



Direzione Municipalità di Venezia, Murano e Burano | Servizio Sociale

REPORT 2012 e PIANO D'AZIONE 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 Manoukian¹

¹ Franca Olivetti Manoukian (2004), “*Percevisibilità al lavoro sociale*”, in *Animazione Sociale* n° 4;

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 2012 collegati agli orientamenti e indirizzi politici dell'Amministrazione centrale e territoriale.

Intende inoltre abbozzare un'ipotesi di **programmazione per il 2013**, costruita in base ai risultati ottenuti nell'anno precedente e alla rilevazione di nuove aree d'intervento.

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 del servizio sociale. L'organizzazione del Servizio sociale e il suo funzionamento

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

2. L'utenza e i progetti realizzati nel 2012

- 2.1 Osservazioni e riflessioni sui cambiamenti sociali in atto e le risposte/risorse del Servizio
- 2.2 Utenza: tipologia, dati e porte d'accesso
- 2.3 L'area progettuale: le attività svolte nel 2012 e dati relativi alla partecipazione

3. Linee guida e nuove idee progettuali per il 2013

- 3.1 Cambiamenti nell'organizzazione del servizio nel 2013
- 3.2 Linee guida per il 2013: priorità, criticità e cambiamenti sociali rilevati dal nostro osservatorio
- 3.3 Alcuni dei progetti che prenderanno corpo nel 2013...

Allegati:

- report attività Centro Prima Infanzia
- piano d'azione 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

*Si ringraziano particolarmente **Monica Barsanti, Edda Biancon, Luana Nordio, Alessandra Rizzato e Paola Nicoletta Scarpa**, per la raccolta dei dati e la scrittura dei testi e **Dario Mannise** per la stesura del Piano d'azione 2013*

Venezia, 30 aprile 2013

1. Mandati istituzionali, rapporti con la Municipalità e modelli d'intervento del servizio sociale. L'organizzazione del Servizio sociale e il suo funzionamento

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 di 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**, che sostiene anche la formazione e l'aggiornamento del personale dell'area.

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, psichico)
- 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.

Esistono dei Servizi della Direzione PSPA che intervengono con la popolazione adulta su problematiche specifiche (Riduzione del Danno, Carcere, Persone senza Dimora, Animazione di Comunità, Immigrazione), ma alcuni di questi Servizi operano **prevalentemente in Terraferma**.

Rispetto all'area adulti, c'è da sottolineare che il servizio sociale collabora molto intensamente con l'**Osservatorio Politiche di Welfare** della Direzione PSPA per alcuni progetti e attività

rivolte al contrasto alla vulnerabilità sociale, alla promozione della cittadinanza attiva, microcredito, consumi consapevoli e attenzione alle truffe e raggiri (progetto Ocio Ciò!)

Le funzioni attribuite alle Municipalità sono aumentate senza un corrispondente aumento delle risorse umane ed economiche: dal 2008 ad oggi, 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 3 figli minori, la delega a provvedere ad interventi di protezione e tutela in condizione di emergenza previsti dall'art.403 del Codice Civile (grave pericolo per l'integrità fisica del minore) e interventi nei confronti di minori domiciliati e non residenti.

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 (delle Direzioni al Decentramento e Città Metropolitana e dalla Direzione alle Politiche Sociali) e alle linee guida determinate dalla Municipalità di Venezia Murano Burano, contenute nella Guida ai Servizi del 2007.

In quest'ultima viene espressa la *mission* della Municipalità che consiste “nell'offerta di 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 quello di sostenere i nuclei in difficoltà ad affrontare i problemi che possono ostacolare il raggiungimento dell'autonomia anche socioeconomica”.

Poichè il 2012 ha visto un grande cambiamento nella composizione dello **staff di direzione** del Servizio Sociale per l'uscita di due membri su tre, il nuovo staff, non ancora al completo (solo una responsabile PO e una UOC di Infanzia e Adolescenza) ha ritenuto necessario effettuare alcuni approfondimenti con il coinvolgimento degli operatori in entrambe le aree di riferimento: Infanzia e Adolescenza ed Età Adulta.

Numerosi incontri di equipe e di plenaria hanno messo meglio a fuoco alcuni progetti territoriali, quali: **Ricomincio da Me, la Stanza del tè, il Centro Prima Infanzia, l'utilizzo della sede di S. Anna**, cercando un loro miglioramento e una nuova centratura più coerente con i bisogni emersi dai cittadini della Municipalità.

L'approfondimento ha riguardato anche le **modalità di lavoro delle équipe** con riferimento ai cambiamenti sociali, agli *input* che sono arrivati da alcune progettazioni nazionali di tipo sperimentale cui il Servizio ha aderito.

Il mandato quindi si realizza per entrambe le équipe attraverso tre principali tipologie di 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, detti 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 territoriali**, rivolti a target e temi specifici. Il fine della **progettazione sociale 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 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 ed informali di cittadini, che vengono coinvolti sia nella fase di 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, per poter essere efficaci ed intervenire in modo sinergico nelle situazioni fortemente problematiche. Per le problematiche relative all'utenza del nostro servizio, i servizi con cui ci interfacciamo e collaboriamo maggiormente sono:

- Centro di Salute Mentale (Ulss12)
- SERD (servizio per le dipendenze, Ulss12)
- Consultorio Familiare(Ulss12)
- UOFEE (ex Neuropsichitaria Infantile - Ulss12)
- Polizia Municipale e Forze dell'Ordine in generale
- Servizi sociali delle altre municipalità
- Altri servizi della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza come il Servizio Anziani e Disabili, Servizio Immigrati, Osservatorio Politiche di Welfare, Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza, ecc.
- Scuole (dalle elementari alle superiori) ed istituti Omnicomprensivi di Venezia
- Tavolo interservizi Comune-Ulss12-Provincia di Venezia per coordinamento progetti nelle Scuola
- servizi sociali di altri comuni

.... e molti altri ancora...

1.3 L'organizzazione del servizio

Per adempiere alle sue competenze, il Servizio Sociale è articolato in **due équipes** composte da Assistenti Sociali ed Educatori: 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.

Il **pubblico** che si rivolge al Servizio Sociale è composto da **cittadini singoli e nuclei familiari in stato di disagio socio-economico-relazionale**.

Il **sistema di accoglienza** rivolto ai cittadini che accedono per la prima volta al servizio sociale prevede che i cittadini telefonino per fissare un appuntamento con gli operatori del servizio, per poter avere uno spazio/tempo dedicato per esporre i propri problemi e per essere sostenuti ad affrontarli, evitando così lunghe code ed attese. Gli appuntamenti sono fissati settimanalmente dal personale amministrativo, che funge anche da filtro delle richieste ed eventuale orientamento verso altri servizi del territorio.

Da febbraio 2012, **vista la carenza di personale e i carichi di lavoro**, si fissano **2 colloqui alla settimana**, mentre nelle isole i colloqui sono passati da 4 a 3 alla settimana. Non si sono create comunque liste di attesa e i colloqui si svolgono in media entro 15/20 giorni dalla telefonata di prenotazione.

Le situazioni incontrate nei colloqui di accoglienza sono **prese in carico** da un operatore referente (*case manager*), che concorda insieme all'utente un **progetto socio-educativo**: obiettivi da raggiungere, tempi, modalità e risorse anche di natura economica.

Il Servizio è **aperto dal lunedì al venerdì**, l'accoglienza del pubblico nuovo si riceve il **martedì** in quattro sedi del servizio (S.Maria Formosa, S.Pantalon, Murano, Burano) a seconda della residenza. **Lavorando su appuntamento e per progetti**, gli operatori articolano il loro orario settimanale per rispondere ai bisogni dell'utenza e del territorio, con **orari di lavoro flessibili e utilizzo di luoghi e spazi** che non sono solo quelli delle sedi (vedi paragrafo 3).

Il modello di lavoro prevede una **calendarizzazione** di alcune attività comuni a tutto il personale: **1 riunione plenaria mensile, 1 riunione di équipes quindicinale organizzativa e 1 sui casi /situazioni nuove o già in carico**. Entrambe le équipes sono supportate da attività di **supervisione** sui casi, anche se queste importantissime attività a supporto del lavoro degli operatori, sono soggette alle disponibilità finanziarie del Servizio Formazione del Comune o del Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza.

Per l'erogazione dei **contributi economici di competenza della Municipalità** (Minimo economico di inserimento, Minimo Vitale e Contributi Economici Straordinari), i cittadini in stato di bisogno possono inoltrare la domanda agli operatori del servizio sociale che viene vagliata mensilmente da un'apposita **commissione** composta dal Responsabile del Servizio, gli operatori che propongono i contributi da erogare ed un'impiegata amministrativa.

Un'altra modalità di verifica della spesa e dei progetti è il **monitoraggio minori inseriti in comunità e inseriti in progetti di affidamento**, che si svolge a cadenza bimestrale con la presenza della PO, dell'impiegata amministrativa.

1.4 L'organico del Servizio Sociale nel 2012

Il Servizio è composto da Educatori, Assistenti Sociali, personale amministrativo e responsabili (1 PO e 2 UOC), che sono a loro volta assistenti sociali o educatori.

Nel 2012 il Servizio ha subito **diverse variazioni e cambiamenti**, che hanno inciso e modificato in parte l'organizzazione precedente. In particolare:

- **dei 2 responsabili UOC previsti, nel 2012 era presente solo la UOC dell'Area Infanzia e Adolescenza.** L'altra UOC (Area Adulti), trasferita ad altro Comune dal 1° gennaio 2012, non è stata sostituita fino a febbraio 2013. La situazione dell'équipe adulti è stata quindi penalizzata e resa nota anche da una lettera inviata dagli operatori per esprimere il proprio disagio alla Direzione del personale e alla Direzione Decentramento. Per tutto l'anno, la PO si è assunta anche l'onere delle funzioni di UOC per l'Area Adulti;
- **degli 11 Assistenti Sociali, nel 2012: 2 erano in maternità** (1 non sostituita a causa della mancanza di disponibilità economiche del Comune), **3 sono a part time, 2 sono a tempo determinato;**
- **degli 8 Educatori** (3 operativi nell'area adulti e 5 nell'area Infanzia e Adolescenza) , 2 educatrici dell'Area Infanzia e Adolescenza sono state in congedo parentale per maternità lavorando a tempo ridotto per tutto l'anno. **Gli educatori dell'Area I&A** hanno garantito comunque le progettualità in essere, pur essendo in servizio 3 su 5;
- **delle 5 impiegate amministrative, 1 è andata in pensione a giugno 2012** e non è stata sostituita e 2 sono in part-time;
- **la P.O.**, nominata il 1° gennaio 2012, è andata in pensione a fine novembre 2012, e il suo posto è rimasto vacante fino al 1° gennaio 2013.

Il quadro sopra esposto è connotato da **grandi cambiamenti e precarietà**, con momenti **di comprensibile stanchezza degli operatori dovuti** al sovraccarico delle attività e al numero di utenti/progetti seguiti.

La centratura sui bisogni dei cittadini ci 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 troppo movimentato e caratterizzato da continue incertezze, **il gruppo di lavoro è maggiormente unito, consapevole e responsabile**, il clima organizzativo e relazionale al suo interno è buono e centrato sulla soluzione dei problemi.

L'applicazione della pratica organizzativa del "problem solving", oltre a una disponibilità e flessibilità da parte di tutti i dipendenti, ci ha aiutato ad affrontare i problemi e a non rimanerne schiacciati.

1.5 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 équipes adulti e minori, e tre delle cinque impiegate amministrative);

- **S.Pantaloni**, dove si riceve il pubblico dell'area adulti che abita nei sestieri di S.Polo, S.Croce, Dorsoduro e Giudecca. Vi lavorano 3 Assistenti Sociali (2 nel 2012, perché 1 assente per maternità) e 2 impiegate amministrative (di cui 1 del Servizio Sociale e 1 per altre pratiche della Municipalità). Una delle 4 stanze della sede è occupata da un'associazione che si occupa di diffusione di prodotti biologici, l'Ass. "E' solo l'inizio". La convivenza con quest'associazione, che non ha una mission sociale o socio-sanitaria, è stata più volte ribadita dai responsabili del Servizio come **inopportuna e inadeguata** perché all'interno degli spazi condivisi si ricevono utenti e sono custoditi dati sensibili. **Si auspica che la Municipalità possa trovare al più presto una soluzione**, soprattutto in vista del rientro dell'Assistente Sociale dalla maternità e della nuova UOC all'inizio del 2013, che non hanno una postazione propria, in quanto la stanza è occupata in maniera esclusiva dall'Associazione;

- **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, ma nel corso del 2012 una è stata ceduta alle Psicopedagogiste del Servizio Educativo della Municipalità. Da settembre 2012 **la sala riunioni al primo piano**, che era molto utilizzata per attività del Servizio, è spesso occupata dai corsi di italiano per stranieri e non è più utilizzabile dal servizio se non in rare occasioni;

- **Murano, Palazzo da Mula**: una volta la settimana, il martedì, è utilizzato un ufficio per ricevere il pubblico dell' Area Adulti residente nell'isola di Murano;

- **Palazzo comunale, Burano**: viene utilizzata una stanza una volta alla settimana, il martedì, per ricevere il pubblico dell'Area Adulti residente nell'isola di Burano. **La sede non è accessibile a persone che hanno problemi di deambulazione** (scala stretta e lunga senza ascensori) e **non è adeguata per questioni di sicurezza** poiché manca un sistema di regolazione dell'accesso al pubblico. La situazione è stata segnalata più volte alla Municipalità per trovare uno spazio maggiormente adeguato alle esigenze del servizio e dei cittadini che vi accedono;

- **Castello, Sede di S. Anna**: lo spazio è in condivisione con l'ANFFASS (che utilizza una stanza in maniera esclusiva) e nel 2012 è stato utilizzato circa 2 pomeriggi la settimana per le attività dedicate alla prima infanzia, agli adolescenti e a gruppi di adulti. Tutte le iniziative sono gestite e accompagnate dagli operatori del Servizio Sociale. Nell'estate ha ospitato le attività teatrali rivolti ad adolescenti organizzate dal Servizio Sociale di Venezia e di Lido con la cooperativa L'Ancora;

- **Sacca Fisola, ex Scuola XXV Aprile**: è stata assegnata una stanza destinata ad ospitare l'attività di supporto post-scolastico (denominata "AttivaMente") rivolta a preadolescenti ed adolescenti frequentanti le scuole medie e superiori;

- **Giudecca, presso CZ95**: in collaborazione con il Servizio Cultura della Municipalità di Venezia Murano Burano, vengono 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 nel corso del 2012 e ora siamo alla quasi piena efficienza.

2. L'utenza e i progetti realizzati nel 2012

2.1 Osservazioni e riflessioni sui cambiamenti sociali in atto e le risposte/risorse del Servizio

Nel corso del 2012, dal nostro osservatorio e dalla lettura delle situazioni in carico al Servizio, abbiamo potuto notare alcuni importanti cambiamenti nella realtà sociale in cui operiamo, che proviamo brevemente a indicare qui di seguito:

- **aumento della vulnerabilità sociale e di situazioni di fragilità**, legate principalmente alla crisi economica, alla perdita di posti di lavoro, alla crescente difficoltà e impossibilità a trovare un'occupazione per chi l'ha persa, per chi è disoccupato da lungo periodo e all'aumento del costo della vita, particolarmente alto nel Centro Storico;
- **aumento di manifestazioni di disagio**: osserviamo nella nostra utenza un clima emotivo di rassegnazione e rabbia che alcune volte sfocia in azioni aggressive anche nei confronti degli operatori sociali, che sono vissuti come l'interfaccia dello Stato rispetto ai cittadini in stato di bisogno. Spesso le richieste che arrivano ai servizi (lavoro, casa, reddito dignitoso) sono eccessive o non adeguate rispetto alle risorse e al mandato del servizio, ma non trovano comunque altre risposte nel territorio;
- **aumento delle separazioni conflittuali di famiglie con minori**: sono sensibilmente aumentate le richieste di intervento dei servizi sociali da parte del Tribunale Ordinario per situazioni di separazione conflittuale fra coniugi, dove viene richiesto al servizio sociale di intervenire per capire meglio la situazione, regolamentare le visite, abbassare i conflitti e/o valutare le competenze genitoriali. Molte di queste situazioni riguardano coppie dove uno dei due partner è straniero;
- **aumento delle situazioni di nuclei famigliari con minori di provenienza extraeuropea** che portano con sé una cultura dell'infanzia e un modello genitoriale molto diverso da quello praticato in Italia e dai riferimenti legislativi da esso derivati;
- **aumento delle situazioni di disagio psichico individuale**, spesso provocato dalla solitudine o mancanza di reti sociali, familiari e relazionali. Non è facile per noi farci carico di questa tipologia di utenza, anche a fronte di una difficoltà di collaborazione con i servizi psichiatrici territoriali;
- **nuove situazioni di minori figli di coppie straniere** che denunciano i genitori per maltrattamenti e abusi e chiedono protezione e tutela ai servizi sociali e/o alle forze dell'ordine e per i quali è prevista l'attivazione del collocamento e protezione in luogo protetto in base all'art 403 c.p.

A fronte di queste situazioni, che comportano anche un **aumento di richieste d'intervento al servizio sociale** su tutti i fronti, la tendenza è invece quella di una **diminuzione delle risorse umane ed economiche** per far fronte alle situazioni di disagio sociale (vedi specifiche nel paragrafo 3 sulle criticità nella programmazione 2013)

In particolare ci riferiamo alle **difficoltà di bilancio** ben note per tutto il Comune e al fatto che ormai **i bilanci si fanno a luglio e non è quindi possibile fare una programmazione per anno solare**: si lavora nei primi mesi solo per ottemperare alle spese obbligatorie e si corre negli ultimi mesi per assicurare tutte le altre attività che devono essere effettuate in pochi mesi.... Non è un modo di lavorare che permette di fare programmazioni di largo respiro e di fare investimenti che durano nel tempo.

Per il nostro servizio la criticità maggiore nel 2012 ha riguardato le **spese per l'inserimento di minori in comunità**, una spesa obbligatoria per il Comune che ha il mandato istituzionale della tutela dei minori. La spesa annuale si aggira intorno ai 500.000 euro, ma i fondi stanziati sono sempre insufficienti a coprire le spese effettive, che non sono prevedibili né ulteriormente riducibili.

Per far fronte alle carenze di risorse sopra descritte, **il servizio è impegnato in monitoraggi e verifiche** continue del rapporto fra risorse economiche e capacità di risposta da parte del servizio sociale.

Anche in quest'ottica oltre che per attuare le forme di sussidiarietà orizzontale previste e auspiccate nella Legge 328 e nei piani di zona, nel corso del 2012 sono state sperimentate **nuove forme di collaborazione** con soggetti esterni all'Amministrazione comunale e nuove modalità di co-progettazione, allargando le partnership e le collaborazioni con altre organizzazioni, servizi, gruppi formali ed informali per far fronte comune alla carenza strutturale di risorse. E' da evidenziare che **il centro storico è povero di tessuto associativo e di risorse solidali** a cui poter far ricorso o che affianchi gli operatori del servizio nella gestione di situazioni o progetti.

2.2 L'utenza: tipologia, dati e porte d'accesso

La popolazione residente (fonte Servizio Statistica del Comune di Venezia) all'11/3/2013, a cui il servizio sociale si rivolge è di residenti così suddivisi:

	Minori (0-19)	Adulti (20-64)	Anziani (>65)	Totale popolazione
Centro Storico	8346	32474	17308	58128
Murano S. Erasmo	819	2856	1581	5256
Burano Mazzorbo	370	1679	938	2987
Totale	9535	37009	19827	66371

Nel 2012 si sono avuti **216 nuovi accessi**, ovvero 216 persone/nuclei familiari hanno chiesto un appuntamento con il servizio sociale per la prima volta, così suddivisi:

Nuovi accessi su appuntamento (da gennaio a dicembre 2012)		
San Pantalon (solo adulti residenti nei sestieri di Dorsoduro, S.Croce, S.Polo, Giudecca e Sacca Fisola)	N° nuclei	63
P. Donà (solo adulti residenti nei sestieri di Castello, S.Marco, Cannaregio e S.Elena)	N° nuclei	73
P. Donà (famiglie con minori)	N° nuclei	50
Murano	N° nuclei	10
Burano	N° nuclei	20
Nuovi accessi complessivi: n. nuclei		216

Le persone che si rivolgono al nostro servizio richiedono essenzialmente un sostegno per affrontare tre tipologie principali di problemi:

- **problemi economici:** scarsità o mancanza di reddito sufficiente per una sussistenza economica autonoma
- **mancanza di un lavoro**, che produce una mancanza di reddito che va incidere sui rapporti familiari o su una corretta crescita dei figli;
- **problemi collegati alla casa**, in particolare per richiedere contributi all'affitto per affrontare le spese legate alla gestione della casa dove abitano.

Le persone arrivano al Servizio Sociale della Municipalità attraverso **varie porte d'accesso** e non solo attraverso lo sportello di accoglienza del pubblico.

Non tutte le persone che entrano in contatto con il Servizio necessitano di presa in carico individuale, e ciò riguarda soprattutto chi si rivolge al servizio attraverso il sistema di accoglienza del pubblico (telefonate e appuntamento).

Le altre porte d'accesso sono di tipo istituzionale e quasi nella totalità dei casi sortiscono invece **una presa in carico per obbligo di legge o l'attivazione di Gruppi di lavoro interservizi per la costruzione di un progetto di tutela.**

Area infanzia e Adolescenza (0 - 22 anni)				
Tipologia di intervento	2009	2010	2011	2012
Prese in carico minori: n° complessivo (progetti quadro)	193	203	180	229
Prese in carico genitori di minori	380	400	350	333

Tra le due aree di lavoro (adulti e minori) il numero delle prese in carico ha provenienza diversa: per quanto riguarda Infanzia e Adolescenza la maggior parte delle situazioni seguite con progetti complessi proviene dalle porte d'accesso istituzionali (Scuole, Servizi, Tribunale e procura per i Minorenni...); per quanto riguarda invece l'Equipe Adulti la maggior parte delle situazioni arrivano dallo sportello di accoglienza del pubblico e poco da altri servizi o forze dell'ordine, ecc.

Qui di seguito i dati dell'utenza 2012 suddivisi per area (adulti e minori) e per tipologia di intervento (prese in carico, progetti territoriali, contributi economici, ecc.).

I dati riportati sono relativi all'utenza in carico al servizio sociale nelle diverse tipologie di intervento del servizio sociale: non sono quindi sommabili, ovvero le persone possono beneficiare contemporaneamente di più tipologie di intervento.

Area adulti (19 - over 65 anni)				
Tipologia di intervento	2009	2010	2011	2012
N. adulti seguiti con progetti individuali	417	391	354	320
N. adulti coinvolti in progetti sociali territoriali di promozione di autonomia degli adulti (Ricominicio da me, Stanza del Tè, Io mi Associa, S.Anna)	90	175	265	271

Specifiche attività di presa in carico minori				
Tipologia di intervento	2009	2010	2011	2012
N° bambini seguiti con interventi di educativa domiciliare (SED)	33	38	28	44
N° genitori beneficiari di consulenze educative	14	16	10	58
N° minori in affido familiare	21	22	20	18
N° minori inseriti in strutture protette residenziali (<u>movimento complessivo nell'arco dell'anno</u>)	14	13	20	26
N° minori coinvolti in progetti territoriali di prevenzione e promozione del benessere	259	397	312	227
N° adulti/genitori coinvolti in progetti di prevenzione e protezione (scuole, prima infanzia)	235	250	286	271

La forte diminuzione nel 2012 di minori coinvolti nei progetti territoriali di prevenzione è dovuta alla **carenza di personale educativo** che nell'équipe minori ha il compito di promuovere e attivare i vari progetti socio-educativi territoriali. La presenza di solo 3 educatrici (nell'anno prima erano in 6) per l'area minori per gran parte dell'anno ha provocato un sovraccarico e di conseguenza una diminuzione delle attività.

Rispetto al dato sui **minori in affido familiare e/o inseriti in strutture protette residenziali**, il numero dei ragazzi inseriti nelle strutture residenziali 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.

C'è da evidenziare che 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 temporaneo. Il più delle volte è supportato da un Decreto del Tribunale dei Minorenni che affida il minore ai Servizi sociali affievolendo o sospendendo la potestà genitoriale e impone la sua collocazione in luogo idoneo ed 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 o affidò, la ripartizione della spesa che viene concordata in UVMD (unità di Valutazione MultiDimensionale).

Nel 2012, dei 26 minori inseriti in strutture 15 avevano il decreto del TM e 7 avevano una compartecipazione della spesa con l’ULSS 12. Segnaliamo che in alcune situazioni sono stati allontanati dalla famiglia di origine gruppi di fratelli tutti minorenni (2 o 3 per nucleo). Di questi 26, 5 erano sotto gli 11 anni. La maggior parte hanno fra i 13 e i 16 anni, e 4 sopra i 17 anni. C’è da segnalare il servizio sociale si prende cura dei ragazzi seguita da minori e su indicazione del Tribunale dei Minorenni **anche fino al compimento del 22° anno di età.**

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 può essere scelta a seconda delle caratteristiche del ragazzo/a e gli obiettivi del progetto di cura e tutela. Per questo motivo alcuni ragazzi vengono ospitati in strutture presenti nel territorio dell’Aulss 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.**

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 del ragazzo. 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, almeno una volta ogni 15/20 giorni.

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 reclutamento e la formazione delle famiglie affidatarie viene curato dal Centro Affidi e Solidarietà Familiare della Direzione Politiche Sociali, che promuove insieme ai servizi di Municipalità e alle associazioni iniziative per promuovere la cultura della solidarietà e dell'affido in tutto il territorio comunale. Nonostante ciò, le famiglie affidatarie in centro storico sono scarse e non si riesce ad aumentare il numero e le disponibilità.

La spesa per l'inserimento dei ragazzi in comunità è sempre molto elevata, perché 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 all'anno**. Inferiore è certamente la spesa per gli affidi: alle famiglie affidatarie vengono erogati circa 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**.

I contributi economici

Un altro capitolo importante relativo all'utenza del servizio sociale è quello dei **contributi economici**: molti cittadini si rivolgono al servizio sociale essenzialmente per richiedere un sostegno economico.

Da gennaio 2012 è stato avviato il **nuovo Regolamento per l'erogazione di contributi economici di competenza delle Municipalità**, che ha introdotto una nuova tipologia di contributo denominato **"Minimo Economico di Inserimento" (MEI)**. Il MEI prevede l'erogazione di un contributo per massimo 6 mesi rinnovabili 1 sola volta, a fronte di un progetto individuale di autonomia che viene concordato fra il servizio e il beneficiario e sottoscritto da entrambi attraverso un vero e proprio **"patto sociale"**. E' una nuova ottica che pone il beneficiario in una condizione **"attiva"** e non passiva nei riguardi del servizio sociale, che si pone come **aiuto e strumento per migliorare (o non peggiorare) le condizioni di vita** e l'autonomia delle persone in stato di disagio socio-economico.

Come si vede dalla tabella, i MEI sperimentati per la prima volta nel 2012 hanno superato nettamente il numero di Minimi Vitali (tradizionale contributo economico del servizio sociale) e la positiva sperimentazione del patto sociale ci ha convinto ad estendere questa formula anche per altre tipologie di contributo.

Contributi economici erogati dal Servizio Sociale

Tipologia di contributo	2009	2010	2011	2012
N. beneficiari di contributi (MEI, MV e CES (fonte: Venis))	378	357	313	293
Nuovi utenti	119	96	58	65
Spesa annuale (solo MEI, MV, CES)	€ 469.555	€ 405.529	€ 376.187	€ 354.662
Spesa media per beneficiario per anno	€ 1242,21	€ 1135,94	€ 1210, 88	€1210,45
N. pratiche minimo Economico di Inserimento (presente solo dal 2012)				263
N. pratiche di contributi di Minimo vitale	624	644	590	208
N. contributi straordinari	351	347	308	352
N. interventi economici rivolti a nuclei familiari con minori (<i>contributi a misura di bambino o a bambini riconosciuti da 1 solo genitore</i>)	45	94	72	62

2.3 L'area progettuale: le attività svolte nel 2012 e i dati sulla partecipazione

Nel 2012 sono proseguiti o sono stati attivati per la prima volta diversi progetti socio-educativi territoriali rivolti a target specifici.

Qui di seguito una breve **sintesi e dati dei progetti** promossi e gestiti dalle due équipes nei vari territori della Municipalità.

“Ricomincio da me”

E' un progetto gestito dagli operatori sociali della Municipalità finalizzato all'orientamento/formazione di adulti, tramite incontri formativi, di consulenza e di supporto, per la ricerca consapevole del lavoro.

I dati del progetto per il 2012:

- N° partecipanti: **n. 128 persone**

“Io mi associo”

progetto volto all'inserimento di soggetti attualmente in carico ai servizi sociali presso Associazioni di volontariato (in collaborazione con la Direzione Politiche Sociali).

- N° utenti in carico al servizio sociale inseriti in progetti associativi: **n. 37**
- N° associazioni* coinvolte nel progetto: **n. 37**

** si precisa che le associazioni non sono solo di Venezia C.S. ma di tutto il Comune*

Inserimento lavorativo in cooperative

Inserimento e monitoraggio di **n. 2 soggetti socialmente deboli**, inseriti - come stabilito dalla Deliberazione di Giunta Comunale n. 563 del 23 ottobre 2009 - presso la Cooperativa sociale “La città del sole”, per svolgere attività lavorativa di guardiania e pulizie di alcuni spazi della Municipalità. La collaborazione con la cooperativa è nata con l'obiettivo di ridurre il più possibile, per le persone inserite, il bisogno d'interventi economici a fronte di un potenziamento delle loro risorse personali attraverso il lavoro.

“La stanza del tè”

E' un'iniziativa volta a strutturare legami di socializzazione tra donne italiane e straniere per favorirne il loro inserimento nel contesto cittadino e prevenirne l'emarginazione. Nel 2012 le attività si sono tenute prevalentemente presso la sede di Villa Groggia a Sant'Alvise, ma sono utilizzati anche altri spazi per singole attività (es. Serra dei Giardini per attività di giardinaggio)

Nel 2012 sono stati avviati **incontri e laboratori** che hanno coinvolto in tutto l'anno **97 donne**.

Il gruppo ha una media di circa **n. 15 partecipanti** per ogni incontro.

Progetto Giudecca “Di là dell'acqua”

Il progetto prevede l'attivazione delle risorse del territorio e di sensibilizzazione degli adulti alle necessità dei bambini/ragazzi che abitano nelle isole di Giudecca e Sacca Fisola, nell'ottica dello sviluppo di comunità.

Nel 2012 il progetto si è articolato nel dispositivo “Attivamente”, un servizio di sostegno scolastico per ragazzi delle scuole medie inferiori e superiori, con il supporto di volontari. Hanno frequentato **45 minori seguiti da 22 volontari**.

Progetti Scuola (Tam Tam Scuola)

Interventi previsti dai Piani di Zona (DGR 2416) che si svolgono nelle scuole di ogni ordine e grado del territorio, per sviluppare e sostenere la collaborazione tra scuola, servizi

sociali e socio-sanitari, e per intercettare fenomeni emergenti per prevenire il disagio e favorire l'alleanza educativa scuola/famiglia.

Nel 2012 si sono svolti interventi di punti di ascolto, percorsi per i genitori e interventi in classe così ripartiti:

- Istituti comprensivi: **49 minori, 109 adulti e 30 insegnanti**
- Scuole Medie Superiori: **227 minori, 10 adulti e 47 insegnanti**

Centro Prima Infanzia

Servizio gestito in partnership con l'Istituto Provinciale per l'infanzia S.Maria della Pietà per attività rivolte ai genitori e bambini 0-3 e 4-6 anni. Nel 2011 è stato rinnovato il protocollo d'intesa biennale tra la Municipalità e l'Istituto per il proseguimento delle attività fino a dicembre 2012.

Le attività attivate nel 2012 sono state:

- **Nido della Cicogna (0-18 mesi): n. 23** coppie madre/bambino
- **Albero dei giochi (18-36 mesi): n. 16** coppie madre/bambino
- **Feste: n.54** tra adulti /minori
- **Oasi dei piccoli** (attività estiva nel giardino della Pietà, 0-36 mesi): **N°21** tra adulti e minori
- **Ma che bel Castello!** (3-6 anni): **N°40** minori e **n. 44** adulti
- **Feste organizzate da Ma che bel Castello!:** **70** tra adulti e minori

Incontri pubblici rivolti ai genitori di bambini dai 0 ai 6 anni

Nel 2012 si sono attivati degli incontri di confronto tra genitori di bambini dai 0 ai 6 anni. La progettazione ha visto la collaborazione tra il Servizio Sociale, l'Istituto Provinciale S. Maria della Pietà e il Servizio Educativo del Comune.

Si sono svolti **n. 3 incontri pubblici** su tematiche pedagogiche nella primavera 2012 che hanno visto la partecipazione di **n.30 genitori** con una media di presenze di circa 12 genitori ad incontro.

Progetto “Dentro e fuori S. Anna”

Anche nel 2012 sono proseguite nella sede di S. Anna alcune attività del servizio. In particolare le attività rivolte alla Prima Infanzia (genitori e bambini 4/6 anni) “Ma che bel Castello!” in collaborazione con l'Istituto Provinciale per l'Infanzia “S.Maria della Pietà” (leggi voce “Centro Prima Infanzia”).

Nel corso del 2012 si è avviato il progetto “Dentro e fuori Sant'Anna”: gli obiettivi del progetto sono di promuovere la partecipazione e la cittadinanza attiva attraverso la “presa in cura” degli spazi comuni rivitalizzando l'area dismessa di fronte alla sede attraverso la sistemazione dello spazio verde comune.

L'attività ha coinvolto **n.100 persone tra adulti e minori nei vari eventi**.

Dal progetto e dal gruppo di genitori che hanno partecipato ai laboratori di “Ma che bel Castello!” ha preso vita il progetto sperimentale sulla vulnerabilità sociale.

Progetto sperimentale sulla vulnerabilità sociale

Nel corso del 2012 in collaborazione con l'Osservatorio Politiche di Welfare-UOC Promuovere Ricchezze, è stato promosso un gruppo di cittadini residenti nella zona di S. Anna a Castello nel quale ci si confronta sui temi della vulnerabilità sociale e come combatterla. Dal confronto sono emerse delle attività specifiche legate al consumo critico e all'alimentazione, che hanno portato all'idea di costituire un gruppo per l'acquisto collettivo di generi alimentari.

Sono stati coinvolti circa **n. 10 nuclei famigliari** che proseguiranno la loro attività nel 2013.

Consulenze educative

Si tratta di percorsi di sostegno alla genitorialità, ad accesso libero, per affrontare le difficoltà nella crescita dei figli.

Le Consulenze educative che prima venivano gestite esclusivamente da un unico operatore, con il trasferimento di quest'ultimo ad altro servizio, sono diventate **patrimonio dell'equipe** e vengono gestite da tutti gli operatori, dato il bisogno espresso dall'utenza.

Per questo motivo nel 2012 il numero delle consulenze educative è aumentato fino a raggiungere **58 genitori**.

Promozione dell'affido e della solidarietà familiare

La promozione dell'istituto dell'affido familiare di minori momentaneamente privi di un ambiente idoneo alla loro crescita è uno dei compiti del servizio sociale. Le attività di promozione e sensibilizzazione su tale tematica si sono svolte in collaborazione con il Servizio Politiche cittadine Infanzia e Adolescenza e le associazioni di volontariato del territorio.

Nel corso del 2012, in collaborazione con il Centro Affidi e Solidarietà Familiare (CASF) e il Tavolo cittadino per l'Affido è stato promosso un evento promozionale il 18 ottobre presso il parco di Villa Groggia al quale hanno partecipato circa **80 persone** tra minori e adulti. Materiale promozionale è stato distribuito in tutte le occasioni ed eventi pubblici organizzati dal Servizio Sociale nel corso dell'anno.

Libro contro libro

Si tratta di mercatini per lo scambio di libri scolastici usati che i servizi sociali ed educativi delle 6 Municipalità organizzano tutti gli anni in estate in collaborazione dell'Osservatorio Politiche di Welfare della Direzione Politiche Sociali - UOC Attivazione Risorse, con l'obiettivo di offrire opportunità di risparmio alle famiglie e di educazione al riuso e al riciclo di beni.

Anche per l'edizione 2012 il Servizio sociale di Venezia ha attivato a Villa Groggia uno spazio per svolgere a giugno il mercatino per lo scambio di libri delle scuole medie inferiori e uno a settembre (in staffetta con il Lido) per le scuole medie superiori. L'organizzazione dei mercatini ha coinvolto nella gestione gli studenti della Rete degli Studenti medi di Venezia e ha visto la partecipazione di **330 persone/famiglie**.

P.I.P.P.I. (Programma d'Intervento di prevenzione all'allontanamento)

Si tratta di un programma nazionale finanziato dal Ministero del Welfare in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova - Dipartimento di Scienze dell'Educazione a cui hanno partecipato le 10 città riservatarie della L. 285.

L'obiettivo del progetto è di sperimentare un modello di lavoro ampio per **prevenire l'allontanamento dei minori** in situazioni di disagio **dalle famiglie d'origine** con l'attivazione di varie risorse.

La particolarità del programma è l'attivazione della **partecipazione attiva delle famiglie d'origine** nella costruzione del progetto d'aiuto.

Il progetto ha visto il coinvolgimento sperimentale di **n.4 nuclei famigliari**. Gli ottimi esiti raggiunti della sperimentazione sul piano nazionale hanno convinto il Ministero a rifinanziare il programma anche per il 2013/2014.

Progetto "Ocio-ciò! Anziani e Sicurezza"

Sono proseguite fino ad aprile 2012 con l'ultimo evento alla Giudecca, le iniziative promosse dalla UOC "Attivazione risorse" dell'Osservatorio Politiche di Welfare - Direzione Politiche sociali e dalla Questura di Venezia in collaborazione con la Municipalità di Venezia rivolte agli anziani del territorio per diffondere una campagna informativo-preventiva sul problema dei rischi di truffe, scippi e furti ai danni degli anziani, con il coinvolgimento dei gruppi anziani. Fra il 2010 e il 2012 si sono svolti a Venezia eventi, rappresentazioni teatrali, musicali, momenti informativo-formativi in sagre e feste di quartiere, in collaborazione con i gruppi

anziani della città. Gli eventi hanno coinvolto più di 700 persone e sono stati distribuiti più di 800 opuscoli informativi.

Rapporti con la Vetrina del Volontariato

Nel 2012, è continuata la collaborazione tra la Municipalità e le Associazioni aderenti alla Vetrina del Volontariato e della Solidarietà, e si è realizzata la consueta fiera del volontariato in campo S.Margherita a maggio, ma, a causa della carenza di personale, non è stata possibile una partecipazione attiva da parte del Servizio Sociale.

Progetto Microcredito

Si tratta di piccoli finanziamenti (fino a 5000 euro) ad un tasso di interesse agevolato e rimborsabili in massimo 36 mesi, che possono venire concessi alle persone conosciute ed in carico al Servizio sociale per far fronte a spese impreviste o eccezionali. Il progetto, attivo dal 2005, è promosso dal Comune di Venezia in collaborazione con MagVenezia e Banca Etica, e vi partecipano i servizi sociali delle Municipalità e della Direzione Politiche Sociali.

Nel 2012 sono stati attivati n. 3 nuovi microcrediti, dei quali 1 è stato sospeso. In totale, sono ancora aperti n.8 microcrediti e stanno tutti restituendo regolarmente le loro rate

3. Linee Guida e nuove idee progettuali per il 2013

3.1 Cambiamenti a livello organizzativo del servizio sociale nel 2013

Il 2013 si apre con alcune novità e cambiamenti, soprattutto sul piano dell'organizzazione e del personale.

Innanzitutto dal 1° gennaio 2013, in seguito alla riorganizzazione del Comune di Venezia, la Municipalità di Venezia Murano Burano è, come tutte le Municipalità, una Direzione autonoma. Non esiste infatti più la Direzione Decentramento e Città metropolitana.

Nel servizio sociale sono avvenuti e stanno ancora avvenendo alcuni cambiamenti:

- dal 1° gennaio è stata nominata una nuova PO (Paola Nicoletta Scarpa)
- dal 1° febbraio è stato nominato un nuovo UOC dell'area Adulti (Dario Mannise)
- dal 2 maggio entrerà in servizio anche la nuova UOC dell'area Infanzia e Adolescenza.

Entro la metà dell'anno, quindi, si ricostituirà finalmente uno staff PO+UOC completo che dall'inizio del 2012 è stato fortemente in crisi.

Rispetto alle équipes di lavoro:

- l'area adulti è ora (quasi) a regime, ed è composta da: **1 UOC + 3 educatori + 6 assistenti sociali** (1 in congedo parentale fino a settembre 2013, con presenze di poche ore alla settimana; 2 in part time; 1 a tempo determinato rinnovato fino al 2015);
- l'area infanzia e adolescenza è invece in parziale sofferenza: **1 UOC** (solo dal 2 maggio) + **4 educatori** anziché 5 (manca 1 educatrice, trasferita dall'1/2/2013 a Direz. Politiche Sociali e non sostituita) + **5 assistenti sociali**, di cui 1 part time (2 giorni alla settimana) che si dimetterà a giugno 2013 (sostituita con un'assistente sociale a tempo determinato di 18 mesi, in servizio dal 21 marzo)
- l'area amministrativa: **4 amministrative di cui 2 in part time** e 2 usufruiscono settimanalmente dei permessi relativi alla Legge 104. La 5^a impiegata amministrativa andata in pensione a giugno 2012 non è stata sostituita

Qui di seguito la serie storica del personale del servizio negli ultimi 3 anni:

2011	2012	2013
1 Responsabile PO	1 Responsabile PO (fino al 30/11/2012)	1 Responsabile PO (dal 1/1/2013)
2 Responsabili UOC - area minori - area adulti	1 Responsabile UOC (area minori)	2 responsabili UOC - Area adulti dal 1/2/2012 - Area Minori dal 2/5/2013
11 Assistenti sociali	10 Assistenti sociali (effettive 9 poiché 1 in maternità non è stata sostituita)	12 assistenti sociali di cui: - 1 si licenzia il 30/6/2013 - 3 in part time - 1 in congedo parentale fino a settembre - 2 a tempo determinato
8 Educatori (2 area adulti e 6 area minori)	8 educatori (3 area adulti e 5 area minori, ma effettivi 3 poiché 2 in maternità/congedo parentale)	7 educatori (3 area adulti e 4 area minori)
5 impiegate amministrative	4 impiegate amministrative (1 in pensione a giugno 2012 e non sostituita)	4 impiegate amministrative di cui 2 part time

3.2 Linee guida per il 2013: criticità e priorità

Come già anticipato nel report 2012, lo slittamento a luglio per l'approvazione del bilancio comunale e la riduzione di risorse paventata per il 2013, comporta per il nostro servizio alcune criticità, fra cui evidenziamo:

- ✦ **mancanza di risorse** per poter attivare nuovi progetti socio-educativi o proseguire quelli in atto (i capitoli di spesa assegnati per queste attività sono già in sofferenza nel primo trimestre e non ci permettono una programmazione serena per tutto l'anno, ma solo fino a giugno);
- ✦ **scarse risorse per contributi economici** a fronte di un sensibile aumento delle domande dall'inizio del 2013;
- ✦ **sostanziale diminuzione delle risorse per l'area delle tutela minori** (spesa per inserimento minori in comunità socio-educative e per gli affidi) che ricordiamo essere uno dei compiti obbligatori del Comune, e che espone questo servizio a spese di circa 500.000 euro all'anno, non altrimenti riducibili;
- ✦ **le attività socio-educative territoriali soprattutto dell'area minori** potranno essere penalizzate a causa della mancanza di 1 educatore che non è stato ancora sostituito.

Compatibilmente con le variazioni del personale e il bilancio comunale (che anche quest'anno sembra destinato a slittare all'estate...), la **programmazione delle attività del servizio nel 2013**, caratterizzate sempre da **attività istituzionali, progetti di presa in carico individuale ed attività socio-educative territoriali**, punterà innanzitutto alla **continuità** delle attività valutate importanti ed efficaci rispetto agli obiettivi, a garanzia di quanto realizzato nel 2012 e riportato nel presente report. Da sottolineare ed evidenziare anche l'impegno ad avviare nuovi progetti e l'**allargamento territoriale** delle attività già in essere in isole e sestieri dove era più scarsa la presenza del servizio (in particolare a Murano e Burano).



Per l'intero servizio l'obiettivo specifico 2013, concordato a livello di Direzione rispetto alle linee di mandato del Sindaco 2013-2015, è il **contrasto alla vulnerabilità sociale**. In questo capitolo vengono inseriti progetti specifici che possano andare incontro a momenti di difficoltà socio-economica delle famiglie collegati alla crisi.

Per **entrambe le aree (adulti e minori)** si sono individuati i **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 co

laborazioni 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)

3.3 Alcuni dei progetti che prenderanno corpo nel 2013...

Obiettivo per tutto il servizio sociale per il 2013 sono le azioni di contrasto alla vulnerabilità sociale

Si tratta di azioni specifiche innovative ideate da entrambe le équipes del servizio in collaborazione con altri servizi o partner territoriali per far fronte a situazioni di fragilità e vulnerabilità sociale causate dalla crisi economica e sostenere le persone e i nuclei familiari in difficoltà temporanea.

- **Bakeka 1621:** sostegno e 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 potranno sperimentare attività lavorative e formative sostenuti dagli educatori del servizio che li aiuteranno ad individuare attitudini ed opportunità. L'attività si avvale della collaborazione dell'Informalavoro, dell'Ass. Momos, della Coop. Macramè e dell'Associazione Spighette slacciate
- **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 potrà avviare n. 6 percorsi rivolti a famiglie che hanno la necessità di risparmiare o gestire in maniera più oculata i consumi, evitando o prevenendo l'eccessivo indebitamento. Oltre ai bilanci familiari, sono previsti incontri pubblici e altri progetti rivolti al consumo sostenibile e alla solidarietà (sostegno all'avvio di gruppi di acquisto collettivi nella zona di Castello)
- **Libro contro Libro:** con il coordinamento dell'Osservatorio Politiche di Welfare - UOC Attivazione Risorse e la collaborazione con la Rete degli studenti di Venezia, verranno riproposti anche quest'anno nel periodo estivo i mercatini di scambio di libri usati presso Villa Groggia.
- **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. Per realizzare in parte quest'obiettivo ci si avvarrà anche della collaborazione di reti associative già presenti nel territorio, come l'Ass. "La Gabbianella"
- **Allargamento territoriale e ampliamento delle attività:** "Ricomincio da me" si allarga a Murano presso il P3@; "La stanza del Tè" andrà anche a Murano una volta alla settimana e a Burano per qualche attività; il Tam Tam Scuola lavorerà nelle scuole di Burano; le attività di sostegno scolastico si svolgeranno anche a Burano (Uno spazio in biblioteca, in collaborazione con la Coop. Macramè); il sostegno scolastico di "Attivamente - Di là dell'acqua" si amplia da 1 a 2 volte alla settimana; gli incontri pubblici di sostegno alla genitorialità che si sono svolte a S.Croce nel 2012, nel 2013 si replicheranno a Sacca Fisola....

Area Infanzia e adolescenza 1

azioni rivolte alle famiglie a sostegno della genitorialità

- **“Divenire genitori”**, 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 co-condotti da un’educatrice del servizio sociale e una psicopedagogista del servizio educativo. Per favorire la partecipazione agli incontri di genitori di diversi sestieri, gli incontri pubblici si spostano in sedi diverse, pur mantenendo lo stesso formato. Nel periodo marzo/aprile 2013 si svolgeranno presso la ex scuola XXV aprile di Sacca Fisola.
- **“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 si svilupperà in 4 incontri fra febbraio e aprile 2013. Alla fine del percorso verranno promossi gruppi di discussione e confronto fra genitori condotti da educatori, per sostenere le difficoltà che i genitori incontrano nella crescita dei loro figli.
- **Consulenze educative.** Si tratta di percorsi di sostegno alla genitorialità rivolti a genitori in difficoltà nel rapporto con i loro figli o per affrontare le difficoltà nella loro crescita . I percorsi sono ad accesso libero. Gli incontri di consulenza sono gestiti dagli educatori del servizio.
- **Centro Prima Infanzia:** la convenzione biennale con l’Istituto Provinciale della Pietà è scaduta a fine 2012. E’ stato redatto un report di valutazione delle attività svolte nel biennio che ne ha valutato i punti di forza e di criticità del progetto nel suo insieme. A fronte delle difficoltà economiche e dell’assenza nel preventivo di bilancio di importi significativi per la continuazione della convenzione (che prevedeva una spesa a carico della Municipalità di 30.000 euro per 2 anni), la collaborazione si è chiusa al 31/12/2012. Non c’è disponibilità da parte dell’Istituto della Pietà a proseguire le attività rivolte ai genitori e bambini 0-3 anni da loro gestiti attraverso la convenzione (Nido della Cicogna, Oasi dei Piccoli, L’albero dei giochi). Lo spazio per bambini e genitori 3-6 anni gestito dagli educatori della Municipalità presso la sede di S. Anna a Castello (**“Ma che bel castello!”**) continuerà sicuramente anche nel primo trimestre 2013 e si valuterà la sua prosecuzione anche attraverso il coinvolgimento diretto dei genitori che hanno frequentato i laboratori negli anni passati e che sarebbero interessati a gestire le attività con la supervisione del servizio.
- **Progetto nazionale PIPPI:** prosegue fino alla fine del 2014 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. Nella tarda primavera del 2013 prenderà il via la seconda parte del progetto che prevede l’ampliamento e la diffusione degli esiti della prima fase del progetto (che nel 2012 ha coinvolto 3 assistenti sociali e 5 famiglie a Venezia).

Area Infanzia e adolescenza 2

Azioni rivolte al mondo della scuola, al sostegno scolastico e relazionale

- **Tam Tam Scuola.** All'inizio di ogni anno scolastico (settembre) viene distribuito 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 facilitare 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 quest'anno i progetti nelle scuole vengono progettati e seguiti non solo dagli educatori ma anche da assistenti sociali.
- **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 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
- **"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.

Area Infanzia e adolescenza 3

azioni rivolte alla comunità e al territorio per la creazione di comunità solidali

1. **Promozione della Solidarietà familiare e dell’Affido** : il Servizio partecipa al Tavolo cittadino sull'affido e la solidarietà familiare a cui sono presenti le principali associazioni e organizzazioni che si occupano di solidarietà e affidi. Si coordinano in quella sede idee e proposte per diffondere la cultura della solidarietà familiare. Quest'anno il Servizio sarà presente con il materiale divulgativo e promozionale in feste, sagre, eventi, in particolare alla Festa del volontariato organizzato dalla Vetrina del volontariato che si terrà a Campo S. Margherita il **18 e 19 maggio 2013**.

Area adulti: sostegno al reddito

(contributi economici e altre forme di sostegno al reddito)

- **Sostegno al reddito e a progetti di autonomia attraverso i contributi economici.** Il regolamento per i contributi economici delle Municipalità sperimentato nel 2012 ha messo in luce l'efficacia dell'applicazione del “**Patto sociale**” con il beneficiario. In pratica, il contributo economico viene erogato a fronte di una progettualità che l’utente sottoscrive e che vincola l’erogazione del contributo al raggiungimento di alcuni obiettivi concordati. Vista l'efficacia e i cambiamenti prodotti negli utenti che si sentono maggiormente protagonisti e coinvolti e quindi meno “assistiti”, si esplorerà il patto sociale anche per altri tipi di contributi come il Contributo economico straordinario e/o il minimo vitale. Nel 2013 cambieranno le modalità di gestione e di erogazione del **Microcredito sociale**, gestito in collaborazione con l'Osservatorio Politiche di Welfare, Banca Etica e MagVenezia
- **Nuova carta acquisti (ex Social card).** Nel corso del 2013 tutti i Servizi Sociali saranno coinvolti nell'applicazione della nuova carta acquisti prevista dal Governo e che riguarderà nuclei familiari con almeno un minore con un'ISEE inferiore ai 3000 euro.
- **“Ocio-ciò! Sicurezze in città”:** la UOC Attivazione Risorse dell'Osservatorio Politiche di Welfare propone una collaborazione sui temi delle sicurezze rivolti non solo al tema delle truffe e degli scippi ai danni di persone anziane, ma a tutta la cittadinanza. Siamo in attesa di concordare alcuni temi e modalità di diffusione e promozione delle attività in cui il Servizio Sociale sarà maggiormente coinvolto.

**Area adulti:
sostegno relazionale e promozione della socializzazione**

- **La Stanza del Tè:** iniziativa volta a strutturare legami di socializzazione tra donne italiane e straniere per favorirne il loro inserimento nel contesto cittadino e prevenirne l'emarginazione. Nel 2013 la Stanza del Tè verrà ampliata anche nel territorio di Murano e qualche iniziativa verrà svolta anche nell'isola di Burano.

**Area adulti:
promozione dell'autonomia e dell'identità lavorativa**

- **"Ricomincio da me".** Il progetto di sostegno alla ricerca lavorativa, già attivo presso il CZ95 della Giudecca in collaborazione con la Cooperativa Costruendo e il Servizio Cultura della Municipalità, è stato modificato nel 2012 per venire incontro alle nuove esigenze dei cittadini. Per il 2013 è previsto un suo **ampliamento territoriale** nell'isola di Murano, per intercettare e venire incontro alle persone che risiedono nelle isole o nella zona di Cannaregio/Castello.
- **"Io mi Associo":** è un progetto a valenza cittadina, svolto in collaborazione con la Direzione Politiche Sociali e gli altri Servizi Sociali di Municipalità, rivolto a persone attualmente in carico e finalizzato all'inserimento presso Associazioni di volontariato.
- **Progetti d'inserimento di soggetti deboli in attività lavorative con Cooperative sociali:** Nel 2013 due utenti del Servizio, potranno lavorare presso la Cooperativa "La città del sole" che ha la convenzione per la gestione dei servizi di guardiania negli spazi della Municipalità (Sala S.Leonardo e Palazzo da Mula). Sarebbe opportuno trovare nuove attività lavorative in modo da coinvolgere più utenti del servizio e offrire loro soluzioni d'integrazione al reddito.

Il servizio Sociale nel 2013 è composto da:

Lo Staff Direzionale

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 Vinello

L'area Infanzia e Adolescenza

Elisa Barison
Silvia Cecchi
Silvia Franzoi
Paola Pandolfo
Anna Pellegatta
Roberta Pellegrino
Marilena Ravagnan
Alessandra Rizzato
Maria Grazia Salmaso
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 saluto e un ringraziamento speciale a chi ha dato tanto al Servizio sociale negli anni passati, e ha scelto di percorrere altre strade...Un grazie quindi a:
Edda Biancon, Alice Cesco e Diana Pelagatti!*