

Piano Sociale di Zona

Comuni di Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate Milanese,
Novate Milanese, Paderno Dugnano, Senago, Solaro



Osservatorio sulla povertà e il disagio sociale

Quarto rapporto sulla domanda sociale

Monitoraggio delle richieste di servizi sociali dell'Ambito territoriale di Garbagnate

Milanese – 2011



Marzo 2012

Indice

- 1. Introduzione metodologica**
- 2. L'andamento della nuova domanda sociale**
- 3. Come cambia, se cambia la nuova domanda sociale**
- 4. Un primo profilo emergente: adulto, italiano e disoccupato**
- 5. Un secondo profilo emergente: l'immigrato con famiglia**
- 6. Nuova domanda sociale e domanda sociale consolidata: una riflessione al futuro**
- 7. Servizi sociali sempre più professionali**
- 8. Allegati statistici**
 - 1. Analisi di ambito confronto 2010/2011 (%)**
 - 2. Analisi per Comune – Anno 2011 (Va)**
 - 3. Analisi di Ambito confronto tipologie (%)**

Dove va la domanda sociale?

1. Introduzione metodologica

Dopo il *Terzo rapporto sulla domanda sociale* (giugno 2010), che riportava e analizzava i dati relativi alla domanda di servizi sociali negli anni 2008-2009, viene ora presentato il *Quarto rapporto sulla domanda sociale*, che presenta i dati relativi al biennio 2010-2011.

Dal punto di vista metodologico, il presente rapporto introduce una novità relativa alla raccolta di dati sulla *domanda sociale consolidata* al fianco di quelli riferiti alla *nuova domanda sociale*. Se la *nuova domanda sociale* riguarda coloro che si affacciano alla porta dei servizi sociali per la prima volta¹, la *domanda sociale consolidata* afferisce, per contro, a coloro che hanno già avuto contatti con i servizi sociali o, in altri termini, a coloro che hanno già avuto risposte puntuali o sostegni concreti alle loro richieste d'aiuto; sono coloro che, in un'accezione qualitativamente estensiva, possono essere considerati parte costitutiva dell'utenza dei servizi e che presentano quella che appunto abbiamo definito come una *domanda sociale consolidata*.

La presente lettura dei dati intende mettere a valore la scelta metodologica effettuata e illustra i dati dell'Osservatorio evidenziando cambiamenti, novità e conferme sia della *nuova domanda sociale* sia della *domanda sociale consolidata*.

2. L'andamento della nuova domanda sociale

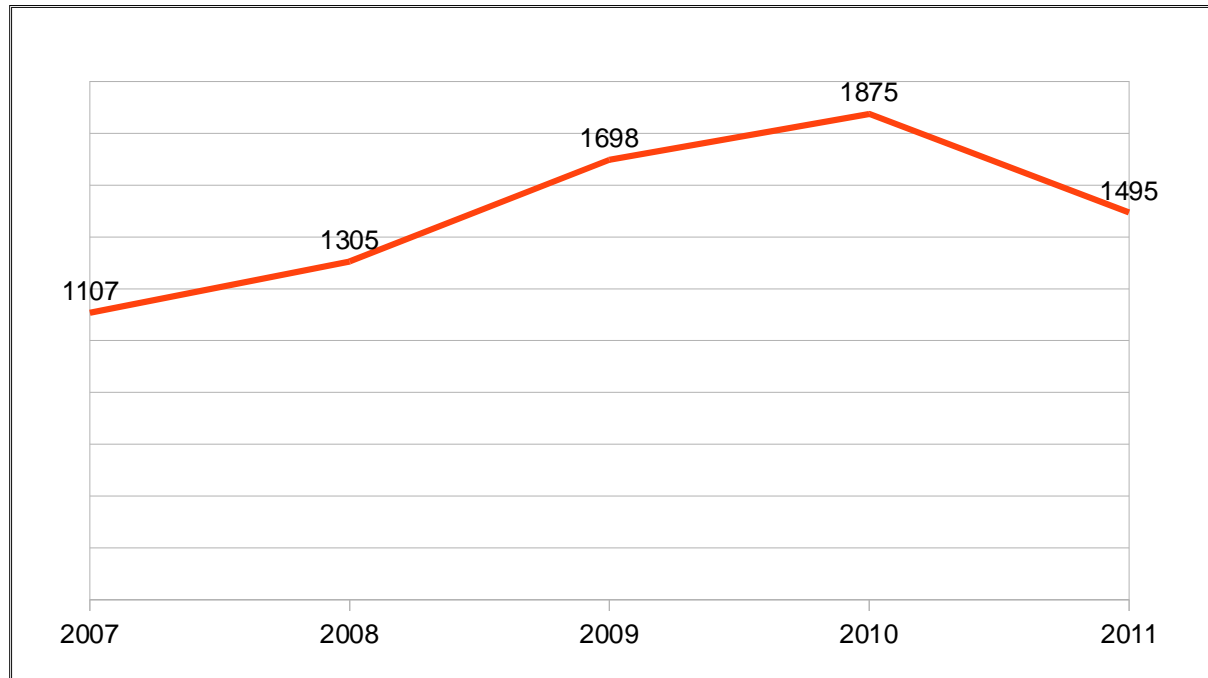
Il *Terzo rapporto sulla domanda sociale* (2010) aveva messo in evidenza il progressivo incremento delle nuove richieste di servizi sociali rivolte ai Comuni del territorio e aveva rilevato, in particolare,

¹ Per una definizione puntuale di *nuova domanda sociale*, cfr. *La definizione di domanda sociale*, Ambito Territoriale di Garbagnate Milanese, *Terzo rapporto sulla domanda sociale*, Osservatorio sulla povertà e il disagio sociale, Garbagnate (Mi), 2010, p. 4.

il passaggio “dalle 1.107 domande rilevate nel 2007, alle 1.305 domande del 2008, fino ad arrivare alle 1.698 domande del 2009”².

Tale andamento incrementale trova una conferma anche nel 2010, dove si registra un ulteriore aumento delle domande rivolte ai servizi sociali (+ 10% circa), che arrivano in questo modo a 1.875 unità. Per contro, tale andamento subisce nel 2011 una battuta d’arresto se non una contrazione: la *nuova domanda sociale* si attesta infatti a 1.495 unità, con una riduzione di circa il 20% rispetto all’anno precedente. Se nel breve periodo la nuova domanda vede quindi registrare una significativa flessione, nel medio periodo (2007-2011) l’aumento della domanda sociale viene comunque confermato, come emerge dal *Grf. 1 - Andamento della nuova domanda sociale – 2007/2011*

Grf. 1 – Andamento della nuova domanda sociale (anni 2007-2011)

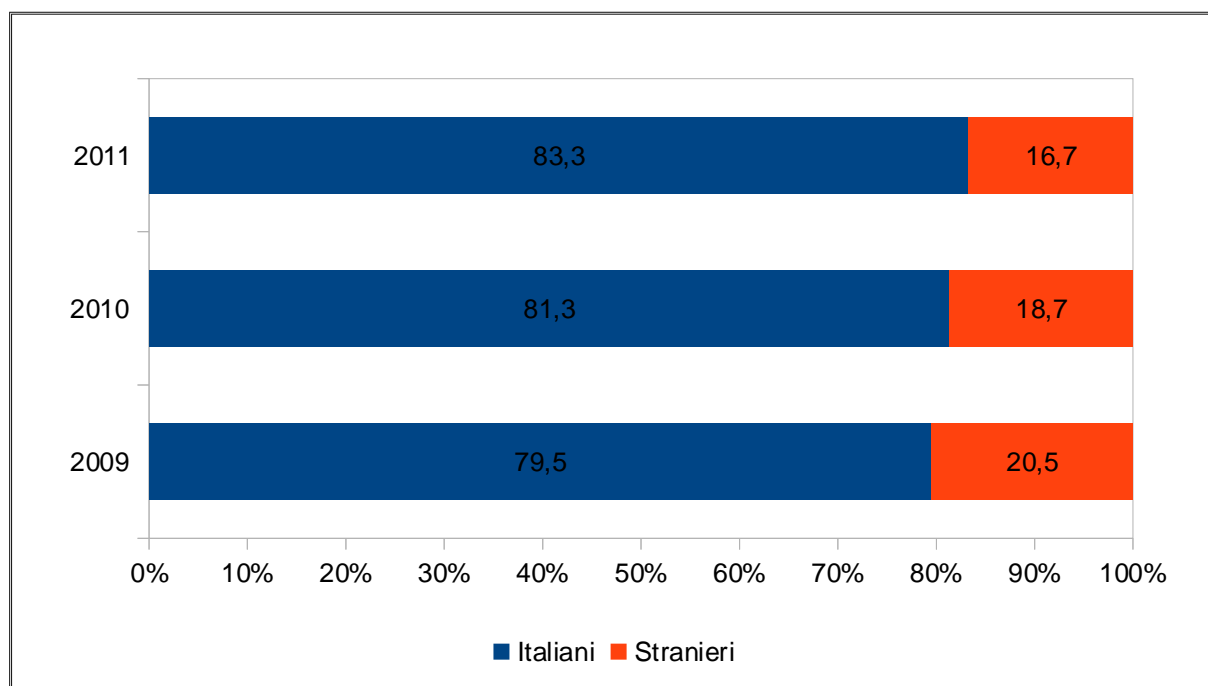


² Cfr. *Considerazioni e chiavi di lettura*, in Ambito Territoriale di Garbagnate Milanese, *Terzo rapporto sulla domanda sociale*, Osservatorio sulla povertà e il disagio sociale, Garbagnate (Mi), 2010, p. 61

Diverse sono le ragioni e le riflessioni che possono essere portate per spiegare questa seppur contenuta diminuzione tra il 2010 e il 2011 e, tra queste, due sembrano essere di particolare interesse ai fini del presente rapporto che – lo ricordiamo - intende fornire spunti di riflessione di carattere tecnico-operativo a supporto della programmazione dei servizi e delle politiche sociali del territorio.

Una prima riflessione riguarda la riduzione delle nuove domande poste dagli stranieri che sembrano in questo modo proseguire la loro progressiva ritirata: infatti, se nel 2009 le richieste poste dagli stranieri rappresentavano il 20,5% della nuova domanda sociale, nel 2010 questo valore scende al 18,7% per poi assestarsi nel 2011 al 16,7%

Grf. 2 – Andamento della nuova domanda sociale - stranieri e anno (2009-2011)



Una seconda riflessione riguarda invece l'organizzazione dei servizi e il fatto che l'offerta di servizi tende ad orientare la domanda sociale. In altri termini, il cambiamento organizzativo registrato in alcuni Comuni (la riduzione degli organici in forza ai servizi sociali piuttosto che lo spostamento di competenze tra enti e servizi) può rappresentare una delle cause della riduzione della domanda sociale sia in termini operativi (se si riducono gli operatori si riduce di conseguenza anche la capacità di risposta) sia in termini di rilevazione statistica (non tutti gli enti/settori oggi provvedono alla compilazione della scheda di rilevazione della domanda sociale).

E' indubbio che oggi sul territorio di riferimento siano attivi e sempre più consolidati i *Centri Stranieri* che rappresentano un punto di riferimento per la popolazione straniera.

3. Come cambia, se cambia, la nuova domanda sociale

Un interessante quadro analitico emerge dalla lettura dei dati relativi alla tipologia di potenziali utenti dei servizi da cui si evince che, nel periodo 2008-2011, la nuova domanda sociale proviene prevalentemente dalla categoria degli *anziani* e dei *minori e famiglia*. Tale trend viene confermato

anche nell'ultimo biennio dove le due categorie citate rappresentano, nel 2010, il 71,3% delle domande poste (in particolare, le domande provenienti da anziani sono pari al 44,69% mentre quelle delle famiglie sono il 26,61%), e nel 2011 tale somma si attesta sul 69,1% (41,47% gli anziani e 27,63% le famiglie).

Nel confronto fra gli ultimi due anni (*Tab. 1 – La domanda sociale per tipologia – 2010/2011*), le due categorie indicate, complessivamente intese, mostrano certo una lievissima flessione (siamo nell'ordine dell'1% circa), ma confermano tuttavia la loro grande supremazia (soprattutto gli anziani) rappresentando praticamente i tre quarti della domanda dei servizi sociali. In altri termini, su quattro domande poste ai servizi tre provengono da *anziani e famiglie*, mentre quella restante viene ripartita tra le altre categorie che si rivolgono ai servizi sociali: *adulti, disabili, emarginazione e dipendenze, immigrazione e salute mentale*.

Tab. 1 – La nuova domanda sociale – tipologia (% ,2010-2011)

N u o v o c o n t a t t o	ADU LTI	ANZIA NI	DISAB ILI	EMARGINAZIONE E DIPENDENZE	IMMIGR AZIONE	MINORI E FAMIGLIA	SALUTE MENTALE	(vuote)	Totale
	2010	11,20	44,69	9,07	1,39	5,49	26,61	1,33	0,21
C o m u n e									
2011	14,98	41,47	10,77	1,61	2,14	27,63	1,40	0,0	100,00

4. Un primo profilo emergente: adulto, italiano e disoccupato

All'interno del quadro sopra descritto, due sono le novità che sembrano affacciarsi alla porta dei servizi sociali e che vanno a costituire quei profili emergenti su cui porre l'attenzione non tanto (o non solo) per la loro rilevanza numerica, quanto piuttosto per la rilevanza simbolica che possono comportare in termini di cambiamento e di riflessioni sul futuro.

Un primo profilo che sembra emergere riguarda quello degli adulti. Nel confronto fra il 2010 e il 2011 gli adulti che si rivolgono ai servizi sociali aumentano di quasi quattro punti percentuali, passando dall'11,20% al 14,98% con un incremento strutturale del 33,75%. Da rilevare, inoltre, che questo aumento è da imputare soprattutto agli italiani (che passano dal 10,9% del 2010 al 15,8% del 2011) piuttosto che agli stranieri (che comunque registrano in tale categoria un aumento nei due anni del 2% circa passando dal 12,29% al 14%).

A completare questo primo profilo contribuisce il dato sulla condizione professionale (*Tab. 2 – La nuova domanda sociale - condizione professionale e cittadinanza – 2010/2011*), e in particolare il dato sulla disoccupazione: nel confronto fra il 2010 e il 2011 aumentano, infatti, i disoccupati di circa il 4% e soprattutto aumentano i disoccupati italiani che passano dal 19,70% al 25,14%, mentre la percentuale riferita agli stranieri rimane pressoché immutata.

Adulto, italiano e disoccupato: queste sembrano essere in sintesi le caratteristiche di un nuovo profilo sociale in emersione, un nuovo tipo di potenziale utente che paradossalmente non si rivolge ai servizi sociali in cerca di lavoro (probabilmente sa che quello non è il luogo adeguato a tale tipo di richieste), ma piuttosto per ricevere un consiglio, un sostegno morale e un supporto specialistico per affrontare una situazione particolarmente delicata.

Tab. 2 – La nuova domanda sociale - condizione professionale e cittadinanza (% ,2010-2011)

	Italiani		Stranieri	
	2010	2011	2010	2011

Cassa integrazione	1,64	0,80	0,86	1,20
Disoccupato	19,70	25,14	37,71	38,00
Lavora	12,87	11,57	46,29	40,00
Lavora saltuariamente	3,28	4,34	10,57	10,80
Mobilità	0,59	0,16	0,57	0,40
Pensionato	56,80	52,29	1,43	3,20
Studente	4,66	4,34	1,71	2,80
Non indicato	0,46	0,56	0,86	2,80
Totale	100	100	100	100

5. Un secondo profilo emergente: l'immigrato con famiglia

Vi è, poi, un secondo profilo che sembra emergere dall'analisi della domanda sociale 2010-2011 e che riguarda i cittadini stranieri. La domanda sociale degli stranieri sembra essere sempre più una domanda familiare, una richiesta che riguarda tutto il nucleo familiare di fatto ricongiunto. Aumentano, infatti, e in primo luogo, le domande di stranieri connesse ai servizi *minori e famiglia*, che passano dal 55,43% del 2010 al 66,60% del 2011.

E' interessante notare come dei 250 nuovi contatti stranieri 184 siano nuclei familiari con minori ossia il 73,6% degli stranieri che si sono rivolti per la prima volta ai servizi sono di fatto nuclei con minori contro il 26,26% del contingente italiano.

Inoltre mentre il 25,54% dei nuovi contatti italiani vive solo, solamente l'1,44% degli stranieri si trova nella medesima condizione.

Tab. 3 – Nuova domanda sociale – nazionalità e condizione familiare (2011)

	Nuovi contatti	Soli		Nuclei con minori	
		Nr	%	Nr	%

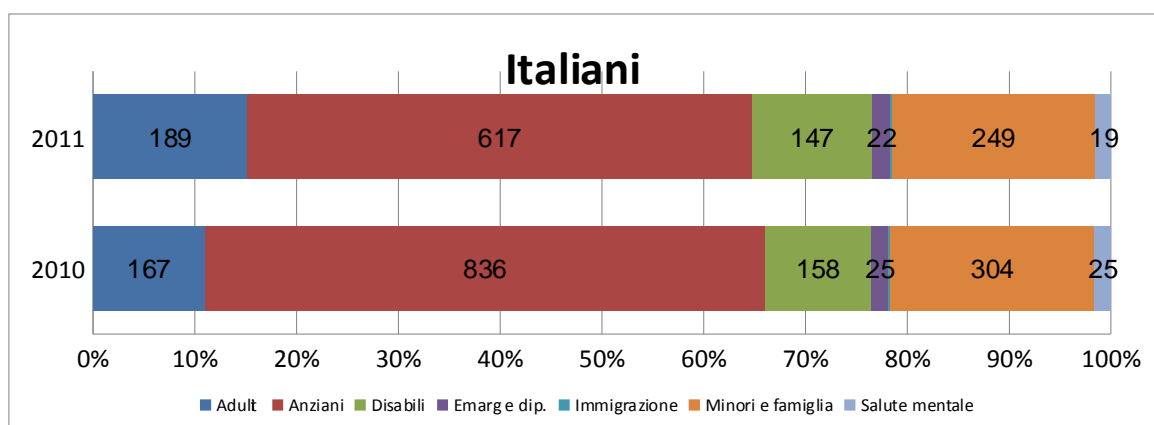
Italiani	1245	318	25,54	1327	26,27
Stranieri	250	18	1,44	184	73,6

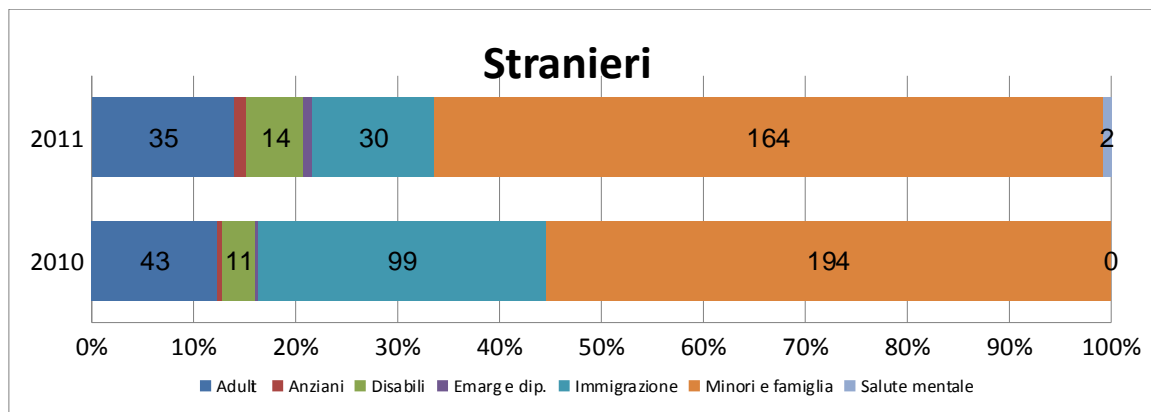
La domanda degli stranieri è sempre più familiare e non relativa alla persona sola (tra l'altro le domande poste da stranieri soli diminuiscono nei due anni di circa il 4%), e comporta la complessità sociale e di intervento tipica delle situazioni familiari.

Un ulteriore dato che conferma come le richieste delle persone straniere siano prevalentemente di carattere familiare lo si evince dal confronto fra i bisogni espressi dai nuovi utenti italiani e stranieri. Anche solo visivamente è possibile notare come cambi radicalmente la composizione cromatica e quindi della domanda espressa.

Fra gli italiani sono prevalenti le richieste relativamente ai servizi per anziani, minori e famiglia, adulti e disabili, mentre fra gli stranieri prevalgono le richieste di servizi per minori e famiglie, per immigrati e adulti.

Grf. 3 a/b – Andamento della nuova domanda sociale per tipologia di richieste – nazionalità e anno (2010-2011)





6. Nuova domanda sociale e domanda sociale consolidata: una riflessione al futuro

Si è detto precedentemente che il presente rapporto contiene dati relativi alla nuova domanda sociale così come informazioni relative alla domanda sociale consolidata, ossia a quelle richieste reiterate nel tempo e avanzate da quell'insieme di persone costitutive di quell'universo simbolico e reale identificabile come l'utenza dei servizi sociali.

Nel 2010, la *domanda sociale consolidata* si attesta sulle 2.082 richieste contro le 2.027 dell'anno successivo. A differenza di quanto accade per la nuova domanda sociale - che come visto registra una flessione nel biennio 2010-2011 - si verifica in questo caso un andamento pressoché stabile della domanda (il calo di poche decine di unità è praticamente risibile rispetto all'universo di riferimento) ad indicare una presenza consolidata ed una utenza stabile seguita dai servizi sociali territoriali.

Dal punto di vista evolutivo (*Tab. 4 – La domanda sociale consolidata - tipologia*), l'analisi dei dati della domanda sociale consolidata mette in evidenza l'aumento delle richieste provenienti da *adulti* (+5% circa) e da *anziani* (+2% circa), il calo delle richieste poste da *famiglie e minori* (-5% circa) ed *immigrazione* (-2%), e la stabilizzazione delle richieste di *disabili, emarginazione e dipendenza e salute mentale*.

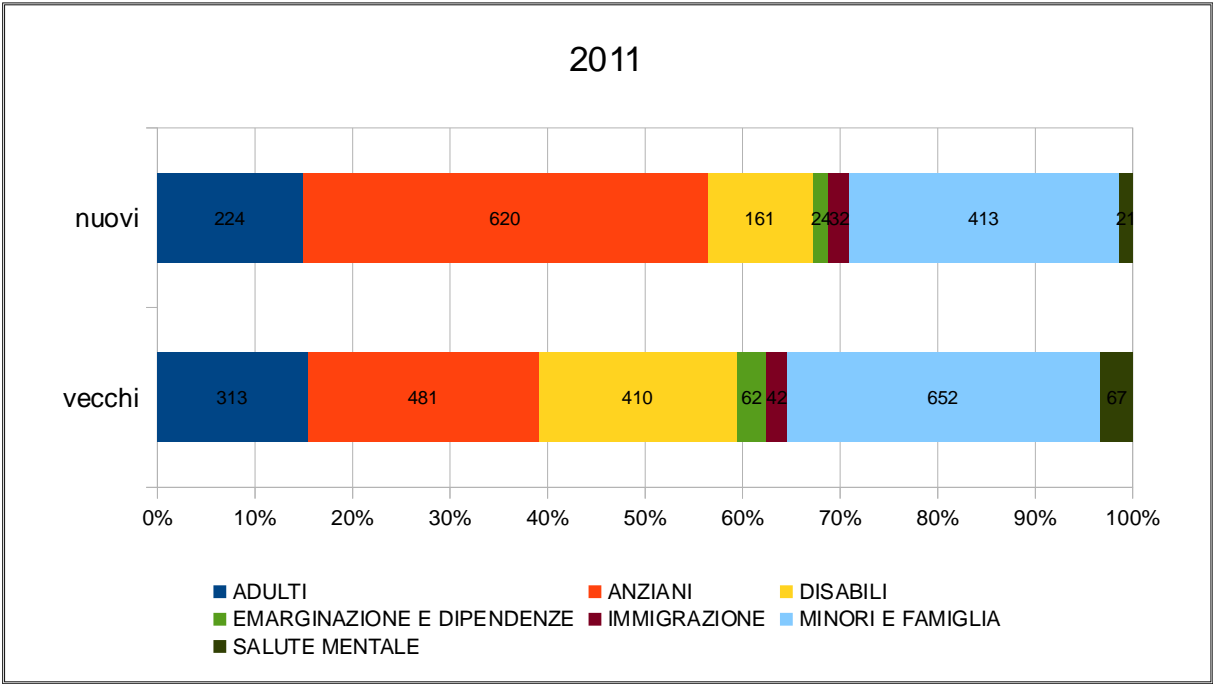
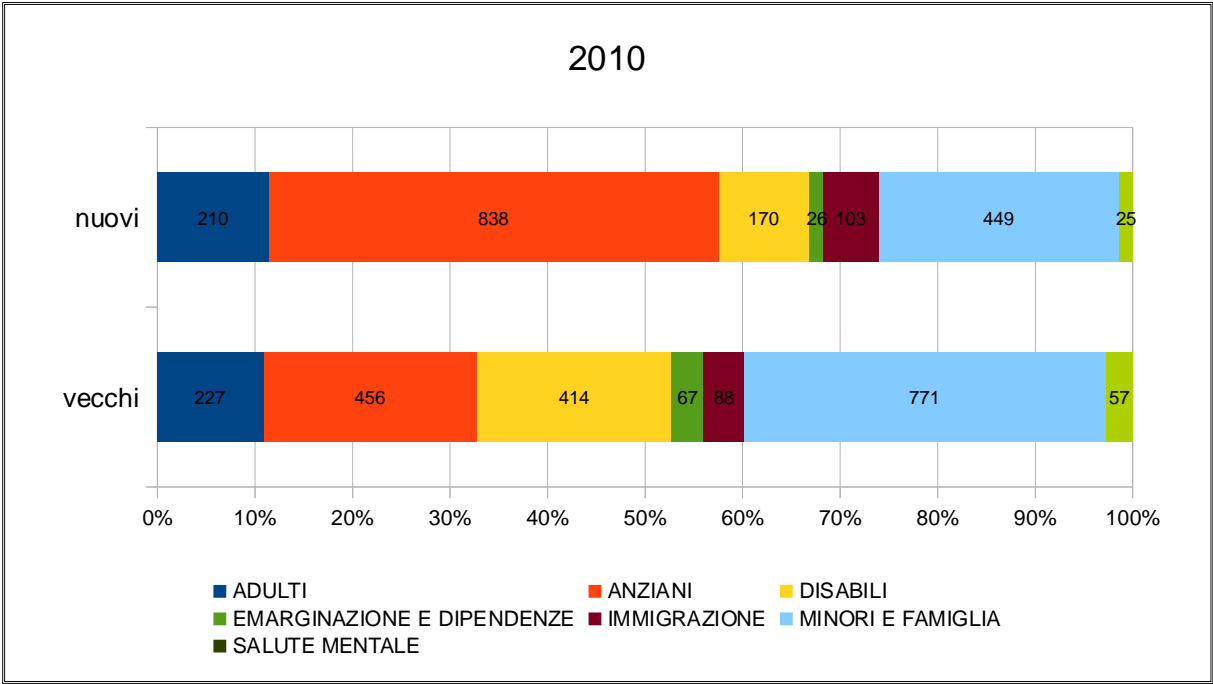
Tab. 4 – La domanda sociale consolidata - tipologia (2010-2011)

	ADULTI	ANZIANI	DISABILI	EMARGINAZIONE E DIPENDENZE	IMMIGRA ZIONE	MINORI E FAMIGLI A	SALUTE MENTALE	Totale
2011	15,44	23,73	20,23	3,06	2,07	32,17	3,31	100,00
2010	10,90	21,90	19,93	3,22	4,23	37,03	2,74	100,00

Il confronto fra i due universi di riferimento (quello relativo alla nuova domanda sociale e quello riferito alla domanda sociale consolidata) mette in evidenza due macro-comportamenti sociali differenti. Infatti, mentre la nuova domanda sociale presenta una grossa concentrazione in soli due target di riferimento e in particolare negli *anziani* e nelle *famiglie* che, come ricordato, drenano circa 3 domande su 4, la domanda sociale consolidata si presenta in termini più complessi e variegati attivando ben quattro target (adulti, anziani, disabili e famiglia) per occupare la stessa quota di domanda (*Grf. 4 - Nuova domanda sociale e domanda sociale consolidata - tipologie*).

Se da una parte questo fatto può essere motivato dal processo di analisi della domanda sociale che da generica e indistinta trova una sua precisa collocazione nell'organizzazione dei servizi a seguito della lettura fatta congiuntamente da operatori e utenti, è indubbio tuttavia che lo sbilanciamento tra le due domande possa segnalare per il futuro un maggiore afflusso di richieste da parte dei due target indicati (anziani e adulti) e quindi l'esigenza di riflettere su tale fatto in termini di cultura organizzativa, di orientamento della domanda e di evoluzione delle competenze professionali.

Grf. 4 a/b – Nuova domanda sociale e domanda sociale consolidata per tipologie (2010-2011).



7. Servizi sociali sempre più professionali

Nel confronto fra il 2010 e il 2011, e relativamente ai servizi richiesti, non si registrano variazioni sostanziali nella nuova domanda sociale così come nella domanda sociale consolidata. Solo in alcuni casi, in effetti, emergono cambiamenti di un certo interesse che possono stimolare riflessioni di carattere organizzativo e tecnico.

Le richieste provenienti dalla nuova domanda sociale si concentrano sostanzialmente su tre tipologie di servizi che drenano circa il 50% delle possibilità. Si tratta delle richieste di *Contributi economici* (che passano dal 26,21% del 2010 al 24,94% del 2011), di *Servizio sociale professionale* (dal 7,08% all'11,45%) e di *Segretariato sociale* (stabile al 15% circa sui due anni).

La stimolo alla riflessione proviene dalla diminuzione di richieste di *Contributi economici* (-3% circa) sostanzialmente risucchiate dal *Servizio sociale professionale* (+4% circa). Due le considerazioni in merito: da una parte, la minore disponibilità di risorse economiche destinate ai contribuiti e quindi la necessità di ri-orientare da subito la domanda su altre categorie di intervento; dall'altra, l'evoluzione di un servizio sociale sempre più *professionale* e sempre più in grado di svolgere quella funzione consulenziale e di risposta specialistica al bisogno oggi richiesta dagli utenti sempre più esigenti, competenti e complessi, e, forse, proprio per questo, disponibili ad attivarsi nella risoluzione del proprio bisogno se correttamente orientati.

Come emerge dalla *Tab. 5 - Nuova domanda sociale e domanda sociale consolidata – servizi richiesti (2010-2011)*, la domanda sociale consolidata non presenta grandi variazioni nel confronto fra il 2010 e 2011, e mette in evidenza in questo caso il consolidamento dell'utilizzo del *Contributo economico* (siamo nell'ordine del 37% circa sul 2010 e 2 punti percentuali in più sul 2011) così come dei servizi informativi e professionali (*Segretariato sociale e Servizio sociale professionale* servono un utente su cinque). Da rilevare, infine, l'aumento di due punti percentuali della categoria *Lavoro protetto e inserimento lavorativo* che passa dal 3,92% del 2010 al 5,35% del 2011.

Tab. 5 – Nuova domanda sociale e domanda sociale consolidata – servizi richiesti (2010-2011)

Domanda sociale	nuova		consolidata	
	2010	2011	2010	2011
1. collocamento in residenze	5,2	5,57	3,42	3,03
2. Interventi per problemi abitativi	7,42	5,62	8,64	7,29
3. Lavoro	6,33	5,77	4,03	4,08
4. Intervento domiciliare	12,5	12,29	9,46	10,17
5. Contributi economici	26,21	24,94	37,17	39,12
6. Servizio sociale professionale	7,08	11,45	13,78	15,82
7. Segretariato sociale	15,48	15,73	8,02	5,20
8. Trasporto	2,45	3,04	1,43	1,83
9. Servizi per l'infanzia	3,8	3,63	2,80	4,19
10. Pratiche di invalidità	0,72	1,44	0,75	1,01
11. Centri diurni/ambulatori	1,58	1,49	2,05	0,79
12. Lavoro protetto e inserimento lavorativo	3,69	3,43	3,92	5,35
13. Segretariato sociale sanitario	1,69	2,24	0,89	0,45
14. Attività soc. utili e tempo libero	0,3	0,35	0,07	0,41
15. SFA - CDD - CSE -CDD	0,41	0,55	0,79	1,01
16. Inserimento nidi	0,30	0,40	0,21	0,11
17. Teleassistenza	1,51	2,04	0,21	0,15
Totale	100	100	100	100

La tabella 6 mostra come sia sostanzialmente differente la domanda sociale degli italiani rispetto a quella degli stranieri, infatti sebbene la richiesta di contributi economici sia la più frequente, essa pesa in modo assai differente fra i due contingenti: il 65,70% degli stranieri richiede un intervento di tipo economico contro solamente il 39,26% degli italiani.

A conferma che le richieste degli stranieri sono prevalentemente di carattere familiare riportiamo i dati relativi ai problemi abitativi richiesti dall'11,76% degli stranieri e dall'8,10% degli italiani oltre ai dati relativi ai servizi per l'infanzia, richiesti dal 12,88% degli stranieri contro il 3,62% degli italiani.

Se si osservano i grafici 5 a/b appare evidente come gli stranieri siano maggiormente polarizzati su poche tipologie di bisogni mentre gli italiani siano spalmati su un range decisamente più ampio comprendendo per esempio i bisogni correlati all'anzianità e alla disabilità.

Tab. 6 – Nuova domanda sociale e domanda sociale consolidata – servizi richiesti (Italiani - Stranieri)

Domanda sociale	Nr		%	
	Italiani (2901)	Stranieri (621)	Italiani (2901)	Stranieri (621)
1. collocamento in residenze	192	1	6,62	0,16
2. Interventi per problemi abitativi	235	73	8,10	11,76
3. Lavoro	166	59	5,72	9,50
4. Intervento domiciliare	518	1	17,86	0,16
5. Contributi economici	1139	408	39,26	65,70
6. Servizio sociale professionale	582	71	20,06	11,43
7. Segretariato sociale	381	74	13,13	11,92
8. Trasporto	103	7	3,55	1,13
9. Servizi per l'infanzia	105	80	3,62	12,88
10. Pratiche di invalidità	47	9	1,62	1,45
11. Centri diurni/ambulatori	51	0	1,76	0,00
12. Lavoro protetto e inserimento lavorativo	192	20	6,62	3,22
13. Segretariato sociale sanitario	52	5	1,79	0,81
14. Attività soc. utili e tempo libero	18	0	0,62	0,00
15. SFA - CDD - CSE -CDD	38	0	1,31	0,00
16. Inserimento nidi	5	6	0,17	0,97
17. Teleassistenza	44	1	1,52	0,16

