

Volume

3



Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

I SERVIZI SOCIALI DELL'AZIENDA

Dati sull'utenza e costi diretti di gestione

**Rendiconto
sociale 2003**

Documento a cura di
Azienda Servizi Sociali di Bolzano

Fonti
Relazioni degli uffici da BIC
Sipsa 2003
Sigla 2003
Registri anagrafici del Comune di Bolzano

Elaborazione a cura di
Ufficio di Direzione
Ufficio Finanze e Contabilità

Traduzione del fascicolo 3 a cura di:
Sig.ra Beatrix Schatzer e Sig. Helmut Abart

Edizione
Maggio 2004

Si ringraziano i collaboratori interni ed esterni all'Azienda che hanno contribuito alla stesura di questo rendiconto sociale.

Sommario

Dichiarazione del Direttore generale _____	V
Guida alla lettura _____	VII
Quadro socio-demografico _____	1
Distretti sociali _____	5
Prima Accoglienza nei distretti _____	5
Area sociopedagogica _____	8
Assistenza Domiciliare _____	16
Assistenza economica _____	21
Minori e Famiglia _____	27
Asili Nido _____	27
Consultori familiari _____	30
Mediazione familiare _____	32
Centro di Ascolto e Casa delle Donne _____	33
Consultorio adolescenziale Subway – Spazio Giovani _____	34
Alloggi per minori ad alta autonomia _____	34
Centro Minori Stranieri non accompagnati _____	35
Anziani _____	37
Le strutture residenziali (case di riposo e centri di degenza) _____	38
Centri di Assistenza Diurna per Anziani _____	44
Servizio Emergenza Anziani _____	45
Mense per anziani _____	46
Soggiorni climatici per anziani parzialmente o non autosufficienti _____	47
Handicap e disagio psichico _____	49
Servizi e strutture per persone in situazione di handicap _____	50
Disagio psichico _____	55
Punti d’incontro per malati psichici _____	56
Servizio assistenza al posto di lavoro (SAPL) _____	58
Disagio sociale _____	61
“Senza fissa dimora” _____	61
Servizio di assistenza di strada _____	63
Immigrazione straniera _____	63
Campi Nomadi _____	66
Tossicodipendenza e alcoldipendenza _____	67
Indicatori di base nel settore sociale - 2002-2003 _____	71
Costi diretti di gestione e fonti di finanziamento - 2003 _____	77

SOMMARIO

Dichiarazione del Direttore generale

L'anno 2003 – quinto anno di attività - ha rappresentato per l'Azienda Servizi Sociali un anno di consolidamento per quanto concerne i servizi sociali. Si è infatti trattato di potenziare o raffinare servizi già attivati negli anni precedenti soprattutto sotto il profilo della qualità dei medesimi. Ciò ha posto l'Azienda in un'ottica di autoanalisi critica che ha comportato un notevole impegno. Questo percorso continuerà nel prossimo anno, che sarà dedicato proprio all'inquadramento delle attività di sviluppo aziendali in un'ottica di Qualità.

L'impegno dell'Azienda nel 2003 è stato anche quello di progredire sul terreno della responsabilità sociale. Per monitorare e comunicare con trasparenza le attività realizzate e gli obiettivi raggiunti, per costruire un dialogo efficace con gli interlocutori di riferimento, per misurare le proprie performance sociali programmando all'occorrenza interventi correttivi, l'Azienda ha introdotto dal 2001 uno strumento di rendicontazione sociale.

Il bilancio sociale è un modello di rendicontazione sulle quantità e sulle qualità di relazione tra un'azienda ed i gruppi di riferimento rappresentativi dell'intera collettività, mirante a delineare un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente della complessa interdipendenza tra i fattori economici e quelli socio-politici connaturati e conseguenti alle scelte fatte.

L'Azienda crede in questo strumento come mezzo di comunicazione esterna, istituzionale, per palesare la propria missione sociale, il proprio impegno e le proprie difficoltà, ma anche come mezzo per migliorare l'organizzazione, la gestione, la comunicazione interna e per elaborare, insieme all'Amministrazione comunale, una strategia sociale.

Questo bilancio sociale si riferisce al periodo in cui il Dott. Pio Fontana aveva la responsabilità dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano in quanto Direttore generale. Con il 1° aprile 2004 il dott. Fontana è in pensione. In qualità di Vice direttore desidero ringraziarlo, attraverso questa nota, per la direzione consapevole e orientata ai risultati di questi cinque anni di attività aziendale.

Il Vicedirettore
Dott. Paul Zingerle

INTRODUZIONE

Guida alla lettura

Il bilancio sociale 2003 è articolato in tre fascicoli, fruibili separatamente in base all'interesse del lettore, a loro volta suddivisi in capitoli.

Il primo fascicolo dà conto degli obiettivi contrattati con la Giunta comunale e inseriti nel contratto di servizio per il 2003; lo stesso fascicolo contiene un capitolo che dà spazio ad approfondimenti su alcuni di questi progetti particolarmente significativi.

Il secondo fascicolo tratta dell'attività ordinaria dell'Azienda, che corrisponde alla gran parte dell'attività, sotto il profilo quantitativo e qualitativo. Tra il resto, vi è un capitolo dedicato al personale ed uno al Terzo Settore, entrambi portatori di interesse fondamentali per l'Azienda.

Il terzo fascicolo è dedicato agli aspetti economici e sociali dell'attività, con dati di volume sull'utenza e sull'investimento delle risorse e note di commento.

Il bilancio sociale sarà distribuito su supporto cartaceo, su cd-rom e sarà reso disponibile sul sito internet aziendale www.aziendasociale.bz.it

I N T R O D U Z I O N E



Quadro socio-demografico

La struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri al 31.12.2003.

Si riportano in questo capitolo i principali dati demografici sulla popolazione di Bolzano, suddivisi per quartieri, per facilitare la lettura dei dati sugli utenti assistiti dai vari servizi dell'Azienda.

Come fonte per la presente pubblicazione, sono stati utilizzati i dati dei registri anagrafici del Comune di Bolzano. Sulla base di tali dati è stato possibile analizzare la struttura della popolazione residente a Bolzano al 31.12.2003 per età e per distribuzione sui singoli quartieri. Trattandosi però di un quadro istantaneo della popolazione residente a fine anno, non sono stati colti i movimenti migratori e naturali ed i matrimoni.

Il numero complessivo della popolazione secondo la statistica ufficiale della popolazione differisce da quella secondo i registri anagrafici:

- Popolazione residente al 31.12.2003 secondo la statistica ufficiale: 96.097
- Popolazione residente al 31.12.2003 secondo i registri anagrafici: 97.332

La causa della differenza di 1.235 unità è dovuta al fatto che queste non sono state rilevate in occasione del Censimento della popolazione 2001. E' in corso la verifica di queste posizioni da parte dell'Ufficio dei Servizi Demografici del Comune di Bolzano.

QUADRO SOCIO-DEMOGRAFICO

Tab.1.1. – Popolazione residente al 31.12.2003 per sesso e quartieri

Quartiere	valori assoluti			valori %	
	uomini	donne	Totale	uomini	donne
Centro-Piani-Rencio	8.338	8.816	17.154	48,6%	51,4%
Oltrisarco-Aslago	6.280	6.215	12.495	50,3%	49,7%
Europa-Novacella	7.503	8.777	16.280	46,1%	53,9%
Don Bosco	10.432	11.393	21.825	47,8%	52,2%
Gries-S. Quirino	13.953	15.625	29.578	47,2%	52,8%
Totale Comune BZ	46.506	50.826	97.332	47,8%	52,2%

Tab.1.2. – Popolazione residente al 31.12.2003 per grandi classi di età e quartieri – valori assoluti

Quartiere	Classi d'età in valori assoluti			
	0-17	18-64	65 e oltre	Totale
Centro-Piani-Rencio	2.788	11.175	3.191	17.154
Oltrisarco-Aslago	1.940	8.265	2.290	12.495
Europa-Novacella	2.251	9.928	4.101	16.280
Don Bosco	3.433	13.933	4.459	21.825
Gries-S. Quirino	4.681	18.653	6.244	29.578
Totale Comune BZ	15.093	61.954	20.285	97.332

Tab.1.2: segue – Popolazione residente al 31.12.2003 per grandi classi di età e quartieri – valori percentuali

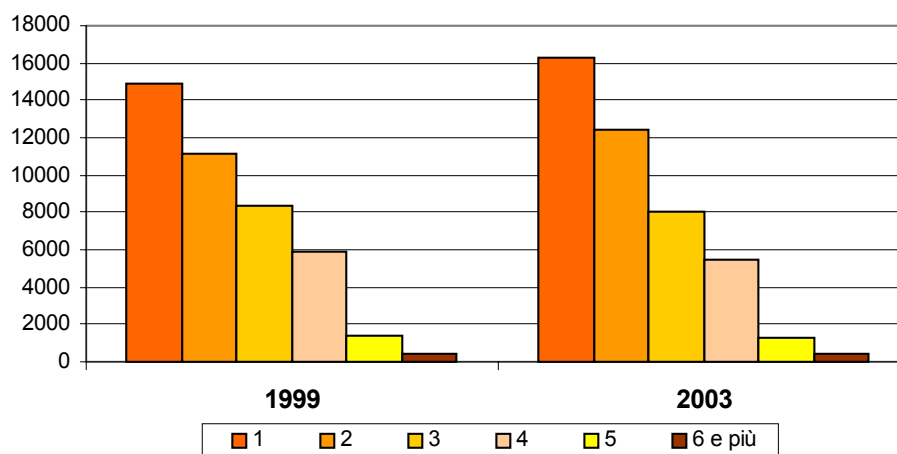
Quartiere	Classi d'età valori %			
	0-17	18-64	65 e oltre	Totale
Centro-Piani-Rencio	16,3%	65,1%	18,6%	100,0%
Oltrisarco-Aslago	15,5%	66,1%	18,3%	100,0%
Europa-Novacella	13,8%	61,0%	25,2%	100,0%
Don Bosco	15,7%	63,8%	20,4%	100,0%
Gries-S. Quirino	15,8%	63,1%	21,1%	100,0%
Totale Comune BZ	15,5%	63,7%	20,8%	100,0%

QUADRO SOCIO-DEMOGRAFICO

Tab. 1.3 – Famiglie per numero di componenti e quartieri al 31.12.2003

Quartiere	Famiglie con.....componenti						Totale
	1	2	3	4	5	6 e oltre	
Centro-Piani-Rencio	3.771	1.935	1.129	929	246	107	8.117
Oltrisarco-Aslago	1.847	1.604	1.106	680	177	41	5.455
Europa-Novacella	2.866	2.533	1.423	796	134	76	7.828
Don Bosco	2.418	2.670	1.910	1.386	326	116	8.826
Gries-S. Quirino	5.335	3.671	2.421	1.700	376	100	13.603
Totale Comune BZ	16.237	12.413	7.989	5.491	1.259	440	43.829

Graf. 1.3 segue: Famiglie per numero di componenti – 1999 e 2003



Tab. 1.4 - Popolazione straniera residente a Bolzano al 31.12.2003 per cittadinanza e quartieri

Quartiere	Paesi UE	Paesi europei esterni alla UE	Africa	America	Asia	Oceania e Apolidi	Totale
Centro-Piani-Rencio	303	765	277	121	271	7	1.744
Oltrisarco-Aslago	48	375	384	65	151	0	1.023
Europa-Novacella	40	340	120	82	88	0	670
Don Bosco	37	340	296	62	83	3	821
Gries-S. Quirino	297	742	251	156	148	2	1.596
Totale Comune BZ	725	2.562	1.328	486	741	12	5.854

QUADRO SOCIO-DEMOGRAFICO



Distretti sociali

Tutte le informazioni e i dati relativi ai servizi sociali di base offerti nei cinque distretti sociosanitari della città.





Il distretto sociale rappresenta l'unità organizzativa dei servizi sociali per l'erogazione di prestazioni sociali di base.

Per prestazioni sociali di base s'intendono interventi informativi, consultivi, assistenziali ed integrativi che mirano alla prevenzione di ogni forma di svantaggio e disagio sociale, al superamento o alla riduzione dello stato di bisogno e

all'integrazione familiare, lavorativa, sociale e scolastica.

Il distretto sociale privilegia interventi che mirano al sostegno del singolo, della famiglia e delle reti sociali nell'assolvimento dei relativi compiti, alla tutela della maternità e dell'infanzia, dell'adolescenza e della gioventù, degli anziani, degli invalidi e delle persone in difficoltà o esposte a rischio. Nel distretto si opera sulla base

di prassi ormai consolidate attraverso l'impiego di procedure certe dalla fase di primo contatto alla fase di valutazione dei risultati e attraverso l'impiego di personale qualificato e costantemente aggiornato.

I C O N E	
	Informazioni
	Consulenza
	Assistenza
	Prevenzione

Prima Accoglienza nei distretti

E' il servizio che prima di tutti viene a contatto con il cittadino che si presenta al distretto per la prima volta. Esso funge da servizio informazioni e da indirizzo per tutte le forme assistenziali offerte dal distretto.

DISTRETTI SOCIALI

Malgrado i distretti siano già entrati a regime fin dall'anno 2002, i dati che seguono dimostrano quanti siano ancora in numero consistente le persone che fanno riferimento ad essi per la prima volta. La rilevazione di tutte le persone che si sono rivolte allo sportello e la loro classificazione in base al tipo di richiesta espressa ha permesso di accertare che durante l'anno 2003, in tutta la città, **1987** persone, pari al **2% della popolazione**, si sono rivolte ai distretti per la prima volta, di queste **1.300** sono state prese in carico (**65% del totale delle persone**). Se si rapporta tale dato con quello dell'anno 2002 emerge che nel 2003 le persone che si sono rivolte al servizio risultavano essere il 2,74% in meno rispetto all'anno 2002 (2043).

Fig. 2.1 – Numero persone che si sono rivolte per la prima volta al distretto e percentuale sulla popolazione di riferimento

distretto sociale	popolazione	utenti	% su popolazione
Don Bosco	21.825	415	1,9%
Centro - Piani - Rencio	17.154	432	2,5%
Oltrisarco - Aslago	12.495	324	2,6%
Europa - Novacella	16.280	345	2,1%
Gries - S. Quirino	29.578	471	1,6%
Totale	97.332	1987	2,0%

I distretti con maggior afflusso di persone fino allo scorso anno erano quelli che sono stati attivati per primi, più precisamente Don Bosco e Centro Piani Rencio. Il primo, pur non essendo il più popoloso, è quello che rappresenta il territorio con maggiori criticità (grandi agglomerati di abitazioni popolari, maggior numero di minori a rischio, disagio sociale molto diffuso e zona in continua espansione). Il secondo ha, come competenza territoriale, le maggiori strutture di accoglienza (dormitori, centro di emergenza sociale, centro bassa soglia, dormitorio immigrati ecc.); vista la collocazione in zona centrale e nei pressi della stazione il distretto diventa punto di riferimento per qualsiasi tipo di richiesta.

Nell'anno 2003 però emerge che in rapporto alla popolazione il distretto che è maggiormente frequentato è quello del quartiere Oltrisarco – Aslago seguito da Centro – Piani – Rencio che pur avendo subito un calo numerico nei contatti rispetto all'anno precedente si posiziona al secondo posto nel rapporto tra popolazione e persone che si sono rivolte per la prima volta al servizio. Il Distretto di Gries S. Quirino, quello con un maggiore bacino di utenza e che ad un anno dalla sua attivazione vede consolidarsi l'attività e la sua presenza nel quartiere, è quello

DISTRETTI SOCIALI

che ha la percentuale più bassa nel rapporto con la popolazione pur essendo aumentato il numero di contatti da 342 del 2002 a 471 nel 2003.

Nella tabella che segue vengono evidenziati i vari motivi per i quali i cittadini si sono rivolti ai distretti. Come si può notare persiste in maggioranza la richiesta di sostegno economico e di assistenza a persone anziane, problematiche emergenti nella nostra città. Presso il servizio di prima accoglienza viene registrata quella che è la domanda espressa dal cittadino e che non necessariamente corrisponde al reale bisogno di quest'ultimo.

È durante la presa in carico che il servizio sociale effettua l'analisi del bisogno e sulla base di questa valutazione l'utente ha poi la possibilità di usufruire di uno o più servizi.

Fig. 2.2 – Numero persone che si sono rivolte per la prima volta al distretto e motivo della richiesta*

MOTIVO DELLA RICHIESTA	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale
Informazioni	11	25	25	8	8	77
consulenza	49	101	31	19	8	208
sostegno economico	136	254	152	6	150	698
sostegno economico spec.	51	14	54	6	32	157
assistenza domiciliare	64	48	39	8	88	247
pasti a domicilio	20	9	10	2	56	97
disagio minori	48	17	77	66	23	231
disagio adulti	35	28	97	95	25	280
disagio anziani	105	18	61	182	100	466
collaborazione	1	1	2	0	18	22
Totale	520	515	548	392	508	2.483

**(ogni utente viene registrato una sola volta, il motivo della richiesta viene registrato se diverso da quello originario quindi ogni utente può aver espresso più richieste)*

Delle 1987 persone che si sono rivolte presso i servizi di prima accoglienza nei distretti, ne sono state prese in carico **1300** che corrispondono al **65%** delle persone totali. Il rimanente 35% si riferisce a persone che chiedevano informazioni, o consulenze brevi, o sono state indirizzate ad altri enti o servizi.

Fig. 2.3 – Utenti nuovi presi in carico - 2003

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale
nuovi utent minori	72	73	117	31	32	325
nuovi utenti adulti	173	327	44	217	214	975
	245	400	161	248	246	1.300

Il tipo di bisogno rilevato a seguito della valutazione effettuata dal personale di assistenza sociale, ed il tipo di intervento e/o prestazione erogata viene evidenziato nelle pagine successive, in particolare nell'area sociopedagogica.

Area sociopedagogica

L'area sociopedagogica si rivolge a persone, famiglie e gruppi e cura la realizzazione di azioni integrate per la prevenzione e/o rimozione di situazioni di bisogno. **La conoscenza del problema avviene secondo lo studio e l'approfondimento della domanda e si articola in più momenti: l'analisi, la valutazione, la progettazione e la verifica.** Gli operatori, assistenti sociali ed educatori, intervengono in funzione di un preciso mandato sociale attraverso specifiche conoscenze tecnico - professionali, realizzando percorsi di risposta articolati e correlati ad altri servizi, altri professionisti, risorse e gruppi extra ed intra - istituzionali, nel rispetto della **centralità dell'utente**.

Nell'anno 2003 sono state complessivamente in carico ai distretti **n. 2.639 persone** tra adulti, anziani e minori e precisamente il **2,7% della popolazione del territorio cittadino (97.332)**.

Fig. 2.4 – Utenti adulti e minori in carico al servizio durante l'anno 2003

	adulti	minori	popolazione	% su totale popolazione
Don Bosco	272	348	21.825	2,8%
Centro - Piani - Rencio	438	217	17.154	3,8%
Oltrisarco - Aslago	212	315	12.495	4,2%
Europa - Novacella	335	103	16.280	2,7%
Gries - S. Quirino	295	104	29.578	1,3%
	1552	1087	97.332	2,7%
	2639			

DISTRETTI SOCIALI

I **minori** presi in carico sono **1087** e corrispondono al **6,8 %** della popolazione totale di età inferiore ai 18 anni (n.15.887), mentre gli **adulti e gli anziani** in carico sono **n. 1552** persone (su di un totale di 81.455), ovvero **l'1,9 %** della popolazione cittadina **che supera i 18 anni di età**. Nell'anno 2002 tali percentuali erano rispettivamente del 6,2 % e l'1,5%.

Tra le diverse **tipologie di utenti** e da un raffronto con lo scorso anno, si può rilevare come l'utenza in generale è in continuo aumento. Sul totale degli utenti infatti c'è stato un **incremento di 452** utenti mentre sulle singole tipologie il raffronto è da considerarsi il ricambio dell'utenza di riferimento: le **nuove prese in carico** sono infatti **1.300** mentre gli **utenti dimessi** sono in totale di **609** persone.

Fig. 2.5 – Utenti nuovi e dimessi dal servizio sociopedagogico - 2003

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale
MINORI						
dimessi	32	17	77	17	11	154
nuovi	72	73	117	31	32	325
ADULTI						
dimessi	119	124	38	72	102	455
nuovi	173	327	44	217	214	975

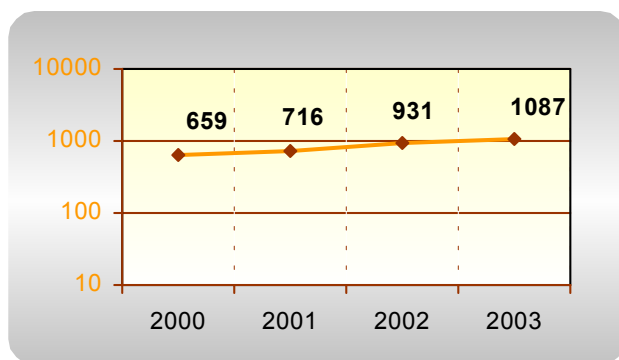
Fig. 2.6 – Utenti in carico al servizio sociopedagogico per tipologia - 2003

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale
minori	348	217	315	103	104	1087
di cui cittadini extracom.	115	105	87	26	61	394
di cui nomadi (sinti)	36		66			102
minori stranieri non acc.	4	2	39	2		47
adulti	272	438	212	335	295	1552
Anziani	206	197	50	253	169	875
Disabili	15	12	3	3	9	42
Malati psichici	5	13	11	16	5	50
Tossicodipendenti		17	1	5		23
Alcolisti	8	16	58	4	2	88
Extracomunitari	6	96	21	19	51	193
Nomadi	4		22		1	27
Senza dimora	6	58	13	24	14	115
Altri	22	29	33	11	44	139
Totale (minori + adulti)	620	655	527	438	399	2639

Area MINORI

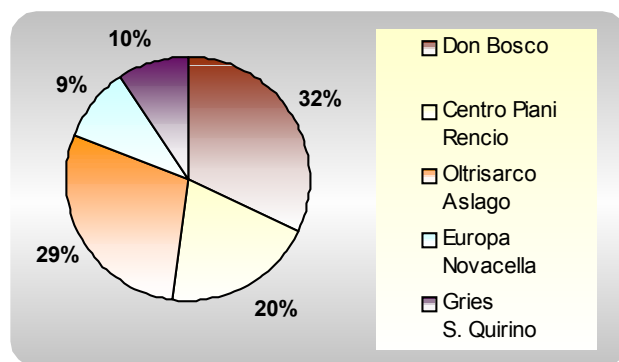
Per quanto concerne l'area minori si può notare come, anche nell'anno **2003**, il numero dei minori in carico al servizio siano in costante aumento, rispetto allo scorso anno infatti c'è stato un incremento del **16,76 %** mentre dall'anno 2000 l'incremento è stato del **64,9%**.

Fig. 2.7 – Incremento degli utenti minori in carico al Servizio sociopedagogico



I 1087 minori in carico all'assistenza sociopedagogica costituiscono il **6,8% della popolazione con età inferiore ai 18 anni**; la loro distribuzione sul territorio è più accentuata nel quartiere Don Bosco, e, in proporzione al rapporto cittadinanza / utenti, nel quartiere di Oltrisarco – Aslago dove troviamo tra l'altro i minori nomadi SINTI ed i minori stranieri non accompagnati per un numero complessivo di 149 utenti.

Fig. 2.8 – Utenti minori in carico per quartiere - 2003



Sicuramente il quartiere **Don Bosco è il più complesso**, ha una densità di popolazione molto elevata ed una concentrazione maggiore di edilizia popolare rispetto al resto della città, il che facilita l'addensarsi di molte problematiche, tra le quali l'integrazione di diverse culture all'interno del territorio. Nel quartiere

DISTRETTI SOCIALI

troviamo infatti nuclei nomadi SINTI che vivono in alloggi popolari, persone provenienti da paesi extracomunitari e molti adulti in situazione di disagio conclamato. I minori appartenenti a questo quartiere sono i più esposti a rischio di disagio giovanile, il distretto infatti registra, tra i giovani in assistenza, il numero più alto di minori interessati a provvedimenti del Tribunale per i minorenni pari al 35% dei minori in carico. Il dato è preoccupante dal punto di vista sociale, ma anche dal punto di vista gestionale: il costante e continuo aumento di minori che hanno bisogno di essere seguiti dal distretto costringe il servizio a lavorare spesso sull'emergenza, mentre dovrebbe essere forte l'azione progettuale e la funzione di prevenzione, tipica del distretto.

A seguire il più problematico è sicuramente il distretto di **Oltrisarco – Aslago** che ha subito un **incremento di minori in assistenza pari al 32,35%**. Se è pur vero che in carico a questo distretto ci sono i minori stranieri non accompagnati (39 minori) ed i minori del villaggio SINTI (66 minori) è vero anche che, dopo Don Bosco, **Oltrisarco Aslago** è il quartiere che in proporzione al bacino di utenza è quello che ha più minori in assistenza.

In ambedue i quartieri infatti si stanno sempre più consolidando azioni e progetti rivolti ai minori nonché interventi rivolti alla prevenzione del disagio minorile in un'ottica di lavoro di rete, di educativa di strada e di collaborazione con le risorse del territorio.

Fig. 2.9 – Minori in carico per quartiere e relativa popolazione - 2003

	minori in carico	popolazione 0-17 anni	% su popolazione
Don Bosco	348	3660	9,5%
Centro Piani Rencio	217	2937	7,4%
Oltrisarco Aslago	315	2049	15,4%
Europa Novacella	103	2346	4,4%
Gries S. Quirino	104	4885	2,1%
Totale	1087	15877	6,8%

I motivi della presa in carico dei minori sono prevalentemente legati a problemi economici della famiglia e a gravi problemi nonché incapacità e/o difficoltà educative del genitore, seguono i problemi abitativi e i problemi scolastici del minore. La problematica emergente quindi può certamente ricollocarsi in ambito familiare, portando a pensare ad azioni di sostegno alla genitorialità e ad azioni capaci di sostenere famiglie multiproblematiche.

DISTRETTI SOCIALI

Fig. 2.10 – Motivo prevalente di presa in carico di minori

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novac.	Gries Quirino	Totale
Problemi economici della famiglia d'origine	59	85	128	35	31	338
Problemi abitativi della famiglia d'origine	32	46	17	3	10	108
Problemi scolastici del minore	19	20	41	12	19	111
Gravi problemi di uno o entrambe i genitori*	95	22	39	9	12	177
Gravi problemi psicologici/comportamentali**	16	12	20	17	7	72
Incapacità/difficoltà educative del genitore	105	29	24	11	19	188
violenza	18	3	4		5	30
abuso			1		1	2
altro motivo	4		41	16		61
Totale minori assistiti	348	217	315	103	104	1087

*Alcool, malattia, prostituzione, carcere, tossicodipendenza

**del minore, compresa tossicodipendenza/devianza sociale

Nella tabella che segue si illustra l'incidenza dei provvedimenti emessi dal Tribunale dei Minorenni: emerge chiaramente che il numero maggiore dei provvedimenti è stato emesso nei confronti di minori appartenenti al quartiere Don Bosco, la situazione rimane critica anche nei quartieri di Oltrisarco Aslago ed Europa Novacella, in questi quartieri sono state avviate più azioni di recupero e prevenzione nei confronti dei giovani.

Fig. 2.11 – Minori interessati da provvedimento del tribunale per i minorenni

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale
Allontanamento	1	1	7		3	12
Decadenza potestà genitoriale	7	3	6		4	20
Sospensione potestà genitoriale	8	3	7	3		21
Provvedimento amministrativo	51	15	23	27	16	132
Provvedimento penale	4	3	10	1	1	19
Totale	71	25	53	31	24	204
anno 2002	139	33	46	11	32	261

N.B. – Il numero dei provvedimenti dell'anno 2003 va ad aggiungersi a quello dell'anno 2002

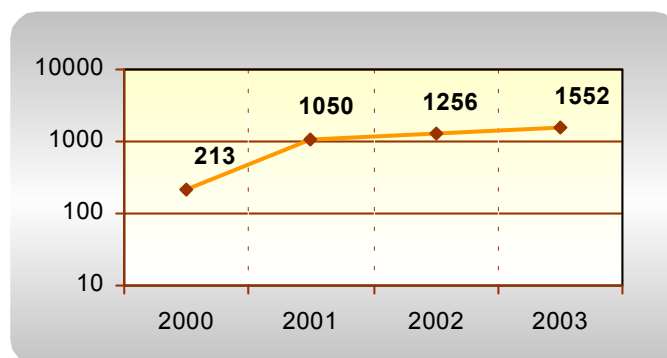
Area ADULTI

Anche nel settore adulti si riscontra un costante aumento dell'utenza che dallo scorso anno ha subito un incremento del 13,81% passando da **1256** a **1552** persone in carico ai distretti.

Tra gli utenti in carico la tipologia più numerosa è quella relativa agli anziani che raggiunge il **56%** rispetto al resto dell'utenza e quella di persone extracomunitarie con il 12%. Le percentuali delle altre tipologie variano dal 3% al 7% del totale dell'utenza.

Tutte le tipologie di utenza hanno subito incrementi rispetto allo scorso anno e dalle relazioni dei singoli servizi si riscontra che la maggior parte dei casi seguiti sono casi multiproblematici dove la famiglia dell'utente non rappresenta una risorsa bensì un ulteriore problema da affrontare il che impone agli operatori di lavorare in stretta collaborazione con altri servizi.

Fig. 2.12 – Incremento degli utenti adulti ed anziani in carico al servizio sociopedagogico



Nelle tabelle che seguono si può osservare, più nel dettaglio, la tipologia degli utenti che sono stati presi in carico, ed il loro territorio di riferimento: si può evidenziare come il distretto **Centro – Piani – Rencio** segua il maggior numero di utenti appartenenti all'area adulta che, tolti gli utenti anziani risultano pari a **241**.

La maggioranza delle persone adulte seguite da questo distretto è composta da cittadini extracomunitari e senza dimora. Il distretto Centro Piani Rencio infatti è quello con le maggiori competenze relative alle strutture per senza dimora e di prima accoglienza immigrati, la sua stessa ubicazione in zona centrale, storica, e nei pressi della stazione facilita il passaggio e l'accesso ai servizi di questa tipologia di utenti.

DISTRETTI SOCIALI

Fig. 2.13 – Utenti adulti presi in carico per tipologia e quartiere - 2003

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novac.	Gries Quirino	Totale	(in %)
Anziani	206	197	50	253	169	875	56%
Disabili	15	12	3	3	9	42	3%
Malati psichici	5	13	11	16	5	50	3%
Tossicodipendenti		17	1	5		23	1%
Alcolisti	8	16	58	4	2	88	6%
Extracomunitari	6	96	21	19	51	193	12%
Nomadi	4		22		1	27	2%
Senza dimora	6	58	13	24	14	115	7%
Altri	22	29	33	11	44	139	9%
Totale	272	438	212	335	295	1552	100%

N.B. Per anziani si intendono le persone in età superiore ai 65 anni, l'utenza seguita dal servizio rappresenta il **4,3%** di questa fascia di età che corrisponde a 20.285 persone e più precisamente il 20,8% dell'intera popolazione cittadina.

Gli anziani sono concentrati maggiormente nel quartiere Europa – Novacella anche se si registra una presenza distribuita più o meno equamente su tutti gli altri distretti ad eccezione di quello di Oltrisarco–Aslago dove sono più prevalenti altre tipologie di utenza. Gli adulti in carico al distretto **Oltrisarco – Aslago** risultano essere **162**, pari al **1,6%** della popolazione del quartiere con **età superiore al 19 anni**.

Nella tabella che segue sono evidenziate le principali cause della presa in carico delle persone adulte ed in quella successiva quelle delle persone anziane.

Fig. 2.14 – Adulti per motivo prevalente della presa in carico

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale
Disoccupazione	11	80	52	14	12	169
problemi abitativi	3		26	14	6	49
Problemi economici	9	36	35	21	85	186
Problemi familiari/di relazione	3	7	5	2	3	20
emarginazione sociale	8	74	18	7	8	115
problemi di salute	7	8	2	4	3	24
Problemi psichici	3	10	12	11	8	44
Problemi di dipendenza	1	24	8	8	1	42
Abuso / violenza		2	3			5
Altro motivo	21		1	1		23
Totale	66	241	162	82	126	677

DISTRETTI SOCIALI

E' evidente quanto le problematiche rilevate coincidano con la tipologia degli utenti: in particolare nei quartieri dove la presenza di adulti in carico è più incisiva, ritroviamo infatti i quartieri Centro Piani Rencio e Oltrisarco Aslago con il maggior numero di disoccupati, di emarginati e di affetti da dipendenze. I problemi economici sono trasversali a tutti i quartieri anche se in Gries S. Quirino e Oltrisarco Aslago si registra la presenza più incisiva in rapporto alla popolazione (0,34%).

Per quanto riguarda gli anziani il problema emergente è quello della salute, seguito da quello di tipo economico. Le prestazioni erogate infatti si riferiscono per lo più ad interventi di valutazione del bisogno di assistenza domiciliare o di prestazioni per la continuità della vita familiare nonché di ricovero in strutture residenziali.

Fig. 2.15 – Anziani per motivo prevalente di presa in carico

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale
Disoccupazione						0
Problemi abitativi	2	16		9	3	30
Problemi economici	11	17	7	37	8	80
Problemi familiari/di relazione	13	11		24	9	57
Emarginazione sociale			8	11		19
Problemi di salute	123	152		161	146	582
Problemi psichici	2			9		11
Problemi di dipendenza		1		2		3
Abuso / violenza						
Altro motivo	55		35		3	
Totale	206	197	50	253	169	875

Fig. 2.16 – Prestazioni erogate dall'area sociopedagogica ad adulti ed anziani

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries Quirino	Totale
sostegno socio - educativo	77	208	63	30	50	428
ricerca lavoro / inserimento lav.	19	147	108	21	35	330
sostegno a problemi abitativi	17	8	101	30	21	177
accomp. sostegno economico	49	188	136	124	85	582
affidamento ad un servizio	119	71	3	59	27	279
inserimento in struttura resid.	102	60	33	32	99	326
altro	133	214	32	103	40	522
Totale	516	896	476	399	357	2644

Assistenza Domiciliare

I servizi erogati nell'ambito dell'area dell'assistenza domiciliare possono articolarsi in tre gruppi: quelli erogati presso l'abitazione dell'utente, quelli erogati presso i cinque centri diurni della città e i pasti consegnati al domicilio dell'utente.

Complessivamente questo tipo di assistenza ha come obiettivo la promozione ed il sostegno della qualità della vita per coloro, per lo più anziani, che hanno perso in via temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stessi. Conseguentemente il servizio ha anche la funzione di ritardare il ricovero in strutture residenziali.

Gli operatori sono figure qualificate che agiscono all'interno di un sistema integrato e coordinato di servizi sociosanitari che si rivolgono al singolo o alla famiglia. Operano sia autonomamente che in collaborazione con altri operatori dei servizi sociosanitari.

Gli utenti vengono presi in carico dopo una valutazione globale e multidimensionale della situazione operata dal servizio sociale del distretto competente in collaborazione con il/la referente del servizio di aiuto domiciliare; a seguito di tale valutazione viene stilato un **piano di assistenza individualizzato** che coinvolge sia le risorse del distretto e del relativo territorio, sia la famiglia dell'utente.

Nell'anno 2003 gli utenti in carico all'assistenza domiciliare compresi coloro che hanno usufruito di prestazioni presso i centri di assistenza diurna sono **2.804** ovvero l'1,9% del totale della popolazione cittadina ed il **2,2%** del totale della popolazione con età superiore ai 19 anni. La fascia di età maggiormente seguita è quella **superiore ai 65 anni** che conta **2.533** utenti pari al **12,55 della popolazione ultrasessantacinquenne** (20.285).

La prevalenza dell'utenza è costituita da persone di sesso femminile per un numero pari a 2.121 che corrisponde al 75,6% dell'intera utenza.

Nella tabella che segue viene evidenziato il numero degli utenti seguiti per ogni specifico gruppo di prestazioni distinti tra:

- **prestazioni domiciliari** – che si riferiscono all'aiuto domestico, assistenza familiare, igiene del corpo e della persona, trasporto ed accompagnamento;
- **pasti a domicilio** – pasto completo con consegna a domicilio
- **prestazioni presso il Centro** – che si riferiscono al bagno/doccia assistito, lavaggio della biancheria, lavaggio capelli

DISTRETTI SOCIALI

Fig. 2.17 – Utenti assistiti a domicilio per gruppo di prestazione

Distretto	n. utenti con prestazioni a domicilio	n. utenti con pasti a domicilio	n. utenti con prestazioni presso il Centro
Don Bosco	139	103	507
Centro Piani Rencio	101	58	530
Oltrisarco Aslago	81	50	426
Europa Novacella	95	95	310
Gries S Quirino	150	130	341
Totale	566	436	2114

N.B. ogni utente può usufruire di più prestazioni

Ogni utente può aver usufruito di più prestazioni e quindi potrebbe essere contato in ognuno dei tre gruppi di prestazioni; il numero esatto degli utenti in carico al servizio viene evidenziato nella tabella seguente, mentre l'ammontare delle prestazioni in quella successiva.

Fig. 2.18 – Utenti assistiti a domicilio suddivisi per fascia di età e per quartiere

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	totale
18 - 39	6	4	1	3	1	15
40 - 59	26	13	9	12	9	69
60 - 64	61	41	46	23	16	187
65 - 69	79	63	74	57	44	317
70 - 74	117	101	100	74	82	474
75 - 79	135	136	85	91	121	568
80 - 84	144	140	106	103	124	617
85 - 999	105	127	82	88	155	557
TOTALE	673	625	503	451	552	2804

N.B. nella tabella sono riportati tutti gli utenti in carico al servizio e precisamente assistiti a domicilio, presso i centri diurni e utenti che percepiscono i pasti a domicilio. Gli utenti sono contati una sola volta.

Per ogni gruppo di prestazione viene rilevata l'entità delle prestazioni erogate in termini di singola unità o in termini di ore impiegate, nella tabella che segue si evidenziano il tipo di prestazione e la quantità erogata. Le prestazioni riportate in ore si riferiscono a quelle effettuate a domicilio, quelle riportate in unità si riferiscono ai pasti a domicilio o alle prestazioni erogate presso i centri diurni.

DISTRETTI SOCIALI

Fig. 2.19 - Numero e ore delle prestazioni a domicilio e presso i centri - 2003

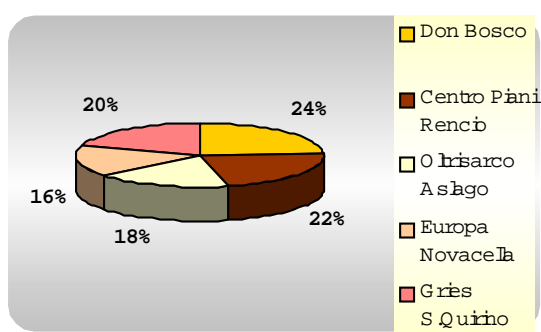
	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novac.	Gries Quirino	Totale
aiuto domestico	2.456	3.679	1.904	2.016	1.899	11.954
assistenza familiare	43					43
igiene del corpo	6.509	4.194	4.590	4.713	5.390	25.396
trasporto e accompagnamento	584	2.464	3	214	569	3.834
Totale ore di assistenza	9.592	10.337	6.497	6.943	7.858	41.227
bagno /doccia con assistenza	7	104	86	3	31	231
lavaggio biancheria	58	148	114	57	130	507
menù completo con consegna	16.955	9.611	8.165	18.263	21.475	74.469
pedicure	2.235	2.652	1.424	1.220	961	8.492
lavaggio capelli		45				45
Totale prestazioni	19.255	12.560	9.789	19.543	22.597	83.744

Il quartiere con il maggior numero (sommate le tre aree di intervento) di utenti in carico è quello di Don Bosco; Gries - S. Quirino è quello che ha il maggior numero di utenti assistiti presso il domicilio. La percentuale di assistiti in rapporto alla popolazione con età superiore ai 19 anni è abbastanza omogenea nei cinque quartieri. I valori che oscillano tra il **2,2%** ed il **4,8%**.

Fig. 2.20 – Utenti in rapporto alla popolazione con età > 19 anni

Distretto	Popolazione	Utenti	% su popolazione
Don Bosco	18.165	673	3,7%
Centro - Piani - Rencio	14.217	625	4,4%
Oltrisarco Aslago	10.446	503	4,8%
Europa Novacella	13.934	451	3,2%
Gries S. Quirino	24.693	552	2,2%

Fig. 2.21 – Percentuale di utenti assistiti a domicilio per quartiere



DISTRETTI SOCIALI

Rispetto allo scorso anno non si segnalano rilevanti differenze nel numero di persone seguite dal servizio. Si registra una **diminuzione complessiva dello 0,88% del numero di persone che fruiscono dell'assistenza presso il proprio domicilio**: si è passati da 571 a 566. Scorporando questo dato complessivo sui singoli distretti si nota che mentre nei distretti di Don Bosco e Centro Piani Rencio la situazione è sostanzialmente stabile, nel distretto di Gries. S. Quirino, che registra il maggior numero di dimissioni, si è verificata una diminuzione dell'utenza pari al 10,18%. Per contro nei distretti di **Oltrisarco Aslago ed Europa Novacella** invece c'è stato un **incremento** rispettivamente del **6,58%** e **7,95%**

Fig. 2.22 – Utenti assistiti a domicilio per motivo di dimissione

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novacella	Gries Quirino	Totale
decesso	17	6	11	4	28	66
presa in carico dalla famiglia			6	1	3	10
riacquisto indipendenza	2		3		2	7
ricovero in struttura	15	1	9	6	15	46
trasferimento	2		1			3
rinuncia		10				10
Altro	7	7			1	15
	43	24	30	11	49	157

Analizzando il bisogno a cui il servizio risponde, si rileva che la causa più ricorrente del ricorso all'assistenza è la debilitazione di persone in età avanzata (1478 utenti) e le malattie croniche o di tipo degenerativo. Nella tabella seguente risalta un elevato numero di utenti che non presenta alcuna limitazione fisica o psichica: si tratta di coloro che usufruiscono delle prestazioni presso i centri diurni che consistono per lo più in interventi di prevenzione atti a salvaguardare la salute e l'igiene delle persone con problemi legati alla cura del piede.

Fig. 2.23 – Utenti per tipologia

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novac.	Gries Quirino	totale
affetto da forme di dipendenza				3		3
non presente		8		1	6	15
debilitato (anziano <65 senza patologie particolari)	365	130	341	343	299	1478
disabile (handicap fisico o cognitivo)	16	8	9	26	7	66
malato cronico o malattie degenerative	94	2	51	12	2	161
malato acuto	8	3	45	7		63
malato psichico	5		7	4	1	17
malato terminale	5	2	3		1	11
nessuna limitazione fisica o psichica (assist. fam.)	180	472	47	55	236	990
	673	625	503	451	552	2804

DISTRETTI SOCIALI

Il **97%** delle persone che usufruisce dell'assistenza domiciliare **vive sola** e più precisamente 2729 persone su 2804. Tale valore corrisponde al **17%** del totale delle famiglie unipersonali cittadine. Anche persone che vivono in comunità alloggio, comunità terapeutiche, convitti, centri di addestramento abitativo ecc. usufruiscono delle prestazioni erogate per lo più presso i centri diurni, in particolare **39 persone** che vengono **inviati dai servizi specialistici e sanitari** dai quali sono seguiti in particolare malati psichici, affetti da dipendenze, portatori di handicap.

Fig. 2.24 – Utenti assistiti a domicilio per situazione familiare

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novac.	Gries Quirino	Totale
coniuge/partner vive a casa con figli minorenni	2	1	6	4	4	17
vive solo	659	608	493	439	530	2729
vive con coniuge/partner in convitto	7	9	2	7	14	39
vive con coniuge/partner con o senza figli	3	6	2	1	4	16
vive con altre persone familiari e non	2					2
vive con i genitori		1				1
	673	625	503	451	552	2804

Assistenza economica

La missione esplicitata all'interno di quest'area è quella di operare quale misura di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale attraverso il sostegno delle condizioni economiche delle persone esposte al rischio di marginalità sociale ed impossibilitate a provvedere per cause psichiche, fisiche e sociali al mantenimento proprio e dei propri figli. Inoltre interviene con l'assunzione delle spese di ricovero e di quelle connesse ad altri servizi per scopi socio – assistenziali. L'erogazione della prestazione economica avviene nell'ambito di un **progetto sul caso formulato dall'équipe di distretto** e ha carattere limitato nel tempo; essa non può prescindere da un programma di integrazione sociale individualizzato in relazione agli interventi previsti nell'ambito delle politiche attive del lavoro, tenendo conto delle caratteristiche personali e familiari dei soggetti e concordando con gli stessi il contenuto e gli impegni derivanti dal programma.

Durante l'anno 2003 sono stati assistiti complessivamente con prestazioni di assistenza economica **2898** richiedenti, i quali, con i relativi componenti familiari raggiungono un totale di **4674** persone, valore che corrisponde al **4,8 % della popolazione cittadina**.

Le prestazioni di assistenza economica si possono distinguere in due gruppi:

1. persone che hanno ottenuto erogazioni in denaro per la soddisfazione dei bisogni quotidiani (es. reddito minimo di inserimento, spese di locazione e accessorie, prestazioni per le piccole spese ecc.) oppure che hanno ottenuto il pagamento o rimborso di spese straordinarie e di rette per strutture residenziali o semiresidenziali;
2. persone che hanno ottenuto prestazioni per l'ottenimento di agevolazioni tariffarie o per l'esenzione del ticket sanitario.

Nelle tabelle che seguono viene evidenziato il numero complessivo degli utenti e dei relativi familiari, nonché il numero di coloro che hanno percepito erogazioni in denaro suddivisi per quartiere e rapportati alla popolazione.

Fig. 2.25 – Totale utenti che hanno usufruito del servizio di assistenza economica - 2003

Distretto	assistiti	familiari	popolazione	%
Don Bosco	783	1314	17.154	7,7%
Centro - Piani - Rencio	610	915	12.495	7,3%
Oltrisarco - Aslago	613	1029	16.280	6,3%
Europa - Novacella	480	774	21.825	3,5%
Gries - S. Quirino	412	642	29.578	2,2%
Totale	2898	4674	97.332	4,8%

DISTRETTI SOCIALI**Fig. 2.26 – Totale utenti che hanno percepito prestazioni in denaro - 2003**

Distretto	assistiti	familiari	popolazione	%
Don Bosco	521	924	17.154	5,4%
Centro - Piani - Rencio	469	723	12.495	5,8%
Oltrisarco - Aslago	414	754	16.280	4,6%
Europa - Novacella	304	503	21.825	2,3%
Gries - S. Quirino	221	359	29.578	1,2%
Totale	1929	3263	97.332	3,4%

Nel corso dell'anno e previa presentazione di apposita domanda, ogni utente può beneficiare di più prestazioni, ed ogni domanda inoltre può contenere la richiesta di più prestazioni. La domanda assistenziale è preceduta da una valutazione dello stato di bisogno da parte del servizio sociale, e per quanto concerne il reddito minimo di inserimento, è vincolata ad un progetto di reinserimento socio lavorativo. La decisione in merito alla concessione o meno della prestazione spetta la Comitato Tecnico di Erogazione in caso di attività discrezionali, mentre all'operatore preposto in caso di attività non discrezionali. Nella tabella che segue si evidenzia il numero delle domande presentate, il numero delle prestazioni esaminate con distinzione di quelle concesse e di quelle che hanno subito trattamenti diversi (negate, revocate, rinviate, archiviate).

Fig. 2.27 – Numero delle domande di assistenza economica presentate e relativi esiti

Distretto	domande presentate	prestazioni esaminate	di cui concesse	di cui negate/altro
Don Bosco	2292	4818	3079	1739
Centro - Piani - Rencio	1963	3660	2557	1103
Oltrisarco - Aslago	1907	3939	2849	1090
Europa - Novacella	1344	2683	1839	844
Gries - S. Quirino	1022	1936	1333	603
Totale	8528	17036	11657	5379

Le prestazioni di assistenza economica sociali sono per definizione interventi volti a perseguire l'integrazione sociale e l'indipendenza economica dei soggetti e delle famiglie destinatarie, attraverso trasferimenti monetari integrativi al reddito e programmi personalizzati. Nelle pagine che seguono si evidenzieranno le

DISTRETTI SOCIALI

informazioni relative all'utenza appartenente al primo gruppo, ovvero di coloro che hanno percepito prestazioni in denaro.

Fig. 2.28 – Utenti di assistenza economica per gruppo di prestazioni - 2003

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novac.	Gries Quirino	Totale utenti
assistiti con prestazioni di assistenza economica	500	463	380	294	205	1842
assistiti con prestazioni semiresidenziali	20	6	25	13	18	82
assistiti con prestazioni residenziali	26	10	20	15	9	80
Totale 1	546	479	425	322	232	2004
Totale 2	521	469	414	304	221	1929

N.B. Al **totale 1** corrispondono tutti gli utenti che hanno usufruito delle prestazioni, se però hanno usufruito di più prestazioni, vengono contati più volte.
Al **totale 2** corrispondono tutti gli utenti che hanno usufruito delle prestazioni contati una volta sola indipendentemente da quante prestazioni hanno ottenuto.

Tra le prestazioni di assistenza economica le più significative sono quelle relative al **reddito minimo di inserimento ed all'integrazione delle spese di locazione ed accessorie** delle quali usufruiscono **1150 utenti** ovvero il **60%** del totale degli utenti che percepiscono prestazioni di assistenza economica (1929) e **l'1,2 % dell'intera popolazione cittadina**. Nella tabella seguente vengono riportati gli utenti che hanno beneficiato delle diverse prestazioni di assistenza economica.

Fig. 2.29 – Utenti in assistenza economica per tipo di prestazione - 2003

prestazioni di assistenza economica	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novac.	Gries S. Quirino	Totale
acquisto mezzi per disabili	2	1	3	1	3	10
adattamento mezzi per disabili	3	1	4	2	3	13
assegno piccole spese	22	129	37	38	23	249
continuità della vita familiare	28	11	9	30	20	98
integrazione locazione ed accessorie	244	146	211	134	77	812
prestazioni specifiche	118	115	106	56	43	438
prestazioni specifica per minori	109	61	46	48	42	306
reddito minimo di inserimento	222	222	237	121	92	894
servizio telesoccorso / telecontrollo	32	12	10	28	16	98
spese trasporto	1	2		7	3	13
spese trasporto pubblico per anziani		1				1
Installazione telefono per anziani				1		1
TOTALE	781	701	663	466	322	2933

DISTRETTI SOCIALI

Come sopra evidenziato le prestazioni di maggior rilevanza sono quelle relative al reddito minimo di inserimento ed all'integrazione delle spese di locazione ed accessorie. Il reddito minimo di inserimento opera il sostegno economico e sociale delle persone esposte al rischio della marginalità sociale ed impossibilitate per cause psichiche, fisiche e sociali al mantenimento proprio e del proprio nucleo familiare e viene associato, a seconda del valore della situazione economica, all'integrazione delle spese di locazione ed accessorie che garantiscono il pagamento delle spese relative all'alloggio.

Nella tabella seguente vengono conteggiati una sola volta gli utenti che hanno beneficiato di queste due prestazioni.

Fig. 2.30 – Comparazione Integrazione Locazione e Reddito minimo di inserimento - 2003

	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltris. Aslago	Europa Novac.	Gries Quirino	TOTALE
assistiti con RMI senza spese di locazione e accessorie	58	130	78	33	39	338
assistiti con spese locazione e accessorie senza RMI	80	54	52	46	24	256
assistiti con RMI + spese di locazione e accessorie	164	92	159	88	53	556
	302	276	289	167	116	1150

N.B. In questa statistica gli utenti che percepiscono entrambe le prestazioni vengono considerati una sola volta.

Tra gli utenti che hanno percepito prestazioni di natura **economica 492 sono appartenenti ad altri stati europei ed extraeuropei**, lo Stato di appartenenza di ciascun utente viene specificato nella seguente tabella. Essi costituiscono il **26% dell'intera utenza** e **l'8,4% della popolazione straniera residente**.

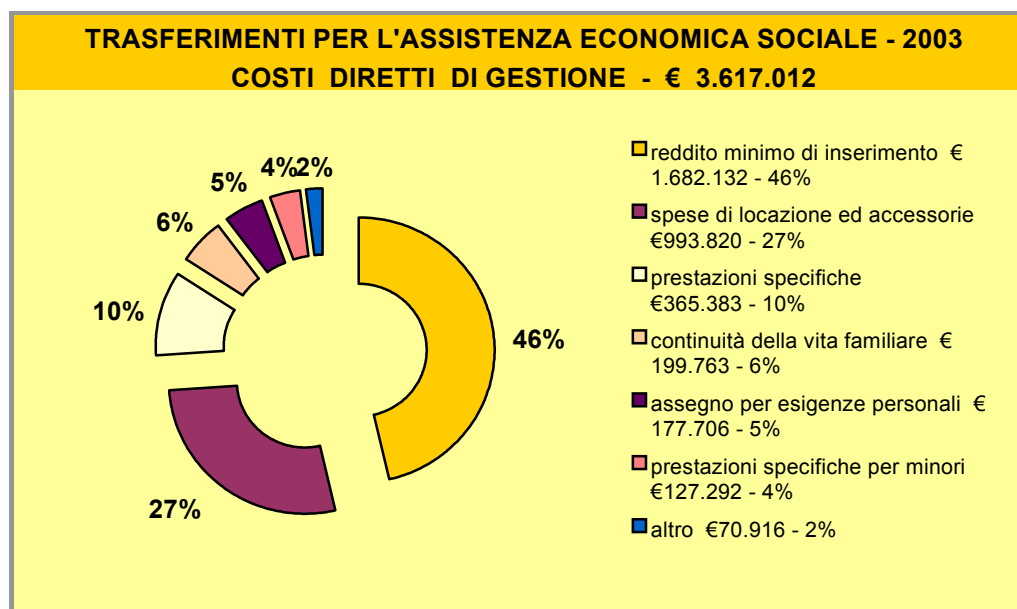
Si precisa che hanno accesso alle prestazioni di assistenza economica:

1. i cittadini italiani e quelli degli stati membri dell'Unione Europea che hanno dimora stabile in provincia di Bolzano;
2. i cittadini non appartenenti all'Unione Europea, firmatari di convenzioni di reciproca assistenza sociale, che risiedono ed hanno dimora stabile in provincia di Bolzano, essi possono usufruire delle prestazioni limitatamente ad un periodo di due mesi all'anno e possono essere prorogate, solo in caso di grave bisogno, per il periodo strettamente necessario;
3. I cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea e gli apolidi che risiedono ininterrottamente e dimorano stabilmente in provincia di Bolzano da almeno cinque anni, in questo caso essi hanno diritto ad usufruire delle prestazioni alle stesse condizioni dei cittadini italiani e di quelli degli stato membri dell'Unione Europea;
4. I cittadini che si trovano in situazioni personali e familiari che richiedono interventi urgenti ed indifferibili anche a prescindere dal possesso dei requisiti di cui sopra.

DISTRETTI SOCIALI

Fig. 2.31 – Numero assistiti per cittadinanza

nazionalità	utenti	nazionalità	utenti	nazionalità	utenti
Afghanistan	7	Egitto	1	Palestina	1
Albania	73	Etiopia	1	Panama	1
Algeria	6	Filippine	1	Perù	8
Apolide	2	Germania	3	Polonia	5
Argentina	1	Ghana	9	Regno Unito	2
Austria	1	India	2	Rep. Dominicana	2
Arzeibaigian	1	Iran	12	Romania	11
Bangladesh	6	Iraq	25	Senegal	2
Bosnia e Erzegovina	10	Jugoslavia	20	Sierra Leone	1
Brasile	2	Kenya	1	Slovenia	1
Camerun	1	Libano	1	Sri Lanka (Ceylon)	1
Cecoslovacchia	1	Liberia	2	Svezia	1
Cina	1	Macedonia	49	Tunisia	20
Colombia	5	Marocco	119	Turchia	20
Costa d'Avorio	2	Moldavia	3	Ucraina	3
Croazia	3	Nigeria	4	Uzbekistan	1
Dominica	1	Paesi Bassi	1		
Ecuador	3	Pakistan	32		
				Totale	492



altro:

Acquisto e/o adattamento di mezzi di locomozione	41.369
Servizio di telesoccorso e telecontrollo	21.873
Spese di trasporto per persone portatori di handicap ed anziani	7.674

DISTRETTI SOCIALI



Minori e Famiglia

Tutte le informazioni e i dati relativi ai servizi sociali a favore della famiglia, prima infanzia e dei minori.

La mission aziendale nel settore della famiglia è quella di predisporre interventi e servizi per il miglioramento della qualità della vita dei bambini, degli adolescenti e delle rispettive famiglie o delle donne sole e di impegnarsi costantemente per garantire la promozione e la tutela dei diritti di questi gruppi sociali. In particolare l'area dei servizi alla famiglia si occupa dei servizi alla prima infanzia (asili nido), il consultorio adolescenziale, i consultori familiari, i Centri di Ascolto e la Casa delle Donne, i servizi di assistenza per minori in particolari situazioni di disagio, nonché di azioni a sostegno della genitorialità.

Asili Nido

L'asilo nido è un servizio educativo e sociale di interesse collettivo, ideato per favorire lo sviluppo armonico del/la bambino/a (0-3 anni) integrando, accompagnando e sostenendo la famiglia attraverso progetti che tengano conto dell'individualità di ognuno.

Gli asili nido gestiti dall'Azienda sono attualmente 9, due strutture hanno carattere provvisorio in attesa dell'attivazione dell'asilo di via Milano, in fase di ristrutturazione. La capacità ricettiva di tutte le strutture è di **345 posti** contro i 342 dello scorso anno. Il numero dei **bambini iscritti** al 31.12.2003 era di **332** con un **indice di saturazione** (rapporto iscritti/capienza) pari al **96%**, mentre la **copertura delle strutture** (rapporto frequentanti giornalieri / capienza) è pari al **72%**. La percentuale di copertura, seppur aumentata rispetto allo scorso anno (dal 69% al 72%) non raggiunge ancora livelli ottimali, ma ciò è dovuto alle frequenti assenze dei bambini a causa di malattia. Sicuramente l'adozione di un sistema di

MINORI E FAMIGLIA

overbooking aumenterebbe il livello di copertura delle strutture, e ridurrebbe le liste di attesa, ma tale soluzione non è percorribile in quanto non prevista dalla normativa. Stabile anche il rapporto tra i bambini iscritti ed il totale della popolazione di età 0-2 anni (2.711), ovvero **l'indice di penetrazione** pari al **12,2%**.

Fig. 3.1 – Capacità ricettiva degli asili e frequenza media giornaliera

	giorni di apertura	capacità ricettiva	n. presenze	% di copertura	presenza media
Via C. Augusta	218	19	2653	64,1%	12,17
Via Gaismair	215	16	2464	71,6%	11,46
Via Genova	214	38	5995	73,7%	28,01
Via Novacella	213	76	11071	68,4%	51,98
Via Ortles	218	12	1963	75,0%	9,00
Via Parma	217	44	6955	72,8%	32,05
Via Parma (Alfieri)	212	44	6477	69,4%	30,55
Viale Venezia	217	76	11556	70,1%	53,25
Vicolo Lageder	217	20	3413	78,6%	15,73
	1941	345	52.547	71,5%	27,13

Al 31.12.2003 la graduatoria aveva una lista d'attesa di 177 domande contro le 203 dello scorso anno.

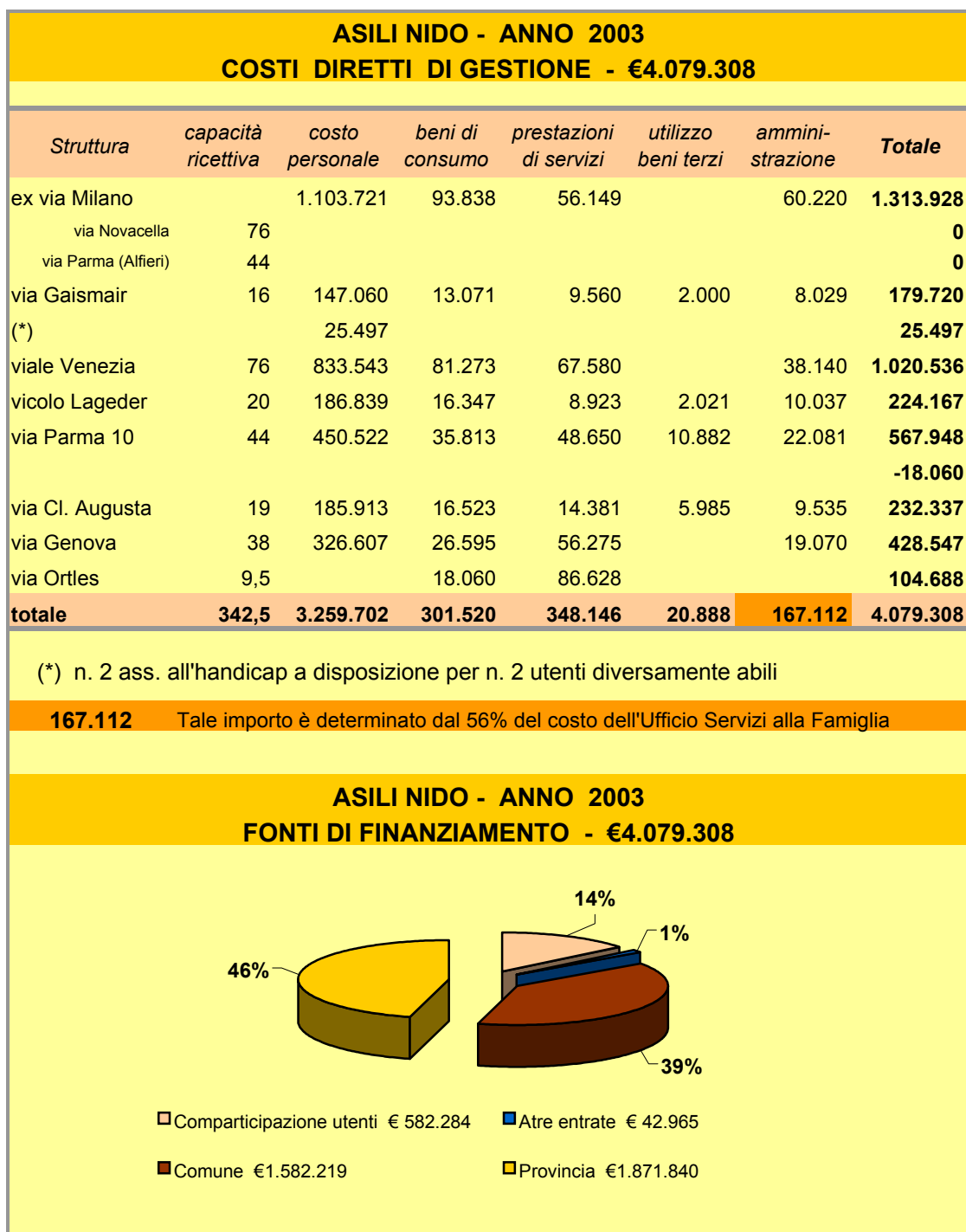
La **fascia di età** maggiormente rappresentativa tra i bambini iscritti è quella che va dai **2 ai 3 anni** che rappresenta il **60%** del totale dei bambini. Di tutti i bambini iscritti il **57%** sono **maschi** (189 bambini) mentre il **43%** sono **femmine** (143 bambine).

Fig. 3.2 – Numero bambini iscritti al 31.12.03 suddivisi per sesso e classi di età

	> 1		1 - 2		2 - 3		
	maschi	femmine	maschi	femmine	maschi	femmine	
Via C. Augusta			4	3	6	6	19
Via Gaismair			5	3	4	3	15
Via Genova		1	13	4	11	8	37
Via Novacella	2	1	10	13	30	14	70
Via Ortles					5	6	11
Via Parma		1	8	2	17	15	43
Via Parma (Alfieri)	3	7	6	9	11	6	42
Viale Venezia	5	1	13	11	24	21	75
Vicolo Lageder	2	2	3	1	7	5	20
	12	13	62	46	115	84	332
	25		108		199		
	332						

MINORI E FAMIGLIA

N.B. alla fig. 3.2, pagina precedente: Il numero dei bambini iscritti è un dato puntuale al 31.12.2003, la differenza tra il numero dei bambini iscritti e la reale capacità ricettiva delle strutture è dovuto allo scarto di alcuni giorni tra le dimissioni e le nuove ammissioni in un periodo di chiusura degli asili per le ferie natalizie.



Consultori familiari

Sul territorio della città di Bolzano sono presenti vari consultori familiari che svolgono attività di consulenza, educazione ed informazione per la famiglia, la coppia ed i singoli, in ordine a varie problematiche, in particolare nell'educazione alla maternità e paternità responsabile e dello sviluppo armonico della persona.

La novità principale che ha riguardato i Consultori Familiari nell'anno 2003 è stata l'introduzione, a decorrere dal 1° aprile, del nuovo sistema di finanziamento, che ha introdotto sostanziali cambiamenti rispetto a quello precedente.

Le principali modifiche possono essere sintetizzate nei seguenti punti:

- convenzionamento dei Consultori Familiari esclusivamente con le Aziende Sanitarie territorialmente competenti;
- mantenimento della partecipazione degli Enti Gestori dei Servizi Sociali, accanto alle Aziende Sanitarie competenti ed ai Consultori Familiari, alla stipula degli accordi di programma;
- distinzione dell'attività consultoriale in prestazioni e progetti. Nello specifico le prestazioni sono raccolte nel cosiddetto nomenclatore che classifica la natura di ciascuna prestazione (sanitaria, sociale e sociosanitaria) e, conseguentemente, la competenza per il pagamento. Rispetto al fatturato realizzato dai Consultori attraverso l'erogazione delle prestazioni, viene aggiunto un 25% per la copertura delle spese di gestione delle strutture;
- pagamento ai Consultori Familiari delle prestazioni effettivamente erogate e dei progetti concordati negli accordi di programma, previa verifica dei risultati ottenuti;
- anticipo del pagamento di tutte le attività consultoriali da parte delle Aziende Sanitarie, che richiedono successivamente un rimborso agli Enti Gestori dei Servizi Sociali.

Questo sistema¹ permette di evidenziare l'effettiva attività sociale e sanitaria dei singoli Consultori Familiari, in quanto vi è una registrazione precisa del tipo di prestazione. Gli interventi classificati nel nomenclatore sono 47 e sono in maggioranza sanitari (31).

I rimanenti 16 tipi di prestazione si distinguono in modo uguale fra sociali (8) e sociosanitarie (8).-

¹ Questo nuovo sistema di finanziamento risulta comunque non essere quello definitivo: l'Ufficio Servizi alla Famiglia, unità organizzativa aziendale competente per i Consultori Familiari, ha partecipato ad un gruppo di lavoro indetto dalla Provincia (Ufficio Distretti Sanitari) per la predisposizione di proposte di modifica del nomenclatore, che verranno vagliate dal nuovo Assessore Provinciale alla Sanità e Servizio Sociale.-

MINORI E FAMIGLIA

Gli utenti che nell'anno **2003** si sono rivolti ai cinque Consultori Familiari della città di Bolzano (Aied, P.M. Kolbe, Mesocops, L'Arca, *Ehe- und Erziehungsberatung*) sono stati complessivamente **5.647**, suddivisi nel seguente modo:

Fig. 3.3 – Numero utenti dei consultori familiari seguiti nell'anno 2003

CONSULTORIO	utenti già conosciuti	utenti nuovi	Totale
AIED	1224	550	1.774
Mesocops	592	911	1.503
Ehe u. Erziehungsberatung	195	670	865
L'Arca	621	541	1.162
P.M. Kolbe	94	249	343
Totale	2726	2921	5.647

L'utilizzo dei Consultori Familiari nella città di Bolzano avviene prevalentemente da parte della popolazione di **madrelingua italiana (71,3%)**, seguita da quella di madrelingua **tedesca (22,2%)**.- Gli **stranieri**, sia dell'UE che extracomunitari, hanno una rilevanza pari al **6,3%** rispetto all'utenza complessiva, mentre i **ladini solo dello 0,2%**.

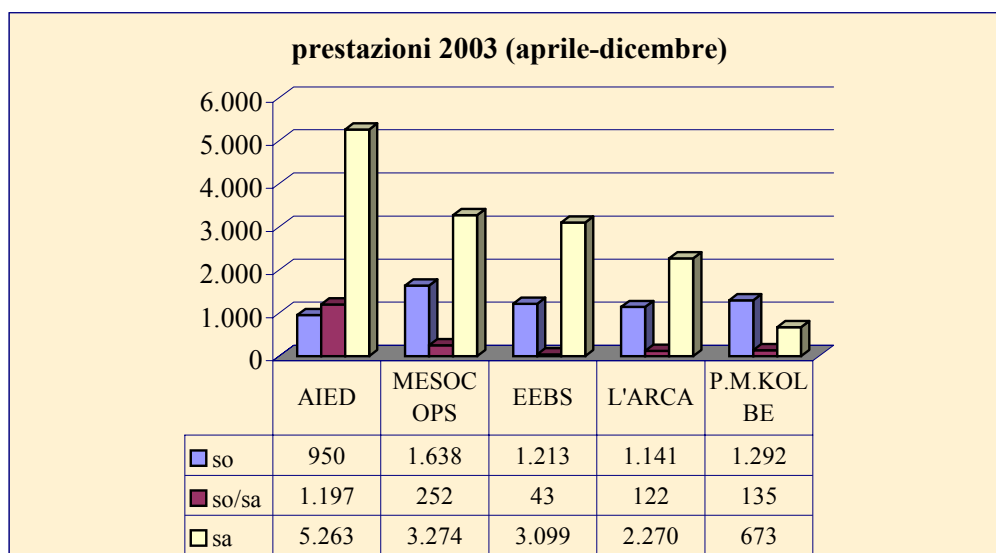
La registrazione delle prestazioni in base al nuovo sistema di finanziamento è stata adottata dal 1° aprile 2003 e quindi i seguenti dati, perfettamente corrispondenti rispetto alla reale attività svolta dai Consultori Familiari nell'arco temporale considerato, sono relativi a nove mesi dell'anno 2003 (aprile - dicembre). Risultano comunque essere molto attendibili per indicare l'andamento delle attività svolte dalle strutture durante tutto l'anno.-

Nel periodo **aprile – dicembre**, i Consultori Familiari hanno complessivamente erogato **22.562 prestazioni**, con una netta prevalenza di interventi di **tipo sanitario (65%)**. A seguire quelli di natura **sociale (28%)** e quindi quelli definiti **sociosanitari (8%)**.-

L'elevato numero di prestazioni sanitarie rispetto a quelle sociali ha comportato, nella quasi totalità dei casi, la necessità di applicare quanto disposto dalla Nota dell'Assessore Provinciale alla Sanità e Servizio Sociale del 18.11.2003, cioè il travaso di eventuali avanzi da parte degli Enti Gestori dei Servizi Sociali a quelli Sanitari, ai quali sono mancati i fondi per la copertura delle prestazioni effettivamente erogate dai Consultori Familiari².-

² E' stato comunque rispettato il tetto massimo di finanziamento annuale per ciascun Consultorio Familiare, dato dalla somma del finanziamento sociale più quello sanitario.-

Fig. 3.4 – Distribuzione delle prestazioni per Consultorio Familiare - 2003



so = prestazioni sociali; so/sa = prestazioni sociali/sanitarie; sa = prestazioni sanitarie

Il Consultorio che ha svolto più prestazioni in ambito esclusivamente sociale è stato il Consultorio Mesocops (26%), seguito, in ordine decrescente, dal P.M. Kolbe (21%), dall'*Ehe- und Erziehungsberatung* (19%), da L'Arca (19%) e dall'Aied (15%). **Rilevante, rispetto agli altri Consultori Familiari, l'ammontare delle prestazioni socio - sanitarie da parte del Consultorio Familiare Aied.**

Fuori dall'ambito delle prestazioni, i progetti realizzati dai Consultori Familiari nell'anno 2003, sulla base degli accordi di programma sottoscritti, sono stati di più in ambito sociale rispetto che in quello sanitario.

Il personale operante in tali strutture non ha subito sostanziali modifiche rispetto ai dati presentati nel Rendiconto Sociale 2002 dell'Azienda: il personale dipendente rappresenta, pertanto, ancora la minoranza (41%) rispetto ai collaboratori libero professionisti (59%); la categoria maggiormente attiva in seno a tali strutture è quella degli psicologi, seguita, con un netto distacco, da quella degli assistenti sociali (rapporto di ca. 3:1).

Mediazione familiare

La mediazione familiare è un servizio che aiuta i componenti di una coppia in procinto di separarsi a trovare da sé le basi di un accordo durevole e accettabile, tenendo conto dei bisogni di ciascun componente della famiglia ed in particolare di

quelli dei figli, in uno spirito di corresponsabilità e di uguaglianza del ruolo di genitori.

Fra le prestazioni sociali dei Consulteri Familiari si annovera anche la “mediazione familiare”, servizio che, accanto ai **Consulteri Familiari**, viene svolto, in base ad una convenzione con l’Azienda, anche dall’Associazione Separati e Divorziati – **A.S.Di.**. In tutto l’anno 2003, l’Associazione ha seguito **21 coppie**, effettuando complessivamente **155,5 ore** di mediazione familiare (**103 interventi con una media di circa 1 h e 30’ ciascuno**).

Centro di Ascolto e Casa delle Donne

Il Centro di Ascolto Antiviolenza e la Casa delle Donne si rivolgono a donne che nelle loro relazioni interpersonali, nelle relazioni di coppia, in famiglia, in ambito lavorativo o in altri contesti sociali vivono o hanno vissuto situazioni di sopraffazione, di violenza psicologica, fisica, sessuale e/o economica. Il servizio viene offerto a tutte le donne indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, lingua, cultura, religione e situazione economica. La consulenza è al centro del lavoro per offrire alle donne un ascolto e un accompagnamento personalizzato in un progetto che preveda l’attivazione delle proprie risorse e di quelle dei servizi competenti nonché l’accoglienza in strutture adeguate e protette.

Il Centro Antiviolenza si occupa anche di svolgere attività di sensibilizzazione rispetto al tema della violenza contro le donne.

Le **donne** che hanno usufruito del Centro di ascolto sono state complessivamente **214** delle quali **179** si sono rivolte al Centro per la **prima volta**. Nel corso dell’anno l’ammontare dei **contatti** è stato pari a **1.736**, per contatto si intendono le singole prestazioni erogate che spaziano tra le informazioni telefoniche, consulenze varie, informazioni legali, contatti scritti ed accompagnamento presso altri servizi.

Le strutture di accoglienza risultano, come lo scorso anno, avere un grado di copertura superiore alla capacità ricettiva, ciò sta ad indicare che essendo strutture di ospitalità a carattere temporaneo, la domanda è superiore alla potenzialità della risposta.

Fig. 3.5 – Numero delle donne accolte nelle case per le donne - 2003

STRUTTURA	n. donne accolte	capacità ricettiva	presenze	giorni di apertura	% di copertura
Casa delle Donne GEA	19	6	3008	365	137%
Haus del geschützten Wohnungen	19	7	2827	365	111%
	38	13	5835		

N.B. a Fig. 3.5, pagina precedente: Nel corso dell'anno 2003 sono state accolte **38 donne** più i loro figli minorenni, di queste **20** sono di cittadinanza **italiana**, **3** straniere appartenenti a stati dell'Unione Europea, e **15** appartenenti a stati **extraeuropei**.

Consultorio adolescenziale Subway – Spazio Giovani

Il servizio **Subway spazio giovani**, è rivolto a giovani adolescenti, a genitori di figlie/i adolescenti e a operatori giovanili. Nell'ambito del servizio è prevista l'attivazione di progetti di prevenzione primaria e secondaria di forme di disagio giovanile in accordo e cogestione con altri servizi e operatori giovanili e con gruppi di lavoro e di discussione con insegnanti per interventi socio educativi nelle scuole, garantendo sempre un lavoro di rete efficiente. Subway spazio giovani offre anche sostegno ai genitori di figlie/i adolescenti creando momenti di scambio e confronto con figure professionali esperte.

Alloggi per minori ad alta autonomia

Il servizio è rivolto a minori di qualunque provenienza etnica, culturale e religiosa che abbiano un'età superiore ai sedici anni e che abbiano un livello di autonomia tale da non richiedere un accompagnamento pedagogico continuo e giornaliero e che non possono rimanere in altre strutture o comunità per difficoltà abitative e impossibilità, da parte delle suddette strutture, di offrire spazi di autonomia alternativi.

Nel 2003 gli **utenti** che hanno usufruito di tale servizio sono stati **12**, di questi **10** sono **minori stranieri non accompagnati**, gli altri due sono in carico per problemi legati a problematiche dei genitori. L'età dei ragazzi varia dai 16 ai 18/19 anni.

Fig. 3.6 – Utenti minori e percentuale di copertura degli alloggi

STRUTTURA	utenti	capacità ricettiva	presenze	giorni di apertura	% di copertura
Struttura 1	3	4	1095	365	75%
Struttura 2	5	5	1825	365	100%
Struttura 3	4	4	1460	365	100%
	12	13	4380		

Centro Minori Stranieri non accompagnati

Il Centro minori non accompagnati è situato in via Roma 100: si tratta di un centro di pronta accoglienza per minori stranieri che si trovano sul territorio senza genitori e/o tutori, ed è volto a sopperire a situazioni di emergenza caratterizzate da un bisogno di mantenimento e protezione nei confronti dei minori. Il centro prevede una fase di accoglienza, analisi e progettazione del caso, eventuale dimissione per rientro in famiglia o per permanenza sul territorio provinciale con prosecuzione del progetto individualizzato. Il centro infatti offre sostegno alla ricerca di un'occupazione e di un alloggio, aiuto allo svolgimento delle pratiche di soggiorno, regolarizzazione, ricongiungimento familiare, di iscrizione alle scuole; orientamento e mediazione interculturale rispetto ai servizi sanitari e socio assistenziali, supporto psicologico, medico, di tempo libero ecc. Gli **utenti** seguiti dal centro nell'anno 2003 sono stati **32** a fronte di una **capacità ricettiva di 13 posti**.

Fig. 3.7 – Minori stranieri e percentuale di copertura struttura

STRUTTURA	utenti	capacità ricettiva	presenze	giorni di apertura	% di copertura
Via Roma 100	32	13	5256	365	111%

MINORI E FAMIGLIA



Anziani

Informazioni e dati relativi ai servizi aziendali a favore degli anziani della città di Bolzano

I servizi socioassistenziali per gli anziani a Bolzano sono principalmente forniti da:

- **strutture residenziali** (case di riposo e centro di degenza)
- **centri di assistenza diurna per anziani** (dove anziani parzialmente non autosufficienti possono essere accolti un'intera o mezza giornata)
- **servizio di assistenza domiciliare SAD** (prestazioni a domicilio dell'anziano – v. capitolo 1- “Servizi distrettuali”)
- **centri diurni del SAD** (prestazioni ambulatoriali - v. capitolo 1- “Servizi distrettuali”)

Accanto a questi servizi “storici”, l’Azienda ha istituito negli ultimi anni anche altri servizi specifici, come **le mense** per anziani, dislocate in tre quartieri della città, e **i soggiorni climatici**, rivolti in particolare agli anziani parzialmente o non autosufficienti, il servizio “**Emergenza Anziani**”, che, attraverso un numero verde, attiva risorse pubbliche e private, che possono rispondere in maniera tempestiva al bisogno dell’anziano.

Le strutture residenziali (case di riposo e centri di degenza)

Tra gli anni 2002 e 2003 non si riscontrano variazioni significative nella dotazione complessiva dell'offerta di posti nelle 5 strutture residenziali per anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti gestite dall'Azienda.

La dotazione complessiva di posti letto, infatti si attesta al 31.12.2003 a quota **443 posti per ricoveri di lunga durata e 10 per ricoveri temporanei brevi**.

Fig. 4.1 – Posti letto e ospiti in ammissione definitiva

<i>Strutture residenziali</i>	<i>n. posti letto fissi</i>	<i>n. ospiti al 31.12. (dato puntuale)</i>	<i>% grado di copertura</i>
Villa Armonia	80	80	99,91%
Don Bosco	163	162	98,96%
Villa Serena	75	74	99,58%
Grieserhof	33	33	95,67%
Villa Europa	92	91	99,17%
Totale	443	440	98,66%

La **media annuale** del grado di copertura (rapporto presenze giornaliere ospiti/capienza) fra le 5 strutture risulta essere del **98,66% con un incremento di 5,92 punti rispetto all'anno 2002**, grazie anche al Grieserhof, struttura attivata nell'agosto del 2002 e che nel 2003 è entrato a pieno regime con una copertura dei posti del 95,67% (66,09% nel 2002).

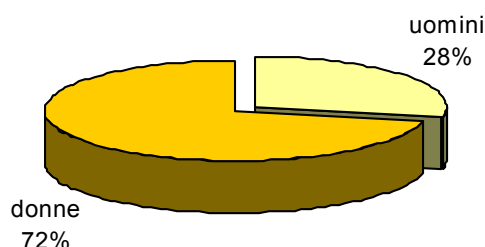
Fig. 4.2 – Posti letto e utenti in ammissione temporanea

<i>Strutture residenziali</i>	<i>n. posti letto permanenze brevi</i>	<i>n. ospiti nell'anno</i>	<i>% grado di copertura</i>
Villa Armonia	2	32	88,77%
Don Bosco	2	24	70,68%
Villa Serena	1	16	74,79%
Grieserhof	1	8	81,64%
Villa Europa	4	60	78,84%
Totale	10	140	78,94%

Per quanto riguarda i **ricoveri di breve durata** notiamo rispetto al 2002 un **incremento** del numero di ospiti complessivamente accolti nell'anno di circa il **27,27%** e delle giornate complessive di degenza nell'anno del 13,49% (in media ogni posto è stato occupato nel 2002 per 254 giorni e nel 2003 per 289).

ANZIANI

Fig. 4.3 – Distribuzione utenti nelle case di riposo per sesso



L'utenza delle strutture non mostra negli ultimi anni cambiamenti rilevanti nelle caratteristiche fondamentali. La distribuzione per sesso resta sostanzialmente stabile, con oltre il **72% di donne** (69% nel 1999), mentre la composizione per età segnala un calo dell'utenza più giovane (fino a 74 anni) a favore della fascia in età più avanzata (sopra gli 84 anni). L'età **media** degli ospiti in ammissione definitiva è nel 2003 di **85,5** (quella degli ospiti ricoverati per brevi periodi è di 85,8), con una variazione nell'ordine di due-tre punti percentuali in più rispetto agli anni passati.

L'utenza delle strutture non mostra negli ultimi anni cambiamenti rilevanti nelle caratteristiche fondamentali. La distribuzione per sesso resta sostanzialmente stabile, con oltre il **72% di donne** (69% nel 1999), mentre la composizione per età segnala un calo dell'utenza più giovane (fino a 74 anni) a favore della fascia in età più avanzata (sopra gli 84 anni).

Fig. 4.4 – Età media degli ospiti in casa di riposo

Strutture residenziali	età media ospiti in ammissione definitiva	età media ospiti in ammissione temporanea
Villa Armonia	85,2	87,4
Don Bosco	85,4	87,0
Villa Serena	87,0	85,0
Grieserhof	86,0	82,0
Villa Europa	84,0	87,5

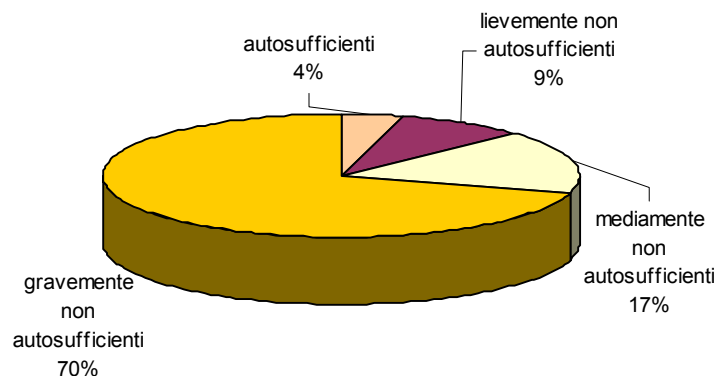
Anche la composizione degli ospiti per lingua prevalentemente parlata non ha subito sostanziali variazioni negli ultimi anni: Prevalgono gli **ospiti di lingua italiana** che costituiscono nel 2003 l'**85%** sul totale degli ospiti (84% nel 1999).

Fig. 4.5 – Utenti per lingua prevalentemente parlata

Strutture residenziali	lingua italiana	%	lingua tedesca	%	lingua ladina	%	Totale
Villa Armonia	64	80%	16	20%	0	0%	80
Don Bosco	140	86%	22	14%	0	0%	162
Villa Serena	54	73%	20	27%	0	0%	74
Grieserhof	24	73%	9	27%	0	0%	33
Villa Europa	90	99%	1	1%	0	0%	91
Totale	372	85%	68	15%	0	0%	440

ANZIANI

Fig. 4.6 – Livello di autosufficienza degli ospiti



Si è negli ultimi anni consolidata la tendenza a orientare l'offerta verso **un'utenza prevalentemente non autosufficiente**. Il confronto con gli anni passati è reso difficoltoso dal fatto che nel 2002 si è passati ad un nuovo sistema di classificazione della non autosufficienza degli utenti. Da tre livelli si è passati a quattro: *autosufficienti*, *leggermente non autosufficienti*, *mediamente non autosufficienti*, *gravemente non autosufficiente*. Prevale dunque ampiamente l'utenza gravemente non autosufficiente che nelle strutture gestite dall'ASSB è del **70%**, ben sopra la media provinciale che nel 2003 ammonta a 49%. Anche il dato sui nuovi ingressi conferma la progressiva diminuzione della quota di anziani autosufficienti fra le nuove ammissioni che nel 2003 si sono arrestati al 3,9% sul totale degli ospiti ammessi.

Un altro dato che appare negli ultimi anno in costante aumento è l'**indice di saturazione**, ovvero la percentuale di posti effettivamente utilizzati su quelli disponibili: è cresciuto nel 2003 a **oltre il 98%**. Questo significa che solo il 2% dei posti disponibili per ricoveri fissi risulta mediamente non utilizzata, quota fisiologicamente connessa al naturale **turnover** degli ospiti.

Fig. 4.7 – Case di riposo e centri di degenza: movimento dell'utenza - 2003

Valori assoluti		Indicatori	
Utenti al 01.01.2003	429	Indice di turnover	35,4%
Ammessi	154	<i>(ammessi/ospiti medi*)</i>	
Dimessi	24	Indice di dimissione	5,5%
Deceduti	121	<i>(dimessi/ospiti medi*)</i>	
Utenti al 31.12.2003	440	Indice di mortalità	27,8%
		<i>(deceduti/ospiti medi*)</i>	

*Ospiti medi = [(utenti al 1.1.+ utenti al 31.12.) / 2]

ANZIANI

Fig. 4.7 segue: Case di riposo: Movimento dell'utenza negli anni 1998 - 2003

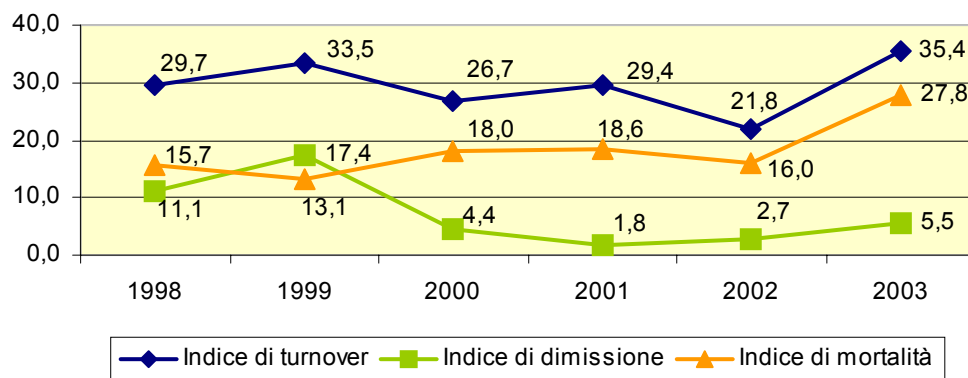
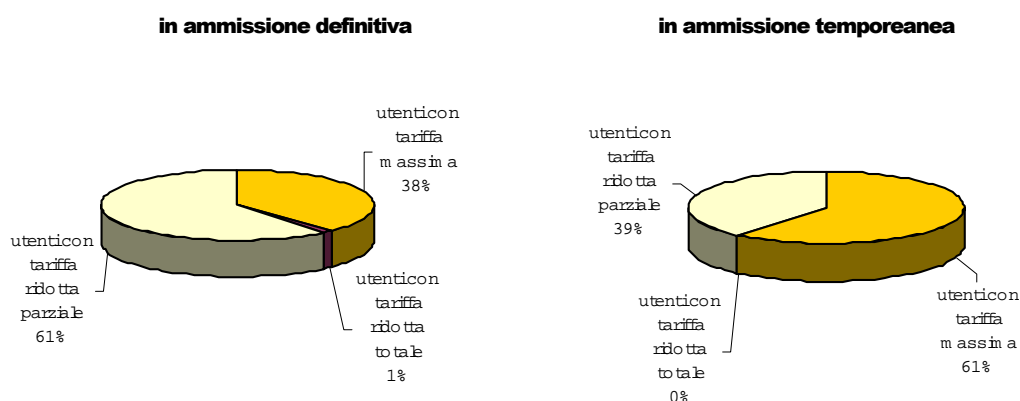


Fig. 4.8 – Le tariffe a carico degli utenti delle case di riposo - 2003

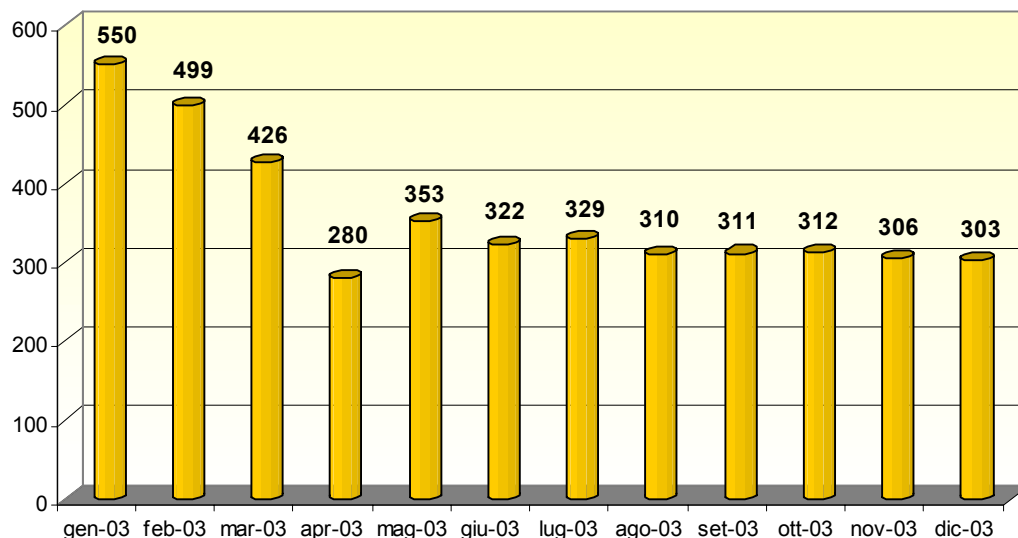


Dei 18.717.600 di euro di fonti di finanziamento che le case di riposo e i centri di degenza dell'Azienda hanno registrato nel 2003, il **28% è stato coperto dagli utenti stessi e dai loro familiari**. L'entità della partecipazione degli utenti e la sua distribuzione tra l'utente stesso e i familiari vengono calcolate sulla base del nuovo sistema provinciale di partecipazione alle tariffe.

Per quanto riguarda gli **utenti in ammissione definitiva** che pagano la tariffa massima (38%), il 5% conta anche sulla partecipazione degli familiari nel pagamento della tariffa. Sugli utenti paganti una tariffa ridotta parziale (61%), la percentuale di coloro che si avvalgono anche dell'aiuto dei parenti sale al 38%. Gli **utenti in ammissione temporanea** che pagano la tariffa massima sono il 61% e nessuno conta anche sulla partecipazione degli familiari nel pagamento della tariffa, mentre sugli utenti paganti una tariffa ridotta parziale (39%), la percentuale è del 19%.

ANZIANI

Tab. 4.9 – Cittadini in graduatoria per l'ammissione nelle strutture residenziali per anziani - 2003



Il 2003 è stato l'anno della svolta in quanto si è potuto dare piena applicazione al nuovo regolamento per la gestione dei servizi residenziali per anziani per quanto riguarda le ammissioni in struttura.

Il primo e più generale dato mette in evidenza una **diminuzione degli iscritti**: si è passati infatti da un numero complessivo di 550 cittadini a 303 con **una riduzione percentuale pari del 45%** raggiungendo così l'obiettivo prefissato ovvero quello di rendere la graduatoria il più rispondente possibile ai reali bisogni degli anziani. Analizzando i dati è possibile identificare le cause di detta diminuzione ovvero:

- la possibilità di cancellare dalla graduatoria i cittadini che rifiutano l'ingresso ha portato nel corso di 12 mesi all'esclusione di **213 anziani**;
- **86** sono gli **anziani** che sono stati cancellati dalla graduatoria in quanto **deceduti** prima di avere l'ammissione;
- **108** sono stati i cittadini che hanno **trovato posto** presso una nostra struttura e quindi sono stati cancellati dalla graduatoria;
- **160** sono state le **nuove domande** di ammissione accettate in graduatoria con una media mensile pari a 14,5 unità.

Per quanto riguarda la situazione al 31.12.2003 dei cittadini bolzanini ospiti di case di riposo foranee il numero di ospiti di strutture provinciali è pari a 256 unità (di cui 147 integrati e 109 autopaganti) mentre i cittadini ospiti fuori provincia è pari a 50 unità (di cui 33 integrati e 17 autopaganti) per un totale di **306 bolzanini ospitati in case di riposo foranee**. E' da notare però che ben 115 dei 306 sono comunque ospitati presso strutture situate a Bolzano (Firmian, Pro Senectute, Via della Roggia, Centro ciechi); il n. reale di bolzanini "emigrati" è quindi pari a 191 unità.

ANZIANI

**CASE DI RIPOSO E CENTRI DI DEGENZA - ANNO 2003
COSTI DIRETTI DI GESTIONE - € 18.717.600**

I costi diretti di gestione sono comprensivi di € 1.101.899 per spese di amministrazione della struttura

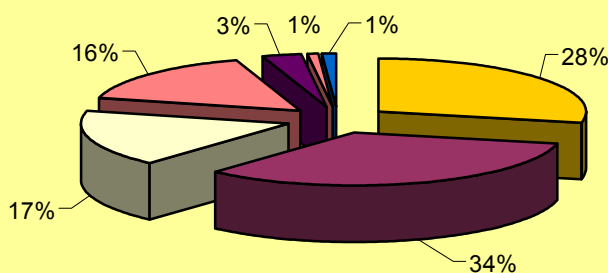
Struttura	n. posti letto	amministrazione	servizi generali e cucina	assistenza sanitaria	assistenza diretta	Totale
Villa Armonia	80	162.788	1.061.946	449.016	1.166.892	2.840.642
Villa Serena	75	183.522	914.056	483.641	1.124.707	2.705.926
Grieserhof	33	346.011	403.140	319.329	537.315	1.605.795
Don Bosco	163	221.827	2.312.018	1.362.529	2.264.408	6.160.782
Villa Europa	92	187.751	1.249.227	1.188.977	1.556.573	4.182.528
totale	443	1.101.899	4.691.160	2.614.515	1.662.022	17.495.673

Rette

Case foranee	1.183.962
Persone disabili (in strutture handicap)	37.965
	1.221.927

TOTALE 18.717.600

**CASE DI RIPOSO E CENTRI DI DEGENZA - ANNO 2003
FONTI DI FINANZIAMENTO - € 18.717.600**



■ compartecipazioni utenti	5.278.997
■ quota retta non autosufficienti a carico ASL	6.242.647
□ rimborso ASL servizi infermieristici e fisioterapici	3.244.517
■ integrazione rette da parte del Comune*	3.034.704
■ integrazione bilancio da parte del Comune	535.418
■ contributo provincia per spese di locazione Grieserhof	193.992
■ altro**	187.325

* per strutture proprie e case foranee

** altro: rimborso ticket, pasti personale, rimborso integrazione retta da parte della Provincia per persone disabili > 60 anni in case di riposo foranee, fondo maternità, donazioni/sponsor, rimanenze finali

Centri di Assistenza Diurna per Anziani

Dopo l'apertura nel 2001 del suo primo centro di assistenza diurna presso Villa Europa, l'Azienda ha inaugurato all'inizio dell'anno 2003 altre due centri, uno all'interno della casa di riposo **Villa Armonia specifico per anziani malati di Alzheimer** e l'altro presso il **Maso Premstaller in via Dolomiti 14**.

Questi centri offrono accoglienza diurna a persone anziane che, per motivi psichici o fisici, non sono in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio. Questi centri si pongono pertanto in una posizione intermedia nella rete dei servizi per anziani, fra i servizi di assistenza domiciliare e le strutture residenziali, mirando alla riduzione del ricorso precoce all'istituzionalizzazione e alla prevenzione. Costituiscono inoltre un importante **servizio "di tregua" per i familiari** nell'assistenza all'anziano, che possono trovare nel centro adeguata assistenza e sostegno per un'intera o mezza giornata.

Si tratta quindi di servizi di assistenza aperta, funzionanti dal **lunedì al sabato dalle 8.00 alle 18.00**, escluso i giorni festivi. Offrono attività occupazionali quali bricolage, pittura, attività culturali, lettura dei giornali, oltre che assistenza infermieristica essenziale.

Fig. 4.10 – Utenti e posti utilizzati nel 2003

<i>Centri di assistenza diurna</i>	<i>capacità ricettiva</i>	<i>utenti totali nell'anno</i>	<i>presenza media al giorno</i>	<i>% grado di copertura media nell'anno</i>
Villa Europa	16	31	8,87	55,4%
Villa Armonia-Alzheimer	6	17	2,16	36,0%
Maso Premstaller	20	17	2,09	10,2%
Totale	42	65	4,37	33,9%

E' considerato il fatto che i Centri possano essere utilizzati per mezza giornata da ciascun utente.

Mentre il Centro di Villa Europa ha raggiunto nel suo secondo anno di attività una percentuale di utilizzo del 55,4% dei posti disponibili, i due nuovi centri Alzheimer e Premstaller, non hanno ancora raggiunto un grado di occupazione pieno. Va in questo senso incentivato la promozione dei centri e maggiormente promosso l'invio degli utenti da parte degli operatori dei distretti sociali.

Nel 2003 le **persone che hanno frequentato i centri sono state 65, per oltre il 65% con più di 80 anni di età (43)**. Vi è anche qui, come in tutti i servizi per anziani una prevalenza femminile (58,5%).

Servizio Emergenza Anziani

Dal mese di maggio 1999 è attivo un numero verde gratuito in funzione tutto l'anno a cui risponde il Servizio "Emergenza Anziani". Questa iniziativa è nata dalla collaborazione tra l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano e diverse organizzazioni di volontariato di Bolzano (**Rete Anziani**). L'istituzione di questo servizio trova ragione nella necessità di garantire all'anziano un servizio permanente che garantisca il soddisfacimento dei bisogni di quotidianità in modo semplice e soprattutto rapido.

Il servizio consiste nella possibilità per l'anziano in difficoltà di telefonare al numero verde per chiedere aiuto; a questo numero risponde un operatore, esperto in tecniche di comunicazione e profondo conoscitore dell'offerta di servizi sociali sia pubblici che privati esistenti sul territorio cittadino. Dopo aver raccolto la richiesta telefonica di intervento o di informazioni e dopo averla interpretata, l'operatore attiva immediatamente il servizio pubblico, privato o le associazioni di volontariato in grado di offrire nella maniera più tempestiva il servizio richiesto.

Nell'anno 2003 i **contatti telefonici** con gli utenti sono stati **2.500** (2.128 nel 2002), atti in parte per verificare l'andamento della situazione personale legata all'intervento, oppure – in gran parte – per dialogare e tenere viva la relazione con l'anziano ("Pro Amicizia").

Fig. 4.11 – Utenti e volontariato del Servizio "Emergenza Anziani" negli anni 2001-2002-2003

	<i>n. associazioni coinvolte</i>	<i>n. anziani totale seguiti dalle associazioni</i>	<i>di cui anziani nuovi</i>	<i>n. volontari coinvolti</i>	<i>n. ore di volontariato offerto</i>
2001	14	245	90	116	6.963
2002	17	222	88	100	8.442
2003	18	275	157	130	8.864

Rilevante l'attività svolta dalle associazioni: **18** aderiscono al servizio e nel corso dell'anno 2003 hanno complessivamente seguito **275** persone inviate o prese in carico dal servizio "Emergenza Anziani", coinvolgendo **130 volontari** (30 volontari in più rispetto all'anno scorso).

Mense per anziani

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano gestisce **tre mense** per anziani, di cui due con proprio personale dipendente, che si trovano una presso il centro diurno per anziani di **Via Claudia Augusta 105** e l'altra presso la casa di riposo **Don Bosco di Via Milano 170**. La mensa di **Via Perathoner 8** è affidata invece alla Cooperativa Sociale a r.l. C.L.A.B. di Bolzano.

Le mense di Via Cl. Augusta e di Via Milano possono accogliere circa 25/30 persone ciascuna e offrono la possibilità di pranzare in compagnia di altre persone con cui socializzare e intrattenersi. E' un'occasione per le persone anziane, magari sole, che si muovono ancora autonomamente per condividere con altri il momento del pasto e garantire un apporto nutrizionale adeguato al fabbisogno dell'utenza anziana.

La mensa di Via Perathoner può accogliere 130 persone e offre un servizio self-service senza necessità di prenotazione ed è attivo anche il servizio pasto per la cena.

L'accesso alle mense è consentito di norma a tutte le persone con **età superiore ai 60 anni** ed a soggetti portatori di handicap fisici o psichici con una certa invalidità. L'accesso non è subordinato alle condizioni economiche e sociali degli utenti.

Fig. 4.12 – Numero utenti delle mense per anziani e numero pasti consumati

Mense	Totale utenti nel corso dell'anno 2003	totale pasti erogati
Mensa Don Bosco	66	8.652
Mensa Oltrisarco	48	8.157
Mensa Centro (Clab)	468	55.058
Totale	582	71.867

Il dato più rilevante è il numero di utenti che usufruiscono del servizio mensa presso la **Clab** che è pari a n. **468 utenti** con un consumo annuo di **55.058 pasti** pari al 76,6% del totale dei pasti consumati. Gli anziani che usufruiscono della mensa corrispondono **al 2,9%** della popolazione con età superiore ai **65 anni**.

Soggiorni climatici per anziani parzialmente o non autosufficienti

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano organizza soggiorni marini estivi per anziani **parzialmente o totalmente non autosufficienti**. Si tratta di soggiorni in località marine, che possano offrire all'anziano le necessarie comodità in una sistemazione priva di barriere architettoniche. Durante il viaggio di andata e ritorno e durante tutto il soggiorno è garantita ai partecipanti adeguata assistenza geriatrica ed infermieristica tramite personale proprio dell'ASSB, oltre che attività di animazione. Nei limiti della disponibilità di posti, insieme all'anziano può partecipare al soggiorno anche un parente o il coniuge, che garantisca il suo aiuto nell'assistenza e cura dell'utente. Durante i soggiorni si sono presi cura degli anziani 9 accompagnatori familiari, 3 coordinatori dell'ASSB e 1 volontario.

Fig. 4.13 – Utenti del servizio soggiorno climatici per sesso ed età - 2003

Fascia di età	uomini	donne	Totale utenti
60 - 75	9	10	19
76 - 85	12	16	28
86 - 100	5	16	21
Totale	26	42	68

SERVIZI APERTI PER ANZIANI - ANNO 2003		
COSTI DIRETTI DI GESTIONE - € 4.325.002		
<i>Tipologia di servizio</i>	Totale	(in %)
Servizio Aiuto Domiciliare e Centri Diurni Anziani	2.579.393	59,6%
Servizio pasti a domicilio e mense per anziani	736.181	17,0%
Centri di Assistenza Diurna (V. Europa, Premstaller, Alzheimer)	410.387	9,5%
Servizio sociopedagogico per anziani	433.556	10,0%
Soggiorni climatici per anziani non autosufficienti	165.485	3,8%
totale	4.325.002	100,0%

ANZIANI

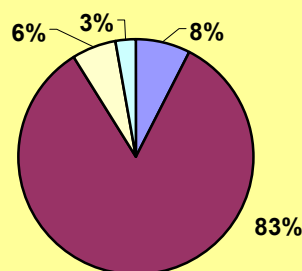
SERVIZI DISTRETTUALI - ANNO 2003
COSTI DIRETTI DI GESTIONE - € 11.074.007

<i>Tipologia di servizio</i>	Totale	(in %)
Amministrazione	1.592.533	14,4%
Stranieri in case di riposo	56.571	0,5%
Servizio di assistenza economica	407.000	3,7%
Servizio sociopedagogico di base	1.391.767	12,6%
SAD, centri diurni, centri di assistenza diurna	2.989.780	27,0%
Servizio pasti a domicilio e mense	736.181	6,6%
Inserimento lavorativo	143.363	1,3%
Servizio assistenza all'infanzia	163.229	1,5%
Consultori familiari	423.875	3,8%
Soggiorni climatici per anziani	165.485	1,5%
Soggiorni climatici per malati psichici	39.549	0,4%
Minori	2.964.674	26,8%
totale	11.074.007	100,0%

MINORI

rette per assistenza residenziale	1.761.091
rette per assistenza semiresidenziale	353.898
progetti per minori	450.687
struttura per minori ad alta autonomia	108.712
consultorio adolescenziale	94.283
struttura minori non accompagnati	196.003
TOTALE	2.964.674

SERVIZI DISTRETTUALI - ANNO 2003
FONTI DI FINANZIAMENTO - €11.074.007



- UTENTI (compartecipazione rette minori, SAD, c.d., c.a.d., pasti, mensa) €832.590
- PROVINCIA €9.259.065
- COMUNE (compartecipazione SAD, centri diurni, pasti, mensa) €663.620
- ALTRO (sopravvenienze attive, recuperi vari, rimborso ASL spese gestione distretti, rimborso retta minore ed inserimento lavorativo, progetto FSE) €318.732



Handicap e disagio psichico

Informazioni e dati relativi ai servizi per disabili e malati psichici.

I servizi offerti da quest'area si rivolgono a soggetti in situazione di handicap fisico e psichico e sono finalizzati al raggiungimento del massimo equilibrio individuale e la massima autonomia possibile nel vivere quotidiano, con il coinvolgimento della famiglia, di risorse esterne e dei servizi specialistici.

Per le persone in situazione di handicap e disagio psichico il servizio offre due tipologie di strutture: residenziali e diurne.

Le strutture residenziali comprendono i convitti e le comunità alloggio mentre le strutture diurne i gruppi occupazionali ed i laboratori protetti. In quest'ambito nel corso dell'anno 2003 sono stati portati a termine **4 progetti di inserimento lavorativo**, e 4 utenti hanno ultimato il proprio percorso di riacquisizione di abilità socio – lavorative e tramite la collaborazione con l'Ufficio Inserimento Lavorativo sono stati avviati **4 contratti di "convenzione affidamento" con aziende ed enti esterni.**

Servizi e strutture per persone in situazione di handicap

Da un confronto dei dati dell'anno 2003 con quelli dell'anno precedente emerge che gli utenti **ospiti delle strutture residenziali** sono **aumentati del 4,5%** passando da 44 a 46 raggiungendo un grado di copertura delle strutture pari al 76,4%, mentre quelli dei laboratori protetti e dei gruppi occupazionali sono diminuiti rispettivamente del 2,70% e dell'1,32%. In aggiunta alle attività rilevate nelle pagine seguenti, nel corso dell'estate 2003, presso la struttura di via Fago 14, **sono state organizzate 19 giornate di attività che in quattro turni hanno visto coinvolti 40 utenti.**

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi alle presenze nelle strutture residenziali, lo scarto tra i posti disponibili e la presenza media effettiva nelle strutture dipende dal programma assistenziale predisposto per ciascun utente che prevede anche periodi di rientro in famiglia.

Fig. 5.1 – Strutture residenziali per persone in situazione di handicap - 2003

Strutture di accoglienza	capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Convitto via Fago 14	27	365	22	6.530	66,3%	17,9
Convitto via Mendola 121	7	309	6	1.662	76,8%	5,4
Comunità alloggio via Mendola 121	6	365	6	1.856	84,7%	5,1
Comunità alloggio viale Europa 138	9	365	9	2.990	91,0%	8,2
Comunità alloggio via Dalmazia 62	3	365	3	691	63,1%	1,9
	52	354	46	13.729	76,4%	38,8

L'assistenza diurna o semiresidenziale si distingue in **gruppi occupazionali**, destinati a persone per le quali risulta impossibile svolgere un'attività lavorativa organizzata e prolungata, e **laboratori protetti** ad orientamento lavorativo prevalentemente di tipo produttivo.

Nelle tabelle successive vengono riportati i dati relativi alle strutture diurne che complessivamente hanno una capacità ricettiva di **119 posti.**

Fig. 5.2 – Utenti e posti disponibili nei gruppi occupazionali per disabili - 2003

Gruppi occupazionali	capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Viale Europa 138	24	206	21	4.006	81,0%	19,4
Via Fago 14	29	206	28	5.037	84,3%	24,5
Via Fago 14- t.prol.	6	191	(5)*	793	69,2%	4,2
Viale Druso 325	21	206	21	3.638	84,1%	17,7
	80	202	70	13.474	79,7%	66,6

*utenti già compresi in altri gruppi

Fig. 5.3 – Utenti e posti disponibili nei laboratori protetti per disabili - 2003

Laboratori protetti	capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Via Fago 14	12	206	12	2.282	92,3%	11,1
Via C. Weinegg 2	15	206	14	2.473	80,0%	12,0
Colle 8	12	238	10	1.700	59,5%	7,1
	39	217	36	6.455	77,3%	29,8

L'età media dei frequentanti i servizi per disabili si colloca sempre più nella fascia che va dai **30 ai 49 anni** costituendo il 60% dell'intera utenza. Le persone che hanno un'età superiore ai 50 anni sono in costante aumento nelle strutture residenziali e nei servizi occupazionali, servizi caratterizzati da una forte accelerazione del processo di "invecchiamento" e costituiscono il 24% dell'intera utenza. In diminuzione l'utenza con età inferiore ai 29 anni: ciò è conseguenza dell'attivazione di percorsi abilitativi e/o riabilitativi in ambiti maggiormente integrati quali la scuola e l'inserimento lavorativo.

Fig. 5.4 – Utenti disabili per fasce di età e servizio - 2003

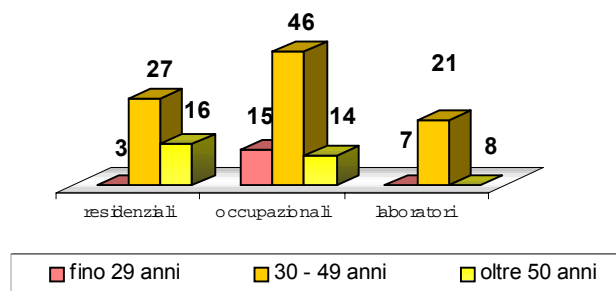
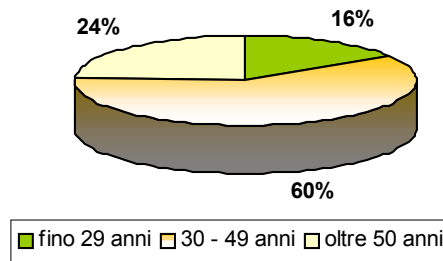


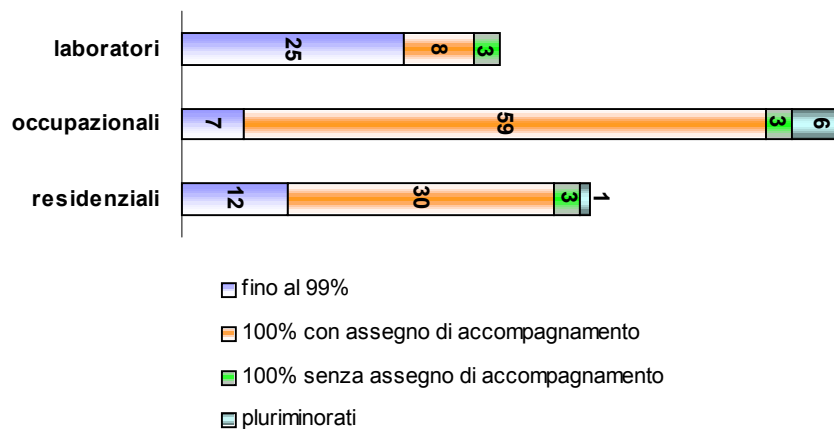
Fig. 5.5 – Utenti disabili per fasce d'età



Nel grafico che segue si evidenzia la percentuale di invalidità degli utenti seguiti dai servizi, il **68% dell'utenza è invalida al 100%** (il 62% con assegno di accompagnamento ed il 6% senza assegno di accompagnamento), **il 28% ha un livello di invalidità inferiore al 99%**, ed il **rimanente 4% è composto da utenti affetti da pluriminorazioni**.

La presenza maggiore di utenti disabili gravi si riscontra ovviamente nei servizi residenziali e nei laboratori occupazionali.

Fig. 5.6 – Utenti disabili nei servizi per grado di invalidità



H A N D I C A P E D I S A G I O P S I C H I C O

SERVIZI HANDICAP - ANNO 2003								
COSTI DIRETTI DI GESTIONE - €7.990.590								
CONVITTO	<i>posti</i>	<i>costo</i>	<i>beni di</i>	<i>prestazioni</i>	<i>utilizzo beni</i>	<i>altro</i>	<i>rette (*)</i>	TOT.
		<i>personale</i>	<i>consumo</i>	<i>di servizi</i>	<i>di terzi</i>			
via Fago	27	1.321.648	102.079	118.147		174		1.542.048
via Mendola	7	208.533	16.425	14.095	2.064	329		241.446
amministr.az.		151.908	36.235	25.054		5.059		218.256
Totale	34	1.682.089	154.739	157.296	2.064	5.562	1.172.096	3.173.846
RETTE (*) per utenti propri in strutture esterne								
COMUNITÀ	<i>posti</i>	<i>costo</i>	<i>beni di</i>	<i>prestazioni</i>	<i>utilizzo beni</i>	<i>altro</i>	<i>rette (*)</i>	TOT.
ALLOGGIO		<i>personale</i>	<i>consumo</i>	<i>di servizi</i>	<i>di terzi</i>			
viale Europa	9	333.140	36.982	21.100		1.129		392.351
via Mendola	6	190.233	19.684	15.645	2.063	503		228.128
via Dalmazia	3		84	133.001				133.085
amministr.az.		70.529	16.823	11.632		2.350		101.334
Totale	18	593.902	73.573	181.378	2.063	3.982	113.134	968.032
RETTE (*) per utenti propri in strutture esterne								
GRUPPI	<i>posti</i>	<i>costo</i>	<i>beni di</i>	<i>prestazioni</i>	<i>utilizzo beni</i>	<i>altro</i>	<i>rette (*)</i>	TOT.
occupaz.		<i>personale</i>	<i>consumo</i>	<i>di servizi</i>	<i>di terzi</i>			
via Fago	29	965.750	81.769	108.274				1.155.793
viale Europa	24	463.953	7.061	92.109				563.123
via Druso	21	398.806	6.243	52.469	26.177	265		483.960
amministr.az.		189.885	45.293	31.317		6.325		272.820
TOTALE	74	2.018.394	140.366	284.169	26.177	6.590	132.875	2.608.571
RETTE (*) per utenti propri in strutture esterne								
<p>La voce "amministrazione" comprende le spese dell'ufficio amministrativo "Servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico" e dello staff tecnico della direzione del servizio</p>								

continua tabella...

HANDICAP E DISAGIO PSICHICO

segue tabella da pagina precedente

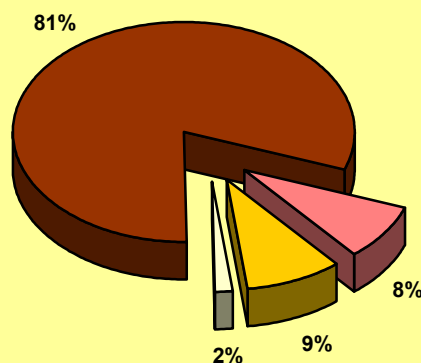
LABORATORI PROTETTI	posti	costo personale	beni di consumo	prestazioni di servizi	utilizzo beni di terzi	altro	rette (*)	TOT.
via Castel Weinegg	15	196.706	11.270	102.699	45.519	236		356.430
via Fago (ex via Roma)	12	208.690	41.901	60.211				310.802
amministr.		48.828	11.647	8.053		1.626		70.154
TOTALE	27	454.224	64.818	170.963	45.519	1.862	403.976	1.141.362

RETTE (*) per utenti propri in strutture esterne

La voce "amministrazione" comprende le spese dell'ufficio amministrativo "Servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico" e dello staff tecnico della direzione del servizio

Soggiorni per per persone disabili	20.585
Servizio trasporto per persone disabili	59.012
Progetto per l'anno del disabile	19.184

SERVIZI HANDICAP - ANNO 2003 FONTI DI FINANZIAMENTO - €7.990.590



■ COMPARTICIPAZIONI UTENTI	Euro 655.245 - 8%
■ RETTE UTENTI ESTERNI	Euro 734.806 - 9%
■ ALTRO	Euro 141.189 - 2%
■ PROVINCIA	Euro 6.459.350 - 81%

Disagio psichico

I servizi a favore delle persone portatrici di disagio psichico si distinguono in strutture di accoglienza residenziale, più nello specifico comunità alloggio (una maschile ed una femminile), e laboratori protetti o centri di addestramento professionale.

Oltre a questi servizi sul territorio cittadino esistono anche dei **punti d'incontro** per malati psichici che vengono gestiti in convenzione con l'associazione "Il Nostro Spazio". In detti spazi vengono intraprese attività culturali, di tempo libero e di attività fisica con lo scopo di sviluppare occasioni di incontro con e tra malati psichici.

Fig. 5.7 – Strutture residenziali per malati psichici

Strutture residenziali	capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Comunità alloggio Via Mendola 121	7	365	7	1.870	73,2%	5,1
Comunità alloggio Vicolo Erbe 10	6	153	4	348	37,9%	2,3
	13	259	11	2.218	55,5%	8,6

N.B. La comunità alloggio di vicolo Erbe 10 è stata attivata nel mese di giugno 2003 ma durante i primi due mesi di attività gli ospiti frequentavano la struttura solamente in forma diurna a scopo di ambientamento; a partire dal mese di agosto sono iniziati gli inserimenti in forma residenziale.

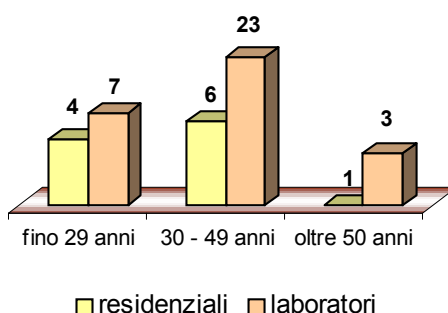
Fig. 5.8 – Strutture diurne per malati psichici

Laboratori protetti	capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Laboratorio Windrose - viale Druso 325	12	233	12	2.024	72,4%	8,7
Centro addestram. professionale CIRS via Combattenti 3/2	18	236	21	2.879	67,8%	12,2
	30	235	33	4.903	70,1%	20,9

N.B. La presenza media giornaliera presso il Centro di addestramento CIRS appare superiore alla capacità ricettiva in quanto alcuni utenti frequentano il servizio solo per mezza giornata, pertanto due utenti potrebbero aver occupato un unico posto.

L'età media dell'utenza affetta da disagio psichico si colloca nella fascia compresa tra i 30 ed 49 anni. E' tuttavia importante segnalare come la fascia di età inferiore, ovvero quella al di sotto dei 29 anni sia **significativamente presente strutture residenziali**.

Fig. 5.9 – Utenti dei servizi per malati psichici per fasce d'età



Nella tabella e nel grafico successivi è riportata la percentuale di **invalidità** degli utenti dei servizi: a differenza degli utenti affetti da disabilità fisica, emerge che ad oltre il 50% dei malati psichici che frequentano i servizi non è riconosciuta alcuna invalidità.

Fig. 5.10 – Utenti dei servizi per malati psichici per fasce d'età

Strutture per malati psichici	nessuna invalidità	fino a 73%	da 74% a 99%	100%
residenziali	7	2	2	
laboratori	19	1	11	2
	26	3	13	2

Punti d'incontro per malati psichici

Come già accennato in introduzione l'attività dei punti di incontro si svolge in diverse occasioni con iniziative di accoglienza, creatività espressiva, attività motoria, gite, incontri al lido, attività culturali, soggiorni estivi ecc.

Durante l'anno 2003 l'Associazione "Il Nostro Spazio" ha tenuto **405 incontri** che hanno visto coinvolte **158 persone**. L'Associazione opera nello spirito del lavoro di rete, in collaborazione con altri servizi in particolare con il servizio Psichiatrico ed il centro di Salute Mentale dell'ASB. Nell'anno 2003 gli utenti nuovi sono stati 38.

H A N D I C A P E D I S A G I O P S I C H I C O

**DISAGIO PSICHICO - ANNO 2003
COSTI DIRETTI DI GESTIONE - €1.512.591**

LABORATORI	<i>posti</i>	<i>costo personale</i>	<i>beni di consumo</i>	<i>prestazioni di servizi</i>	<i>utilizzo beni di terzi</i>	<i>altro</i>	<i>rette (*)</i>	TOT.
Colle	12	110.263	14.770	29.363	12.406	819		167.621
via Druso 325	12	149.214	19.066	31.658	26.223	1.001		227.162
CIRS	18			199.900				199.900
amministrazione		54.253	12.941	8.948		1.807		77.949
Totale	42	313.730	46.777	269.869	38.629	3.627	198.327	870.959

RETTE (*) per utenti propri in strutture esterne

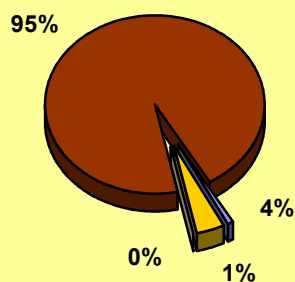
COMUNITÀ ALLOGGIO	<i>posti</i>	<i>costo personale</i>	<i>beni di consumo</i>	<i>prestazioni di servizi</i>	<i>utilizzo beni di terzi</i>	<i>altro</i>	<i>rette (*)</i>	TOT.
via Mendola	7		3.544	142.444	2.107	329		148.424
vicolo Erbe	6		308	83.620				83.928
amministr.az.		27.126	6.470	4.474		904		38.974
Totale	13	27.126	10.322	230.538	2.107	1.233	274.408	545.734

RETTE (*) per utenti propri in strutture esterne

La voce "amministrazione" comprende le spese dell'ufficio amministrativo "Servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico" e dello staff tecnico della direzione del medesimo servizio.

Punti d'incontro per malati psichici 95.896

**DISAGIO PSICHICO - ANNO 2003
FONTI DI FINANZIAMENTO - €1.512.591**



- COMPARTECIPAZIONI UTENTI € 11.047 - 4%
- RETTE UTENTI ESTERNI € 63.848 - 1%
- ALTRO € 0 - 0%
- PROVINCIA € 1.437.696 - 95%

Servizio assistenza al posto di lavoro (SAPL)

Nell'ambito dei servizi dedicati a soggetti portatori di handicap, il Servizio di Assistenza al Posto di Lavoro (SAPL), inserito ora tra i servizi del distretto, ha la finalità di supportare le persone disabili ad inserirsi nel mondo del lavoro attraverso lo strumento della convenzione di affidamento lavorativo.

Gli assistenti al posto di lavoro dell'Azienda lavorano in stretta collaborazione con gli operatori per l'inserimento lavorativo dell'Assessorato al Lavoro della Provincia (SIL), il quale ricerca sul mercato aziende pubbliche e private disposte a mettere a disposizione di una persona disabile una postazione lavorativa. I dettagli del rapporto di lavoro vengono stabiliti in una convenzione detta **convenzione di affidamento lavorativo**.

I compiti del Servizio di Assistenza al posto di lavoro dell'Azienda sono specifici e riguardano la gestione di dette convenzioni. Dopo un'analisi dei bisogni/esigenze dell'azienda stessa, il Servizio integrato SIL/SAPL elabora un **progetto di inserimento lavorativo** in base alle possibili mansioni che la persona disabile può svolgere. Successivamente l'assistente al posto di lavoro compie periodiche visite con lo scopo di verificare l'andamento del progetto.

Fig. 5.11 – N. utenti assistiti al posto di lavoro per tipo di disabilità - 2003

Tipo di disabilità	n. utenti	in %
problemi motori, neurologi, invalidità	15	12,9%
problemi psichici, comportamentali	32	27,6%
ritardo mentale	58	50,0%
ritardo mentale grave	1	0,9%
sordomuti, cecità	6	5,2%
tossicodipendenza e alcoldipendenza	3	2,6%
altro	1	0,9%
Totale	116	100,0%

Sicuramente è indicativo il numero degli utenti riconducibile all'area handicap, che è la somma delle persone con ritardo mentale e ritardo mentale grave (n. 59 = 50,9% sul totale degli utenti assistiti). Il numero delle persone in area disagio psichico (n. 32) è meno preciso, perché comprende anche utenti (pochi per la verità) che sono seguiti dal servizio psicologico e non dai servizi specificatamente psichiatrici.

Fig. 5.12 – Tipologia di utenti assistiti al posto di lavoro - 2003

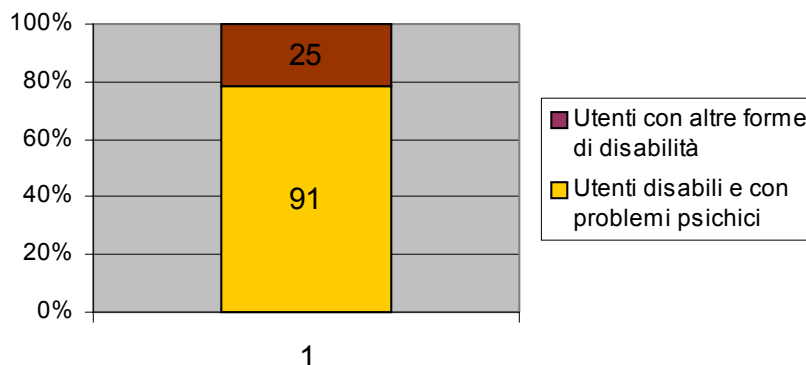
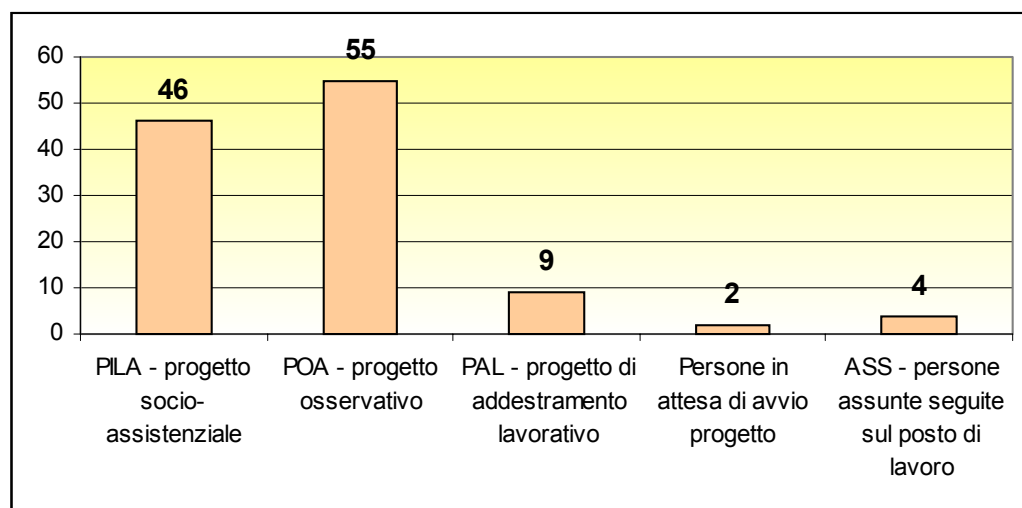


Fig. 5.13 – N. utenti assistiti al posto di lavoro per tipo di progetto

Interessante il seguente grafico che raggruppa le persone seguite per tipo di progetto. Se si considerano i progetti di tipo assistenziale, cioè i progetti PILA (Progetto Inserimento Lavorativo Assistenziale), si ha la misura di quante persone sono in inserimento lavorativo in impresa in alternativa ad un posto in laboratorio protetto. Infatti il progetto PILA è un vero e proprio posto di lavoro protetto nell'impresa, in quanto la persona non è ritenuta in grado di arrivare ad una assunzione vera e propria, ma è in grado di esercitare un ruolo lavorativo in maniera sufficiente.



HANDICAP E DISAGIO PSICHICO



Disagio sociale

Informazioni e dati relativi ai servizi aziendali a favore di persone in condizione di emarginazione sociale.

I servizi di quest'area hanno il compito di dare una risposta ai bisogni delle persone che si trovano in stato di grave difficoltà ed in condizione di emarginazione sociale operando in funzione sussidiaria per l'integrazione civile e sociale delle persone in condizione di particolare debolezza.

I diversi servizi che operano in quest'area sono da porre in relazione al tipo di disagio e riguardano in particolare le persone senza fissa dimora, i cittadini extracomunitari, i nomadi, i tossicodipendenti, le donne o gli uomini in stato di difficoltà ed altri soggetti in stato di devianza sociale.

I servizi comprendono in particolare centri di accoglienza, ostelli, villaggi nomadi. Queste strutture non sono gestite direttamente dall'Azienda con proprio personale dipendente, ma da organizzazioni con cui l'Azienda è convenzionata.

“Senza fissa dimora”

La definizione di “senza fissa dimora” viene data alle persone adulte, sia di sesso femminile che maschile, che vivono in stato di emarginazione grave, prive di dimora stabile, di occupazione, di reddito o con reddito insufficiente. Si tratta tendenzialmente di persone che hanno problemi di diversa origine che spaziano dall'alcolismo, affezione da dipendenze, problemi psichici, abbandono della famiglia, incapacità di intraprendere o mantenere attività lavorative ecc.

Le strutture per senza fissa dimora nell'anno 2003 erano le seguenti:

- **Casa di Ospitalità, di viale Trento 11** – trattasi di un **dormitorio maschile** con una capienza di 40 posti letto a carattere diurno e notturno,

DISAGIO SOCIALE

aperto sia a cittadini italiani che stranieri, anche se la maggior parte degli utenti che nell'anno 2003 hanno usufruito della struttura sono di cittadinanza italiana (80 su 96). Oltre a vitto ed alloggio la struttura offre sostegno nella ricerca di un'occupazione e di un alloggio, supporto medico e psicologico, nonché il sostegno sociale da parte di operatori del distretto di appartenenza.

- **Haus Margareth , di via Cappuccini 21** – trattasi di un **dormitorio femminile** con una capienza di 18 posti letto a carattere diurno e notturno, aperto sia a cittadine italiane che straniere (nel corso dell'anno 2003 è stato usufruito al 50% sia da cittadine italiane che straniere: 31 e 31). Oltre all'erogazione di vitto ed alloggio la struttura offre anche sostegno sociale nella ricerca di lavoro, di alloggio e di reinserimento sociale, per lo svolgimento di pratiche burocratiche, corsi di alfabetizzazione per straniere, supporto psico-pedagogico.
- **Dormitorio invernale, di via Weggenstein 6** – trattasi di una struttura aperta durante i mesi invernali a carattere solamente notturno, rivolta sia cittadini italiani che stranieri, anche se la maggior parte degli utenti che ne hanno usufruito nel corso dell'anno 2003 è di cittadinanza italiana (70 su 75). La struttura ha lo scopo di riparare all'emergenza freddo, e attraverso la collaborazione con le altre risorse del territorio svolge anche servizi di sostegno al reinserimento socio – lavorativo.
- **Emergenza Sociale, via Weggenstein 2** – è una struttura che offre ospitalità ed assistenza temporanea a persone senza dimora, italiani e stranieri, uomini, donne e bambini, che si trovano in particolari situazioni di crisi sociosanitaria e che necessitano di un luogo dove transitare in attesa di essere inseriti in strutture idonee alla loro problematica emergente. Tendenzialmente sono persone in attesa di entrare in comunità terapeutiche, ospedali o altro, convalescenti, non autosufficienti o comunque in gravi condizioni psicofisiche che non hanno alcun mezzo di sostentamento e che vivono in situazioni di emarginazione sociale. La struttura offre vitto, alloggio sostegno sociosanitario, psicologico e legale.

Fig. 6.1 – Strutture di accoglienza per persone senza fissa dimora - 2003

Strutture di accoglienza	capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Casa di Ospitalità viale Trento	40	365	96	12044	82,5%	33,0
Dormitorio Femminile Haus Margareth	18	365	62	6065	92,3%	16,6
Dormitorio invernale via Weggenstein 6	25	183	75	3587	78,4%	19,6
Emergenza Sociale via Weggenstein 2	15	365	70	5261	96,1%	14,4
Totale	98	319,5	303	26957	88,94%	84,4

Servizio di assistenza di strada

Non tutte le persone che sono senza fissa dimora, per svariati motivi, usufruiscono delle strutture presenti in città. Il servizio di assistenza di strada si rivolge a tutti coloro che sono senza dimora, senza tetto, con problemi di tossicodipendenza o di alcolismo, prostitute, persone con disagio psichico o psichiatrico che per “scelta” o per necessità, vivono il proprio stato di vulnerabilità sulla strada.

Il servizio offre assistenza attraverso la distribuzione di cibo, bevande calde, vestiario, coperte, medicinali informazioni sanitarie ecc. nonché attraverso azioni di ascolto, colloqui informali e accompagnamento verso i servizi sociali e sanitari, il mondo del lavoro e verso una progressiva autonomizzazione.

Il servizio si distingue in due attività principali:

- **il servizio camper** che opportunamente attrezzato sosta nei pressi della stazione una volta alla settimana;
- **il servizio in itinere** che si svolge a piedi o in macchina su tutto il territorio cittadino ed in orari diversi.

Il servizio di assistenza di strada è stato svolto da **2 operatori sociali e 24 volontari** che hanno sostenuto complessivamente **1.152 ore di assistenza**.

Fig. 6.2 – Persone contattate dal Servizio di Assistenza di Strada

Servizio Assistenza di Strada	n. giorni di apertura	n. utenti nell'anno	n. medio contatti	n. prestazioni erogate
servizio camper	365	1067	10 al giorno	3606
in itinere	365	424		

Immigrazione straniera

Al 31.12.2003 a Bolzano erano residenti 5.854 stranieri con un incremento del 9,56% rispetto all'anno precedente.

Gli stranieri appartenenti a **paesi europei non aderenti all'Unione Europea** costituiscono il **43,8%**, quelli appartenenti **all'Unione Europea** il **12,4%**, gli altri sono appartenenti a paesi extraeuropei prevalentemente africani.

Fig. 6.3 – Distribuzione degli stranieri nei quartieri cittadini - 2003

Distretto	stranieri residenti	popolazione del quartiere	% su popolazione
Don Bosco	821	21.825	3,8%
Centro Piani Rencio	1.744	17.154	10,2%
Oltrisarco Aslago	1.023	12.495	8,2%
Europa Novacella	670	16.280	4,1%
Gries S. Quirno	1.596	29.578	5,4%
Totale	5.854	97.332	6,01%

Gli **stranieri residenti** a Bolzano rappresentano il **6,1%** del totale della popolazione locale; lo scorso anno tale valore era del 5,5%.

Il quartiere con il maggior numero di stranieri è quello di **Centro Piani Rencio** che registra **1744** stranieri residenti, a seguire il quartiere di **Gries – S. Quirino** con **1596**. In quest'ultimo rione in particolare la presenza di persone straniere è sempre maggiore: dall'anno 2002 c'è stato un **incremento del 9,6%**

Sul territorio cittadino i servizi che si occupano di persone straniere sono tendenzialmente servizi di accoglienza aperti e strutture residenziali.

Ambedue sono servizi di prima accoglienza dove viene offerta consulenza, sostegno sociosanitario, mediazione culturale, e da dove nascono tutte quelle iniziative atte all'inserimento socio lavorativo delle persone straniere.

Nell'anno 2003 le strutture di accoglienza sono le seguenti:

- **Dormitorio invernale per lavoratori extracomunitari di via Weggenstein 4:** trattasi si una struttura utilizzabile nelle ore notturne durante i mesi invernali ed è rivolta a cittadini stranieri maschi.
- **Centro profughi "ex Gorio" di via Macello 13:** La struttura è rivolta a stranieri, sia singoli che nuclei familiari, prevalentemente richiedenti asilo e senza dimora. E' utilizzabile sia di giorno che nelle ore notturne e offre servizi di sostegno alla persona e alla famiglia straniera sia in termini sociali che in termini sanitari, come ad esempio la ricerca di lavoro, di alloggio, accompagnamento e mediazione, corsi di alfabetizzazione, supporto medico ecc. E' attiva dal mese di settembre 2003 ed in parte ha accolto ospiti delle strutture non più attive (ex Saetta, e via Macello 9).
- **Casa prima accoglienza immigrati di via Roma 100:** La struttura è rivolta a uomini adulti soli che arrivano per la prima volta a Bolzano ed ha lo scopo di offrire la possibilità di avere un'accoglienza dignitosa sia pur temporanea durante il periodo di ricerca di un lavoro. In subordine offre accoglienza anche a persone già presenti da tempo a Bolzano, ma impossibilitate a provvedere autonomamente alle proprie esigenze alloggiative.

Fig. 6.4 – Capacità ricettiva e utenza nelle strutture di accoglienza

Strutture di accoglienza	capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Dormitorio invernale per extracomunitari	25	183	111	2725	59,6%	14,9
Centro profughi "ex Gorio"	45	122	56	4541	82,7%	37,2
Casa di Prima Accoglienza Immigrati	13	365	219	5127	108,1%	14,0
	83	223	386	12393	83,4%	55,5

N.B. Il Centro profughi "ex Gorio" è attivo solamente dal mese di settembre 2003

Servizio di prima accoglienza immigrati di via Roma 100 – il servizio ha lo scopo di consentire all'utente, attraverso una azione di informazione, assistenza e consulenza, di accedere alle risorse alloggiative di prima e seconda accoglienza presenti sul territorio.

Vengono fornite le indicazioni e le informazioni necessarie per fare domanda presso la casa del Giovane Lavoratore, le case albergo, gli alloggi dell'IPES e le strutture di accoglienza provvisorie invernali. Le famiglie vengono invitate a rivolgersi anche al servizio della Caritas sezione italiana che si occupa di intermediazione per la ricerca di un alloggio. Il servizio si occupa di avviare anche progetti individualizzati in collaborazione con il servizio sociale e con le risorse del territorio.

Nell'anno 2003 il servizio ha erogato 7.233 prestazioni.

Fig. 6.5 – Utenti del servizio di prima accoglienza immigrati

Servizi di accoglienza	n. giorni di apertura nell'anno	n. utenti nell'anno	n. medio utenti al giorno	n. utenti nuovi
Servizio 1° Accoglienza Immigrati	250	1092	30	1092

Campi Nomadi

Campo SINTI

Il campo sosta per nomadi SINTI, situato in via Lungo Isarco Sinistro nell'anno 2002 ha ospitato una media di **114 persone** rispetto alle **140** dello scorso anno, distribuite in 42 piazzole. Il numero delle presenze varia di anno in anno a seconda delle situazioni. Lo scorso anno alcune persone non erano presenti al campo per detenzione, una famiglia ha ricevuto un alloggio IPES, altre sono state temporaneamente assenti e due persone sono decedute. Gli ospiti del campo sono persone stanziali e le dimissioni sono sostituite dalle nascite e dai nuovi matrimoni. Presso il campo è presente un servizio socio educativo la cui presenza permette di predisporre piani individualizzati di sviluppo ed inserimento lavorativo della persona. **Rilevante è l'attività scolastica che viene esercitata con la presenza di un servizio di pre – scuola (prima dell'ingresso alle scuole elementari) doposcuola (sostegno nella gestione dei compiti). Molto significativo inoltre è l'attivazione di una sezione sperimentale di scuola media frequentata sia dai ragazzi SINTI appartenenti al campo, sia da ragazzi SINTI che abitano altrove; ciò ha favorito la frequenza della scuola media dei ragazzi che tendenzialmente ignoravano al termine delle scuole elementari.**

La situazione occupazionale delle persone del campo trova **34 studenti, 14 disoccupati, 17 occupati e 49 in età prescolare, non dichiarati o non collocabili.** La fascia di età prevalente è quella dei minori da **0 a 17 anni** che costituisce il **50%** dell'intera popolazione del campo a seguire la fascia di età che va dai **25 ai 34 anni** che costituisce il **19%**.

Fig. 6.6 – SINTI nel campo sosta per fasce di età

fasce di età	n. utenti
0 - 17	57
18 - 24	16
25 - 34	22
35 - 49	11
50 - 64	5
oltre 65	3
Totale	114

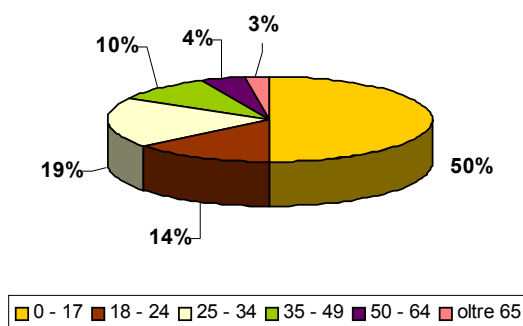


Fig. 6.7 – Grado di utilizzo del campo sosta SINTI

Strutture di accoglienza	capacità ricettiva	gorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Villaggio Sinti	180	365	114	41321	62,9%	113,2

Campo ROM

Il campo ROM, situato nella zona di Castel Firmiano nell'anno 2003 ha ospitato una media di **130 persone** che corrisponde alla copertura di tutti i posti disponibili, le persone presenti al campo sono infatti nuclei familiari stanziali ed ivi abitanti da più anni. La cittadinanza degli utenti è totalmente extraeuropea, il paese più rappresentato è la macedonia che conta 122 utenti su 130.

Il villaggio fa capo al distretto sociale del quartiere Don Bosco, il quale oltre a provvedere alla gestione ordinaria, si è impegnato nella soluzione di questioni di fondamentale importanza per il villaggio e per i suoi abitanti. **L'obiettivo principale è quello di trasferire, in maniera progressiva e programmata, gli abitanti presso alloggi inseriti nel contesto urbano cittadino e delle zone limitrofe e quindi porre in essere interventi educativi all'interno del campo piuttosto che seguire ogni nucleo familiare con le tipiche prestazioni sociali.**

Fig. 6.8 – Grado di utilizzo del campo nomadi ROM

Strutture di accoglienza	capacità ricettiva	gorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Villaggio ROM	130	365	130	47.450	100,0%	130,0

Tossicodipendenza e alcoldipendenza

Centro Bassa Soglia per tossicodipendenti

Il servizio di assistenza a tossicodipendenti a Bassa Soglia, meglio conosciuto come “Binario 7”, garantisce l'assistenza essenziale alle persone tossicodipendenti, aiuto alla riduzione del danno sociale e della salute, nonché una serie di servizi volti alla risoluzione del problema.

Nell'anno 2003 il centro ha distribuito **4.627 pasti** e **6.864 altre prestazioni** che spaziano tra l'igiene della persona, medicazioni, accompagnamento, consulenza, contatti con altre strutture ecc. Sono state distribuite 19.849 insuline e 15.890 articoli di altro materiale di profilassi.

DISAGIO SOCIALE

Le prestazioni offerte dal centro nello specifico sono:

- Accoglienza diurna
- Colloquio e consulenza (giuridica, inserimento lavorativo ecc.)
- Distribuzione pasti e bevande calde
- Messa a disposizione di servizi igienici, docce ed attrezzature per il lavaggio della biancheria nonché del relativo materiale;
- Distribuzione di siringhe nuove e raccolta di quelle usate
- Invio a competenti servizi sanitari e sociali, su richiesta dell'utente.

Fig. 6.9 – Numero degli utenti che usufruiscono del servizio

Centro Bassa Soglia per tossico-dipendenti	n. gg di apertura nell'anno	n. utenti nell'anno	n. ingressi	media utenti gg	utenti nuovi
Centro Bassa Soglia	294	315	16.179	55,0	53

Laboratorio protetto per dipendenti da alcol e da farmaci

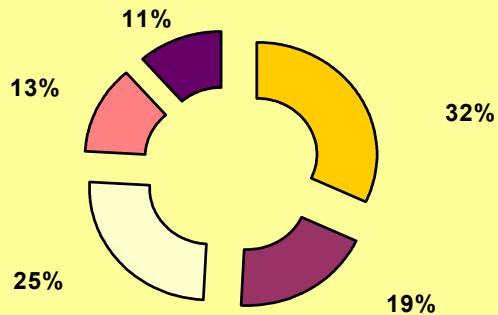
Il servizio prevede la gestione di un laboratorio riabilitativo per persone con problemi di dipendenza da alcol e da farmaci e difficoltà di inserimento lavorativo – professionale. L'obiettivo principale è quello di offrire uno strumento per la riabilitazione sociale della persona, offrire la possibilità agli utenti di prendere in considerazione una vita futura senza la sostanza che crea dipendenza, favorire la relazione positiva tra le persone del laboratorio e la riabilitazione psico – sociale.

Fig. 6.10 – Numero utenti che usufruiscono del servizio

Laboratorio protetto	capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Laboratorio Hands per alcolodipendenti	10	250	18	1.602	64,1%	6,4

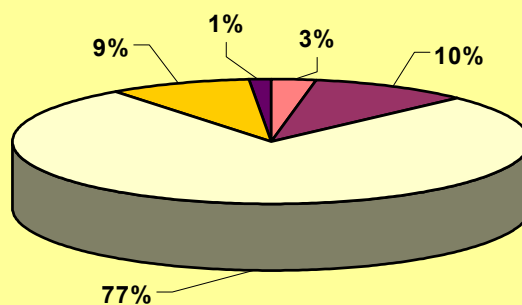
DISAGIO SOCIALE

DISAGIO SOCIALE - ANNO 2003
COSTI DIRETTI DI GESTIONE - € 3.697.724



- SENZATETTO € 1.181.893 - 32%
- CAMPI NOMADI € 701.400 - 19%
- EXTRACOMUNITARI / PROFUGHI € 915.924 - 25%
- SERVIZIO PER DONNE IN SITUAZIONE DI DISAGIO € 480.985 - 13%
- SERVIZI PER DIPENDENZA € 417.522 - 11%

DISAGIO SOCIALE - ANNO 2003
FONTI DI FINANZIAMENTO - € 3.697.724



- Utenti (campi nomadi) € 104.556 - 3%
- Comune € 362.813 - 10%
- Provincia € 2.854.174 - 77%
- Fondo Sociale Europeo € 322.807 - 9%
- altro € 53.374 - 1%

DISAGIO SOCIALE



Indicatori di base nel settore sociale

Nell'ambito della rendicontazione sociale gli indicatori servono a misurare processi, risultati ed effetti delle organizzazioni. Essi acquisiscono una particolare rilevanza quando consentono la lettura storica dell'azione di un'organizzazione e la comparazione con altri contesti.

La mutevolezza della qualità sociale e relazionale propria dei servizi alla persona e alla comunità rende difficile fissare indicatori universalmente validi. Quelli selezionati per questo capitolo si propongono di misurare i risultati ottenuti e la portata degli effetti sul medio periodo nel settore sociale.

La scelta degli indicatori tiene anche in considerazione i portatori di interesse, a cui principalmente questo rendiconto è rivolto e pertanto si sono individuati indicatori che sembrano essere particolarmente significativi in relazione agli obiettivi di politica sociale posti dal piano sociale cittadino.

INDICATORI DI BASE

Anziani	2002	2003	(+/-)
CASE DI RIPOSO/CENTRI DI DEGENZA			
Case di riposo	3	3	0,0%
Centri di degenza	2	2	0,0%
Capacità ricettiva (31.12.)	443	443	0,0%
Utenti (31.12.)	429	440	2,6%
autosufficienti	19	18	-5,3%
leggermente non autosufficienti	50	38	-24,0%
mediamente non autosufficienti	64	73	14,1%
gravemente non autosufficienti	296	311	5,1%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>92,74%</i>	<i>98,66%</i>	<i>6,4%</i>
CENTRI DI ASSISTENZA DIURNA			
Strutture	1	3	200,0%
Capacità ricettiva (31.12.)	16	42	162,5%
Utenti nel corso dell'anno	41	65	58,5%
<i>% di copertura media nell'anno Villa Europa</i>		<i>55,39%</i>	/
<i>% di copertura media nell'anno Alzheimer</i>		<i>35,99%</i>	
<i>% di copertura media nell'anno Premstaller</i>		<i>10,22%</i>	
<i>(i dati non sono confrontabili con l'anno precedente in quanto le strutture sono state attivate in periodi diversi)</i>			
CENTRI DIURNI (assistenza ambulatoriale)			
Strutture	5	5	0,0%
Utenti nel corso dell'anno	2.025	2114	4,4%
Prestazioni	8.845	9278	4,9%
SERVIZIO EMERGENZA ANZIANI			
Utenti nel corso dell'anno	222	275	23,9%
Prestazioni	4.978	4392	-11,8%
n. ore servizio offerto	8.442	8864	5,0%
MENSE PER ANZIANI			
Strutture	3	3	0,0%
Utenti nel corso dell'anno	644	582	-9,6%
Pasti consumati	75.893	71.867	-5,3%
SOGGIORNI CLIMATICI PER ANZIANI NON AUTOSUFF.			
Utenti che hanno usufruito del servizio	69	68	-1,4%
Turni organizzati al mare	4	3	-25,0%

INDICATORI DI BASE

Famiglia	2002	2003	(+/-)
ASILI NIDO			
Strutture	9	9	0,0%
Utenti al 31.12.	335	332	-0,9%
Capacità ricettiva	342	345	0,9%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>69,0%</i>	<i>72,0%</i>	<i>4,3%</i>
CONSULTORI FAMILIARI			
Strutture	5	5	0,0%
Utenti nel corso dell'anno	5626	5647	0,4%
CASA DELLE DONNE GEA			
Capacità ricettiva	6	6	0,0%
Donne accolte nel corso dell'anno	26	19	-26,9%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>102,0%</i>	<i>137,0%</i>	<i>34,3%</i>
CENTRO DI ASCOLTO GEA			
donne in consulenza	205	214	4,4%
HAUS DER GESCHÜTZTEN WOHNUNGEN			
capacità ricettiva	7	7	0,0%
utenti nel corso dell'anno	16	19	18,8%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>104,0%</i>	<i>111,0%</i>	<i>6,7%</i>
ALLOGGI PER MINORI AD ALTA AUTONOMIA			
Alloggi	3	3	0,0%
Capacità ricettiva	12	13	8,3%
Utenti nel corso dell'anno	17	12	-29,4%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>92,0%</i>	<i>91,7%</i>	<i>-0,3%</i>
CENTRO MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI			
Strutture	1	1	0,0%
Capacità ricettiva	15	13	-13,3%
Utenti nel corso dell'anno	47	32	-31,9%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>65,2%</i>	<i>111,7%</i>	<i>71,5%</i>

INDICATORI DI BASE

Handicap	2002	2003	(+/-)
Strutture residenziali	5	5	0,0%
Capacità ricettiva	52	52	0,0%
Utenti (31.12.)	44	46	4,5%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	68,5%	76,4%	11,5%
Laboratori protetti strutture	4	3	-25,0%
Capacità ricettiva	58	39	-32,8%
Utenti (31.12.)	57	36	-36,8%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	79,8%	77,3%	-3,1%
Gruppi occupazionali	3	4	33,3%
Capacità ricettiva	59	80	35,6%
Utenti (31.12.)	56	70	25,0%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	83,4%	79,6%	-4,6%
Malati psichici	2002	2003	(+/-)
Comunità alloggio (strutture)	1	2	100,0%
Capacità ricettiva	7	13	85,7%
Utenti (31.12.)	7	11	57,1%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	n.r.	55,6%	
Centro di addestr. Professionale	1	1	0,0%
Capacità ricettiva	18	18	0,0%
Utenti (31.12.)	24	21	-12,5%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	n.r.	67,8%	
Laboratorio di riab. psicosociale	1	1	0,0%
Capacità ricettiva	12	12	0,0%
Utenti (31.12.)	11	12	9,1%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	n.r.	72,40%	
Punti incontro per malati psichici			
utenti nel corso dell'anno	160	158	-1,3%

INDICATORI DI BASE

Disagio sociale	2002	2003	(+/-)
Strutt. accoglienza senza tetto	4	4	0,0%
capacità ricettiva	108	98	-9,3%
n. utenti nell'anno	278	303	9,0%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>88,2%</i>	<i>88,9%</i>	<i>0,8%</i>
Strutt. accoglienza citt. stranieri	5	3	-40,0%
capacità ricettiva	120	83	-30,8%
n. utenti nell'anno	716	386	-46,1%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>84,4%</i>	<i>83,4%</i>	<i>-1,1%</i>
<i>(Rispetto al 2002 sono esclusi minori stranieri non accompagnati che rientrano nel settore minori)</i>			
Campo nomadi Sinti			
Capacità ricettiva	180	180	0,0%
Utenti nell'anno	117	114	-2,6%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>77,5%</i>	<i>62,9%</i>	<i>-18,8%</i>
Campo nomadi Rom			
Capacità ricettiva	130	130	0,0%
Utenti nell'anno	132	130	-1,5%
<i>% di copertura media nell'anno</i>	<i>100,8%</i>	<i>100,0%</i>	<i>-0,8%</i>
Servizio assistenza di strada			
Servizio camper numero utenti	464	1067	130,0%
servizio itinere n. utenti	449	424	-5,6%
prestazioni erogate	n.r.	3606	
Dipendenze	2002	2003	(+/-)
Centro Bassa Soglia (tossicodip.)			
Utenti nell'anno	299	315	5,4%
Laboratorio per alcooldipenze			
capacità ricettiva		10	nuovo
Utenti nell'anno		18	

INDICATORI DI BASE

Distretti sociali	2002	2003	(+/-)
Prima accoglienza nei distretti utenti nuovi	2043	1987	-2,7%
SERVIZIO SOCIOPEGAGOGICO Utenti minori nel corso dell'anno	931	1087	16,8%
Don Bosco	270	348	28,9%
Centro Piani Rencio	154	217	40,9%
Oltrisarco	238	315	32,4%
Europa-Novacella	120	103	-14,2%
Gries-S. Quirino	149	104	-30,2%
Utenti adulti nel corso dell'anno	1256	1552	23,6%
Don Bosco	239	272	13,8%
Centro Piani Rencio	255	438	71,8%
Oltrisarco	231	212	-8,2%
Europa-Novacella	274	335	22,3%
Gries-S. Quirino	257	295	14,8%
ASSISTENZA DOMICILIARE Utenti nel corso dell'anno	571	566	-0,9%
Don Bosco	140	139	-0,7%
Centro Piani Rencio	100	101	1,0%
Oltrisarco	76	81	6,6%
Europa-Novacella	88	95	8,0%
Gries-S. Quirino	167	150	-10,2%
Ore di assistenza	45.267	41.227	-8,9%
Don Bosco	10.173	9.592	-5,7%
Centro Piani Rencio	10.419	10.337	-0,8%
Oltrisarco	6.419	6.497	1,2%
Europa-Novacella	7.699	6.943	-9,8%
Gries-S. Quirino	10.557	7.858	-25,6%
Pasti a domicilio Utenti nel corso dell'anno	402	436	8,5%
Pasti consegnati	75.390	74.469	-1,2%
ASSISTENZA ECONOMICA utenti RMI e spese locazione domande presentate	1249 7069	1150 8528	-7,9% 20,6%
ASSISTENZA AL POSTO DI LAVORO (SAPL) utenti nel corso dell'anno	105	116	10,5%

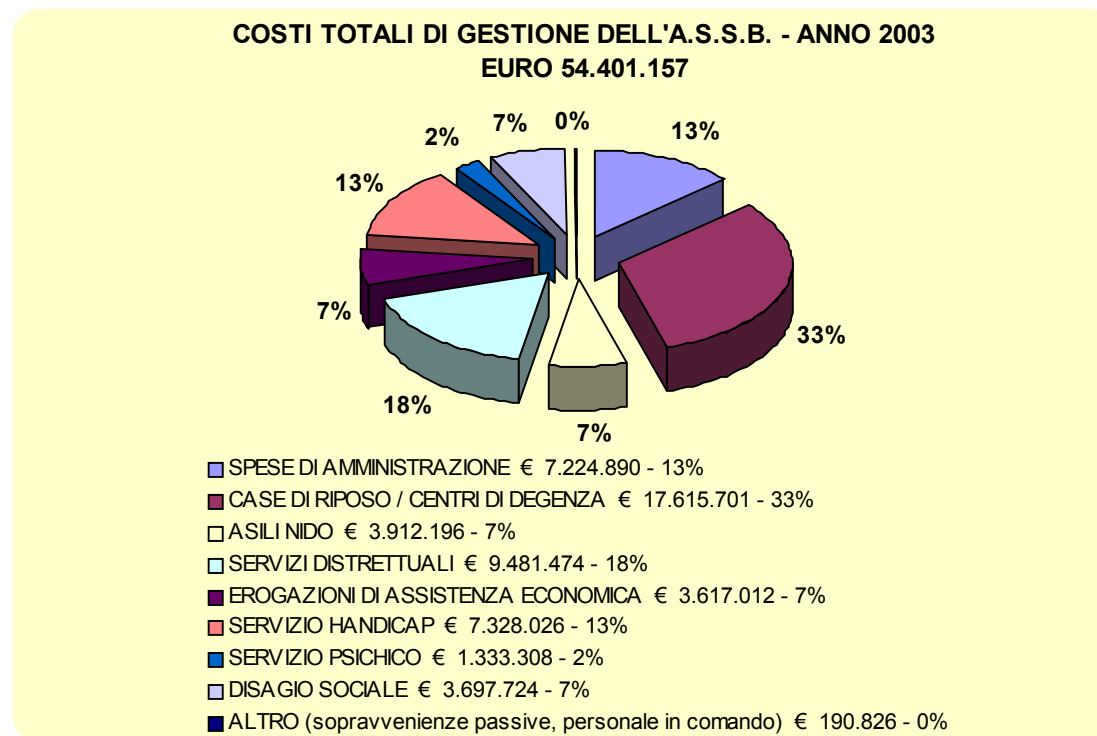
**Costi diretti di gestione e
fonti di finanziamento -
2003**

COSTI E FONTI DI FINANZIAMENTO

I COSTI DIRETTI DI GESTIONE DELL'ANNO 2003 per servizio e per tipologia di costo

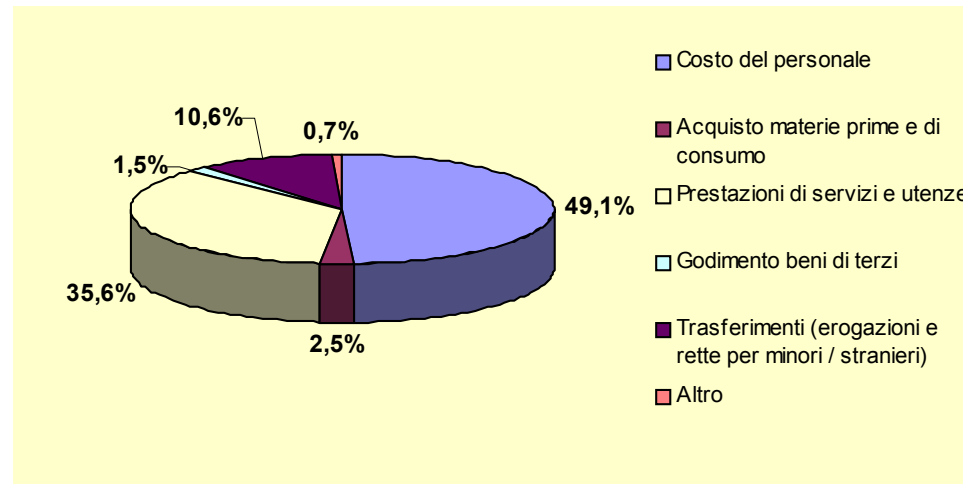
Rispetto ai costi di gestione del 2002, nel 2003 l'Azienda ha avuto un aumento complessivo dei costi diretti di gestione dell'8,88%. Gli aumenti si sono avuti in ciascun settore, salvo che nel settore dei servizi per persone in situazione di handicap, in conseguenza della chiusura di una struttura. Dai 49.960.276 euro del 2002 si è passati ai 54.401.157 euro del 2003. Le motivazioni degli aumenti sono sinteticamente riportate nella tabella che segue il grafico a torta. Non è invece significativamente cambiata l'incidenza percentuale del costo di ciascun settore sul totale dei costi di gestione.

Graf. 8.1 - Costi diretti di gestione per servizio



Graf. 8.2 - Costi diretti di gestione per tipologia di costo

<i>Tipologia di costo</i>	<i>Totale</i>	<i>in %</i>
Costo del personale	26.704.050	49,1%
Acquisto materie prime e di consumo	1.336.131	2,5%
Prestazioni di servizi e utenze	19.385.070	35,6%
Godimento beni di terzi	801.907	1,5%
Trasferimenti (erogazioni e rette per minori / stranieri)	5.788.572	10,6%
Altro	385.427	0,7%
Totale	54.401.157	100,0%



Tipologia di servizio	Costi diretti di gestione anno 2002	+	Costi diretti di gestione anno 2003	Motivazioni scostamento	Incidenza % sul totale dei costi di gestione Anno 2003
	Euro		Euro		
Amministrazione (sede centrale e amministrazioni periferiche)	6.249.621	15	7.224.890	Le spese amministrative qui indicate comprendono le spese di amministrazione (quindi spese di personale amministrativo e per le strutture) di tutti i servizi, quindi delle strutture residenziali per anziani, degli asili, del servizio handicap e disagio psichico, dei distretti e certamente della sede centrale. Gli aumenti di spesa in questo settore non sono tanto da attribuire ad aumenti del personale quanto al fatto che nel 2003 si sono sviluppati alcuni progetti innovativi che hanno inciso sui costi (progetto carichi di lavoro, coaching alla dirigenza dei servizi sociali, corporate identity, archivio). Inoltre alcune figure professionali operanti nei servizi sociali - ad es. pedagogisti presso il servizio handicap – sono state discutibilmente considerate dagli uffici provinciali come amministrative. Ciò malgrado la percentuale di spesa amministrativa rientra comunque nei parametri previsti dalla Provincia pur considerando, tra queste anche le spese di locazione (che le altre Comunità comprensoriale non hanno, in quanto tutte proprietarie) della sede centrale.	13,3%
case di riposo e centri di degenza	15.732.889	12	17.615.701	L'aumento dei costi di gestione nel settore delle strutture residenziali per anziani è da attribuirsi principalmente all'attivazione del centro di degenza Grieserhof, operativo nel 2003 per tutto l'anno. La struttura residenziale con i costi di gestione più alti è Casa Don Bosco; il dato va però evidentemente letto in connessione con la capacità ricettiva della struttura e con il numero di personale addetto. Rispetto al complesso dei costi di gestione aziendali in termini percentuali i costi di gestione delle strutture residenziali per anziani sono aumentati dell'1,4% rispetto al 2002. In valore assoluto l'aumento di costi di gestione delle strutture residenziali per anziani è pari a Euro 1.882.812. Il dato che risalta è l'aumento, rispetto all'anno 2002, della quota di integrazione da parte del Comune per i costi di gestione delle strutture residenziali per anziani. Il dato era prevedibile ed è da considerarsi ordinario visto l'aumento dei posti letto del Grieserhof a cui non è conseguito un aumento della tariffa che è rimasta invariata rispetto allo scorso anno. Va quindi forse valutata la congruità della tariffa rispetto ai costi effettivi di gestione. L'altro aumento significativo rispetto al 2002 (+ 1.044.000 eu ca.) è la quota a carico dell'Azienda Sanitaria di Bolzano per gli ospiti non autosufficienti il cui numero nelle strutture residenziali per anziani è in progressivo aumento. Nel 2003 inoltre l'Azienda Sanitaria ha rimborsato anche una quota del costo dei profili di operatore socio sanitario e di ausiliario socio assistenziale.	32,4%

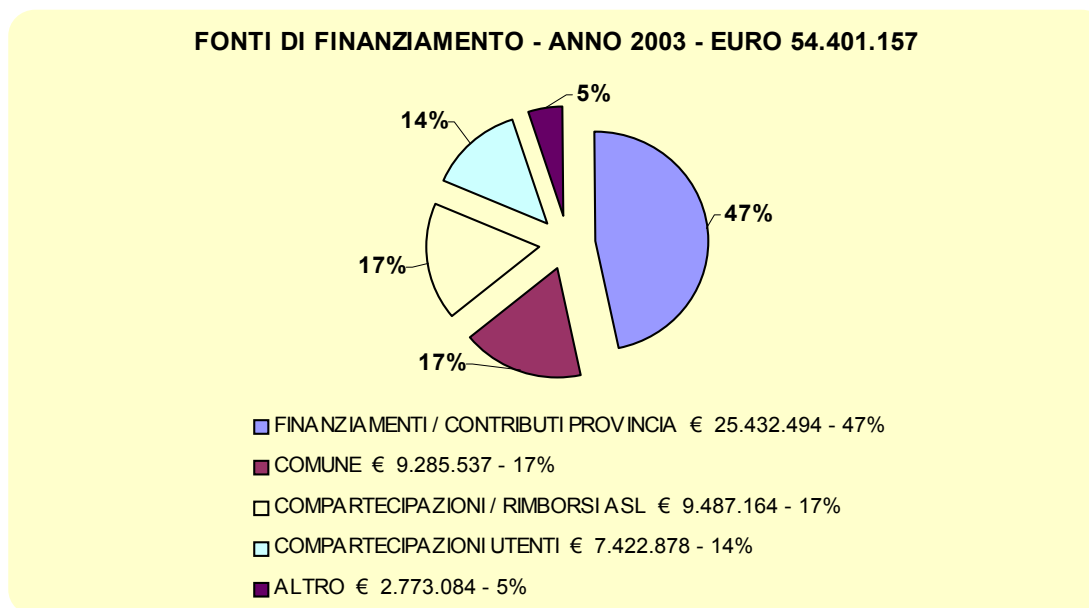
Tipologia di servizio	Costi diretti di gestione anno 2002	+%	Costi diretti di gestione anno 2003	Motivazioni scostamento	Incidenza % sul totale dei costi di gestione Anno 2003
asili nido	3.567.234	10	3.912.196	<p>L'aumento del 10% dei costi va letto tenendo in considerazione che nel corso dell'anno scolastico 2002-2003 sono intercorsi alcuni fattori, che hanno inciso sui costi di gestione del 2003: a) la chiusura per lavori di ristrutturazione nel giugno del 2001 dell'asilo di Via Milano ex OMNI con conseguente redistribuzione per tutto l'anno 2003 dei bambini su altre due strutture provvisorie (Via Novacella c/o scuola Ugo Foscolo e via Parma c/o scuola Vittorio Alfieri), b) la presenza di due assistenti all'handicap per due utenti disabili presso l'asilo nido di via Gaismair.</p> <p>Conseguentemente si comprende che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> E' aumentato il costo del personale presso l'asilo di via Gaismair <input type="checkbox"/> E' aumentato il costo per beni di consumo e materie prime presso le due sedi provvisorie per i bimbi dell'ex asilo di Via Milano <p>Complessivamente il costo maggiore per gli asili nido è quello relativo al personale, su cui incidono fortemente le sostituzioni per maternità (complessivamente nel corso del 2003 si sono avuti 121 mesi di assenze per maternità). Per quanto attiene i costi di materiali di consumo e prestazioni di servizio sussiste, in termini percentuali, una sostanziale uniformità nei vari asili. Rispetto al 2002, per quanto riguarda le fonti di finanziamento, si può evidenziare che è aumentato in valore assoluto l'ammontare del ricavato dalla partecipazione degli utenti, anche se non in termini percentuali sul totale delle fonti di finanziamento.</p>	7,2%
servizi distrettuali	8.928.674	6	9.481.474	<p>Sui costi di gestione dei servizi distrettuali ciò che incide maggiormente sono i servizi per minori (27% sul totale dei costi), il sad con i centri diurni e i centri di assistenza diurna (26% sul totale dei costi) e il servizio socio pedagogico di base (13%). Seguono poi gli altri servizi distrettuali. Gli aumenti rispetto allo scorso anno sono ordinari. Le fonti di finanziamento di questi servizi, trattandosi di servizi delegati, sono per l'83% provinciali.</p>	17,4%
erogazioni AES	3.337.892	8	3.617.012	<p>L'aumento in valore assoluto delle erogazioni di assistenza economica riguarda sostanzialmente le erogazioni di Reddito Minimo di Inserimento e di Spese di locazione, anche se continuano ad incidere rispettivamente per il 46% e per il 27% sul totale dei costi come nel 2002. La motivazione degli aumenti sta nel fatto che da un lato sono aumentate le richieste, dall'altro il nuovo regolamento provinciale è più favorevole per i nuclei familiari. Va evidenziato l'aumento di circa 40.000 Euro (+1% sul totale dei costi) per erogazioni definite "per la continuità della vita familiare" ossia per coloro che sono assistiti al domicilio da una persona (assistenti private).</p>	6,6%

Tipologia di servizio	Costi diretti di gestione anno 2002	+	Costi diretti di gestione anno 2003	Motivazioni scostamento	Incidenza % sul totale dei costi di gestione Anno 2003
servizio handicap	7.582.276	-3	7.328.026	<p>Complessivamente i costi diretti di gestione dei servizi per persone in situazione di handicap fisico e psichico nell'anno 2003 sono ammontati a 8.661.334 Euro. E' il settore del disagio psichico quello che ha avuto l'aumento di costi nel 2003 rispetto al 2002.</p> <p>I costi diretti dei servizi di assistenza residenziale per portatori di handicap - convitto e comunità alloggio - nel 2003 hanno avuto una diminuzione da attribuirsi al fatto che nel 2003 non era più attiva la comunità alloggio di Castel Weinegg e in parte al fatto che sono diminuiti i costi delle rette per nostri utenti in strutture foranee. L'aumento dei costi del settore del disagio psichico è invece da attribuirsi all'apertura della nuova comunità alloggio in vicolo Erbe.</p> <p>Per quanto riguarda le fonti di finanziamento di questo settore, esse sono per lo più provinciali, trattandosi di materia delegata . Nel settore Handicap la quota di finanziamento a carico della Provincia ammonta all'81% e nel settore del Disagio psichico ammonta al 95%.</p>	13,5%
servizio psichico	1.177.101	13	1.333.308		
disagio sociale	2.537.592	46	3.697.724	<p>Il rilevante aumento dei costi diretti di gestione di questo settore è da attribuirsi all'attivazione del progetto "Equal Goal" per l'inserimento lavorativo di persone in condizione di grave disagio sociale, all'apertura del centro profughi presso l'ex caserma Gorio, all'apertura per tutto l'anno del dormitorio per emergenze gravi, all'attivazione del laboratorio protetto per alcooldipendenti. I servizi per questo settore sono stati quindi potenziati nel 2003 e questo ha chiaramente inciso sui costi. Per quanto attiene le fonti di finanziamento di questo settore la Provincia ha contribuito nel 2003 alla copertura del 77% dei costi, il Comune al 10% e il FSE (per il progetto Equal) al 9%. La quota incassata dagli utenti (quindi i nomadi dei campi) è sicuramente bassa, trattandosi solo del 104.556 Eu pari al 3% sul totale delle fonti di finanziamento dell'intero settore disagio sociale. Considerando invece i costi del solo settore dei campi nomadi, le entrate da utenti corrispondono al 13% ca. delle fonti di finanziamento. Quanto si incassa è meno del 50% degli importi teoricamente a carico di questa tipologia di utenti.</p>	6,8%
altro	846.997		190.826		0,3%
	49.960.276	8,88	54.401.157		100%

LE FONTI DI FINANZIAMENTO DELL'ANNO 2003

Rispetto all'anno 2002, la spesa in Euro a carico del Comune è rimasta sostanzialmente invariata ed anzi si evidenzia una diminuzione percentuale pari al 2% del contributo sul totale delle fonti di finanziamento (dal 19% del 2002 al 17% del 2003). Per contro è aumentato di 2.240.407 Eu il contributo della Provincia pur mantenendosi al 47% sul totale delle fonti di finanziamento. E' significativamente aumentata, in forza dell'aumento dei posti letto al Grieserhof e della attuale regolamentazione che prevede una quota di rimborso anche su profili professionali come Operatore Socio Sanitario e Ausiliario Socio Assistenziale, la quota di compartecipazione a carico dell'Azienda Sanitaria, sia come percentuale sul totale delle fonti di finanziamento (dal 16% al 17%) che come valore assoluto (+ 1.286.878 eu). E' anche leggermente aumentata, grazie dell'introduzione del nuovo sistema provinciale sulla compartecipazione tariffaria (cd. "Harmonisierung") e ad una efficiente gestione contabile/amministrativa, anche la compartecipazione degli utenti (+ 269.761 eu) anche se in termini percentuali sul totale delle fonti di finanziamento si conferma rappresentare il 14% delle fonti.

Graf. 8.3 – Fonti di finanziamento - 2003



Altro: rette per utenti esterni (909.609); sopravvenienze attive (312.460); interessi attivi (321.967); fondo sociale europeo (374.598); rimborso comando dipendenti e rimborso diversi (854.450)

COSTI MEDI GIORNALIERI

Il costo medio giornaliero per utente è calcolato sulla capacità ricettiva delle strutture, sui giorni di apertura e sui costi diretti e indiretti (comprensivi quindi delle spese di amministrazione).

SERVIZI	COSTO MEDIO ANNO 2002 in euro	COSTO MEDIO ANNO 2003 in euro
Case di riposo/centri di degenza	113,5	118,94 (sono compresi i costi derivanti dal canone di locazione del Grieserhof, che ammonta a Euro 274.477)
Asili nido	55,5	58,7
Servizio handicap residenziale	157,9	163
Servizio handicap semiresidenziale	125,9	155
Disagio psichico residenziale	63,4	64
Disagio psichico semiresidenziale	89,1	91,3
Dormitori	32,3	33
Campi Rom e Sinti	5,7	7,8

