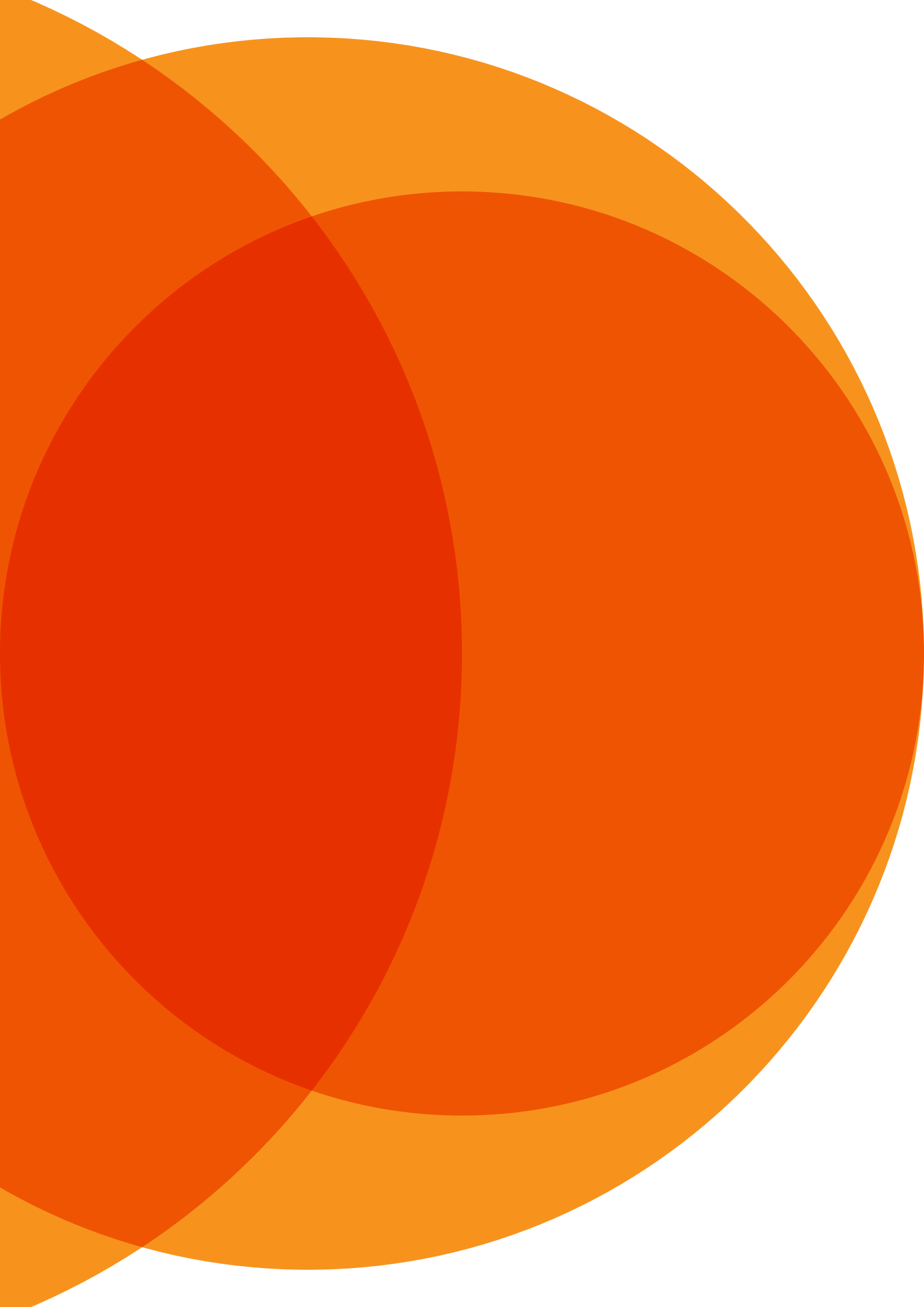
Relazione sociale

2022

ASSB·BSB



Relazione sociale

2022

ASSB·BSB

Impressum

Questa relazione sociale si riferisce al periodo
gennaio – dicembre 2022

Le fonti per questa Relazione Sociale sono:
Sozinfo, ASTAT, ISTAT, Provincia Autonoma di Bolzano e Rilevazioni statistiche interne e BIC2-2018

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 2023

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. 27	1.3 Adulti
pp. 45	1.4 Anziani e persone non autosufficienti
pp. 55	1.5 Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani
pp. 67	1.6 Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità
pp. 79	1.7 Segretariato di servizio sociale
pp. 85	1.8 Area persone a rischio povertà – assistenza economica sociale
pp. 93	1.9 Sviluppo del territorio e di Comunità
pp. 105	2.1 Organizzazione e sviluppo
pp. 113	2.2 Risorse umane
pp. 123	2.3 Sostenibilità e finanza
pp. 131	2.4 Comunicazione
pp. 137	Glossario

Capitolo 1.1

Prima infanzia

Indicatori generali

Popolazione residente a BZ in fascia di età inferiore ai 3 anni

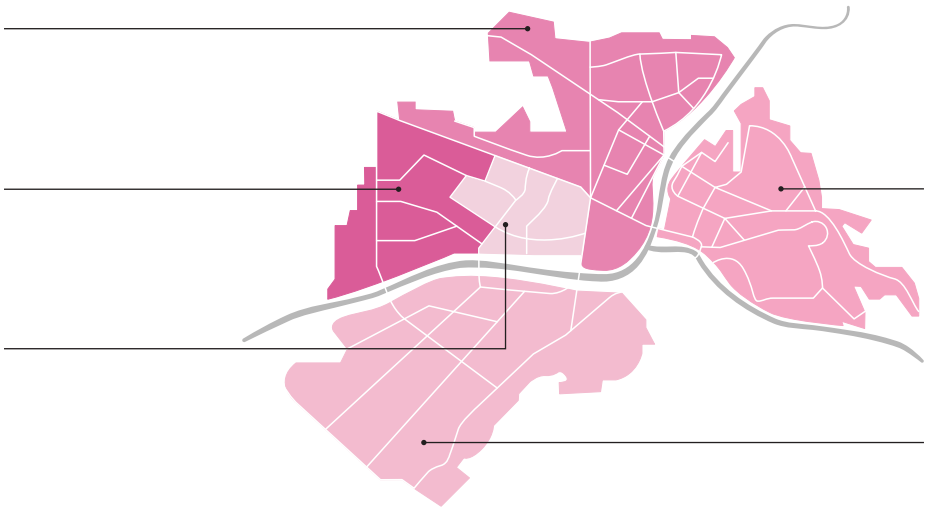
2.536

Suddivisione territoriale popolazione inferiore ai 3 anni a Bolzano

765
Gries S. Quirino

474
Don Bosco

451
Europa Novacella



460
Centro-Piani-Rencio

386
Oltrisarco Aslago

Tipologie di famiglie a Bolzano
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

50.359
famiglie di cui 17.406 famiglie con figli
(**9.718** coppie con figli, 7800 famiglie monogenitore)

Saldo naturale in Alto Adige
(dato 2020, fonte ASTAT tab 04/2022)

-0,5
nati vivi su 1.000 abitanti

Saldo naturale a Bolzano
(dato 2021, fonte Comune di Bolzano)

-4,1
nati vivi su 1000 abitanti

Ampiezza media famiglie
in Alto Adige
(dato 2020, fonte ASTAT tab 04/2022)

2,3

Ampiezza media famiglie
in Alto Adige
(dato 2021, fonte Comune di Bolzano)

2,11

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

Copertura territoriale del sistema integrato di servizi per la prima infanzia

26,9%
livello italiano medio, anno educativo 2019/2020

23,3%
livello Provincia di Bolzano

Sulla base di una indagine campionaria europea sui redditi e le condizioni di vita delle famiglie, in Italia i bambini sotto i 3 anni che frequentano una qualsiasi struttura educativa sono il 26,3% nel 2019, valore inferiore alla media europea (35,3%) (fonte ISTAT 2021).

I servizi dell'area Prima Infanzia

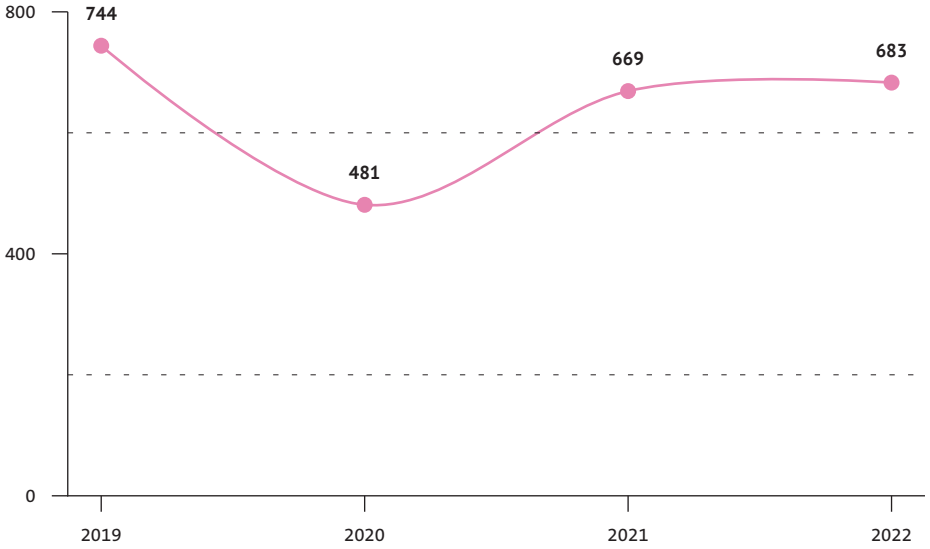
DATI SUGLI ASILI NIDO[2]

I posti bambino nei 10 asili nido pubblici di ASSB al 31.12.2022 risultavano essere 460. I bambini che hanno frequentato il servizio di asilo nido nel 2022 sono stati 683, di cui 430 presenti al 31.12.2022.

Asili nido	Giorni di apertura	Capacità ricettiva	Presenze	Grado di copertura	Presenza media	Bambini al 31.12	Bambini durante anno
Acquario	226	25	2.609	46,2%	11,54	15	25
Casanova	227	25	4.404	77,6%	19,40	25	36
Farfalla	227	30	5.480	80,5%	24,14	29	43
Firmian	227	45	8.405	82,3%	37,03	45	71
Grillo	227	40	7.117	78,4%	31,35	40	63
Nuvola	227	15	2.867	84,2%	12,63	15	26
Panda	227	15	2.576	75,7%	11,35	15	19
Quadrifoglio	227	60	9.923	72,9%	43,71	55	90
Sole	227	120	20.000	73,4%	88,11	108	179
Veliero	227	85	13.431	69,6%	59,17	83	131
Totale 2022	**227**	**460**	**76.812**	**73,6%**	**338,5**	**430**	**683**
Totale 2021	**230**	**460**	**85.934**	**81,4%**	**374,3**	**401**	**669**
Totale 2020	**190**	**462**	**38.868**	**44,2%**	**204,1**	**412**	**481**

T. 1.1 . 1 Asili nido – 2022

L'andameno dei frequentanti, dopo la flessione del 2020, dovuta ovviamente alla pandemia Covid-19, è in linea con l'anno passato.



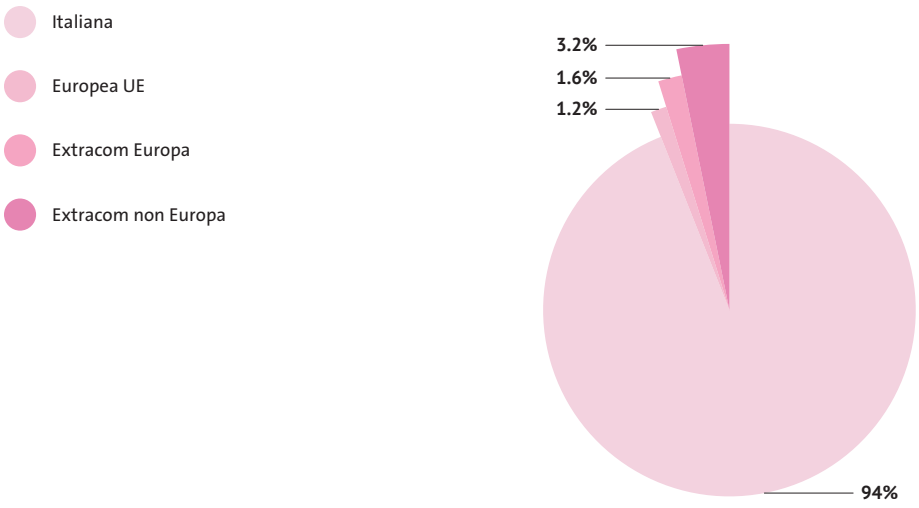
F. 1.1 . 2 Numero bambini complessivamente frequentanti nell'anno – confronto 2019-2022

Rispetto al volume delle domande presentate per l'ammissione al servizio di asilo nido, queste risultano essere 585 con un aumento del 3% rispetto al 2021.

F. 1.1 . 3 Numero di domande di ammissione per il servizio di asilo nido presentate in un anno – confronto 2018 – 2022

Analizzando il gruppo bambini che ha frequentato l'asilo nido durante il 2022, si evidenzia che 14 di loro erano in situazione di disabilità e 13 sono stati segnalati dall'area socio pedagogica di base, tendenza fortemente in aumento rispetto agli anni precedenti.
Nel 2022 il 50,8% dei frequentanti è di genere maschile ed il 49,2% femminile; la classe di età maggiormente presente è quella dai 2 ai 3 anni (35,7%).
Prevalgono nettamente i bambini di nazionalità italiana, che costituiscono il 94% dei frequentanti. A seguire si trovano i bambini provenienti da Stati fuori dal continente europeo (3,2%).

F. 1.1 . 4 Bambini in base alla provenienza della famiglia – 2022

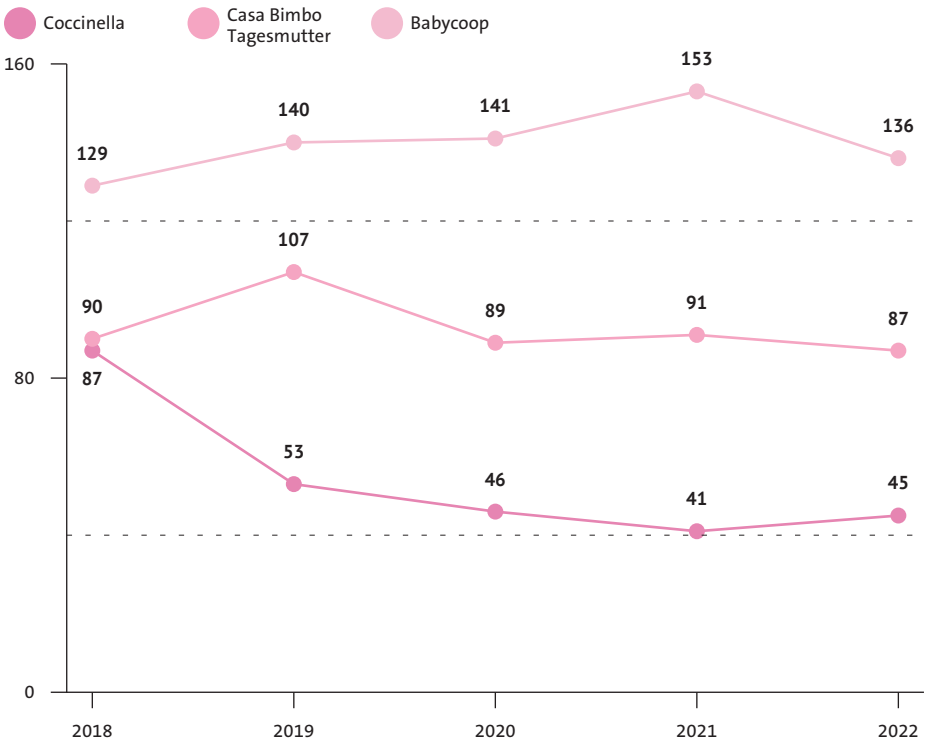


Al 31.12.2022 erano 212 i bambini in lista di attesa per un posto negli asili nido (+52,5% rispetto al 2021).

DATI SULLE MICROSTRUTTURE

Nell'anno 2022 i posti bambino offerti dalle microstrutture in capo alle cooperative sociali "Casa Bimbo Tagesmutter", "Babycoop" e "Coccinella"[1], a fronte del finanziamento aziendale, sono stati 171.
I bambini che hanno usufruito del servizio di microstruttura durante l'anno sono stati 268, pari al 6% in meno rispetto al 2021.

F. 1.1 . 5 Bambini che hanno frequentato il servizio di microstruttura – andamento 2018 – 2022



Come nel 2021, anche nel 2022 il genere prevalente è quello maschile (51,5%) rispetto a quello femminile (48,5%).

Cooperative sociali	Giorni di apertura	Capacità ricettiva	Presenze	Presenza media giornaliera	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	247	28	4.803	19	36.585	39.263	36.585	100,0%	93,2%
Casa Bimbo Tagesmutter	251	53	9.936	40	72.464	77.974	72.464	100,0%	92,9%
Babycoop	249	90	15.691	63	137.625	149.147	137.625	100,0%	92,3%
Totale 2022	**249**	**171**	**30.430**	**122**	**246.674**	**266.383**	**246.674**	**100,0%**	**92,6%**
Totale 2021	253	171	31.292	124	265.740	243.530	243.530	91,6%	100,0%
Totale 2020	198	165	17.312	88	141.721	141.721	141.721	100,0%	100,0%
Totale 2019	251	165	30.421	121	259.562	259.562	206.950	79,7%	79,7%

T. 1.1 . 6 Capacità ricettiva microstrutture, presenze, ore contrattualizzate, grado di copertura 2022

Al 31.12.2022 erano complessivamente 163 i bambini in lista di attesa per un posto nelle microstrutture (-4,6% rispetto al 2021).

Area Prima Infanzia e Famiglia
Costi e fonti di finanziamento 2022

Area prima infanzia 2022				
€ 10.086.084 – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i relativi costi amministrativi				
	Comune	Provincia		
Asili nido	7.549.442		7.549.442	74,9%
Microstrutture	2.021.290		2.021.290	20,0%
Costi Amministrazione	515.352		515.352	5,1%
Totale	10.086.084	0	10.086.084	100,0%
Area prima infanzia 2022 – Fonti di finanziamento				
Compartecipazione utenti	1.220.218		1.220.218	12,1%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	8.656.702		8.656.702	85,8%
Altre entrate	209.163		209.163	2,1%
(concorsi privati/enti pubblici, rimborsi vari, bolli, comandi, pasti, rim.finali ecc.)				
Totale	**10.086.084**	**0**	**10.086.084**	**100,0%**

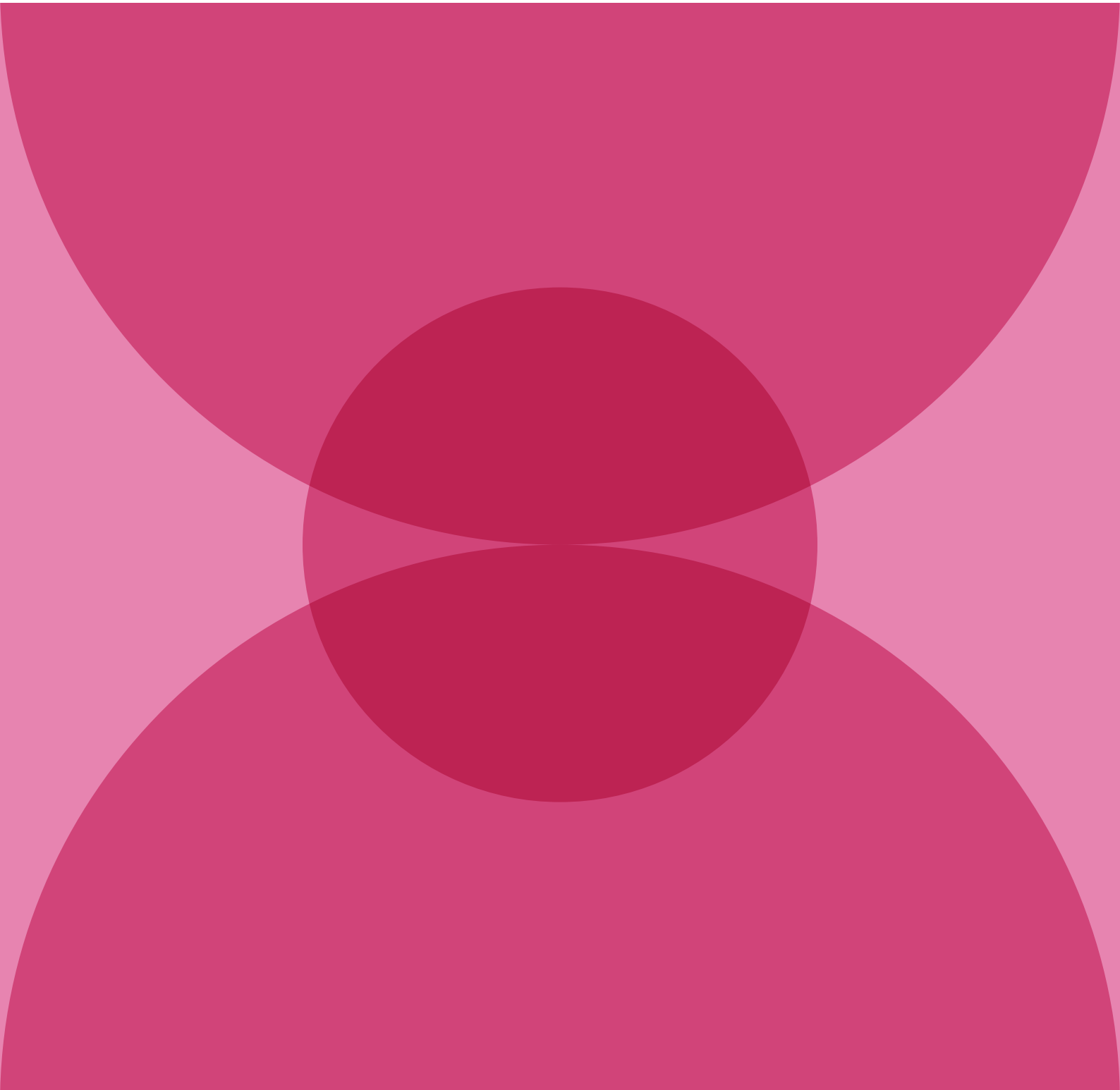
NOTE

1 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

2 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.

Capitolo 1.2

Famiglia e minori



Indicatori generali

Popolazione residente a Bolzano in età 0 - 17 anni e sua suddivisione per sede distrettuale

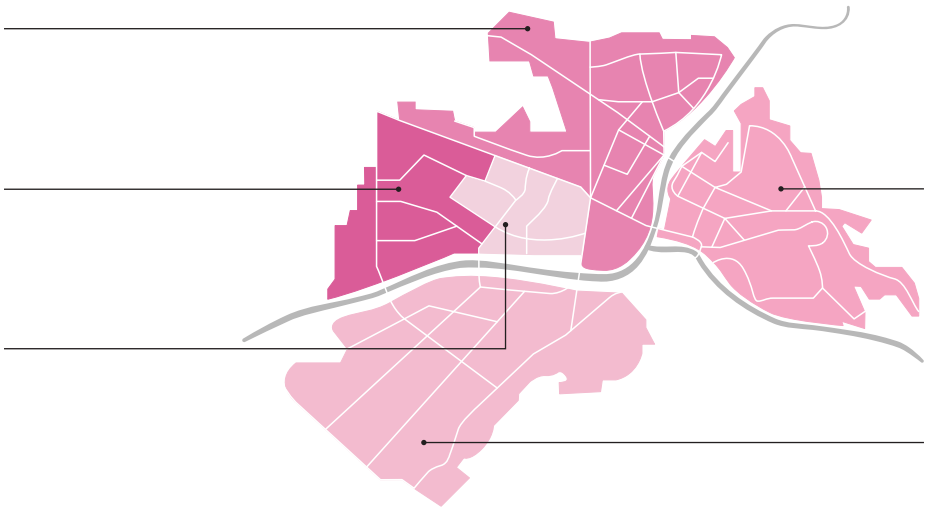
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

17.894
totali

5.259
Gries S. Quirino

3.838
Don Bosco

3.401
Europa Novacella



2.865
Centro-Piani-Rencio

2.531
Oltrisarco Aslago

Popolazione 0 - 18 residente a BZ
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano, 2023)

2.771
in fascia di età 3 - 5 anni (scuola materna)

5.054
in fascia di età 6-10 anni (scuola elementare)

4.285
in fascia di età 11-14 anni (scuola secondaria 1° grado)

4.394
in fascia di età 15-18 anni (scuola secondaria 2° grado)

Tasso di nuzialità provinciale ogni 1.000 abitanti
(dato 2021, fonte ASTAT 2022)

3,9

Tasso di divorzialità provinciale ogni 10.000 abitanti
(dato 2020, fonte ASTAT 2021)

11,3

Minori stranieri non accompagnati richiedenti asilo politico in UE
(dato 2021 Eurostat, 2022)

23.255
aumento del 72% rispetto al 2020

Minori stranieri non accompagnati presenti e censiti in Italia al 31.12.2022
(dato 2022, fonte Ministero dell'Interno, integrazione migranti Gov.it)

20.089
dato in forte aumento rispetto al 2021 **(+64%)** a causa della crisi umanitaria che ha interessato l'Ucraina dal febbraio 2022

Minori seguiti dagli Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM) in Italia
(fonte Dipartimento per la Giustizia minorile e di comunità, dato al 15 marzo 2022)

15.311

Minori denunciati, arrestati o fermati dalle Forze di Polizia in Provincia di Bolzano
(dato 2019, fonte ASTAT, Astat Info n. 09 – 02/2021)

392
pari al 5,9% di tutti i presunti autori di reato

Alunni iscritti in Alto Adige per grado di istruzione e anno scolastico 2021/2022
(fonte ASTAT, Info 04/2023)

Scuole	Totale
Infanzia	15.452
Primarie	27.873
Secondarie I grado	17.013
Secondarie II grado	20.311
Corso di formazione professionale	10.212
Totale	**90.861**

Nel 2017, la spesa dei Comuni italiani destinata ai centri antiviolenza ammonta a circa 4,2 milioni di euro, con una spesa media pari a 495 euro per utente. La spesa media per le donne ospiti delle case rifugio è di 4.945 euro, per un totale di 4 milioni di spesa. (ISTAT 2020, La spesa dei comuni per i servizi sociali 2017)

Ambito Sociopedagogico

Il numero complessivo di minori seguiti dall'area socio pedagogica delle cinque sedi distrettuali cittadine è stato, nell'anno 2022, pari a 963 persone (962 nel 2021), corrispondente al 5,4% della popolazione residente a Bolzano con meno di 18 anni. Il numero delle nuove prese in carico è pari a 209 minori, con un leggero calo rispetto al 2021: tali minori costituiscono il 21,7% del numero complessivo di quelli seguiti.

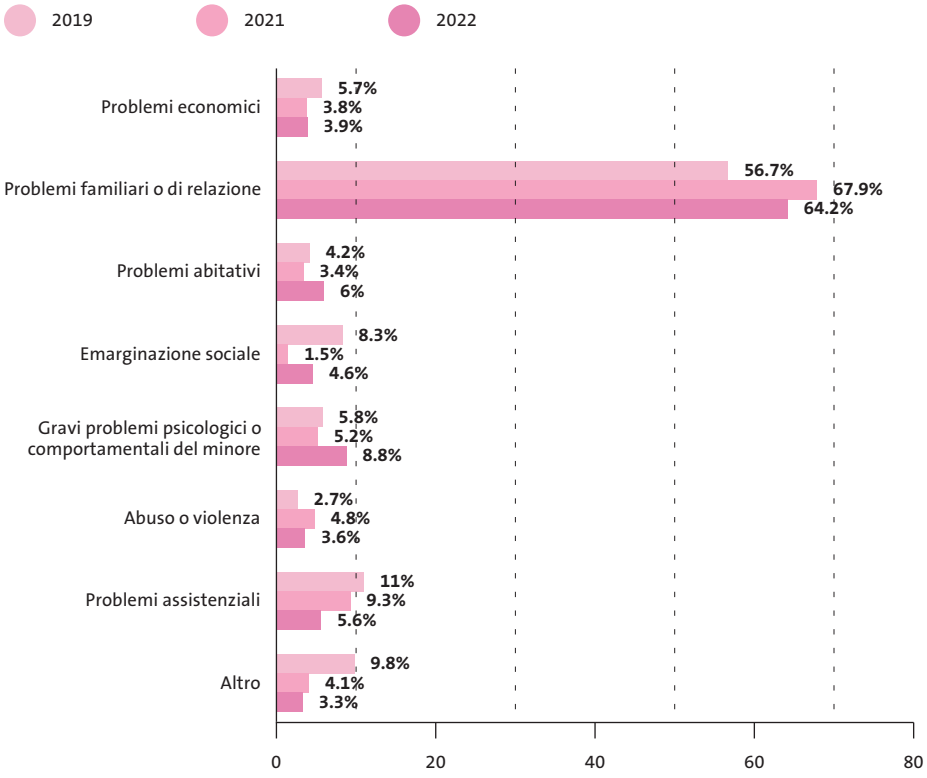
DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELL'AREA SOCIOPEDAGOGICA

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 e SIS	2.865	16,0%	148	15,4%	5,2%	23	11,0%	0,8%	15,5%	63	26,1%	2,2%
Oltrisarco Aslago	2.531	14,1%	119	12,4%	4,7%	22	10,5%	0,9%	18,5%	28	11,6%	1,1%
Europa Novacella	3.401	19,0%	230	23,9%	6,8%	14	6,7%	0,4%	6,1%	43	17,8%	1,3%
Don Bosco	3.838	21,4%	308	32,0%	8,0%	128	61,2%	3,3%	41,6%	51	21,2%	1,3%
Gries San Quirino	5.259	29,4%	158	16,4%	3,0%	22	10,5%	0,4%	13,9%	56	23,2%	1,1%
Totale	**17.894**	**100,0%**	**963**	**100,0%**	**5,4%**	**209**	**100,0%**	**1,2%**	**21,7%**	**241**	**100,0%**	**1,3%**

T. 1.2 . 01 Minori in carico e nuove prese in carico da parte dell'area socio pedagogica distrettuale – 2022

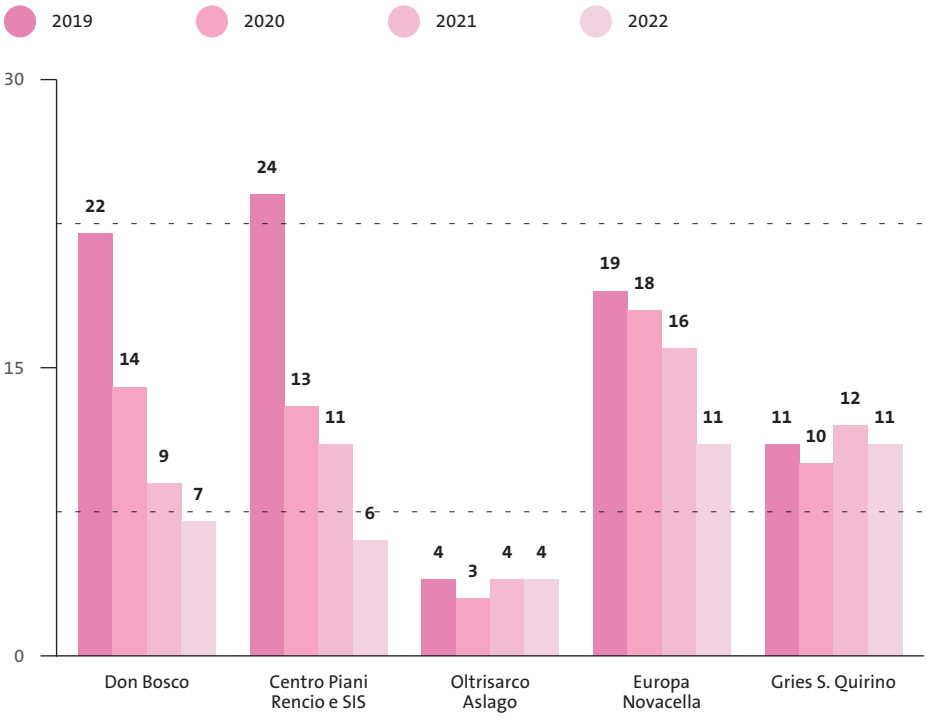
Per quanto concerne i motivi prevalenti della presa in carico minorile, si registra quello principale, legato a problemi familiari/di relazione (64,2%). In aumento anche le prese in carico in seguito a situazioni di gravi problemi psicologici/comportamentali del minore (+3,6% rispetto al 2021). Per il dettaglio, si veda il grafico a seguire.

F. 1.2 . 02 Percentuale minori per motivo prevalente di presa in carico – confronto 2019, 2021 e 2022



Dei 963 minori in carico alle cinque sedi distrettuali, 39 (pari al 4%) sono interessati da provvedimenti del tribunale per i Minorenni.

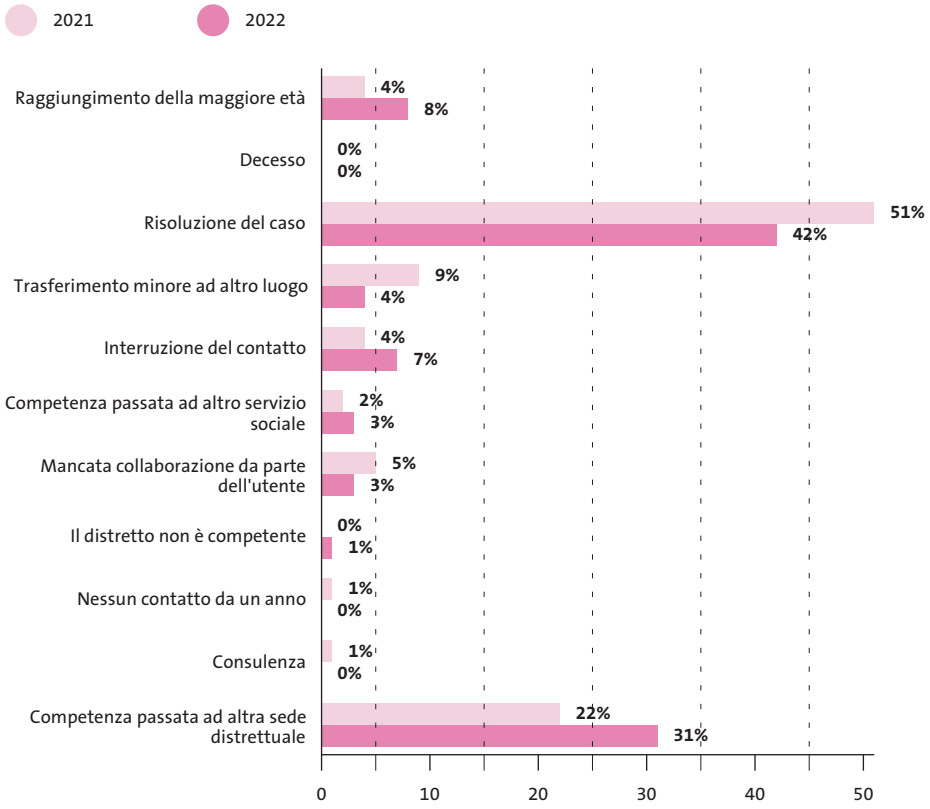
F. 1.2 . 03 Numero minori interessati da provvedimenti del Tribunale per i minorenni – confronto 2019-2022



I provvedimenti emanati per i 39 minori hanno riguardato 44 provvedimenti amministrativi (decreti di affidamento ai servizi sociali, inserimenti in comunità, affidamenti, etc.) contro 61 del 2021; rispetto alla responsabilità genitoriale, si sono registrate 13 limitazioni, 1 decadenza e 3 sospensioni; si evidenziano inoltre 3 allontanamenti e nessun provvedimento penale.

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 l'elemento principale di conclusione del rapporto del minore con i servizi sociali: nel 2022 tale condizione raggiunge una media del 42% sul totale dei casi. Per la lettura delle altre motivazioni, si rimanda al precedente grafico.

F. 1.2 . 04 Percentuale minori per motivo di dimissione – confronto 2021 e 2022



I minori seguiti nell'ambito del servizio di educativa domiciliare sono stati, nel 2022, 39 e le famiglie 29, ad indicare che alcuni dei minori seguiti erano fratelli/sorelle.

Le ore di educativa domiciliare aumentano del 15,1% rispetto al 2021, corrispondenti a 470 unità in più: in media, sono state erogate 91,9 ore di prestazioni all'anno, a singolo minore seguito, ovvero 123,5 ore/famiglia calcolate sulla base del numero di famiglie seguite. Queste ultime stanno a significare che, ogni singola famiglia, è come se avesse beneficiato di un educatore a tempo pieno (38 ore settimanali) per 3,25 settimane continuative nell'anno.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELL'EDUCATIVA DOMICILIARE

	2018	2019	2020	2021	2022
Numero minori seguiti	29	32	38	39	39
Numero famiglie	22	25	27	28	29
Numero ore educativa domiciliare	2.844	3.211	3.386	3.113	3.583

T. 1.2 . 05 Educativa Domiciliare: n. minori, n. famiglie e ore di servizio – confronto 2018-2022

Sostegno familiare e intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità (*Frühförderung*)[1]

DATI SUL SERVIZIO DI *FRÜHFÖRDERUNG*

Il numero di famiglie e bambini seguiti dalla *Frühförderung* sono rispettivamente 55 e 58.

	2018	2019	2020	2021	2022
Numero famiglie	38	41	44	46	55
Numero visite domiciliari	579	690	687 (di cui 165 video-chiamate)	827 (di cui 114 video-chiamate)	717 (di cui 128 video-chiamate)
Numero medio visite a famiglia	15,2	16,8	15,6	17,9	13

T. 1.2 . 06 Numero famiglie, visite domiciliari e numero visite medie a famiglia – confronto 2018-2022

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 86 bambini ciechi e ipovedenti in età prescolare e con 127 bambini/adolescenti 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	10,3%	21,3%
CC Salto Sciliar	3,4%	7,7%
CC O./ Bassa Atesina	12,1%	11,6%
CC Valle Isarco	17,2%	7,2%
CC. Valle Pusteria	22,4%	28,5%
CC Alta Valle Isarco	8,6%	1,0%
CC Burgraviato	15,5%	16,9%
CC Val Venosta	10,3%	5,8%
Totale	**100,0%**	**100,0%**

T. 1.2 . 07 Numero di bambini seguiti per Comunità Comprensoriale – 2022

Ambito affidamenti, tutele ed adozione

Nell'anno 2022 i bambini che, nella città di Bolzano, sono stati dati in affido etero familiare sono stati 39, 2 in più rispetto al 2021. I bambini che al 31.12.2022 risultano affidati a parenti (affidamento infra-familiare) sono complessivamente 9.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI
CENTRO AFFIDI

		Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	SIS	Fach ambulanz	Totale
Numero di minori in affidamento etero-familiare nell'anno	a tempo pieno (res.)	6	1	4	5	7	1	0	24
	a tempo parziale	4	2	2	5	2	0	0	15
Numero di minori in affidamento infra-familiare al 31.12.2022	a tempo pieno (res.)	0	1	0	8	0	0	0	9
	a tempo parziale	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale		**10**	**4**	**6**	**18**	**9**	**1**	**0**	**48**

T. 1.2 . 08 Minori in affido familiare per tempo pieno e parziale – 2022

I minori seguiti nell'anno 2022 presso lo Spazio Neutro sono stati 38, 1 in più rispetto al 2021. Di questi minori, 18 erano già seguiti al 1° gennaio e 20 hanno costituito nuove prese in carico.
I 38 minori seguiti corrispondono a 25 casi, trattandosi frequentemente di fratelli appartenenti ad uno stesso nucleo familiare.
Nell'anno 2022 si sono realizzati 352 incontri protetti con il genitore non affidatario, con una media di 14 incontri a famiglia/caso.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI
DELLO SPAZIO NEUTRO

	2018	2019	2020	2021	2022
Numero incontri protetti con genitore non affidatario	243	463	202	296	352
Numero colloqui con genitori	407	303	44	76	49
Numero colloqui con minori/fratelli/sorelle	27	47	17	36	23

T. 1.2 . 09 Incontri/colloqui dello Spazio Neutro – confronto 2018 – 2022

.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI SUL SERVIZIO ADOZIONI

Nell'anno 2022, il Tribunale per i Minori ha dato mandato al Servizio Adozioni dell'alto Adige di valutare, su tutta la Provincia 31 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 31 coppie si devono aggiungere le 8 che erano in carico al servizio dall'anno precedente: complessivamente, durante l'anno, il Servizio Adozioni ha seguito 39 famiglie altoatesine, di cui 13 della Città di Bolzano.

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	2	5	8
Numero di nuove famiglie nell' anno	10	0	15	6	31
Tot famiglie valutate nell'anno	10	1	17	11	39
di cui					
Famiglie con valutazione conclusa	5	0	7	7	19
Famiglie con valutazione interrotta per ritiro domanda	2	1	0	0	3
Totale famiglie in valutazione al 31.12	**3**	**0**	**10**	**4**	**17**

T. 1.2 . 10 Famiglie inviate dal Tribunale dei Minori al Servizio Adozioni dell'Alto Adige – anno 2022

Le valutazioni concluse sono state 19, di cui 11 su Bolzano, mentre 3 sono le valutazioni interrotte da parte delle famiglie (di cui 0 a Bolzano).
Per quanto riguarda la provenienza delle aspiranti famiglie adottive, si segnala che il 48,7% delle domande riguarda Bolzano, seguito dal Burgraviato con il 23% delle domande.

	2020			2021			2022		
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	5	4	9	0	1	1	4	5	9
da famiglie della Provincia	2	2	4	6	4	10	6	2	8
Totale	**7**	**6**	**13**	**6**	**5**	**11**	**10**	**7**	**17**

T. 1.2 . 11 Bambini adottati per domanda e residenza famiglie – confronto 2020 – 2022
* si intende in affidamento preadottivo

Rispetto al monitoraggio delle famiglie in affidamento preadottivo, per l'adozione nazionale, ed in post adozione, per quella internazionale, il Servizio Adozioni ha osservato, su tutto il territorio provinciale, 13 nuclei, di cui 2 della città di Bolzano. Delle 13 famiglie, 5 hanno concluso, durante l'anno, il monitoraggio. Le rimanenti 8 famiglie proseguono il percorso nell'anno 2023.

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.
Al 31.12.2022 erano 76 i minori inseriti da ASSB in strutture site a Bolzano e/o in Provincia (31 in Comunità alloggio, 21 in Residenza assistite e 24 in Centri di Prima accoglienza).
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. Al 31.12.2022 erano 45 i minori accolti in strutture socio pedagogiche per minori fuori Provincia.
Il dato comprende, oltre a quelli dei 5 Distretti, anche il dato rela-

tivo ai minori in carico al servizio di Integrazione Sociale-SIS. 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. Al 31.12.2022, i minori accolti nelle due strutture protette di Bolzano erano 31, 2 minori risultavano collocati presso l'IPAI e 21 presso la residenza per giovani madri.

Al 31.12.2022 erano 27 i minori di competenza territoriale di Bolzano accolti nei vari centri diurni 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. Al 31.12.2022 i minori inseriti in progetti mirati erano 32.

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

Nell'anno 2022, 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 193 (tutti di genere maschile), per un totale di 7.642 presenze, con un grado di copertura complessivo delle strutture pari al 74,9%.

	capacità ricettiva	giorni di apertura	Numero di utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media giornaliera
CPA via Roma	12	364	101	3.502	80,2%	9,6
CPA Conte Forni	16	365	92	4.140	70,9%	11,3
Totale 2022	**28**	**364,5**	**193**	**7.642**	**74,9%**	**21,0**
Totale 2021	**28**	**365**	**127**	**6.652**	**65,1%**	**18,2**
Totale 2020	**28**	**365**	**81**	**7.405**	**72,5%**	**20,3**

T. 1.2 . 12 Utenti accolti nei Centri Prima Accoglienza MSNA – andamento 2020 – 2022

Nel 2022 si sono registrate 94 dimissioni dalle due strutture. Di seguito i motivi di dimissione.

Motivo della dimissione	Percentuale
Competenza ad altro servizio/comune	55,3%
Trasferimento in altro Comune	20,2%
Interruzione contatto/allontanamento volontario	19,1%
Rimpatrio	1,1%
Collocamento presso familiari/parenti (senza affido)	1,1%
Raggiungimento obiettivo progetto	2,1%
Altro	1,1%
Totale	**100%**

T. 1.2 . 13 MSNA dimessi dai CPA per motivo dimissione – 2022

Rete provinciale di psichiatria e psicoterapia dell'età evolutiva

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 2022, 127 minori, mentre l'altra figura sociale dell'equipe, cioè l'educatore, ha seguito complessivamente 180 bambini ed adolescenti. 21 di questi minori sono stati seguiti congiuntamente dall'assistente sociale e dall'educatore[3]. Complessivamente i minori seguiti sono quindi stati 286. Di questi 23 minori sono seguiti dall'ambulatorio insieme con le sedi distrettuali di riferimento. I casi chiusi nel corso dell'anno sono stati 150.
Come nel 2020 e 2021, la maggioranza dei minori in carico all'ambito sociale dell'ambulatorio appartiene alla fascia di età fra i 14 e 16 anni (41,9%), seguita dai preadolescenti dagli 11 ai 13 anni (25,7%) e da quella fra i 17 e i 18 anni (8,8%). I bambini sotto i tre anni costituiscono anch'essi l'8,8%.

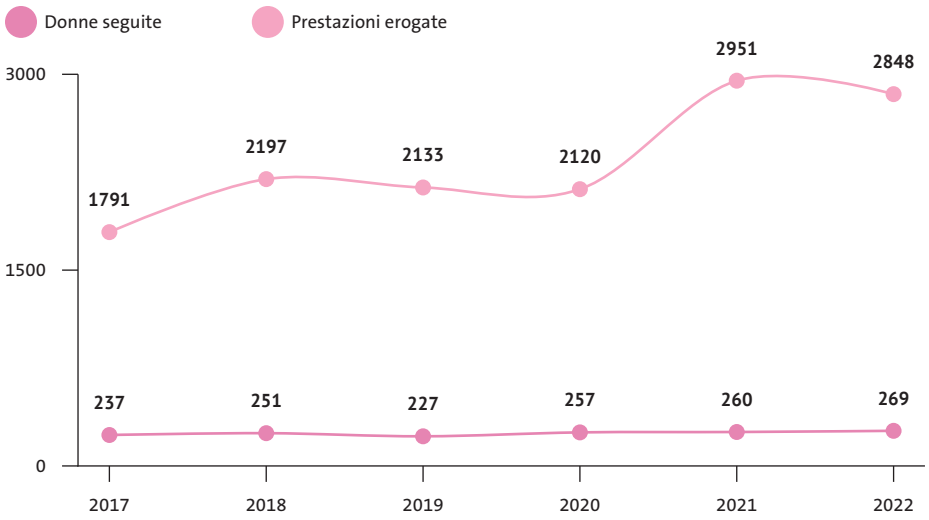
DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELLA *FACHAMBULANZ*

Ambito Donne in situazione di violenza

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

Le donne che si sono rivolte al Centro Antiviolenza nell'anno 2022 sono state 269, di cui 188 con figli e 79 senza figli (in 2 casi il dato non è stato rilevato). 182 donne si sono rivolte al servizio per la prima volta, mentre 87 donne hanno proseguito un percorso iniziato precedentemente al 2021. 14 donne sono state seguite dopo la loro dimissione avvenuta precedentemente.

F. 1.2 . 14 Donne seguite presso il Centro Antiviolenza e prestazioni erogate – confronto 2017-2022



Le prestazioni erogate dal Centro antiviolenza sono state complessivamente 2.848.
Nel 60,6% dei casi le prestazioni erogate sono riferite a informazioni/consulenze telefoniche effettuate durante l'anno. Il 25,7% delle prestazioni sono state consulenze personali e colloqui presso la sede del centro antiviolenza.

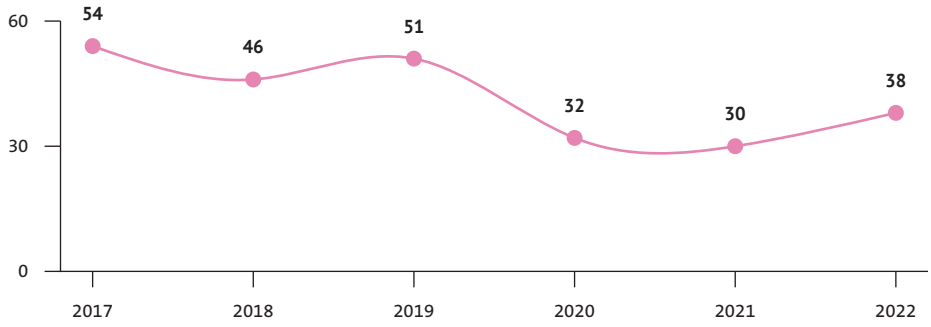
Tipologia di violenza subita dalle donne che si sono rivolte al centro antiviolenza	2019	2020	2021	2022
Fisica	0,0%	0,8%	1,9%	1,1%
Fisica-psicologica	34,5%	35,0%	46,2%	49,8%
Psicologica	61,9%	60,3%	45,4%	39,8%
Sessuale	3,6%	3,9%	6,5%	9,3%

T. 1.2 . 15 Trend tipologia di violenza subita – 2019-2021

Le donne accolte nelle due strutture protette sono state 38, mentre i/le loro figli/e sono stati 31.

	donne (dato sull'anno)	figli (dato sull'anno)	posti	presenze	giorni di apertura	% di copertura
Casa delle Donne GEA	18	9	6	1.486	365	67,9%
Haus del geschützten Wohnungen	20	22	22	1.811	365	22,6%
Totale	**38**	**31**	**28**	**3.297**	**365**	**32,3%**

T. 1.2 . 16 Donne e minori accolti nelle strutture residenziali e grado di copertura 2022



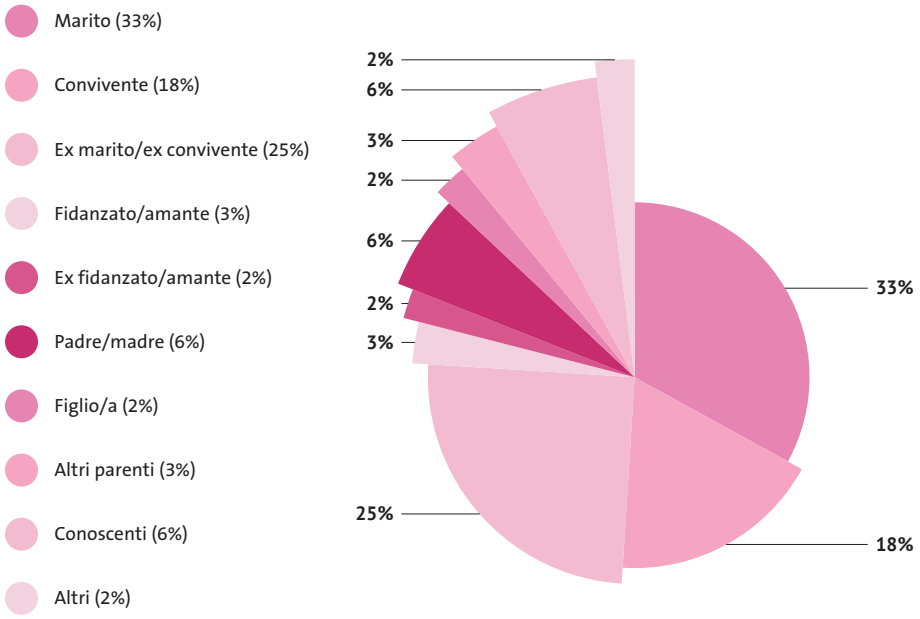
F. 1.2 . 17 Trend accoglienza donne nelle strutture residenziali – 2017-2022

Nella tabella sottostante sono riportate le soluzioni abitative delle donne dimesse nel 2022.

Destinazione delle donne dimesse nel 2022	in %
Nuovo appartamento in proprietà	0,0%
Nuovo appartamento in affitto (edilizia pubblica)	0,0%
Nuovo appartamento in affitto (edilizia privata)	24,1%
Ritorno nell'appartamento precedente (con maltrattatore)	31,0%
Ritorno nell'appartamento precedente (senza maltrattatore)	17,2%
Alloggio presso parenti	6,9%
Alloggio presso conoscenti	0,0%
Altra struttura di accoglienza per donne in Provincia	3,4%
Altra struttura di accoglienza per donne fuori Provincia	13,8%
Rientro nel proprio paese di origine	3,4%
Totale	**100,0%**

T. 1.2 . 18 Donne dimesse e loro destinazione abitativa 2022

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 51% i primi e il 25% i secondi.



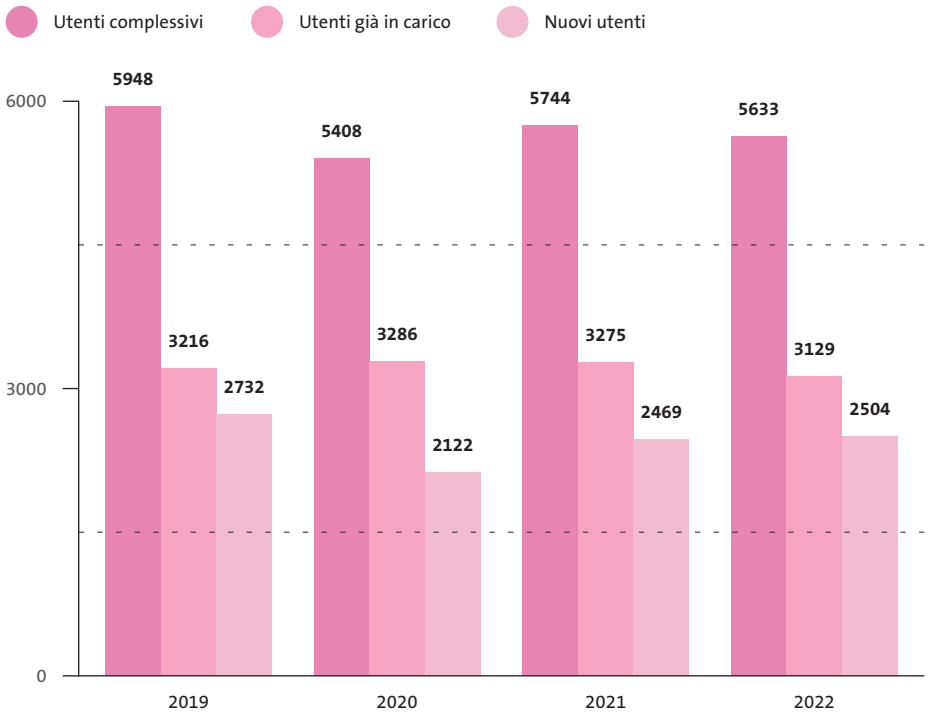
F. 1.2 . 19 Tipologia di maltrattatori delle donne seguite al Centro Antiviolenza ed ospiti nelle strutture residenziali 2022

Consultori Familiari

DATI SUI CONSULTORI FAMILIARI

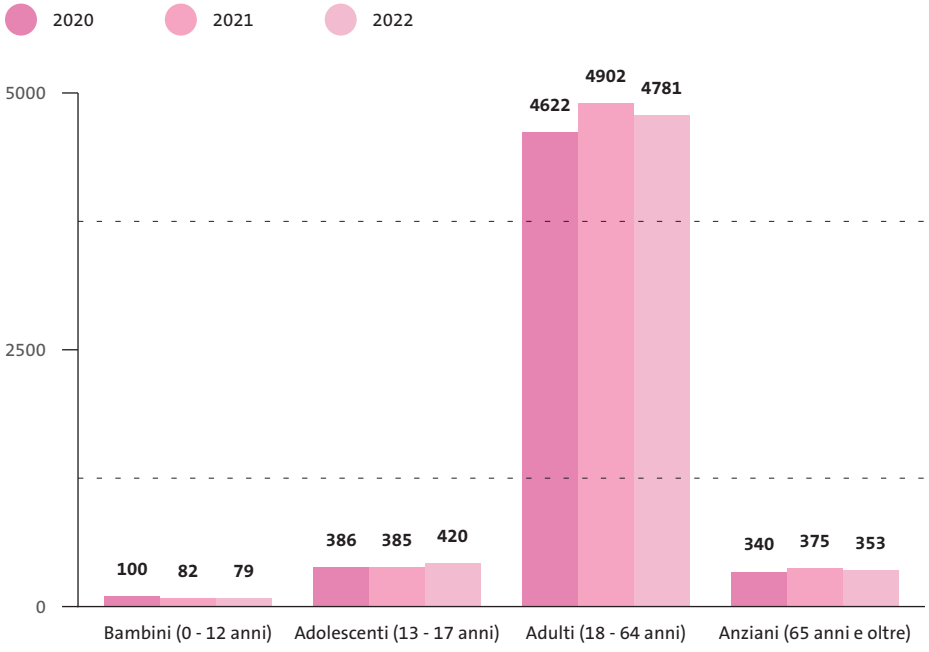
Gli utenti dei cinque Consultori della città di Bolzano sono stati, nell'anno 2022, 5.633.

F. 1.2 . 20 Andamento utenza complessiva e nuova utenza Consultori Familiari – confronto 2019 – 2022



Confermando il trend degli anni scorsi, anche nel 2022 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 . 21 Classi di età degli utenti dei Consultori Familiari – confronto 2020-2022



Area Famiglia e Minori
Costi e fonti di finanziamento 2022

Area famiglia e minori 2022				
€ 10.414.106 – L'importo comprende i costi diretti del servizio compresi i costi amministrativi				
	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Servizio sociopedagogico		1.067.501	1.067.501	10,3%
Servizio adozioni		193.066	193.066	1,9%
Centro affidi/spazio neutro		214.057	214.057	2,1%
Servizio Fachambulanz		233.368	233.368	2,2%
MISNA - minori stranieri non accompagnati		1.592.204	1.592.204	15,3%
Rette affidamenti minori		4.149.117	4.149.117	39,8%
Educativa domiciliare		139.986	139.986	1,3%
Progetto Aiuti precoci Bz		78.093	78.093	0,7%
Consultori familiari		632.058	632.058	6,1%
Servizio Frühförderung		196.753	196.753	1,9%
Sostegno precoce bambini ipo e non vedenti		259.740	259.740	2,5%
Centro antiviolenza		327.521	327.521	3,1%
Casa delle donne e alloggi protetti		489.681	489.681	4,7%
Costi per Amministrazioni		840.961	840.961	8,1%
Totale		10.414.106	10.414.106	100%

Area famiglia e minori 2022 – Fonti di finanziamento				
	Comune	Provincia	Totale	Tot. In %
Compartecipazione utenti		81.797	81.797	0,8%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti		9.445.426	9.445.426	90,7%
Altre entrate* (concorso privati, rimborsi vari, bolli, comandi, rim.finali, ecc.)		886.883	886.883	8,5%
Totale		**10.414.106**	**10.414.106**	**100%**

* L'importo comprende il contributo ministeriale per i MSNA

NOTE

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

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 15-64 anni
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano, 2023)

66.980
Totale

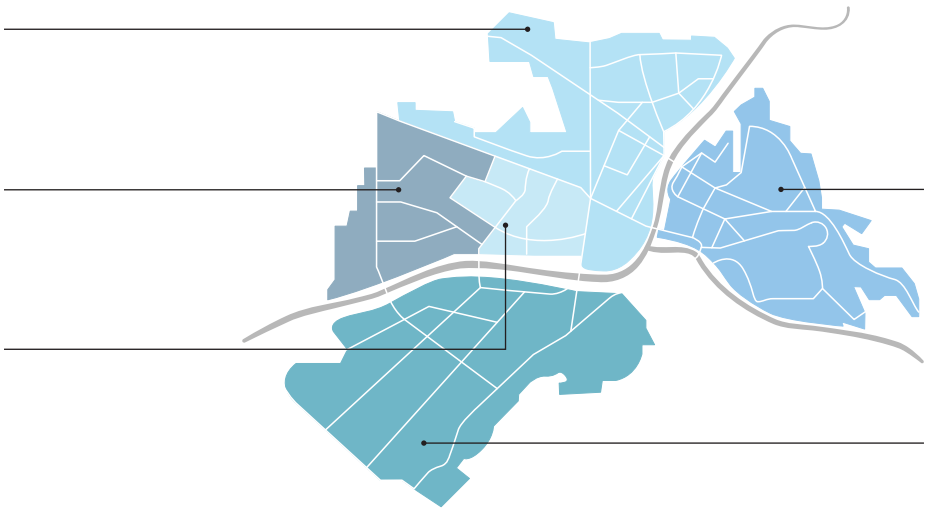
Suddivisione territoriale popolazione in fascia di età 18-64 anni a Bolzano
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano, 2023)

63.732
Totale

19.208
Gries San Quirino

12.313
Don Bosco

11.881
Europa Novacella



11.248
Centro Piani Rencio

9.082
Oltrisarco Aslago

Tasso di occupazione in Provincia di Bolzano (15-64 anni)

(dato 2022, quarto trimestre fonte ASTAT – Astatinfo n. 9, 03/2023)

74,3%

Tasso di disoccupazione annuo 2022 in Provincia di Bolzano

(dato 2022, fonte ASTAT – Astatinfo n. 9, 03/2023)

2,3%

Tasso di disoccupazione nel Comune di Bolzano

(fonte Comune di Bolzano, 2023)

2,8%
media annua 2022

Delitti e presunti autori denunciati in Provincia dalle Forze di Polizia all'Autorità giudiziaria

(dato 2021, fonte ASTAT – Astatinfo n. 17, 05/2023)

14.581
delitti

6.910
presunti autori, +11,8% rispetto all'anno precedente

	2019	2020	2021
Furti	7.478	5.202	5.697
Danneggiamenti	896	844	1.054
Truffe e frodi informatiche	967	979	1.216
Lesioni dolose	610	465	571
Minacce	438	465	540
Rapine	139	176	192
Violenze sessuali	48	37	50

Stranieri residenti

(fonte: Astat Info n.12/2023)

(dato 2022, fonte Comune di Bolzano, 2023)

51.593
in Provincia di Bolzano al 31.12.2021, pari al **9,7%** della popolazione complessiva

15.818
a Bolzano al 31.12.2022, pari al **14,7%** della popolazione complessiva

Al 31.12.2021, secondo le stime ufficiali dell'ISTAT (Astat Info n.12/2023) **51.593** persone di nazionalità straniera vivono in Alto Adige (residenti e non residenti). La quota degli stranieri sulla popolazione complessiva è di **9,7** persone ogni 100 abitanti. Tale quota supera sia quella del Trentino (8,5%) che la media nazionale (8,5%), ma non raggiunge i valori medi del Nord e del Centro Italia (rispettivamente 10,9% e 10,6%). La maggior parte della popolazione straniera proviene dall'Europa, è relativamente giovane e vive prevalentemente nei comuni di dimensioni urbane.

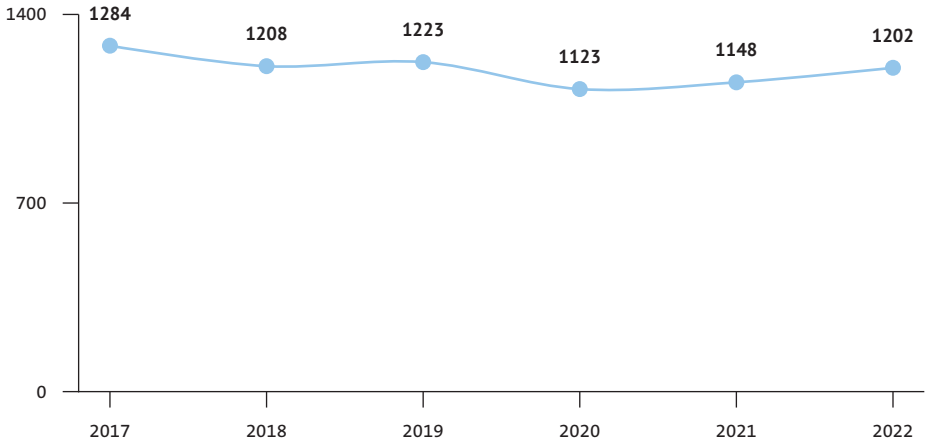
Parte 1

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 "Disabilità e Disagio Psichico".

Ambito sociopedagogico

DATI SUGLI ADULTI SEGUITI DAL SERVIZIO SOCIO PEDAGOGICO DISTRETTUALE

Nell'anno 2022 gli adulti seguiti dall'area socio pedagogica delle cinque sedi distrettuali sono stati complessivamente 1.202, con un saldo in aumento rispetto al 2021 di 54 utenti, pari a +4,7%.
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 Oltrisarco Aslago con 100 nuove prese in carico, seguito dalla sede distrettuale di Don Bosco (+78 casi).



F. 1.4 . 01 Adulti in carico all'area socio pedagogica dal 2017 al 2022

La sede distrettuale con il maggior numero di utenti adulti in carico in assoluto è Europa Novacella, con 296 utenti (24,6% del totale degli adulti in carico), seguita dalle sedi Don Bosco, Oltrisarco Aslago, Centro Piani Rencio 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 1,9%, in aumento rispetto all'altro 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	12.313	19,3%	292	24,3%	2,4%	78	25,0%	0,6%	26,7%
Europa Novacella	11.881	18,6%	296	24,6%	2,5%	52	16,7%	0,4%	17,6%
Centro Piani Rencio	11.248	17,6%	220	18,3%	2,0%	50	16,0%	0,4%	22,7%
Oltrisarco Aslago	9.082	14,3%	230	19,1%	2,5%	100	32,1%	1,1%	43,5%
Gries San Quirino	19.208	30,1%	164	13,6%	0,9%	32	10,3%	0,2%	19,5%
Totale 2022	**63.732**	**100,0%**	**1.202**	**100,0%**	**1,9%**	**312**	**100,0%**	**0,5%**	**26,0%**
Totale 2021	64.089	100,0%	1.148		1,8%	233		0,4%	20,3%
Totale 2020	64.106	100,0%	1.123		1,8%	231		0,4%	20,6%

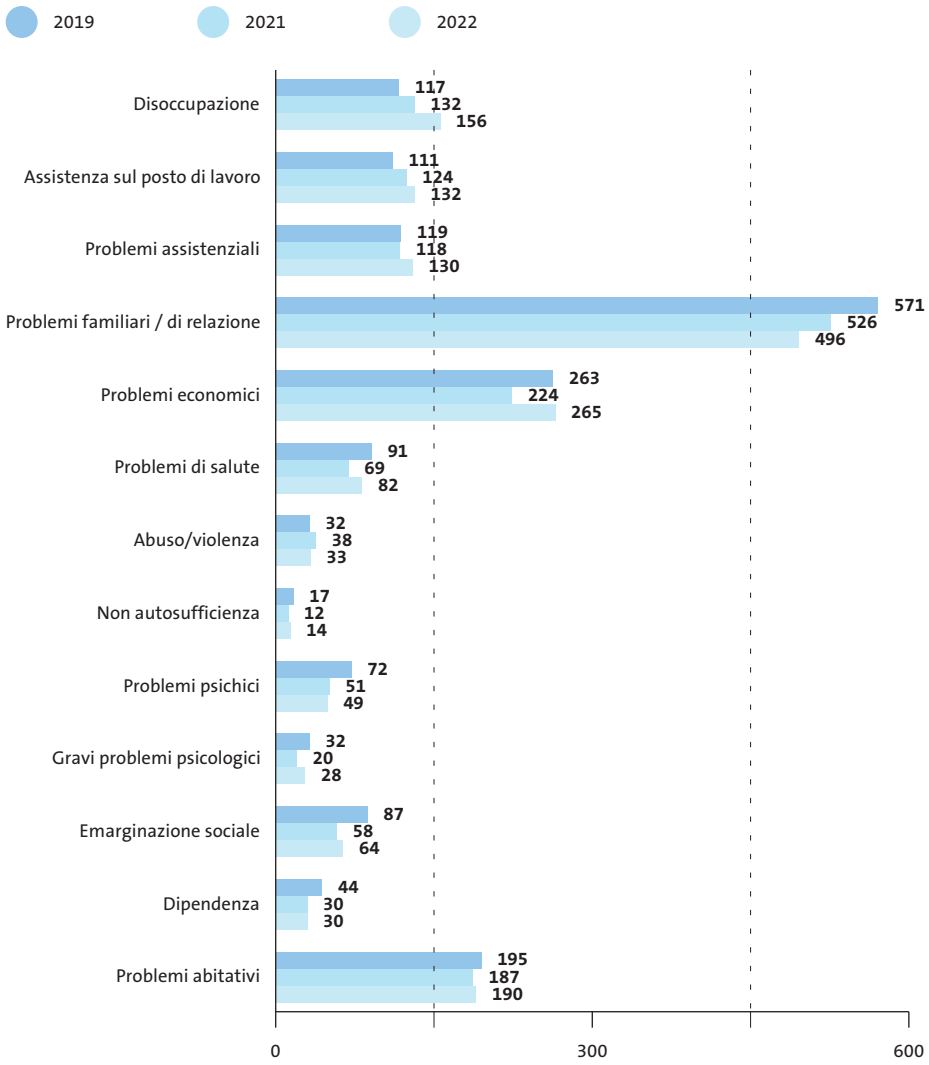
T. 1.4 . 02 Utenti seguiti dalle sedi distrettuali – anno 2022

L'indice di ricambio (nuove prese in carico / totale utenti in carico presso le sedi distrettuali) è pari al 26% contro il 20,3% del 2021 e il 20,6% del 2020.
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, che evidenzia però un calo rispetto agli anni precedenti, per cui è stato rilevato il dato. Seguono le problematiche economiche ed abitative. In leggero aumento le problematiche legate alla disoccupazione e all'assistenza al posto di lavoro. A distanza le altre tipologie di presa in carico.

F. 1.4 . 03 Adulti in carico all'area socio pedagogica per motivo prevalente (1 utente può essere contato più volte se presenta più problematiche) – confronto 2019, 2021 e 2022

NB: ogni utente può essere associato a più voci.

Per quanto riguarda l'anno 2020 i dati non sono stati elaborati.



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

Nell'anno 2022 gli utenti complessivamente seguiti sono stati 73, 11 in più rispetto al 2021. Nello specifico aumentano di 7 unità gli utenti dell'aera del disagio psichico e di 4 quelli dell'aera della disabilità fisica e/o cognitiva. Nel 2022 il servizio di supporto abitativo di ASSB ha seguito 43 utenti, di cui 35 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 30 utenti, di cui 28 provenienti da Bolzano, 1 proveniente dalla Comunità Comprensoriale Salto Sciliar ed 1 dalla Valle Isarco.

	2019			**2021**			**2022**		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Disabilità fisica e/o cognitiva	9	11	20	13	13	26	14	16	30
Utenti con disagio psichico	15	15	30	19	17	36	22*	21*	43
Totale	**24**	**26**	**50**	**32**	**30**	**62**	**36**	**37**	**73**

F. 1.4 . 04 Utenti in carico al SASD per tipologia disabilità – confronto 2019, 2021 e 2022

* di cui 1 utente con problematiche di tossicodipendenza

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 64% e “30-49 anni” (30%). Solo 4 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 2022 sono state complessivamente 7.434, con un aumento del 35,2% rispetto al 2021. La prevalenza delle prestazioni è costituita, per l’utenza con disabilità, dagli accompagnamenti sul territorio (41,9%) e dagli accompagnamenti/collaborazioni con altri servizi sanitari e/o sociali (33,3%) e, per l’utenza con disagio psichico dalle visite domiciliari (77,5% delle prestazioni).
Rispetto alla tipologia di convivenza, nel 2022 aumentano gli utenti che vivono soli o in appartamenti collettivi.

	2022			2021			2020		
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	13	5*	8	11	5*	6
utenti con disagio psichico	29	0	13	21	0	15	18	0	15
Totale	**45**	**5**	**22**	**34**	**5**	**23**	**29**	**5**	**21**

T. 1.4 . 05 Utenti per tipologia convivenza – 2020-2022
* di cui 1 coppia
** di cui 4 coppie

Per quanto riguarda il livello di non autosufficienza degli utenti complessivamente seguiti, le persone autosufficienti rappresentano il 45,8%, il 23,6% degli utenti sono inquadrati al 1. livello, il 6,9% degli assistiti sono inquadrati al 2. Livello, mentre l’1,4% degli utenti complessivi sono inquadrati al 3. livello. Nessun utente risulta inquadrato al 4. livello, mentre il 22,2% non risulta inquadrato. 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 6 persone: 4 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:

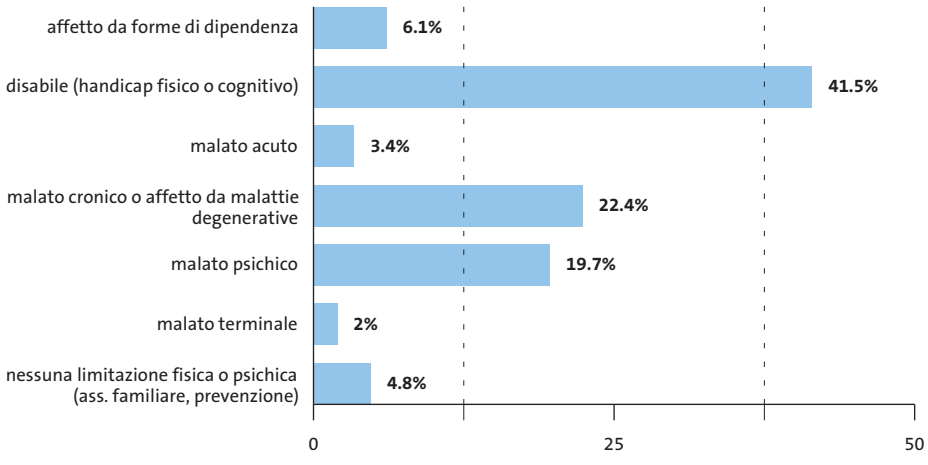
- domiciliari, cioè quelle che vengono fornite direttamente presso l'abitazione dell'assistito;
- ambulatoriali, che vengono conferite presso i centri di assistenza diurna delle sedi distrettuali ed i pasti a domicilio.

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 2022, 136 (- 16 utenti rispetto al 2021, pari a -10,5%).
In leggero calo nell'ultimo anno l'indice di assistenza del SAD dell'area adulti (n. assistiti/n. popolazione 18-64 anni) che nel 2022 risulta essere pari allo 0,21%. Rispetto all'analisi dell'utenza da un punto di vista dell'età, si trova una situazione del tutto simile nel quinquennio 2018 – 2022: la maggior parte degli assistiti è rappresentata da persone fra i 40 e 59 anni (60,3%); seguita da quelle più anziane, fra i 60 e 64 anni (36,8%). Nettamente minoritari i giovani fra i 18 e 39 anni (2,9%). 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 (41,5%).
Le altre categorie di assistiti mantengono un andamento lineare,

F. 1.4 . 06 Utenza SAD distinta tipologia di disagio – 2022



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 2022, nel 43,9% di prestazioni ambulatoriali, nel 31,8% dei casi si tratta di prestazioni domiciliari, e, nel restante 24,3%, 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 127. Se si considerano le prese in carico, queste sono state complessivamente 130 (99 in carico al SAPL e 31 al Jobcoaching), considerato che 3 utenti sono passati, nel corso del 2022, da un progetto d'inserimento lavorativo ad una presa in carico Jobcoaching.

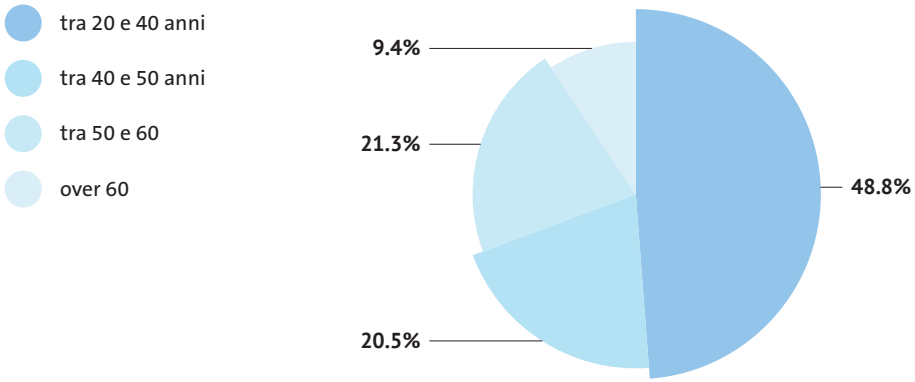
DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SUL POSTO DI LAVORO – SAPL E DEL SERVIZIO JOB COACHING

Tipologia di utenza	Progetti occupazionelai dei servizi sociali (OCC)	Progetti pre-allocativi (PAL)	Progetti osservativi (POA)	Progetti valutazione capacità lavorativa (VCL)	Ricerca posto di lavoro (RPL)	Utenti Job coaching per tipologia	Totale
Utenti psichiatrici	16	6	8			12	42
Utenti con disabilità cognitiva	30	5	18	3	2	14	72
Utenti con disabilità motorie, fisiche o sensoriali (sordomuti)	4		2			4	10
Utenti con problematiche di tossicodipendenza e alcoldipendenza	4	1				1	6
Totale	**54**	**12**	**28**	**3**	**2**	**31**	**130***

T. 1.4 . 07 Prese in carico SAPL e Job coaching – 2022

* se si considerano gli utenti, essi sono stati complessivamente 127

F. 1.4 . 08 Fasce di età Utenti SAPL e Job Coaching 2022



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 (48,8%), seguito dal Centro Salute Mentale (34,6%), dai servizi specialistici (SerD, Hands ecc. 7,9%), da altri servizi (8,7%).

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL PROGETTO "NUCLEO LAVORO" - PROGETTI DI OTTIMIZZAZIONE DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERCETTORI DI REDDITO MINIMO DI INSERIMENTO E DI REDDITO DI CITTADINANZA

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) il sussidio è mutato nuovamente per quanto concerne i requisiti di accesso alla prestazione. 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, il Reddito di Cittadinanza comporta la sottoscrizione da parte della persona beneficiaria di un progetto di inclusione lavorativa presso i Centri per l'impiego (Patto per il Lavoro) o sociale presso i servizi sociali comunali (Patto per l'Inclusione sociale). La condizionalità dunque è una caratteristica essenziale di tale misura che comporta l'applicazione di specifiche sanzioni qualora la persona non partecipi attivamente all'impegno sottoscritto.
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 2022, 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, con i quali sono stati attivati Patti di Inclusione Sociale. Durante il 2022, il Nucleo Lavoro, ha effettuato 54 consulenze (5 per percettori di RMI e 49 per percettori di Reddito di Cittadinanza) e ha preso in carico complessivamente 85 persone (32 utenti RMI e 49 utenti RdC), che corrisponde a +39,3% rispetto all'anno precedente. Di seguito una tabella riassuntiva degli esiti delle prese in carico effettuate.

Percettori di Reddito Minimo di Inserimento – 01/01/2022 – 31/12/2022	
Consulenze (Analisi preliminari, raccolta e verifica della documentazione, informazioni ecc.)	5
Prese in carico finalizzate all'accompagnamento alla ricerca del lavoro	32
di cui:	
Attivazione interventi educativi (Stesura del CV, registrazione agenzie del lavoro, ricerca delle aziende d'interesse, invio candidature, ecc.)	14
Accesso ad attività formative/Certificazione competenze (Formazione continua, corsi FSE, corsi di lingua per l'ottenimento dell'attestato di bilinguismo, ecc.)	7
Attivazione progetti lavorativi/occupazionali	10
Ottenimento di una nuova occupazione nel libero mercato	8

Percettori di Reddito di Cittadinanza – 01/01/2022 – 31/12/2022	
Consulenze (Analisi preliminari, raccolta e verifica della documentazione, informazioni ecc.)	49
Prese in carico finalizzate all'accompagnamento alla ricerca del lavoro	53
di cui:	
Attivazione interventi educativi (Stesura del CV, registrazione agenzie del lavoro, formazione informatica di base, ecc.)	37
Accesso ad attività formative/Certificazione competenze (Formazione continua, corsi FSE, corsi di lingua per l'ottenimento dell'attestato di bilinguismo, ecc.)	5
Attivazione progetti lavorativi/occupazionali	2
Ottenimento di una nuova occupazione nel libero mercato	16

Ambito delle dipendenze

Complessivamente gli utenti seguiti da Binario 7 nell'anno 2022 sono stati 124, per il 81,5% uomini e per il rimanente 18,5% donne.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO BINARIO 7

L'analisi dell'età degli utenti di Binario 7 evidenzia che il fenomeno dell'utilizzo di sostanze è fortemente presente anche nella fascia di età compresa fra i 18 ed i 39 anni (32,3% del totale degli utenti). Gli utenti fra i 40 e 49 anni rappresentano il 24,2% e quelli over 50 il 43,5%.
Nonostante la non messa in funzione del distributore automatico di siringhe nella nuova sede del servizio, nel 2022, sono state comunque distribuite 23.773 siringhe, di cui 1.127 vendute e 22.646 siringhe scambiate.

	2018	2019	2020	2021	2022
uomini	165	157	132	87	101
donne	39	38	30	27	23
totale utenti	204	195	162	114	124
Presenza media giornaliera					**13,4**

T. 1.4 . 09 Utenti per anno e genere – periodo 2018-2022

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.

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 2022, 4 utenti.
L'età degli utenti permane elevata: la maggior parte degli ospiti rientra nella fascia over 50 (75%).

Comunità Alloggio	Capacità ricettiva	Giorni di apertura	Utenti nell'anno	Giornate di presenza	% di copertura	Presenza media giornaliera
2017	5	365	7	1.673	91,7%	4,58
2018	5	365	8	1.743	95,5%	4,78
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.

T. 1.4 . 10 Comunità alloggio per persone affette da alcol e farmacodipendenza – confronto 2017-2022

Gli utenti seguiti dal laboratorio protetto sono stati, nel corso dell'anno, 19 (+1 utenti rispetto al 2021), con un grado di copertura della struttura pari al 70,5% ed una presenza media giornaliera di 8,46 persone a fronte dei 12 posti di capacità ricettiva.
L'età degli utenti del Servizio di riabilitazione permane anche qui elevata: la maggior parte degli ospiti rientra nella fascia over 50 (82,4%), 11,8% nella fascia di età 40-49.

Servizio di riabilitazione lavorativa	capacità ricettiva	giorni di apertura	utenti nell'anno	giornate di presenza	% di copertura	presenza media giornaliera
2017	12	249	18	2.781	93,1%	11,17
2018	12	252	23	3.804	125,8%	15,10
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

T. 1.4 . 11 Servizio di riabilitazione lavorativa per persone affette da alcol dipendenza – confronto 2017-2022

PROGETTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO PER TOSSICODIPENDENTI

Gli utenti con problemi di tossicodipendenza che hanno seguito, nell'anno 2022, i due progetti occupazionali promossi dalla Strada – Der Weg e dal Binario 7 della Caritas sono stati 27, con una diminuzione di 1 utente rispetto al 2021.

Progetto Naturalmente sono stati seguiti 8 utenti, di cui 5 in carico già nel 2021, a cui si sono aggiunti 3 nuovi utenti. Degli 8 utenti, 1 ha interrotto il percorso spontaneamente, mentre un altro utente ha concluso il percorso e ha trovato una occupazione presso una cooperativa sociale. I lavoratori sono tutti di genere maschile e hanno un'età media di 49 anni. Le attività svolte nell'ambito del progetto si collocano nelle zone del Colle, Castel Flavon e Castel Firmiano e sono state, in accordo con il Corpo Forestale, la manutenzione di spazi verdi e zone boschive, l'asporto di rifiuti, la sistemazione di percorsi didattici e simili e altri lavori di pubblica utilità come previsto dalla convenzione con ASSB. I giorni lavorativi sono sempre stati i pomeriggi di martedì, mercoledì e giovedì (12.30-16.30). Gli utenti sono remunerati attraverso dei gettoni di presenza.

Inserimento lavorativo Binario 7 vi hanno lavorato 19 persone, tutti nuovi utenti. 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: il 57,9% ha fra i 26 e 45 anni, il 21% degli utenti ha un'età compresa fra i 46 e 55 anni; il 10,5% fra i 18 e 25 anni ed il 10,5% fra i 56 e 64 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 2022 le strutture residenziali per l'inclusione sociale hanno complessivamente messo a disposizione 465 posti per un totale di 1.271 ospiti accolti e un grado di copertura complessivo del 72,9%.

Strutture di accoglienza	Capacità ricettiva	Giorni di apertura	Utenti nell'anno	Presenze	% di copertura	Presenza media
Immigrati						
Casa Migrantes - Ostello	20	365	144	3.988	54,6%	10,9
Casa Migrantes – Famiglie in stato di emergenza sociale	20	365	21	5.083	69,6%	13,9
Casa Migrantes – Prima accoglienza (Casa albergo) per immigrati	60	365	72	19.053	87,0%	52,2
Persone senza dimora						
Casa di Ospitalità per uomini senza dimora, Viale Trento 11	32	365	36	8.173	70,0%	22,4
Casa di Ospitalità per donne senza dimora, Haus Margareth	18	365	19	3.631	55,3%	9,9
Casa Forni Emergenza notturna	28	365	79	7.815	76,5%	21,4

Strutture di accoglienza	Capacità ricettiva	Giorni di apertura	Utenti nell'anno	Presenze	% di copertura	Presenza media
Casa Forni Alloggi per nuclei familiari	16	365	30	3.728	63,8%	10,2
Casa Forni Persone in stato di improvvisa emergenza/urgenza sociale	8	365	9	3.277	112,2%	9,0
Gorio 2 - ricovero notturno straordinario	50	365	111	17.046	93,4%	46,7
Centro Emergenza Freddo Ex Alimarket (dal 15.11.2022)	90	167	267	12.937	86,1%	77,5
Comini - Servizio di accoglienza notturna temporanea per persone di sesso maschile in stato di emarginazione o grave disagio	95	365	404	31.162	89,9%	85,4
Profughi e richiedenti asilo politico						
Centro Profughi in transito Via Renon 31 c/o Casa C. Forni	28	365	79	7.815	76,5%	21,4
Totale 2022	**465**	**365**	**1.271**	**123.708**	**72,9%**	**338,9**
Totale 2021	**459**	**365**	**929**	**111.538**	**66,6%**	**305,6**
Totale 2020	**315**	**366**	**614**	**92.093**	**79,9%**	**251,6**

T. 1.4 . 12 Utenti delle strutture di accoglienza e grado di copertura - 2022[1]

Dei 1.271 utenti, così come nel triennio 2020-2022, la prevalenza è costituita da persone disoccupate in cerca di lavoro (31,9%), seguite da persone con impiego o che stanno svolgendo un tirocinio (25,6%) e da persone in formazione (4,4%). 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 5,1%.
Rispetto alla nazionalità degli utenti accolti nelle strutture, si registra una netta prevalenza delle persone provenienti dall'Africa (512, 40,3%), seguite dalle persone provenienti dall'Asia (441, 34,7%). Fra i 1.271 utenti accolti, solo il 9,4% di loro proviene dall'Italia/UE, mentre il 13,4% proviene da stati europei non appartenenti all'UE.

	2021		2022	
	n.	%	n.	%
Italia/UE	106	11,4%	120	9,4%
Stati europei no Ue	92	9,9%	170	13,4%
Africa	404	44%	512	40,3%
America	6	0,6%	27	2,1%
Asia (+1 apolide)	316	34%	442	34,8%
Totale	929	100%	1.271	100%

T. 1.4 . 13 Numero di utenti per nazionalità – confronto 2021-2022

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 2022 dalla Consulenza Immigrati presso Casa Migrantes sono stati 1.802 (478 donne e 1.324 uomini) con un leggero calo del numero rispetto all'anno precedente (-60). Le prestazioni complessivamente erogate sono state 12.129, in calo rispetto all'anno precedente (-13,4%).
Relativamente alla bassa soglia, le attività riguardano la prenotazione di docce, la verifica di disponibilità di posti letto nell'ostello di prima accoglienza, il controllo della posta e la movimentazione del bagaglio in deposito, igiene personale. Sono 418 le persone che nel 2022 hanno usufruito dei servizi di bassa soglia offerti dalla struttura (-9,3% rispetto all'anno precedente), per un totale di 3.647 prestazioni (419 deposito bagagli, 924 domiciliazione postale, 2.149 docce per esterni, 155 lavaggio biancheria, -25,9% rispetto all'anno precedente).

DATI SULLE UTENTI E SULLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO MULTIZONALE DI CONSULENZA E MEDIAZIONE INTERCULTURALE PER DONNE STRANIERE

Nel 2022 il Servizio multizonale di consulenza e mediazione interculturale per donne straniere ha offerto assistenza a 145 persone (+20,8% rispetto al 2021).
Essendo multizonale, il servizio dà risposta a donne provenienti da tutta la Provincia, ma vi è una prevalenza di donne residenti nelle città di Bolzano, Merano, Laives, dove vi è anche la prevalenza delle persone straniere rispetto al resto del territorio altoatesino. In modo residuale si registrano donne provenienti dal resto della Provincia, ma comunque sempre nelle vicinanze del capoluogo.
I Paesi di provenienza delle donne sono soprattutto paesi africani (Marocco, Libia, Tunisia, Nigeria, Ghana, Senegal e Costa d'Avorio 35,9%), stati europei fuori UE (26,2%), paesi dell'Asia (Iran, Iraq, Afghanistan 11%), e dell'America (Colombia e Cuba 4,1%).

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

Gli utenti complessivamente seguiti nel 2022 sono stati 92, con una prevalenza di presenze femminili. Il grado di copertura del servizio supera il 77% con un massimo di 25 pasti erogabili al giorno (con rotazione degli utenti).
L'età delle persone che si rivolgono alla Sosta corrisponde preva-

lentemente all'età adulta: il 35,3% è costituito da persone nella fascia di età 50-64 anni, il 27% in quella 35-49 anni. Il 16,5% è rappresentato dalla fascia 25-34 anni, mentre il 11,8% è rappresentato da persone sopra i 65 anni.
Rispetto alla nazionalità, il 42,4%, proviene dall'Italia e dall'UE e il 28,3% dall'Africa. La maggioranza delle persone sono disoccupate in cerca di lavoro (45,6%), mentre il 22,8% è in età non lavorativa.

DATI SUGLI UTENTI E SULLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DI STRADA "OLTRE LA STRADA"[2]

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 2022 sono stati effettuate 349 uscite su strada, stabilendo così 539 contatti con 195 persone diverse incontrate su strada (prevalenza maschile, 91%).
I contatti sono stati complessivamente 26.832 (+ 37,9% rispetto al 2020, +42% di utenza straniera). Le uscite ed i conseguenti contatti effettuati, sono funzionali all'acquisizione di una sempre maggiore conoscenza del fenomeno e delle persone. L'aumento dei contatti si è verificato a fronte di un calo di persone incontrate complessivamente nel corso dell'anno ed è indicativo di come l'emergenza sanitaria abbia influito sulle attività e sull'operatività degli operatori.
Le persone diverse conosciute provengono principalmente da paesi del Nord Africa (29%), dell'Africa centrale (14%) e dell'Asia (31%). 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 italiane incontrate su strada sono 22, quelle europee 23.
Sul totale delle 195 persone diverse, la struttura anagrafica della popolazione di strada mostra una prevalenza di persone adulte tra i 21 e i 50 anni. Per quanto riguarda le donne, si sono incontrate per lo più donne sopra i 40 anni provenienti dall'Est Europa.

Area Adulti
Costi e fonti di finanziamento 2022

Area Adulti 2022

€ 9.036.619 – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrativi

	Comune	Provincia	Totale	Tot. In %
Servizio sociopedagogico per adulti		351.218	351.218	3,9%
Help for job		11.734	11.734	0,1%
BINARIO 7 (Servizio "bassa soglia" per tossicodipendenti)		340.738	340.738	3,8%
Progetti occupazionali tossicodipendenti (Progetto Naturalmente)		56.000	56.000	0,6%
Alloggi per persone con dipendenze		66.654	66.654	0,7%
Servizio accompagnamento sociopedag.a domicilio		378.138	378.138	4,2%
Servizio assistenza al posto di lavoro		405.871	405.871	4,5%
Progetto Job Coaching		53.151	53.151	0,6%
Progetto "Lotta alla dipendenza dal gioco"		43.669	43.669	0,5%
Laboratorio riabil. per alcoldipendenti		218.479	218.479	2,4%
Senzatetto e assistenza di strada	3.070.664	127.575	3.198.239	35,4%
Extracomunitari / Profughi		1.148.796	1.148.796	12,7%
Sportello informativo donne straniere		94.988	94.988	1,1%
Progetto LgNet e HNTO	545.448		545.448	6,0%
Gorio	517.494		517.494	5,7%
Famiglie senza fissa dimora > cdc 341 accordo individualizzato	123.291	62.886	186.178	2,1%
Emergenza profughi ucraini		722.869	722.869	8,0%
Nucleo lavoro - progetto con specifico finanziamento cdc 721/719		31.279	31.279	0,3%
Costi per Amministrazioni	94.444	571.232	665.676	7,4%
Totale	4.351.341	4.685.278	9.036.619	100,00%

Area Adulti 2022 – Fonti di finanziamento

	Comune	Provincia	Totale	Tot. In %
Compartecipazione utenti		16.409	16.409	0,2%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	3.500.113	4.642.642	8.142.755	90,1%
Finanziamento europeo per progetto LgNet e HNTO	419.572		419.572	4,6%
Altre entrate (concorso privati, rimborsi vari, bolli, comandi, interessi, rim.finali, ecc.)	431.656	26.227	457.883	5,1%
Totale	**4.351.341**	**4.685.278**	**9.036.619**	**100,00 %**

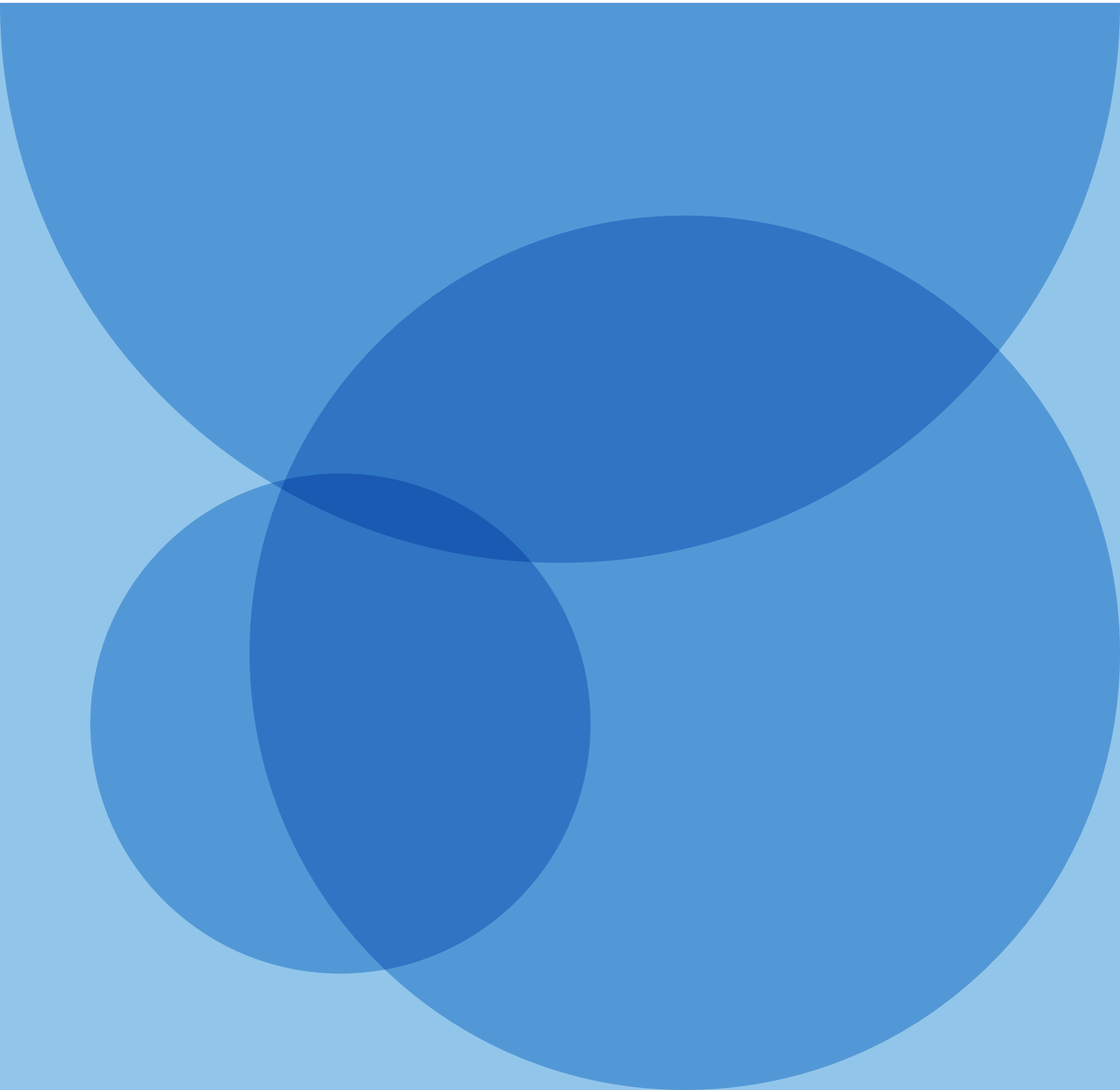
NOTE

1 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.

2 Relazione annuale progetto Oltre La strada - Volontarius

Capitolo 1.4

Anziani e persone non autosufficienti



Indicatori generali

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

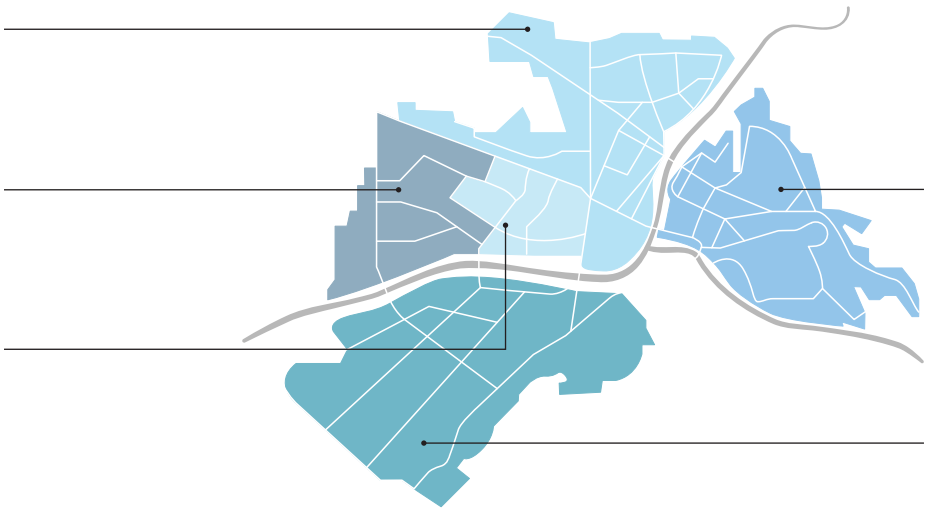
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

25.566
Totale

7.638
Gries San Quirino

4.736
Don Bosco

6.386
Europa Novacella



3.871
Centro Piani Rencio

2.935
Oltrisarco Aslago

Aspettativa di vita

(Italia: dato 2022, fonte: ISTAT dic. 2022)
(Alto Adige: dato 2020, fonte: ASTAT 2022)

Italia

81,9 uomini

85,97 donne

Alto Adige

80,7 uomini

85,0 donne

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

(Provincia di Bolzano: dato 2022, fonte: ISTAT)
(Bolzano città: dato 2021, fonte: Comune di Bolzano 2022)

129
Provincia di Bolzano

171,1
Bolzano città

Indice di mortalità in Provincia di Bolzano

(dato 2021, fonte: ISTAT)

9,3
decessi ogni 1000 abitanti

Indice di mortalità a Bolzano

(dato 2021, fonte: Comune di Bolzano 2022)

12,0
decessi ogni 1000 abitanti

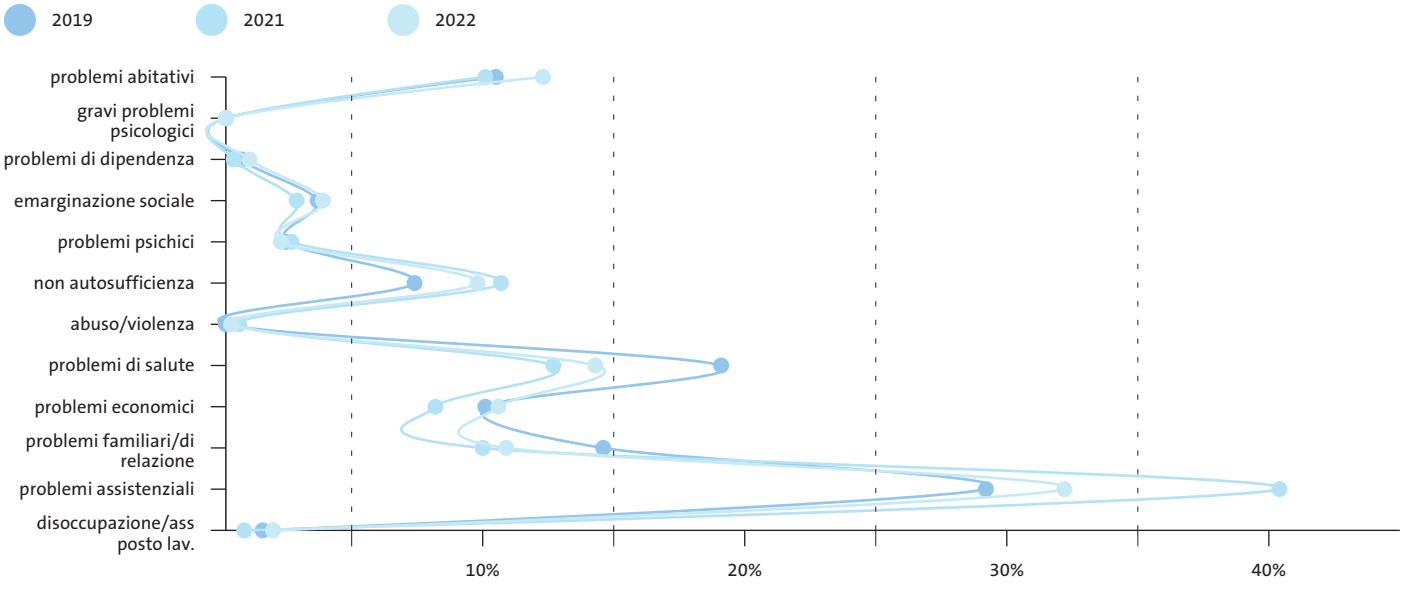
DATI SUGLI UTENTI ANZIANI DEL SERVIZIO SOCIOPEDAGOGICO

Gli utenti anziani in carico alle cinque sedi distrettuali nell'anno 2022 sono 208, con una diminuzione del 9,4% rispetto al 2021.

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	3.871	15,1%	62	22,1%	1,6%	27	22,0%	0,7%	43,5%
Oltrisarco Aslago	2.935	11,5%	40	14,3%	1,4%	24	19,5%	0,8%	60,0%
Europa Novacella	6.386	25,0%	101	36,1%	1,6%	41	33,3%	0,6%	40,6%
Don Bosco	4.736	18,5%	21	7,5%	0,4%	2	1,6%	0,0%	9,5%
Gries San Quirino	7.638	29,9%	56	20,0%	0,7%	29	23,6%	0,4%	51,8%
Totale	**25.566**	**100%**	**280**	**100%**	**1,1%**	**123**	**100%**	**0,5%**	**43,9%**

T. 1.4 . 01 Utenti ultra sessantacinquenni seguiti dalle sedi distrettuali – 2022

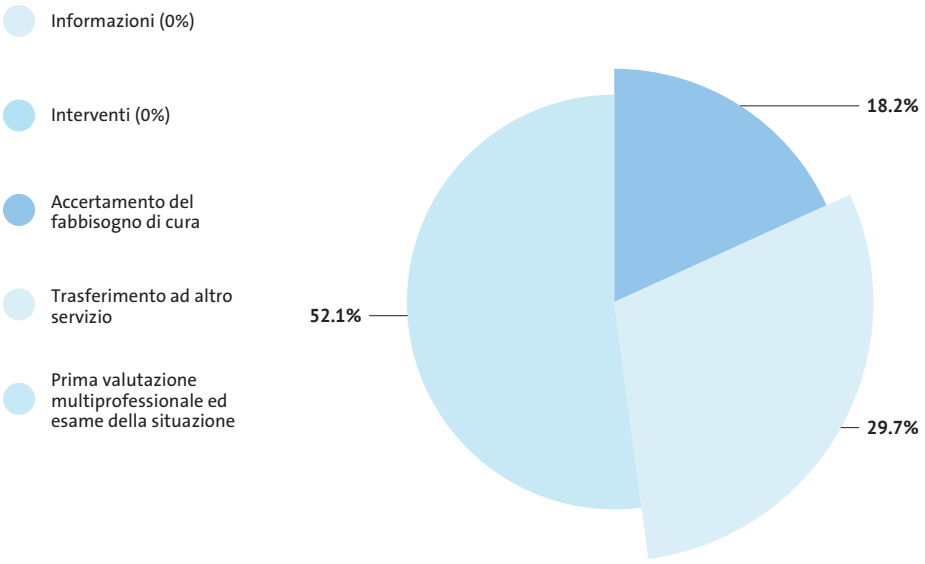
Come indicato nel grafico sottostante, l'andamento dei motivi della domanda prestazionale all'area socio pedagogica distrettuale indica l'aumento dei problemi di salute, l'emarginazione sociale nonché le problematiche abitative, come motivi prevalenti della presa in carico dell'anziano.



F. 1.4 . 02 Utenti ultra sessantacinquenni seguiti dall'area sociopedagogica distrettuale per motivo prevalente della presa in carico (Ogni utente può essere associato a più motivi) – confronto 2019, 2021 e 2022 (dato 2020 non disponibile)

Nell'anno 2022 allo Sportello unico per l'assistenza e la cura si sono rivolte sotto forma di "primo contatto" 641 persone (erano 575 nel 2021), di cui il 64,6% erano donne.
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 – 2022

Ambito assistenziale

Il servizio SAD viene erogato sia da operatori dipendenti di ASSB, che svolgono assistenza specialistica, sia da operatori della cooperativa Elleuno e RTI Call Coop, che erogano per lo più assistenza semplice. Il totale degli utenti anziani che, nell'anno 2022, ha usufruito del SAD è pari a 2.916 unità, con un lieve calo rispetto all'anno precedente (-2,7%).

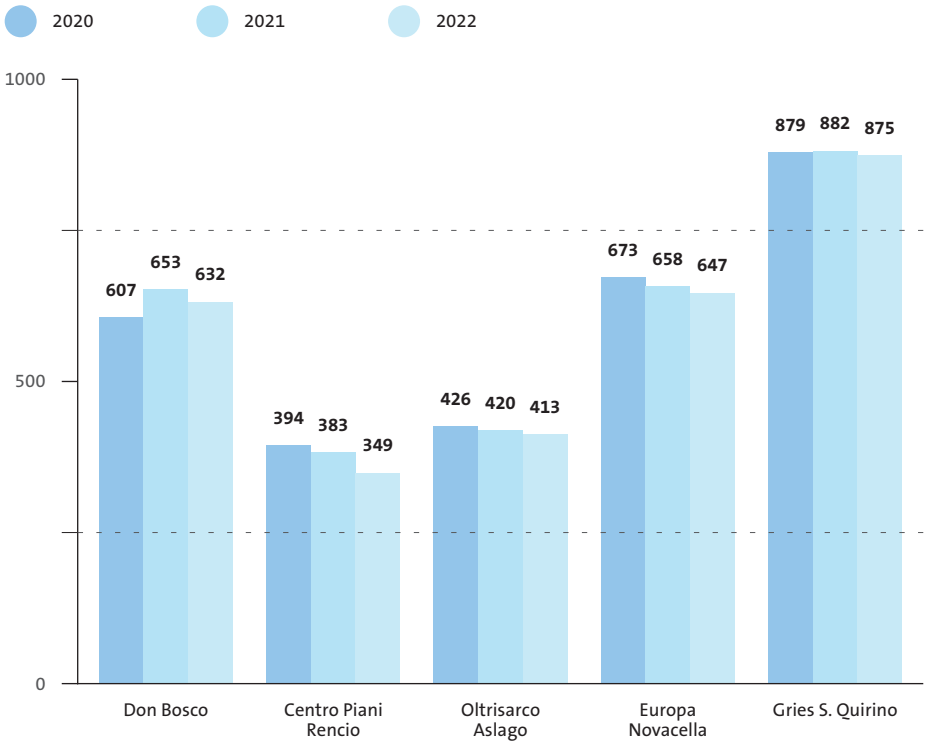
DATI SUGLI UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD

Classi di età	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale	%
65 - 69	20	8	7	17	10	62	2%
70 - 74	59	33	35	41	51	219	8%
75 - 79	142	62	80	110	155	549	19%
80 - 84	174	81	108	193	268	824	28%
>= 85	237	165	183	286	391	1.262	43%
Totale	**632**	**349**	**413**	**647**	**875**	**2.916**	**100%**
popolazione >= 65	4736	3871	2935	6386	7638	25566	
indice di assistenza (n. anziani in carico al SAD/ popolazione anziana residente	13,3%	9,0%	14,1%	10,1%	11,5%	11,4%	

T. 1.4 . 04 Utenti ultra sessantacinquenni seguiti dal SAD – 2022

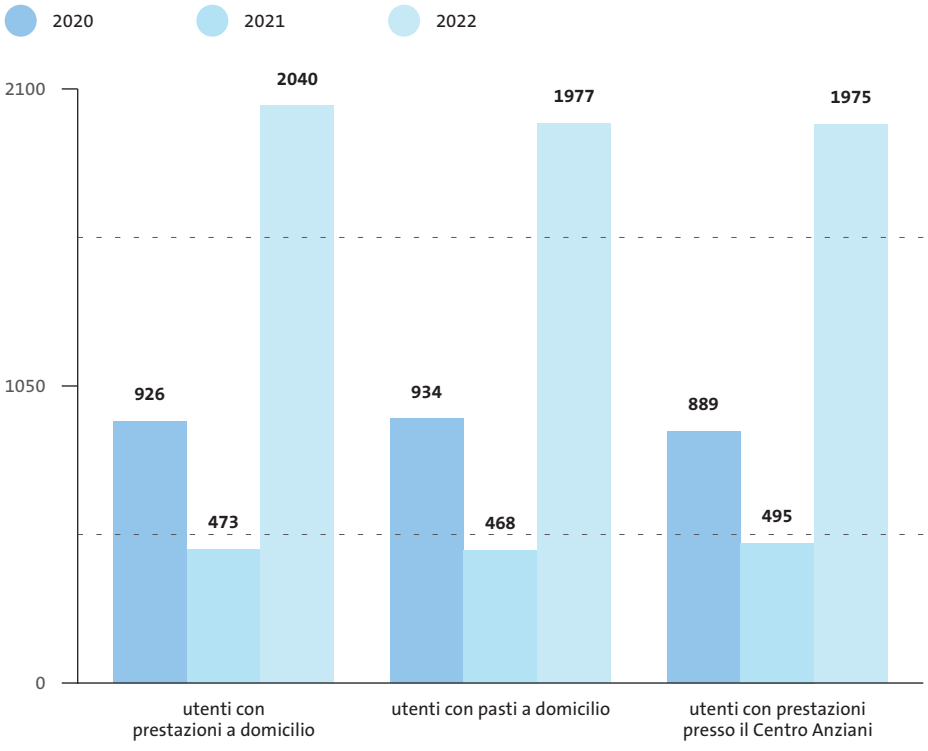
L'indice di assistenza del servizio SAD (n. anziani in carico al SAD/ popolazione anziana residente), compresi i pasti a domicilio e le prestazioni presso i centri diurni, è pari, complessivamente, all'11,4%.
Il servizio di assistenza domiciliare che ha in carico il maggior numero di utenti anziani è 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 SAD per sede distrettuale – confronto 2020-2022



Una parte dei 2.916 utenti sopra indicati ha usufruito di due o più tipologie di prestazioni, ossia di prestazioni presso il domicilio, di pasti a domicilio e di prestazioni presso i centri anziani.

F. 1.4 . 06 Distribuzione degli utenti anziani per tipologia di prestazione – 2020-2022



Complessivamente, le ore di assistenza domiciliare erogate nel 2022 presso il domicilio (direttamente da ASSB o dalla cooperativa sociale Elleuno e RTI Call Coop) e presso i centri diurni sono 63.052 (-3,4% rispetto al 2021). Le ore di assistenza domiciliare erogate esclusivamente presso il domicilio sono state **52.952**, pari al 2,6% in meno rispetto al 2021: di queste il 75,1% è stato somministrato da ASSB e il rimanente 24,9% da Elleuno e RTI Call Coop.

Prestazioni erogate presso il domicilio (ore)	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale
aiuto domestico	1.862	557	849	1.910	1.414	**6.592**
attività socioped. e sociogeriat.	1.260	230	1.509	5	2.232	**5.236**
igiene della persona	19.435	3.875	2.904	8.798	6.036	**41.047**
Attività/Animazione	0	0	0	0	0	**0**
Servizio di trasporto/ accompagnamento	50	0	23	0	5	**78**
Totale ore di assistenza	**22.607**	**4.661**	**5.286**	**10.712**	**9.687**	**52.952**
				ore personale ASSB		**39.776**
				ore personale ELLEUNO e RTI Call Coop		**13.176**

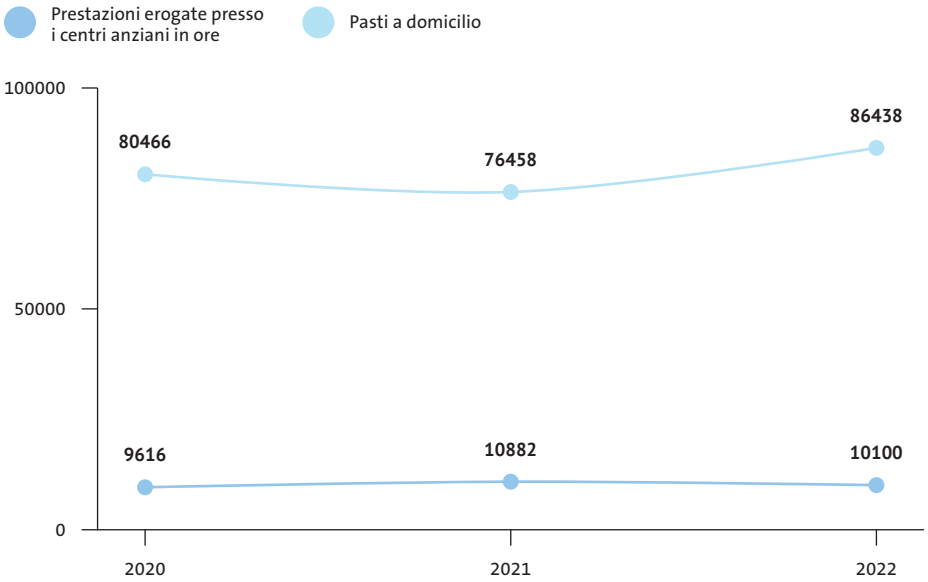
T. 1.4 . 07 Numero ore assistenza presso domicilio per tipologia prestazione e sede distrettuale – 2022
(si specifica che i dati si riferiscono non solo agli anziani, ma agli utenti di tutte le classi di età)

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 2022 è pari al 9,6%, cioè delle 52.952 ore erogate presso il domicilio degli utenti, 5.058 ore sono state prestate da due assistenti insieme (3.840 ore da operatori di ASSB e 1.218 ore da operatori di Elleuno e RTI Call Coop).
Le ore erogate presso i centri diurni nel 2022 sono state 10.100, con un leggero calo rispetto all'anno 2021 del 7,2%.

Prestazioni erogate presso il centro diurno (ore)	2020	2021	2022
Bagno/doccia con assistenza	904	939	1.071
Lavaggio biancheria	207	152	120
Pedicure	8.504	9.791	8.909
Bagno/doccia senza assistenza	1	0	0
Totale ore di assistenza	**9.616**	**10.882**	**10.100**
pasti a domicilio	80.466	76.458	86.438

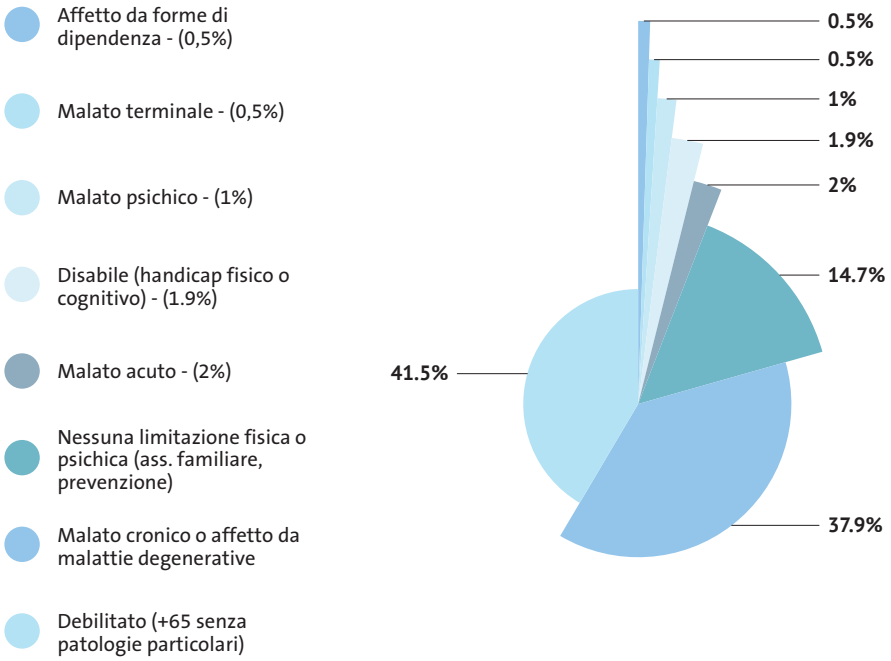
T. 1.4 . 08 Prestazioni erogate presso i centri diurni - confronto triennio 2020-2022

F. 1.4 . 09 Ore erogate presso i centri diurni e pasti a domicilio - confronto triennio 2020-2022



Da segnalare l'aumento del numero dei pasti a domicilio pari al 13%, passando dagli 76.458 vitti del 2021 ai 86.438 pasti del 2022. Come evidenziato dal sottostante grafico, il 41,5% degli utenti SAD Anziani, risultano come debilitati senza patologie particolari, il 37,9% rientra nella categoria di malato cronico o affetto da malattie degenerative, mentre il 14,7% degli utenti Anziani SAD non hanno nessuna limitazione fisica o psichica.

F. 1.4 . 10 Utenti SAD anziani per tipologia di problematica - 2022



DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO MENSA

Nel 2022 sono stati 8.901 i pasti consumati dai 127 anziani fruitori del servizio mensa cittadino. Per gli anziani di Gries San Quirino e Oltrisarco Aslago, a partire da novembre 2021, è stato messo a disposizione un servizio di ristorazione sostitutivo presso due ristoranti convenzionati (Ristorante Stella Alpina per Oltrisarco e Pizzeria Chez Frederich per Gries). A questi due ristoranti si possono rivolgere anche gli anziani degli altri quartieri di Bolzano. Anche la mensa di Europa Novacella è ora aperta a tutti gli anziani della Città e non solamente ai residenti del quartiere.

Sede distrettuale	Mense	Fruitori del servizio mensa nell'anno	Pasti erogati nel corso dell'anno
Centro Piani Rencio	Centro Piani Rencio – gestione affidata a CLAB	7	200 (apr-ago 22)
Don Bosco	Don Bosco (c/o Residenza per anziani Don Bosco) (servizio sala esternalizzato)	14	1.110
Oltrisarco Aslago	Oltrisarco Aslago (servizio sostitutivo Stella Alpina)	34	2.415
Gries San Quirino	Gries - S. Quirino (servizio sostitutivo Chez Frederic)	33	658
Europa Novacella	Europa Novacella (c/o Regina Pacis)	39	4.518
Totale		**127**	**8.901**

T. 1.4 . 11 Dati servizio mense – 2022

Servizi di sostegno territoriale

Nel 2022 sono stati attivati da ASSB quattro turni di soggiorni marini per anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti. I turni si sono svolti regolarmente dal 24 maggio al 7 giugno, dall'8 al 22 giugno, dal 23 agosto al 6 settembre e dal 7 al 21 settembre 2022.
La partecipazione ha raggiunto le 98 presenze complessive distribuite sui 4 turni (21 partecipanti al primo turno, 26 al secondo, 23 al terzo e 28 al quarto turno). 55 partecipanti sono residenti presso le residenze per anziani bolzanine. 5 i partecipanti che vivono soli, senza rete famigliare e che possono contare sul solo aiuto istituzionale.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEI SOGGIORNI MARINI PER ANZIANI

Area Anziani e persone non autosufficienti – Costi e fonti di finanziamento 2022

Area anziani e persone non autosufficienti 2022

€ 6.515.839 – L'importo comprende i costi diretti dei servizi, compresi i costi amministrativi

	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Servizio sociopedagogico anziani		320.254	320.254	4,9%
Servizio assistenza domiciliare	446.728	2.556.356	3.003.085	46,1%
Mense anziani	208.622	61.524	270.146	4,1%
Pasti a domicilio	219.244	795.523	1.014.767	15,6%
Centri diurni	132.855	772.288	905.143	13,9%
Soggiorni climatici per anziani non autosufficienti	292.257		292.257	4,5%
Unità per la valutazione della non autosufficienza		10.893	10.893	0,2%
Numero verde/Violenza nella terza età		15.242	15.242	0,2%
Servizi comunali per anziani – emergenza anziani	87.226		87.226	1,3%
Sportello unico	122.349	121.825	244.174	3,7%
Trasporto per anziani	41.316			0,6%
Totale	1.550.598	4.653.905	6.204.504	95,2%
Costi per Amministrazioni		311.335	311.335	4,8%
Totale generale	**1.550.598**	**4.965.241**	**6.515.839**	**100,0%**

Area anziani e persone non autosufficienti 2022 – Fonti di finanziamento

	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Compartecipazioni utenti		1.213.086	1.213.086	18,6%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	1.548.630	3.290.800	4.839.430	74,3%
Finanziamento provinciale per Unità per la valutazione della non autosufficienza		10.799	10.799	0,2%
Altre entrate (rimborsi vari, pasti personale, fondo maternità, comandi, bolli, rimanenze, ecc.)	1.969	450.556	452.524	6,9%
Totale	**1.550.598**	**4.965.241**	**6.515.839**	**100,0%**

Capitolo 1.5

Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani

Indicatori generali

Popolazione residente a Bz in fascia di età maggiore/ uguale di 65 anni
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

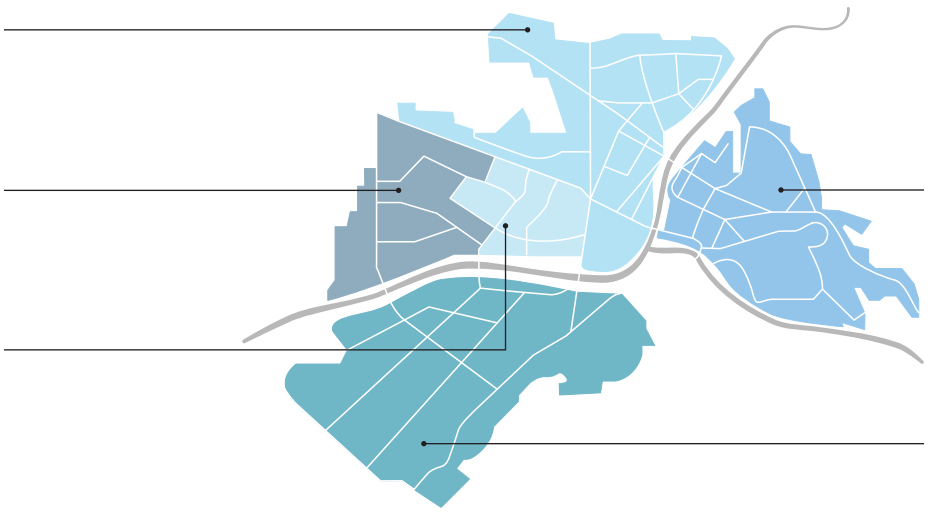
25.566

Suddivisione territoriale popolazione in età maggiore di 65 anni a Bolzano

7.638
Gries San Quirino

4.736
Don Bosco

6.386
Europa Novacella



3.871
Centro Piani Rencio

2.935
Oltrisarco Aslago

Aspettativa di vita

(Italia: dato 2022, fonte: ISTAT dic. 2022)
(Alto Adige: dato 2020, fonte: ASTAT 2022)

Italia

81,9 uomini

85,97 donne

Alto Adige

80,7 uomini

85,0 donne

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

(Provincia di Bolzano: dato 2022, fonte: ISTAT)
(Bolzano città: dato 2021, fonte: Comune di Bolzano 2022)

129
Provincia di Bolzano

171,1
Bolzano città

Indice di mortalità in Provincia di Bolzano

(dato 2021, fonte: ISTAT)

9,3
decessi ogni 1000 abitanti

Indice di mortalità a Bolzano

(dato 2021, fonte: Comune di Bolzano 2022)

12,0
decessi ogni 1000 abitanti

I servizi dell'area Anziani
Ambito residenziale

DATI SUGLI UTENTI E PRESTAZIONI DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Al 31.12.2022 presso le strutture residenziali per anziani di ASSB si registrano complessivamente 423 posti attivi. Durante l'anno 2022 sono stati ospitati 464 utenti, di cui 344 residenti al 31 dicembre 2022.

Strutture residenziali (posti complessivi)	Capacità ricettiva al 31.12	Giorni di apertura	Numero utenti al 31.12	Giorni di degenza	% di copertura	Presenza media	Utenti nel corso dell'anno
Villa Armonia*	87	365	66	26.782	84,3%	73,4	89
Don Bosco**	164	365	142	51.322	85,7%	140,6	189
Villa Serena***	76	365	61	26.236	94,6%	71,9	89
Villa Europa****	96	365	75	27.998	79,9%	76,7	97
Totale 2022	**423**	**365**	**344**	**132.338**	**85,7%**	**362,6**	**464**

T. 1.5 . 01 Numero posti letto ed utenti 2022

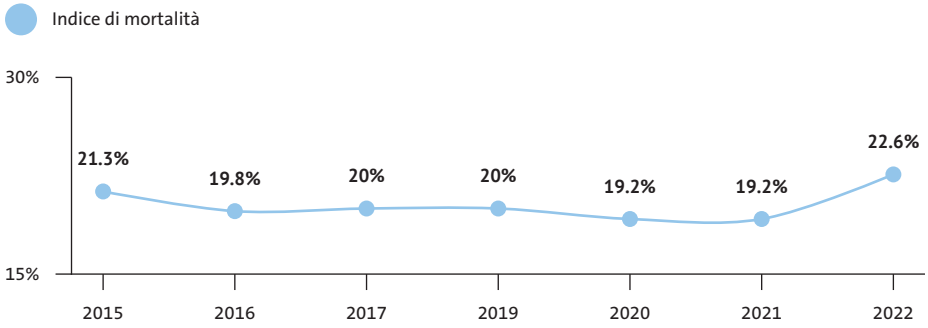
* di cui 5 posti temporanei, 1 posto di emergenza. A questi 6 posti se ne aggiungono altri 2 (ordinari) che sono stati trasformati in posti letto di isolamento.
** di cui 6 posti dedicati alle ammissioni temporanee.
*** di cui 6 posti dedicati alle ammissioni temporanee.
**** di cui 7 posti dedicati alle ammissioni temporanee/emergenza.

La struttura residenziale che nel 2022 ha registrato un livello di copertura più alto (calcolato sul totale dei posti disponibili) è Villa Serena con un percentuale di copertura del 94,6%. Quello più basso si registra presso la Residenza per anziani di Villa Europa, pari al 79,9%.

Grado di copertura per struttura	% di copertura
Villa Armonia	**84,3%**
Posti ordinari	85,6%
Nucleo demenza	73,0%
Don Bosco	**85,7%**
Ordinari	82,1%
Intensivi	92,8%
Nuclei demenza	92,4%
Villa Serena	**94,6%**
Ordinari	94,5%
Estensivi	95,3%
Villa Europa	**79,9%**
Ordinari	78,1%
Estensivi	100,0%

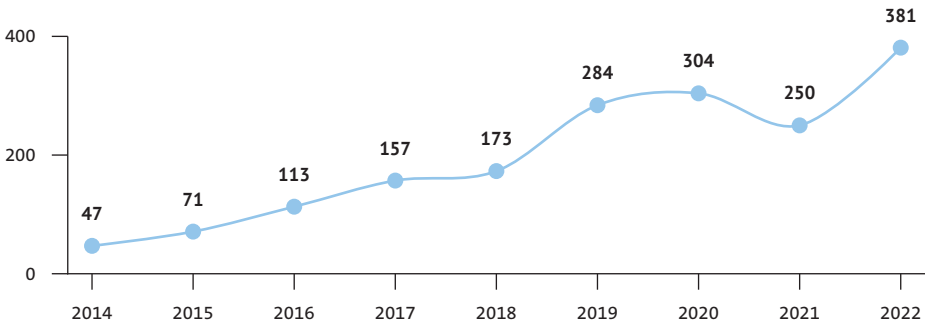
T. 1.5 . 02 Grado di copertura per struttura - 2022

L'indice di turnover (n. ammessi/n. medio ospiti) nelle residenze per anziani è pari al 27,9%, mentre quello di mortalità (n. decessi/n. utenti nell'anno), si attesta attorno al 22%.



F. 1.5 . 03 Indice di mortalità 2015-2022

L'età media degli utenti in ospitazione su posti ordinari, intensivi, estensivi e demenza è pari a 78,3 anni (84,3 per gli ospiti su posti ordinari, 83,8 per gli ospiti dei nuclei demenza).
Al 31.12.2022 la lista di attesa risulta essere pari a 381 unità, nuovamente in aumento dopo il calo del 2021 dovuto fondamentalmente al Covid. Rispetto alla distribuzione di genere delle persone in lista di attesa, si registra che il 66,1% sono donne e il 33,9% sono uomini.



F. 1.5 . 04 Lista di attesa per le strutture residenziali per anziani - confronto dall'anno 2014 al 2022

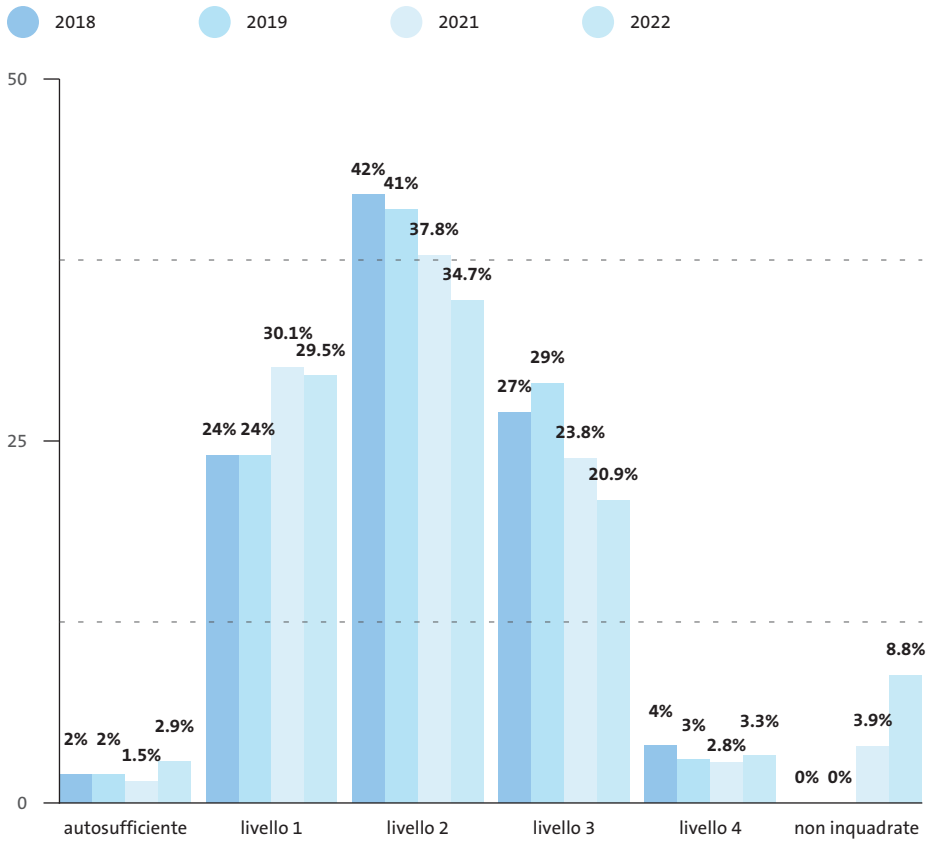
Oltre alle strutture gestite da ASSB, gli anziani di Bolzano possono avvalersi anche di strutture non aziendali, ubicate sia a Bolzano[1] che nel resto del territorio provinciale, sia fuori provincia. In particolare, sul territorio bolzanino, l'ASSB ha sottoscritto delle convenzioni con la "Fondazione La Roggia" (34 posti), con la Casa di Cura Santa Maria (59 posti), il Grieserhof (45 posti) e la Residenza per Anziani Melitta Care. Inoltre ha stipulato ulteriori convenzioni con il Centro di Degenza "St. Josef" a Foiana/Lana e la Casa di cura St. Anna a Merano. I posti letto in convenzione in strutture non aziendali destinati ad utenti delle graduatorie ASSB sono complessivamente 293.

Al **31.12.2022 gli anziani accolti in strutture foranee erano 183** (erano 184 nel 2021). Di questi, 95 sono stati accolti nelle strutture residenziali di Bolzano convenzionate, 28 in strutture bolzanine non convenzionate, 51 in strutture in Provincia e 9 in quelle fuori Provincia.

Analizzando il dato degli anziani accolti in strutture foranee **nel corso dell'intero anno 2022, essi risultano essere complessivamente 338** (erano 270 nel 2021). Di questi, 186 sono stati accolti nelle strutture residenziali di Bolzano convenzionate, 53 in strutture bolzanine non convenzionate, 88 in strutture in Provincia e 11 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 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 2018-2022



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.

	2016	2017	2018	2019	2021	2022
Cadute con lesioni avvenute in struttura con conseguente invio in pronto soccorso o ricovero (% media sul totoale degli ospiti transitati in struttura nel corso dell'anno in tutte le strutture residenziali)	7,0%	16,8%	10,0%	16,1%	13,2%	16,4%
Lesioni agli ospiti provocate con la movimentazione (in % sul totale degli ospiti transitati in struttura nel corso dell'anno in tutte le strutture residenziali)	0,7%	0,6%	23,2%	29,8%	16,9%	21,3%
Numero residenti a rischio fuga in tutte le strutture residenziali	51	24	21	19	29	15
Numero fughe a rischio fuga in tutte le strutture residenziali nell'anno	6	11	10	8	8	3

T. 1.5 . 06 Eventi sentinella – confronto 2016-2019, 2021-2022

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 2022 si registrano 99 lesioni da movimentazione provocate agli ospiti, corrispondenti al 21,3% del totale ospiti dell'anno 2022.
Nel 2022 si sono verificate 3 fughe, pari al 20% dei 15 utenti classificati a rischio fuga: 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 2022 e considerate in tutti e 4 gli stadi che vanno dal 1° livello, più leggero, al 4°, il più severo, esse sono state 90. Si consideri però che il 17,8% 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 2022 sono stati 48 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 sono Auser, Antea, Avulss, Club Rodigino, Associazione Scrittori, Unitalsi, Associazione Kolpingfamilie, Parrocchia Don Bosco, Aias e Vinzenzgemeinschaft. Accanto ai volontari delle associazioni locali, 23 giovani volontari (2021: 23), 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 ed i CAD, 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 23 volontari hanno sono state 17.090 (2021: 16.260), equivalenti a 9,4 operatori a tempo pieno (38 ore settimanali) impiegati per un anno, escluse le ferie ordinarie.
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 2022 le persone impegnate presso alcuni servizi aziendali che hanno svolto lavori di pubblica utilità sono state 17 (2021: 23).
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 9 messe alla prova e 5 affidamenti ai servizi sociali.

Ambito semiresidenziale

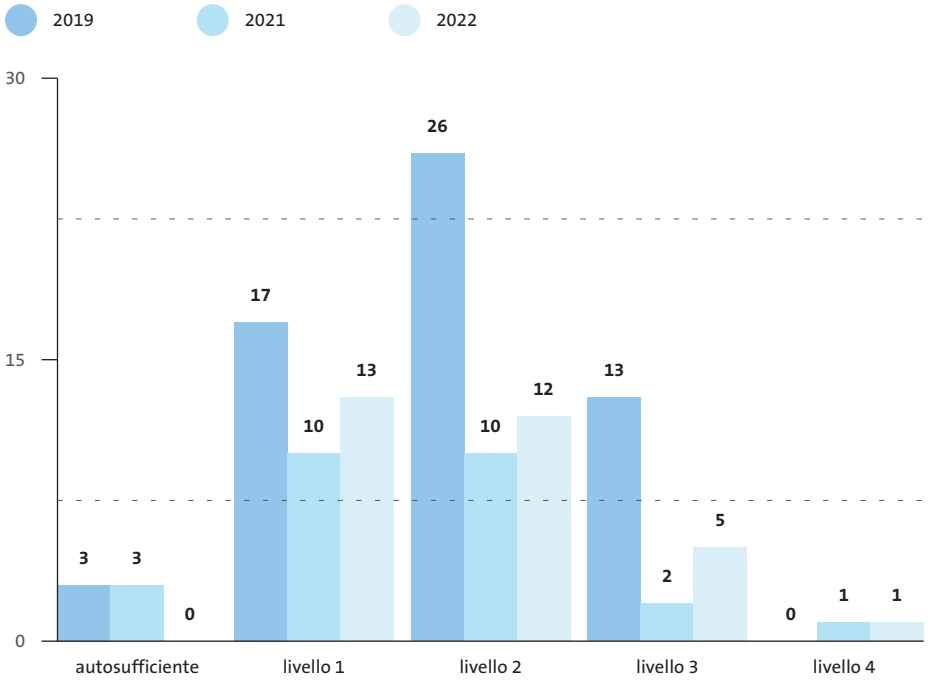
DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEI CENTRI DI ASSISTENZA DIURNA PER NON AUTOSUFFICIENTI - CAD

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 2022, 31 utenti (2021: 26).

	2022					2021	2020
Centri di assistenza diurna	**posti**	**utenti nell'anno**		**totale utenti**	**% copertura media nell'anno**	**% copertura media nell'anno**	**% copertura media nell'anno**
		maschi	femmine		in base alle presenze effettive	in base alle presenze effettive	in base alle presenze effettive
Villa Europa	16	7	9	16	55,5%	3,60%	5,80%
Maso Premstallerhof	12	8	7	15	51,7%	21,70%	27,70%
Totale	**28**	**15**	**16**	**31**	**53,9%**	**16,80%**	**17,60%**
Indice di assistenza*					0,12%	0,10%	0,13%

T. 1.5 . 07 Utenti centri assistenza diurna e percentuale copertura - confronto triennio 2020-2022
* Numero utenti del servizio/popolazione i riferimento

Il grado di copertura, calcolato sulla base delle presenze effettive degli anziani, aumenta dal 16,80% del 2021 (Covid-19) al 53,9% nel 2022. La differenza fra la copertura totale possibile e l'effettiva copertura è data dalle 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.
Diversamente che per il SAD, l'utenza è prevalentemente non autosufficiente, con una maggioranza di inquadramenti al 1° e 2° livello.



F. 1.5 . 08 Utenti per livello di non autosufficienza - confronto triennio 2019, 2021 e 2022

Al 31.12.2022 risulta 1 persona in lista di attesa presso il CAD Premstaller.

Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani – Costi e fonti di finanziamento 2022

Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani 2022

€ 27.899.579 – 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)	22.986.647	0	22.986.647	82,39 %
Stranieri in casa di riposo		56.576	56.576	0,20 %
Progetti igiene dentale e servizio podologico	98.621		98.621	0,35 %
Volontari	72.037		72.037	0,26 %
Centri di assistenza diurna		639.664	639.664	2,29 %
Case foranee	2.090.442	80.646	2.171.089	7,78 %
Alloggi foresteria	12.981		12.981	0,05 %
Totale	25.260.728	776.886	26.037.614	93,33 %
Costi per Amministrazioni	1.861.966		1.861.966	6,67 %
Totale generale	**27.122.693**	**776.886**	**27.899.579**	**100,0%**

Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani 2022 – Fonti di finanziamento

	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Compartecipazioni utenti	5.897.331	93.702	5.991.034	21,5%
Rimborso Azienda Sanitaria BZ per spese infermieristiche-fisioterapiche e per quota retta non autosufficienti	3.975.104		3.975.104	14,2%
Contributo provinciale per importo unitario, importo aggiuntivo e assegno di cura	10.931.374		10.931.374	39,2%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	5.854.486	678.942	6.533.428	23,4%
Altre entrate (rimborsi vari, pasti personale, fondo maternità, comandi, bolli, rimanenze, ecc)	464.398	4.242	468.640	1,7%
Totale	**27.122.693**	**776.886**	**27.899.580**	**100,00 %**

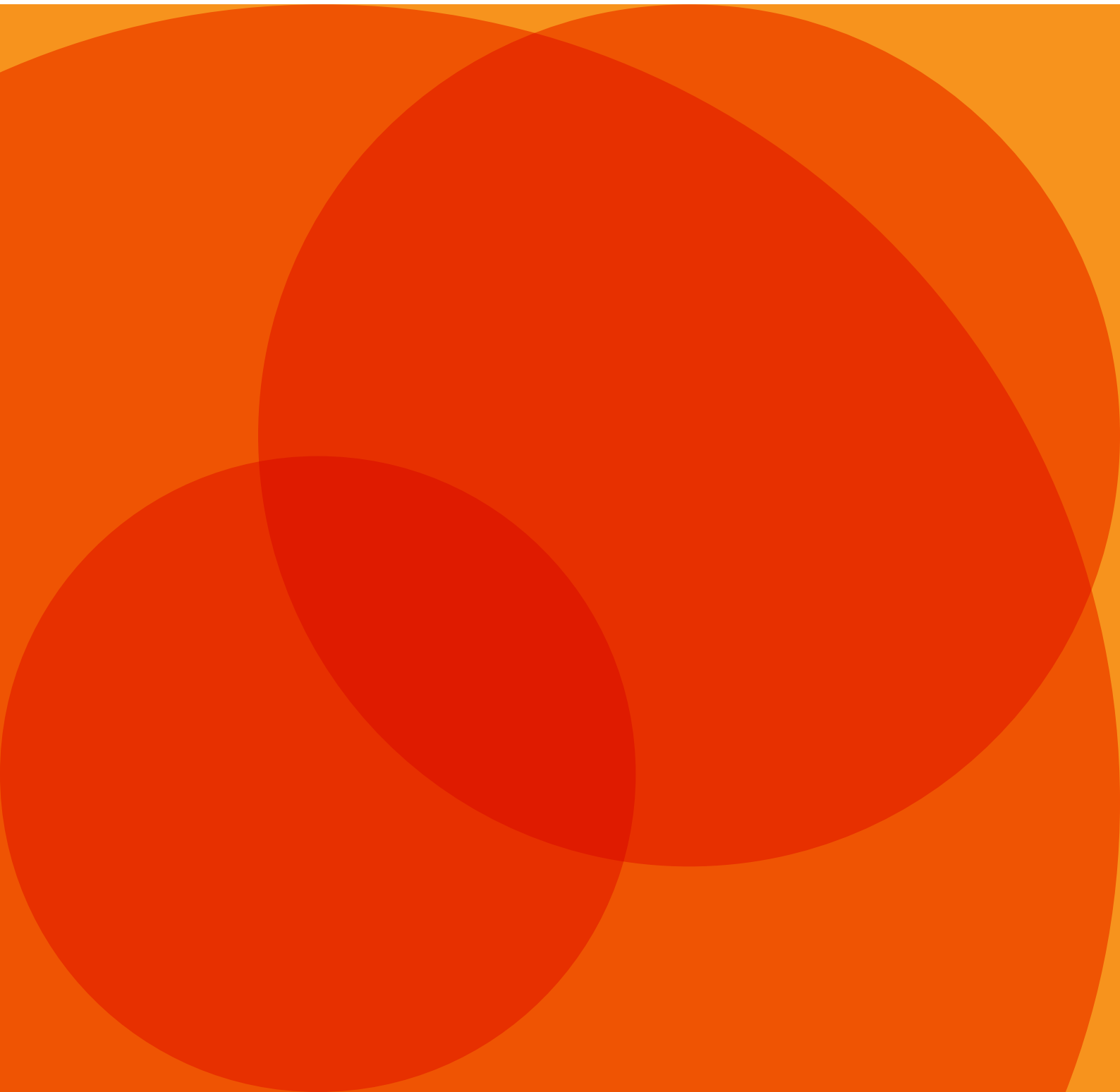
NOTE

1 Le altre residenze per anziani a Bolzano sono: la Residenza per anziani "Vinzenzhaus", gestita dall'omonima cooperativa sociale, in via Capuccini 10; il "Blindenzentrum" e 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 2022, Fonte: Comune di Bolzano, 2023)

88.152
in fascia di età maggiore/uguale di 19 anni

6.784
fascia di età 19-24 anni

55.802
fascia di età 25-64 anni

25.566
fascia di età 65 anni e oltre

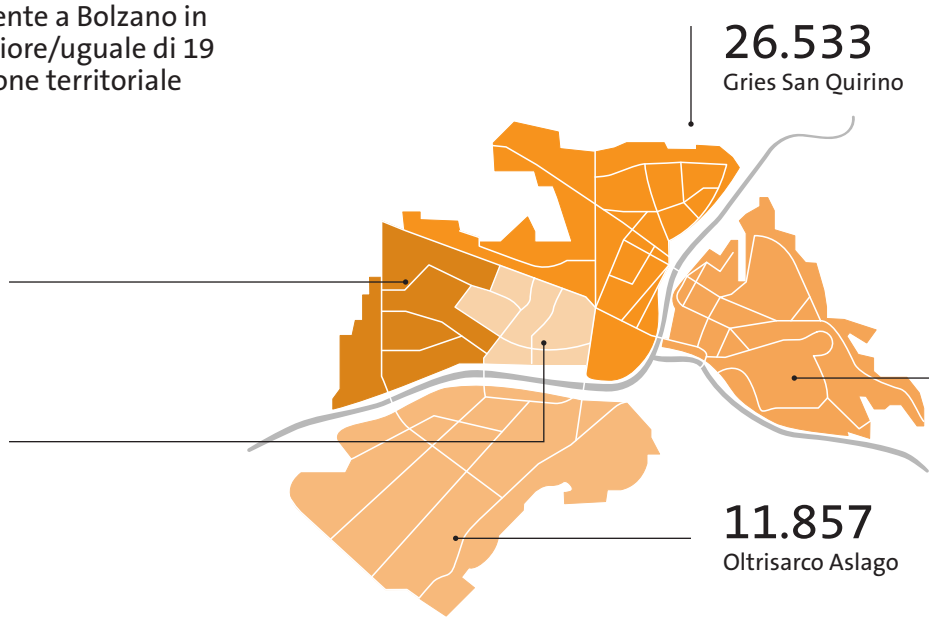
Bambini con disabilità negli asili nido di ASSB
(dato 2022)

14

Invalidi civili, ciechi civili e sordomuti in Provincia di Bolzano
(dato 2021; fonte: Annuario statistico Astat 2022)

6.243

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



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

7.785
di cui **3.290** sotto i 60 anni e **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; Rapporto dell'Istat "Conoscere il mondo della disabilità", 2019)

3.140 €
residente in Italia

15.141 €
residente in Alto Adige

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 finalizzate ad attività occupazionali o lavorative degli utenti.
Da segnalare come i servizi della struttura di via Fago 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.

SERVIZI RESIDENZIALI PER UTENTI CON DISABILITÀ FISICA E/O COGNITIVA

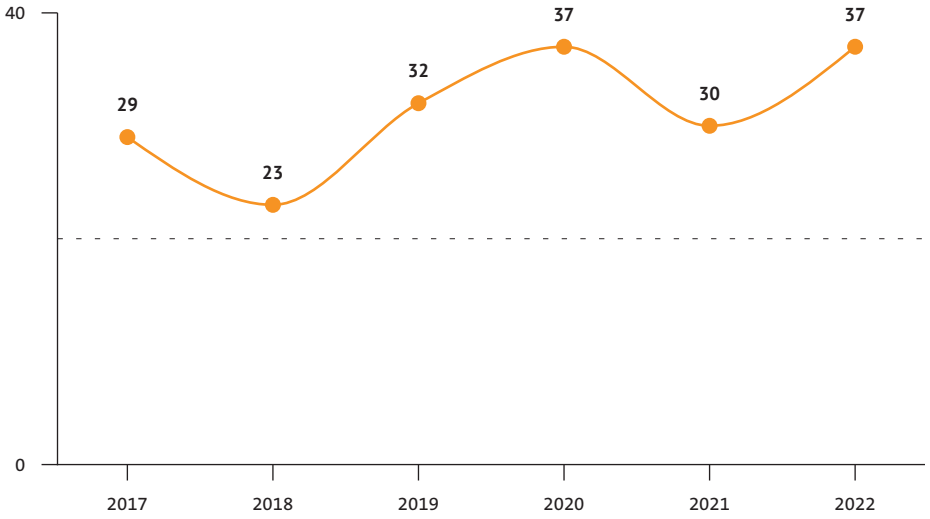
Nel 2022 il numero di posti complessivi offerti dalle strutture residenziali per utenti con disabilità fisica e/o cognitiva rimane invariato rispetto all'anno precedente. I 49 posti complessivi hanno accolto, nel corso dell'anno 2022, 49 utenti. Si abbassa il grado di copertura delle residenze dal 93,4% al 92,1%. La presenza media giornaliera degli utenti è stata pari a 45,1 persone su 49 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"	11	365	10	3.105	77,3%	8,5	11
Residenza con assistenza diurna integrata "Fago"	14	365	14	5.312	104,0%	14,6	15
Residenza "Il Quadrifoglio" via Alessandria	6	365	5	1.798	82,1%	4,9	5
Residenza "Mendola"	6	365	6	2.079	94,9%	5,7	6
Residenza "I Girasoli"	6	365	6	2.063	94,2%	5,7	6
Comunità alloggio "Mendola"	6	365	6	2.115	96,6%	5,8	6
Totale	**49**	**365**	**47**	**16.472**	**92,1%**	**45,1**	**49**

T. 1.6 . 01 Strutture residenziali per persone con disabilità – 2022

Si conferma inoltre l'elevata età media degli utenti in carico: l'82% dei 49 utenti che sono stati ospitati nelle strutture residenziali durante il 2022 ha un'età compresa fra i 40 e 64 anni, a cui si aggiunge un 14% di utenza over 65. Solo il 4% 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 aumento del 23,3% il numero di persone in lista di attesa per le strutture residenziali per persone con disabilità fisica e/o psichica, passando dalle 30 persone del 2021 alle 37 del 2022.



F. 1.6 . 02 Strutture residenziali – lista di attesa 2017-2022

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 2022 gli utenti seguiti dal SASD nell'ambito della disabilità cognitiva sono stati 30.

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 61, in linea con l'altr'anno, quando gli utenti erano 62.
Rispetto all'anno precedente, rimane invariato il grado di copertura complessivo dei servizi semiresidenziali per utenti con disabilità fisica e/o cognitiva (52,7%), con però un evidente calo dello stesso presso il servizio di occupazione lavorativa/riabilitativa "Il Ciliegio" (-6,3%, NB il servizio Ciliegio è rimasto chiuso dal 12 al 19 gennaio 2022 causa pandemia Covid-19).
Come negli altri anni, l'età maggiormente rappresentata è quella fra i 18 e 39 anni (59%), 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 (41%). Non si rilevano utenti sopra i 65 anni di età.

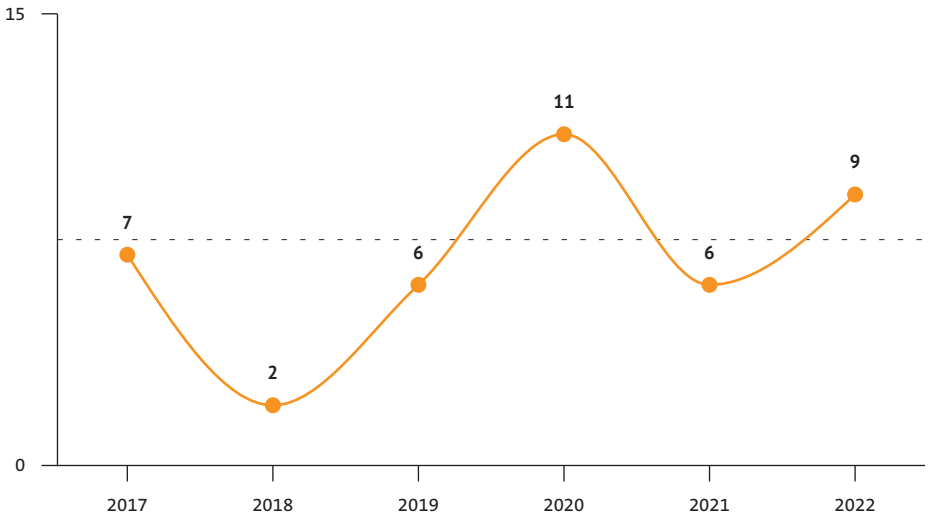
Strutture semiresidenziali per persone con disabilità	Capacità ricettiva	Giorni di apertura	Numero utenti al 31.12.	Presenze	% di copertura	Presenza media	Utenti nel corso dell'anno
Servizio di occupazione lavorativa Roma	18	220	15	2.156	54,4%	9,8	17
Servizio di occupazione lavorativa/ riabilitativa Il Ciliegio	22	220	17	2.552	52,7%	11,6	21
Servizio di occupazione lavorativa/ riabilitativa il Colle*	12	233	10	1.631	58,3%	7,0	11
Servizio di occupazione lavorativa per giovani Menhir	12	227	10	1.248	45,8%	5,5	12
Totale	**64**	**225**	**52**	**7.587**	**52,7%**	**33,9**	**61**

T. 1.6 . 03 Servizi di occupazione lavorativa - Servizi di occupazione/riabilitazione lavorativa per persone con disabilità – 2022

*Il servizio di occupazione lavorativa "Colle" è una struttura polivalente, rivolta a persone con disabilità, con disagio psichico e utenti affetti da dipendenze

I servizi di occupazione lavorativa presentano un andamento discontinuo del numero di utenti in lista di attesa.

F. 1.6 . 04 Servizi di occupazione lavorativa/ riabilitativa – lista di attesa 2017-2022



I manufatti che vengono prodotti all'interno dei Servizi di occupazione/riabilitazione lavorativa, sono venduti presso la bottega "Il Ventaglio" (via Vanga 33), dove gli utenti del Servizio di occupazione/riabilitazione lavorativa "Il Ciliegio" (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. La bottega nel 2022 ha riaperto il 21 novembre ed è rimasta aperta fino al 22.12.2022. Sono stati coinvolti ogni giorno 3 utenti per un totale di 9 utenti.

Per quanto riguarda invece i centri diurni socio pedagogici, nel 2022, i posti complessivi (69) presso questa tipologia di servizi sono rimasti invariati rispetto al triennio precedente. Migliora leggermente il grado di copertura (+1,9%), che passa dal 60% del

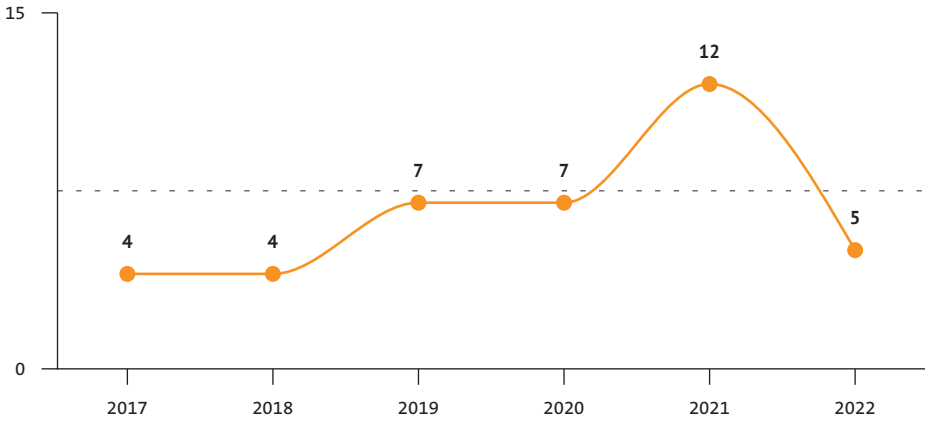
2021 al 61,9% del 2022, ma, non raggiunge ancora nuovamente i livelli pre pandemia del 2019 (85,6%). Cala di 11 unità il numero di utenti seguiti nel corso dell'anno (66, - 14,3%).

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	215	9	1.045	48,6%	4,9	9
via Fago	28	228	27	4.411	69,1%	19,3	27
Viale Europa*	24	215	20	3.033	58,8%	14,1	24
"Lupo Alberto" presso Casa di Riposo Don Bosco	7	215	6	838	55,7%	3,9	6
Totale	**69**	**218**	**62**	**9.327**	**61,9%**	**42,2**	**66**

T. 1.6 . 05 Centri diurni socio pedagogici per persone con disabilità – 2022

* 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 40-60 anni (64,9%). A seguire si trovano gli utenti fra i 18 e 39 anni (29,9%) e quelli over 65 (5,2%).
Nella liste di attesa dei centri diurni socio pedagogici nell'ultimo anno si registra un calo di 7 persone rispetto all'anno precedente.



F. 1.6 . 06 Centri diurni socio pedagogici – lista di attesa 2017-2022

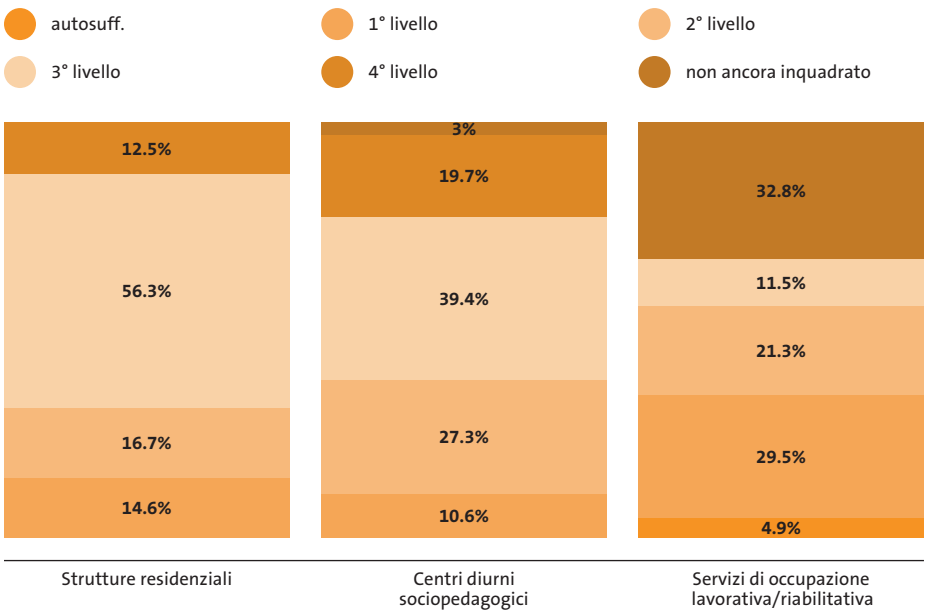
Accanto ai servizi lavorativi ed occupazionali indicati, si ricorda che nel capitolo adulti è stato analizzato il SAPL–Servizio Assistenza al Posto di Lavoro che ha seguito sul territorio, nell'anno 2022, complessivamente 63 utenti con disabilità motorie e/o cognitive o sensoriali. In tutte e due le 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, ad eccezione delle residenze, dove gli utenti sono tutti classificati in base alla non autosufficienza, essendo questo un requisito per l'accesso. Le persone maggiormen-

te non autosufficienti (3° e 4° livello) si trovano nei centri diurni e nelle strutture residenziali.

F. 1.6 . 07 Distribuzione utenti con disabilità fisica e/o cognitiva secondo il livello di autosufficienza e tipologia di struttura – 2022



Strutture residenziali e semiresidenziali del settore sociopsichiatrico

SERVIZI RESIDENZIALI PER UTENTI CON DISAGIO PSICHICO

La capacità ricettiva delle comunità alloggio dell'ambito sociopsichiatrico nel corso del 2022 è pari a 12 posti. Gli utenti durante l'anno sono stati 14, come già nel 2021; le presenze crescono del 6,3% e, di conseguenza, anche il livello di copertura cresce di 5 punti percentuali (2021: 78,8%).

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	365	6	2.092	81,9%	5,7	8
Vicolo Erbe 10	5	365	5	1.577	86,4%	4,3	6
Totale 2022	**12**	**365**	**11**	**3.669**	**83,8%**	**10,1**	**14**

F. 1.6 . 08 Strutture residenziali per utenti con disagio psichico – 2022

Al 31.12.2022 non risultano utenti del settore sociopsichiatrico in lista di attesa delle 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 2022 sono stati 42.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER UTENTI CON DISAGIO PSICHICO

Nel 2022 si registrano 12 i posti presso il servizio di riabilitazione lavorativa "Windrose – Rosa dei venti" (gestione diretta). La struttura può al bisogno accogliere fino a 14 persone con un progetto a tempo parziale. Sono invece 15 i posti presso il servizio di riabilitazione lavorativa CIRS – Centro Italiano di Reinserimento Sociale (esternalizzato), che ospita un laboratorio protetto di 5 posti ed un centro di addestramento professionale di 10 posti. In particolare, 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: disabili fisici, con disturbi psichici e persone affette da dipendenza.

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*	14	234	11	1.747	53,3%	7,5	14
Centro addestramento CIRS**	15	235	22	3.885	110,2%	16,5	26
Totale 2022	**29**	**235**	**33**	**5.632**	**82,8%**	**24,0**	**40**

T. 1.6 . 09 Servizi semiresidenziali settore sociopsichiatria – 2022

N.B. Il numero di utenti superiore alla capacità ricettiva è dovuto al fatto che alcuni utenti frequentano i laboratori per mezza giornata.
* la capacità ricettiva indicata comprende 2 posti per le ammissioni temporanee
** comprende 10 posti riabilitativi a tempo pieno per le ospitazioni temporanee

Nel 2022 sono stati 40 gli utenti in carico. In calo il grado di copertura (-4,1%), mentre aumenta leggermente la presenza media (+2,3%). Il livello di copertura della struttura CIRS supera il 100% a significare che più utenti part-time hanno turnato sullo stesso posto lavorativo. Nel 2022 si registra la presenza di 2 assistiti stranieri presso la struttura CIRS, di cui nessuna nuova ammissione.
L'indice di ricambio riferito all'intero anno 2022 si attesta al 15% in calo rispetto agli anni passati. I nuovi utenti sono complessivamente 6 (3 presso il CIRS – Centro Italiano di reinserimento Sociale e 1 nuovo utente 3 presso "Windrose - Rosa dei venti").
Al 31.12.2022 sono 3 gli utenti del settore sociopsichiatrico inseriti nella lista di attesa delle strutture semiresidenziali Windrose e CIRS.
Similmente a quanto avviene per gli utenti in situazione di disabilità fisica, il SAPL – Servizio Assistenza al Posto di Lavoro, trattato nel capitolo "Adulti", ha seguito sul territorio, nell'anno 2022, complessivamente 30 utenti con disagio psichico.
La Strada - der Weg "Progetto Spaziosissimo" ha proseguito, anche nel 2022 la gestione, in vari luoghi della città, dei punti di incontro per malati psichici.

	Numero partecipanti	Numero incontri	Presenze complessive	Presenza media per incontro	Numero ore volontari
2017	170	420	3.668	8,7	9.662
2018	155	400	3.582	8,9	9.729
2019	162	355	3.131	8,8	9.018
2020	94	170	1.632	9,6	1.270
2021	101	335	2.745	9,1	1.579
2022	141	350	5.105	15,53	2.042

F. 1.6 . 10 Punti di incontro – confronto dati 2017-2022

Le diverse attività offerte, grazie alla presenza di 20 volontari – che hanno svolto 2.042 ore, con un aumento rispetto all'anno precedente del 29,3% - 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 2022 aumenta di 40 persone. Aumentano di molto anche le presenze complessive (+85,9% rispetto al 2021).

Area Persone con disabilità e Disagio Psichico – Costi e fonti di finanziamento 2022

Area strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità 2022

€ 13.793.033 – 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)		3.292.125	3.292.125	23,9%
Comunità alloggio con assistenza continuativa		379.404	379.404	2,8%
Residenze senza servizio notturno attivo		430.785	430.785	3,1%
Centri diurni		2.126.942	2.126.942	15,4%
Servizi di occupazione lavorativa		1.441.235	1.441.235	10,4%
Rette per utenti presso altri enti gestori		2.042.919	2.042.919	14,8%
Piscina coperta via Fago		6.196	6.196	0,0%
Mensa via Fago		475.430	475.430	3,4%
Servizio trasporto per persone disabili		456.463	456.463	3,3%
Totale		**10.651.498**	**10.651.498**	**77,2%**
Costi diretti dei servizi per persone con disagio psichico				
Sevizi di riabilitazione lavorativa		830.719	830.719	6,0%
Comunità alloggio		339.387	339.387	2,5%
Punti d'incontro per persone con disagio psichico		134.987	134.987	1,0%
Totale		**1.305.093**	**1.305.093**	**9,5%**
Costi per Amministrazioni		653.242	653.242	4,7%
Costi di strutture		878.587	878.587	6,4%
Costi per assistenza sanitaria		304.613	304.613	2,2%
Totale generale		**13.793.033**	**13.793.033**	**100,0%**

Area strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità 2022 – Fonti di finanziamento

	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Compartecipazioni utenti		2.115.560	2.115.560	15,3%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti		11.124.721	11.124.721	80,7%
Altre entrate (rimborso per comando, vendita prodotti, bolli, rimborsi vari, rim.finali, ecc.)		249.161	249.161	1,8%
Azienda Sanitaria BZ		303.591	303.591	2,2%
Totale		**13.793.033**	**13.793.033**	**100,0%**

Capitolo 1.7

Segretariato di servizio sociale

Indicatori generali

Popolazione totale a Bolzano
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

107.192

20.887
Don Bosco

474 0 - 2 anni	505 3 - 5 anni	1059 6 - 10 anni
1013 11 - 14 anni	1.065 15 - 18 anni	16.771 19 e oltre

21.668
Europa Novacella

451 0 - 2 anni	531 3 - 5 anni	958 6 - 10 anni
849 11 - 14 anni	835 15 - 18 anni	18.044 19 e oltre

32.105
Gries San Quirino

765
0 - 2 anni

880
3 - 5 anni

1524
6 - 10 anni

1174
11 - 14 anni

1.229
15 - 18 anni

26.533
19 e oltre

17.984
Centro Piani Rencio

460
0 - 2 anni

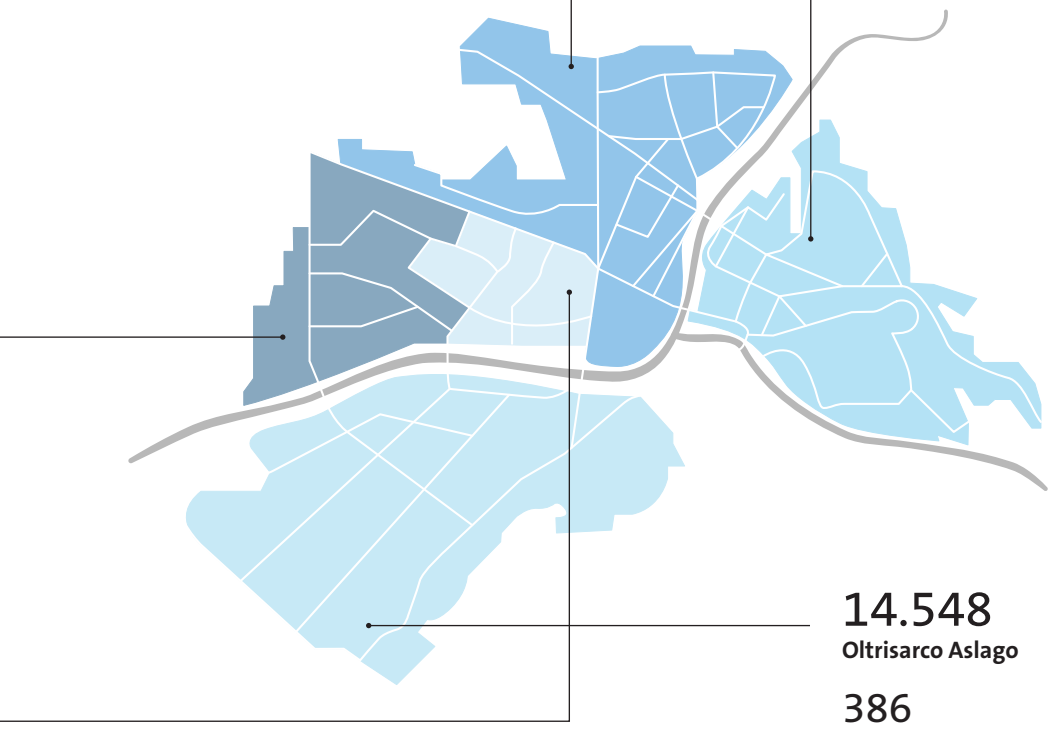
456
3 - 5 anni

821
6 - 10 anni

653
11 - 14 anni

647
15 - 18 anni

14.947
19 e oltre



14.548
Oltrisarco Aslago

386
0 - 2 anni

399
3 - 5 anni

692
6 - 10 anni

596
11 - 14 anni

618
15 - 18 anni

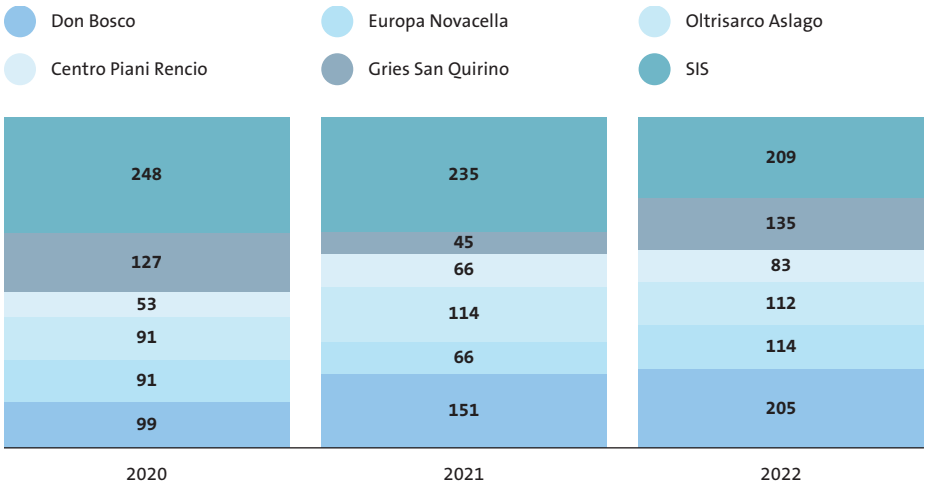
11.857
19 e oltre

Segretariato di Servizio Sociale

DATI SUL SEGRETARIATO DI SERVIZIO SOCIALE

Nel 2022 al Segretariato di Servizio Sociale si sono registrati per consulenze di vario tipo 902 contatti (729 nel 2021, pari a +23,7%). 44 cittadini sono stati accolti più volte. Il totale delle persone che si sono rivolte una o più volte al servizio è pari a 858 (677 nel 2021). Inoltre il Servizio ha ricevuto e trattato 654 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 2020-2022



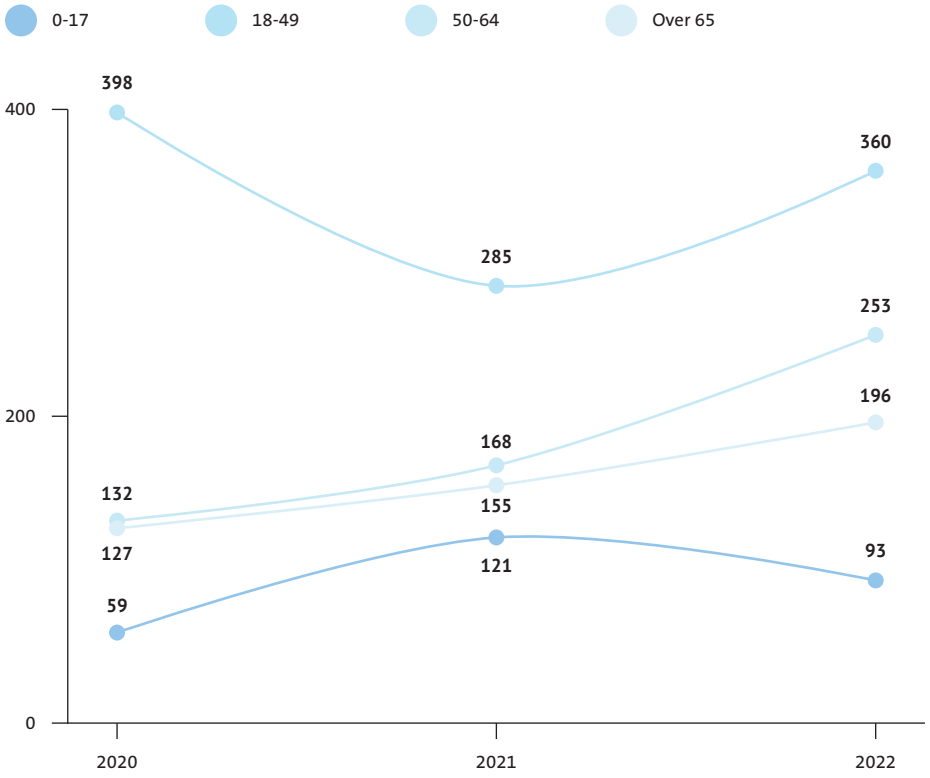
Sede distrettuale	2020		2021		2022	
Don Bosco	81	17%	82	15%	210	32%
Europa Novacella	70	14%	130	24%	118	18%
Oltrisarco Aslago	71	15%	84	15%	46	7%
Centro Piani Rencio	53	11%	75	14%	47	7%
Gries San Quirino	78	16%	39	7%	48	7%
SIS	134	28%	133	24%	185	28%
Totale	**487**	**100%**	**543**	**100%**	**654**	**100%**

T. 1.7 . 02 Richieste provenienti da servizi esterni - 2020-2022

Le richieste per indagini, relazioni e monitoraggio da parte

dell'Autorità Giudiziaria rappresentano il 46,6% delle 654 richieste, mentre il restante 53,4% 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: le 305 richieste pervenute dall'Autorità giudiziaria, infatti, riguardano al 100% interventi per minori. Le richieste di attivazione del Segretariato di Servizio Sociale da parte di altri enti (349), invece, nel 79% dei casi riguardano adulti ed anziani e nel 21% sono di pertinenza di casi di minori.

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 (39,9%), seguita da quella fra i 50 e 64 anni (28%), in forte aumento rispetto all'anno precedente. In aumento nell'ultimo triennio anche gli utenti anziani (over 65) che si rivolgono al Servizio.

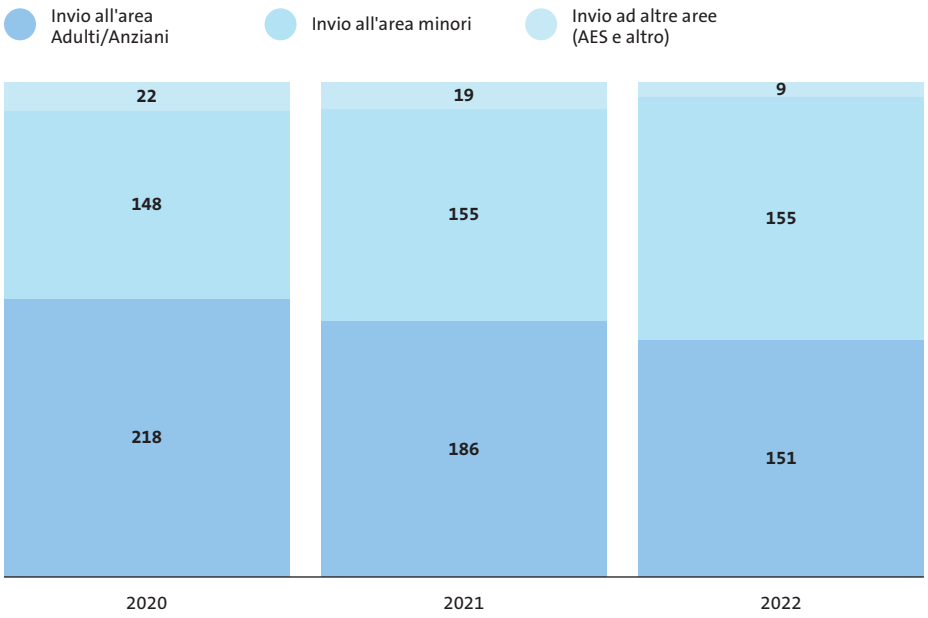


F. 1.7 . 03 Numero di utenti distribuiti per macro classi di età – confronto 2020-2022

La maggior parte delle persone (45,8%), si sono rivolte al Servizio di Segretariato sociale per ricevere informazioni sui servizi, il 39,9% ha richiesto assistenza professionale, mentre il 14,4% 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 2022 il 60,3% delle istanze sono state definite e chiuse in sede di Segretariato Sociale, mentre il 39,7% delle stesse sono state inviate alle diverse aree d'intervento delle sedi distrettuali. Nel 2022 le domande inviate ai servizi specifici (area adulti/anziani, area minori e AES ed altre aree) sono state 315 (360 nel 2021).

F. 1.7 . 04 Ripartizione invii ad aree di intervento sociale delle domande non chiuse in ambito di Segretariato Sociale - 2020-2022



Per quanto attiene i dati riferiti agli invii attivati dal Segretariato di Servizio Sociale, nel 2022, rispetto all'anno precedente, si registra un calo di quasi 4 punti percentuali degli invii all'area socio pedagogica adulti/anziani, contro l'aumento di 6 punti degli invii all'area minori. Gli invii all'ambito minori supera nel 2022 gli invii all'area adulti/anziani.

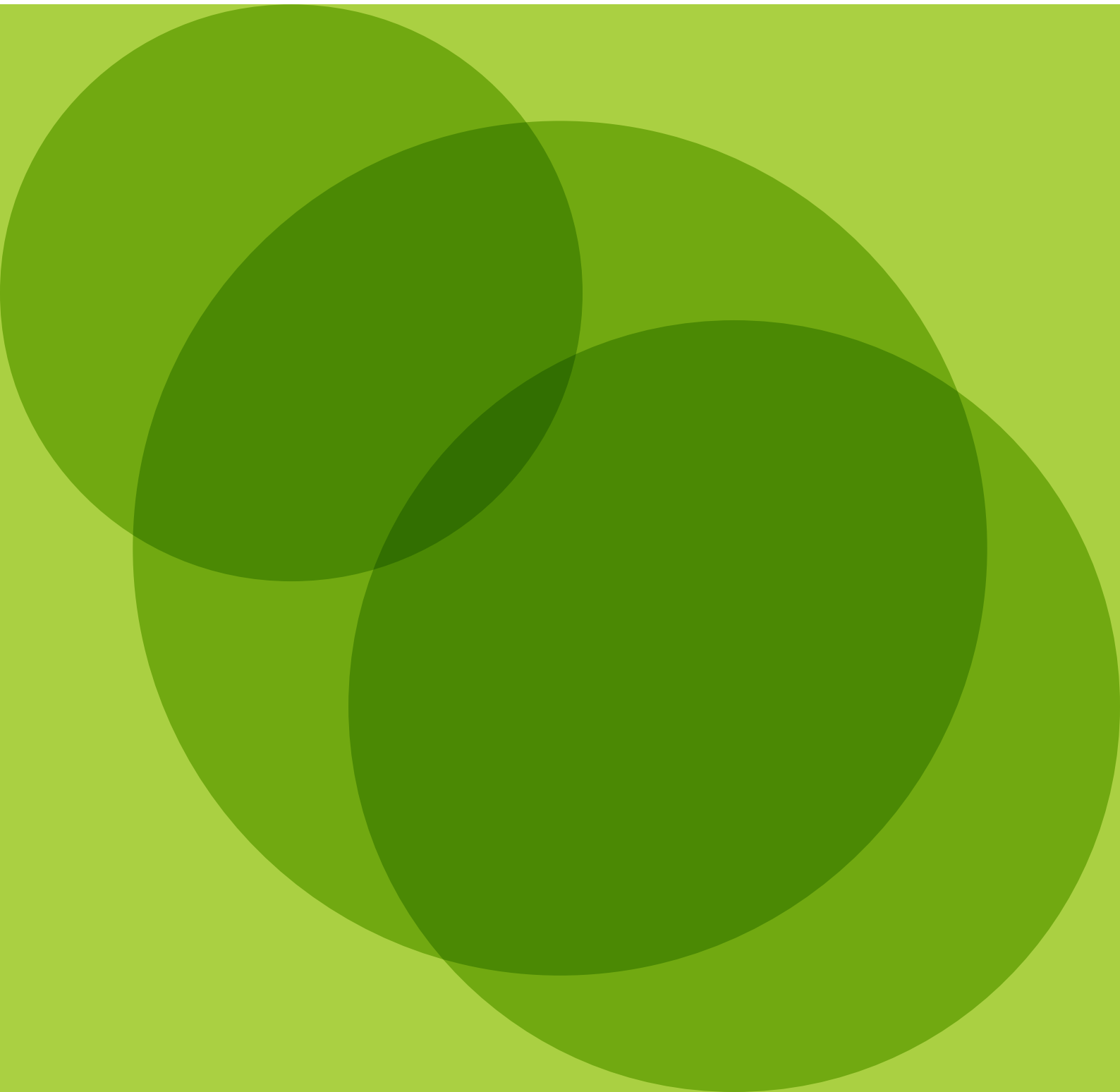
Invii alle aree	2018	2019	2020	2021	2022
Adulti/Anziani	41%	36%	56%	52%	48%
minori	45%	56%	38%	43%	49%
AES e altro	14%	8%	6%	5%	3%
Totale	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

T. 1.7 . 05 Ripartizione istanze inviate a specifico servizio – confronto quinquennio 2018-2022

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 a Bolzano
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

107.192
Totale

20.887
Don Bosco

21.668
Europa Novacella

Tasso di disoccupazione – Comune di Bolzano
(fonte Comune di Bolzano, 2023)

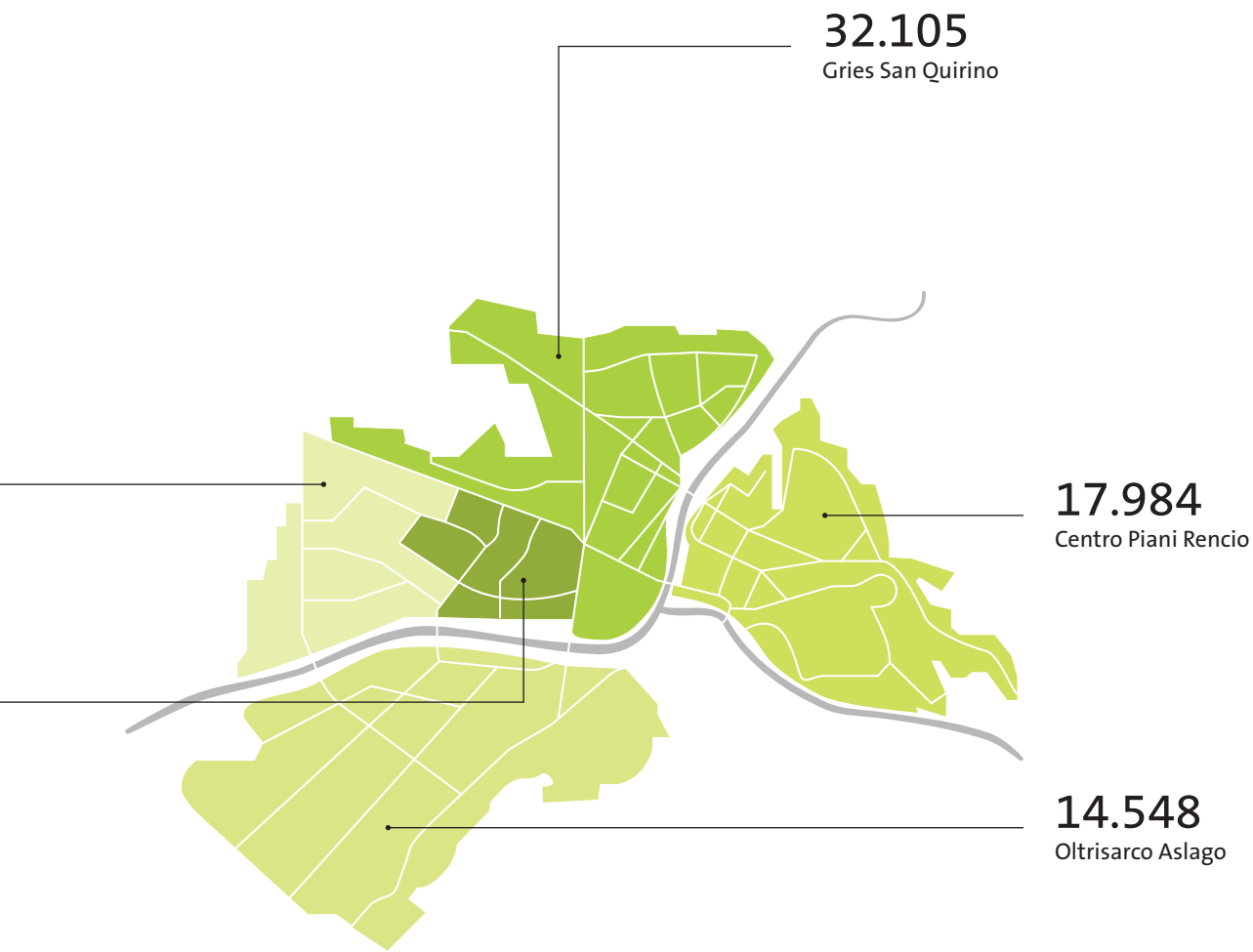
2,8%
media annua 2022

Tasso di disoccupazione annuo 2022 in Provincia di Bolzano
(dato 2022, fonte ASTAT – Astatinfo n. 9, 03/2023)

2,3%

Tasso di occupazione in Provincia di Bolzano (15-64 anni)
(dato 2022, quarto trimestre fonte ASTAT – Astatinfo n. 9, 03/2023)

74,3%



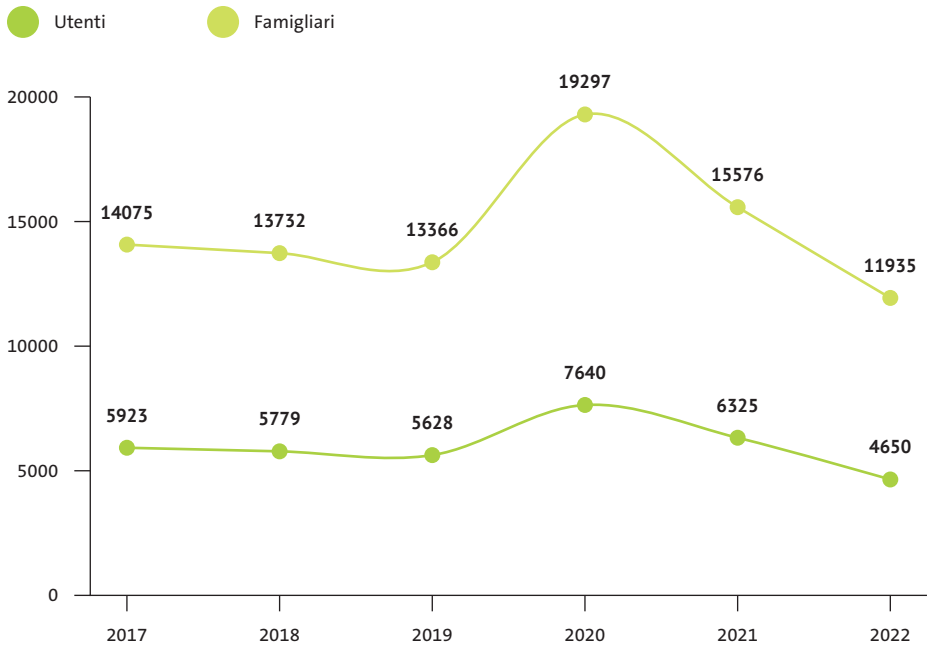
Dati su utenti e prestazioni dell'AES

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 2022, 5.871, il 19,21% in meno rispetto all'anno 2021 (-1.396 unità), confermando così il trend decrescente che era stato registrato a partire dal 2017 e interrotto nel 2020 e 2021 (causa Covid). Oltre a questi utenti, si considerino anche i famigliari che giovano indirettamente delle provvidenze economico sociali, che nel 2022 risultano essere 14.848 (2021: 17.767).

Dei 5.871 utenti che hanno beneficiato di prestazioni economico sociali, 4.650 hanno usufruito di sole prestazioni in denaro. I famigliari collegati sono 11.935. 2.046 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 – 2017-2022

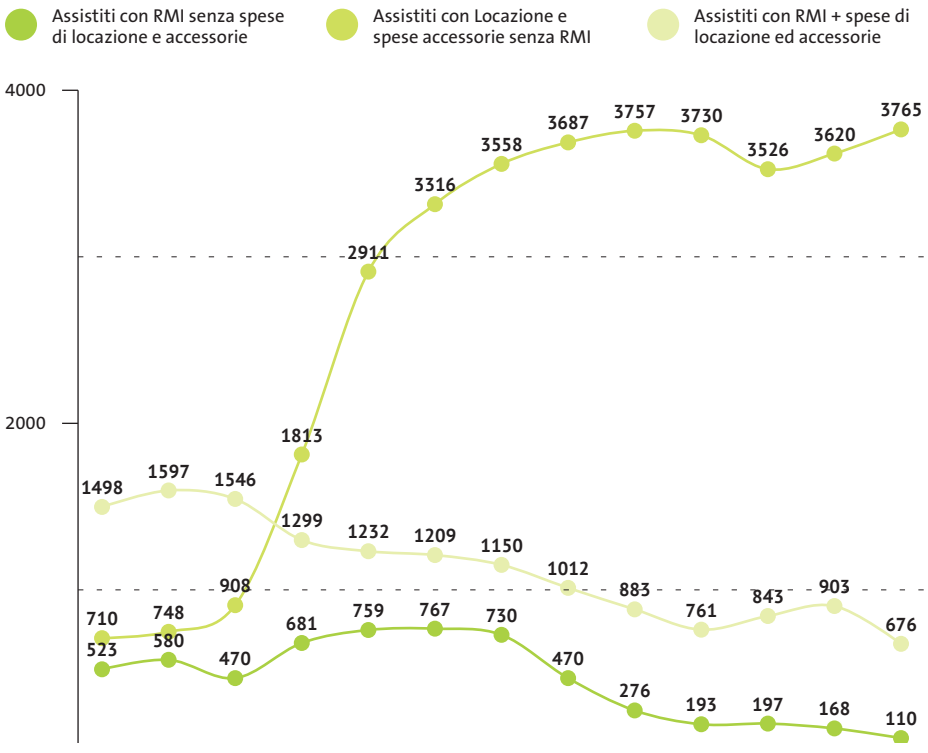


Le domande presentate sono state 12.690 (-4.084 domande rispetto al 2021) e hanno comportato l'adozione di 18.842 provvedimenti (-19,6% rispetto al 2021), ripartiti in concessioni, negazioni, revoche, archiviazioni e rinvii. Complessivamente i provvedimenti di concessione sono stati 10.724, ossia il 18,3% in meno rispetto al 2021 (- 2.401 provvedimenti).

Distretto Sociale	Domande presentate	Provvedimenti adottati sulle domande presentate	Di cui concessi	Di cui negati/ altro	di cui negate/ altro %
Don Bosco	2.474	3.643	2.163	1.480	40,6%
Centro Piani Rencio	3.224	4.504	2.661	1.843	40,9%
Oltrisarco Aslago	2.084	3.037	1.744	1.293	42,6%
Europa Novacella	2.698	4.071	2.438	1.633	40,1%
Gries S. Quirino	2.210	3.587	1.718	1.869	52,1%
Totale	**12.690**	**18.842**	**10.724**	**8.118**	**43,1%**
Nel 2021	16.774	23.449	13.125	10.324	44%

T. 1.8 . 02 Concessioni, negazioni, revoche e rinvii di prestazioni economiche ed amministrative per distretto – 2022

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 4.551 (erano 4.691 nel 2021). Complessivamente quindi, gli utenti diminuiscono del 3% (-140 unità) rispetto all'anno precedente: nello specifico, aumentano del 4% coloro che percepiscono un aiuto economico per le sole spese di locazione e accessorie. Diminuiscono, invece, del 34,5% le persone che beneficiano del solo reddito minimo da inserimento e del 25,1% le persone che usufruiscono del reddito minimo da inserimento combinato con il sostegno alle spese di locazione e accessorie.

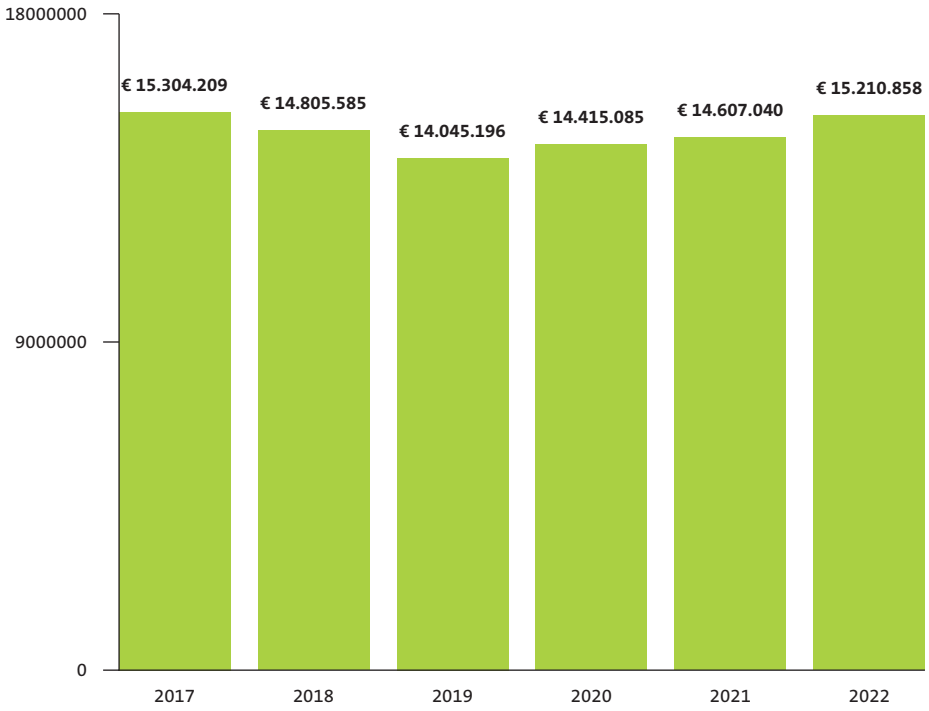


F. 1.8 . 03 Distribuzione ed andamento degli assistiti per tipologia di prestazione "RMI + Integrazione Locazione e spese accessorie", "Integrazione Locazione e spese accessorie senza RMI" e "RMI senza Integrazione Locazione e spese accessorie" – confronto 2010-2022 (il dato contempla i mandati di pagamento emessi nel periodo)

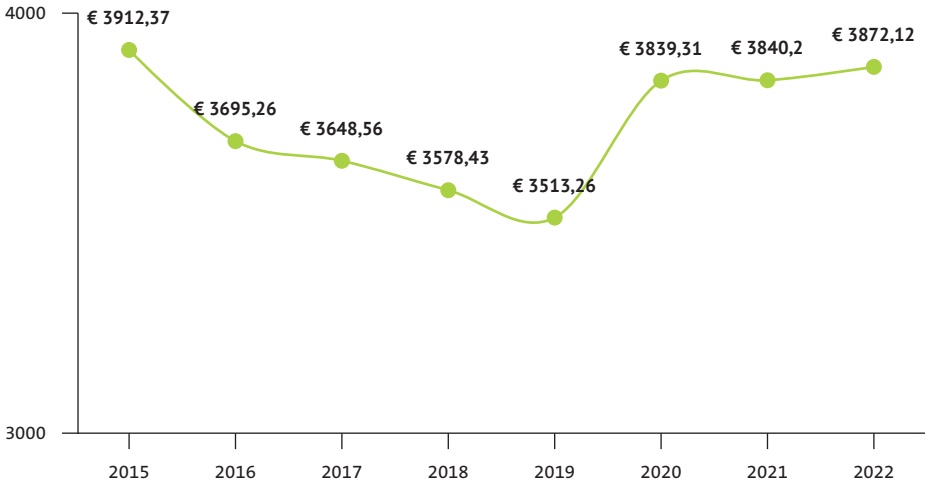
Rispetto alla spesa sostenuta dall'assistenza economica per la prestazione "Integrazione locazione e spese accessorie", nel 2022 essa è stata pari a 15.210.858,36 € con un aumento del 4,13% rispetto al 2021 (+ 603.818 €).
In media, nell'anno 2022, i 4.551 utenti che hanno percepito assistenza economica per le due citate tipologie di prestazioni hanno ricevuto 3.872,12.- € ciascuno (importo costante nell'ultimo triennio).

F. 1.8 . 04 Spesa per contributo al canone di locazione e spese accessorie al 31/12* – confronto 2017-2022

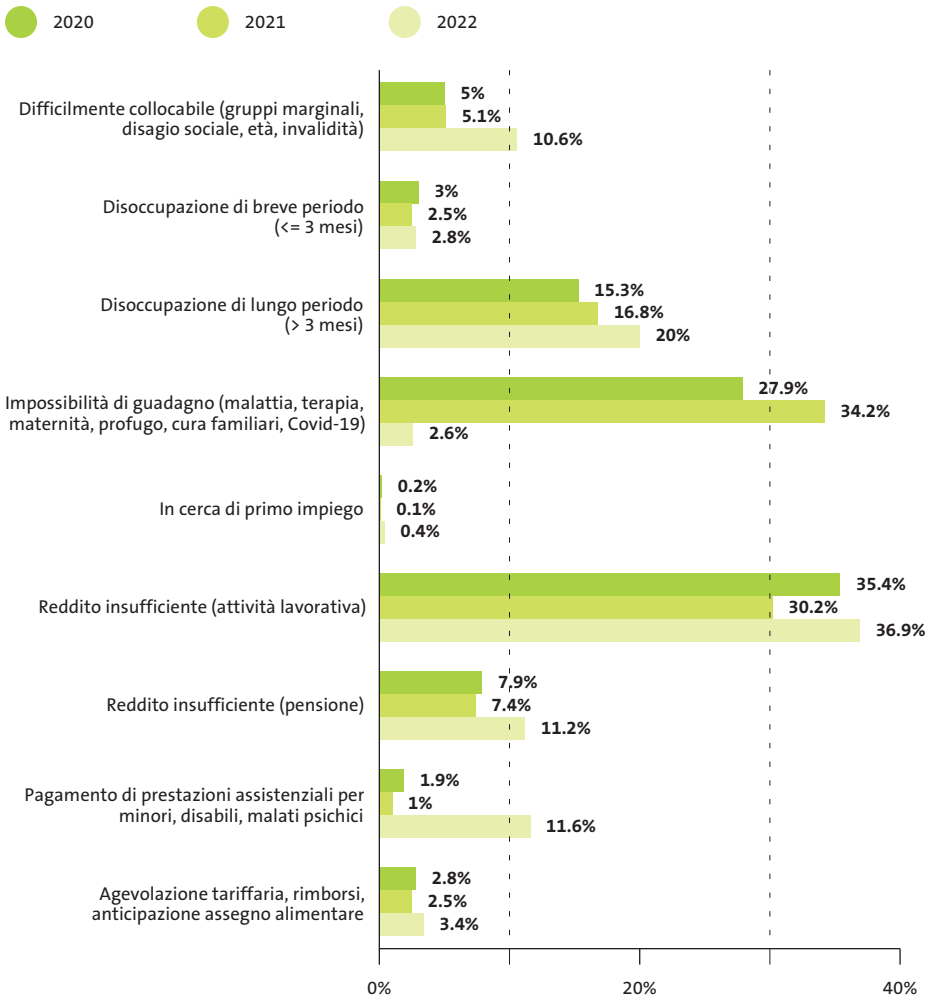
* si specifica che il dato è riferito alle erogazioni di cassa al 31/12 di ogni anno e non comprendono pertanto le uscite di cassa effettuate nel mese di gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento per la competenza economica. (tratto da Sozinfo Statistica: "Comparazione Integrazione locazione 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 2015-2022



Analizzando i motivi che portano gli utenti a richiedere, in generale, prestazioni di assistenza economica, si rileva che i motivi prevalenti durante il 2022 sono stati il reddito insufficiente da attività lavorativa (36,9%) e la disoccupazione di lungo periodo superiore ai tre mesi (20,0%). A seguire le altre cause, come indicate nel successivo istogramma.



F. 1.8 . 06 Distribuzione utenza dell'AES per motivo della domanda – confronto 2020-2022

Segretariato di servizio sociale e persone a rischio povertá – Costi e fonti di finanziamento 2022

Area segretariato sociale, assistenza economica sociale 2022 – Fonti di finanziamento			
€ 22.498.635 – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrativi			
	Comune	Provincia	in %
Segretariato di Sociale ex Infopoint-Distretto EN		16.056	0,07 %
Servizio di Assistenza Economica Sociale		1.162.708	5,17 %
Costi per Amministrazioni*		772.392	3,43 %
Totale parziale		1.951.156	8,67 %
Trasferimenti per l'assistenza economica sociale		20.547.479	91,33 %
Reddito minimo di inserimento		2.420.526	11,78 %
Contributo al canone di locazione e per le spese accessorie		15.334.933	74,63 %
Assegno per le piccole spese personali		292.444	1,42 %
Acquisto e adattamento di veicoli		17.003	0,08 %
Adattamento di veicoli per i familiari		4.920	0,02 %
Continuità della vita familiare e domestica e autonomia abitativa			0,00 %
Promozione dell'autonomia abitativa		1.855	0,01 %
Sostegno alla gestione domestica per nucleo familiare con minori e persone con bisogno assist.		27.396	0,13 %
Servizio di telesoccorso e telecontrollo		11.065	0,05 %
Prestazione specifica		1.179.971	5,74 %
Spese di accompagnamento o di trasporto		32.456	0,16 %
Anticipazione dell'assegno di mantenimento a tutela del minore		866.992	4,22 %
Spese per prestiti senza interessi			0,00 %
Vita indipendente e partecipazione sociale		68.430	0,33 %
Contributo per spese accessorie per pensionati		286.688	1,40 %
Contributo per l'equa indennità per l'amministrazione di sostegno		2.800	0,01 %
Totale parziale		20.547.479	
Totale generale		**22.498.635**	**22.498.635**

Area assistenza economica sociale 2022 – Fonti di finanziamento			
	Comune	Provincia	in %
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti**		22.214.984	98,7%
Altre Entrate (restit. importi indeb. perc., altri recuperi Aes, comandi, ecc.)		283.651	1,3%
Totale		**22.498.635**	**100,0%**

* L'importo comprende i costi per PON
** L'importo provinciale comprende il contributo statale per PON

Capitolo 1.9

Sviluppo del territorio e di Comunità

Indicatori generali

Totale popolazione residente a BZ
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

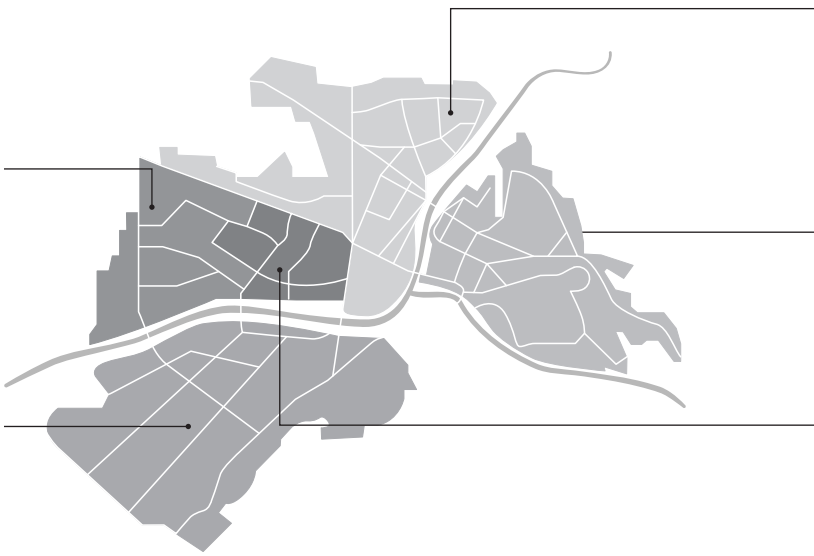
107.192

55.663
donne

51.529
uomini

Totale popolazione residente a Bolzano per classi di età e sedi distrettuali
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

20.887 **Don Bosco**	3.051 0 - 14 anni	1.065 15 - 18 anni
1.487 19 - 24 anni	10.548 25 - 64 anni	4.736 65 e oltrei
14.548 **Oltrisarco Aslago**	2.073 0 - 14 anni	618 15 - 18 anni
975 19 - 24 anni	7.947 25 - 64 anni	2.935 65 e oltre



Totale popolazione straniera a Bolzano e suddivisione territoriale
(dato 2022, fonte Comune di Bolzano 2023)

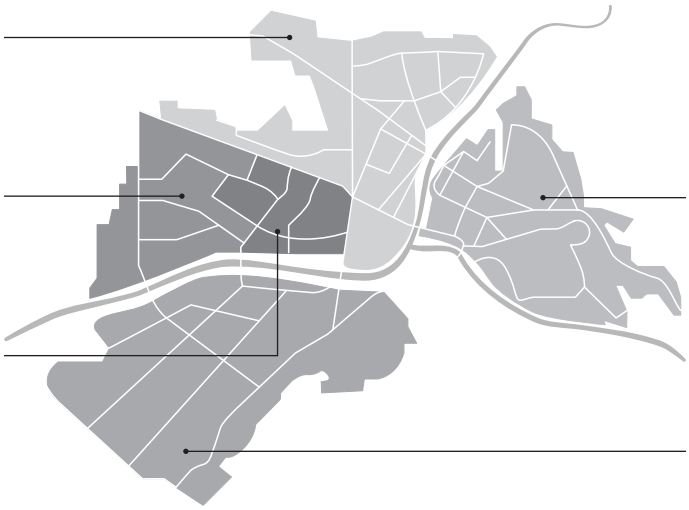
15.818

14,7% della popolazione complessiva di cui **2.947** UE e **12.871** extra UE

4.101
Gries San Quirino

1.959
Don Bosco

3.097
Europa Novacella



3.735
Centro Piani Rencio

2.926
Oltrisarco Aslago

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

ca. 385

Principali reti interistituzionali a cui ASSB partecipa (2022)

- 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;
- Drop Out;
- Rete Firmian;
- Rete Oltrisarco,
- Rete Casanova,
- Rete Frühe Hilfen

32.105
Gries San Quirino

4.343
0 - 14 anni

1.229
15 - 18 anni

1.980
19 - 24 anni

16.915
25 - 64 anni

7.638
65 e oltre

17.984
Centro Piani Rencio

2.390
0 - 14 anni

647
15 - 18 anni

1.078
19 - 24 anni

9.998
25 - 64 anni

3.871
65 e oltre

21.668
Europa Novacella

2.789
0 - 14 anni

835
15 - 18 anni

1.264
19 - 24 anni

10.394
25 - 64 anni

6.386
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 progetto 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.

Nell'arco del 2022 l'attività di Spazio famiglie, ha garantito un'attività finalizzata all'aggregazione delle famiglie e dei cittadini di Firmian e al sostegno della genitorialità.
La partecipazione di Spazio Famiglie alla Rete Firmian e la collaborazione con altri partner di rete ha permesso di lavorare sul fronte dell'integrazione territoriale, coinvolgendo anche la cittadinanza attiva nella co-progettazione, gestione e conduzione delle proposte rivolte al rione.
Le attività organizzate durante l'anno, avevano carattere di inclusività, aperte e rivolte alle famiglie del rione. Attività una tantum quali p.e. attività laboratoriali per bimbi con adulti in preparazione della festa di Carnevale, Pasqua, San Martino (pane di San Martino, Festa di San Martino e la classica "lanternata" di San Martino), la cura del Giardino botanico comunitario (GBC) all'interno di parco Firmian e il progetto dello Snoezelen (ambiente

multisensoriale in cui è prevista la creazione di esperienze atte a stimolare curiosità, riportare calma e promuovere la relazione interpersonale rafforzando il legame genitore-bambino) sono state garantite grazie anche alla partecipazione attiva della cittadinanza, nella realizzazione e nella gestione delle attività e degli eventi.
Anche nel 2022, lo Spazio famiglie ha aderito alla settimana di accoglienza organizzata su proposta del CNCA Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, allo scopo di promuovere il tema dell'accoglienza e della sostenibilità.
La pluriennale collaborazione con il Polo Ovest è stata mantenuta durante il 2022 (progetto sull'educazione ambientale promossa da Polo Ovest "Plogging").

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 Distretto sociale Don Bosco partecipa periodicamente agli incontri di equipe professionale del Polo educativo per condividerne la progettualità, soprattutto in situazioni particolari nelle quali si intravvedono elementi di possibile disagio sociale. Nella fase iniziale di avvio del progetto, l'attenzione era principalmente orientata agli abitanti di via Mozart (via particolarmente delicata per composizione sociale e potenziali rischi di degrado sociale), ma con il passare degli anni e il consolidarsi dei rapporti con il territorio, il Polo educativo in accordo con il Comune, ha sviluppato diverse forme di collegamento e collaborazione con il rione con un conseguente ampliamento della propria utenza e del raggio di azione, diventando punto di riferimento riconosciuto per tutta la zona di Firmian e il quartiere Don Bosco.
Il presidio territoriale esercitato dal Polo Ovest e la promozione dello sviluppo di una comunità all'interno del caseggiato di via Mozart, rappresentano una finalità che ha visto il Distretto sociale coinvolto dal mese di gennaio 2022 nella co-costruzione di un progetto di mappatura "narrativa", allo scopo di raccogliere e raccontare lo storico del rione, la percezione di benessere e le voci di chi lo abita, a dieci anni dalla sua costituzione. Questa azione è stata in parte realizzata attraverso incontri di progettazione e con la cittadinanza di via Mozart, raccogliendo storie che nel corso del 2023 daranno forma ad un "docu-film".

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 2022 sono nr. 210, il progetto 0-3 ha raggiunto nr. 28 di minori/famiglie, i volontari e le madri coinvolte nei laboratori mattutini sono nr. 12.

Streetwork BZ
Il progetto di prevenzione territoriale del disagio giovanile della città di Bolzano denominato „Streetwork BZ opera nei diversi

quartieri della città, in tutti i contesti di disagio che vede protagonisti giovani dagli 11 ai 26 anni. Il progetto prevede il monitoraggio del territorio, la proposta di attività di animazione e di osservazione dei vari gruppi, l'aggancio e il sostegno di giovani in situazione di disagio e fragilità, l'accompagnamento e il sostegno individualizzato.
Fondazione Forum Prevenzione, Associazione La Strada-der Weg e Associazione Volontarius, per conto di ASSB, che ne coordina l'azione, svolgono le tre fasi di progetto in maniera integrata e sinergica. In particolare Forum si dedica ad interventi di bassa soglia rivolta a giovani con problematiche di devianza e spesso consumo; La strada organizza progetti educativi individualizzati e lavoratori su invio dai distretti sociali; Volontarius propone attività animative e ricreative e laboratori.
Luoghi di aggregazione giovanile, spazi informali e di passaggio, parchi, cortili rappresentano scenari di intervento, oltre che in incontri presso le sedi dei servizi sociali e sanitari eventualmente coinvolti o in collegamento con altre risorse del territorio.
Si persegue una diminuzione di quei comportamenti sociali, agiti dai ragazzi, in particolare nel tempo libero, in ore diurne e notturne, che espongono i loro autori e l'intera comunità a rischio di disagio sociale. Si presta particolare attenzione al tema della riduzione del drop out scolastico in favore di un rafforzamento delle competenze scolastiche e formative basilari utili a un futuro inserimento lavorativo.
Le unità di strada si recano sul territorio e incontrano le persone nei loro spazi e nei luoghi di aggregazione e divertimento, osservano e intervengono nelle interazioni giovanili e avvicinano a possibili proposte di sostegno a percorsi di crescita difficoltosi o interrotti. Interlocutori adulti offrono ai giovani ascolto e consulenze, facilitandoli nella conoscenza e nell'accesso ai servizi sociali del territorio, accompagnando chi in difficoltà. Si presta particolare attenzione al tema della riduzione dell'abbandono scolastico in favore di un rafforzamento delle competenze formative di base, utili a un futuro inserimento lavorativo.
Alcuni dati quantitativi: sono attivi 5 operatori a tempo pieno e 13 a tempo parziale per un monte ore annuo minimo pari ad ore 6.900 fornite da Forum, 4.140 da La Strada-Der Weg e 5.750 da Volontarius.

	Utenti	M	F	Più giovane	Più vecchio
Forum Prevenzione	148	125	23	14	60
La Strada - der Weg	24	16	8	12	22
Volontarius	82	66	16	10	27
Totale	**254**	**157**	**97**		

Uscite e interventi individualizzati		
Forum	**Volontarius**	**La Strada - Der Weg**
Presenze sul territorio: 549 accompagnamenti educativi individuali: 40	Presenze sul territorio: 281 Attività laboratoriali indoor: 18 Accompagnamenti educativi individuali: 19	Progettualità individualizzate: 24

Frühe Hilfen

Sostegno familiare precoce**: Frühe Hilfen – Sostegno familiare precoce è un'iniziativa di carattere socio-sanitario promossa dalla ripartizione provinciale politiche sociali e dall'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, rivolta alle famiglie con bambini, a partire dalla gravidanza e fino al compimento del terzo anno del/lla bambino/a. Nell'ottica di prevenzione che le è propria, FH fornisce non solo consulenza e sostegno diretti alle famiglie, ma supporta gli operatori del territorio che a vario titolo entrano in contatto con esse, affinché il sostegno possa avvenire tempestivamente attraverso relazioni di fiducia già instaurate e senza ulteriori passaggi, che possono appesantire il carico di stress per le famiglie.
Attraverso contatti diretti o con la mediazione dei partner di rete, nel corso del 2022 si sono rivolte al Sostegno familiare precoce 57 famiglie, con domande relative a informazioni sui servizi e le offerte del territorio, difficoltà di carattere educativo, relazione genitore-bambino, allattamento, gestione familiare, isolamento e mancanza di rete, ruolo del papà, esperienza di parto, conciliazione famiglia-lavoro, difficoltà economica e abitativa.
Gli interventi si sono articolati in consulenze telefoniche, colloqui individuali, accompagnamento presso servizi o offerte del territorio, visite domiciliari con eventuale attivazione di servizi di volontariato per famiglie (Family support).
Nell'ottica di garantire la presenza del Team sul territorio, così da consentire alle famiglie un'accessibilità di bassa soglia e supportare gli operatori in loco, nel 2022 si è attivata la presenza settimanale di un'operatrice FH presso il consultorio materno-infantile del distretto sanitario Centro-Piani-Rencio, da estendersi a rotazione presso i distretti dei diversi quartieri.
Con medesime finalità si è inaugurato un progetto di collaborazione con gli Asili nido aziendali, che ha visto la presenza intensiva di un'operatrice FH presso l'Asilo "Il Sole" in occasione del delicato momento dell'ambientamento, che vede coinvolti non soltanto i bambini, ma anche i genitori che per la prima volta affidano loro figlio/a a persone esterne alla famiglia.
Al fine di garantire accessibilità ai servizi e diffondere una cultura della salute tra le donne/mamme con bambini 0-3 ospiti delle strutture di accoglienza, si è infine attivata una collaborazione con il Servizio di integrazione sociale che prevede per il 2023 occasioni di formazione per il personale della struttura e spazi di scambio e confronto per le utenti.
Scopo ultimo di queste iniziative è l'implementazione di una modalità di lavoro condivisa a beneficio delle famiglie secondo il concetto del Sostegno familiare precoce.

Rete Firmian

La Rete di Firmian è una rete del territorio ormai consolidata, gestita e condotta dal Polo di territorio e Comunità di Assb assieme all'Ufficio Famiglia Donna Gioventù e Promozione Sociale del Comune di Bolzano, che si ritrova periodicamente e decide di promuovere iniziative volte alla riflessione sui significati dell'essere e diventare comunità. L'attenzione è rivolta in particolare al rione di Firmian. Le iniziative programmate sono intenzionalmente collettive e comuni a tutti i partecipanti della rete: per permettere la collegialità, la programmazione è calibrata, ponderata in base al criterio della sostenibilità dei partecipanti.
L'anno 2022 è stato dedicato alla realizzazione dell'iniziativa "Gentilezza nell'aria": cittadini di ogni età sono stati invitati a rappresentare la "gentilezza" tramite disegni, racconti, frasi, opere artistiche. Con tutto il materiale raccolto è stata organizzata una

mostra collettiva di quartiere. Alcune delle opere saranno destinate a diventare arredo urbano permanente nell'arco del 2023.
Le realtà che attualmente fanno parte della 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; Ass. Culturale Direzione Ostinata.

Dati 2022	
Numero di incontri (conferenza stampa inclusa)	4
Numero di realtà coinvolte nella rete	14
Numero di iniziative	1 (Gentileggiando: gentilezza nell'aria)
Numero di cittadini coinvolti attivamente	180

Rete Casanova
Avviata nel secondo semestre del 2021, la Rete Casanova, con l'accompagnamento e i coordinamento del Polo di Territorio e Comunità di Assb, ha proseguito ad incontrarsi per tutto il 2022.
Il lavoro di di confronto ha portato a concentrarsi sul tema della connessione tra generazioni. Il mondo giovanile, molto presente a Casanova, e il mondo adulto hanno esigenze diverse rispetto alle modalità di occupazione degli spazi comuni nel rione: spesso questo comporta tensione e conflittualità.
La Rete di Casanova in estate ha proposto un'iniziativa per avvicinare giovani e adulti, coinvolgendoli in "sfide lampo" di gioco agganciando le persone al volo ed estemporaneamente.
Le realtà attualmente partecipanti al percorso di Rete Casanova sono: Ufficio Famiglia, donna, gioventù e promozione sociale del Comune di Bz, Polizia Municipale; Distretto Sociale Don Bosco, Circoscrizione Don Bosco; cooperativa OfficineVispa; Biblioteca Civica – Filiale Ortles; StreetWorkBz e alcuni cittadini organizzati nel Laboratorio Casanova.

Dati 2022	
Numero incontri	6
Numero realtà coinvolte nella rete	8
Numero attività	9
Numero cittadini raggiunti con le attività	70 adulti + 22 giovani

Collaborazione Distretti - Scuola: Accoglienza classi prime (scuole secondarie di primo grado - medie)
Il progetto di Accoglienza degli studenti delle prime classi delle scuole secondarie di primo grado è un progetto ormai consolidato e in espansione in alcuni contesti urbani e scolastici. A settembre

2022 le scuole aderenti al progetto sono state: Ada Negri, Anne Frank e Ilaria Alpi. Prevede attività di dinamiche di gruppo all'interno dei neo-costituiti gruppi classi in modo da dare ai ragazzi messaggi e spunti utili per la creazione di un clima relazionale sereno e per dare un rimando alla scuola sui futuri gruppi classi. Nel 2022 le disposizioni dovute all'emergenza sanitaria non sono state più vincolanti e l'attività si è potuta svolgere in maniera più libera e spontanea.

Dati 2022	
Numero scuole coinvolte	3
Numero classi coinvolte	9
Numero studenti	173
Numero incontri di attività in classe	9

Collaborazione Distretti – Asili Nido protocolli di intesa e accordi
I protocolli che regolano la collaborazione tra scuole e distretti sono in particolare due:

- protocollo di intesa tra ASSB e Intendenza Scolastica Italiana e Tedesca sulla prevenzione del disagio minorile;
- protocollo di Intesa tra diversi Enti ed Istituzioni "Azioni condivise e programmate volte al sostegno della realizzazione dell'obbligo scolastico e del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione".

Il protocollo tra ASSB e Intendenza Scolastica italiana e Tedesca prevede che "Le sedi distrettuali della città di Bolzano, le scuole dell'infanzia e gli istituti scolastici della città si impegnino a collaborare a favore dei minori iscritti nelle scuole che manifestano segnali di disagio riferiti a problematiche comportamentali, educative, relazionali, sociali e familiari."
Per l'applicazione di tale protocollo risulta fondamentale il lavoro che svolgono i referenti dei diversi distretti (educatore o assistente sociale) assieme ai corrispettivi referenti scolastici nominati dalle singole scuole. Il coordinamento dei referenti interni ad ASSB è a carico del Polo di Territorio e Comunità e prevede incontri regolari. Nel 2022 l'assetto dell'equipe del Polo di Territorio, per mesi non al completo, ha rallentato e sospeso alcuni processi che saranno ripresi nel 2023.
Il protocollo siglato da Provincia, Intendenze Scolastiche, Questura, Procura, Forze dell'Ordine e Consorzio dei Comuni, invece, è recentissimo e va di fatto ad annullare il precedente protocollo Drop Out, che assegnava ad ASSB la "regia" di incontri e manutenzione delle prassi. Il nuovo protocollo entrato in vigore a metà 2022 è più ampio rispetto ai temi dell'obbligo scolastico e diritto all'istruzione e formazione e, soprattutto, è provinciale (e non più comunale): per questo motivo il ruolo di coordinamento, manutenzione e verifica è passato alla Provincia e alla Procura dei Minori. Per ASSB rimane comunque l'interesse a monitorare il fenomeno dell'abbandono scolastico cittadino e a capirne la portata e la complessità. Per tale aspetto sarà necessario trovare nuove strategie di confronto con il mondo scolastico.
La collaborazione tra Asili Nido e Distretti è attualmente regolata da un Accordo interno ASSB entrato in vigore nel 2022. Attualmente si è ancora in una fase di sperimentazione. Le prime valutazioni sono previste per estate – autunno 2023.

Analisi e lettura partecipata dei territori
L'avvio del Polo di Territorio e Comunità è stato pensato per dare maggior organicità e uniformità alla pianificazione e realizzazione degli interventi. La connessione tra attori interni ed esterni ad Assb, in collaborazione con il Comune non è frutto spontaneo e necessita di strutturazione.
Con il 2022 è partito un processo a più fasi di analisi e lettura partecipata dei quartieri di Bolzano, coinvolgendo inizialmente gli operatori dei distretti sociali e, in un secondo momento, le realtà dei territori suddivisi per quartieri.
Dopo il ciclo di incontri con le varie equipe di distretto avvenuti tra gennaio e maggio, è stata elaborata la relazione di sintesi, consegnata in estate 2022 al Comune di Bolzano (Ufficio Famiglia, Donna, Gioventù e Promozione Sociale) nel secondo semestre sono stati organizzati in collaborazione con i Distretti, 5 tavoli di dialogo, uno per ogni quartiere.
Al termine dei tavoli di dialogo, sono stati elaborati i report di restituzione inviati a tutte le realtà invitate. Attualmente è in elaborazione la documentazione di sintesi da consegnare al Comune di Bolzano.

Dati 2022	
Numero incontri distretti	12
Numero operatori coinvolti	68
Numero incontri nei territori	5
Numero realtà territoriali partecipanti	85
Numero persone intervenute agli incontri nei territorio	107

Co-progettazione a favore del quartiere Casanova
Al Polo di Territorio e Comunità è stato affidata la gestione tecnica sociale di un processo di co-progettazione assieme al terzo settore per la definizione e la realizzazione di un progetto di sviluppo di comunità. L'Ente del Terzo Settore che ha manifestato il proprio interesse in seguito all'Avviso Pubblico è la cooperativa OfficineVispa
Nel secondo semestre 2022 sono stati realizzati incontri di co-progettazione sia a livello tecnico sia a livello istituzionale con il coinvolgimento della Ripartizione Servizi Territoriali di Assb che del Comune di Bolzano (Ufficio Famiglia, Donna, Gioventù e Promozione Sociale).
OfficineVispa ha prodotto un primo documento progettuale che deve trovare però ancora maggiori definizioni.
La questione dell'inagibilità degli spazi, dei ritardi e dell'incertezza sui tempi di consegna della struttura sta determinando una significativa criticità rispetto all'avvio del progetto.

Collaborazione Distretto Europa – Centro Giovani 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. L'utenza del rione di case Ipes di via Cagliari presenta particolarità socio-culturali che hanno indirizzato il lavoro del C. Brown verso un lavoro educativo in stretto contatto e comunicazione con le scuole del quartiere, il distretto sociale Europa e il Comune di Bolzano. Il modello preso ad esempio come spunto di lavoro è il "Polo Ovest", modello però rivisitato e adeguato alle particolarità

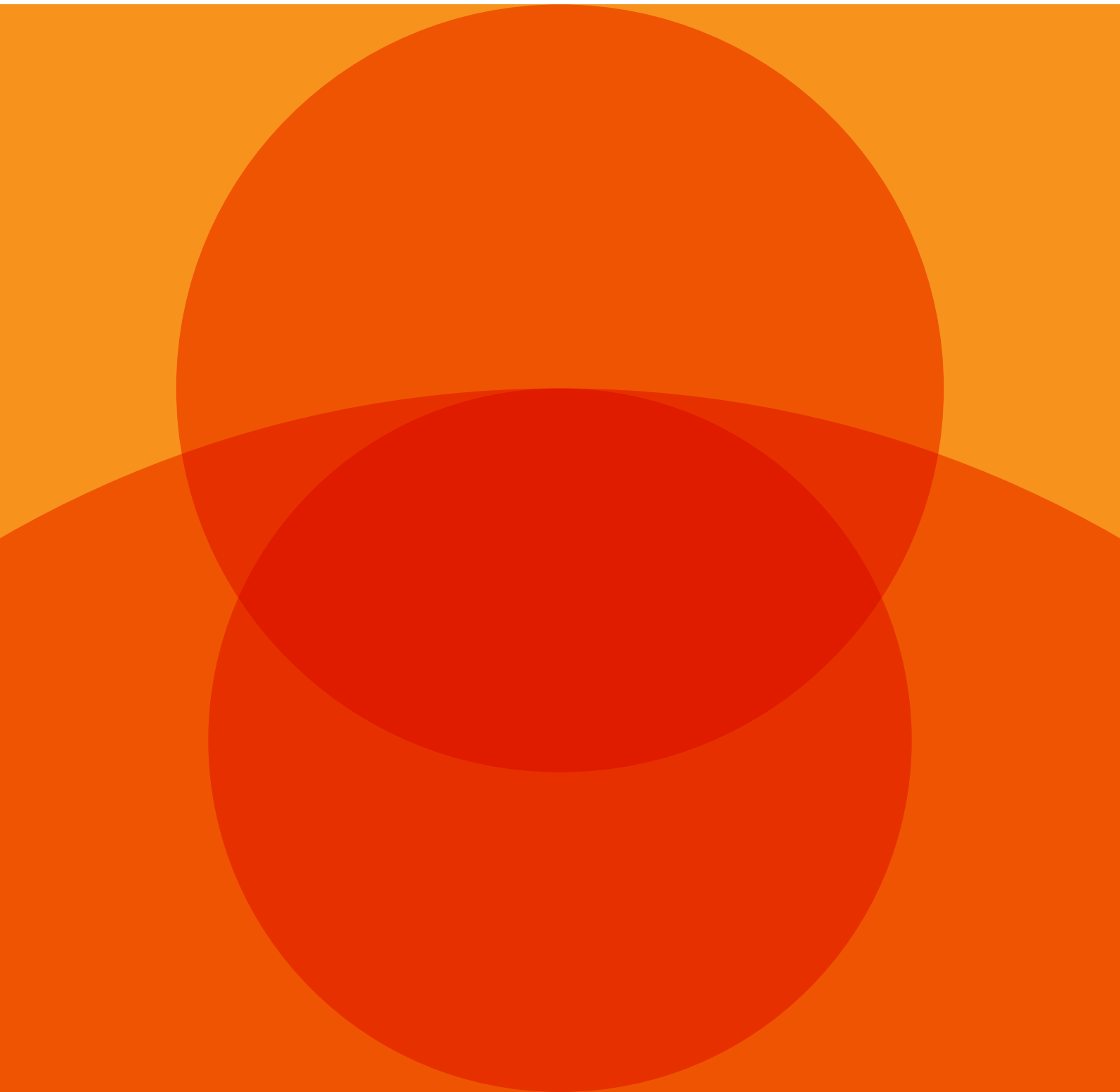
della struttura del C. Brown e dei cittadini che abitano il rione.
La collaborazione col distretto sociale è concepita nell'ottica di uno scambio costante, attraverso la partecipazione mensile all'equipe, sulle situazioni di maggior disagio incontrate dagli operatori del C. Brown. Tali situazioni possono essere in carico o meno all'area socio-pedagogica del distretto e il costante scambio e ragionamento congiunto permette di agire precocemente laddove vi è 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.
Il lavoro educativo quindi non è più "solo" proposta animativa e di doposcuola ma si sta pian piano trasformando in proposta di progettualità educativa per le famiglie del rione.
Al C.Brown sono presenti quotidianamente dai 15 ai 30 minori iscritti. Del totale degli iscritti, circa una decina sono già in carico agli assistenti sociali del distretto.

Area sviluppo di comunità
Costi e fonti di finanziamento 2022

Area sviluppo di comunità 2022				
€ 678.285 – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrazione				
	Comune	Provincia		
Progetto Spazio famiglie Firmian	128.838		128.838	19,0%
Progetti Svi.co	142.975		142.975	21,1%
Progetto Streetwork	406.473		406.473	59,9%
Totale	**678.285**		**678.285**	**100,0%**
Area sviluppo di comunità 2022 – Fonti di finanziamento				
Compartecipazione utenti	0		0	
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	674.277		674.277	99,4%
Altre entrate (concorsi privati, rimborsi vari, bolli, comandi, interessi, pasti, rim.finali, ecc.)	4.008		4.008	0,6%
Totale	**678.285**		**678.285**	**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 la residenza per anziani Don Bosco

Obiettivi del Contratto di Servizio 2022

95,2%
Livello di efficienza (% di attuazione del programma delle attività)

96,5%
Livello di efficacia (% di raggiungimento indicatori di risultato)

Patrimonio immobiliare di ASSB

Numero immobili in uso proprio

78

0
di proprietà ASSB

51
in concessione gratuita dal Comune di Bolzano

9
in concessione gratuita dalla PAB

15
in locazione (privati, IPES; Comune, Agenzia Demanio)

3
in uso dall'Azienda Sanitaria dell'AA

Manutenzione

1502
Numero interventi di manutenzione ordinaria
(**1965** nel 2021)

599.297,50 €
Spesa per manutenzione ordinaria
(**608.280,87 €** nel 2021)

4.772.872,30 €
Spesa per manutenzione straordinaria
(**1.842.005,97 €** nel 2021)

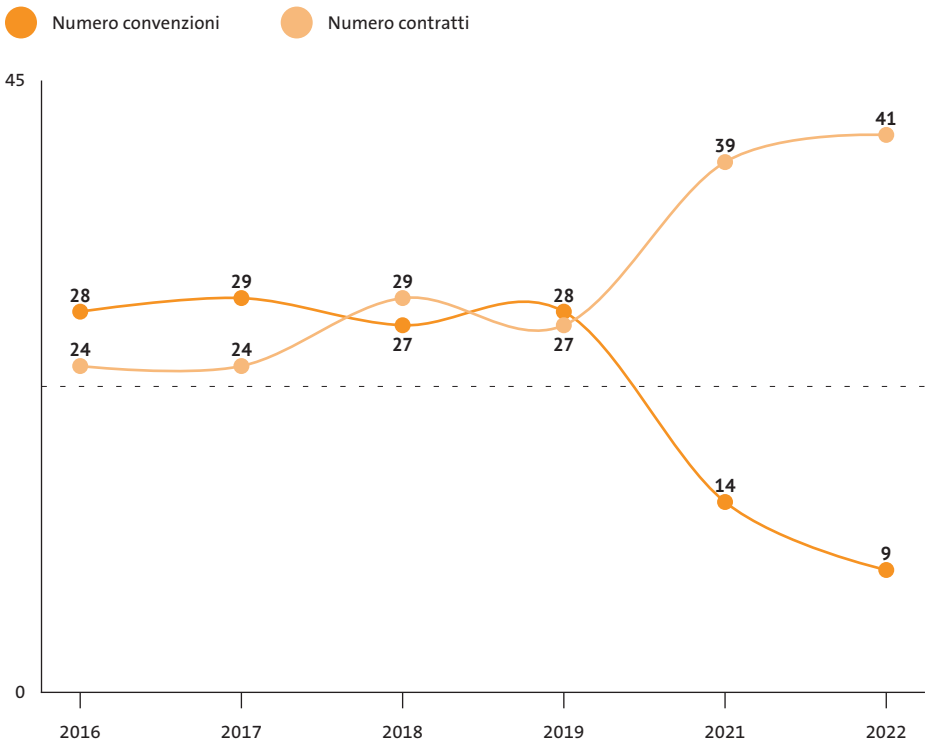
L’organizzazione e lo sviluppo di ASSB

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 2022 sono stati 50, di cui 41 affidati con contratto e 9 con convenzione per un totale di 37 organizzazioni coinvolte, dato che singoli enti possono gestire due o più servizi, e con un impiego di 623 dipendenti/collaboratori pari a 358,1 unità di personale equivalenti a tempo pieno (38 ore settimanali).

F. 2.1 . 01 Numero servizi sociali affidati o aggiudicati al Terzo Settore tramite convenzione o contratto 2016-2022 (situazione al 31.12)



Il 33% dei collaboratori dei servizi sociali a gestione esternalizzata sono uomini, mentre il 67% sono donne. Il 51,2% del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi esternalizzati da ASSB è rappresentato da personale socio-educativo, il 6,1% da personale adibito a servizio pasti, mense ecc., il 6,3% da personale amministrativo e il 36,4% da personale rientrante in altri profili (p.e. fisioterapisti, psicologi, mediatori culturali, infermieri ecc.).

I principali servizi sociali affidati nel 2022 in forma diretta (convenzione)	I principali servizi sociali aggiudicati nel 2022 a seguito di gara ad evidenza pubblica (contratto di appalto)
Servizio di mediazione linguistico culturale per la Ripartizione Servizi territoriali	Gestione di un Centro per l'emergenza per nuclei familiari presso il Gorio II
Servizio di manutenzione delle aree verdi presso alcune strutture di ASSB	Gestione di un Centro di pronta accoglienza per minori stranieri non accompagnati
Servizio di preparazione e distribuzione dei pasti presso la mensa sociale CLAB	Servizio di gestione della Comunità alloggio e del servizio di riabilitazione lavorativa per persone affette da problemi di dipendenza da alcol, da farmaci e da gioco patologico
Progetto di attività occupazionale e di reinserimento lavorativo a favore di persone tossicodipendenti e portatori di malattia multifattoriale in città di Bolzano	Gestione del centro per tossicodipendenti Binario 7
	Gestione del centro di accoglienza per cittadini non comunitari Migrantes

T. 2.1 . 02 Principali servizi sociali esternalizzati - 2022

Per un ulteriore approfondimento sui servizi esternalizzati e sui relativi enti gestori, si rimanda all'appendice A1 della Relazione Sociale.

IL SISTEMA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI

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", nel corso del 2022, è proseguito il contatto fra ASSB e CTCU allo scopo di elaborare le carte della qualità dei servizi esternalizzati da ASSB tramite contratti di appalto secondo la citata delibera.
In data 12 maggio 2022 si è svolta la sessione di monitoraggio del Sistema di governance Qualità comunale, organizzata dal Comune in modalità remota, con Altroconsumo, CTCU, Difesa civica. In questa occasione, nonché in precedenza tramite la compilazione di apposite schede online predisposte dal Comune, ASSB ha rendicontato gli indicatori di qualità dei propri servizi.
Nel 2022 è stata mantenuta la certificazione Sigillo di Qualità "RQA Südtirol – Alto Adige" da parte della Residenza per Anziani "Don Bosco". La certificazione è stata rilasciata dall'"Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige" (ArpA). Le residenze "Villa Serena" e "Villa Armonia" hanno invece avviato le misure per introdurre il marchio "Qualità & Benessere" nel prossimo biennio. Anche Villa Europa intraprenderà il percorso qualità secondo il modello RQA nel corso del prossimo biennio.

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 giuri-

sdizionali 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.

Nell'anno 2022 si registrano:

- 36 ricorsi alla Sezione ricorsi provinciale contro le decisioni di ASSB concernenti l'erogazione delle prestazioni economico sociali, compreso il calcolo tariffe. Dei 36 ricorsi ne sono stati accolti 2;
- 8 opposizioni ai dirigenti aziendali in relazione ai 1.214 provvedimenti adottati dai vari dirigenti aziendali (644 determinazioni dirigenziali e 570 decreti della Direzione Generale), escluse le decisioni in ordine all'assistenza economico sociale;
- 1 segnalazione è pervenuta al Difensore Civico in relazione all'attività aziendale espletata;
- 6 procedimenti giudiziari pendenti - davanti alla Corte di Cassazione, al Consiglio di Stato, al TRGA Bolzano, alla Corte d'Appello di Trento - Sezione di Bolzano ed al Tribunale Ordinario Civile e Penale - in relazione ai quali ASSB risultava essere parte in causa
- 10 vertenze stragiudiziali gestite

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 2022, ASSB ha proceduto ad effettuare 5.676 controlli mirati (4.570 riguardanti l'assistenza economica sociale e le agevolazioni tariffarie (SAD compreso) 381, le iscrizioni all'asilo nido 585 le iscrizioni alle graduatorie per l'assunzione a tempo determinato e 135 le iscrizioni ai concorsi 05 e in 131 casi le dichiarazioni sono risultate non veritiere ovvero errate.
Nello specifico, le 131 incongruità hanno riguardato:

- 60 dichiarazioni rispetto ai redditi da lavoro o altri redditi (assegno nucleo familiare, pensione, invalidità, Inail, etc.);
- 5 dichiarazioni sullo stato di famiglia;
- 8 dichiarazioni sulla situazione patrimoniale immobiliare/mobiliare dichiarata;
- 58 altre tipologie di dichiarazioni.

Le domande vengono nella maggior parte dei casi rettificate dall'utente stesso (sono state 121 le rettifiche nel 2022 e 4 le segnalazioni in Procura) oppure integrate d'ufficio grazie ad accessi diretti a banche dati di amministrazioni certificanti.
In seguito ai controlli effettuati nel corso del 2022, 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 € 261.637,22.

Nel 2022 sono stati eseguiti 1.780 controlli a campione sulle autocertificazioni relative a 356 domande inviate all'UAG, di cui sono state segnalate 136 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 2022-2024", approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 177/2022 il 9 maggio 2022.
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, ad aprile 2022 ASSB ha pubblicato 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.
Nel 2022 è stata erogata la formazione del personale dedicata specificamente alla prevenzione della corruzione tramite due corsi in modalità e-learning in considerazione della situazione sanitaria per Covid-19 che ha favorito, anche per l'anno 2022, lo smart working e la limitazione dell'attività lavorativa in presenza e a contatto. Obiettivo dei corsi effettuati è stato quello di fornire ai corsisti le conoscenze e gli strumenti utili ad attuare la strategia di prevenzione della corruzione di cui ASSB si è dotata attraverso l'adozione del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, anche in relazione al quadro normativo nazionale.

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 2022 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 2022 è continuata la collaborazione con il DPO, figura prevista dal Regolamento UE, per la risoluzione di quesiti e problematiche relative alla corretta applicazione della normativa in situazioni specifiche. Durante l'anno, infatti i pareri, le consulenze, le e-mail, i colloqui telefonici intercorsi su tematiche particolari e non ordinarie sono stati complessivamente 836.
In forza della determinazione dirigenziale n. 1073 del 13.12.2021, il dott. Pietro Lanzetta è il DPO di ASSB per il biennio 2022/2023.
Con determinazione dirigenziale n. 1134 del 29.12.2021 si è affidato alla società Robyone S.r.l. l'incarico per l'attività di consulenza e formazione continua in materia di privacy per l'anno 2022.

LA GESTIONE DELLE POLIZZE ASSICURATIVE E DEI SINISTRI

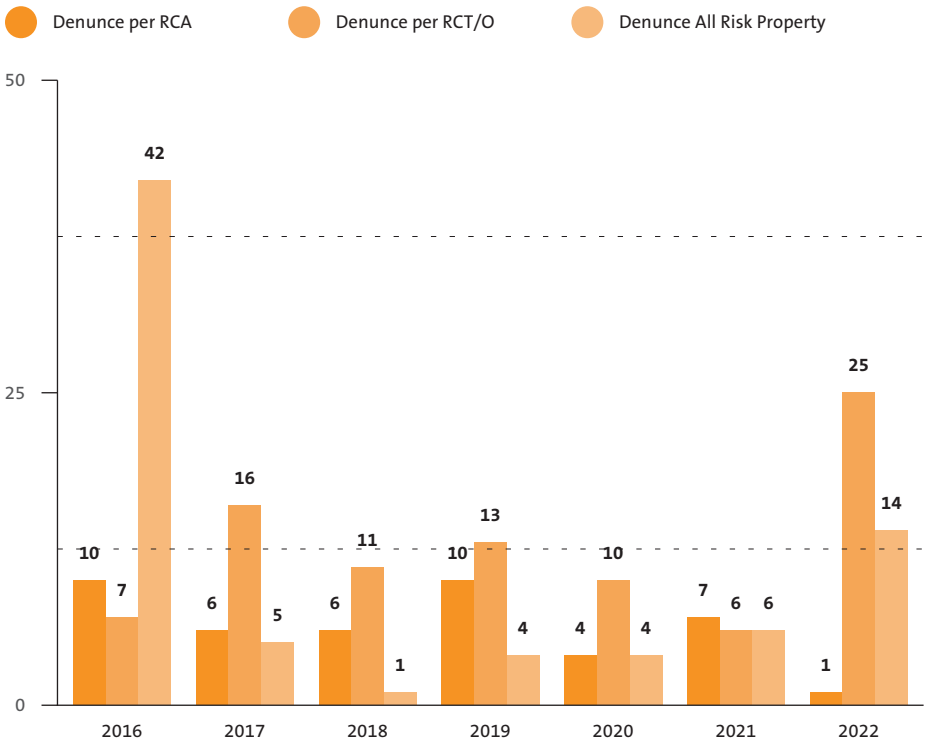
Oltre ad adempiere a tutte le attività giuridico-legali legate all'amministrazione delle polizze assicurative stipulate da ASSB, sono gestite anche tutte le pratiche sia attive che passive dei sini-

stri subiti da utenti, personale, collaboratori o da ASSB medesima. Nell'anno 2022 sono state trattate sia pratiche relative a nuovi sinistri che pratiche ancora aperte, relative all'anno precedente. I sinistri gestiti da ASSB nell'anno 2022 sono stati complessivamente 40, di cui:

- 1 denuncia per RCA
- 25 denunce per RCT/O
- 14 per All Risk Property

Nel 2022 sono stati organizzati 4 corsi di formazione in materia assicurativa, 2 sulla polizza RCA e 2 relativi alla colpa grave, formando sul tema complessivamente 33 dipendenti aziendali.

F. 2.1 . 03 Polizze assicurative e sinistri - 2022



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 31.12.2022)		Comune di Bolzano (al 31.12.2020) (fonte: Comune di Bolzano)	
Unità	1.022		997[1]	
in ruolo (senza comandati ad altri enti)	723[2]	70,7%	942	94,5%
di cui con comando da altre PA	3	-	n.p.	n.p.
a tempo determinato (compresi precettati/sostituzioni)	299	29,3%	55	5,5%
Equivalenti a tempo pieno (senza supplenti)	**867,64** (Tot. 911,37)		n.p.	
Maschi	220	22%	447	44,8%
Femmine	802	78%	550	55,2%

	ASSB (al 31.12.2022)		Comune di Bolzano (al 31.12.2020) (fonte: Comune di Bolzano)	
gruppo linguistico italiano	828	81%	747	74,9%
gruppo linguistico tedesco	190	18,6%	246	24,7%
gruppo linguistico ladino	4	0,4%	4	0,40%
Dirigenti (unità)	**13** (esclusi responsabili di unità organizzativa)		**39**[3] (esclusi responsabili di servizio)	
Maschi	4	30,8%	20	51,3%
Femmine	9	69,2%	19	48,7%
	Personale servizi esternalizzati ASSB (al 31.12.2022)			
Unità	623			
Maschi	33%			
Femmine	67%			
Risorse equivalenti	358,1			

	2020	2021	2022
Indice di dotazione personale ASSB al 31.12. per 1.000 abitanti (escluso servizi esternalizzati)	**7,7**	**8,03**	**8,09**
Indice di dotazione personale ASSB al 31.12. per 1.000 abitanti (servizi esternalizzati compresi)	**10,2**	**10,9**	**11,4**

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.

DATI SULLE RISORSE UMANE DI ASSB

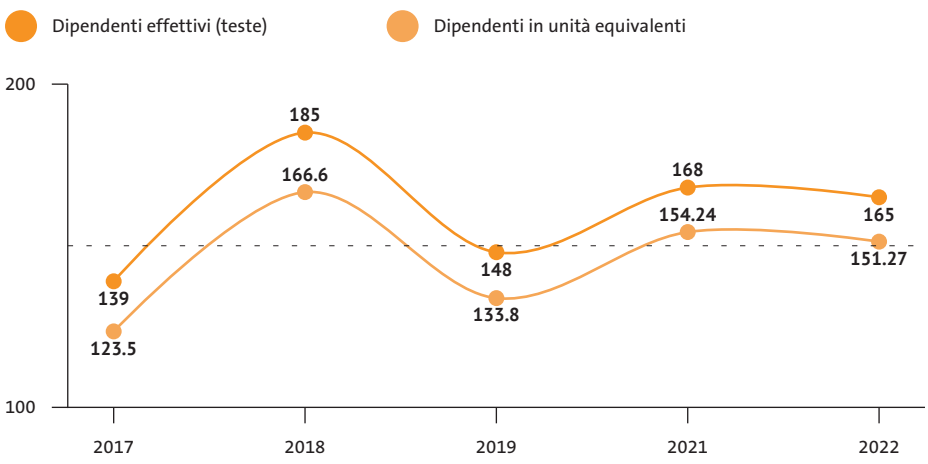
Al 31.12.2022 i dipendenti ASSB erano 1.022, 26 in meno rispetto alla stessa data dell'anno precedente. Queste 1.022 persone hanno lavorato, a seconda dei loro contratti, a tempo pieno (38 ore settimanali) o part time (19 o 28 o 33 ore settimanali) e risultavano equivalenti a 867,64 lavoratori a tempo pieno.

IL PERSONALE DIPENDENTE ASSB	**31.12.2021**		**31.12.2022**	
unità di personale dipendente (situazione al 31.12)	1.048		1.022	
equivalenti a tempo pieno in servizio al 31.12	865,08		867,64	
posti previsti in pianta organica	914,67		933,17	
% dipendenti equivalenti a tempo pieno effettivi / posti in pianta organica	94,58%		92,98%	
Distribuzione per genere	**31.12.2021**		**31.12.2022**	
donne	819	78,1%	802	78%
uomini	229	21,9%	220	22%
Distribuzione per età	**31.12.2021**		**31.12.2022**	
< 30 anni	124	11,8%	146	14,29%
31-40 anni	215	20,5%	204	19,96%
41-50 anni	272	25,9%	263	25,73%
> 50 anni	437	41,8%	409	40,02%
Distribuzione per qualifica	**31.12.2021**		**31.12.2022**	
dirigenti	14	1,3%	13	1,27%
funzionari	17	1,6%	20	1,96%
altri	1.017	97,1%	989	96,77%

IL PERSONALE DIPENDENTE ASSB	31.12.2021		31.12.2022	
Distribuzione per profilo professionale	**31.12.2021**		**31.12.2022**	
Socio-assistenziale	824	78,6%	804	78,7%
Amministrativo	136	13,0%	131	12,8%
Altri (profili sociali occupati in lavanderia-servizi generali e servizio cucina)	88	8,4%	87	8,5%
In regime di co.co.co.	0	0,0%	0	0
Distribuzione per sede lavoro	**31.12.2021**		**31.12.2022**	
Residenze per anziani e centri di degenza	348	33,2%	328	32,09%
Distretti socio-sanitari	245	23,4%	242	23,68%
Ufficio persone con disabilità e relative strutture	189	18,0%	182	17,81%
Ufficio servizi alla famiglia e relative strutture	186	17,7%	188	18,40%
Sede amministrativa	67	6,4%	67	6,56%
Centri di assistenza diurni per anziani	13	1,3%	15	1,47%
Distribuzione per tipo di contratto	**31.12.2021**		**31.12.2022**	
In ruolo	739	70,5%	723	70,74%
A tempo determinato su posto vacante (di cui precettati: 2020: 142; 2021: 136)	235	22,4%	248	24,27%
A tempo determinato come supplenza (di cui precettati: 2020: 33; 2021: 32)	74	7,1%	51	4,99%

T. 2.2 . 01 Dotazione personale dipendente ASSB 2020-2021

Il numero di unità equivalenti di personale rapportato alla popolazione cittadina rappresenta l'indice di dotazione del personale ASSB. Se non si considerano le risorse equivalenti dei servizi esternalizzati, l'indice aziendale nel 2022 è pari a 8,09 in aumento rispetto all'anno precedente. Se invece si considerano anche le risorse equivalenti che operano nei servizi esternalizzati l'indice è pari al 11,4 con un aumento rispetto all'anno precedente del 4,6%.
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 2022 le unità equivalenti di personale precettato sono state 151,27 (2021: 154,24), corrispondenti a 165 persone (2021: 168).



F. 2.2 . 02 Andamento del numero di dipendenti precettati in unità equivalenti e "teste" - 2017-2022

Nel 2022 si registra un leggero calo del numero delle precettazioni. Dal confronto 2020 – 2021 del personale precettato, emerge un leggero aumento in termini assoluti e percentuali delle persone straniere.

	2022		2021		2020	
Nazionalità	precettati	%	precettati	%	precettati	%
Italia	85	51,5%	89	53%	92	60,1%
Europa (UE ed extra UE)	32	19,4%	30	17,9%	29	12,8%
Africa	9	5,5%	11	6,5%	10	8,1%
Sud America	37	22,4%	36	21,4%	42	18,2%
Asia	2	1,2%	2	1,2%	2	0,7%
Totale	**165**	**100,00%**	**168**	**100,00%**	**175**	**100,00%**

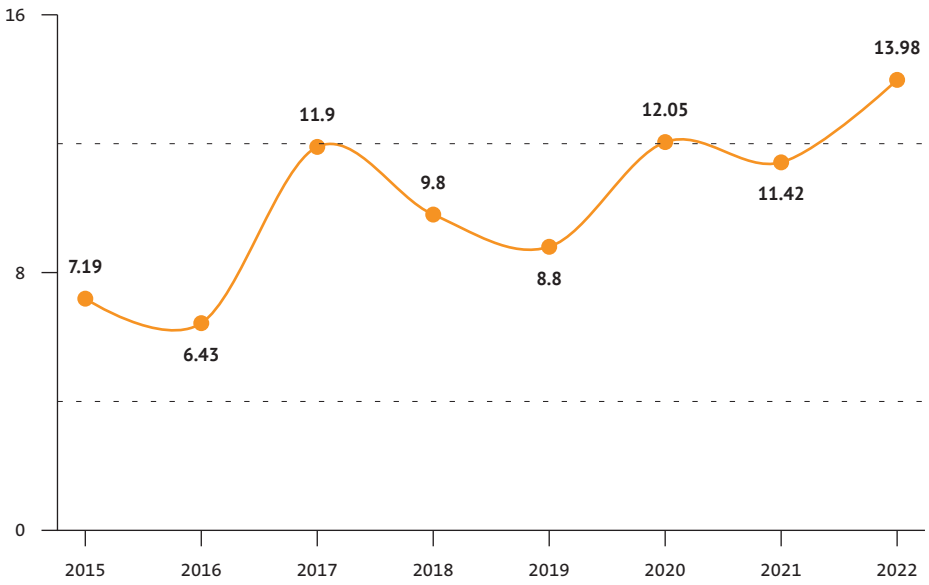
T. 2.2 . 03 Dipendenti precettati per nazionalità – confronto 2020-2022

Un ulteriore elemento di analisi del personale aziendale è costituito dal suo turn over[4], ossia la sostituzione del personale che ha cessato il rapporto di lavoro con ASSB. Esso è in forte aumento nell'ultimo anno e raggiunge quota 13,98.

Numero occupati al 31.12.2021 (supplenti esclusi)	**974**
Numero occupati al 31.12.2022 (supplenti esclusi)	**971**
Numero nuovi assunti nel corso del 2022 (supplenti esclusi)	**136**
Numero medio persone in servizio ogni mese (supplenti esclusi)	**972,75**

T. 2.2 . 04 Turn over personale ASSB – 2022

F. 2.2 . 05 Andamento turn over personale ASSB – andamento 2015-2022



CONCORSI

Nel 2022 si sono svolti 11 concorsi, di cui 2 erano stati indetti nel 2021. 51 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.

	2022	2021	2020
Concorsi svolti	11	11	8
di cui terminati nell'anno	11 (di cui 2 indetti nel 2021)	11 (di cui 5 indetti nel 2020)	4 (di cui 2 indetti nel 2019)
Posti messi a bando	**60,5**	79,1	46,5
Assunti in ruolo	**51**	60	14
di cui assunti in ruolo da concorsi terminati	**36**	52	10
di cui assunti in ruolo per scorrimento graduatoria (anno 2022)	**1**	6	0
di cui assunti in ruolo per scorrimento graduatoria (anni precedenti)	**10**		
di cui assunti categorie protette (Ufficio del Lavoro - PAB)		1*	0
di cui altro (riammissione in servizio dopo comando in altra amm.)	**4** (2 sono riammissioni in ruolo)	1	4
Idonei in graduatoria (concorso indetto e terminato nello stesso anno)	**16**	**17**	
Idonei in graduatoria (concorso indetto l'anno precedente)	**5**	**29**	**24**

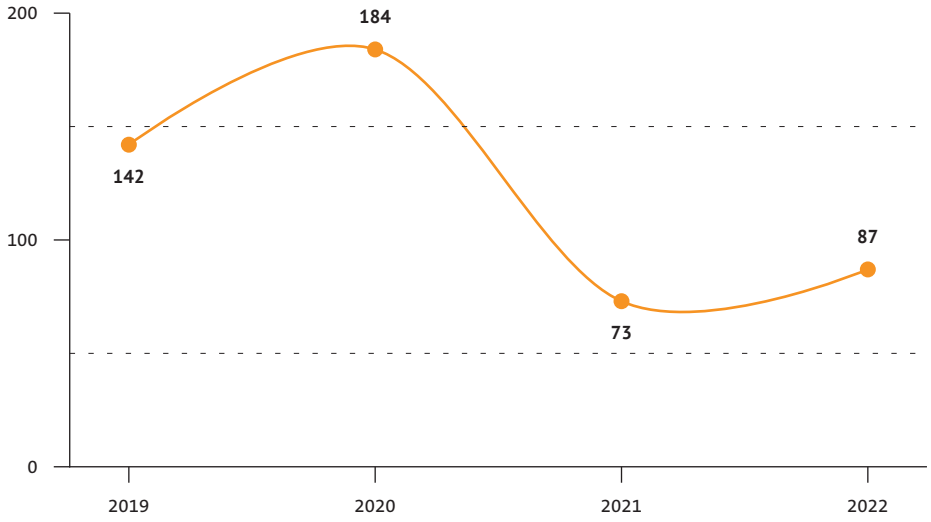
T. 2.2 . 06 Concorsi – confronto 2020-2022

* inserito nei ruoli ASSB in base alla Legge n. 68/99

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 2022 le visite effettuate sono state 383 (erano 433 nel 2021) di cui 173 ordinarie, 134 preassuntive, 23 per malattia superiore a 60 giorni, 40 straordinarie, 13 per cambio giudizio 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 2022 i dipendenti dichiarati idonei ma con limitazioni sono stati 86 (70 nel 2021) e quelli risultati non idonei 1 (3 nel 2021), per un totale complessivo di 87 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 2019 – 2022



Vicino alla vigilanza sanitaria, un altro tema costantemente implementato riguarda la formazione del personale in materia di sicurezza sul lavoro. Durante l'anno 2022, sono state organizzate 2.843 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 426 dipendenti aziendali.
Gli infortuni sul posto di lavoro o in itinere nell'anno 2022 sono stati 34. I giorni di assenza, da infortunio, per l'anno 2022 sono rispettivamente 1.016.

	2019	2020	2021	2022
Numero infortuni riconosciuti da INAIL	37	35	39	34
Numero giorni di assenza per infortunio	749	709	773	1.016

T. 2.2 . 08 Infortuni del personale 2019 – 2022

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 2022 i dipendenti che hanno frequentato corsi di formazione in servizio sono stati 4 (2021: 7), per un totale di 45 giorni di frequenza (6 giornate medie per partecipante).

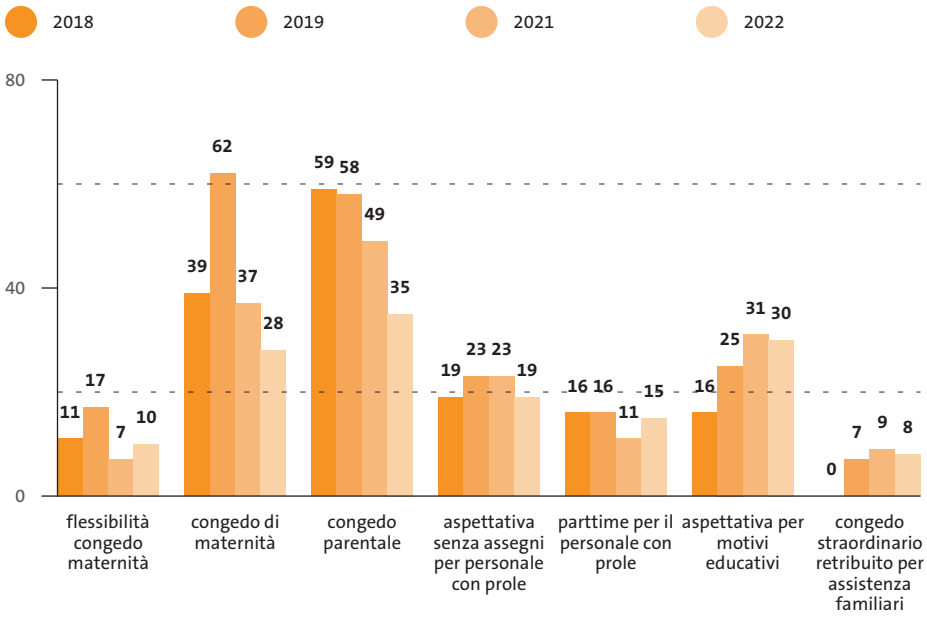
2. Qualificazione e specializzazione
Permessi retribuiti per motivi di studio per un monte ore di 150 all'anno, previa autorizzazione, per la frequenza di corsi di studio finalizzati al raggiungimento di titoli universitari e post-universitari o di scuole secondarie di secondo grado e istituti professionali, 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 2022, 13 dipendenti (2021:

11) hanno frequentato tale formazione per un totale di 167 giorni di formazione – 15 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 2022, 116 dipendenti (40% in più rispetto al 2021), hanno usufruito di attività di aggiornamento professionale, per un totale di 861 ore di aggiornamento (+40 % rispetto al 2021).
Delle 861 ore, 405 (47%) sono state incentrate su tematiche sociali e 456 (53%) su argomenti amministrativi e gestionali.

CONGEDI E PERMESSI A FAVORE DELLA MATERNITÀ/PATERNITÀ

Nel corso del 2022 sono stati 145 i dipendenti che hanno goduto delle diverse disposizioni a favore della maternità/paternità con congedi e relativi permessi (2021: 167).



T. 2.2 . 09 Tipologia di assenza del personale dipendente per maternità – confronto 2018 al 2022

LE CATEGORIE PROTETTE

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 2022 sono 24 le unità di personale che dovrebbero ancora essere inserite nell'organico aziendale, di cui 19 disabili e 5 persone appartenenti alle altre categorie.

NOTE

1 https://www.comune.bolzano.it/servizi_context02.jsp?ID_LINK=3122&area=39

2 A questi si aggiungono 2 persone in comando presso altri enti

3 https://www.comune.bolzano.it/context.jsp?ID_LINK=4310&area=154

4 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 2022	€ 114.674.809,63
Incidenza del costo del personale sui costi totali di gestione 2022	36,4%
Incidenza delle imposte sul reddito sui costi totali di gestione 2022	0,8%

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.

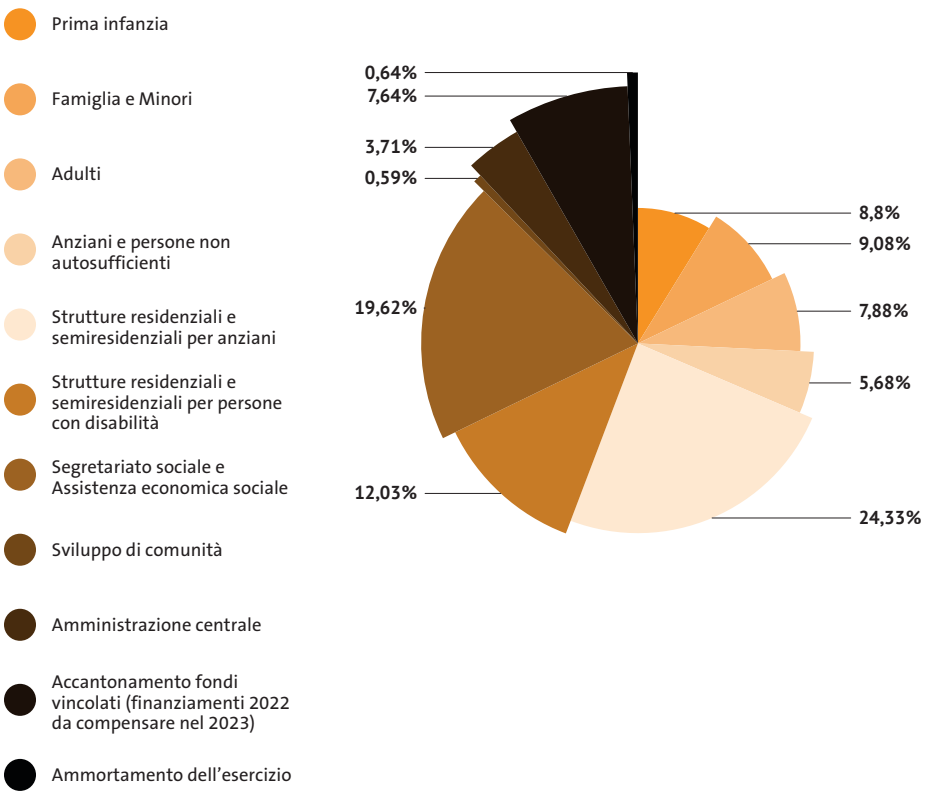
Il flusso dei fondi provinciali, per quel che riguarda finanziamenti e contributi della spesa corrente, transitano per lo più attraverso l'Amministrazione Comunale.
I fondi provinciali si distinguono nel finanziamento della cosiddetta "quota pro-capite", importo forfettario moltiplicato per il numero 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.
La somma impegnata complessivamente dal Comune per le funzioni proprie 2022, pari a € 21.253.897,94, non è stata sufficiente a coprire il fabbisogno, determinando un disavanzo di gestione pari a € 1.154.860,38 sul fronte dei servizi sociali comunali.

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

Di seguito vengono illustrati i costi sostenuti nel corso del 2022 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	114.674.810	
Prima infanzia	10.086.084	8,80%
Famiglia e Minori	10.414.106	9,08%
Adulti	9.036.619	7,88%
Anziani e persone non autosufficienti	6.515.839	5,68%
Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani	27.899.579	24,33%
Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	13.793.033	12,03%
Segretariato sociale e Assistenza economica sociale	22.498.635	19,62%
Sviluppo di comunità	678.285	0,59%
Amministrazione centrale	4.257.935	3,71%
Fondi vincolati (finanziamenti 2022 da compensare nel 2023)	8.757.086	7,64%
Ammortamento dell'esercizio	737.609	0,64%
Totale costi	**114.674.810**	**100,00%**

T. 2.3 . 01 Costi di gestione per area di intervento – 2022



Area di intervento	2022	%	2021	%	2020	%
Prima infanzia	10.086.084	8,80%	9.281.395	8,1%	8.465.759	7,7%
Famiglia e Minori	10.414.106	9,08%	10.053.501	8,8%	9.620.535	8,8%
Adulti	9.036.619	7,88%	8.207.333	7,1%	6.694.467	6,1%
Anziani e persone non autosufficienti	6.515.839	5,68%	6.183.667	5,4%	6.244.463	5,7%
Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani	27.899.579	24,33%	27.075.461	23,6%	26.857.855	24,5%
Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	13.793.033	12,03%	13.145.772	11,4%	13.059.425	11,9%
Segretariato sociale e Ass. economica/sociale	22.498.635	19,62%	33.347.088	29,0%	27.545.590	25,1%
Sviluppo di comunità	678.285	0,59%	715.509	0,6%	653.496	0,6%
Amministrazione centrale (Ammortamenti dell'esercizio compresi)	4.995.544	4,35%	4.599.167	4,0%	6.310.063	5,8%
Fondi vincolati*	8.757.086	7,64%	2.256.879	2,0%	4.175.170	3,8%
Totale	**114.674.810**	**100,0%**	**114.865.772**	**100,0%**	**109.626.843**	**100,0%**

T. 2.3 . 02 Costi di gestione per area di intervento a confronto nell'ultimo triennio – 2022-2020

* Fondi vincolati: riguardano i finanziamenti provinciali vincolati, non utilizzati nel corso dell'esercizio 2022, che saranno utilizzati nell'esercizio 2023.

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	2020	%	2021	%	2022	%
Costo del personale	42.537.178	38,8%	42.035.416	36,6%	41.725.369	36,4%
Prestazioni di servizi e utenze	56.985.548	52,0%	65.710.681	57,2%	58.996.633	51,4%
Oneri diversi (imposte e tasse, sopravv. ecc.)	705.689	0,6%	823.073	0,7%	714.907	0,6%
Acquisto materie prime e di consumo	2.239.338	2,0%	1.745.874	1,5%	1.870.374	1,6%
Godimento beni di terzi	855.068	0,8%	827.568	0,7%	753.238	0,7%
Imposte sul reddito d'esercizio	907.346	0,8%	922.362	0,8%	945.135	0,8%
Altro (rim. iniz., sval.crediti, amm.ti ecc)	1.221.485	1,1%	547.488	0,5%	912.068	0,8%
Fondi vincolati	4.175.191	3,8%	2.256.879	2,0%	8.757.086	7,6%
Totale	**109.626.843**	**100,0%**	**114.869.341**	**100,0%**	**114.674.810**	**100,0%**

T. 2.3 . 03 Costi per tipologia a confronto nell'ultimo triennio – 2020-2022

LE ENTRATE A COPERTURA DEI COSTI - 2022

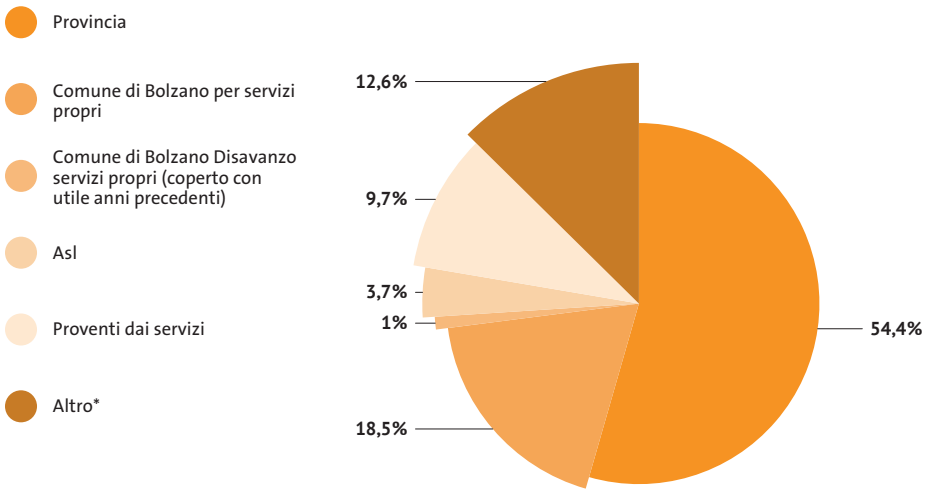
La copertura dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi gestiti da ASSB avviene, come indicato nelle premesse, tramite le risorse provinciali e comunali, in base alla competenza relativa alle prestazioni erogate, le quote di compartecipazione che gli utenti pagano per la fruizione dei servizi sociali 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 autosufficienza, 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 2022 l'importo unitario, versato direttamente ad ASSB è stato pari ad € 10.931.374, (cfr Fonti di finanziamento, voce "altro").

Fonti di finanziamento 2022	**€ 114.674.810**	**in %**
Provincia per servizi provinciali	**62.392.600**	**54,41%**
Compresi fondi vincolati		
Comune di Bolzano per servizi propri	**21.253.898**	**18,53%**
Finanziamenti necessari € 22.408.758,25		
Disavanzo servizi propri (coperto con utile anni precedenti)	1.154.860	1,01%
Azienda Sanitaria Locale (ASL)	**4.278.695**	**3,73%**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	**11.177.207**	**9,75%**
di cui proventi da compartecipazione € 10.396.817,81		
Altro*	**14.417.549**	**12,57%**
di cui € 10.931.374 per importo unitario-aggiuntivo e assegno di cura		
Totale	**114.674.810**	**100,0%**

T. 2.3 . 04 Fonti di finanziamento – 2022

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



Da segnalare che l'importo messo a disposizione dal Comune per i servizi comunali è stato utilizzato anche per coprire la quota a carico del Comune di Bolzano relativa alla compartecipazione al servizio provinciale di assistenza domiciliare (SAD) che, a consuntivo 2022, è stata pari ad € 1.007.449,48. La somma impegnata complessivamente dal Comune per le funzioni proprie 2022, pari a € 21.253.897,94, non è stata sufficiente a coprire il fabbisogno, determinando un disavanzo di gestione pari a € 1.154.860,38 sul fronte dei servizi sociale comunali.

La spesa per gli investimenti per l'anno 2022, pari a 1.667.835 € (di cui fonti di finanziamento provinciali per euro 828.042 e fonti di finanziamento comunale per euro 839.793) è aumentata rispetto a quella del 2021 (nel 2021: euro 1.044.157).

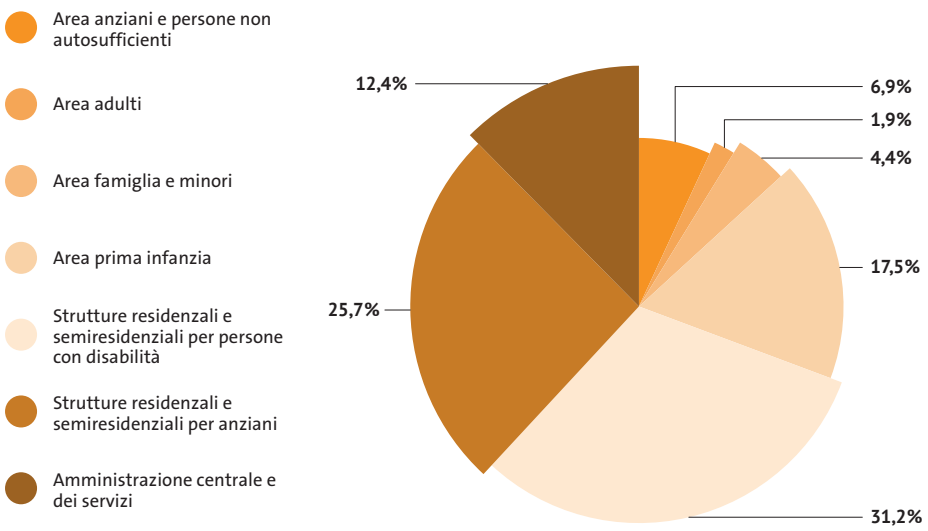
Fonti di finanziamenti	2022	%	2021	%	2020	%
Comune	839.793	50,35%	635.483	60,9%	553.091	23,1%
Provincia	828.042	49,65%	408.674	39,1%	1.845.759	76,9%
Totale	**1.667.835**	**100,0%**	**1.044.157**	**100,0%**	**2.398.850**	**100,0%**

T. 2.3 . 05 Investimenti – fonti di finanziamento triennio 2020-2022

Investimenti per Area 2022		
€ 1.667.835		
Area anziani e persone non autosufficienti	115.779	6,94%
Area adulti	31.957	1,92%
Area famiglia e minori	73.133	4,38%
Area prima infanzia	291.572	17,48%
Disabilità	520.248	31,20%
Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani	427.931	25,66%
Amministrazione centrale e dei servizi	207.215	12,42%
Totale	**1.667.835**	**100,0%**

Investimenti per Area 2022		
Fonti di finanziamento		
Comune	839.793	50,35%
Provincia	828.042	49,65%
Totale	**1.667.835**	**100,0%**

T. 2.3 . 06 Situazione degli investimenti effettuati da ASSB – 2022



Capitolo 2.4

Comunicazione

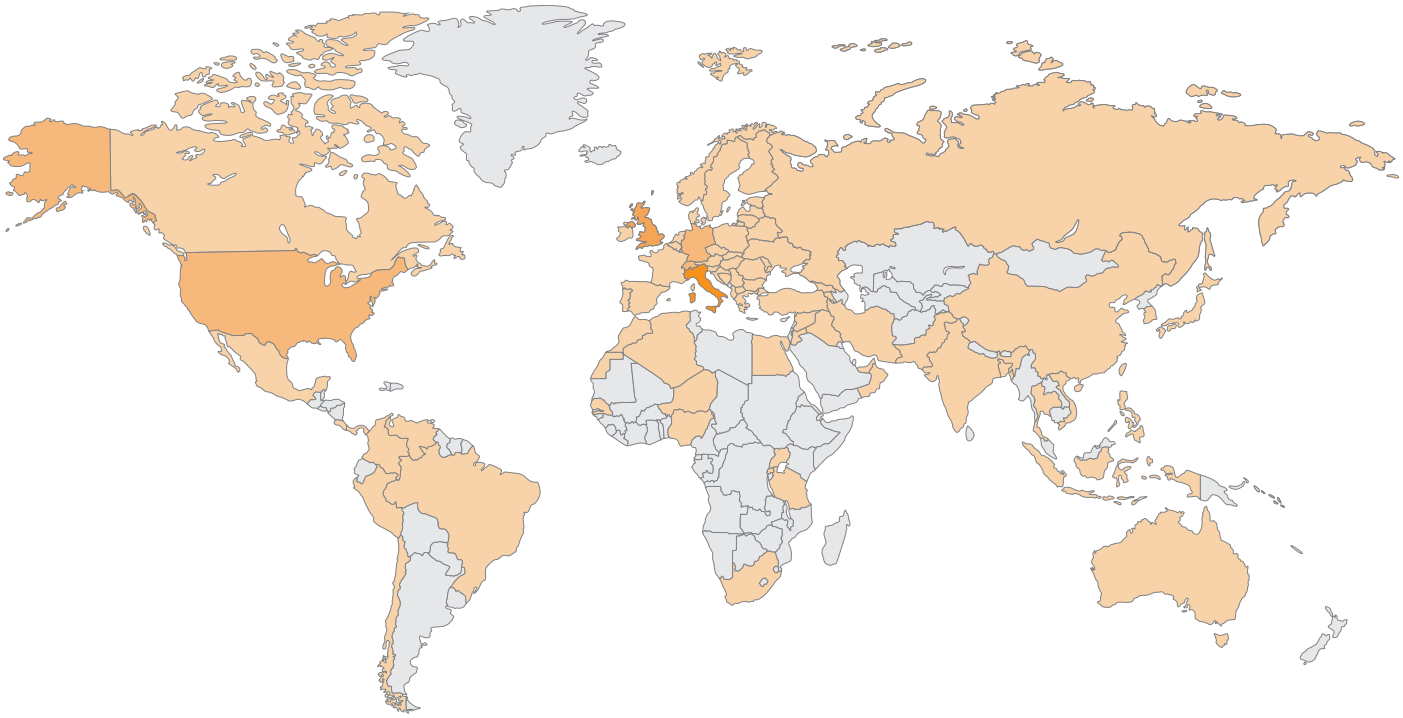
Indicatori generali

Numero comunicati stampa redatti	11
News pubblicate su sito aziendale	65
News/Post social Facebook, Instagram e Linkedin	121 da luglio 2022
Numero visite sito internet	146.678
Numero reclami gestiti	21

L’area comunicazione

Le visite al sito aziendale di ASSB nel 2022 sono state 146.678 con un calo dell’11% 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).

SITO AZIENDALE



Le pagine 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) sono state:

- “Lavorare in ASSB – Concorsi e graduatorie” con 10.552 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 763 per la sezione tedesca;
- Albo pretorio” con 10.883 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 807 per la sezione tedesca;
- “Amministrazione – Azienda” con 5.601 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 1.209 per la sezione tedesca;
- “Distretti sociali” con 8.925 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 2.847 per la sezione tedesca
- “Servizi alla persona – Anziani” con 4.611 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 1.953 per la sezio-

Italia	100.468
Regno Unito	31.948
Stati Uniti	11.291
Germania	1039
Austria	396

ne tedesca;
- "Uffici amministrativi" con 6.042 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 1.472 per la sezione tedesca.

Il 48,4% degli accessi alle pagine web aziendali avviene tramite ingresso diretto (viene digitato direttamente l'indirizzo di ASSB), mentre per il 45,2% l'accesso avviene tramite motori di ricerca. Il 4,6% degli utenti accedono tramite rimandi da altri siti web e lo 1,9% 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 (52.798 nel 2022). Gli accessi tramite Desktop/PC nel 2022 sono stati invece 87.846.

RECLAMI

I reclami pervenuti ad ASSB nel 2022 sono stati complessivamente 21. I giorni medi per la risposta all'utente sono stati pari a 16 calcolati su 20 reclami, in quanto 1 è ancora in fase di definizione. Per 10 reclami la tempistica è stata inferiore o pari ai 15 giorni previsti, con una media di 7,6 giorni.
In 9 casi, invece, i giorni di attesa per il reclamante sono stati superiori ai 15 giorni (1 reclamo: 67 giorni; 2 reclami: 22 giorni; 3 reclamo: 21 giorni,1 reclamo: 19 giorni; 2 reclami: 18 giorni).

Servizio	Oggetto reclamo	Numero	Giorni medi di risposta
Strutture residenziali/semiresidenziali per anziani	Perdita – danni indumenti / oggetti personali	0	
	Assistenza / cura non adeguata	0	
	Organizzazione servizio	3	
	Comportamento operatore	1	
	Totale	**4**	**14 giorni**
Strutture residenziali/semiresidenziali per disabili	Organizzazione servizio	2	
	Comportamento operatore	1	
	Totale	**3**	**10,3 giorni**
Distretti Sociali	Comportamento operatore	1	
	Organizzazione servizio	3	
	Erogazione servizio	0	
	Totale	**4**	**9,5 giorni**
Servizio di integrazione sociale /SAPL	Comportamento operatore	1	In fase di elaborazione
	Erogazione servizio	1	
	Totale	**2**	**19 giorni**
Uffici Sede amministrativa	Organizzazione servizio	5	
	Comportamento operatore	1	
	Totale	**6**	**25 giorni**
Ufficio Servizi alla Famiglia	Organizzazione servizio	1	
	Totale	**1**	**15,5 giorni**
Totale		**20**	**16 giorni**

T. 2.4 . 01 Reclami per oggetto - 2022

I principali eventi 2022

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.

27-29 gennaio
GIORNATE DELLE PORTE APERTE PRESSO ASILI NIDO

In occasione della giornata internazionale della famiglia, lo Spazio Famiglie, ha avviato il progetto Snoezelen, organizzando dei laboratori sensoriali gratuiti per le famiglie, allo scopo di porre l'attenzione sul gruppo sociale fondamentale alla base della società.

15 maggio
GIORNATA INTERNAZIONALE DELLA FAMIGLIA

In occasione dell'ottavo Campionato degli Anziani altoatesino, organizzato dall'Associazione residenze per Anziani dell'Alto Adige, anche gli ospiti della Residenza per anziani Don Bosco e Villa Serena hanno partecipato conquistando alcune medaglie.

15 giugno
CAMPIONATO DEGLI ANZIANI ALTOATESINI

ASSB anche nel 2022 ha aderito attivamente alla Giornata mondiale della salute mentale, che quest'anno ha previsto la realizzazione di un flashmob. L'iniziativa nasce dalla collaborazione di enti pubblici, servizi sanitari, servizi sociali e associazioni (Servizio psichiatrico del Comprensorio sanitario di Bolzano, l'Azienda dei Servizi sociali di Bolzano, la Ripartizione provinciale Politiche sociali, le associazioni "La Strada-Der Weg", "CIRS" e "Officina delle Articolateche e.a.).

10 ottobre
GIORNATA MONDIALE DELLA SALUTE MENTALE "LA SALUTE MENTALE È UN BENE DA COLTIVARE E PROTEGGERE. INSIEME"

In occasione della Giornata Internazionale dell'Anziano le Residenze per Anziani Villa Serena e Don Bosco hanno celebrato tutte le persone residenti, organizzando momenti di intrattenimento di vario tipo.

1 ottobre
GIORNATA INTERNAZIONALE DELL'ANZIANO

L'11 novembre 2022, si è tenuto il Convegno "Innovazione e quotidianità nel lavoro sociale" organizzato da ASSB. In occasione di tale convegno sono stati presentati vari modelli di lavoro/intervento sociale, tra cui l'approccio incentrato sull'autodeterminazione delle persone con disabilità.

11 novembre
GIORNATA DI STUDIO "INNOVAZIONE E QUOTIDIANITÀ NEL LAVORO SOCIALE"

Glossario

A

AMBULATORIO SPECIALISTICO PER LA SALUTE PSICOSOCIALE NELL'ETÀ INFANTILE ED EVOLUTIVA (*FACHAMBULANZ*) – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 – CAP 1.3

Rivolta a uomini senza dimora e in situazione di grave emarginazione sociale.

CASA FORNI ALLOGGI PER NUCLEI FAMILIARI – CAP 1.3

Rivolta a famiglie comunitarie ed extracomunitarie inseriti in un progetto di inserimento sociale.

CASA FORNI CENTRO D'ACCOGLIENZA PER PROFUGHI – CAP 1.5

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 – CAP 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 – CAP 1.3

Rivolta a donne in gravidanza e/o con figli italiane, comunitarie o extracomunitarie.

CASA MARGARET – CAP 1.3

Rivolta a donne senza dimora in situazione di emarginazione sociale.

CENTRO DIURNO – CAP 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 E DI SEGRETARIATO SOCIALE "LA SOSTA" – CAP 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 – CAP 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) – CAP 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 – CAP 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) – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 la 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 – CAP 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] – CAP 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 – CAP 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 – CAP 1.3
Rivolta a soli uomini senza dimora italiani, comunitarie ed extracomunitari in situazione di emarginazione sociale. È aperta di norma da metà novembre a fine marzo.

ISTITUTO DELL'AFFIDO FAMILIARE – CAP 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.

J

JOB COACHING – CAP 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 – CAP 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.

MICROSTRUTTURA – CAP 1.1

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 – CAP 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 di 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.

P

PROGETTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO PER TOSSICODIPENDENTI – CAP 1.3

Lavori socialmente utili effettuati da utenti o ex utenti con problemi di tossicodipendenza al 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.

R

RESIDENZA ASSISTITA – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 – CAP 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 STRAORDINARIO GORIO 2 – CAP 1.3

Offre ospitalità ed assistenza temporanea a uomini 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.

S

SEGRETARIATO DI SERVIZIO SOCIALE – CAP 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 – CAP 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 CAMPER EX AGIP IN ITINERE – CAP 1.5

Distribuzione pasti e coperte in alcuni luoghi della Città, soddisfacimento dei bisogni primari delle persone senza dimora presenti che accedono al Servizio Camper, ascolto e prevenzione primaria con interventi di riduzione del danno e/o mantenimento.

SERVIZIO CASA DELLE DONNE – CAP 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 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 ACCOGLIENZA NOTTURNA TEMPORANEA PER PERSONE DI SESSO MASCHILE IN STATO DI EMARGINAZIONE O GRAVE DISAGIO PRESSO VIA COMINI – CAP 1.3

Rivolta a uomini senza dimora italiani, comunitarie ed extracomunitari in situazione di emarginazione sociale.

SERVIZIO DI ASSISTENZA AL POSTO DI LAVORO-SAPL – CAP 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.
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.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD – KAP 1.4

Le prestazioni erogate dal SAD sono distinte in diverse tipologie: domiciliari, cioè quelle che vengono fornite direttamente presso l'abitazione dell'assistito; ambulatoriali, che vengono conferite presso i centri diurni per anziani ed i 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 – CAP: 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 – CAP 1.5

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 – CAP 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 – CAP 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.

SERVIZI MULTIZONALE DI CONSULENZA E MEDIAZIONE INTERCULTURALE PER

DONNE STRANIERE – CAP 1.5

Servizio di accoglienza e di orientamento rivolto a donne straniere e di mediazione con gli operatori delle sedi distrettuali.

SOSTEGNO FAMILIARE – CAP 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 – CAP 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. E' 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 – CAP 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.

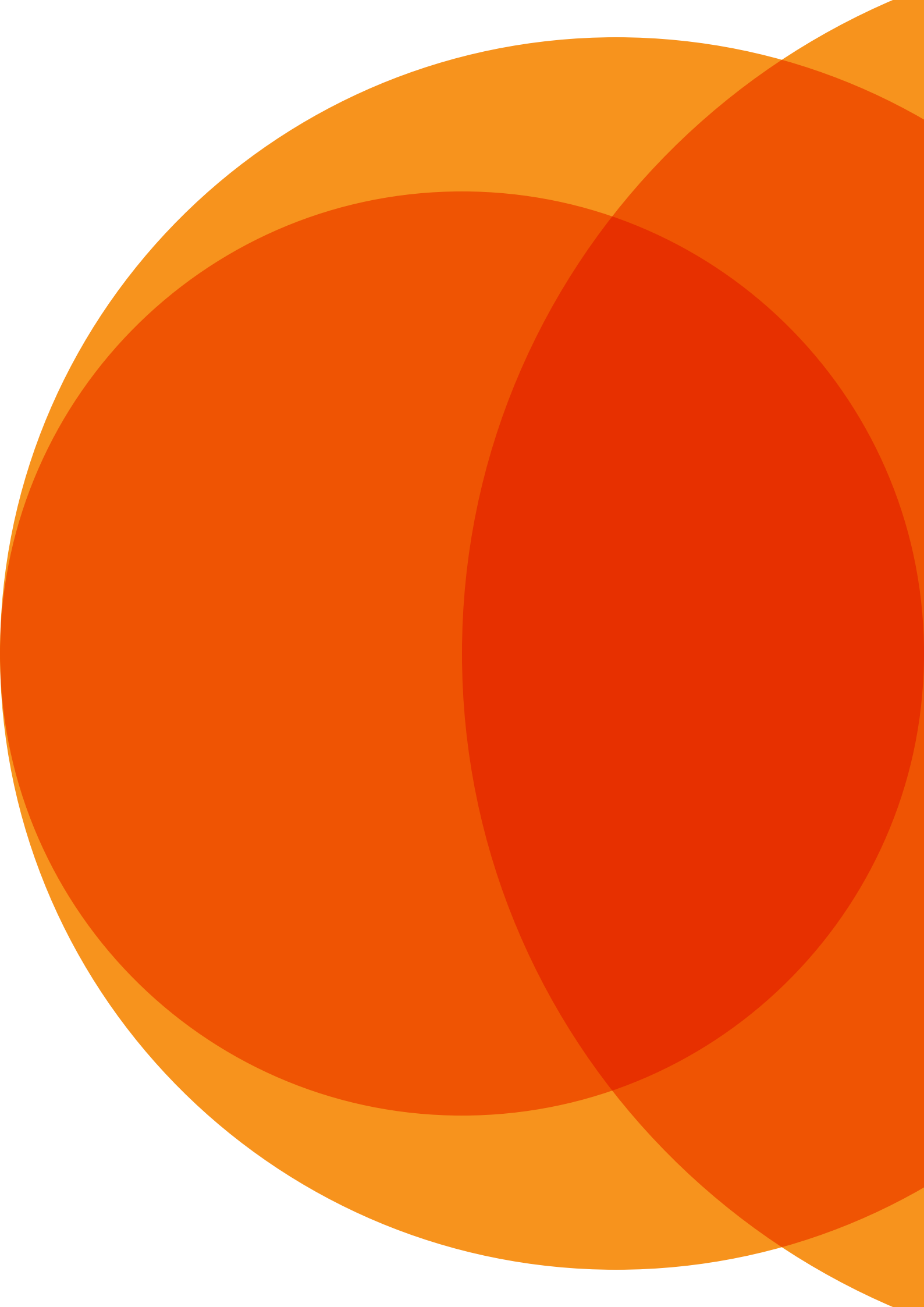
T

TUTELA – CAP 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. E' possibile comunque accedere al servizio anche su richiesta spontanea di un genitore e su indicazione di un servizio pubblico o privato.