



**FIANCO A FIANCO**  
AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO  
Provincia di Monza e Brianza

## **Il sistema di protezione giuridica della provincia di Monza e Brianza e i suoi sportelli di prossimità**

Il 2013 è finito ed è tempo di bilanci anche per il sistema di protezione giuridica che in questi ultimi tre anni si è consolidato nel nostro territorio offrendo un servizio di qualità alle persone con fragilità e alle loro famiglie.

I significativi risultati raggiunti hanno portato alla decisione di mantenere la rete per dare continuità al progetto lombardo sull'Amministrazione di Sostegno finanziato da Cariplo, Coge e Ciessevi, tramite la costituzione della Rete Fianco a Fianco nel marzo 2013 con un'assemblea costituente a cui hanno aderito 12 organizzazioni del privato sociale (Associazione Stefania, Auser Brianza, Anteas Brianza, Coordinamento Volontariato di Vimercate, Associazione Noi per Loro, Associazione Ragazzi Disabili di Bovisio Masciago, ACLI, Associazione Genitori La Nostra Famiglia, Casa del Volontariato, Associazione Cagnola, Brianza Solidale, Natur&). A queste si sono poi aggiunte altre 5 organizzazioni (Anffas, Associazione La Goccia, Associazione ALICE, RSA Casa Famiglia S. Giuseppe e Cooperativa Sociale Lambro) portando a 17 il numero delle organizzazioni aderenti a FaF.

La Rete Fianco a Fianco rientra nella rete allargata del sistema di protezione giuridica della provincia di Monza e Brianza attraverso protocolli e accordi siglati con il Tribunale (Gruppo Volgi e Protocollo per volontario a supporto della cancelleria del TO), un accordo di collaborazione per la gestione degli sportelli di prossimità istituzionali con i cinque Piani di Zona, una convenzione per la realizzazione di corsi di formazione con la Provincia e la una nomina nel Gruppo di Monitoraggio delle Linee Guida AdS con la Regione.

Gli sportelli, nati tra la fine del 2011 e i primi mesi del 2012, svolgono azioni di orientamento, informazione, diffusione e promozione di materiale sugli istituti di protezione giuridica previste dalla legge (Tutele, Tutele minori e Amministrazioni di sostegno), si occupano inoltre di tutta la gestione della pratica di ricorso partendo dall'aiuto nella compilazione della modulistica in vigore presso il Tribunale di Monza, passando per la predisposizione dell'istanza con la raccolta e la verifica degli allegati, fino al deposito presso la Cancelleria del Tribunale dei rendiconti e della documentazione. Offre inoltre la possibilità di consulenza di avvocati volontari, grazie a un accordo tra il Tribunale e l'Ordine degli Avvocati, per casi complessi inerenti gli istituti di protezione giuridica.

Gli sportelli hanno dunque una preminente funzione orientativa, informativa ed operativa ma frequentemente rappresentano anche uno spazio di accoglienza e ascolto delle problematiche delle famiglie sia di fronte alla scelta di chiedere l'AdS che nella gestione di quest'ultimo. Questa attenzione alla persona nel suo bisogno di accoglienza ha spinto la Rete a supportare la cancelleria del Tribunale con propri volontari per evitare alle famiglie, già in situazioni di fragilità, di dover gestire pratiche burocratiche con conseguenti file e soprattutto senza avere indicazioni e risposte chiare ai propri dubbi. Per questo motivo da dicembre 2012 un volontario di Fianco a Fianco è presente presso la cancelleria del tribunale tre giorni alla settimana grazie ad uno specifico accordo di collaborazione debitamente sottoscritto dal presidente del Tribunale e dall'ente capofila.

Ad oggi la Rete conta sette sportelli operativi che fanno capo al Tribunale di Monza, cinque dei quali sono ubicati presso i comuni capofila degli ambiti territoriali della Provincia di Monza e Brianza – Progetto AdS Fianco a Fianco (Desio, Lissone, Seregno, Vimercate e Monza) e due nelle aree della Provincia di Milano- Progetto AdS Insieme a sostegno (Sesto San Giovanni e Cinisello Balsamo). Oltre agli sportelli istituzionali, per garantire una copertura territoriale capillare, sono aperti due sportelli (Seveso e Besana Brianza) a cura delle associazioni della rete.

Gli sportelli di prossimità sono il fiore all'occhiello della Rete ed hanno permesso un reale rinnovamento nel rapporto tra cittadino e Tribunale. L'apporto del volontariato negli sportelli e nel supporto alla cancelleria del Tribunale ha permesso di essere più vicini ai cittadini ma anche la realizzazione dell'informatizzazione della Volontaria Giurisdizione e la modifica della modulistica del Tribunale di Monza è stata fondamentale per migliorare e il sistema di protezione giuridica del nostro territorio. E non sono mancati riconoscimenti prestigiosi sia a livello nazionale che europeo.

Attualmente i volontari impegnati nella Rete sono 27 (durante questi tre anni sono stati formati e hanno collaborato circa 60 volontari) e permettono l'apertura bisettimanale dei cinque sportelli di prossimità.

Nel 2012 hanno depositato alla cancelleria della volontaria giurisdizione più di 500 ricorsi che sono il completamento di oltre 1.300 contatti avuti presso gli sportelli.

I dati raccolti dagli sportelli per l'anno 2013 evidenziano un netto incremento degli accessi ed hanno permesso un'analisi relativa agli accessi dell'utenza e alle prestazioni richieste.

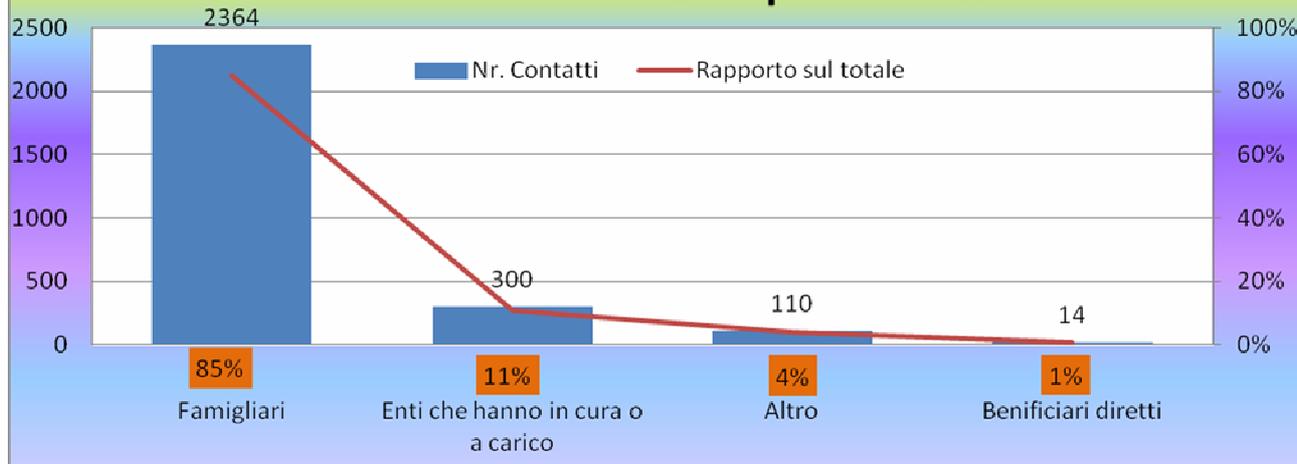
Iniziando da un'analisi meramente quantitativa dei dati raccolti possiamo sottolineare una significativa e costante crescita del numero di utenti raggiunti dal servizio durante l'anno 2013. La media mensile (escludendo il mese di agosto e considerando una significativa flessione nel mese di luglio) si aggira intorno ai 485 contatti. È importante considerare che l'operatività degli sportelli si svolge in due mezze giornate alla settimana (vd. grafico 1).

### Grafico 1 - Nr. contatti per mese (Totale 5405)



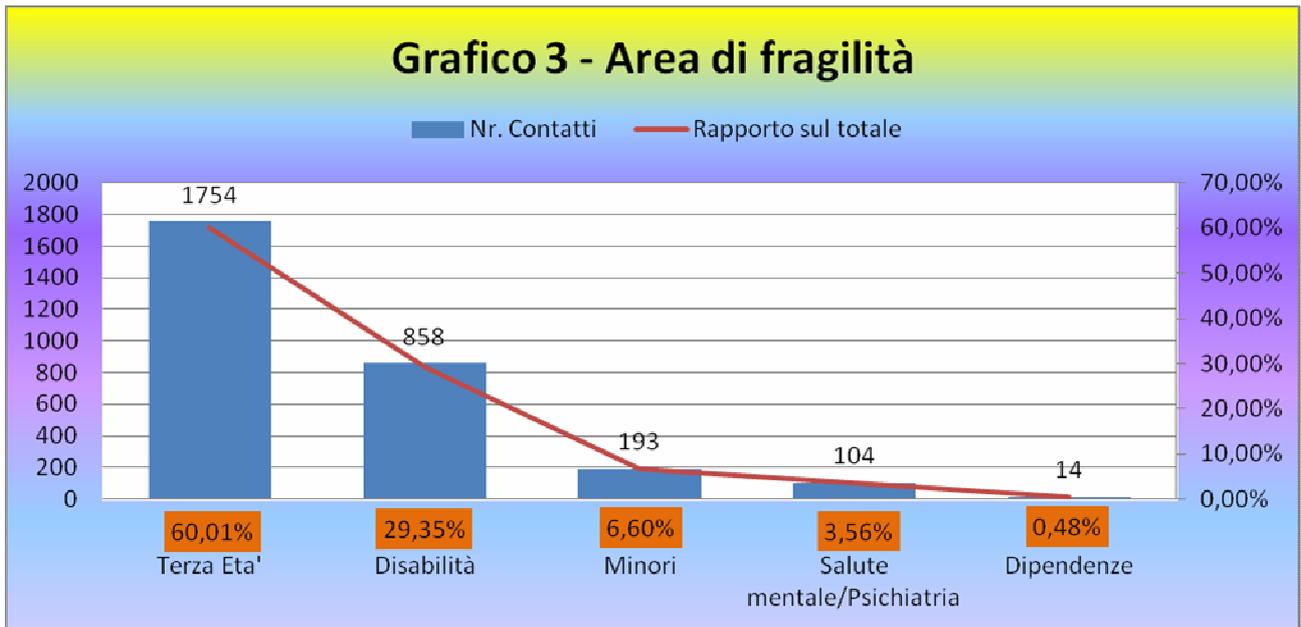
La raccolta dati ci permette inoltre un'analisi dettagliata del tipo di utenza che si rivolge abitualmente allo sportello (vd. grafico 2). Si riscontra come i familiari siano i primi fruitori del servizio con una percentuale altissima che si attesta intorno all'85%, confermando che l'amministratore di sostegno è una realtà che va davvero nella direzione dell'aiuto diretto alle famiglie che trovano finalmente un referente disponibile e preparato ad hoc in un momento di difficoltà e di scelte importanti per il presente e futuro del nucleo familiare.

### Grafico 2 - Tipo di utenza

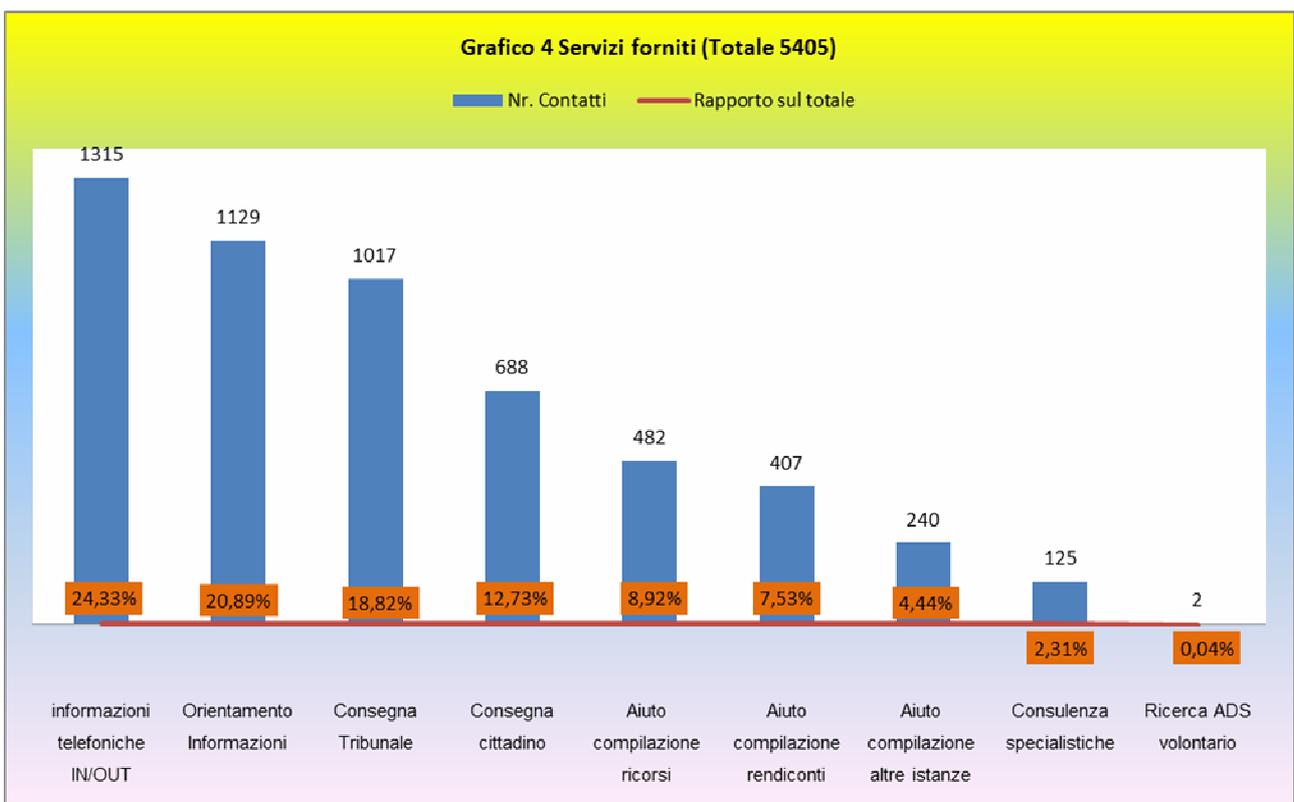


Il grafico 3 ci indica come le maggiori aree di fragilità siano la terza età e la disabilità, evidenziando il bisogno delle famiglie, con persone anziane non autosufficienti e portatori di handicap, di ricevere un orientamento e un sostegno da parte del servizio nella gestione del patrimonio e delle pratiche che richiedono un intervento giudiziale. Le altre aree di competenza dello sportello riguardano, anche se in percentuale ridotta, le persone con problemi di salute mentale e

dipendenze.



Un'ulteriore approfondimento ci dà l'occasione di esaminare anche quali sono i servizi più richiesti tra quelli proposti ed erogati dallo sportello. (vd. Grafico 4)



Per concludere è importante rilevare quali siano i servizi più richiesti negli sportelli per poterli migliorare e garantire sempre un'attenzione al reale bisogno dell'utenza. L'osservazione dei dati, che indicano una percentuale molto alta di richiesta di informazioni o orientamento, sia di persona che telefonicamente, ci fa comprendere quanto sia importante avere agli sportelli persone

preparate e disponibili, che siano in grado di accogliere l'utenza effettuando una prima analisi delle necessità specifiche di ognuno e sapendo indirizzare la persona ad altri enti o prendendo in gestione la problematica.

Un servizio sicuramente necessario e apprezzato è la consegna presso il tribunale e al cittadino stesso della pratica; importanti sono anche gli aiuti erogati nella compilazione di ricorsi, rendiconti e istanze e l'offerta di una consulenza specialistica.

Sebbene non sia possibile includere tutti gli aspetti relativi al lavoro degli sportelli in un'analisi dati, i volontari e referenti in esso impegnati, ben sanno che alla base del proprio operare vi è la necessità di un atteggiamento di ascolto e accoglienza verso l'utenza, per poterla davvero accompagnare in questo percorso non privo di implicazioni psicologiche ed affettive.

Lissone, 4 marzo 2014