













































































































































































































































































































Il Servizio di Consulenza “La Sosta - der Halt” ed il Centro Diurno “P.F. Markus” costituiscono un punto di riferimento per tutte le persone che non hanno una dimora stabile e si trovano in grave stato di necessità e di emarginazione.

*Utenti in carico*

Il servizio di consulenza risponde ai bisogni di:

- accoglienza ed ascolto attraverso colloqui individuali con l’educatore di riferimento
- informazioni sulla rete dei servizi e sulle modalità di accesso agli stessi
- accompagnamento nello svolgimento di pratiche o nel contatto con i servizi
- aiuto nella ricerca lavoro, di deposito bagagli ecc.
- aiuto nella gestione finanziaria e di ricerca abitativa.

Nel 2009 il **Servizio di Consulenza** ha registrato 1.753 presenze (erano 1.747 nel 2008), delle quali **1.510** per ascolto (di cui 324 nuovi ascolti) e **243** per la richiesta di semplici informazioni sulla rete dei servizi e sulle modalità di accesso ai medesimi.

Tabella 120 \_ Presenze del Servizio di consulenza “La Sosta - der Halt” – 2009

Servizio	Presenze	Colloqui nuovi	Colloqui di approfondim.	Colloqui informativi	Nr. utenti
Servizio di consulenza “La Sosta - der Halt”	1.753	324	1.186	243	624

Il **Centro Diurno** rappresenta un luogo di accoglienza dove trascorrere alcune ore in alternativa alla strada, è un luogo dove “so-stare” ed instaurare un valido rapporto umano. Come finalità, il Centro Diurno si prefigge d’essere per la persona luogo di coinvolgimento, protagonismo e recupero della propria dignità attraverso il confronto con gli altri.

Nel 2009 il Centro ha registrato **12.826 presenze** (se sommate alle presenze registrate presso il solo servizio di consulenza sono 14.579 le presenze in totale; nel 2008 erano 14.119). Presso il Centro Diurno, oltre al servizio mensa, doccia e lavanderia, le persone hanno partecipato numerose anche alle varie attività organizzate, quali: iniziative ludico-ricreative, culturali, feste di compleanno, gite, laboratori artistici, festeggiamenti di ricorrenze religiose e laiche, progetti di sensibilizzazione su tematiche sanitarie ecc.

Tabella 121 \_ Prestazioni erogate dal Centro Diurno “P. F. Markus” – 2009<sup>4</sup>

Servizio	Prestazioni per l’igiene	Pasti completi	Metà pasto	Presenze
Centro Diurno “Padre Markus”	2.073	5.816	2.991	12.826

<sup>4</sup> Il dato riferito alle prestazioni per l’igiene comprende le prestazioni per l’igiene e la cura personale (doccia e barba) nonché il servizio lavanderia.

### Caratteristiche utenti

Nel corso del 2009 il servizio ha visto un incremento per quanto concerne l'affluenza di persone provenienti dal contesto cittadino, con al contrario una diminuzione quasi del 50% per quanto riguarda le persone provenienti dalla Provincia di Bolzano. Rimane consistente ed in continua crescita la presenza di persone provenienti da paesi dell'Unione Europea (57%). Delle **624 persone** (84% uomini) che **hanno frequentato il Servizio Consulenza**, 269 sono di cittadinanza italiana e di queste il 22% è costituito da persone altoatesine (BZ e Prov.). Le restanti 355 persone (equivalenti al 57%) sono di cittadinanza europea (erano 311 nel 2008).

Rappresentano il 29,8% gli utenti che si sono rivolti al servizio e che hanno un'età superiore ai 50 anni. Per loro la possibilità di un reinserimento sociale e lavorativo molto spesso è compromessa da fattori sanitari e dall'insorgere di problematiche correlate a lunghi periodi di dipendenza e di vita di strada. In generale nel triennio è da segnalare un progressivo invecchiamento dell'utenza. Un altro dato preoccupante nell'analisi dei tre anni è legato alla presenza sempre più numerosa di giovanissimi al servizio. La fascia d'età sotto i 20 anni, seppur statisticamente poco rilevante (da 2,1% nel 2007 sale a 3,2% nel 2009), non può essere sottovalutata in quanto segnala un disagio profondo, sul quale la prevenzione necessita d'essere portata avanti con attenzione.

### Azioni e risultati

Presso il **Servizio di Consulenza** nel 2009 sono stati attivati 178 progetti individuali in più rispetto al 2008 (1.310 contro i 1.132 del 2008). La richiesta di progetti di sostegno morale-umano rimane uno dei bisogni maggiormente espressi dall'utenza del servizio (27,4%). Considerata la tipologia di utenza che vive in condizione di estrema marginalità, il 22,1% dei progetti hanno riguardato la cura e l'igiene personale e sanitaria. Con questa definizione non si intende solo l'aspetto di cura di sé (docce-barba) o dei propri indumenti, ma anche un'attenzione generale al "volersi più bene e darsi valore"; di pari passo vengono attivati percorsi o accompagnamenti sanitari per migliorare la condizione generale della persona anche da un punto di vista medico. I restanti progetti sono stati di supporto alla gestione finanziaria (9,3%) e supporto alla ricerca di lavoro (7%). Dei 1.267 progetti portati a termine, il 39% (nel 2008 era il 51%) ha visto il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, il 14% (nel 2008 era il 16%) ha visto il raggiungimento parziale degli obiettivi, mentre il 47% non ha avuto esito positivo per vari motivi (abbandono, ricaduta ecc.).

Da segnalare relativamente all'anno 2009 la necessità da parte dell'ASSB di ridurre il finanziamento previsto per il servizio, visti i vari tagli che si sono dovuti attuare in corso d'anno. Unitamente alla riduzione del finanziamento, si è dovuti procedere anche alla revisione delle prestazioni previste, concordandole con il gestore e comunque in maniera compatibile con le esigenze degli utenti. La revisione del contratto con il gestore ha quindi prodotto un ridimensionamento dell'orario e delle giornate di apertura e una riduzione delle giornate festive, in cui garantire il servizio.

Il servizio prima consulenza immigrati gestito dalla Fondazione ODAR per conto dell'ASSB ha come finalità, quella di sostenere il cittadino straniero nel suo percorso di inserimento sociale e nel riconoscimento dei diritti di cittadinanza e dei doveri ad essa connessi, favorendone l'autonomia e l'integrazione. Le attività del servizio si possono suddividere in due settori principali: l'accoglienza e la consulenza. La prima si concretizza con attività di orientamento sul territorio delle persone da poco arrivate a Bolzano, la seconda si caratterizza principalmente nel fornire al cittadino straniero le informazioni concernenti i propri diritti e doveri alla luce della normativa sull'ingresso ed il soggiorno nel territorio dello stato.

Nel corso del 2009 hanno avuto accesso al servizio **2.923 persone**, in aumento rispetto alle 2.714 persone del 2008; di queste **1.267 si sono rivolte al servizio per la prima volta**. In aumento anche le presenze al servizio (8.533) con un aumento dell'11% rispetto all'anno passato. Anche le richieste degli utenti (8.681) hanno subito un incremento del 12% rispetto al 2008.

### *Utenti in carico*

Gli utenti che maggiormente si rivolgono al servizio sono di nazionalità marocchina, pakistana ed indiana. Il maggiore incremento di utenza rispetto all'anno passato riguarda gli utenti cinesi e moldavi che registrano rispettivamente una crescita di ca. 24% e 22%. Dal punto di vista generazionale e dell'età prevale la fascia di utenza in età lavorativa, quindi fra i 26 e i 45 anni (62%).

### *Caratteristiche utenti*

Delle 8.681 richieste evase dagli operatori del servizio nel corso del 2009 il 54% riguardava richieste di consulenza (modalità di ingresso, e soggiorno sul territorio nazionale ecc.), il 21% questioni alloggiative (in particolare richieste di accesso all'ostello e alla casa albergo per lavoratori), il 4% richieste al servizio di patronato (compilazione moduli, lettere, istanze ecc.), il 3% questioni legate al lavoro e il restante 18% riguardava richieste di altro genere (recapiti postali, deposito bagagli ecc.).

### *Azioni e risultati*

## – Sportello di accoglienza e orientamento per donne straniere

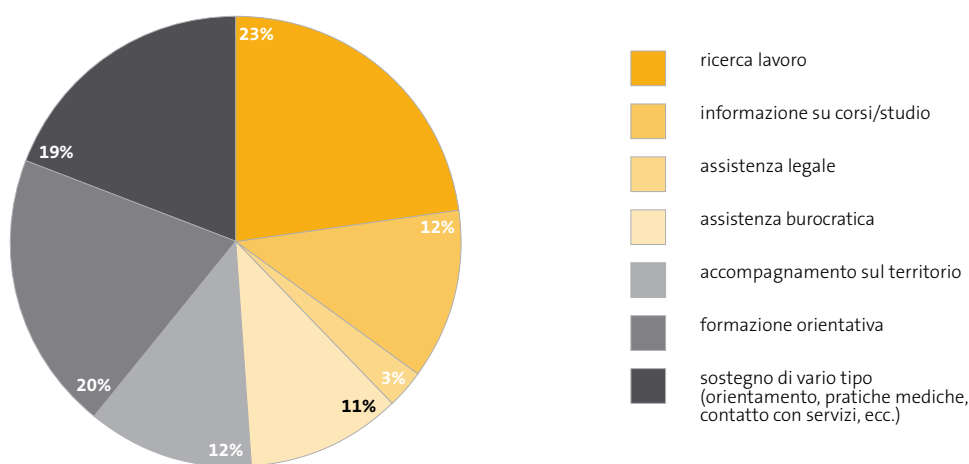
Lo scopo dello sportello di accoglienza o orientamento per donne straniere gestito dal 2009 dall'Associazione Donne Nissà in convenzione con ASSB, è quello di informare, orientare donne sole o con figli, nonché famiglie straniere favorendone l'inserimento socio lavorativo, adottando un approccio interculturale, di genere e di rete, che si differenzia fortemente dall'orientamento assistenziale. Infatti, l'intento è quello di creare nelle donne le condizioni per l'attivazione autonoma di percorsi personali di crescita, organizzando azioni e progetti che sappiano valorizzare le donne nel loro processo migratorio. I servizi offerti si riassumono molto sinteticamente in ascolto, informazione e orientamento (anche alla ricerca di lavoro), accompagnamento sociale, mediazione culturale e consulenza legale.

**Utenti in carico** Nel 2009 si sono rivolte allo sportello per la prima volta 223 donne. Nel corso dell'anno con la crescente conoscenza del servizio fra le donne straniere del territorio, si riscontra anche un costante aumento della nuova utenza.

**Caratteristiche utenti** La maggior parte delle utenti proviene dal Nordafrica e dall'Europa comunitaria. È significativa la presenza di utenti con più di 60 anni (che rappresentano il 15,8% delle nuove utenti nel III quadrimestre del 2009), le quali si rivolgono allo sportello principalmente per cercare lavoro. Si tratta di una popolazione straniera che necessita di sostegno particolare e che sarà destinata a crescere nei prossimi anni.

**Azioni e risultati** Nel 2009 sono state trattate in totale 526 richieste di vario tipo, illustrate in dettaglio nel grafico sottostante.

Grafico 122 \_ Richieste delle utenti dello sportello di accoglienza e orientamento per donne straniere – 2009



Il Servizio di Integrazione Sociale del Distretto Centro - Piano - Rencio si occupa anche di persone di etnia Rom e Sinti che risiedono presso i rispettivi villaggi.

### Rom

Al 31.12.2009 risultavano ospiti presso il Villaggio Rom 63 persone (di cui 23 minori che rappresentano il 27% dei residenti), costituenti 14 nuclei familiari. Rispetto al 2008 le persone sono diminuite quindi di 19 unità (nel 2008 erano 82). Ciò è riconducibile al fatto che 6 famiglie nel corso del 2009 si sono trasferite in alloggi sul territorio cittadino.

#### *Utenti in carico*

La maggior parte dei residenti è in possesso della carta di soggiorno (53%). L'85% degli abitanti del Villaggio (uomini e donne) ha un impiego regolare, mentre il restante 15% è disoccupato. Al 31.12.2009 sono 14 i minori iscritti a scuola (3 scuola materna, 6 scuola elementare, 2 scuola media, 3 scuola superiore). Dei restanti 9 minori, 4 non sono stati iscritti all'asilo nido per scelta dei genitori, 2 non hanno ancora l'età per essere iscritti al nido, 2 ragazzi (dopo l'abbandono della scuola superiore) svolgono un apprendistato, mentre uno dopo aver lasciato la scuola superiore, risulta disoccupato.

#### *Caratteristiche utenti*

La gestione del Villaggio Rom persegue i seguenti obiettivi:

- adottare tutte le misure e le iniziative atte a coordinare la dinamica di vita comunitaria dei diversi nuclei familiari di etnia rom, operando per il miglioramento delle loro condizioni di vita, tutelando nel contempo le loro specificità culturali;
- condurre gli ospiti verso percorsi di maggiore autonomia;
- favorire l'eventuale trasferimento dei singoli nuclei familiari dal Villaggio al contesto urbano attraverso progettualità mirate e condivise, in vista di una chiusura del campo nel medio periodo.

#### *Azioni e risultati*

La scelta operativa adottata prevede un approccio che curi gli aspetti comunicativi e relazionali. Qualora ciò risultasse necessario, vengono concordati ed attivati progetti educativi individualizzati, soprattutto finalizzati all'inserimento e all'accompagnamento dei residenti nel territorio. L'intervento si può concretizzare anche in attività di mediazione sociale e culturale; in tal caso la persona è sostenuta dagli operatori anche nel disbrigo di pratiche e adempimenti vari tra cui problematiche legali, di salute o di lavoro in cui il problema si gioca tra difficoltà soggettive, linguistiche e difficoltà dovute a diversità culturali.

Nel corso del 2009 sono state 5 le famiglie che hanno ricevuto un alloggio comunale e una ha trovato alloggio sul libero mercato. Complessivamente sono quindi state 6 le casette demolite presso il Villaggio Rom di Via Castel Firmiano (5 d'ufficio a spese di ASSB e 1 a spese della persona che vi risiedeva).

## Sinti

Anche per il 2009, come già nel 2008, non è stata stipulata alcuna convenzione per la gestione del Villaggio Sinti, in quanto vi risiedono principalmente due “Clan” (al 31.12.2009 risultavano residenti regolari presso il Villaggio 52 persone) che si autogestiscono. La Fondazione O.D.A.R. in convenzione con ASSB attua tuttora progetti a favore dei minori residenti al Villaggio riguardanti il sostegno, il trasporto e l’accompagnamento scolastico (si veda cap. minori).

Da segnalare in questo contesto che nel mese di dicembre 2009 dopo lo sgombero della famiglia Sinta Gabrielli dal quartiere Firmian ed in previsione del suo spostamento nell’area di proprietà comunale in via Lungo Isarco Sinistro, su decisione del Comune di Bolzano, il nucleo è stato trasferito, per un periodo di ca. un mese, presso l’area parcheggio della struttura Casa Migrantes gestita dalla Fondazione Odar per conto dell’ASSB e situata in Via Roma 85. Nel frattempo l’area di Via Lungo Isarco è stata da parte del Comune attrezzata a microarea e predisposta ad accogliere le circa 30 persone che compongono la famiglia Gabrielli, la quale vi si è trasferita con inizio 2010.

Con la Legge provinciale del 22.01.2010 n. 1 (“Norme in materia di edilizia abitativa agevolata, lavoro, assistenza e beneficenza, igiene e sanità nonché trasporti”) la Provincia ha ora dotato le amministrazioni locali di un adeguato strumento urbanistico che consente di realizzare le microaree atte ad ospitare famiglie nomadi Sinti o Rom.

L’articolo 1 comma 37 della stessa, il quale inserisce l’art 129-bis nella Legge provinciale del 17 dicembre 1998, n. 13 e successive modifiche, stabilisce che per risolvere i problemi di emergenza abitativa presenti nel territorio provinciale, i Comuni possono prevedere nei propri strumenti urbanistici, delle aree attrezzate con strutture per servizi alloggiativi destinate a persone, famiglie e gruppi in grave disagio abitativo. Le singole aree potranno avere una dimensione fino a 5000 metri quadri. È compito dei singoli Comuni determinare con proprio regolamento i requisiti di accesso e di permanenze in tali aree e le caratteristiche strutturali delle stesse.

Tabella 123 \_ Area Inclusione Sociale – Costi e fonti di finanziamento – 2009

<b>AREA INCLUSIONE SOCIALE 2009</b>		<b>Euro 3.148.782</b>
L'importo comprende i costi diretti del servizio ed i costi indiretti dell'amministrazione centrale		
Senzatetto e Assistenza di strada	44,3%	1.393.798
Campo Nomadi Sinti e Rom	9,1%	287.439
Extracomunitari / Profughi	35,3%	1.112.798
Sportello informativo donne straniere	3,0%	93.000
Amministrazione	8,3%	261.747
<b>AREA INCLUSIONE SOCIALE 2009</b>		<b>3.148.782</b>
Fonti di finanziamento		
Comune	42,5%	1.337.620
Provincia	51,0%	1.604.377
Compartecipazione utenti	4,6%	146.365
Altro*	1,9%	60.420

A pie chart illustrating the distribution of funding sources for the Social Inclusion Area in 2009. The chart is divided into four segments: Provincia (51,0%), Comune (42,5%), Compartecipazione utenti (4,6%), and Altro\* (1,9%). The segments are color-coded: dark grey for Comune, orange for Provincia, light orange for Compartecipazione utenti, and light grey for Altro\*.

\* Altro: costi personale in posizione di comando, pasti personale, rimborsi vari, ecc.

# 2.9 INDICATORI STORICI DI BASE 2002-2009

ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE – REDDITO MINIMO DI INSERIMENTO E/O SPESE DI LOCAZIONE								
DIMENSIONE	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>INDICE DI POVERTÀ</b> (utenti assistiti con RMI** e/o locazione e spese accessorie)								
n. assistiti	1.249	1.150	1.302	1.395	1.435	1.634	1.769	2.288
totale popolazione residente*	97.288	97.332	98.250	99.052	99.883	100.788	101.954	103.058
<b>INDICE DI ASSISTENZA</b> (valori in percentuale)								
numero utenti / totale popolazione residente*	1,3	1,2	1,3	1,4	1,4	1,6	1,7	2,2
<b>SPESA RMI** E/O LOCAZIONE PER ASSISTITO</b>								
n. assistiti	1.249	1.150	1.302	1.395	1.435	1.634	1.769	2.288
totale importo (in euro)***	2.457.895	2.675.952	2.810.045	2.858.016	3.011.574	3.361.698	3.912.093	6.450.545
<b>SPESA ANNUA PER ASSISTITO</b>								
Numero assistiti / spesa totale sostenuta da ASSB***	1.968	2.327	2.158	2.049	2.099	2.057	2.211	2.819
<b>NOTE / COMMENTI</b>								
<p>L'assistenza economica si compone di una serie di prestazioni in denaro differenziate per modalità e criteri di erogazione e bisogni sociali coperti. La misura più significativa è il <b>Reddito minimo di inserimento</b> ed il <b>contributo per le spese di locazione e accessorie</b> (ex "minimo vitale").</p> <p>In tutto delle due prestazioni hanno beneficiato nel 2009 <b>2.288 persone, pari all'2,2% della popolazione residente a Bolzano.</b></p> <p>La spesa complessiva per questi due interventi è stata nel 2009 pari a <b>€ 6.450.545</b> (il 64,9% in più rispetto al 2008) <b>di cui 3.298.939 per il solo RMI e 3.151.606 per spese di locazione ed accessorie.</b></p>								
<p>* Fonte: Registri anagrafici del Comune di Bolzano al 31.12  ** RMI = Reddito minimo di inserimento (ex minimo vitale)  *** Fonte: SIGLA, Ufficio Finanze e Contabilità, ASSB</p>								

AREA PRIMA INFANZIA								
DIMENSIONE	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>INDICE DI ASSISTENZA: I BAMBINI ISCRITTI NEGLI ASILI NIDO</b> (valori in percentuale)								
n. bambini iscritti agli asili nido / totale popolazione residente 0-2 anni	12,6	12,2	12,6	13,3	13,3	13,0	13,0	14,8
È aumentato nel 2009 il numero dei bambini iscritti negli asili nidi aziendali sul totale della popolazione 0-2 anni (438 su 2.956 al 31.12.2009), principalmente da attribuire a posti in più disponibili con l'apertura del nuovo asilo nido a Oltrisarco (Il Quadrifoglio).								
<b>INDICE DI ASSISTENZA: I BAMBINI ISCRITTI NEGLI ASILI NIDO E NELLE MICROSTRUTTURE</b> (valori in percentuale)								
N. bambini iscritti agli asili nido e alle microstrutture / totale popola- zione residente 0-2 anni	-	-	-	-	-	24,8	25,2	26,0
L'indice di assistenza mostra nell'ultimo triennio un costante aumento. Ciò significa che il sistema integrato di servizi per la prima infanzia (asili nido+microstrutture) risponde maggiormente alle necessità delle famiglie di Bolzano.								
<b>INDICE DI DOMANDA INSODDISFATTA: LE LISTE DI ATTESA NEGLI ASILI NIDO</b> (valori in percentuale)								
n. bambini in lista d'attesa / n. posti disponibili in asilo nido	59,4	51,3	39,1	65,5	61,8	67,9	59,6	53,9
Si specifica che il servizio elabora due graduatorie all'anno: una a maggio dove si definiscono i nuovi ingressi a seguito delle dimissioni dei bambini di tre anni, l'altra a novembre per la copertura dei posti che si rendono liberi durante l'anno. L'indice di domanda insoddisfatta si riferisce al mese di dicembre e include sia i bambini neo-iscritti nella graduatoria di novembre, che bambini che non hanno trovato accogliimento con la prima graduatoria di maggio. Perciò il movimento dei bambini rimane comunque variabile.								
<b>INDICE DI SATURAZIONE TEORICA: L'UTILIZZO DEI POSTI DISPONIBILI IN ASILO NIDO IN BASE ALLE ISCRIZIONI</b> (valori in percentuale)								
N. bambini frequentanti / posti disponibili	98,0	96,2	97,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
L'indice di saturazione (rapporto iscritti/capienza) raggiunge negli ultimi 5 anni i massimi livelli con una capacità ricettiva definitiva a fine 2009 di 438 (381 nel 2008, 377 nel 2007). Il numero dei bambini iscritti al 31.12.2009 era di 438 con un indice di saturazione (rapporto iscritti/capienza), pertanto, pari al 100%.								
<b>INDICE DI FREQUENZA / PRESENZA DEI BAMBINI: L'EFFETTIVO UTILIZZO DEI POSTI IN ASILO NIDO IN BASE ALLE PRESENZE</b> (valori in percentuale)								
N. medio bambini frequentanti / posti disponibili	68,8	70,8	69,3	70,9	74,3	72,7	73,1	75,3
Date le assenze numerose dei bambini durante l'anno scolastico, soprattutto per malattia, il numero dei bambini frequentanti difficilmente supera i tre quarti degli iscritti, come media annuale, contando anche che all'inizio dell'anno non sono rari i ritiri. Nonostante ciò si registra un livello di frequenza maggiore rispetto all'anno 2008.								

AREA MINORI								
DIMENSIONE	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>INDICE DI PENETRAZIONE: I MINORI ASSISTITI DAL SERVIZIO SOCIOPEGAGOGICO</b> (valori in percentuale)								
Totale utenti 0-17 anni in carico ai servizi Sociopedagogici / totale popolazione residente 0-17 anni	6,2	7,2	8,5	8,4	8,8	6,0	5,7	6,3
Il numero dei minori in carico al Servizio Sociopedagogico ha subito variazioni in aumento: 1.085 nel 2009 rispetto ai 972 nel 2008 con un aumento in percentuale del 11,6%.								
<b>INCIDENZA DEI MINORI EXTRACOMUNITARI RISPETTO AL TOTALE DEI MINORI IN CARICO AL SERVIZIO SOCIOPEGAGOGICO</b> (valori in percentuale)								
Totale minori extracomunitari in carico ai Servizi Sociopedagogici / totale minori in carico	40,5	40,6	44,9	48,3	49,6	42,5	34,0	35,7
L'indice rispetto al 2008 è leggermente in aumento. Sono compresi nel dato anche i minori stranieri non accompagnati (MISNA), i nomadi ROM, i richiedenti asilo politico e i minori profughi riconosciuti. Il dato non comprende i nomadi SINTI in quanto cittadini italiani.								
<b>INDICE DI ISTITUZIONALIZZAZIONE: I MINORI COLLOCATI IN STRUTTURE SOCIO-PEDAGOGICHE*</b> (valori in percentuale)								
N. minori in carico ai Servizi Sociopedagogici ospiti di strutture / totale minori in carico	13,5	11,9	7,9	9,8	10,6	16,4	19,2	12,7
* comunità alloggio e comunità di tipo familiare, residenze assistite e istituti								
L'indice del 2009 è in calo rispetto all'anno precedente, da mettersi in relazione al dato in costante aumento degli affidi familiari/parentali e al lavoro sociopedagogico svolto a domicilio.								

AREA ADULTI								
DIMENSIONE	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>INDICE DI ASSISTENZA: UTENTI ASSISTITI DAI CONSULTORI FAMILIARI</b> (valori in percentuale)								
N. utenti Consultori familiari / totale popolazione residente	5,8	5,8	6,1	6,0	5,6	5,9	6,2	6,0
Il numero di utenti che si rivolge ai 5 consultori familiari nella città negli ultimi anni oscilla intorno al 6%. Si può quindi affermare che il trend rimane pressochè invariato.								
<b>INCIDENZA TIPOLOGICA DELL'UTENZA: GLI ADULTI / ANZIANI IN CARICO AI SERVIZI SOCIOPEGAGOGICI RISPETTO AL TOTALE DEGLI UTENTI</b> (valori in percentuale)								
N. adulti / anziani in carico ai Servizi Sociopedagogici / totale utenti in carico ai Servizi Sociopedagogici	57,4	58,8	57,9	62,1	66,9	75,0	73,4	69,4
Si rileva un calo degli adulti in carico nell'ultimo triennio rispetto al totale delle persone in carico al Servizio Sociopedagogico. Da un confronto con i dati del 2008 si registra, però, un netto aumento degli adulti con problematiche di alcolismo e delle persone senza fissa dimora. Sono invece diminuiti sensibilmente gli adulti con problematiche di tossicodipendenza e i richiedenti asilo politico.								

AREA HANDICAP								
DIMENSIONE	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>INDICE DI RESIDENZIALITÀ</b> (valori in percentuale)								
Utenti in strutture residenziali / totale utenti	28,0	29,3	30,3	30,8	32,0	33,3	38,0	34,3
<p>Il rapporto percentuale tra gli utenti nelle strutture residenziali (convitto e comunità alloggio) e il totale degli utenti disabili nei servizi sia diurni che residenziali.</p> <p>Nonostante il dato nel 2009 rispetto all'anno precedente risulti in calo, è da evidenziare la difficoltà comunque presente dei familiari nell'espletare un'assistenza completa agli utenti che presentano situazioni di handicap sempre più gravi con bisogno di intervento assistenziale permanente. A ciò si aggiunge un rapido processo di "invecchiamento" dell'utenza sia in termini di età che in termini di permanenza nella struttura.</p>								
<b>INDICE DI SATURAZIONE DEI SERVIZI</b> (valori in percentuale)								
Utenti totali / posti disponibili	92,9	91,8	91,7	91,8	95,5	90,0	75,6	77,9
<p>Il rapporto percentuale tra il numero dei posti occupati e il totale dei posti disponibili.</p> <p>È da rilevare un aumento dell'indice dovuto all'offerta di nuovi servizi per rispondere in modo più appropriato alle esigenze delle famiglie degli assistiti, anch'essi in aumento rispetto all'anno precedente (134 nel 2009, 121 nel 2008).</p>								
<b>INDICE DI FREQUENZA (PRESENZE) DEGLI OSPITI RISPETTO ALLA CAPIENZA DELLE STRUTTURE</b> (valori in percentuale)								
N. medio ospiti frequentanti / n. posti disponibili	75,6	77,6	82,8	82,2	79,0	75,1	77,4	75,6
<p>L'indice di frequenza non elevato e oscillante negli ultimi anni, dipende dal programma assistenziale attivato per i singoli ospiti; sussistono infatti periodi prolungati di rientro in famiglia degli utenti e una diversa distribuzione degli stessi sui vari servizi. Altro motivo rilevante è un quadro di salute in delicato equilibrio a causa dell'invecchiamento degli utenti che comporta un leggero incremento delle assenze.</p>								

**AREA ANZIANI**

DIMENSIONE	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
------------	------	------	------	------	------	------	------	------

**QUOTA DI VECCHIAIA\***  
(valori in percentuale)

>65 anni / popolazione totale a Bolzano	20,3	20,8	21,1	21,5	21,9	22,3	22,4	22,6
---	------	------	------	------	------	------	------	------

\* Fonte: registri anagrafici del Comune di Bolzano

**INDICE DI ASSISTENZA DEI SERVIZI A FAVORE DEGLI ANZIANI SAD, CDR/CD E CAD\* RISPETTO ALLA POPOLAZIONE**  
(valori in percentuale)

Utenti anziani SAD + CDR/CD + CAD >65 / Pop. >65	5,8	4,9	4,9	4,9	4,8	4,6	5,1	5,2
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

\* SAD=Servizio Assistenza Domiciliare, CDR/CD= Case di Riposo/Centri di degenza, CAD=Centri di Assistenza Diurna

Il rapporto percentuale tra le persone che hanno utilizzato un servizio e il totale della popolazione di riferimento (anni 65+)

Negli ultimi tre anni l'indice è aumentato dal **4,6 nel 2008 al 5,2% nel 2009**. A fronte di un aumento progressivo della **popolazione anziana (oltre 65 anni)** la cui percentuale, rispetto al totale della popolazione è aumentata dal 22,3% nel 2007 al 22,6% nel 2009 è aumentata la risposta assistenziale dei servizi e dimostra la crescente capacità della rete dei servizi aziendali di penetrare nella popolazione anziana e di far fronte ad un continuo incremento dei bisogni di assistenza da parte degli anziani. L'indice aumenta a **5,4%** considerando anche i posti letto riservati dall'Azienda tramite convenzione presso la casa di riposo di **Via della Roggia (38 posti)** e la clinica **S. Maria (27 posti)**.

**INDICE DI DIFFUSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**  
(valori in percentuale)

Utenti anziani SAD >65 / Tot. utenti anziani SAD+CDR+CAD >65	59,6	50,3	51,3	52,2	53,5	56,3	59,6	59,9
--	------	------	------	------	------	------	------	------

Il rapporto percentuale tra gli utenti SAD con più di 65 anni e il totale degli utenti assistiti a domicilio (SAD), nelle Case di riposo (CDR) e nei Centri di Assistenza Diurna (CAD).

La quota di utenti in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è in continuo aumento. Nonostante la disponibilità di assistenti private (c.d. badanti) sul territorio il ricorso al SAD è sempre maggiore. La politica sociale mira a mantenere il più possibile gli anziani a domicilio evitandone l'istituzionalizzazione, ossia il ricovero in strutture residenziali.

**INDICE DI DOTAZIONE DEI POSTI LETTO IN CASE DI RIPOSO/CENTRI DI DEGENZA GESTITE DALL'ASSB IN RAPPORTO ALLA POPOLAZIONE >65**  
(valori in percentuale)

N. posti letto in CDR / Pop. >65	2,2	2,2	2,1	2,1	2,0	1,8	1,9	1,9
----------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

L'indice dimostra che la disponibilità dei posti letto nelle **5 strutture residenziali gestite dall'ASSB** in riferimento alla popolazione anziana con più di 65 anni resta negli ultimi anni complessivamente stabile. L'indice aumenta a **2,1%** considerando anche i posti letto riservati dall'Azienda tramite convenzione presso la **Casa di Riposo di Via della Roggia (38 posti)** e la **Clinica S. Maria (27 posti)**. Nonostante l'acquisizione nel 2009 di 27 nuovi posti letto presso la Clinica S. Maria Bolzano si conferma come il territorio con il più basso indice di dotazione di tutta la Provincia, nonostante possieda i più alti indici di vecchiaia.

**INDICE DI NON AUTOSUFFICIENZA NELLE CASE DI RIPOSO E NEI CENTRI DI DEGENZA GESTITI DA ASSB**  
(valori in percentuale)

Utenti anziani gravemente non autosufficienti in Casa di Riposo / totale utenti anziani in Casa di Riposo	69,0	70,7	73,6	75,6	78,9	81,2	80,9	74,1
---	------	------	------	------	------	------	------	------

A seguito dell'applicazione della legge sulla non-autosufficienza ("Pflegesicherung"), si fa presente che l'inquadramento degli ospiti nelle Case di Riposo/Centri di Degenza è stato accertato in Azienda a partire dal 2008. Il nuovo sistema di valutazione della non autosufficienza considera gravemente non autosufficiente i terzi ed i quarti livelli della Pflegesicherung. Pertanto non è possibile un rapporto diretto con i dati antecedenti al 2008.

AREA ANZIANI								
DIMENSIONE	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>INDICE DI ISTITUZIONALIZZAZIONE</b> (valori in percentuale)								
Utenti anziani in Casa di Riposo >65 anni / totale utenti anziani dei servizi >65* nell'anno	40,4	49,7	48,7	47,8	41,8	39,0	37,1	36,4
* Totale utenti (SAD) Servizio di Assistenza Domiciliare, (CDR) Case di Riposo / Centri di Degenza, (CAD) Centri di Assistenza Diurna, gestiti da ASSB								
L'indice non considera i posti letto riservati dall'Azienda tramite convenzione presso la Casa di Riposo di Via della Roggia e la Clinica S. Maria (35 posti in totale).								
L'indice indica il rapporto percentuale tra gli utenti dei servizi residenziali (Case di Riposo e Centri di Degenza dell'ASSB) e il totale degli utenti in carico ai servizi residenziali e diurni (assistenza domiciliare). È in <b>costante calo la tendenza all'istituzionalizzazione</b> delle persone anziane, ma visto il continuo aumento della popolazione e dell'utenza in carico ai servizi in genere, il fenomeno potrebbe essere conseguenza dell'introduzione dell'assegno di cura, che permette alle famiglie di assistere a casa il proprio familiare.								
<b>INDICE DI UTILIZZO DEI POSTI LETTO (CASA DI RIPOSO E CENTRO DI DEGENZA GESTITI DA ASSB)</b> (valori in percentuale)								
N. posti letto occupati in CDR / Totale posti letto in CDR	98,3	99,0	99,4	99,5	98,8	97,5	99,7	99,2
Il rapporto percentuale tra il numero di posti letto occupati e il totale dei posti disponibili in struttura.								
L'utilizzo dei posti nelle strutture residenziali per anziani è al massimo del suo potenziale, lo scarto infatti è necessario per la gestione delle dimissioni e nuove ammissioni.								
<b>INDICE DI UTILIZZO DEI POSTI PRESSO I CENTRI DI ASSISTENZA DIURNA</b> N. posti occupati nei Centri (CAD) / Totale posti letto dei Centri (valori in percentuale)								
Villa Europa	61,0	55,4	35,2	41,7	39,5	52,4	58,8	69,5
Maso Premstaller		10,2	28,0	40,3	57,6	51,3	64,4	58,1
Le percentuali di utilizzo nei Centri di Assistenza diurna non sono ottimali, ma essi rispondono ad importanti bisogni delle famiglie in quanto gestiscono situazioni a volte molto difficili. C'è però da sottolineare che l'utilizzo da parte degli utenti del Centro Diurno di Assistenza Villa Europa è in costante aumento, mentre l'utilizzo del Centro Premstaller risulta altalenante.								
<b>INDICE DI DOMANDA INSODDISFATTA NELLE CASE DI RIPOSO GESTITE DA ASSB</b> (valori in percentuale)								
Anziani in lista d'attesa / totale posti letto	n.r.	63,4	55,1	38,5	46,3	60,8	51,6	17,1
L'indice considera anche i posti letto riservati dall'Azienda tramite convenzione presso la casa di riposo di Via della Roggia e la Clinica S. Maria (35 posti in totale).								
Al 31.12.2009 la lista d'attesa per posti fissi nelle strutture di ASSB (unica per tutte le strutture), era di 82 persone rispetto alle 247 dello scorso anno. Tale calo è probabilmente dovuto all'introduzione della Legge sulla non autosufficienza, che ha raggiunto lo scopo per cui è stata emanata, ovvero le famiglie assistono maggiormente il familiare a domicilio, magari con qualche aiuto esterno piuttosto che ricorrere alle strutture residenziali.								





**RISORSE UMANE  
E FINANZIARIE**

# 3.1 PERSONALE

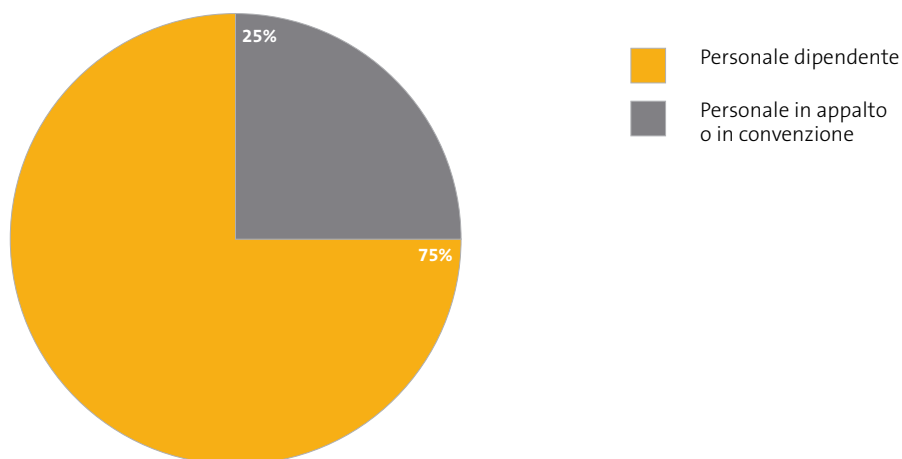
## → Il personale aziendale

ASSB gestisce i Servizi Sociali in **forma diretta**, ossia con personale alle proprie dipendenze, ovvero **indiretta** avvalendosi della collaborazione di Organizzazioni profit o no profit con cui stipula contratti o convenzioni. Complessivamente nei Servizi Aziendali operano più di 1.000 persone che con le loro famiglie vivono nella comunità locale. Oltre a questo personale “gravitano” intorno ad ASSB altri soggetti, dipendenti dei fornitori di beni e servizi che intrattengono rapporti con ASSB: personale delle imprese che effettuano manutenzioni, pulizie e servizi ausiliari di vario genere. ASSB ha pertanto un impatto di forte rilievo sulla comunità locale ed è pertanto consapevole della grande responsabilità che detiene nei confronti dei lavoratori che operano nelle proprie strutture e nei propri servizi.

**Considerando il solo personale addetto ai Servizi Sociali\*, la situazione al 31.12.2009 era la seguente:**

- personale dipendente di ASSB: **774,1 (n. operatori equivalenti effettivi\*\*)**
- personale nei Servizi Sociali in appalto o in convenzione: **258,8 (n. operatori equivalenti effettivi\*\*)**

Grafico 124 \_ Il personale dell'Azienda – 2009



\* esclusi i fornitori di servizi ausiliari, quindi non sociali, quali in particolare servizi di manutenzione e pulizia

\*\* operatori equivalenti effettivi = unità di personale equivalente a tempo pieno (38 ore settimanali)

Nota: Se al personale in appalto o in convenzione si sommano anche il numero delle **persone svantaggiate in inserimento lavorativo** presso le Cooperative Sociali convenzionate con ASSB per l'espletamento di servizi di pulizia, il totale degli operatori sale da 258,8 a ca. **320,2** operatori equivalenti dipendenti da terzi.

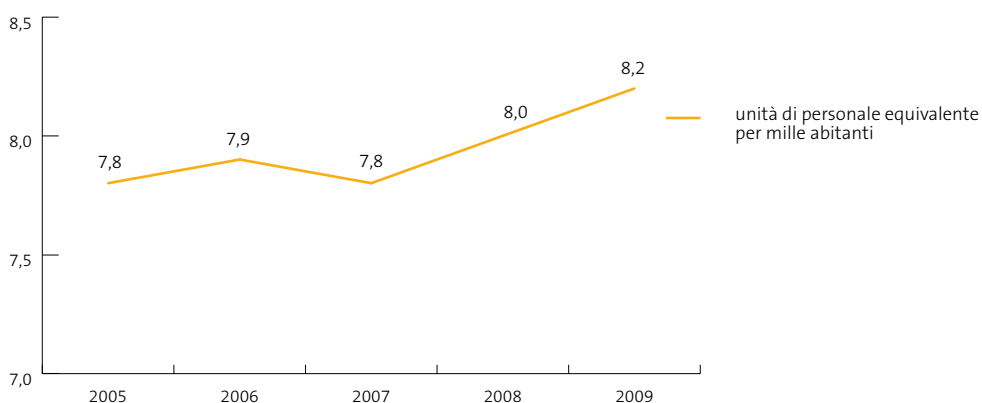
### Dotazione di personale (dipendente) di ASSB

Considerando il solo personale alle dirette dipendenze di ASSB, le strutture aziendali impiegavano a fine 2009 complessivamente **933 dipendenti**. Dal momento che molti operatori lavorano **part-time**, è opportuno fare riferimento alle unità di personale equivalente a tempo pieno (38 ore settimanali), il cui totale a fine 2009 è pari a 841,52 (nel 2008: 818,75). Escludendo le persone assenti dal lavoro per lunghi periodi di tempo (maternità) pari all'8%, **si arriva a 774,07 operatori equivalenti effettivamente in servizio al 31.12.2009**.

**L'indice di dotazione del personale** dei Servizi Sociali dell'ASSB è pari a **8,2 unità di personale equivalente per 1.000 abitanti**.

Tale valore sale se si tiene conto anche del personale dipendente da soggetti terzi che hanno stipulato con l'ASSB contratti di appalto o convenzioni ai fini della gestione di Servizi Sociali. Con un calcolo siffatto il valore sale a **10,7 operatori equivalenti ogni 1.000 abitanti**.

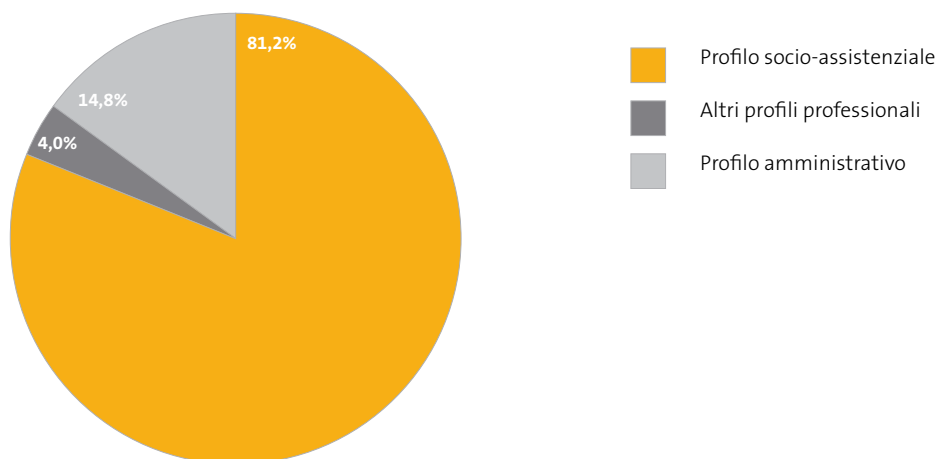
Grafico 125 \_ Indice di dotazione del personale dell'Azienda per mille abitanti – 2005-2009



Sul totale dei dipendenti effettivamente in servizio al 31.12.2009, **l'81,2% appartiene al settore socio-assistenziale** nei profili professionali di:

- assistente sociale
- assistente geriatrico
- ausiliario socio-assistenziale
- operatore del tempo libero
- operatore socio assistenziale
- operatore socio sanitario
- assistente all'handicap
- assistente all'infanzia
- educatore
- operatori di assistenza economica sociale

Grafico 126 \_ Profili professionali operanti in ASSB – 2009



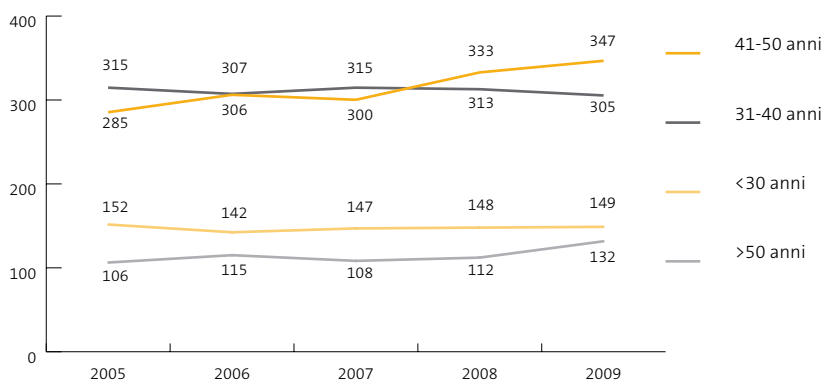
Dai dati raccolti emerge in maniera evidente l'altissima percentuale di personale femminile presente in ASSB: **752 dipendenti (80,6%) sono donne e solo 181 sono uomini (19,4%)**.

In particolare l'**83,35%** dei dipendenti appartenenti a profili sociali è rappresentato da **personale femminile**. Il profilo di assistente all'infanzia (asili nido) è costituito al 100% da donne.

Tale proporzione si riduce per le **cariche dirigenziali**, dove la ripartizione fra i generi è a fine 2009 di **8 direttori e 9 direttrici (47% uomini – 53 %donne)**.

Il grafico sottostante mostra che il **48,7%** dei collaboratori aziendali è di età **inferiore ai 40 anni** con un significativo calo di 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente (50,9%).

Grafico 127 \_ Personale aziendale per fasce d'età 2005-2009



Su un totale di **933 unità** di personale in servizio, sia di ruolo che a tempo determinato, il **79,5%** appartiene o si è aggregato al **gruppo linguistico italiano**, il **20,2%** al gruppo linguistico **tedesco** e il **0,3%** a quello **ladino**.

Tabella 128 \_ Dotazione di personale (dipendente) dell'ASSB per gruppo linguistico – 2009

Ufficio o Servizio	Numero di operatori al 31.12	Operatori equiv. effettivi	Italiani	Tedeschi	Ladini
Case di Riposo e Centri di Degenza	319	288,0	283	36	1
Distretti Sociali	216	173,1	155	60	2
Ufficio Handicap e relative strutture	174	132,6	151	23	0
Ufficio Famiglia e relative strutture	156	120,6	103	52	0
Sede Centrale di Via Roma	58	51,5	41	16	0
Centri di Assistenza Diurna Anziani	10	8,3	9	1	0
<b>Totale</b>	<b>933</b>	<b>774,1</b>	<b>742</b>	<b>188</b>	<b>3</b>

### Le assenze del personale

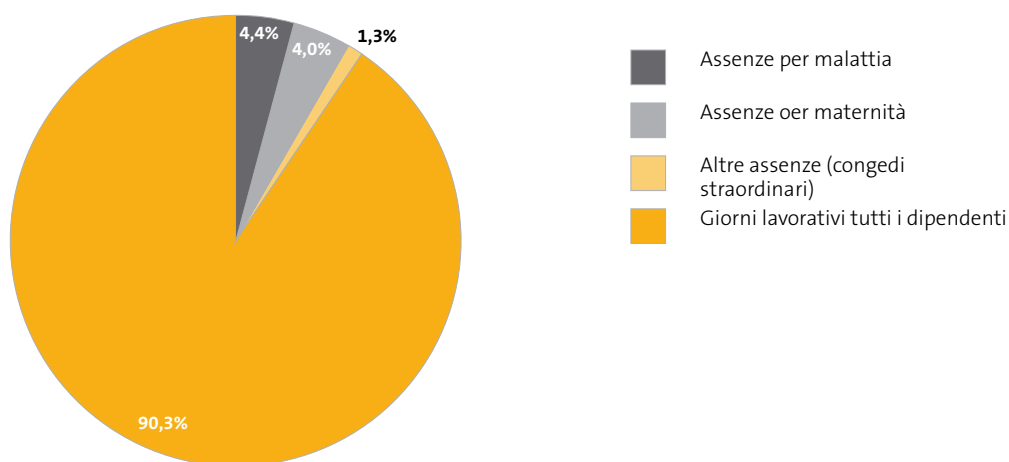
Tabella 129 \_ Motivo e giorni di assenze del personale – 2009

Motivo delle assenze	Giorni
Malattia (inclusi infortuni)	10.190
Maternità (congedo obbligatorio, congedo parentale, permesso per motivi educativi)	9.342
Altre assenze (tutti i congedi straordinari retribuiti)	3.111
<b>Totale giorni di assenza</b>	<b>22.643</b>

Considerate le assenze per malattia, maternità e per congedi straordinari, il personale ha prestato servizio in media per il **90,3%** dei giorni lavorativi di un anno. **I giorni di lavoro** del 2009 sono stati calcolati come segue: **252 giorni** (365 meno sabati/domeniche meno festività) **x 927,75 dipendenti** (in media) = **233.793 giorni**.

Il **totale delle assenze**, ossia 22.643 giorni (vedi tabella 129), rappresenta il **9,7%** del totale monte-lavoro. In questo calcolo si è tenuto conto solo delle assenze retribuite. Se a queste si sommano anche le assenze non retribuite (4.134), il totale delle assenze è di 26.777 giorni e la percentuale delle assenze sale all'**11,45%**.

Grafico 130 \_ Le assenze del personale ASSB nel 2009



Le assenze dei dipendenti comportano la sostituzione del personale soprattutto quando è necessario garantire la copertura assistenziale. Generalmente viene sempre sostituito il personale assente per maternità, in quanto si tratta di assenze lunghe (5 mesi per il congedo obbligatorio, massimo 8 mesi per il congedo parentale, massimo 2 anni per il permesso per motivi educativi) e il personale assente per malattia o altri motivi, quando l'assenza è superiore alle tre settimane. Le sostituzioni vengono effettuate anche per periodi più brevi presso l'Ufficio Servizi a Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicico.

I costi delle sostituzioni sono tutti a carico dell'ASSB, tranne nel caso di quelli derivanti dalle maternità del personale operante presso le strutture residenziali per anziani, dove esiste un apposito fondo gestito dall'Associazione delle Case di Riposo per la copertura della relativa spesa. I costi sostenuti da ASSB sono doppi nel caso di assenze sostituite per congedo obbligatorio per maternità o malattia. In altri casi il costo del personale in aspettativa è al 30% e quindi i costi sono in eccesso solo per quella percentuale e per una parte aggiuntiva degli oneri. Se invece l'assenza non è retribuita non risultano costi aggiuntivi.

### Il turn over del personale

Per calcolare il turn over del personale aziendale si è considerato il **valore medio degli occupati** nel corso dell'anno rispetto al **numero dei nuovi assunti** nel 2009.

La formula è questa:

valore medio degli occupati nel 2009 : n. assunti nel 2009 (*differenza tra gli occupati al 31/12/2009 e gli occupati al 31/12/2008*) = 100 : x

Tabella 130 \_ Turn over del personale – 2009

Turn over del personale	Numero
numero occupati al 31.12.2008*	841
numero occupati al 31.12.2009*	857
numero nuovi assunti nel corso del 2009	54
numero medio persone in servizio ogni mese	850,5

\* supplenti esclusi

Rispetto al 31.12.2008 il personale è passato da 841 a 857 unità (supplenti esclusi); ciò in conseguenza di 54 nuove assunzioni rispetto alle 38 uscite nello stesso periodo. La consistenza media di persone in servizio ogni mese è pari a 850,5. **Il tasso di turn over nel 2009 è pertanto del 4,47%**, ossia il 4,47% dei dipendenti è stato assunto per sostituire dipendenti che per vari motivi hanno cessato il rapporto di lavoro con l'Azienda (38 persone nel corso dell'anno su un totale di 850,5 dipendenti in media).

### Il ricorso al lavoro straordinario

ASSB ha dato una chiara indicazione di ridurre il ricorso allo straordinario, sia per salvaguardare la salute psicofisica dei lavoratori, sia per contenere i costi. La maggior parte delle ore viene recuperata dal dipendente, ma rispetto ai 933 operatori in Azienda al 31.12.2009, le ore straordinarie chieste a pagamento sono state **12.000 ore con una media delle ore chieste a rimborso per dipendente di 12,9**.

Tabella 131 \_ Ore straordinarie chieste a pagamento da parte del personale aziendale – 2009

Servizi / Strutture	Numero di operatori	Nr. totale ore straordinarie chieste a pagamento	Ore medie chieste a rimborso per dipendente
Case di Riposo e Centri di Degenza	329	6.435	19,6
Distretti Sociali	216	2.427	11,2
Ufficio Handicap e relative strutture	174	1.735	10,0
Ufficio Servizi alla Famiglia e relative strutture	156	798	5,1
Sede Centrale di Via Roma	58	608	10,5
<b>Totale</b>	<b>933</b>	<b>12.003</b>	<b>12,9</b>

## La situazione del rapporto di lavoro del personale in Azienda

Tabella 132 \_ Il personale aziendale e suo rapporto di lavoro con l'Azienda – 2009

Rapporto di lavoro	n. operatori equivalenti	%
Ruolo	482,5	57,3%
A tempo determinato	135,9	16,1%
Precettati	155,8	18,5%
Supplenti, di cui:	67,8	8,0%
– supplenti a tempo determinato	48,7	5,8%
– supplenti precettati	18,8	2,2%

Se i precettati non facessero media le percentuali sarebbero queste:

operatori di ruolo:	482,5	72,3%
operatori a tempo determinato:	135,9	20,4%
supplenti a tempo determinato:	48,7	7,3%
<b>Totale operatori:</b>	<b>667,1</b>	<b>100% (senza precettati)</b>

## La formazione e l'aggiornamento del personale aziendale

L'attività di aggiornamento e formazione del personale dipendente in Azienda si articola su tre livelli:

### 1. Formazione con frequenza in servizio

Si tratta di corsi per il conseguimento di diplomi nel Settore Sociale e/o attività di formazione per personale già in servizio. Per tali corsi il vigente Contratto Collettivo di Comparto prevede delle forme particolari di sostegno in termini di sostenimento della spesa, retribuendo i periodi di studio.

### 2. Qualificazione e specializzazione

Si tratta di periodi di tempo retribuito, per una durata massima di 150 ore annue, concessi al personale per la formazione aggiuntiva rispetto a quella posseduta, finalizzato al miglioramento della propria formazione culturale o professionale.

### 3. Aggiornamento professionale

Vi ricadono le diverse iniziative di sostegno e aggiornamento nei vari campi di attività di ASSB e, a differenza dei due precedenti punti, non prevede quote massime di partecipanti. Si tratta per lo più di corsi e seminari.

Grafico 133 \_ Giornate medie di formazione per partecipante e tipologia di formazione – 2005-2009



Si ritiene utile fornire, almeno per le principali grandezze, i dati quantitativi riferiti all'attività di **aggiornamento professionale** in ASSB nel corso del 2009.

Il **68,6% del personale aziendale, pari a 640 persone** su un totale di 933 dipendenti, ha partecipato ad attività di aggiornamento professionale quali corsi, seminari e convegni, dedicando a tali attività **mediamente 2,2 giornate (16,4 ore)**. Tale percentuale di partecipazione ad attività di formazione da parte del personale aziendale é leggermente diminuita rispetto al 2008 dove si era attestata circa al 79,8%, ma mediamente in linea con gli anni passati, in cui nel 2007 era stata del 73,9 % e nel 2006 del 60,3%.

Il personale ha partecipato nel 2009 complessivamente a **167 corsi**, di cui **18 organizzati direttamente dall'ASSB** presso le diverse strutture aziendali con una partecipazione di **258 persone**. **382 persone**, invece, hanno partecipato a corsi di **formazione esterna (149 corsi, di cui 21 tenuti in lingua tedesca)**, offerti da enti formativi pubblici o privati con sede in e fuori Provincia.

Su un totale di **10.487 ore di aggiornamento**, 4.720 ore (45%) sono incentrate su tematiche sociali e 5.767 su tematiche amministrative e gestionali (55%).

## Attività di formazione su tematiche amministrative e gestionali

Tabella 134 \_ Formazione su tematiche amministrative: numero ore di partecipazione da parte del personale aziendale – 2009

Tematiche amministrative e gestionali	n. ore	%
Controllo di gestione / contabilità	113	2,0%
Informatica	2.370	41,1%
Qualità e comunicazione	2.536	44,0%
Sicurezza sul lavoro	172	3,0%
Tematiche amministrative-giuridiche	576	10,0%
<b>Totale ore</b>	<b>5.767</b>	<b>100,0%</b>

Prevale per il 2009 la formazione del personale su tematiche inerenti la **qualità e la comunicazione (2.536 ore, pari al 44,0%** delle ore riservate alla formazione su tematiche amministrative e gestionali). I corsi sono stati frequentati sia in lingua italiana che in lingua tedesca ed hanno trattato i seguenti temi:

- “Benessere-Efficienza-Salute e Sicurezza-Tempo”, formazione biennale (2009/2010) organizzata dalla Direzione Generale per tutti i dirigenti aziendali, avente come obiettivo la promozione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- “Strumenti di valutazione dei servizi aziendali”, volta ad aggiornare le conoscenze e gli strumenti aziendali in uso per la programmazione e la rendicontazione delle attività e degli obiettivi aziendali;
- “Metodi e strategie per migliorare le relazioni interpersonali ed organizzative”;
- “Essere leader e saper comunicare”;
- “La comunicazione efficace”;
- “Il gruppo come risorsa nei contesti di cura”;
- “Lösungsorientiertes Konfliktmanagement”;
- “La salute dell’organizzazione: prevenire e difendersi da *mobbing* e *workaholism*”: in linea con la politica aziendale volta ad una miglior collaborazione ed interattività tra colleghi per meglio soddisfare le esigenze degli utenti”;
- “Valutatori interni dei sistemi di gestione qualità”;
- “Il marchio qualità UPIPA, ovvero la centralità della persona nelle strutture residenziali per anziani”, organizzato dalla Ripartizione delle Case di Riposo dell’ASSB.

Il **41,1%** delle ore di formazione, pari a **2.370 ore**, sono state riservate ad acquisire nuove conoscenze nel campo dell’**informatica**: un corso intensivo ad hoc per l’ASSB, organizzato dall’Ufficio di Direzione, è stato rivolto al rispetto della normativa vigente che chiede alle pubbliche amministrazioni l’adattamento tecnologico ed organizzativo necessario

all'introduzione di strumenti innovativi quali il **protocollo informatico**, la **firma digitale** e la **posta elettronica certificata**. Altro corso è stato quello sulla **privacy** per i collaboratori del CED, per meglio erudirli sul trattamento dei dati sensibili e la gestione delle banche dati nel rispetto del D.Lgs. 193/03, soprattutto con riferimento agli aspetti della sicurezza informatica.

### Attività di formazione su tematiche sociali

Tabella 135 \_ Formazione su tematiche sociali: numero ore di partecipazione da parte del personale aziendale – 2009

Tematiche sociali	n. ore	%
Area sociopedagogica	671	14,2%
Cura e assistenza all'anziano	2.126	45,0%
Famiglia	1.507	31,9%
Handicap	258	5,5%
Ristorazione (corsi HACCP)	158	3,3%
<b>Totale ore</b>	<b>4.720</b>	<b>100,0%</b>

Come risulta dalla tabella nel 2009 è prevalsa la partecipazione a corsi di formazione da parte degli operatori **delle strutture residenziali, centri di degenza e centri diurni per anziani**. Sono state infatti dedicate **2.126, pari al 45%** delle ore destinate al sociale. I corsi sono stati trattati prevalentemente in lingua italiana, alcuni anche in lingua tedesca. La formazione in lingua tedesca ha riguardato i seguenti temi: *“Gerontopsychiatrie – psychische Erkrankungen bei alten Menschen”, “Vom Sinn in Unsinn”, “Die funktionelle Dyspagie-therapie”*. La formazione in lingua italiana ha invece toccato temi come la relazione con il paziente anziano, la valutazione del dolore, la pianificazione dell'assistenza, l'assistenza al paziente demente come lavoro d'equipe, l'accoglienza in Casa di Riposo, l'importanza dell'empatia con il paziente di Alzheimer e le cure palliative.

La percentuale del **31,9%**, corrispondente a **1.507 ore** di formazione, è stata rivolta alle **operatrici dell'Ufficio Servizi alla Famiglia** che lavorano prevalentemente negli asili nido. La loro formazione mira ad un continuo miglioramento della propria professionalità nell'assistere ed educare i bambini nella fascia da 0 a 3 anni. I corsi hanno trattato i più svariati temi, come il tema della genitorialità, la relazione positiva al nido per promuovere l'autostima nel bambino, l'attività didattica nel nido basata sul canto, il suono e la danza e corsi in lingua tedesca come: *“Kinder stark machen”* e *“Kinder durch den Alltag begleiten”*.

**671 ore**, pari al **14,2%** su un totale di 4.720 ore di formazione, è stata rivolta ad **assistenti sociali ed educatori** operanti nei distretti su **tematiche dell'area socio-pedagogica** ("Il metodo di lavoro sistemico nell'approccio sociopedagogico con le famiglie", "Come lavorare con gli adolescenti", "*Häusliche Gewalt: theoretische und rechtliche Aspekte sowie Interventionsmöglichkeiten für Frauen in Gewaltsituationen*", "La trasformazione di modelli familiari", "Una comunità in rete per contrastare la violenza di genere", "Il segretariato di servizio sociale").

**258 ore**, il **5,5%** delle ore complessive sono state dedicate all'area Handicap. Per questo settore ha avuto seguito la seconda fase del progetto biennale riguardante "Gli approcci innovativi nella progettazione di attività educative o di assistenza con l'ausilio di animali" gestito dall'*Animal Assisted Activity Project*. Altri temi dell'attività di formazione sono stati "L'analisi e la modificazione del comportamento di persone con disabilità intellettive" ed incarichi conferiti a consulenti esterni per la trattazione di argomenti quali "L'aggressività ed handicap".

Il **3,3%** con **158 ore** alla Ristorazione con corsi **HACCP** frequentati dagli addetti alla preparazione dei pasti presso le strutture residenziali.

### Il personale in Azienda: analisi e osservazioni

Il 2009 è stato per l'ASSB un anno particolare, perché a seguito della congiuntura economica sfavorevole si è dovuto intervenire sulla gestione aziendale per garantire l'erogazione dei servizi a fronte di risorse sempre più carenti. Nonostante questo limite, a fine anno l'ASSB ha registrato un **aumento di personale di 27 unità** rispetto al 2008.

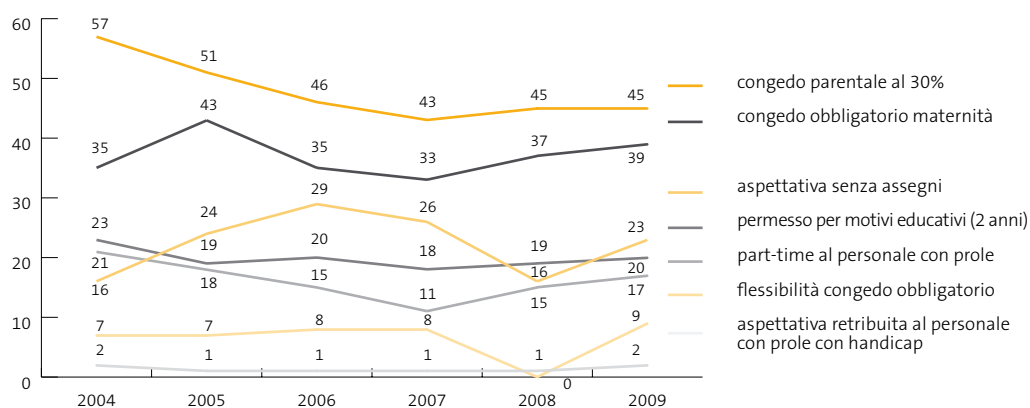
Tale aumento trova spiegazione soprattutto nell'adeguamento del personale ai bisogni della comunità d in particolare **nell'apertura del nuovo asilo Rosenbach** nel quartiere Oltrisarco, avvenuta alla fine dell'anno.

L'aspetto più caratteristico riferito alla composizione del personale dell'ASSB rimane **l'altissima presenza femminile** in particolare negli ambiti socio-assistenziali. Un elemento nuovo risulta essere, invece, il progressivo invecchiamento del personale con un trend in crescita sia degli over 50 che degli over 40: per la prima volta si osserva che la percentuale degli over 40 supera le fasce di età inferiore. Nonostante questo dato, specchio di un trend fisiologico, si osserva che l'età media rimane invariata (40,5 anni) e una donna su due risulta sempre in una fascia d'età che non supera i 40 anni ed è quindi compatibile con la maternità e con un forte impegno in ambito familiare. L'ASSB resta dunque un'importante risorsa a livello locale per il lavoro femminile che risulta particolarmente tutelato dalla normativa dei contratti di riferimento (contratto collettivo intercompartimentale provinciale e di comparto per i Comuni, Comunità Comprensoriali e Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona) nel sostegno alla maternità e nella conciliazione dei tempi lavoro/famiglia. A livello gestionale queste soluzioni normative rappresentano una criticità in ordine alle assenze a medio e lungo termine; in futuro saranno sempre più da considerare anche le difficoltà legate al forte impatto "fisico" del lavoro assistenziale in relazione all'età più avanzata delle/dei dipendenti.

## Congedi e permessi a favore della maternità/paternità

Nel corso del 2009 sono stati **146 (133 nel 2008)** i dipendenti che hanno goduto delle diverse disposizioni a favore della **maternità con congedi e relativi permessi**.

Grafico 136 \_ Tipologia di assenza del personale dipendente per maternità dal 2004 al 2009



La composizione fortemente femminile e mediamente giovane del personale ha richiesto nel corso degli anni una particolare attenzione a livello aziendale nei confronti delle lavoratrici madri e lavoratori padri. Ove possibile vengono infatti favorite la **flessibilizzazione dei rapporti di lavoro** e la flessibilità degli orari per conciliare la vita familiare con quella lavorativa; questo nella convinzione che questo sforzo economico e gestionale sia un investimento per la qualità della vita e per il benessere del personale dipendente che si riflette anche sulla qualità del lavoro stesso.

Va però detto che la flessibilità degli orari non produce costi aggiuntivi per l'ASSB, perchè il dipendente deve fare sempre lo stesso numero di ore. Anche la flessibilizzazione dei rapporti di lavoro non produce costi aggiuntivi (una persona a tempo pieno costa come due persone al 50% a parità di anzianità) a meno che da tutti i dipendenti non vengano percepiti gli assegni familiari.

### La flessibilità

Le forme di flessibilità dell'orario di lavoro previste per il personale aziendale a tutela della qualità del tempo e della vita sono le seguenti:

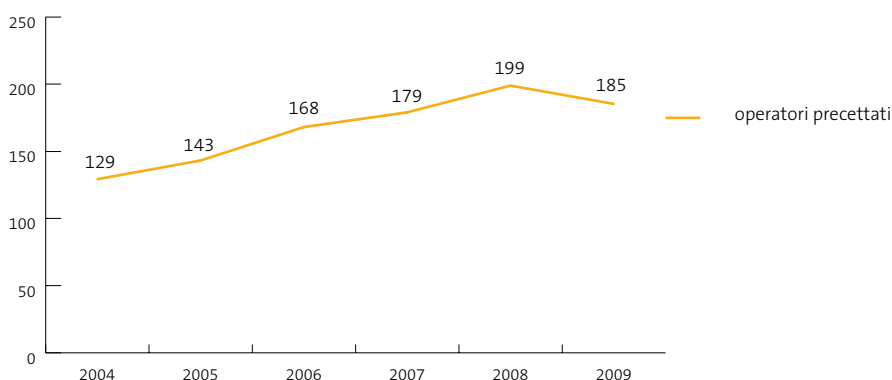
- **il lavoro part time** in diverse percentuali (30%, 40%, 50%, 60%, 75% o 87% del tempo pieno) e nelle diverse variabili (verticale-orizzontale);
- **l'orario flessibile**, che prevede la possibilità per il personale soggetto alla rilevazione automatizzata delle presenze, quando non sussistano esigenze di servizio che non ne permettano l'applicazione, di entrata ed uscita variabili, rispettando però il vincolo di una predeterminata fascia obbligatoria di prestazione lavorativa;
- **l'orario di lavoro estivo**, che sempre utilizzando lo strumento della flessibilità e nel rispetto del monte ore mensile previsto, consente al personale di usufruire di qualche pomeriggio libero nell'arco della settimana durante il periodo estivo.

### Le precettazioni

Le difficoltà maggiori nella ricerca di supplenti, come anche nella ricerca di alcuni profili professionali, si riscontrano in particolare per quel personale per cui sono richieste oltre ai requisiti base tra cui il patentino di bilinguismo e la cittadinanza europea, particolari specializzazioni. Non riuscendo sempre a soddisfare tali criteri, diverse assunzioni sono possibili solo attraverso precettazioni con ordinanze del Sindaco.

I **precettati** al 31.12.2009 risultavano **185 pari a quasi il 20%** del personale aziendale.

Grafico 137 \_ Personale precettato in ASSB 2004-2009



Il personale precettato è una risorsa irrinunciabile nell'ambito dell'assistenza diretta, ma questa **modalità straordinaria di assunzione si traduce in rapporti di lavoro precari** all'interno dei quali sia i dipendenti che i dirigenti tendono nel corso del tempo a cercare soluzioni più stabili.

Nel 2009 si registra per la prima volta un decremento del personale precettato che dalle 199 unità del 2008 passa a 185. Questo dato si riferisce in particolare alla diminuzione di precettati nel settore handicap con conseguente assunzione di persone aventi i necessari requisiti (tenuto conto che ancora fino al 31 agosto 2010 il personale di questo settore è esonerato dall'obbligo del bilinguismo) per un contratto a tempo determinato a testimonianza della fragilità occupazionale di queste persone nel settore pubblico.

Il trend relativo al numero di **personale straniero** precettato risulta diminuito di 1 unità rispetto all'anno precedente: sono infatti **108 (54,6%) i precettati di origine extracomunitaria** rispetto ai 109 del 2008.

Tra i precettati risultano anche 14 assistenti sociali con una lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (-3). Per l'importanza e la delicatezza del lavoro svolto dai precettati, dover ricorrere alla precettazione rappresenta un **fattore di criticità** e una soluzione obbligatoria a fronte della difficoltà di reperimento di alcuni profili professionali: la domanda di lavoro presso l'ASSB è infatti fortemente compromessa dal requisito del patentino di bilinguismo e dal possesso della cittadinanza italiana o comunitaria.

### Le categorie protette

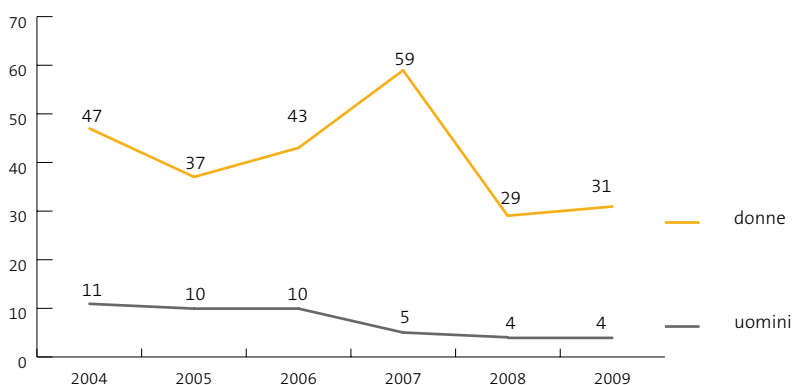
La legislazione vigente impone a tutte le aziende con più di 50 dipendenti l'assunzione di persone appartenenti alle cosiddette **categorie protette** per almeno il 7% del personale complessivo; nonostante l'ASSB operi esclusivamente in campo sociale non è comunque dispensata dall'adempimento a tale obbligo. In base al numero totale dei lavoratori presenti sono **28 le unità di personale appartenenti a categorie protette** che dovrebbero ancora essere inserite nell'organico aziendale.

Tali assunzioni – che di regola dovrebbero avvenire mediante procedure concorsuali – non sempre sono possibili a causa della carenza di iscritti negli elenchi gestiti dall'Ufficio del Lavoro e per i limiti dettati dal tipo e grado di invalidità rispetto alle mansioni richieste. Per questo motivo nel biennio 2009-2010 vi è stata, nell'ambito di una convenzione stipulata con l'Ufficio del Lavoro, l'adesione al "Progetto Plus 35", che facilita l'inserimento e l'assunzione di queste persone presso le aziende. Nel 2009 è stata possibile l'assunzione a tempo indeterminato di una persona per il profilo professionale di usciere presso una delle strutture aziendali e per il 2010 è previsto un ulteriore inserimento.

### Limitazioni lavorative e inidoneità

Le mansioni richieste per ciascun profilo professionale devono essere costantemente verificate rispetto ai limiti fisici e psichici che possono intervenire nel corso della vita lavorativa di ciascuno. Attraverso l'attuazione delle diverse norme in materia a livello aziendale, vengono operati da un medico competente i necessari controlli per tutelare i lavoratori dai possibili rischi per la loro salute.

Grafico 138 \_ Personale con limitazioni lavorative 2004-2009



In ASSB l'80% dei dipendenti opera in ambito socio-assistenziale in profili professionali con mansioni che richiedono specifiche idoneità psico-fisiche e questa caratterizzazione implica una maggior probabilità di incorrere in incompatibilità con stati di salute compromessi. Nel corso del 2009 sono state 35 le persone a cui sono state indicate prescrizioni lavorative (33 nel 2008) e 5 quelle riconosciute inidonee alle mansioni per le quali erano addette.

Mentre le prescrizioni lavorative limitano le attività del lavoratore all'interno del proprio profilo professionale, l'inidoneità riguarda quei dipendenti che per diverse cause (incapacità fisica legata all'età, malattie, malattie professionali o infortunio) non possiedono più i requisiti psichici e/o fisici sufficienti per poter operare senza rischi con le mansioni assegnate.

Se le prescrizioni implicano a livello gestionale una più complessa distribuzione dei carichi di lavoro, i casi di **inidoneità** e il conseguente ricollocamento implicano ancor più grandi difficoltà, perché oltre a dover reperire nuove risorse per coprire i posti lasciati vuoti, si deve provvedere a ricercare disponibilità in pianta organica per affidare a questi dipendenti mansioni compatibili con i loro limiti fisici. Spesso le persone da ricollocare hanno profili specifici (assistenti all'infanzia, geriatrici, handicap) per cui la ricerca di un posto presso altri servizi (spesso amministrativi) che permetta risultati efficaci risulta ulteriormente complesso.

Analizzare nella prospettiva di un progressivo invecchiamento dei dipendenti aziendali, la possibile portata delle conseguenze dei limiti lavorativi legati alla salute, diviene strategico per fronteggiare con risposte adeguate il problema del ricollocamento e per ottimizzare le risorse umane aziendali.

### Concorsi

L'ASSB ha sempre investito nell'obiettivo di portare maggior stabilità occupazionale anche e soprattutto attraverso una politica di accesso al lavoro tramite concorsi pubblici. Nell'ambito dell'analisi del personale, il numero dei concorsi banditi e il numero dei dipendenti messi in ruolo a tempo indeterminato rappresentano un importante indicatore della stabilità del lavoro presso l'ASSB. Nel corso del **2009** sono stati pubblicati **5 concorsi per un totale di 83 posti messi a bando con 21 vincitori e 2 persone riconosciute idonee**.

È da segnalare che permane una generale **difficoltà nel processo di copertura dei posti vacanti**, nonostante lo sforzo messo in atto da ASSB di indire concorsi in particolare per determinati profili sociali: emblematico è il concorso indetto per coprire 70 posti del profilo di assistente geriatrico che ha visto l'iscrizione di 13 candidati e ha portato a soltanto 9 vincitori.

Per certe figure professionali il problema si pone quindi già in fase di iscrizione al concorso: le persone potenzialmente interessate spesso non hanno i requisiti di base per poter concorrere proprio come nel caso degli assistenti geriatrici e allo stesso modo per gli operatori socio sanitari, gli operatori socio assistenziali e gli assistenti sociali.

Il settore sociale, avendo infatti profili professionali di difficile reperimento e con compiti di assistenza diretta fisicamente e psicologicamente usuranti, si profila sempre più come un bacino occupazionale di forte interesse per il personale straniero e non provinciale, che senza i requisiti del bilinguismo o di cittadinanza, tramite le precettazioni, riesce ad occuparsi anche solo in maniera precaria.

Per facilitare i dipendenti nella preparazione all'esame di bilinguismo l'ASSB ha aderito alla proposta della Ripartizione Cultura Italiana della Provincia di Bolzano di offrire al personale privo del patentino una serie di 5 lezioni mirate esclusivamente a trasmettere e fornire strumenti, strategie e consigli su come affrontare al meglio la prova d'esame. A tale proposta hanno aderito in totale 137 dipendenti anche se, in parte presumibilmente per la compatibilità con l'orario di lavoro, solo il 34% (47) ha frequentato più di metà corso.

### La soddisfazione del personale aziendale

I modelli di gestione per la qualità secondo la norma ISO attribuiscono un'importanza primaria alla **rilevazione della soddisfazione del personale aziendale**. L'ASSB, sposando pienamente tale principio, ha dato luogo anche per l'anno 2009 alla consueta rilevazione con i seguenti risultati.

La rilevazione della soddisfazione 2009 presso la **Sede Amministrativa**, ha evidenziato una **crescita globale del gradimento**.

Le criticità rilevate nell'indagine 2007 e diminuite nell'anno 2008 sono, ora, completamente superate; unici tasti dolenti rimangono sempre le aree relative a dotazioni strutturali e tecnologiche. Tali aree sono, purtroppo, escluse da interventi diretti da parte dell'ASSB a causa della loro stretta dipendenza con la concessione di finanziamenti (da parte di Comune di Bolzano e Provincia Autonoma di Bolzano). La media generale della rilevazione risulta essere pari a **3,72 contro il 3,57 del 2008** (la scala complessiva di riferimento va da 1 corrispondente a "molto insoddisfatto" a 5 "molto soddisfatto").

Per quanto riguarda la **Ripartizione Case di Riposo**, a differenza dell'anno precedente, la scala di valutazione ha subito una modifica. Essa è, infatti, passata da 5 gradi di giudizio a 4 (la scala complessiva di riferimento va da 1 corrispondente a "molto insoddisfatto" a 4 "molto soddisfatto"). Tale decisione presa per rendere più obiettiva la valutazione rende, purtroppo, non paragonabili i dati degli anni precedenti con quello attuale.

In ogni caso la rilevazione ha rilevato **una situazione molto positiva**.

Per quanto riguarda **l'Ufficio Servizi alla Famiglia** e nello specifico gli Asili Nido, l'analisi dei dati mostra un grado di soddisfazione complessivo del **personale educativo** in ulteriore incremento: **4,2** (rispetto a 4,1 e 3,9 degli anni precedenti) - (scala che va da 1=per nulla soddisfatto a 5=molto soddisfatto). Il livello di soddisfazione del **personale ausiliario** si attesta sul valore di **3,6** con un leggero decremento rispetto all'anno precedente (3,7), mentre, il livello di soddisfazione del **personale non di sezione** è pari a **4,2** (si rileva quindi un leggero decremento rispetto all'anno precedente 4,3).

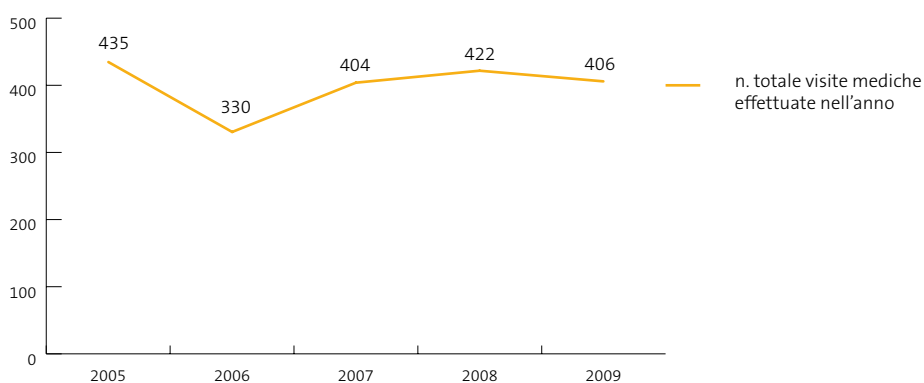
**L'Ufficio Handicap**, per la prima volta, in seguito all'ottenuta certificazione ISO, ha realizzato l'analisi della soddisfazione del personale. Il grado di soddisfazione media espressa è **3,39** (la scala complessiva di riferimento va da 1 corrispondente a "molto insoddisfatto" a 5 "molto soddisfatto").

## → La tutela della salute dei lavoratori

Il decreto legislativo **n. 81/08** vincola il datore di lavoro alla cura della salute e della sicurezza dei lavoratori. Gli strumenti con cui l'ASSB cura la salute e la sicurezza dei propri lavoratori sono vari.

Per controllare il mantenimento del buon stato di salute dei dipendenti, di regola, ogni dipendente viene sottoposto a **visita medica periodica** ogni due anni. **Nell'anno 2009 sono stati visitati da parte del medico competente 406 lavoratori** (su un totale di 1.032 dipendenti in servizio nel corso dell'anno). In 291 casi si è trattato di visite ordinarie, 79 sono state visite preventive e 36 visite straordinarie. Il grafico sottostante mostra picchi di minima e di massima del dato a confronto negli ultimi cinque anni, da collegare al meccanismo delle periodicità con cui vengono effettuate le visite e al numero di dipendenti aziendali, che aumenta di anno in anno.

Grafico 139 \_ Visite mediche in ASSB 2005-2009



Sempre in un'ottica di prevenzione, ASSB fornisce all'operatore una **formazione/informazione specifica in materia di sicurezza**, soffermandosi in particolare su quei rischi specifici presenti nell'attività lavorativa di ciascun settore aziendale. Durante l'anno **2009** sono state organizzate dal Servizio di Prevenzione e Protezione **1.184 ore di formazione** relative alla **prevenzione incendi**, al **pronto soccorso**, al rischio specifico per coloro che lavorano molte ore al **computer** e all'**informazione generale** in materia di sicurezza sul posto di lavoro. Hanno partecipato a questi corsi complessivamente **202 persone** operanti in ASSB.

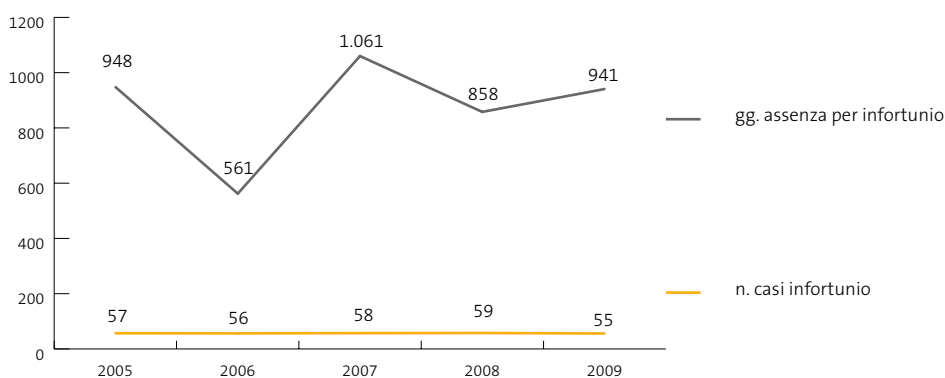
Sempre con l'obiettivo di porre particolare attenzione alle misure che prevengano l'insorgere di problemi alla salute o infortuni, vengono continuamente effettuati **lavori di manutenzione** all'interno delle varie strutture, ai macchinari in uso ai lavoratori, agli impianti di sicurezza, ecc.

Il rischio per la salute dei lavoratori più presente all'interno delle attività lavorative in ASSB è quello legato alla **movimentazione degli ospiti/utenti**. Per ridurre il rischio di

infortuni derivanti da movimentazione errata o eccessivamente gravosa, vengono messi a disposizione degli operatori vari tipi di ausili (sollevatori, assi di trasferimento, cinture per il sollevamento degli utenti, letti ospedalieri).

Il numero di infortuni per l'anno 2009 è stato di **55** ed è lievemente diminuito rispetto ai precedenti due anni (59 nel 2008 e 58 nel 2007); è stato riscontrato, invece, un aumento dei giorni di assenza.

Grafico 140 \_ Infortuni 2005-2009: confronto numero complessivo di infortuni e giorni di assenza dal servizio



Grazie alla formazione in merito agli ausili, nel 2009 vi è stato un calo degli infortuni da movimentazione, ma purtroppo un lieve **aumento degli infortuni accidentali (da 21 del 2008 a 24 del 2009)**. Questo dato verrà monitorato durante l'anno 2010, così da poter valutare ogni singolo caso, pur non potendo intervenire con azioni preventive, in quanto l'infortunio accidentale non permette di regola nessun tipo di previsione.

# 3.2 PARTNERSHIP E RISORSE

## → I partners aziendali

La partnership per l'azienda è un elemento significativo e strategico per vari motivi:

- è collegata al mandato sociale per cui è costituita. Il principio di sussidiarietà che chiede di intervenire lì dove il cittadino o un territorio non riesce a risolvere le difficoltà;
- è collegata al vantaggio competitivo che questo offre nella gestione dei servizi e nella loro forza di contrastare l'insorgenza di problemi e nella maggior capacità di avere uno spettro più ampio di possibili risposte di aiuto e sostegno;
- è collegata alla capacità di costruire una rete di interventi integrata e non frammentata, capace di essere orientata allo stesso scopo;
- è collegata alla capacità di costruire una cultura dei servizi che sappia proporre vicinanza al cittadino e favorisca il superamento della diffidenza sempre maggiore alle istituzioni.

Oltre al Comune e alla Provincia di Bolzano, l'ASSB ha individuato i propri partners chiave in: **Terzo Settore, volontari, obiettori di coscienza, tirocinanti, fornitori, altri enti pubblici, sindacati.**

### Il Terzo Settore in ASSB

L'ASSB è incaricata dal Comune di Bolzano di gestire i servizi sociali sul territorio cittadino. Tale gestione avviene sia in forma diretta, con proprio personale, che mediante soggetti esterni. In questo contesto il ruolo del **Terzo Settore** e la necessità che l'esternalizzazione sia il risultato di una scelta consapevole e mirata alla crescita della qualità dei servizi alla persona, assumono estremo rilievo e importanza.

L'esternalizzazione di servizi per l'ASSB è una scelta strategica, con rilevanti implicazioni di carattere gestionale, con obiettivi di economicità, efficienza, efficacia, innovazione, qualità, sostenibilità.

Se in alcuni casi il processo di esternalizzazione è una scelta obbligata in quanto le permette di ovviare alla carenza di alcune professionalità, **l'ASSB ha ottenuto nel corso del 2009 dai servizi esternalizzati i seguenti ulteriori benefici:**

- un'offerta di servizi di buona qualità, in virtù di competenze specialistiche consolidate che garantiscono elevati standard nelle prestazioni;
- l'attenuazione di logiche burocratiche e l'alleggerimento delle attività tipiche della Pubblica Amministrazione con l'offerta di un servizio con maggiore flessibilità;
- l'opportunità di concentrare attenzione e risorse su altre attività ritenute più strategiche (*core business*).

Una delle scelte strategiche compiute dall'ASSB nell'ultimo triennio, al fine di garantire più stabilità al Terzo Settore e maggior qualità ai servizi, è stata quella di **umentare**, quando possibile, **la durata dei contratti per la gestione di servizi sociali**. La durata media dei contratti d'appalto in vigore al 31 dicembre 2009 relativi a servizi esternalizzati (servizi sociali, di ristorazione, pulizia, sanitari, lavanderia, ecc.) e affidati dall'ufficio appalti e patrimonio è di **51,8 mesi, pari a 4,3 anni**.

Nel corso del 2009 sono state inoltre compiute le seguenti attività ai fini di un miglioramento del rapporto contrattuale con il Terzo Settore:

- sono state analizzate e riviste le **modalità di presentazione delle offerte tecniche** da parte delle imprese partecipanti alle procedure di gara al fine di una semplificazione dell'iter procedimentale di valutazione delle stesse da parte della commissione tecnica di valutazione. I tempi di gestione della fase di valutazione da parte della commissione tecnica si sono ridotti, in virtù del fatto che sono stati previsti nei capitolati di gara degli accorgimenti che consentono alle imprese partecipanti di presentare offerte tecniche adeguate alle esigenze della commissione di gara e del verbalizzante. Le imprese presentano pertanto un'offerta tecnica più mirata alle esigenze dell'amministrazione;
- è stato introdotto **l'impianto di un sistema per il miglioramento ed il perfezionamento del controllo** nell'attività svolta dal gestore presso le strutture aziendali in relazione ai servizi esternalizzati (sociali e non), al fine di garantire un puntuale adempimento delle prestazioni contrattuali ed il raggiungimento del livello di qualità atteso;
- è stato definito un **protocollo** per standardizzare e facilitare la **verifica/valutazione dei progetti di inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati** ai sensi della L. 381/91 che prevede una maggiore collaborazione con il Servizio di assistenza al posto di lavoro.

L'affidamento di un servizio sociale ad un soggetto terzo avviene in **forma diretta (tramite convenzione), oppure a seguito di procedura ad evidenza pubblica (tramite contratto)**, qualora vi siano più soggetti potenzialmente idonei. Di regola il servizio può essere affidato mediante convenzione solo qualora non trovi applicazione la normativa comunitaria sugli appalti pubblici.

**Nel 2009 l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano ha affidato 33 servizi sociali tramite convenzione e 19 servizi sociali tramite contratto in seguito ad un confronto concorrenziale mediante gara ad evidenza pubblica.**

Grafico 141 \_ Numero servizi sociali affidati al Terzo Settore tramite convenzione o contratto 2005-2009

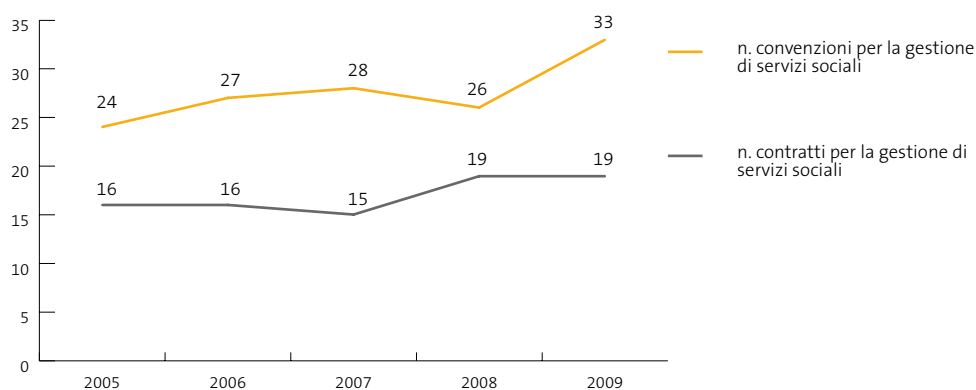


Tabella 142 \_ Le organizzazioni non profit in ASSB e i servizi sociali a loro affidati – 2009

L'organizzazione	Il servizio affidato	Importo da convenzione/contratto in Euro
<b>Associazione LA STRADA - DER WEG</b>	Servizio di gestione di due comunità alloggio riabilitative per persone con problematiche di tossicodipendenza sul territorio della città di Bolzano	121.111,68 01.01.08-31.12.09
	Gestione del progetto sperimentale "Backstreets – vie secondarie".	21.773,80 (IVA esente) 01.01.09-15.06.09
		25.500,00 (IVA esente) 01.07.09-31.12.09
<b>Associazione MANU - Il Laboratorio Aperto</b>	Gestione progetto "Il Laboratorio Aperto. Un progetto sociale"	31.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Associazione A.S.Di - Centro Assistenza Separati-Divorziati</b>	Realizzazione di percorsi di mediazione familiare	30.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.10
<b>Cooperativa sociale MENSA C.L.A.B.</b>	Servizio di mensa sociale in via Perathoner per la distribuzione di un massimo di 55.000 pasti annui	178.000,00 (IVA inclusa) 01.01.09-31.12.09
<b>Associazione VOLONTARIUS</b>	Gestione centro di emergenza per minori stranieri non accompagnati (M.S.N.A.)	287.185,06 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
	Svolgimento di attività a favore di persone e gruppi che vivono la marginalità (Progetto Oltre La Strada)	211.000,00 (IVA esente) 01.01.08-31.12.2009
	Gestione del centro di emergenza freddo per persone senza dimora di sesso maschile nell'edificio di via Macello 17 a Bolzano	50.154,00 (IVA esente) 16.11.08-31.03.09 16.11.09-31.12.09
<b>Soc. Coop. Sociale RIVER EQUIPE</b>	Gestione del villaggio Rom e gestione di un servizio di accompagnamento sul territorio cittadino.	137.680,40 (IVA esclusa) 01.01.09-31.12.09
<b>R.T.I Consorzio CONSIG / Associazione VOLONTARIUS</b>	Gestione di un centro per profughi presso i locali della ex-caserma Gorio, via Macello 13, Bolzano	964.244,63 (IVA esclusa) 01.01.06-31.03.09
<b>R.T.I. VOLONTARIUS / RIVER EQUIPE</b>	Gestione di un centro per profughi presso i locali della ex-caserma Gorio, via Macello 13, Bolzano	902.606,40 (IVA esclusa) 01.04.09-31.03.12

<b>Associazione HANDS</b>	Gestione di un laboratorio riabilitativo per persone con problemi di dipendenza da alcool e da farmaci e con difficoltà di inserimento lavorativo professionale	220.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
	Gestione di n. 1 comunità alloggio riabilitativa per persone con problemi di alcoldipendenza	47.620,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Associazione UILDM - Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare</b>	Gestione di una comunità alloggio per gravi disabili fisici in via Dalmazia 62	149.760,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Associazione di volontariato IL NOSTRO SPAZIO</b>	Gestione di punti d'incontro per malati psichici nella città di Bolzano	141.282,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>A.T.A. / Arbeitsgemeinschaft für Behinderte</b>	Servizi di trasporto e accompagnamento di persone con disabilità frequentanti i servizi sociali diurni	135.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Società San Vincenzo de' Paoli</b>	Gestione centro di accoglienza invernale per persone senza dimora c/o casa Conte F.J. Forni – via Renon 31	82.082,00 (IVA esente) 01.01.09-30.04.09 01.10.09-31.12.09
	Gestione alloggi di II° livello per persone senza dimora c/o casa Conte F.J. Forni	165.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
	Gestione Centro di accoglienza per profughi in transito c/o casa Conte F.J. Forni	206.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Associazione DONNE NISSÀ</b>	Gestione dello sportello di consulenza sul lavoro privato di cura a domicilio	72.562,00 01.01.08-31.12.09
	Gestione e coordinamento di uno sportello di accoglienza ed orientamento per donne straniere (multizionale).	92.999,50 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Associazione Lebenshilfe</b>	Erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare nel territorio comunale di Bolzano	218.821,50 (IVA inclusa) 01.04.09-31.12.09
	Organizzazione e gestione di due soggiorni estivi fuori sede per utenti dei gruppi occupazionali dell'Ufficio Servizi a Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicologico	26.575,00 (IVA esente) 05.08.09-21.08.09
<b>Cooperativa Sociale AGAPE</b>	Erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare nel territorio comunale di Bolzano	267.583,50 (IVA inclusa) 01.04.09-31.12.09
<b>Associazione C.I.R.S. - Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale</b>	Gestione di un centro di addestramento al lavoro e di un laboratorio protetto per persone con disagio psichico	349.900,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Associazione HAUS DER GESCHÜTZTEN WOHNUNGEN</b>	Gestione di una casa protetta per donne che subiscono violenza	204.420,80 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09

<b>Consorzio CONSIS</b>	Servizio di assistenza infermieristica presso la casa di riposo Don Bosco e presso il centro di degenza Villa Europa	7.328.400,00 (IVA esclusa) 01.07.08-30.06.12
	Servizio riabilitativo presso la casa di riposo Don Bosco e presso il centro di degenza Villa Europa	1.582.400,00 (IVA esclusa) 01.07.08-30.06.12
	Servizio di assistenza infermieristica presso le case di riposo Villa Armonia, Villa Serena e presso il centro di degenza Grieserhof	3.594.937,96 (IVA esclusa) 01.06.07-31.05.11
	Servizio riabilitativo presso le case di riposo Villa Armonia, Villa Serena e presso il centro di degenza Grieserhof	964.067,34 (IVA esclusa) 01.06.07-31.05.11
	Gestione di 2 comunità alloggio per malati psichici, via Mendola e vicolo Erbe	913.770,00 (IVA esclusa) 01.06.06-30.09.09
		1.203.440,00 (IVA esclusa) 01.10.09-30.09.13
<b>Fondazione ODAR</b>	Gestione di un Servizio di prima accoglienza e consulenza immigrati e di un Ostello di prima accoglienza	395.560,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
	Svolgimento di un servizio di pre-scuola, doposcuola e accompagnamento scolastico per i minori Sintì residenti al villaggio di via Lungo Isarco Sinistro	41.180,28 (IVA esente) 01.01.09-15.06.09 24.08.09-31.12.09
	Servizio di accoglienza per famiglie straniere in stato di emergenza e Servizio di prima accoglienza per cittadini extracomunitari lavoratori	232.614,12 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
	Gestione di quattro turni di soggiorni marini per anziani parzialmente e non autosufficienti organizzati dall'ASSB – periodo estivo 2009.	275.433,72 (IVA esente) 27.05.09-10.06.09 11.06.09-25.06.09 25.08.09-08.09.09 09.09.09-23.09.09
<b>R.T.I. Fondazione CARITAS DIOCESI Bolzano Bressanone / Fondazione ODAR</b>	Gestione della casa d'ospitalità e del Centro Crisi in viale Trento 11, Bolzano	1.011.480,36 (IVA esclusa) 01.01.06-31.03.09
		1.384.344,00 (IVA esclusa) 01.04.09-31.03.13
<b>Fondazione CARITAS-Dioresi di Bolzano-Bressanone</b>	Gestione di una casa d'ospitalità femminile a Bolzano	1.065.060,82 01.01.06-31.03.09
		1.364.000,00 (IVA esclusa) 01.04.09-31.03.13
<b>R.T.I. Fondazione ODAR / Fondazione CARITAS DIOCESI Bolzano Bressanone e Società cooperativa FARSI PROSSIMO</b>	Servizio di gestione di un centro diurno e di consulenza per persone senza dimora a Bolzano	812.768,88 (IVA esclusa) 01.01.07-31.12.10
	Gestione della struttura di bassa soglia per tossicodipendenti a Bolzano	1.302.564,00 (IVA esclusa) 01.01.2007-31.12.2010
<b>Istituto Comprensivo "Bolzano - Europa"</b>	Gestione progetto "Misure di inclusione e attività per lo sviluppo di una comunità scolastica e di quartiere interculturale nel quartiere Europa-Novacella"	5.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>CARITAS Diocesi di Bolzano-Bressanone</b>	Servizio di assistenza spirituale e religiosa nei servizi residenziali per anziani	13.500,00 (IVA esente) 30.03.04-29.03.09
		78.000,00 (IVA esente) 30.03.09-29.03.14
<b>Associazione GEA</b>	Gestione del centro anti violenza e di una casa delle donne	1.610.388,00 (IVA inclusa) 01.01.09-31.12.12

<b>Cooperativa Casa Bimbo Tagesmutter</b>	Gestione di una microstruttura presso il quartiere Oltrisarco-Aslago	538.099,20 01.11.07 - 31.10.2010
<b>Cooperativa Sociale IL FAGGIO</b>	Servizio di educativa domiciliare	416.312,64 (IVA esclusa) 01.01.09 - 31.12.11
<b>Cooperativa sociale IL GERMOGLIO</b>	Collaborazione e accompagnamento nella gestione del servizio "Spazio Neutro"	24.991,29 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Associazione JUGENDZENTRUM PAPPERLAPAPP</b>	Gestione di un progetto di prevenzione giovanile sul consumo dell'alcool "AHA – Alternative Happy Hour"	12.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
	Gestione di un progetto di prevenzione giovanile sulle seconde generazioni di migranti a Bolzano denominato "Interkult"	30.000,00 (IVA esente) 01.01.09-31.12.09
<b>Cooperativa Euro &amp; Promos Group</b>	Servizio di pulizia presso le case di riposo Villa Armonia e Villa Serena ed il centro di assistenza diurno Premstaller, la casa di riposo Don Bosco ed il centro di degenza Villa Europa	4.769.518,06 (IVA esclusa) 01.06.08 - 31.05.2011
<b>Cooperativa sociale Il Ponte - Die Brücke</b>	Servizio di pulizia presso le strutture di via Renon 31, via Mendola 121 e vicolo Erbe 10	21.687,17 (IVA esclusa) 01.01.08-28.02.09
<b>Cooperativa Service Noncello</b>	Servizio di pulizia presso il centro di degenza Grieserhof	124.500,00 (IVA esclusa) 01.06.08-31.08.09
		24.849,99 (IVA esclusa) 01.09.09-30.11.09
	Affidamento del servizio di pulizia presso le sedi amministrative dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano	139.493,80 (IVA esclusa) 01.03.09-28.02.10
<b>Cooperativa Sociale MEBO Coop.</b>	Servizio di pulizia presso il centro di degenza Grieserhof	71.192,56 (IVA esclusa) 01.12.09-31.07.10

Nota: I contratti relativi all'affidamento di **servizi di pulizia** sono considerati **servizi sociali** in quanto contengono la disposizione della clausola sociale, cioè prevedono l'inserimento di personale svantaggiato per l'espletamento del servizio stesso presso le strutture aziendali (Vedi tabella 145: Numero persone svantaggiate in inserimento lavorativo presso le cooperative sociali convenzionate con ASSB – 2009)

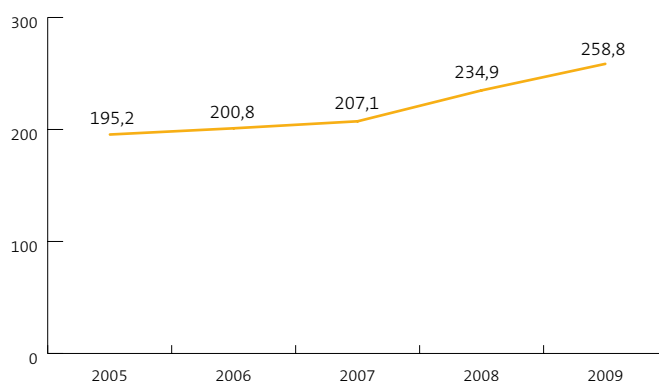
Ciò che preme sottolineare, è che dal 2001 l'ASSB non ha mai affidato o aggiudicato un servizio sociale tramite il criterio dell'aggiudicazione al prezzo più basso. Il **criterio di aggiudicazione è sempre stato quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, che considera la qualità del servizio, oltre che il prezzo offerto. Da anni ormai il prezzo offerto non incide sulla valutazione finale delle offerte più del 50%. Le organizzazioni che si propongono per la gestione di un servizio sociale devono quindi formulare un progetto in cui siano esplicitate le modalità di gestione del servizio, la qualità garantita, le risorse umane e le attrezzature necessarie. Tali progetti vengono sempre valutati da commissioni di esperti (interni ed esterni all'ASSB) del settore al fine della selezione del progetto sociale migliore.

### Il personale dipendente da Terzi che opera nei servizi sociali dell'ASSB

Come in precedenza ribadito l'ASSB non gestisce tutti i servizi in forma diretta con personale proprio, ma ne esternalizza alcuni ad **organizzazioni terze**. Il personale che opera per queste organizzazioni lavora a diretto contatto con l'utente e per questo motivo riveste per ASSB pari importanza rispetto al proprio personale.

Anche nei servizi esternalizzati, molti operatori lavorano part-time o comunque con un orario settimanale ridotto. Per poter operare un equo confronto, si è applicato lo stesso criterio applicato al personale dipendente dell'ASSB, ossia si è fatto riferimento alle unità di personale equivalente a tempo pieno (38 ore settimanali). **A tutto il 31.12.2009 nei servizi affidati o aggiudicati a terzi operavano quindi 258,8 operatori equivalenti effettivamente in servizio: il rapporto tra operatori dipendenti da terzi e personale aziendale era di 3,3:10** (3,1:10 nel 2008; 2,8:10 nel 2007).

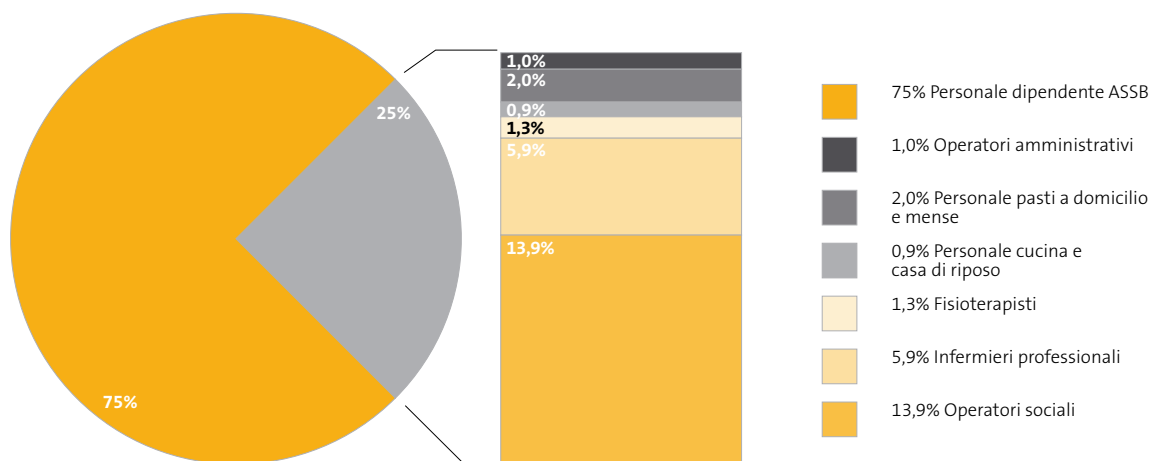
Grafico 143 \_ Personale (equivalente a 38 h) dipendente da terzi in strutture ASSB – 2005-2009



Complessivamente il **personale dipendente da terzi costituisce il 25,1%** sul totale del personale che opera in ASSB.

Nelle case di riposo il **personale infermieristico professionale e fisioterapico** dipendente da cooperative sociali, è pari al **32,3%** del totale degli operatori dipendenti da terzi (**258,8**). **Le strutture di accoglienza abitativa per immigrati, per persone e famiglie senza dimora** e i servizi per persone in emarginazione sociale sono stati affidati nella loro totalità a gestori esterni.

Grafico 144 \_ Personale dipendente da terzi (\*) per profilo professionale – 2009



\* personale escluso: Il grafico riporta il solo personale con profilo professionale prevalentemente sociale: è escluso il personale ausiliario come personale di pulizia, lavanderia, manutenzione. Sono esclusi anche collaborazioni occasionali e limitate nel tempo.

È interessante evidenziare come il personale puramente amministrativo impiegato nei servizi esternalizzati risulta in numero esiguo (1,0%). Questo perché in taluni casi la flessibilità delle organizzazioni permette loro l'impiego parziale di personale sociale anche per l'espletamento di funzioni amministrative, ma soprattutto perché quasi tutte le funzioni amministrative vengono svolte dalla struttura centrale, a cui l'organizzazione che gestisce il servizio fa capo. Questo lavoro di supporto viene peraltro rendicontato ai fini finanziari – di regola forfetariamente nella misura del 10% circa e quindi in percentuali non inferiori a quelle gestite direttamente da ASSB – ma non come carichi di lavoro, ossia non come numero di persone che vi sono dedicate.

Nell'impiego di risorse esterne all'ASSB ai fini della gestione o dell'integrazione di servizi aziendali, vanno considerati alcuni aspetti connessi all'impossibilità di entrare nel merito del potere organizzativo e dispositivo del soggetto gestore. Si pensi, ad esempio, all'impossibilità di richiedere requisiti in ordine ai profili professionali (ove non espressamente richiesti per legge) o al requisito formale dell'attestato di bilinguismo

Nel **2009** l'ASSB ha gestito varie tipologie di servizi attraverso **cooperative di tipo "B"**: servizi di portierato presso alcune case di riposo, servizi di manutenzione delle aree verdi di alcune strutture aziendali, servizi di pulizia, gestione dei bar delle case di riposo, fornitura di toner (v. tabella sottostante). I lavoratori svantaggiati sono talvolta **invalidi civili** (il **34,3%** sul totale delle persone in inserimento lavorativo rilevate), talvolta persone con **problemi di dipendenza** (il **33,3%** dei casi rilevati), altre volte con **problemi psichici** (**32,4%** sul totale dei casi rilevati). Complessivamente il monte ore fornito da lavoratori svantaggiati in servizi aziendali è stato di circa **26.163,2 ore offerte all'ASSB tramite 6 cooperative di tipo B e una cooperativa per azioni, corrispondenti a poco più di cento persone svantaggiate in inserimento lavorativo.**

Tabella 145 \_ Numero persone svantaggiate in inserimento lavorativo presso le cooperative sociali convenzionate con ASSB – 2009

Cooperativa sociale di tipo B	Servizio svolto per ASSB nel 2009	N. persone in inserimento lavorativo presso la cooperativa	Monte ore annuo fornito da lavoratori svantaggiati in servizi aziendali nel 2009
<b>AQUARIUS</b>	a) Servizio di portierato presso le Case di Riposo Villa Armonia, Villa Serena e Grieserhof b) Gestione bar di quattro strutture residenziali per anziani c) Manutenzione aree verdi presso Case di Riposo, asili nido, distretti d) Gestione mensa Casa di Riposo Villa Serena e) Gestione mensa laboratorio protetto Servizio Handicap e sala da pranzo Casa di Riposo Don Bosco f) Servizio di portierato Case di Riposo Villa Europa e Don Bosco (in subappalto da Euro&Promos)	29	12.261,0
<b>SERVICE NONCELLO</b>	Servizio di pulizia presso il Centro di Degenza Grieserhof	3	950,0
<b>IL PONTE / DIE BRÜCKE</b>	Servizio di pulizia nei locali in via Renon (sede SIS), in via Mendola (progetto Druso 2) e presso alcune strutture handicap	3	96,0
<b>ALBATROS</b>	Pulizia quotidiana e periodica presso alcuni asili nido	31	1.490,0
<b>WIEDES</b>	Fornitura di toner e cartucce rigenerate per le stampanti e i fax dell'ASSB	3	128,0
<b>EURO &amp; PROMOS*</b>	Servizio di pulizia presso le strutture residenziali per anziani, strutture handicap ed alcuni asili nido	29	10.772,2
<b>MEBO COOP</b>	Servizio di pulizia presso la struttura di via Milano 131	7	466,0
<b>TOTALE</b>		<b>105</b>	<b>26.163,2</b>

\* la cooperativa Euro & Promos non è una cooperativa sociale di tipo B, ma ha assunto comunque personale svantaggiato e l'ha impiegato presso le strutture di ASSB.

## Altri partners dell'Azienda

### Comune e Provincia

L'ASSB è un ente che gestisce servizi su mandato del Comune e della Provincia e con queste istituzioni intrattiene due tipologie di rapporto.

Una, più orientata al controllo che questi enti esercitano nei confronti di ASSB (controlli sulle prestazioni, sugli obiettivi, sui finanziamenti e sulla qualità dei servizi); l'altra più orientata alla co-progettazione, alla consultazione, alla co-gestione di iniziative e progettualità di servizi e di attività.

Dirigenti e personale ASSB durante il 2009 ha partecipato a oltre 50 gruppi di lavoro indetti da Comune, Provincia ed enti partners; questi hanno spaziato tra tematiche amministrative, sociali, di studio e hanno fatto emergere come Bolzano, per la sua complessità, è sempre chiamata a dare un contributo sulle difficili questioni sociali e sui cambiamenti della società a cui i servizi sono chiamati a dare delle risposte.

### Le Comunità comprensoriali

Nel 2009 si è intensificato il raccordo con le altre Comunità Comprensoriali dell'Alto Adige e i loro direttori. In molte occasioni i direttori dei Servizi Sociali si sono trovati a discutere di programmazione, di pianificazione e di innovazione dei servizi.

Accanto a questi incontri ci sono stati dei gruppi tecnici che si sono incontrati regolarmente per discutere di contabilità, personale e di sistemi informatici.

Gli incontri hanno favorito delle riflessioni sui rapporti con i Comuni e con la Provincia, e sul cambiamento del sistema del *welfare* che la normativa provinciale sulla non autosufficienza ha determinato.

Con la Comunità Comprensoriale Salto Sciliar sono emerse alcune difficoltà in tema di programmazione di servizi sociali che essa gestisce sul territorio di Bolzano, perchè tali servizi – pur rispondendo per il 70 % ad utenti di Bolzano - viene considerata una struttura a parte nella pianificazione sulla Città.

### Azienda Sanitaria – Comprensorio di Bolzano

Durante il 2009 ci sono stati vari incontri con i settori specialistici dell'ASBZ, che hanno portato alla firma di protocolli d'intesa, alla co-progettazione di servizi e al confronto su tematiche particolari.

I rapporti con CSM e con il Servizio psicologico hanno portato ad un percorso di analisi e studio delle collaborazioni sulla Città che ha coinvolto i distretti e l'ufficio handicap di ASSB, determinando l'avvio del lavoro con utenti che non erano mai stati seguiti dai servizi sociali, pur avendone necessità e con utenti che vivono in case IPES e richiedono un sostegno per l'autonomia abitativa.

### Scuola

Con la scuola sono stati effettuati una serie di progetti ed incontri di confronto sulla situazione dei casi sociali e dei rapporti con gli alunni. Nel corso dell'anno 2009 i distretti sociali hanno verificato la possibilità di firmare protocolli di intesa simili su tutta la città e con ogni scuola dell'obbligo. Inoltre si è attivato un lavoro di collaborazione anche con le Forze dell'Ordine e il Tribunale per i Minorenni per analizzare la situazione di drop out e avere una migliore regia del fenomeno per sviluppare interventi di rete.

### I Sindacati

Anche nel corso del 2009 sono proseguiti gli **incontri periodici** con le Organizzazioni Sindacali in base a quanto previsto dal vigente protocollo sulle relazioni sindacali. Gli incontri sono stati in tutto **9**. Ad essi si sono poi aggiunti altri incontri più specifici per affrontare problematiche particolari di singoli uffici o servizi.

Nel corso dell'anno sono stati sottoscritti alcuni importanti **accordi decentrati**. In particolare dopo trattative durate diverso tempo si è arrivati alla sottoscrizione dell'accordo decentrato per gli **orari del personale assistenziale delle strutture residenziali** per anziani, prima esclusivamente per Don Bosco e Villa Europa e poi successivamente esteso anche alle altre strutture. Tale accordo ha permesso di uniformare gli orari di questi servizi nel rispetto delle disposizioni previste dai contratti e dalla normativa comunitaria. L'omogeneità degli orari e della turnistica costituiscono inoltre il presupposto per l'introduzione nelle case di riposo del sistema automatizzato di rilevazione presenze, che verrà attivato nel corso del 2010.

Sempre nel corso del 2009 è stato sottoscritto l'accordo decentrato per nuovi orari **del personale educativo/assistenziale degli asili nido**. Tali nuovi orari sono stati introdotti al fine di riconoscere al personale all'interno dell'orario di servizio i tempi di vestizione degli abiti da lavoro.

Sono iniziate inoltre le trattative per l'introduzione in alcune **strutture del servizio handicap** di **orari di lavoro con un minimo di flessibilità**, nel rispetto del servizio da garantire agli utenti ed al fine di migliorare e razionalizzare i tempi di lavoro del personale.

Durante gli incontri periodici sono stati trattati diversi temi tra i quali la crisi economica, che ha investito anche il settore sociale, ed ha determinato la necessità di porre particolare attenzione alla **situazione dei finanziamenti** a fronte delle previsioni di spesa. Ciò ha portato l'Azienda ad assumere alcune decisioni importanti riguardo alla riduzione delle prestazioni in alcuni servizi. Un altro argomento trattato nel corso del 2009 è stato il tema molto discusso **dell'accreditamento**, in particolare per il servizio di assistenza domiciliare, per il quale l'azienda deve ancora operare alcune scelte.

Infine un altro argomento molto discusso è stato quello della modifica dell'attuale **sistema premiante**, che dovrebbe condurre nel corso del 2010 alla sottoscrizione di un nuovo accordo decentrato in materia di aumenti individuali di stipendio.

Nel corso del 2009 l'ASSB per la prima volta ha preso parte, in quanto rientrante, per numero di dipendenti, tra i maggiori enti della provincia, alle **trattative sul contratto di comparto**, che si sono svolte per tutto l'anno con diversi incontri e che ancora devono essere ultimate.

### L'informazione alla comunità

L'anno 2009 è stato per ASSB un anno molto ricco di attività di **comunicazione esterna**, grazie alla collaborazione di una **giornalista professionista**. Oltre all'attività di comunicazione con i media, la giornalista ha curato una **rassegna stampa** dell'ASSB, raccogliendo e selezionando articoli dalla carta stampata locale: Dolomiten, Tageszeitung, Alto Adige, Corriere dell'Alto Adige, FF, Segno. Gli articoli raccolti riguardano principalmente i servizi offerti dall'ASSB e riprendono spesso i **comunicati stampa** diffusi dall'ASSB stessa (**n. 53 comunicati** inviati ai media nel corso dell'anno), trattando tematiche sociali rilevanti sul piano socio-politico.

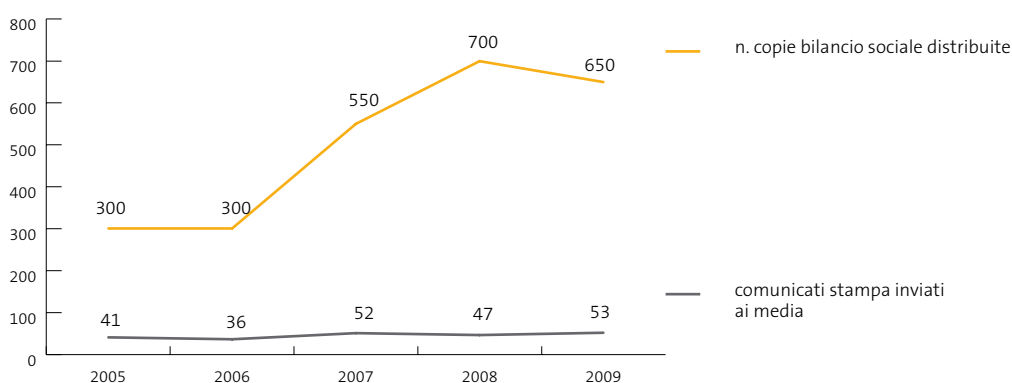
L'evento maggiore nel 2009 è stato senz'altro la promozione del **Decennale di ASSB** festeggiato il 16 maggio 2009 con stand informativi in piazza Walther sui servizi offerti da ASSB, ma anche eventi come il **Convegno ANSDIPP sulla qualità dei servizi nelle case di riposo**: "I servizi sociali incentrati sulla persona" (19 marzo 2009), la **16° Giornata Mondiale dell'Alzheimer** (19 e 21 settembre), la **Giornata Mondiale della Salute Mentale** (10 ottobre 2009), e altri eventi minori che prevedevano la partecipazione attiva di ASSB.

Nel dettaglio, la rassegna stampa raccolta nel 2009 comprende circa **165 articoli** che riguardano direttamente l'ASSB. Gli articoli hanno trattato principalmente le seguenti tematiche:

- servizi, progetti e iniziative a favore di anziani (qualità dei servizi nelle strutture residenziali, soggiorni marini);
- iniziative di sensibilizzazione e progetto rete anti violenza (in collaborazione con il Comune di Bolzano, GEA, Donne Nissà e La Strada) per contrastare il fenomeno della violenza contro le donne;
- progetti di sostegno per genitori (rassegna cinematografica IPOD-Generation);
- asili nidi e microstrutture – posti in aumento; apertura nuovo asilo nido "Il Quadrifoglio" in via Claudio Augusta (zona "Rosenbach");
- progetti di prevenzione del disagio minorile (prevenzione bullismo con il progetto Bullid og);
- protocolli operativi di collaborazione tra ASSB e, rispettivamente, Centro di Salute Mentale/Servizio Psicologico e Ser.D nei delicati ambiti della socio-psichiatria e delle dipendenze;
- promozione dell'Istituto dell'affido familiare ("Troccolo" cerca famiglia);
- eventi organizzati dai gruppi occupazionali e laboratori protetti e produttivi del Servizio Handicap (inaugurata anche la nuova bottega di prodotti artigianali "Il Ventaglio" in via dei Vanga 33).

Sempre su input da parte della giornalista e attraverso i comunicati stampa, sono stati fatti regolarmente **servizi radio e tv** su: RAI 3, VB33, TCA, RTTR, NBC, GRÜNE WELLE, SÜDTIROL1.

Grafico 146 \_ La comunicazione e il rapporto con i media (comunicati stampa e n. copie bilancio sociale distribuite) 2005-2009



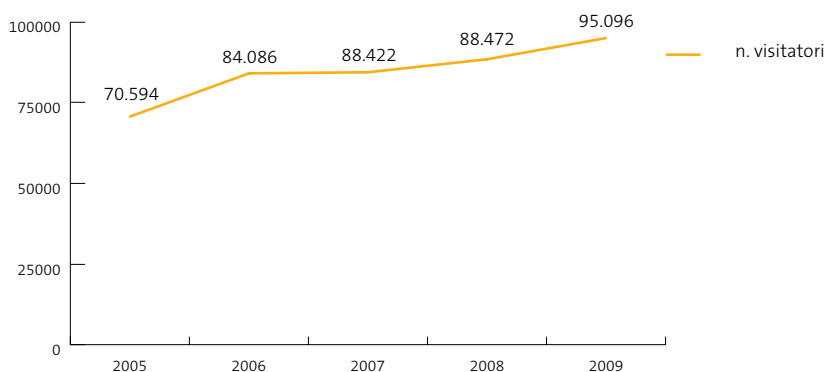
### La comunicazione via Internet

L'ASSB vanta un sito internet ([www.aziendasociale.bz.it](http://www.aziendasociale.bz.it)) certificato in **conformità alle disposizioni contenute all'art. 53 del "Codice dell'amministrazione digitale"**, codice che dispone in via generale l'obbligo in capo alle pubbliche amministrazioni centrali di realizzare siti istituzionali su reti telematiche che rispettino i principi di usabilità, reperibilità, accessibilità anche da parte delle persone disabili. Il sito è semplice, guida il cittadino alla ricerca del servizio di suo interesse e dà la possibilità di ricevere on-line diverse informazioni o di poter disporre delle pubblicazioni informative dell'ente (ivi comprese le Carte dei servizi e le Carte della qualità dei servizi).

Spesso però, per trattare una tematica così delicata come quella dei servizi sociali, le persone preferiscono acquisire le informazioni in forma diretta con colloqui personali. Per questo all'interno di **ciascun distretto** è operativo il **servizio di prima accoglienza**, presso cui i potenziali utenti si rivolgono per informazioni varie e vengono inviati agli uffici competenti.

Gli **accessi al sito di ASSB** nel corso dell'anno 2009 sono stati **95.096 (+7,5%** rispetto al 2008) con una media di **261 visite al giorno**. Si tratta di visite "pulite", senza contare gli spiders, ossia i robot dei motori di ricerca che girano per indicizzare le pagine. I più importanti punti di accesso al sito ASSB sono rappresentati dal motore di ricerca Google® e dal sito del Comune di Bolzano. Le pagine più visitate sono, oltre alla homepage, la pagina dei bandi di gara dell'Ufficio Appalti e della ricerca di lavoro presso l'ASSB (per il settore amministrativo) e degli asili nido (per il settore sociale).

Grafico 147 \_ Visitatori del sito internet 2005-2009



### L'informazione agli utenti

L'ASSB ha firmato il 21 maggio 2009 un protocollo d'intesa con il Comune di Bolzano e l'Associazione dei Consumatori Altroconsumo circa la realizzazione delle **Carte della Qualità dei Servizi**, in conformità a quanto definito dalle nuove disposizioni normative derivanti dalla legge finanziaria 2008. L'anno 2009 è stato poi caratterizzato dalla revisione delle carte dei servizi esistenti. Attualmente sono in elaborazione la Carta dei servizi dell'Ufficio Handicap e Disagio Psicico, quella del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e quella della Ripartizione Case di Riposo. In previsione tutte le altre.

### La soddisfazione degli utenti/familiari

I sistemi di gestione della qualità secondo la norma ISO attribuiscono un'importanza primaria alla **rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi**. L'ASSB, sposando pienamente tale principio, ha dato luogo anche per l'anno 2009 alla consueta rilevazione con i seguenti risultati.

La soddisfazione dei familiari degli **utenti delle case di riposo** rilevata nel **93%** del campione, così come quella dei residenti (95% del campione) rappresentano valori di assoluta eccellenza.

Per quanto riguarda l'**Ufficio Servizi alla Famiglia** e nello specifico gli Asili Nido, l'analisi dei dati mostra un grado di soddisfazione complessivo elevato rispetto al nido frequentato dal proprio figlio ed evidenzia anche un sostanziale mantenimento del grado di soddisfazione sia per il tempo normale che per quello prolungato. Il leggero ma costante calo evidenziato nel corso degli anni trascorsi sembra essere arrivato al livello minimo mostrando, ora, una leggera ripresa (**8,9 anno 2009**, 8,7 anno 2008, 8,9 anno 2007, 9,0 anno 2006 rispetto all'orario "normale" su una scala che varia da 1=per nulla soddisfatto a 10= molto soddisfatto e 8,3 per il tempo "prolungato").

L'**Ufficio Handicap**, per la prima volta in seguito all'ottenuta certificazione ISO, ha realizzato l'analisi della soddisfazione interna degli utenti. I risultati ottenuti sono stati positivi. Il grado di soddisfazione medio espresso dai frequentanti e/o dai familiari degli utenti delle **strutture diurne** è stato di **3,18** (la scala complessiva di riferimento va da 1 corrispondente a "molto insoddisfatto" a 4 "molto soddisfatto"), mentre il grado di soddisfazione medio espresso dagli utenti/familiari di utenti frequentanti le **strutture abitative** ha raggiunto il punteggio di **2,59**.

## → L'impatto ambientale a livello locale

Nel 2009 l'ASSB gestiva **81 strutture, di cui 54 in uso proprio e 27 messe a disposizione direttamente dal gestore in rapporto di convenzione/appalto**: alcune di esse sono destinate ad uffici, altre sono, invece, strutture residenziali o diurne, in cui sono ospitati utenti di diverse tipologie. La gestione di queste strutture e delle attrezzature in esse utilizzate ha per le loro dimensioni e per il numero di persone che vi risiede o vi opera, un rilevante impatto sull'ambiente che le circonda.

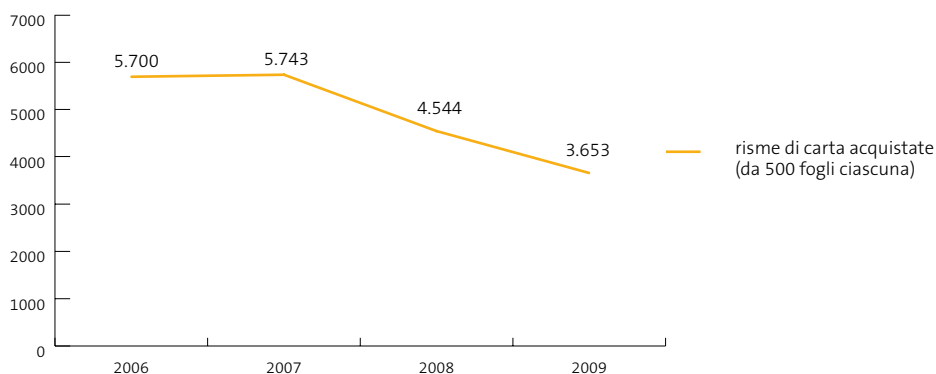
Il **94%** delle **strutture in dotazione** all'ASSB sono **riscaldate a metano** (49 caldaie), tre caldaie sono alimentate a gasolio e una a butano. Per contenere l'impatto ambientale, l'ASSB si sta adoperando per trasformare le due caldaie a gasolio in metano e sta valutando la fattibilità dell'installazione, presso le strutture aziendali munite delle caratteristiche idonee, di impianti fotovoltaici, di pannelli solari e di impianti eolici per la produzione di energia solare. Dato che il fabbisogno energetico delle case di riposo risulta elevato, lo studio in questione risulta complesso, in quanto l'utilizzo di uno solo di questi impianti non è sufficiente a coprire il fabbisogno energetico delle strutture stesse e garantire la produzione dell'energia necessaria per il raggiungimento di una completa autonomia.

Purtroppo anche l'ASSB, pur cercando di ottimizzare gli spostamenti viaggiando in più persone sui **mezzi di servizio**, contribuisce all'inquinamento atmosferico da gas di scarico. Nel proprio parco auto degli automezzi a disposizione l'ASSB cerca – compatibilmente con la disponibilità economica – di avere auto a basso impatto ambientale e nel 2009 su 37 automezzi 5 erano di categoria Euro inferiore a 2. Coscienti che la Pubblica Amministrazione in primis, ha il dovere di partecipare attivamente alla riduzione dell'inquinamento atmosferico, l'ASSB ha deciso che le proprie vetture dovranno, se disponibili sul mercato, essere a metano o con l'opzione metano/benzina, per ridurre il più possibile il loro impatto ambientale. Di tale tipo ne è già stata acquistata una.

Relativamente al **consumo di carta**, purtroppo ancora rilevante, nonostante la tendenza alla digitalizzazione, l'ASSB ha dato indicazioni chiare al proprio personale: la carta va utilizzata sia sul fronte che sul retro, i documenti inviati via mail non vanno stampati, ma quando possibile, vanno letti solo a video, stampe di prova vanno evitate, ecc. Oltre a questo, in ASSB è incentivato l'uso di carta di tipo riciclato. Nel **2009** l'ASSB ha acquistato **3.653 risme di carta** da 500 fogli ciascuna, di cui il **30,5%** era di tipo riciclato. Va comunque sottolineato, che il consumo di carta in ASSB è sceso negli ultimi tre anni del **36,4%**, come si potrà vedere nel grafico sottostante.

In relazione alla fornitura della **cancelleria**, viene effettuata annualmente apposita convenzione con la cooperativa sociale Wiedes per la fornitura di **toner e cartucce rigenerate** per stampanti e fax dell'azienda.

Grafico 148 \_ Consumo di carta in ASSB risme di carta acquistate 2006-2009



Per ridurre l'impatto ambientale delle proprie strutture, l'ASSB pone grande attenzione alla **gestione dei rifiuti**. Presso tutte le cucine l'umido è già raccolto in modo differenziato, così come da sempre i rifiuti potenzialmente infetti vengono raccolti e smaltiti in modo differenziato ed a norma di legge. Nei contratti d'appalto con fornitori di servizi (es. servizi di pulizia) è sempre imposta ai fornitori la pratica della **raccolta differenziata**.

### → La gestione delle infrastrutture

ASSB nell'anno **2009** ha avuto a disposizione per i propri servizi, **52 immobili**:

- **1** di proprietà aziendale (struttura di via Garibaldi)
- **30** in concessione dal Comune di Bolzano
- **9** in concessione dalla Provincia Autonoma di Bolzano
- **9** in locazione in forza di contratti di diritto privato
- **3** in uso dall'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

Per 40 di questi immobili – tutti quelli di proprietà propria, comunale e provinciale – l'ASSB deve garantire anche la manutenzione straordinaria che evidentemente risulta, in considerazione della grandezza e della eterogeneità degli edifici, assai gravosa (si pensi solo alle case di riposo!).

La manutenzione ordinaria è sempre di competenza di ASSB che la delega ad organizzazioni terze, solo allorquando vengono esternalizzati servizi sociali comprensivi della gestione di immobili.

Nel corso del **2009 l'ASSB ha disposto** l'effettuazione di ben **727 interventi di manutenzione ordinaria**, affidati a varie imprese specializzate.

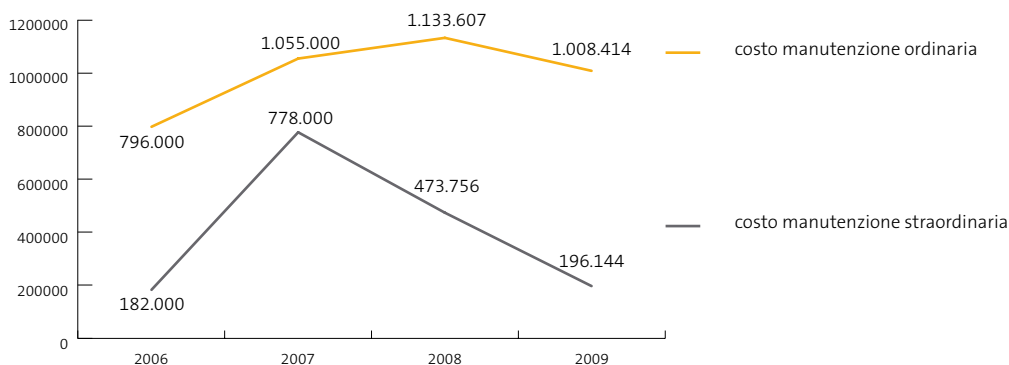
Altri interventi di manutenzione di lieve entità vengono peraltro effettuati anche da personale tecnico interno all'ASSB, alle dirette dipendenze delle strutture residenziali.

Con decorrenza 1 giugno 2008 gli interventi di manutenzione ordinaria presso la casa di riposo Don Bosco e presso il centro di degenza Villa Europa rientrano invece in un contratto *global service* manutentivo per entrambe le strutture.

Nel **2009** il costo per la **manutenzione ordinaria** è risultato di **1.008.414,00 euro**, mentre per la **manutenzione straordinaria sono stati spesi 196.143,85 euro**. In tema di manutenzione ordinaria, sono le **strutture residenziali** per anziani quelle che più incidono finanziariamente. Per quanto concerne, invece, la manutenzione straordinaria, ciò che nel 2009 ha maggiormente influito sotto il profilo dei costi è stato il completamento della **ristrutturazione dei locali di vicolo Gumer ad uso dell'Ufficio Servizi alla famiglia**. Nell'ultimo triennio l'incidenza del **costo della manutenzione ordinaria** è peraltro diminuita del **4,4%**.

È in fase di studio l'impianto di un **sistema informatizzato** per la gestione degli interventi di **manutenzione su immobili** al fine di rendere il più efficiente possibile la gestione del rapporto con il fornitore, velocizzare gli interventi stessi e ottimizzare il rapporto con le strutture aziendali, garantendo un adeguato flusso informativo.

Grafico 149 \_ Costo di manutenzione ordinaria e straordinaria in ASSB nell'ultimo quadrienni 2006-2009



### La tutela assicurativa

La necessità di una tutela assicurativa da parte dell'ASSB deriva dal fatto che, nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, essa è esposta ad una molteplicità di potenziali situazioni di rischio e ad una conseguenziale responsabilità per eventi dannosi.

Difatti, non si può non considerare il fatto che l'utenza dei servizi sociali sia, nella maggior parte dei casi, particolarmente delicata. Si pensi alla persona anziana nelle case di riposo, alla persona affetta da handicap o in situazione di disagio psichico o, ancora, al minore inserito negli asili nido o in comunità alloggio.

Ebbene, con riguardo a tale tipologia di utenza, risulta notevole l'esposizione a rischi, sia per le stesse persone seguite dai servizi, sia per il personale, soprattutto impiegato nell'assistenza diretta.

Proprio per fronteggiare tali situazioni e per prevenire il verificarsi di danni particolarmente gravi, l'ASSB ha ritenuto, quindi, opportuno tutelarsi attraverso la stipula di adeguati contratti di assicurazione.

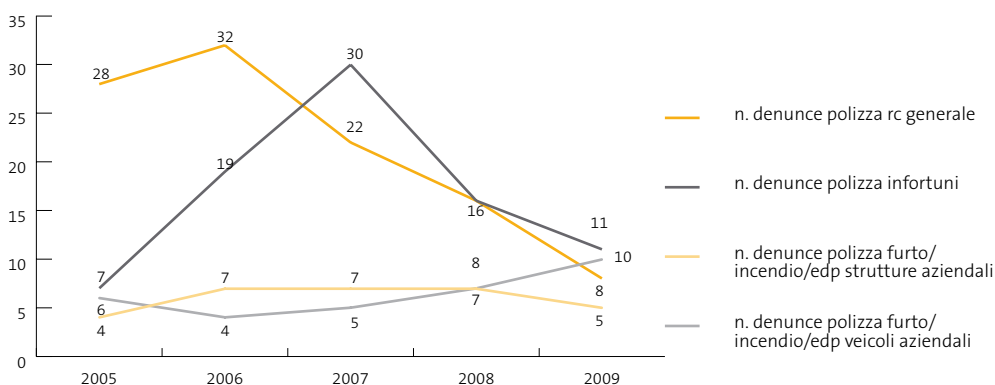
Ovviamente, va considerato il fatto che la stipula di parte dei contratti assicurativi aziendali è imposta dalla stessa legge (come nel caso della copertura dei rischi derivante dalla circolazione stradale, la cd. **polizza RCA** oppure quella obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro con l'INAIL).

In questi casi, il rischio viene infatti già scongiurato dallo stesso legislatore, che impone proprio uno specifico obbligo di prevenzione e tutela.

Invece, alcuni contratti assicurativi vengono stipulati per una scelta discrezionale dell'ASSB a copertura, appunto, di situazioni di rischio potenzialmente elevate e che potrebbero comportare gravi ripercussioni a carico dell'ente medesimo.

Di seguito un riepilogo delle **quattro polizze assicurative** più significative e dei relativi **sinistri denunciati nel periodo temporale 2005/2009**.

Grafico 150 \_ Numero sinistri denunciati per tipologia di polizza 2005-2009



Confrontando i dati riportati nel grafico – preso in esame l'andamento dei sinistri nell'ultimo quadriennio 2005-2009 – emerge con una certa evidenza come le denunce riguardino in massima **parte sinistri da RC Terzi e da infortunio**.

Per quanto concerne, invece, le altre polizze, si può affermare come l'incidenza dei sinistri, pur in graduale aumento – sia comunque limitata e rientri comunque nella media statistica prevedibile per un'azienda di notevoli dimensioni come l'ASSB.

Il dato più significativo è quindi rappresentato dal numero delle denunce per RCT ed infortunio che, analizzate in dettaglio, hanno condotto ai seguenti risultati.

Per quanto concerne i **sinistri denunciati per RCT**, va evidenziato come, nel 2009, gli eventi dannosi denunciati siano notevolmente diminuiti. Difatti, rapportando i dati forniti per l'anno 2008 con quelli dell'anno successivo, è emerso che tali tipologie di sinistri si sono esattamente dimezzati.

Occorre ad ogni modo evidenziare che, prendendo in considerazione le segnalazioni che pervengono dai servizi, solamente una percentuale nettamente inferiore risulta imputabile ad una responsabilità aziendale. Nel resto dei casi si tratta, infatti, di anziani ospiti di case di riposo cui vengono riscontrati postumi di lesioni auto o eterodeterminate, apparentemente non riconducibili ad alcun soggetto terzo ed in ogni caso ad alcuna negligenza da parte del personale impiegato nella loro assistenza.

Sulla base di tali osservazioni e in considerazione dei costi che già solo l'apertura – oltre che il mantenimento, la cd. riserva – della posizione assicurativa comporta per l'ASSB, in conformità a quanto previsto dall'art. 2952 codice civile, commi 3 e 4, nel 2008 è stato formalizzato un accordo con il broker, confermato nel 2009 anche con il nuovo mediatore, per cui, salvi i casi di evidente responsabilità aziendale nella causazione dell'evento dannoso, ovvero in casi di particolare gravità, l'ufficio legale procede alla denuncia dei sinistri per RCT soltanto nel momento dell'eventuale richiesta risarcitoria da parte del danneggiato.

Ciò spiega la notevole diminuzione di sinistri denunciati per RCT relativamente agli anni 2007, 2008 e 2009 (rispettivamente 22, 16, 8).

Per quanto concerne i **sinistri denunciati per infortunio**, il grafico evidenzia come questi siano aumentati in maniera assai significativa nell'arco del triennio 2005/2008, mentre siano diminuiti nel corso del 2009 (da 16 sinistri denunciati nel corso del 2008 a 11 nel 2009), con un aumento, però, di quelli subiti dagli operatori sociali che, da 0 sono divenuti 2.

Inoltre, poiché nel corso degli ultimi anni sono stati segnalati numerosi sinistri non rientranti in alcuna delle polizze originarie, l'ASSB, in considerazione dei soggetti coinvolti e delle potenziali conseguenze, ha ritenuto opportuno ridefinire alcune specifiche coperture assicurative (con riguardo, in particolare, ai possibili danni cagionati dai minori in affidamento presso strutture o famiglie che hanno dato la propria disponibilità ad accoglierli nonché ai danni subiti dagli operatori sociali in costanza di servizio, ma anche per ciò che concerne la copertura degli immobili, soprattutto dai furti) attraverso l'espletamento di una gara, in occasione della quale sono stati realizzati capitolati e, quindi, relativi testi di polizza, molto più aderenti alla realtà aziendale con un **netto risparmio dei costi relativi ai premi assicurativi (per un importo complessivo di € 7.423,98)**.

Per quanto attiene infine la copertura assicurativa degli immobili che l'ASSB utilizza ai fini del proprio mandato istituzionale va evidenziato come la stessa provveda ad una totale tutela degli immobili di proprietà propria e provinciale (notoriamente non oggetto di assicurazione da parte di tale ente) e nelle altre fattispecie, ove necessario, parziale ed integrativa (copertura del cd. "rischio locativo")

### La tutela giuridica e amministrativa delle attività

I cittadini – utenti e non – ma anche i partner contrattuali, i dipendenti e tutti i diversi portatori di interesse, hanno diritto ad avere la massima conoscenza in relazione all'attività espletata dall'ASSB ed avere la possibilità - ogniqualvolta ritengano lesi i propri diritti od interessi – di chiedere direttamente all'ente ovvero ad altri organi (la Consulta provinciale, il Difensore Civico e, da ultimo, gli Organi Giurisdizionali) di integrare, modificare, revocare, annullare i provvedimenti amministrativi prodotti.

### I contenziosi giudiziari

I contenziosi giudiziari sono quelli in cui l'ASSB prende parte costituendosi dinanzi ad un Organo Giurisdizionale (Giudice di Pace, Tribunale, Giudice del Lavoro, Giudice dell'Esecuzione, TAR, Commissione Tributaria ecc.) sia come attore/ricorrente, che come convenuto/chiamato.

L'azione dell'ufficio legale è peraltro tesa a prevenire ed evitare per quanto più possibile i contenziosi – perlomeno quelli in cui l'ente viene chiamato in causa da terzi – e in tal senso le risultanze sono ottime. In materia di pubblico impiego e di appalti i contenziosi in cui l'ASSB viene coinvolta sono infatti – sulla base di benchmarking operati con enti di uguale dimensione – percentualmente assai minori.

Nel **2009** i legali aziendali hanno prestato la loro opera in relazione a **31 procedimenti giudiziari**, 9 dei quali davanti al Giudice del Lavoro, 3 davanti al Tribunale Civile, 11 dinanzi al Giudice dell'Esecuzione, 2 dinanzi al Giudice di Pace, 5 dinanzi al TAR ed 1 davanti al Consiglio di Stato.

Con riferimento ai sopra menzionati contenziosi – tutti direttamente gestiti dai legali aziendali senza mai ricorrere ad incarichi esterni – va evidenziato come quelli definiti nel 2009 abbiano sempre avuto, ad eccezione di una sola controversia, esito positivo per l'ASSB.

Pur essendo il contenzioso limitato, cosa peraltro di cui l'ASSB si mena vanto in considerazione della sua costante ed attenta attività di prevenzione dei conflitti, la presenza di due avvocati interni all'ente ha un significativo impatto nella riduzione delle spese che deriverebbero altrimenti da incarichi professionali esterni (e all'uopo è sufficiente operare una simulazione degli onorari che altrimenti sarebbe necessario liquidare a liberi professionisti). A ciò si aggiunga che anche il contenzioso relativo al pubblico impiego viene sempre gestito direttamente dall'ufficio (diversamente da quanto accade presso altre amministrazioni pubbliche) ma, soprattutto, che l'attività dell'ufficio legale aziendale va ben oltre alle mere tipiche funzioni di un'avvocatura pubblica contemplando, tra le altre, anche competenze in tema di gestione delle coperture assicurative, di contratti e convenzioni, di recupero crediti, di controllo sulle autocertificazioni e della normativa in materia riservatezza dei dati.

### Tentativi di conciliazione dinanzi all'Ufficio provinciale del Lavoro

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è tecnicamente una cd. “**condizione di procedibilità**”. È quindi – o così almeno lo è stato per tutto il 2009 anche se il Legislatore pare abbia all'attualità intendimenti difformi – un presupposto necessario al fine di poter ricorrere dinanzi al Giudice competente per le controversie di lavoro. Se la conciliazione ha successo, viene redatto un processo verbale – che costituisce titolo esecutivo – sottoscritto dalle parti e dai componenti del collegio di conciliazione.

Nel corso del 2009 i tentativi di conciliazione cui ha preso parte l'ASSB sono stati 13. In 2 casi si è pervenuti ad un accordo; negli altri 11 casi non è stata raggiunta la conciliazione. Due dei tentativi di conciliazione promossi non riguardava peraltro personale dell'Ente, bensì dipendenti di imprese appaltatrici di servizi aziendali che hanno agito nei confronti dell'ASSB in forza del principio di responsabilità solidale contemplato dall'art. 1676 codice civile. Gli 11 tentativi in cui non si è raggiunta la conciliazione sono stati tutti promossi da dipendenti dell'Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico con riferimento alla medesima pretesa, ovvero alla richiesta di riconoscimento del periodo lavorativo prestato presso l'AIAS ai fini dell'anzianità di servizio utile per la concessione dell'aspettativa per la rigenerazione psico-fisica. La risoluzione della questione, avente natura squisitamente contrattuale, è stata demandata alla contrattazione collettiva di comparto.

### Segnalazioni al Difensore civico

Al Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano spetta di seguire, su richiesta informale degli interessati o d'ufficio, le pratiche e i procedimenti posti in essere dall'amministrazione provinciale nonché dagli enti da essa delegati, onde garantirne l'espletamento e lo svolgimento corretto dal punto di vista della procedura e della tempestività d'azione. Nell'anno 2009 **non** sono state fatte segnalazioni al Difensore Civico in relazione a condotte poste in essere da strutture organizzative aziendali.

### Ricorsi gerarchici al Direttore

È il rimedio indirizzato al Direttore dell'ASSB, quale superiore gerarchico dei dirigenti in relazione ai provvedimenti amministrativi, (di regola determinazioni) da essi adottati. Viene redatto su carta libera e va presentato entro trenta giorni dall'avvenuta conoscenza dell'atto.

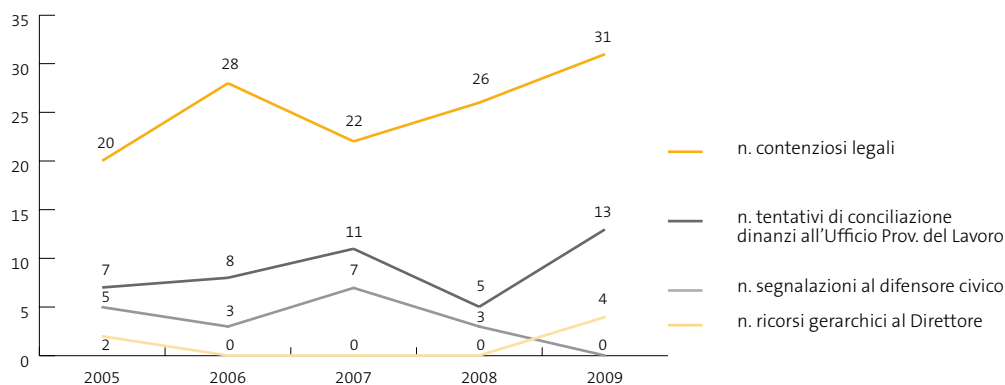
Nell'anno 2009 al Direttore sono stati presentati **4 ricorsi gerarchici** tutti promossi da dipendenti dell'Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico.

### Opposizioni ai dirigenti

L'opposizione è il rimedio amministrativo rivolto al medesimo soggetto che ha emanato il provvedimento amministrativo con un semplice scritto in carta libera. L'istanza di opposizione va presentata entro il termine di dieci giorni dall'avvenuta conoscenza dell'atto.

Nel corso dell'anno 2009 **non** sono state presentate istanze di opposizione.

Grafico 151 \_ Tutela giuridica e amministrativa dal 2005 al 2009



### Ricorsi alla Consulta provinciale

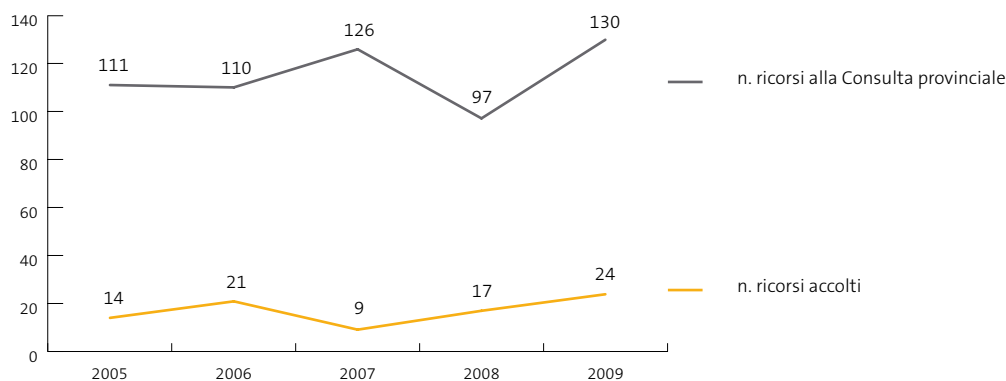
Il ricorso alla Consulta provinciale è disciplinato dalla L.P. 30 aprile 1991, n. 13. È possibile rivolgersi alla "Sezione ricorsi" della Consulta istituita presso la Provincia Autonoma di Bolzano in caso di:

- a) decisioni degli enti pubblici gestori di servizi sociali concernenti l'erogazione delle prestazioni;
- b) controversie in materia di ricovero e di ospedalità.

Tra le decisioni degli enti pubblici gestori sono ricomprese anche quelle assunte dai comitati tecnici di erogazione in materia di assistenza economica. L'ASSB, salva la facoltà di impugnare dinanzi al TAR la decisione della Sezione Ricorsi, deve adeguarsi in ordine a quanto da questa disposto.

Nell'anno 2009 sono stati presentati alla Sezione Ricorsi **130 ricorsi**. Di questi **24** sono stati accolti. Fra quelli accolti, anche due su tre presentati da parte di utenti dell'Ufficio handicap contro il parere di ASSB che per carenze di risorse economiche non ha dato parere positivo circa la loro ammissione presso la Comunità comprensoriale Salto-Sciliar.

Grafico 152 \_ Numero ricorsi alla Consulta provinciale 2005-2009



### Ingiunzioni amministrative

L'attività di recupero crediti per mezzo di ingiunzioni amministrative riguarda, nella maggior parte dei casi, crediti derivanti da omesso pagamento di tariffe o di compartecipazioni tariffarie ai fini della frequenza di strutture sociali residenziali o semiresidenziali, per prestazioni del servizio di assistenza domiciliare ovvero ancora per il recupero di somme indebitamente percepite da utenti o ex-utenti del servizio di assistenza economica sociale. L'ASSB ingiunge al debitore di pagare entro un termine di 30 giorni – che entro tale termine può proporre opposizione innanzi al Giudice Ordinario – in mancanza di pagamento ovvero di opposizione, si procede alla esecuzione forzata.

Nell'anno 2009 sono state notificate 12 ingiunzioni amministrative di pagamento. In nessun caso il debitore ha pagato l'intera somma entro in termini. Questo è il primo anno che accade, a dimostrazione di come la recente crisi finanziaria incida notevolmente anche sul recupero dei crediti aziendali. Mai come quest'anno si è rilevato un altissimo tasso di disoccupazione dei debitori dell'ASSB. Lo strumento dell'ingiunzione amministrativa è un avvertimento utile per il debitore-lavoratore, il quale – in difetto di pagamento nei termini – rischia il pignoramento di un quinto dei suoi emolumenti ed anche in misura maggiore qualora siano precedentemente intervenute ulteriori forme di cessione volontaria. Nel 2009 solo in una situazione è stata concessa una rateizzazione del debito, in tre casi si è instaurato il procedimento di pignoramento presso terzi (datore di lavoro del debitore), in altri due si è in attesa dell'esito dell'udienza fissata nel 2010 ed in un ulteriore caso il debitore ha chiesto di poter compensare il proprio debito con le prestazioni assistenziali erogate dal parte del distretto sociale aziendale territorialmente competente. In altri tre casi si è reso necessario procedere con l'iscrizione del credito a ruolo presso il Concessionario per la Riscossione (Equitalia S.p.A.) in quanto, in due situazioni, i debitori hanno cessato la propria attività lavorativa nelle more tra l'ingiunzione amministrativa ed il procedimento per pignoramento ed in un caso il debitore è deceduto senza lasciare né beni, né eredi.

### Ricorsi per nomina di amministratori di sostegno

Nel corso dell'anno 2009, nell'ambito di un obiettivo dell'ufficio legale relativo all'attivazione delle procedure giudiziali per la nomina di tutori, curatori o amministratori di sostegno in favore di persone utenti dei servizi aziendali che si trovino in situazioni di totale e/o parziale incapacità di intendere e di volere o, comunque, in situazione di bisogno tale da rendere necessaria la nomina in di loro favore di persone che ne curino gli interessi (personali e patrimoniali) secondo le decisioni del competente Giudice Tutelare presso il Tribunale di Bolzano, sono stati promossi 21 procedimenti per la nomina di amministratori di sostegno in favore di altrettanti ospiti di case di riposo dell'ASSB.

Le relative udienze innanzi al Giudice Tutelare sono state fissate per i primi mesi del prossimo anno 2010. Inoltre, sempre nel 2010, l'attivazione di tali procedure proseguirà ancora in favore di altri ospiti di case di riposo nonché in favore di utenti delle strutture e dei servizi dell'Ufficio Servizi a Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psichico.

La finalità di tali nomine è rappresentata dalla necessità di provvedere alla tutela di utenti di strutture e servizi aziendali totalmente o parzialmente incapaci di occuparsi personalmente della cura dei propri interessi personali e/o patrimoniali e che, all'attualità, sono privi di persone che ne abbiano, a tal fine, la legale rappresentanza e siano, quindi, legittimate ad agire – nei limiti prefissati dal Giudice Tutelare e nel rispetto delle vigenti disposizioni codicistiche – in nome e per conto del soggetto bisognoso.

### Il controllo sulle autocertificazioni

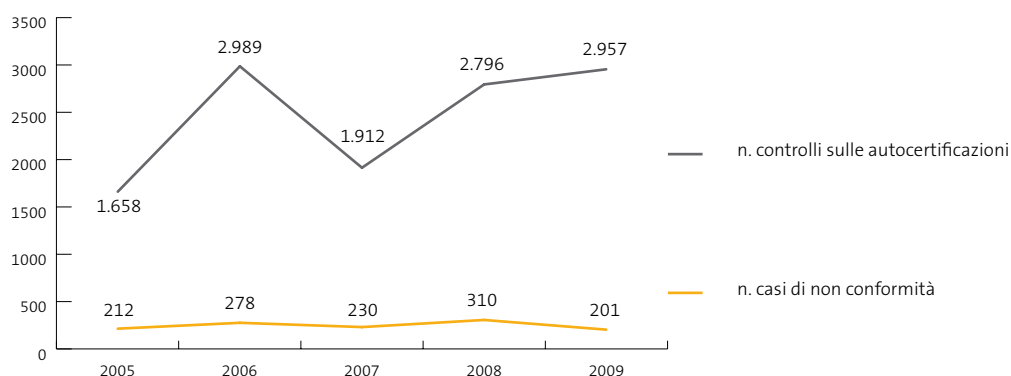
L'ASSB esegue sistematicamente, nel rispetto della normativa vigente ed in particolare del D.P.R. n. 445/2000, sia **controlli a campione** che **controlli mirati** sui dati autocertificabili nelle domande presentate da utenti per accedere ai servizi ed alle strutture aziendali.

La metodologia dei controlli avviene per la maggior parte tramite collegamenti telematici (Anagrafe, INPS, IPES, Provincia Autonoma di Bolzano – Ufficio previdenza ed assicurazioni sociali e Catasto), oppure tramite richieste di informazioni (riscontro scritto) con altre amministrazioni che rilasciano i certificati (Ufficio del Lavoro, Polizia Municipale, Scuole, Ufficio Bi- e Trilinguismo, ecc.).

Grafico 153 \_ Controlli sulle autocertificazioni / casi non conformi / rettifiche – 2009

Tipologia di controlli	N. controlli	N. casi di non conformità	Di cui domande rettifiche	Domande rettificate mediante integrazione d'ufficio	Segnalazioni in Procura
controlli "a campione"	229	14	3	11	0
controlli "mirati"	2.728	187	173	6	8
<b>Totale</b>	<b>2.957</b>	<b>201</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>8</b>

Grafico 154 \_ Controlli sulle autocertificazioni / casi non conformi 2005-2009



Mentre i controlli “a campione” sono effettuati dall’Ufficio legale, i controlli mirati sono posti in essere dai singoli servizi sociali, presso cui gli utenti si recano per presentare le proprie istanze.

I casi di non conformità riguardano precipuamente casi in cui l’utente non ha dichiarato correttamente lo stato di famiglia (24 casi di non conformità), il reddito da lavoro (81 casi di non conformità) ed i “redditi diversi” percepiti (assegno nucleo familiare, pensione, invalidità, Inail, ecc.; 68 casi di non conformità) e l’**85,57 % di questi casi si riferisce a domande per ottenere l’assistenza economica sociale** (nel corso dell’anno sono state presentate ed esaminate nei 5 distretti sociali della città complessivamente **16.643 richieste di prestazioni economiche**), mentre il restante 14,43 % concerne le richieste di agevolazione tariffaria e le iscrizioni agli asilo nido.

Le domande vengono nella maggior parte dei casi rettificate dall’utente stesso, oppure integrate d’ufficio grazie ad accessi diretti a banche dati di amministrazioni certificanti. I casi in cui il dolo sia risultato del tutto palese e l’utente non abbia regolarizzato la propria dichiarazione economico-patrimoniale sono stati segnalati alla competente Procura della Repubblica presso il Tribunale di Bolzano.

È da evidenziare come nell’anno 2009 la percentuale delle dichiarazioni che sono state rettificate (da parte dell’utente ovvero direttamente d’ufficio) dopo essere risultate “non conformi” all’atto del controllo, sia stata pari a **ca. il 95% dei casi di non conformità**, segno di un lavoro incisivo ed efficiente da parte degli uffici amministrativi dell’ASSB, che ha permesso all’Ente di **non erogare importi per € 101.329,10** frutto di dichiarazioni rivelatesi mendaci. A tale proposito si precisa che questo tipo di rilevazione è stata effettuata per stabilire se l’ASSB dovesse erogare un contributo inferiore a quello stimato inizialmente, in fase di autocertificazione dell’utente.

Oltre al lavoro effettuato dai Distretti, va evidenziato anche il monitoraggio svolto dall’Ufficio servizi alla famiglia, grazie al quale l’ASSB ha potuto redigere graduatorie d’accesso agli asili nido corrette, senza far accedere utenti con requisiti mendaci autocertificati ed il monitoraggio svolto dai collaboratori dell’Ufficio personale, grazie ai quali sono state redatte graduatorie di assunzione e sono stati svolti concorsi senza far accedere persone con requisiti mendaci autocertificati.

Per quanto concerne gli esiti delle segnalazioni in Procura, nel 2009, su 8 procedimenti definiti, per 5 è stata richiesta l’archiviazione, per 3 è stata richiesta l’emissione del decreto penale di condanna.

### Il recupero dei crediti

Nel corso del 2009 l’Ufficio legale ha proseguito nell’obiettivo di un’attenta e puntuale attività di ricognizione di tutte le pratiche creditorie inoltrate all’ufficio medesimo da parte dei servizi aziendali per la riscossione coattiva in via bonaria o giudiziale, migliorando ed affinando le modalità di accertamento e di verifica delle posizioni aperte nonché le procedure di riscossione stragiudiziale e di gestione del contenzioso, rideterminando altresì le forme di gestione delle pratiche creditorie.

L’attività di recupero, sinteticamente, avviene in questa maniera. Qualora i singoli uffici o servizi aziendali non riescano autonomamente al recupero dei propri crediti, gli stessi provvedono all’inoltro delle relative pratiche all’Ufficio legale, il quale avvia le procedure

stragiudiziali o giudiziali di recupero ovvero, in ipotesi particolari, affida il recupero al Concessionario per la Riscossione, con il quale l'ASSB ha provveduto a stipulare apposita convenzione.

Va altresì rilevato come l'Ufficio legale, lungi dallo svolgere una mera funzione di recupero, tenda per quanto possibile a comprendere le ragioni dei crediti e – in costanza di soggetti socialmente molto deboli e prima di avviare forme di recupero coercitive ovvero ancora di chiedere ai servizi la sospensione o la definitiva cessazione dei servizi erogati – privilegi quando possibile il contatto con il creditore ovvero i parenti di questo favorendo in molti casi, sempre laddove possibile, la rateizzazione del debito (e sempre peraltro computando tutti gli interessi dovuti).

Nel corso del 2009 l'Ufficio legale ha avviato un fattivo rapporto di collaborazione con i Distretti sociali di ASSB al fine di recuperare dette somme attraverso l'istituto – ove possibile – della compensazione delle posizioni debitorie degli utenti con somme ai medesimi potenzialmente erogabili a titolo di prestazioni di assistenza economica sociale.

Si sottolinea infine l'importante lavoro di ricognizione dei crediti aziendali riferiti al lasso temporale 1999-2004 svolto dall'Ufficio legale nella seconda metà del 2009 presso tutti i servizi aziendali, al fine di verificarne lo *status*, onde evitare la prescrizione del diritto di credito e al fine di avere un monitoraggio complessivo rispetto alle posizioni creditorie ancora da recuperare. Tale attività sta inoltre portando, a seguito di accordi con l'Ufficio finanze aziendale, alla modifica del regolamento di contabilità, al fine di introdurre la possibilità di cancellazione di crediti di importo superiore ad € 12,00 il cui recupero sia del tutto antieconomico a fronte di possibilità di recupero assai remote.

Nel corso del 2009, sono pervenute da parte delle strutture organizzative aziendali nuove pratiche creditorie per un importo complessivo da recuperare pari a € 134.181,50 suddiviso tra distretti, asili nido, case di riposo e servizio handicap. Nel 2009 l'Ufficio legale ha recuperato complessivamente € 92.523,35 di cui € 91.532,27 di capitale ed € 991,08 di interessi legali.

Il concessionario per la riscossione nel corso del 2009 ha a sua volta recuperato € 5.847,70 (€ 5.345,85 di capitale e € 501,85 di interessi). La somma complessivamente recuperata dall'Ente nell'anno è quindi pari a **€ 98.371,05**.

## → Le risorse finanziarie

Il 2009 si è concluso con un bilancio consuntivo di **74.341.918 Euro**. Rispetto ai costi di gestione del 2008, nel 2009 ASSB ha avuto un **aumento complessivo del 7,4%**. L'aumento è dovuto principalmente a tre fattori: il costo del personale, il costo per la prestazione di servizi e il costo per le erogazioni di assistenza economica – sociale a utenti in difficoltà. L'aumento rispetto al 2008 dei costi per le prestazioni di servizi in regime di contratto e convenzione è da attribuirsi principalmente ai maggiori costi delle convenzioni per l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare, dei contratti di pulizia, anche di strutture di nuova apertura, dei contratti di assistenza sanitaria e riabilitativa, dei servizi convenzionati nell'area handicap, delle microstrutture, dei servizi nell'ambito del disagio sociale.

Per maggiori dettagli rispetto agli aspetti economico-finanziari complessivi dell'ASSB si fa rinvio al sottocapitolo 3.4 di questo bilancio sociale, che presenta una serie di riaggregazioni dei dati contenuti nel bilancio CEE utili per avere una visione dei costi sostenuti e delle entrate a copertura dei costi. Ulteriori dati di tipo economico si trovano anche nel capitolo 2 alla fine di ogni area di intervento e rappresentano invece – sempre sulla base del bilancio CEE – i costi diretti e indiretti delle servizi sociali nelle varie aree di intervento di ASSB.

# OBIETTIVI E RISULTATI 3.3

## → Gli obiettivi strategici del 2009

Sulla base delle linee guida politiche e aziendali, l'ASSB ha contrattato con il comune di Bolzano la realizzazione per il 2009 di 36 obiettivi che sono stati inseriti nel **Contratto di servizio 2009**, approvato con delibera della Giunta Comunale. Il contratto di servizio riporta gli obiettivi più strategici che ASSB ha perseguito nel 2009. Essi sono stati formulati avendo come riferimento le linee politiche annuali e gli strumenti di pianificazione pluriennali (Piano strategico, Bilancio Sociale 2008 di ASSB e Piani di Settore). Altri obiettivi, di tipo più organizzativo e gestionale, sono descritti in un documento di programmazione interno ad ASSB.

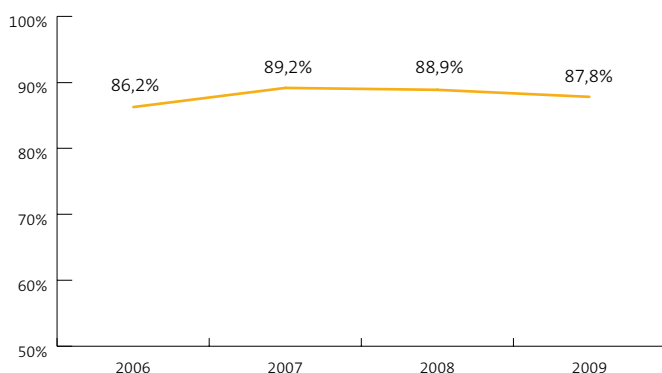
Gli **obiettivi** contenuti nel contratto di servizio 2009 riguardano le seguenti aree di intervento: un obiettivo riguarda l'area della prima infanzia, cinque riguardano l'area minori, due l'area adulti, cinque l'area anziani, uno l'area inclusione sociale, quattro l'area handicap e disagio psichico, quattro l'utenza di vario genere, e 14 obiettivi riguardano l'area trasversale di organizzazione e sviluppo. Nei loro contenuti i singoli obiettivi e i risultati raggiunti sono descritti nelle pagine di questo bilancio sociale nelle righe che seguono se ne intende dare una visione di insieme di tipo quantitativo.

Per verificare se un obiettivo è stato raggiunto si usano due parametri: si accerta se tutte le **azioni programmate** sono state portate a compimento entro il 31.12.2009 e si applicano **indicatori di risultato** che rendono misurabile il risultato raggiunto.

Relativamente al primo parametro (azioni realizzate), a fine anno 2009 il programma di attività è stato attuato complessivamente per l'**87,8%**: solo sei obiettivi hanno un percentuale di realizzazione inferiore al 79%, di cui solo uno inferiore al 30%.

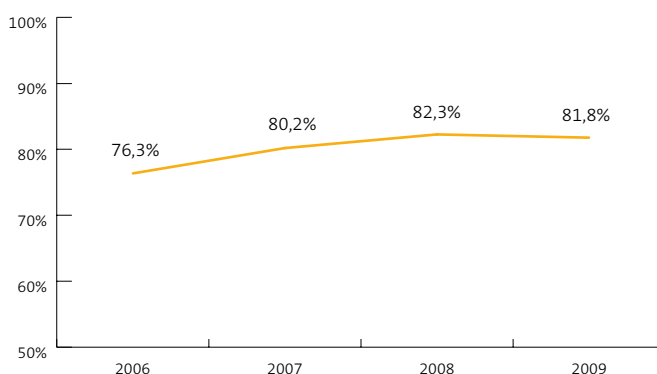
Di seguito un grafico che mostra il trend dell'attività realizzata in termini percentuali negli ultimi quattro anni.

Grafico 155 \_ Attuazione programma attività a confronto negli ultimi quattro anni 2006-2009



Relativamente al secondo parametro, ossia la verifica dei risultati raggiunti in base ad **indicatori di performance quantitativi e qualitativi**, al 31.12.2009 l'ASSB ha raggiunto l'**81,8%** dei risultati attesi. Il grafico qui sotto mostra il trend degli ultimi quattro anni.

Grafico 156 \_ Risultati attesi raggiunti (in base agli indicatori di performance) a confronto negli ultimi quattro anni 2006-2009



Mettendo in connessione i due criteri di valutazione del risultato, ovvero **l'87,8% della realizzazione del programma d'attività e l'81,8% del risultato raggiunto** in base agli indicatori di performance, emerge che gli uffici si sono attivati molto non solo nel compimento delle attività programmate, ma anche cercando di raggiungere il più possibile i risultati attesi al momento della programmazione delle attività. Le aree nelle quali è più evidente l'aumento del grado di raggiungimento pieno degli obiettivi rispetto agli anni precedenti e rispetto agli indicatori di risultato, sono le aree "Anziani" (85,7% nel 2009, 57,1% nel 2008 e 66,7% del 2007) e "Organizzazione e sviluppo" (85,7% nel 2009, 57,1% nel 2008 e 75% nel 2007).

L'alta percentuale di realizzazione degli obiettivi si è raggiunta pur in presenza di difficoltà che qui di seguito si sintetizzano:

- **difficoltà a calcolare in modo preciso tempi e durata delle singole azioni lavorando in rete:** molti obiettivi vengono infatti realizzati "in rete" e quindi è richiesta una tempistica che tenga conto anche delle esigenze di altre istituzioni (Provincia, Comune) o partner (terzo settore, scuole del quartiere, ecc.);
- **criticità in sede di programmazione:** si è resa necessaria in alcuni casi una ridefinizione dell'obiettivo nei suoi contenuti con un conseguente ritardo anche dei tempi programmati oppure sono state programmate per il 2009 azioni realisticamente realizzabili solo nell'anno successivo. La difficoltà di definire obiettivi puntualmente raggiungibili è strettamente legata al fatto che la programmazione degli obiettivi avviene già nel mese di giugno per l'anno successivo ed è quindi soggetta a carenze informative riguardanti le condizioni operative interne ed esterne e le loro dinamiche, oppure a difficoltà nell'interpretazione delle informazioni disponibili e/o nella corretta impostazione dei conseguenti modelli decisionali (anche a plurimo coinvolgimento);

- **criticità legate alla riduzione/mancanza di finanziamenti:** la riduzione/mancanza di finanziamenti ha compromesso in taluni casi la piena realizzazione delle azioni previste e ha comportato una revisione di alcuni obiettivi in corso d'anno o il loro posticipo di realizzazione all'anno successivo;
- **criticità legate al subentro in corso d'anno di ulteriori emergenze** o richieste dagli enti proprietari (Provincia e Comune) di nuove priorità non precedentemente programmate o evidenziate.

Preme inoltre sottolineare come il 2009 sia stato un anno di particolare coinvolgimento e impegno per ASSB in considerazione del fatto che in aggiunta al programma di attività previsto dal contratto di servizio e all'attività ordinaria dei servizi, si sono condotte una serie di attività strategiche, le quali, per volontà di Comune e Provincia, hanno comportato un coinvolgimento intenso dell'ASSB. Sono da citare in particolare:

- la partecipazione al gruppo di lavoro provinciale per la costruzione dei LIVEAS sulla base dei quali viene a modificarsi l'intero sistema di finanziamento dei servizi finanziati dalla Provincia;
- la continua revisione dei dati di costo per cercare di contenere al massimo le spese in modo da mantenere il bilancio a pareggio pur a fronte di riduzioni di risorse da parte provinciale rispetto al fabbisogno espresso;
- la partecipazione al gruppo di lavoro per l'elaborazione di un documento sul tema dell'estremismo giovanile;
- la preparazione del Convegno "Antisocialità tra devianza e patologia" tenutosi poi tra il 21.01 e il 25.02.2010;
- la partecipazione al gruppo di lavoro per l'elaborazione di linee guida relative allo sviluppo di comunità in collaborazione con Comune e Scuola Professionale;
- la partecipazione al tavolo di lavoro fra Casa Circondariale di Bolzano, Provincia e Ser.D. per un protocollo d'intesa sulla collaborazione tra Servizi Sociali e Servizi Sanitari per detenuti con particolari difficoltà socio-sanitarie e di tossicodipendenza;
- l'elaborazione della convenzione con la Clinica privata Santa Maria di Bolzano per la messa a disposizione di 27 posti letto come Centro di degenza per anziani;
- l'ipotizzato acquisto della sede di Via Roma.

## → Le prospettive per il 2010

L'anno 2010 si configura, come già intuitosi nel 2009, come un anno di svolta, in cui gli enti pubblici più che mai dovranno fare in conti con una grande crisi economica che determinerà una necessaria e forte presa di posizione politica sulle scelte di priorità tra i servizi da svolgere necessariamente e quelli che possono essere chiusi, ridotti, rinviati. La misura del budget che sarà assegnata ad ASSB da parte degli enti finanziatori imporrà necessariamente di compiere tali scelte. Per la prima volta il contratto di servizio 2010 – predisposto a dicembre 2009 – non contiene una scheda di budget formulata sul reale fabbisogno di risorse economiche dei servizi, ma su una presumibile e cauta disponibilità di risorse da parte dei finanziatori.

Per avere garanzia di copertura da parte degli enti finanziatori si sono quindi dovuti operare in fase di previsione tagli alla spesa per il personale, a tutte le spese di gestione, agli interventi sulla prevenzione del disagio adolescenziale e, in qualche caso, ai contratti/convenzioni (ad es. nell'area handicap e disagio sociale). I servizi di nuova attivazione nel 2010, o attivati negli ultimi mesi del 2009, che potranno essere sostenuti per tutto il 2010 con le risorse economiche a disposizione, saranno il nuovo asilo nido nel quartiere di Oltrisarco - Aslago, la comunità alloggio per minori "Il Focolare", il servizio di assistenza domiciliare esternalizzato, il nuovo centro per le adozioni provinciale, il progetto "Casa sicura", il servizio di assistenza abitativa per persone disabili e con disturbi psichiatrici e l'assistenza socio psichiatrica per minori. Non sarà invece attivata per mancanza di risorse la Casa per ragazze madri di via C. Battisti.

## COSTI DI GESTIONE E ENTRATE A COPERTURA

# 3.4

Di seguito vengono illustrati i costi sostenuti dall'ASSB nell'anno 2009 distinti per aree di intervento e tipologia di costo. Si riportano anche le relative entrate a copertura dei costi sostenuti. Informazioni più dettagliate sia relativamente ai costi (diretti e indiretti), che alle fonti di finanziamento si trovano nella sezione 2 di questo bilancio sociale, dopo i dati sugli utenti e sulle prestazioni per ciascuna area di intervento dell'ASSB.

Certamente ciò che ha caratterizzato l'anno 2009 dal punto di vista finanziario è stato l'inizio di una congiuntura economica sfavorevole a livello non solo locale, che ha visto da un lato i cittadini far sempre maggior ricorso al servizio di assistenza economica, dall'altro la riduzione dei finanziamenti pubblici a beneficio dell'ASSB. La gestione delle risorse finanziarie nel 2009 è stato l'argomento che maggiormente ha impegnato la Direzione generale e i singoli dirigenti con continui calcoli, controlli e tagli per mantenere il pareggio di bilancio, nonostante le minori risorse a disposizione rispetto al fabbisogno.

Alcune scelte strategiche hanno permesso ad ASSB di chiudere l'anno senza alcun disavanzo, ma il problema delle ridotte risorse andrà a ripresentarsi nei prossimi anni e bisognerà riflettere sulla gestione dei servizi in termini di sostenibilità sul medio-lungo periodo, anche mettendo in campo scelte importanti. La discussione iniziata nel 2009 sul nuovo sistema di finanziamento provinciale basato sui "livelli essenziali" ha già aperto la strada a tali riflessioni.

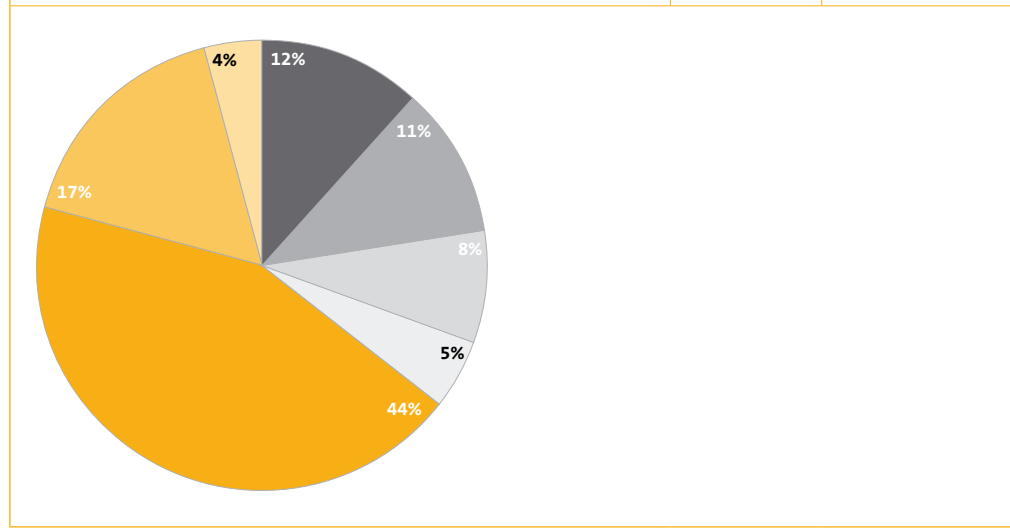
## → I costi di gestione dell'anno 2009

### I costi di gestione dell'anno 2009 per area di intervento e per tipologia di costo

Rispetto ai costi di gestione del 2008, nel 2009 ASSB ha avuto un **aumento complessivo di costi del 7,4%**. Come si può notare dalla tabella alla pagina successiva che compara i costi per tipologia tra l'anno 2008 e l'anno 2009, l'aumento è dovuto principalmente a tre fattori: il costo del personale (in parte per aumenti "fisiologici" dovuti all'anzianità di servizio e agli adeguamenti stipendiali, in parte all'attivazione di nuovi servizi quali l'asili nido Il Quadrifoglio), il costo per le prestazioni di servizi (il servizio di assistenza domiciliare convenzionato, i contratti di pulizia, anche di strutture di nuova apertura, i contratti di assistenza sanitaria e riabilitativa, i servizi convenzionati nell'area handicap, le microstrutture e i servizi nell'ambito del disagio sociale) e il costo per le erogazioni di assistenza economica sociale a favore di persone in difficoltà economiche, che è sensibilmente aumentato rispetto all'anno 2008.

Grafico 157 \_ Costi di gestione per area di intervento – Euro 74.341.918

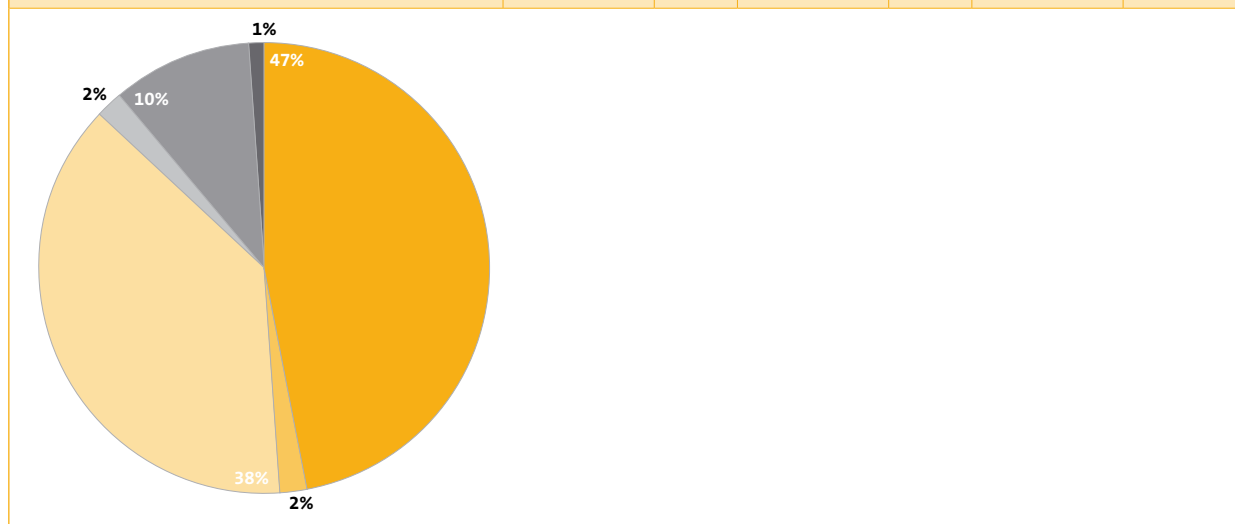
COSTI DI GESTIONE PER AREA – 2009			Euro
Area assistenza economica sociale	■	12%	8.830.459
Area prima infanzia	■	11%	7.955.363
Area minori	■	8%	5.587.846
Area adulti	■	5%	3.738.670
Area anziani	■	44%	32.417.099
Area handicap e disagio psichico	■	17%	12.663.699
Area disagio sociale	■	4%	3.148.782



La tabella comparativa che segue evidenzia gli **scostamenti tra il 2008 e il 2009 per singola tipologia di costo** e conferma quanto affermato sopra sulle motivazioni principali degli aumenti di spesa del 2009 rispetto all'anno precedente.

Grafico 158 \_ Costi per tipologia a confronto nell'ultimo triennio 2007-2009

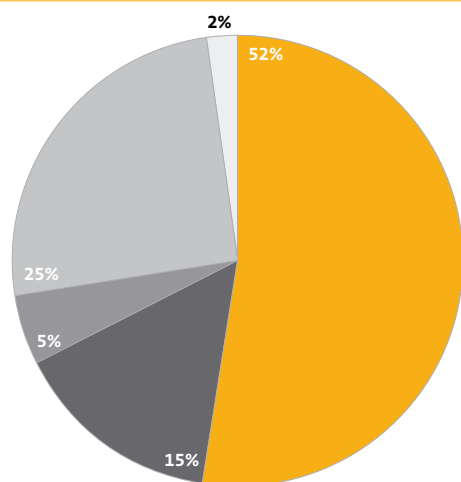
Tipologia di costo (Valori espressi in Euro)	2007	%	2008	%	2009	%
Costo del personale	31.499.206	49%	34.312.806	50%	35.162.371	47%
Acquisto materie prime e di consumo	1.410.964	2%	1.607.601	2%	1.677.331	2%
Prestazioni di servizi e utenze	25.027.004	39%	26.413.490	38%	28.126.056	38%
Godimento beni di terzi	1.121.753	2%	1.212.667	2%	1.249.227	2%
Oneri diversi (erogazioni ass. econ.; imposte, tasse, ecc.)	4.699.868	7%	5.177.133	7%	7.686.183	10%
Altro (sopravv. pass., rimanenze iniz., sval. crediti)	1.029.259	2%	484.324	1%	440.750	1%
<b>Totale</b>	<b>64.788.054</b>	<b>100%</b>	<b>69.208.021</b>	<b>100%</b>	<b>74.341.918</b>	<b>100%</b>



La situazione delle entrate del 2009 risente dell'entrata in vigore della normativa relativa al fondo per la non autosufficienza, che ha indotto un aumento notevole delle entrate derivanti dagli utenti, che sono ora tenuti ad utilizzare i soldi dell'assegno di cura per il pagamento delle prestazioni socio-assistenziali.

Grafico 159 \_ Entrate a copertura dei costi \_ 2009

FONTI DI FINANZIAMENTI A COPERTURA DEI COSTI CORRENTI – 2009		Euro
Provincia*	52%	38.653.085
Comune	15%	11.259.385
ASL	5%	4.014.278
Proventi dai servizi	25%	18.575.980
Altro**	2%	1.839.190
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>74.341.918</b>



\* di cui:

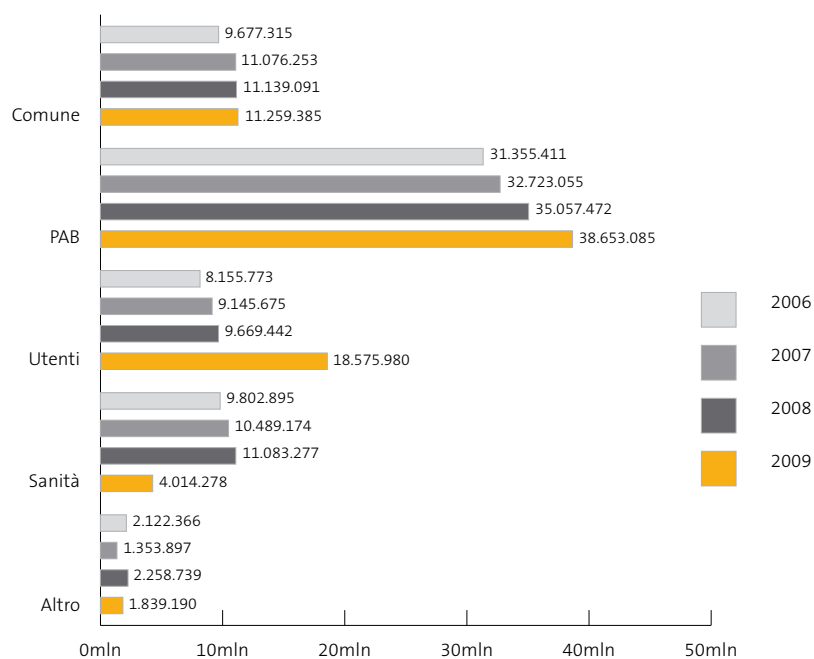
	Euro
Finanziamenti per funzioni proprie	34.854.658
Contributi per funzioni comunali	3.798.427

\*\* Altro:

	Euro
Sopravvenienze attive	476.506
Interessi attivi	153.604
Rimborso comando dipendenti	446.119
Rimanenze finali	122.182
Altri rimborsi	640.779
<b>Totale</b>	<b>1.839.190</b>

Nel grafico seguente si evidenzia come si sia modificato negli anni il contributo dei vari finanziatori a copertura dei costi di gestione.

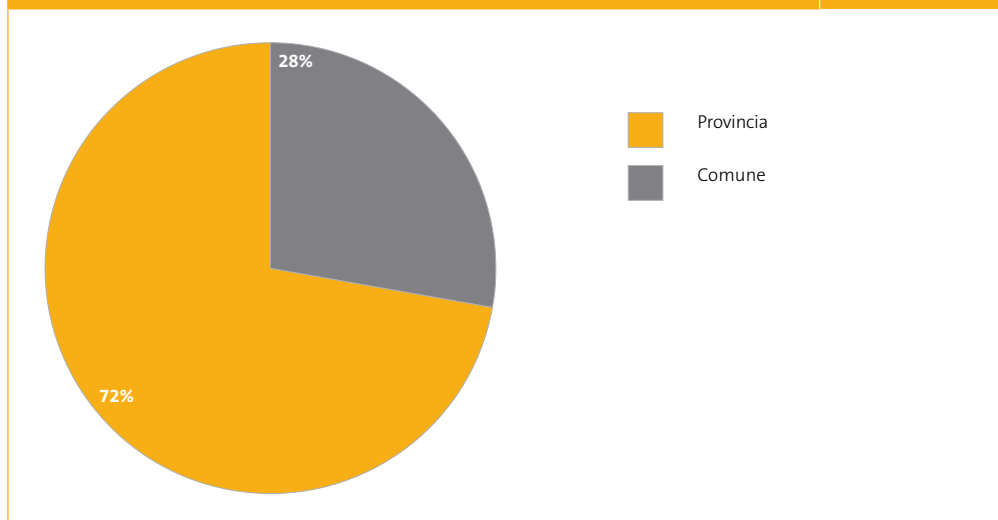
Grafico 160 \_ Entrate a copertura dei costi 2006-2009



La spesa per gli investimenti dell'anno 2009 è leggermente diminuita rispetto a quella del 2008 (2008: euro 1.453.990); sono però uguali rispetto all'anno scorso le aree di servizi in cui si è investito, con una prevalenza nell'area anziani e prima infanzia.

Grafico 161 \_ Situazione degli investimenti effettuati da ASSB nel 2009 e relative entrate a copertura

<b>INVESTIMENTI PER AREA 2009</b> (valori espressi in Euro)		<b>1.065.879</b>
Area anziani	74,9%	798.805
Area adulti	0,2%	1.800
Area minori	0,3%	2.700
Area prima infanzia	14,0%	149.044
Area handicap, malati psichici, SapI	4,3%	46.356
Area disagio sociale	1,4%	14.971
Amministrazione centrale, distretti, SIS	4,9%	52.203
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>1.065.879</b>
<b>INVESTIMENTI PER AREA 2009</b> Fonti di finanziamento		<b>Euro 1.065.879</b>



## → Situazione patrimoniale 2009

Le immobilizzazioni materiali ed immateriali sono iscritte in bilancio al costo storico di acquisizione ed esposte al netto della copertura finanziaria operata dall'ente pubblico, che copre il 100% del costo.

Il patrimonio di ASSB è formato dalle seguenti immobilizzazioni per un totale di **Euro 12.883.583**

Tabella 162 \_ Immobilizzazioni materiali ed immateriali dell'Azienda – 2009

Immobilizzazioni	Euro
Licenze software	172.504
Migliorie su beni di terzi	4.873.766
Fabbricati del patrimonio disponibile	946.902
Macchinari ed impianti	2.096.092
Attrezzature	1.463.478
Altri beni (automezzi, motomezzi, mobili e macchine d'ufficio)	3.330.841
<b>Totale</b>	<b>12.883.583</b>

ASSB è proprietaria di un unico immobile; le altre strutture in uso ai servizi sociali sono messe a disposizione dalla Provincia e dal Comune di Bolzano.

# LA RICLASSIFICAZIONE DEI COSTI AL VALORE AGGIUNTO 3.5

In economia il valore aggiunto è la misura dell'incremento di valore che fattori produttivi quali il capitale, il lavoro, l'attività produttiva, apportano alla produzione e distribuzione di beni e servizi. In sostanza, è ciò che l'impresa aggiunge alle materie prime acquistate per la produzione del prodotto finale.

Anche in un'organizzazione che produce servizi, quale la Pubblica Amministrazione, esiste un valore aggiunto che può essere valutato in due modi:

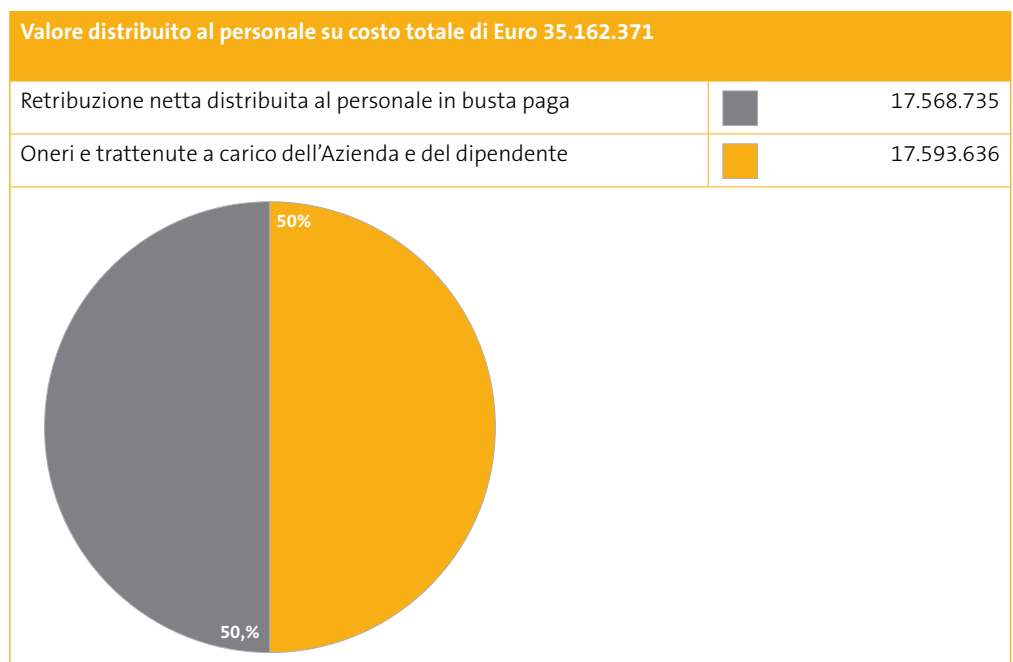
- a) valutando i costi sopportati per produrre i servizi (si parla in questo caso di valore aggiunto valutato al costo dei fattori);
- b) osservando il valore (redditi) che viene distribuito ai soggetti che prendono parte alla produzione, ossia ai lavoratori, ai partner, ai fornitori, ad altri enti.

In questo bilancio sociale si è cercato di adottare entrambe le chiavi di lettura. Nel capitolo 2 di questo bilancio, alla fine di ogni area tematica, si sono riclassificati i costi evidenziando quanto è stato destinato a ciascun servizio, ossia indicando il costo sopportato per l'erogazione di ciascun servizi (criterio a).

Qui di seguito invece si è adottata la seconda chiave di lettura, ossia osservando come vengono retribuiti i fattori produttivi, ossia come ASSB riesce a immettere ricchezza nella comunità locale.

## → Il valore per i lavoratori alle dirette dipendenze di ASSB

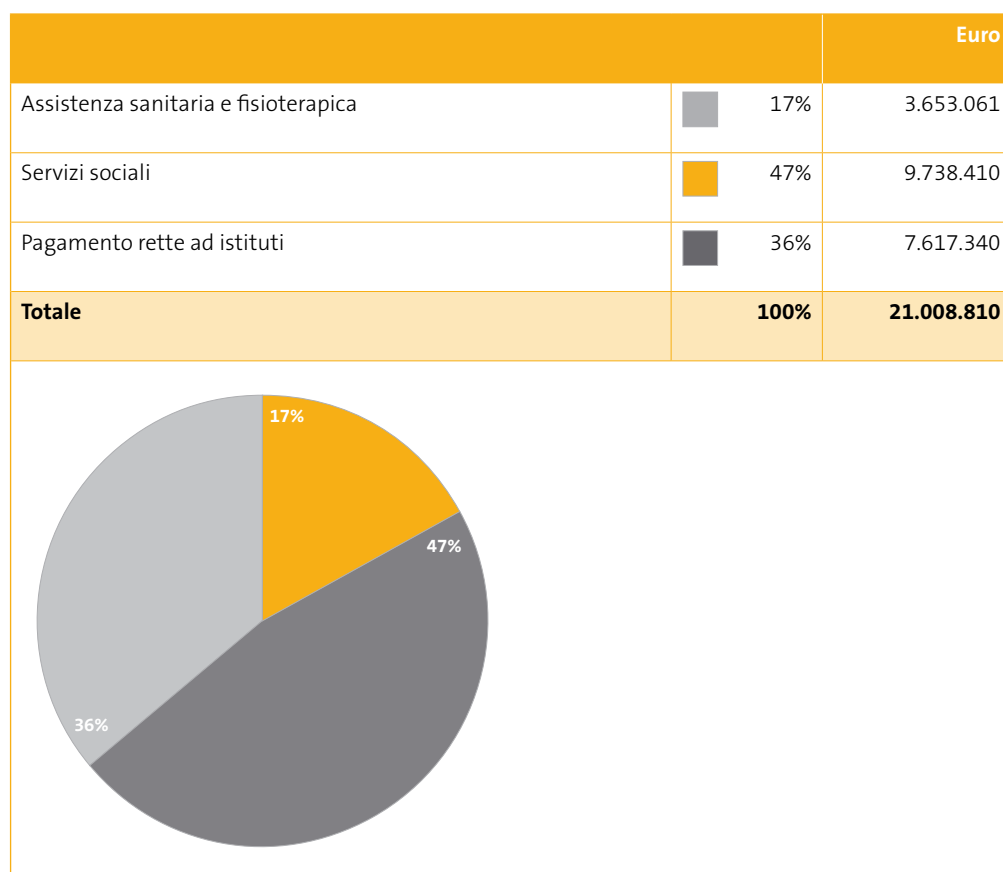
Grafico 163 \_ Ricchezza distribuita al personale aziendale – 2009



La distribuzione di valore alle persone che operano in ASSB rappresenta la parte più significativa delle risorse apportate agli stakeholders (**47%** del totale budget aziendale), a conferma del valore che le risorse umane assumono in un'azienda che eroga servizi alle persone.

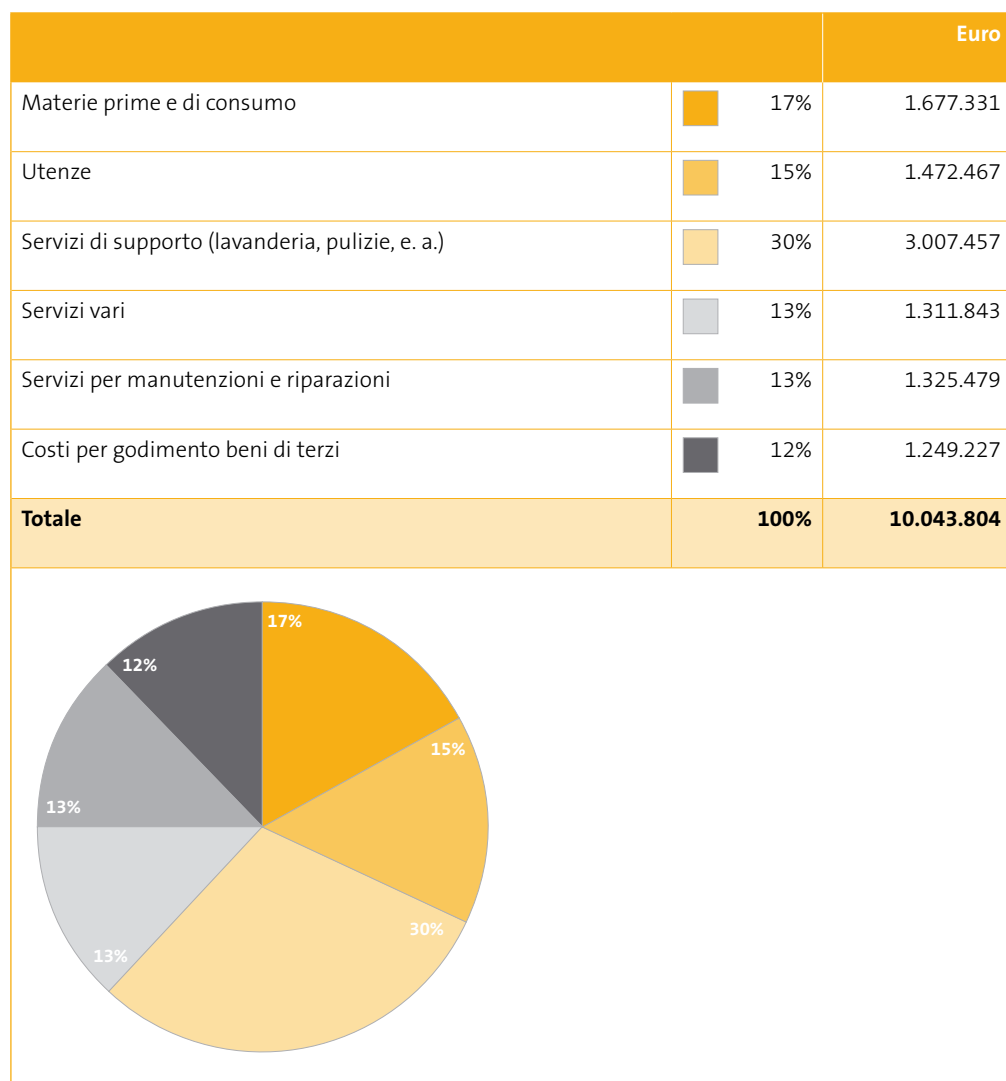
## → Il valore per i gestori dei servizi sociali

Grafico 164 \_ Ricchezza distribuita ai gestori di servizi sociali – 2009



Come meglio descritto nel capitolo dedicato ai partner aziendali, l'ASSB non gestisce tutti i servizi sociali in forma diretta, ma talvolta ne esternalizza la gestione a partner qualificati, per lo più cooperative e organizzazioni non profit. Il numero di persone che opera in queste organizzazioni è notevole e ad esso è destinato gran parte degli importi dei contratti/convenzioni.

Grafico 165 \_ Ricchezza distribuita ai fornitori di beni e servizi non sociali – 2009



Anche un'organizzazione che opera soprattutto attraverso le risorse umane non può prescindere da una serie di fattori produttivi, quali materie prime e di consumo e forniture di servizi, che le consentono di operare. L'attribuzione di valore ai fornitori aziendali rappresenta una fetta significativa del totale del valore distribuito.

Rispetto ai costi complessivi 2009 restano fuori da questa analisi gli importi corrisposti ai cittadini per assistenza economica, imposte e tasse e rimanenze varie.



- Provincia Autonoma di Bolzano – Ripartizione Politiche Sociali
- Sistema Informativo Provinciale (SIPSA)
- Istituto provinciale di Statistica (ASTAT)
- Ufficio Osservazione Mercato del Lavoro
- Comune di Bolzano – Ufficio Programmazione, Statistica e Tempi della Città  
*Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri*, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009
- IPL - Istituto Promozione Lavoratori - Prezzi e Inflazione
  
- Associazione LA STRADA - DER WEG
- Associazione MANU - Il Laboratorio Aperto
- Associazione A.S.DI - Centro Assistenza Separati-Divorziati
- Cooperativa sociale MENSA CLAB
- Associazione VOLONTARIUS
- Soc. Coop. Sociale RIVER EQUIPE
- R.T.I. – Consorzio CONSIG / Associazione Volontarius
- R.T.I. Volontarius / RIVER EQUIPE
- Associazione HANDS
- Associazione UILDM - Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare
- Associazione di volontariato IL NOSTRO SPAZIO
- A.T.A. / Arbeitsgemeinschaft für Behinderte
- Associazione Lebenshilfe
- Società SAN VINCENZO de' Paoli
- Associazione DONNE NISSÀ
- Associazione C.I.R.S. - Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale
- Associazione HAUS DER GESCHÜTZTEN WOHNUNGEN
- Consorzio CONSIG arl
- Fondazione O.D.A.R.
- R.T.I. Fondazione O.D.A.R, Fondazione CARITAS, FARSÌ PROSSIMO Onlus
- Istituto Comprensivo Bolzano Europa in lingua tedesca:  
Scuola elementare J.H. Pestalozzi e Scuola Media Schweitzer
- Associazione GEA
- Cooperativa Sociale IL FAGGIO
- Cooperativa Sociale “Il Germoglio”
- Associazione Jugendzentrum Papperlapapp
- Cooperativa Sociale AGAPE
- R.T.I. - Fondazione CARITAS DIOCESI Bolzano Bressanone / Fondazione ODAR
- Fondazione CARITAS - Diocesi di Bolzano - Bressanone
- CARITAS - Diocesi di Bolzano - Bressanone
- Cooperativa Casa Bimbo Tagesmutter
- Cooperativa Coccinella
- Cooperativa Babycoop
- Cooperativa Euro & Promos Group
- Cooperativa Sociale il Ponte - Die Brücke
- Cooperativa Sociale Noncello
- Cooperativa Sociale MEBO



# STRUTTURE AZIENDALI **A.2**

Tabella 166 \_ Le strutture aziendali in città: la loro dislocazione – 2009

<b>STRUTTURE ASSB</b>	
<b>Quartiere Don Bosco</b>	
<b>Distretto socio-sanitario Don Bosco</b>	<b>Piazza Don Bosco, 20</b>
Asilo Nido "Il Sole"	Via Milano, 131
Asilo Nido "L'Acquario"	Via Parma, 10
Campo Nomadi Rom	Località Castel Firmiano
Centro di Degenza "Villa Europa" e Centro di Assistenza Diurno per Anziani	Via Milano, 147
Centro Diurno per Anziani	Via Bari, 46/a
Consultorio Familiare "LARCA"	Via Sassari, 17/b
Gruppo Convitto / Laboratorio protetto / Gruppo occupazionale per persone in situazione di handicap	Viale Europa, 138
Laboratorio protetto "Handswork"	Via Sassari, 55
Laboratorio socio-psichiatrico "Windrose"	Viale Druso, 325
Comunità alloggio per persone con problemi di alcoolismo (Hands)	Via Alessandria, 37/a
Comunità alloggio per persone con problemi di tossicodipendenza (La Strada)	Via Alessandria, 21
Microstruttura Centro Tagesmutter Coop. Casa Bimbo	Via Bari, 32/L
Microstruttura per la prima infanzia Coop. Coccinella	Via Bari 3
Microstruttura per la prima infanzia "Aquilone" (Babycoop)	Piazza Don Bosco, 13
Microstruttura per la prima infanzia "Arcobaleno" (Babycoop)	Via Ortles, 31
<b>Quartiere Centro - Piani - Rencio</b>	
<b>Distretto socio-sanitario Centro - Piani - Rencio</b>	<b>Via Renon, 37</b>
Asilo Nido "La Farfalla"	Vicolo S. Giovanni, 23/a
Casa di Riposo "Villa Armonia"	Viale Trento, 13
Centro Accoglienza per donne senza dimora "Haus Margareth"	Via Cappucini, 24
Centro Accoglienza per uomini senza dimora	Viale Trento, 11
Centro Accoglienza Profughi (ex casema Gorio)	Via Macello, 13

Centro Assistenza Diurno per Anziani "Maso Premstaller"	Via Dolomiti, 14
Centro Diurno per Anziani	Via Vintola, 4
Comunità alloggio sociopsichiatrica "Città Azzurra"	Vicolo Erbe, 10
Consultorio Familiare AIED	Via Isarco, 6
Consultorio Familiare EHE- und ERZIEHUNGSBERATUNG	Via Cassa di Risparmio, 13
Consultorio Familiare MESOCOPS	Via Dr. Streiter, 9
Edificio "Conte Forni" Accoglienza invernale, alloggi di 2° livello, Centro Profughi in transito, Centro Diurno e Segretariato Sociale per persone senza dimora	Via Renon, 31
Laboratorio riabilitativo per portatori di handicap e laboratorio socio-psichiatrico "Il Colle"	Località al Colle, 8
Bottega "Il Ventaglio" (prodotti artigianali dei laboratori protetti e riabilitativi)	Via dei Vanga, 33
Mensa Anziani Clab	Via Perathoner, 8
Struttura a Bassa Soglia per Tossicodipendenti "Binario7"	Via Garibaldi, 4
Centro Emergenza Freddo	Via Macello, 17
Microstruttura Casa Infanzia Scuola S. Maria Coop. Casa Bimbo	Via Vanga, 10
Microstruttura per la prima infanzia "Pinocchio" Coop. Babycoop	Via Rosmini, 44
<b>Quartiere Europa - Novacella</b>	
<b>Distretto socio-sanitario Europa - Novacella</b>	<b>Via Palermo, 54</b>
Centro di Ascolto Antiviolenza per Donne	Via del Ronco, 17
Centro Diurno per Anziani	Via Dalmazia, 36/a
Comunità Alloggio per persone con gravi disabilità fisiche "Phönix"	Via Dalmazia, 62/1
Servizio di Inserimento Lavorativo "Help for Job"	Viale Europa, 62
Servizio pasti a domicilio	Via Dalmazia, 36/a
Asilo Nido "Il Grillo"	Via Genova, 94
Mensa Anziani Don Bosco c/o Casa di Riposo "Don Bosco"	Via Milano, 170
Casa di Riposo "Don Bosco"	Via Milano, 170
Nissa Care (Sportello Badanti)	Via Palermo, 54
Sportello Orientamento e Consulenza per donne immigrate (Donne Nissà)	Via Cagliari, 22A

<b>Quartiere Oltrisarco - Aslago</b>	
<b>Sede ASSB</b>	<b>Via Roma, 100/a</b>
<b>Distretto socio-sanitario Oltrisarco - Aslago</b>	<b>Via Pietralba, 10</b>
Asilo nido "Il Gabbiano"	Via Claudia Augusta, 52
Asilo nido "Il Quadrifoglio"	Via del Parco, 60
Campo Nomadi SINTI	Via Lungo Isarco Sinistro 47/a
Centro di Accoglienza "Migrantes" e Servizio di prima accoglienza per immigrati	Via Roma, 85/c
Centro Diurno per Anziani	Via Claudia Augusta, 105
Mensa per Anziani Oltrisarco	Via Claudia Augusta, 105
Centro Minori Stranieri non Accompagnati (MISNA)	Via Roma, 100/b-c
Laboratorio Protetto per persone in situazione di handicap "Roma"	Via Roma, 100/b
Gruppi occupazionali per persone in situazione di handicap	Via Roma, 100/c
Laboratorio Protetto per persone in situazione di handicap "Il Ciliegio"	Via Castel Weinegg, 2
Microstruttura Casa Infanzia Oltrisarco Coop. Casa Bimbo	Via Claudia Augusta, 66
Microstruttura per la prima infanzia Kitas Oltrisarco - Aslago Coop. Casa Bimbo	Via Claudia Augusta, 48/b
<b>Quartiere Gries - S. Quirino</b>	
<b>Distretto socio-sanitario Gries - S. Quirino</b>	<b>Via Amba Alagi, 20</b>
Asilo nido "Il Panda"	Via Gaismair, 2
Asilo nido "Il Veliero"	Viale Venezia, 49
Asilo nido "La Nuvola"	Vicolo Lageder, 11
Casa di Riposo "Villa Serena"	Via Fago 18 - 20
Mensa per Anziani Gries - S. Quirino	Via Fago 18 - 20
Centro Affidi e Spazio Neutro	Via Mendola, 121
Centro di addestramento al lavoro per malati psichici (CIRS)	Via Longon, 3 con sede amministrativa in Via Combattenti, 3
Centro di Degenza "Grieserhof"	Via Cologna, 1
Centro Diurno per Anziani "Casa Altmann"	Piazza Gries, 18

Consultorio Familiare P. M. KOLBE	Corso Italia, 23
Gruppo Convitto / Comunità alloggio per persone in situazione di handicap	Via Mendola, 121/124
Comunità alloggio sociopsichiatrica "Città Azzurra"	Via Mendola, 124
Laboratorio Aperto Manu	Via S. Quirino, 20/c
Punti di incontro per malati psichici "Il nostro spazio"	Via Vittorio Veneto, 70
Servizio di mediazione familiare ASDI	Via Gaismair, 18
Ufficio Servizi a Persone in situazione di Handicap e Disagio Psicico, Convitto e Laboratori	Via Vittorio Veneto, 5
Convitto, gruppi occupazionali, convitto per ospitazioni temporanee "Aquilone", Gruppo "Giorno/Notte" per persone in situazione di Handicap	Via S. Maurizio 93, c/o ex Hotel Bagni di Zolfo
Ufficio Servizi alla Famiglia	Vicolo Gumer, 5
Comunità alloggio per minori "Focolare"	Via Eisenkeller, 2
Servizio per la valutazione della non autosufficienza ("Pflegesicherung")	Via Vittorio Veneto, 5
Microstruttura per la prima infanzia Coop. Coccinella	Via Lungo Talvera San Quirino, 10
Microstruttura per la prima infanzia Coop. Coccinella	Via San Quirino, 40/b

Nota: I distretti operano solo sul proprio quartiere, gli altri servizi servono tutta la città

Sul territorio della città di Bolzano è presente anche una **casa delle donne** e una **casa degli alloggi protetti**.













