Azienda Servizi Sociali di Bolzano

1999-2024

—25 ANNI
DI AZIENDA
SERVIZI SOCIALI
DI BOLZANO

Indice

3 Prefazioni

8 Ieri e oggi
Un'intervista con Liliana Di Fede e Pio Fontana
20 Pietre miliari
28 Ex dirigenti e dirigenti in essere

30 Cosa rende il supporto alle famiglie così essenziale?
38 Una giornata con Giordano Ometto
41 Tre domande a Francesca Lazzaro
45 Un commento di Gabriella Kustatscher
48 Un commento di Silvia Vidale

54 Come si può promuovere l'autonomia degli anziani?
63 Tre domande al signor Sergio
68 Un commento di Silvia Meotto

74 Come garantire un riconoscimento effettivo dei diritti delle persone con disabilità?
82 Una giornata con Roberto Nesler
84 Una giornata con Antonello
89 Tre domande a Manuel Bozeni
94 Un commento di Andrea Zoccante e Fabrizio Sartori

100 Quali sono i benefici di un'assistenza economica sociale accessibile a tutti?
107 Tre domande a Serena Valenti
108 Una giornata con Romina Ciafardone
114 Un commento di Paola Santoro

118 I distretti sociali
122 Il Segretariato di Servizio Sociale

124 Il domani
Un'intervista con Liliana Di Fede e Pio Fontana

126 Conclusione

Tanti auguri, cara ASSB!

Le parole di stima e di riconoscenza da parte di compagni di viaggio, partner e istituzioni

52, 72, 98, 116

—25 anni di ASSB

Il presente lavoro, pensato per celebrare i primi venticinque anni dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, ha l'intento di offrire una panoramica, seppur sintetica, sui numerosi servizi che ASSB mette a disposizione della cittadinanza.
Senza alcuna pretesa di esaustività – dato che ASSB offre una vasta gamma di servizi e collabora con numerosi partner – si desidera sottolineare che ogni servizio è fondamentale per il buon funzionamento dell'Azienda e per il benessere della comunità nel suo insieme. Sebbene non sia possibile menzionare ogni servizio, si esprime un sincero e profondo ringraziamento a tutti coloro che, con il loro impegno quotidiano, contribuiscono a rendere possibile l'attuazione di questo lavoro collettivo.

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano

—Care concittadine e cari concittadini

È con emozione che mi rivolgo a voi in occasione del venticinquesimo anniversario della nostra Azienda Servizi Sociali di Bolzano, un traguardo che segna un quarto di secolo di impegno e passione per il benessere della nostra comunità.
Questo libro è il frutto di un lungo cammino condiviso da tutti coloro che, giorno dopo giorno, hanno contribuito a costruire una realtà vicina alle persone. Un viaggio che ha visto la nostra azienda evolversi, adattarsi e rispondere alle nuove sfide sociali, sempre con l'obiettivo di garantire servizi di qualità.
In queste pagine troverete testimonianze, storie e riflessioni che raccontano il cuore pulsante di un lavoro che non si limita a erogare servizi, ma che punta a costruire una società più inclusiva e giusta. Ogni paragrafo è un frammento di storia che ci ricorda quanto sia fondamentale il nostro impegno quotidiano per fare la differenza nella vita delle persone.
Voglio cogliere l'occasione per ringraziare tutti coloro che hanno reso possibile questo percorso: i collaboratori, i volontari, le istituzioni, le organizzazioni del privato sociale, le associazioni e, naturalmente, i cittadini, che ci hanno dato fiducia e la forza di migliorare costantemente.
Questo libro è un omaggio a tutti voi, è un modo per celebrare insieme non solo il passato, ma anche il presente e il futuro di un progetto che continua a crescere.
Grazie a tutti coloro che hanno contribuito a questo importante risultato.

Con gratitudine e stima,

Juri Andriollo
Assessore alle Politiche Sociali, al Tempo Libero e allo Sport

—Gentili lettrici e gentili lettori

In occasione dell'anniversario di ASSB desidero esprimere le mie più sentite congratulazioni. Sin dalla sua fondazione, nel 1999, ha ricoperto un ruolo centrale nel fornire sostegno sociale alla nostra comunità. ASSB offre un'ampia gamma di servizi rivolti a diverse fasce della popolazione: adulti, anziani, famiglie, minori nonché persone con disabilità e disturbi psichici. Particolarmente degni di nota sono i servizi dedicati a donne in situazioni di violenza, l'aiuto a senzatetto e rifugiati e i numerosi servizi di cura e assistenza per gli anziani.
Nel corso degli ultimi venticinque anni, grazie al suo impegno e alla sua professionalità, ASSB ha contribuito in modo significativo al miglioramento della qualità della vita di molte persone a Bolzano. La stretta collaborazione con la Provincia e con l'amministrazione comunale ha permesso di rispondere con flessibilità ed efficacia alle necessità sociali in continuo cambiamento.
Desidero ringraziare tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori di ASSB per il loro instancabile impegno e la loro dedizione. Il loro contributo è di inestimabile valore per la coesione sociale e il benessere della comunità locale.

Mi auguro che ASSB possa portare avanti con successo il suo essenziale operato anche in futuro e rimanere un alleato fidato per chiunque ne abbia bisogno.

Con i miei più cordiali saluti,

Rosmarie Pamer
Assessora a Coesione sociale, Famiglia, Anziani, Cooperative e Volontariato

—Care concittadine e cari concittadini

Il traguardo dei venticinque anni rappresenta una pietra miliare per l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, un percorso che testimonia non solo la crescita e l'evoluzione di un'istituzione fondamentale per la comunità, ma anche l'impegno quotidiano e la dedizione di tutti coloro che vi hanno lavorato e che, con passione e competenza, ne hanno scritto la storia.
In questi anni, il mondo dei servizi sociali ha attraversato numerosi cambiamenti e ASSB ha saputo adattarsi alle nuove esigenze sociali e alle sfide imposte dal contesto in continua trasformazione. Ciò che non è mai cambiato, però, è stato l'impegno costante di ogni singolo operatore, che ha contribuito a rendere il lavoro di cura e supporto una missione, ogni giorno.
Questo libro vuole celebrare il lungo cammino compiuto e le persone che con il loro lavoro hanno reso possibile ogni passo di questa straordinaria avventura. La loro professionalità, la loro capacità di ascolto e il loro profondo senso di responsabilità sono il motore che ha permesso ad ASSB di diventare un punto di riferimento insostituibile nella città di Bolzano. Il suo valore risiede nel lavoro di squadra, nella forza di chi ogni giorno, con discrezione ma determinazione, ha contribuito a costruire una rete di solidarietà che ha migliorato la vita di tantissime persone.

Questo anniversario è il momento ideale per ringraziare chi ha creduto, e crede, in questa realtà.

Renzo Caramaschi
Sindaco

—Care collaboratrici e cari collaboratori di ASSB, care concittadine e cari concittadini

È con grande gioia che porgo, a nome dell'amministrazione comunale, le più sentite congratulazioni ad ASSB per il suo venticinquesimo anniversario. Questa ricorrenza non rappresenta solo un momento di festa, ma è anche un'occasione per rendere omaggio al valore di un'organizzazione che è cresciuta con passione e impegno, innovandosi incessantemente – per il bene di tutta la nostra comunità.
ASSB è molto più di un'organizzazione: è una comunità di persone che, con determinazione e lungimiranza, hanno saputo superare complesse sfide e raggiungere importanti traguardi. Nel corso degli anni ASSB si è affermata come un modello nel settore dei servizi sociali, diventando un motivo di grande orgoglio per la nostra città.
In occasione di questo speciale anniversario, auspico che il cammino intrapreso prosegua all'insegna di sviluppo, innovazione e soddisfazione. Possano gli anni a venire essere ricchi di successi e riconoscimenti!

Cordiali saluti,

Stephan Konder
Vicesindaco

—IERI E OGGI

Una storia lunga venticinque anni

Tra passato e presente, guardando al futuro. Pio Fontana, primo direttore di ASSB, l'ha vista nascere e crescere. Oggi Liliana Di Fede, direttrice dal 2018, ne prosegue la storia verso nuovi traguardi.

—**Liliana Di Fede**, in carica dal 1° ottobre 2018, dirige l'Azienda che oggi conta 1.038 dipendenti e 57 servizi esternalizzati.

Pio Fontana, responsabile della Ripartizione Sociale del Comune durante il mandato del sindaco Giovanni Salghetti Drioli (1995-2005), ha lavorato intensamente per accorpare il settore dei servizi sociali.

GLI ALBORI

"Non è stato facile trovare un'ampia convergenza sul nuovo modello organizzativo della gestione dei servizi sociali della nostra città. Un'attenzione prima di tutto alle diversificate esigenze di una vasta utenza, alle risorse umane disponibili, alle complesse modalità operative dei singoli servizi: dalle case di riposo agli asili nido, dai centri anziani all'assistenza economica e domiciliare fino alle case di accoglienza, ai campi sosta per nomadi, alle tante e molteplici emergenze e ai disagi e alle solitudini che richiedono interventi specialistici assistenziali e progetti di prevenzione."

Scriveva così, nel settembre del 2004, l'allora sindaco di Bolzano **Giovanni Salghetti Drioli**, nella prefazione a quella che si può definire la prima relazione dell'ASSB, in realtà una sorta di breve riassunto dei primi cinque anni di vita dell'azienda. In occasione dei venticinque anni abbiamo voluto collegare passato, presente e futuro raccogliendo le testimonianze del primo direttore, **Pio Fontana**, e dell'attuale dirigente, **Liliana Di Fede**.

Pio Fontana, quando nasce ufficialmente l'ASSB?

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è stata istituita dal Consiglio comunale con atto del 16 settembre 1998 ed è operativa dal 1° gennaio 1999.

Come ne è diventato il direttore?

Dopo essere stato direttore dell'istituto provinciale di statistica ASTAT, nel 1996 venni comandato in Comune a capo della ripartizione sociale in previsione della nascita dell'ASSB. Quando nacque l'azienda, ne sono diventato direttore automaticamente fino alla nomina ufficiale. Devo dire che la prima richiesta di un mio comando in Comune finalizzata alla nascita dell'ASSB risale addirittura al 1989 con il sindaco Valentino Pasqualin, che però morì prematuramente e non se ne fece nulla, ma i tempi allora non sarebbero stati maturi.

—Ebbi l'incarico di fare incontrare i funzionari dei due enti allora operanti nel sociale, Comune e Comunità comprensoriale.

Pio Fontana

Quali furono le esigenze che condussero alla creazione di ASSB?

A Bolzano c'erano due enti che gestivano i servizi sociali: il Comune, che tramite la ripartizione comunale gestiva due case di riposo, sei asili nido, il servizio sociale per adulti, un dormitorio, e la Comunità comprensoriale con i nuovi servizi delegati dalla Provincia (disabilità con convitto e laboratori, servizio domiciliare, assistenza economica, servizio sociale ai minori, una casa di riposo). Io ebbi l'incarico di fare incontrare i funzionari dei due enti operanti nel sociale, affinché discutessero, scambiandosi informazioni sui rispettivi compiti, e individuassero temi comuni e ambiti più stretti di collaborazione. È stato un periodo molto bello, perché prima gli incontri avvenivano casualmente e non in modo funzionale.

C'è una figura politica in particolare che si adoperò per l'unificazione dei servizi?

Sicuramente Giovanni Salghetti Drioli, che era al suo primo mandato da sindaco. Lui si è impegnato fortemente su questo versante in prima persona per dare alla città il

meglio dei servizi ai cittadini, volendo accorpare il settore dei servizi sociali, ma la cosa non era semplice perché oltre al lavoro con i funzionari bisognava capire quale fosse la soluzione migliore per la gestione dei servizi, quale lo strumento giuridico appropriato. Inizialmente si pensava a una istituzione, che però non aveva personalità giuridica e il cui personale sarebbe stato comunque dipendente del Comune, con tutta una serie di complicazioni. Poi si parlò anche di creare un'azienda speciale, che però per sua natura è un ente con finalità economiche, e inoltre c'era il problema del Consiglio di amministrazione che sarebbe stato composto da politici comunali, riproponendo un organismo politico di secondo livello.
Il gruppo di lavoro attivato già nel 1997 individuò la soluzione ottimale, che fu raggiunta coinvolgendo la Provincia, in particolare il funzionario Karl Tragust, con il quale si ipotizzò qualcosa di completamente nuovo: un ente strumentale del Comune che dipendesse direttamente per l'aspetto politico dal sindaco o dall'assessore competente, eliminando quindi nomine politiche, per un eventuale Consiglio di amministrazione, che avrebbero potuto ricreare problemi già sperimentati. L'Azienda inoltre

—Importante fu anche l'operato dell'allora assessore provinciale al sociale e alla sanità, Otto Saurer, che intuì subito la portata di questo incontro.

Pio Fontana

—Il modello su cui si fonda ASSB introduce una chiara distinzione tra responsabilità politica (sindaco e assessore) e responsabilità gestionale (direttore e funzionari dell'Azienda).

avrebbe avuto soltanto un direttore al vertice e un Collegio dei Revisori, rendendo la struttura aziendale molto agile, con atti deliberati solo dal direttore o dai singoli funzionari. Coinvolgemmo persino il CERGAS, il Centro di ricerca multidisciplinare della "Bocconi", che seguì tutti gli aspetti, i regolamenti, le modalità di funzionamento. Da ricordare anche l'operato dell'allora assessore provinciale al sociale e alla sanità **Otto Saurer**, che intuì subito la portata di questo incontro tra pensiero politico, pensiero tecnico e pensiero specialistico. Insomma fu un bell'incontro di persone di buona volontà che avevano la voglia di creare qualcosa di nuovo.
Questo modello introduce una chiara distinzione tra responsabilità politica, sempre in capo al Comune (sindaco e assessore) e responsabilità gestionale-tecnico-amministrativa affidata al direttore e ai funzionari dell'Azienda.

Il “contratto di servizio” (programma e obiettivi dell’Azienda) rappresenta lo strumento che lega l’attività aziendale alle linee della politica e le traduce in azione. Linee di politica sociale da parte del Comune (piano sociale e linee di priorità) e Piano di attività concertato per l’Azienda (Contratto di servizio) sono presupposti di una strategica e concertata azione.

Questa forma di governance dei servizi sociali è unica in Italia?
Di Fede: L’ASSB è stata creata sulla base della legge provinciale n. 13/1991; ricordiamo che la Provincia ha competenza primaria in materia di assistenza sociale. In Italia esistono alcune aziende di gestione dei servizi sociali basate però su altre normative e senz’altro più piccole e settoriali. Possiamo, quindi, dire che sì, la nostra organizzazione è unica in Italia.

Quali erano gli obiettivi dell’epoca e quali sono quelli attuali?
Fontana: Nella fase di costruzione c’era entusiasmo e voglia di dare vita a qualcosa di nuovo; il primo obiettivo fu creare l’Azienda e farla funzionare. C’era una forte spinta da parte di tutti perché si intravedeva qualcosa di innovativo, che creava premesse interessanti dal punto di vista gestionale. L’obiettivo operativo primario fu invece quello di rendere i servizi più vicini alle persone, trasmettendo loro questa voglia di essere efficaci e veloci e stabilendo un rapporto positivo con la popolazione.

L’assessora Ernesta (Mimma) Battisti, cooptata in Giunta dall’esterno e quindi non legata a un partito, ha potuto seguire con maggiore libertà e con entusiasmo la nascita dell’Azienda, condividendo anche momenti di riconoscimento della bontà del progetto, come avvenuto da parte del Ministero della Pubblica Amministrazione per voce dell’allora ministro Bassanini.
Di Fede: All’epoca io non ero in Azienda ma lavoravo già nel settore sociale. Ricordo bene quei tempi. Oggi un tema importante è quello dell’ampliamento e della personalizzazione della nostra offerta, ma anche la collaborazione, oggi come venticinque anni fa, con Comune e Provincia. Nel corso degli anni è ulteriormente cresciuta la necessità di collaborare con le altre risorse del territorio, quindi con il privato sociale, con il volontariato, con gli enti che operano a diverso titolo nel settore, in quanto la crescente complessità della nostra società richiede risposte complesse che non possono essere date adeguatamente da un unico soggetto. Ritengo che questa sia la grande sfida: riuscire a garantire qualità, innovazione, un ventaglio di offerte sempre maggiore e contemporaneamente efficienza.
Fontana: Oggi la gestione è molto più problematica, anche perché è cresciuta la rabbia sociale. La gente vuole risposte immediate, ed è difficile far capire che a volte non è semplice.

—Il periodo più difficile per l’Azienda è stato quello del Covid-19, in cui tutto il personale di ASSB ha dato il massimo.

Liliana Di Fede

Pio Fontana, quali sono stati i momenti più belli e meno belli della sua dirigenza?
Io per certi versi sono stato molto fortunato, perché ho vissuto il momento creativo. Potevo contare su alleanze, su persone che come me si adoperavano con un grande piacere alla nascita di questa realtà. Poi naturalmente c’era da combattere per ottenere le finanze, per consentire ai servizi di funzionare già dal 1° gennaio 1999. Poi il 1° aprile 2004 ho deciso di lasciare, perché, secondo me, era tempo che qualcun altro portasse avanti il progetto. Il momento della creazione era finito, iniziava quello della gestione più ordinaria.

Lei invece, direttrice, ha vissuto e sta vivendo il periodo più recente, essendo in carica dal 1° ottobre 2018. Quali momenti le sono rimasti particolarmente impressi?
In primis sicuramente il periodo della pandemia di Covid-19. È stato un periodo molto difficile. Ricordo l’ansia nell’attesa dei dati giornalieri sull’andamento delle infezioni. Nell’ondata autunnale, nelle residenze per anziani, il virus si diffuse notevolmente. Avevamo veramente paura, perché non c’erano ancora i vaccini e sapevamo che il virus poteva avere conseguenze tragiche per i nostri ospiti. Tutto il personale di ASSB ha stretto i denti, ha cercato di dare il massimo, nella prima fase spesso non avendo le risorse necessarie. Direi che questo è stato sicuramente il picco negativo, ma anche il momento in cui l’Azienda ha dimostrato come non mai la propria forza, la capacità di reazione, la tenacia, la caparbietà, quasi, di andare avanti nonostante tutto. In tanti hanno dimostrato un’impareggiabile etica professionale e abnegazione unite a una grande competenza.
Per quanto riguarda i momenti belli, devo dire che nel nostro lavoro sono tantissimi. Io credo e dico sempre che lavorare nel sociale è un privilegio. Lavorare con impegno, sapendo che questo ha degli effetti concreti sul benessere delle persone e delle famiglie, veder crescere e migliorare i servizi, anche raccogliere tanti riscontri positivi da parte dei cittadini, tutto questo dà grande soddisfazione. Una in particolare? In questi anni siamo riusciti – in collaborazione con il Comune e la Provincia e grazie all’impegno delle collaboratrici e dei collaboratori dell’Azienda – ad aprire molti servizi diurni e residenziali nel settore della disabilità; questo ci ha consentito di non avere più liste d’attesa nei servizi diurni, liste che solo fino a qualche anno fa erano molto lunghe, e di aver ridotto notevolmente quelle per i servizi residenziali.

Facciamo un parallelo tra gli inizi e oggi. Con quali servizi è partita l'ASSB e quali si sono aggiunti nel corso di questi venticinque anni?
Fontana: I primi servizi innovativi sono stati proposti con l'attivazione dei cinque distretti sociali e quindi la concentrazione dei servizi di base (assistenza economica sociale, servizio di aiuto domiciliare, servizio sociale di base, servizio di assistenza al posto di lavoro). È stato un lavoro nuovo, bello, creava una dimensione completamente diversa del rapporto con il cittadino, che si trovò ad avere un punto di riferimento nel proprio quartiere. Ovviamente, pur essendo stati istituiti tutti in base alla stessa norma, la loro realizzazione avvenne per gradi.
Di Fede: Tra i servizi che allora non c'erano, cito ad esempio la gestione delle adozioni per tutta la provincia, lo Spazio Neutro, il centro famiglia, tutti i progetti di prevenzione nei quartieri, lo street working, i centri di assistenza diurna per anziani, vari servizi per persone senza dimora e molti altri. Ma sono cresciuti anche i servizi che già allora erano presenti: nel settore dedicato alle persone con disabilità o con malattia psichica, nell'ambito della prima infanzia, ecc. Negli anni insomma l'offerta si è diversificata, specializzata e ampliata, perché sono aumentate e si sono differenziate le esigenze.

—Nel corso del tempo ASSB ha integrato nuovi servizi tra cui adozioni, Spazio Neutro, street working, assistenza diurna per anziani e molti altri.

Liliana Di Fede

—Liliana Di Fede e Pio Fontana hanno ripercorso i venticinque anni della storia di ASSB, riflettendo anche sulle prospettive future dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

Quali sono i servizi che, alla luce di venticinque anni di esperienza, pensate siano più importanti, o quanto meno sono sentiti come tali dalla popolazione?
Di Fede: Sicuramente i distretti sociali sono il primo punto di riferimento, un luogo a cui le persone sanno di potersi rivolgere con fiducia. Se parliamo di numeri, è chiaro che i servizi per le persone con disabilità o per la tutela dei minori assistono un numero di utenti inferiore a quello dei servizi che operano a favore degli anziani, che a Bolzano sono più di 25.000. Se guardiamo il mero bilancio, le voci di spesa più grandi sono per l'assistenza economica sociale e per i servizi per anziani in generale. Ma, per fare un esempio, anche se il servizio di accompagnamento abitativo per persone con disabilità o con malattia psichica segue numericamente poche persone, per coloro che ne usufruiscono è fondamentale e insostituibile.

Quali sono le sfide del futuro?
Di Fede: Nei prossimi decenni sicuramente l'invecchiamento della popolazione, con la generazione del baby boom che sta entrando nelle fasce di età più elevate. C'è il tema delle famiglie sempre più piccole, più fragili, più sole. C'è senz'altro il tema della multiculturalità e dell'inclusione: i processi migratori rendono le nostre comunità sempre più composite. A livello organizzativo e gestionale c'è la sfida della ricerca e dell'acquisizione di nuove collaboratrici e collaboratori in un contesto di estrema concorrenza, ma anche della disponibilità di adeguate risorse finanziarie.

Quanti collaboratori c'erano all'epoca e quanti ce ne sono adesso?
Di Fede: All'epoca erano 850, oggi sono 1.038, a cui vanno aggiunti coloro che operano nei 57 servizi gestiti in forma esternalizzata. Per esempio, tutte le strutture nell'ambito del disagio grave sono gestite in collaborazione con il privato sociale. E ancora, noi gestiamo direttamente dieci asili nido, ma sul territorio ci sono ben undici microstrutture gestite da cooperative.

Sempre in tema di collaboratori: tante persone fuggono dagli enti pubblici e anche i privati fanno fatica a trovare personale. Qual è la situazione in ASSB?
Di Fede: La ricerca di collaboratrici e collaboratori è oggi una fatica continua. Pensiamo alle residenze per anziani: una volta tutti i servizi erano gestiti da personale aziendale, adesso la fisioterapia, l'assistenza infermieristica e le pulizie vengono garantite grazie alla collaborazione con cooperative o aziende private. Anche in questo campo pertanto ci confrontiamo con una sempre maggiore complessità e questo ci richiede flessibilità e capacità di innovare.

Fontana: Questo problema era già emerso nel 2000, praticamente subito. Non si trovavano infermieri. All'epoca non esistevano le scuole per le professioni sociali, ma si facevano dei corsi. Nel 1976 la Provincia ha iniziato ad attivare i primi corsi per assistenti geriatrici e familiari all'interno della scuola professionale generica. Ricordo che l'80 per cento dei partecipanti era costituito da suore, perché all'epoca le case di riposo erano dirette da religiose. Poi in breve tempo le cose sono cambiate radicalmente e i posti di responsabilità sono stati coperti da personale laico.
Di Fede: Posso aggiungere che fino ai tardi anni novanta la ricerca del personale era faticosa anche per il semplice motivo che i servizi crescevano molto velocemente e le scuole non erano in grado di formare operatori altrettanto velocemente. Allora nei servizi di assistenza si poteva assumere personale completamente non formato, che si specializzava grazie a corsi specifici in servizio. Poi c'è stato un periodo di maggiore tranquillità. Adesso invece viviamo una fase estremamente critica dovuta a molti fattori: la curva demografica, le nuove generazioni sono oggettivamente meno numerose, le rigidità che ci portiamo dietro dal passato e che non ci possiamo più permettere, le difficoltà nel trovare un alloggio adeguato, che scoraggiano le persone disponibili a trasferirsi nel nostro territorio e tanti altri. Anche questo campo evidenzia quanto la nostra società sia diventata e stia diventando sempre più complessa.

Quindi c'è carenza di organico?
Di Fede: Sì, in alcuni settori in particolare si fa estremamente fatica a reperire personale. Una novità è certamente il fatto che questo problema riguarda oggi anche il lavoro amministrativo, un po' perché i giovani hanno ambizioni diverse e la sicurezza di un posto pubblico non è più un fattore determinante nella scelta, un po' perché fortunatamente viviamo in un territorio ricco che offre molte possibilità. Ciò significa che dobbiamo diventare sempre più attrattivi non solo per i giovani, ma anche per chi, più maturo, vuole riqualificarsi. Da questo punto di vista il sociale ha molte carte da giocare: il nostro è un lavoro quanto mai gratificante a contatto con le persone e per le persone. Poter dare un contributo alla qualità della vita della propria comunità non è poca cosa.

La **conclusione dell'intervista è** a pagina 124

Pietre miliari

2000

Attivazione dei distretti con équipe multiprofessionali: **Gries-San Quirino, Don Bosco, Europa-Novacella, Oltrisarco-Aslago, Centro-Piani-Rencio**

Attivazione del **Servizio di Assistenza di Strada** “Oltre la Strada”

2001

Apertura dell’**asilo nido “Il Grillo”**

Apertura del drop-in “Binario 7”, punto di contatto e di aiuto per le **persone con problemi di dipendenza**

2002

Apertura del **Centro Antiviolenza GEA e della casa di accoglienza per donne** che vivono situazioni di violenza

Apertura della **Casa Alloggi Protetti**

Apertura del **Centro diurno per anziani** presso Europa-Novacella

2003

Apertura del **centro diurno per anziani** “Premstallerhof”

Apertura del **Centro di prima accoglienza “Casa Rossa”**

Attivazione del **Servizio mensa** per anziani presso il Centro diurno di Oltrisarco-Aslago, presso la **Residenza per anziani Don Bosco** e presso il Centro diurno di Europa-Novacella

2004

Apertura della **comunità alloggio per persone con disabilità** di viale Europa 138 e di via Mendola

Apertura della **struttura di accoglienza** per persone senza dimora “Casa Conte Forni”

2005

Realizzazione dei **nuclei “Alzheimer”** in tutte le strutture residenziali per anziani

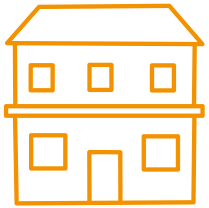
Apertura dell’**asilo nido “La Farfalla”**

Attivazione del Servizio **“Spazio Neutro”**, luogo d’appoggio e a tutela dei minori

Apertura del **Centro diurno per anziani** presso Centro-Piani-Rencio

Apertura del **Centro di prima accoglienza** "Casa Migrantes"

2006



2007

Attivazione del Servizio di assistenza per l'infanzia offerto da cooperative e associazioni: **Tagesmütterverein, Cooperativa Coccinella, Cooperativa Casa Bimbo, Babycoop, Eltern- und Kinderzentrum**

Apertura della **comunità alloggio per minorenni** "Il Focolare"

2008

2009

Apertura dell'**asilo nido "La Nuvola"**

Attivazione del progetto **"Estate da brivido"**, piano di intervento per promuovere e sostenere azioni di aiuto e di ascolto per persone anziane, per la prevenzione delle ondate di calore

Apertura dell'**asilo nido "Firmian"**

Avvio di due servizi di **accompagnamento abitativo** per persone con disabilità o con malattia psichica

2011

2012

Attivazione del **Servizio di sostegno precoce a bambini ciechi e ipovedenti**

Attivazione del **Servizio di sostegno precoce a bambini con disabilità**

Avvio del **progetto "Naturalmente"** rivolto a persone con **problemi di dipendenza**

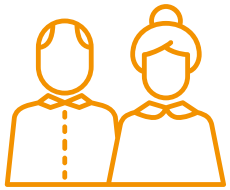
2014

Attivazione del progetto di sviluppo di comunità **“Spazio Famiglie”** presso il quartiere Firmian

2016

Attivazione dello **Sportello unico di assistenza e cura** e dello **Sportello per le ammissioni nelle strutture per anziani**

Attivazione del **“Nucleo Intensivi”** per persone con un fabbisogno di assistenza e cura intensivo presso la Residenza per anziani Don Bosco



Apertura del **Centro di prima accoglienza per minori stranieri non accompagnati** presso “Casa Conte Forni”

2017

Apertura del nuovo servizio di occupazione lavorativa **“Menhir”**

Apertura dell’**asilo nido “Casanova”**

Apertura del **“Nucleo Alzheimer”** presso la Residenza per anziani Don Bosco

2018

Apertura del **Centro Emergenza Freddo “Ex Comini”**

2019

Trasferimento della **sede amministrativa di ASSB in piazza A. Pichler 12**

Istituzione del **“Nucleo Lavoro”**, progetto a favore di cittadini percettori di prestazioni di assistenza economica

2020

Gestione emergenziale in tutti i settori di ASSB; in particolare il servizio asili nido è stato il primo servizio in Italia a essere stato riaperto dopo il **lockdown** del marzo del 2020

Apertura del **servizio diurno “Giovani gravi”** presso Euroresidence

Attivazione del servizio di **prevenzione territoriale del disagio giovanile “Streetwork”**

2021

Attivazione del **Centro diurno e del servizio "Emergenza freddo"** per persone senza dimora presso l'ex Alimarket

Apertura di **Minialloggi per famiglie** senza dimora presso "Casa Conte Forni"

2022

Attivazione del **Centro diurno sociopedagogico** per giovani con disabilità medio-grave "Talea"

Attivazione del **"Nucleo Indagini"** per rispondere alle richieste di indagine da parte dell'Autorità Giudiziaria Minorile di Bolzano

Attivazione di **quattro progetti PNRR**

2023

Attivazione di un **progetto di sviluppo di comunità** presso il quartiere "Casanova"

Gestione dell'Istituto provinciale per **l'assistenza all'infanzia IPAI** da parte di ASSB

Istituzione dell'équipe specialistica territoriale per DSA – **disturbi dello spettro autistico**

2024

Apertura di **otto alloggi di transizione per donne** in situazione di violenza

Apertura della **struttura** (due comunità alloggio e tre servizi di riabilitazione lavorativa) **per persone con disabilità e per persone con malattia psichica** di viale Druso 323

Apertura di una **comunità alloggio per persone con disabilità** in via Alessandria 33

Attivazione del **servizio di accompagnamento abitativo per anziani** nel quartiere Casanova (24 alloggi)

Ex dirigenti

Beate Auer
Alessandra Belvisi
Serena Bergesio
Gherardo Bertoldi
Lucia Conci
Luigi Corradini
Massimiliano Crescini
Anna Dallepiatte
Cristina Davare
Elisabetta Faccin
Luca Ferrauti
Pio Fontana
Sabina Galletti
Francesca Giacomoni
Manuela Gotto
Brigitte Hofer
Carlo Librera
Floriano Longhi
Licia Manzardo
Bruno Marcato
Irene Nicolussi Castellan Galeno
Alessandra Ockl
Maurizio Pacchiani
Fabiola Petilli
Mauro Predelli
Reinhard Prossliner
Daniela Qualtieri
Ingrid Riegler
Cora Sartori
Danila Sartori
Tommaso Sleiter
Hubert Sparer
Renato Spazzini
Luca Stancher
Josefine Stecher
Raffaella Tomelleri
Michela Trentini
Mauro Trincanato
Bernhard von Wohlgemuth
Edith Zanotti
Paolo Zenatti
Paul Zingerle

Dirigenti in essere

Ilaria Biagini
Uff. Gestione Personale
dal 2023

Alessandro Borsoi
Uff. Strutture Residenziali
e Semiresidenziali per anziani
dal 2023

Liliana Di Fede
Direttrice generale
dal 2018

Rebekka Erlacher
Uff. Servizi per la Domiciliarità
dal 2018

Matteo Faifer
Rip. Servizi Residenziali e
Semiresidenziali
dal 2017

Silvia Gretter
Uff. Persone con Disabilità
dal 2025

Brigitte Kelderer
Uff. Inclusione Sociale, Lavorativa
e Abitativa
dal 2023

Mauro Lubelli
Uff. Acquisti, Contratti
e Manutenzione
dal 2018

Alexej Paoli
Vicedirettore ASSB
dal 2017
Uff. Gestione Strategica e IT
dal 2023

Paola Santoro
Direttrice reggente Rip. Servizi
territoriali
dal 2024

Antonella Schönsberg
Uff. Finanze e Contabilità
dal 2014

Elena Vecchietti
Uff. Servizi alla Prima Infanzia
dal 2021

—COSA RENDE

il supporto alle famiglie

COSÌ ESSENZIALE?

Servizi e strutture

Asili nido e microstrutture

Istituto provinciale per l'assistenza all'infanzia – IPAI

Adozioni e affidamenti

Sostegno familiare e intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità

Violenza domestica

Sostegno sociopedagogico ai minori

Tutela dei minori

Spazio Neutro

Strutture abitative sociopedagogiche per minori

Rete provinciale di psichiatria e psicoterapia dell'età evolutiva

MSNA – minori stranieri non accompagnati

Consultori familiari

Servizio specialistico sociale autismo

Sostegno familiare precoce

Streetworkers Polo di Territorio / lavoro di comunità

Spazio famiglie

Nucleo Indagini Sociali – Sozialerhebungsdienst

Centro affidi – das Zentrum für Pflegeanvertrauung

Questo capitolo tratta dei **servizi per le famiglie, i minori e le donne in situazioni di violenza.**

Anziani
da pagina 54

Persone con disabilità e disagio psichico
da pagina 74

Assistenza economica sociale e servizio di inclusione sociale
da pagina 100

Saldo naturale in Alto Adige (nati vivi ogni 1.000 abitanti)

(stato al 2022, fonte ASTAT tab 01/2024)

- 0,6

Saldo naturale a Bolzano (nati vivi ogni 1.000 abitanti)

(stato al 2022, fonte ASTAT tab 01/2024)

- 3,5

Asili nido gestiti da ASSB (2024)

- Aquarium
- Casanova
- Farfalla
- Firmian
- Grillo
- Nuvola
- Panda
- Quadrifoglio
- Sole
- Veliero

Strutture per la prima infanzia finanziate da ASSB e gestite dalle seguenti cooperative sociali (per bambini sotto i tre anni)

- Casa Bimbo Tagesmutter
- Babycoop
- Coccinella

Strutture protette per donne in situazioni di violenza e per i loro bambini

- Casa delle Donne GEA
- Haus der geschützten Wohnungen

Il settore in cifre

Numero di posti negli asili nido gestiti da ASSB per bambini sotto i tre anni (2024) **445**

Numero di minorenni assistiti nel 2023 dalle operatrici e dagli operatori sociopedagogici di ASSB nei cinque distretti sociali **947**

Numero di bambini affidati a tempo pieno a famiglie affidatarie nel 2024 ..... **42**

Numero di famiglie con bambini con disabilità che nel 2024 hanno usufruito del primo intervento pedagogico precoce **56**

Numero di bambini non vedenti o ipovedenti in età prescolare che nel 2024 hanno beneficiato dell'intervento pedagogico precoce da parte di ASSB in collaborazione con il Centro Ciechi St. Raphael **93**

Numero di donne accolte nel 2024 nelle due strutture protette **53**

Numero di persone che hanno usufruito dei servizi dei cinque consultori familiari nel 2024 ..... **5.697**

Numero di minorenni seguiti nel 2024 nell'ambito dell'assistenza sociopedagogica domiciliare **42**

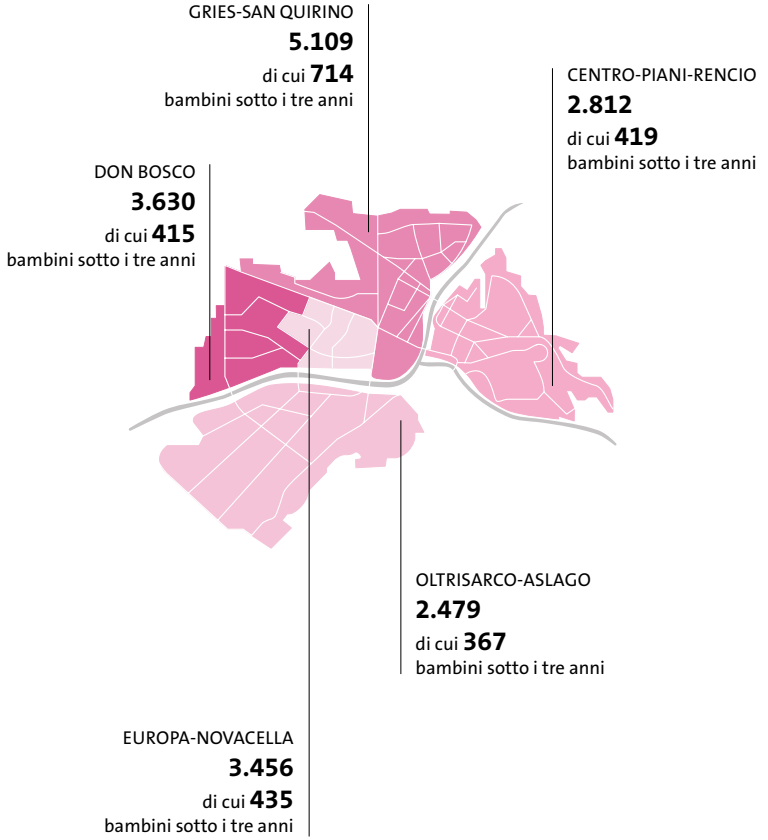
Popolazione residente a Bolzano di età compresa tra 0 e 17 anni e relativa suddivisione per distretto sociale

(stato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

107.227
popolazione di Bolzano
(stato al 31.12.2024)

17.486
totale

di cui **2.350**
bambini sotto i tre anni



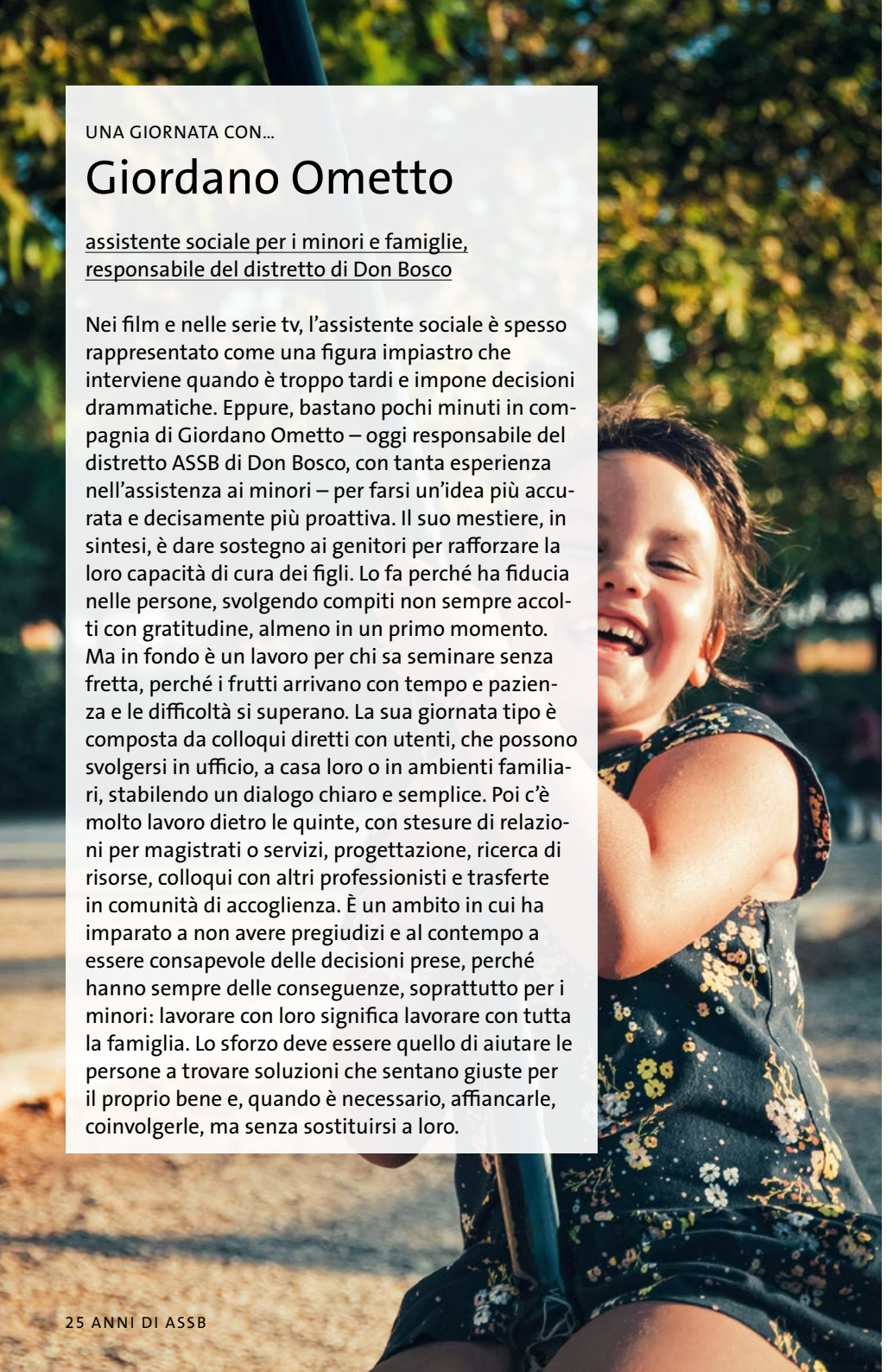
Negli ultimi decenni la famiglia ha modificato profondamente il proprio significato e la propria struttura in una società sempre più complessa, influenzata da cambiamenti socioeconomici e ambientali. Fino a pochi decenni fa la tradizionale struttura familiare comprendeva madre, padre e più figli, grazie anche alla situazione economica e alle opportunità offerte dalla città.
Nel 2023 la situazione del suo assetto strutturale appare rilevantemente modificata: i nuclei monogenitoriali sono in aumento, così come i nuclei composti da due padri o due madri, ma soprattutto si registra un calo significativo della natalità. Dal 2017 alla fine del 2023 la popolazione del capoluogo è diminuita di quasi 700 abitanti (passando da circa 107.300 a circa 106.600), mentre il numero dei nuclei familiari è aumentato da poco più di 49.000 a 50.751 e la composizione media risulta ulteriormente diminuita da 2,18 a 2,07 (2023) membri per nucleo. Il saldo naturale (la differenza tra nascite e decessi) persiste nel trend negativo (- 2,2 per cento nel 2023) con il risultato che delle oltre 50.000 famiglie censite, solamente un terzo circa (poco più di 17.200) ha figli, come riportato nella più recente statistica del Comune di Bolzano ("Andamento e struttura della Città di Bolzano e dei suoi quartieri 2024", 2.3.1. Famiglie per numero di componenti).

—La maggior parte dei cittadini con un background migratorio è perfettamente inserita, nonostante l'innegabile difficoltà che comporta ricostruire un progetto di vita in una realtà non conosciuta, senza reti familiari di sostegno, senza conoscere la lingua, in cui religione, cultura e colore della pelle sono diversi dai propri.

Una società complessa

A Bolzano il numero di cittadini con un background migratorio cresce sempre più. Alcuni sono immigrati per sfuggire a guerre o a situazioni di gravi difficoltà, mentre altri per cercare nuove opportunità e per migliorare la propria vita. La maggior parte di loro è perfettamente inserita, nonostante l'innegabile difficoltà che comporta ricostruire un progetto di vita in una realtà non conosciuta, senza reti familiari di sostegno, senza conoscere la lingua, in cui religione, cultura e colore della pelle sono diversi dai propri.
Dei quasi 56.000 stranieri residenti in Alto Adige, oltre un quarto (per la precisione 15.791, pari al 28,4 per cento del totale, al 31 dicembre 2023) risiede a Bolzano. Mentre la quota degli stranieri sul totale della popolazione altoatesina è pari a 9,7 persone ogni 100 abitanti – quota superiore sia a quella del Trentino (8,5 per cento) che alla media nazionale (8,5 per cento) – a Bolzano alla fine del 2023 questa percentuale era del 14,7 per cento. Il quartiere con il maggior numero di stranieri in termini assoluti è Gries-San Quirino (poco più di 4.000), in termini percentuali invece è Centro-Piani-Rencio con il 20,7 per cento della popolazione ivi residente. Nel quartiere Europa-Novacella la percentuale sale al 25 per cento se si considerano solo i minori: qui, infatti, esattamente un minorenne su quattro ha un background migratorio.
E sempre in merito ai minori stranieri, ma nello specifico non accompagnati, i dati ASSB indicano che nel 2022 i minori accolti presso i due centri di accoglienza CPA (centro di prima accoglienza per minori stranieri non accompagnati – MSNA) Casa Rossa (dodici posti) e Casa Conte Forni (sedici posti) sono stati complessivamente 148 (tutti di sesso maschile). Risulta pertanto evidente quanto la società odierna sia complessa e, di conseguenza, quanto altrettanto complessa e variegata debba essere l'attività di ASSB nel creare nuove risorse e progetti con l'obiettivo di offrire servizi congrui ai bisogni reali dei genitori di oggi. I servizi sociali si adeguano, inoltre, al cambiamento demografico, adottando tecniche e metodi scientifici per implementare un assetto sempre più strutturato e diffuso territorialmente. Sensibili ai bisogni delle cittadine e dei cittadini, indipendentemente dalla fascia di età e dallo stato di necessità, affrontano quotidianamente le sfide emergenti.

—Fra i servizi di ASSB rivolti ai bambini da zero a tre anni rientrano gli asili nido, le microstrutture, l'Istituto provinciale per l'assistenza all'infanzia (IPAI) e l'intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità.



UNA GIORNATA CON…

Giordano Ometto

assistente sociale per i minori e famiglie, responsabile del distretto di Don Bosco

Nei film e nelle serie tv, l'assistente sociale è spesso rappresentato come una figura impiastro che interviene quando è troppo tardi e impone decisioni drammatiche. Eppure, bastano pochi minuti in compagnia di Giordano Ometto – oggi responsabile del distretto ASSB di Don Bosco, con tanta esperienza nell'assistenza ai minori – per farsi un'idea più accurata e decisamente più proattiva. Il suo mestiere, in sintesi, è dare sostegno ai genitori per rafforzare la loro capacità di cura dei figli. Lo fa perché ha fiducia nelle persone, svolgendo compiti non sempre accolti con gratitudine, almeno in un primo momento. Ma in fondo è un lavoro per chi sa seminare senza fretta, perché i frutti arrivano con tempo e pazienza e le difficoltà si superano. La sua giornata tipo è composta da colloqui diretti con utenti, che possono svolgersi in ufficio, a casa loro o in ambienti familiari, stabilendo un dialogo chiaro e semplice. Poi c'è molto lavoro dietro le quinte, con stesure di relazioni per magistrati o servizi, progettazione, ricerca di risorse, colloqui con altri professionisti e trasferte in comunità di accoglienza. È un ambito in cui ha imparato a non avere pregiudizi e al contempo a essere consapevole delle decisioni prese, perché hanno sempre delle conseguenze, soprattutto per i minori: lavorare con loro significa lavorare con tutta la famiglia. Lo sforzo deve essere quello di aiutare le persone a trovare soluzioni che sentano giuste per il proprio bene e, quando è necessario, affiancarle, coinvolgerle, ma senza sostituirsi a loro.

L'azione preventiva – insieme ai percorsi di sensibilizzazione su tematiche ad alto impatto sociale e alla necessaria collaborazione con altri enti del territorio – costituisce la base indispensabile per il lavoro sociale nei servizi distrettuali, domiciliari, diurni e residenziali. In situazioni complesse e conclamate è richiesto un intervento tempestivo e specializzato degli operatori, sia in ambito di tutela e protezione dei minori, sia come supporto a famiglie, persone anziane e adulti in difficoltà.

L'importanza dei servizi rivolti alla fascia da zero a tre anni

Fra i servizi di ASSB rivolti ai bambini da zero a tre anni rientrano gli asili nido, le microstrutture, l'Istituto provinciale per l'assistenza all'infanzia (IPAI) e l'intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità, con quest'ultimo esteso ai bambini fino ai sei anni di età.
La rete territoriale dei servizi precoci da zero a tre anni opera nel contesto cittadino di concerto con il sistema sanitario e il terzo settore per favorire il benessere dei bambini nei loro primi mille giorni di vita.
Questi servizi sono di interesse collettivo in quanto accompagnano, a seconda delle loro specificità, bambini e bambine nella crescita da un punto di vista fisico, educativo, sociale e relazionale, sostengono le famiglie nella conciliazione dei tempi di vita, orientano e supportano i genitori nel rafforzare le proprie competenze.
La necessità di questi luoghi per la prima infanzia corrisponde a una reale esigenza dei genitori di conciliare lavoro e famiglia. I servizi per la prima infanzia sono particolarmente essenziali in un contesto sociodemografico caratterizzato da famiglie sempre più piccole, soprattutto nelle realtà urbane, ove patiscono la carenza della tradizionale rete familiare di sostegno. E non si tratta solo di famiglie con background migratorio, ma anche di nuclei autoctoni, con nonni spesso ancora impegnati in attività lavorative e/o distanti per diversi motivi.

—I servizi per la prima infanzia sono particolarmente essenziali in un contesto sociodemografico caratterizzato da famiglie sempre più piccole, soprattutto nelle realtà urbane, ove patiscono la carenza della tradizionale rete familiare di sostegno.

Asili nido e microstrutture

Attualmente a Bolzano sono presenti dieci asili nido gestiti direttamente da ASSB e dieci microstrutture gestite

da cooperative sociali sulla base di un affidamento da parte di ASSB. I servizi alla prima infanzia sono sempre più richiesti: dal 1° marzo 2025 l'offerta è stata ampliata con un'ulteriore microstruttura in zona produttiva con trenta posti, e si prevede l'avvio di un'altra microstruttura nei primi mesi del 2026.
Alla fine del 2004 nel capoluogo erano presenti otto asili nido con una capacità ricettiva complessiva di 361 posti. Al 31 dicembre 2024 (ultimo rilevamento annuale) le strutture per la prima infanzia contavano dieci asili nido con 445 posti e dieci microstrutture con 213 posti, con un incremento complessivo di quasi il doppio dei posti disponibili. Nonostante ciò, la lista di attesa rimane molto lunga, indice della necessità di ulteriore ampliamento di tali servizi.

Istituto provinciale per l'assistenza all'infanzia (IPAI)

L'IPAI è un servizio che accoglie bambini da zero a tre anni senza la presenza dei genitori – in quanto bimbi nati in contesti familiari tali da pregiudicare il loro corretto sviluppo fisico, psicologico, emotivo e relazionale – e/o gestanti e madri con figli e figlie da zero a tre anni, offrendo loro un accompagnamento educativo per affrontare il ruolo genitoriale.
Storicamente il servizio era gestito direttamente dalla Provincia di Bolzano ma a partire da luglio del 2023 la delega della gestione è stata trasferita al Comune di Bolzano, che a sua volta l'ha affidata all'Azienda Servizi Sociali.

Sostegno familiare e intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità (Frühförderung)

Il sostegno familiare precoce è attivo dal 2012 e in quanto servizio multizonale è competente per tutto il territorio altoatesino. Si rivolge a bambini e bambine da zero a sei anni con disabilità certificata e prevede il supporto a domicilio di personale educativo specializzato che interviene sia direttamente con i minori, sia fornendo supporto ai genitori. Negli ultimi anni, questa

—Il sostegno familiare precoce si rivolge a bambini e bambine da zero a sei anni con disabilità certificata e prevede il supporto a domicilio di personale educativo specializzato.

TRE DOMANDE A...

Francesca Lazzaro

Mamma adottiva di tre bambini

Il servizio adozione non solo offre consulenze sul tema, ma sostiene anche le coppie in attesa o nel post adozione e propone prospettive concrete, raccontate in questa testimonianza della famiglia Nervo-Lazzaro.

Come è nata la vostra famiglia?
Abbiamo intrapreso questa strada nel 2013, dopo aver elaborato la nostra difficoltà ad avere figli naturalmente. Siamo partiti dal tribunale di riferimento con una richiesta, poi presa in carico dall'ASSB. Da lì sono iniziati incontri, visite domiciliari e colloqui con parenti per capire se un'adozione potesse effettivamente funzionare. Superata questa fase, abbiamo ottenuto l'idoneità e iniziato a scegliere il percorso dell'adozione nazionale o internazionale. Ogni coppia ovviamente ha una sua storia e bisogna armarsi di pazienza per affrontare l'iter burocratico.

Come ricordi gli incontri con gli assistenti sociali?
È un percorso di conoscenza, di confronto anche bello e soprattutto utile. Ad esempio, durante la nostra prima adozione ci siamo rivolti al servizio per superare alcune difficoltà specifiche. Ed è stato anche importante fermarsi a riflettere sul tema della disabilità quando ci siamo aperti alla vita e abbiamo adottato prima il nostro secondo figlio e, da pochissimo, la nostra terza bimba. Entrambi hanno problematiche sanitarie importanti. Ma la vita ci sorprende sempre e oggi guardiamo con fiducia al futuro, perché i nostri figli stanno facendo progressi pazzeschi e hanno tante risorse da valorizzare.

Secondo te qual è la sfida più grande per mamme e papà d'adozione?
Quando arriva un bambino, accogli anche il mondo da cui proviene e un buco emotivo che non potrai mai colmare. Questa consapevolezza si matura nel tempo ma grazie all'assistenza psicologica abbiamo imparato a gestire questa "sfida", accettandola. Per i nostri figli è naturale parlare del fatto che sono adottati, non sono spaventati dal fatto di essere nati altrove. E quando arriva la tristezza o la rabbia per quel buco, gli diciamo sempre che sono figli desiderati e amatissimi e che non li lasceremo mai soli.

attività ha registrato una significativa crescita, basti pensare che le famiglie seguite sono passate da 38 nel 2018 a 47 (per 52 bambini) alla fine del 2023, con un incremento del 23,7 per cento. Parallelamente le visite domiciliari sono aumentate da 579 a 998 (di cui 141 effettuate tramite consulenze telefoniche o videochiamate). Accanto al progetto "Frühförderung", gestito direttamente da ASSB, va evidenziata la collaborazione con il Centro Ciechi San Raphael che nel 2024 ha svolto interventi pedagogici precoci per 93 bambini ciechi e ipovedenti in età prescolare e interventi di accompagnamento scolastico per 148 bambini e adolescenti.
La nascita di un bambino con disabilità è un evento dirompente per una famiglia. Soprattutto nella prima fase, quando i bambini sono molto piccoli, è fondamentale garantire un supporto significativo, non solo fornendo informazioni sulle risorse del territorio o segnalando servizi adeguati alle esigenze specifiche, ma offrendo spazi di riflessione, momenti di confronto e di ascolto empatico.

—La nascita di un bambino con disabilità è un evento dirompente per una famiglia. Soprattutto nella prima fase, quando i bambini sono molto piccoli, è fondamentale garantire un supporto significativo.

Adozioni e affidi

ASSB gestisce il Servizio Adozioni su tutto il territorio provinciale attraverso un'équipe specialistica composta da assistenti sociali e psicologi, di concerto con altri enti o associazioni impegnate in questo ambito. Si tratta di un percorso di conoscenza delle coppie, di valutazione, di comprensione delle motivazioni alla base della scelta di adottare. I colloqui, che si svolgono in un ambiente tranquillo e riservato, hanno anche carattere informativo. Spesso sono successivi a serate o incontri di sensibilizzazione sul tema dell'adozione aperti a tutta la cittadinanza.
La domanda di adozione nazionale e/o internazionale deve essere presentata presso il Tribunale per i Minorenni di Bolzano. Successivamente, su incarico dell'autorità giudiziaria, inizia un percorso di valutazione e accompagnamento della coppia aspirante. Il team accompagna le famiglie durante l'anno di affidamento preadottivo e, a partire dal 2024, anche nel percorso di post adozione, fornendo loro il necessario sostegno. Nel 2024 il Tribunale per i Minorenni ha dato mandato al Servizio Adozioni di valutare undici nuove aspiranti famiglie adottive per le diverse tipologie di adozioni esistenti: solo nazionale, solo internazionale, nazionale e internazionale nonché quelle regolate dall'articolo 44 della legge 184/83. A queste undici coppie si aggiungono le sedici già seguite dal servizio nell'anno precedente. Complessivamente, nel 2024, il Servizio Adozioni ha accompagnato ventisette famiglie altoatesine, di cui due con residenza a Bolzano. Nello stesso anno i bambini adottati sono stati ventisei, a fronte dei ventidue del 2023 e dei diciassette del 2022.

La mia adozione

La consulenza nell'adozione si rinnova
Per far fronte alle richieste di assistenza nell'accompagnamento post adozione a lungo termine, quindi in aggiunta al primo anno previsto dalla normativa nazionale, nel 2025 nasce un nuovo centro specialistico di consulenza – un servizio unico in Italia. Oltre a occuparsi dell'accompagnamento e delle valutazioni delle coppie interessate all'adozione, il nuovo centro è inteso sia come proposta agli adulti nella ricerca delle proprie origini, sia come sostegno alle famiglie in modo trasversale attraverso attività ed esperienze in gruppo, rivolte a bambini e adulti.

Diversamente dal precedente servizio, il Centro Affidi opera solamente nella città di Bolzano. Nel 2023 i bambini che a Bolzano sono stati dati in affido eterofamiliare (tempo pieno e parziale) sono stati trentanove. Al 31 dicembre 2023 erano trentuno (tempo pieno e parziale). I bambini che nel 2023 risultano affidati a parenti (affidamento infrafamiliare) a tempo pieno sono complessivamente ventisei.
Anche in questo ambito un team specializzato conosce, valuta e sostiene le famiglie disponibili all'affidamento del minore o dei minori presso la propria abitazione, accompagnandole con responsabilità e sensibilità, nel rispetto del minore ma anche nel rispetto delle famiglie di origine temporaneamente in difficoltà. Il sostegno in questo ambito è di fondamentale importanza per assicurare un ambiente sereno di crescita e di benessere al minore.

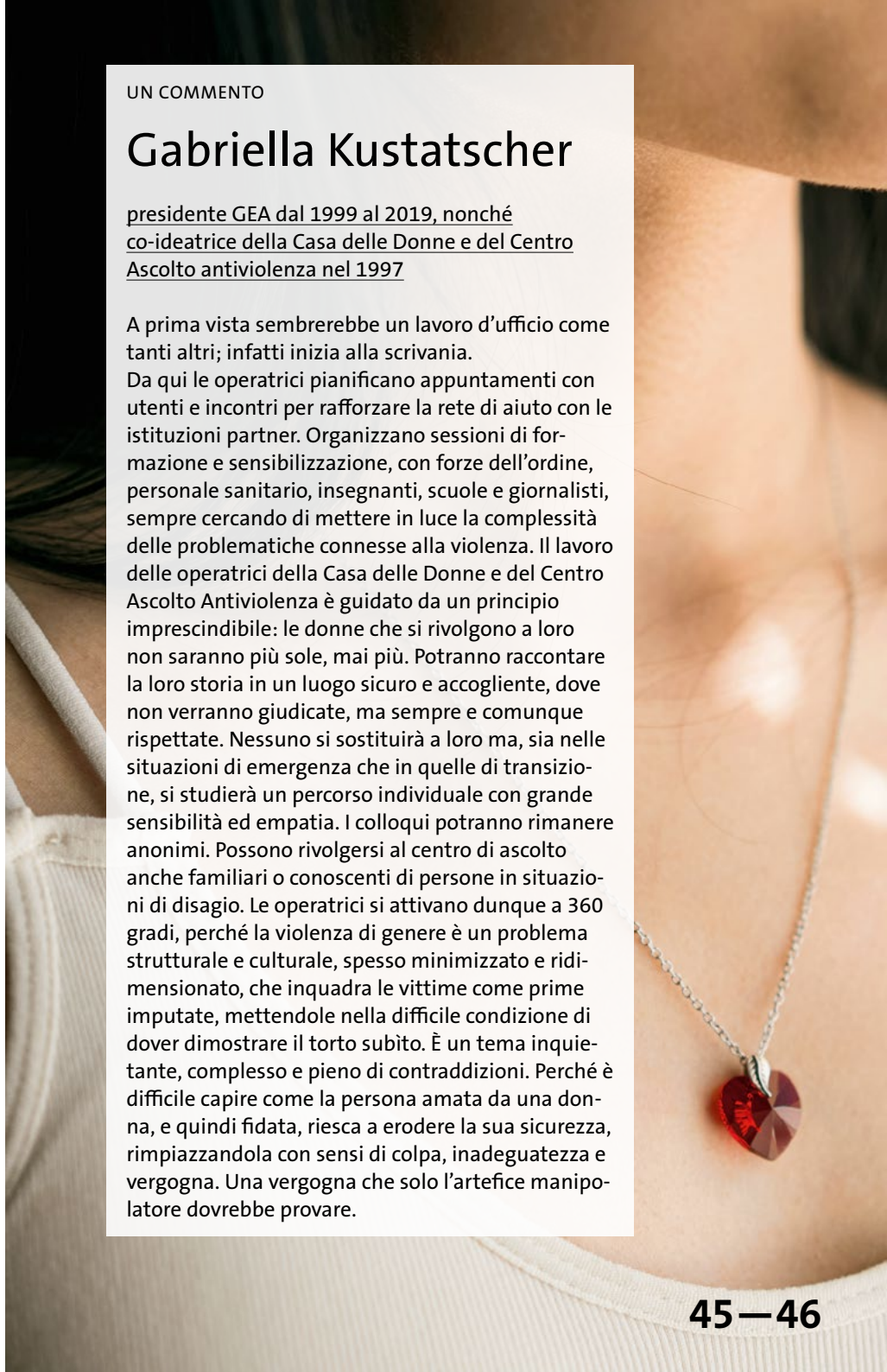
Spazio Neutro, zona di dialogo

Lo Spazio Neutro ha lo scopo di permettere l'incontro del minore con il genitore non affidatario in un luogo protetto. Gli incontri si svolgono in un ambiente sereno, a misura di bambino, con il supporto di operatori specializzati. L'autorità giudiziaria dispone tali incontri in presenza di forti conflitti, crisi familiari o altre criticità legate a motivazioni personali dei genitori. È un luogo che garantisce al minore il diritto a mantenere una relazione il più possibile equilibrata con uno dei due genitori, anche quando questi, a causa di difficoltà personali, mostra fragilità nel suo ruolo genitoriale. Questo servizio è sempre più richiesto: nel 2018 gli incontri protetti con il genitore non affidatario sono stati 243, mentre l'anno successivo il numero è salito a 463. Il Covid, nel 2020, ha limitato il numero degli incontri a 202 (296 nel 2021), per poi risalire a 352 nel 2022, a 413 nel 2023 e arrivare a 494 nel 2024.

Cos'è... lo Spazio Neutro?
È un servizio attivato dai distretti in situazioni difficoltose, creato per tutelare il diritto del bambino a mantenere la relazione con un genitore. Ciò avviene in due stanze diverse a seconda dell'età del bambino, che viene accompagnato da educatrici e assistenti sociali. In questo modo viene ascoltato e protetto, mentre il genitore viene aiutato nel ricostruire la relazione.

Donne in situazione di violenza

Nel 2023 il numero dei femminicidi in Italia è stato ancora drammaticamente alto: ogni tre giorni una donna è stata vittima della mano di un uomo, spesso appar-



UN COMMENTO

Gabriella Kustatscher

presidente GEA dal 1999 al 2019, nonché co-ideatrice della Casa delle Donne e del Centro Ascolto antiviolenza nel 1997

A prima vista sembrerebbe un lavoro d'ufficio come tanti altri; infatti inizia alla scrivania.
Da qui le operatrici pianificano appuntamenti con utenti e incontri per rafforzare la rete di aiuto con le istituzioni partner. Organizzano sessioni di formazione e sensibilizzazione, con forze dell'ordine, personale sanitario, insegnanti, scuole e giornalisti, sempre cercando di mettere in luce la complessità delle problematiche connesse alla violenza. Il lavoro delle operatrici della Casa delle Donne e del Centro Ascolto Antiviolenza è guidato da un principio imprescindibile: le donne che si rivolgono a loro non saranno più sole, mai più. Potranno raccontare la loro storia in un luogo sicuro e accogliente, dove non verranno giudicate, ma sempre e comunque rispettate. Nessuno si sostituirà a loro ma, sia nelle situazioni di emergenza che in quelle di transizione, si studierà un percorso individuale con grande sensibilità ed empatia. I colloqui potranno rimanere anonimi. Possono rivolgersi al centro di ascolto anche familiari o conoscenti di persone in situazioni di disagio. Le operatrici si attivano dunque a 360 gradi, perché la violenza di genere è un problema strutturale e culturale, spesso minimizzato e ridimensionato, che inquadra le vittime come prime imputate, mettendole nella difficile condizione di dover dimostrare il torto subìto. È un tema inquietante, complesso e pieno di contraddizioni. Perché è difficile capire come la persona amata da una donna, e quindi fidata, riesca a erodere la sua sicurezza, rimpiazzandola con sensi di colpa, inadeguatezza e vergogna. Una vergogna che solo l'artefice manipolatore dovrebbe provare.

tenente al suo stesso nucleo familiare. Un fenomeno che non accenna a diminuire, nonostante le sempre più diffuse azioni di sensibilizzazione sul tema. La violenza sulle donne non si limita alla mera azione fisica ma comprende l'aspetto delle vessazioni psicologiche, sessuali, economiche; purtroppo è sempre più evidente e sotto gli occhi di tutti. Le campagne informative e le manifestazioni, come la giornata internazionale contro la violenza sulle donne del 25 novembre, hanno contribuito a far emergere il fenomeno e a sensibilizzare l'opinione pubblica, determinando un aumento delle denunce. ASSB, con il Comune di Bolzano e di concerto con il coordinamento provinciale, mette a disposizione delle donne vittime di violenza e dei loro figli, diversi servizi, tra cui un centro di ascolto (il Centro Antiviolenza in via del Ronco 21), strutture residenziali a indirizzo segreto come la Casa delle Donne di Gea e gli alloggi protetti dell'associazione Haus der geschützten Wohnungen. Le donne che escono dagli alloggi protetti possono trovare ospitalità in alloggi di transizione. Questi servizi offrono consulenza specializzata sul tema della violenza di genere e di tipo psicosociale nonché interventi in situazioni di crisi e assistenza sociale, consulenza giuridica professionale e colloqui di preparazione per l'accoglienza nelle strutture residenziali. Si tratta di un percorso di accompagnamento impegnativo, importante e in aumento, tanto che le strutture attuali non sono sufficienti e ne sono previste di nuove. La crescita della domanda è confermata dai dati: nel 2004 al Centro Antiviolenza si sono rivolte 186 donne, nel 2023 il numero è salito a 336.

Il centro di ascolto di Bolzano risponde h24 al numero **800 276 433**.

I principali motivi per cui gli utenti si sono rivolti all'area sociopedagogica nelle cinque sedi distrettuali nel 2023:

1. Problemi familiari/di relazione
2. Problemi economici
3. Problemi abitativi
4. Assistenza al posto di lavoro
5. Problemi assistenziali
6. Disoccupazione

Assistenza sociopedagogica di base

—Nel 2023 l'area sociopedagogica delle cinque sedi distrettuali cittadine ha seguito complessivamente 947 utenti con meno di diciotto anni (963 nel 2022).

L'assistenza sociopedagogica di base si rivolge a tutti i cittadini e offre supporti e risorse per migliorare la qualità della vita e promuovere il benessere individuale e familiare, grazie all'accompagnamento professionale di operatori sociali. Il servizio si rivolge a minori e alle loro famiglie, persone anziane e adulti che, per vari motivi, necessitino di consulenza e sostegno. Ogni cittadino può richiedere un colloquio con un assistente sociale e affrontare le proprie problematiche in un ambiente protetto e non giudicante.
I professionisti provvederanno, in accordo con gli utenti, ad attivare progetti sociali di supporto in ambito domiciliare, sia nell'ambiente di vita del richiedente che sul territorio.
Nel 2023 l'area sociopedagogica delle cinque sedi distrettuali cittadine ha seguito complessivamente 947 minori (963 nel 2022), pari al 5,4 per cento della popolazione residente a Bolzano con meno di diciotto anni.
Il numero delle nuove prese in carico è pari a 236 minori, con un leggero aumento rispetto al 2022.
Gli utenti anziani in carico alle cinque sedi distrettuali sono 292 (2023), in aumento rispetto all'anno precedente.
Nel 2023 gli adulti seguiti dall'area sociopedagogica delle cinque sedi distrettuali sono stati complessivamente 1.134. Rispetto al 2022 si è registrata una diminuzione di 68 utenti, pari al - 5,6 per cento.

Quando il gioco diventa strumento di relazione

L'importanza dell'intervento pedagogico precoce raccontato da Silvia Vidale, dei Servizi Territoriali per Minori e Famiglie

Diventare genitori di un bambino con disabilità può essere un'esperienza emotivamente molto coinvolgente, affiancata da preoccupazioni di vario tipo. Alcuni tratti di disabilità possono addirittura spaventare. Ma ecco come, attraverso un intervento pedagogico strutturato e mirato, la disabilità può diventare un aspetto integrato nella normalità della vita familiare. L'intervento pedagogico precoce è un servizio rivolto a tutto il territorio provinciale, al cui interno lavorano cinque educatrici – formate specificamente frequentando master di specializzazione presso le università di Innsbruck e Vienna – il cui aiuto è a disposizione della famiglia per sensibilizzare e costruire insieme il modo migliore di relazionarsi con il proprio bambino. Il servizio si attiva su richiesta e ha una durata massima di un anno, in modo da garantire a tutti la possibilità di usufruirne.
Lo strumento principale di questo tipo di intervento è il gioco: le educatrici lavorano a domicilio presso le famiglie, con bambini da zero a sei anni, perseguendo una doppia finalità. La prima riguarda il sostegno alla famiglia nella consapevolezza di avere un bambino con disabilità, mentre la seconda mira all'attivazione di stimoli sul bambino. Quindi, attraverso il gioco, i genitori ottengono istruzioni per la gestione del bambino dal punto di vista pratico, rinforzando anche la dimensione relazionale. Le operatrici sono formate per trovare il gioco più adatto alle caratteristiche riscontrate e scelgono di conseguenza un tipo di lavoro che possa potenziare e sviluppare le capacità dei bambini. L'obiettivo è quello di offrire al bambino le migliori condizioni possibili per poter sviluppare le sue potenzialità. Il gioco diventa uno strumento relazionale anche per la famiglia, che può scoprire vari modi di stare insieme al suo bambino.

—Attraverso il gioco si rinforza anche la dimensione relazionale tra genitori e bambino.

Scorci del nostro lavoro

Tanti auguri, cara ASSB!

All'interno di tutti i servizi di ASSB ho incontrato collaboratori e collaboratrici che svolgono il proprio lavoro con grande professionalità, dedizione e cuore. Spesso sono i primi punti di riferimento per persone e famiglie in difficoltà e il loro lavoro ha un valore inestimabile per il benessere di tutta la comunità. Trovo ammirevole anche il fatto che ASSB, pur essendo una grande realtà, si confronti costantemente con nuove sfide e con bisogni sociali in evoluzione, cercando sempre di adeguarsi. Auguro ad ASSB di riuscire a integrarsi sempre più nel sistema sociale del nostro territorio, affinché tutte le persone, sia in città che nelle valli, possano avere accesso agli stessi servizi. Sono certa che ASSB anche in futuro continuerà a ricoprire un ruolo primario nel supporto ai cittadini e nell'ideazione di approcci innovativi.

Brigitte Waldner
Direttrice dell'Ufficio Anziani e distretti sociali

Per le cooperative che rappresento, ASSB è un partner solido e affidabile; quello che apprezzo maggiormente del suo operato è la coerenza con la sua mission: prossimità ai bisogni dei cittadini in difficoltà. Dal momento in cui ho visto nascere ASSB, e da allora ci collaboro attivamente, posso affermare che molta strada è stata fatta per quanto riguarda lo sviluppo del partenariato con noi enti del terzo settore e associazioni che operano nel settore, ma ritengo che molto ancora si possa fare per il consolidamento e il perfezionamento di tali rapporti, soprattutto per quanto riguarda la lettura più mirata dei bisogni del territorio e la coprogrammazione e cogestione dei problemi.

Raffaele Bufano
Presidente della Cooperativa Operatori Socio Sanitari S.O.S.

ASSB ricopre un ruolo di primaria importanza nel riequilibrio delle risorse del territorio. Bolzano ha peculiarità sociali e sociosanitarie differenti dal territorio della provincia, e rispondere a tutte le richieste è complesso. ASSB è la risposta più attiva. Per il non profit è sicuramente un interlocutore fondamentale, alla costante ricerca di collaborazioni per affrontare le sfide della città. Lavorativamente parlando sono nato in ASSB, ho svolto attività di operatore e di funzionario nei primi anni del 2000 e in quegli anni ho imparato molto. Poi sono passato al non profit, ma mi porto ancora dietro una cultura del sociale, dell'attenzione al prossimo e dell'ascolto senza pregiudizio. Spero che ASSB riesca ad adattarsi ai cambiamenti sociali che ci circondano senza perdere la positiva spinta iniziale che l'ha generata. I tempi sono cambiati ma la voglia di sognare non deve spegnersi.

Paolo Marcato
Direttore di La Strada – der Weg

—COME SI PUÒ
PROMUOVERE

l’autonomia degli anziani?

Servizi e strutture

- Sostegno sociopedagogico (adulti)
- Assistenza domiciliare e pasti a domicilio, prestazioni ambulatoriali e domiciliari
- Assistenza sociopedagogica domiciliare
- Assistenza al posto di lavoro
- Binario 7
- Comunità alloggio per persone con dipendenza da alcol e droghe
- Soggiorni marini per anziani
- Centri Assistenza Diurna e residenze per anziani
- Servizio mensa
- Sostegno nell'ambito della violenza nella terza età
- Servizio di trasporto solidale per persone anziane

Questo capitolo tratta dei **servizi per gli anziani.**

Famiglie, minori e donne in situazioni di violenza
da pagina 30 →

Persone con disabilità e disagio psichico
da pagina 74 →

Assistenza economica sociale e servizio di inclusione sociale
da pagina 100 →

Aspettativa di vita

(Italia: stato al 2023, fonte ISTAT 2023)
(Alto Adige: stato al 2021, fonte ASTAT 19/2023)

80,5 uomini

84,8 donne

Italia

81,3 uomini

85,6 donne

Alto Adige

Popolazione residente a Bz in fascia ≥ 65 anni

(stato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

26.042

Strutture residenziali ASSB per anziani (residenze per anziani)

- Villa Armonia
- Don Bosco
- Villa Serena
- Villa Europa

Convenzioni ASSB con strutture presenti nella zona di Bolzano

- Fondazione La Roggia (34 posti)
- Clinica Santa Maria (59 posti)
- Grieserhof (45 posti)
- Residenza per Anziani Melitta Care (80 posti)

Strutture semiresidenziali ASSB per anziani (Centri Assistenza Diurna per anziani)

- Premstallerhof
- Villa Europa

Mense per anziani

- Centro-Piani-Rencio – servizio convenzionato Vecchia-Bolzano
- Don Bosco – residenza per anziani Don Bosco
- Oltrisarco-Aslago – servizio convenzionato Stella Alpina
- Gries-San Quirino – servizio convenzionato Chez Frederic e Da Piero
- Europa-Novacella – mensa

Il settore in cifre

Numero di primi contatti presso lo Sportello unico per l'assistenza e la cura nel 2024 ..... **652**

Numero di posti disponibili nelle residenze per anziani e nelle strutture residenziali ASSB **423**

Unità di pasti consegnati a domicilio nel 2023 ..... **89.456**

Numero di ore erogate nel 2023 da ASSB, dalla cooperativa sociale Elleuno e da RTI Call Coop nel servizio di assistenza domiciliare **49.742**

di cui dedicate al servizio di igiene personale **40.172**

Numero di pasti consumati da 349 anziani che utilizzano il servizio mensa comunale **16.655**

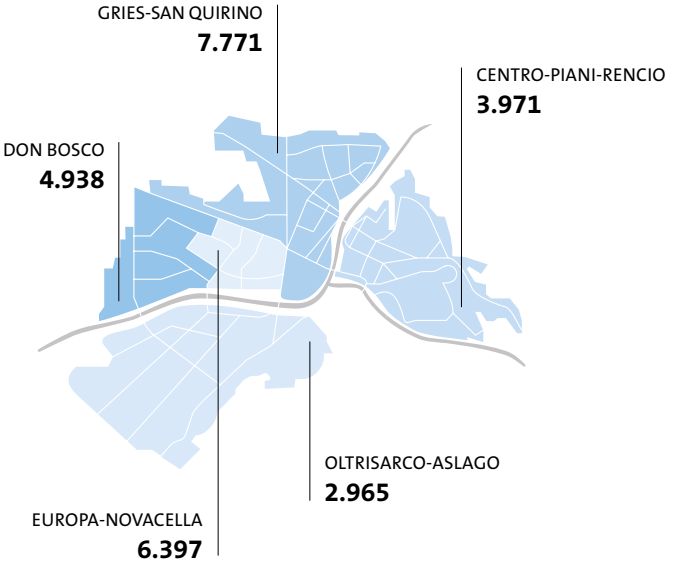
Numero di persone che hanno usufruito del soggiorno marino assistito a Cesenatico nel 2024 ..... **100**

Numero di volontari che nel 2022 si sono impegnati in attività sociali e di animazione nelle strutture residenziali e di cura **48**

Popolazione residente a Bz in fascia ≥ 65 anni

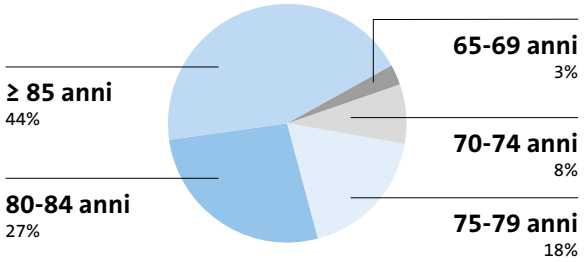
(stato al 2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

26.042
totale



Utenti che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare suddiviso per fasce di età

(fonte Relazione sociale ASSB 2023)



—In un contesto caratterizzato da una crescita della popolazione anziana, diventa imprescindibile ripensare il modello sociale: questa sfida non è più un'opzione, ma una necessità.

Bolzano, e non solo, sta invecchiando.
Alcuni dati statistici lo evidenziano con assoluta chiarezza. Siamo ormai vicini al 25 per cento di popolazione over 65, la soglia che una volta coincideva con la famosa età pensionabile. Alla fine del 2023, la percentuale si è attestata al 24,1 per cento, confermando un trend di crescita inarrestabile: dal 23,4 per cento del 2014 (dopo una fase di stasi dal 2016 al 2021, quando si è mantenuta intorno al 23,6 per cento), la percentuale è salita al 23,9 per cento nel 2022, per poi superare il 24 per cento alla fine del 2023.
L'età media della popolazione ha raggiunto i 45,6 anni, rispetto ai 44,2 di vent'anni fa. A livello nazionale, la situazione è ancora più marcata: secondo Eurostat, nel 2023 l'Italia era il paese più "vecchio" d'Europa, con un'età media di 48,4 anni.
Inoltre, l'indice di vecchiaia, che misura il rapporto tra anziani (over 65) e giovani (under 14), nel 2023 ha superato per la prima volta quota 180. In altre parole, oggi, a Bolzano, ci sono 180 anziani ogni 100 giovani (nel 2014 erano 161,9).
I numeri riflettono un cambiamento ormai noto: il calo delle nascite e il miglioramento delle condizioni di vita, che consente di vivere più a lungo e in salute, hanno modificato l'assetto sociodemografico della nostra società. Le famiglie, sempre più piccole e spesso prive di figli o con figli che vivono lontano, devono affrontare la sfida quotidiana di prendersi cura di un parente anziano – che sia un genitore, un nonno o uno zio.
Ed è proprio questo il nodo centrale: vivere più a lungo non equivale automaticamente a vivere in modo autonomo e autosufficiente. Sebbene questa autonomia sia auspicabile per ognuno, dobbiamo tutti necessariamente confrontarci con la possibilità della non autosufficienza, che si manifesta in molteplici forme.
La questione non è più solo individuale, ma collettiva. In un contesto caratterizzato da una crescita della popolazione anziana e da una riduzione delle nuove generazioni, diventa imprescindibile ripensare il modello sociale, i servizi e il sostegno alle famiglie. Trovare risposte a queste sfide non è più un'opzione, ma una necessità.

—Il calo delle nascite e il miglioramento delle condizioni di vita, che consente di vivere più a lungo e in salute, hanno modificato l'assetto sociodemografico della nostra società.

Le due facce dell'essere anziani

Una faccia è la non autosufficienza in senso stretto, che necessita di vari livelli di intervento da parte di ASSB. L'altra faccia è la promozione dell'autosufficienza, ovvero il supporto – fornito insieme al Comune e alle associazioni che si occupano di anziani – a quelle persone che hanno ancora un buon livello di autosufficienza ma che, per esempio, hanno difficoltà a uscire di casa.
I centri diurni offrono diversi interventi essenziali per sostenere l'autonomia delle persone anziane, come ad esempio offrire il servizio di pedicure: avere i piedi curati significa sentirsi meglio, camminare con maggior facilità e quindi mantenere un maggior grado di autonomia.

Tra i servizi offerti ci sono anche i pasti a domicilio, le mense per anziani, i soggiorni marini per persone parzialmente non autosufficienti, il trasporto solidale in collaborazione con le associazioni AUSER, ADA e ANTEA, la collaborazione con la Confederazione Nazionale dell'Artigianato (CNA), che mette a disposizione artigiani che effettuano piccole manutenzioni a domicilio. Queste sono prestazioni destinate a persone con un buon grado di autosufficienza, se non completamente autosufficienti.
Ricordiamo in questo settore la presenza significativa del privato, grazie al contributo delle badanti. Ciò non diminuisce l'importanza delle strutture professionali pubbliche, che hanno il compito di garantire qualità ed equilibrio nel sistema dei servizi. Soprattutto in un settore destinato a crescere ancora nei prossimi decenni, ovvero fino a quando gli effetti del cosiddetto baby boom non si esauriranno.

Lo sportello unico per l'assistenza e la cura (SUAC)

Lo sportello unico è a disposizione per dare risposte e soluzioni riguardo all'assistenza e alla cura. Qui l'utente può ottenere consulenza sui servizi disponibili, sulle possibilità di sostegno e ammissione, sugli aiuti esistenti, sui diritti e sui doveri, e così via. Al SUAC ogni cittadino può richiedere informazioni, una valutazione sociosanitaria del proprio bisogno, consulenza e modulistica per la domanda di ammissione alle residenze per anziani nonché assistenza per l'accesso verso i servizi di assistenza sociale necessari.
Spesso si pensa alla non autosufficienza solo quando questa si manifesta, non prima. E quando si verifica, rappresenta un evento assolutamente drammatico che scardina tutti gli equilibri di vita, e non solo della persona colpita ma dell'intera famiglia. Ed è in quel momento che diventa fondamentale sapere su quali servizi specifici e professionali poter contare.
Il SUAC gestisce anche tutte le liste di attesa delle strutture residenziali per anziani della città di Bolzano, sia quelle di ASSB sia quelle convenzionate.

—Allo sportello unico per l'assistenza e la cura (SUAC) ogni utente può richiedere informazioni, una valutazione socio-sanitaria del proprio bisogno, consulenza e modulistica per la domanda di ammissione alle residenze per anziani nonché assistenza per l'accesso verso i servizi di assistenza sociale necessari.

TRE DOMANDE AL...

signor Sergio

Utente assistito dai servizi con pasti e cure settimanali a domicilio

Il signor Sergio ha 84 anni e vive da solo. È molto organizzato, ama tenere la casa in ordine e gestisce le sue faccende anche con lo smartphone. Ha avuto problemi di salute piuttosto seri, ma si sta riprendendo bene.

Buongiorno signor Sergio, come sta?
Sto meglio, ma ho ancora paura di cadere e devo fare attenzione. Prima andavo in mensa, ora uso un deambulatore. È difficile prendere l'autobus per andare in centro, perché non si ferma sempre davanti allo scalino. Così ogni tanto prendo un taxi. Attualmente sono molto impegnato con le visite mediche che devo fare a Merano, dove mi accompagna un amministratore di sostegno. E il resto è tutto programmato: se mi succede qualcosa, ho già predisposto ogni cosa.

Come si trova con i servizi a domicilio, soprattutto con i pasti?
Trovo che sia un po' un disguido dover rimanere in casa tutti i giorni tra le 10.30 e le 12.30, perché a volte sono giù al bar per un caffè in compagnia e devo tenere d'occhio l'arrivo dell'autista che consegna i pasti. Di solito arriva dopo le 11 ed è velocissimo, come scende dall'auto è già nell'appartamento, veloce come lo ero io una volta, poi riparte di gran fretta. Non c'è da fare tante storie e io quindi in corridoio tengo già i contenitori termici vuoti, pronti per lo scambio.

E il menu è di suo gradimento?
Io mangio di tutto, eh. Non devo seguire diete particolari, ma ci sono anche i menu per celiaci, vegetariani e così via, e variano tutti i giorni. Se non sono in casa, devo disdire prima. Mi portano un primo, un secondo, due contorni, il pane e la frutta. C'è chi ne ricava pranzo e cena, ma a me sembra che le porzioni siano diminuite. Chiamerò la sede per chiedere. Comunque, se l'autista non trova l'utente in casa, ha anche il numero per chiamarlo e controllare come sta.

Centri diurni, assistenza e pasti a domicilio, mense per anziani

Si tratta di prestazioni e servizi che si rivolgono prevalentemente a persone anziane, invalide o con una forma di disabilità, con l'obiettivo di mantenere e, se possibile, migliorare la loro autonomia fisica, psichica e sociale, consentendo loro di rimanere il più a lungo possibile nel proprio contesto familiare e sociale.
A Bolzano sono presenti cinque centri diurni, uno per ogni quartiere, ai quali ci si può rivolgere per richiedere assistenza domiciliare, pasti a domicilio, l'accesso alla mensa o per ricevere prestazioni direttamente in loco, come ad esempio pedicure, doccia assistita, lavaggio della biancheria.
Nel 2023 l'assistenza domiciliare, un servizio di grande importanza e assai richiesto, ha registrato un totale di 60.124 ore di prestazioni, erogate sia presso il domicilio degli anziani sia presso i centri anziani. Il 25 per cento delle ore totali è stato svolto in collaborazione con una cooperativa. La prestazione in assoluto più richiesta è stata la cura dell'igiene della persona con oltre 40.000 ore, seguita dall'aiuto domestico e dalle attività socio-pedagogiche e sociogeriatriche.
I pasti a domicilio sono fondamentali per il benessere delle persone, soprattutto considerando che gli anziani spesso tendono a non alimentarsi in modo adeguato.

Cos'è... un centro diurno per anziani?
I centri diurni per anziani sono spazi di accoglienza non residenziali, dove gli ospiti possono trascorrere la mattina, il pomeriggio o l'intera giornata. Assistiti da operatori, infermieri e animatori, partecipano ad attività ricreative, culturali e sociali che favoriscono l'inclusione e il benessere. Questi servizi sono rivolti a persone non completamente autosufficienti e offrono un prezioso supporto alle famiglie.

—I centri diurni offrono diversi interventi essenziali per sostenere l'autonomia delle persone anziane, ad esempio il servizio di manicure e pedicure: avere i piedi curati significa sentirsi meglio, camminare con maggior facilità e quindi mantenere un maggior grado di autonomia.

In ogni quartiere di Bolzano è presente una mensa o un servizio sostitutivo per le persone in grado di muoversi autonomamente: ASSB gestisce le mense Europa-Novacella in via Dalmazia e Don Bosco in via Milano, presso l'omonima residenza per anziani, e ha stipulato convenzioni con alcuni ristoranti negli altri quartieri.
Vent'anni fa venivano erogati circa 71.000 pasti all'anno. Nel 2024, invece, sono stati 32.908 i pasti consumati presso le mense e i ristoranti convenzionati e 83.614 quelli consegnati a domicilio.

Residenze per anziani: rispondere a un bisogno in continua crescita

ASSB gestisce direttamente quattro residenze per anziani, mettendo a disposizione complessivamente 401 posti letto: Villa Europa (92 posti) e Don Bosco (157 posti) in via Milano, Villa Serena (72 posti) in via Fago e Villa Armonia (80 posti) in via Trento.
Negli ultimi vent'anni il costante invecchiamento della popolazione ha portato a un significativo aumento delle richieste di accesso alle residenze per anziani. Nel 2004, il numero delle persone in lista di attesa era 265, mentre nel 2024 è stata superata quota 500. Questo dato mette in evidenza l'entità della sfida che il settore è chiamato ad affrontare. Per rispondere all'aumento delle richieste, il Comune ha ampliato l'offerta stipulando convenzioni con strutture non aziendali, presenti sia a Bolzano che nel resto della provincia. Tra queste figurano: Fondazione La Roggia (34 posti), Casa di Cura Santa Maria (59 posti), Grieserhof (45 posti), RSA Melitta Care (80 posti) a Bolzano, il Centro di degenza St. Josef a Foiana e la Casa di Cura Sant'Anna a Merano (per un totale di 40 posti). Grazie a queste collaborazioni, ASSB dispone oggi di 258 posti letto aggiuntivi destinati ai cittadini presenti nelle proprie graduatorie.
Questo settore deve far fronte anche alla difficile sfida di reperire personale sociosanitario qualificato. L'esigenza, condivisa a livello nazionale e internazionale, impone lo sviluppo di nuove strategie nell'ambito della ricerca e formazione di nuovi collaboratori, garantendo al contempo un'assistenza di qualità attraverso approcci e strumenti di intervento innovativi.

—Negli ultimi vent'anni il costante invecchiamento della popolazione ha portato a un significativo aumento delle richieste di accesso alle residenze per anziani.

Il servizio di trasporto solidale per persone anziane

Si tratta di un servizio svolto in collaborazione con le associazioni del territorio, che garantisce il trasporto e l'accompagnamento delle persone anziane negli impegni della vita quotidiana, soprattutto a visite mediche e terapie. Il servizio è rivolto a persone che, per ragioni di età, salute o altre condizioni, presentano una disabilità, anche temporanea, che non consente loro di muoversi in autonomia.

Centri di assistenza diurna per anziani non autosufficienti

Sono due: uno all'interno di Villa Europa e uno presso il Premstallerhof. In queste strutture gli anziani possono trascorrere l'intera giornata o anche solo una parte di essa, assistiti da personale qualificato che li coinvolge in attività di varia natura. Le persone anziane completamente non autosufficienti possono essere accolte solo in casi eccezionali e per tempi limitati.
Il centro di assistenza diurna (CAD) si propone di fornire un aiuto concreto ai familiari, consentendo loro di alleviare l'impegno quotidiano legato alla cura dei propri cari. Nei CAD, oltre a garantire assistenza, si organizzano attività ricreative e di socializzazione. Il servizio include, inoltre, il trasporto degli utenti dall'abitazione al CAD e viceversa.
I centri di assistenza diurna rappresentano un importante servizio in particolar modo per le persone anziane affette da demenza o dal morbo di Alzheimer e per le loro famiglie. La struttura protetta del Premstallerhof è specificamente attrezzata per accogliere questa tipologia di utenza.

Emergenza anziani

Il servizio "Emergenza Anziani", raggiungibile al numero telefonico 0471 1626266, offre alle persone anziane, ancora almeno parzialmente autosufficienti, la possibilità di soddisfare le proprie necessità quotidiane. L'operatore del servizio informa e guida l'utente nella vasta gamma di servizi sociali, iniziative e attività di associazioni, circoli e altre realtà. Il servizio mira a tutelare le persone anziane da possibili truffe e/o atti di violenza – talvolta persino da parte dei familiari stessi. Chiamando il citato numero telefonico gli anziani, i familiari, gli assistenti, i testimoni di atti di violenza possono segnalare situazioni di rischio, ottenere informazioni e attivare i servizi competenti nell'ambito della prevenzione e del sostegno. La persona richiedente sarà seguita nelle sue esigenze da un operatore qualificato.

Il servizio "Emergenza Anziani", raggiungibile al numero telefonico **0471 1626266**, si occupa di soddisfare le necessità quotidiane delle persone anziane. Il numero è attivo in tutto l'Alto Adige. Il servizio offre anche consulenza e sostegno riguardo ad atti di violenza nella terza età.

Soggiorni marini per anziani parzialmente o non autosufficienti

ASSB organizza annualmente soggiorni marini presso la Colonia 12 Stelle di Cesenatico per persone parzialmente o totalmente non autosufficienti. Gli utenti possono beneficiare di una sistemazione priva di barriere architettoniche con pensione completa, adeguata assistenza geriatrica e infermieristica, e attività di animazione. Ogni anno vengono organizzati quattro turni di soggiorno per un totale di circa cento persone, offrendo ai partecipanti la possibilità di andare al mare e ai familiari una pausa dal carico assistenziale.

UN COMMENTO

“Come in un piccolo paese”

Gruppi di lettura, consigli di bellezza e karaoke: le proposte di intrattenimento nelle residenze per anziani sono davvero svariate. Ce ne parla Silvia Meotto, responsabile della struttura Don Bosco.

Prendersi cura di sé, sentirsi a proprio agio con il proprio corpo e valorizzarsi attraverso il trucco e l’abbigliamento possono fare una grande differenza nel benessere quotidiano. Da questa idea è nata l’iniziativa **“Rinascere in bellezza”**; nel 2024 nelle nostre residenze per anziani è stato organizzato un percorso di cura estetica e valorizzazione personale, culminato in una vera e propria sfilata di moda.
I protagonisti sono stati, naturalmente, i nostri residenti, che hanno vissuto questa esperienza con entusiasmo e partecipazione. Grazie alla collaborazione di un’imprenditrice, una consulente d’immagine e un’estetista, il progetto si è sviluppato nell’arco di più mesi, facendo vivere momenti piacevoli a tutti i partecipanti. Oltre all’aspetto estetico, ha rappresentato un’opportunità di socializzazione e di condivisione, coinvolgendo anche le famiglie e gli operatori. L’energia e la partecipazione che si sono create ci fanno sperare di poter riproporre l’iniziativa in futuro.
Ma questo è solo un esempio delle tante attività che animano la vita delle nostre residenze. Collaboriamo con istituzioni come il Teatro Stabile e il Conservatorio, che portano spettacoli e concerti direttamente nei nostri spazi. Accogliamo con piacere le visite dei bambini di scuole e asili nido, che regalano momenti di incontro intergenerazionale sempre molto apprezzati. Diverse associazioni di volontariato organizzano letture, cineforum e attività culturali, con proposte pensate insieme ai residenti.
Le nostre residenze non sono solo luoghi di assistenza, ma veri e propri centri di comunità, dove si intrecciano relazioni tra residenti, operatori, familiari e realtà del territorio. Cerchiamo di offrire opportunità diversificate, nel rispetto dei desideri e delle possibilità di ciascuno: c’è chi preferisce dedicarsi a un puzzle in tranquillità, chi ama la musica e il ballo, chi partecipa attivamente agli eventi e chi, per motivi di salute, ha bisogno di esperienze più leggere e calibrate.
Sfatiamo così lo stereotipo che le residenze per anziani siano luoghi chiusi, un po’ tristi, distanti dalla vita sociale. Le nostre porte sono aperte alla comunità: i familiari partecipano spesso agli eventi, abbiamo un bar che favorisce la convivialità e le sante messe sono ora aperte al quartiere. In fondo, siamo un piccolo mondo, fatto di incontri, scambi e momenti di condivisione.

—Dai consigli di bellezza alla pet therapy: tutte le offerte vengono accolte con grande entusiasmo.

Scorci del nostro lavoro

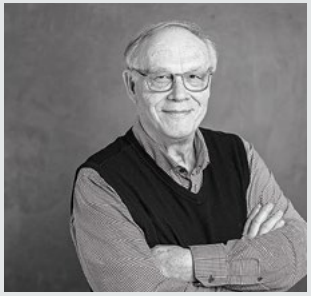
Tanti auguri, cara ASSB!

Se dovessi descrivere ASSB in poche parole, direi che è l'espressione concreta e tangibile dell'impegno pubblico per la tutela e l'accompagnamento delle persone più vulnerabili della nostra società. Nell'ambito della violenza maschile contro donne, bambine e bambini, questo impegno si traduce nel sostegno delle donne che ne hanno fatto la loro missione politica. Lo scambio reciproco, basato su dialogo e ascolto, ha permesso la costruzione di un servizio altamente professionalizzato e in ascolto delle esigenze delle donne di Bolzano.
Il mio augurio più sentito per ASSB è di continuare a costruire dialogo e percorsi indispensabili e necessari per una città o forse addirittura per un mondo più giusto!

Christine Clignon
Presidente della Cooperativa Sociale GEA per la solidarietà femminile contro la violenza

Se penso ad ASSB vedo immagini allegre e multicolori di bambini negli asili nido e nelle scuole d'infanzia, ma anche di anziani bisognosi di assistenza, di famiglie e ragazzi in difficoltà, di progetti di inclusione per tante persone ai margini della città. Mille collaboratori e collaboratrici di ASSB si impegnano quotidianamente nel mettere insieme gioia e dolore, slancio e pazienza, impegno e speranza. Vi auguro di cuore di non perdere mai l'entusiasmo, di scorgere in ogni questione sociale i risvolti positivi e di promuovere sempre l'autonomia e il benessere delle persone.

Benno Baumgartner
Presidente del Tribunale per i Minorenni di Bolzano



ASSB è fondamentale per Bolzano, offrendo servizi essenziali e lavorando con altre realtà locali per rispondere alle esigenze della città fin dall'inizio della sua attività. Apprezzo l'approccio innovativo di ASSB, sempre attenta a evolversi e a rispondere alle necessità dei cittadini, con un focus costante sulla qualità dei servizi offerti. ASSB rappresenta un pilastro di solidarietà e supporto nella comunità, incarnando i valori di equità, inclusione e rispetto della dignità di ogni persona. Auguro ad ASSB di continuare a essere un punto di riferimento per la città, affrontando con successo le nuove sfide e mantenendo l'alta qualità dei suoi servizi.

Claude Rotelli
Presidente dell'Associazione Volontarius ODV

—COME GARANTIRE
UN RICONOSCIMENTO
EFFETTIVO DEI DIRITTI DELLE

persone con disabilità?

Servizi e strutture

Strutture residenziali

Servizi di occupazione e riabilitazione lavorativa per persone con disabilità

Servizio di accompagnamento sociopedagogico a domicilio

Centri diurni sociopedagogici

Servizi residenziali per persone con disabilità: comunità alloggio

Assistenza al posto di lavoro

Servizi di riabilitazione lavorativa (La rosa dei venti, CIRS)

Servizi di occupazione e riabilitazione lavorativa (Roma, Il Colle, Il Ciliegio, Menhir)

Punto vendita dei manufatti prodotti all'interno dei servizi di occupazione e riabilitazione lavorativa (Il Ventaglio)

Servizio di assistenza domiciliare (SAD): pasti a domicilio, assistenza domiciliare e ambulatoriale

Servizi residenziali per persone con disabilità

Servizi semiresidenziali per persone con disabilità

Servizi semiresidenziali settore sociopsichiatrico

Assistenza sociopedagogica domiciliare per persone con disabilità fisiche e/o cognitive

Servizio specialistico sociale autismo

Questo capitolo tratta dei **servizi per le persone con disabilità e disagio psichico.**

Famiglie, minori e donne in situazioni di violenza
da pagina 30 →

Anziani
da pagina 54 →

Assistenza economica sociale e servizio di inclusione sociale
da pagina 100 →

Persone con disabilità in Italia

(stato al 2019, fonte ISTAT 2021)

3,15 milioni

5,2% della popolazione

Spesa pro capite media annua stanziata dai Comuni per una persona con disabilità

(fonte ISTAT 2020, "La spesa dei comuni per i servizi sociali" 2017)
(fonte ISTAT "Conoscere il mondo della disabilità" 2019)

3.140 €

in Italia

15.141 €

nella Provincia Autonoma di Bolzano

Strutture residenziali ASSB per persone con disabilità

- Residenza Fago
- Residenza con assistenza diurna integrata Fago
- Residenza Il Quadrifoglio
- Residenza Mendola
- Residenza I Girasoli
- Comunità alloggio con assistenza totale Mendola
- Comunità alloggio con assistenza continuativa Casa Dolce Casa
- Comunità alloggio La Prospettiva

Strutture semiresidenziali ASSB per persone con disabilità

- Servizio di occupazione lavorativa Roma
- Servizio di occupazione e riabilitazione lavorativa Il Ciliegio
- Servizio di occupazione e riabilitazione lavorativa Il Colle
- Servizio di occupazione lavorativa per giovani Menhir

Centri diurni sociopedagogici per persone con disabilità

- Fago
- Europa
- Centro giovani viale Europa 117
- Druso
- Lupo Alberto presso residenza per anziani Don Bosco
- Talea (Città Azzurra)

Il settore in cifre

Strutture semiresidenziali ASSB per persone con disabilità nel 2024 ..... **4**

Strutture residenziali ASSB per persone con disabilità nel 2024 ..... **8**

Numero complessivo di posti offerti dalle strutture residenziali per persone con disabilità fisiche e/o cognitive nel 2023 ..... **49**

Tasso di occupazione delle strutture residenziali per persone con disabilità fisiche e/o cognitive nel 2023 ..... **89,4**

Percentuale di persone di età compresa tra i 18 e i 39 anni che usufruiscono dei servizi di occupazione e riabilitazione lavorativa ASSB **56,7**

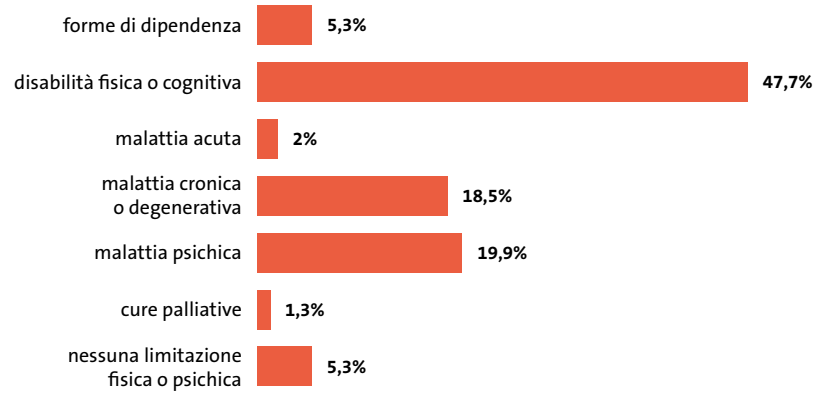
Posti disponibili nelle strutture residenziali per persone con disturbi psichici nel 2024 ..... **13**

Numero di persone che hanno usufruito del servizio di assistenza sociopedagogica domiciliare nel 2024 ..... **82**

Incremento percentuale delle persone che usufruiscono del servizio di assistenza sociopedagogica domiciliare dal 2019 ..... **50**

Utenti che hanno usufruito del SAD nel 2023 per distinta tipologia di disagio

(fonte Relazione sociale ASSB 2024)



Servizi semiresidenziali settore sociopsichiatrico, servizi di riabilitazione lavorativa

- La rosa dei venti – Windrose
- Centro addestramento CIRS
- Il Colle

Comunità alloggio per malati psichici

- Comunità alloggio via Cesare Battisti
- Comunità alloggio vicolo Erbe

Servizi diurni per tossicodipendenti

- progetto Naturalmente
- Centro diurno Binario 7

Servizi riabilitativi per tossico-dipendenti

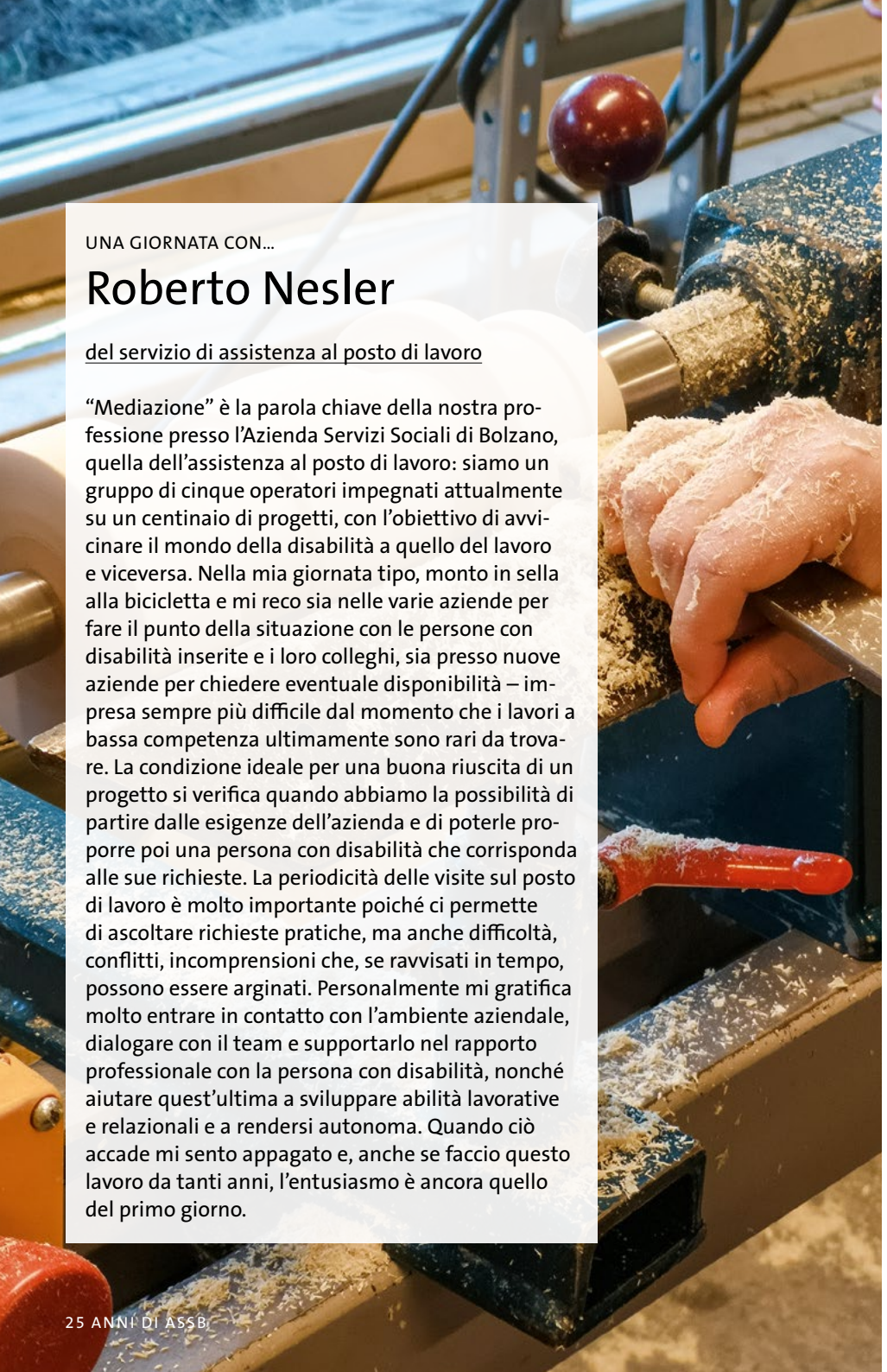
- Handswork

Quando si parla di disabilità, è cruciale comprendere che una persona con disabilità ha gli stessi diritti fondamentali di chiunque altro. La disabilità non pregiudica il diritto al lavoro, ad abitare in maniera autonoma, alla propria individualità e realizzazione. I servizi sociali basano il loro operato su questi princìpi e sui valori di rispetto e di inclusione.

Disabilità e malattia psichica a Bolzano

Nel Comune di Bolzano il numero di invalidi civili, non vedenti civili e non udenti civili nel 2023 ammontava a 1.476, pari a circa l'1,14 per cento della popolazione del Comune di Bolzano, come riportato nella statistica "Sanità e sociale" del 2024 della Città di Bolzano (il numero fa riferimento alle persone con disabilità che percepiscono un beneficio economico).
Un altro dato significativo riguarda la spesa media annua pro capite stanziata per il sostegno alle persone con disabilità. In Italia, secondo l'ISTAT, per ogni persona con disabilità si spendono in media 3.140 euro all'anno. In Alto Adige, invece, questa cifra raggiunge i 15.141 euro, a dimostrazione della vasta rete di strutture e servizi tesi a migliorare le condizioni di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie, come evidenzia l'ISTAT nella pubblicazione "Conoscere il mondo della disabilità".
La malattia psichica, pur essendo parte della nostra quotidianità, viene spesso sottovalutata o trattata con vergogna. Sono molte le persone a soffrire di malattie e disturbi psichici e ad assumere psicofarmaci, ciononostante permane ancora un forte stigma sul tema: mentre – ad esempio – una persona che si frattura una gamba parla apertamente dell'accaduto, chi soffre di depressione tende a minimizzare o a nascondere la propria condizione.
Grazie anche al supporto delle famiglie, negli ultimi decenni sono stati compiuti importanti progressi nel contrastare lo stigma e per promuovere i diritti delle persone con disabilità. Anche riguardo alla malattia psichica si sta portando avanti un importante lavoro culturale. Il compito di ASSB è offrire accompagnamento e mettere a disposizione servizi e strutture che permettano alle persone di vivere in modo inclusivo nella comunità. Questi servizi comprendono il diritto al lavoro, alla socialità, a una vita autonoma e alla realizzazione della propria individualità.
Pertanto esistono strutture per persone con disabilità che necessitano di sostegno elevato, dove l'assistenza è prioritaria, così come servizi di supporto abitativo per persone autosufficienti che necessitano di accompagnamento per vivere in autonomia, oltre ad altre tipologie di servizi sempre più richiesti.

—Permane ancora un forte stigma sul tema: mentre – ad esempio – una persona che si frattura una gamba parla apertamente dell'accaduto, chi soffre di depressione tende a minimizzare o a nascondere la propria condizione.



UNA GIORNATA CON…

Roberto Nesler

del servizio di assistenza al posto di lavoro

"Mediazione" è la parola chiave della nostra professione presso l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, quella dell'assistenza al posto di lavoro: siamo un gruppo di cinque operatori impegnati attualmente su un centinaio di progetti, con l'obiettivo di avvicinare il mondo della disabilità a quello del lavoro e viceversa. Nella mia giornata tipo, monto in sella alla bicicletta e mi reco sia nelle varie aziende per fare il punto della situazione con le persone con disabilità inserite e i loro colleghi, sia presso nuove aziende per chiedere eventuale disponibilità – impresa sempre più difficile dal momento che i lavori a bassa competenza ultimamente sono rari da trovare. La condizione ideale per una buona riuscita di un progetto si verifica quando abbiamo la possibilità di partire dalle esigenze dell'azienda e di poterle proporre poi una persona con disabilità che corrisponda alle sue richieste. La periodicità delle visite sul posto di lavoro è molto importante poiché ci permette di ascoltare richieste pratiche, ma anche difficoltà, conflitti, incomprensioni che, se ravvisati in tempo, possono essere arginati. Personalmente mi gratifica molto entrare in contatto con l'ambiente aziendale, dialogare con il team e supportarlo nel rapporto professionale con la persona con disabilità, nonché aiutare quest'ultima a sviluppare abilità lavorative e relazionali e a rendersi autonoma. Quando ciò accade mi sento appagato e, anche se faccio questo lavoro da tanti anni, l'entusiasmo è ancora quello del primo giorno.

L'accompagnamento abitativo (SASD)

Il servizio di accompagnamento sociopedagogico a domicilio (SASD), detto anche supporto abitativo, è rivolto a persone adulte con disabilità cognitiva, disagio psichico o in grave disagio sociale che desiderano raggiungere l'obiettivo di abitare in modo autonomo o che hanno bisogno di un costante sostegno per mantenere la propria autonomia nel domicilio abituale. Il servizio è organizzato in due ambiti distinti: uno specifico per persone con disabilità cognitiva e uno per persone con disagio psichico.
Il SASD è un servizio in continua crescita: nel 2024 i suoi utenti sono stati 82 (50 con disagio psichico, 32 con disabilità cognitiva), con un incremento di quasi il 50 per cento rispetto ai 50 utenti del 2019. Alla fine del 2022 la lista di attesa era di tre persone: una nell'ambito della disabilità e due in quello del disagio psichico.
Le prestazioni del SASD includono consulenza sociopedagogica e psicosociale; addestramento e accompagnamento nell'acquisizione di un'autonomia abitativa; promozione di contatti sociali; sostegno e intervento in situazioni di crisi. Il servizio non prevede prestazioni dirette di cura o aiuto domestico. Gli interventi sono inseriti in un progetto individuale, elaborato con la partecipazione delle persone assistite e, se opportuno, dei familiari e di altri servizi coinvolti nel percorso di acquisizione e/o mantenimento dell'autonomia dell'utente. Nel 2024 sono state erogate complessivamente 8.314 ore di prestazioni, con un aumento del 66,1 per cento rispetto al 2021. Sia per l'utenza con disabilità, sia per l'utenza con disagio psichico, il servizio di accompagnamento sociopedagogico a domicilio si occupa delle persone nelle loro abitazioni, nonché del loro accompagnamento a visite mediche, lavorando in rete con altri servizi.

—Il servizio di accompagnamento sociopedagogico a domicilio (o supporto abitativo) è organizzato in due ambiti: uno per persone con disabilità cognitiva e uno per persone con disagio psichico.

UNA GIORNATA CON…

Antonello (nome di fantasia)

assistito da Bruno Salvotti del servizio di supporto abitativo

Io sono Antonello e ho sessantatré anni. Vivo a casa mia, ho un piccolo orto. Qualche anno fa ho ristrutturato casa e mi ha aiutato un amministratore di sostegno. Ma poi abbiamo visto che ero in grado di gestire la quotidianità da solo, con l'aiuto dell'operatore sociale. Durante la settimana lavoro presso il servizio Windrose, dove c'è una grande lavanderia. Laviamo e stiriamo i grembiuli per alcune farmacie, gli asciugamani dei distretti e altri indumenti e accessori per gli asili nido. Facciamo anche lavori di assemblaggio oppure di giardinaggio in vari luoghi e strutture di Bolzano. Con Bruno o gli altri operatori ci incontriamo una volta alla settimana. Solitamente verifichiamo se ci sono scadenze o impegni burocratici a breve termine. Poi controlliamo la posta e le entrate e uscite della settimana. Eventualmente facciamo dei piccoli lavoretti in casa. Più tardi, quando bisogna pensare alla cena, scriviamo la lista delle cose da comprare e andiamo a fare la spesa. Insieme all'operatore mi sento più sicuro perché ho dei problemi importanti alla vista e l'operatore controlla la spesa e le date di scadenza. A pranzo mangio presso il servizio mentre per la cena e i pranzi del fine settimana mi arrangio, faccio cose semplici, una minestra, bastoncini di pesce o della pasta, non mi piace tanto cucinare. Invece se c'è Bruno o un altro operatore, si fa qualcosa di diverso, magari di più elaborato. Gli operatori, se serve, mi accompagnano dal medico o alle visite specialistiche. In primavera e in autunno ci occupiamo di accendere, spegnere e revisionare la caldaia. Una o due volte all'anno ci rechiamo insieme in banca per discutere del patrimonio e per gestire gli investimenti.

Bruno Salvotti e i suoi quattro colleghi si occupano di una cinquantina di persone con disagio psichico, assistendole quando necessitano di rapportarsi con uffici o amministrazioni – ma non solo. Il loro spettro lavorativo è molto ampio e i rapporti con gli utenti ne sono la parte più bella. Le loro mansioni, concordate con gli utenti stessi, sono personalizzate e possono differire tra di loro. Il servizio tende a lasciare che sia l'utente stesso a fare il più possibile da solo e interviene solamente quando è strettamente necessario. Più la persona riesce a gestirsi in autonomia e a mantenere o a rafforzare le proprie abilità, migliore sarà l'effetto sulla propria autostima e sulla propria autodeterminazione.

Servizi residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità

Sono strutture rivolte a persone con disabilità che necessitano di un sostegno variabile (da leggero fino a molto elevato). Alcune persone, ad esempio, vivono in residenze con assistenza h24 e altre vivono in comunità alloggio con un'assistenza anche non continuativa. Alcune persone vivono in completa autonomia, da sole o all'interno di piccoli gruppi, e necessitano di un accompagnamento nel loro appartamento. Questo vale anche per la sfera lavorativa: alcune frequentano i centri diurni dove svolgono attività occupazionali e creative, e necessitano di una forte assistenza durante l'arco della giornata per poi magari rientrare a casa, in famiglia. Alcune persone lavorano in servizi di occupazione e riabilitazione lavorativa, oppure in cooperative, dimostrando quindi una certa capacità lavorativa. Altre sono perfettamente inserite in aziende con progetti di vario genere, di varia tipologia, più o meno protette, pur necessitando comunque di un accompagnamento.
Nel corso del 2024 le strutture residenziali per utenti con disabilità fisica e/o cognitiva sono salite a otto, due in più rispetto al 2023. E sono: Residenza "Fago", Residenza "Fago" con assistenza diurna integrata, Residenza "Il Quadrifoglio", Residenza "Mendola", Residenza "I Girasoli", Residenza Via Alessandria, Comunità alloggio "Mendola", Comunità alloggio "La Prospettiva". Nel 2024 i posti complessivi offerti ammontano a sessanta. Il numero delle persone in lista di attesa si è ridotto così a una ventina di persone, sedici delle quali con bisogno di sostegno molto elevato.
Per quanto riguarda invece le strutture semiresidenziali per utenti con disabilità fisica e/o cognitiva, nel corso del 2024 nei servizi di occupazione lavorativa/riabilitativa di ASSB presso le quattro strutture – "Roma", "Il Ciliegio", "Il Colle" e "Menhir" – sono stati accolti sessantuno utenti. Nei centri diurni sociopedagogici, presso le strutture "Druso", "Via Fago", "Viale Europa", "Lupo Alberto" e "Talea" (quest'ultima aperta nell'autunno del 2022), sono stati ammessi ottantaquattro utenti. Complessivamente i servizi hanno registrato un volume di frequenza annuale di oltre 31.800 presenze.

—Alcune persone vivono in completa autonomia, da sole o all'interno di piccoli gruppi, e necessitano di un accompagnamento nel loro appartamento.

Progetto Menhir

Il progetto Menhir, nato circa quindici anni fa, è un servizio che offre a giovani con disabilità di età compresa tra i diciotto e i venticinque anni un percorso propedeutico all'inserimento nel mondo del lavoro puntando, allo stesso tempo, a sviluppare la loro capacità di relazionarsi nel contesto professionale. Tra le attività previste dal servizio ci sono il training per la preparazione quotidiana del pranzo, compiti di lavanderia e stireria per diversi servizi interni all'ASSB, disinfezione di giocattoli, attività di orticoltura, tecniche di costruzione artistica ispirate alla Land Art.

Strutture residenziali e semiresidenziali del settore sociopsichiatrico

Le strutture residenziali per utenti con disagio psichico sono due: la comunità alloggio di via Cesare Battisti e la comunità alloggio di vicolo delle Erbe. Sono aperte tutto l'anno e sono in grado di accogliere in tutto tredici utenti. Nel 2024 gli utenti complessivi sono stati sedici, per un totale di oltre 3.600 presenze e una copertura (in crescita) di quasi l'84 per cento. Anche le strutture semiresidenziali sono due: "La rosa dei venti – Windrose" in gestione diretta che offre quindici posti e il CIRS – Comitato Italiano Reinserimento Sociale (esternalizzato), che ne offre altri quindici con possibilità di frequenza part time, per cui il numero complessivo di utenti ammessi può raggiungere i trenta.

Accompagnamento sul posto di lavoro

Se una persona è in grado di lavorare in un'azienda, grazie a un servizio di accompagnamento potrà svolgere tale impiego, invece di frequentare un centro diurno.

Cos'è... il Job Coaching?
Dopo l'assunzione di una persona con disabilità, possono verificarsi situazioni critiche. Per gestire questi momenti, il Job Coach aiuta sia l'azienda che la persona con disabilità ad affrontare le difficoltà impreviste che possono emergere durante l'attività lavorativa.

TRE DOMANDE A...

Manuel Bozeni

Progetti di falegnameria e artigianato per l'inserimento sociale e professionale di persone con disabilità e disagio psichico

Tra le mura de Il Ciliegio si lavora per sentirsi parte integrante del mondo, come ci spiega Manuel Bozeni, responsabile del progetto.

Perché ha scelto di intraprendere un percorso professionale nel sociale?
A vent'anni lavoravo come tipografo ma facevo anche volontariato in un'associazione che si occupava di tempo libero per le persone con disabilità, così ho capito che operare nel sociale mi appassionava.

Cosa le piace del suo lavoro?
Aiutare qualcuno mi fa sentire bene e intendo chiunque sia in difficoltà; non ho lavorato solo con la disabilità ma anche con minori autoctoni, migranti, sia adulti sia minori non accompagnati, e persone senza dimora. In quanto al mio campo di lavoro attuale la presenza di ASSB è sostanziale, perché garantisce il diritto di cittadinanza alle persone con disabilità che spesso non hanno voce nella società. A loro insegniamo a lavorare, a "saper essere" e "saper fare", soprattutto ricordiamo loro che oltre ai doveri hanno anche dei diritti.

Quanto l'ha fatta crescere questo lavoro come persona e come operatore?
È aumentato in me il senso di responsabilità: interveniamo nella vita delle persone e dobbiamo farlo con il cuore ma anche con la testa, metterci nei panni degli altri, comprendere cosa può esserci dietro determinate situazioni e reazioni. Ho letto da qualche parte una frase che mi ha colpito: "La persona che ha una disabilità non ha chiesto di averla, però deve portarsela sulle spalle per tutta la vita". È qualcosa su cui dovremmo tutti riflettere.

Ed è impensabile anche lasciare una persona da sola chiusa in casa per l'intera giornata a causa della mancanza di un servizio diurno di assistenza e di educazione. È fondamentale promuovere e mantenere le competenze e le capacità della persona.
Nel 2024 gli utenti con disabilità seguiti, in ambito lavorativo, dal Servizio di Assistenza al Posto di Lavoro (SAPL) e dal servizio Job Coaching sono stati 152. Gli assistenti al posto di lavoro di ASSB lavorano in stretta collaborazione con gli operatori del Servizio Integrazione Lavorativa (SIL) della Ripartizione Servizio Mercato del Lavoro della Provincia. Quest'ultima si occupa dell'applicazione della legge 68/99 sul collocamento mirato delle persone con disabilità in aziende pubbliche e private soggette all'obbligo di assunzione, anche attraverso convenzioni individuali per l'inserimento lavorativo.
Il SAPL predispone e segue progetti di inserimento lavorativo – in autonomia o in collaborazione con l'Ufficio Integrazione Lavorativa della Provincia di Bolzano –

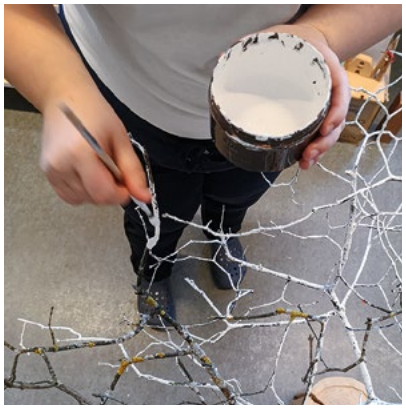
—Dopo un'analisi delle esigenze dell'azienda, viene elaborato un progetto di inserimento lavorativo in base alle possibili mansioni che la persona con disabilità può svolgere. Successivamente l'assistente al posto di lavoro effettua visite periodiche per monitorare l'andamento del progetto.

di persone con disabilità fisica o cognitiva, disagio psichico, problemi motori, neurologici o legati a dipendenze.
I compiti del SAPL sono specifici e riguardano la gestione diretta in azienda di dette convenzioni, soprattutto attraverso il monitoraggio e la mediazione sul posto di lavoro. Dopo un'analisi delle esigenze dell'azienda stessa, il Servizio integrato SIL/SAPL elabora un progetto di inserimento lavorativo in base alle possibili mansioni che la persona con disabilità può svolgere. Successivamente l'assistente al posto di lavoro effettua visite periodiche per monitorare l'andamento del progetto.
Il Job Coaching è invece un servizio che ha l'obiettivo di intervenire con un supporto educativo e di mediare nei confronti di persone con disabilità già assunte che attraversano un momento di difficoltà nel corso della loro attività lavorativa.
In entrambi i casi, per usufruire dei servizi è necessario possedere un'invalidità civile pari o superiore al 46 per cento.

Punti vendita manufatti dei servizi di occupazione e riabilitazione lavorativa

I manufatti prodotti all'interno dei servizi di occupazione e riabilitazione lavorativa vengono venduti presso le singole strutture, ma anche presso la bottega "Il Ventaglio" in via dei Vanga 33. Qui gli utenti del servizio di occupazione e riabilitazione lavorativa "Il Ciliegio", supervisionati da un operatore, hanno la possibilità di sperimentare il contatto con il pubblico e la commercializzazione dei prodotti realizzati. Gli utenti, infatti, si occupano di tutte le attività necessarie; dall'allestimento delle vetrine alla gestione del magazzino, dalle pulizie all'assemblaggio dei manufatti fino alla vendita al pubblico. La commercializzazione degli articoli prodotti in bottega offre agli utenti una soddisfazione immediata, poiché vedono nella vendita il risultato del loro impegno, ricevendo inoltre un riscontro diretto dalla clientela. Questi fattori accrescono la motivazione, l'impegno e il senso di responsabilità degli utenti.

—I prodotti artigianali realizzati nell'ambito dei servizi di occupazione e riabilitazione lavorativa vengono venduti presso le singole strutture e presso la bottega "Il Ventaglio" in via dei Vanga 33.



Comunità alloggio e servizio di riabilitazione lavorativa per persone affette da dipendenza

In collaborazione con un ente privato senza scopo di lucro, ASSB gestisce questi due servizi al fine di favorire il reinserimento sociale, abitativo e lavorativo delle persone affette da dipendenze. Gli utenti provengono sia dal comune di Bolzano sia dalle comunità comprensoriali dell'Alto Adige.
Il servizio riabilitativo Handswork, sito a Bolzano in via Keplero 7, dispone di dodici posti, mentre la comunità alloggio sita a Bolzano in via Alessandria 12, ne offre cinque. La comunità alloggio è rivolta a persone che hanno concluso con successo il percorso terapeutico o che, pur avendolo ancora in corso, hanno acquisito un adeguato livello di autonomia e competenze socio-relazionali. Il servizio offre uno spazio abitativo che funge da ponte tra il contesto terapeutico e il contesto indipendente, promuovendo il raggiungimento di una completa autonomia e il reinserimento sociale.
Il servizio riabilitativo Handswork, ricreando un ambiente lavorativo simile alla realtà esterna, sviluppa con interventi mirati le capacità psicofisiche della persona attraverso attività lavorative, educative e occupazionali. Gli ambiti di lavoro riguardano principalmente il settore tessile (lavorazione di tappeti e altri prodotti tessili) e il confezionamento di materiali per la ditta Pompadour.

Servizi diurni a bassa soglia per persone con dipendenze da uso di sostanze stupefacenti

Tra i servizi dedicati a persone affette da dipendenze da sostanze stupefacenti ricordiamo un centro diurno/drop-in e un servizio di occupazione per persone con dipendenze patologiche. Questi servizi diurni sono organizzati in modo tale da riconoscere e promuovere l'autodeterminazione, la partecipazione e l'assunzione di ruoli attivi in qualità di persone adulte appartenenti alla comunità dell'Alto Adige.
Il Centro diurno Binario 7 è dislocato in via di Mezzo ai Piani. Il servizio mette a disposizione degli utenti materiale per l'igiene personale e la possibilità di usufruire del servizio doccia, inoltre viene offerto il pranzo. Settimanalmente vengono organizzate anche attività occupazionali. Il servizio svolge attività di prevenzione e sensibilizzazione alla salute. Più volte alla settimana il personale è presente sul territorio con un camper per dare supporto alle persone che non accedono al servizio del centro diurno.
Il Progetto Naturalmente propone attività occupazionali e di reinserimento lavorativo all'aria aperta, principalmente in aree boschive.
La finalità del servizio è quella di promuovere momenti di lavoro strutturato, aggiungendo ai valori ergoterapici e relazionali un ulteriore valore: le persone sperimentano il contatto con la natura e sviluppano capacità e autonomie personali. Un esempio di attività utile e positiva, svolta con la supervisione di un operatore esperto, è la pulizia dei boschi del territorio comunale e il rastrellamento di foglie lungo percorsi e strade forestali.

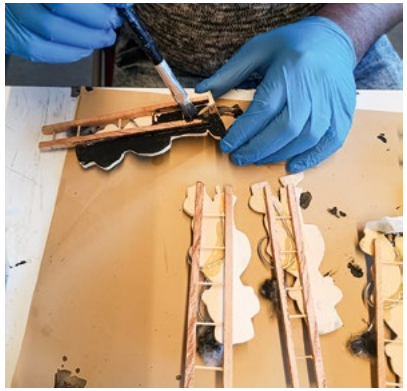
Di cosa parliamo quando parliamo di autismo

Un commento di Andrea Zoccante e Fabrizio Sartori, assistenti sociali del Servizio Specialistico Sociale Autismo – Bolzano (ASSB)

Il Servizio Specialistico Sociale Autismo, attivo da gennaio del 2024, offre supporto a persone di tutte le età con diagnosi di autismo, e ai loro caregiver, residenti nel comune di Bolzano, collaborando strettamente con i servizi sanitari. In una prima fase si è occupato della mappatura delle risorse presenti sul territorio e dell'analisi dei bisogni specifici delle famiglie, individuando le azioni prioritarie per il potenziamento e la creazione di nuove opportunità di sostegno. L'autismo si suddivide in tre livelli di gravità e comporta difficoltà nella comunicazione e nell'interazione sociale. Il Centro Salute Mentale di Bolzano riporta che la maggior parte delle persone tra i venti e i quarant'anni di cui si occupa, presenta un autismo di primo livello. Pur avendo competenze cognitive nella norma, o superiori alla media, possono riscontrare difficoltà nella socializzazione e rischiano di sviluppare depressione o altri disturbi dell'umore. Diventa quindi essenziale rafforzare i servizi di accompagnamento al lavoro e all'autonomia abitativa, sostenendo il passaggio alla vita adulta e favorendo la definizione di progetti di vita individualizzati. Viene inoltre ritenuto importante incoraggiare la partecipazione ad attività ludico-ricreative e sportive, in quanto favorenti il miglioramento della qualità della vita. Altra tematica riconosciuta come rilevante è quella del "Dopo di noi", in particolar modo in riferimento all'individuazione di soluzioni abitative rispondenti ai bisogni reali e all'assistenza di cui necessiteranno le persone con autismo quando i loro caregiver saranno anziani. A questa tematica stanno iniziando a interessarsi alcune realtà del terzo settore, ma c'è ancora molto da fare. Per quanto concerne le persone con autismo ad alto funzionamento, invece, l'obiettivo è quello di garantire un sostegno precoce affinché possano sviluppare il massimo livello di autonomia possibile. Infine, per favorire la massima inclusione sociale e per contrastare l'insorgenza di diffidenze e pregiudizi, è necessario non solo rafforzare la rete dei servizi e degli interventi a cui possono avere accesso le persone con autismo, ma promuovere altresì una conoscenza diffusa dei disturbi dello spettro autistico, anche per mezzo di interventi volti alla sensibilizzazione.

—Il settore socio-sanitario di ASSB dedicato all'autismo nasce nel 2024 e offre supporto a persone di tutte le età.

—L'obiettivo del servizio è anche creare maggiore consapevolezza riguardo ai disturbi dello spettro autistico attraverso iniziative di sensibilizzazione.



Scorci del nostro lavoro

Tanti auguri, cara ASSB!

Con ASSB condividiamo lo spirito socioassistenziale che mette al centro il benessere della persona, promuovendo l'inclusione sociale, l'assistenza e la protezione delle persone più vulnerabili. Questo spirito si manifesta attraverso una serie di valori che mirano a garantire pari opportunità, dignità e accesso a servizi che rispondono a bisogni individuali e collettivi. Per noi ASSB rappresenta un agire sempre tenendo in considerazione le necessità fisiche, psicologiche, sociali ed emotive delle persone. Un agire per ridurre le disuguaglianze e garantire l'inclusione, soprattutto per anziani, persone con disabilità, minori, immigrati e persone con disagio psichico o economico. Promuove inoltre l'aiuto reciproco e l'intervento comunitario per affrontare le difficoltà, valorizzando sia l'individuo che la collettività, e traduce l'etica della cura nel rispetto dei diritti e della dignità delle persone, anche nei momenti di vulnerabilità estrema. L'augurio è quello di continuare in una proficua collaborazione per poter incidere sul benessere di ogni cittadino che usufruisca dei servizi offerti.

Tiziano Mazzurana
Presidente della cooperativa sociale Novum 2

I servizi sociali sono particolarmente importanti per coloro che si trovano in una condizione di isolamento sociale e non possono contare sul sostegno della famiglia. Il personale di ASSB si contraddistingue sia per l'elevata preparazione professionale sia per l'impegno nel far fronte ai bisogni sociali della popolazione bolzanina. Stimo molto anche l'operato appassionato e lungimirante della sua direttrice Liliana Di Fede, che gestisce ASSB con cuore e competenza, forte della sua lunga esperienza professionale. ASSB incarna l'impegno delle istituzioni pubbliche nella costruzione di una società fondata sulla solidarietà. I recenti periodi di crisi hanno evidenziato quanto sia necessario, per le società moderne, unire le forze per tutelare i traguardi raggiunti e continuare a promuovere lo sviluppo di una comunità solidale. Mi auguro che ASSB continui a puntare sulla collaborazione con le organizzazioni senza scopo di lucro.

Wolfgang Obwexer
Direttore dell'Associazione Lebenshilfe

Per River Equipe, ASSB è un partner essenziale per creare soluzioni efficaci e aiutare chi ne ha bisogno. Apprezziamo il valore umano del personale ASSB: professionisti competenti, appassionati e sensibili. Operatori, assistenti sociali, educatori e amministrativi lavorano con dedizione, facendo la differenza nella vita di molti. ASSB incarna solidarietà, inclusione e collaborazione, mettendo al centro le persone con ascolto e risposte su misura. La sua capacità di lavorare in rete la rende fondamentale per il benessere della comunità. Ci auguriamo che ASSB continui a essere un riferimento, affrontando le sfide sociali con innovazione e determinazione, e che possa sempre contare su personale motivato e competente. Speriamo di continuare a collaborare per un futuro inclusivo.

Davide Monti
Presidente di River Equipe Società Cooperativa Sociale

—QUALI SONO I BENEFICI DI

un’assistenza economica sociale

ACCESSIBILE A TUTTI?

101—102

Servizi e strutture

Questo capitolo tratta dei **servizi erogati nell'ambito dell'assistenza economica sociale e del servizio di inclusione sociale**

Famiglie, minori e donne in situazioni di violenza
da pagina 30 →

Anziani
da pagina 54 →

Persone con disabilità e disagio psichico
da pagina 74 →

Sostegno economico AES e agevolazione tariffaria
Servizio Integrazione Sociale (SIS)
Integrazione lavorativa

Strutture residenziali di accoglienza per l'inclusione sociale (2024)

per immigrati
- Casa Migrantes – ostello
- Casa Migrantes – famiglie in stato di emergenza sociale
- Casa Migrantes – prima accoglienza (casa albergo) per immigrati

Persone senza dimora
- Casa di Ospitalità per uomini senza dimora
- Casa di Ospitalità per donne senza dimora, Haus Margareth
- Casa Conte Forni – emergenza notturna
- Casa Conte Forni – alloggi per nuclei familiari (4 alloggi)
- Casa Conte Forni – persone in stato di improvvisa emergenza/urgenza sociale
- Gorio 2 – ricovero notturno straordinario
- Centro emergenza freddo ex Alimarket & centro diurno
- Comini – Servizio di accoglienza notturna temporanea per uomini in stato di emarginazione o grave disagio
- A. Pacinotti – ricovero notturno

Profughi e richiedenti asilo politico
- Casa Conte Forni – Centro Profughi

Minori stranieri non accompagnati
- Casa Conte Forni – centro di prima accoglienza
- Casa Rossa – centro di prima accoglienza

Attribuzione dell'assistenza economica sociale (AES) include:

- Reddito minimo di inserimento
- Contributo al canone di locazione e alle spese accessorie
- Assegno per le piccole spese personali
- Acquisto e adattamento di veicoli
- Anticipazione assegno di mantenimento a tutela del minore
- Promozione dell'autonomia abitativa
- Sostegno alla gestione domestica per nuclei familiari con minori e persone con bisogno assistenziale

Tasso di disoccupazione nel Comune di Bolzano
(fonte Comune di Bolzano 2022)

5,8%

Popolazione a rischio povertà nella Provincia di Bolzano
(fonte Eurostat 2022)

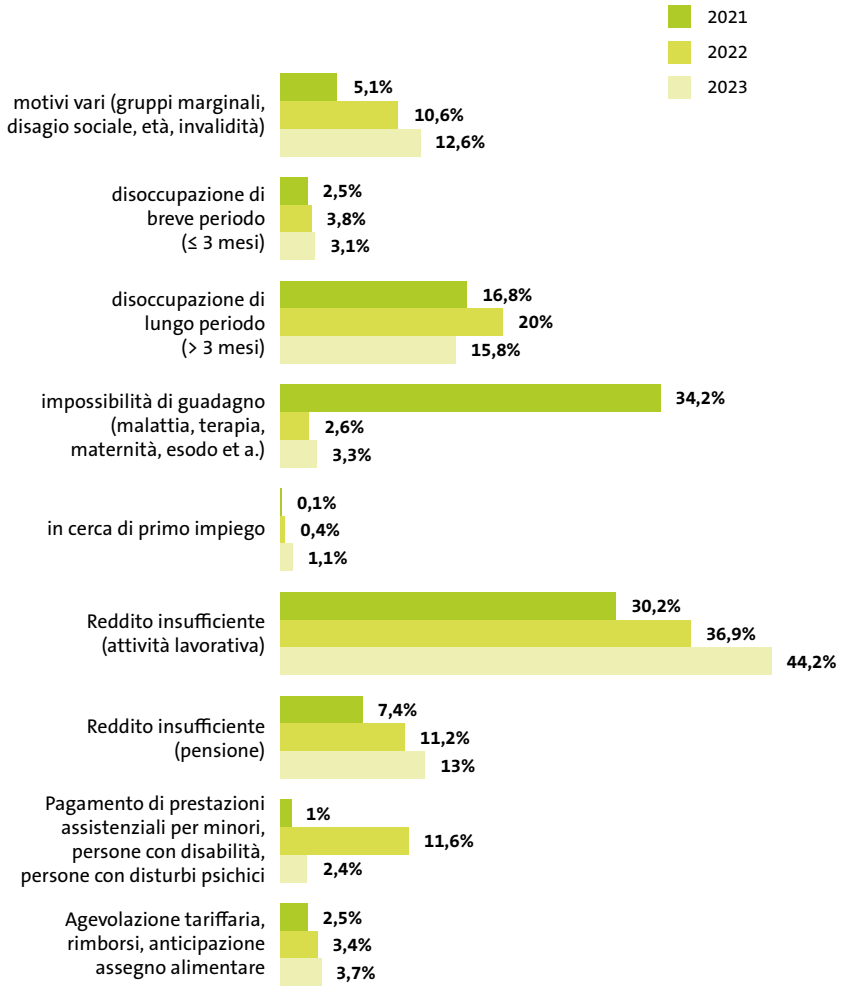
11%

Il settore in cifre

Numero di persone assistite nel 2024	**3.781**
Somma totale dei fondi stanziati nel 2024 in euro	**11.500.000**
Numero di domande presentate per l'assistenza economica sociale nel 2023	**11.336**
Numero di interventi approvati per l'assistenza economica sociale nel 2023	**10.209**
Posti disponibili nelle strutture residenziali per l'inclusione sociale nel 2024	**579**
Numero di utenti nelle strutture di accoglienza nel 2024	**1.536**
Numero di pernottamenti nelle strutture di accoglienza nel 2023	**154.581**
Tasso di disoccupazione tra gli utenti delle strutture di accoglienza nel 2023	**41**

Distribuzione utenza dell'AES in base al motivo della richiesta – confronto 2021-2023

(fonte Relazione sociale ASSB 2024)



Anche a Bolzano la povertà è una realtà sempre più presente.
Nonostante il sostegno fornito dall'assistenza economica, il rischio di cadere in povertà o in situazioni di indebitamento è significativo, a causa del crescente costo della vita, dell'inflazione più alta d'Italia soprattutto nel settore alimentare, dei canoni di locazione difficili da sostenere e del basso potere d'acquisto. Uno stipendio che fino a qualche anno fa poteva bastare per una vita dignitosa oggi è appena sufficiente per rimanere al di sopra della soglia di povertà, che si sta alzando sempre più. La pandemia di Covid ha evidenziato come la perdita del lavoro o altre difficoltà possano facilmente condurre a una situazione di emergenza economica.
Il rischio di cadere in povertà o di non poter più mantenere il proprio tenore di vita è maggiore per chi non dispone di una rete familiare solida, di un lavoro stabile e di una casa di proprietà.
Sulla base di queste considerazioni, è auspicabile che l'assistenza economica venga costantemente aggiornata per rispondere ai bisogni che evolvono e diventano sempre più complessi. In tal senso ASSB collabora da sempre con la Provincia Autonoma di Bolzano monitorando i cambiamenti e le situazioni di emergenza della collettività.

—Uno stipendio che fino a qualche anno fa poteva bastare per una vita dignitosa oggi è appena sufficiente per rimanere al di sopra della soglia di povertà, che si sta alzando sempre più.

Sostegno economico

ASSB eroga prestazioni economiche a persone e/o nuclei familiari che versano in particolari difficoltà. L'aiuto economico si inserisce all'interno di un programma personalizzato di assistenza sociale che mira a far recuperare all'utente la propria indipendenza e la propria autodeterminazione. L'Alto Adige è stato la prima provincia italiana, già negli anni settanta, a dotarsi di un sistema di sostegno economico alle famiglie, basandosi sul presupposto che la dignità delle persone debba essere preservata anche in situazioni di gravi difficoltà finanziarie. L'attuale assetto normativo necessita senz'altro di una revisione, per adattarlo alle esigenze e alla complessità di oggi.
Le richieste di Reddito minimo di inserimento e di Contributo al canone di locazione e spese accessorie negli

TRE DOMANDE A...

Serena Valenti

Coordinatrice del SIS e assistente sociale nell'ambito dell'accoglienza di minori stranieri non accompagnati

Creare opportunità a chi viene in Italia alla ricerca di una nuova vita, favorendo le migliori condizioni per reali processi di integrazione, base del progresso. Ne abbiamo parlato con Serena Valenti, coordinatrice del SIS e assistente sociale nell'ambito dell'accoglienza di minori stranieri non accompagnati.

Quali sono i punti fermi dei vostri progetti di inclusione sociale per rifugiati e richiedenti asilo?
Impegno costante nella formazione e specializzazione degli operatori, collaborazione con il terzo settore e adozione di progetti di empowerment, superando il concetto di assistenzialismo. È importante creare progetti conformi alle esigenze delle persone rispettandone la cultura di appartenenza, svilupparne altri di coesione sociale coinvolgendo la popolazione locale e garantire l'accesso ai diritti fondamentali.

C'è un caso in particolare che le è rimasto impresso nella memoria?
Quello di Rose (nome di fantasia), diciassettenne arrivata in Italia nel 2016 dalla Nigeria. Era incinta e il sospetto era che la gravidanza fosse frutto di una violenza subìta in Libia. Nel tempo, dopo vari step nei circuiti di accoglienza a Bolzano e grazie anche al percorso con l'ASSB che le ha permesso poi di conciliare lavoro e cura della figlia, Rose è cresciuta come donna e come madre, nonostante la difficoltà a inserirsi in un contesto culturalmente diverso dal suo. Oggi lavora come cameriera ai piani in un hotel a Bolzano con un contratto a tempo indeterminato.

Cosa occorre per lavorare in questo ambito, stando ogni giorno a stretto contatto con le fragilità emotive?
Prima di tutto, più si è formati e più si capiscono le situazioni che si affrontano. Occorre una buona dose di empatia affiancata ad altrettanta razionalità per non perdere l'obiettività. In questo senso il confronto aiuta, ecco perché lavorare in un team coeso è fondamentale.

UNA GIORNATA CON...

Romina Ciafardone

streetworker di Oltre La Strada

Sono una streetworker di Oltre La Strada, un servizio dell'Associazione Volontarius ODV e della Cooperativa Sociale River Equipe, svolto su incarico di ASSB – con cui da anni collaboriamo in grande sinergia –, che si occupa di marginalità sociale e di persone senza dimora. Nella nostra giornata tipo ci rechiamo nei luoghi in cui queste persone, rimaste fuori dai circuiti di accoglienza, trovano riparo per sostenerle nei loro bisogni e con l'accompagnamento sociosanitario agevoliamo il loro accesso ai servizi territoriali. Ma il nostro lavoro prevede molto di più: monitoriamo costantemente il fenomeno dell'emarginazione, realizziamo attività di prevenzione e sensibilizzazione e gestiamo sia l'Ufficio Mobile, che raccoglie le esigenze di coloro che vivono in strada, sia l'Ambulatorio Mobile, che offre loro assistenza sanitaria. Spesso ci confrontiamo con persone con vissuti dolorosi e tormentati. Nel 2024 siamo entrati in contatto con 896 persone e abbiamo effettuato 445 interventi diretti in strada, registrando un aumento significativo di giovani provenienti perlopiù dall'area maghrebina con situazioni di grave vulnerabilità, soprattutto psicologica. Spesso si tratta di soggetti sprovvisti di documenti, la cui presa in carico da parte dei servizi territoriali risulta a volte complessa. In questi casi quello che possiamo fare è rendere visibile ciò che è invisibile. Il nostro compito è essere un punto di ancoraggio per queste persone, impegnate pur tra evidenti difficoltà a conservare autostima, sogni e speranze, e la dignità di chi costruisce un'esistenza di decoro anche ai margini della società.

ultimi anni sono diminuite (con l'eccezione del periodo della pandemia). Uno dei motivi di questa tendenza è la severità dei criteri di concessione delle prestazioni, che rischia di intercettare solo in parte il mutamento dei bisogni economici dei singoli e delle famiglie, rendendo meno incisivi e risolutivi gli interventi previsti dalla normativa provinciale in materia di assistenza economica sociale.
Va sottolineato che dal 2000 fino a pochi anni fa, si è registrato un aumento costante dei beneficiari delle prestazioni e dei contributi erogati, tendenza dovuta fra l'altro alla diminuzione del potere d'acquisto e all'aumento costante dei canoni di locazione. Nel tempo la Provincia di Bolzano ha cercato di adeguare i criteri d'accesso alle prestazioni e ha introdotto nuove misure a sostegno di singoli e famiglie, anche in risposta a situazioni di emergenza, come quella legata al Covid.
In tale periodo, l'erogazione di contributi economici ha registrato un forte aumento, sia per via dell'introduzione di prestazioni ad hoc a favore di minori e famiglie, sia per la proroga automatica d'ufficio delle prestazioni di Reddito minimo di inserimento e di Contributo alla locazione. Nel 2024 si è consolidata, invece, la tendenza alla costante diminuzione delle prestazioni. In quest'anno sono state seguite 3.781 persone per una spesa complessiva di circa 11.500.000,00 euro.

Integrazione lavorativa

In questo ambito opera anche il Nucleo Lavoro, formato da una équipe di assistenti sociali, educatrici ed educatori, che si occupa dell'accompagnamento alla ricerca di lavoro delle persone beneficiarie dell'assegno di inclusione (ADI) e del reddito minimo di inserimento.

Agevolazione tariffaria

La normativa provinciale prevede agevolazioni tariffarie per l'accesso ad alcuni servizi come asili nido, residenze per anziani, strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità. Si fonda sul principio secondo cui ogni persona ha diritto ad accedere ai servizi sociali di cui necessita, indipendentemente dalla propria situazione patrimoniale o reddituale. La normativa stabilisce linee guida chiare e precise per il calcolo e il pagamento delle tariffe. Ad esempio, nel caso di inserimento in una residenza per anziani, si valutano il reddito e il patrimonio della persona per determinare la tariffa applicabile. Se la persona non è in grado di pagare, subentrano i parenti di primo grado, i figli e il coniuge, sempre in base al reddito e al patrimonio. Se neppure la famiglia è in grado di sostenere tale onere con le proprie risorse, interviene il Comune. Tutti i calcoli tariffari vengono effettuati da ASSB.

—La normativa stabilisce linee guida chiare e precise per il calcolo e il pagamento delle tariffe.

Perché è importante affrontare il tema del disagio grave?

Le persone senza dimora o in grave disagio sono una delle realtà più dolorose e complesse della nostra società. La loro condizione non può essere ridotta a una semplice questione di povertà materiale, ma deve essere analizzata attraverso una rete di fattori che vanno dalle disuguaglianze economiche e sociali, alla carenza di accesso a servizi essenziali, fino a fragilità psicologiche e dinamiche relazionali disfunzionali. Affrontare la questione della grave marginalità sociale è, dunque, una sfida che richiede un impegno continuo e coordinato. È necessario non solo rispondere alle emergenze, ma anche investire in interventi a lungo termine e costruire reti di supporto stabili e inclusive con un approccio strutturale e orientato al futuro. Solo in questo modo sarà possibile affrontare la marginalità in modo efficace e rispettoso della dignità delle persone.

—Le persone che crescono in povertà corrono un rischio maggiore di essere colpite da disoccupazione e problemi di salute. La povertà e l'emarginazione sociale vengono trasmesse ai figli, generando così un ciclo intergenerazionale di svantaggio.

Senza dimora, profughi e richiedenti asilo: i servizi

In questo settore ASSB si occupa di fornire consulenza, assistenza sociale, accompagnamento e una serie di servizi sia di emergenza sia per un'accoglienza più strutturata in stretta collaborazione con il privato sociale. Per molte persone non è affatto scontato poter contare su un pasto caldo, sulla possibilità di lavarsi o di lavare la propria biancheria e di stare al caldo nelle giornate più fredde. Lo sforzo per garantire questi primi interventi di emergenza è grande. Ciononostante, nel capoluogo ci sono ancora oltre cento persone senza dimora che vivono per strada.
A proposito di strutture di accoglienza, nel 2024 gli utenti sono stati complessivamente 1.536, con un aumento di oltre il 20 per cento rispetto ai 1.271 del 2022.

—Per molte persone non è affatto scontato poter contare su un pasto caldo, sulla possibilità di lavarsi o di lavare la propria biancheria e di stare al caldo nelle giornate più fredde.

Da notare anche la considerevole crescita delle strutture disponibili a Bolzano città, la cui capacità è passata dai 465 posti del 2022 ai 579 del 2024. Nello specifico, sono disponibili 100 posti per immigrati (Casa Migrantes), 457 per persone senza dimora (Casa dell'Ospitalità, Haus Margareth, Casa Conte Forni, Gorio 2, ex Alimarket, A. Pacinotti e Comini) e 22 per profughi e richiedenti asilo (Casa Conte Forni).
Per quanto riguarda invece i servizi di bassa soglia offerti da Casa Migrantes (consulenza, prenotazione docce, informazione per posti letto, posta, igiene personale, deposito bagagli), nel 2024 sono state erogate complessivamente 17.971 prestazioni a 1.813 persone di cui 445 donne che hanno usufruito del servizio di consulenza.
Non vanno dimenticati, inoltre, i molti progetti sviluppati insieme ai partner privati e al Comune finalizzati a costruire percorsi di inclusione più strutturati, in grado di accompagnare le persone verso l'autonomia in modo duraturo e mirato. Le famiglie con bambini rappresentano un gruppo particolarmente vulnerabile e richiedono interventi specifici per interrompere il ciclo della marginalità e garantire un futuro dignitoso. Grazie alla collaborazione con i partner privati, sono stati sviluppati progetti di inclusione a loro dedicati che stanno producendo risultati soddisfacenti, ma che allo stesso tempo evidenziano la necessità di un impegno continuo e coordinato che coinvolga anche le istituzioni e la società civile.

Il servizio per l'integrazione sociale (SIS)

Il servizio, gestito da una équipe multidisciplinare, coordina tutta l'area dell'inclusione sociale e costituisce la "porta d'ingresso" ai servizi sociali territoriali per le persone che vivono la marginalità e il disagio sociale, cioè persone senza dimora, profughi, richiedenti protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati.
Oltre al servizio prestato direttamente all'utenza, il SIS coordina e monitora tutti i servizi la cui gestione è stata esternalizzata da ASSB, al fine di garantire un'omogeneità metodologica, una verifica dei progetti e una conoscenza puntuale del fenomeno del disagio sociale.

"Il mio stipendio non basta per la mia famiglia, cosa posso fare?"

Può capitare a chiunque di dover affrontare un periodo complicato della propria vita in cui, per i motivi più disparati (malattia, perdita del lavoro...), diventa difficile far fronte alle spese mensili, come l'affitto, le bollette, la spesa al supermercato.
Il servizio di assistenza economica sociale offre consulenza sulle prestazioni economiche sociali previste in provincia di Bolzano (come il contributo per il pagamento dell'affitto, il reddito minimo di inserimento...), a supporto delle famiglie e dei singoli individui che vivono a Bolzano e in provincia.
Per richiedere una consulenza e/o presentare un'eventuale domanda di contributo è sufficiente rivolgersi al proprio distretto sociale di riferimento – che è legato alla zona in cui si abita – fissando un appuntamento, anche telefonicamente o via e-mail.
Le prestazioni possono essere erogate a seguito di una valutazione economica e patrimoniale del nucleo familiare, secondo i limiti e i criteri previsti dalle normative provinciali vigenti.
In presenza di problematiche particolarmente gravi, come il rischio di marginalità sociale o le situazioni di emergenza, la valutazione economica può essere integrata da una valutazione del servizio sociale, se richiesta dalla persona interessata, tramite un colloquio con un'assistente sociale.

Maggiori **informazioni sui distretti sociali** a pagina 118 e seguenti

Welfare locale: quali sfide ci attendono?

Un commento di Paola Santoro, direttrice della Ripartizione Servizi Territoriali dell'ASSB

Negli ultimi anni, in Alto Adige e soprattutto nel capoluogo, la società si è rapidamente modificata e con essa l'assistenza economica sociale (AES). Nuove comunità di migranti si sono inserite nel tessuto cittadino e generazioni di giovani locali hanno cercato opportunità in altri Paesi, senza riportare in Alto Adige né manodopera né un know-how professionale. I servizi sociali si sono riorganizzati per far fronte a scenari inediti e il processo di accompagnamento derivante è stato possibile grazie al supporto sociale e finanziario del welfare. Tale modello economico, però, da qualche anno ha fatto emergere anche i suoi limiti: l'erogazione dei contributi è diminuita poiché le famiglie non possiedono i requisiti per accedere al servizio di AES, per superamento dei limiti imposti dalla normativa. Infatti un fenomeno crescente e preoccupante è quello delle famiglie in cui entrambi i genitori, pur lavorando, necessitano di un sostegno economico. Da una parte si rischia di generare una "povertà educativa" e di mettere un freno alla mobilità sociale, dall'altra, rincari di energia e gas, crescita dell'inflazione, caro vita e stipendi bloccati non permettono una gestione economica serena della vita familiare e inducono a un'indigenza sempre maggiore della popolazione, facendo risaltare il fenomeno dei "new poor". Altro ambito a cui prestare attenzione è quello dell'abitare e del caro casa; in questo ambito diventa centrale, oltre al reperimento di alloggi comunali e di edilizia sociale, anche lo sviluppo dell'housing, con progetti innovativi come condomini solidali, alloggi per anziani con accompagnamento da parte di operatori sociali, co-housing intergenerazionale. In sintesi, nuove forme di disgregazione sociale, sintomo di una società post industrializzata, creano molti dubbi sulla sostenibilità di un welfare passato, legato più alla risoluzione di singoli problemi che non allo sviluppo di una comunità di supporto ai nuclei familiari o alle singole persone. Una sfida, questa, che vede impegnati sia gli enti locali, sia il Comune, sia l'ASSB, a trovare nuove strategie di sostegno, anche economico, inclusive e concrete, che renderanno appetibile il nostro territorio, demotiveranno l'emigrazione di giovani e di nuovi cittadini verso l'estero, garantendo lo sviluppo e il benessere della nostra cittadinanza.

— Per rispondere ai cambiamenti della società a Bolzano e in Alto Adige, nel corso degli ultimi anni i servizi sociali sono stati riorganizzati.

— Approcci inclusivi e soluzioni pratiche rendono la nostra regione più attrattiva, favorendone lo sviluppo.

Tanti auguri, cara ASSB!

ASSB è un pilastro imprescindibile per il benessere della comunità bolzanina. La sua presenza garantisce una presa in carico integrata e inclusiva, contribuendo alla coesione sociale e alla qualità della vita in città. Di ASSB apprezziamo la capacità di coniugare attenzione alla persona, competenza e visione strategica. Nel nostro ambito specifico, quello della prima infanzia, abbiamo potuto riscontrare una sensibilità particolare verso i bisogni dei più piccoli e delle loro famiglie. La collaborazione con ASSB ci permette di lavorare in un clima di fiducia e con l'obiettivo comune di garantire ai bambini ambienti sicuri. Per noi ASSB è molto più di un ente pubblico: è un punto di riferimento, un partner solido e affidabile. La sua visione è orientata al futuro, ma con un forte senso di responsabilità verso la comunità locale. Auguriamo ad ASSB di continuare a essere un faro per la città, capace di evolversi e di innovare senza mai perdere il contatto con le persone. In particolare, ci auguriamo che i prossimi anni vedano un ulteriore rafforzamento delle sinergie e dei progetti di partenariato tra pubblico e privato, come quello che ci lega dal 2012.

Petra Bisaglia
direttrice della Cooperativa Sociale Coccinella
e Manuela Forrer, vicepresidente

Fin dalla sua fondazione come ente comunale, ASSB è il punto di riferimento principale e centrale per i cittadini e le organizzazioni del terzo settore in ambito sociale. In questa realtà si manifesta in modo evidente il compito speciale dei servizi sociali, che in passato hanno operato come punto di riferimento interdistrettuale per senzatetto, rifugiati, sinti e rom. Nella collaborazione apprezziamo soprattutto la disponibilità all'ascolto – grazie anche a rapporti agili e informali, ma sempre all'insegna del rispetto reciproco e del riconoscimento delle competenze altrui. Per la Caritas, ASSB è un sostegno e un partner fondamentale nell'interazione con la Provincia.

Beatrix Mairhofer
Direttrice della Caritas Diocesi
Bolzano-Bressanone

ASSB garantisce ai cittadini uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi sociali e nell'erogazione delle prestazioni. ASSB eroga i servizi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza per il benessere dei cittadini, riconoscendo l'unicità e la centralità della persona in ogni intervento. Personalmente mi congratulo con ASSB per l'importante traguardo raggiunto dei venticinque anni di lavoro sul territorio e auguro che anche in futuro sia capace di rispondere alle esigenze sempre più complesse della società. ASSB è un esempio tangibile di passione, competenze e visione, un modello di riferimento per chi crede nel valore del lavoro e nell'importanza di un approccio etico e responsabile.

Alberto Conci
Direttore della Scuola professionale provinciale per l'artigianato, l'industria e il commercio "Enrico Mattei" di Bressanone

I distretti sociali

E IL SEGRETARIATO
DI SERVIZIO SOCIALE

COSA SONO

i distretti sociali?

Il distretto sociale è la sede in cui operano professioniste e professionisti che erogano prestazioni e consentono l'accesso a servizi sociali di base, che possono svilupparsi in diversi contesti: sul posto di lavoro, domiciliare, residenziale, semi-residenziale. Nella città di Bolzano sono presenti cinque distretti sociali dislocati nei quartieri cittadini di Centro-Piani-Rencio, Don Bosco, Europa-Novacella, Gries-San Quirino e Oltrisarco-Aslago. Le persone residenti nel Comune di Bolzano, di ogni nazionalità, possono rivolgersi al distretto sociale del proprio quartiere.

I distretti sociali sono a disposizione di tutte le tipologie di utenti - adulti o anziani, minori o famiglie, in disagio sociale o con disabilità ecc. – per richieste di informazioni, assistenza economica sociale o agevolazione tariffaria, supporto e aiuto socioassistenziale ed educativo.

In ogni sede distrettuale è presente un Ufficio Accoglienza che risponde ai cittadini e introduce all'accesso all'area amministrativa e/o sociopedagogica, composta da assistenti sociali, educatrici e educatori.

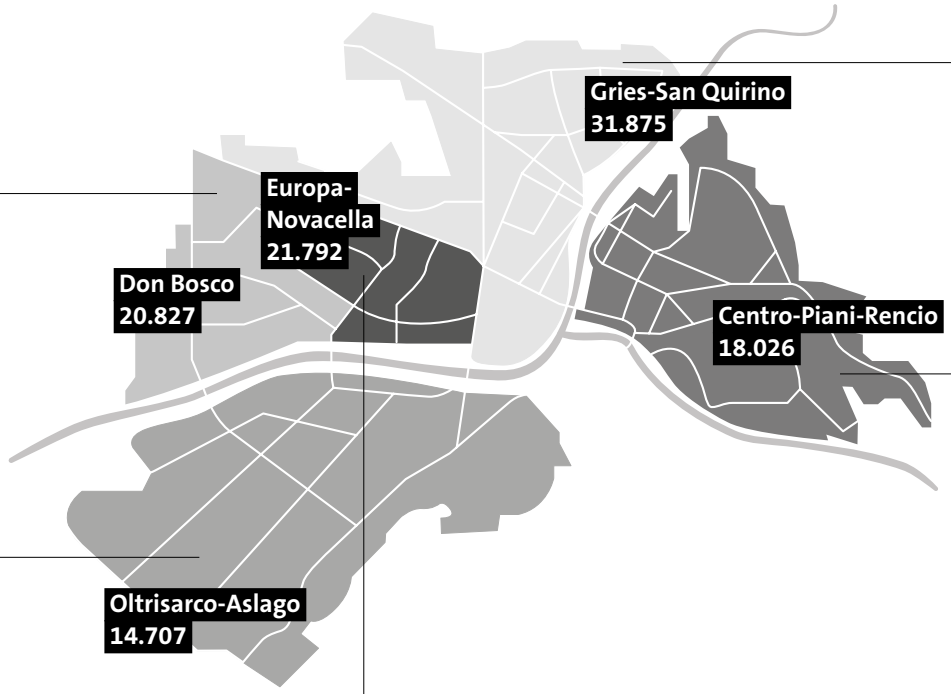
Numero dei distretti sociali a Bolzano **5**

Personale impiegato nei distretti sociali **238**

Totale popolazione residente a Bolzano per classi di età e sedi distrettuali

(stato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

107.227
POPOLAZIONE TOTALE A BZ
(stato al 31.12.2024)



415 0-2 anni
3.630 0-17 anni
17.197 ≥ 18 anni
4.938 ≥ 65 anni

714 0-2 anni
5.109 0-17 anni
26.766 ≥ 18 anni
7.771 ≥ 65 anni

419 0-2 anni
2.812 0-17 anni
15.214 ≥ 18 anni
3.971 ≥ 65 anni

367 0-2 anni
2.479 0-17 anni
12.228 ≥ 18 anni
2.965 ≥ 65 anni

435 0-2 anni
3.456 0-17 anni
18.336 ≥ 18 anni
6.397 ≥ 65 anni

A quale distretto appartengo?

il Segretariato di Servizio Sociale?

Il Segretariato di Servizio Sociale è un importante spazio di ascolto e orientamento delle domande e dei bisogni espressi dai cittadini per promuoverne il benessere. Durante il colloquio, un/una assistente sociale accoglie, informa e offre una prima consulenza in merito a diritti, opportunità e servizi disponibili sia presso ASSB sia presso altri enti o istituzioni pubbliche e private.

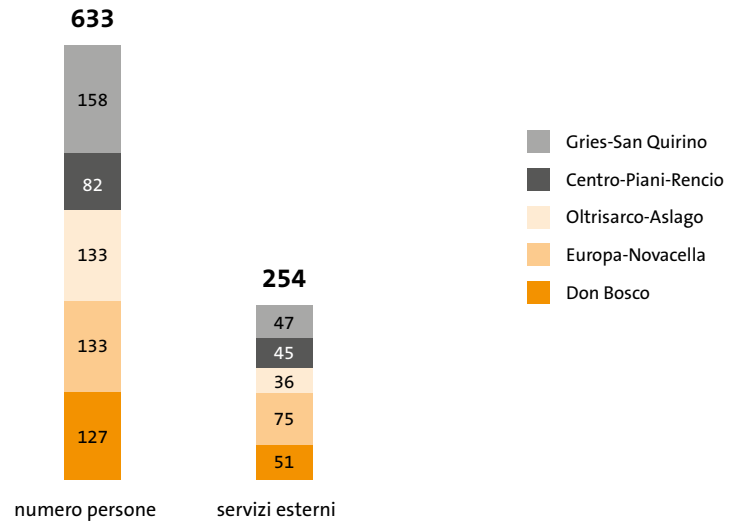
Nel 2024 al Segretariato di Servizio Sociale si sono rivolte 604 persone, che hanno ricevuto in totale 633 consulenze di vario tipo. Inoltre il servizio ha trattato 259 richieste da parte di enti esterni (autorità giudiziaria, Azienda Sanitaria, scuole, altri enti ecc.) per richieste di accertamenti, collaborazioni, segnalazioni e monitoraggi.

Il servizio viene offerto nei distretti di ASSB nelle giornate di lunedì (dalle 9 alle 12) e giovedì (dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16).

Richieste di intervento a tutela di minorenni presentate dalle autorità giudiziarie nel 2023 ..... **94**

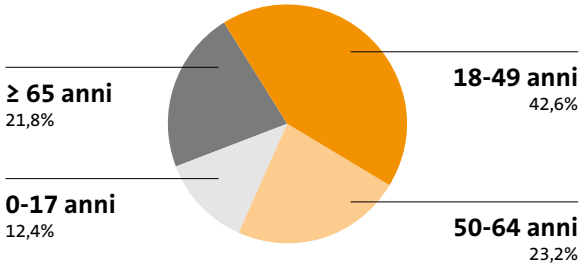
N. utenti seguiti dai distretti sociali per Segretariato di Servizio Sociale durante l'anno

(fonte Relazione sociale ASSB 2024)



Richieste pervenute al Segretariato sociale nel 2023 suddivise per fasce di età

(fonte Relazione sociale ASSB 2024)



— IL DOMANI

Capire i segni dei tempi

Immaginare il domani non è semplice, soprattutto in un'epoca di repentini cambiamenti. Tuttavia, forti della loro esperienza, Di Fede e Fontana provano a tracciare un possibile avvenire di ASSB.

Come vedete l'ASSB tra cinque anni o tra venticinque, alla luce di tutti i cambiamenti che potreste prevedere?
Fontana: Io ho seguito l'Azienda dall'esterno sempre con affetto. So che gestire oggi l'Azienda è molto più complicato rispetto agli inizi, ci vogliono molte più competenze. Sicuramente l'ASSB continuerà a essere un punto di riferimento per lo sviluppo dei servizi, così come sicuramente in alcuni ambiti ci sarà la necessità di un maggiore coinvolgimento del privato sociale. Importante sarà capire i segni dei tempi e riuscire a rimodulare la posizione dell'Azienda rispetto a quello che succede fuori. Ci sono degli strumenti, come può essere il piano sociale, provinciale e della città di Bolzano, che spostano l'attenzione su più anni e forniscono già indicazioni su come muoversi. Poi bisogna seguire l'evoluzione della società, cosa non facile perché i giovani hanno una visione completamente diversa della realtà rispetto a quella che avevamo noi quando siamo entrati nel mondo del lavoro, per cui bisognerà essere in grado di focalizzare l'attenzione dei ragazzi verso l'Azienda.
Di Fede: Non posso prevedere come sarà l'Azienda tra venticinque anni, quali nuovi servizi saranno necessari e quale struttura organizzativa sarà la più adatta per assicurare la loro efficacia. I servizi sociali crescono e si evolvono sulla base delle esigenze della comunità e della volontà di dare loro risposta. Sono certa però che ci sarà ancora e sempre bisogno di lavoro sociale professionale, che insieme al volontariato e alle altre agenzie, possa stare al fianco e sostenere con competenza e passione le persone, le famiglie e la comunità.
In ogni società c'è bisogno di solidarietà e giustizia sociale per questo il nostro lavoro è, e resterà, sempre importante, offrendo un contributo fondamentale per il benessere di tutti. C'è un vecchio e bellissimo articolo di Zygmunt Bauman intitolato: "Sono forse io il custode di mio fratello?" con riferimento alla Genesi, a Caino e Abele. E Bauman scrive: sì, ognuno di noi è custode di suo "fratello" e ha la responsabilità del suo benessere, perché su questo si basa il vivere dell'uomo che è un essere sociale. E in quanto tali, non possiamo pensare di vivere bene e di assicurare un futuro di benessere ai nostri figli e ai nostri nipoti, chiudendoci in un miope egoismo, che non percepisce il diritto alla dignità e al rispetto di ogni essere umano. Questi diritti costituiscono l'essenza non solo del lavoro sociale, ma anche l'essenza di una società sana, che può guardare al futuro con fiducia.

—Conclusione

Concludiamo questo viaggio attraverso i venticinque anni di impegno, crescita e innovazione, esprimendo un sincero e sentito ringraziamento a tutte le persone e le istituzioni che hanno reso possibile tutto questo.
Il nostro primo grazie va al Comune, con cui abbiamo costruito un legame solido e proficuo, sempre pronto a sostenere e supportare le nostre iniziative per il bene della comunità. Il vostro impegno costante e la vostra fiducia sono stati fondamentali per il nostro successo.
Un ringraziamento speciale va anche alla Provincia, il cui supporto istituzionale ha contribuito a rafforzare il nostro operato, permettendoci di affrontare le sfide con maggiore serenità e determinazione.
Non possiamo dimenticare le numerose associazioni che, giorno dopo giorno, hanno lavorato insieme a noi per rispondere ai bisogni dei più fragili, dimostrando come la collaborazione tra pubblico e privato possa davvero fare la differenza. A tutti i volontari, che con il loro spirito altruista e sostegno instancabile hanno arricchito il nostro lavoro, va un grazie di cuore: il vostro impegno è stato e continua a essere un valore inestimabile.
Un sentito ringraziamento anche ai nostri partner del privato sociale, il cui contributo ha amplificato il nostro impatto, portando valore e qualità ai servizi offerti. Senza di voi non saremmo riusciti a realizzare tanti progetti che oggi guardano al futuro con speranza e fiducia.
Infine, ma non per questo meno importante, vogliamo rivolgere un grazie a tutti coloro che ci hanno sostenuto, che hanno creduto in noi e nelle nostre capacità, contribuendo in vari modi alla crescita e al successo del nostro operato. Insieme, abbiamo costruito una rete che ha reso la nostra comunità più forte, più inclusiva e più solidale.
Guardiamo al futuro con ottimismo, certi che, con il supporto di tutte queste persone e istituzioni, continueremo a lavorare con la stessa passione, dedizione e impegno che ci hanno guidato in questi primi venticinque anni. Grazie a tutti, di cuore.

L'Azienda Servizi Sociali
di Bolzano

Colophon

Editore
Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Piazza Anita Pichler 12
39100 Bolzano
T +39 0471 1626021
urp@aziendasociale.bz.it
aziendasociale.bz.it

Concetto
Exlibris – exlibris.bz.it

Grafica
Alessandra Stefanut – cursiva.it

Redazione
Exlibris (Paolo Florio, Sarah Franzosini,
Marianna Kastlunger)

Revisione e correzione
Exlibris (Helene Dorner, Milena Macaluso,
Katharina Preindl)

Traduzione
Exlibris (Paolo Florio, Milena Macaluso,
Katharina Preindl, Heiko Schoberwalter)

Fotografie e fotografie di archivio
Armin Huber, ASSB (Monica Marabese, Archivio)
& Unsplash

Stampa
Longo AG

Stato
Maggio 2025

25 anni di ASSB
è un volume
celebrativo che
ripercorre i momenti
chiave, le sfide
vinte e l'attività
a tutto campo
dell'Azienda Servizi
Sociali di Bolzano.
Con i contributi
di collaboratori,
utenti e compagni
di viaggio.