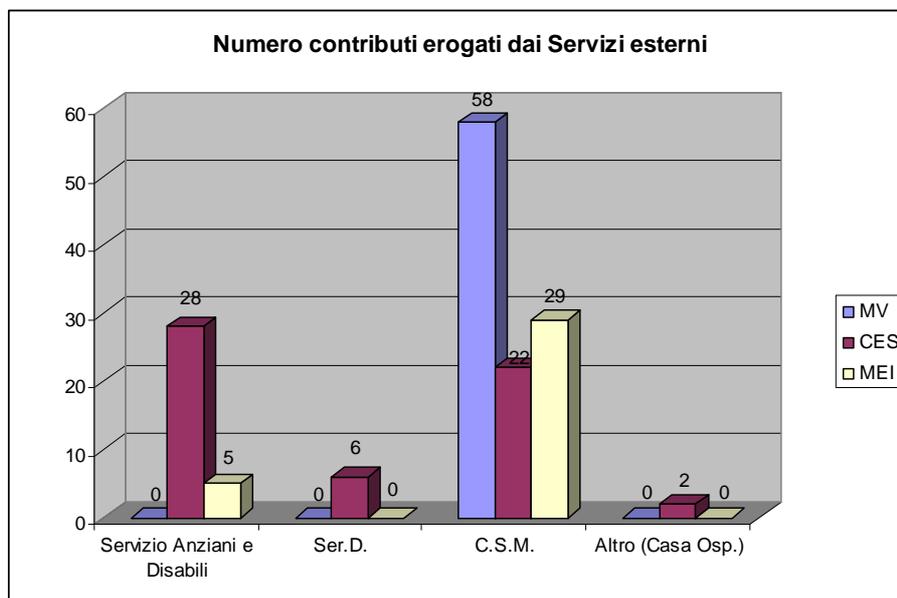
Da questo schema si può notare come la diminuzione di utenti beneficiari di contributi economici dal 2012, anno in cui è entrato in vigore il nuovo regolamento sui contributi comunali, che individua l'obbligatorietà della presentazione dell'ISEE e alcuni limiti di reddito certificato attraverso l'ISEE,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

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

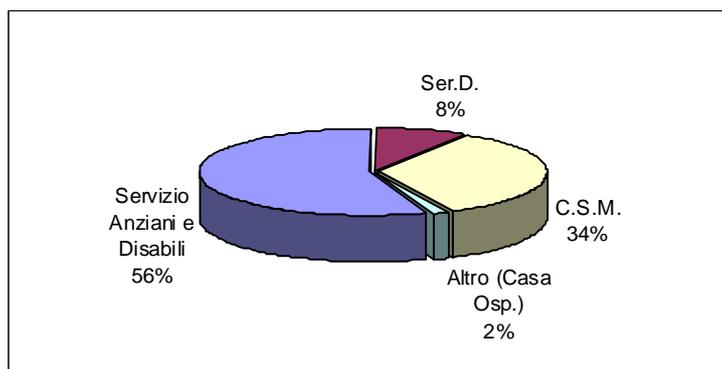
Ripartizione dei contributi:

AREA ADULTI	212
AREA INFANZIA E ADOLESCENZA	27
SERVIZI ESTERNI	59
TOT	298





Numero beneficiari servizi esterni	
Servizio Anziani e Disabili	33
Ser.D.	5
C.S.M.	20
Altro (Casa Osp.)	1
Totale	59



b) Contributi economici erogati con fondi della Municipalità o di altri Enti

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

In particolare questi contributi sono:

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

2009	2010	2011	2012	2013
102	82	64	50	50

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

2009	2010	2011	2012	2013
12	12	8	12	12

- **Contributi all'affitto comunale**: sono erogati con fondi del Servizio Politiche della residenza, su istruttoria dei servizi sociali (persone con disagio socio-economico in carico alla Municipalità) e/o degli operatori di sportello di Politiche della residenza (persone con solo disagio economico). L'inserimento nel programma viene svolto interamente dal personale amministrativo della Municipalità. Segnaliamo che dal 2014, con la nuova Delibera di Giunta **Comunale n.** l'accoglimento delle domande e l'istruttoria sarà interamente a carico del Servizio Sociale. Nel 2013 sono stati erogati € **158.571,00** a fronte di **n. 251 contributi assegnati**, che corrispondono a **n. 80 reali beneficiari** (i nominativi si possono ripetere per più trimestri). **L'importo medio annuale** assegnato (ai reali beneficiari) è di € **1982,13** e l'importo medio mensile assegnato (per beneficiario) è di circa € 500,00.

3. I progetti socio-educativi territoriali

Lavorare per progetti, lavorare per obiettivi

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

I fenomeni sociali sono sempre in evoluzione e cambiamento: stare nel territorio 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 adeguati e offrire opportunità in modo sostenibile, leggero e centrato alla soluzione di obiettivi specifici.

Compatibilmente con le variazioni del personale e il bilancio comunale (che è stato approvato a luglio 2013), la **programmazione delle attività** del servizio nel 2013 e dei progetti socio-educativi territoriali, dopo un'attenta valutazione e confronto, ha puntato da una parte alla **continuità** delle attività risultate alla verifica importanti ed efficaci rispetto agli obiettivi e un'individuazione più puntuale di obiettivi e attività per far fronte a situazioni emergenti o sulle quali non si era ancora intervenuto. Sono nati così nuovi progetti o è stato possibile pensare ad un **ampliamento territoriale** di attività già sperimentate come efficaci ed interessanti per la cittadinanza anche in isole e sestieri dove era più scarsa la presenza del servizio (**in particolare a Murano e Burano**).

Il 2013 poi ha coinciso con l'avvio di una nuova modalità di programmazione per obiettivi specifici da parte dell'Amministrazione comunale, il "Ciclo della performance" che si basa su un piano dettagliato degli obiettivi gestionali e di sviluppo dell'Ente a cui tutti i livelli del Comune sono collegati. Ogni anno ogni Servizio comunale deve individuare un obiettivo da perseguire in un'ottica di compartecipazione agli obiettivi più generali del Comune. Tale obiettivo, diverso di anno in anno, dovranno essere misurabile, realizzabile, sfidante, innovativo e sostenibile.

Per l'intero servizio l'obiettivo specifico 2013, concordato a livello di Direzione rispetto alle linee di mandato del Sindaco 2013-2015, era relativo al **contrasto alla vulnerabilità sociale**.

 *Per far fronte a situazioni di fragilità e vulnerabilità sociale causate dalla crisi economica, il Servizio sociale intende predisporre azioni mirate a sostenere le persone e i nuclei familiari in difficoltà. In particolare:*

In particolare:

1) ampliamento territoriale del dispositivo di sostegno alla ricerca lavorativa

"Ricomincio da me" nell'isola di Murano;

2) sostegno e orientamento al mondo del lavoro e alla formazione professionale per i giovani over 16 anni che hanno abbandonato la scuola o in possesso di titoli di studio deboli, progetto "Drop-out";

3) azioni di sostegno rivolte alle famiglie che hanno la necessità di risparmiare o gestire in maniera più oculata i consumi, evitando o prevenendo l'eccessivo indebitamento; saranno predisposti percorsi di lettura e gestione dei bilanci familiari e progetti rivolti al consumo sostenibile. Saranno coinvolte organizzazioni, associazioni, partner locali interessati e competenti nel target e nella problematica

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



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

- **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 di azioni solidali territoriali a sostegno dei minori)
- **tutela e protezione dei minori** regolamentata dalle Linee guida regionali del 2008, che comporta azioni e collaborazioni specifiche per la realizzazione dei Progetti Quadro che riguardano i minori e le loro famiglie. Tale area si avvale di supporti e coordinamento del servizio Politiche Cittadino per l'Infanzia e l'Adolescenza della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza.



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

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

Le attività sono state programmate e alcune di esse sono state finanziate con le Delibere Quadro per le iniziative socio-educative del Servizio Sociale (Delibere Consiglio Municipale n.30/2012, n.38/2013 e n.47/2013)

3.2 Uno sguardo sintetico ai progetti socio-educativi e le attività svolte nel corso del 2013

- **Attivamente "Di là dell'Acqua"**: è un'attività di sostegno scolastico per ragazzi delle scuole medie e medie superiori, con l'apporto di volontari. Quest'anno, vista la grande disponibilità di volontari e l'alta richiesta da parte dei ragazzi della Scuola Media Palladio, l'offerta è stata **ampliata da 1 a 2 pomeriggi alla settimana** presso la scuola ex XXV aprile di Sacca Fisola. Nel primo semestre del 2013 ha visto la partecipazione di 38 ragazzi/e e di 7 volontari.
Da ottobre 2013 lo spazio ha riaperto offrendo un incontro alla settimana e accogliendo in media 12/15 ragazzi/e ad ogni incontro con una decina di volontari per un totale di 30 contatti.
Tra i volontari nell'ultimo biennio si è avuto un incremento di disponibilità da parte di giovani ragazzi/e frequentanti gli ultimi anni della scuola superiore e dell'università anche attraverso una collaborazione con il progetto Contatto.
- **"Ma che bel castello!"**: Lo spazio per bambini e genitori 3-6 anni gestito dagli educatori della Municipalità presso la sede di S. Anna a Castello si è concluso a giugno 2013 vedendo la partecipazione di 8 bambini e 8 genitori. Si tratta di un gruppo "storico" che ha partecipato costantemente alle attività proposte dal servizio negli ultimi tre anni. Le mamme dei bambini di Ma che bel Castello hanno chiesto di poter utilizzare lo spazio di

S. Anna come luogo di scambio di saperi condivisi rivolto a tutte le mamme e ai papà interessati a condividere esperienze, come gruppo “Ma che bel castello”.

- **“Genitori in divenire”**, ciclo di n.3 incontri pubblici rivolti a genitori di bambini 0-6 anni. Viene confermata anche per il 2013 la **collaborazione con le psicopedagogiste del Servizio educativo della Municipalità** per l’organizzazione d’incontri pubblici condotti da un’educatrice del servizio sociale e una psicopedagogista del servizio educativo. Nel periodo marzo/aprile 2013 si sono svolti 3 incontri tematici presso l’ex scuola XXV aprile di Sacca Fisola vedendo la partecipazione 39 persone tra genitori, operatori e volontari nel servizio di baby sitting.
- **Corsi di autodifesa femminile “Impariamo a difenderci”**: su suggerimento e idea della delegata al sociale della municipalità, Chiara Marri, quest’anno, oltre ai corsi rivolti alle donne che si tengono presso la palestra della scuola media Morosini, è stata ampliata l’offerta alle scuole medie superiori di Venezia. Numerose le scuole che hanno aderito alla proposta, che ha portato i corsi di autodifesa proposti dall’Ass. Si Vis Pacem, e gli incontri legali e psicologici curati dall’AIED, nella maggior parte delle classi del triennio e in qualche seconda. L’iniziativa è stata molto apprezzata dalle scuole, che hanno aderito inserendo i due incontri di 2 ore ciascuno all’interno delle ore scolastiche dell’insegnamento di educazione Fisica.
- **“Uno spazio tutto per me con mamma e papà”**: spazio di incontro tra genitori con bambini da 18 a 36 mesi in collaborazione con l’associazione CreAttiva al quale hanno partecipato 6 bambini e 7 adulti. Lo spazio ha voluto rappresentare un momento di condivisione, sostegno e confronto tra i vari genitori e i loro bambini.
- **“Tuttinsieme. Raccontarsi giocare fare”**. Laboratori creativi, letture e giochi di gruppo per famiglie e bambini da 3 a 6 anni in collaborazione con l’associazione Barchetta blu al quale hanno partecipato nel primo modulo 3 bambini e 3 genitori. Obiettivo principale delle attività proposte è stato quello di creare occasioni di confronto e scambio di esperienze promuovendo l’integrazione tra le famiglie, sulla scia dell’esperienza di Ma che Bel Castello.
- **“Loro digitali. E noi?”**, ciclo di incontri pubblici rivolti a genitori di ragazzi delle scuole medie e del biennio delle superiori, con esperti e pedagogisti che affronteranno con i genitori presenti i temi dello sviluppo e della crescita dei ragazzi nell’epoca delle nuove tecnologie digitali e dei social network. L’iniziativa, in collaborazione con gli Istituti comprensivi S.Girolamo e Morosini, il Centro Psicopedagogico per la Pace, l’Ass. Faber Libertatis, l’ass.Velug e l’Osservatorio politiche di Welfare .Il progetto si è sviluppato attraverso 4 incontri pubblici rivolti ai genitori degli alunni dei due istituti comprensivi e allargando al possibilità di partecipazione alla cittadinanza vedendo la partecipazione complessiva di 41 adulti tra insegnanti e genitori.
- **“Uno spazio in biblioteca” a Burano**. La cooperativa Macramè, il Servizio Sociale e il Servizio Cultura della Municipalità da febbraio 2013 hanno aperto uno spazio settimanale presso la Biblioteca di Burano per fare i compiti ed attività di laboratorio per i bambini delle scuole elementari e medie di Burano. Hanno partecipato nel primo semestre 2013 complessivamente 15 bambini e 5 volontari. Il percorso si è nuovamente attivato a ottobre accogliendo 6 ragazzi e 5 volontari.
- **“Burano si gira”**. Nel mese di Luglio è stato attivato dagli educatori del servizio un percorso gruppale con attività creative e di socializzazione per ragazzi delle medie, due volte la settimana, al quale hanno partecipato 6 ragazzi/e.

- **Bakeca 1621:** progetto di orientamento al mondo del lavoro e alla formazione professionale per i giovani di età compresa fra i 16 anni e 21 anni che hanno abbandonato la scuola (*drop-out*) o in possesso di titoli di studio deboli. Da aprile una decina di ragazzi seguiti e conosciuti dal servizio sociale hanno potuto sperimentare attività lavorative e formative sostenuti dagli educatori del servizio che li hanno aiutati ad individuare attitudini ed opportunità. L'attività si avvale della collaborazione dell'Informalavoro, dell'Ass. Momos, della Coop. Macramè e dell'Associazione Spighette slacciate. Hanno partecipato al percorso complessivamente 21 ragazzi/e
- **Percorsi di sostegno alla gestione del bilancio familiare e ai consumi sostenibili:** in collaborazione con l'Osservatorio Politiche di Welfare e la coop. MagVenezia, il servizio sociale ha avviato n. 3 percorsi rivolti a famiglie che hanno la necessità di risparmiare o gestire in maniera più oculata i consumi, evitando o prevenendo l'eccessivo indebitamento.
- **Libro contro Libro:** con il coordinamento dell'Osservatorio Politiche di Welfare - UOC Attivazione Risorse e la collaborazione con la Rete degli studenti medi di Venezia, sono stati proposti anche quest'anno i mercatini di scambio di libri usati presso Villa Groggia. L'appuntamento di giugno ha visto la partecipazione di 35 persone tra minori e adulti invece l'appuntamento di settembre, conclusosi con un concerto di una band di ragazzi veneziani contattati dalla rete degli studenti media al teatrino di villa groggia, ha visto la partecipazione nelle tre giornate di 105 persone.
- **Sensibilizzazione e promozione della solidarietà e della cittadinanza attiva:** Il servizio nel corso dell'anno promuove iniziative per coinvolgere persone che hanno disponibilità, interesse e qualche competenza e che possono mettere a disposizione un po' del loro tempo per svolgere qualche attività di "pubblica utilità". Per esempio: aiutare i ragazzi a fare i compiti (Attivamente "Di là dell'Acqua" a Sacca Fisola o "Uno spazio in Biblioteca" a Burano), sostenere famiglie in difficoltà ospitando i loro figli a fare i compiti o la merenda o accompagnandoli a scuola se i genitori lavorano, oppure aiutare a mantenere vivi spazi verdi ad uso pubblico dove far giocare i bambini o gestire/proporre attività aperte a tutti presso le sedi del nostro servizio. Da rilevare il consolidamento della relazione con l'associazione "la Gabbianella" che ha permesso di attivare alcuni volontari come risorse in alcune situazioni in carico al servizio.
- **Consulenze educative.** Si tratta di percorsi di sostegno alla genitorialità rivolti ad adulti in difficoltà nel rapporto con i loro figli o per affrontare le problematiche nella loro crescita . I percorsi sono ad accesso libero. Gli incontri di consulenza sono gestiti dagli operatori dell'equipe infanzia e adolescenza .
- **Progetto nazionale PIPPI:** attivo anche nel 2013 il progetto del Ministero del Welfare in collaborazione con l'Università di Padova per la prevenzione all'allontanamento dei bambini dalle loro famiglie e all'istituzionalizzazione. Nel corso del 2013 ha visto la partecipazione di 6 operatori del servizio sociale e 3 famiglie. L'obiettivo principale del progetto, che nel 2014 diventerà 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. Si tratta pertanto di un programma che non è rivolto a tutte le famiglie in modo indistinto ma che dà risposte atte ad evitare l'allontanamento del minore, a quelle famiglie caratterizzate da trascuratezza nelle cure ai figli, (trascuratezza che se protratta nel tempo può portare ad 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 partecipi del cambiamento.

- **tamtam Scuola.** All'inizio di ogni anno scolastico (settembre) viene distribuita a tutte le scuole della Provincia di Venezia una *brochure* contenente l'offerta di collaborazioni di tutti i Servizi dell'ULSS12, della Provincia e del Comune di Venezia per le scuole di 1° e 2° grado. I Servizi Sociali di tutte le Municipalità propongono degli interventi educativi co-progettati con gli insegnanti per favorire il benessere nelle classi e il dialogo fra adulti (insegnanti e genitori) e ragazzi.

Nell'anno scolastico 2012-2013 sono partite alcune attività del progetto Tam Tam Scuola presso la Scuola elementare e media di Burano, che da anni non richiedeva la collaborazione del nostro Servizio. Sono state attivate collaborazioni su singoli progetti con l'Istituto Comprensivo San Girolamo l'Istituto Comprensivo Morosini (iniziativa "Loro digitali. E noi?"), l'Istituto professionale alberghiero "Barbarigo" e il Liceo Psico-pedagogico Tommaseo.

Da gennaio a giugno 2013 per quanto riguarda gli istituti comprensivi si sono incontrati con varie tipologie di interventi 13 minori, 8 adulti, 4 insegnanti, e nelle scuole superiori 29 minori, 4 adulti, 7 insegnanti.

Nell'anno scolastico 2013-2014 Da settembre a dicembre 2013 si sono effettuati due interventi in classe con relativo incontro genitori (Zambelli e Calvi), le cui richieste erano pervenute al servizio alla fine del precedente anno scolastico. Da gennaio in poi continueranno gli interventi alla Calvi, si concluderà l'intervento alla Zambelli e partiranno delle collaborazioni con Foscarini, Barbarigo, Istituto Comprensivo Dante Alighieri e San Girolamo per progetti di vario titolo. Nel secondo semestre 2013 si sono incontrati complessivamente nei vari progetti 48 minori e 28 adulti, tra genitori insegnanti ed operatori.

- **Attività Gruppali del Servizio Educativo Domiciliare** Nel corso del 2013 il servizio sociale della municipalità ha collaborato nella progettazione e attivazione, assieme alla Cooperativa Ancora, di due percorsi gruppali rivolti ai ragazzi/e dagli 11 ai 14 anni. Il primo, nel periodo estivo presso la sede di Sant'Anna, ha visto la partecipazione in media di 6 ragazzi e il secondo, nel periodo invernale e tutt'ora in corso, sempre nella stessa sede, coinvolge in media 8 ragazzi.
- **Progetto "Ricomincio da me":** gestito in collaborazione con la cooperativa Costruendo, l'associazione Faber Libertatis e Informalavoro, ha come fine promuovere, nelle persone, un'identità lavorativa consapevole tramite incontri formativi, di consulenza e di supporto, per favorire una ricerca attiva del lavoro. E' rivolto alle persone che cercano lavoro e che, per motivi diversi, fanno fatica a inserirsi nel mercato del lavoro. L'attività formativa è articolata in cicli periodici di 3 incontri propedeutici, di orientamento e informazione sul mercato del lavoro; viene svolta presso la sede del Servizio Sociale in Campo S. Maria Formosa, mentre presso il centro internet CZ della Giudecca due volte a settimana si svolge l'attività di ricerca attiva (spazio attrezzato con bacheca, telefono, fax, computer e materiale informativo). Dall'8 maggio si è aperto anche a Murano, una volta a settimana, lo spazio di ricerca attiva di Ricomincio da me presso l'internet point P3@ in Calle Briati. Nella prima parte del 2013 al progetto hanno partecipato persone già in carico al Servizio Sociale, altre inviate dai Servizi del territorio e altre ancora ad accesso diretto previo colloquio con gli educatori referenti del progetto, mentre nel secondo semestre l'attività si è svolta con le persone già in carico al Servizio.

Complessivamente nel corso del 2013 hanno partecipato **51 persone** per un totale di 344 accessi (presenze).

- **Progetto “Mi associo”**: 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 Grazia e Giustizia e le Associazioni del territorio comunale che hanno dato la loro adesione.

E' volto all'inserimento di soggetti attualmente in carico ai Servizi sociali, che si trovano in condizioni di marginalità, presso le Associazioni di volontariato, con l'obiettivo di un re-inserimento sociale attraverso percorsi individualizzati che favoriscano l'aumento del grado di adesione alle regole del vivere sociale.

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

Nel 2013 sono stati inseriti

- N° utenti in carico al Servizio sociale inseriti in progetti associativi: **n. 40**
- N° associazioni coinvolte nel progetto: **n. 47**

- **“La stanza del tè”**: spazio di socializzazione, rivolto a donne italiane e straniere, residenti a Venezia, dove condividere interessi, saperi e trascorrere momenti in compagnia e dare spazio alle idee.

Attraverso attività manuali e culturali, il progetto favorisce l'ampliamento delle relazioni in un'ottica di partecipazione e valorizzazione delle capacità e aspirazioni personali.

Le attività si sono svolte in collaborazione con l'associazione “Momos” nel 1° semestre e con “Barchetta blu” e la biblioteca di Burano nella seconda parte.

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

Da ottobre il gruppo di Murano si trasferisce una volta al mese a Burano, presso la biblioteca nell'ex scuola Galuppi, dove l'attività è svolta in collaborazione con la biblioteca stessa.

L'ampliamento dello spazio nelle isole è stato pensato per favorire la partecipazione delle donne residenti in questo territorio.

Nel corso del 2013 hanno partecipato complessivamente nelle sedi di S. Alvise, Murano e Burano **32 persone**.

A novembre si è inaugurato **Ar-tè**, un nuovo spazio collegato alle attività della Stanza del Tè, a S. Elena, gestito da un gruppo di donne aderenti all'associazione Waves in collaborazione con le educatrici del Servizio sociale.

- **“Ocio Ciò! Sicurezze in Città”**: il Progetto dell'Unità operativa “Attivazione Risorse”, della Direzione Politiche Sociali e Partecipative dell'Accoglienza, in collaborazione con la Questura di Venezia, già sperimentato a partire dal 2007 nelle varie Municipalità, ha consolidato la collaborazione con il Servizio Sociale della Municipalità di Venezia, con lo scopo di approfondire tematiche relative alla sicurezza e ai rischi di truffe in centro storico.

Si è avviato perciò un percorso di condivisione tra gli operatori delle due equipe, incentrato sulla tematica specifica della sicurezza, e che vedrà la realizzazione di un evento pubblico, promozionale e di sensibilizzazione legato al Progetto.

Ci si propone di coinvolgere, nell'organizzazione e realizzazione dell'evento più soggetti del territorio, mediante un percorso partecipato, attraverso la creazione di un gruppo di lavoro per approfondire e condividere le problematiche relative alla sicurezza in città.

In questa prima fase sono state contattate quattro realtà associative (associazioni, patronato e gruppi spontanei) del territorio di Castello.

Nel 2013 al Servizio sociale hanno lavorato:

Lo Staff Organizzativo/Gestionale

Paola Nicoletta Scarpa (Responsabile PO)
Giuliana Boscolo (UOC Area Infanzia e Adolescenza)
Dario Mannise (UOC Area Adulti)

L'area amministrativa:

Cristina Barbini
Tiziana Ceselin
Martina Costantini
Giuliana Vianello

L'area Infanzia e Adolescenza

Elisa Barison
Enrica Bordignon
Silvia Cecchi
Silvia Franzoi
Paola Pandolfo
Anna Pellegatta
Roberta Pellegrino
Marilena Ravagnan
Alessandra Rizzato
Maria Grazia Salmaso
Davide Scavuzzo
Cristina Spada

L'Area adulti:

Laura Antonello
Monica Barsanti
Mirka Bertelli
Annalisa De Mattia
Luana Nordio
Oscar Sabini
Isabella Schena
Paola Tarallo
Mariangela Zanella

Un ringraziamento al Direttore della Municipalità di Venezia Murano Burano, Stefano Pillinini, sempre disponibile ad affrontare i problemi del sociale e alla Delegata al sociale della Municipalità, Chiara Marri, per la sua attenzione ai problemi del Servizio e dei cittadini e con i quali ci confrontiamo e lavoriamo costantemente.

*Un saluto e un ringraziamento infine a chi ha dato tanto al Servizio sociale negli anni passati, e ha scelto nel 2013 di percorrere altre strade...un grazie quindi a ...
... Alice Cesco, Marilena Ravagnan,
Maria Grazia Salmaso e (anche se per poco) Davide Scavuzzo*