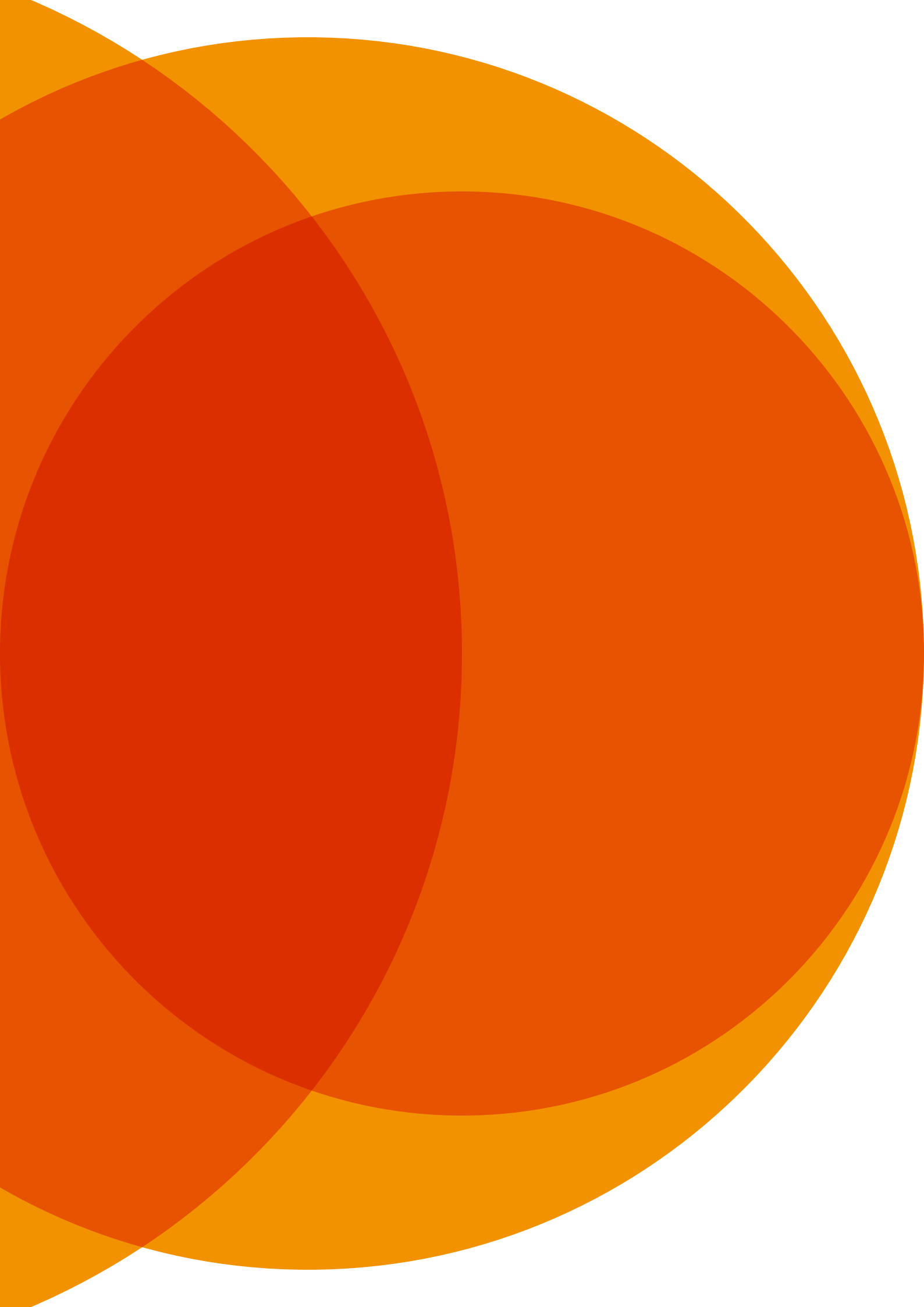
# Relazione sociale

2024

ASSB·BSB



# Relazione sociale
2024

ASSB-BSB

# Impressum

Questa relazione sociale si riferisce al periodo
gennaio – dicembre 2024

Le fonti per questa Relazione Sociale sono:
Sozinfo, ASTAT, ISTAT, Provincia Autonoma di Bolzano e Rilevazioni statistiche interne e BIC2-2023

Documento a cura di Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Ufficio Programmazione Controllo e Sistemi Informativi

Piazza Anita Pichler 12 – Bolzano
e-mail: urp@aziendasociale.bz.it

Edizione giugno 2025

Si ringraziano tutti i collaboratori interni ed esterni all'ASSB che hanno contribuito alla stesura di questa Relazione Sociale.

# Indice


| | |
|---|---|
| pp. 1 | 1.1 Prima infanzia |
| pp. 9 | 1.2 Famiglia e minori |
| pp. 29 | 1.3 Adulti |
| pp. 49 | 1.4 Anziani e persone non autosufficienti |
| pp. 59 | 1.5 Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani |
| pp. 71 | 1.6 Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità |
| pp. 83 | 1.7 Segretariato di servizio sociale |
| pp. 89 | 1.8 Area persone a rischio povertà – assistenza economica sociale |
| pp. 97 | 1.9 Sviluppo del territorio e di Comunità |
| pp. 111 | 2.1 Organizzazione e sviluppo |
| pp. 121 | 2.2 Risorse umane |
| pp. 131 | 2.3 Sostenibilità e finanza |
| pp. 139 | 2.4 Comunicazione |
| pp. 147 | Glossario |

Capitolo 1.1

# Prima infanzia

# Indicatori generali

Popolazione residente a Bolzano in fascia di età inferiore ai 3 anni
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

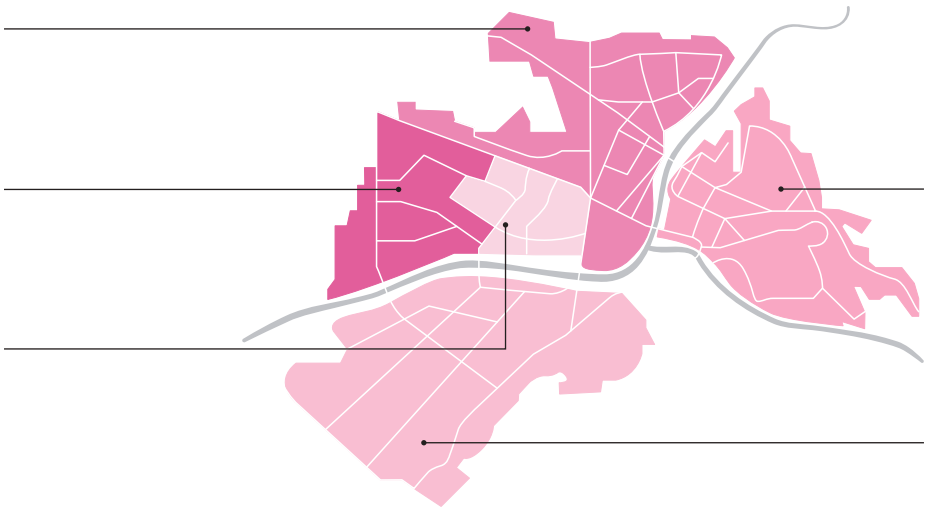
**2.350**

Suddivisione territoriale popolazione inferiore ai 3 anni a Bolzano
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

**714**
Gries S. Quirino

**415**
Don Bosco

**435**
Europa Novacella



**419**
Centro-Piani-Rencio

**367**
Oltrisarco Aslago

Saldo naturale in Alto Adige
(dato 2022, fonte ASTAT tab 01/2024)

**-0,6**
nati vivi su 1.000 abitanti

Saldo naturale a Bolzano
(dato 2022, fonte ASTAT tab 01/2024)

**-3,5**
nati vivi su 1000 abitanti

Ampiezza media famiglie in Alto Adige
(dato 2022, fonte ASTAT tab 01/2024)

2,3

Ampiezza media famiglie a Bolzano
(dato 2022, fonte ASTAT tab 01/2024)

2,1

Tipologie di famiglie a Bolzano
(dato 2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

50.990
famiglie di cui 17.198 famiglie con figli

Parametro europeo di copertura territoriale del sistema integrato di servizi per la prima infanzia

33%
entro il 2010 (33 posti ogni 100 bambini sotto i 3 anni) stabilito nel 2002 in sede di Consiglio europeo di Barcellona

Aggiornamento 2022

**Raccomandazione del Consiglio Europeo** dell'8 dicembre: definisce gli obiettivi di Barcellona per il 2030, incoraggiando gli Stati membri «ad aumentare la partecipazione a un'educazione e cura della prima infanzia (ECEC) accessibile, a costi sostenibili e di alta qualità» e raccomanda ai Paesi membri di garantire, entro il 2030, la partecipazione ad almeno il 45% dei bambini di età inferiore ai tre anni.

Copertura territoriale del sistema integrato di servizi per la prima infanzia - Italia
(anno educativo 2021/2022)

13.518
i nidi e i servizi integrativi per la prima infanzia in Italia nell'anno educativo 2021/2022

oltre 350.000
posti autorizzati (48,8% a titolarità pubblica)

Livello italiano medio
(fonte ISTAT 2023)

28%
anno educativo 2021/2022: forti divari territoriali a sfavore delle famiglie residenti nel Mezzogiorno: Il Centro-Italia e il Nord-est in media hanno una copertura dei posti ben superiore al 33% dei bambini residenti (rispettivamente 36,7% e 36,2%), il Nord-ovest è prossimo all'obiettivo (31,5%), ma il Sud e le Isole, seppur in miglioramento, sono ancora lontani (rispettivamente 16% e 16,6%).

Livello Provincia di Bolzano
(dato ASTAT – Annuario statistico 2022)

17,8%
livello Provincia di Bolzano

Secondo i dati Istat, in Italia la frequenza di un servizio educativo per la prima infanzia risulta inferiore alla media europea: nel 2021 i bambini che frequentano una struttura educativa sono pari al 33,4% dei residenti di età inferiore ai 2 anni (contro il 37,9% della media Ue). La Francia e la Spagna sono ben al di sopra del 50% e altri Paesi, come l'Olanda e la Danimarca, si attestano, rispettivamente, al 74,2% e al 69,1%.
(Fonte: Dipartimento per le politiche della famiglia)

# I servizi dell'area Prima Infanzia

DATI SUGLI ASILI NIDO

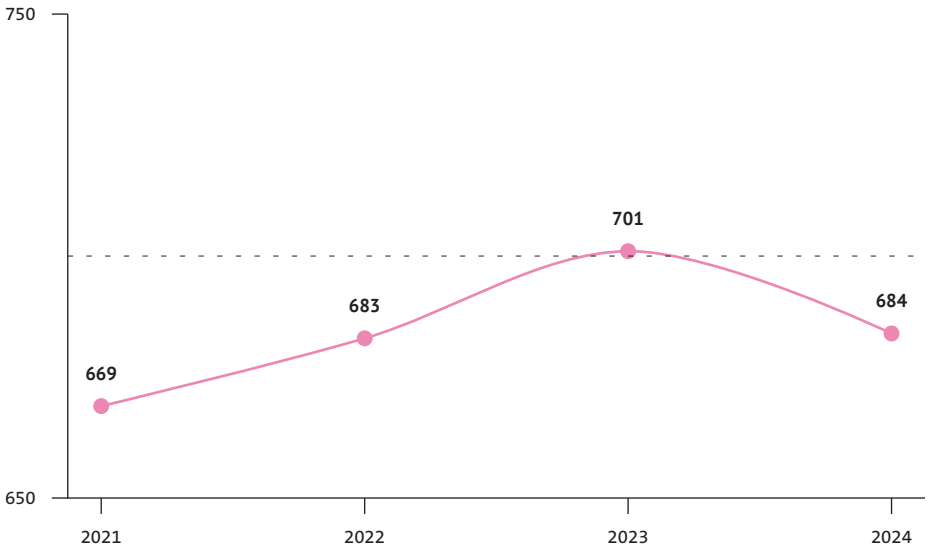
I posti bambino attivati nel 2024 nei 10 asili nido pubblici di ASSB sono stati 445, mentre i bambini frequentanti il servizio 684, di cui 439 presenti al 31.12.2024.[1]

| Asili nido | giorni di apertura | posti attivati* | presenze | grado di copertura | presenza media | bambini al 31.12 | bambini durante anno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Acquario** | 228 | 25 | 5.125 | 89,9% | 22,48 | 25 | 39 |
| **Casanova** | 228 | 25 | 5.093 | 89,4% | 22,34 | 25 | 40 |
| **Farfalla** | 228 | 30 | 6.077 | 88,8% | 26,65 | 28 | 43 |
| **Firmian** | 228 | 45 | 9.372 | 91,3% | 41,11 | 45 | 64 |
| **Grillo** | 228 | 40 | 8.179 | 89,7% | 35,87 | 39 | 61 |
| **Nuvola** | 228 | 15 | 2.882 | 84,3% | 12,64 | 15 | 26 |
| **Panda** | 228 | 15 | 2.984 | 87,3% | 13,09 | 13 | 21 |
| **Quadrifoglio** | 228 | 55 | 11.252 | 89,7% | 49,35 | 55 | 83 |
| **Sole** | 228 | 110 | 22.439 | 89,5% | 98,42 | 110 | 166 |
| **Veliero** | 228 | 85 | 17.140 | 88,4% | 75,18 | 84 | 141 |
| **Totale 2024** | **228** | **445** | **90.543** | **89,2%** | **397,1** | **439** | **684** |

**T. 1.1 . 01** Asili nido – 2024

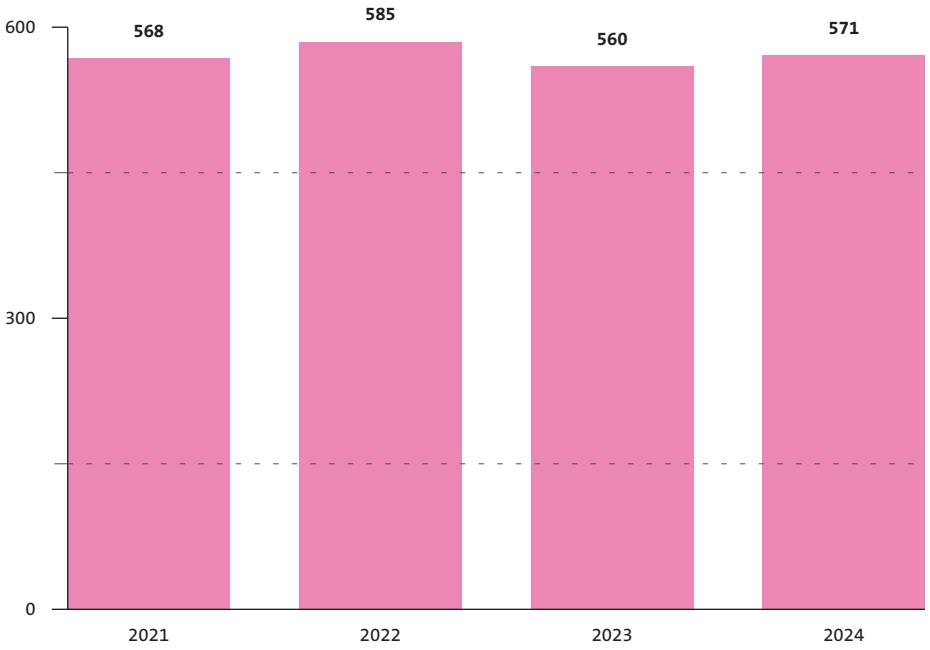
* Il numero dei posti attivati può variare dall'effettiva capacità ricettiva della struttura.

L'andamento dei frequentanti, dopo il costante aumento in seguito alla pandemia Covid-19, è quest'anno in leggera flessione.




**F. 1.1 . 02** Numero bambini complessivamente frequentanti nell'anno – confronto 2021-2024

Rispetto al volume delle domande presentate per l'ammissione al servizio di asilo nido, queste risultano essere nel 2024, 571 con un aumento dell'1,9% rispetto al 2023.



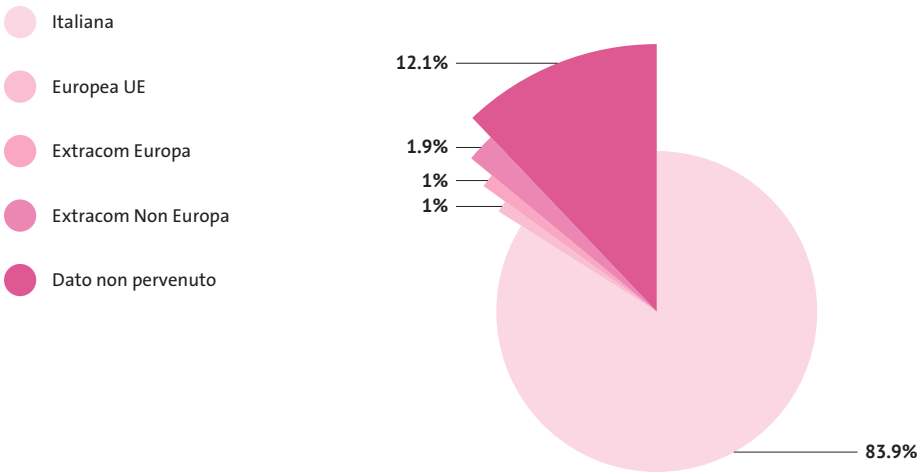

**F. 1.1 . 03** Numero di domande di ammissione per il servizio di asilo nido presentate in un anno – confronto 2021 – 2024

Analizzando il gruppo bambini che ha frequentato l'asilo nido durante il 2024, si evidenzia che 15 di loro erano in situazione di disabilità (di cui 14 con assistente qualificata e 1 senza assistente qualificata) e 8 sono stati segnalati dall'area socio pedagogica di base.

Rispetto ai bambini presenti negli asili nido al 31.12.2024, il 48,5% è di genere maschile ed il 51,5% femminile; la classe di età maggiormente presente è quella dai 2 ai 3 anni (52,2%), seguita dalla classe di età 1-2 (36,4%). L'8,9% dei bimbi rientra nella fascia di età 0-1 e il 2,5% in quella 3+.

Prevalgono nettamente i bambini di nazionalità italiana, che costituiscono l'83,9% dei frequentanti.

**F. 1.1 . 04** Bambini in base alla provenienza della famiglia – 2024

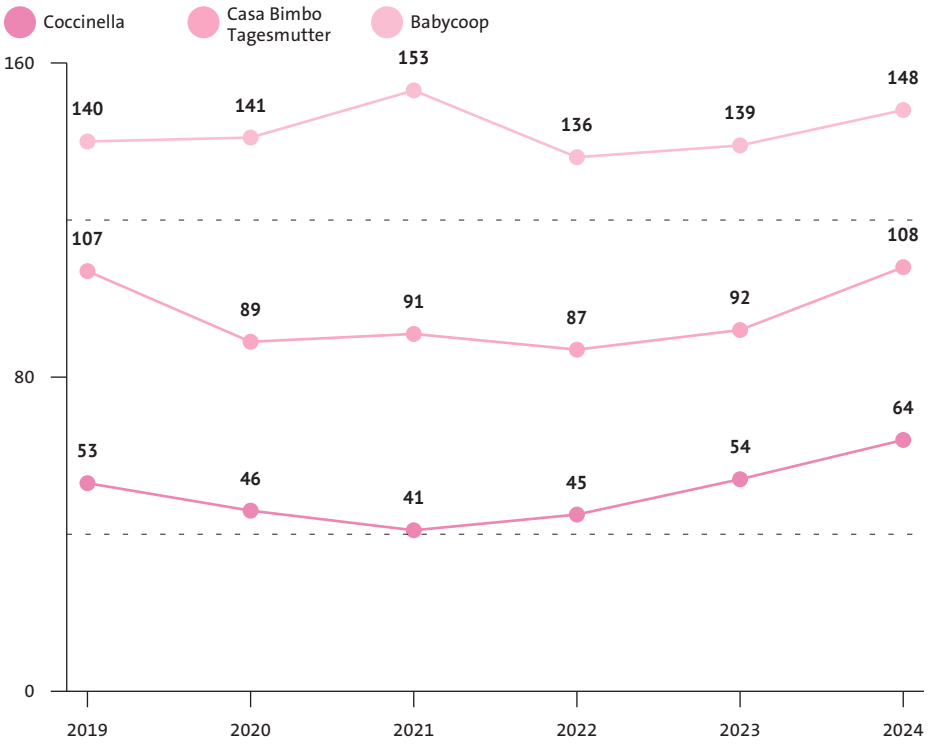



Al 31.12.2024 erano 211 i bambini in lista di attesa per un posto negli asili nido (-4,9% rispetto al 2023). Di questi 186 sono residenti a Bolzano e 25 fuori Bolzano. 46 sono state le famiglie che nel 2024 hanno rinunciato al posto loro assegnato.

## DATI SULLE MICROSTRUTTURE

Nell'anno 2024 i posti bambino offerti dalle microstrutture in capo alle cooperative sociali "Casa Bimbo Tagesmutter", "Babycoop" e "Coccinella²", a fronte del finanziamento aziendale, sono stati 207.
I bambini che hanno usufruito del servizio di microstruttura durante l'anno sono stati 320, pari al 12,3% in più rispetto al 2023.

**F. 1.1 . 05** Bambini che hanno frequentato il servizio di microstruttura – andamento 2019 – 2024




Come nel 2023, anche nel 2024 il genere prevalente è quello maschile (52,2%) rispetto a quello femminile (47,8%).

| Cooperative sociali | Giorni di apertura | capacità ricettiva | ore in base al contratto fra ASSB e cooperative | ore contrattualizzate fra famiglia e cooperative | ore effettiva frequenza | grado di copertura rispetto ore contratto ASSB-cooperative | grado di copertura rispetto ore richieste da famiglie |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Coccinella** | 251 | 47 | 54.871 | 54.871 | 54.871 | 100,0% | 100,0% |
| **Casa Bimbo Tagesmutter** | 253 | 66 | 87.211 | 87.211 | 87.211 | 100,0% | 100,0% |
| **Babycoop** | 248 | 94 | 148.194 | 148.194 | 148.195 | 100,0% | 100,0% |
| **Totale 2024** | **251** | **207** | **290.276** | **290.276** | **290.277** | **100,0%** | **100,0%** |
| **Totale 2023** | 248 | 177 | 339.840 | 260.937 | 260.934 | 76,8% | 100,0% |
| **Totale 2022** | 249 | 171 | 246.674 | 266.383 | 246.674 | 100,0% | 92,6% |
| **Totale 2021** | 253 | 171 | 265.740 | 243.530 | 243.530 | 91,6% | 100,0% |

**T. 1.1 . 06** Capacità ricettiva microstrutture, presenze, ore contrattualizzate, grado di copertura 2024

Al 31.12.2024 erano complessivamente 100 i bambini in lista di attesa per un posto nelle microstrutture (-13% rispetto al 2023).

## L'ISTITUTO PROVINCIALE DI ASSISTENZA ALL'INFANZIA (IPAI)

Presso l'IPAI sono disponibili 7 posti per l'accoglienza di bambini dai 0 ai 3 anni, 8 posti per l'accoglienza di donne e 10 posti per i figli di donne inserite in struttura, per un totale di 25 posti.

Nel corso del 2024 sono stati accolti 9 bambini e 14 donne con complessivamente 16 figli. Il 55% dei bambini soli accolti è di nazionalità italiana, di questi, il 66,6% è di Bolzano. Le donne accolte sono prevalentemente di Bolzano (50%), mentre il 21,4% arriva dalla Bassa Atesina e dalla Val Pusteria. La permanenza media presso la struttura da parte delle donne accolte nel 2024 è superiore ai 3 mesi.
Presso l'IPAI le prestazioni offerte comprendono servizi medico sanitari nonché ovviamente servizi educativo assistenziali. Sono state 14 le donne (con i loro 9 figli) ad usufruire dei servizi medico sanitari, ed in egual numero le donne che hanno usufruito dei servizi educativo assistenziali messi a disposizione dalla struttura.

# Area Prima Infanzia e Famiglia
# Costi e fonti di finanziamento 2024

| **Area prima infanzia e famiglia 2024** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **€ 13.298.105** – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i relativi costi amministrativi | | | | |
| | Comune | Provincia | | |
| **Asili nido** | 8.248.809 | | 8.248.809 | 62,0% |
| **Microstrutture** | 2.755.615 | | 2.755.615 | 20,7% |
| **IPAI** | | 1.348.285 | 1.348.285 | 10,1% |
| **Progetto Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione delle vulnerabilità delle famiglie e dei bambini (progetto PNRR P.I.P.P.I)** | 44.928 | | 44.928 | 0,3% |
| **Costi Amministrazione** | 900.468 | | 900.468 | 6,8% |
| **Totale** | **11.949.820** | **1.348.285** | **13.298.105** | **100,0%** |
| **Area prima infanzia e famiglia 2024 – Fonti di finanziamento** | | | | |
| **Compartecipazione utenti** | 1.397.010 | | 1.397.010 | 10,5% |
| **Fondi PNRR** | 44.928 | | 44.928 | 0,3% |
| **Altre entrate (concorsi privati/enti pubblici, rimborsi vari, bolli, comandi, pasti, rim.finali ecc.)** | 257.849 | 27.687 | 285.536 | 2,1% |
| **Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti** | 10.250.032 | 1.320.598 | 11.570.630 | 87,0% |
| **Totale** | **11.949.820** | **1.348.285** | **13.298.105** | **100,0%** |

NOTE

1 Ubicazione degli asili nido di ASSB a Bolzano: **Acquario** – via Parma, 10; **Casanova** – via A. Emeri, 15; **Farfalla** – vicolo S. Giovanni, 23; **Firmian** – p.zza Montessori 12; **Grillo** – via Genova, 94; **Nuvola** – vicolo Lageder, 2; **Panda** – via Gaismair, 4; **Quadrifoglio** – p.zza Nikoletti, 9; **Sole** – via Milano, 131; **Veliero** – viale Venezia, 49.

2 **Cooperativa Sociale Casa Bimbo Tagesmutter:** Casa Infanzia Oltrisarco (via Cl. Augusta, 66), Kitas Oltrisarco Aslago (via Cl. Augusta, 48/b); **Cooperativa sociale Babycoop**: Aquilone (p.zza Don Bosco, 13), Arcobaleno (piazzetta A. Frank, 17), Pinocchio (via Rosmini, 44), Nikelino (viale Europa ,53); **Cooperativa Coccinella:** via Bari 3; via Lungo Talvera San Quirino 10; via S. Quirino 40/b, via Combattenti 4.

Capitolo 1.2

# Famiglia e minori

# Indicatori generali

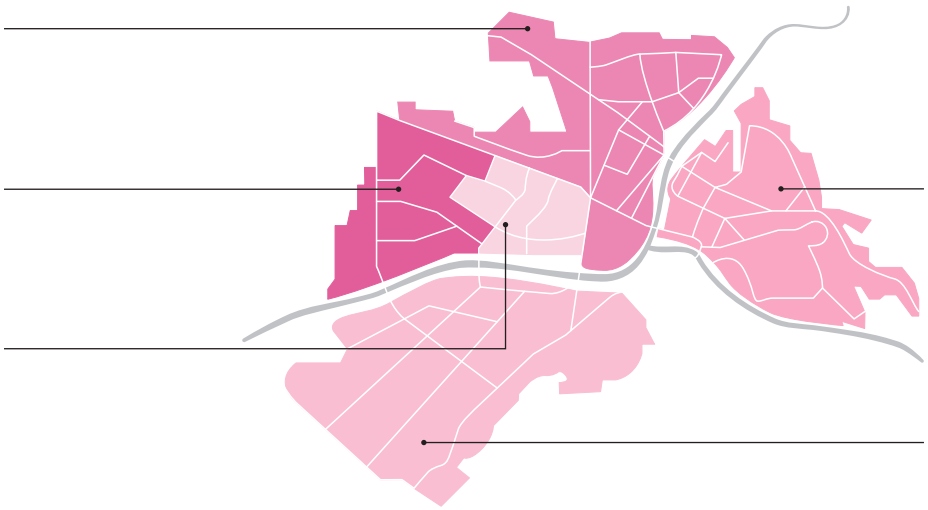
Popolazione residente a Bolzano in età 0 - 17 anni e sua suddivisione per sede distrettuale
(dato 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano, 2024)

17.486

5.109
Gries S. Quirino

3.630
Don Bosco

3.456
Europa Novacella



2.812
Centro-Piani-Rencio

2.479
Oltrisarco Aslago

## Popolazione 0 - 18 residente a Bolzano

(dato 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano, 2025)

**2.699**
in fascia di età 3 - 5 anni (scuola materna)

**4.920**
in fascia di età 6-10 anni (scuola elementare)

**4.167**
in fascia di età 11-14 anni (scuola secondaria 1° grado)

**4.411**
in fascia di età 15-18 anni (scuola secondaria 2° grado)

## Tasso di nuzialità provinciale ogni 1.000 abitanti

(dato 2023, fonte ASTAT data 05/2025)

**4,1**

## Tasso di divorzialità provinciale ogni 10.000 abitanti

(dato 2023, fonte ASTAT 10/2025)

**9,3**

## Minori stranieri non accompagnati presenti e censiti in Italia

(fonte Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Rapporto di approfondimento semestrale, dati al 31.12.2024 "I minori stranieri non accompagnati (MSNA) in Italia")

**18.625**
minori stranieri non accompagnati presenti in Italia al 31.12.2024

## Minori denunciati, arrestati o fermati dalle Forze di Polizia in Provincia di Bolzano

(dato 2023, fonte ASTAT, Astat Info n. 01 – 01/2025)

**448**
pari al **6,2%** di tutti i presunti autori di reato

## Alunni iscritti in Alto Adige per grado di istruzione e anno scolastico 2023/2024

(fonte Prov.Aut.BZ)

| Scuole | Totale |
|---|---|
| **Infanzia** | 15.367 |
| **Primarie** | 27.927 |
| **Secondarie I grado** | 17.174 |
| **Secondarie II grado** | 20.002 |
| **Corso di formazione professionale** | 10.273 |
| **Totale** | **90.743** |

## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELL'AREA SOCIOPEDAGOGICA

Il numero complessivo di minori seguiti dall'area socio pedagogica delle cinque sedi distrettuali cittadine nonché dell'Ufficio Inclusione sociale, lavorativa e abitativa di ASSB è stato, nell'anno 2024, pari a 1.671 persone, corrispondente al 9,6% della popolazione residente a Bolzano con meno di 18 anni**. Il numero delle nuove prese in carico è pari a 553 minori.

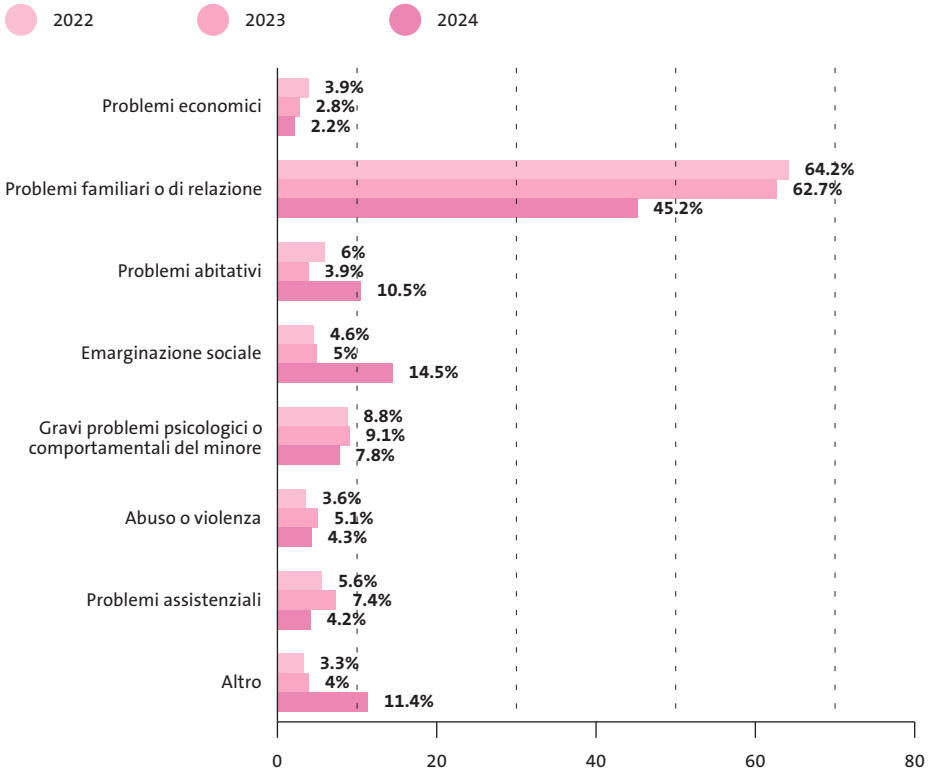
| Sedi distrettuali | Numero di minori residenti | % | minori in carico** | % | Indice di presa incarico | Casi nuovi | % | % nuovi casi su minori residenti | % di nuovi casi su minori in carico | Casi dimessi | % | % casi dimessi su minori residenti |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Centro Piani Rencio** | 2.812 | 16,1% | 116 | 6,9% | 4,1% | 29 | 4,3% | 1,0% | 25,0% | 25 | 4,5% | 0,9% |
| **Oltrisarco Aslago** | 2.479 | 14,2% | 200 | 12,0% | 8,1% | 86 | 12,6% | 3,5% | 43,0% | 88 | 15,9% | 3,5% |
| **Europa Novacella** | 3.456 | 19,8% | 175 | 10,5% | 5,1% | 29 | 4,3% | 0,8% | 16,6% | 41 | 7,4% | 1,2% |
| **Don Bosco*** | 3.630 | 20,8% | 689 | 41,2% | 19,0% | 341 | 50,0% | 9,4% | 49,5% | 296 | 53,5% | 8,2% |
| **Gries San Quirino** | 5.109 | 29,2% | 135 | 8,1% | 2,6% | 27 | 4,0% | 0,5% | 20,0% | 23 | 4,2% | 0,5% |
| **Ufficio Inclusione sociale, lavorativa, abitativa (UISLA)** | | | 356 | 21,3% | | 170 | 24,9% | | 47,8% | 80 | 14,5% | |
| **Totale** | **17.486** | **100,0%** | **1.671** | **100,0%** | **9,6%** | **682** | **100,0%** | **3,9%** | **40,8%** | **553** | **100,0%** | **3,2%** |

**T. 1.2 . 01** Minori in carico e nuove prese in carico da parte dell'area socio pedagogica distrettuale – 2024
Fonte dato 2024: Sozinfo, Statistiche SIPSA 2.1, 3.7 e 4.1.
* Il dato di Don Bosco comprende le richieste di indagine pervenute ad ASSB da parte dell'autorità giudiziaria, che in parte possono però riguardare anche altri sedi distrettuali.
** Si specifica che l'area minori delle sedi distrettuali può seguire minori anche oltre il loro 18esimo anno di vita, se ritenuto opportuno. Di conseguenza il dato complessivo delle prese in carico comprende anche persone adulte fra i 18 e i 21 anni compiuti.

L'aumento sostanziale dei casi minorili seguiti dalle aree sociopedagogiche distrettuali rispetto agli anni precedenti è da ricondurre a diversi motivi, fra cui il fatto che dal 2024 in Sozinfo vengono registrati anche i casi seguiti dall'Ambulatorio Specialistico per la Salute Psicosociale dell'Età Evolutiva (Fachambulanz).

Inoltre, nell'ultimo anno la raccolta e l'inserimento dei casi nel sistema di rilevazione Sozinfo sono stati sistematizzati e modificati in una ottica di prevenzione e di intervento precoce. Infatti, si è posta particolare attenzione alla corretta documentazione dei casi gestiti, nonché al monitoraggio di interi nuclei famigliari e non solo di singoli minori in difficoltà, comprendendo quindi anche eventuali fratelli/sorelle presenti in famiglia.

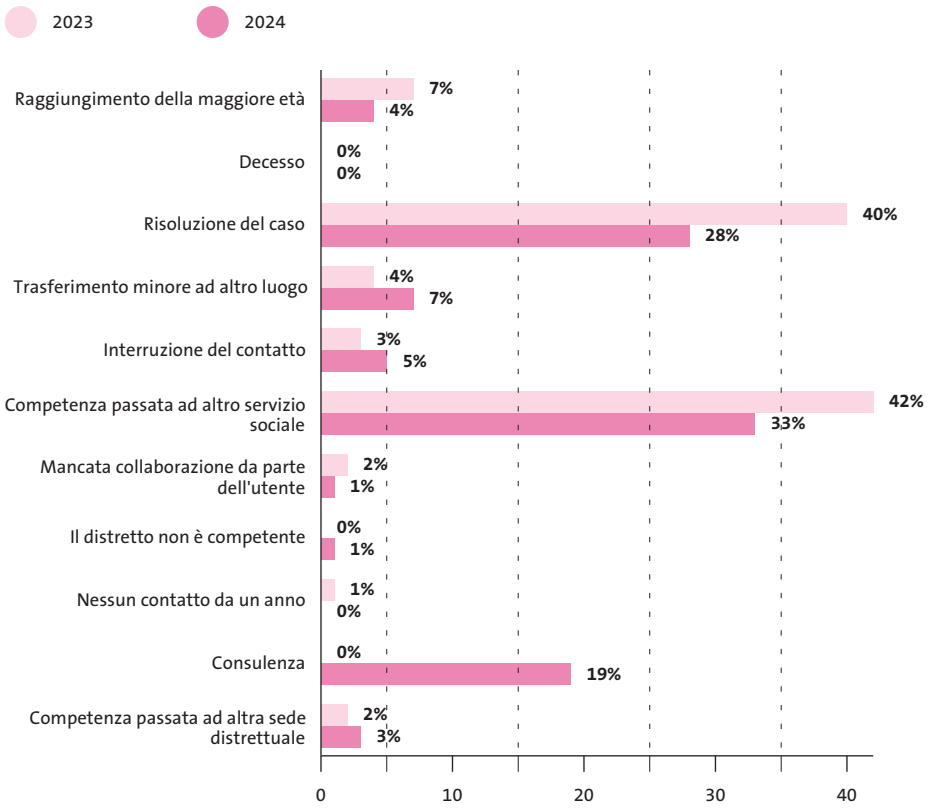
Per quanto concerne i motivi prevalenti della presa in carico minorile, si registra quello principale, legato a problemi familiari/di relazione (45,2%) anche se in calo rispetto all'anno precedente (-17,5%). In aumento invece i casi di emarginazione sociale (+9,5% rispetto al 2023). Per il dettaglio, si veda il grafico a seguire.




**F. 1.2 . 02** Percentuale minori per motivo prevalente di presa in carico – confronto 2022-2024

Rispetto ai motivi di conclusione del progetto socio pedagogico a favore del minore e della famiglia promosso dai servizi sociali dell'area minori per consentire, laddove possibile, una risoluzione positiva delle cause che hanno portato alla presa in carico, emerge che, negli ultimi anni la chiusura positiva dei casi è stata uno degli elementi principali di conclusione del rapporto del minore con i servizi sociali: nel 2024 tale condizione raggiunge una media del 28% sul totale dei casi. Per la lettura delle altre motivazioni, si rimanda al precedente grafico.

**F. 1.2 . 03** Percentuale minori per motivo di dimissione – confronto 2023 e 2024




## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELL'EDUCATIVA DOMICILIARE

I minori seguiti nell'ambito del servizio di educativa domiciliare sono stati, nel 2024, 42 e le famiglie 28 ad indicare che alcuni dei minori seguiti erano fratelli/sorelle.

Le ore di educativa domiciliare aumentano dell'84,4% rispetto al 2023, corrispondenti a 2.798 unità in più: in media, sono state erogate 145 ore di prestazioni all'anno, a singolo minore seguito, ovvero 218 ore/famiglia/anno calcolato sulla base del numero di famiglie seguite. Ciò sta a significare che, ogni singola famiglia, è come se avesse beneficiato di un educatore a tempo pieno (38 ore settimanali) per 5,7 settimane continuative nell'anno .

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Numero minori seguiti** | 38 | 39 | 39 | 41 | 42 |
| **Numero famiglie** | 27 | 28 | 29 | 27 | 28 |
| **Numero ore educativa domiciliare** | 3.386 | 3.113 | 3.583 | 3.314 | 6.112 |

**T. 1.2 . 04** Educativa Domiciliare: numero minori, numero famiglie e ore di servizio – confronto 2020-2024

Il Nucleo Indagini Sociali è un servizio specialistico sovra-distrettuale nato nel 2022 che, nello specifico ambito della tutela minori e famiglie, svolge gli incarichi di valutazione psico-sociale esclusivamente su mandato della Procura della Repubblica presso il T.M., del Tribunale per i Minorenni e del Tribunale Ordinario. Il servizio opera al fine di accertare l'esistenza di un pregiudizio per il minore e fornire all'Autorità Giudiziaria gli opportuni elementi per richiedere eventuali misure di tutela.

Le nuove richieste di indagine sociale pervenute ad ASSB da parte dell'autorità giudiziaria nel corso del 2024 sono state complessivamente 148. 137 casi sono stati seguiti direttamente dal team del Nucleo indagini di ASSB, mentre 11 indagini sono state seguite dai distretti competenti territorialmente per situazioni già conosciute (casi già in carico) e rientrano quindi nel totale casi seguiti da ciascuna area sociopedagogica distrettuale. Rispetto ai 137 casi seguiti direttamente dal Nucleo Indagini nel 2024, si registrano 54 richieste di archiviazione, 13 monitoraggi e 35 passaggi caso ai distretti. 32 casi sono ancora in fase di svolgimento e per 9 casi vi è una richiesta di ricorso attiva.

| Sedi distrettuali | Numero richieste indagini/accertamenti effettuate dal Nucleo indagini | Numero richieste indagini/accertamenti svolte da distretti per situazioni già seguite |
|---|---|---|
| **Centro Piani Rencio** | 29 | 1 |
| **Oltrisarco Aslago** | 15 | 3 |
| **Europa Novacella** | 35 | |
| **Don Bosco** | 27 | 2 |
| **Gries San Quirino** | 31 | 2 |
| **Servizio Inclusione sociale/Adozioni** | | 2 |
| **Comunità Comprensoriali** | | 1 |
| **Totale** | **137** | **11** |

**T. 1.2 . 05** Richieste di indagine/accertamento sociale seguite dal Nucleo Indagini e dai distretti sociali di ASSB – 2024

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

DATI SUL SERVIZIO DI *FRÜHFÖRDERUNG*

Il numero di famiglie e bambini con disabilità seguiti dalla Frühförderung sono rispettivamente 56 e 58.[1]

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Numero famiglie** | 44 | 46 | 55 | 47 | 56 |
| **Numero visite domiciliari** | 687 (di cui 165 videochiamate) | 827 (di cui 114 videochiamate) | 717 (di cui 128 videochiamate) | 998 (di cui 141 consulenze telefoniche/ videochiamate) | 1.116 (di cui 121 consulenze telef./videochiamate) |
| **Numero medio visite a famiglia** | 15,6 | 17,9 | 13,0 | 21,2 | 19,9 |

**T. 1.2 . 06** Numero famiglie, visite domiciliari e numero visite medie a famiglia – confronto 2020-2024

Accanto al progetto Frühförderung gestito direttamente da ASSB, si evidenzia anche la prosecuzione della convenzione con il Centro Ciechi San Raphael, attraverso la quale sono stati svolti interventi pedagogici precoci per 93 bambini ciechi e ipovedenti in età prescolare e per 148 bambini/adolescenti attraverso interventi di accompagnamento scolastico. La distribuzione dei bambini seguiti dai due enti, ASSB Centro Ciechi San Raphael, sul territorio provinciale copre Bolzano e la quasi totalità delle comunità comprensoriali.

| | ASSB | Blindenzentrum |
|---|---|---|
| **Bolzano/ASSB** | 15,5% | 19,1% |
| **CC Salto Sciliar** | 6,9% | 9,1% |
| **CC O./ Bassa Atesina** | 5,2% | 15,3% |
| **CC Valle Isarco** | 17,2% | 9,6% |
| **CC. Valle Pusteria** | 17,2% | 27,3% |
| **CC Alta Valle Isarco** | 10,3% | 3,8% |
| **CC Burgraviato** | 13,8% | 6,2% |
| **CC Val Venosta** | 13,8% | 9,6% |
| **Totale** | **100,0%** | **100,0%** |

**T. 1.2 . 07** Numero di bambini seguiti per Comunità Comprensoriale – 2024

# Ambito affidamenti, tutele ed adozione

Nel 2024 gli affidamenti extrafamiliari a tempo pieno e parziale gestiti dal Centro Affidi sono stati 35 (23 a tempo pieno e 12 a tempo parziale). A questi vanno sommati i bambini che nel 2024 risultano affidati a parenti in e fuori Provincia (affidamento infra-familiare) a tempo pieno e parziale che sono stati complessivamente 23 (20 in Provincia, 3 fuori Provincia).

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI AFFIDAMENTI FAMILIARI

| | | Don Bosco | Centro Piani Rencio | Oltrisarco Aslago | Europa Novacella | Gries S. Quirino | SIS | Fachambulanz | Totale |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Numero di minori in affidamento etero-familiare nell'anno** | a tempo pieno (res.) | 6 | 1 | 5 | 7 | 3 | 1 | 0 | **23** |
| | a tempo parziale | 2 | 0 | 3 | 1 | 4 | 0 | 2 | **12** |
| **Numero di minori in affidamento etero-familiare al 31.12.2024** | a tempo pieno (res.) | 6 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 0 | **17** |
| | a tempo parziale | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | **9** |

**T. 1.2 . 08** Minori in affido familiare per tempo pieno e parziale – 2024

Si specifica che il Centro Affidi di ASSB si occupa solamente degli affidamenti di tipo etero-familiare, mentre gli affidamenti infra-familiari sono disposti e seguiti direttamente dalle sedi distrettuali.

I minori seguiti nell'anno 2024 presso lo Spazio Neutro sono stati 61. Di questi minori, 30 erano già seguiti al 1° gennaio e 31 hanno costituito nuove prese in carico.
I 61 minori seguiti corrispondono a 36 casi, trattandosi frequentemente di fratelli appartenenti ad uno stesso nucleo familiare.
Nell'anno 2024 si sono realizzati 442 incontri protetti con il genitore non affidatario, con una media di 12 incontri a famiglia/caso.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELLO SPAZIO NEUTRO

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Numero incontri protetti con genitore non affidatario** | 202 | 296 | 352 | 413 | 442 |
| **Numero colloqui con genitori** | 44 | 76 | 49 | 59 | 31 |
| **Numero colloqui con minori/fratelli/sorelle** | 17 | 36 | 23 | 41 | 17 |
| **Numero colloqui con genitori e minori** | nr | nr | nr | nr | 4 |

**T. 1.2 . 09** Incontri/colloqui dello Spazio Neutro – confronto 2020 – 2024

## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI SUL SERVIZIO ADOZIONI

Nell'anno 2024, il Tribunale per i Minori ha dato mandato al Servizio Adozioni dell'alto Adige di valutare, su tutta la Provincia 11 nuove aspiranti famiglie adottive per le diverse tipologie di domande di adozioni esistenti: solo nazionale, solo internazionale, nazionale ed internazionale ed in base art. 44 della L. 184/83. A queste 11 coppie si devono aggiungere le 16 studi di coppia che erano state iniziate l'anno precedente.

| Famiglie inviate per valutazione dal TM | Solo adozione nazionale | Solo adozione internazionale | Adozione nazionale ed internazionale | Adozione art. 44 | Totale |
|---|---|---|---|---|---|
| **Numero di famiglie al 01.01** | 0 | 1 | 4 | 11 | 16 |
| **Numero di nuove famiglie nell anno** | 2 | 0 | 5 | 4 | 11 |
| **Totale famiglie valutate nell'anno** | **2** | **1** | **9** | **15** | **27** |
| **di cui** | | | | | |
| **Famiglie con valutazione conclusa** | 1 | 1 | 6 | 13 | 21 |
| **Famiglie con valutazione interrotta per ritiro domanda** | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| **Totale famiglie in valutazione al 31.12** | **0** | **0** | **2** | **2** | **4** |
| **di cui di Bolzano** | | | | | |
| **Numero di famiglie al 01.01** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Numero di nuove famiglie nell'anno** | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| **Totale famiglie valutate nell'anno** | **0** | **0** | **1** | **1** | **2** |

**T. 1.2 . 10** Famiglie inviate dal Tribunale dei Minori al Servizio Adozioni dell'Alto Adige – anno 2024

Le valutazioni concluse (con decreti di idoneità/relazione positiva) sono state 21, di cui 2 su Bolzano, mentre 2 sono le valutazioni interrotte da parte delle famiglie (0 di Bolzano). Ancora in fase di valutazione 4 situazioni a livello provinciale, di cui nessuna su Bolzano.

Per quanto riguarda invece la provenienza delle aspiranti famiglie adottive, si segnala che il 25,9% delle domande riguarda il Burgraviato, seguito dalla Bassa Atesina con il 22,2% delle domande, dalla Valle Isarco con il 18,5%, la Val Pusteria con il 14,8%, Bolzano e Salto Sciliar con il 7,4% nonché Wipptal con il 3,7% delle domande.

I bambini adottati nel 2024 sono stati complessivamente 26, di cui 5 da famiglie con residenza a Bolzano.

| | 2022 | | | 2023 | | | 2024 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Numero di bambini adottati** | adozione nazionale* + adozione internazionale | Adozione art. 44 | **Totale** | adozione nazionale* + adozione internazionale | Adozione art. 44 | **Totale** | adozione nazionale* + adozione internazionale | Adozione art. 44 | **Totale** |
| **da famiglie con residenza a Bolzano** | 4 | 5 | **9** | 4 | 3 | **7** | 4 | 1 | **5** |
| **da famiglie della Provincia** | 6 | 2 | **8** | 11 | 4 | **15** | 8 | 13 | **21** |
| **Totale** | **10** | **7** | **17** | **15** | **7** | **22** | **12** | **14** | **26** |

**T. 1.2 . 11** Bambini adottati per domanda e residenza famiglie – confronto 2022 – 2024
* si intende in affidamento preadottivo

Durante il 2024 si è lavorato ad una revisione del progetto complessivo del Servizio Adozioni con l'implementazione dell'accompagnamento delle famiglie nel post adozione e nel lavoro di rete con i servizi territoriali (scuole, distretti sociali, neuropsichiatria infantile, servizio psicologico, servizio per le dipendenze, centro di salute mentale, consultori familiari, ecc.). Da questa revisione è nata una suddivisione interna del servizio, in base alla quale sono stati costituiti due poli: il **Centro Specialistico di preparazione all'adozione** e il **Centro Specialistico per l'accompagnamento e la consulenza in adozione**.

Il primo si rivolge alle diverse fasi che la coppia attraversa prima di arrivare all'adozione e il secondo si occupa del monitoraggio e del sostegno durante tutta la vita della famiglia adottiva.

| | |
|---|---|
| **Centro specialistico di preparazione all'adozione** | **38** |
| **Centro specialistico per l'accompagnamento e la consulenza in adozione** | **38** |
| **Esposti** | **1** |
| **Totale** | **77** |

**T. 1.2 . 12** Famiglie seguite dal Servizio Adozioni

Il servizio si sta evolvendo anche nella consulenza ai servizi esterni, nell'offerta di attività di gruppo per le famiglie, in attività di prevenzione e in attività che favoriscano la cultura dell'adozione.

| | |
|---|---|
| **Colloqui informativi pre-adozione** | **19** |
| **Consulenze psico-sociali** | **28** |
| **Consulenze psicologiche** | **21** |
| **Consulenze di rete** | **21** |
| **Totale** | **89** |

In questa direzione sono stati effettuati anche diversi progetti:

- Il **Caffè dell'Adozione**: incontri delle famiglie presso il servizio in cui conoscersi, condividere le proprie esperienze, creare una rete di auto mutuo aiuto in cui riconoscersi, sostenersi emotivamente nel percorso di vita e nelle difficoltà, mantenere una continuità nel rapporto con il servizio, propedeutico a intercettare eventuali situazioni di bisogno prevenendo le crisi adottive e i fallimenti adottivi;
- **Bookstart**: un pacchetto di benvenuto per le famiglie adottive di nuova formazione composto da uno zaino o borsa contenenti testi pedagogici per i genitori sulla fase di sviluppo in base all'età dei propri figli e libri illustrati per i bambini sui temi legati alle diverse famiglie presenti nella società odierna e al tema della diversità;
- un ciclo di 4 film presso il Filmclub di Bolzano sui temi dell'accoglienza familiare (affidamenti e adozione) mirati sia a diffondere una cultura dell'accoglienza nella società, incentivare l'accoglienza da parte di nuove famiglie e far conoscere i temi sensibili legati all'accoglienza familiare;
- partecipazione a diverse interviste televisive, radiofoniche, su giornali e sui social, sempre mirati a diffondere la cultura dell'adozione e la conoscenza del Servizio Adozioni.

# Ambito residenziale e semiresidenziale

DATI SU UTENTI INSERITI IN STRUTTURE SOCIO PEDAGOGICHE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

Sul territorio cittadino e provinciale operano diverse strutture abitative socio pedagogiche per minori accreditate dalla Provincia, direttamente gestite da associazioni del privato sociale e finanziate in parte, attraverso il pagamento delle rispettive rette per i singoli minori inseriti, dalle sedi distrettuali.
Nel 2024 sono stati complessivamente 220 i minori inseriti da ASSB in strutture site a Bolzano e/o in Provincia. I minori possono essere inseriti anche in strutture socio pedagogiche fuori Provincia: in quest'ultimo caso, la decisione dipende da disposizioni del Tribunale dei Minori o da esigenze terapeutiche ed assistenziali speciali presentate dal ragazzo. Nel 2024 sono stati 95 i minori accolti in strutture socio pedagogiche per minori fuori Provincia. Il dato comprende, oltre a quelli dei 5 Distretti, anche il dato

relativo ai minori in carico al servizio di Integrazione Sociale-SIS. Per quanto riguarda i minori stranieri non accompagnati (MSNA), in aggiunta ai minori inseriti nei due Centri di pronta accoglienza di Bolzano (148), nel 2024 si registrano 29 minori stranieri non accompagnati inseriti in strutture residenziali a Bolzano, 3 in Provincia e 1 inserito in una struttura residenziale sita fuori Provincia. Infine, presso le strutture residenziali protette del servizio casa delle Donne sono accolti anche i figli delle donne vittime di violenza, dove ricevono sostegno e assistenza socio pedagogica e psicologica regolare da parte di personale qualificato, in forma di lavoro individuale, di gruppo e di lavoro specifico con le madri, con l'obiettivo di stabilizzare e migliorare il benessere psico-fisico del minore e di creare un equilibrio fra madre e figlio/a, per il miglioramento del loro rapporto e favorendo il raggiungimento di uno stile di vita privo di violenza. Nel 2024, i minori accolti nelle due strutture protette di Bolzano sono stati 69, 25 minori risultavano collocati presso l'IPAI (di cui 9 senza madre).

Nel 2024 sono stati 33 i minori di competenza territoriale di Bolzano accolti nei vari centri diurni di Bolzano e della Provincia e nessun minore risulta collocato in una struttura diurna fuori Provincia. Accanto alle attività svolte dai centri diurni, i servizi sociali possono inviare a La Strada-Der Weg, Eos e Promosolida minori anche per progetti individualizzati, ossia per interventi mirati e calibrati fortemente sul singolo minore e sulla relazione instaurata con lo stesso (socializzazione, sostegno alla crescita, percorso di acquisizione di competenze ed autonomia, in parte anche il supporto extra-scolastico, orientamento al mondo del lavoro). Tali progetti durano di norma dalle 5 alle 10 ore. Nel 2024 sono stati attivati 58 progetti individualizzati.

Nell'anno 2024, i minori accolti presso i due centri di accoglienza CPA Casa rossa (12 posti) e quello presso la Casa Conte Forni (16 posti) sono stati complessivamente 148 (tutti di genere maschile), per un totale di 7.906 presenze, con un grado di copertura complessivo delle strutture pari al 77,1%.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL CENTRO DI PRONTA ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA)

| | capacità ricettiva | giorni di apertura | numero di utenti nell'anno | presenze | % di copertura | presenza media giornaliera |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CPA via Roma** | 12 | 366 | 101 | 3.537 | 80,5% | 9,7 |
| **CPA Conte Forni** | 16 | 366 | 47 | 4.369 | 74,6% | 11,9 |
| **Totale 2024** | **28** | **366** | **148** | **7.906** | **77,1%** | **21,6** |
| **Totale 2023** | **28** | **365** | **196** | **8.081** | **79,1%** | **22,1** |
| **Totale 2022** | **28** | **365** | **193** | **7.642** | **74,9%** | **21,0** |

**T. 1.2 . 13** Utenti accolti nei Centro Prima Accoglienza MSNA – andamento 2022 – 2024

Nel 2024 si sono registrate 115 dimissioni dalle due strutture. Di seguito i motivi di dimissione.

| Motivo della dimissione | Percentuale |
|---|---|
| **Competenza ad altro servizio/comune** | 24,3% |
| **Trasferimento in altro Comune** | 40,0% |
| **Interruzione contatto/allontanamento volontario** | 24,3% |
| **Rimpatrio** | 0,0% |
| **Collocamento presso familiari/parenti (senza affido)** | 0,0% |
| **Raggiungimento obiettivo progetto** | 11,3% |
| **Altro** | 0,0% |
| **Totale** | **100%** |

**T. 1.2 . 14** SNA dimessi dai CPA per motivo dimissione – 2024

# Ambulatorio specialistico per la salute psicosociale nell'età infantile ed evolutivapsicoterapia dell'età evolutiva

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELLA *FACHAMBULANZ*

L'assistente sociale[2], il cui intervento è attivato sempre e solo da una figura sanitaria dell'equipe già operativa sul caso (medico o psicologo), ha avuto in carico, nel corso del 2024, 87 minori, mentre l'altra figura sociale dell'equipe, cioè l'educatore[3], ha seguito complessivamente 138 bambini ed adolescenti. 16 di questi minori sono stati seguiti congiuntamente dall'assistente sociale e dall'educatore. Complessivamente i minori seguiti sono quindi stati 225. Di questi 19 minori sono seguiti dall'ambulatorio insieme con le sedi distrettuali di riferimento. I casi chiusi nel corso dell'anno sono stati 118.
Come nel 2022 e 2023, la maggioranza dei minori in carico all'ambito sociale dell'ambulatorio appartiene alla fascia di età fra i 14 e 16 anni (33,6%), seguita dai preadolescenti dagli 11 ai 13 anni (23,4%) e da quella fra i 4 e i 5 anni (15%). I bambini sotto i tre anni costituiscono il 10,3%, i bambini fra i 6 e i 10 anni l'8,4%. Il restante 9,3% è rappresentato da ragazzi fra i 17 e i 21 anni.

# Servizio sociale specialistico per l'Autismo

Le principali funzioni del Servizio Sociale Specialistico per l'Autismo comprendono

- attività di consulenza ed orientamento in relazione a procedure per la certificazione dell'invalidità e per l'assegno di cura, all'accesso ai contributi pubblici e ai servizi socio-educativi e sanitari, all'attivazione di interventi a favore delle persone con autismo (in ambito scolastico, lavorativo, ricreativo, sportivo, terapeutico e durante le attività estive);
- offerta di spazi dedicati all'ascolto;
- funzione di advocacy per le famiglie nei confronti delle istituzioni;
- rilevazione dei bisogni delle persone con autismo e dei loro familiari o caregivers;
- mappatura delle risorse e dei servizi presenti sul territorio comunale;
- progettazione, sperimentazione ed implementazione di nuovi servizi ed interventi;
- promozione di nuove forme di collaborazione e sinergie tra le organizzazioni del territorio comunale, al fine di favorire la piena inclusione sociale delle persone con autismo;
- consulenza agli assistenti sociali delle sedi distrettuali di ASSB per la gestione di situazioni specifiche.

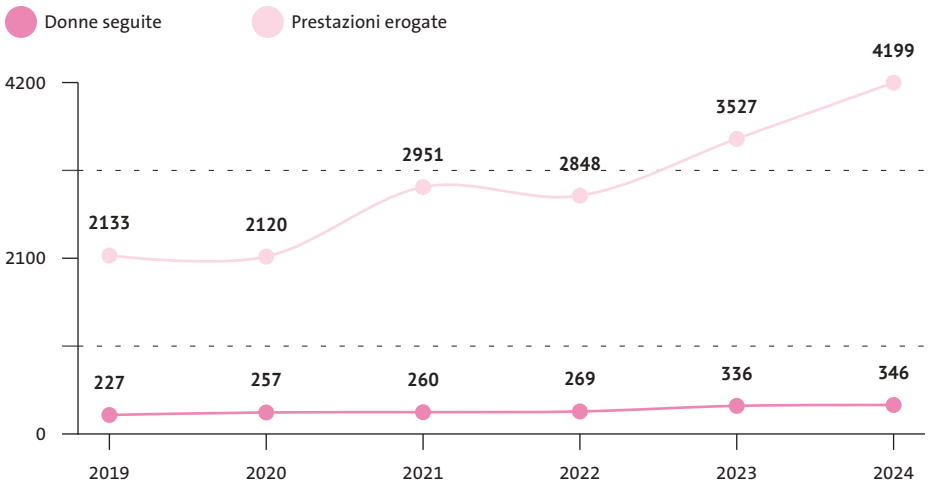
Nel 2024 il Servizio ha svolto 229 colloqui con le famiglie di bambini/ragazzi (dai 0 ai 21 anni) per la rilevazione dei loro bisogni. Durante il 2024 sono stati 251 i bambini/ragazzi con disturbi dello spettro autistico (ASD) inviati dal Servizio provinciale di psichiatria e psicoterapia dell'età evolutiva.

# Ambito Donne in situazione di violenza

Le donne che si sono rivolte al Centro Antiviolenza nell'anno 2024 sono state 346, di cui 233 con figli e 112 senza figli (in 1 caso il dato non è stato rilevato). 220 donne si sono rivolte al servizio per la prima volta, mentre 116 donne hanno proseguito un percorso iniziato precedentemente al 2023. 10 donne sono state seguite dopo la loro dimissione avvenuta precedentemente.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA E DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI DEL SERVIZIO CASA DELLE DONNE

**F. 1.2 . 15** Donne seguite presso il Centro Antiviolenza e prestazioni erogate – confronto 2019-2024




Le prestazioni erogate dal Centro antiviolenza sono state complessivamente 4.199.
Nel 57,8% dei casi le prestazioni erogate sono riferite a informazioni/consulenze telefoniche effettuate durante l'anno. Il 29,6% delle prestazioni sono state consulenze personali e colloqui presso la sede del centro antiviolenza.

| Tipologia di violenza subita dalle donne che si sono rivolte al centro antiviolenza | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| **Fisica** | 1,1% | 0,9% | 0,3% |
| **Fisica-psicologica** | 49,8% | 52,1% | 54,9% |
| **Psicologica** | 39,8% | 40,8% | 39,0% |
| **Sessuale** | 9,3% | 6,3% | 5,8% |
| | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

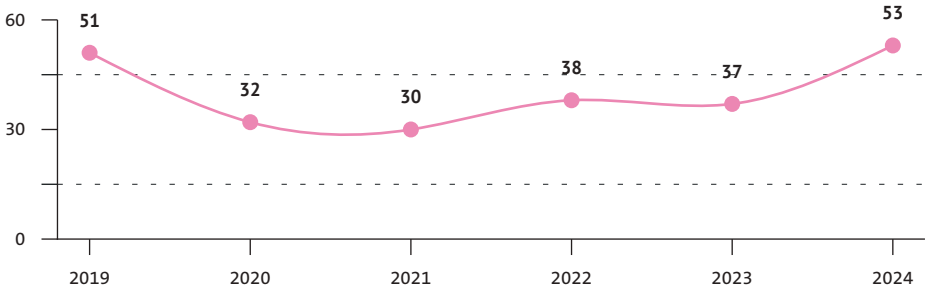
**T. 1.2 . 16** Trend tipologia di violenza subita – 2022-2024

Le donne accolte nelle due strutture protette sono state 53, mentre i/le loro figli/e sono stati 69. A ciò si aggiungono 29 donne con 29 figli/e ospitati in situazione di emergenza in alberghi per un totale di 71 notti.

| | donne (dato sull'anno) | figli (dato sull'anno) | posti | presenze | giorni di apertura | % di copertura |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Casa delle Donne GEA** | 30 | 23 | 6 | 1.945 | 366 | 88,6% |
| **Haus del geschützten Wohnungen** | 23 | 46 | 22 | 2.083 | 366 | 25,9% |
| **Totale** | **53** | **69** | **28** | **4.028** | **366** | **39,3%** |

**T. 1.2 . 17** Donne e minori accolti nelle strutture residenziali e grado di copertura 2024

**F. 1.2 . 18** Trend accoglienza donne nelle strutture residenziali – 2019-2024

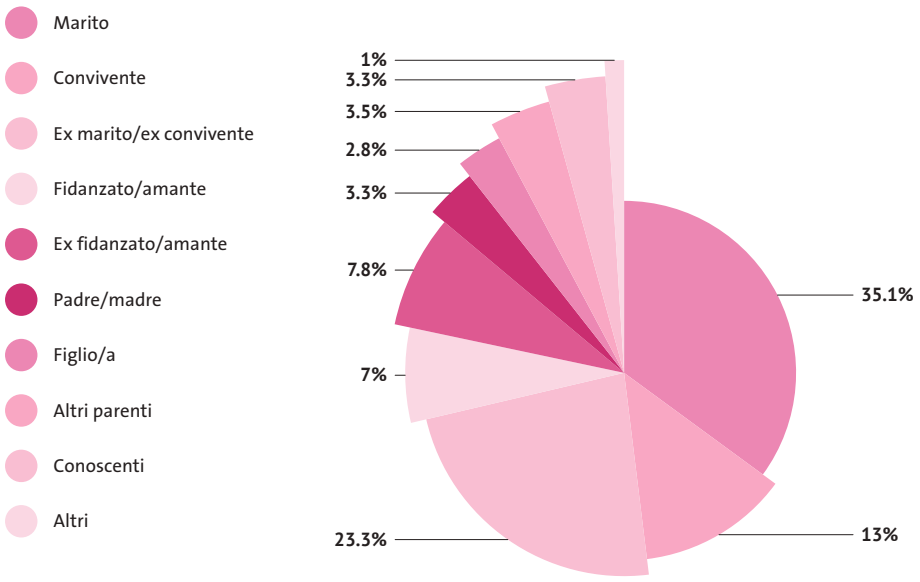


Nella tabella sottostante sono riportate le soluzioni abitative delle donne dimesse nel 2024.

| Destinazione delle donne dimesse nel 2024 | in % |
|---|---|
| **Nuovo appartamento in proprietà** | 2,3% |
| **Nuovo appartamento in affitto (edilizia pubblica)** | 0,0% |
| **Nuovo appartamento in affitto (edilizia privata)** | 25,6% |
| **Ritorno nell'appartamento precedente (con maltrattatore)** | 20,9% |
| **Ritorno nell'appartamento precedente (senza maltrattatore)** | 16,3% |
| **Alloggio presso parenti** | 2,3% |
| **Alloggio presso conoscenti** | 7,0% |
| **Servizio socio abitativo (ASSB)** | 11,6% |
| **Altra struttura di accoglienza per donne in Provincia** | 11,6% |
| **Altra struttura di accoglienza per donne fuori Provincia** | 0,0% |
| **Rientro nel proprio paese di origine** | 0,0% |

**T. 1.2 . 19** Donne dimesse e loro destinazione abitativa 2024

Dall'analisi di chi agisce violenza nei confronti delle donne seguite presso il centro antiviolenza e/o accolte presso le strutture protette, si conferma, che le categorie di mariti/conviventi ed ex conviventi/ex mariti rappresentano i maggiori autori di violenza, rispettivamente il 48,1% i primi e il 23,3% i secondi.



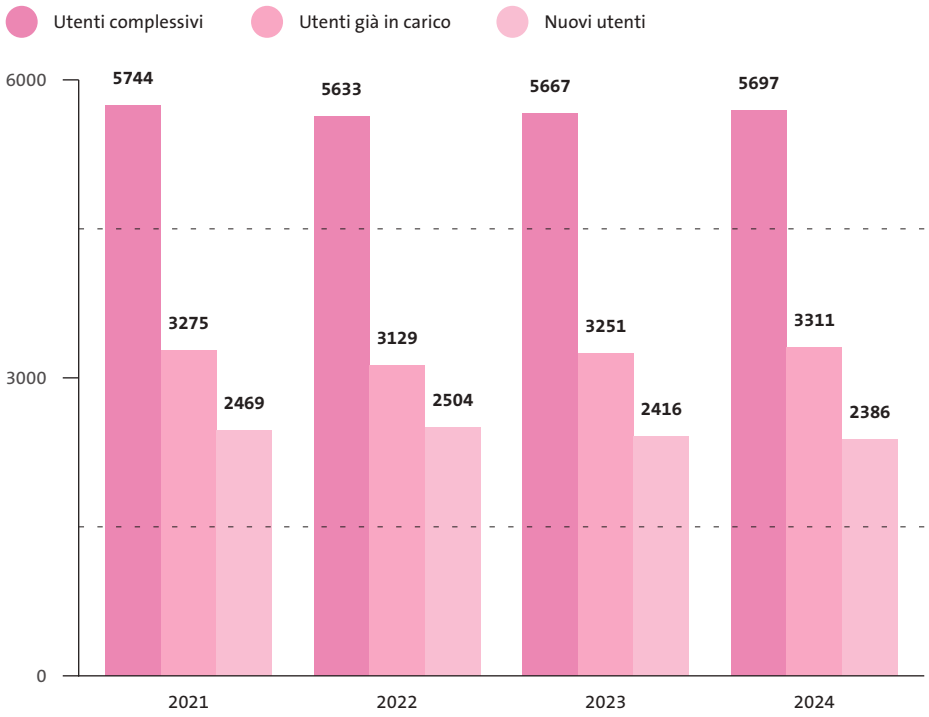

**F. 1.2 . 20** Tipologia di maltrattatori delle donne seguite al Centro Antiviolenza ed ospiti nelle strutture residenziali 2024

# Consultori Familiari

DATI SUI CONSULTORI FAMILIARI

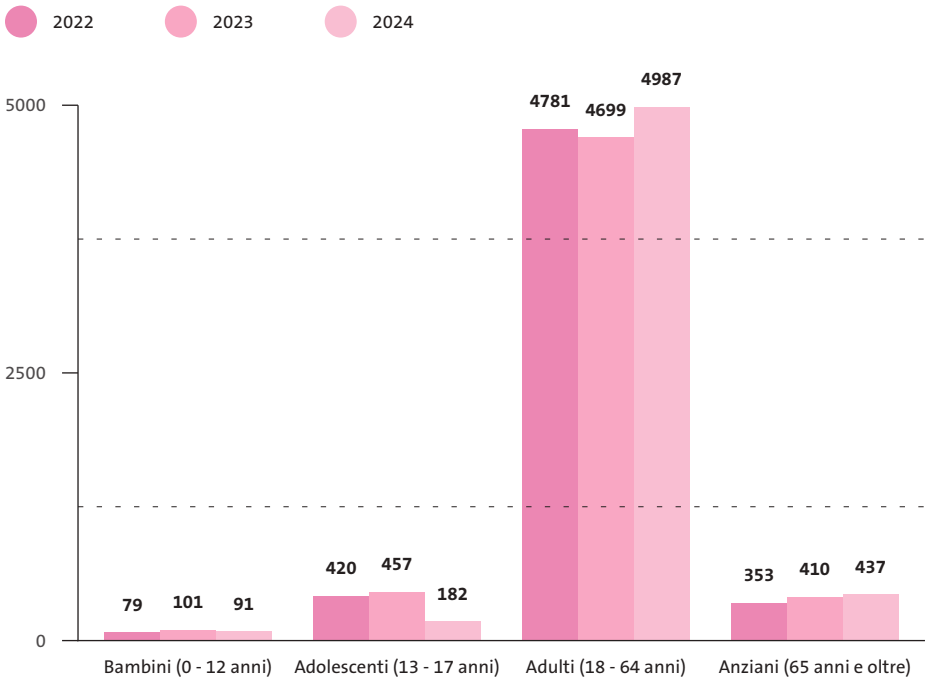
Gli utenti dei cinque Consultori della città di Bolzano sono stati, nell'anno 2024, 5.697.

**F. 1.2 . 21** Andamento utenza complessiva e nuova utenza Consultori Familiari – confronto 2021 – 2024




Confermando il trend degli anni scorsi, anche nel 2024 gli utenti adulti fra i 18 ed i 64 anni rappresentano la netta maggioranza degli utenti; anche le altre classi di età mantengono pressoché inalterata la loro consistenza .

**F. 1.2 . 22** Classi di età degli utenti dei Consultori Familiari – confronto 2022-2024



# Area Famiglia e Minori
# Costi e fonti di finanziamento 2024

| **Area famiglia e minori 2024** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **€ 12.347.674** – L'importo comprende i costi diretti del servizio compresi i costi amministrativi | | | | |
| | **Comune** | **Provincia** | **Totale** | **Totale in %** |
| **Servizio sociopedagogico minori** | | 872.967 | 872.967 | 7,1% |
| **Servizio adozioni** | | 258.934 | 258.934 | 2,1% |
| **Centro affidi/spazio neutro** | | 240.837 | 240.837 | 2,0% |
| **Servizio Fachambulanz** | | 230.694 | 230.694 | 1,9% |
| **MISNA - minori stranieri non accompagnati** | | 1.781.195 | 1.781.195 | 14,4% |
| **Rette affidamenti minori** | | 5.226.630 | 5.226.630 | 42,3% |
| **Educativa domiciliare** | | 120.293 | 120.293 | 1,0% |
| **Progetto Aiuti precoci Bz** | | 82.723 | 82.723 | 0,7% |
| **Consultori familiari** | | 631.734 | 631.734 | 5,1% |
| **Servizio Frühförderung** | | 287.870 | 287.870 | 2,3% |
| **Sostegno precoce bambini ipo e non vedenti** | | 303.437 | 303.437 | 2,5% |
| **Centro antiviolenza** | | 462.775 | 462.775 | 3,7% |
| **Rete antiviolenza** | | 11.139 | 11.139 | 3,7% |
| **Casa delle donne e alloggi protetti** | | 552.615 | 552.615 | 4,5% |
| **Nucleo indagini** | | 180.286 | 180.286 | 1,5% |
| **Equipe specialistica territoriale** | | 133.096 | 133.096 | 1,1% |
| **Progetto Burn out (Progetto PNRR)** | | 28.499 | 28.499 | 0,2% |
| **Costi per Amministrazioni** | | 941.949 | 941.949 | 7,6% |
| **Totale** | | **12.347.674** | **12.347.674** | **100,0%** |

| **Area famiglia e minori 2024 – Fonti di finanziamento** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Comune | Provincia | Totale | Tot. In % |
| **Compartecipazione utenti** | | 89.612 | 89.612 | 0,7% |
| **PNRR** | | 28.499 | 5.458 | 0,0% |
| **Altre entrate* (concorso privati, rimborsi vari, bolli, comandi, rim.finali, ecc.)** | | 1.306.539 | 1.306.539 | 10,6% |
| **Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti** | | 10.923.024 | 10.923.024 | 88,5% |
| **Totale** | | **12.347.674** | **12.347.674** | **100,0%** |

* L'importo comprende il contributo ministeriale per i MSNA

1 Le sedi operative della Frühförderung sono tre: una a Bolzano, una a Bressanone (presso i locali della Comunità Comprensoriale Valle Isarco) e una a Merano presso la sede del distretto sociale di Merano (sede provvisoria). La sede di Bolzano è competente per i territori di Bolzano, Oltradige-Bassa Atesina e Salto Sciliar, quella di Bressanone copre le zone delle comunità comprensoriali Valle Isarco, Alta Valle Isarco e Val Pusteria, mentre la sede di Merano copre la Val Venosta e il Burgraviato.

2 Nell'ambito dell'ambulatorio specialistico per la salute psicosociale nell'età infantile ed evolutiva, i compiti dell'assistente sociale sono: essere da tramite tra l'ambulatorio specialistico e le sedi distrettuali; elaborare l'anamnesi sociale, in collaborazione con gli operatori delle sedi distrettuali dei distretti, nel caso in cui queste conoscano già il caso o se vi sia un incarico da parte dell'autorità giudiziaria; elaborare la valutazione sociale qualora il caso sia di esclusiva pertinenza dell'ambulatorio; essere referente per l'Autorità Giudiziaria, per quanto concerne temi generali di interesse esclusivo dell'ambulatorio; partecipare all'elaborazione di progetti sociali, educativi e terapeutici ed essere responsabile per l'andamento del progetto sociale per l'ambulatorio; informare ed offrire consulenza ai genitori – ad esempio su normative e richieste (invalidità civile, assegno di cura, legge 104/92, sostegno economico di base ecc.).

3 Nell'ambito dell'ambulatorio specialistico per la salute psicosociale nell'età infantile ed evolutiva, i compiti dell'educatore sono: effettuare la valutazione educativa; attuare interventi socio pedagogici con il minore e la sua famiglia; elaborare progetti di prevenzione e partecipare alla gestione di progetti per disturbi specifici.

Capitolo 1.3

# Adulti

# Indicatori generali

Popolazione residente a BZ in fascia di età 18-64 anni
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano, 2025)

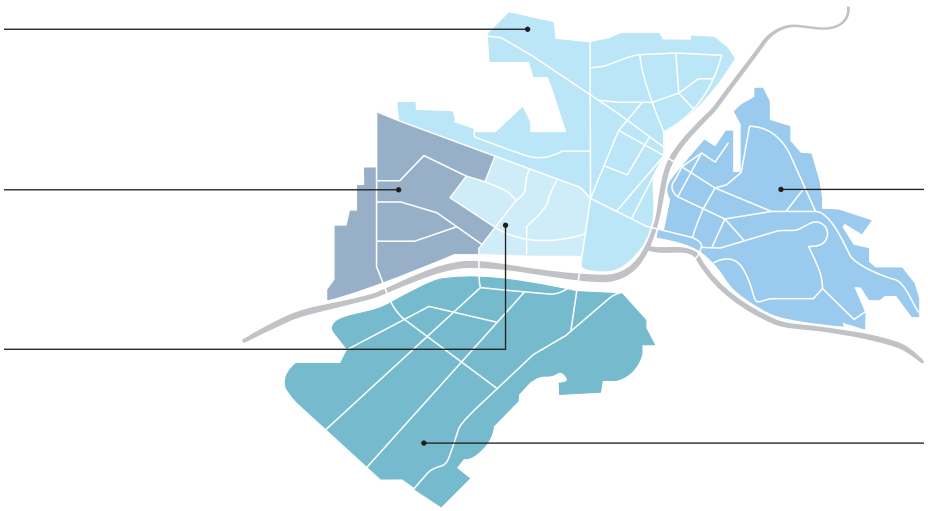
63.699

Suddivisione territoriale popolazione in fascia di età 18-64 anni a Bolzano
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano, 2025)

18.995
Gries San Quirino

12.259
Don Bosco

11.939
Europa Novacella



11.243
Centro Piani Rencio

9.263
Oltrisarco Aslago

Tasso di occupazione annuo 2024 in Provincia di Bolzano
(dato 2024, fonte ASTAT Info 07/2025)

# 74,2%

Tasso di disoccupazione annuo 2024 in Provincia di Bolzano
(dato 2024, fonte ASTAT Info 07/2025)

# 2,0%

Delitti e presunti autori denunciati in Provincia dalle Forze di Polizia all'Autorità giudiziaria
(dato 2023, fonte ASTAT – Astatinfo 01/2025)

# 16.693
delitti

# 7.198
presunti autori

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| **Furti** | 5.697 | 7.558 | 7.043 |
| **Danneggiamenti** | 1.054 | 1.078 | 1.290 |
| **Truffe e frodi informatiche** | 1.216 | 1.238 | 1.501 |
| **Lesioni dolose** | 571 | 556 | 686 |
| **Minacce** | 540 | 507 | 568 |
| **Rapine** | 192 | 232 | 236 |
| **Violenze sessuali** | 50 | 87 | 86 |

Stranieri residenti
(Provincia di Bolzano – fonte: ASTAT Info 17/2025)
(Comune di Bolzano – fonte: Comune di Bolzano 2025)

# 55.913
in Provincia di Bolzano al 31.12.2023, pari al **10,4%** della popolazione complessiva

# 16.219
a Bolzano al 31.12.2024, pari al **15,1%** della popolazione complessiva

Al 31.12.2023, secondo le stime ufficiali dell'ISTAT (Astat Info n.17/2025) 55.913 persone di nazionalità straniera vivono in Alto Adige (residenti e non residenti). La quota degli stranieri sulla popolazione complessiva è di 10,4 persone ogni 100 abitanti. Tale quota supera sia quella del Trentino (8,6%) che la media nazionale (8,9%), ma non raggiunge i valori medi di alcune regioni del Nord Italia come la Lombardia e l'Emilia-Romagna (rispettivamente 12,0% e 12,6%). Al 31.12.2023, quasi il 30% della popolazione straniera presente in Alto Adige vive nel capoluogo altoatesino, seguono Merano con 7.338 persone (13,1%) e Bressanone con 2.757 (4,9%).

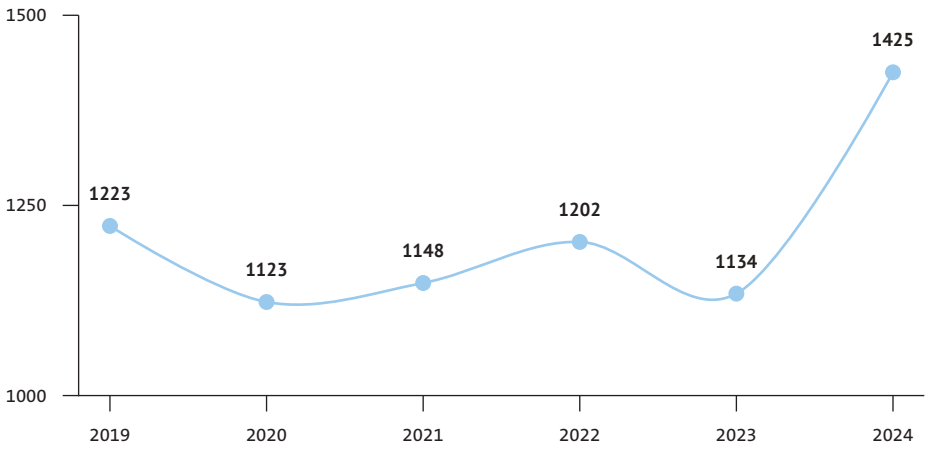
# Parte 1

Il capitolo sugli adulti tratta tutti gli utenti e prestazioni ad essi rivolti indipendentemente dalla specificità del bisogno da loro espresso, dal momento che in questo capitolo vengono principalmente – anche se non esclusivamente - trattate le prestazioni distrettuali di base, cioè quelle che si rivolgono a persone maggiorenni fino ai 64 anni, che vivono sul territorio.
Risulta pertanto essere un capitolo caratterizzato dalla trasversalità di utenza e prestazioni, anche molto specifiche e rivolte a tipologie di utenti che vengono considerati anche nei capitoli più settoriali: ad esempio, nel capitolo adulti vengono trattati anche servizi distrettuali a favore di persone disabili, le cui strutture residenziali e semiresidenziali vengono trattate nel relativo capitolo "Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità".

# Ambito sociopedagogico

DATI SUGLI ADULTI SEGUITI DAL SERVIZIO SOCIO PEDAGOGICO DISTRETTUALE

Nell'anno 2024 gli adulti seguiti dall'area socio pedagogica delle cinque sedi distrettuali sono stati complessivamente 1.425, con un saldo in aumento rispetto al 2023 di 291 utenti, pari a +25,6%. La sede distrettuale che ha registrato il più alto numero di nuove prese in carico di adulti rispetto al numero di residenti adulti è il distretto di Centro Piani Rencio con 135 nuove prese in carico, seguito dalla sede distrettuale di Don Bosco (90 nuovi casi).




**F. 1.3 . 01** Adulti in carico all'area socio pedagogica dal 2019 al 2024

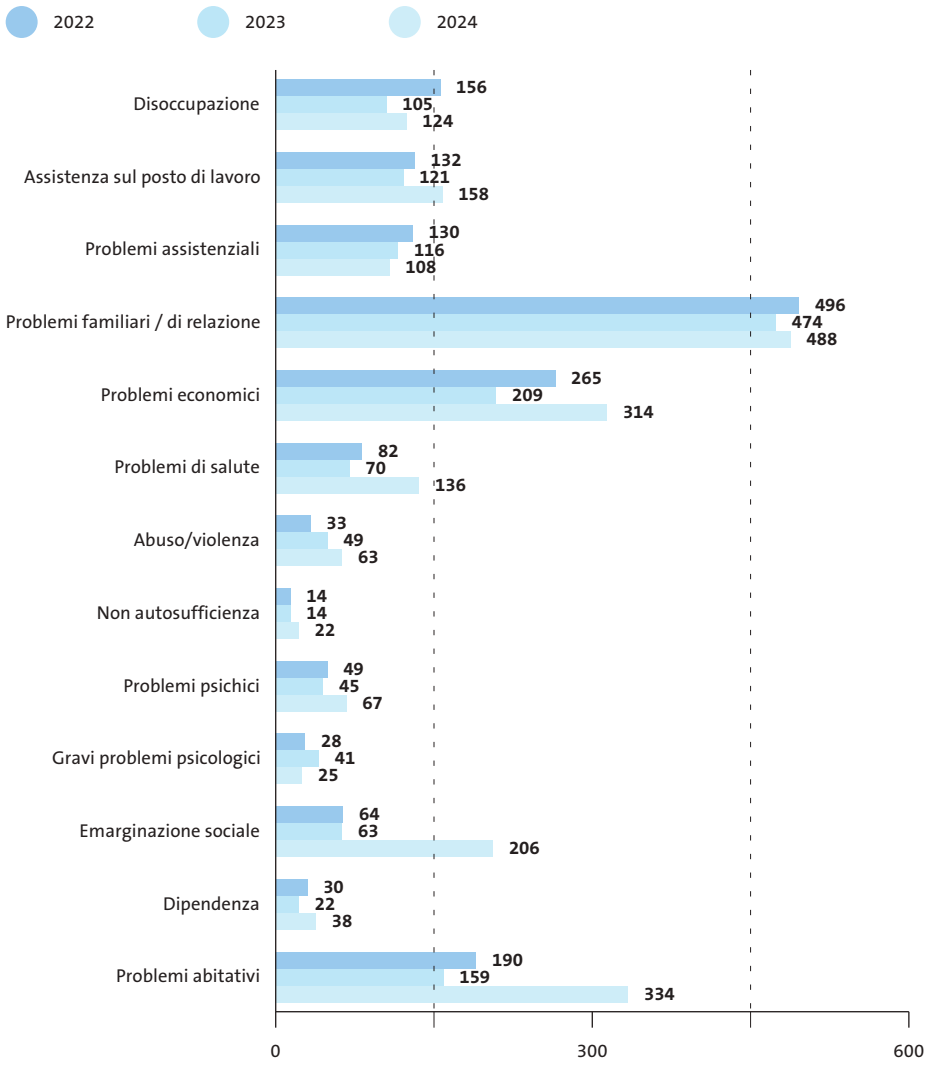
La sede distrettuale con il maggior numero di utenti adulti in carico in assoluto è Don Bosco, con 310 utenti (21,8% del totale degli adulti in carico), seguito dall'Ufficio Inclusione sociale, lavorativa, abitativa (UISLA), dalle sedi Centro Piani Rencio, Europa Novacella, Oltrisarco Aslago e Gries San Quirino, secondo i relativi valori in termini assoluti e percentuali riportati nella tabella sottostante.

L'indice di assistenza complessivo medio è pari al 2,2%, in aumento rispetto all'altr'anno.

| Sedi distrettuali | numero adulti residenti | % | adulti in carico | % | indice di presa in carico | casi nuovi | % | % nuovi casi su adulti residenti | % di nuovi casi su adulti in carico |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Don Bosco** | 12.259 | 19,2% | 310 | 21,8% | 2,5% | 90 | 17,9% | 0,7% | 29,0% |
| **Europa Novacella** | 11.939 | 18,7% | 207 | 14,5% | 1,7% | 63 | 12,5% | 0,5% | 30,4% |
| **Centro Piani Rencio** | 11.243 | 17,7% | 252 | 17,7% | 2,2% | 135 | 26,9% | 1,2% | 53,6% |
| **Oltrisarco Aslago** | 9.263 | 14,5% | 190 | 13,3% | 2,1% | 60 | 12,0% | 0,6% | 31,6% |
| **Gries San Quirino** | 18.995 | 29,8% | 174 | 12,2% | 0,9% | 38 | 7,6% | 0,2% | 21,8% |
| **Ufficio Inclusione sociale, lavorativa, abitativa (UISLA)** | | | 292 | 20,5% | | 116 | 23,1% | | 39,7% |
| **Totale 2024** | **63.699** | **100,0%** | **1.425** | **100,0%** | **2,2%** | **502** | **100,0%** | **0,8%** | **35,2%** |
| Totale 2023 | 63.608 | 100,0% | 1.134 | 100,0% | 1,8% | 241 | 100,0% | 0,4% | 21,3% |
| Totale 2022 | 63.732 | 100,0% | 1.202 | 100,0% | 1,9% | 312 | 100,0% | 0,5% | 26,0% |

**T. 1.3 . 02** Utenti seguiti dalle sedi distrettuali – anno 2024

L'indice di ricambio (nuove prese in carico / totale utenti in carico presso le sedi distrettuali) è pari al 35,2% contro il 21,3% del 2023. Rispetto ai motivi della presa in carico, la distribuzione rimane sostanzialmente in linea con le ultime rilevazioni effettuate. La motivazione prevalente è relativa a problematiche di tipo familiare/relazionale. Seguono le problematiche abitative ed economiche, in aumento rispetto all'anno 2023. In forte aumento anche l'emarginazione sociale.




**F. 1.3 . 03** Adulti in carico all'area socio pedagogica per motivo prevalente (1 utente può essere contato più volte se presenta più problematiche) – confronto 2022-2024

NB: ogni utente può essere associato a più voci.

## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO SOCIO-PEDAGOGICO ABITATIVO – SASD PER UTENTI DISABILI E CON DISAGIO PSICHICO

Nell'anno 2024 gli utenti complessivamente seguiti sono stati 82,5 in più rispetto al 2023. Nello specifico aumentano di 2 unità gli utenti dell'area del disagio psichico e di 3 quelli dell'area della disabilità fisica e/o cognitiva. Nel 2024 il servizio di supporto abitativo di ASSB ha seguito 50 utenti, di cui 42 provenienti dal territorio di Bolzano e 8 dalla Comunità Comprensoriale Salto Sciliar. Il servizio di accompagnamento socio pedagogico a domicilio gestito dalla Lebenshilfe per conto di ASSB, invece, ha seguito complessivamente 32 utenti, di cui 30 provenienti da Bolzano e 2 provenienti dalla Comunità Comprensoriale Salto Sciliar.

| | 2022 | | | 2023 | | | 2024 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| **Disabilità fisica e/o cognitiva** | 14 | 16 | 30 | 14 | 15 | 29 | 15 | 17 | **32** |
| **Utenti con disagio psichico** | 22 | 21 | 43 | 27 | 21 | 48 | 29 | 21 | **50** |
| **Totale** | **36** | **37** | **73** | **41** | **36** | **77** | **44** | **38** | **82** |

**T. 1.3 . 04** Utenti in carico al SASD per tipologia disabilità – confronto 2022-2024

Permane il trend medio alto dell'età degli assistiti, dividendosi, gli stessi, prevalentemente fra le due classi di età "oltre i 50", che è la

più rappresentata con il 66% e “30-49 anni” (29%). Solo 5 utenti dell’area della disabilità fisica e/o cognitiva appartiene alla classe di età fra i 18 e 29 anni (5%).
Le prestazioni rivolte agli utenti si distinguono in consulenza socio-pedagogica e psico-sociale; addestramento ed accompagnamento nell’acquisizione di un’autonomia abitativa; promozione di contatti sociali; sostegno ed intervento in situazioni di crisi. Non sono erogate prestazioni dirette di cura o aiuto domestico. Gli interventi sono inseriti in un progetto individuale, alla cui elaborazione partecipano le persone assistite e, se opportuno, i loro familiari ed altri servizi che hanno accompagnato o accompagnano la persona nel percorso di acquisizione e/o mantenimento dell’autonomia.
Le prestazioni erogate nel 2024 sono state complessivamente 8.314. La prevalenza delle prestazioni è costituita, per l’utenza con disabilità, dalle visite domiciliari e, per l’utenza con disagio psichico dagli accompagnamenti sul territorio e dagli accompagnamenti/collaborazioni con altri servizi sanitari e/o sociali.
Rispetto alla tipologia di convivenza, nel 2024 la situazione rimane pressoché invariata rispetto all’anno precedente. Infatti, la maggioranza degli utenti vive da sola.

| | **2022** | | | **2023** | | | **2024** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Utenti per tipologia abitazione** | soli | con 1 o più famigliari | in appart.nto collettivo | soli | con 1 o più famigliari | in appart.nto collettivo | soli | con 1 o più famigliari | in appart.nto collettivo |
| **disabilità fisica e/o cognitiva** | 16 | 5** | 9 | 17 | 5** | 7 | 18 | 7*** | 7 |
| **utenti con disagio psichico** | 29 | 0 | 13 | 37 | 0 | 11 | 39 | | 11 |
| **Totale** | **45** | **5** | **22** | **54** | **5** | **18** | **57** | **7** | **18** |

**T. 1.3 . 05** Utenti per tipologia convivenza – 2022-2024
** di cui 4 coppie
*** di cui 3 coppie

Per quanto riguarda il livello di non autosufficienza degli utenti complessivamente seguiti, le persone autosufficienti rappresentano il 62,1% e il 31% degli utenti sono inquadrati al 1. Livello.
La maggior parte degli utenti autosufficienti sono persone con patologie psichiatriche e quindi seguiti dal servizio di accompagnamento socio pedagogico a domicilio di ASSB.

La lista di attesa è di 3 persone: 1 per l’ambito della disabilità e 2 in quello del disagio psichico.

# Ambito assistenziale: Servizio di assistenza domiciliare – SAD

Le prestazioni che sono erogate dal SAD – Servizio di assistenza domiciliare sono distinte in diverse tipologie:

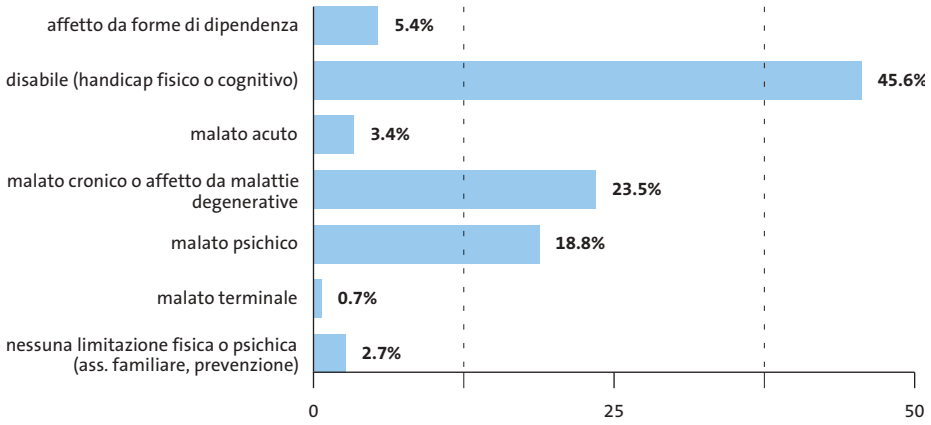
- domiciliari, cioè quelle che vengono fornite direttamente presso l'abitazione dell'assistito;
- ambulatoriali, che vengono conferite presso i centri anziani delle sedi distrettuali;
- pasti a domicilio.

Nell'ambito di tale servizio vengono offerte prestazioni di cura della persona e di assistenza, tali da consentire all'utente di vivere il più a lungo possibile, anche se con un'autonomia personale compromessa anche gravemente, nella propria abitazione.

## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SAD

Gli adulti dai 18 ai 64 anni che hanno usufruito di prestazioni assistenziali presso la propria abitazione o ambulatorialmente a causa di problematiche legate alla non autosufficienza totale o parziale o per problemi di natura psichica sono stati, nel 2024, 152 (+2 utenti rispetto al 2023).
L'indice di assistenza del SAD dell'area adulti (n. assistiti/n. popolazione 18-64 anni) nel 2024 risulta essere pari allo 0,2%.
Rispetto all'analisi dell'utenza da un punto di vista dell'età, si trova una situazione del tutto simile nel quinquennio 2020 – 2024: la maggior parte degli assistiti è rappresentata da persone fra i 40 e 59 anni (59,2%); seguita da quelle più anziane, fra i 60 e 64 anni (33,6%). Nettamente minoritari i giovani fra i 18 e 39 anni (7,2%).
Emerge una situazione stabile anche relativamente all'esame delle tipologie di utenza in carico al SAD: il gruppo target più stabile nel tempo è quello delle persone con disabilità fisica e/o cognitiva (45,6%).

**F. 1.3 . 06** Utenza SAD distinta tipologia di disagio – 2024



Le altre categorie di assistiti mantengono un andamento lineare, pur con piccole variazioni al loro interno. Lo stesso dicasi per la distribuzione dell'utenza in base alla tipologia di prestazione ricevuta, distribuzione subisce negli anni solo lievi variazioni fisiologiche: nel 2024, nel 46,2% di prestazioni ambulatoriali, nel 29% dei casi si tratta di prestazioni domiciliari, e, nel restante 24,9%, di pasti a domicilio. Si deve specificare che lo stesso utente può ricevere uno o più delle macro-tipologie di prestazioni.

# Ambito lavorativo

Nell'ambito dei servizi dedicati alle persone disabili/invalide, il Servizio di Assistenza al Posto di Lavoro (SAPL), inserito tra i servizi di carattere distrettuale, ha il compito specifico di supportare i propri utenti ad inserirsi nel mondo del lavoro attraverso due strumenti:

- la convenzione individuale per l'inserimento lavorativo (PAL Progetti precollocativi e POA Progetti osservativi). Si tratta di uno strumento dell'ufficio servizio lavoro avente l'obiettivo di portare l'utente verso l'obiettivo dell'assunzione mirata come previsto dalla legge 68/99. Gli assistenti al posto di lavoro dell'Azienda lavorano in stretta collaborazione con gli operatori del Servizio Inserimento Lavorativo dell'Assessorato al Lavoro della Provincia (SIL), il quale ricerca sul mercato aziende pubbliche e private disposte a mettere a disposizione di una persona disabile una postazione lavorativa. I compiti del Servizio di Assistenza al posto di lavoro dell'Azienda sono specifici e riguardano la gestione di dette convenzioni. Dopo un'analisi dei bisogni/esigenze dell'azienda stessa, il Servizio integrato SIL/SAPL elabora un progetto di inserimento lavorativo in base alle possibili mansioni che la persona disabile può svolgere. Successivamente l'assistente al posto di lavoro compie periodiche visite con lo scopo di verificare l'andamento del progetto;
- la convenzione individuale per l'occupazione lavorativa (OCC Progetti occupazionali dei servizi sociali). Si tratta di uno strumento dei servizi sociali e che ha l'obiettivo di occupare l'utente con una attività lavorativa, con un progetto anche a lungo termine, senza una finalità assuntiva, ma come "posto di laboratorio protetto in azienda". La gestione di questa strumento è affidata al SAPL.

Gli utenti con disabilità seguiti, in ambito lavorativo, dal SAPL e dal servizio Job coaching sono stati 149. Se si considerano invece le prese in carico, sia di uno che dell'altro servizio, queste sono state complessivamente 152, considerato che 3 utenti sono passati, nel corso del 2024, da un progetto d'inserimento lavorativo ad una presa in carico Jobcoaching.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SUL POSTO DI LAVORO – SAPL E DEL SERVIZIO JOB COACHING

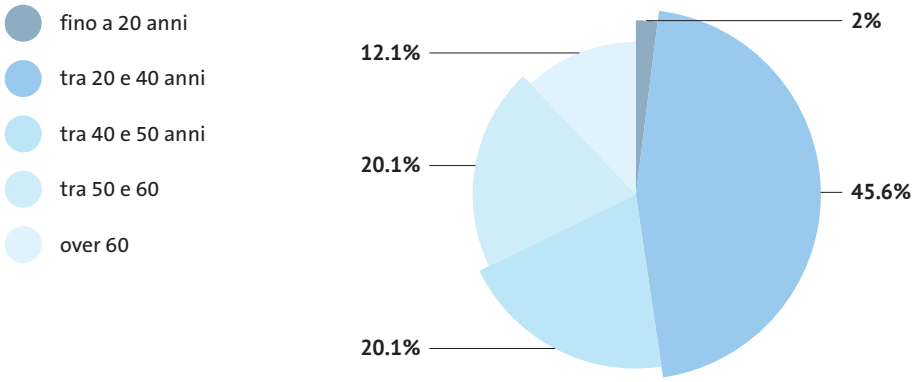
| Tipologia di utenza seguita | Progetti occupazionelai dei servizi sociali (OCC) | Progetti pre-allocativi (PAL) | Progetti osservativi (POA) | Progetti valutazione capacità lavorativa (VCL) | Ricerca posto di lavoro (RPL) | Persone in SSV - Servizio Sociale Volontario | Utenti Job coaching per tipologia | Totale |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Utenti psichiatrici*** | 10 | 2 | 7 | 1 | 4 | | 21 | 45 |
| **Utenti con disturbo dello spettro autistico**** | 3 | 0 | 6 | 2 | 1 | | 4 | 16 |
| **Utenti con disabilità cognitiva** | 32 | 5 | 8 | 4 | 3 | 1 | 13 | 66 |
| **Utenti con disabilità motorie, fisiche o sensoriali (sordomuti)** | 4 | 2 | 3 | | | | 5 | 14 |
| **Utenti con problematiche di tossicodipendenza e alcoldipendenza** | 3 | 1 | 1 | | | | 2 | 7 |
| **Utenti senza chiara diagnosi** | | | | | | | 1 | 1 |
| **Totale** | **52** | **10** | **25** | **7** | **8** | **1** | **45** | **149** |

**T. 1.3 . 07** Utenti seguiti da SAPL e Job coaching – 2024

* 1 persona con diagnosi psichiatrica è stata assunta ed è passata nel corso del 2024 da un progetto SAPL ad una presa in carico JC. In questa analisi statistica è stata conteggiata come utente SAPL;

** 2 persone con diagnosi con disturbo dello spettro autistico sono state assunte e sono passate nel corso del 2024 da un progetto SAPL ad una presa in carico JC. In questa analisi statistica sono state conteggiate come utenti SAPL.

**F. 1.3 . 08** Fasce di età Utenti SAPL e Job Coaching 2024




Rispetto ai servizi invianti si conferma sostanzialmente l'andamento degli ultimi anni: considerati i complessivi utenti, il servizio che ha inviato il maggior numero di assistiti è stato il Servizio Psicologico territoriale (43,0%), seguito dal Centro Salute Mentale (38,9%), dai servizi specialistici (SerD, Hands ecc. 5,4%), da altri servizi (7,4%). Il 5,4% degli accessi avviene senza particolare invio.

## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL PROGETTO "NUCLEO LAVORO" - PROGETTI DI OTTIMIZZAZIONE DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE

Dal 2018 il Sostegno all'Inclusione Attiva (SIA), introdotto a livello nazionale nel 2013, è stato sostituito dal Reddito di Inclusione (REI), che rappresenta la prima misura strutturale di contrasto alla povertà caratterizzata dalla maggiore durata del contributo calcolato sulla base di nuovi parametri. Nel 2019 con il Reddito di Cittadinanza (RdC, d.lgs. 4/2019) il sussidio è mutato nuovamente per quanto concerne i requisiti di accesso alla prestazione. Con il DL 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni, dalla legge 3 luglio 2023, n. 85, il Reddito di Cittadinanza, è stato nuovamente sostituito dall'Assegno di Inclusione (ADI), in vigore dal 1. gennaio 2024. Tutti questi strumenti di sostegno economico hanno previsto, al fianco dell'erogazione del beneficio, la predisposizione di politiche attive del lavoro mediante l'attivazione di progettualità di tipo lavorativo e/o sociale. Nello specifico, per i nuclei familiari senza componenti fragili, l'erogazione dell'ADI è subordinata alla parteci-

pazione ad un percorso personalizzato di inclusione sociale e lavorativa ed è quindi previsto lo strumento di "Attivazione al Lavoro", che offre supporto alla formazione e all'inserimento lavorativo.
I richiedenti devono sottoscrivere un "Patto di attivazione" digitale all'interno del Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL), accessibile tramite il portale INPS. In sintesi, l'Assegno di Inclusione (ADI) rappresenta una misura focalizzata sul sostegno economico e sull'accompagnamento all'inclusione sociale e lavorativa delle fasce più vulnerabili della popolazione.
Per quanto riguarda la Provincia di Bolzano nel 2000 è stata introdotta la misura del Reddito Minimo di Inserimento (RMI). All'articolo 35 del DPGP n. 30/2000 è prevista la possibilità di attivare interventi personalizzati da parte dei servizi sociali territoriali finalizzati al superamento della situazione di bisogno e volti all'autonomia economica della persona. Sebbene attualmente coesistano diversi sussidi economici a livello nazionale e provinciale, è necessario evidenziare che gli stessi presentano specifici requisiti di accesso e che non sono tra loro cumulabili.
Nel 2024, il Nucleo Lavoro ha regolarmente espletato le sue attività di realizzazione di progettualità a favore di cittadini percettori di Reddito Minimo d'Inserimento e di prese in carico dei percettori del contributo statale.
Durante il 2024, il Nucleo Lavoro ha preso in carico complessivamente 102 persone (78 utenti RMI e 24 percettori di Assegno di Inclusione). Di seguito una tabella riassuntiva degli esiti delle prese in carico effettuate.

| **Percettori di Reddito Minimo di Inserimento – 01/01/2024 – 31/12/2024** | |
|---|---|
| **Consulenze (Analisi preliminari, raccolta e verifica della documentazione, informazioni ecc.)** | |
| **Prese in carico finalizzate all'accompagnamento alla ricerca del lavoro** | 78 (di cui 6 collaborazioni con distretto) |
| di cui: | |
| Attivazione interventi educativi (stesura del CV, registrazione agenzie del lavoro, ricerca delle aziende d'interesse, invio candidature, ecc.) | 78 (di cui 6 collaborazioni con distretto) |
| Accesso ad attività formative/Certificazione competenze (Formazione continua, corsi FSE, corsi di lingua per l'ottenimento dell'attestato di bilinguismo, ecc.) | 8 |
| Attivazione progetti lavorativi/occupazionali | 13 |
| Ottenimento di una nuova occupazione nel libero mercato | 9 |

| **Percettori di Assegno di Inclusione – 01/01/2024 – 31/12/2024** | |
|---|---|
| **Accompagnamento sociale (Analisi preliminari, raccolta e verifica della documentazione, informazioni ecc.)** | 98 |
| **Prese in carico finalizzate all'accompagnamento alla ricerca del lavoro** | 24 |
| di cui: | |
| Attivazione interventi educativi (stesura del CV, registrazione agenzie del lavoro, formazione informatica di base, ecc.) | 24 |
| Accesso ad attività formative/Certificazione competenze (Formazione continua, corsi FSE, corsi di lingua per l'ottenimento dell'attestato di bilinguismo, ecc.) | 4 |
| Attivazione progetti lavorativi/occupazionali | 3 |
| Ottenimento di una nuova occupazione nel libero mercato | 4 |

**T. 1.3 . 09** Prese in carico Progetto Nucleo Lavoro – 2024

# Ambito delle dipendenze

## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO BINARIO 7 (B7)

Complessivamente gli utenti seguiti da Binario 7 (B7) nell'anno 2024 sono stati 152, per l'80,9% uomini e per il rimanente 19,1% donne. L'83,5% è rappresentato da cittadini italiani.

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Uomini** | 132 | 87 | 101 | 107 | 123 |
| **Donne** | 30 | 27 | 23 | 22 | 29 |
| **Totale utenti** | 162 | 114 | 124 | 129 | 152 |
| **Presenza media giornaliera** | | | **13,4** | **16,74** | **20,60** |

**T. 1.3 . 10** Utenti per anno e genere – periodo 2020-2024

L'analisi dell'età degli utenti di Binario 7 evidenzia che il fenomeno dell'utilizzo di sostanze è fortemente presente nella fascia di età compresa fra i 18 ed i 39 anni (39,5% del totale degli utenti). Gli utenti fra i 40 e 49 anni rappresentano il 23,7% e quelli over 50 il 36,8%.
Nel 2024 presso il servizio diurno del B7, sono state distribuite complessivamente 28.053 siringhe, di cui 834 vendute, 22.977 siringhe scambiate durante il servizio diurno e altre 4.242 siringhe scambiate attraverso l'unità mobile, di cui sotto. Le siringhe usate smaltite dal servizio sono state 27.189, che rappresenta una quota di rientro del 97%.
Questi dati pongono l'attenzione sulla necessità di un continuo lavoro di sensibilizzazione degli operatori verso gli utenti, in particolare i giovani, rispetto all'opportunità dello scambio di siringhe, che garantisce un corretto smaltimento delle siringhe utilizzate presso il servizio.
Il servizio Binario 7 da maggio 2023 ha attivato un nuovo progetto di outreach e saver use. Mediante una unità mobile, il progetto si pone l'obiettivo di portare i servizi di riduzione del danno anche fuori dal B7, nei luoghi in cui stanziano coloro che usano sostanze. Particolare attenzione viene prestata al gruppo di giovani utenti e al target femminile. Con un camper attrezzato il servizio intende raggiungere consumatori e consumatrici, offrire servizi nell'ambito dell'assistenza sanitaria preventiva e della riduzione del danno e praticare invii alla struttura ai Piani di Bolzano. Nel 2024 l'unità mobile ha effettuato 89 uscite, durante le quali sono state contattate 99 persone (83 uomini e 16 donne) per un totale di 376 contatti. Il 25% dei contatti sono avvenuti con donne.

## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO E DEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE LAVORATIVA HOPE PER EX ALCOL E FARMACODIPENDENTI

L'alloggio protetto ha ospitato, nell'anno 2024, 5 utenti. Il 42,9% degli ospiti rientra nella fascia over 50, il 42,9% in quella 18-39 anni, mentre il 14,3% rientra nella fascia 40-49.

| Comunità Alloggio | Capacità ricettiva | Giorni di apertura | Utenti nell'anno | Giornate di presenza | % di copertura | Presenza media giornaliera |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2019** | 5 | 365 | 8 | 1.818 | 99,6% | 4,98 |
| **2020** | 5 | 366 | 5 | 1.128 | 61,6% | 3,08 |
| **2021** | 5 | 365 | 7 | 1.355 | 74,2% | 3,71 |
| **2022** | 5 | 365 | 4 | n.p. | n.p. | n.p. |
| **2023** | 5 | 365 | 5 | 1.153 | 63,2% | 3,16 |
| **2024** | 5 | 366 | 7 | 855 | 46,7% | 2,34 |

**T. 1.3 . 11** Comunità alloggio per persone affette da alcol e farmacodipendenza – confronto 2019-2024

Gli utenti seguiti dal laboratorio protetto sono stati, nel corso dell'anno, 29 (+5 utenti rispetto al 2023), con un elevato grado di copertura della struttura pari al 93,3% ed una presenza media giornaliera di 11,19 persone a fronte dei 12 posti di capacità ricettiva.

| Servizio di riabilitazione lavorativa | capacità ricettiva | giorni di apertura | utenti nell'anno | giornate di presenza | % di copertura | presenza media giornaliera |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2019** | 12 | 252 | 24 | 2.934 | 97,0% | 11,64 |
| **2020** | 12 | 200,5 | 17 | 2.216 | 92,1% | 11,05 |
| **2021** | 12 | 253,5 | 18 | 2.429 | 79,8% | 9,58 |
| **2022** | 12 | 251 | 19 | 2.123 | 70,5% | 8,46 |
| **2023** | 12 | 248,5 | 24 | 2.097 | 70,3% | 8,44 |
| **2024** | 12 | 252,5 | 29 | 2.826 | 93,3% | 11,19 |

**T. 1.3 . 12** Servizio di riabilitazione lavorativa per persone affette da alcol dipendenza – confronto 2019-2024

L'età degli utenti del Servizio di riabilitazione permane anche quest'anno elevata: la maggior parte degli ospiti rientra nella fascia over 50 (86,2%), 6,9% nella fascia di età 40-49.

## PROGETTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO PER TOSSICODIPENDENTI

Gli utenti con problemi di tossicodipendenza che hanno seguito, nell'anno 2024, i due progetti occupazionali promossi dalla Strada – Der Weg e dal Binario 7 della Caritas sono stati 38, con un aumento di 2 utenti rispetto al 2023.

**Progetto Naturalmente** sono stati seguiti 9 utenti, di cui 7 in carico già nel 2023, a cui si sono aggiunti 2 nuovi utenti. I lavoratori sono tutti di genere maschile e hanno un'età media di 51 anni. Le attività svolte (143 nel 2024) nell'ambito del progetto si collocano nelle zone del Colle, Castel Flavon e Castel Firmiano e hanno consistito, in accordo con il Corpo Forestale, nella manutenzione di spazi verdi e zone boschive come previsto dalla convenzione con ASSB nonché in varie collaborazioni con strutture di utilità pubblica. I giorni lavorativi sono sempre stati i pomeriggi di martedì, mercoledì e giovedì (12.30-16.30). Gli utenti hanno percepito il Reddito minimo di inserimento e nel caso di 2 utenti anche un contributo spese.

**Inserimento lavorativo Binario 7** vi hanno lavorato 29 persone. Gli utenti sono stati impegnati in attività sia interne (montaggio di materiale industriale, recupero e lavorazione di materiale in legno, etc.) che esterne, come piccoli lavori di giardinaggio e la manutenzione e la pulizia del parco macchine della Caritas. I

giorni lavorativi sono dal martedì al venerdì per due ore al dì al mattino. Per questo progetto, l'età media è di 41 anni.

Tramite questi progetti occupazionali si è riusciti ad interrompere la quotidianità, spesso dannosa, di questa tipologia di utenza, facendo sperimentare l'impegno per gli impegni presi; la responsabilità rispetto al proprio lavoro (puntualità, avvisare in caso di assenza); il vivere in un contesto naturale e privo di droga; l'appartenenza ad un gruppo di lavoro; il miglioramento del proprio benessere psicofisico grazie all'occupazione; il riconoscimento, da parte dell'utenza, dell'utilità del lavoro svolto per la collettività, riconosciuta fra il resto anche dalle persone che passeggiavano nei luoghi sistemati e dagli operatori del Corpo Forestale.

# Parte 2
# Inclusione Sociale

## SERVIZIO INTEGRAZIONE SOCIALE - SIS

Il Servizio Integrazione Sociale – SIS, formato da un'equipe 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 ed il disagio sociale, cioè persone senza dimora, profughi e richiedenti asilo politico, Nomadi 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 parte di ASSB, al fine di garantire un'omogeneità metodologica, una verifica dei progetti ed avere una conoscenza puntuale del fenomeno del disagio sociale.

## DATI SUGLI UTENTI E SULLE PRESTAZIONI DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI

Nella panoramica dei servizi residenziali e semiresidenziali della presente analisi vengono presi in considerazione i servizi la cui competenza è di ASSB, mentre non si presentano quelli per i quali

la stessa spetta ad altre amministrazioni come ad esempio la Provincia. Nell'ambito dell'inclusione sociale, sul territorio comunale, sono attivi numerosi servizi e strutture per richiedenti protezione internazionale, che tuttavia non sono considerati nella presente rendicontazione.
Nell'anno 2024 le strutture residenziali per l'inclusione sociale hanno complessivamente messo a disposizione 614 posti per un totale di 1.937 ospiti accolti e un grado di copertura complessivo medio dell'88,6%.

| Strutture di accoglienza | Capacità ricettiva | Giorni di apertura | Utenti nell'anno | Presenze | % di copertura | Presenza media |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Immigrati** | | | | | | |
| **Casa Migrantes - Ostello** | 20 | 366 | 243 | 6.710 | 91,7% | 18,3 |
| **Casa Migrantes – Famiglie in stato di emergenza sociale** | 20 | 366 | 23 | 5.374 | 73,4% | 14,7 |
| **Casa Migrantes – Prima accoglienza (Casa albergo) per immigrati** | 60 | 366 | 84 | 19.216 | 87,5% | 52,5 |
| **Persone senza dimora** | | | | | | |
| **Casa di Ospitalità per uomini senza dimora, Viale Trento 11** | 32 | 366 | 39 | 10.005 | 85,4% | 27,3 |
| **Casa di Ospitalità per donne senza dimora, Haus Margareth** | 18 | 366 | 25 | 4.220 | 64,1% | 11,5 |
| **Casa Forni Emergenza notturna** | 28 | 366 | 76 | 9.742 | 95,1% | 26,6 |
| **Casa Forni Alloggi per nuclei familiari (4 alloggi)** | 16 | 366 | 25 | 5.042 | 86,1% | 13,8 |
| **Casa Forni Persone in stato di improvvisa emergenza/urgenza sociale** | 8 | 366 | 8 | 3.294 | 112,5% | 9,0 |
| **Gorio 2 - ricovero notturno per famiglie e donne singole senza dimora** | 50 | 366 | 99 | 15.635 | 85,4% | 42,7 |
| **Centro Emergenza Freddo Ex Alimarket** | 50 | 213 | 607 | 10.168 | 95,5% | 47,7 |
| **Comini - Ricovero notturno straordinario** | 95 | 366 | 419 | 34.558 | 99,4% | 94,4 |
| **Centro Emergenza freddo Via Pacinotti** | 195 | 12 | 256 | 2.157 | 92,2% | 179,8 |
| **Profughi e richiedenti asilo politico** | | | | | | |
| **Centro Profughi in transito Via Renon 31 c/o Casa C. Forni** | 22 | 366 | 33 | 6.733 | 83,6% | 18,4 |
| **Totale 2024** | **614** | **327** | **1.937** | **132.854** | **88,6%** | **406,3** |

**T. 1.3 . 13** Utenti delle strutture di accoglienza e grado di copertura - 2024[2]

Dei 1.937 utenti, così come nel triennio precedente, la prevalenza è costituita da persone disoccupate in cerca di lavoro (46,3%), seguite da persone con impiego o che stanno svolgendo un tirocinio (18%) e da persone in formazione (3,3%). Le persone senza lavoro e non occupabili rappresentano il 21% dell'utenza accolta nelle strutture residenziali di settore, quelle non in età da lavoro (età prescolare, pensionato ecc.) il 4,5%.
Rispetto alla nazionalità degli utenti accolti nelle strutture, si registra una netta prevalenza delle persone provenienti dall'Africa (873, 45%), seguite dalle persone provenienti dall'Asia (726, 37,5%). Dei 1.937 utenti accolti, il 7% proviene dall'Italia/UE, mentre il 3,8% proviene da stati europei non appartenenti all'UE.

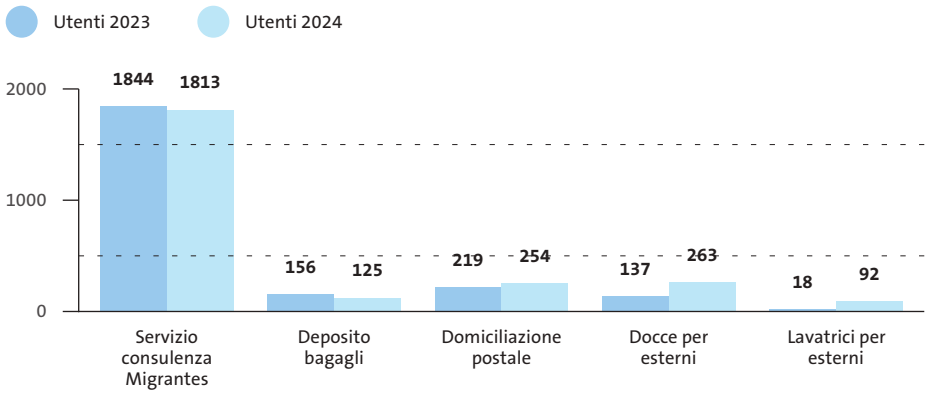
| | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|
| | n. | % | n. | % |
| **Italia/UE** | 109 | 6,4% | 135 | 7% |
| **Stati europei no Ue** | 82 | 4,8% | 74 | 3,8% |
| **Africa** | 817 | 48% | 873 | 45% |
| **America** | 68 | 4% | 120 | 6,2% |
| **Asia** | 627 | 36,8% | 726 | 37,5% |
| **Australia/Oceania** | | | 9 | 0,5% |
| **Totale** | **1.703** | **100%** | **1937** | **100%** |

**T. 1.3 . 14** Numero di utenti per nazionalità – confronto 2023-2024

# Servizi aperti (diurni o di consulenza)

## DATI SUGLI UTENTI E SULLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO CONSULENZA IMMIGRATI E SERVIZI DI BASSA SOGLIA (PRESSO CASA MIGRANTES)

Le modalità di accesso al servizio sono due: consulenza e servizi di bassa soglia. La consulenza è a sua volta differenziata in diverse tipologie: di primo orientamento della persona straniera rispetto ai suoi diritti e doveri, alla luce della normativa sull'immigrazione, e di secondo livello, finalizzato alla definizione dello status giuridico della persona, alla ricerca di alloggio, lavoro, formazione professionale, apprendimento linguistico, etc.
Gli utenti assistiti nell'anno 2024 dalla Consulenza Immigrati presso Casa Migrantes sono stati 1.813 con un leggero calo del numero rispetto all'anno precedente. Le prestazioni complessivamente erogate dal servizio consulenza sono state 6.036 sono state. Considerando anche tutte le altre prestazioni offerte dal servizio di bassa soglia si arrivano a registrare 16.176 prestazioni. Relativamente alla bassa soglia, le attività riguardano la prenotazione di docce e lavatrici, la verifica di disponibilità di posti letto nell'ostello di prima accoglienza, la domiciliazione della posta, il deposito bagagli e l'igiene personale. Sono 734 le persone che nel 2024 hanno usufruito dei servizi di bassa soglia offerti dalla struttura (+38,5% rispetto all'anno precedente), per un totale di 10.140 prestazioni (1.446 deposito bagagli, 1.207 domiciliazione postale, 7.069 docce per esterni, 418 lavaggio biancheria).




**F. 1.3 . 15** Andamento utenti servizio Consulenza immigrati e servizi bassa soglia Migrantes – confronto 2023 e 2024

## ORIENTIAMOCI – SPORTELLO DONNE

Nel 2024 il servizio Sportello donna ha offerto assistenza a 312 persone con un totale di 986 contatti e 88 primi colloqui.
Il servizio si propone come punto di riferimento per donne in cerca di supporto nell'affrontare varie esigenze quotidiane e nell'inserimento sociale e lavorativo. I Paesi di provenienza delle donne sono soprattutto il Marocco, l'Ucraina, il Perù, Pakistan, Nigeria e Bangladesh.
Da una analisi dell'età delle donne che si sono rivolte al servizio, emerge che quelle con una età compresa fra i 26 e i 49 anni costituiscono la maggioranza assoluta. La fascia di età più rappresentata è quella tra i 30 e i 34 anni, seguita dalla fascia 35-39 anni, che registra 44 presenze, e dalla fascia 26-29 anni, con 33 utenti. Un aspetto significativo emerge anche nella fascia d'età superiore ai 50 anni, pari a quasi il 29% del totale.

## DATI SUGLI UTENTI E SULLE PRESTAZIONI DEL CENTRO DIURNO E SEGRETARIATO SOCIALE "LA SOSTA"

Gli utenti complessivamente seguiti nel 2024 sono stati 131, con una prevalenza di presenze femminili. Il grado di copertura del servizio raggiunge quest'anno quasi l'80% con un massimo di 25 pasti erogabili al giorno (con rotazione degli utenti).
L'età delle persone che si rivolgono alla Sosta corrisponde prevalentemente all'età adulta: il 41,2% è costituito da persone nella fascia di età 50-64 anni, il 26,7% in quella 35-49 anni. Il 14,5% è rappresentato dalla fascia 25-34 anni, mentre l'11,4% è rappresentato da persone sopra i 65 anni.
Rispetto alla nazionalità, il 61,8%, proviene dall'Italia e dall'UE, il 13,7% proviene dall'America, il 10,7% dall'Asia, mentre il 9,1% proviene dall'Africa, e il 4,6% da stati esterni all'UE. La maggioranza delle persone sono disoccupate in cerca di lavoro (40,4%), mentre il 25,2% è occupato/tirocinante/studente/in formazione. in età non lavorativa. Il 34,3% degli utenti è non occupabile/in età non lavorativa/pensionato.

## DATI SUGLI UTENTI E SULLE PRESTAZIONI DEL CENTRO DIURNO "EX ALIMARKET"

Questo centro, gestito da Croce Rossa, è aperto tutti i giorni dell'anno e offre servizi di cura e riparo personale, deposito bagagli, lavanderia, nonché pasti. I posti sono complessivamente 200. Gli utenti che nel 2024 hanno usufruito dei servizi del centro sono stati 2.246. Il 40% di loro rientra nella fascia di età 25-34 anni.

## DATI SUGLI UTENTI E SULLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DI STRADA "OLTRE LA STRADA"[1]

L'intervento a bassa soglia effettuato attraverso l'Unità di Strada, permette di raccogliere informazioni rispetto al fenomeno dell'emarginazione grave ed alle sue evoluzioni.

Durante l'anno 2024 sono state effettuate 445 uscite su strada, stabilendo così contatti con 896 persone diverse incontrate su strada (+99% rispetto al 2023), con un totale di 6.872 contatti. Delle 896 persone diverse intercettate ben 572 risultano essere persone nuove, ovvero mai intercettate prima e direttamente dal servizio Oltre La Strada. Le persone diverse conosciute provengono principalmente dal nord Africa (35%), dall'Asia (25%) e dal resto dell'Africa (15%). Si tratta prevalentemente di persone richiedenti protezione internazionale in Italia o di persone che hanno già ottenuto questo titolo che sono già uscite dalle strutture di accoglienza. Le persone diverse italiane incontrate su strada sono state 84, quelle europee 69.

Per quanto riguarda la struttura del profilo per genere permane la netta prevalenza di persone adulte di sesso maschile che sono state 777. Le donne incontrate su strada sono state 119. Tra le 896 persone incontrate, la maggior parte appartiene alla fascia di età adulta compresa tra i 21 e i 40 anni.

## Interventi con le persone senza dimora – 2024

**896**
persone con cui si è intrapreso un percorso

### Ascolti

**5.091**
Sociale

**1.705**
Lavoro

**2.622**
Giustizia

**2.945**
Alloggio

**3.155**
Salute

### Assistenze

**443**
Vitto/farmaci

**364**
Coperte/vestiario

### Accompagnamenti

**901**
Sociale

**236**
Lavoro

**409**
Giustizia

**105**
Alloggio

**395**
Salute

### Declinazioni degli interventi

**18.371**

# Area Adulti
# Costi e fonti di finanziamento 2024

| Area Adulti 2024 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **€ 10.913.314** – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrativi | | | | |
| | Comune | Provincia | Totale | Tot. In % |
| **Servizio sociopedagogico per adulti** | | 744.518 | 744.518 | 6,8% |
| **BINARIO 7** (Servizio "bassa soglia" per tossicodipendenti) | | 420.125 | 420.125 | 3,8% |
| **Progetti occupazionali tossicodipendenti (Progetto Naturalmente)** | | 60.178 | 60.178 | 0,6% |
| **Alloggi per persone con dipendenze** | | 32.084 | 32.084 | 0,3% |
| **Servizio accompagnamento sociopedagico a domicilio** | | 435.597 | 435.597 | 4,0% |
| **Servizio assistenza al posto di lavoro** | | 593.209 | 593.209 | 5,4% |
| **Progetto Job Coaching** | | 58.874 | 58.874 | 0,5% |
| **Progetto "Lotta alla dipendenza dal gioco"** | | 23.193 | 23.193 | 0,2% |
| **Progetto occupazione lavorativa** | 160.482 | 57.294 | 217.776 | 2,0% |
| **Laboratorio riabilitativo per alcoldipendenti** | | 283.168 | 283.168 | 2,6% |
| **Senzatetto e assistenza di strada** | 3.542.777 | 141.421 | 3.684.198 | 33,8% |
| **Senza dimora** | 510.082 | | 510.082 | 4,7% |
| **Extracomunitari / Profughi** | | 1.378.017 | 1.378.017 | 12,6% |
| **Progetto Housing First** | | 51.710 | 51.710 | 0,5% |
| **Progetti LgNet e HNTO** | 450.663 | | 450.663 | 4,1% |
| **Gorio** | 663.255 | | 663.255 | 6,1% |
| **Famiglie senza fissa dimora** | 124.225 | 57.091 | 181.316 | 1,7% |
| **Emergenza profughi ucraini** | | 201.754 | 201.754 | 1,8% |
| **Costi per Amministrazioni** | 230.533 | 693.064 | 923.597 | 8,5% |
| **Totale** | **5.682.017** | **5.231.298** | **10.913.314** | **100,00%** |

| Area Adulti 2024 – Fonti di finanziamento | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Comune | Provincia | Totale | Tot. In % |
| **Compartecipazione utenti** | | 14.564 | 14.564 | 0,1% |
| **Altre entrate* (concorsi privati, rimborsi vari, bolli, comandi, interessi, rim. finali, ecc.)** | 160.606 | 144.490 | 305.096 | 2,8% |
| **Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti*** | 5.521.411 | 5.072.244 | 10.593.654 | 97,1% |
| **Totale** | **5.682.017** | **5.231.298** | **10.913.314** | **100,0%** |

* L'importo comprende i contributi ministeriali per progetti LgNet e HNTO e progetto GAP

NOTE

1 Relazione annuale progetto Oltre La strada - Volontarius.

2 Si specifica che un utente può aver goduto, nel corso dell'anno, di più sistemazioni alternative nelle diverse strutture elencate e che, quindi, può essere stato contato più volte.

Capitolo 1.4

# Anziani e persone non autosufficienti

# Indicatori generali

Popolazione residente a BZ in fascia di età maggiore o uguale di 65 anni
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

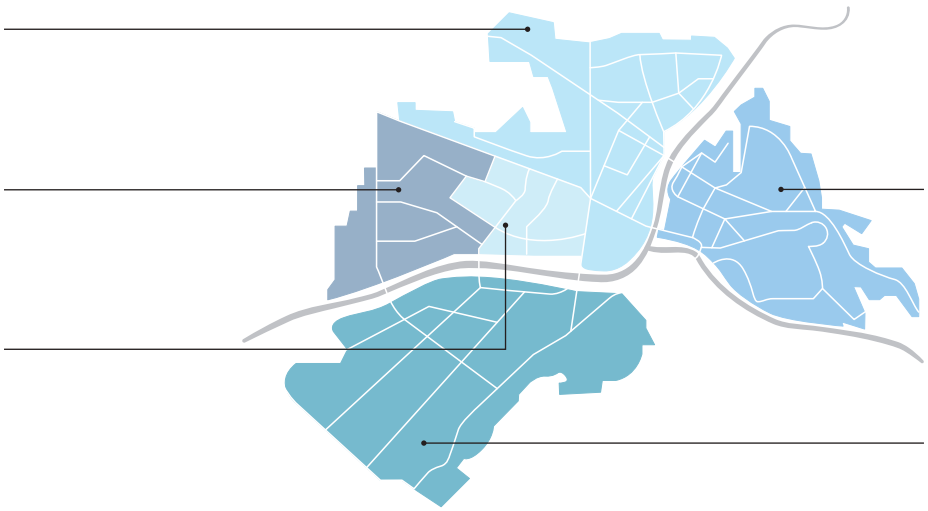
26.042

Suddivisione territoriale popolazione in età maggiore o uguale di 65 anni a Bolzano

7.771
Gries San Quirino

4.938
Don Bosco

6.397
Europa Novacella



3.971
Centro Piani Rencio

2.965
Oltrisarco Aslago

## Aspettativa di vita

(Italia: dato 2023, fonte: Rapporto ISTAT 2023)
(Alto Adige: dato 2023, fonte: ASTAT 09/2025)

Italia

80,5 uomini

84,8 donne

Alto Adige

82,3 uomini

86,2 donne

## Indice di vecchiaia (rapporto tra la popolazione giovane (0-14 anni) e quella anziana (65 anni e più)

(Provincia di Bolzano: dato 1. gen 2024, fonte: ASTAT)
(Bolzano città: dato 2024, fonte: Comune di Bolzano "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri" 2025)

136,1
Provincia di Bolzano

184,2
Bolzano città

## Indice di mortalità in Provincia di Bolzano

(dato 2023, fonte: ISTAT "Il Censimento permanente della popolazione a Bolzano")

8,5
decessi ogni 1000 abitanti

## Indice di mortalità a Bolzano

(dato 2024, fonte: Comune di Bolzano "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri" 2025)

10,1
decessi ogni 1000 abitanti

# Ambito sociopedagogico

## DATI SUGLI UTENTI ANZIANI DEL SERVIZIO SOCIOPEDAGOGICO

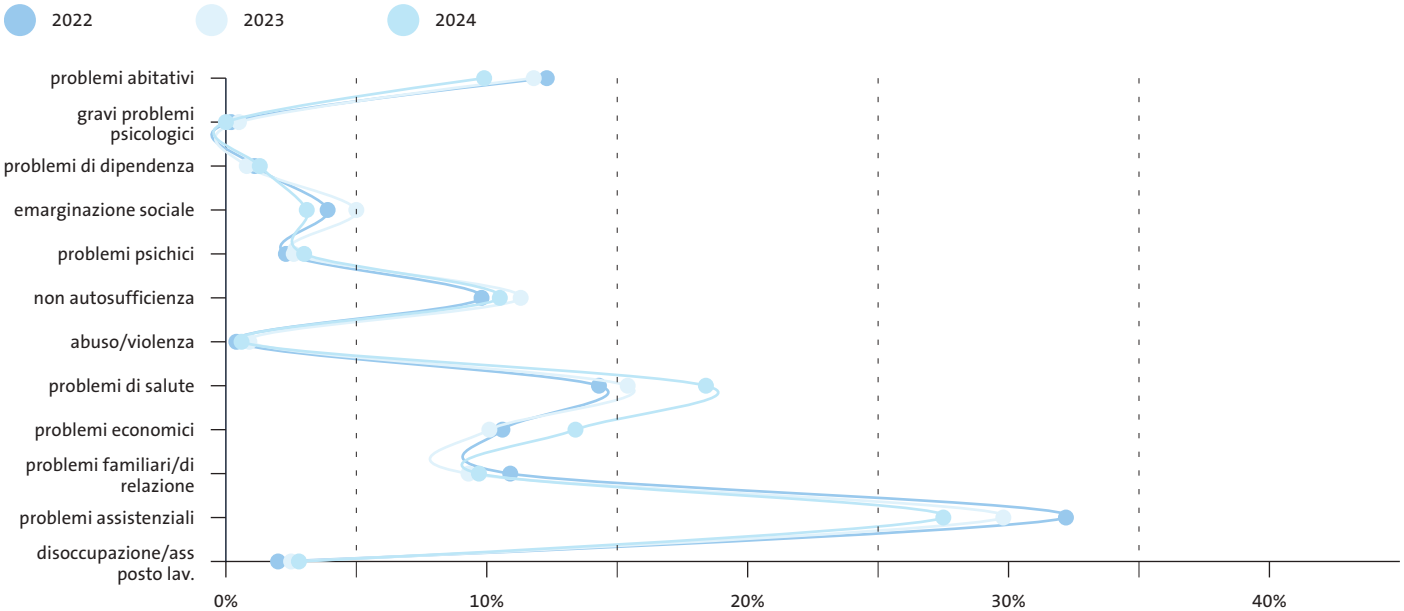
Gli utenti in carico alle cinque sedi distrettuali nell'anno 2024 sono 509, in aumento rispetto agli anni passati.

| Sedi distrettuali | n. anziani residenti | % | anziani in carico | % | indice di presa in carico | casi nuovi | % | % nuovi casi su anziani residenti | % di nuovi casi su anziani in carico |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Centro Piani Rencio** | 3.971 | 15,2% | 122 | 24,0% | 3,1% | 36 | 18,2% | 0,9% | 29,5% |
| **Oltrisarco Aslago** | 2.965 | 11,4% | 67 | 13,2% | 2,3% | 36 | 18,2% | 1,2% | 53,7% |
| **Europa Novacella** | 6.397 | 24,6% | 140 | 27,5% | 2,2% | 48 | 24,2% | 0,8% | 34,3% |
| **Don Bosco** | 4.938 | 19,0% | 69 | 13,6% | 1,4% | 28 | 14,1% | 0,6% | 40,6% |
| **Gries San Quirino** | 7.771 | 29,8% | 91 | 17,9% | 1,2% | 47 | 23,7% | 0,6% | 51,6% |
| **Ufficio Inclusione sociale, lavorativa, abitativa (UISLA)** | | | 20 | 3,9% | | 3 | 1,5% | | 15,0% |
| **Totale** | **26.042** | **100%** | **509** | **100%** | **2,0%** | **198** | **100%** | **0,8%** | **38,9%** |

**T. 1.4 . 01** Utenti ultra sessantacinquenni seguiti dalle sedi distrettuali – 2024

Come indicato nel grafico sottostante, l'andamento dei motivi della domanda prestazionale all'area socio pedagogica distrettuale indica quali motivi prevalenti della presa in carico:

- i problemi assistenziali;
- aumento dei problemi di salute;
- i problemi economici;
- nonché le problematiche abitative.

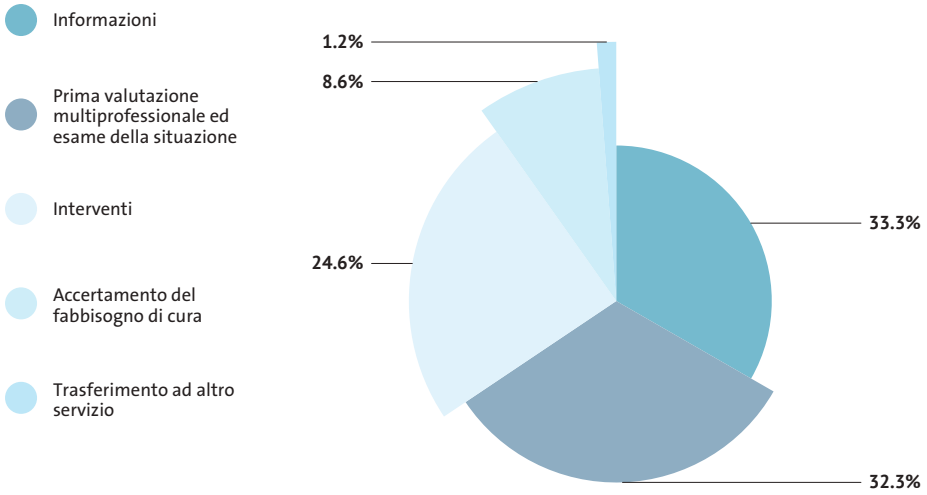



**F. 1.4 . 02** Utenti ultra sessantacinquenni seguiti dall'area sociopedagogica distrettuale per motivo prevalente della presa in carico* – confronto 2022, 2023 e 2024

* Ogni utente può essere associato a più motivi

Nell'anno 2024 allo Sportello unico per l'assistenza e la cura si sono rivolte sotto forma di "primo contatto" 652 persone (erano 581 nel 2023). Si sono registrati inoltre 215 contatti telefonici e 87 incontri seguenti.
Il grafico sotto riportato indica le principali tipologie di prestazioni erogate dallo Sportello.

DATI SUGLI UTENTI DELLO SPORTELLO UNICO PER L'ASSISTENZA E LA CURA




**F. 1.4 . 03** Principali prestazioni erogate dallo Sportello unico per l'assistenza e la cura – 2024

# Ambito assistenziale

Il servizio SAD viene erogato sia da operatori dipendenti di ASSB, che svolgono assistenza specialistica, sia da operatori dell'RTI Call Coop/Vales Coop, che erogano per lo più assistenza semplice.
Il totale degli utenti anziani che, nell'anno 2024, ha usufruito del SAD è pari a 3.399 unità, con un aumento del 13,6% rispetto all'anno precedente.

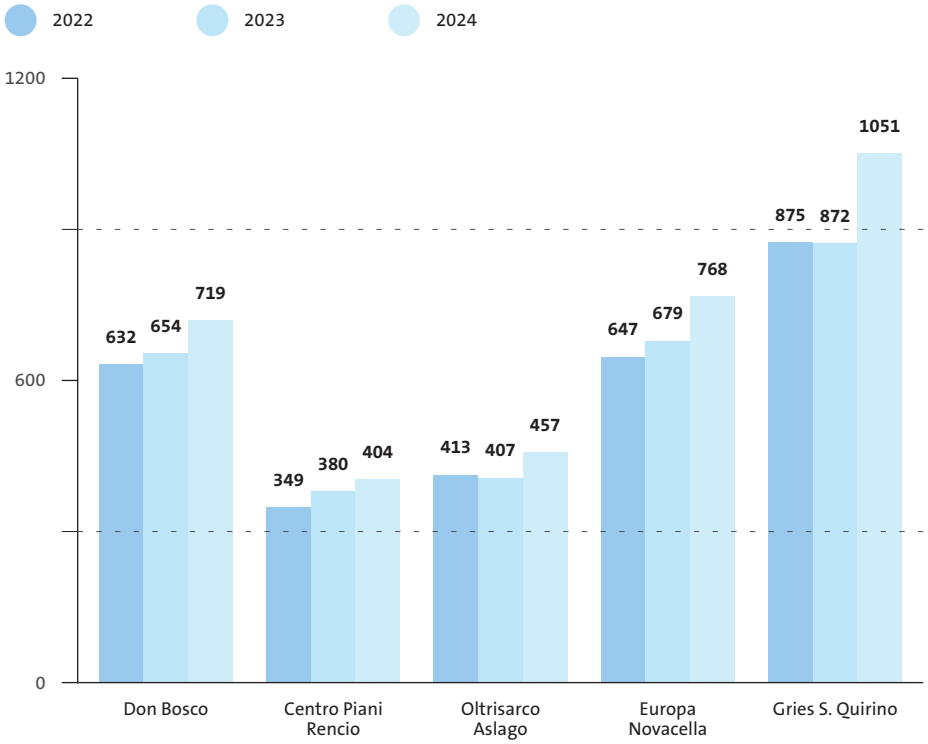
DATI SUGLI UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD

| Classi di età | Don Bosco | Centro Piani Rencio | Oltrisarco Aslago | Europa Novacella | Gries S. Quirino | Totale | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **65 - 69** | 28 | 18 | 27 | 39 | 34 | 146 | 4% |
| **70 - 74** | 69 | 38 | 44 | 59 | 74 | 284 | 8% |
| **75 - 79** | 149 | 79 | 92 | 135 | 181 | 636 | 19% |
| **80 - 84** | 185 | 97 | 91 | 205 | 275 | 853 | 25% |
| **>= 85** | 288 | 172 | 203 | 330 | 487 | 1.480 | 44% |
| **Totale** | **719** | **404** | **457** | **768** | **1.051** | **3.399** | **100%** |
| **popolazione >= 65** | 4938 | 3971 | 2965 | 6397 | 7771 | 26042 | |
| **indice di assistenza (numero anziani in carico al SAD/ popolazione anziana residente)** | 14,6% | 10,2% | 15,4% | 12,0% | 13,5% | 13,1% | |

**T. 1.4 . 04** Utenti ultra sessantacinquenni (anziani) seguiti dal SAD – 2024

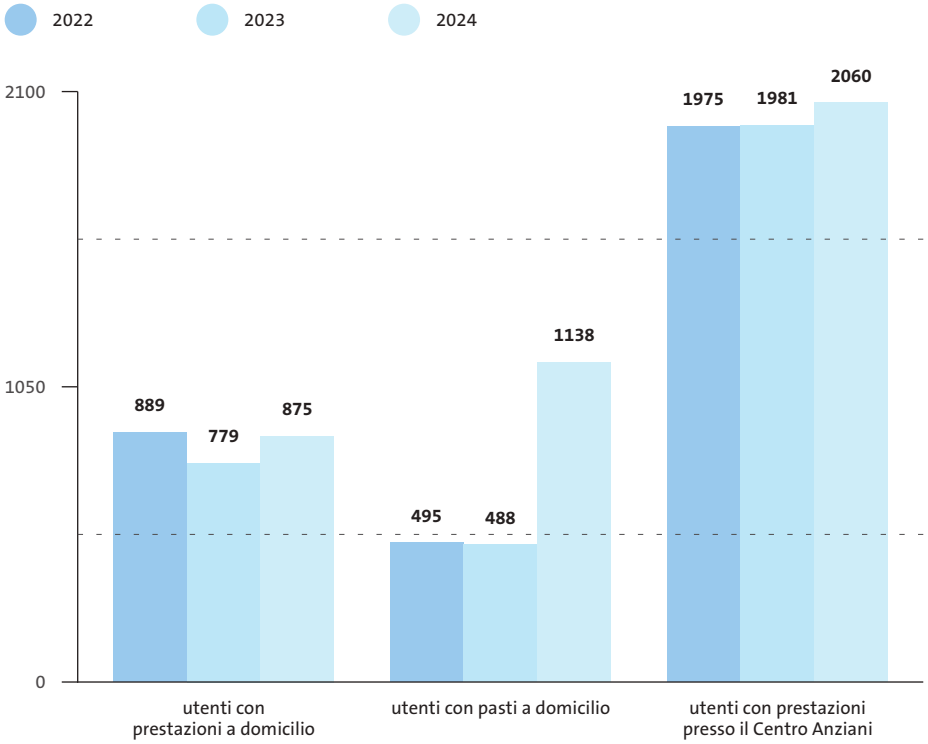
L'indice di assistenza del servizio SAD (n. anziani in carico al SAD/ popolazione anziana residente), compresi i pasti a domicilio e le prestazioni presso i centri diurni, è pari, in media al 13,1%.
Il servizio di assistenza domiciliare che ha in carico il maggior numero di utenti anziani è quello di Gries San Quirino, seguito da Europa Novacella, Don Bosco, Oltrisarco Aslago e Centro Piani Rencio.

**F. 1.4 . 05** Andamento storico del numero di utenti anziani (over 65) SAD per sede distrettuale – confronto 2022-2024




Una parte dei 3.399 utenti anziani sopra indicati ha usufruito di due o più tipologie di prestazioni, ossia di prestazioni presso il domicilio, di pasti e di prestazioni presso i centri anziani.

**F. 1.4 . 06** Distribuzione degli utenti anziani per tipologia di prestazione – 2022-2024



Complessivamente, le ore di assistenza domiciliare erogate nel 2024 presso il domicilio (direttamente da ASSB o dall'RTI Call Coop/Vales Coop) e presso i centri diurni sono 60.902 (+1,3% rispetto al 2023).
Le ore di assistenza domiciliare erogate esclusivamente presso il domicilio sono state 50.180: di queste ca il 70% è stato somministrato da ASSB e il rimanente 30% da RTI Call Coop/Vales Coop.

| Prestazioni erogate presso il domicilio (ore) | Don Bosco | Centro Piani Rencio | Oltrisarco Aslago | Europa Novacella | Gries S. Quirino | Totale |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Aiuto nella gestione delle attività domestiche** | 2.298 | 463 | 804 | 2.112 | 1.254 | **6.930** |
| **Attività socioped. e sociogeriat.** | 656 | 100 | 1.176 | 50 | 1.879 | **3.862** |
| **Igiene della persona** | 17.654 | 3.894 | 3.010 | 8.870 | 5.919 | **39.346** |
| **Attività/Animazione** | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 | **8** |
| **Trasporto/accompagnamento/sostegno nell'attuazione di misure sociali** | 0 | 0 | 35 | 0 | 0 | **35** |
| **Totale ore di assistenza** | **20.608** | **4.456** | **5.026** | **11.037** | **9.052** | **50.180** |
| | | | | ore personale ASSB | | **34.714** |
| | | | | ore personale RTI Call Coop/Vales Coop | | **15.466** |

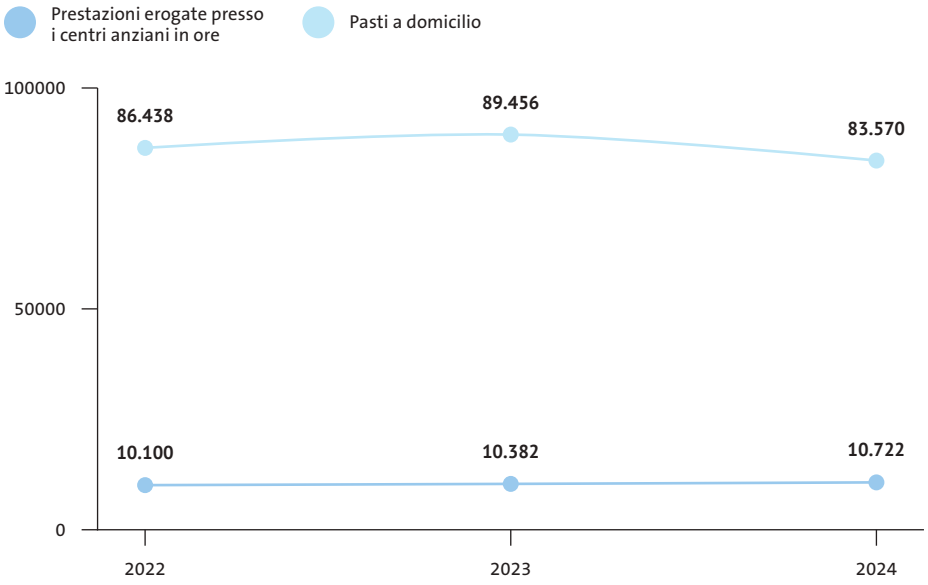
**T. 1.4 . 07** Numero ore assistenza presso domicilio per tipologia prestazione e sede distrettuale – 2024*
(* si specifica che i dati si riferiscono non solo agli anziani, ma agli utenti di tutte le classi di età)
Fonte: SIPSA, Statistiche, Assistiti per sesso ed età, 2024

Un'altra analisi da effettuarsi rispetto alle ore di assistenza domiciliare riguarda le prestazioni a domicilio in assistenza doppia, cioè prestazioni erogate da due operatori contemporaneamente a causa delle condizioni particolarmente problematiche in cui versa l'utente domiciliato da assistere. L'indice di assistenza doppia nel 2024 è pari all'8,6%, cioè delle 50.180 ore erogate presso il domicilio degli utenti, 4.302,95 ore sono state prestate da due assistenti insieme (3.455,45 ore da operatori di ASSB e 847,5 ore da operatori di RTI Call Coop/Vales Coop).
Le ore erogate presso i centri diurni nel 2024 sono state 10.722, con un leggero aumento rispetto all'anno 2023.

| Prestazioni erogate presso il centro diurno (ore) | Don Bosco | Centro Piani Rencio | Oltrisarco Aslago | Europa Novacella | Gries San Quirino | Totale |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Bagno/doccia con assistenza/Lavaggio capelli** | 276 | 230 | 318 | 163 | 261 | **1.248** |
| **Lavaggio biancheria** | 0 | 64 | 49 | 23 | 27 | **163** |
| **Pedicure** | 2.276 | 1.278 | 1.195 | 1.751 | 2.811 | **9.311** |
| **Totale ore di assistenza** | **2.552** | **1.572** | **1.562** | **1.937** | **3.099** | **10.722** |
| **Pasti a domicilio** | 18.476 | 10.852 | 13.674 | 25.204 | 15.364 | **83.570** |

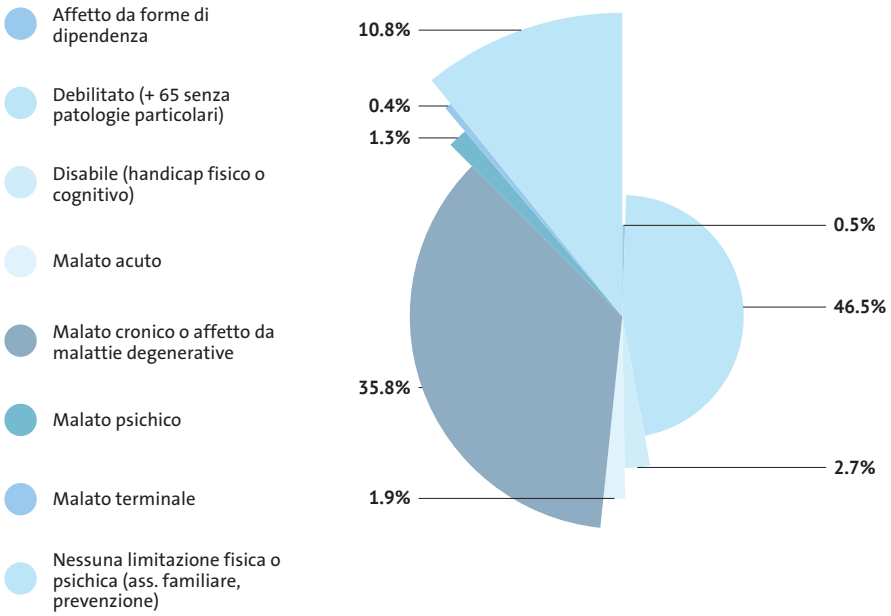
**T. 1.4 . 08** Prestazioni erogate presso i centri diurni - 2024

**F. 1.4 . 09** Ore erogate presso i centri diurni e pasti a domicilio - confronto triennio 2022-2024




Come evidenziato dal sottostante grafico, il 46,5% degli utenti SAD Anziani, risultano come debilitati senza patologie particolari, il 35,8% rientra nella categoria di malato cronico o affetto da malattie degenerative, mentre il 10,8% degli utenti Anziani SAD non hanno nessuna limitazione fisica o psichica.

**F. 1.4 . 10** Utenti SAD anziani per tipologia di problematica - 2024




## DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO MENSA

Nel 2024 sono stati 33.576 i pasti consumati dai 680 anziani fruitori del servizio mensa cittadino (erano 16.655 pasti somministrati a 349 utenti nel 2023). Per gli anziani di Gries San Quirino è stato messo a disposizione un servizio di ristorazione sostitutivo presso il ristorante "da Piero" così anche per gli abitanti di Centro Piani Rencio (ristorante "Vecchia Bolzano") e per quelli di Oltrisarco Aslago (ristorante "Stella Alpina").

| Sede distrettuale | Mense | Fruitori del servizio mensa nell'anno | Pasti erogati nel corso dell'anno |
|---|---|---|---|
| **Centro Piani Rencio** | Servizio sostitutivo Vecchia Bolzano | 74 | 2.407 |
| **Don Bosco** | c/o Residenza per anziani Don Bosco (15 posti, servizio sala esternalizzato) | 85 | 5.106 |
| **Oltrisarco Aslago** | Servizio sostitutivo Stella Alpina | 101 | 4.151 |
| **Gries San Quirino** | Servizio sostitutivo Da Piero | 252 | 11.569 |
| **Europa Novacella** | Mensa (40 posti) | 168 | 10.343 |
| **Totale** | | **680** | **33.576** |

**T. 1.4 . 11** Dati servizio mense – 2024

# Servizi di sostegno territoriale

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEI SOGGIORNI MARINI PER ANZIANI

Nel 2024 sono stati attivati da ASSB quattro turni di soggiorni marini per anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti presso la "Casa per ferie 12 Stelle" di Cesenatico.

I turni si sono svolti regolarmente dal 21 maggio al 4 giugno, dal 5 al 19 giugno, dal 27 agosto al 10 settembre e dall'11 al 25 settembre 2024.

La partecipazione ha raggiunto le 100 presenze complessive distribuite sui 4 turni (24 partecipanti al primo turno, 26 al secondo, 25 al terzo e 25 al quarto turno). 32 partecipanti risultano residenti presso le residenze per anziani bolzanine, mentre 4 partecipanti vivono soli, sono senza rete famigliare e possono contare sul solo aiuto istituzionale. 53 anziani partecipanti ai soggiorni marini utilizzano presidi per la deambulazione.

ACCOMPAGNAMENTO ABITATIVO CASANOVA

Il servizio si rivolge in primo luogo a persone anziane ultrasessantacinquenni (singoli o coppie) residenti in Alto Adige, che non sono più in grado di gestire autonomamente o con l'aiuto di altre persone alla propria vita quotidiana presso il proprio domicilio. Si tratta di 24 alloggi (12 per coppie e 12 per singoli) messi a disposizione dal Comune di Bolzano in locazione, privi di barriere architettoniche e che rispondono alle esigenze delle persone anziane. Il servizio garantisce accompagnamento abitativo e - in caso di bisogno - assistenza abitativa.

Possono concorrere all'assegnazione degli alloggi le persone anziane autosufficienti non inquadrate in alcun livello di non autosufficienza oppure con inquadramento al primo o secondo livello.

# Area Anziani e persone non autosufficienti – Costi e fonti di finanziamento 2024

**Area anziani e persone non autosufficienti 2024**

**€ 7.918.438** – L'importo comprende i costi diretti dei servizi, compresi i costi amministrativi

| | Comune | Provincia | Totale | Totale in % |
|---|---|---|---|---|
| **Servizio sociopedagogico anziani** | | 265.940 | 265.940 | 3,4% |
| **Servizio assistenza domiciliare** | 471.845 | 2.673.790 | 3.145.635 | 39,7% |
| **Mense anziani** | 292.078 | 289.590 | 581.669 | 7,3% |
| **Pasti a domicilio** | 339.788 | 849.515 | 1.189.304 | 15,0% |
| **Centri diurni** | 154.471 | 875.338 | 1.029.809 | 13,0% |
| **Alta autonomia** | 25.816 | | 25.816 | 0,3% |
| **Soggiorni climatici per anziani non autosufficienti** | 460.403 | | 460.403 | 5,8% |
| **Unità per la valutazione della non autosufficienza** | | 495 | 495 | 0,0% |
| **Numero verde/Violenza nella terza età** | | 13.940 | 13.940 | 0,2% |
| **Servizi comunali per anziani – emergenza anziani** | 47.737 | | 47.737 | 0,6% |
| **Sportello unico** | 91.124 | 91.125 | 182.249 | 2,3% |
| **Servizio tariffe ufficio domiciliarità** | | 335.040 | 335.040 | 4,2% |
| **Trasporto per anziani** | 49.313 | | 49.313 | 0,6% |
| **Totale** | **1.932.577** | **5.394.773** | **7.327.350** | **92,5%** |
| **Costi per Amministrazioni** | | 591.087 | 591.087 | 7,5% |
| **Totale generale** | **1.932.577** | **5.985.861** | **7.918.438** | **100,0%** |

**Area anziani e persone non autosufficienti 2024 – Fonti di finanziamento**

| | Comune | Provincia | Totale | Totale in % |
|---|---|---|---|---|
| **Compartecipazioni utenti** | 6.700 | 1.485.890 | 1.492.590 | 18,8% |
| **Altre entrate (rimborsi vari, pasti personale, fondo maternità, comandi, bolli, rimanenze, ecc.)** | 13.795 | 529.860 | 543.655 | 6,9% |
| **Finanziamento provinciale per Unità per la valutazione della non autosufficienza** | | 495 | 495 | 0,0% |
| **Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti** | 1.912.082 | 3.969.615 | 5.881.698 | 74,3% |
| **Totale** | **1.932.577** | **5.985.861** | **7.918.438** | **100,0%** |

Capitolo 1.5

# Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani

# Indicatori generali

Popolazione residente a Bz in fascia di età maggiore o uguale di 65 anni

(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

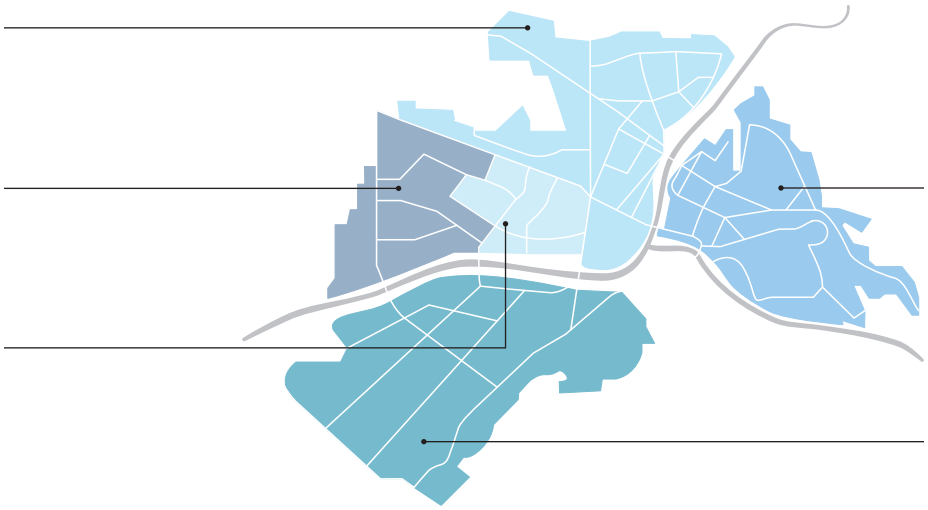
**26.042**

Suddivisione territoriale popolazione in età maggiore o uguale di 65 anni a Bolzano

**7.771**
Gries San Quirino

**4.938**
Don Bosco

**6.397**
Europa Novacella



**3.971**
Centro Piani Rencio

**2.965**
Oltrisarco Aslago

## Aspettativa di vita

(Italia: dato 2023, fonte: Rapporto ISTAT 2023)
(Alto Adige: dato 2023, fonte: ASTAT 09/2025)

Italia

80,5 uomini

84,8 donne

Alto Adige

82,3 uomini

86,2 donne

## Indice di vecchiaia (rapporto tra la popolazione giovane (0-14 anni) e quella anziana (65 anni e più)

(Provincia di Bolzano: dato 1. gen 2024, fonte: ASTAT)
(Bolzano città: dato 2024, fonte: Comune di Bolzano "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri" 2025)

136,1
Provincia di Bolzano

184,2
Bolzano città

## Indice di mortalità in Provincia di Bolzano

(dato 2023, fonte: ISTAT "Il Censimento permanente della popolazione a Bolzano")

8,5
decessi ogni 1000 abitanti

## Indice di mortalità a Bolzano

(dato 2024, fonte: Comune di Bolzano "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri" 2025)

10,1
decessi ogni 1000 abitanti

# I servizi dell'area Anziani
# Ambito residenziale

## DATI SUGLI UTENTI E PRESTAZIONI DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Al 31.12.2024 presso le strutture residenziali per anziani di ASSB si registrano complessivamente 393 posti attivi e 353 ospiti. Durante l'anno 2024 sono stati ospitati 556 utenti.

| Strutture residenziali (posti complessivi) | posti attivi al 31.12.2024 | giorni di apertura | numero utenti al 31.12 | giorni di degenza | % di copertura | presenza media | utenti nel corso dell'anno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Villa Armonia*** | 56 | 366 | 45 | 17.801 | 86,9% | 48,6 | 63 |
| **ospitazioni temporanee** | 24 | 366 | 8 | 3.200 | 36,4% | 8,7 | 97 |
| **Don Bosco** | 157 | 366 | 148 | 52.235 | 90,9% | 142,7 | 182 |
| **Villa Serena** | 74 | 366 | 70 | 22.786 | 84,1% | 62,3 | 95 |
| **Villa Europa** | 82 | 366 | 82 | 27.027 | 90,1% | 73,8 | 119 |
| **Totale 2024** | **393** | **366** | **353** | **123.049** | **85,5%** | **336,2** | **556** |

**T. 1.5 . 01** Numero posti letto ed utenti 2024

* Posti accreditati: 80, di cui 24 posti riservati per ospitazioni temporanee. Nel 2024 i posti in ammissione temporanea presso le Residenze per anziani di ASSB sono stati concentrati presso Villa Armonia. Il progetto è stato impostato ed avviato durante l'arco dell'anno ed è entrato a regime solamente verso la fine dell'anno. A questo è riconducibile la bassa copertura del servizio.

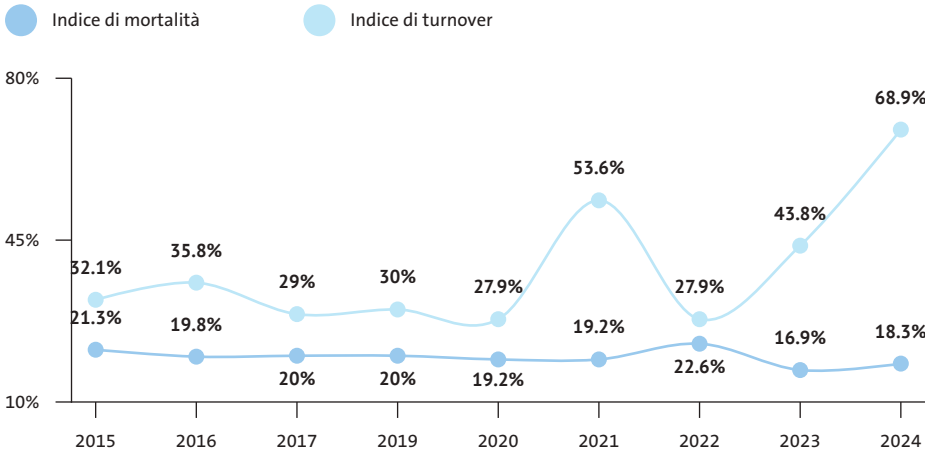
La struttura residenziale che nel 2024 ha registrato un livello di copertura più alto (calcolato sul totale dei posti disponibili) è Don Bosco con una percentuale di copertura complessiva del 90,9%. L'età media degli utenti in ospitazione su posti ordinari, intensivi, estensivi, demenza, temporanei e di emergenza è pari a 78,1 anni (88,7 per gli ospiti su posti ordinari, 79 per gli ospiti su posti intensivi, 65 per gli ospiti su posti estensivi, 82,5 per gli ospiti dei nuclei demenza).

| Grado di copertura per struttura | % di copertura |
|---|---|
| **Villa Armonia** | **71,7%** |
| **Posti ordinari** | 85,2% |
| **Posti in ospitazione temporanea** | 36,4% |
| **Nucleo demenza** | 95,5% |
| **Don Bosco** | **90,9%** |
| **Ordinari** | 89,4% |
| **Intensivi** | 91,8% |
| **Nuclei demenza** | 99,3% |

| Grado di copertura per struttura | % di copertura |
|---|---|
| **Villa Serena** | **84,1%** |
| **Ordinari** | 81,2% |
| **Estensivi** | 99,1% |
| **Villa Europa** | **90,1%** |
| **Ordinari** | 95,5% |
| **Intensivi** | 76,5% |
| **Estensivi** | 91,7% |

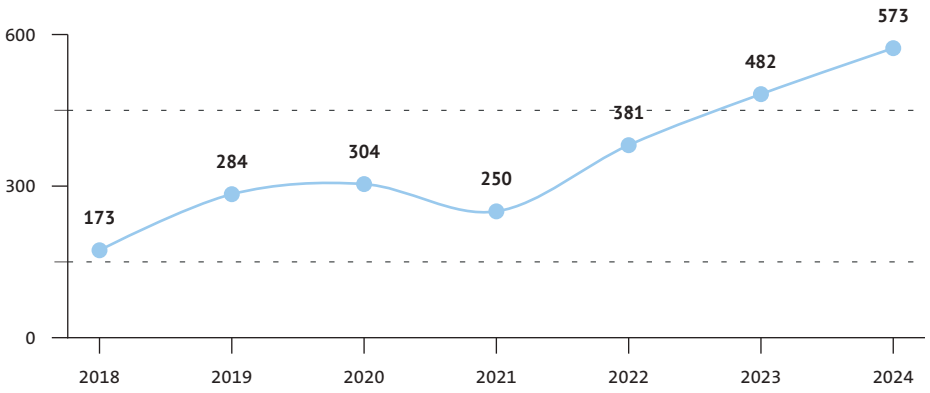
**T. 1.5 . 02** Grado di copertura per struttura - 2024

L'indice di turnover (n. ammessi/n. medio ospiti) nelle residenze per anziani è pari al 68,9%, mentre quello di mortalità (n. decessi/n. utenti nell'anno), si attesta attorno al 18%.




**F. 1.5 . 03** Indice di turnover e indice di mortalità 2015-2024

Al 31.12.2024 la lista di attesa risulta essere pari a 573 unità, in costante aumento dal 2021. Rispetto alla distribuzione di genere delle persone in lista di attesa, si registra che il 66,4% sono donne e il 33,6% sono uomini.




**F. 1.5 . 04** Lista di attesa per le strutture residenziali per anziani - confronto dall'anno 2018 al 2024

Oltre alle strutture gestite da ASSB, gli anziani di Bolzano possono avvalersi anche di strutture non aziendali, ubicate sia a Bolzano[1] che nel resto del territorio provinciale, sia fuori provincia. In particolare, sul territorio bolzanino, l'ASSB ha sottoscritto delle conven-

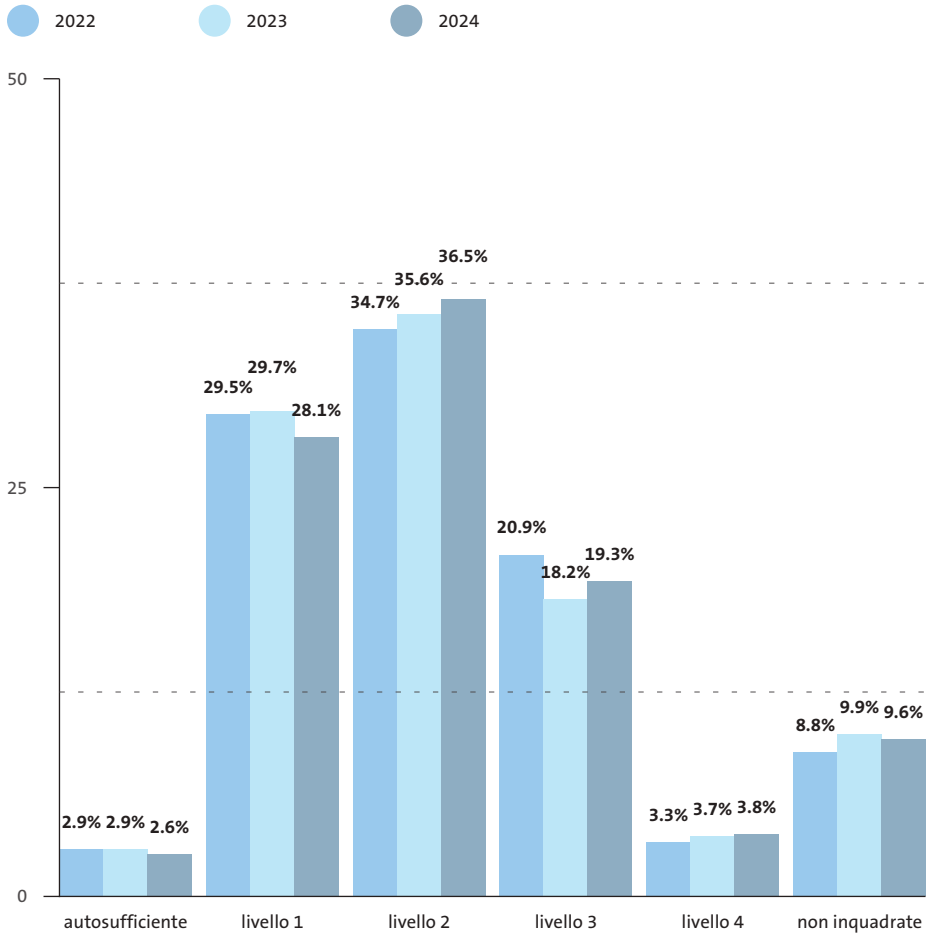
zioni con la “Fondazione La Roggia” (34 posti), con la Casa di Cura Santa Maria (59 posti), il Grieserhof (45 posti) e la Residenza per Anziani Melitta Care (80 posti). Inoltre, ha stipulato ulteriori convenzioni con il Centro di Degenza “Josefsheim” a Foiana/Lana, la Casa di cura “St. Anna” a Lana, la residenza per anziani “St. Josef” di Tesimo e “Sonnenberg” ad Appiano (40 posti). I posti letto in convenzione in strutture non aziendali destinati ad utenti delle graduatorie ASSB sono complessivamente 258.

**Al 31.12.2024 gli anziani accolti in strutture foranee erano 230.** Di questi, 166 sono stati accolti nelle strutture residenziali di Bolzano, 57 in strutture in Provincia e 7 in quelle fuori Provincia.

Analizzando il dato degli anziani accolti in strutture foranee **nel corso dell’intero anno 2024, essi risultano essere complessivamente 310**. Di questi, 165 sono stati accolti nelle strutture residenziali di Bolzano convenzionate, 60 in strutture bolzanine non convenzionate, 76 in strutture in Provincia e 9 in quelle fuori Provincia.

Rispetto alla distribuzione degli utenti per livello di non autosufficienza, l’andamento evidenzia un leggero aumento del numero dei residenti inquadrati al secondo, terzo e quarto livello. Di seguito un grafico che riassume la situazione.

**F. 1.5 . 05** Percentuale ospiti nelle strutture residenziali per livello di non autosufficienza – Trend 2022-2024




All’interno delle strutture residenziali per anziani, particolare rilievo riveste il monitoraggio dei cosiddetti “eventi sentinella”, cioè quegli eventi di particolare gravità che possono provocare lesioni più o meno gravi all’ospite, fino a provocarne la morte, e che costituiscono quindi degli indicatori strategici per misurare i livelli di sicurezza per gli ospiti ed il livello di qualità del servizio. Il controllo e la vigilanza su tali eventi costituisce un’azione preventiva molto importante, in quanto determina l’adozione di misure atte a ridurre il verificarsi degli eventi dannosi o a presidiare il mantenimento delle misure già

adottate e che hanno dato risultati positivi.
Gli eventi sentinella, oltre alle possibili conseguenze negative sulla salute dell'ospite, il cui non verificarsi è prioritario per ASSB, possono diminuire anche il senso di fiducia da parte degli ospiti e dei parenti nelle strutture, con peggioramento dei livelli di soddisfazione.

| | 2018 | 2019 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Cadute con lesioni avvenute in struttura con conseguente invio in pronto soccorso o ricovero (% media sul totale degli ospiti transitati in struttura nel corso dell'anno in tutte le strutture residenziali)** | 10,0% | 16,1% | 13,2% | 15,4% | 14,9% | 9,2% |
| **Lesioni agli ospiti provocate con la movimentazione (in % sul totale degli ospiti transitati in struttura nel corso dell'anno in tutte le strutture residenziali)** | 23,2% | 29,8% | 16,9% | 20,1% | 6,7% | 0,5% |
| **Numero residenti a rischio fuga in tutte le strutture residenziali** | 21 | 19 | 29 | 15 | 20 | 10 |
| **Numero fughe in tutte le strutture residenziali nell'anno** | 10 | 8 | 8 | 3 | 18 | 14 |

**T. 1.5 . 06** Eventi sentinella – confronto 2018-2019, 2021-2024

Si ricorda la politica di de-contenzione promossa nelle residenze per anziani a favore degli utenti, consistente nell'utilizzo più che limitato degli strumenti di contenzione – sempre prescritti dal medico di riferimento – al fine di favorire la mobilità dell'ospite anche se, di contro, aumenta il rischio di cadute.
Nel 2024 si registrano solo 3 lesioni da movimentazione provocate agli ospiti, corrispondenti allo 0,5% del totale ospiti dell'anno 2024.

Nel 2024 si sono verificate 14 fughe: questo fenomeno è costituito da allontanamenti improvvisi degli utenti affetti da demenza e che escono dalla struttura non per volontà consapevole, ma per un impulso dato dalla malattia, che fa loro perdere l'orientamento spazio temporale.

Rispetto alle lesioni da decubito[2] gestite dalle strutture durante il 2024 e considerate in tutti e 4 gli stadi che vanno dal 1° livello, più leggero, al 4°, il più severo, esse sono state 86. Il 24,4% di queste lesioni è insorto in strutture esterne, non gestite da ASSB.

Il ruolo dei Volontari nelle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani continua a rivestire un ruolo significativo. Nel 2024 sono stati 358 i volontari impegnati in attività di socializzazione, di supporto all'animazione (momenti di preghiera e colloqui religiosi, giochi di società, compleanni, lettura ai piani, etc.), attività di accompagnamento, ed aiuto nella distribuzione e somministrazione delle merende. Le principali associazioni di appartenenza nel 2024 sono state Ada, Auser, Antea, Aias, Anteas, Unitalsi, Vinzenzgemeinschaft, Club Rodigino, Club della Visitazione, Associazione Scrittori Bolzano, Associazione LaVA Lettura ad alta voce, VKE, InCo e Scout.

Accanto ai volontari delle associazioni locali, 35 giovani volontari (2023: 30), provenienti sia da paesi europei che extraeuropei, hanno aderito a periodi, anche prolungati, di servizio civile volontario, sia a tempo pieno che parziale, presso le residenze per anziani e gli asili nido, nell'ambito di vari progetti nazionali ed internazionali promossi dal "Servizio Volontario Europeo – SVE", dall'Internationale Jugendfreiwilligendienste germanico, dal "Servizio civile provinciale" e dal "Servizio Sociale Provinciale".

Complessivamente le ore prestate da questi 35 volontari sono state 21.980 (2023: 22.740), equivalenti a ca 12 operatori a tempo pieno (38 ore settimanali) impiegati per un anno.

Nell'ambito delle residenze per anziani, si consolidano anche i Lavori di Pubblica Utilità – LPU (o lavori socialmente utili LSU), lavori cioè equiparati ad una sanzione penale e svolti da persone soggette a provvedimenti di carattere, appunto, penale, come riparo alla comunità per il danno arrecato alla stessa. I reati per i quali sono previsti i lavori di pubblica utilità sono, a titolo di esempio non esaustivo, specifiche violazioni del Codice della strada o della legge sugli stupefacenti. Per ASSB l'impiego di persone impegnate in tale tipologia di lavori comporta, nell'ambito di una convenzione stipulata con Tribunale di Bolzano, la selezione delle persone richiedenti nonché il monitoraggio dei progetti di LPU, con eventuale risposta alle Forze dell'Ordine in caso di richieste di controllo e redazione di una relazione al GIP sulla loro conclusione. Nell'anno 2024 le persone impegnate presso alcuni servizi aziendali (p.e. presso il centro unico di lavaggio) che hanno svolto lavori di pubblica utilità sono state 19 (2023: 29).
Oltre ai LPU, nel 2015 è stata attivata anche una convenzione con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna - UEPE per la realizzazione, presso ASSB, della messa alla prova, istituto giuridico che prevede la sospensione del procedimento con messa alla prova per le persone che abbiano commesso reati "minori", puniti con la sola pena pecuniaria, con reclusione fino a 4 anni o altri reati specificati dal legislatore. Complessivamente, la Ripartizione Servizi residenziali e semiresidenziali ha gestito 8 messe alla prova (340 ore) e 6 affidamenti ai servizi sociali (389 ore).

# Ambito semiresidenziale

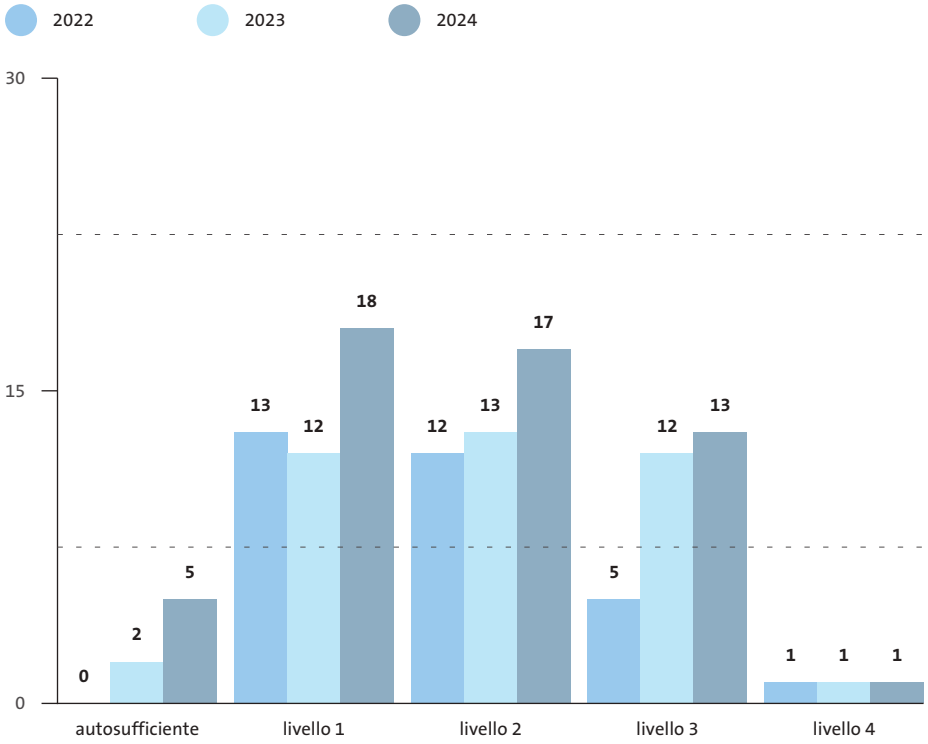
DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEI CENTRI DI ASSISTENZA DIURNA PER NON AUTOSUFFICIENTI – CAD

I due CAD di Bolzano, uno presso il Maso Premstallerhof, in via Dolomiti, specializzato nell'utenza con problemi di demenza, ed il secondo presso Villa Europa, hanno accolto, nell'anno 2024, 42 utenti (2023: 40).

| | 2024 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Centri di assistenza diurna** | **posti** | **utenti nell'anno** | | **totale utenti** | **% copertura media nell'anno** |
| | | maschi | femmine | | in base alle presenze effettive |
| **Villa Europa** | 20 | 14 | 13 | 27 | 49,9% |
| **Maso Premstallerhof** | 24 | 8 | 7 | 15 | 29,9% |
| **Totale** | **44** | **22** | **20** | **42** | **39,1%** |
| **Indice di assistenza*** | | | | | 0,16% |

**T. 1.5 . 07** Utenti centri assistenza diurna e percentuale copertura - 2024
* Numero utenti del servizio/popolazione di riferimento

Il grado di copertura complessivo, calcolato sulla base delle presenze effettive degli anziani durante l'anno è pari 39,1%. La differenza fra la copertura totale possibile e l'effettiva copertura è data dalle molteplici assenze degli anziani presso i CAD, dovute al tipo di utenza, che non sempre è in grado, per motivi di salute, di frequentare regolarmente i centri.
L'utenza quest'anno è prevalentemente inquadrata al 1° e 2° livello, in aumento rispetto agli anni passati.




**F. 1.5 . 08** Utenti per livello di non autosufficienza - confronto triennio 2022- 2024

Il 63% degli utenti accolti nei CAD nel 2024 rientrano nella fascia di età oltre gli 80 anni, il 35% è fra i 65 e i 79 anni, mentre solo il 3% è sotto i 65 anni. Al 31.12.2024 risultano 16 persone in lista di attesa per accedere ai due servizi CAD Premstaller e Villa Europa.

# Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani – Costi e fonti di finanziamento 2024

**Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani 2024**

**€ 30.682.163** – L'importo comprende i costi diretti dei servizi, compresi i costi amministrativi

| | Comune | Provincia | Totale | Totale in % |
|---|---|---|---|---|
| **Strutture residenziali per anziani (compreso ex domicilio di soccorso € 1.632.398)** | 24.830.161 | | 24.830.161 | 80,9% |
| **Stranieri in casa di riposo** | | 131.545 | 131.545 | 0,4% |
| **Progetto igiene dentale e servizio podologico** | 51.384 | | 51.384 | 0,2% |
| **Volontari** | 134.566 | | 134.566 | 0,4% |
| **Centri di assistenza diurna** | | 743.239 | 743.239 | 2,4% |
| **Case foranee** | 2.053.290 | 192.918 | 2.246.208 | 7,3% |
| **Centro unico lavaggio** | 626.506 | | 626.506 | 2,0% |
| **Alloggi foresteria** | 15.071 | | 15.071 | 0,05% |
| **Totale** | **27.710.977** | **1.067.702** | **28.778.679** | **93,8%** |
| **Costi per Amministrazioni** | 1.903.483 | | 1.903.483 | 6,2% |
| **Totale generale** | **29.614.461** | **1.067.702** | **30.682.163** | **100%** |

**Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani 2024 – Fonti di finanziamento**

| | Comune | Provincia | Totale | Totale in % |
|---|---|---|---|---|
| **Compartecipazioni utenti** | 6.186.102 | 125.371 | 6.311.472 | 20,6% |
| **Rimborso Azienda Sanitaria BZ per spese infermieristiche, fisioterapiche e per quota retta non autosufficienti** | 4.686.163 | | 4.686.163 | 15,3% |
| **Altre entrate (rimborsi vari, pasti personale, fondo maternità, comandi, bolli, rimanenze, ecc)** | 768.070 | 5.172 | 773.242 | 2,5% |
| **Contributo provinciale per importo unitario, importo aggiuntivo e assegno di cura** | 11.395.662 | | 11.395.662 | 37,1% |
| **Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti** | 6.578.463 | 937.159 | 7.515.623 | 24,5% |
| **Totale** | **29.614.461** | **1.067.702** | **30.682.163** | **100,0%** |

NOTE

1 Le altre residenze per anziani a Bolzano sono: l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Fondazione La Roggia", la Residenza per anziani "Vinzenzhaus", gestita dall'omonima cooperativa sociale, in via Cappuccini 10, il "Blindenzentrum", la Casa di cura Santa Maria, il "Grieserhof", Residenza per anziani Melitta Care, il Centro di lungo degenza Firmian. Quest'ultima struttura accoglie anche persone non autosufficienti non anziane.

2 "Per ulcera o lesione da decubito si intende una lesione tissutale ad evoluzione necrotica che interessa la cute, il derma e gli strati sottocutanei, fino a raggiungere, nei casi più gravi, il muscolo, la cartilagine e l'osso. Il fenomeno è causato da una prolungata e/o eccessiva pressione esercitata tra piano d'appoggio e superficie ossea, tale da provocare uno stress meccanico sui tessuti ed un'alterazione della circolazione ematica locale. Clinicamente le lesioni si osservano in sedi particolarmente predisposte, come le prominenze ossee, ed insorgono in seguito al decubito prolungato in posizione obbligata. Sono favorite da fenomeni generali e locali. Tutte le condizioni che comportano una diminuzione della mobilità rappresentano pertanto un importante fattore di rischio di insorgenza delle lesioni. I pazienti immobilizzati per compromissione della funzionalità neuromotoria e gli anziani allettati rappresentano le categorie più esposte. Questi ultimi anche a causa dell'invecchiamento dei tessuti che risultano ipotrofici, meno elastici e caratterizzati da maggior fragilità capillare. La presenza di malattie sistemiche concomitanti come il diabete mellito, l'insufficienza renale, l'immunodepressione, i disturbi circolatori, ecc. costituisce un'ulteriore aggravante" (Linee guida per la prevenzione e il trattamento delle lesioni da decubito ad uso delle residenze sanitarie assistenziali, pag. 2, Azienda provinciale per i Servizi Sanitari, Trento, 2001)

Capitolo 1.6

# Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità

# Indicatori generali

Popolazione residente a Bolzano
(dato al 31.12.2024, Fonte: Comune di Bolzano, 2025)

**88.680**
in fascia di età maggiore o uguale di 19 anni

**6.943**
fascia di età 19-24 anni

**55.695**
fascia di età 25-64 anni

**26.042**
fascia di età 65 anni e oltre

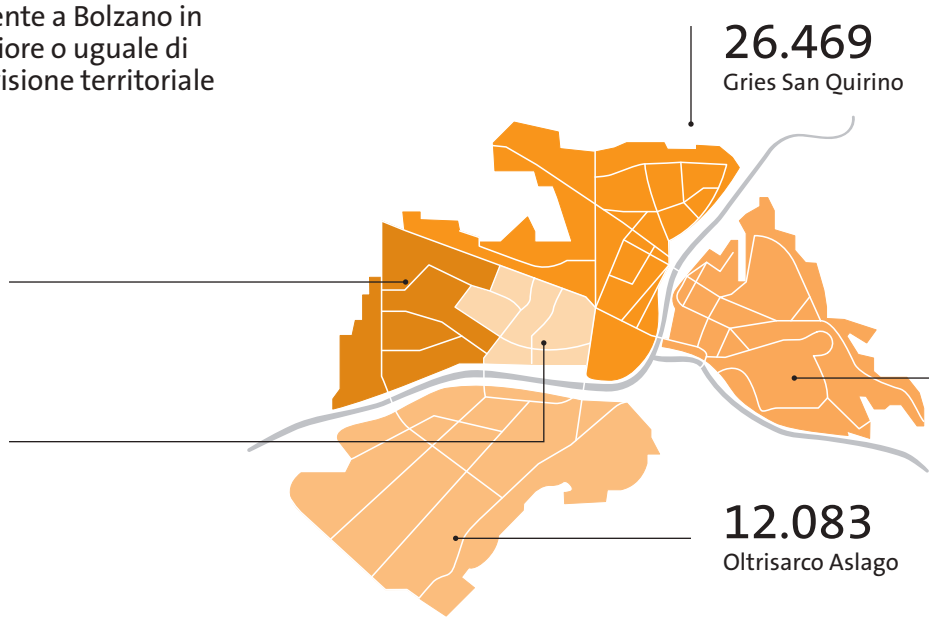
Bambini con disabilità negli asili nido di ASSB
(dato 2024)

**15**
(di cui 14 con assistente qualificata e 1 senza assistente qualificata)

Invalidi civili, ciechi civili e sordomuti in Provincia di Bolzano
(dato al 31.12.2023; fonte: Annuario statistico Astat 2024)

**6.163**

Popolazione residente a Bolzano in fascia di età maggiore o uguale di 19 anni per suddivisione territoriale




Persone con disabilità nel Comune di Bolzano 12/2022
(dati Comune di Bolzano 06/2023)

960
con invalidità al 100%

Persone con disabilità in Italia
soffrono a causa di problemi di salute, di gravi limitazioni che impediscono loro di svolgere attività abituali
(dato 2019, ISTAT 2021)

3,15 milioni
5,2% della popolazione

Spesa destinata alle persone con disabilità
(dato 2016, Eurostat 2019)
(fonte: Rapporto dell'Istat "Conoscere il mondo della disabilità", 2019)

5,8%
della spesa per la protezione sociale (in Italia)

7,37%
della spesa per la protezione sociale (media in Europa)

Risorse annue complessivamente investite dai comuni italiani per persone con disabilità
(ISTAT 2020, La spesa dei comuni per i servizi sociali 2017)

1 mrd e 871 mln di €

Spesa pro capite media annua dei Comuni per una persona disabile
(ISTAT 2020, La spesa dei comuni per i servizi sociali 2017)
(fonte: Rapporto dell'Istat "Conoscere il mondo della disabilità", 2019)

3.140 €
residente in Italia

15.141 €
nella Provincia Autonoma di Bolzano

# I servizi dell'area disabilità

Le strutture dell'Ufficio Persone con Disabilità si distinguono in strutture specifiche per la disabilità fisica e/o cognitiva e in quelle per le Persone con malattia psichica.

Al 31.12.2024 il numero totale di utenti con disabilità fisica e/o cognitiva e/o psichica, di competenza territoriale di Bolzano (quindi in carico all'Ufficio Persone con Disabilità), accolti in strutture abitative o diurne in o fuori Provincia sono stati 51 (si precisa che in questo conteggio, un utente può essere stato contato due volte, se ospitato in strutture residenziali e frequentante servizi semiresidenziali).
Nello specifico:

- 23 utenti sono inseriti in strutture residenziali non di competenza aziendale, di cui 18 utenti in Provincia (strutture di altre Comunità Comprensoriali oppure strutture private del territorio provinciale) e 5 fuori Provincia;
- 28 utenti frequentano strutture semiresidenziali non gestite (e non esternalizzate) da ASSB, di cui 23 utenti in Provincia e 5 fuori Provincia.

# Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità fisica e/o cognitiva

Le strutture afferenti a quest'area si distinguono in strutture residenziali e semiresidenziali, queste ultime suddivise in centri diurni socio-pedagogici con attività finalizzate al benessere psicofisico ed alla cura della persona e servizi di occupazione/riabilitazione lavorativa che offrono agli utenti attività occupazionali e/o lavorative. Da segnalare come i servizi offerti dall'Ufficio persone con disabilità vadano sempre di più connotandosi verso un approccio bio-psico-sociale, che pone l'attenzione sui molteplici elementi di vita dell'utente, tutti interagenti fra di loro (aspetti non solo legati alla malattia, ma anche aspetti psicologici, familiari, sociali, economici, lavorativi, etc.), in modo da migliorare la qualità di vita della persona assistita.

Nel 2024 il numero di posti complessivi offerti dalle strutture residenziali per utenti con disabilità fisica e/o cognitiva sono stati 61 (+13 rispetto al 2023). I 61 posti complessivi hanno accolto, nel corso dell'anno 2024, 62 utenti. Si abbassa il grado di copertura delle residenze dal 91,3% all'87,2%. La presenza media giornaliera degli utenti è stata pari a 52 persone su 61 posti.

| Strutture residenziali | Capacità ricettiva | Giorni di apertura | Numero utenti al 31.12 | Presenze | % di copertura | Presenza media | Utenti nel corso dell'anno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Residenza "Fago"*** | 10 | 366 | 10 | 3.205 | 87,6% | 8,8 | 11 |
| **Residenza con assistenza diurna integrata "Fago"*** | 14 | 366 | 14 | 5.012 | 97,8% | 13,7 | 14 |
| **Residenza "Il Quadrifoglio" via Alessandria** | 6 | 366 | 5 | 1.746 | 79,5% | 4,8 | 6 |
| **Residenza "Mendola"** | 6 | 366 | 6 | 1.955 | 89,0% | 5,3 | 7 |
| **Residenza "I Girasoli"** | 6 | 366 | 6 | 2.077 | 94,6% | 5,7 | 6 |
| **Comunità alloggio "Mendola"** | 6 | 366 | 5 | 1.621 | 73,8% | 4,4 | 7 |
| **Comunità alloggio "La Prospettiva"**** | 8 | 307 | 6 | 1.230 | 50,1% | 4,0 | 6 |
| **Residenza per persone con disabilità Via Alessandria (esternalizz.)***** | 5 | 71 | 5 | 275 | 77,5% | 3,9 | 5 |
| **Totale 2024** | **61** | **322** | **57** | **17.121** | **87,2%** | **53,2** | **62** |

**T. 1.6 . 01** Strutture residenziali per persone con disabilità – 2024

* La struttura di Via Fago offre anche un servizio di ammissione temporanea con 3 posti dedicati in aggiunta ai 10 posti fissi. I dati riportati nella presente tabellina si riferiscono ai soli posti fissi.

** La Comunità alloggio "La Prospettiva" è attiva da marzo 2024 presso i nuovi locali di Viale Druso 323, dove si sono trasferiti anche due servizi semi-residenziali: "Menhir" e "Windrose".

*** La Residenza per persone con disabilità Via Alessandria (esternalizzata) è attiva da fine ottobre 2024

La residenza di via Fago dispone anche di posti cosiddetti "di tregua", che danno la possibilità di ospitazione, per periodi di tempo limitati, a persone che necessitano di sostegno intensivo che e vivono normalmente con le famiglie di origine, dando così la possibilità a queste ultime di trascorrere periodi di recupero psicofisico dall'impegno quotidiano richiesto dai loro famigliari (massimo 120 giorni all'anno, suddiviso in turni settimanali). Complessivamente i posti sono 2 per le ospitazioni temporanee e 1 per ospitazioni in emergenza per un grado di copertura, per l'anno 2024, del 93,8% per le ospitazioni temporanee e del 73% per quelli in emergenza.

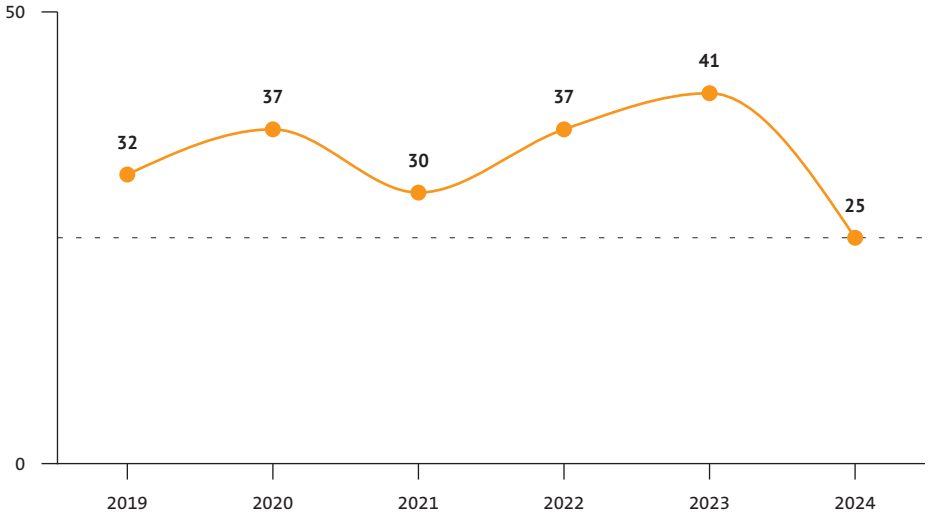
| Convitto per le ospitazioni temporanee | Capacità ricettiva | giorni di apertura | n. utenti nell'anno | presenze | % di copertura | presenza media |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Residenza Fago (ospitazione temporanea e a rotazione)** | 2 | 328 | 18 | 615 | 93,8% | 1,9 |
| **Residenza Fago (ospitazione in emergenza)** | 1 | 366 | 2 | 267 | 73,0% | 0,7 |
| **Totale** | **3** | **347** | **20** | **882** | **84,7%** | **2,5** |

**T. 1.6 . 02** Posti riservati alle ospitazioni temporanee – 2024

Si conferma inoltre l'elevata età media degli utenti in carico: il 71% degli utenti che sono stati ospitati nelle strutture residenziali durante il 2024 ha un'età compresa fra i 40 e 64 anni, a cui si aggiunge un 16,1% di utenza over 65. Il 12,9% ha un'età compresa fra i 18 ed i 39 anni. Si ripropone così il tema dell'accoglienza di

utenti, ormai anziani - considerato che l'età senile per le persone in situazione di disabilità è anticipata rispetto a quelle che non lo sono – in strutture adeguate, come presso nuclei specializzati nelle residenze per anziani.
Rispetto all'anno precedente, è in calo del 39% il numero di persone in lista di attesa per le strutture residenziali per persone con disabilità fisica e/o psichica, passando dalle 41 persone del 2023 alle 25 del 2024.

**F. 1.6 . 03** Strutture residenziali – lista di attesa 2019-2024




Nell'ambito dei servizi di tipo abitativo a sostegno delle persone con disabilità fisiche e/o cognitive, si ricorda che nel capitolo riferito all'area "Adulti" è stato trattato il servizio SASD – Servizio di Assistenza Sociopedagogica Domiciliare, servizio che viene svolto da educatori specializzati presso le abitazioni degli stessi utenti. Nell'anno 2024 gli utenti seguiti dal SASD nell'ambito della disabilità cognitiva sono stati 32.

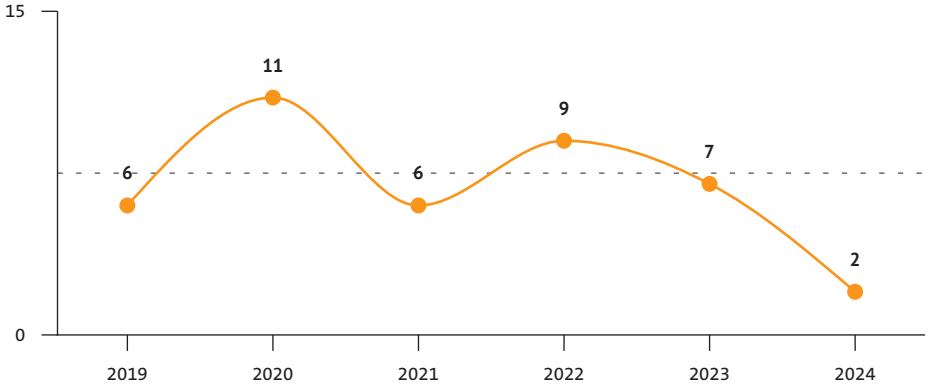
## SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER UTENTI CON DISABILITÀ FISICA E/O COGNITIVA

Gli utenti accolti nel corso dell'anno nei servizi di occupazione lavorativa/riabilitativa di ASSB sono stati 64, 4 in più rispetto all'anno precedente.

| Strutture semiresidenziali per persone con disabilità | Capacità ricettiva | Giorni di apertura | n. utenti al 31.12. | Presenze | % di copertura | Presenza media | Utenti nel corso dell'anno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Servizio di occupazione lavorativa Roma** | 18 | 225 | 15 | 2.564 | 63,3% | 11,4 | 17 |
| **Servizio di occupazione lavorativa/ riabilitativa Il Ciliegio** | 22 | 215 | 19 | 2.837 | 60,0% | 13,2 | 23 |
| **Servizio di occupazione lavorativa/ riabilitativa il Colle*** | 12 | 235 | 10 | 1.611 | 57,1% | 6,9 | 12 |
| **Servizio di occupazione lavorativa per giovani Menhir** | 12 | 215 | 12 | 1.404 | 54,4% | 6,5 | 12 |
| **Totale 2024** | **64** | **223** | **56** | **8.416** | **59,1%** | **38,0** | **64** |

**T. 1.6 . 04** Servizi di occupazione lavorativa - Servizi di occupazione/riabilitazione lavorativa per persone con disabilità – 2024
* Il servizio di occupazione lavorativa "Colle" è una struttura polivalente, rivolta a persone con disabilità, con disagio psichico e utenti affetti da dipendenze

Come negli altri anni, l'età maggiormente rappresentata è quella fra i 18 e 39 anni (51,6%), condizione dovuta anche alla specializzazione di un intero servizio di occupazione lavorativa a giovani persone disabili (Menhir). A seguire la classe fra i 40 e 64 anni (48,4%). Non si rilevano utenti sopra i 65 anni di età.
Nell'ultimo triennio, i servizi di occupazione lavorativa presentano un trend in calo del numero di utenti in lista di attesa. Attualmente si registrano 2 persone in lista di attesa.




**F. 1.6 . 05** Servizi di occupazione lavorativa/ riabilitativa – lista di attesa 2019-2024

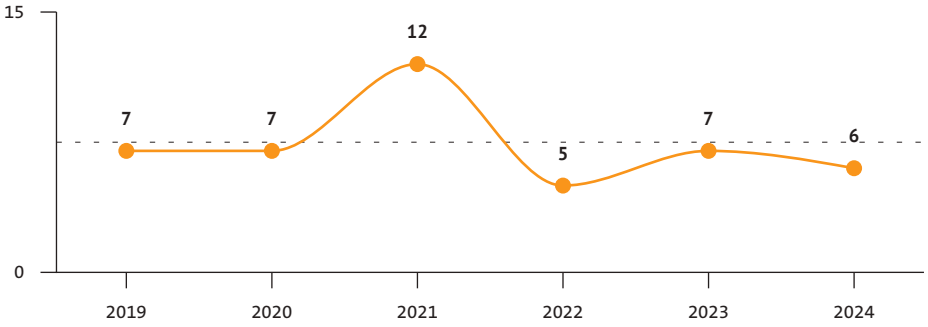
I manufatti che vengono prodotti dai Servizi di occupazione/riabilitazione lavorativa "Il Ciliegio", "Roma" e "Windrose" sono venduti presso la bottega "Il Ventaglio" (via Vanga 33), dove gli utenti del Servizio di occupazione/riabilitazione lavorativa "Il Ciliegio" (3 utenti, per un massimo 4 assistiti alla volta), supervisionati da un operatore, hanno la possibilità di sperimentare, oltre all'attività produttiva presso il laboratorio, anche la parte commerciale del prodotto realizzato. Gli utenti si occupano dall'allestimento delle vetrine, alla gestione del magazzino, alla pulizia, all'assemblaggio dei manufatti fino alla vendita al pubblico. La commercializzazione degli articoli prodotti in bottega ha un ritorno immediato in termini di soddisfazione per gli utenti, che vedono la vendita come il risultato finale del loro impegno, ricevendo inoltre un riscontro da parte della clientela. Queste condizioni aumentano la motivazione, la disponibilità al fare ed il senso di responsabilità degli utenti.
Per quanto riguarda invece i centri diurni socio pedagogici, rispetto all'anno precedente, i posti complessivi presso questa tipologia di servizi sono aumentati grazie all'apertura nel 2023 del nuovo Centro diurno socio-pedagogico per giovani con disabilità medio-grave "Talea", servizio esternalizzato alla Cooperativa Sociale "Città Azzurra" e che può accogliere fino a 15 persone. Migliora del 9,2% il grado di copertura, che passa dal 69,6% del 2023 al 78,8% del 2024.

| Centri diurni sociopedagogici | capacità ricettiva | giorni di apertura | numero utenti al 31.12 | presenze | % di copertura | presenza media | utenti nel corso dell'anno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Druso** | 10 | 225 | 10 | 1.749 | 77,7% | 7,8 | 10 |
| **via Fago** | 26 | 225 | 25 | 4.932 | 84,3% | 21,9 | 28 |
| **Viale Europa*** | 24 | 225 | 22 | 4.197 | 77,7% | 18,7 | 22 |
| **"Lupo Alberto" presso Casa di Riposo Don Bosco** | 7 | 225 | 7 | 1.268 | 80,5% | 5,6 | 7 |
| **Talea Via Bari (Cittazzurra)** | 15 | 223 | 13 | 2.362 | 70,6% | 10,6 | 17 |
| **Totale** | **82** | **225** | **77** | **14.508** | **78,8%** | **64,6** | **84** |

**T. 1.6 . 06** Centri diurni socio pedagogici per persone con disabilità – 2024
* Gli utenti sono stati suddivisi su due strutture: Via Fago 14/a e Viale Europa 172. Il dato indica la capacità ricettiva e il numero utenti complessivo delle due dislocazioni.

Come già nel triennio passato, sono presenti prevalentemente utenti appartenenti alla classe di età fra i 40-64 anni (57,1%). A seguire si trovano gli utenti fra i 18 e 39 anni (39,3%) e quelli over 65 (3,6%).
Nella liste di attesa dei centri diurni socio pedagogici nel 2024 si registrano 6 persone.

**F. 1.6 . 07** Centri diurni socio pedagogici – lista di attesa 2019-2024



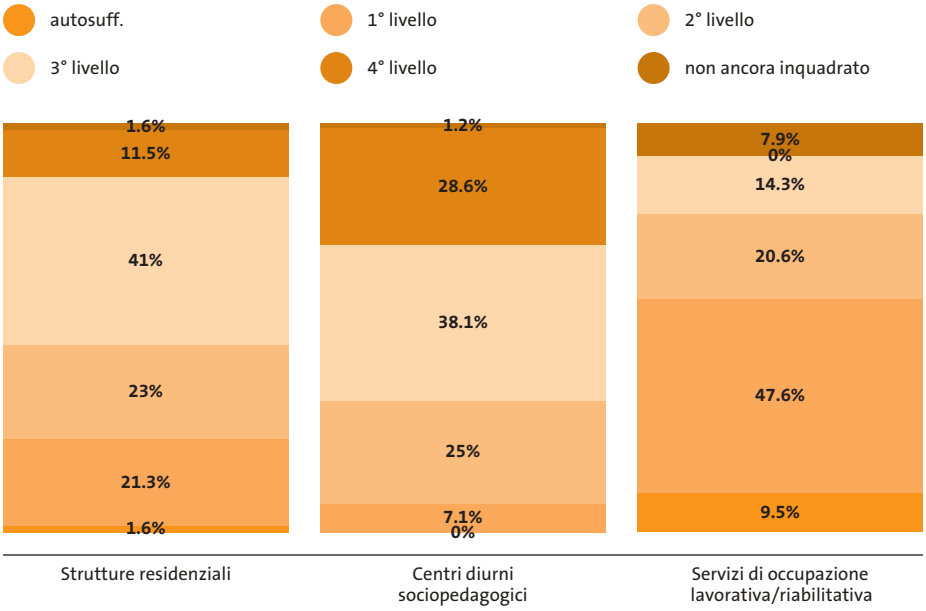

Rispetto ai servizi di occupazione lavorativa ed ai centri diurni socio pedagogici, si evidenzia come, oltre agli utenti in carico al servizio, si aggiungono ragazzi provenienti dalle scuole superiori della città per i cosiddetti "progetti ponte", che hanno la finalità di offrire a queste giovani persone un'esperienza che possa far comprendere a loro, alle loro famiglie e agli insegnanti, l'attitudine a frequentare, a conclusione del ciclo scolastico, un servizio semiresidenziale aziendale con un inserimento mirato. Durante il "progetto ponte" i minori possono conoscere l'ambiente dei servizi e verificare le proprie competenze ed attitudini personali. Il progetto si sviluppa durante l'arco di alcune settimane, durante le quali lo studente, accompagnato sempre dal collaboratore all'integrazione di riferimento, frequenta il servizio di occupazione lavorativa/centro diurno orientativamente di 1 giorno alla settimana. Il progetto può essere attivato a partire dai 16 anni dell'alunno e solitamente durante gli ultimi due anni scolastici di frequenza del ragazzo.
Nel 2024, vi è stata l'adesione da parte di 5 ragazzi ai progetti ponte (2 uomini, 3 donne, età media 18 anni).
Dall'esperienza maturata, è emerso che i ragazzi che effettuano i "progetti ponte" presentano per lo più mancanza di autonomie elementari (quali la cura di sé, vestirsi, etc.) e il mancato sviluppo di capacità manuali, che sono prerequisiti per il positivo inserimento degli utenti nei servizi di occupazione/riabilitazione lavorativa.
Accanto ai servizi lavorativi ed occupazionali indicati, si ricorda che nel capitolo adulti sono stati analizzati i servizi SAPL–Servizio Assistenza al Posto di Lavoro e Job Coaching che hanno seguito sul territorio, nell'anno 2024, complessivamente 96 utenti con disabilità motorie, cognitive e/o sensoriali.

In tutte e due le tipologie di strutture (residenziali e semiresidenziali), gli utenti sono classificati secondo il livello di non autosufficienza. Più è alto il livello, maggiore è la non autosufficienza dell'utente.

## LIVELLI DI NON AUTOSUFFICIENZA DEGLI UTENTI CON DISABILITÀ FISICA E/O COGNITIVA

Il maggior numero di persone non inquadrate o, comunque, con maggiore livello di autosufficienza, si trova, come nelle annualità precedenti, nei servizi di occupazione lavorativa e in minima parte

nelle strutture residenziali. Le persone maggiormente non autosufficienti (3° e 4° livello) si trovano prevalentemente nei centri diurni (66,7%) e nelle strutture residenziali (52,5%).




**F. 1.6 . 08** Distribuzione utenti con disabilità fisica e/o cognitiva secondo il livello di autosufficienza e tipologia di struttura – 2024

# Strutture residenziali e semiresidenziali del settore sociopsichiatrico

La capacità ricettiva delle comunità alloggio dell'ambito sociopsichiatrico nel corso del 2024 è pari a 13 posti. Gli utenti durante l'anno sono stati 16; le presenze diminuiscono dello 0,4% e, di conseguenza, anche il livello di copertura diminuisce dello 0,5%.

SERVIZI RESIDENZIALI PER UTENTI CON DISAGIO PSICHICO

| Comunità alloggio per malati psichici | Capacità ricettiva | Giorni di apertura | Numero utenti al 31.12 | Presenze | % di copertura | Presenza media | Utenti nel corso dell'anno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **via Cesare Battisti** | 7 | 366 | 5 | 2.149 | 83,9% | 5,9 | 9 |
| **Vicolo Erbe 10** | 6 | 366 | 4 | 1.401 | 63,8% | 3,8 | 7 |
| **Totale 2024** | **13** | **366** | **9** | **3.550** | **74,6%** | **9,7** | **16** |

**T. 1.6 . 09** Strutture residenziali per utenti con disagio psichico – 2024

Al 31.12.2024 non risultano utenti del settore sociopsichiatrico in lista di attesa per l'accesso alle strutture residenziali dei servizi convenzionati.

Nell'ambito dei servizi di tipo abitativo a sostegno delle persone affette da disturbi psichici, si ricorda che nel capitolo riferito all'area "Adulti" è stato trattato il servizio SASD – Servizio di Assistenza Socio pedagogica Domiciliare, servizio che viene svolto da educatori specializzati presso l'abitazione degli stessi utenti. Gli utenti psichiatrici seguiti dal SASD nell'anno 2024 sono stati 50.

## SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER UTENTI CON MALATTIE PSICHICHE

Nel 2024 si registrano 15 i posti presso il servizio di riabilitazione lavorativa "Windrose – Rosa dei venti" (gestione diretta). Sono 15 anche i posti presso il servizio di riabilitazione lavorativa CIRS – Centro Italiano di Reinserimento Sociale (esternalizzato). In quest'ultimo servizio, gli utenti possono frequentare part-time e quindi, uno stesso posto, può essere utilizzato da due utenti, arrivando quindi complessivamente a 30 posti.

Si ricorda che, nella sezione precedente riferita agli utenti con disabilità fisica e/o cognitiva, è stato trattato anche il Servizio di occupazione/riabilitazione lavorativa "Colle", con 5 posti riservati al settore socio-psichiatrico e 1 al SERD e che accoglie quindi complessivamente tre diverse tipologie di utenza: persone con disabilità di varia natura, con malattie psichiche e con dipendenze.

| Servizi di riabilitazione lavorativa per malati psichici | Capacità ricettiva | Giorni di apertura | Numero utenti al 31.12 | Presenze | % di copertura | Presenza media | Utenti nel corso dell'anno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Windrose - Rosa dei Venti** | 15 | 235 | 12 | 2.182 | 61,9% | 9,3 | 14 |
| **Centro addestramento CIRS**** | 15 | 234 | 23 | 4.090 | 116,5% | 17,5 | 28 |
| **Totale 2024** | **30** | **235** | **35** | **6.272** | **89,2%** | **26,7** | **42** |

**T. 1.6 . 10** Servizi semiresidenziali settore sociopsichiatria – 2024

** N.B. - il numero di utenti superiore alla capacità ricettiva è dovuto al fatto che alcuni utenti frequentano i servizi per mezza giornata. La capacità ricettiva indicata comprende 15 posti a tempo pieno modulabili fino a 30 posti part-time.

Nel 2024 sono stati 42 gli utenti in carico. Il livello di copertura della struttura CIRS supera il 100%, a significare che più utenti part-time hanno turnato sullo stesso posto lavorativo.

L'indice di ricambio riferito all'intero anno 2024 si attesta al 26%, in aumento rispetto agli anni passati. I nuovi utenti sono complessivamente 11 (9 presso il CIRS – Centro Italiano di reinserimento Sociale e 2 nuovi utenti presso "Windrose - Rosa dei venti").
Al 31.12.2024 nessuna persona risulta inserita nella lista di attesa per accedere alle strutture semiresidenziali Windrose e CIRS del settore sociopsichiatrico.

Similmente a quanto avviene per gli utenti in situazione di disabilità fisica, i servizi SAPL – Servizio Assistenza al Posto di Lavoro e Job Coaching, trattati nel capitolo "Adulti", hanno seguito sul territorio, nell'anno 2024, complessivamente 45 utenti con disagio psichico.

La Strada - der Weg “Progetto Spaziosissimo” ha proseguito, anche nel 2024 la gestione, in vari luoghi della città, dei punti di incontro per malati psichici.

| | Numero partecipanti | Numero incontri | Presenze utenti | Presenza media per incontro | Numero ore volontari |
|---|---|---|---|---|---|
| **2020** | 94 | 170 | 1.044 | 9,6 | 1.270 |
| **2021** | 101 | 335 | 2.092 | 9,1 | 1.579 |
| **2022** | 141 | 350 | 4.019 | 15,53 | 2.042 |
| **2023** | 139 | 403 | 3.260 | 10,37 | 2.520 |
| **2024** | 141 | 383 | 4.056 | 12 | 2.560 |

**F. 1.6 . 11** Punti di incontro Spaziosissimo – confronto dati 2020-2024

Le diverse attività offerte, grazie alla presenza di 15 volontari – che hanno svolto 2.560 ore - sono molteplici e si svolgono dal lunedì al sabato più una domenica al mese: lettura giornali, ginnastica yoga, pittura e utilizzo del PC.

Il volume di utenza nell’anno 2024 è aumentato di due unità rispetto al 2023. In aumento anche le presenze rispetto all’anno precedente (+24,4%).

# Area strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità – Costi e fonti di finanziamento 2024

| Area strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità 2024 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **€ 15.648.232** – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi costi amministrativi | | | | |
| | Comune | Provincia | Totale | Totale in % |
| **Costi diretti dei servizi per persone con disabilità** | | | | |
| **Residenze (con servizio notturno attivo)** | | 3.833.180 | 3.833.180 | 24,5% |
| **Comunità alloggio con assistenza continuativa** | | 593.962 | 593.962 | 3,8% |
| **Residenze senza servizio notturno attivo** | | 412.137 | 412.137 | 2,6% |
| **Centri diurni** | | 2.689.079 | 2.689.079 | 17,2% |
| **Servizi di occupazione lavorativa** | | 1.629.467 | 1.629.467 | 10,4% |
| **Rette per utenti presso altri enti gestori** | | 1.899.556 | 1.899.556 | 12,1% |
| **Piscina coperta via Fago** | | 187.108 | 187.108 | 1,2% |
| **Mensa via Fago** | | 520.699 | 520.699 | 3,3% |
| **Servizio trasporto per persone disabili** | | 439.233 | 439.233 | 2,8% |
| **Totale** | | **12.204.422** | **12.204.422** | **78,0%** |
| **Costi diretti dei servizi per persone con disagio psichico** | | | | |
| **Sevizi di riabilitazione lavorativa** | | 857.189 | 857.189 | 5,5% |
| **Comunità alloggio** | | 355.690 | 355.690 | 2,3% |
| **Punti d'incontro per persone con disagio psichico** | | 134.249 | 134.249 | 0,9% |
| **Totale** | | **1.347.129** | **1.347.129** | **8,6%** |
| **Costi per Amministrazioni** | | 930.847 | 930.847 | 5,9% |
| **Costi di strutture** | | 922.371 | 922.371 | 5,9% |
| **Costi per assistenza sanitaria** | | 243.463 | 243.463 | 1,6% |
| **Totale generale** | | **15.648.232** | **15.648.232** | **100,0%** |
| **Area strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità 2024 – Fonti di finanziamento** | | | | |
| | Comune | Provincia | Totale | Totale in % |
| **Compartecipazioni utenti (di cui per utenti non bolzanini in strutture ASSB € 520.107)** | | 2.255.420 | 2.255.420 | 14,4% |
| **Altre entrate (rimborso per comando, vendita prodotti, bolli, rimborsi vari, rim.finali, ecc.)** | | 530.715 | 530.715 | 3,4% |
| **Azienda Sanitaria BZ** | | 243.463 | 243.463 | 1,6% |
| **Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti** | | 12.618.634 | 12.618.634 | 80,6% |
| **Totale** | | **15.648.232** | **15.648.232** | **100,0%** |

Capitolo 1.7

# Segretariato di servizio sociale

# Indicatori generali

Popolazione totale a Bolzano
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

## 107.227

### 20.827
**Don Bosco**

415
0 - 2 anni

3.630
0 - 17 anni

12.259
18 - 64 anni

4.938
65 e oltre

### 21.792
**Europa Novacella**

435
0 - 2 anni

3.456
0 - 17 anni

11.939
18 - 64 anni

6.397
65 e oltre

31.875
**Gries San Quirino**

714
0 - 2 anni

5.109
0 - 17 anni

18.995
18 - 64 anni

7.771
65 e oltre

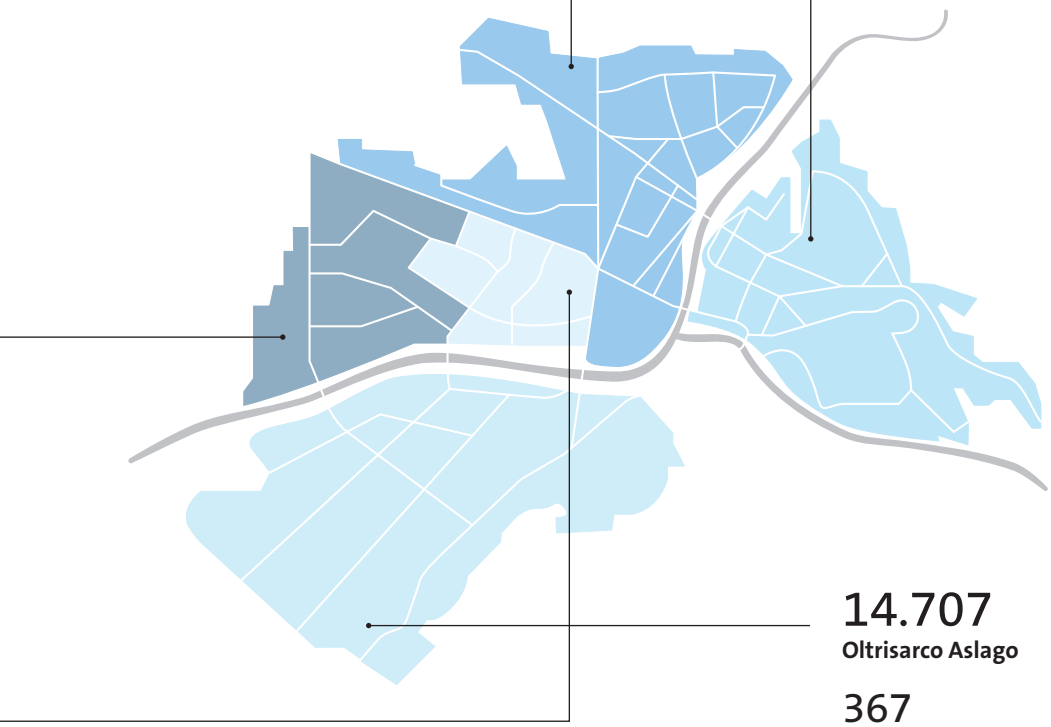
18.026
**Centro Piani Rencio**

419
0 - 2 anni

2.812
0 - 17 anni

11.243
18 - 64 anni

3.971
65 e oltre



14.707
**Oltrisarco Aslago**

367
0 - 2 anni

2.479
0 - 17 anni

9.263
18 - 64 anni

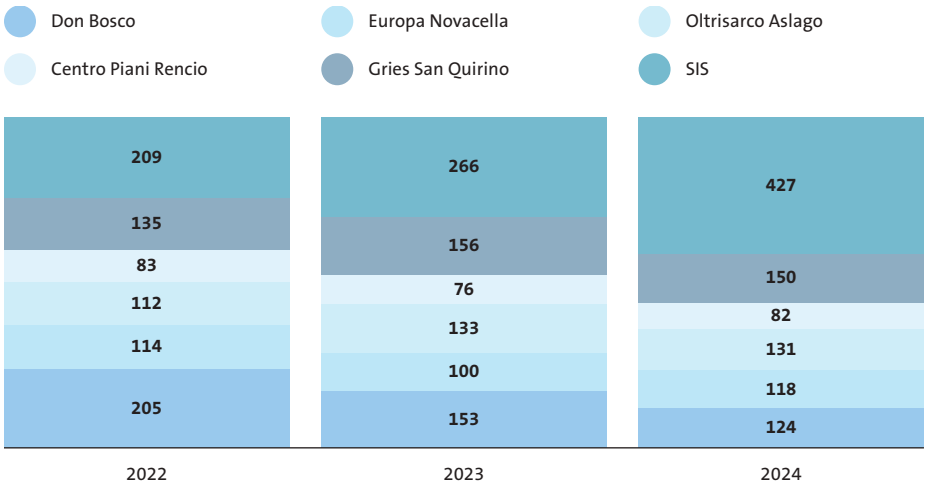
2.965
65 e oltre

# Segretariato di Servizio Sociale

## DATI SUL SEGRETARIATO DI SERVIZIO SOCIALE

Nel 2024 al Segretariato di Servizio Sociale si sono registrati per consulenze di vario tipo 1.062 contatti (910 nel 2023). 30 cittadini sono stati accolti più volte. **Il totale delle persone che si sono rivolte una o più volte al servizio è pari a 1.032 (884 nel 2023)**.
Inoltre, il Servizio ha ricevuto e trattato 328 richieste da parte di enti esterni (Autorità giudiziaria, Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, scuole, altri enti, etc.) per richieste di indagini, collaborazioni, segnalazioni e monitoraggi.
Lo Sportello Unico per l'Assistenza e la Cura – di cui si darà conto nel capitolo "Anziani" – dà informazioni e orienta gli utenti o i loro famigliari – non solo su tutti i servizi per la non autosufficienza ma anche sulle ammissioni nelle residenze e nei centri di assistenza diurna per anziani. I cittadini che si rivolgono a questo sportello unico non utilizzano più il Segretariato di Servizio Sociale.

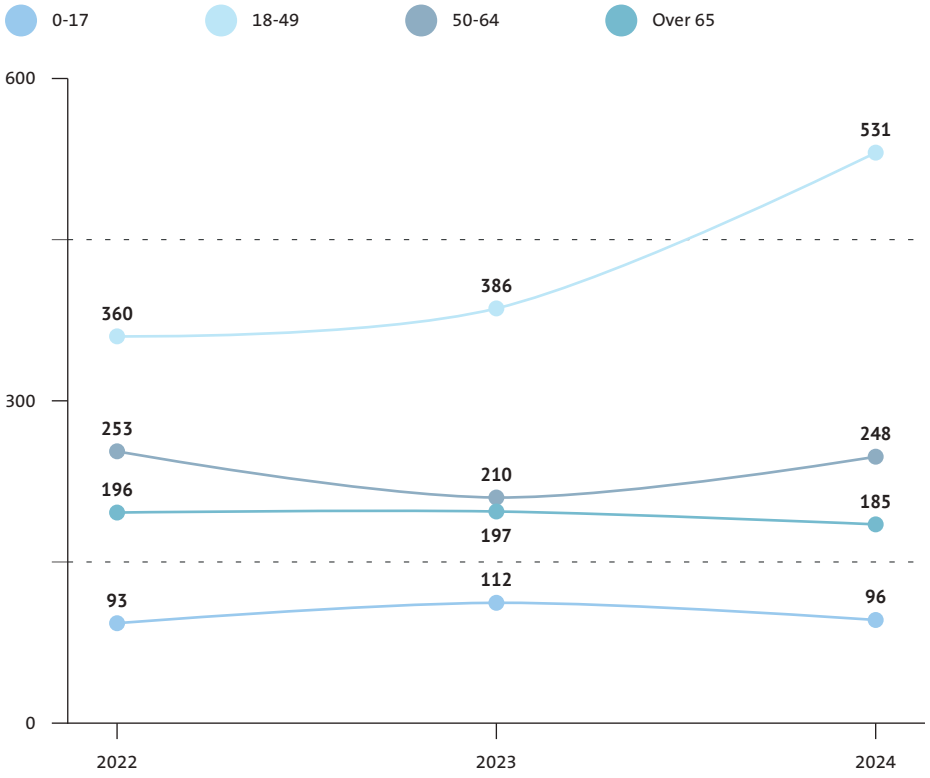
**F. 1.7 . 01** Utenti singoli rivoltisi al Segretariato di Servizio Sociale – triennio 2022-2024




| Sede distrettuale | 2022 | | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Don Bosco** | 210 | 32% | 58 | 20% | 51 | 16% |
| **Europa Novacella** | 118 | 18% | 75 | 27% | 75 | 23% |
| **Oltrisarco Aslago** | 46 | 7% | 30 | 11% | 36 | 11% |
| **Centro Piani Rencio** | 185 | 7% | 37 | 13% | 45 | 14% |
| **Gries San Quirino** | 47 | 7% | 47 | 17% | 47 | 14% |
| **SIS** | 48 | 28% | 36 | 13% | 74 | 23% |
| **Totale** | **654** | **100%** | **283** | **100%** | **328** | **100%** |

**T. 1.7 . 02** Richieste provenienti da servizi esterni - 2022-2024

Le richieste per indagini, relazioni e monitoraggio da parte dell'Autorità Giudiziaria rappresentano il 31,4% delle 328 richieste, mentre il restante 68,6% proviene da enti quali l'Azienda Sanitaria, Scuole ed altro per segnalazioni o richieste di collaborazioni. L'Autorità Giudiziaria richiede interventi prevalentemente a tutela del minore. Infatti, le 103 richieste pervenute dall'Autorità giudiziaria riguardano al 68% l'area minorile. Nel 31,1% dei casi, le richieste di intervento sono riferite a situazioni gestite dal Servizio di Integrazione sociale (SIS), in gran parte anch'esse riguardanti minori, mentre nell'1% dei casi esse riguardano il settore adulti. Le richieste di attivazione del Segretariato di Servizio Sociale da parte di altri enti (225), invece, nel 62,2% dei casi riguardano adulti ed anziani, nel 21,3% sono di pertinenza dell'area minori, mentre nel 16,4% riguarda l'area dell'Inclusione sociale (SIS). L'analisi relativa all'età degli utenti che si rivolgono allo Segretariato di Servizio Sociale evidenzia, negli ultimi tre anni, che la fascia d'età degli adulti (18-49 anni) rimane quella più numerosa (50%, in forte aumento), seguita da quella fra i 50 e 64 anni (23,4%). In leggero calo rispetto agli anni passati gli utenti anziani (over 65) che si rivolgono al Servizio.

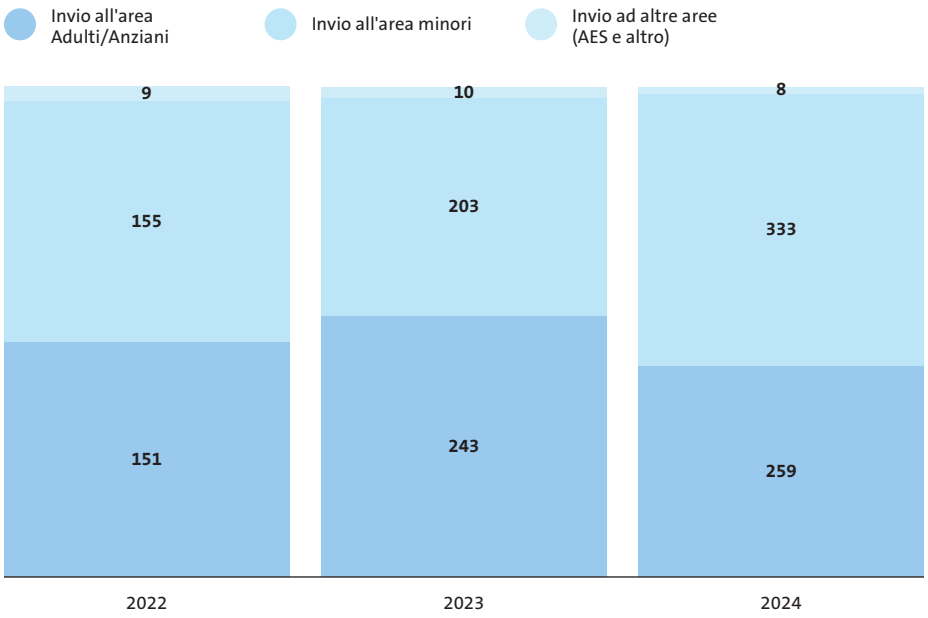



**F. 1.7 . 03** Numero utenti distribuiti per macro classi di età – confronto 2022-2024

La maggior parte delle persone (51,6%), si sono rivolte al Servizio di Segretariato sociale per richiedere assistenza professionale, il 27,3% ha richiesto informazioni sui servizi, mentre il 21,1% delle persone passate attraverso il Servizio di Segretariato sociale hanno potuto così accedere di diritto ai servizi.

Le istanze portate in sede di Segretariato possono trovare immediata conclusione, oppure possono essere inviate alle aree di competenza delle sedi distrettuali: nel 2024 il 43,8% delle istanze sono state definite e chiuse in sede di Segretariato Sociale, mentre il 56,2% delle stesse sono state inviate alle diverse aree d'intervento delle sedi distrettuali. Nel 2024 le domande inviate ai servizi specifici (area adulti/anziani, area minori e AES ed altre aree) sono state 600 (456 nel 2023).

**F. 1.7 . 04** Ripartizione invii ad aree di intervento sociale delle domande non chiuse in ambito di Segretariato Sociale - 2022-2024




Per quanto attiene i dati riferiti agli invii attivati dal Segretariato di Servizio Sociale, nel 2024, rispetto all'anno precedente, si registra un calo di 10 punti percentuali degli invii all'area socio pedagogica adulti/anziani, contro l'aumento di 11 punti degli invii all'area minori.

| Invii alle aree | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Adulti/Anziani** | 56% | 52% | 48% | 53% | 43% |
| **Minori** | 38% | 43% | 49% | 45% | 56% |
| **AES e altro** | 6% | 5% | 3% | 2% | 1% |
| **Totale** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

**T. 1.7 . 05** Ripartizione istanze inviate a specifico servizio – confronto quinquennio 2020-2024

Si ricorda che dal 2016 opera lo Sportello Unico per l'Assistenza e la Cura, che assorbe la domanda di orientamento e di presa in carico rispetto sia ai servizi sulla non autosufficienza che quelli residenziali ed assistenziali per gli anziani.

Capitolo 1.8

# Area persone a rischio povertà assistenza economica sociale

# Indicatori generali

Popolazione residente a Bolzano
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano, 2025

107.227

20.827
Don Bosco

21.792
Europa Novacella

Tasso di disoccupazione – Comune di Bolzano
(fonte Comune di Bolzano, 2022)

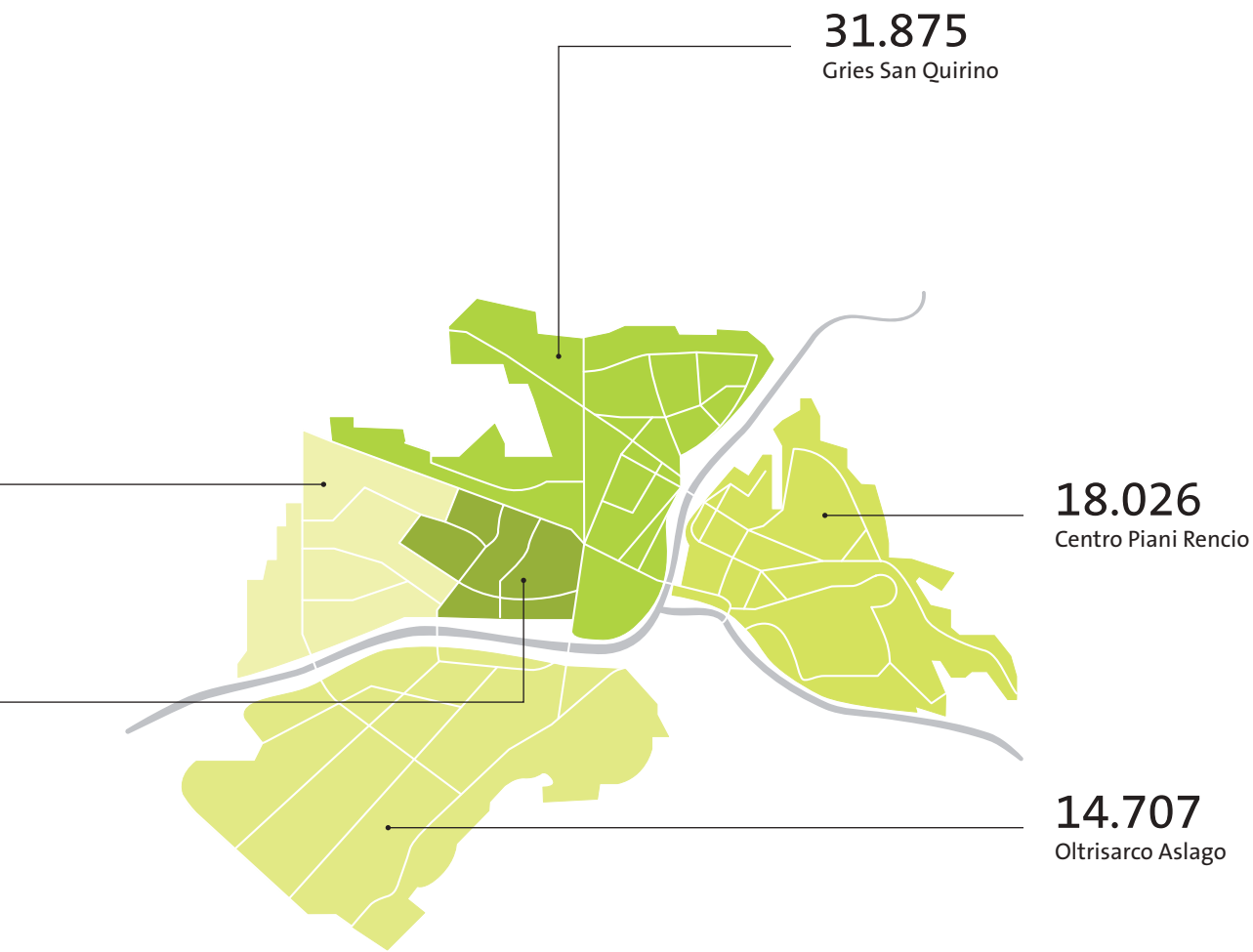
**5,8%**
media annua 2021

Tasso di disoccupazione annuo 2024 in Provincia di Bolzano
(dato 2024, fonte ASTAT Info 07/2025)

**2,0%**

Tasso di occupazione annuo 2023 in Provincia di Bolzano
(dato 2024, fonte ASTAT Info 07/2025)

**74,2%**



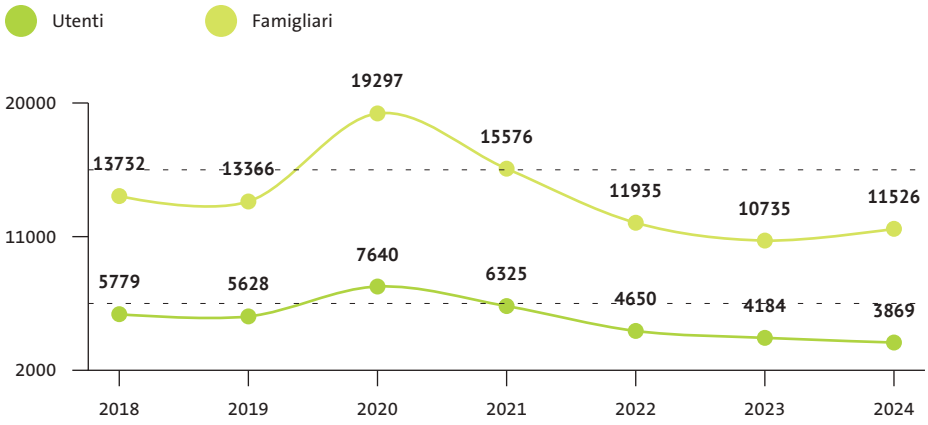
# Dati su utenti e prestazioni dell'AES

Il servizio di AES offre due distinte tipologie di prestazioni: da una parte erogazioni in denaro e, dall'altra, prestazioni di carattere amministrativo, volte all'accertamento della situazione reddituale, per ottenere agevolazioni tariffarie sul pagamento di alcuni servizi quali asili nido, residenze per anziani, strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità, etc.
L'erogazione delle prestazioni di assistenza economica – siano esse in denaro o meno – avviene solo su presentazione di una domanda da parte del cittadino ed a seguito di una verifica dei requisiti previsti dal DPGP 30/2000 e successive modifiche.

Gli utenti complessivi dell'AES sono stati, nel 2024, 5.168, l'1,83% in più rispetto all'anno 2023 (+93 unità), invertendo quindi il trend decrescente che era stato registrato a partire dal 2020. Oltre a questi utenti, si considerino anche i famigliari che giovano indirettamente delle provvidenze economico sociali, che nel 2024 risultano essere 14.174 (2023: 13.122).

Dei 5.168 utenti che hanno beneficiato di prestazioni economico sociali, 3.869 hanno usufruito di sole prestazioni in denaro. I famigliari collegati sono 11.526. 1.932 utenti hanno beneficiato di prestazioni di agevolazione tariffaria, quindi di una prestazione economica indiretta. (NB: Un utente può aver beneficiato sia di prestazioni economiche che di agevolazione tariffaria).

**F. 1.8 . 01** Confronto totale utenti e loro famigliari che hanno usufruito solo delle prestazioni in denaro – 2018-2024



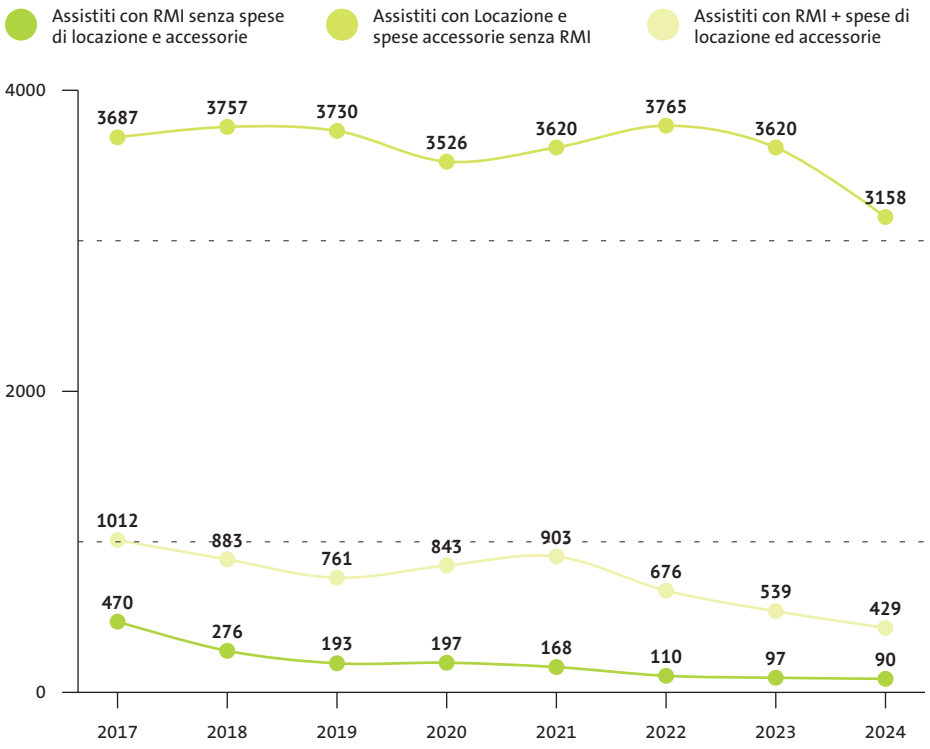

Le domande presentate sono state 12.414 (+9,5% domande rispetto al 2023) e hanno comportato l'adozione di 19.295 provvedimenti (+7,3% rispetto al 2023), ripartiti in concessioni, negazioni, revoche, archiviazioni e rinvii. Complessivamente i

provvedimenti di concessione sono stati 10.926, ossia il 7% in più rispetto al 2023 (+ 717 provvedimenti).

| Distretto Sociale | Domande presentate | Provvedimenti adottati sulle domande presentate | di cui concessi | di cui negati/altro (comprese le attribuzioni di tariffa massima per SAD) | di cui negate/altro % |
|---|---|---|---|---|---|
| **Don Bosco** | 1.874 | 2.070 | 1.296 | 774 | 37,4% |
| **Centro Piani Rencio** | 1.493 | 1.693 | 1.056 | 637 | 37,6% |
| **Oltrisarco Aslago** | 1.720 | 2.148 | 1.119 | 1.029 | 47,9% |
| **Europa Novacella** | 2.314 | 2.793 | 1.745 | 1.048 | 37,5% |
| **Gries S. Quirino** | 1.574 | 2.000 | 1.051 | 949 | 47,5% |
| **Ufficio Inclusione sociale, lavorativa, abitativa (UISLA)** | 1.998 | 3.130 | 2.733 | 397 | 12,7% |
| **Ufficio Servizi per la Domiciliarità** | 1.441 | 5.461 | 1.926 | 3.535 | 64,7% |
| **Totale** | **12.414** | **19.295** | **10.926** | **8.369** | **43,4%** |
| **Nel 2023** | 11.336 | 17.985 | 10.209 | 7.776 | 43,2% |

**T. 1.8 . 02** Concessioni, negazioni, revoche e rinvii di prestazioni economiche ed amministrative per distretto – 2024

Procedendo in modo analitico con l'analisi gli utenti che hanno beneficiato delle due prevalenti prestazioni di assistenza economica, cioè "reddito minimo di inserimento - RMI" e "spese di locazione ed accessorie", emerge come questi siano 3.677 (erano 4.256 nel 2023). Complessivamente quindi, gli utenti diminuiscono del 13,6% (-579 unità) rispetto all'anno precedente: nello specifico, diminuiscono del 12,8% coloro che percepiscono un aiuto economico per le sole spese di locazione e accessorie. Diminuiscono del 7,2% anche le persone che beneficiano del solo reddito minimo da inserimento. Infine, diminuiscono del 20,4% anche le persone che usufruiscono del reddito minimo da inserimento combinato con il sostegno alle spese di locazione e accessorie.

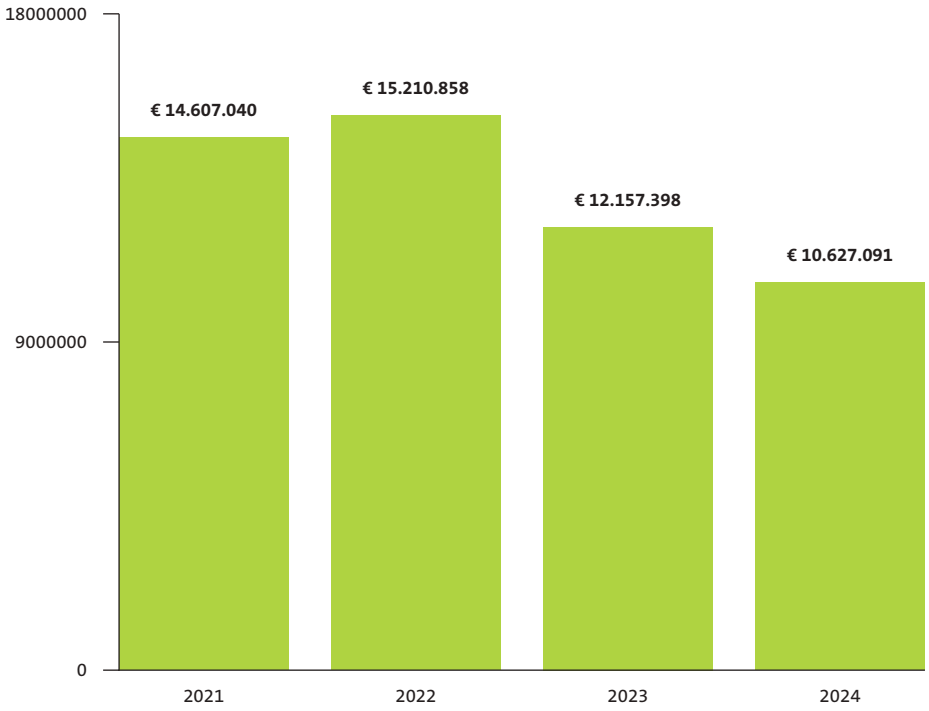



**F. 1.8 . 03** Distribuzione ed andamento degli assistiti per tipologia di prestazione "RMI + Integrazione Locazione e spese accessorie", "Integrazione Locazione e spese accessorie senza RMI" e "RMI senza Integrazione Locazione e spese accessorie" – confronto 2017-2024 (il dato contempla i mandati di pagamento emessi nel periodo)

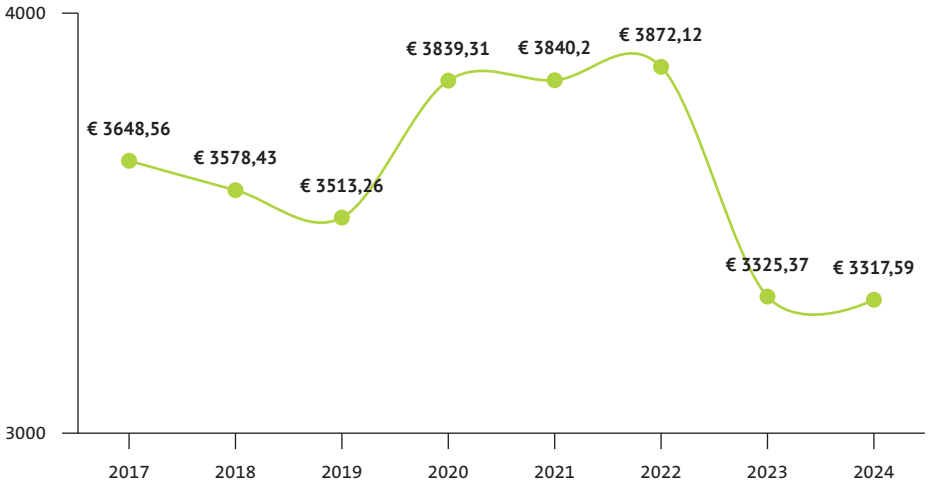
Rispetto alla spesa sostenuta dall'assistenza economica per la prestazione "Integrazione locazione e spese accessorie", nel 2024 essa è stata pari a 10.627.091,40€ con una diminuzione del 12,6% rispetto al 2023.
In media, nell'anno 2024, i 3.677 utenti che hanno percepito assistenza economica per le due citate tipologie di prestazioni hanno ricevuto 3.317,59 € ciascuno (importo in calo nell'ultimo triennio).

**F. 1.8 . 04** Spesa per contributo al canone di locazione e spese accessorie al 31/12* – confronto 2021-2024

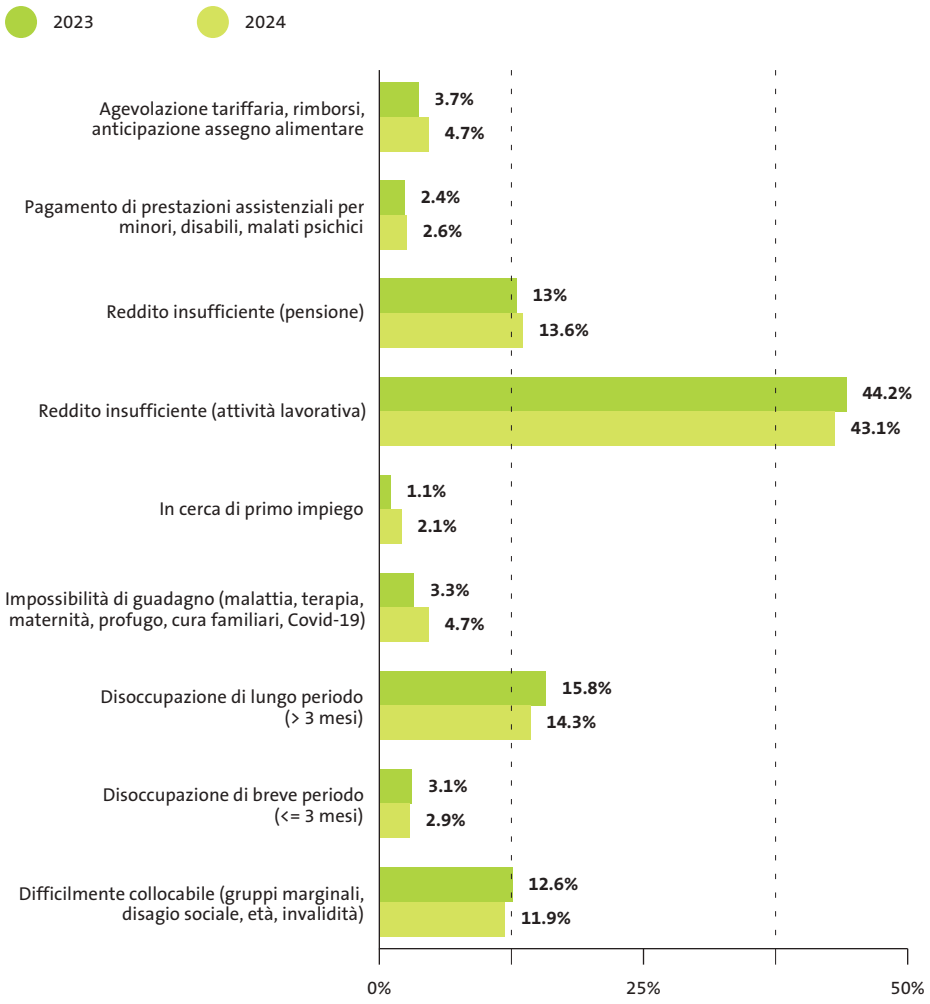
* si specifica che il dato è riferito alle erogazioni di cassa al 31/12 di ogni anno e non comprendono pertanto le uscite di cassa effettuate nei primi mesi dell'anno successivo a quello di riferimento per la competenza economica. (tratto da Sozinfo: Statistica: "Comparazione Integrazione locazione e reddito minimo di inserimento" - Elenco assistiti/spese per singola prestazione)




**F. 1.8 . 05** Spesa media annua per singolo beneficiario per l'assistenza economica per spese di locazione e accessorie e/o per reddito minimo da inserimento – confronto 2017-2024




Analizzando i motivi che portano gli utenti a richiedere, in generale, prestazioni di assistenza economica, si rileva che il motivo prevalente durante il 2024 è stata il reddito insufficiente da attività lavorativa (43,1%). Seguono il motivo della disoccupazione di lungo periodo superiore ai tre mesi (14,3%) e del reddito insufficiente da pensione (13,6%) e. A seguire le altre cause, come indicate nel successivo istogramma.




**F. 1.8 . 06** Distribuzione utenza dell'AES per motivo della domanda – confronto 2023-2024

# Segretariato di servizio sociale e persone a rischio povertá – Costi e fonti di finanziamento 2024

**Area segretariato sociale, assistenza economica sociale 2024 – Fonti di finanziamento**

**€ 19.699.740** – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrativi

| | Comune | Provincia | in % |
|---|---|---|---|
| **Servizio di Assistenza Economica Sociale** | | 1.017.328 | 5,16% |
| **Costi per Amministrazioni*** | | 511.275 | 2,60% |
| **Totale parziale** | | **1.528.602** | **7,8%** |
| **Trasferimenti per l'assistenza economica sociale** | | **18.171.138** | **92,2%** |
| **Reddito minimo di inserimento** | | 1.592.757 | 8,8% |
| **Contributo al canone di locazione e per le spese accessorie** | | 10.708.165 | 58,9% |
| **Assegno per le piccole spese personali** | | 261.693 | 1,4% |
| **Acquisto e adattamento di veicoli** | | 4.920 | 0,0% |
| **Adattamento di veicoli per i familiari** | | 4.914 | 0,0% |
| **Continuità della vita familiare e domestica e autonomia abitativa** | | 6.343 | 0,0% |
| **Promozione dell'autonomia abitativa** | | 0 | 0,0% |
| **Sostegno alla gestione domestica per nucleo familiare con minori e persone con bisogno assistenziale** | | 0 | 0,0% |
| **Servizio di telesoccorso e telecontrollo** | | 21.026 | 0,1% |
| **Prestazionu specifiche** | | 4.267.051 | 23,5% |
| **Spese di accompagnamento o di trasporto** | | 33.963 | 0,2% |
| **Anticipazione assegno di mantenimento a tutela del minore** | | 897.405 | 4,9% |
| **Spese per prestiti senza interessi** | | 0 | 0,0% |
| **Vita indipendente e partecipazione sociale** | | 85.966 | 0,5% |
| **Contributo per spese accessorie per pensionati** | | 267.029 | 1,5% |
| **Contributo per l'equa indennità per l'amministrazione di sostegno** | | 13.250 | 0,1% |
| **Contributo di solidarietà per il patrocinio legale alle donne vittime di violenza** | | 6.655 | 0,0% |
| **Totale parziale** | | **18.171.138** | |
| **Totale generale** | | **19.699.740** | **100%** |

**Area assistenza economica sociale 2024 – Fonti di finanziamento**

| | Comune | Provincia | in % |
|---|---|---|---|
| **Altre Entrate (restit. importi indeb. perc., altri recuperi Aes, comandi, ecc.)** | | 246.356 | 1,3% |
| **Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti** | | 19.453.384 | 98,7% |
| **Totale** | | **19.699.740** | **100,0%** |

Capitolo 1.9

# Sviluppo del territorio e di Comunità

# Indicatori generali

Totale popolazione residente a BZ
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

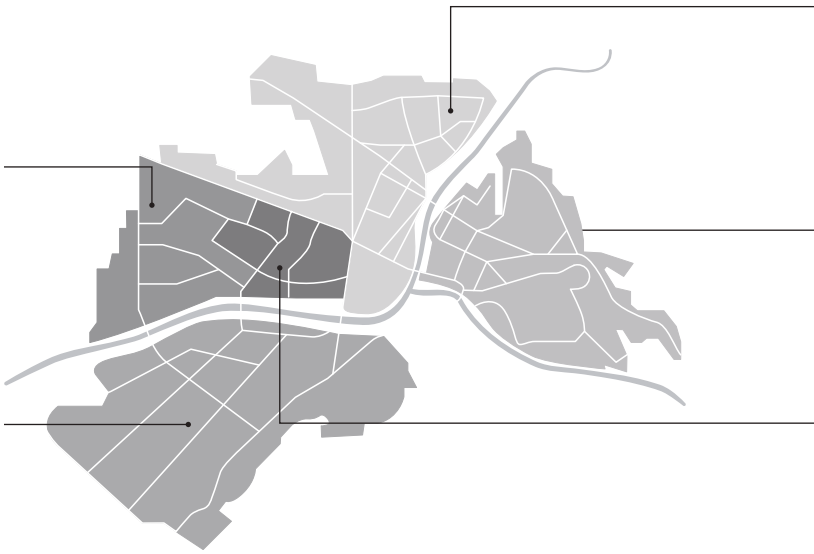
**107.227**

**55.557**
donne

**51.670**
uomini

Totale popolazione residente a Bolzano per classi di età e sedi distrettuali
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

| | | |
|---|---|---|
| **20.827**<br>**Don Bosco** | **2.834**<br>0 - 14 anni | **1.047**<br>15 - 18 anni |
| **1.547**<br>19 - 24 anni | **10.461**<br>25 - 64 anni | **4.938**<br>65 e oltrei |
| **14.707**<br>**Oltrisarco Aslago** | **2.006**<br>0 - 14 anni | **618**<br>15 - 18 anni |
| **1.022**<br>19 - 24 anni | **8.096**<br>25 - 64 anni | **2.965**<br>65 e oltre |



Totale popolazione straniera a Bolzano e suddivisione territoriale
(dato al 31.12.2024, fonte Comune di Bolzano 2025)

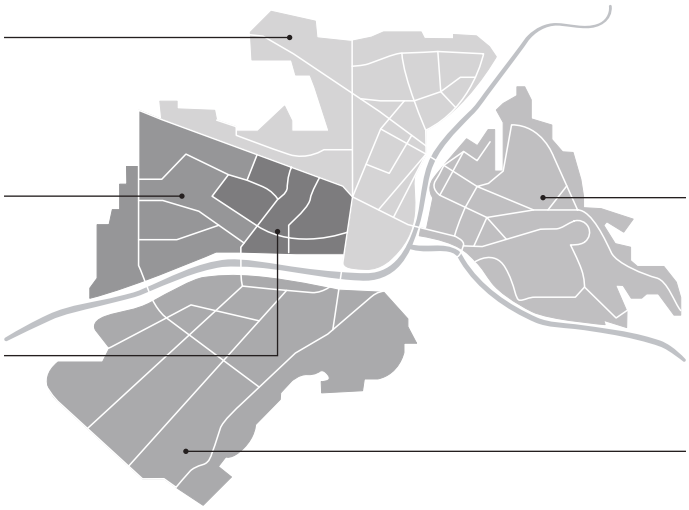
# 16.219

**15,1%** della popolazione complessiva di cui **3.036** UE e **13.183** extra UE

4.147
Gries San Quirino

1.954
Don Bosco

3.172
Europa Novacella



3.877
Centro Piani Rencio

3.069
Oltrisarco Aslago

Risorse del settore sociale e ricreativo presenti sul territorio (associazioni, gruppi di volontariato, etc.)

# ca. 400

Principali reti interistituzionali a cui ASSB partecipa (2024)

- Coordinamento dei direttori dei servizi sociali della Provincia di Bolzano;
- Emergenza Anziani;
- ARpA - Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige;
- Una comunità in rete per contrastare la violenza di genere;
- Rete Firmian;
- Rete Oltrisarco,
- Rete Casanova,
- Rete Frühe Hilfen e.a.

31.875
**Gries San Quirino**

| | | |
|---|---|---|
| 4.190<br>0 - 14 anni | 1.216<br>15 - 18 anni | 2.004<br>19 - 24 anni |
| 16.694<br>25 - 64 anni | 7.771<br>65 e oltre | |

18.026
**Centro Piani Rencio**

| | | |
|---|---|---|
| 2.325<br>0 - 14 anni | 645<br>15 - 18 anni | 1.099<br>19 - 24 anni |
| 9.986<br>25 - 64 anni | 3.971<br>65 e oltre | |

21.792
**Europa Novacella**

| | | |
|---|---|---|
| 2.781<br>0 - 14 anni | 885<br>15 - 18 anni | 1.271<br>19 - 24 anni |
| 10.458<br>25 - 64 anni | 6.397<br>65 e oltre | |

# Sviluppo del territorio e di comunità

Favorire la coesione sociale e la partecipazione attiva alla vita di comunità sono due degli obiettivi principali che ASSB deve sostenere in modo continuativo: è proseguita la realizzazione di progetti che mirano allo sviluppo di comunità e che attuano un lavoro sociale che valorizza l'operato e le competenze delle risorse umane ed organizzate già presenti nel contesto sociale per individuare e rispondere congiuntamente a bisogni comunitari anche complessi, in un quadro di responsabilità non più solo individuale, ma collettiva. I progetti di questo capitolo sono prevalentemente gestiti dagli educatori delle cinque sedi distrettuali.

In questo capitolo vengono elencate le principali iniziative che favoriscono questo "divenire comunitario", distinguendo fra i progetti cosiddetti di "sviluppo di comunità" e gli interventi territoriali più trasversali, che vengono proposti agli utenti e, più in generale, a tutti i cittadini.

## SPAZIO FAMIGLIE

A seguito di un protocollo d'intesa del 2013 tra ASSB e l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Bolzano, è stato attivato lo Spazio Famiglie, innovativo servizio gestito da educatrici aziendali, che ha l'obiettivo di promuovere politiche di sostegno alle famiglie, soprattutto residenti nel nuovo quartiere Firmian, con particolare riferimento alla genitorialità, in un'ottica di sviluppo di comunità. Finalità dello Spazio Famiglie è dunque quello di promuovere una piena collaborazione con le famiglie e le associazioni del territorio per co-progettare la vita all'interno dello stesso servizio e nel quartiere.

Tra i progetti di rete organizzati e gestiti nel 2024 vi sono:

- Festa della famiglia (festa cittadina del parco Firmian);
- Gioco Pedagogico "La mia incredibile famiglia";
- Porte aperte presso il Giardino botanico gestito dai cittadini attivi;
- Spettacolo teatrale "Il giorno più bello" offerto dal Teatro Stabile di Bolzano;
- Feste (Carnevale, Halloween, San Martino, San Nicolò).

Varie sono state le attività offerte dallo Spazio Famiglie nel 2024, fra cui:

- "Genitori in movimento": piccolo itinerario per madri da percorrere insieme allo scopo di conoscersi e di socializzare
- "Escursioni in compagnia": progetto di libera aggregazione per offrire alle famiglie una cornice diversa per socializzare, creare o approfondire rapporti interpersonali

- “I panni si lavano a Spazio Famiglie”: momento estivo di gioco strutturato per bambini
- “Mille e una bolle blu”: momento di animazione per grandi e piccoli
- “Caffè del Latte”: è proseguito con successo l’appuntamento mensile con la consulente in allattamento IBCLC e pronto soccorso emozionale (con una pausa fra giugno e novembre). Questa occasione di scambio è un importante momento di aggancio di mamme che, spinte dal bisogno di confrontarsi con una consulente, conoscono lo Spazio e iniziano a frequentarlo anche fuori dagli appuntamenti del Caffè del Latte.
- “Giardino botanico”: è proseguito anche nel 2024 l’appuntamento mensile del momento comunitario creatosi attorno al Giardino Botanico. Il gruppo, anche se meno numeroso dell’altr’anno, ha continuato comunque a lavorare insieme. Diverse le proposte e i prodotti creati: da creme per il viso, pomate, shampoo, burrocacao, spray antizanzare, liquore per citarne solo alcuni.

Nell’ambito dei festeggiamenti per il decennale dello Spazio Famiglie si sono svolti diversi momenti di festeggiamento e brindisi, la conferenza “Amarli non basta” di e con Maria Rita Parsi sul tema delle competenze educative genitoriali e una formazione partecipata dal titolo “Io, tu, noi – con loro” in collaborazione con il consultorio L’Arca, anch’esso sul tema della genitorialità.

Complessivamente le presenze presso lo Spazio Famiglie sono state 3.621.



**Realizzare attività e progetti di prevenzione e sostegno educativo a favore dei minori della città di Bolzano**

**Polo Ovest**
Il centro socio-educativo “Polo Ovest” gestito dall’associazione La Strada – Der Weg è nato dalla collaborazione con il Comune di Bolzano e l’ASSB. L’educatrice, in rappresentanza del Distretto sociale Don Bosco, ha partecipato periodicamente agli incontri di equipe professionale del Polo educativo per condividerne la progettualità ed intervenire preventivamente come distretto territoriale, su situazioni di possibile disagio sociale, rilevate e segnalate dal polo educativo all’interno del Quadrilatero di Via Mozart.
Nel corso dell’anno 2024 si è riflettuto su una ridefinizione dei ruoli e delle funzioni di Comune-ASSB e Polo ovest all’interno del progetto, con un relativo aggiornamento del protocollo d’intesa tra gli enti, alla luce degli sviluppi “socio-demografici” del quadrilatero di Via Mozart nell’ultimo decennio, nonché del piano di sviluppo e di crescita del polo educativo.
Considerando il consolidamento del polo educativo di questi anni e la competenza territoriale del distretto sociale Don Bosco, quest’ultimo ha proposto un breve ciclo di incontri tra i due servizi educativi, Polo ovest e Spazio famiglie, entrambi operanti su mandato del Comune sullo stesso territorio, allo scopo di ampliare lo sguardo sul lavoro educativo con le famiglie e con la comunità a Firmian, sia in termini di fragilità/benessere familiare che di aggregazione comunitaria.
L’intento è quello di fare una fotografia dell’evoluzione demografica-urbanistica del rione, andando ad indagare le diverse domande/bisogni delle famiglie che, ad oggi, si intercettano come servizi.

Sono tre i servizi che caratterizzano l'offerta del Polo Ovest:

- **POLO** – attività ludico/creative e piccoli eventi animativi o laboratoriali per bambini e ragazzi dai 6 ai 16 anni e per le loro famiglie;
- **ON AIR** – spazio compiti per ragazzi dai 6 ai 16 anni;
- **ZEROTRE** – servizio di accoglienza per bambini (dai tre mesi ai 3 anni) e per genitori per la promozione della genitorialità.

Le presenze in merito agli utenti Gioco-Lab e On Air per l'anno 2024 sono state 102, il progetto Zerotre e i lab.adulti 0-3, hanno raggiunto complessivamente 23 famiglie.

**Streetwork BZ**

Con il consolidamento della nuova equipe di gestione del progetto "StreetworkBZ" formata da operatori di Volontarius e La Strad-Der Weg, il lavoro di educativa di strada si è maggiormente strutturato, riuscendo a fare dell'anticipazione rispetto ad alcuni fenomeni e dinamiche giovanili.
ASSB ha garantito il coordinamento tecnico con incontri mensili, incontri istituzionali (due volte nell'arco dell'anno) e incontri "al bisogno" rispetto a situazioni di preoccupazione. ASSB, inoltre, esercita la funzione di raccordo con il Comune di Bolzano e, in particolare, con l'Assessorato alle Politiche Sociali.
Il lavoro educativo di strada è attivo nei diversi quartieri della città, in tutti i contesti di aggregazione spontanea che vede protagonisti giovani dagli 11 ai 26 anni.
L'obiettivo è di prevenzione al disagio giovanile, agendo nei contesti di ritrovo dei giovani nonchè di monitoraggio del territorio, intercettando fenomeni giovanili disfunzionali per riuscire a disinnescare eventuali comportamenti e derive anti-sociali.
Si suddivide in tre ambiti: interventi di prossimità (prevalentemente di presenza nei luoghi di aggregazione informale giovanile e lavoro di rete); interventi di accompagnamento che possono essere di gruppo o individuali (alcuni ragazzi necessitano di percorsi mirati e personalizzati) e il lavoro di back office (formazioni, supervisioni, documentazione).
I dati che vengono raccolti riguardano i ragazzi che, entrando in contatto con gli operatori, partecipano e seguono le attività di gruppo o quelle individualizzate. I dati quindi, si riferiscono a ragazzi conosciuti ed incontrati più volte e che hanno deciso di far parte di un percorso; non è possibile quantificare i contatti che si realizzano ad ogni uscita o evento (le cifre in questo caso sarebbero altissime ma poco significative).

| Dati 2024 | |
|---|---|
| **Numero giovani in percorsi di accompagnamento individuale** | 61 (di cui 10 femmine e 51 maschi) |
| **Numero gruppi che hanno intrapreso un percorso** | 7 |
| **Numero interventi di prossimità** | 735 |
| **Numero interventi di accompagnamento** | 300 |

**"Frühe Hilfen" - Sostegno familiare precoce**

Il sistema del Sostegno familiare precoce- Frühe Hilfen si fonda sull'attività di Team multiprofessionali di carattere socio-sanitario ed educativo presenti in tutti i comprensori della provincia, che offrono ai genitori con bambini fino a 3 anni informazioni, consulenza e accompagnamento personalizzato per sostenerli nella

delicata fase di vita rappresentata dalla nascita di un figlio.
Oltre che in forma diretta, il sostegno alle famiglie si realizza altresì attraverso la cooperazione con altri enti e servizi del territorio, che a vario titolo si occupano di famiglie dalla gravidanza al compimento del terzo anno del/lla bambino/a, nell'ottica di offrire un intervento multidisciplinare, il più possibile semplice e tempestivo per promuovere il benessere dei bambini.
Nel 2024 nella sola città di Bolzano, hanno fruito del Sostegno familiare precoce 161 famiglie.
Sul fronte delle attività di rete, il 2024 ha visto la prosecuzione della collaborazione con gli Asili nido, con attività dedicate alle famiglie dei nuovi iscritti e la partecipazione al convegno "Prenditi cura di me" sul tema del benessere nella prima infanzia.
In seguito ad un approfondito lavoro di mappatura dei servizi e delle offerte dedicati alle famiglie nella città di Bolzano è stato prodotto e messo a disposizione degli operatori sul sito internet di ASSB uno strumento di ricerca contenente contatti e informazioni, utile come strumento di lavoro per agevolare sinergie e collaborazioni tra i partner dei diversi settori.
L'evento annuale dedicato agli operatori della Rete, infine, è stato dedicato al tema emergente dell'accoglienza e partecipazione dei padri nei servizi intorno alla nascita e alla prima infanzia. L'iniziativa ha registrato la presenza di 57 operatori di enti e servizi operanti in ambito sociale, sanitario ed educativo.
A livello provinciale, si sono svolti 8 incontri di coordinamento tra i diversi Team presenti sul territorio, ora riuniti sotto il logo unico del "Sostegno familiare precoce Alto Adige – Frühe Hilfen Südtirol".
Per quanto riguarda la promozione e comunicazione esterna, il Team Sostegno familiare precoce Bolzano ha presenziato insieme all'Azienda sanitaria dell'Alto Adige alla Fiera d'autunno 2024, con un'esposizione dedicata ai temi della prevenzione e della promozione della salute. E' stato altresì ospite della trasmissione "Di prima mano" di Radio Sacra Famiglia In Blu con un'intervista dedicata ai bisogni delle famiglie oggi.

**P.I.P.P.I. - Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione**

Dal 2022 ASSB aderisce al programma nazionale P.I.P.P.I. con un proprio progetto triennale finalizzato all'accompagnamento di famiglie con minori in situazione di vulnerabilità.
Il 2024 ha visto il passaggio dal cosiddetto modulo "start" al modulo "base" del programma, che prevede l'attivazione di ulteriori dispositivi di intervento dedicati alle famiglie: accanto all'educativa domiciliare e all'offerta di incontri di gruppo per genitori e bambini, attualmente forniti dall'Associazione La Strada - Der Weg, si lavora nell'ottica di rafforzare il partenariato con le scuole e i servizi del territorio e di stimolare la vicinanza solidale, per creare reti di supporto formale e informale attorno alle famiglie che vivono un momento di difficoltà con i loro bambini. Nel 2024 aderivano al programma 20 famiglie.
20 gli operatori ASSB coinvolti nel lavoro di equipe multiprofessionali allargate ai servizi del territorio, per un totale di 44 professionisti locali formati nel "Metodo della valutazione trasformativa e partecipativa", messa a punto dal Gruppo Scientifico dell'Università di Padova, dall'inizio del programma ad oggi.

**Rete Firmian**

Nel 2024 la Rete Firmian ha concluso il proprio ciclo di attività iniziato una decina di anni fa. A seguito di un'indagine condotta coinvolgendo singolarmente ogni realtà partecipante alla rete, si è arrivati a condividere che questo primo ciclo di attivazione ha trovato un proprio compimento, esaurendo i compiti inizialmente prefissati. Nei dieci anni di attività alcuni progetti sono stati realizzati pienamente e con successo, alcune iniziative hanno incontrato maggiori difficoltà, mentre alcuni percorsi sono stati stravolti dall'arrivo della pandemia. Sicuramente le realtà del territorio facenti parte della rete hanno consolidato un modus operandi collaborativo che ha facilitato e facilita tutt'ora alcuni passaggi e confronti nel momento del bisogno.
In autunno si è svolto l'ultimo incontro di rete con la partecipazione di tutti coloro che negli anni ne hanno fatto parte, lasciando aperta la possibilità di iniziare nuovi percorsi con obiettivi e modalità da innovare qualora il territorio ne sentirà l'esigenza.
Le realtà che nel 2024 hanno partecipato alla Rete di Firmian sono: Ufficio Famiglia, donna, gioventù e promozione sociale del Comune di Bz; Distretto Sociale Don Bosco (ASSB); Spazio Famiglie (ASSB); Asilo Nido Firmian (ASSB); Servizio di Assistenza Domiciliare – Centro Anziani – (Assb); Progetto Frühe Hilfen (assb); Scuola dell'Infanzia "Firmian"; Scuola Primaria Langer (sezioni italiane e tedesche); Polo Ovest (Ass. La Strada); Parrocchia Madre Teresa e Oratorio Ma.Te.Ca; Consultorio Familiare "L'Arca"; Biblioteca Civica Filiale Firmian; Ass. Il Papavero Der Mohn.

| Dati 2024 | |
|---|---|
| **Numero incontri** | 1 |
| **Numero realtà coinvolte nella rete** | 13 |
| **Numero persone coinvolte** | 50 |

**Rete Casanova**

Anche nel 2024 è proseguito l'accompagnamento e il coordinamento da parte del Polo di Territorio e Comunità di ASSB, della Rete Casanova, rete di servizi e realtà che promuovono il benessere della comunità di Casanova.
Nell'arco dell'anno la Rete si è incontrata regolarmente. Anche quest'anno ha proposto di riportare la Bolzano in Bici nel rione e ne ha poi sostenuto la realizzazione (in piazza Anita Pichler, la Circoscrizione ha timbrato un migliaio di tessere partecipanti). La rete ha inoltre promosso durante l'estate la proiezione degli Europei nella sala di circoscrizione a beneficio dei cittadini.
Alla fine dell'anno ci si è confrontati sugli obiettivi della rete e ci si è chiesti se siano ancora attuali, visto che sono passati alcuni anni dalla loro definizione. Il Polo ha così deciso di fare una valutazione con i partecipanti, che occuperà la prima parte del 2025, per poi condividerne i risultati e decidere, se, e come andare avanti con il lavoro della rete.
Le realtà che nel 2024 hanno partecipato al percorso di Rete Casanova sono: Ufficio Famiglia, donna, gioventù e promozione sociale del Comune di Bz, Distretto Sociale Don Bosco, Circoscrizione Don Bosco; cooperativa OfficineVispa; Biblioteca Civica – Filiale Ortles; Volontarius-StreetWorkBz, La Strada-StreetworkBz, Villa delle Rose e Laboratorio Casanova. Biblioteca Civica – Filiale Ortles; Volomtarius-StreetWorkBz, La Strada-StreetworkBz, Forum-StreetworkBz e Laboratorio Casanova.

| Dati 2024 | |
|---|---|
| **Numero incontri** | 7 |
| **Numero realtà coinvolte nella rete** | 9 |
| **Numero attività estiva** | 4 |
| **Numero eventi cittadini** | 3 |
| **Numero cittadini raggiunti con le attività** | 1500 circa |

**Rete Oltrisarco-Aslago**
La rete delle associazioni di Oltrisarco-Aslago (Oltricherete) è attualmente attiva e continua ad essere luogo di condivisione e di confronto fra le varie realtà presenti sul territorio. Durante le riunioni periodiche (ogni 3 mesi circa), avviene il confronto rispetto al lavoro con la cittadinanza e alle varie proposte di attività. La rete mantiene un'identità prettamente operativa di organizzazione di eventi sul quartiere in concomitanza con le festività (ad es. SocialPark, festa di Carnevale, festa di San Nicolò). Intento del distretto sociale, nella figura dell'educatrice di distretto, è mantenere lo sguardo dei/delle partecipanti aderente ai bisogni, manifesti e/o emergenti, che vengono rilevati sul territorio, nonché promuovere spazi di riflessione e di condivisione di intenti circa il senso della rete.

**Vivi Maso Della Pieve - Sviluppo di comunità nella zona di via Maso della Pieve**
Nel corso del 2024 in collaborazione con OfficineVispa si sono svolte varie attività rivolte ai cittadini. Il lavoro di rete svolto ha coinvolto diverse realtà del terzo settore nonché enti pubblici. Di seguito un breve resoconto (tratto da relazione "Vivi Maso Della Pieve" 2024 a cura di OfficineVispa) delle attività svolte:

ATTIVITÀ RIVOLTE AI CITTADINI
**Attività di coesione sociale (50 partecipanti):**
- Sartoria sociale: luogo di incontro e di scambio in cui apprendere e praticare l'arte del cucito.

**Attività culturali e interculturali (135 partecipanti):**
- Spazi di empowerment razziale: sviluppo di un ambiente inclusivo ed empowerment;
- Spazi di cucina condivisa: sviluppo di uno spazio di incontro fra culture;
- Scuola di arabo per bambini: apprendimento e rafforzamento della prima lingua.

**Attività ecologiche e di promozione del benessere e della salute (69 partecipanti):**
- Orto comunitario: gestione e animazione di un giardino comunitario;
- Laboratori di orticoltura: sensibilizzazione all'ecologia dei giovani;
- Attivazione spazio socializzazione: aumento della partecipazione ad attività che sensibilizzano stili di vita ecologici;
- Meditazione: creazione di spazi dove dedicarsi al proprio benessere corporeo/aumentare gli spazi di socializzazione nel quartiere;
- Spazio del riuso, raccolta e distribuzione vestiti: prevenire la povertà e potenziare il senso civico.

**Attività socioeducative e di sostegno alla genitorialità (34 partecipanti):**

- Spazio Doposcuola: dare sostegno alla famiglia nella gestione dei figli/creare spazi didattici per lo svolgimento dei compiti scolastici online;
- Incontri in collaborazione con VKE e La Strada: laboratorio ludico per bambini, offerta spazi ricreativi;
- Cerchio delle mamme: incontri di gruppo finalizzati al sostegno della persona nel ruolo genitoriale;
- Gruppo genitori con figli adolescenti: incontri di gruppo finalizzati al sostegno della persona nel ruolo genitoriale.

**Attività di empowerment (154 partecipanti):**

- Corsi di lingua (tedesco/italiano/arabo): miglioramento delle competenze linguistiche, conoscenza interetnica;
- Spazio ragazze: creazione di momenti di incontro finalizzati all'empowerment femminile;
- Sportello di supporto digitale e formazione: sviluppare processi di empowerment del singolo potenziando l'apprendimento digitale.

LAVORO DI RETE

**Enti del terzo settore coinvolti:**

- Oltricherete: rete delle associazioni di Oltrisarco;
- Associazione Zaituna: associazione culturale tunisina;
- Eurac Research – Gruppo di ricerca Multilinguismo e Plurilinguismo;
- VKE CasaGiocoVKE BZ1;
- Unibz – Centro di competenza per Lavoro sociale e Politiche sociali.

**Pubblica Amministrazione:**

- Centro civico e Consiglio di Quartiere.

Nel 2024 è stata registrata la partecipazione di 442 persone alle attività proposte e di 12 attivatori della sede.

**Collaborazione Distretti - Scuola: Accoglienza classi prime (scuole secondarie di primo grado - medie)**

Anche nel 2024, il personale educativo dei distretti Don Bosco ed Europa Novacella ha proposto attività di dinamiche di gruppo all'interno dei neo-costituiti gruppi classe in modo da dare ai ragazzi messaggi e spunti utili per favorire un clima relazionale positivo e per dare un rimando alla scuola sui futuri gruppi casse.

| Dati 2024 settimana dell'accoglienza | |
|---|---|
| **Numero scuole coivolte** | 1 |
| **Numero classi coinvolte** | 5 |
| **Numero studenti** | 100 |
| **Numero incontri coordinamento** | 3 |
| **Numero incontri di attività in classe** | 5 |

**Collaborazione Distretti - Scuola: Presentazione dei servizi sociali**
Nel 2024, il gruppo dei referenti per le scuole ha elaborato e messo a disposizione dei colleghi dei distretti e dei servizi specialistici un nuovo strumento di presentazione del lavoro sociale pensato per dirigenti scolastici e insegnanti. Nella presentazione vengono fornite informazioni su ASSB e sui suoi servizi e viene dato rilievo alle modalità di collaborazione tra servizi sociali e scuole, valorizzando il ruolo centrale e attivo delle famiglie. La consapevolezza rispetto alle criticità da affrontare, il coinvolgimento di tutti i soggetti e la condivisione degli obiettivi, sono gli altri temi centrali.

| Dati 2024 presentazione dei servizi sociali alle scuole | |
|---|---|
| **Numero scuole coinvolte** | 7 |
| **Numero insegnanti** | 90 |

**Parola di Genitori: fragilità delle famiglie**
"Parola di Genitori" rappresenta la terza fase di un percorso di analisi partecipata dei territori, costituito fondamentalmente da azioni di ascolto e dialogo. Se nelle precedenti annualità il confronto riguardava tematiche che costituiscono momenti di fragilità delle famiglie, viste con lo sguardo dei professionisti del sociale e dei rappresentanti delle realtà territoriali (cfr Relazione Sociale 2023), nel 2024 il progetto ha coinvolto direttamente i genitori, attraverso l'attivazione di laboratori gestiti in collaborazione con diverse realtà del territorio.
ASSB, nello specifico, ha promosso due incontri di formazione rivolta ad operatori di diversi servizi, enti e realtà associative e territoriali finalizzati ad acquisire competenze per la realizzazione dei laboratori di confronto dedicati a genitori: ogni laboratorio prevedeva un ciclo di tre incontri, organizzati in diverse zone della città e gestiti da realtà del territorio in maniera autonoma o associata.
I temi trattati nei tre incontri sono stati:

- le competenze dei genitori tra risorse e fatiche;
- le mappe relazionali di sostegno delle famiglie;
- il ruolo potenziale o in atto della comunità.

Al termine di tutti i laboratori è stata fatta una verifica tra le realtà aderenti al progetto ed una restituzione pubblica in merito ai ciò che i genitori hanno espresso durante gli incontri.

| Dati 2024 | |
|---|---|
| **Numero incontri di formazione organizzata da ASSB** | 2 |
| **Numero operatori partecipanti alla formazione** | 57 |
| **Numero realtà territoriali che hanno realizzato i laboratori** | 20 |
| **Numero laboratori attivati** | 12 |
| **Numero genitori coinvolti** | 81 |
| **Numero partecipanti alla restituzione pubblica finale** | 60 |

**"Accompagnamento Culturale"**
Accompagnamento Culturale rappresenta il primo passo che ASSB ha compiuto in collaborazione con Teatro Cristallo, la compagnia

teatroBlu e Unicef sezione di Bolzano, per creare vicinanza solidale tra famiglie attraverso la cultura.
Il progetto prevede che adulti e/o famiglie che solitamente partecipano ad iniziative teatrali accompagnino un bambino o una bambina che per diversi motivi non accede a tali iniziative.
L' Accompagnamento culturale è un primo passo per creare quella rete socio-culturale di inclusione per bambini e famiglie finalizzata a:

- contrastare la povertà educativa-formativa e culturale di bambini e famiglie che non accedono per diversi motivi ad iniziative culturali;
- creare legami e relazioni tra famiglie;
- offrire spunti di crescita personale dei propri talenti, comprensione di linguaggi artistici attraverso la bellezza e l'arte.

L'accompagnamento, inizialmente destinato prevalentemente a singoli bambini, di fatto si è esteso anche alle figure genitoriali, trasformandosi in un accompagnamento culturale familiare.
Questa prima edizione progettuale, in forma sperimentale, si concluderà nella prima metà del 2025 e servirà a capire se tale formula possa rispondere al bisogno delle famiglie di costruire reti di supporto e di vicinanza.

| Dati 2024 | |
|---|---|
| **Numero volontari adulti coinvolti** | 7 |
| **Numero famiglie destinatarie** | 5 (6 genitori e 10 minori) |
| **Numero momenti culturali (teatro)** | 4 |
| **Numero realtà partner progettuali** | 4 |

**"Co-progettazione e sviluppo di comunità nel quartiere Casanova" e palazzina Casanova**
Con l'avvio delle attività all'interno dei locali destinati al progetto di sviluppo di comunità, l'impegno e gli sforzi si sono maggiormente concentrati sulla tipologia di iniziative da costruire con i cittadini.
La cooperativa Officine Vispa, ente del terzo settore con cui ASSB ha intrapreso il percorso di co-progettazione, ha concentrato la propria attenzione ed operatività sull'apertura e sulla attivazione di percorsi finalizzati a far sì che i cittadini riconoscano gli spazi della sede come "vivibili ed accessibili" e ad incrementare collegamenti e reti con altre realtà cittadine.
Agli incontri di co-progettazione, a partire da metà anno, ha iniziato a partecipare il distretto di Don Bosco, quale distretto territorialmente competente.
Il 2024, inoltre, ha visto ASSB concentrarsi sull'avvio degli altri servizi che hanno trovato sede nella stessa palazzina dello sviluppo di comunità, ovvero, il Servizio Autismo, gli alloggi sociali per anziani e quelli per donne e bambini.

**"Analisi-Rione Piani"**
Nel 2024, in collaborazione con il Distretto Centro-Piani-Rencio sono state contattate le realtà che nel rione piani lavorano in ambito sociale: Scuola dell'Infanzia e Scuola Primaria, Caritas, Volontarius, VKE, Biblioteca Piani, Parrocchia S. Giuseppe. È stata fatta una prima fotografia del rione e dei temi che, a parere di chi ci opera, sono importanti per il territorio e per i cittadini. Si valuterà nel 2025, se attivare una rete e con quali finalità.

**Progetto di prevenzione "Il limite del Consumo"**
Nel 2024 la rete ha continuato ad incontrarsi con regolarità e ha lavorato sulla stesura del progetto "Il limite del consumo" presentato all'Assessorato alle Politiche sociali che ha accolto la proposta. Il progetto è composto da diverse azioni che avranno luogo tra il 2024 e il 2026. Nell'autunno 2024 è stata organizzata una "Mattinata di dialogo" con gli esperti, moderata da un giovane giornalista: un'occasione per gli operatori di riflettere e confrontarsi sul tema del consumo, riferito, non solo alle sostanze, ma più in generale a tutte quelle cose che condizionano la vita di molti di noi e il cui utilizzo richiede delle competenze. Si proseguirà nel 2025 con le prossime azioni.

| Dati 2024 | |
|---|---|
| **Numero incontri** | 12 |
| **Numero realtà coinvolte nella rete** | 8 |
| **Numero Eventi** | 1 |
| **Numero operatori coinvolti** | 50 |

**Condominio solidale**
Nel quartiere di Oltrisarco, IPES ha individuato degli appartamenti che sono stati dati in gestione alla cooperativa il Sole, per lo sviluppo del progetto "Condominio solidale: un modello educativo per la longevità". In collaborazione con il personale della cooperativa, fornendo assistenza e consulenza tecnica, il personale del distretto Oltrisarco Aslago ha individuato 4 nuclei familiari in situazione di forte disagio abitativo, dando loro la possibilità di sperimentarsi nel percorso di empowerment, contribuendo contestualmente in maniera concreta allo sviluppo di comunità.

**Collaborazione Distretto Europa – Centro Giovani Charlie Brown**
"Charlie Brown", nato come centro giovanile, si orienta negli ultimi anni verso un lavoro che allarga il suo sguardo ai bisogni dei minori che vivono il rione. Questo perché i bisogni della comunità sono cambiati, e il ruolo di "centro giovanile" non sembra sufficiente per rispondere efficacemente alle necessità del territorio. Il costante scambio e ragionamento congiunto permette di agire precocemente laddove vi sia necessità. Altro aspetto sviluppato nella collaborazione C. Brown-distretto è il voler mettere accento sui bisogni delle famiglie del rione, perché il lavoro "solo" sui singoli minori possa essere potenziato dal punto di vista educativo agganciando le loro famiglie. Durante l'anno 2024 si sono svolti 5 incontri tra educatore di distretto e team del centro giovanile.

# Area sviluppo di comunità
# Costi e fonti di finanziamento 2024

| Area sviluppo di comunità 2024 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **€ 983.132** – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrazione | | | | |
| | Comune | Provincia | Totale | Totale in % |
| **Progetto Spazio famiglie Firmian** | 139.169 | | 139.169 | 14,2% |
| **Progetti Svi.co** | 153.925 | 113.265 | 267.190 | 27,2% |
| **Progetto Streetwork** | 0 | 451.489 | 451.489 | 45,9% |
| **Polo di territorio e comunità** | 0 | 112.289 | 112.289 | 11,4% |
| **Costi per amministrazioni** | 0 | 12.994 | 12.994 | 1,3% |
| **Totale** | **293.095** | **690.038** | **983.132** | **100,0%** |
| **Area sviluppo di comunità 2024 – Fonti di finanziamento** | | | | |
| **Compartecipazione utenti** | 0 | | 0 | |
| **Altre entrate (concorsi privati, rimborsi vari, bolli, comandi, interessi, pasti, rim.finali, ecc.)** | 1.487 | 2.547 | 4.034 | 0,4% |
| **Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti** | 291.608 | 687.491 | 979.098 | 99,6% |
| **Totale** | **293.095** | **690.038** | **983.132** | **100,0%** |

Capitolo 2.1

# Organizzazione e sviluppo

# Indicatori generali

## Qualità nei servizi

- Governance della Qualità dei Servizi: prosegue l'implementazione del sistema di monitoraggio delle carte dei servizi dei servizi a gestione diretta che dei servizi esternalizzati, in base al protocollo d'intesa sottoscritto fra Comune di Bolzano e Partecipate dello stesso;
- Sigillo di Qualità RQA Südtirol – Alto Adige rilasciato da ARpA (Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige) per le Residenze per anziani Don Bosco e Villa Europa;
- Certificazione Qualità "Qualità e Benessere" per le Residenze per anziani Villa Serena e Villa Armonia.

## Obiettivi del Contratto di Servizio 2024

**92,3%**
Livello di efficienza (% di attuazione del programma delle attività)

**91,4%**
Livello di efficacia (% di raggiungimento indicatori di risultato)

**Patrimonio immobiliare di ASSB 2024**

Numero immobili in uso proprio

ca. 80

Manutenzione

2.825
Numero interventi di manutenzione ordinaria

ca. 708.000 €
Spesa per manutenzione ordinaria

ca. 4.136.250 €
Spesa per manutenzione straordinaria

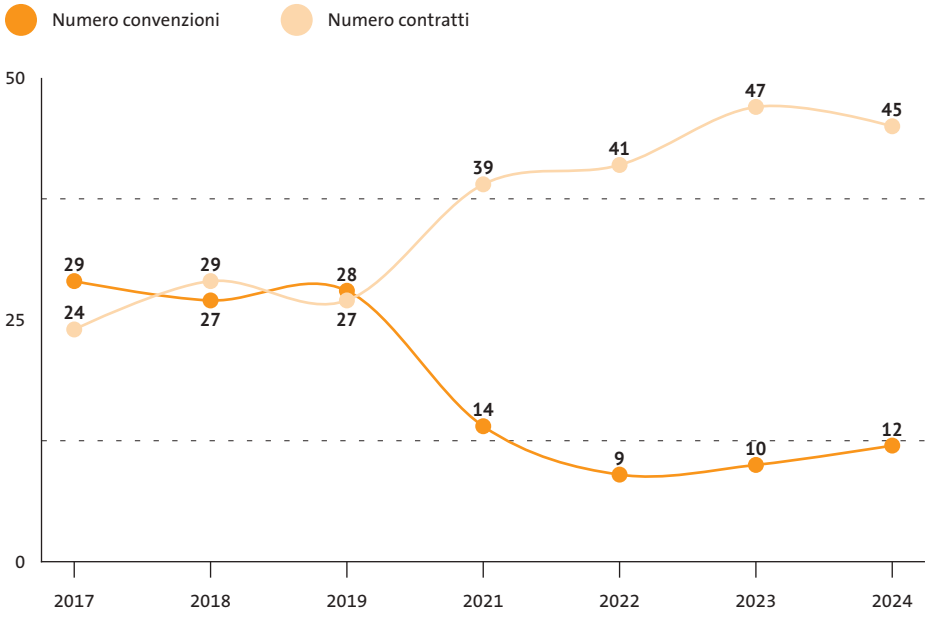
# L’organizzazione e lo sviluppo di ASSB

## I SERVIZI A TITOLARITÀ ASSB ESTERNALIZZATI

La gestione dei servizi da parte di ASSB avviene sia in forma diretta, cioè avvalendosi di personale alle dirette dipendenze di ASSB, sia attraverso le cosiddette esternalizzazioni, ossia affidamenti di servizi a organizzazione esterne. Fra queste, quelle appartenenti al Terzo Settore, cioè il complesso degli enti privati, senza scopo di lucro, che hanno finalità di utilità sociale, sono le organizzazioni che costituiscono la principale partnership per ASSB.

I servizi sociali a gestione esternalizzata nel 2024 sono stati 57, di cui 45 affidati con contratto e 12 con convenzione per un totale di 41 organizzazioni coinvolte, dato che singoli enti possono gestire due o più servizi, e con un impiego di più di 500 dipendenti/collaboratori.

**F. 2.1 . 01** Numero servizi sociali affidati o aggiudicati al Terzo Settore tramite convenzione o contratto 2017-2024



La maggior parte del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi esternalizzati da ASSB è rappresentato da personale socio-educativo.

| I principali servizi sociali affidati nel 2024 in forma diretta (convenzione) | I principali servizi sociali aggiudicati nel 2024 a seguito di gara ad evidenza pubblica (contratto di appalto) |
|---|---|
| Servizio colazione e servizio di sala da pranzo presso Residenza per anziani Don Bosco e concessione del servizio Bar presso le Residenze Don Bosco e Villa Armonia di ASSB | Punti di incontro per malati psichici |
| Servizio di manutenzione delle aree verdi presso alcune strutture di ASSB | Gestione di un Centro per l'emergenza per nuclei familiari presso il "Gorio II" di via Macello 15 |
| Servizio distribuzione pasti rivolto a persone provenienti dall'Ucraina ed accolte presso le strutture ricettive a Bolznao a disposizione di ASSB | Accoglienza notturna temporanea per persone di genere maschile che vivono in condizione di emarginazione o grave disagio sociale sul territorio comunale di Bolzano |
| | Servizio di gestione della Casa d'accoglienza Conte Forni di Via Renon 31 a Bolzano |

**T. 2.1 . 02** Principali servizi sociali esternalizzati - 2024

## IL SISTEMA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI

Nel corso dell'anno, l'impegno nella gestione della qualità dei servizi è proseguito, seguendo lo stesso percorso di monitoraggio e miglioramento già intrapreso in passato.
Un aspetto centrale di questo processo è stato l'aggiornamento delle Carte dei Servizi e di alcune Guide ai servizi. Oltre a riflettere l'evoluzione dei servizi offerti, alcune carte sono state sottoposte a una revisione approfondita, che ha riguardato sia gli aspetti grafici che testuali, con l'obiettivo di migliorarne la leggibilità e rendere la fruizione più semplice e immediata per tutti i cittadini.
In parallelo, è continuato il monitoraggio degli standard di qualità per i servizi aziendali che dispongono di Carte dei Servizi, per assicurarsi che i servizi erogati rispondessero pienamente agli standard stabiliti.

Le indagini di soddisfazione condotte tramite questionari hanno confermato l'importanza di un ascolto continuo degli utenti.
I risultati ottenuti sono stati generalmente positivi, ma sono emerse anche alcune criticità, su cui i servizi interessati si sono concentrati per intervenire.
Anche i reclami ricevuti sono stati trattati con la dovuta attenzione, con l'obiettivo principale di risolvere rapidamente le problematiche sollevate.

Inoltre, sono state confermate le certificazioni di qualità ottenute nel 2023, a testimonianza del continuo impegno verso un percorso di qualità:

- "Qualità e Benessere" - residenze per anziani "Villa Armonia" e "Villa Serena";
- "RQA Südtirol – Alto Adige" - residenze per anziani "Don Bosco" e "Villa Europa";
- ISO 45001:2018 - Servizio Prevenzione e Protezione di ASSB.

Vista anche la crescente difficoltà a reperire personale, oltre a specifici interventi messi in atto dai singoli servizi, è stato implementato il processo di induction per supportare i neoassunti, con la finalità di ridurre il turnover e favorire la fidelizzazione. Per monitorare l'efficacia di questa iniziativa, è stata effettuata una rilevazione della soddisfazione dei nuovi assunti e, il 7 febbraio 2025, si è svolto un incontro congiunto con i tutor per esaminare i risultati e individuare possibili aree di miglioramento di questo processo.

Nell'ambito dell'applicazione della delibera di giunta provinciale del 19.12.2017 n. 1407, rispetto al tema della "governance della Qualità dei Servizi Pubblici Locali", è proseguita la collaborazione fra ASSB e CTCU, con l'obiettivo di aggiornare le carte della qualità dei servizi esternalizzati.

In data 27 giugno 2024, ha avuto luogo, in modalità remota, la sessione di monitoraggio della qualità dei servizi, organizzata dal Comune di Bolzano a cui hanno partecipato le Associazioni dei Consumatori. In questa occasione, nonché in precedenza tramite la compilazione di apposite schede online predisposte dal Comune, ASSB ha rendicontato, per il 2023, i fattori e gli indicatori di qualità dei propri servizi, le principali attività messe in atto e risultati di qualità raggiunti. Inoltre, è stato fornito un aggiornamento sullo stato di avanzamento degli obiettivi di qualità per l'anno 2024, nonché una illustrazione degli indirizzi di qualità 2025 concordati con il Comune di Bolzano, e successivamente declinati in obiettivi all'interno del Documento Unico di Programmazione (DUP) del Comune di Bolzano.

## LA TUTELA GIURIDICA E AMMINISTRATIVA DELLE ATTIVITÀ AZIENDALI

Tutti i cittadini, utenti e non, i partner contrattuali, i dipendenti oltre che i vari portatori di interesse hanno diritto ad avere una puntuale conoscenza dell'attività espletata da ASSB e ad avere la possibilità - ogniqualvolta ritengano lesi i propri diritti o i propri interessi legittimi - di chiedere direttamente all'Ente (al Direttore generale ovvero ai competenti dirigenti) ovvero agli Organi giurisdizionali preposti (Giudice Ordinario, Giudice del lavoro, Giudice di Pace, TRGA ecc.) ovvero ancora amministrativi (in primis la Sezione ricorsi provinciale) di integrare, modificare, revocare, disapplicare o di annullare gli atti ed i provvedimenti amministrativi adottati.

Per quanto riguarda i contenziosi giudiziali pendenti, in cui ASSB è parte, nel 2024 se ne registrano 4. Si registra inoltre una vertenza stragiudiziale.
Nel 2024 sono inoltre stati registrati:

- 27 ricorsi alla Consulta Provinciale per l'assistenza sociale (di cui 21 respinti, 1 accolto, 1 parzialmente accolto, 3 in attesa, 1 superato in autotutela);
- nessuna segnalazione al Difensore Civico per l'attività aziendale;
- 11 opposizioni al dirigente (di cui 3 accolte e 8 respinte);
- 3 ricorsi alla Commissione di conciliazione presso l'Ufficio provinciale del lavoro;
- 1 impugnazione di determina dirigenziale di aggiudicazione di un servizio, accolto con sentenza dd. 24/02/2025
- 1 contratto di transazione stipulato con un appaltatore di lavori.

## IL CONTROLLO SULLE AUTOCERTIFICAZIONI

ASSB esegue sistematicamente, nel rispetto della normativa vigente ed in particolare del D.P.R. n. 445/2000 e successive modifiche, sia controlli a campione che controlli mirati sui dati autocertificabili nelle domande presentate dagli utenti per accedere ai servizi ovvero beneficiare delle prestazioni aziendali.
La metodologia dei controlli avviene prevalentemente tramite collegamenti telematici (Anagrafe, INPS, IPES, Provincia Autonoma di Bolzano – Agenzia per lo sviluppo Sociale ed Economico, Catasto e Ufficio Bi e Trilinguismo) oppure tramite richieste formali presso altre amministrazioni, che rilasciano appositi certificati

(Provincia Autonoma di Bolzano - Ripartizione Lavoro, Polizia Municipale, Scuole, ecc.).

Nel corso dell'anno 2024, ASSB ha proceduto ad effettuare in totale: n. 16.737 controlli complessivi di cui: n. 4.534 controlli dell'Ufficio gestione strategica, n. 9.574 riguardanti l'assistenza economica sociale e le agevolazioni tariffarie (SAD compreso), n. 1.836 riguardanti le iscrizioni all'asilo nido, n. 564 riguardanti le iscrizioni alle graduatorie per l'assunzione a tempo determinato e n. 229 controlli relativi alle iscrizioni ai concorsi.
Sono stati effettuati i controlli su un totale complessivo di n. 12.055 domande: n. 10.973 per l'Assistenza economica e le tariffe (SAD compreso), n. 571 per gli Asili Nido e n. 511 per l'Ufficio Personale.

In 179 casi le dichiarazioni sono risultate non conformi, ovvero errate (12 dichiarazioni relative al settore asili nido, 1 dichiarazione relativa al settore assunzioni personale e 166 dichiarazioni relative all'area AES).

Nello specifico, le n. 166 incongruità riscontrate nelle domande di assistenza economica hanno riguardato:

- 42 dichiarazioni rispetto ai redditi da lavoro o altri redditi (assegno nucleo familiare, pensione, invalidità, Inail, etc.);
- 26 dichiarazioni sullo stato di famiglia;
- 9 dichiarazioni sulla situazione patrimoniale immobiliare/mobiliare dichiarata;
- 11 situazione giudiziale dichiarata;
- 78 altre tipologie di dichiarazioni.

Le domande vengono nella maggior parte dei casi rettificate dall'utente stesso, oppure integrate d'ufficio, grazie ad accessi diretti a banche dati di amministrazioni certificanti.
Nel 2024 sono state effettuate 148 azioni di cui: 109 (AES e Tariffe), 2 (Uff. Personale) rettifiche, 2 segnalazioni in Procura e 35 revoche di pagamento richiesta di assistenza economica.

Per quanto concerne il Risparmio Monetario, in seguito ai controlli effettuati nel corso del 2024, è stato possibile per ASSB stabilire se erogare un contributo inferiore a quello inizialmente stimato, in fase di autocertificazione mendace/erronea da parte dell'utente. Questo ha permesso ad ASSB, di non erogare importi, per un totale di € 121.416,55
Nel 2024 sono stati eseguiti 4.534 controlli a campione sulle autocertificazioni relative a 490 domande inviate dai Distretti e 15 dall'Ufficio del Personale, di cui sono state segnalate 104 dichiarazioni non conformi a quanto dichiarato.

## MISURE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE

La Direzione Generale di ASSB ha proseguito nella realizzazione dell'obiettivo di monitorare il sistema di risk management rispetto alla prevenzione della corruzione in ASSB ai sensi della L. 190/2012 e ha provveduto all'aggiornamento del "Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2024-2026", approvato con Delibera di Giunta Comunale approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 112/2024. Il piano aggiornato tiene conto del nuovo assetto organizzativo a seguito del processo di ristrutturazione aziendale.
Al fine di ottenere il coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni e allo scopo di rendere l'elaborazione del Piano un processo trasparente ed inclusivo, ASSB ha pubblicato, in data

08.05.2024, l'avviso pubblico liberamente accessibile sul sito internet aziendale – sezione Amministrazione trasparente. È di tutta evidenza l'importanza del coinvolgimento nella vita pubblica dei cittadini e delle cittadine, delle associazioni e delle altre organizzazioni portatrici di interessi collettivi, delle organizzazioni di categoria, delle organizzazioni sindacali operanti sul territorio provinciale: ciò, al fine di dare concreta attuazione non soltanto ai principi di partecipazione, di pubblicità e di trasparenza, ma anche al principio di sussidiarietà orizzontale.
Con determinazione n. 348 del 26.06.2023 è stato affidato al Dott. Lanzetta l'incarico di svolgere l'attività formativa obbligatoria in materia di anticorruzione per un totale di 30 lezioni da svolgere nel periodo 01.07.2023 – 31.12.2024; la formazione è stata effettuata in modo esteso a tutti i settori e a tutte le figure professionali dell'ASSB per un totale di 14 lezioni nel 2024, di cui 13 col relatore in modalità da remoto ed 1 col relatore in presenza; hanno partecipato ai corsi anticorruzione 326 dipendenti di ASSB.

## PRIVACY

In ASSB la tutela dei dati personali degli utenti e di tutti gli interessati a qualsiasi titolo costituisce un principio fondamentale di gestione di tutte le proprie attività e competenze. In particolare, nel corso dell'anno 2024 l'ASSB ha proseguito nell'implementazione dei necessari adempimenti e processi interni, finalizzati al doveroso adeguamento al Regolamento Europeo UE n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, divenuto definitivamente applicabile il 25 maggio 2018.

Nel 2024 è continuata la collaborazione con il DPO dott. Pietro Lanzetta, figura prevista dal Regolamento UE, per la risoluzione di quesiti e problematiche relative alla corretta applicazione della normativa in situazioni specifiche. Durante l'anno si sono svolti ben 12 audit privacy nei seguenti settori aziendali:
Ufficio gestione del personale (sede), Nucleo indagini sociali, Residenza anziani dell'Ufficio persone con disabilità, Asilo Il Veliero, Centro assistenza diurna Villa Europa, Residenza anziani Don Bosco, Asilo nido Il Grillo, Distretto Don Bosco, Distretto Gries-San Quirino, Sportello assistenza e cura, Ufficio inclusione sociale-abitativa-lavorativa, Servizio assistenza sul posto di lavoro.
Con determinazione dirigenziale n. 706 del 13.12.2023 è stato affidato al Dr. Pietro Lanzetta l'incarico per l'attività di consulenza e formazione continua in materia di privacy per il periodo 18.12.2023-17.12.2025.

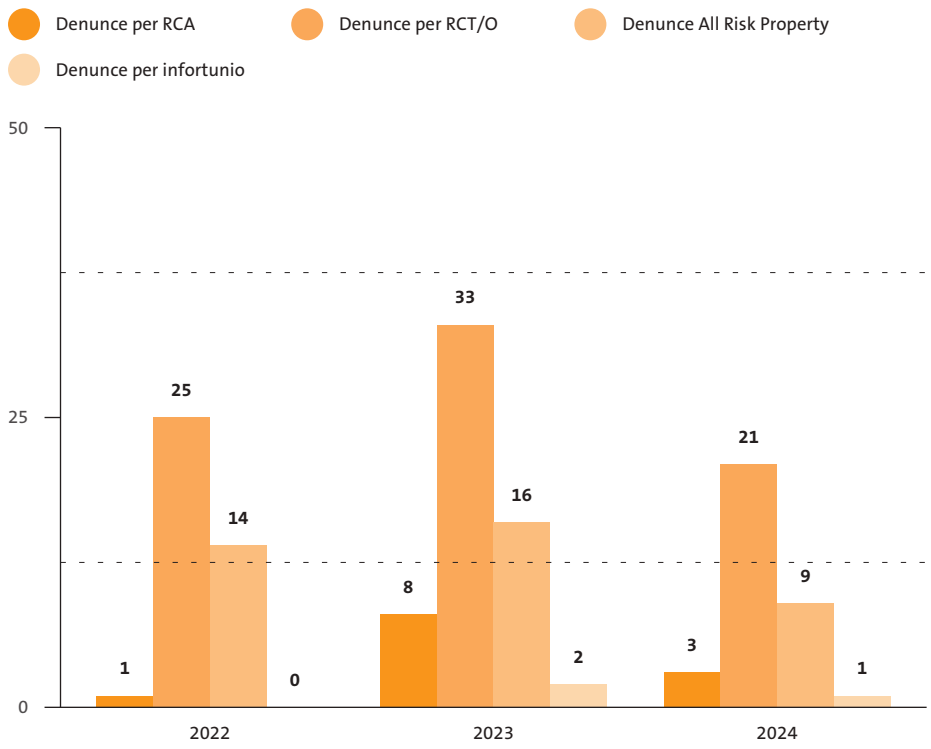
Nel 2024 i corsi di formazione sulla privacy sono stati gestiti in collegamento da remoto con il Dr. Pietro Lanzetta e ai collaboratori di ASSB è stata consentita la possibilità di una frequenza online o in presenza in sala conferenze per rendere l'attività formativa flessibile e accessibile a tutti; con questa modalità sono stati formati 218 dipendenti.

Oltre ad adempiere a tutte le attività giuridico-legali legate all'amministrazione delle polizze assicurative stipulate da ASSB, per garantire la continuità della copertura assicurativa, è stata attivata una polizza ex novo, ovvero la "RC- Sanitaria", per adempiere ai requisiti obbligatori previsti dalla Legge Gelli.
Inoltre, sono state gestite le pratiche sia attive che passive dei sinistri subiti da utenti, personale, collaboratori o da ASSB medesima.
Nell'anno 2024 sono state trattate sia pratiche relative a nuovi sinistri che pratiche ancora aperte, relative all'anno precedente.

I sinistri gestiti da ASSB nell'anno 2024 sono stati complessivamente 34, di cui:

- 3 denunce per la polizza RCA ;
- 21 denunce per la polizza RCT/O ;
- 9 denunce per la polizza All Risks Property ;
- 1 denunce per la polizza Infortuni.

Nel 2024 non sono stati organizzati corsi di formazione in materia assicurativa.




**F. 2.1 . 03** Polizze assicurative e sinistri – 2022-2024

Capitolo 2.2

# Risorse umane

# Indicatori generali

ASSB gestisce i Servizi Sociali alla persona in forma diretta, ossia con personale alle proprie dipendenze, ovvero indiretta, avvalendosi della collaborazione di Organizzazioni profit o no profit con cui stipula contratti o convenzioni (cd. servizi esternalizzati).

| | ASSB (al 31.12.2024) | |
|---|---|---|
| **Unità** | 1.079 | |
| **in ruolo (senza comandati ad altri enti)** | 756[1] | 70,1% |
| **di cui con comando da altre PA** | 3 | - |
| **a tempo determinato (compresi precettati/sostituzioni)** | 323 | 29,9% |
| **Equivalenti a tempo pieno (senza supplenti)** | **909,78 (Tot. 959,99)** | |
| **Maschi** | 228 | 21,1% |
| **Femmine** | 851 | 78,9% |

| | ASSB (al 31.12.2024) | |
|---|---|---|
| **gruppo linguistico italiano** | 840 | 80,6% |
| **gruppo linguistico tedesco** | 194 | 18,8% |
| **gruppo linguistico ladino** | 5 | 0,6% |
| **Dirigenti (unità)** | **11** (esclusi responsabili di unità organizzativa) | |
| **Maschi** | 4 | 28,6% |
| **Femmine** | 10 | 71,4% |

# Le risorse umane in ASSB

ASSB gestisce tutti i servizi sociali illustrati nei precedenti capitoli grazie a proprio personale o avvalendosi di organizzazioni, prevalentemente del Privato Sociale.

Al 31.12.2024 i dipendenti ASSB erano 40 in più rispetto alla stessa data dell'anno precedente, si evidenzia in particolare un aumento di 28 unità all'interno dei servizi della Ripartizione servizi residenziali e semiresidenziali.
I 1.079 dipendenti hanno lavorato, a seconda dei loro contratti, a tempo pieno (38 ore settimanali) o part time (19 o 28 o 33 ore settimanali) e risultavano equivalenti a 909,78 lavoratori a tempo pieno esclusi i supplenti (Tot. 959,99). Nel corso del 2024 sono state fatte assunzioni fuori pianta organica anche per adeguare il personale ai parametri dei LIVEAS ed è stata avviata la procedura di richiesta di incremento della pianta organica aziendale.

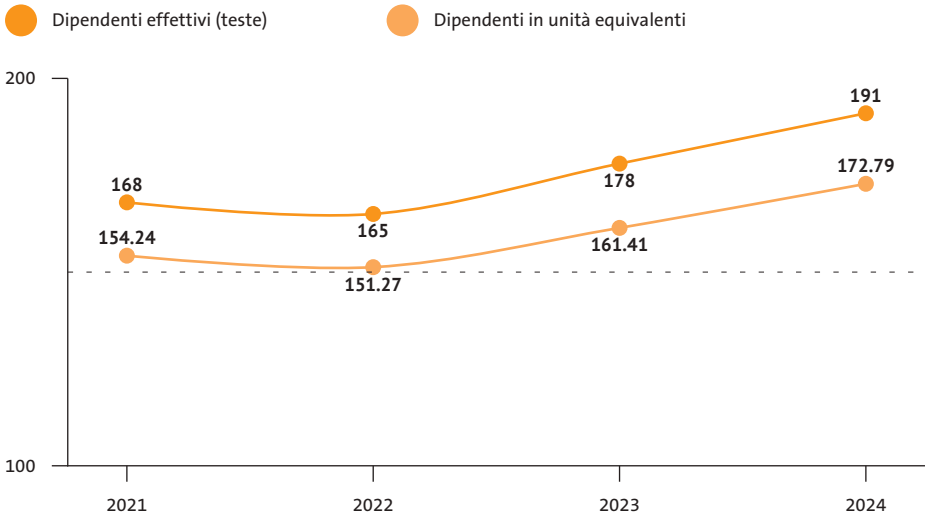
DATI SULLE RISORSE UMANE DI ASSB

| Il personale dipendente ASSB | 31.12.2023 | | 31.12.2024 | |
|---|---|---|---|---|
| Unità di personale dipendente (situazione al 31.12) (incl. sup.) | 1039 | | 1.079 (di cui 50 sup.) | |
| Equivalenti a tempo pieno in servizio al 31.12 (escl. sup.) | 880,97 | | 909,78 | |
| Posti previsti in pianta organica | 933,17 | | 936,17 | |
| % dipendenti equivalenti a tempo pieno effettivi / posti in pianta organica | 94,41% | | 97,18% | |
| **Distribuzione per genere** | **31.12.2023** | | **31.12.2024** | |
| Donne | 828 | 20,3% | 851 | 78,9% |
| Uomini | 211 | 79,7% | 228 | 21,1% |
| **Distribuzione per età** | **31.12.2023** | | **31.12.2024** | |
| < 30 anni | 144 | 13,86% | 135 | 12,51% |
| 31-40 anni | 216 | 20,79% | 217 | 20,11% |
| 41-50 anni | 244 | 23,48% | 250 | 23,17 |
| > 50 anni | 435 | 41,87% | 477 | 44,21% |
| **Distribuzione per qualifica** | **31.12.2023** | | **31.12.2024** | |
| Dirigenti | 14 | 1,35% | 11 | 1,02% |
| Funzionari | 16 | 1,54% | 21 | 1,95% |
| Altri | 1009 | 97,11% | 1047 | 97,03% |
| **Distribuzione per profilo professionale** | **31.12.2023** | | **31.12.2024** | |
| Socio-assistenziale | 801 | 77,09% | 835 | 77,39% |
| Amministrativo | 143 | 13,76% | 147 | 13,62% |
| Altri (profili sociali occupati in lavanderia-servizi generali e servizio cucina) | 95 | 9,14% | 97 | 8,99% |
| In regime di co.co.co. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Distribuzione per sede lavoro** | **31.12.2023** | | **31.12.2024** | |
| Residenze per anziani e centri di degenza | 327 | 31,47% | 351 | 32,53% |
| Distretti socio-sanitari | 238 | 22,91% | 241 | 22,34% |
| Ufficio persone con disabilità e relative strutture | 184 | 17,71% | 187 | 17,33% |
| Ufficio servizi alla famiglia e relative strutture | 207 | 19,92% | 213 | 19,74% |
| Sede amministrativa | 70 | 6,74% | 74 | 6,86% |
| Centri di assistenza diurni per anziani | 13 | 1,25% | 13 | 1,20% |
| **Distribuzione per tipo di contratto** | **31.12.2023** | | **31.12.2024** | |
| In ruolo | 733 | 70,55% | 756 | 70,06% |
| A tempo determinato su posto vacante (di cui precettati 2024:169) | 254 | 24,45% | 267 | 24,75% |
| A tempo determinato come supplenza (di cui precettati 2024:22) | 52 | 5,00% | 56 | 5,19% |

**T. 2.2 . 01** Dotazione personale dipendente ASSB 2023-2024

Nota a parte va effettuata per la precettazione, istituto che prevede, tramite un provvedimento amministrativo contingibile ed urgente adottato dal Sindaco, l'impiego di personale che non possiede tutti i requisiti per l'assunzione, ma la cui occupazione è essenziale per garantire un regolare svolgimento dei servizi sociali e prevenire un rischio di grave pericolo per l'incolumità degli utenti (L.R. 1/93, art. 18). Questo istituto viene quindi applicato quando la domanda di lavoro rispetto ai profili socio-assistenziali non presenta un numero di candidati con i necessari titoli professionali – in particolare per quanto riguarda l'attestato di bilinguismo - tale da coprire l'offerta espressa da ASSB.

Nel 2024 le unità equivalenti di personale precettato sono state 172,79 (2023: 161,41), corrispondenti a 191 persone (2023: 178).




**F. 2.2 . 02** Andamento del numero di dipendenti precettati in unità equivalenti e "teste" - 2021-2024

Nel 2024 si registra un aumento del numero delle precettazioni. Dal confronto 2022 – 2024 del personale precettato, emerge un leggero aumento in termini assoluti e percentuali delle persone straniere.

| | 2022 | | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nazionalità** | precettati | % | precettati | % | precettati | % |
| **Italia** | 85 | 51,52% | 93 | 52,25% | 87 | 45,55% |
| **Europa (UE ed extra UE)** | 32 | 19,39% | 35 | 19,66% | 46 | 24,08% |
| **Africa** | 9 | 5,45% | 9 | 5,06% | 7 | 3,66% |
| **Sud America** | 37 | 22,42% | 40 | 22,47% | 48 | 25,13% |
| **Asia** | 2 | 1,21% | 1 | 0,56% | 3 | 1,57% |
| **Totale** | **165** | **100%** | **178** | **100%** | **191** | **100%** |

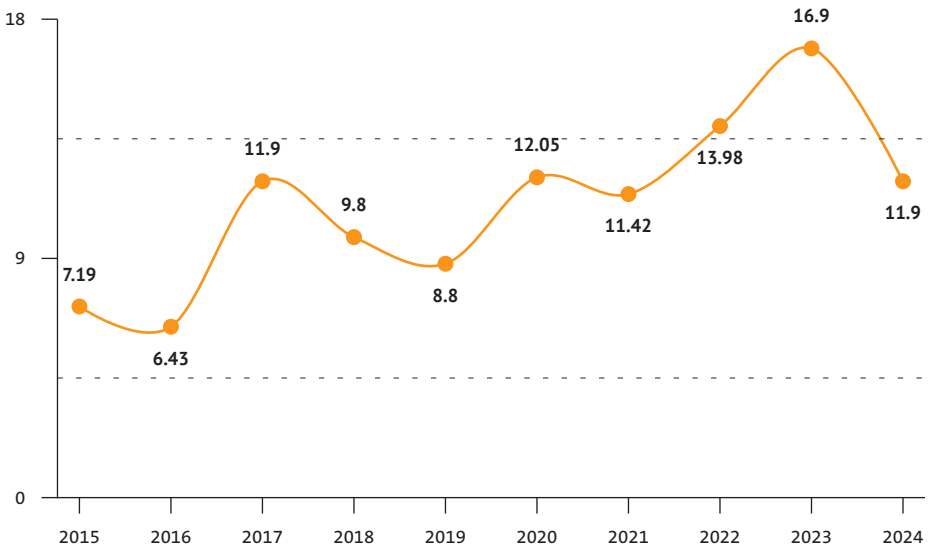
**T. 2.2 . 03** Dipendenti precettati per nazionalità – confronto 2022-2024

Un ulteriore elemento di analisi del personale aziendale è costituito dal suo turn over[2], ossia la sostituzione del personale che ha cessato il rapporto di lavoro con ASSB. Rispetto agli anni precedenti si evidenzia un valore più basso da leggere in relazione all'aumento generalizzato dell'organico del personale.

| | |
|---|---|
| **Numero occupati al 31.12.2023 (supplenti esclusi)** | **988** |
| **Numero occupati al 31.12.2024 (supplenti esclusi)** | **1045** |
| **Numero nuovi assunti nel corso del 2024 (persone non in servizio al 31.12.2023 e che hanno preso servizio nel 2024 – supplenti esclusi)** | **119** |
| **Numero medio persone in servizio ogni mese (supplenti esclusi)** | **1001.9** |

**T. 2.2 . 04** Turn over personale ASSB – 2024

**F. 2.2 . 05** Andamento turn over personale ASSB – andamento 2015-2024




## CONCORSI

Nel 2024 si sono svolti 8 concorsi tutti indetti e conclusi entro l'anno.

| | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| **Concorsi svolti** | **11** | **11** | **6** |
| di cui terminati nell'anno | 11 (di cui 2 indetti nel 2021) | 11 (di cui 2 indetti nel 2022) | 6 |
| **Posti messi a bando** | **60,5** | **68** | **114,87** |
| **Assunti in ruolo** | **51** | **62** | **54** |
| di cui assunti in ruolo da concorsi terminati | 51 | 62 | 33 |
| di cui assunti in ruolo per scorrimento graduatoria (anno 2023) | 1 | | 11 |
| di cui assunti in ruolo per scorrimento graduatoria (anni precedenti) | 10 | 6 | 4 |
| di cui assunti categorie protette (Ufficio del Lavoro - PAB) | | | 1 |
| di cui altro (riammissione in servizio dopo comando in altra amm./mobilità/ ex dipendenti) | **4** (2 sono riammissioni in ruolo) | **2 riammissioni in ruolo –** senza precedente comando | 5 |
| **Idonei in graduatoria (concorso indetto e terminato nello stesso anno)** | **16** | **19** | **17** |
| **Idonei in graduatoria (concorso indetto l'anno precedente)** | **5** | **20** | **0** |

**T. 2.2 . 06** Concorsi – confronto 2022-2024

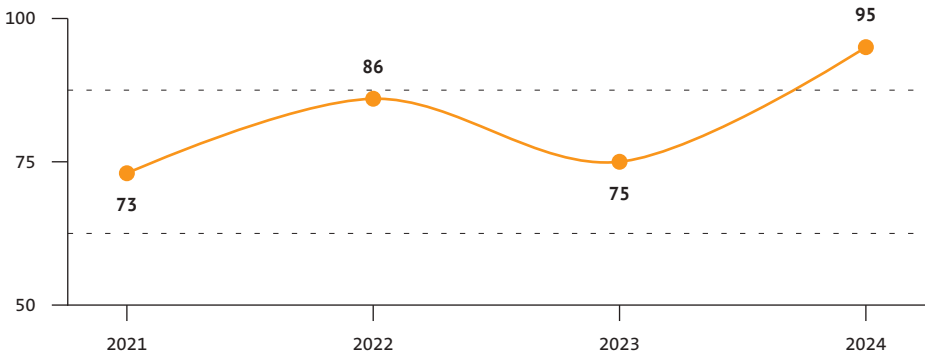
54 persone sono entrate in ruolo mentre le persone che sono risultate idonee in misura eccedente rispetto ai posti messi a bando, rimangono in una graduatoria valida – di norma - per tre anni e dalla quale ASSB può attingere per assumere per posti che si rendessero liberi successivamente al concorso indetto. Nel corso dell'anno è stata bandita anche una procedura di mobilità e due procedure di selezione pubblica per il conferimento dell'incarico di Responsabile di servizio.

## LA TUTELA DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

La tutela dei lavoratori rappresenta un obiettivo fondamentale per ASSB, perseguito dalla Direzione Generale attraverso il Servizio di Prevenzione e Protezione, definito come l'"insieme delle

persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori" (art.2, comma 1, lettera l) del D.Lgs 81/2008).
A questo proposito, un ambito costantemente monitorato da ASSB riguarda la sorveglianza sanitaria dei dipendenti: di regola ogni lavoratore viene sottoposto a visita medica periodica da parte del medico competente del lavoro, con una cadenza tarata sul singolo dipendente, a seconda delle sue condizioni di salute.
Nell'anno 2024 le visite effettuate sono state 427 (erano 574 nel 2023) di cui 250 ordinarie, 132 preassuntive, 27 per malattia superiore a 60 giorni, 14 straordinarie, 4 per cambio mansione per consegna documentazione.

Nell'ambito di tali visite, il medico competente esprime giudizi sull'idoneità del dipendente rispetto alle mansioni svolte; sull'idoneità parziale, temporanea o permanente, con prescrizioni o limitazioni; sull'inidoneità temporanea e, infine, sulla inidoneità permanente.
In ASSB la maggior parte dei dipendenti è impiegata in ambito socio-assistenziale, con profili professionali che prevedono mansioni richiedenti specifiche condizioni psico-fisiche; tali presupposti implicano una maggior probabilità di incorrere in inidoneità o prescrizioni rispetto a determinate attività lavorative a causa di stati di salute compromessi.
Nel corso del 2024 i dipendenti dichiarati idonei ma con limitazioni sono stati 94 (75 nel 2023) e quelli risultati non idonei 1 (0 nel 2023), per un totale complessivo di 95 operatori non in grado di svolgere in tutto o in parte il lavoro per cui sono stati assunti.




**F. 2.2 . 07** Personale con limitazioni lavorative e inidoneità – andamento 2021 – 2024

Vicino alla vigilanza sanitaria, un altro tema costantemente implementato riguarda la formazione del personale in materia di sicurezza sul lavoro. Durante l'anno 2024, sono state organizzate 3.320 ore di formazione relative alla prevenzione incendi, al pronto soccorso, alla movimentazione degli ospiti, al rischio specifico per coloro che lavorano prevalentemente con il computer e all'informazione generale in materia di sicurezza sul posto di lavoro. A questi corsi hanno partecipato 515 dipendenti aziendali.
Gli infortuni sul posto di lavoro o in itinere nell'anno 2024 sono stati 45. I giorni di assenza, da infortunio, per l'anno 2024 sono rispettivamente 526.

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| **Numero infortuni riconosciuti da INAIL** | 39 | 34 | 38 | 45 |
| **Numero giorni di assenza per infortunio** | 773 | 1.016 | 1.078 | 526 |

**T. 2.2 . 08** Infortuni del personale 2021 – 2024

## LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE AZIENDALE

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

**1. Formazione con frequenza in servizio**
Corsi per il conseguimento di diplomi nel settore sociale e/o attività di formazione per personale già in servizio. Per tali corsi il vigente contratto collettivo di comparto prevede forme particolari di sostegno in termini di riconoscimento di giornate di studio e di sostenimento della spesa, retribuendo parzialmente i periodi di pratica assolta. Nel 2024 i dipendenti che hanno frequentato corsi di formazione in servizio sono stati 13 (2023: 10), per un totale di 254 giorni di frequenza (25 giornate medie per partecipante).

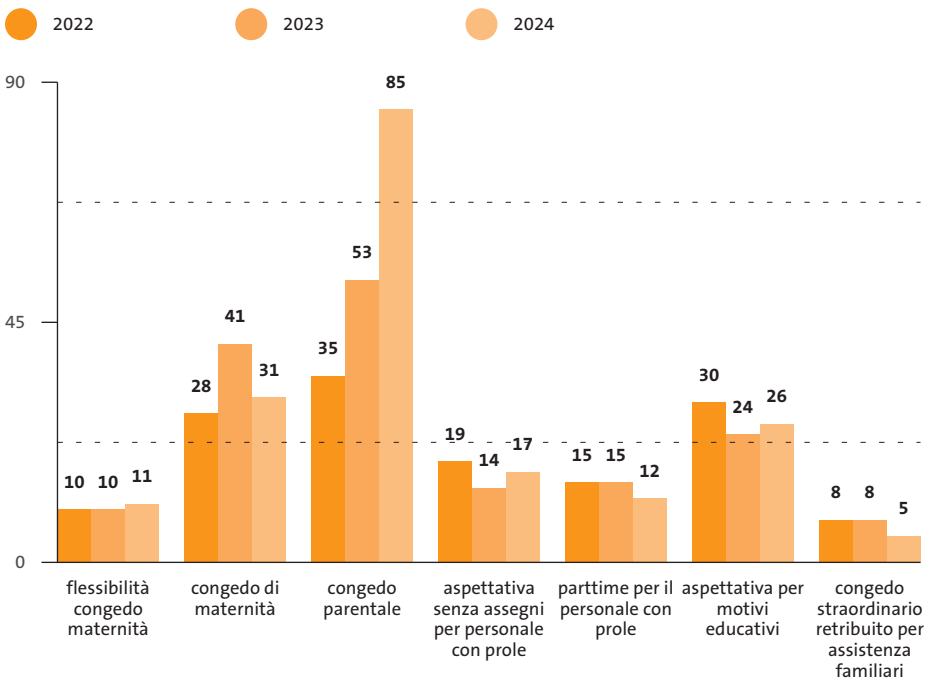
**2. Qualificazione e specializzazione**
Permessi retribuiti per motivi di studio per un monte ore di 150 all'anno, previa autorizzazione, per la frequenza di corsi di studio finalizzati al raggiungimento di titoli universitari e post-universitari o di scuole secondarie di secondo grado e istituti professionali, aggiuntivi a quelli già posseduti dal dipendente (non sono concessi ai fini dell'ottenimento di una seconda laurea o di un secondo diploma di maturità). Nel 2024, 16 dipendenti (2023: 16) hanno frequentato tale formazione per un totale di 248 giorni di formazione – 16 giornate medie per partecipante.

**3. Aggiornamento professionale**
corsi e seminari per il rinnovamento delle competenze degli operatori nei vari campi di attività di ASSB e, a differenza dei due precedenti punti, non prevede quote massime di partecipanti. Nel 2024, 290 dipendenti (19% in più rispetto al 2023), hanno usufruito di attività di aggiornamento professionale, per un totale di 4.501 ore di aggiornamento (+ 20% rispetto al 2023).
Delle 4.501 ore, 3.106 (69%) sono state incentrate su tematiche sociali e 1.395 (31%) su argomenti amministrativi e gestionali.

## CONGEDI E PERMESSI A FAVORE DELLA MATERNITÀ/PATERNITÀ

Nel corso del 2024 sono stati 187 i dipendenti che hanno goduto delle diverse disposizioni a favore della maternità/paternità con congedi e relativi permessi (2023: 165).

**T. 2.2 . 09** Tipologia di assenza del personale dipendente per maternità – confronto 2022-2024



La vigente legislazione dispone che tutte le aziende con più di 50 dipendenti assumano persone appartenenti alle cosiddette “categorie protette”: nello specifico il 7% dei posti di lavoro deve essere coperto da persone con disabilità e l’1% da mutilati, orfani di guerra, vittime del terrorismo. In base al numero totale dei lavoratori presenti, nel 2024 sono 25 le unità di personale che dovrebbero ancora essere inserite nell’organico aziendale, di cui 19 disabili e 6 persone appartenenti alle altre categorie.

NOTE

1 A questi si aggiungono 5 persone in comando presso altri enti.

2 Per calcolare il turn over del personale aziendale si considera il valore medio degli occupati nel corso dell'anno rispetto al numero dei nuovi assunti nel corso dello stesso anno.

Capitolo 2.3

# Sostenibilità e finanza

# Indicatori generali

| | |
|---|---|
| Costi totali di gestione nel 2024 | € 118.973.065 |
| Incidenza del costo del personale sui costi totali di gestione 2024 | 42,13% |
| Incidenza delle imposte sul reddito sui costi totali di gestione 2024 | 0,91% |

# I costi e le entrate di ASSB

PREMESSA

ASSB è un ente pubblico di grandi dimensioni, di proprietà del Comune di Bolzano e di cui è ente strumentale per l'erogazione di un'attività complessa, in un settore delicato quale quello dei servizi sociali alla persona.
Tale complessità si riverbera sulla gestione del budget finanziario, molto diversificata sia a seconda dei numerosi centri di responsabilità e relativi centri di costo, nonché dei progetti, sia in ordine agli enti deputati al suo finanziamento. Pertanto ogni modifica rispetto ai servizi piuttosto che a variazioni di risorse comportano relative modifiche sull'andamento della spesa, oggetto costante di un'accurata ed attenta analisi al fine di definirne le ripercussioni sul piano finanziario.
Nel dettaglio ASSB gestisce:

- servizi delegati dalla Provincia al Comune di Bolzano, che a sua volta li ha delegati all'Ente. Tali servizi sono finanziati dalla stessa Provincia (cd materia delegata);
- servizi di titolarità comunale delegati dal Comune all'ASSB e finanziati da quest'ultimo (cd materia non delegata ovvero funzione propria).

Accanto a Comune e Provincia quali principali enti finanziatori, rilevanti risultano essere sotto il profilo delle entrate anche:

- l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige;
- gli utenti, in quanto compartecipanti alla tariffa dei servizi sociali di cui usufruiscono.

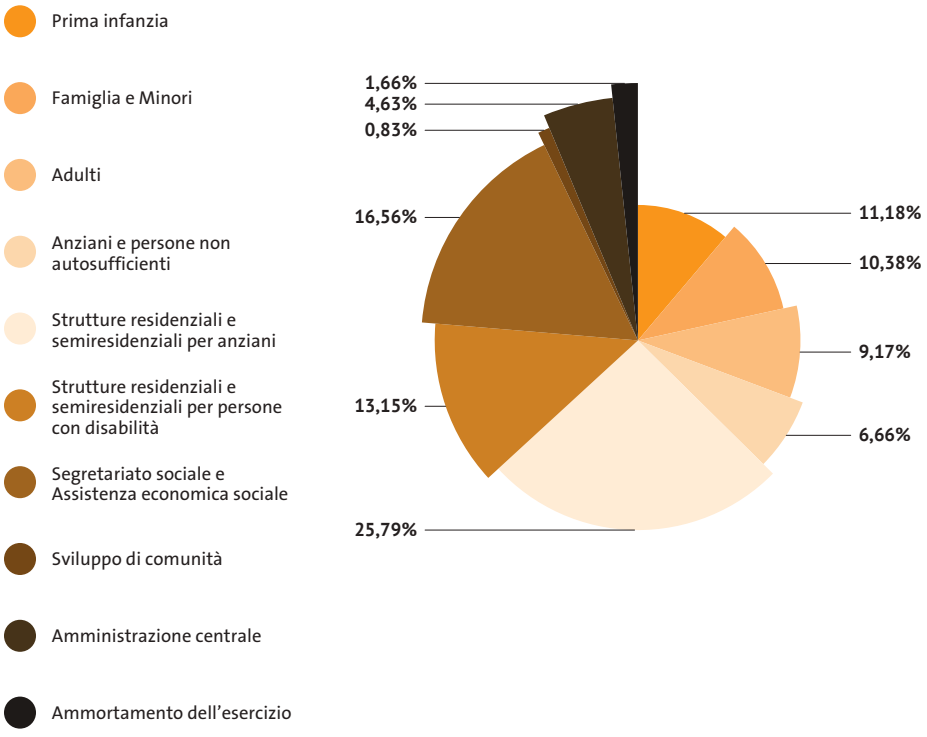
flusso dei fondi provinciali, per quel che riguarda finanziamenti e contributi della spesa corrente, transitano per lo più attraverso l'Amministrazione Comunale.
I fondi provinciali si distinguono nel finanziamento della cosiddetta "quota pro-capite", importo forfettario moltiplicato per il numero dei cittadini residenti, e nei finanziamenti vincolati per specifici servizi, quali l'assistenza economica, i servizi multizonali etc. Ciascun finanziamento viene gestito separatamente.
Le somme derivanti da finanziamenti e contributi provinciali relative a spese di investimento vengono invece incassate direttamente da ASSB, così come le entrate relative ai rimborsi dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige nonché le quote di compartecipazione che gli utenti pagano per la fruizione dei servizi sociali.
I finanziamenti necessari alla gestione di ASSB vengono concordati annualmente con il Comune e con la Provincia in base alla disponibilità finanziaria degli enti finanziatori stessi, più che in base al reale fabbisogno di ASSB. Tali finanziamenti sono contenuti nel Contratto di Servizio che annualmente viene sottoscritto tra Comune e ASSB e deliberato dalla Giunta Comunale.

## I COSTI DI GESTIONE PER AREA DI INTERVENTO E TIPOLOGIA DI COSTO

Di seguito vengono illustrati i costi sostenuti nel corso del 2024 per aree di intervento e tipologia di costo. Si riportano poi anche le entrate a copertura dei costi (cfr Fonti di finanziamento) e, rispetto agli importi necessari alla copertura dei costi sostenuti, si rimanda a quanto indicato in premessa.

| Costi di gestione per area | € 118.973.065 | in % |
|---|---|---|
| **Prima infanzia** | 13.298.105 | 11,18% |
| **Famiglia e Minori** | 12.347.674 | 10,38% |
| **Adulti** | 10.913.314 | 9,17% |
| **Anziani e persone non autosufficienti** | 7.918.438 | 6,66% |
| **Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani** | 30.682.163 | 25,79% |
| **Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità** | 15.648.232 | 13,15% |
| **Segretariato sociale e Assistenza economica sociale** | 19.699.740 | 16,56% |
| **Sviluppo di comunità** | 983.132 | 0,83% |
| **Amministrazione centrale** | 5.504.987 | 4,63% |
| **Ammortamento dell'esercizio** | 1.977.280 | 1,66% |
| **Totale costi** | **118.973.065** | **100,0%** |

**T. 2.3 . 01** Costi di gestione per area di intervento – 2024



| Area di intervento | 2022 | % | 2023 | % | 2024 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Prima infanzia** | 10.086.084 | 8,80% | 12.140.634 | 10,36% | 13.298.105 | 11,18% |
| **Famiglia e Minori** | 10.414.106 | 9,08% | 10.992.262 | 9,38% | 12.347.674 | 10,38% |
| **Adulti** | 9.036.619 | 7,88% | 9.819.779 | 8,38% | 10.913.314 | 9,17% |
| **Anziani e persone non autosufficienti** | 6.515.839 | 5,68% | 7.606.779 | 6,49% | 7.918.438 | 6,66% |
| **Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani** | 27.899.579 | 24,33% | 29.091.503 | 24,83% | 30.682.163 | 25,79% |
| **Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità** | 13.793.033 | 12,03% | 15.325.327 | 13,08% | 15.648.232 | 13,15% |
| **Segretariato sociale e Ass. economica/sociale** | 22.498.635 | 19,62% | 21.616.559 | 18,45% | 19.699.740 | 16,56% |
| **Sviluppo di comunità** | 678.285 | 0,59% | 730.257 | 0,62% | 983.132 | 0,83% |
| **Amministrazione centrale** (Ammortamenti dell'esercizio compresi) | 4.995.544 | 4,35% | 5.815.267 | 4,96% | 7.482.267 | 6,29% |
| **Fondi vincolati*** | 8.757.086 | 7,64% | 4.043.893 | 3,45% | 0 | 0,00% |
| **Totale** | **114.674.810** | **100,0%** | **117.182.261** | **100,0%** | **118.973.065** | **100,0%** |

**T. 2.3 . 02** Costi di gestione per area di intervento a confronto nell'ultimo triennio – 2024-2022

* Fondi vincolati: riguardano i finanziamenti provinciali vincolati, non utilizzati nel corso dell'esercizio 2023, che saranno utilizzati nell'esercizio 2024.

Oltre che per area d'intervento, l'analisi dei costi può essere effettuata anche per tipologia di macro voci di spesa. Il costo del personale rappresenta la spesa maggiore.

| Tipologia di costi | 2022 | % | 2023 | % | 2024 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Costo del personale** | 41.725.369 | 36,4% | 47.616.393 | 40,63% | 50.336.654 | 42,31% |
| **Prestazioni di servizi e utenze** | 58.996.633 | 51,4% | 59.765.095 | 51,00% | 61.603.890 | 51,78% |
| **Oneri diversi** (imposte e tasse, sopravv. ecc erogazioni AES) | 714.907 | 0,6% | 672.079 | 0,57% | 695.971 | 0,58% |
| **Acquisto materie prime e di consumo** | 1.870.374 | 1,6% | 2.229.415 | 1,90% | 2.038.776 | 1,71% |
| **Godimento beni di terzi** | 753.238 | 0,7% | 934.317 | 0,80% | 1.093.414 | 0,92% |
| **Imposte sul reddito d'esercizio** | 945.135 | 0,8% | 1.116.193 | 0,95% | 1.088.332 | 0,91% |
| **Altro (rim. iniz., sval. crediti, amm.ti ecc.)** | 912.068 | 0,8% | 804.876 | 0,69% | 2.116.028 | 1,78% |
| **Fondi vincolati** | 8.757.086 | 7,6% | 4.043.893 | 3,45% | 0 | 0,00% |
| **Totale** | **114.674.810** | **100,0%** | **117.182.261** | **100,0%** | **118.973.065** | **100,0%** |

**T. 2.3 . 03** Costi per tipologia a confronto nell'ultimo triennio – 2022-2024

## LE ENTRATE A COPERTURA DEI COSTI - 2024

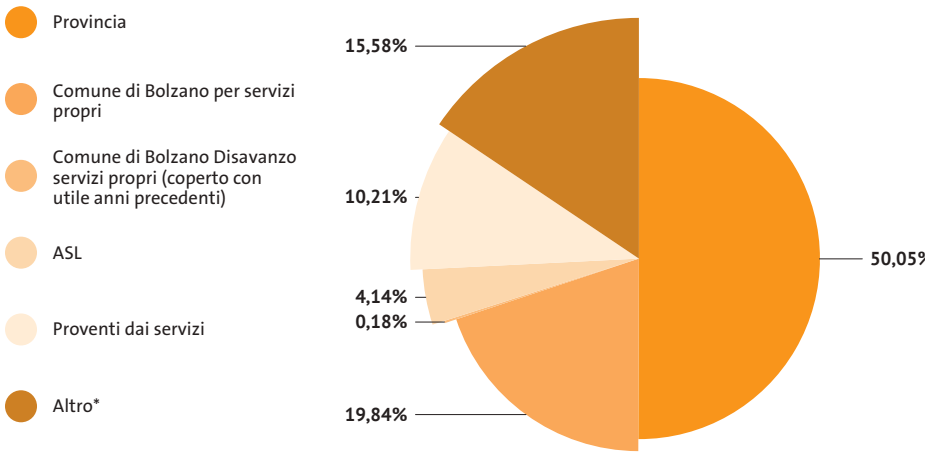
La copertura dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi gestiti da ASSB avviene, come indicato nelle premesse, tramite le risorse provinciali e comunali, in base alla competenza relativa alle prestazioni erogate, le quote di compartecipazione che gli utenti pagano per la fruizione dei servizi sociali e tramite i rimborsi da parte dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige. In via residuale, si contano i rimborsi da parte di privati e/o altri enti pubblici, e contributi ad hoc per specifiche prestazioni e simili.
Con riferimento alle strutture residenziali per anziani, nel corso degli ultimi anni la normativa provinciale sulla non autosufficien-

za, l'assegno di cura e l'importo aggiuntivo hanno modificato i flussi di finanziamento e sono stati modificati i criteri per la determinazione delle rette nelle case di riposo: è infatti previsto il cosiddetto "importo unitario" per le strutture residenziali, quale forma di loro finanziamento e che prescinde dal livello di non autosufficienza dei residenti; nel 2024 l'importo unitario, versato direttamente ad ASSB è stato pari ad € 11.395.662, (cfr Fonti di finanziamento, voce "altro").

| **Fonti di finanziamento 2024** | **€ 118.973.065** | **in %** |
|---|---|---|
| **Provincia per servizi provinciali (**compresi fondi vincolati 2023**)** | **59.547.242** | **50,05%** |
| **Comune di Bolzano per servizi propri** | **23.600.000** | **19,84%** |
| Finanziamenti necessari € 26.241.187 (di cui € 1.258.182,87 per compartecipazione al servizio provinciale di assistenza domiciliare, pasti a domicilio e mensa per anziani) | | |
| Disavanzo servizi propri (coperto con utile anni precedenti) | 216.522 | 0,18% |
| **Azienda Sanitaria Locale (ASL)** | **4.929.624** | **4,14%** |
| **Ricavi delle vendite e delle prestazioni** | **12.144.636** | **10,21%** |
| di cui proventi da compartecipazione € 11.343.851 | | |
| **Altro* (**di cui € 11.395.662 per importo unitario-aggiuntivo e assegno di cura**)** | **18.535.040** | **15,58%** |
| **Totale** | **118.973.065** | **100,0%** |

**T. 2.3 . 04** Fonti di finanziamento – 2024

* Altro: sopravvenienze attive, interessi attivi, rimborso comandi dipendenti, rimanenze, altri contributi da enti pubblici altri rimborsi etc.




L'assegnazione per la gestione ordinaria dei servizi sociali funzioni proprie comprende anche la quota a carico del Comune di Bolzano per la compartecipazione al servizio provinciale di assistenza domiciliare (SAD) e per i servizi pasti a domicilio e mensa pet anziani, che a consuntivo 2024 è pari ad € € 1.258.182,87, calcolata come da delibere della Giunta Provinciale nr. 764/2010 e succ. e delibera nr.1139/2023. La somma impegnata complessivamente dal Comune per le funzioni proprie e per la compartecipazione dovuta per il servizio provinciale di assistenza domiciliare e per i servizi pasti a domicilio e mensa pet anziani 2024, pari a € 23.600.000, non è stata sufficiente a coprire il fabbisogno, determinando un disavanzo comunale pari a € 2.641.187.
La somma complessivamente assegnata dalla Provincia per i

servizi sociali provinciali 2024 è pari ad € 59.547.242,35 (comprensivo degli avanzi 2023 riconosciuti dalla Provincia pari ad € 4.043.893,50) sia per la cosiddetta quota pro-capite, che per quel che riguarda i servizi sociali oggetto di specifiche assegnazioni provinciali vincolate (servizi multizonali, servizi di interesse provinciale, assegnazione per affitti, importo base per le strutture per minori, progetti provinciali in base all'accordo individualizzato, assistenza economica sociale). I finanziamenti provinciali complessivi messi a disposizione dalla Provincia hanno determinato un avanzo provinciale complessivo pari a € 2.424.664,85. Complessivamente la perdita d'esercizio è quindi pari ad € 216.522,15.

La spesa per gli investimenti per l'anno 2024, pari a 8.018.828 € (di cui fonti di finanziamento provinciali per euro 5.724.716 e fonti di finanziamento comunale per euro 2.294.112) è aumentata rispetto a quella del 2023 (nel 2023: euro 2.255.847).

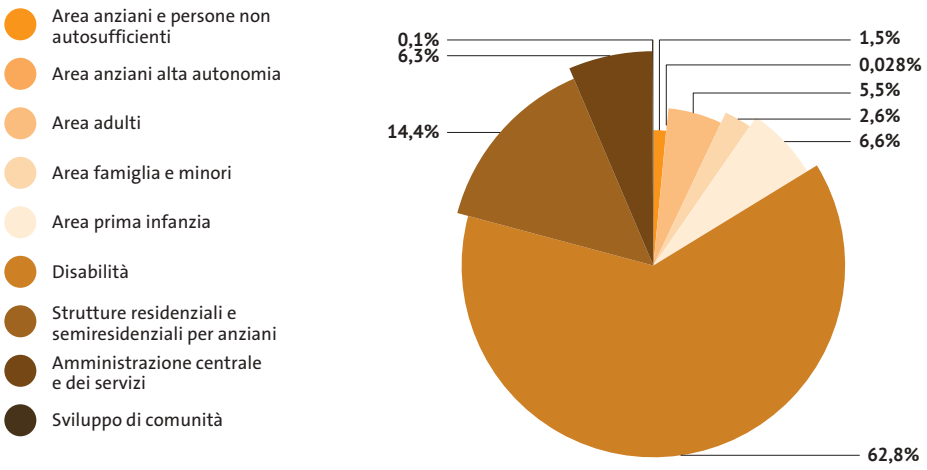
## INVESTIMENTI PER AREA

| Fonti di finanziamenti | 2022 | % | 2023 | % | 2024 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Comune | 839.793 | 50,35% | 870.969 | 38,61% | 2.294.112 | 28,61% |
| Provincia | 828.042 | 49,65% | 1.384.878 | 61,39% | 5.724.716 | 71,39% |
| **Totale** | **1.667.835** | **100,0%** | **2.255.847** | **100,0%** | **8.018.828** | **100,0%** |

**T. 2.3 . 05** Investimenti – fonti di finanziamento triennio 2022-2024

| Investimenti per Area 2024 | | |
|---|---|---|
| **€ 8.018.828** | | |
| Area anziani e persone non autosufficienti | 122.553 | 1,53% |
| Area anziani alta autonomia | 2.214 | 0,03% |
| Area adulti | 443.706 | 5,53% |
| Area famiglia e minori | 209.683 | 2,61% |
| Area prima infanzia | 532.024 | 6,63% |
| Disabilità | 5.037.968 | 62,83% |
| Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani | 1.154.988 | 14,40% |
| Amministrazione centrale e dei servizi | 505.809 | 6,31% |
| Sviluppo di comunità | 9.883 | 0,12% |
| **Totale** | **8.018.828** | **100,0%** |
| **Investimenti per Area 2024** | | |
| **Fonti di finanziamento** | | |
| Comune | 2.294.112 | 28,6% |
| Provincia | 5.724.716 | 71,4% |
| **Totale** | **8.018.828** | **100,0%** |

**T. 2.3 . 06** Situazione degli investimenti effettuati da ASSB – 2024


Area anziani e persone non autosufficienti
Area anziani alta autonomia
Area adulti
Area famiglia e minori
Area prima infanzia
Disabilità
Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani
Amministrazione centrale e dei servizi
Sviluppo di comunità
0,1%
6,3%
14,4%
1,5%
0,028%
5,5%
2,6%
6,6%
62,8%

Capitolo 2.4

# Comunicazione

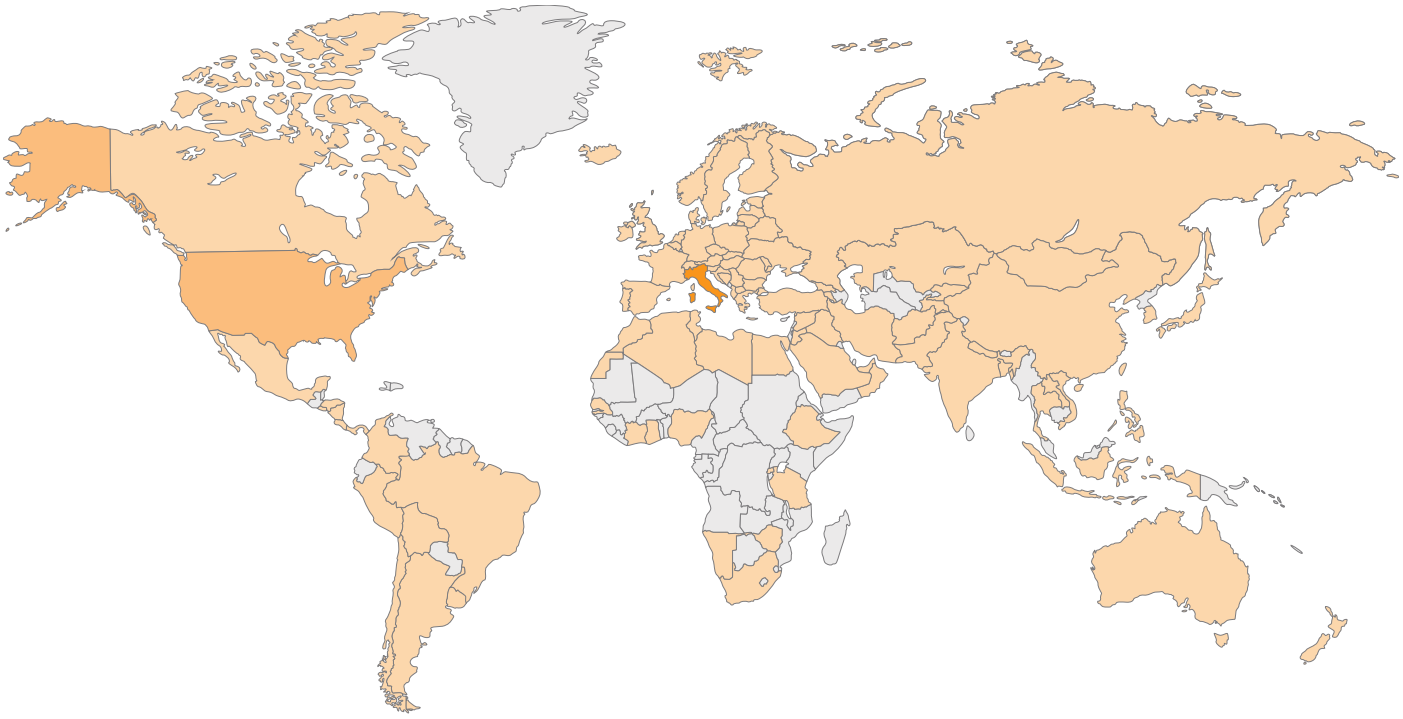
# Indicatori generali

| | |
|---|---|
| Numero comunicati stampa redatti | 51 |
| News pubblicate su vari canali | 172 |
| Numero conferenze stampa organizzate | 12 |
| Numero visite sito internet | 121.864 |
| Numero reclami gestiti | 34 |

# L’area comunicazione

SITO AZIENDALE

Le visite al sito aziendale di ASSB nel 2024 sono state 121.864 con un calo del 17,7% rispetto all’anno precedente. Interessante vedere come le visite alla pagina di ASSB avvengano anche da parte di persone che vivono in svariati paesi del mondo (si veda a riguardo l’immagine sotto riportata).



**F. 2.4 . 01** Mappa visitatori – 2024

Le visite alle pagine sono state complessivamente 385.791. Quelle più visualizzate (visualizzazioni uniche – numero di viste che includono la pagina specifica; se una pagina viene visitata più volte all’interno di una stessa visita, esse verrà conteggiata una sola volta) oltre alla homepage iniziale sono state:

- “Concorsi, selezioni e ricerca di personale a tempo determinato” con 6.336 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 1.238 per la sezione tedesca
- “Albo pretorio” con 6.151 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 470 per la sezione tedesca

- “Distretti sociali” con 5.678 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 5.331 per la sezione tedesca
- “Servizi alla persona – Anziani” con 13.062 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 2.989 per la sezione tedesca
- “Uffici amministrativi” con 7.880 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 1.765 per la sezione tedesca

Il 60,9% degli accessi alle pagine web aziendali avviene tramite motori di ricerca, mentre per il 28,8% l’accesso avviene tramite ingresso diretto. Il 4,8% degli utenti accedono tramite rimandi da altri siti web, il 5% attraverso le sezioni tematiche specifiche (p.e. anziani, asili nido, persone con disabilità), mentre lo 0,6% accede alle pagine web aziendali tramite rimandi da social network.

Interessante anche analizzare con quali principali dispositivi gli utenti accedono alle pagine web di ASSB. Gli accessi tramite smartphone sono sempre più frequenti (63.512, 521% nel 2024). Gli accessi tramite Desktop/PC nel 2024 rappresentano il 44,2% delle modalità di accesso e sono stati 53.821. Il restante 3,7% degli accessi avviene tramite Tablet, Phablet e browser TV.

## RECLAMI

I reclami pervenuti ad ASSB nel 2024 sono stati complessivamente 34. I giorni medi per la risposta all’utente sono stati pari a 14,35 calcolati su 34 reclami.
Tempi medi di risposta ai reclami per ciascun ambito:

1. Ufficio Strutture Residenziali per Anziani – 16,33 giorni;
2. Distretti Sociali – 7,75 giorni;
3. UISLA – 24 giorni;
4. Ufficio Servizi per la Domiciliarità – 5,57 giorni;
5. Uffici della Sede Amministrativa – 15 giorni;
6. Ufficio Servizi alla Prima Infanzia – 18 giorni.

Per 26 reclami la tempistica è stata inferiore o pari ai 15 giorni previsti, con una media di 9,26 giorni.

In 8 casi invece i giorni di attesa per il reclamante sono stati superiori ai 15 giorni (1 reclamo: 54 giorni; 1 reclamo: 43 giorni; 1 reclamo: 42 giorni, 1 reclamo: 34 giorni; 1 reclamo: 23 giorni, 1 reclamo: 18 giorni, 1 reclamo: 17 giorni, 1 reclamo 16 giorni).

| Servizio | Oggetto reclamo | Numero | Giorni medi di risposta |
|---|---|---|---|
| **Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali per Anziani** | Organizzazione servizio | 3 | 16,33 gg |
| **Ufficio Persone con Disabilità** | Organizzazione servizio | 0 | 0 |
| **Distretti Sociali** | Organizzazione servizio | 3 | 7,75 gg |
| **Ufficio Inclusione sociale, lavorativa, abitativa (UISLA)** | Organizzazione servizio | 2 | 24 gg |
| **Ufficio Servizi per la Domiciliarità** | Organizzazione servizio | 7 | 5,57 gg |
| **Uffici della Sede Amministrativa** | Organizzazione servizio | 1 | 15 gg |
| **Ufficio Servizi alla Prima Infanzia** | Organizzazione servizio | 17 | 18 gg |
| **Totale** | | **34** | **14,35 gg** |

**T. 2.4 . 02** Reclami per oggetto – 2024

Accanto ai reclami formali, presso le sedi distrettuali si registrano anche colloqui su appuntamento fra utenza e direttori per richieste di spiegazioni e/o reclami informali.
Nel 2024 presso le sedi distrettuali si sono svolti 75 colloqui con le direzioni degli stessi distretti: in 32 casi, il tema trattato ha riguardato l'assistenza economico sociale, in 26 casi, l'area minori, in 11 casi l'area adulti, in 6 casi l'area anziani.

# I principali eventi 2024

In prossimità dell'apertura delle iscrizioni agli asili nido, questi ultimi hanno aperto le porte per far conoscere i servizi alla prima infanzia della città a tutte le persone interessate, in particolare alle famiglie.

**24-27 gennaio**
GIORNATE DELLE PORTE APERTE PRESSO ASILI NIDO

In occasione della giornata internazionale della famiglia, il Sostegno familiare precoce ha organizzato un momento di confronto fra genitori di bambini da 0 a 3 anni di età sul tema delle sfide educative e di crescita legate all'età dei loro bambini/e.

**13 maggio**
GIORNATA INTERNAZIONALE DELLA FAMIGLIA - APERITIVO PEDAGOGICO

Il SERN - Sweden Reggio Emilia Network, inizialmente nato come rete tra i comuni di Reggio Emilia, è oggi una delle principali reti transnazionali in Europa, che promuove le relazioni tra il Nord e il Sud Europa e in particolare tra la Svezia e l'Italia, in cui le comunità italiane e svedesi e i loro cittadini sono motori chiave del cambiamento verso una società più inclusiva, sostenibile e digitalizzata. A Luleå (Svezia) si è svolta a fine maggio l'annuale assemblea generale del SERN, di cui anche ASSB è partner.

**23-24 maggio**
PARTECIPAZIONE ALL'ASSEMBLEA GENERALE SERN

**29 maggio**
INAUGURAZIONE NUOVA STRUTTURA PER PERSONE CON DISABILITÀ IN VIALE DRUSO 323

**30 maggio**
PARTECIPAZIONE DI ASSB AL CAMPIONATO DELL'ANZIANO A PARCINES

All'evento hanno partecipato alcuni ospiti della Residenza Don Bosco e di Villa Serena.

**28 giugno**
SCAMBIO CULTURALE CON UNIVERSITÀ DI GERUSALEMME

ASSB ha avuto il piacere di ospitare presso i servizi di ASSB la Fondazione Zancan e l'Università di Gerusalemme, con studentesse di Servizio Sociale nel loro percorso di Master universitario, sia istraeliane che palestinesi. ASSB ha presentato i servizi come il Centro Affido, Spazio Neutro, Nucleo indagine, Sostegni familiari precoci, Spazio Famiglia, il Sis, in un clima di scambio culturale e professionale entusiasmante. Si è riflettuto su strumenti e tecniche dei diversi sistemi di intervento a protezione dei minori ed a sostegno delle famiglie.

**4 ottobre**
SETTIMANA DELL'ACCOGLIENZA

Nell'ambito della "SETTIMANA DELL'ACCOGLIENZA", iniziativa regionale volta a promuovere l'integrazione e la solidarietà tra diverse realtà locali, il 4 ottobre 2024, si è svolto un evento dedicato alla creatività e alla socializzazione presso la Biblioteca Comunale Europa "Fausto Concer" di via del Ronco. L'evento, organizzato dal Centro Diurno Sociopedagogico "Lupo Alberto" in collaborazione con la biblioteca, sul tema "T-essere comunità: la volontà di costruire e stare assieme", ha visto la partecipazione attiva di operatrici, clienti del centro e cittadini del quartiere.

**10 ottobre**
GIORNATA MONDIALE DELLA SALUTE MENTALE

ASSB anche nel 2024 ha aderito attivamente alla Giornata mondiale della salute mentale, che quest'anno ha previsto la realizzazione di una giornata delle porte aperte presso i Servizi di occupazione riabilitativa e lavorativa Windrose e Colle.

**5 novembre**
PRESENTAZIONE RISULTATI DEL PROGETTO "PAROLA DI GENITORI"

Presso la Sala di Rappresentanza del Comune di Bolzano, si è svolta la presentazione dei risultati del progetto "Parola di Genitori". Un percorso di dialogo e partecipazione, "Parola di Genitori" è stato promosso dall'ASSB, in collaborazione con il Comune di Bolzano, con l'obiettivo di esplorare e sostenere le esigenze delle famiglie nella loro esperienza genitoriale. Il progetto ha coinvolto operatori dei servizi sociali, rappresentanti di organizzazioni pubbliche e private e, soprattutto, i genitori stessi. Grazie ai laboratori partecipativi, le famiglie hanno avuto l'opportunità di esprimere direttamente il loro punto di vista su cosa significhi essere genitori oggi. Questa esperienza ha permesso di creare un prezioso spazio di scambio e ascolto, dove è stato possibile condividere esperienze, riflettere su sfide comuni e costruire relazioni significative tra i partecipanti.

**18-22 novembre**
FIERA "PRENDITI CURA DI ME! Prima infanzia: il benessere di bambini/e, famiglie, operatrici/tori"

L'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia ha organizzato a novembre 2024 5 giorni di incontri, iniziative e attività rivolte a famiglie, operatori/trici, bambini/e in collaborazione con enti e professionisti del territorio.

**24 novembre**
CORSA CITTADINA CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE

Si è svolta l'undicesima "Corsa per dire NO alla violenza sulle donne", organizzata dal Comune di Bolzano e dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, in collaborazione con la Rete dei servizi contro la violenza sulle donne, la Uisp, il Gruppo Sportivo della Polizia di Stato, dalla Fondazione Museion e con il finanziamento da parte della Provincia Autonoma di Bolzano.

Nell'ambito delle proposte per celebrare il decennale del servizio Spazio famiglie, si è svolto presso l'auditorium del liceo Giovanni Pascoli a Bolzano, il CONVEGNO INTITOLATO “AMARLI NON BASTA”, condotto dalla nota psicoterapeuta e scrittrice Maria Rita Parsi sul tema fondamentale e complesso: l'amore verso i figli.

**4 ottobre**
CONVEGNO “AMARLI NON BASTA”

# Glossario

## A

**AMBULATORIO SPECIALISTICO PER LA SALUTE PSICOSOCIALE NELL'ETÀ INFANTILE ED EVOLUTIVA (*FACHAMBULANZ*) – CAPITOLO 1.2**
Servizio ambulatoriale che si occupa dei disturbi psichici dell'infanzia e dell'adolescenza, così come riportati nei manuali diagnostici dei disturbi mentali, e che basa la propria attività sull'integrazione di competenze psicologiche, mediche, riabilitative, sociali e socio-pedagogiche. L'ambulatorio opera secondo tre livelli di intervento: consulenza; ruolo di supporto/collaborazione con altri servizi per un accompagnamento longitudinale nel tempo; presa in carico della situazione complessiva del minore. Presso tale servizio operano pertanto figure sociali, direttamente dipendenti da ASSB: una assistente sociale ed una educatrice.
A Bolzano è presente 1 dei 4 ambulatori specialistici dell'Alto Adige. L'accesso all'ambulatorio specialistico può avvenire tramite accesso diretto su richiesta dei genitori, tramite il medico di base o tramite il distretto sociale o tramite servizi specialistici.

**ASILO NIDO – CAPITOLO 1.1**
È un servizio educativo e sociale d'interesse collettivo, volto a favorire lo sviluppo armonico del bambino nei primi tre anni di vita, accompagnando e sostenendo la famiglia.

**ASSISTENZA DI STRADA – CAPITOLO 1.3**
Servizio a bassa soglia svolto nelle ore serali con un camper o altri mezzi prevalentemente presso i giardini della stazione (lato via Laurino) a favore delle persone e dei gruppi informali che vivono la marginalità, offrendo loro assistenza rispetto ai loro bisogni primari di sopravvivenza (alimentazione, vestiario, salute, etc); ascolto, al fine di creare una relazione di fiducia che consenta anche l'aggancio per percorsi di recupero e reinserimento e conseguente accompagnamento verso servizi specializzati.

**ASSISTENZA SOCIO PEDAGOGICA DI BASE MINORI – CAPITOLO 1.2**
le prestazioni erogate in ambito socio pedagogico sono misure di assistenza sociale ed educativa, erogate presso le sedi distrettuali della città, al fine di sostenere i minori in situazione di disagio e le loro famiglie.

**ASSISTENZA SOCIO PEDAGOGICA DI BASE ADULTI – CAPITOLO 1.3**
Le prestazioni erogate in ambito socio pedagogico sono misure di assistenza sociale e educativa, erogate presso le sedi distrettuali della città, al fine di sostenere gli adulti in situazione di disagio.

**ASSISTENZA SOCIO PEDAGOGICA DI BASE ANZIANI – CAPITOLO 1.4**
Le prestazioni erogate in ambito socio pedagogico sono misure di assistenza sociale e educativa erogate presso le sedi distrettuali della città, al fine di sostenere gli anziani in situazione di disagio.

## C

**CASA DI OSPITALITÀ PER UOMINI SENZA DIMORA – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a uomini senza dimora e in situazione di grave emarginazione sociale.

**CASA FORNI ALLOGGI PER NUCLEI FAMILIARI – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a famiglie comunitarie ed extracomunitarie inseriti in un progetto di inserimento sociale.

**CASA FORNI CENTRO D'ACCOGLIENZA PER PROFUGHI – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a persone richiedenti protezione internazionale di sesso maschile e femminile e componenti del nucleo familiare. Il Centro è una struttura residenziale temporanea alla quale possono accedere persone richiedenti protezione internazionale inviate dal nucleo di accoglienza profughi della Provincia di Bolzano, in attesa di un passaggio ad una struttura di secondo livello.

**CASA FORNI EMERGENZA NOTTURNA – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a donne senza dimora, italiane, comunitarie o extracomunitarie in situazione di emarginazione sociale.

**CASA FORNI PERSONE IN STATO DI IMPROVVISA EMERGENZA/URGENZA SOCIALE – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a donne in gravidanza e/o con figli italiane, comunitarie o extracomunitarie.

**CASA MARGARET – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a donne senza dimora in situazione di emarginazione sociale.

**CENTRO DIURNO – CAPITOLO 1.2**
Servizio semiresidenziale con la finalità di soddisfare temporaneamente la necessità di collocazione diurna extra familiare di minori in difficoltà e/o a rischio di emarginazione.

**CENTRO DIURNO "EX ALIMARKET" – CAPITOLO 1.3**
Servizio aperto che dà la possibilità alle persone senza dimora di trascorrere parte delle ore diurne lontano dalla strada, distribuzione pasti.

**CENTRO DIURNO E DI SEGRETARIATO SOCIALE "LA SOSTA" – CAPITOLO 1.3**
Servizio aperto che dà la possibilità alle persone senza dimora di trascorrere parte delle ore diurne lontano dalla strada, in un luogo di accoglienza, ascolto, consulenza ed informazione sui servizi socio-sanitari territoriali e di socializzazione. La struttura dispone di un locale per l'accoglienza, di una cucina per la distribuzione dei pasti, di un locale bar e di un locale soggiorno per l'incontro e l'animazione. Gli utenti che usufruiscono del centro diurno sono anche accompagnati, attraverso un progetto personale individualizzato, nella gestione finanziaria e, in generale, in un percorso di autonomia.

**CENTRI DIURNI SOCIOPEDAGOGICI – CAPITOLO 1.6**
Strutture semiresidenziali che offrono all'utenza disabile interventi di sostegno a carattere socio-pedagogico, assistenziale, educativo e ludico-ricreativo, in modo da mantenere o potenziare le capacità cognitive, psicomotorie, comunicative e relazionali degli utenti.

**CENTRO DI PRONTA ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA) – CAPITOLO 1.2**
Servizio residenziale volto ad accogliere minori stranieri non accompagnati da alcun familiare, in stato di abbandono e che sono presenti sul territorio della città di Bolzano e della Provincia. La permanenza, di norma, dura 6 mesi.

**CENTRO DI ACCOGLIENZA MIGRANTES – CAPITOLO 1.3**
*Ostello* – rivolto a singoli, uomini o donne, di origine non comunitaria con regolare titolo di soggiorno. L'ospitalità è gratuita e non può superare i 30 giorni.

*Famiglie in stato di emergenza* – servizio gratuito di accoglienza per famiglie straniere in emergenza e grave stato di disagio sociale, in regola con i documenti e dà la precedenza a madri con minori. L'ospitalità è gratuita e il periodo previsto per l'accoglienza è di 30 giorni.

*Prima accoglienza (stanze-albergo per lavoratori)* – struttura residenziale per cittadini stranieri con regolare lavoro, anche interinale e continuità nei pagamenti dell'affitto. L'ospitalità può protrarsi fino a 3 anni.

**CENTRI DI ASSISTENZA DIURNA (CAD) – CAPITOLO 1.5**
Strutture semiresidenziali (8.00-18.00, è possibile anche una permanenza part-time) che accolgono anziani con un livello di autosufficienza medio basso, offrendo cure e prestazioni adeguate alle necessità dell'utenza in carico. Nei CAD, oltre all'assistenza, viene svolta in particolar modo attività ricreativa e di socializzazione ed è garantito il trasporto degli utenti dall'abitazione al CAD e ritorno attraverso soggetti del Terzo Settore. Gli anziani possono trascorrere il resto della giornata presso la propria abitazione e quella dei familiari. I Centri di Assistenza Diurna rappresentano un importante servizio in particolar modo per le persone anziane affette da demenza o morbo di Alzheimer, che vivono ancora a casa, e le loro famiglie, soprattutto presso la struttura situata al Premstallerhof protetta ed adatta per accogliere questo tipo di utenza.

**COMUNITÀ ALLOGGIO ADULTI – CAPITOLO 1.3**
Struttura residenziale con la finalità di accompagnare gli utenti, alcol e/o farmacodipendenti in astensione dall'uso di sostanze, verso l'abitare autonomo e sostenerli nel percorso riabilitativo.

**COMUNITÀ ALLOGGIO DISABILITÀ – CAPITOLO 1.6**
Strutture rivolte ad utenti con una maggiore autonomia e che devono usufruire di una situazione abitativa protetta, data dalla presenza costante di personale assistenziale – in rapporto numerico inferiore rispetto alla residenza, ma che può configurarsi anche come una fase che prepara l'assistito ad una vita autonoma in un alloggio proprio.

**COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIOPSICHIATRICHE – CAPITOLO 1.6**
Strutture rivolte a soli uomini o sole donne con disagio psichico, che devono usufruire di una situazione abitativa protetta, data dalla presenza costante di personale assistenziale e che può configurarsi anche come una fase che prepara l'assistito ad una vita autonoma in un alloggio proprio.

**COMUNITÀ ALLOGGIO MINORI – CAPITOLO 1.2**
Struttura residenziale di dimensioni ridotte, aperta 24/24 ore e tutti i giorni dell'anno, che accoglie minori dai 14 ai 18 anni, qualora questi siano temporaneamente sprovvisti del sostegno del nucleo familiare. Questa struttura ha finalità educative e assistenziali volte alla supplenza temporanea dello stesso nucleo familiare. L'offerta socio pedagogica è rivolta a gruppi omogenei per caratteristiche di sviluppo psico-sociale.

**CONSULTORI FAMILIARI – CAPITOLO 1.2**
I Consultori Familiari sono strutture che offrono prestazioni sociosanitarie all'utenza, finalizzate alla promozione del singolo, della coppia e della famiglia.

# D

**DROP-IN BINARIO 7[1] – CAPITOLO 1.3**
È un servizio di assistenza a bassa soglia che si rivolge a persone con esperienze e problemi di dipendenza da sostanze psicoattive illegali e da psicofarmaci in fase di consumo attivo che vivono situazioni di disagio fisico, psichico e sociale dovute a lunghi periodi di dipendenza .

# E

**EDUCATIVA DOMICILIARE – CAPITOLO 1.2**
Intervento di tipo socio-educativo, svolto prevalentemente a livello domiciliare, rivolto alla famiglia con minori, che versa in situazioni di disagio relazionale e/o marginalità sociale. Questi interventi sono svolti in un'ottica preventiva, per evitare il cronicizzarsi di relazioni non positive all'interno della famiglia ed impedire il manifestarsi di condizioni tali per cui il minore deve essere allontanato dalla sua famiglia.

**EMERGENZA FREDDO EX ALIMARKET CON CENTRO DIURNO – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a soli uomini senza dimora italiani, comunitarie ed extracomunitari in situazione di emarginazione sociale. È aperta di norma da novembre a maggio.

**EMERGENZA FREDDO VIA PACINOTTI – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a uomini senza dimora italiani, comunitarie ed extracomunitari in situazione di emarginazione sociale.

# I

**ISTITUTO DELL'AFFIDO FAMILIARE – CAPITOLO 1.2**
Consiste nell'accoglienza di un minore in situazione di difficoltà familiare presso una famiglia, diversa da quella di origine, che se ne occupi a tempo pieno (affido familiare a tempo pieno) oppure per un tempo limitato tutti i giorni o per alcuni giorni la settimana (affido familiare diurno o a tempo parziale). Il Centro Affidi è il servizio specialistico di ASSB deputato a promuovere tale istituto presso i cittadini residenti a Bolzano attraverso campagne di informazione mirata, alla collaborazione con i consultori per l'identificazione e la definizione dell'idoneità delle famiglie (anche un single può diventare affidatario) ad accogliere un minore, a coadiuvare le assistenti sociali del territorio della città di Bolzano nel progetto di affidamento. Il Centro Affidi è, inoltre, il punto di riferimento per le famiglie affidatarie e/aspiranti residenti nella città di Bolzano.

**ISTITUTO PROVINCIALE DI ASSISTENZA ALL'INFANZIA (IPAI) – CAPITOLO 1.1**
L'IPAI rappresenta un servizio residenziale multizonale per bambini da zero a tre anni, per donne in gravidanza e madri in situazioni di vita difficili. In un ambiente protetto, le madri vengono sostenute nello sviluppo delle loro capacità genitoriali e la struttura garantisce l'educazione nella prima infanzia ai bambini con o senza madre. Nella maggior parte dei casi, l'ammissione avviene per decreto del Tribunale dei Minori.

# J

**JOB COACHING – CAPITOLO 1.3**
il servizio ha il compito di fornire sostegno e intervento in situazione di crisi, consulenza psico-pedagogica e psico-sociale, accompagnamento sul posto di lavoro accompagnamento delle persone disabili dopo la loro assunzione presso enti pubblici o ditte private attraverso un cosiddetto "job coach", operatore che svolge funzioni di mediazione fra neoassunto e datore di lavoro, al fine di risolvere eventuali criticità che potrebbero manifestarsi nella fase iniziale dell'assunzione. È rivolto quindi a persone assunte ai sensi della legge n. 68/99 o che comunque hanno usufruito di un progetto d'inserimento lavorativo prima dell'assunzione. L'intervento può essere richiesto dal dipendente disabile, dal datore di lavoro, dall'Ufficio Servizio Lavoro oppure dai Servizi Sociali. Si tratta di un servizio che riveste un'importanza strategica per aumentare il numero dei disabili che possono accedere al collocamento mirato ai sensi della legge n. 68/99.

# M

**MENSE PER ANZIANI – CAPITOLO 1.4**
Erogazione dei pasti del pranzo presso strutture aziendali e presso ristoranti convenzionati. L'accesso alle mense è consentito di norma a tutte le persone con età superiore ai 65 anni ed a soggetti con disabilità fisica o psichica con una invalidità del 74%. L'accesso non è subordinato alle condizioni economiche e sociali degli utenti.
A partire dal 1° gennaio 2025 l'accesso al servizio mense (senza consegna a domicilio) non sarà più legato al criterio dell'età dell'utente (65 anni), ma bensì ad una valutazione dell'effettiva situazione di bisogno dello stesso.

**MICROSTRUTTURA – CAPITOLO 1.1**
La microstruttura è un servizio socioeducativo per l'infanzia che ha lo scopo di provvedere all'accoglienza, alla cura e alla educazione dei bambini in età 0-36 mesi, per assicurare un adeguato sostegno alla famiglia ed al fine di consentire ai genitori di conciliare al meglio esigenze lavorative e familiari.

# N

**NUCLEO LAVORO – CAPITOLO 1.3**
È un progetto sovradistrettuale, attivo da settembre 2019, che opera nell'ambito lavorativo/occupazionale, finanziato annualmente dal Programma Operativo Nazionale (PON). Il target di utenza è rappresentato da persone beneficiarie di un contributo economico statale o provinciale, rispetto ai quali, il team - composto da un'equipe di assistenti sociali ed educatori - si occupa di attuare interventi d'integrazione sociale con particolare riferimento all'ambito lavorativo attraverso un accompagnamento alla ricerca del lavoro. Le perse in carico poste in essere dagli operatori del Nucleo Lavoro possono prevedere l'attivazione di numerose risorse pubbliche e private, in base alle esigenze particolari di cui sono portatori i beneficiari dei sostegni economici e possono sostanziarsi anche nell'inserimento dei beneficiari presso i servizi ASSB.
Il SAPL e il Nucleo lavoro si distinguono per la normativa di riferimento, le modalità operative e il target di utenza – rispettivamente persone con un'invalidità civile riconosciuta uguale o superiore al 46% e persone non certificate e non in carico ai servizi specialistici beneficiarie di un contributo economico statale o provinciale.

# O

**ORIENTIAMOCI – SPORTELLO DONNE – CAPITOLO 1.3**
Punto di riferimento per donne in cerca di supporto nell'affrontare varie esi-genze quotidiane e nell'inserimento sociale e lavorativo (attivo da marzo 2024).

# P

**PROGETTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO PER TOSSICODIPENDENTI – CAPITOLO 1.3**
Lavori socialmente utili effettuati da utenti o ex utenti con problemi di tossicodipendenza finalizzati ad una loro occupazione che stimoli in loro l'impegno verso le regole, il lavoro, lo stare in gruppo fra colleghi, il vivere lontano dalla strada e che verifichi la possibilità di procedere, con determinati utenti, verso progetti lavorativi più strutturati. Attualmente sono attivi due progetti di questa natura: "Naturalmente" gestito dall'associazione La Strada – Der Weg e "Laboratorio occupazionale" gestito dal Binario 7 della Caritas.

**PUNTO DI INCONTRO – CAPITOLO 1.6**
Strutture aperte (anche utilizzate occasionalmente) con la finalità di offrire opportunità di incontro e di relazione fra le persone affette da disturbi mentali e persone senza disabilità, di aumentare e sviluppare capacità espressive e competenze sociali e relazionali e di sensibilizzare la cittadinanza sul tema della sofferenza psichica.

# R

**RESIDENZA ASSISTITA – CAPITOLO 1.2**
Servizio di accoglienza residenziale ad alta autonomia per ragazzi/e, dai 16 a 17 anni precedentemente seguiti dai servizi sociali (la permanenza può essere prorogata fino al compimento del 21° anno di età), che necessitano di un intervento educativo/assistenziale meno intensivo di quello offerto dalla comunità alloggio. Gli utenti vengono seguiti da personale qualificato per un numero ridotto di ore settimanali, al fine di offrire supporto educativo e assistenziale.

**RESIDENZE – CAPITOLO 1.6**
Le residenze si rivolgono a persone con grave disabilità che necessitano di assistenza intensiva per la vita quotidiana in ambito domestico.

**RESIDENZE PER ANZIANI – CAPITOLO 1.5**
Complessi che accolgono persone ultrasessantenni, con priorità di accesso ai residenti nel Comune di Bolzano, offrendo loro comfort alberghiero, tutela sanitaria, assistenza di base individualizzata, qualificato standard relazionale.

**RETE PROVINCIALE DI PSICHIATRIA E PSICOTERAPIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA – CAPITOLO 1.2**
Ambulatorio specialistico per la salute psicosociale nell'età infantile ed evolutiva (Fachambulanz): servizio ambulatoriale che si occupa dei disturbi psichici dell'infanzia e dell'adolescenza, così come riportati nei manuali diagnostici dei disturbi mentali, e che basa la propria attività sull'integrazione di competenze psicologiche, mediche, riabilitative, sociali e socio-pedagogiche. L'ambulatorio opera secondo tre livelli di intervento: consulenza; ruolo di supporto/collaborazione con altri servizi per un accompagnamento longitudinale nel tempo; presa in carico della situazione complessiva del minore. Presso tale servizio operano pertanto figure sociali, direttamente dipendenti da ASSB: una assistente sociale ed una educatrice. A Bolzano è presente 1 dei 4 ambulatori specialistici dell'Alto Adige. L'accesso all'ambulatorio specialistico può avvenire tramite accesso diretto su richiesta dei genitori, tramite il medico di base o tramite il distretto sociale o tramite servizi specialistici.

**RICOVERO NOTTURNO GORIO 2 – CAPITOLO 1.3**
offre ospitalità ed assistenza temporanea a famiglie e donne singole senza dimora, locali e migranti, anche non in possesso di regolare permesso di soggiorno o di documento di riconoscimento, presenti in città e per la gran parte privi di mezzi di sostentamento nonché in situazione di emarginazione sociale.

**RICOVERO NOTTURNO STRAORDINARIO PRESSO VIA COMINI – CAPITOLO 1.3**
Rivolta a uomini senza dimora italiani, comunitarie ed extracomunitari in situazione di emarginazione sociale.

# S

**SEGRETARIATO DI SERVIZIO SOCIALE – CAPITOLO 1.7**
Servizio di consulenza professionale gratuito offerto dagli assistenti sociali in ogni sede distrettuale nonché presso il Servizio di Integrazione Sociale (SIS), finalizzato ad orientare i cittadini rispetto all'offerta dei servizi presenti nel territorio, sia quelli di ASSB, sia quelli di altri enti / istituzioni pubbliche e private nonché rispetto alla situazione sociale presentata e, se del caso, a proporre un successivo eventuale percorso di aiuto individualizzato.

**SERVIZIO ADOZIONI ALTO ADIGE – CAPITOLO 1.2**
Coordinato da ASSB, gestisce a livello provinciale, su delega della Provincia autonoma di Bolzano, il sistema delle adozioni nazionali, internazionali ed in base all'art. 44 della L. 184/83 "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori"[2]. Il servizio fornisce informazioni in tema di adozioni; su mandato del Tribunale dei Minori cura la valutazione psico-sociale[3] delle aspiranti famiglie adottive e ne relaziona al Tribunale; monitora le famiglie adottive nel primo anno di adozione (per le adozioni internazionali: periodo di post adozione; per le adozioni nazionali: periodo di affidamento pre-adottivo) e ne relaziona al Tribunale. La sede di Bolzano si occupa di tutta la Provincia (a giugno 2014 è stata chiusa la sede di Merano, come avvenuto nel 2013 per quella di Bressanone).

**SERVIZIO CASA DELLE DONNE – CAPITOLO 1.2**
Servizio rivolto a donne che subiscono o hanno subito qualsiasi forma di violenza (fisica, psichica, sessuale, economica) ed ai loro figli minorenni. Il servizio è composto da una struttura aperta (via del Ronco 21), denominato centro antiviolenza, e da strutture residenziali ad indirizzo segreto, quali la Casa delle Donne e gli Alloggi Protetti.
Nel centro antiviolenza, aperto 30 ore la settimana con accesso senza appuntamento, le donne ricevono vari tipi di prestazioni, fra cui consulenza specializzata di genere e psicosociale, interventi in situazioni di crisi ed assistenza sociale, consulenza professionale giuridica, colloqui di preparazione per l'accoglienza nella struttura residenziale, assistenza anche in rete dopo le dimissioni delle donne e dei/delle loro figli/e. Il centro sostiene anche attività di sensibilizzazione e formazione in tema di violenza contro le donne e ad esso possono rivolgersi anche soggetti terzi, quali parenti, amici, conoscenti della vittima e servizi per avere informazioni sul tema della violenza, anche per sapere come comportarsi in situazioni concrete.
Le due tipologie di strutture residenziali offrono le stesse prestazioni, consistenti nell'accoglienza protetta e sicura, sia programmata che di emergenza, delle donne e dei/delle loro figli/e ed in tutte le attività di sostegno psicosociale atte a sostenere la donna ad uscire dal ciclo della violenza o, quantomeno, a resistervi efficacemente. Le due strutture si differenziano per il servizio notturno: la Casa delle Donne è atta ad accogliere donne 24/24 tutti i giorni dell'anno, mentre gli Alloggi Protetti accolgono durante il proprio orario di apertura.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA AL POSTO DI LAVORO-SAPL – CAPITOLO 1.3**
Servizio che cura e predispone progetti di inserimento lavorativo, in accordo con il Servizio Inserimento Lavorativo della Provincia Autonoma di Bolzano, di persone con disabilità fisica e/o cognitiva e disagio psichico, con problemi motori, neurologici, invalidità fisica, con problemi di dipendenza. Il servizio è prestato da operatori specializzati.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD – CAPITOLO 1.4**
Le prestazioni che sono erogate dal SAD – Servizio di assistenza domiciliare sono distinte in diverse tipologie:
- domiciliari, cioè quelle che vengono fornite direttamente presso l'abitazione dell'assistito;
- ambulatoriali, che vengono conferite presso i centri di assistenza diurna delle sedi distrettuali;
- pasti a domicilio.

Nell'ambito di tale servizio vengono offerte prestazioni di cura della persona e di assistenza, tali da consentire all'utente di vivere il più a lungo possibile, anche se con un'autonomia personale compromessa anche gravemente, nella propria abitazione.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIO PEDAGOGICA DOMICILIARE - SASD – CAPITOLO: 1.3**

Servizio attivo su tutto il territorio cittadino, costituito da un insieme di prestazioni afferenti all'area socio pedagogica di base delle sedi distrettuali. Il SASD è rivolto a persone adulte con disabilità o malattia psichica o a persone in grave disagio sociale (es. persone affette da dipendenza) che desiderano raggiungere l'obiettivo di abitare in modo autonomo o che abbiano bisogno di un costante sostegno per mantenere la loro autonomia nel proprio domicilio abituale. Il servizio è organizzato in due settori: uno specifico per gli utenti disabili fisici e/o cognitivi ed uno per gli utenti con disagio psichico.

**SERVIZIO DI CONSULENZA IMMIGRATI PRESSO CASA MIGRANTES – CAPITOLO 1.3**

Primo punto di riferimento per persone provenienti da Paesi non appartenenti all'Unione Europea che offre loro consulenza e primo orientamento nella realtà locale.

**SERVIZIO DI OCCUPAZIONE LAVORATIVA – CAPITOLO 1.6**

Servizio a carattere diurno rivolto a persone con disabilità, che offre sostegno socio-pedagogico e assistenziale finalizzato a valorizzare e sviluppare le capacità lavorative delle e degli utenti. Tali servizi sono offerti nelle seguenti forme: strutture dedicate all'attività occupazionale; attività occupazionali espletate all'esterno della struttura; strutture di riabilitazione lavorativa finalizzate all'inserimento e al reinserimento lavorativo.

**SERVIZIO DI RIABILITAZIONE LAVORATIVA – CAPITOLO 1.3**

accompagnare gli utenti, alcol e/o farmacodipendenti in astensione dall'uso di sostanze, attraverso attività lavorative, educative ed occupazionali verso un inserimento nel mondo del lavoro, anche, inizialmente, di tipo protetto. Presso il laboratorio sono stati attivati anche due posti per persone affette da ludodipendenza.

**SERVIZIO DOCCE E BASSA SOGLIA PRESSO CASA MIGRANTES – CAPITOLO 1.3**

Servizio docce per esterni, possibilità di lavaggio biancheria per esterni, domiciliazione postale e deposito bagagli per immigrati.

**SERVIZIO SOCIALE SPECIALISTICO PER L'AUTISMO – CAPITOLO 1.2**

Il nuovo Servizio Sociale Specialistico per l'Autismo, istituito in conformità con il Decreto del Presidente della Giunta provinciale n. 638 del 2019 e n. 729 del 2022, è attivo da gennaio 2024 e si rivolge a persone con disturbo dello spettro autistico (sia minori sia adulti), alle loro famiglie, ai caregivers, alle istituzioni, nonché a tutti i soggetti interessati.

**SOSTEGNO FAMILIARE E INTERVENTO PEDAGOGICO PRECOCE PER BAMBINI CON DISABILITÀ (FRÜHFÖRDERUNG) – CAPITOLO 1.2**

Il sostegno familiare e l'intervento pedagogico precoce per bambini fino a 6 anni, con disabilità, (cd. Frühförderung), è un servizio svolto prevalentemente presso l'abitazione delle famiglie da un'operatrice esperta ed appositamente formata che, attraverso una specifica attività, si relaziona con il bambino e con la famiglia. In particolare, con quest'ultima, l'intervento è volto ad orientare la famiglia, fin dai primi anni di vita del bambino, in collaborazione con i servizi territoriali, nella gestione della situazione di disabilità del figlio, in modo da favorire al meglio il benessere del bambino e della famiglia nel suo complesso. Il servizio è un servizio multizonale, gestito da ASSB su tutto il territorio provinciale.

**SPAZIO NEUTRO – CAPITOLO 1.2**

Servizio che permette ai genitori non affidatari, obbligati da un mandato coercitivo del Tribunale Ordinario o da un'indicazione della Magistratura Minorile, a vedere i propri figli in presenza dei Servizi Sociali[4], di effettuare gli incontri in uno spazio idoneo, per caratteristiche ed organizzazione, ad accogliere i minori ed a facilitare la relazione fra il genitore ed il figlio. È possibile comunque accedere al servizio anche su richiesta spontanea di un genitore e su indicazione di un servizio pubblico o privato.

**SPORTELLO UNICO PER L'ASSISTENZA E LA CURA – CAPITOLO 1.4**

Punto informativo rivolto alle persone non autosufficienti e loro famigliari, dove opera un team composto da assistenti sociali e infermieri dell'ASL, che informa sui servizi per le persone non autosufficienti, sulle possibilità di sostegno, di aiuti vari, sui diritti e doveri, sul sostegno economico, che inoltre consiglia sulle decisioni valide da assumere. In ASSB, presso tale sportello, possono rivolgersi anche gli anziani e loro famigliari per le ammissioni nelle strutture residenziali e semiresidenziali di ASSB.

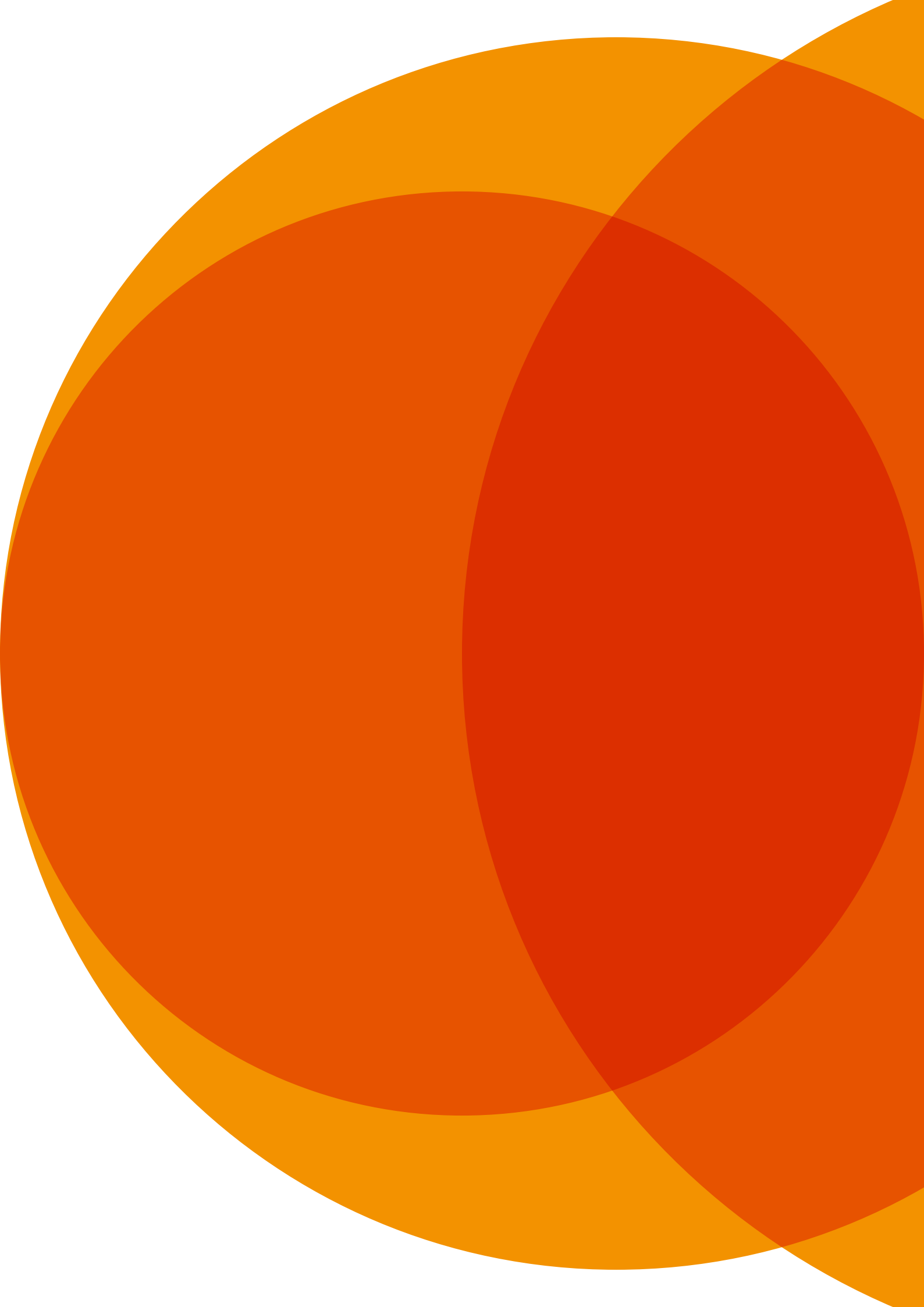
# T

**TUTELA – CAPITOLO 1.2**

istituto giuridico che prevede la nomina di un tutore, le cui funzioni consistono nell'aver cura del minore, i cui genitori siano morti o decaduti dalla responsabilità genitoriale, nel rappresentarlo in tutti gli atti civili e nell'amministrarne i beni. Ai sensi della normativa vigente, la tutela di tali minori può essere deferita all'ente locale di assistenza, ossia al Direttore Generale, che la può delegare ai dirigenti o assistenti sociali di ASSB. Le funzioni di tutore consistono nell'aver cura della persona del minore, nel rappresentarlo in tutti gli atti civili e nell'amministrarne i beni.

1 Le attività di Binario 7 corrispondono all'art.10 del decreto legislativo 460/1997. Si tratta di attività di assistenza sociale o socio sanitaria, di beneficenza e di tutela dei diritti civili (punto a, numero 1, 3, 10 dell'art.10).

2 In base all'art. 44 della L. 184/83 i minori possono essere adottati anche da parenti fino al sesto grado, quando lo stesso minore sia orfano di padre e di madre, o da persone legate al minore da un rapporto stabile e duraturo preesistente alla perdita dei genitori nonché dal coniuge, nel caso in cui il minore sia figlio anche adottivo dell'altro coniuge.

3 La valutazione psicologica viene effettuata da 8 psicologi di tre consultori familiari operanti sul territorio provinciale (CF Ehe - und Erziehungsberatung, CF Lilith; CF Kolbe).

4 I destinatari del servizio sono minori con residenza a Bolzano (in alcuni casi possono essere accolti minori di altri distretti sociali della Provincia) per i quali è stato emesso un mandato coercitivo del Tribunale Ordinario o per i quali vi sia un'indicazione della Magistratura Minorile. È possibile comunque accedere al servizio anche su richiesta spontanea di un genitore e su indicazione di un servizio pubblico o privato.