

Servizio di Custodia Sociale-Comune di Corsico

Relazione maggio 2024-maggio 2025

Dal mese di maggio 2024 è terminato il periodo di sperimentazione del Servizio di Custodia Sociale del Comune di Corsico ed è partito il primo triennio di servizio aggiudicato in seguito a gara d'appalto. È un servizio di prossimità domiciliare che ha come obiettivo il contrasto alla solitudine e alle gravi emarginazione, a favore delle persone con fragilità, famiglie, anziani e persone con disabilità, che abitano negli stabili di Edilizia Residenziale Pubblica.

Gli operatori del servizio:

- Rilevano i problemi delle persone in stato di bisogno a causa di solitudine, emarginazione, condizione di salute, problemi abitativi o per difficoltà di carattere sociale, ricercando le risposte più adeguate ai bisogni
- Collaborano con i Servizi Pubblici e Privati, le Associazioni di Volontariato, le Parrocchie e altre risorse attive nel territorio.
- Favoriscono l'accesso dei cittadini ai Servizi Pubblici e ai servizi del Terzo Settore
- Supportano le persone in situazione di particolare fragilità nello svolgimento di attività quotidiane, per esempio piccole commissioni, accompagnamenti ai servizi socio sanitari, ecc.
- Orientano e informano nel contatto e nel collegamento con i servizi socio sanitari e supporta le persone nel disbrigo di pratiche burocratiche.
- Favoriscono la creazione di reti intra-condominiali e informali di supporto.

Il servizio è composto da una coordinatrice con titolo di educatore professionale, e, da quattro operatrici a 21 ore settimanali: un ASA, due OSS e un'Assistente sociale. Rispetto all'anno precedente, infatti, il servizio ha visto un aumento di ore ed è stato pertanto possibile inserire una nuova figura. Tutte le operatrici hanno esperienza da moltissimi anni in ambito domiciliare e all'interno del servizio e hanno maturato in questo lungo tempo una professionalità consolidata, con capacità di gestione di situazioni complesse, molteplici target, lavoro di rete e gestione delle emergenze.

La composizione dell'equipe mista con professioni sociali e sanitarie non è causale ma dettata dal fatto che vista la complessità e la flessibilità del servizio è necessario che all'interno del gruppo di lavoro ci siano più competenze e sguardi differenti sui bisogni dei cittadini al fine di poter offrire sempre la risposta più adeguata anche con un lavoro in sinergia tra operatori.

Le operatrici sono da tempo abituate a lavorare insieme, pertanto il gruppo di lavoro è maturo e consapevole, stabile con buone capacità di collaborazione, prassi di lavoro adeguate ed efficaci e capace di leggere il servizio nella sua globalità. Pertanto l'inserimento di una nuova figura non ha comportato difficoltà all'interno dell'equipe che ha saputo mantenere il proprio equilibrio e la propria stabilità: ogni operatore ha i propri punti di forza e specificità, che vengono messi a disposizione dei colleghi e del servizio in un'ottica di collaborazione e migliore gestione dello stesso. Queste competenze risultano essere fondamentali dal momento che il monte orario delle operatrici non permette una presenza costante e continua all'interno della settimana lavorativa con conseguente rischio di frammentazione del lavoro, ritardi o inadempienze se non gestito nel migliore dei modi.

Oltre alle equipe interne di tipo organizzativo, che si svolgono con costanza durante l'arco dell'anno, le operatrici hanno seguito due cicli di formazione da 12 ore, uno specifico sul servizio e uno sulla gestione delle persone portatrici di disagio psichico, condotto da un'assistente sociale di un CPS di Milano, che insegna anche presso l'Università Cattolica.

Il primo anno di lavoro è stato fondamentale per la conoscenza del territorio, dei servizi offerti dal Servizio Sociale e da ATS, e della rete di realtà presenti nel corsichese.

Questa prima fase è stata molto importante perché ha facilitato la reciproca conoscenza tra operatrici e assistenti sociali, cosa che ha permesso la creazione di un rapporto di fiducia fondamentale per la creazione di un lavoro sinergico, che permette una presa in carico che risponda in modo integrato, coordinato e personalizzato ai bisogni e alle esigenze dei cittadini.

Lo spostamento del servizio in Piazza Europa prima e in via dei Navigli poi ha comportato la creazione di procedure di reciproca segnalazione/aggiornamento con i servizi per evitare la dispersione della domanda e del bisogno e delle informazioni relative ai cittadini, che per ora si stanno dimostrando funzionali all'obiettivo. Sono state programmate anche equipe territoriali con cadenza bimensile che permettono un costante confronto tra operatrici e assistenti sociali, soprattutto nella gestione dei casi più complessi e che hanno anche lo scopo di incontro e reciproca conoscenza con le nuove assistenti sociali.

Dal mese di ottobre il Comune ha assegnato uno spazio di prossimità fisso all'interno del caseggiato di via Dei Navigli 1.

La presenza del servizio all'interno del caseggiato ha portato alla presa in carico in maniera stabile e continuativa di 50 cittadini che si appoggiano al servizio per numerose pratiche (attivazione SPID, bonus gas, aggravamento invalidità, anagrafe utenza, cambio alloggio, rateizzazione utenze, pratiche sanitarie), per orientamento, ma anche per essere inviati ai servizi sociali e agli enti del territorio. Dopo il primo periodo di diffidenza i cittadini residenti hanno instaurato con le operatrici un rapporto di fiducia, riconoscendo il servizio come un punto di riferimento a cui affidarsi e a cui chiedono sostegno. La presenza di un presidio istituzionale dai connotati meno convenzionali, per l'estrema facilità di accesso e la vicinanza, la prossimità al territorio, favorisce infatti l'avvicinamento ai servizi e diminuisce la diffidenza verso di essi, oltre a rappresentare un importante presidio del territorio.

Importantissima è stata la collaborazione con la portiera dello stabile che ha indirizzato allo sportello numerosi cittadini, ma ha anche segnalato alcune persone che non potevano accedere allo sportello a causa delle condizioni di salute e per cui si è reso necessario recarsi a domicilio.

La permanenza all'interno dello stabile ha messo in evidenza le numerose criticità che lo caratterizzano dimostrandosi ricco di bisogni ed emergenze sociali, abitato da numerosi nuclei in difficoltà economica e in stato di grave emarginazione sociale, in un contesto caratterizzato da disoccupazione, devianza, presenza di nuclei familiari multiproblematici, diffusione di situazioni di povertà rappresentate dall'inadeguatezza del reddito, difficoltà di convivenza e conflitti tra vicini. Si rileva un'elevata percentuale di disagio psichico, spesso non certificato.

Si sottolinea pertanto un sostanziale cambiamento della presa in carico delle persone che si rivolgono al servizio. Mentre nell'anno presedente molti si rivolgevano al servizio in occasione di bandi specifici e solo per qualche accesso, oggi la presa in carico rappresenta un processo che prevede una progettazione personalizzata degli interventi attraverso un rapporto continuativo con il cittadino, fornendo supporto e orientamento costante per affrontare le difficoltà e promuovere il benessere.

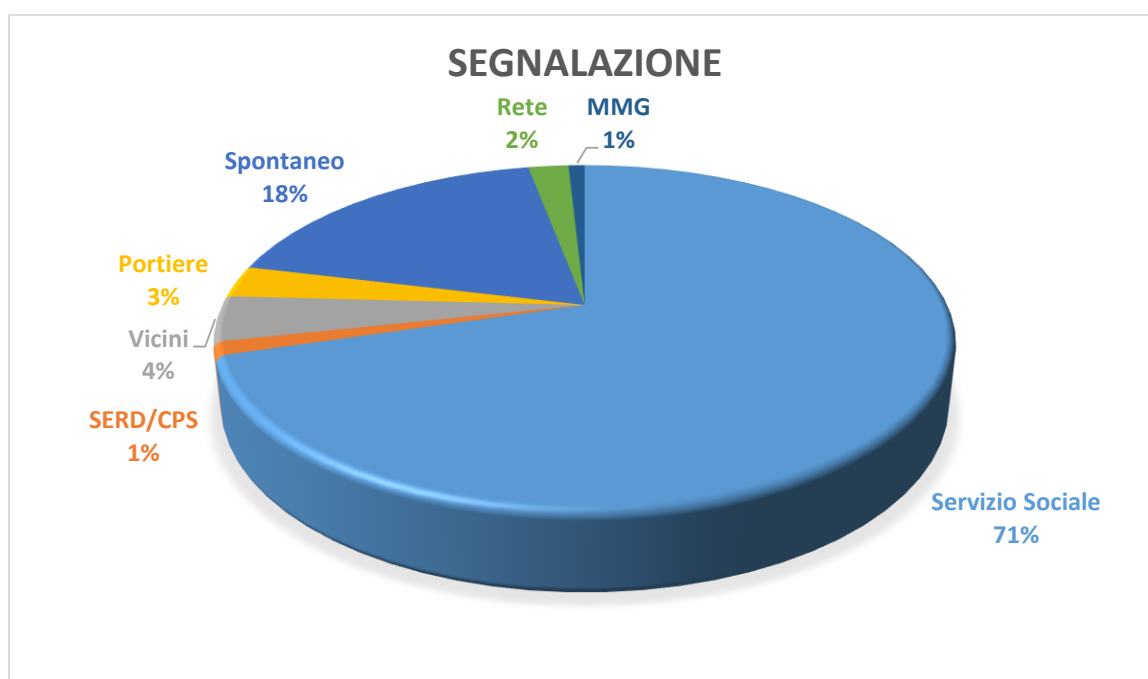
Attualmente sono attivi due sportelli, uno in Via Dei Navigli 1 e uno in piazza Europa, presso il Polo Giovani.

Gli sportelli ricevono su appuntamento con una media di 8 accessi giornalieri, ma si rileva un costante accesso spontaneo di numerosi cittadini senza appuntamento che, conoscendo i momenti apertura, si rivolgono al servizio per svolgere pratiche, ma anche semplicemente per essere portati i propri bisogni/difficoltà ed ascoltati.

Il servizio sta lavorando con altri enti del territorio per l'apertura di altri sportelli in nuovi spazi. Si tratta di un processo lungo, che richiede un periodo di collaborazione e conoscenza, in particolar modo di consapevolezza delle reali potenzialità del servizio e di come possa essere un punto di riferimento non solo per i cittadini, ma anche per gli attori della rete.

Durante il primo anno di appalto sono stati seguiti 236 cittadini, con un incremento del 57% rispetto all'anno precedente.

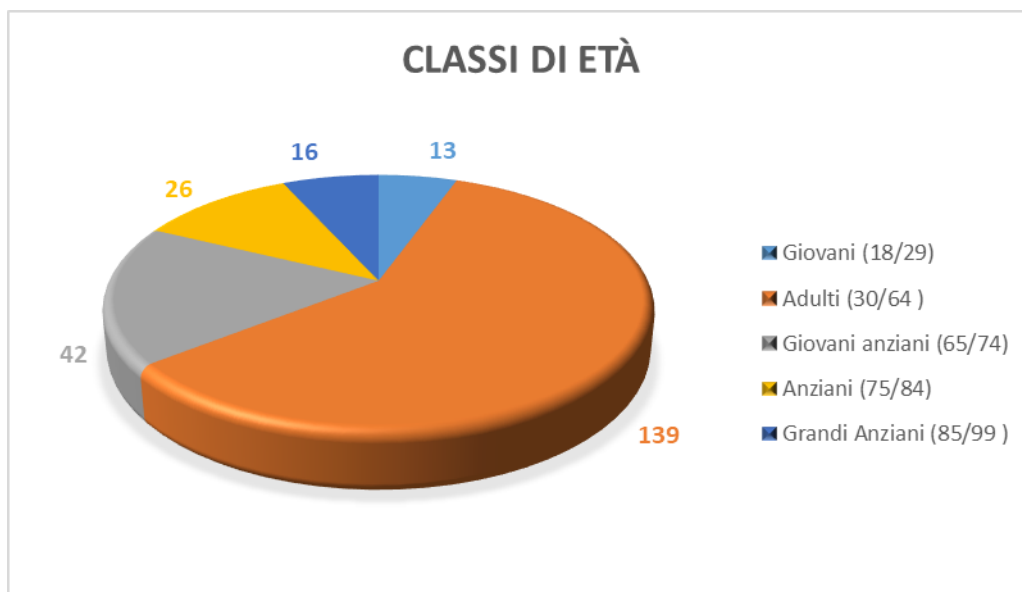
Le segnalazioni provengono per la maggioranza dei casi dal servizio sociale (166, incremento del 93%). Molti hanno avuto accesso al servizio in maniera spontanea (42), grazie alla pubblicazione sul sito del comune della possibilità di avere supporto da parte del servizio per la compilazione di bandi online, ma soprattutto grazie alla presenza costante sul territorio nello spazio di prossimità assegnato dal Comune nel caseggiato di via Dei Navigli 1. Le altre segnalazioni provengono dal CPS, dal SERD, dai vicini di casa, dal portiere dello stabile di Via Dei Navigli 1, dalla rete informale (conoscenti, associazioni, parrocchie), o dai MMG.



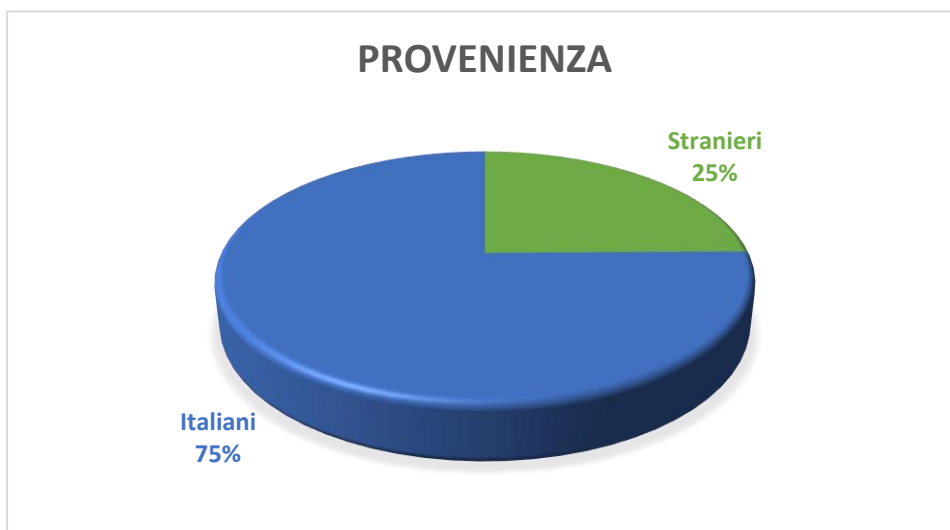
L'utenza in carico è in prevalenza legata alla fascia adulta (59%) e ciò è legato alla necessità di orientamento e sostegno nel disbrigo pratiche, ai problemi abitativi e sociali e al peggioramento delle condizioni economiche.

Anche le sempre più numerose pratiche online mettono in difficoltà sia la fascia adulta, soprattutto se straniera, che quella anziana per cui è richiesta un sempre maggiore supporto.

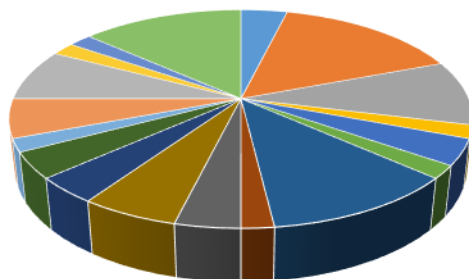
In aumento rispetto al periodo precedente la cittadinanza definita giovane anziana, sia per problemi di tipo sociale ed economico, sia per pratiche relative alla richiesta di invalidità civile.



Per quanto riguarda l'origine, il 25% (61) dei cittadini presi in carico è di origine straniera con una netta prevalenza di provenienza dal Sud America a cui segue quella egiziana. Il bisogno di questa tipologia di utenza è legato al disbrigo pratiche, all'emergenza abitativa, a problemi di tipo economico e a necessità di supporto nella presa in carico da servizi specialistici per minori come l'UONPIA.



UTENTI STRANIERI-PROVENIENZA

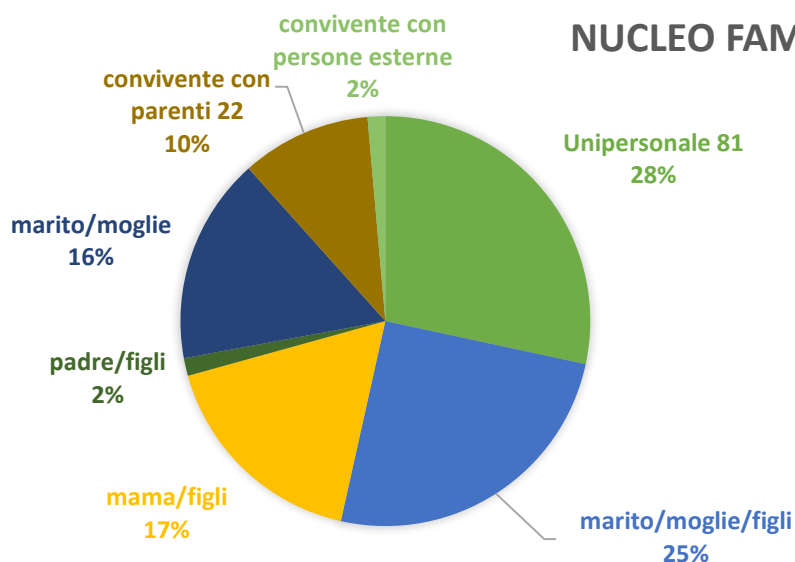


Ecuador	Egitto	El Salvador	Mauritius	Marocco
Kosovo	Perù	Bangladesh	Filippine	Romania
Tunisia	Costa d'Avorio	Brasile	Ucraina	Albania
Bulgaria	Germania	Senegal		

Si segnala inoltre che il 50,2% dei cittadini seguiti vivono il alloggio SAP.

Per quanto riguarda la composizione del nucleo familiare, la maggior parte dei cittadini in carico hanno un nucleo unifamiliare, condizione per la quale se privi di rete parentale o di rete informale di supporto, necessitano più di altri di essere accompagnati e sostenuti

NUCLEO FAMILIARE

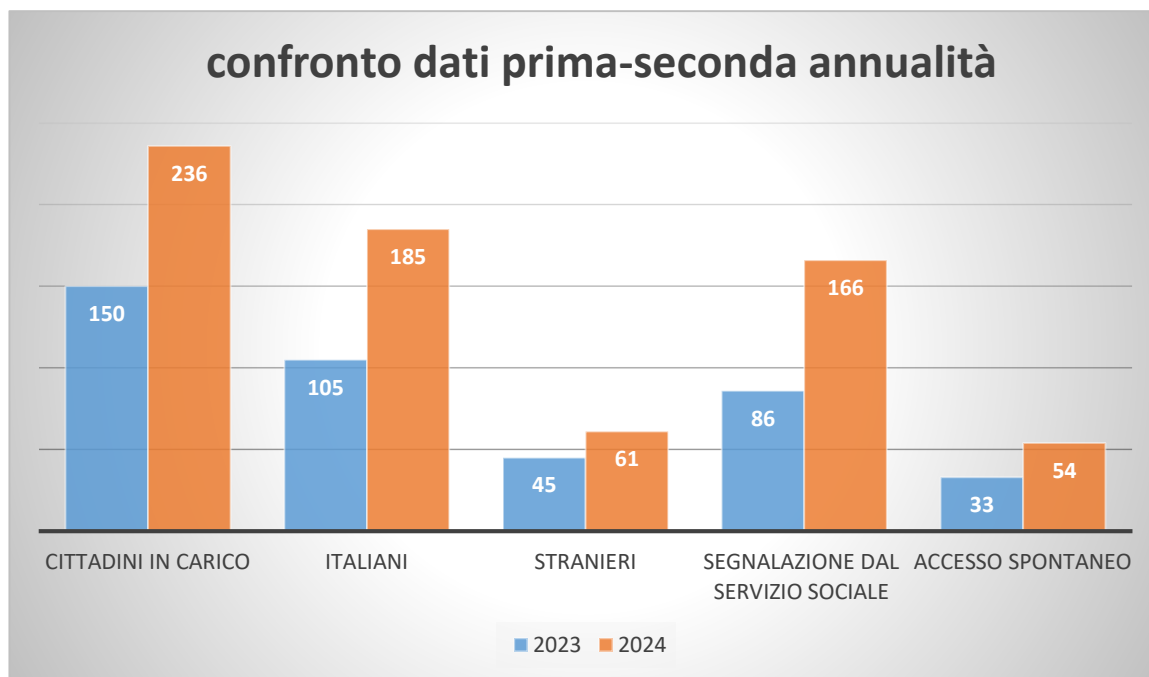


Le prestazioni maggiormente erogate sono:

- Monitoraggio a domicilio di cittadini anziani e disabili soli
- Pagamento utenze presso posta per anziani e disabili soli
- Orientamento ai servizi del comune

- Orientamento e supporto per pratiche riguardanti le persone immigrate (permesso di soggiorno, ricongiungimento familiare, etc)
- Accompagnamenti sanitari e negli uffici pubblici di cittadini anziani e disabili
- Prenotazione di visite mediche
- Supporto nel rapporto con UONPIA
- Acquisto beni di prima necessità/farmaci
- Attivazione ADI a domicilio (fisioterapia, prelievi, FKT, prestazioni infermieristiche)
- Prenotazione mezzi per accompagnamento (richieste a servizi sociali, Auser, Croce Rossa, servizi trasporto per disabili)
- Richiesta presidi a domicilio, prodotti di assorbenza
- Cambio medico
- Richiesta invalidità civile/aggravamento, L 104, L 68, richiesta sostegno scolastico
- Supporto iscrizione Centro per l'impiego
- Rapporto con MMG, PLS
- Invio/ accompagnamento ai Servizi Sociali
- Invio/ accompagnamento ai servizi del territorio
- Supporto iscrizione centri estivi
- Supporto iscrizione refezione scolastica
- Supporto iscrizione scuola, asilo nido e scuola dell'infanzia
- Supporto nella ricerca di soluzioni alloggiative in presenza di sfratto
- Supporto domanda SAP
- Supporto inoltro Misura B2
- Supporto inoltro domanda assegno di maternità
- Supporto inoltro Contributo di Solidarietà
- Supporto invio anagrafe utenza Comune di Corsico e ALER, ricorso affitto, ampliamento nucleo familiare, richiesta morosità incolpevole
- Orientamento e supporto nella compilazione di istanza Amministratore di sostegno
- Supporto inoltro pratiche burocratiche tramite caf/patronato con canale preferenziale
- Supporto in numerosissime pratiche burocratiche (pratiche INPS su portale, SFL, assegno unico, scarico documentazione da portali tramite SPID, ricostituzione pensione, scarico documentazione sanitaria su Fascicolo Sanitario, rateizzazione debiti INPS, Agenzia delle Entrate, e utenze domestiche, richiesta SPID, attivazione /revoca SPID, bonus gas, Home care Premium, Isee, residenza, residenza fittizia, apertura casella postale, esenzione ASST, assegno sociale, pratiche relative all'invalidità civile, pratiche relative al permesso di soggiorno, richiesta tessera sanitaria, carta di identità, Servizio civile)

Durante tutta l'annualità si è continuato a rilevare la soddisfazione del cliente attraverso questionari che sono stati somministrati in parte al telefono dalla responsabile del servizio, in parte in maniera diretta in ufficio o allo sportello ma sempre garantendo l'anonimato. In allegato vengono ripostati i risultati che per ora possono essere valutati positivamente.



Punti di forza

- Equipe esperta e competente, ampliata con il nuovo appalto
- Competenze multidisciplinari all'interno delle equipe
- Ottima conoscenza nelle procedure legate a pratiche burocratiche anche online
- Buona capacità di lettura dei bisogni espressi e inespressi del territorio
- Flessibilità di risposta ai bisogni dei cittadini
- Target trasversale in linea con la composizione dei cittadini residenti
- La forte rete territoriale creata negli anni sul territorio milanese, spesso utile anche sul corsichese
- Partecipazione al Tavolo Povertà
- Lavoro in sinergia con il servizio sociale
- Creazione canali privilegiati per disbrigo pratiche con alcuni uffici pubblici
- Ottima collaborazione con la portinaia dello stabile di Via dei Navigli
- Spazio di prossimità di via Navigli, divenuto punto di riferimento per molti cittadini, e grazie al quale è possibile intercettare numerosi cittadini fragili che possono essere presi in carico a più livelli
- Sportello in Piazza Europa, spazio molto riconosciuto da numerosi cittadini

Criticità

- Pochissime portinerie nei caseggiati SAP
- Rete territoriale ancora in costruzione, anche in relazione alla fatica nel comprendere il meccanismo del servizio

- Utenza sempre più complessa, con molteplici bisogni
- Scarsa certificazione condizioni di invalidità civile
- Scarsa collaborazione da parte dei medici di base
- Problemi relativi all'abitare a cui è difficile dare risposte
- Difficoltà economiche dei cittadini sempre crescenti e scarse risorse a cui attingere per poter dare supporto, nonostante si cerchi di trovare soluzioni creative

La Coordinatrice del Servizio di Custodia Sociale

Francesca Di Saverio