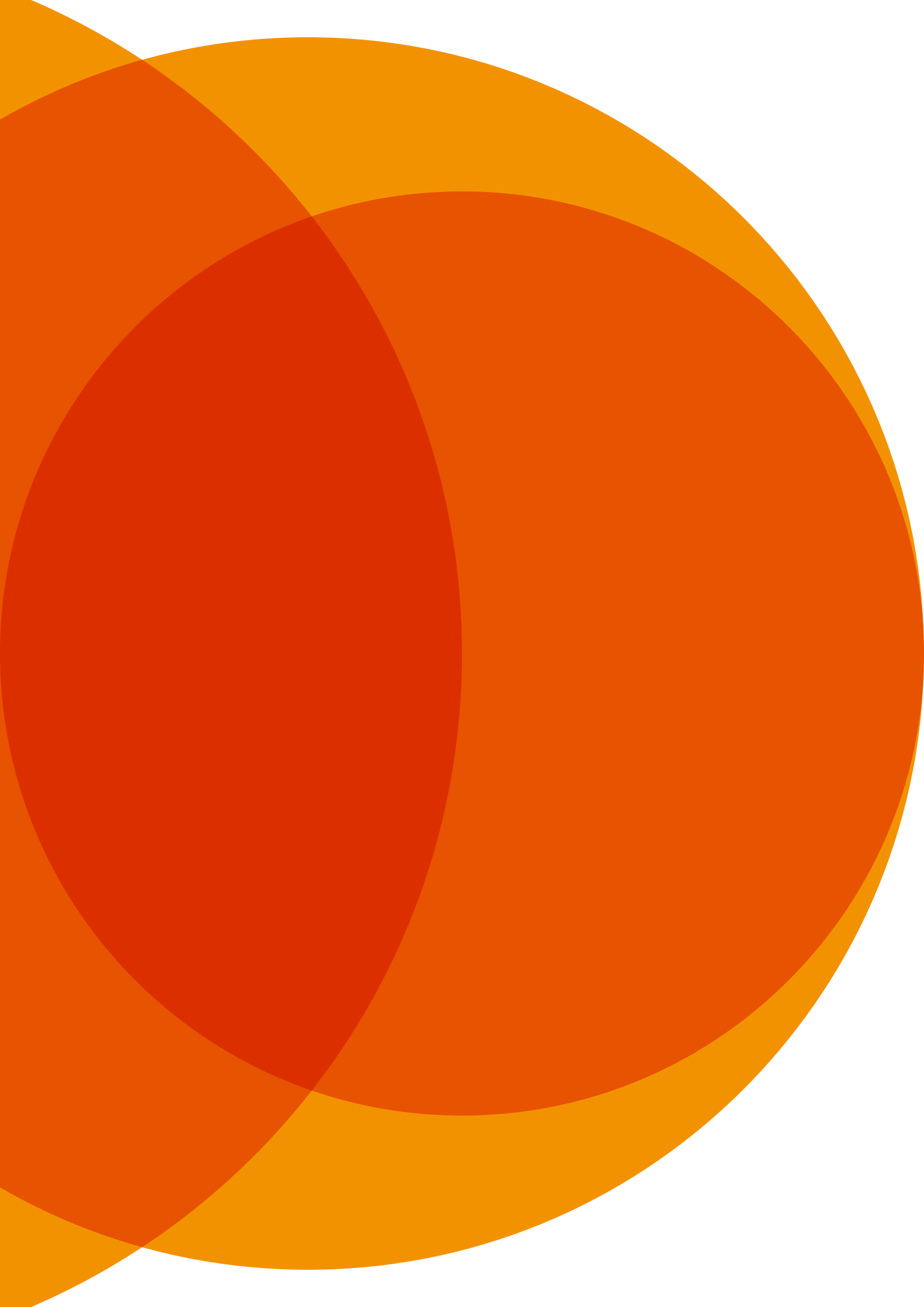
Relazione sociale

2023

ASSB·BSB



Relazione sociale

2023

ASSB·BSB

Impressum

Questa relazione sociale si riferisce al periodo
gennaio – dicembre 2023

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 2024

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. 11	1.2 Famiglia e minori
pp. 31	1.3 Adulti
pp. 49	1.4 Anziani e persone non autosufficienti
pp. 59	1.5 Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani
pp. 71	1.6 Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità
pp. 83	1.7 Segretariato di servizio sociale
pp. 89	1.8 Area persone a rischio povertà – assistenza economica sociale
pp. 97	1.9 Sviluppo del territorio e di Comunità
pp. 111	2.1 Organizzazione e sviluppo
pp. 119	2.2 Risorse umane
pp. 129	2.3 Sostenibilità e finanza
pp. 137	2.4 Comunicazione
pp. 145	Glossario

Capitolo 1.1

Prima infanzia

Indicatori generali

Popolazione residente a BZ in fascia di età inferiore ai 3 anni
(dato 2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

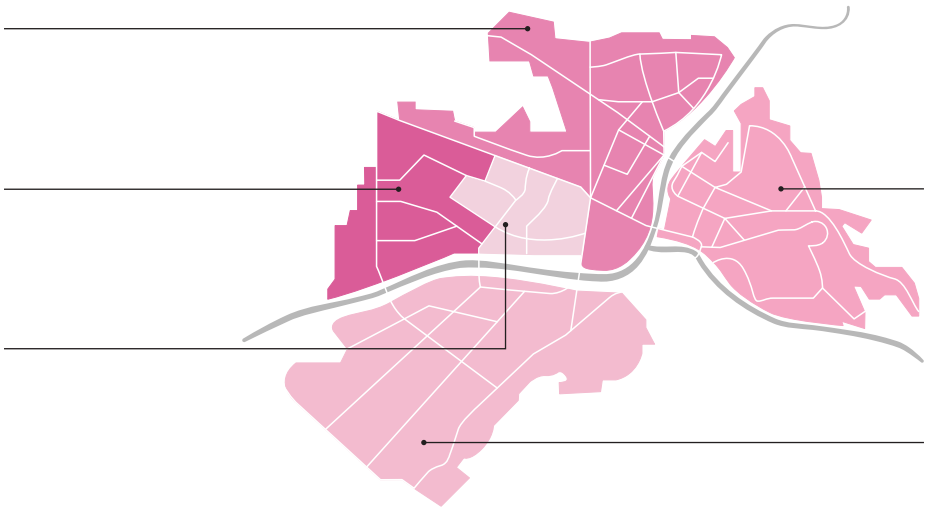
2.432

Suddivisione territoriale popolazione inferiore ai 3 anni a Bolzano
(dato 2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

729
Gries S. Quirino

423
Don Bosco

427
Europa Novacella



460
Centro-Piani-Rencio

393
Oltrisarco Aslago

Tipologie di famiglie a Bolzano
(dato 2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

50.751
famiglie di cui 17.229 famiglie con figli

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

-0,6
nati vivi su 1.000 abitanti

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

-3,5
nati vivi su 1000 abitanti

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

2,3

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

2,1

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
(anno educativo 2021/2022)

13.518
i nidi e i servizi integrativi per la prima infanzia in Italia

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

Livello italiano medio
(fonte ISTAT 2023)

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

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

17,8%
livello Provincia di Bolzano

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

I servizi dell'area Prima Infanzia

NOVITÀ DELL'ANNO

- **Modifica denominazione ufficio:** dal 1 luglio 2022, l'Ufficio Servizi alla Famiglia è diventato l'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia. Dal 1. settembre 2022 all'Ufficio è stata inoltre attribuita la competenza rispetto al Servizio di Sostegno Familiare e Intervento Pedagogico precoce per bambini con disabilità, rivolto ai bambini da 0 a 6 anni e alle loro famiglie.
- **Iscrizione online agli asili nido:** l'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia insieme al CED aziendale e ad una ditta appositamente incaricata, hanno provveduto a realizzare il sistema di iscrizione online agli asili nido aziendali tramite SPID, testato durante il 2023 e reso disponibile alle famiglia a partire da febbraio 2024, periodo ordinario per la raccolta delle domande per la 1^ graduatoria di settembre 2024.
- **Attivazione nei propri Distretti del programma nazionale P.I.P.P.I.:** a partire dal 2023 ASSB ha attivato nei propri Distretti il programma nazionale P.I.P.P.I., finalizzato al sostegno di famiglie con figli minori in situazione di vulnerabilità. P.I.P.P.I. offre ai genitori un accompagnamento personalizzato che, mettendo al centro i bisogni dei bambini e delle bambine, aiuta le famiglie a trovare risposte appropriate ai bisogni di crescita dei loro figli. Grazie all'elaborazione di un progetto condiviso, famiglie, servizi e operatori lavorano insieme per attivare risorse e creare contesti favorevoli allo sviluppo sano e armonioso di bambini e ragazzi. P.I.P.P.I. tiene in ampia considerazione la prospettiva delle famiglie e fornisce ai genitori una "spinta gentile" a sostegno delle loro competenze genitoriali. Con un focus particolare sulla fascia d'età 0-3 anni, P.I.P.P.I. rappresenta un'offerta di intervento precoce a prevenzione delle diverse forme di disuguaglianza o svantaggio sociale. L'adesione al programma è volontaria e viene offerta alle famiglie su proposta del Distretto sociale.
- **Passaggio dell'Istituto Provinciale per l'assistenza all'Infanzia (IPAI) ad ASSB:** a partire dal 1. Luglio 2023 la gestione dell'Istituto provinciale di assistenza all'infanzia è stata trasferita dalla Provincia Autonoma di Bolzano al Comune di Bolzano, che lo ha successivamente subdelegato ad ASSB. Nel corso del 2023 sono stati riorganizzati i servizi alberghieri dell'Istituto, in particolare del servizio di cucina e lavanderia. E' stato inoltre necessario uno studio attento degli orari e delle figure professionali che lavorano all'interno della struttura.
- **Giornate delle porte aperte agli asili nido di ASSB dal 26 al 28 gennaio 2023:** dal 26 al 28 gennaio 2023, i dieci asili nido dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano hanno aperto le loro porte a tutte le famiglie interessate ad usufruire di questo servizio socio-educativo. Nell'ambito dell'iniziativa, ai geni-

tori sono state offerte le seguenti possibilità: entrare nelle strutture, vedere i progetti e le attività svolte con i bimbi, conoscere il percorso che si sviluppa dal momento dell'ambientamento fino alla fine dell'anno, ricevere informazioni dal personale educativo, ausiliario e di cucina, conoscere i metodi di lavoro, condividere i luoghi pronti ad accogliere i loro figli.

- Con Delibera della Giunta Comunale 41 del 27/02/2023 è stato approvato il **nuovo Regolamento degli asili nido**.

I posti bambino nei 10 asili nido pubblici di ASSB al 31.12.2023 risultavano essere 460. I bambini che hanno frequentato il servizio di asilo nido nel 2023 sono stati 701, di cui 429 presenti al 31.12.2023.

DATI SUGLI ASILI NIDO[2]

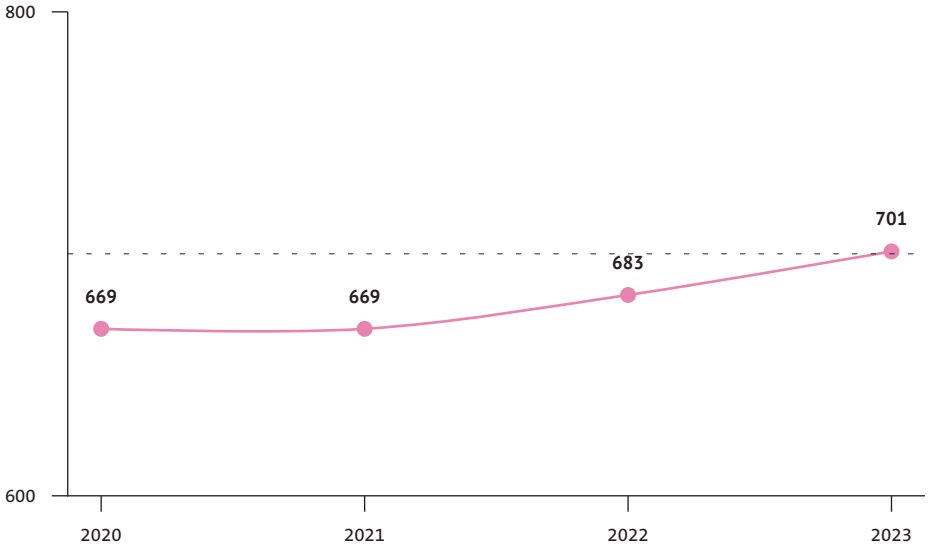
Asili nido	giorni di apertura	capacità ricettiva	presenze	grado di copertura	presenza media	bambini al 31.12	bambini durante anno
Acquario	216	25	3.457	64,0%	16,00	15	41
Casanova	216	25	4.860	90,0%	22,50	25	38
Farfalla	216	30	5.571	86,0%	25,79	29	48
Firmian	216	45	8.927	91,8%	41,33	45	63
Grillo	216	40	7.634	88,4%	35,34	40	66
Nuvola	216	15	2.938	90,7%	13,60	15	21
Panda*	215	15	2.755	85,4%	12,81	15	25
Quadrifoglio	209	60	10.315	82,3%	49,35	55	89
Sole	216	120	20.963	80,9%	97,05	108	181
Veliero	216	85	16.408	89,4%	75,96	82	129
Totale 2023	**215**	**460**	**83.828**	**84,7%**	**389,5**	**429**	**701**
Totale 2022	227	460	76.812	73,6%	338,5	430	683
Totale 2021	230	460	85.934	81,4%	374,3	401	669

T. 1.1 . 1 Asili nido – 2023

* L'asilo nido Panda è stato chiuso il 24/06/2023, dopodiché tutto il nido (una unica sezione da 15 bambini) è stato accolto in spazi dedicati presso l'asilo nido Sole di via Milano. La riapertura è prevista entro la fine del 2024.

L'andamento dei frequentanti, dopo la flessione del 2020, dovuta ovviamente alla pandemia Covid-19, è in costante aumento.

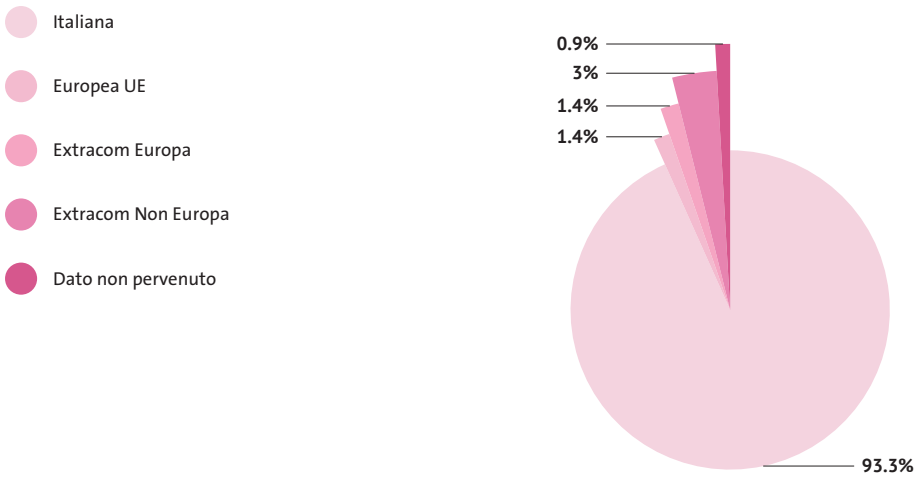
F. 1.1 . 2 Numero bambini complessivamente frequentanti nell'anno – confronto 2020-2023



Rispetto al volume delle domande presentate per l'ammissione al servizio di asilo nido, queste risultano essere 560 con una diminuzione del 4,2% rispetto al 2022.

F. 1.1 . 3 Numero di domande di ammissione per il servizio di asilo nido presentate in un anno – confronto 2019 – 2023

Analizzando il gruppo bambini che ha frequentato l'asilo nido durante il 2023, si evidenzia che 18 di loro erano in situazione di disabilità (di cui 17 con assistente qualificata e 1 senza assistente qualificata) e 4 sono stati segnalati dall'area socio pedagogica di base.
Nel 2023 il 47,9% dei frequentanti è di genere maschile ed il 52,1% femminile; la classe di età maggiormente presente è quella dai 2 ai 3 anni (36,1%), seguita dalla classe di età 3+ (34,8%). Il 23,5% dei bimbi rientra nella fascia di età 1-2 e il 5,6% in quella 0-1.
Prevalgono nettamente i bambini di nazionalità italiana, che costituiscono il 93,3% dei frequentanti. A seguire si trovano i bambini provenienti da Stati fuori dal continente europeo (3,0%).

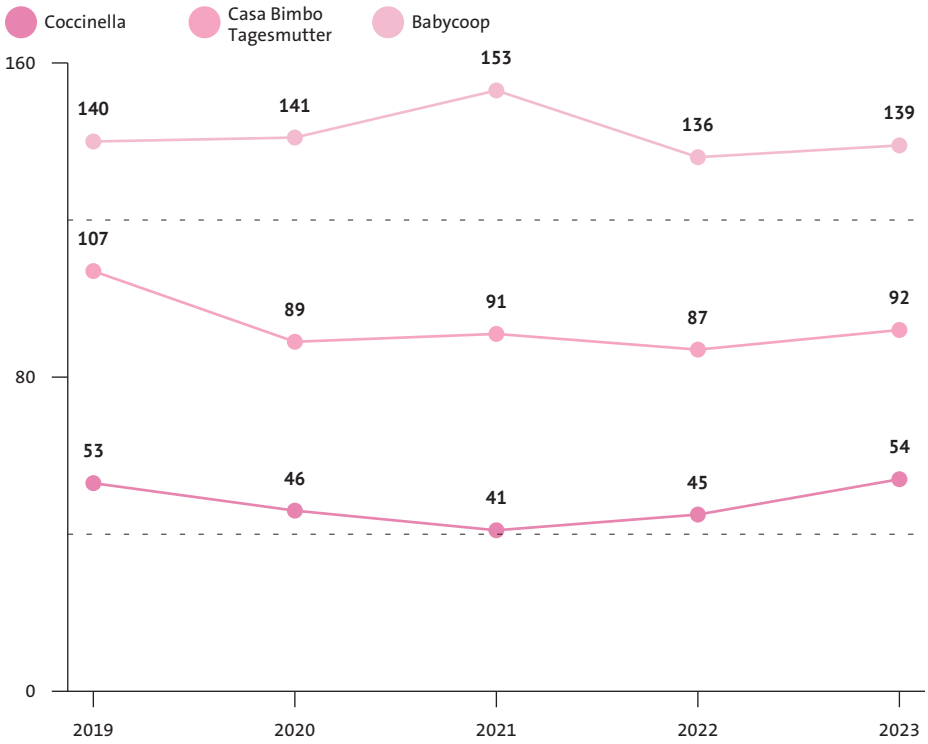


F. 1.1 . 4 Bambini in base alla provenienza della famiglia – 2023

Al 31.12.2023 erano 222 i bambini in lista di attesa per un posto negli asili nido (+7,7% rispetto al 2022). Di questi 204 sono residenti a Bolzano e 18 fuori Bolzano. 55 sono state le famiglie che nel 2023 hanno rinunciato al posto loro assegnato.

DATI SULLE MICROSTRUTTURE

Nell'anno 2023 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 177.
I bambini che hanno usufruito del servizio di microstruttura durante l'anno sono stati 285, pari al 6,3% in più rispetto al 2022.



F. 1.1 . 5 Bambini che hanno frequentato il servizio di microstruttura – andamento 2019 – 2023

Come nel 2022, anche nel 2023 il genere prevalente è quello maschile (56,1%) rispetto a quello femminile (43,9%).

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	40	6.365	26	76.800	48.409	48.409	63,0%	100,0%
Casa Bimbo Tagesmutter	249	53	14.331	58	101.760	74.000	74.000	72,7%	100,0%
Babycoop	248	84	15.227	61	161.280	138.528	138.525	85,9%	100,0%
Totale 2023	**248**	**177**	**35.923**	**145**	**339.840**	**260.937**	**260.934**	**76,8%**	**100,0%**
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%

T. 1.1 . 6 Capacità ricettiva microstrutture, presenze, ore contrattualizzate, grado di copertura 2023

Al 31.12.2023 erano complessivamente 115 i bambini in lista di attesa per un posto nelle microstrutture (-29,4% rispetto al 2022).

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

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

Nel corso del 2023 sono stati accolti 14 bambini e 8 donne con complessivamente 7 figli. L'85,7% dei bambini soli accolti è di nazionalità italiana, il 71,4% di loro è di Bolzano, mentre il 50% delle donne accolte arriva dalla Comunità comprensoriale Bassa Atesina. La permanenza media presso la struttura da parte delle donne accolte nel 2023 è superiore ai 3 mesi. Nel 2023 un bambino è stato accolto per 1 settimana, 2 per un periodo fini a 4 mesi e 4 per un periodo dai sei mesi ad 1 anno.
Presso l'IPAI le prestazioni offerte comprendono servizi medico sanitari nonché ovviamente servizi educativo assistenziali.

Area Prima Infanzia e Famiglia
Costi e fonti di finanziamento 2023

Area prima infanzia e famiglia 2023				
€ 12.140.634 – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i relativi costi amministrativi				
	Comune	Provincia		
Asili nido	8.151.183		8.151.183	67,1%
Microstrutture	2.501.420		2.501.420	20,6%
IPAI		631.485	631.485	5,2%
Progetto Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione delle vulnerabilità delle famiglie e dei bambini (progetto PNRR P.I.P.P.I)	11.533		11.533	0,1%
Costi Amministrazione	845.014		845.014	7,0%
Totale	11.509.149	631.485	12.140.634	100,0%
Area prima infanzia e famiglia 2023 – Fonti di finanziamento				
Compartecipazione utenti	1.300.234		1.300.234	10,7%
Fondi PNRR	11.533		11.533	0,1%
Altre entrate (concorsi privati/enti pubblici, rimborsi vari, bolli, comandi, pasti, rim.finali ecc.)	287.992	825	288.817	2,4%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	9.909.391	630.660	10.540.051	86,8%
Totale	**11.509.149**	**631.485**	**12.140.634**	**100,0%**

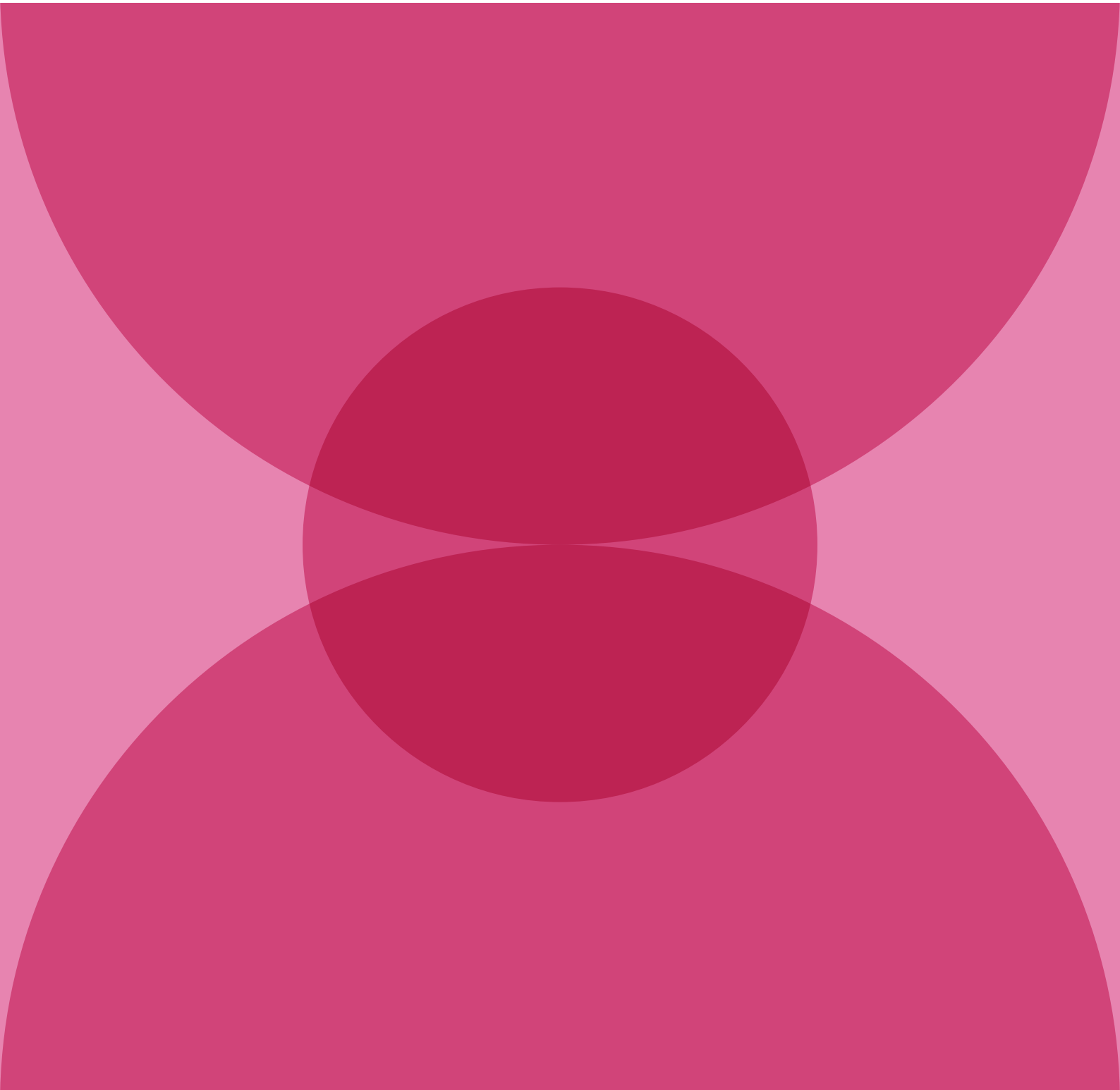
NOTE

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

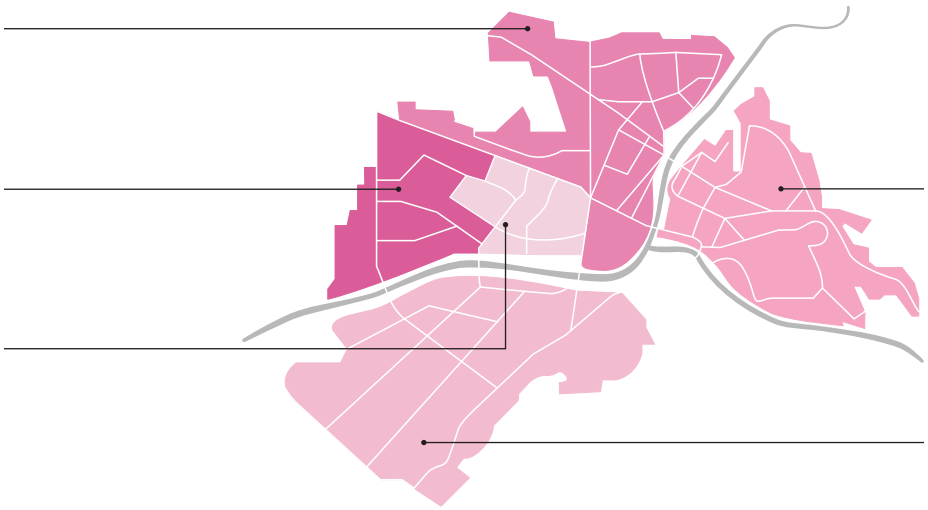
(dato 31.12.2023, fonte Comune di Bolzano, 2024)

17.631
totali

5.158
Gries S. Quirino

3.705
Don Bosco

3.429
Europa Novacella



2.819
Centro-Piani-Rencio

2.520
Oltrisarco Aslago

Popolazione 0 - 18 residente a BZ

(dato 31.12.2023, fonte Comune di Bolzano, 2024)

2.759
in fascia di età 3 - 5 anni (scuola materna)

4.942
in fascia di età 6-10 anni (scuola elementare)

4.206
in fascia di età 11-14 anni (scuola secondaria 1° grado)

4.415
in fascia di età 15-18 anni (scuola secondaria 2° grado)

Tasso di nuzialità provinciale ogni 1.000 abitanti

(dato 2022, fonte ASTAT 2024)

4,4

Tasso di divorzialità provinciale ogni 10.000 abitanti

(dato 2022, fonte ASTAT 05/2024)

10,8

Minori stranieri non accompagnati presenti e censiti in Italia

fonte Ministero dell'Interno e delle politiche sociali, Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione

23.226
minori stranieri non accompagnati presenti in Italia al 31.12.2023

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 2022, fonte ASTAT, Astat Info n. 08 – 03/2024)

497
pari al **6,9%** di tutti i presunti autori di reato

Alunni iscritti in Alto Adige per grado di istruzione e anno scolastico 2022/2023

(fonte Prov.Aut.BZ)

Scuole	Totale
Infanzia	14.764
Primarie	26.942
Secondarie I grado	17.107
Secondarie II grado	19.125
Corso di formazione professionale	9.859
Totale	**87.797**

Ambito Sociopedagogico

NOVITÀ DELL'ANNO

- Apertura di una nuova sede distaccata del servizio di sostegno familiare e intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità a Merano: da agosto 2022 è attiva presso la sede del distretto sociale di Merano una nuova sede distaccata del servizio di sostegno familiare e intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità (sede provvisoria)
- PNRR Progetto P.I.P.P.I.: Nel 2022, ASSB ha presentato una proposta progettuale in ambito PNRR – linea di investimento M5C1.1.1. Nel corso del 2023 tale proposta è stata accettata e ASSB ha sottoscritto in data 12.12.2022 una Convenzione con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che disciplina i rapporti tra i due enti. Il cd. progetto P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per la prevenzione dell'Istituzionalizzazione minorile), finanziato dall'Unione Europea, ha durata triennale (2023-2025). Il progetto è volto all'accompagnamento delle famiglie e al rafforzamento delle risorse genitoriali in quei nuclei familiari vulnerabili già in carico ai distretti sociali e/o in contatto con altri servizi di ASSB. Per poterlo raggiungere, il cd. progetto P.I.P.P.I., utilizza, in particolar modo, i seguenti strumenti: l'educativa domiciliare per promuovere l'integrazione del minore all'interno del contesto familiare (l'agire nel contesto domestico permette, infatti, di individuare le risorse presenti e sostenere il genitore con azioni di accompagnamento genitoriale) e i gruppi con genitori e/o bambini (per instaurare, attraverso un aiuto circolare, legami positivi all'interno del nucleo, favorendo il confronto tra pari e facilitando la relazione con gli operatori). Per approfondimenti si veda il capitolo "1.9 Sviluppo
- Definizione di nuove modalità, procedure amministrative e prassi operative metodologiche per l'inserimento di minori in comunità allocate fuori Provincia: durante l'anno 2023 sono stati analizzati i dati 2022 relativi agli inserimenti dei minori fuori provincia e definite delle procedure standard per tutti e 5 i distretti. Rispetto all'opportunità degli invii si è provveduto a riflettere sia dal punto socio-educativo e pedagogico, che economico. Tali riflessioni sono state tradotte in una proposta di miglioramento che è stata presentata al tavolo dei Responsabili di distretto, che a loro volta ne hanno discusso con il team sociale.

Il numero complessivo di minori seguiti dall'area socio pedagogica delle cinque sedi distrettuali cittadine è stato, nell'anno 2023, pari a 947 persone (963 nel 2022), corrispondente al 5,4% della popolazione residente a Bolzano con meno di 18 anni. Il numero delle nuove prese in carico è pari a 236 minori, con un leggero aumento rispetto al 2022: tali minori costituiscono il 24,9% del numero complessivo di quelli seguiti.

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	2.819	16,0%	126	13,3%	4,5%	22	9,3%	0,8%	17,5%	45	14,6%	1,6%
Oltrisarco Aslago	2.520	14,3%	115	12,1%	4,6%	19	8,1%	0,8%	16,5%	38	12,3%	1,5%
Europa Novacella	3.429	19,4%	179	18,9%	5,2%	22	9,3%	0,6%	12,3%	50	16,2%	1,5%
Don Bosco	3.705	21,0%	402	42,4%	10,9%	146	61,9%	3,9%	36,3%	142	46,1%	3,8%
Gries San Quirino	5.158	29,3%	125	13,2%	2,4%	27	11,4%	0,5%	21,6%	33	10,7%	0,6%
Totale	**17.631**	**100,0%**	**947**	**100,0%**	**5,4%**	**236**	**100,0%**	**1,3%**	**24,9%**	**308**	**100,0%**	**1,7%**

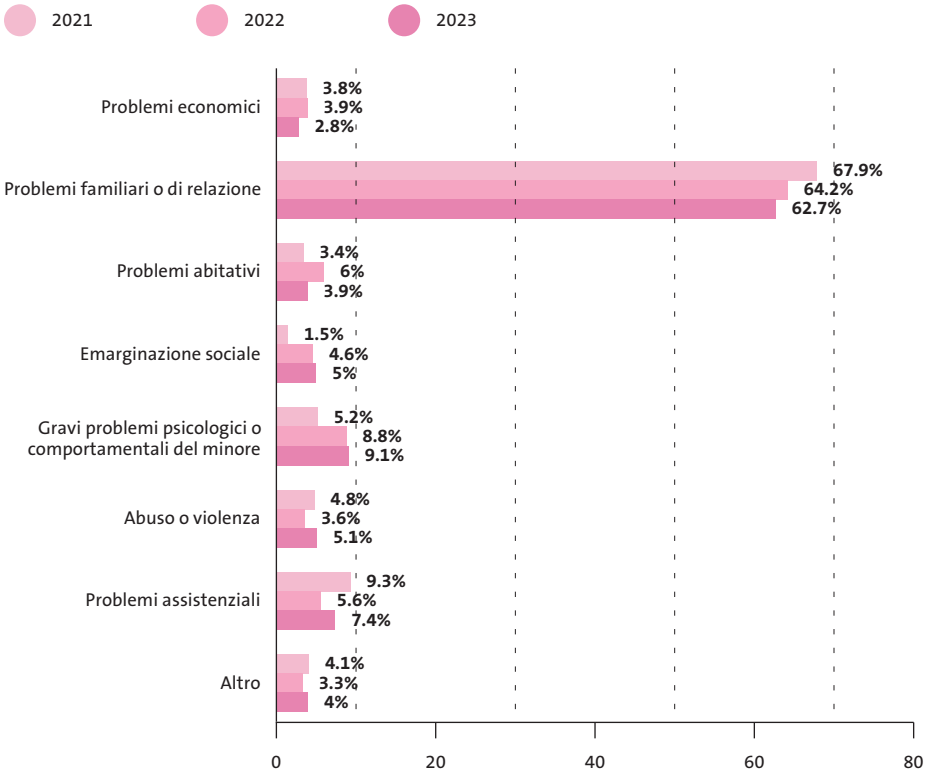
T. 1.2 . 01 Minori in carico e nuove prese in carico da parte dell'area socio pedagogica distrettuale – 2023

*il dato di Don Bosco comprende le richieste di indagine pervenute ad ASSB da parte dell'autorità giudiziaria, che in parte possono però riguardare anche altri sedi distrettuali.

**si specifica che l'area minori delle sedi distrettuali può seguire minori anche oltre il loro 18esimo anno di vita, se ritenuto opportuno. Di conseguenza il dato complessivo delle prese in carico comprende anche persone adulte fra i 18 e i 21 anni compiuti.

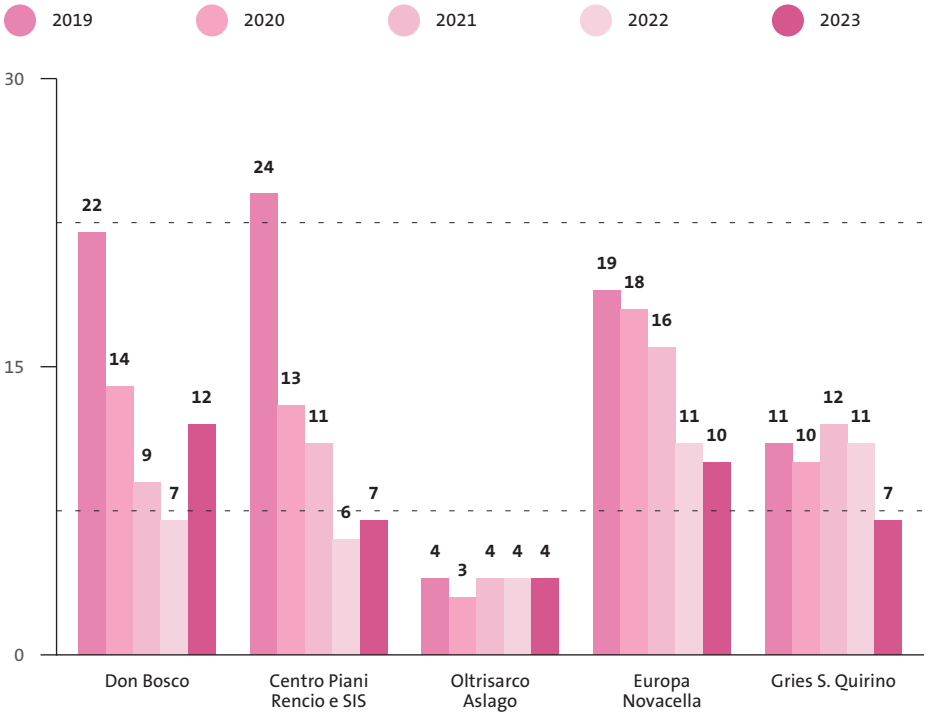
Per quanto concerne i motivi prevalenti della presa in carico minorile, si registra quello principale, legato a problemi familiari/di relazione (62,7%). In aumento i casi di abuso e violenza (+1,5% rispetto al 2022). Rimangono pressoché stabili le prese in carico in seguito a situazioni di gravi problemi psicologici/comportamentali del minore (+0,3% rispetto al 2022). Per il dettaglio, si veda il grafico a seguire.

F. 1.2 . 02 Percentuale minori per motivo prevalente di presa in carico – confronto 2021, 2022 e 2023

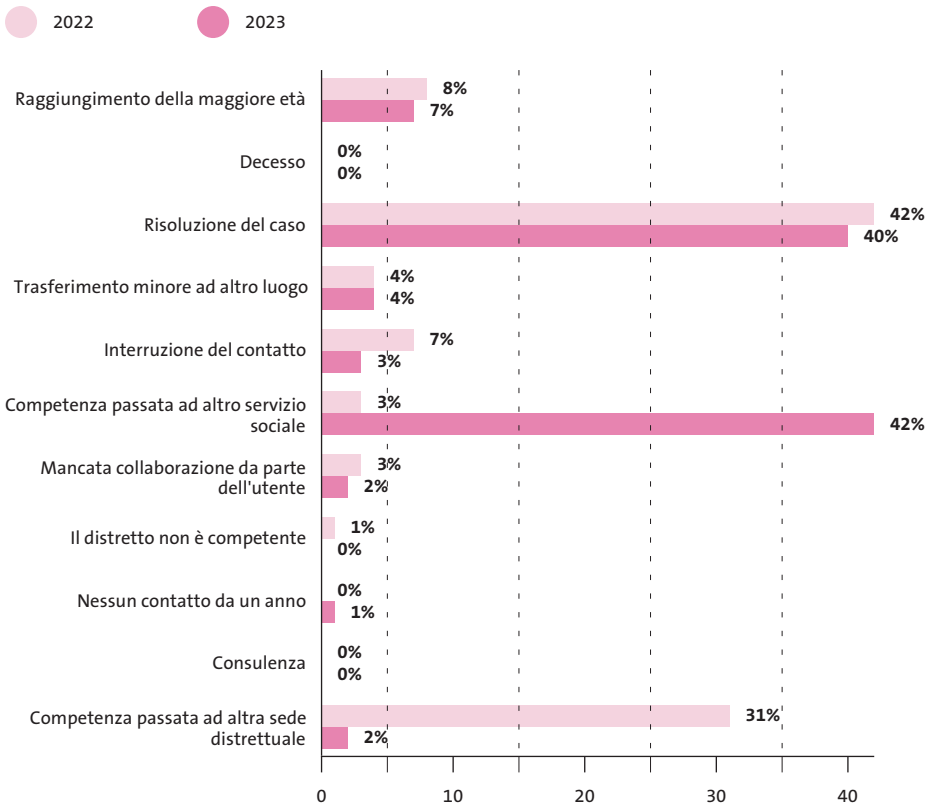


Dei 947 minori in carico alle cinque sedi distrettuali, 40 (pari al 4,2%) sono interessati da provvedimenti del tribunale per i Minorenni.

F. 1.2 . 03 Numero minori interessati da provvedimenti del Tribunale per i minorenni – confronto 2019-2023



I provvedimenti emanati per i 40 minori hanno riguardato 49 provvedimenti amministrativi (decreti di affidamento ai servizi sociali, inserimenti in comunità, affidamenti, etc.) contro 44 del 2022; rispetto alla responsabilità genitoriale, si sono registrate 21 limitazioni, 1 decadenza e 3 sospensioni; si evidenziano inoltre 4 allontanamenti e nessun provvedimento penale.



F. 1.2 . 04 Percentuale minori per motivo di dimissione – confronto 2022 e 2023

Rispetto ai motivi di conclusione del progetto socio pedagogico a favore del minore e della famiglia promosso dai servizi sociali dell'area minori per consentire, laddove possibile, una risoluzione positiva delle cause che hanno portato alla presa in carico, emerge che, negli ultimi anni la chiusura positiva dei casi è stata uno degli elementi principali di conclusione del rapporto del minore con i servizi sociali: nel 2023 tale condizione raggiunge una media del 40% sul totale dei casi. Per la lettura delle altre motivazioni, si rimanda al precedente grafico.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELL'EDUCATIVA DOMICILIARE

I minori seguiti nell'ambito del servizio di educativa domiciliare sono stati, nel 2023, 41 e le famiglie 27 ad indicare che alcuni dei minori seguiti erano fratelli/sorelle.

Le ore di educativa domiciliare diminuiscono del 7,5% rispetto al 2022, corrispondenti a 269 unità in meno: in media, sono state erogate 80,8 ore di prestazioni all'anno, a singolo minore seguito, ovvero 122,7 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 3,23 settimane continuative nell'anno.

	2019	2020	2021	2022	2023
Numero minori seguiti	32	38	39	39	41
Numero famiglie	25	27	28	29	27
Numero ore educativa domiciliare	3.211	3.386	3.113	3.583	3.314

T. 1.2 . 05 Educativa Domiciliare: n. minori, n. famiglie e ore di servizio – confronto 2019-2023

NUCLEO INDAGINI SOCIALI

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

Le nuove richieste di indagine sociale pervenute ad ASSB da parte dell'autorità giudiziaria nel corso del 2023 sono state complessivamente 129. 102 casi sono stati seguiti direttamente dal team del Nucleo indagini di ASSB, mentre 27 casi sono stati seguiti dai distretti competenti territorialmente (durante la fase di passaggio alla nuova riforma della giustizia) e rientrano quindi nel totale casi seguiti da ciascuna area sociopedagogica distrettuale. Il Nucleo indagini di ASSB ha seguito in totale 171 minori. Rispetto ai 102 casi da loro seguiti nel 2023, si registrano 24 richieste di archiviazione, 17 monitoraggi e 11 passaggi caso ai distretti. 50 casi sono ancora in fase di svolgimento

Sedi distrettuali	Numero richieste indagini/accertamenti effettuate dal Nucleo indagini
Centro Piani Rencio e SIS	21
Oltrisarco Aslago	15
Europa Novacella	20
Don Bosco	21
Gries San Quirino	21
Servizio di Inclusione sociale (SIS)	4
Totale	102

T. 1.2 . 06 Richieste di indagine/accertamento sociale seguite dal Nucleo Indagini e dai distretti sociali di ASSB – 2023

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

Il numero di famiglie e bambini con disabilità seguiti dalla Frühförderung sono rispettivamente 47 e 52.

DATI SUL SERVIZIO DI *FRÜHFÖRDERUNG*

	2019	2020	2021	2022	2023
Numero famiglie	41	44	46	55	47
Numero visite domiciliari	690	687 (di cui 165 videochiamate)	827 (di cui 114 videochiamate)	717 (di cui 128 videochiamate)	998 (di cui 141 consulenze telefoniche/videochiamate)
Numero medio visite a famiglia	16,8	15,6	17,9	13,0	21,2

T. 1.2 . 07 Numero famiglie, visite domiciliari e n. visite medie a famiglia – confronto 2019-2023

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 89 bambini ciechi e ipovedenti in età prescolare e per 126 bambini/adolescenti attraverso interventi di accompagnamento scolastico. La distribuzione dei bambini seguiti dai due enti, ASSB Centro Ciechi San Raphael, sul territorio provinciale copre Bolzano e la quasi totalità delle comunità comprensoriali.

	ASSB	Blindenzentrum
Bolzano/ASSB	17,3%	15,3%
CC Salto Sciliar	3,8%	8,4%
CC O./ Bassa Atesina	11,5%	14,9%
CC Valle Isarco	13,5%	7,4%
CC. Valle Pusteria	21,2%	27,0%
CC Alta Valle Isarco	11,5%	2,3%
CC Burgraviato	9,6%	17,7%
CC Val Venosta	11,5%	7,0%
Totale	**100,0%**	**100,0%**

T. 1.2 . 08 Numero di bambini seguiti per Comunità Comprensoriale – 2023

Ambito affidamenti, tutele ed adozione

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI CENTRO AFFIDI

Nell'anno 2023 i bambini che, nella città di Bolzano, sono stati dati in affido etero familiare (tempo pieno e parziale) sono stati come già nel 2022, 39. Al 31.12.2023 erano 31 (tempo pieno e parziale). Di questi, 17 sono affidamenti di tipo giudiziario, cioè deciso dal Tribunale per i Minorenni.

		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	7	7	5	0	0	**26**
	a tempo parziale	1	0	4	4	4	0	0	**13**
Numero di minori in affidamento etero-familiare al 31.12.2023	a tempo pieno (res.)	6	1	5	6	4	0	0	**22**
	a tempo parziale	0	0	3	2	4	0	0	**9**

T. 1.2 . 09 Minori in affido familiare per tempo pieno e parziale – 2023

I bambini che nel 2023 risultano affidati a parenti (affidamento infra-familiare) a tempo pieno sono complessivamente 26.
Si specifica che il Centro Affidi di ASSB si occupa solamente degli affidamenti di tipo etero-familiare, mentre gli affidamenti infra-familiari sono disposti e seguiti direttamente dalla sedi distrettuali.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELLO SPAZIO NEUTRO

I minori seguiti nell'anno 2023 presso lo Spazio Neutro sono stati 58, 20 in più rispetto al 2022. Di questi minori, 16 erano già seguiti al 1° gennaio e 42 hanno costituito nuove prese in carico.
I 58 minori seguiti corrispondono a 34 casi, trattandosi frequentemente di fratelli appartenenti ad uno stesso nucleo familiare.
Nell'anno 2023 si sono realizzati 413 incontri protetti con il genitore non affidatario, con una media di 12 incontri a famiglia/caso.

	2019	2020	2021	2022	2023
Numero incontri protetti con genitore non affidatario	463	202	296	352	413
Numero colloqui con genitori	303	44	76	49	59
Numero colloqui con minori/fratelli/sorelle	47	17	36	23	41

T. 1.2 . 10 Incontri/colloqui dello Spazio Neutro – confronto 2019 – 2023

.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI SUL SERVIZIO ADOZIONI

Nell'anno 2023, il Tribunale per i Minori ha dato mandato al Servizio Adozioni dell'alto Adige di valutare, su tutta la Provincia 23 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 23 coppie si devono aggiungere le 17 che erano in carico al servizio dall'anno precedente: complessivamente, durante l'anno, il Servizio Adozioni ha quindi seguito 40 famiglie altoatesine, di cui 10 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	3	0	10	4	17
Numero di nuove famiglie nell' anno	1	1	9	12	23
Totale famiglie valutate nell'anno	**4**	**1**	**19**	**16**	**40**
di cui					
Famiglie con valutazione conclusa	3	0	11	5	19
Famiglie con valutazione interrotta per ritiro domanda	1	0	4	0	5
Totale famiglie in valutazione al 31.12	**0**	**1**	**4**	**11**	**16**
di cui 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	1	0	5	2	8
Numero di nuove famiglie nell' anno	0	0	2	0	2
Totale famiglie valutate nell'anno	**1**	**0**	**7**	**2**	**10**

T. 1.2 . 11 Famiglie inviate dal Tribunale dei Minori al Servizio Adozioni dell'Alto Adige – anno 2023

Le valutazioni concluse (con decreti di idoneità/relazione positiva) sono state 19, di cui 8 su Bolzano, mentre 5 sono le valutazioni interrotte da parte delle famiglie (di cui 2 di Bolzano). Ancora in fase di valutazione 16 situazioni a livello provinciale, di cui nessuna su Bolzano.
Per quanto riguarda invece la provenienza delle aspiranti famiglie adottive, si segnala che il 32,5% delle domande riguarda il Burgra-

viato, seguito da Bolzano con il 25%, la Valle Isarco con il 15% e la Bassa Atesina con il 12,5% delle domande.
I bambini adottati nel 2023 sono stati complessivamente 22, di cui 7 da famiglie con residenza a Bolzano.

	2021			2022			2023		
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	0	1	**1**	4	5	**9**	4	3	**7**
da famiglie della Provincia	6	4	**10**	6	2	**8**	11	4	**15**
Totale	**6**	**5**	**11**	**10**	**7**	**17**	**15**	**7**	**22**

T. 1.2 . 12 Bambini adottati per domanda e residenza famiglie – confronto 2021 – 2023
* 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, 14 nuclei, di cui 6 della città di Bolzano. Delle 14 famiglie, 4 hanno concluso, durante l'anno, il monitoraggio. Le rimanenti 10 famiglie proseguono il percorso nell'anno 2024.
L'equipe del Servizio adozioni è formata da due assistenti sociali a tempo pieno e tre psicologhe (una a tempo pieno e due a tempo parziale 50%), nonché dalla responsabile del servizio. Il Servizio ha competenza su tutto il territorio provinciale. Nel 2023 le assistenti sociali del Servizio Adozioni Alto Adige hanno svolto 30 colloqui informativi con coppie interessate (di cui 2 con coppie di Bolzano). Questi colloqui sono antecedenti la richiesta al Tribunale per i Minorenni.
Nel 2023 il Servizio Adozioni Alto Adige ha tenuto quattro corsi di preparazione all'adozione "L'adozione una scelta consapevole". In totale hanno partecipato 62 persone (32 persone ai corsi italiani e 30 persone ai corsi in lingua tedesca). I corsi si sono svolti in 12 giornate formative per un totale di 76 ore. Oltre alle quattro operatrici (due assistenti sociali e due psicologhe) del Servizio Adozioni, sono intervenuti altri otto relatori e due persone adottate, oltre a due famiglie adottive.
L'equipe ha inoltre offerto consulenze psico-sociali in quaranta situazioni (per persone adulte adottate, parti in anonimato, famiglie adottive in difficoltà, distretti sociali, ecc.). Da questo gruppo sono esclusi i monitoraggi degli affidamenti preadottivi e post/adozioni previsti per legge, dove però in quasi tutti i casi accanto all'assistente sociale sono state coinvolte anche le psicologhe.

L'equipe ha poi svolto/collaborato ai seguenti progetti:
- implementazione del progetto di post-adozione;
- attivazione del progetto "Book-start/Willkommen Baby", per l'inclusione dei bambini adottati in collaborazione con l'Agenzia per la famiglia della Provincia autonoma di Bolzano).

Ambito residenziale e semiresidenziale

Sul territorio cittadino e provinciale operano diverse strutture abitative socio pedagogiche per minori accreditate dalla Provincia, direttamente gestite da associazioni del privato sociale e finanziate in parte, attraverso il pagamento delle rispettive rette per i singoli minori inseriti, dalle sedi distrettuali.
Nel 2023 sono stati complessivamente 38 i minori inseriti da ASSB in strutture site a Bolzano e/o in Provincia (24 a Bolzano e 14 in Provincia). I minori possono essere inseriti anche in strutture socio pedagogiche fuori Provincia: in quest'ultimo caso, la decisione dipende da disposizioni del Tribunale dei Minori o da esigenze terapeutiche ed assistenziali speciali presentate dal ragazzo. Nel 2023 sono stati 25 i minori accolti in strutture socio pedagogiche per minori fuori Provincia. Il dato comprende, oltre a quelli dei 5 Distretti, anche il dato relativo ai minori in carico al servizio di Integrazione Sociale-SIS, ma non quello relativo ai MSNA in carico al SIS. Per quanto riguarda i minori stranieri non accompagnati, in aggiunta ai minori inseriti nei due Centri di pronta accoglienza di Bolzano, nel 2023 si registrano 39 minori stranieri non accompagnati inseriti in strutture residenziali in Provincia e 70 MSNA inseriti in strutture residenziali site fuori Provincia.
Infine, presso le strutture residenziali protette del servizio casa delle Donne sono accolti anche i figli delle donne vittime di violenza, dove ricevono sostegno e assistenza socio pedagogica e psicologica regolare da parte di personale qualificato, in forma di lavoro individuale, di gruppo e di lavoro specifico con le madri, con l'obiettivo di stabilizzare e migliorare il benessere psico-fisico del minore e di creare un equilibrio fra madre e figlio/a, per il miglioramento del loro rapporto e favorendo il raggiungimento di uno stile di vita privo di violenza. Nel 2023, i minori accolti nelle due strutture protette di Bolzano sono stati 38, 21 minori risultavano collocati presso l'IPAI.
Nel 2023 sono stati 39 i minori di competenza territoriale di Bolzano accolti nei vari centri diurni di Bolzano e della Provincia e nessun minore risulta collocato in una struttura diurna fuori Provincia. Accanto alle attività svolte dai centri diurni, i servizi sociali possono inviare a La Strada-Der Weg, Eos e Promosolida minori anche per progetti individualizzati, ossia per interventi mirati e calibrati fortemente sul singolo minore e sulla relazione instaurata con lo stesso (socializzazione, sostegno alla crescita, percorso di acquisizione di competenze ed autonomia, in parte anche il supporto extra-scolastico, orientamento al mondo del lavoro). Tali progetti durano di norma dalle 5 alle 10 ore.

DATI SU UTENTI INSERITI IN STRUTTURE SOCIO PEDAGOGICHE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

Nell'anno 2023, 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 196 (tutti di genere maschile), per un totale di 8.081 presenze, con un grado di copertura complessivo delle strutture pari al 79,1%.

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

	capacità ricettiva	giorni di apertura	numero di utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media giornaliera
CPA via Roma	12	365	111	3.100	70,8%	8,5
CPA Conte Forni	16	365	85	4.981	85,3%	13,6
Totale 2023	**28**	**365**	**196**	**8.081**	**79,1%**	**22,1**
Totale 2022	28	364,5	193	7.642	74,9%	21,0
Totale 2021	28	365	127	6.652	65,1%	18,2

T. 1.2 . 14 Utenti accolti nei Centro Prima Accoglienza MSNA – andamento 2021 – 2023

Nel 2023 si sono registrate 147 dimissioni dalle due strutture. Di seguito i motivi di dimissione.

Motivo della dimissione	Percentuale
Competenza ad altro servizio/comune	38,1%
Trasferimento in altro Comune	39,5%
Interruzione contatto/allontanamento volontario	13,6%
Rimpatrio	0,0%
Collocamento presso familiari/parenti (senza affido)	0,7%
Raggiungimento obiettivo progetto	6,8%
Altro	1,4%
Totale	**100%**

T. 1.2 . 13 MSNA dimessi dai CPA per motivo dimissione – 2023

Rete provinciale di psichiatria e psicoterapia dell'età evolutiva

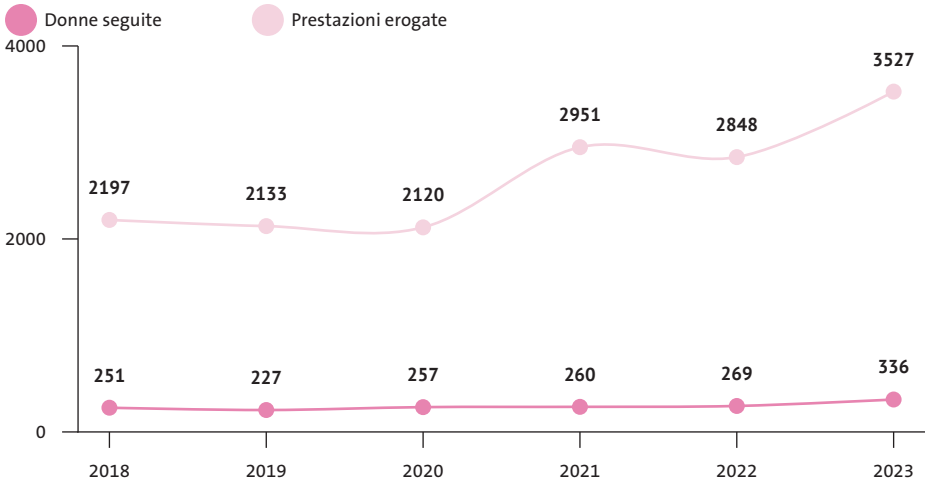
DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DELLA *FACHAMBULANZ*

L'assistente sociale[2], il cui intervento è attivato sempre e solo da una figura sanitaria dell'equipe già operativa sul caso (medico o psicologo), ha avuto in carico, nel corso del 2023, 97 minori, mentre l'altra figura sociale dell'equipe, cioè l'educatore[3], ha seguito complessivamente 147 bambini ed adolescenti. 20 di questi minori sono stati seguiti congiuntamente dall'assistente sociale e dall'educatore. Complessivamente i minori seguiti sono quindi stati 228. Di questi 19 minori sono seguiti dall'ambulatorio insieme con le sedi distrettuali di riferimento. I casi chiusi nel corso dell'anno sono stati 126.
Come nel 2021 e 2022, la maggioranza dei minori in carico all'ambito sociale dell'ambulatorio appartiene alla fascia di età fra i 14 e 16 anni (30,4%), seguita dai preadolescenti dagli 11 ai 13 anni (23,5%) e da quella fra i 17 e i 18 anni (10,8%). I bambini sotto i tre anni costituiscono anch'essi il 14,7%.

Ambito Donne in situazione di violenza

Le donne che si sono rivolte al Centro Antiviolenza nell'anno 2023 sono state 336, di cui 233 con figli e 101 senza figli (in 2 casi il dato non è stato rilevato). 225 donne si sono rivolte al servizio per la prima volta, mentre 111 donne hanno proseguito un percorso iniziato precedentemente al 2023. 13 donne sono state seguite dopo la loro dimissione avvenuta precedentemente.

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



F. 1.2 . 15 Donne seguite presso il Centro Antiviolenza e prestazioni erogate – confronto 2018-2023

Le prestazioni erogate dal Centro antiviolenza sono state complessivamente 3.527.
Nel 56,7% dei casi le prestazioni erogate sono riferite a informazioni/consulenze telefoniche effettuate durante l'anno. Il 27,9% 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	2020	2021	2022	2023
Fisica	0,8%	1,9%	1,1%	0,9%
Fisica-psicologica	35,0%	46,2%	49,8%	52,1%
Psicologica	60,3%	45,4%	39,8%	40,8%
Sessuale	3,9%	6,5%	9,3%	6,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

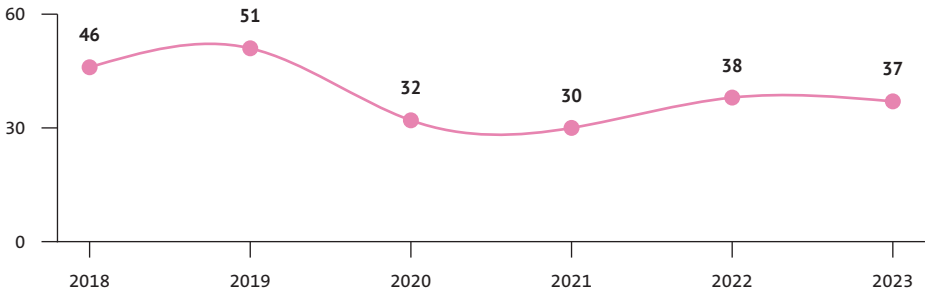
T. 1.2 . 16 Trend tipologia di violenza subita – 2020-2023

Le donne accolte nelle due strutture protette sono state 37, mentre i/le loro figli/e sono stati 38.

	donne (dato sull'anno)	figli (dato sull'anno)	posti	presenze	giorni di apertura	% di copertura
Casa delle Donne GEA	22	9	6	2.074	365	94,7%
Haus del geschützten Wohnungen	15	29	22	2.195	365	27,3%
Totale	**37**	**38**	**28**	**4.269**	**365**	**41,8%**

T. 1.2 . 17 Donne e minori accolti nelle strutture residenziali e grado di copertura 2023

F. 1.2 . 18 Trend accoglienza donne nelle strutture residenziali – 2018-2023



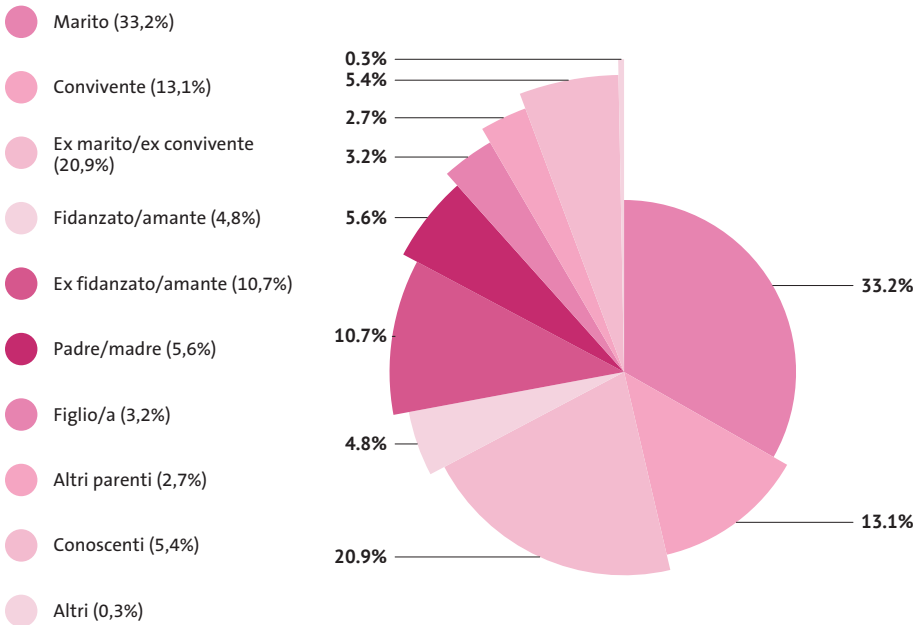
Nella tabella sottostante sono riportate le soluzioni abitative delle donne dimesse nel 2023.

Destinazione delle donne dimesse nel 2023	in %
Nuovo appartamento in proprietà	0,0%
Nuovo appartamento in affitto (edilizia pubblica)	0,0%
Nuovo appartamento in affitto (edilizia privata)	18,5%
Ritorno nell'appartamento precedente (con maltrattatore)	11,1%
Ritorno nell'appartamento precedente (senza maltrattatore)	18,5%
Alloggio presso parenti	11,1%
Alloggio presso conoscenti	7,4%
Altra struttura di accoglienza per donne in Provincia	18,5%
Altra struttura di accoglienza per donne fuori Provincia	7,4%
Rientro nel proprio paese di origine	0,0%
Totale	**100,0%**

T. 1.2 . 19 Donne dimesse e loro destinazione abitativa 2023

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 46,3% i primi e il 20,9% i secondi.

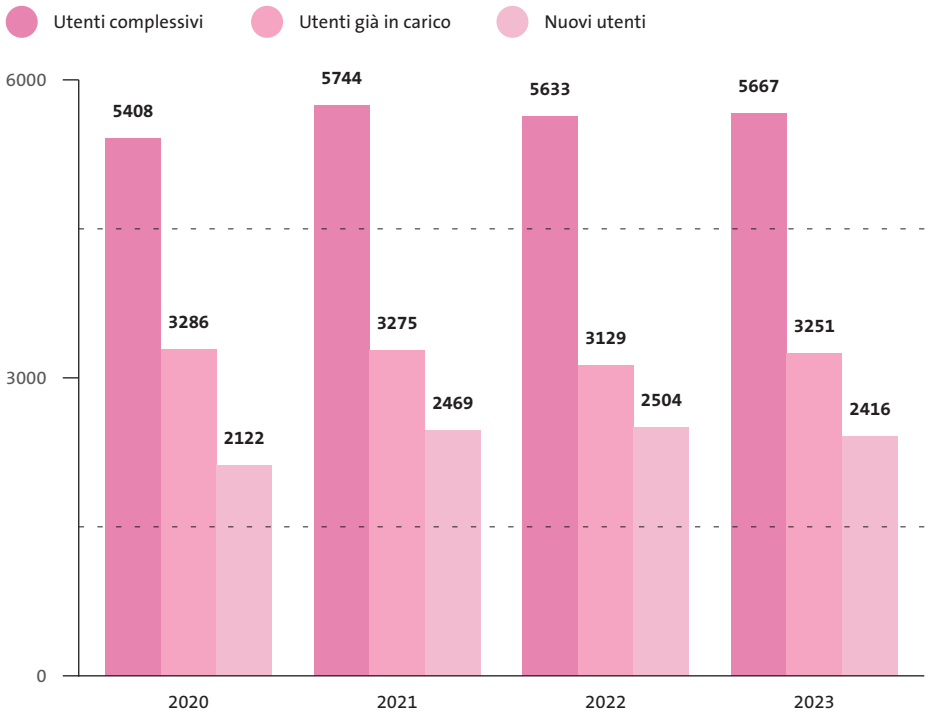
F. 1.2 . 20 Tipologia di maltrattatori delle donne seguite al Centro Antiviolenza ed ospiti nelle strutture residenziali 2023



Consultori Familiari

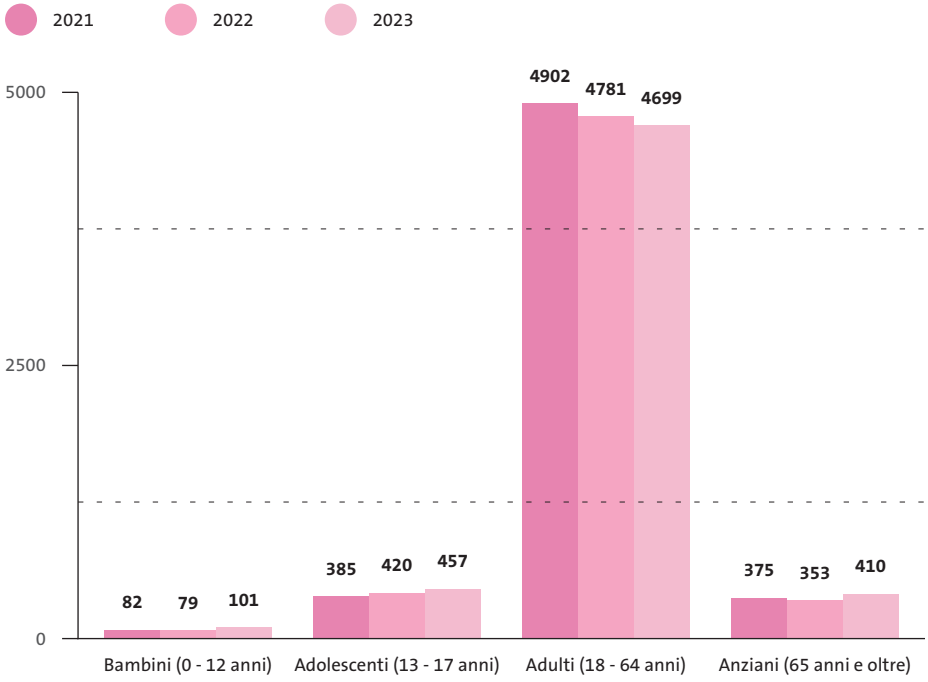
Gli utenti dei cinque Consultori della città di Bolzano sono stati, nell'anno 2023, 5.667.

DATI SUI CONSULTORI FAMILIARI



F. 1.2 . 21 Andamento utenza complessiva e nuova utenza Consultori Familiari – confronto 2020 – 2023

Confermando il trend degli anni scorsi, anche nel 2023 gli utenti adulti fra i 18 ed i 64 anni rappresentano la netta maggioranza degli utenti; anche le altre classi di età mantengono pressoché inalterata la loro consistenza.



F. 1.2 . 22 Classi di età degli utenti dei Consultori Familiari – confronto 2021-2023

Area Famiglia e Minori
Costi e fonti di finanziamento 2023

Area famiglia e minori 2023				
€ 10.992.262 – L'importo comprende i costi diretti del servizio compresi i costi amministrativi				
	Comune	**Provincia**	**Totale**	**Totale in %**
Servizio sociopedagogico minori		743.056	743.056	6,8%
Servizio adozioni		233.509	233.509	2,1%
Centro affidi/spazio neutro		244.883	244.883	2,2%
Servizio Fachambulanz		207.633	207.633	1,9%
MISNA - minori stranieri non accompagnati		1.680.770	1.680.770	15,3%
Rette affidamenti minori		4.478.227	4.478.227	40,7%
Educativa domiciliare		147.002	147.002	1,3%
Progetto Aiuti precoci Bz		91.164	91.164	0,8%
Consultori familiari		631.909	631.909	5,7%
Servizio Frühförderung		256.589	256.589	2,3%
Sostegno precoce bambini ipo e non vedenti		300.008	300.008	2,7%
Centro antiviolenza		330.318	330.318	3,0%
Casa delle donne e alloggi protetti		528.492	528.492	4,8%
Nucleo indagini		124.125	124.125	1,1%
Equite specialistica territoriale		49.110	49.110	0,4%
Progetto Burn out (Progetto PNRR)		5.457	5.457	0,0%
Costi per Amministrazioni		940.011	940.011	8,6%
Totale		**10.992.262**	**10.992.262**	**100,0%**

Area famiglia e minori 2023 – Fonti di finanziamento				
	Comune	Provincia	Totale	Tot. In %
Compartecipazione utenti		90.057	90.057	0,8%
PNRR		5.457	5.458	0,0%
Altre entrate* (concorso privati, rimborsi vari, bolli, comandi, rim.finali, ecc.)		1.249.302	1.249.302	11,4%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti		9.647.446	9.647.446	87,8%
Totale		**10.992.262**	**10.992.262**	**100,0%**

* L'importo comprende il contributo ministeriale per i MSNA

NOTE

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

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

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

Capitolo 1.3

Adulti

Indicatori generali

Popolazione residente a BZ in fascia di età 18-64 anni
(dato 2023, fonte Comune di Bolzano, 2024)

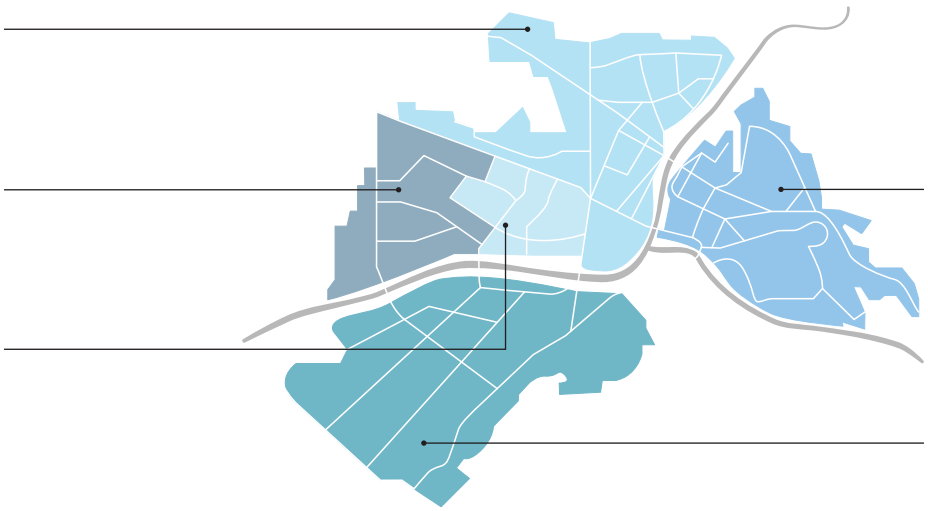
63.608
Totale

Suddivisione territoriale popolazione in fascia di età 18-64 anni a Bolzano
(dato 2023, fonte Comune di Bolzano, 2024)

19.058
Gries San Quirino

12.239
Don Bosco

11.900
Europa Novacella



11.234
Centro Piani Rencio

9.177
Oltrisarco Aslago

Tasso di occupazione annuo 2023 in Provincia di Bolzano (15-64 anni)
(dato 2023, fonte ASTAT Info 10/2024)

74,4%

Tasso di disoccupazione annuo 2023 in Provincia di Bolzano
(dato 2023, fonte ASTAT Info 10/2024)

2,0%

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

5,8%
media annua 2021

Delitti e presunti autori denunciati in Provincia dalle Forze di Polizia all'Autorità giudiziaria
(dato 2022, fonte ASTAT – Astatinfo n. 08, 03/2024)

16.258
delitti

7.200
presunti autori, +4,2% rispetto all'anno precedente

	2020	2021	2022
Furti	5.202	5.697	7.558
Danneggiamenti	844	1.054	1.078
Truffe e frodi informatiche	979	1.216	1.238
Lesioni dolose	465	571	556
Minacce	465	540	507
Rapine	176	192	232
Violenze sessuali	37	50	87

Stranieri residenti
(dato 2023, fonte ASTAT Info 10/2024)
(dato 2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

52.647
in Provincia di Bolzano al 31.12.2022, pari al **9,9%** della popolazione complessiva

15.791
a Bolzano al 31.12.2023, pari al **14,7%** della popolazione complessiva

Al 31.12.2022, secondo le stime ufficiali dell'ISTAT (Astat Info n. 14/2024) **52.647 persone di nazionalità straniera** vivono in Alto Adige (residenti e non residenti). La quota degli stranieri sulla popolazione complessiva è di **9,9 persone ogni 100 abitanti**. Tale quota supera sia quella del Trentino (8,4%) che la media nazionale (8,7%), ma non raggiunge i valori medi del Nord e del Centro Italia (rispettivamente 11,0% e 10,8%). Al 31.12.2022, quasi il 30% della popolazione straniera presente in Alto Adige vive nel capoluogo altoatesino, seguono Merano con 6.955 persone (13,2%) e Bressanone con 2.622 (5,0%).

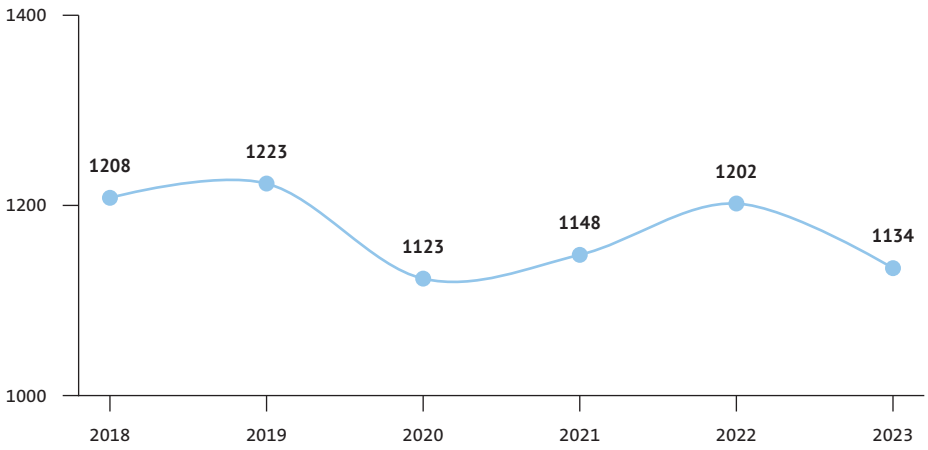
Parte 1

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

Ambito sociopedagogico

DATI SUGLI ADULTI SEGUITI DAL SERVIZIO SOCIO PEDAGOGICO DISTRETTUALE

Nell'anno 2023 gli adulti seguiti dall'area socio pedagogica delle cinque sedi distrettuali sono stati complessivamente 1.134, con un saldo in diminuzione rispetto al 2022 di 68 utenti, pari a -5,6%. La sede distrettuale che ha registrato il più alto numero di nuove prese in carico di adulti rispetto al numero di residenti adulti è il distretto di Don Bosco con 81 nuove prese in carico, seguito dalla sede distrettuale di Europa Novacella (43 nuovi casi).



F. 1.4 . 01 Adulti in carico all'area socio pedagogica dal 2018 al 2023

La sede distrettuale con il maggior numero di utenti adulti in carico in assoluto è Don Bosco, con 306 utenti (27% del totale degli adulti in carico), seguita dalle sedi Europa Novacella, 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 1,8%, in calo rispetto all'altr'anno.

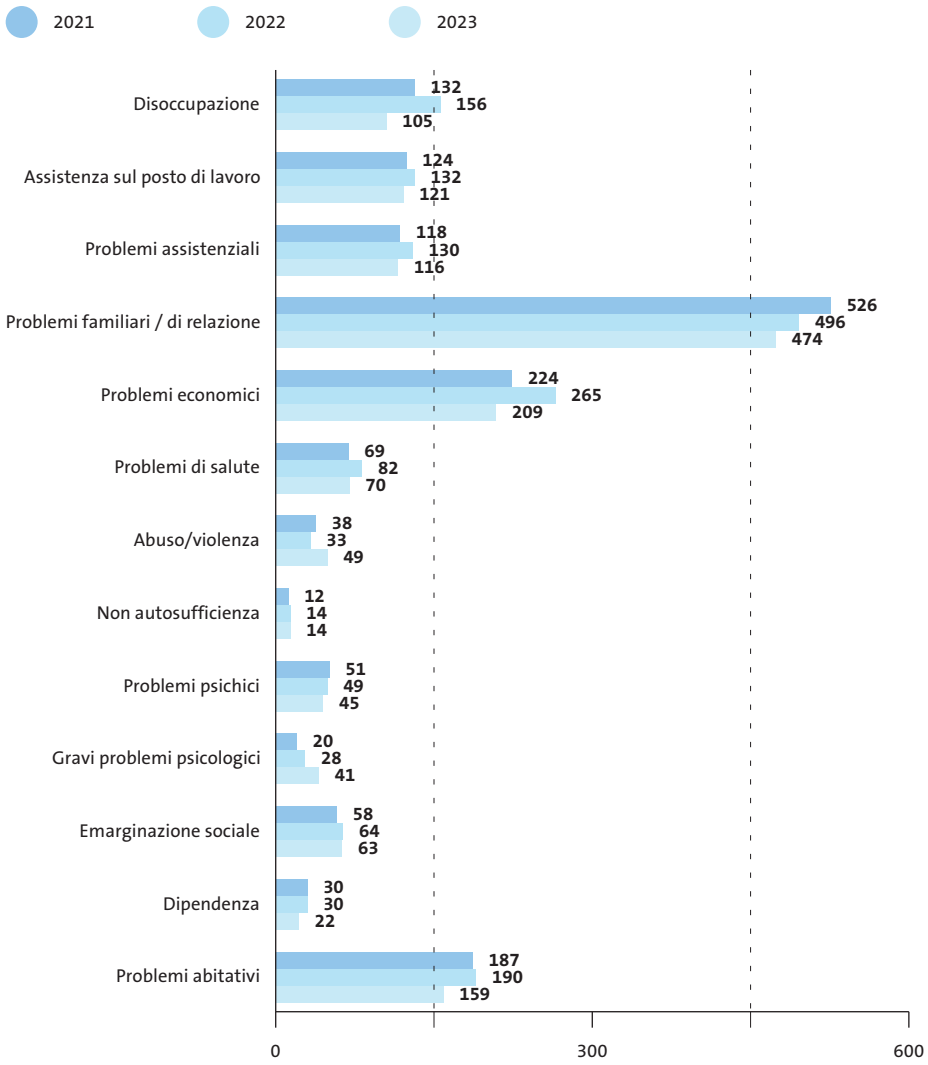
Sedi distrettuali	numero adulti residenti	%	adulti in carico	%	indice di presa in carico	casi nuovi	%	% nuovi casi su adulti residenti	% di nuovi casi su adulti in carico
Don Bosco	12.239	19,2%	306	27,0%	2,5%	81	33,6%	0,7%	26,5%
Europa Novacella	11.900	18,7%	258	22,8%	2,2%	43	17,8%	0,4%	16,7%
Centro Piani Rencio	11.234	17,7%	203	17,9%	1,8%	42	17,4%	0,4%	20,7%
Oltrisarco Aslago	9.177	14,4%	216	19,0%	2,4%	38	15,8%	0,4%	17,6%
Gries San Quirino	19.058	30,0%	151	13,3%	0,8%	37	15,4%	0,2%	24,5%
Totale 2023	**63.608**	**100,0%**	**1.134**	**100,0%**	**1,8%**	**241**	**100,0%**	**0,4%**	**21,3%**
Totale 2022	63.732	100,0%	1.202	100,0%	1,9%	312	100,0%	0,5%	26,0%
Totale 2021	64.089	100,0%	1.148		1,8%	233		0,4%	20,3%

T. 1.4 . 02 Utenti seguiti dalle sedi distrettuali – anno 2023

L'indice di ricambio (nuove prese in carico / totale utenti in carico presso le sedi distrettuali) è pari al 21,3% contro il 26% del 2022. 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, anche se in calo rispetto all'anno 2022. In leggero calo anche le problematiche legate alla disoccupazione. 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 2021-2023

NB: ogni utente può essere associato a più voci.



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

Nell'anno 2023 gli utenti complessivamente seguiti sono stati 77, 4 in più rispetto al 2022. Nello specifico aumentano di 5 unità gli utenti dell'area del disagio psichico e calano di 1 quelli dell'area della disabilità fisica e/o cognitiva. Nel 2023 il servizio di supporto abitativo di ASSB ha seguito 48 utenti, di cui 40 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 29 utenti, di cui 27 provenienti da Bolzano, 1 proveniente dalla Comunità Comprensoriale Salto Sciliar ed 1 dalla Valle Isarco.

	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Disabilità fisica e/o cognitiva	13	13	26	14	16	30	14	15	29
Utenti con disagio psichico	19	17	36	22	21	43	27	21	48
Totale	**32**	**30**	**62**	**36**	**37**	**73**	**41**	**36**	**77**

F. 1.4 . 04 Utenti in carico al SASD per tipologia disabilità – confronto 2021, 2022 e 2023

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 62% e "30-49 anni" (30%). Solo 6 utenti

dell'area della disabilità fisica e/o cognitiva appartiene alla classe di età fra i 18 e 29 anni (8%).
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 2023 sono state complessivamente 8.156, con un aumento del 9,7% rispetto al 2022. La prevalenza delle prestazioni è costituita, per l'utenza con disabilità, dalle visite domiciliari e, per l'utenza con disagio psichico dagli accompagnamenti sul territorio (40,8%) e dagli accompagnamenti/collaborazioni con altri servizi sanitari e/o sociali (33,3%).
Rispetto alla tipologia di convivenza, nel 2023 aumentano gli utenti che vivono soli.

	2021			2022			2023		
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	13	5*	8	16	5**	9	17	5**	7
utenti con disagio psichico	21	0	15	29	0	13	37	0	11
Totale	**34**	**5**	**23**	**45**	**5**	**22**	**54**	**5**	**18**

T. 1.4 . 05 Utenti per tipologia convivenza – 2021-2023
* 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 63,2% e il 28,1% degli utenti sono inquadrati al 1. Livello. La maggior parte degli utenti autosufficienti sono persone con patologie psichiatriche e quindi seguiti dal servizio di accompagnamento socio pedagogico a domicilio di ASSB.

La lista di attesa è di 5 persone: 3 per l'ambito della disabilità e 2 in quello del disagio psichico.

Ambito assistenziale: Servizio di assistenza domiciliare - SAD

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

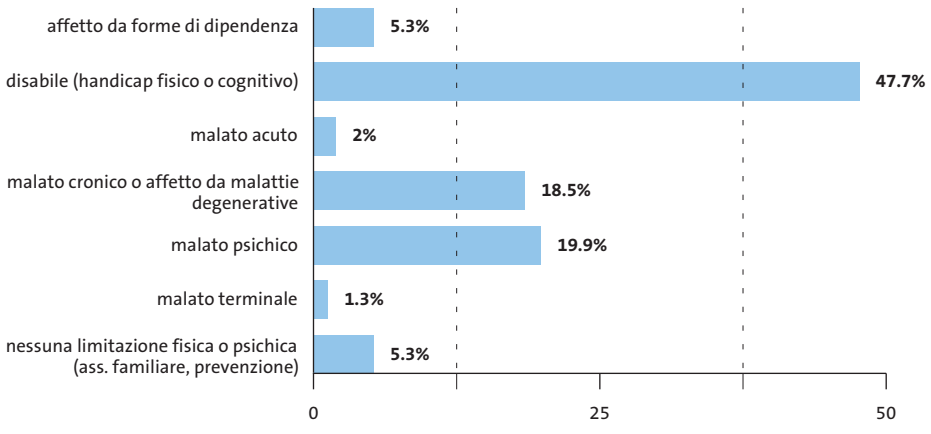
- domiciliari, cioè quelle che vengono fornite direttamente presso l'abitazione dell'assistito;
- ambulatoriali, che vengono conferite presso i centri anziani delle sedi distrettuali;
- pasti a domicilio.

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

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SAD

Gli adulti dai 18 ai 64 anni che hanno usufruito di prestazioni assistenziali presso la propria abitazione o ambulatorialmente a causa di problematiche legate alla non autosufficienza totale o parziale o per problemi di natura psichica sono stati, nel 2023, 150 (+14 utenti rispetto al 2022, pari a +10,3%).
In aumento nell'ultimo anno l'indice di assistenza del SAD dell'area adulti (n. assistiti/n. popolazione 18-64 anni) che nel 2023 risulta essere pari allo 0,6%.
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 (58,7%); seguita da quelle più anziane, fra i 60 e 64 anni (33,3%). Nettamente minoritari i giovani fra i 18 e 39 anni (8%).
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 (47,7%).

F. 1.4 . 06 Utenza SAD distinta tipologia di disagio – 2023



Le altre categorie di assistiti mantengono un andamento lineare, pur con piccole variazioni al loro interno. Lo stesso dicasi per la distribuzione dell'utenza in base alla tipologia di prestazione ricevuta, la distribuzione subisce negli anni solo lievi variazioni fisiologiche: nel 2023, nel 46,5% di prestazioni ambulatoriali, nel 32,1% dei casi si tratta di prestazioni domiciliari, e, nel restante 21,4%, 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 invece le prese in carico, sia di uno che dell'altro servizio, queste sono state complessivamente 132, considerato che 5 utenti sono passati, nel corso del 2023, 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

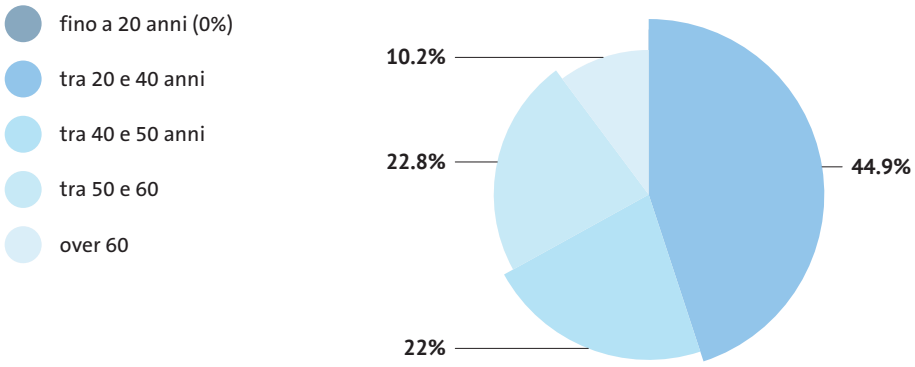
Tipologia di utenza	Progetti occupazionelai dei servizi sociali (OCC)	Progetti pre-allocativi (PAL)	Progetti osservativi (POA)	Progetti valutazione capacità lavorativa (VCL)	Utenti Job coaching per tipologia	Totale
Utenti psichiatrici*	13	2	4	0	10	29
Utenti con disturbo dello spettro autistico*	4	2	6	0	2	14
Utenti con disabilità cognitiva **	30	4	15	3	15	67
Utenti con disabilità motorie, fisiche o sensoriali (sordomuti)	4	1	1	0	4	10
Utenti con problematiche di tossicodipendenza e alcoldipendenza	4	0	0	0	1	5
Utenti di cui non si conosce la diagnosi	0	0	0	0	2	2
Totale	**55**	**9**	**26**	**3**	**34**	**127**

T. 1.4 . 07 Utenti seguiti da SAPL e Job coaching – 2023

* 2 persone sono passate nel corso del 2023 da un progetto SAPL ad una presa in carico Job Coaching essendo state assunte. Nella presente statistica sono conteggiate fra i casi SAPL.

** 1 persona è passata nel corso del 2023 da un progetto SAPL ad una presa in carico Job Coaching essendo stata assunta. Nella presente statistica è conteggiata fra i casi SAPL.

F. 1.4 . 08 Fasce di età Utenti SAPL e Job Coaching 2023



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 (48,0%), seguito dal Centro Salute Mentale (30,7%), dai servizi specialistici (SerD, Hands ecc. 4,7%), da altri servizi (10,2%).

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

Dal 2018 il Sostegno all'Inclusione Attiva (SIA), introdotto a livello nazionale nel 2013, è stato sostituito dal Reddito di Inclusione (REI), che rappresenta la prima misura strutturale di contrasto alla povertà caratterizzata dalla maggiore durata del contributo calcolato sulla base di nuovi parametri. Nel 2019 con il Reddito di Cittadinanza (RdC) 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 2023, 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 2023, il Nucleo Lavoro, ha effettuato 36 consulenze (3 per percettori di RMI e 33 per percettori di Reddito di Cittadinanza) e ha preso in carico complessivamente 89 persone (52 utenti RMI e 37 utenti RdC). Di seguito una tabella riassuntiva degli esiti delle prese in carico effettuate.

Percettori di Reddito Minimo di Inserimento – 01/01/2023 – 31/12/2023	
Consulenze (Analisi preliminari, raccolta e verifica della documentazione, informazioni ecc.)	3
Prese in carico finalizzate all'accompagnamento alla ricerca del lavoro	52
di cui:	
Attivazione interventi educativi (Stesura del CV, registrazione agenzie del lavoro, ricerca delle aziende d'interesse, invio candidature, ecc.)	35
Accesso ad attività formative/Certificazione competenze (Formazione continua, corsi FSE, corsi di lingua per l'ottenimento dell'attestato di bilinguismo, ecc.)	6
Attivazione progetti lavorativi/occupazionali	13
Ottenimento di una nuova occupazione nel libero mercato	11
Percettori di Reddito di Cittadinanza – 01/01/2023 – 31/12/2023	
Consulenze (Analisi preliminari, raccolta e verifica della documentazione, informazioni ecc.)	33
Prese in carico finalizzate all'accompagnamento alla ricerca del lavoro	37
di cui:	
Attivazione interventi educativi (Stesura del CV, registrazione agenzie del lavoro, formazione informatica di base, ecc.)	27
Accesso ad attività formative/Certificazione competenze (Formazione continua, corsi FSE, corsi di lingua per l'ottenimento dell'attestato di bilinguismo, ecc.)	6
Attivazione progetti lavorativi/occupazionali	6
Ottenimento di una nuova occupazione nel libero mercato	13

T. 1.4 . 11 Prese in carico Progetto Nucleo Lavoro – 2023

Ambito delle dipendenze

Complessivamente gli utenti seguiti da Binario 7 (B7) nell'anno 2023 sono stati 129, per il 82,9% uomini e per il rimanente 17,1%

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

	2019	2020	2021	2022	2023
uomini	157	132	87	101	107
donne	38	30	27	23	22
totale utenti	195	162	114	124	129
Presenza media giornaliera				**13,4**	**16,74**

T. 1.4 . 12 Utenti per anno e genere – periodo 2019-2023

donne. 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 (38% del totale degli utenti). Gli utenti fra i 40 e 49 anni rappresentano il 22,5% e quelli over 50 il 39,5%.
Nel 2023 presso il servizio diurno del B7, sono state distribuite complessivamente 23.811 siringhe, di cui 834 vendute e 22.977 siringhe scambiate. Questi dati pongono l'attenzione sulla necessità di un continuo lavoro di sensibilizzazione degli operatori verso gli utenti, in particolare i giovani, rispetto all'opportunità dello scambio di siringhe, che garantisce un corretto smaltimento delle siringhe utilizzate presso il servizio.
Il servizio Binario 7 da maggio 2023 ha inoltre attivato un nuovo progetto di outreach e saver use. Mediante una unità mobile, il progetto si pone l'obiettivo di portare i servizi di riduzione del danno anche fuori dal B7, nei luoghi in cui stanziano coloro che usano sostanze. Particolare attenzione viene prestata al gruppo di giovani utenti e al target femminile. Con un camper attrezzato il servizio intende raggiungere consumatori e consumatrici, offrire servizi nell'ambito dell'assistenza sanitaria preventiva e della riduzione del danno e praticare invii alla struttura ai Piani di Bolzano. Da maggio a dicembre 2023 l'unità mobile ha effettuato 35 uscite, durante le quali sono state contattate 70 persone (58 uomini e 12 donne). Il 50% delle persone contattate non è conosciuto dal servizio B7. Sono state quindi erogate 1.512 siringhe e ne sono state raccolte 1.816, con una quota di ritorno del 120%.

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 2023, 5 utenti. Il 40% degli ospiti rientra nella fascia over 50. Gli utenti seguiti dal laboratorio protetto sono stati, nel corso dell'anno, 24 (+5 utenti rispetto al 2022), con un grado di copertura della struttura pari al 70,3% ed una presenza media giornaliera di 8,44 persone a fronte dei 12 posti di capacità ricettiva.

Comunità Alloggio	Capacità ricettiva	Giorni di apertura	Utenti nell'anno	Giornate di presenza	% di copertura	Presenza media giornaliera
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.
2023	5	365	5	1.153	63,2%	3,16

T. 1.4 . 09 Comunità alloggio per persone affette da alcol e farmacodipendenza – confronto 2018-2023

Servizio di riabilitazione lavorativa	capacità ricettiva	giorni di apertura	utenti nell'anno	giornate di presenza	% di copertura	presenza media giornaliera
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
2023	12	248,5	24	2.097	70,3%	8,44

T. 1.4 . 10 Servizio di riabilitazione lavorativa per persone affette da alcol dipendenza – confronto 2018-2023

L'età degli utenti del Servizio di riabilitazione permane anche qui elevata: la maggior parte degli ospiti rientra nella fascia over 50 (79,2%), 12,5% nella fascia di età 40-49.

PROGETTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO PER TOSSICODIPENDENTI

Gli utenti con problemi di tossicodipendenza che hanno seguito, nell'anno 2023, i due progetti occupazionali promossi dalla Strada – Der Weg e dal Binario 7 della Caritas sono stati 36, con un aumento di 9 utenti rispetto al 2022.

Progetto Naturalmente sono stati seguiti 9 utenti, di cui 6 in carico già nel 2022, a cui si sono aggiunti 3 nuovi utenti. Dei 9 utenti, 1 ha interrotto il percorso spontaneamente, mentre un altro utente ha concluso il percorso e ha trovato una occupazione. I lavoratori sono tutti di genere maschile e hanno un'età media di 52,5 anni. Le attività svolte (148 nel 2023) 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 27 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 43 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

NOTIVÀ DELL'ANNO

- Sviluppo di percorsi di sostegno e supporto destinati a persone migranti regolarmente soggiornanti sul territorio nell'ambito del progetto LGNetEA/Fami 2;
- Realizzazione, tramite affidamento al Terzo Settore, delle attività di pronto intervento sociale previste dal progetto PON-inclusione (Info Point, Unità di strada, 4 posti letto di breve periodo);
- Assegnazione del servizio di gestione della struttura di accoglienza denominata "Migrantes" di via Roma n. 85 a Bolzano e dei servizi ad essa direttamente ed indirettamente connessi tramite nuova gara d'appalto;
- Realizzazione parziale delle attività previste per il 2023 inerenti il Progetto PNRR "Senza dimora - Housing First" a causa di una rimodulazione del finanziamento da parte del Ministero competente e di alcuni ritardi che hanno comportato la necessità di una rivisitazione e riduzione del progetto;
- Progettazione ed espletamento della procedura di gara, andata deserta, per l'affidamento in appalto dei lavori di ristrutturazione completa del Centro Profughi ex caserma Gorio sito in via Macello a Bolzano.

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 2023 le strutture residenziali per l'inclusione sociale hanno complessivamente messo a disposizione 504 posti per un totale di 1.703 ospiti accolti (+33,9% rispetto al 2022) e un grado di copertura complessivo del 84% (era 72,9% nel 2022).

Strutture di accoglienza	Capacità ricettiva	Giorni di apertura	Utenti nell'anno	Presenze	% di copertura	Presenza media
Immigrati						
Casa Migrantes - Ostello	20	365	227	5.987	82,0%	16,4
Casa Migrantes – Famiglie in stato di emergenza sociale	20	365	21	6.075	83,2%	16,6
Casa Migrantes – Prima accoglienza (Casa albergo) per immigrati	60	365	73	18.773	85,7%	51,4
Persone senza dimora						
Casa di Ospitalità per uomini senza dimora, Viale Trento 11	32	365	38	8.037	68,8%	22,0
Casa di Ospitalità per donne senza dimora, Haus Margareth	18	365	27	4.432	67,5%	12,1
Casa Forni Emergenza notturna	28	365	93	9.568	93,6%	26,2
Casa Forni Alloggi per nuclei familiari (4 alloggi)	16	365	20	5.110	87,5%	14,0
Casa Forni Persone in stato di improvvisa emergenza/urgenza sociale	8	365	9	3.285	112,5%	9,0
Gorio 2 - ricovero notturno straordinario	50	365	115	14.360	78,7%	39,3
Centro Emergenza Freddo Ex Alimarket + Centro diurno*	135	365	598	39.245	79,6%	107,5
Comini - Servizio di accoglienza notturna temporanea per persone di sesso maschile in stato di emarginazione o grave disagio	95	365	454	33.380	96,3%	91,5
Profughi e richiedenti asilo politico						
Centro Profughi in transito Via Renon 31 c/o Casa C. Forni	22	365	28	6.329	78,8%	17,3
Totale 2023	**504**	**365**	**1.703**	**154.581**	**84,0%**	**423,5**
Totale 2022	**465**	**365**	**1.271**	**123.708**	**72,9%**	**338,9**
Totale 2021	**459**	**366**	**929**	**111.538**	**66,6%**	**305,6**

T. 1.4 . 13 Utenti delle strutture di accoglienza e grado di copertura - 2023[2]

* La struttura prevede 95 posti fissi e 40 posti riservati alle emergenze per un totale di 135 posti. Nella struttura si trova anche un centro diurno. Presso il centro diurno non vengono chiesti i documenti per accedervi.

Dei 1.703 utenti, così come nel triennio 2020-2022, la prevalenza è costituita da persone disoccupate in cerca di lavoro (41%), seguite da persone con impiego o che stanno svolgendo un tirocinio (18,9%) e da persone in formazione (3,1%). Le persone senza lavoro e non occupabili rappresentano il 7,5% dell'utenza accolta nelle strutture residenziali di settore, quelle non in età da lavoro (età prescolare, pensionato ecc.) il 3,6%.
Rispetto alla nazionalità degli utenti accolti nelle strutture, si registra una netta prevalenza delle persone provenienti dall'Africa (817, 48%), seguite dalle persone provenienti dall'Asia (625, 36,7%). Fra i 1.703 utenti accolti, solo il 6,4% di loro proviene dall'Italia/UE, mentre il 4,8% proviene da stati europei non appartenenti all'UE.

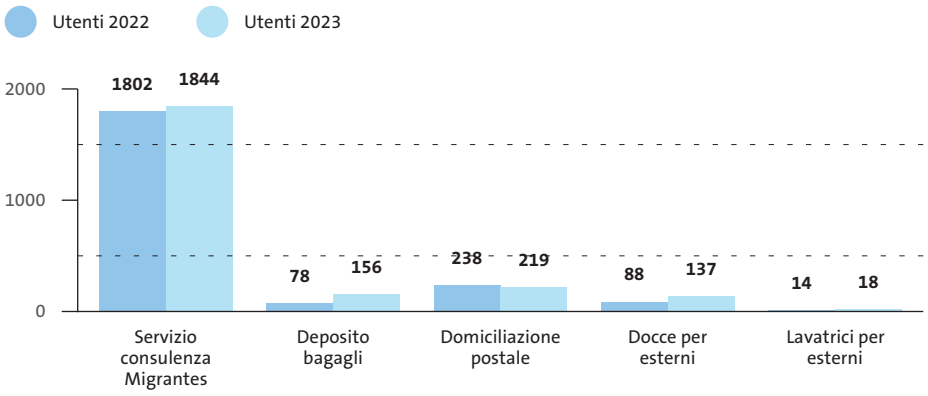
	2022		2023	
	n.	%	n.	%
Italia/UE	120	9,4%	109	6,4%
Stati europei no Ue	170	13,4%	82	4,8%
Africa	512	40,3%	817	48%
America	27	2,1%	68	4%
Asia (+2 apolide)	442	34,8%	627	36,8%
Totale	1.271	1.271	1.703	100%

T. 1.4 . 14 Numero di utenti per nazionalità – confronto 2022-2023

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 2023 dalla Consulenza Immigrati presso Casa Migrantes sono stati 1.844 con un leggero aumento del numero rispetto all'anno precedente (+42). Le prestazioni complessivamente erogate sono state 11.624, in calo rispetto all'anno precedente (-4,2%).
Relativamente alla bassa soglia, le attività riguardano la prenotazione di docce e lavatrici, la verifica di disponibilità di posti letto nell'ostello di prima accoglienza, la domiciliazione della posta, il deposito bagagli e l'igiene personale. Sono 530 le persone che nel 2023 hanno usufruito dei servizi di bassa soglia offerti dalla struttura (+26,8% rispetto all'anno precedente), per un totale di 6.404 prestazioni (1.180 deposito bagagli, 1.242 domiciliazione postale, 3.762 docce per esterni, 220 lavaggio biancheria, +75,6% rispetto all'anno precedente).



F. 1.4 . 15 Andamento utenti servizio Consulenza immigrati e servizi bassa soglia Migrantes – confronto 2022 e 2023

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

Nel 2023 il Servizio multizonale di consulenza e mediazione interculturale per donne straniere ha offerto assistenza a 164 persone (+13,1% rispetto al 2022).
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 56,7%), stati europei fuori UE (10,4%), paesi dell'Asia (Iran, Iraq, Afghanistan 17,7%), e dell'America (Colombia e Cuba 12,8%).

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

Gli utenti complessivamente seguiti nel 2023 sono stati 113, con una prevalenza di presenze femminili. Il grado di copertura del servizio supera il 51% con un massimo di 25 pasti erogabili al giorno (con rotazione degli utenti).
L'età delle persone che si rivolgono alla Sosta corrisponde prevalentemente all'età adulta: il 36,3% è costituito da persone nella fascia di età 50-64 anni, il 29,2% in quella 35-49 anni. Il 16,8% è rappresentato dalla fascia 25-34 anni, mentre il 13,3% è rappresentato da persone sopra i 65 anni.
Rispetto alla nazionalità, il 47,8%, proviene dall'Italia e dall'UE, il 17,7% dall'Asia, mentre il 12,4% proviene dall'Africa, il 12,4% dall'America e il 9,7% da stati esterni all'UE. La maggioranza delle persone sono disoccupate in cerca di lavoro (42,5%), mentre il 24,8% è in età non lavorativa.

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

L'intervento a bassa soglia effettuato attraverso l'Unità di Strada, permette di raccogliere informazioni rispetto al fenomeno dell'emarginazione grave ed alle sue evoluzioni.
Durante l'anno 2023 sono state effettuate 301 uscite su strada, stabilendo così contatti con 450 persone diverse incontrate su strada, con un totale di 3.791 prestazioni erogate (2.884 prestazioni di ascolto, 209 prestazioni di assistenza e 698 prestazioni di accompagnamento).
Le persone diverse conosciute provengono principalmente da paesi del Nord Africa, dell'Africa centrale e dell'Asia. 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 31, quelle europee 62.
Per quanto riguarda la struttura del profilo per genere permane la netta prevalenza di persone adulte di sesso maschile (89% del totale). Le donne incontrate su strada sono state 50. Le presenze femminili adulte sono in aumento rispetto al 2022: rispetto all'anno precedente un aumento del +127%. Sul totale delle 450 persone diverse, la struttura anagrafica della popolazione di strada mostra una prevalenza di persone adulte tra i 21 e i 50 anni.
Gli utenti stabili sul territorio con cui si sono attivati interventi e mantenute relazioni rappresentano il 54%. Di questi la maggioranza è di provenienza africana e asiatica. Trattasi di soggetti pluri-problematici (dipendenze, disturbi psichiatrici, varie fragilità) e di persone con vulnerabilità e/o anziane o lavoratori stagionali.

Area Adulti
Costi e fonti di finanziamento 2023

Area Adulti 2023				
€ 9.819.779 – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrativi				
	Comune	Provincia	Totale	Tot. In %
Servizio sociopedagogico per adulti		889.991	889.991	9,1%
BINARIO 7 (Servizio "bassa soglia" per tossicodipendenti)		319.729	319.729	3,3%
Progetti occupazionali tossicodipendenti (Progetto Naturalmente)		58.964	58.964	0,6%
Alloggi per persone con dipendenze		58.357	58.357	0,6%
Servizio accompagnamento sociopedagico a domicilio		423.079	423.079	4,3%
Servizio assistenza al posto di lavoro		507.951	507.951	5,2%
Progetto Job Coaching		38.073	38.073	0,4%
Progetto "Lotta alla dipendenza dal gioco"		26.389	26.389	0,3%
Laboratorio riabilitativo per alcoldipendenti		221.433	221.433	2,3%
Senzatetto e assistenza di strada	3.519.877	20.661	3.540.539	36,1%
Extracomunitari / Profughi		1.120.616	1.120.616	11,4%
Sportello informativo donne straniere		95.018	95.018	1,0%
Progetto Housing First		23.986	23.986	0,2%
Progetti LgNet e HNTO	612.818		612.818	6,2%
Gorio	627.301		627.301	6,4%
Famiglie senza fissa dimora	121.571	90.494	212.065	2,2%
Emergenza profughi ucraini		179.288	179.288	
Costi per Amministrazioni	159.098	705.084	864.182	8,8%
Totale	**5.040.665**	**4.779.114**	**9.819.779**	**98,17%**

Area Adulti 2023 – Fonti di finanziamento				
	Comune	Provincia	Totale	Tot. In %
Compartecipazione utenti		11.766	11.767	0,1%
Altre entrate (concorsi privati, rimborsi vari, bolli, comandi, interessi, rim.finali, ecc.)	297.421	116.796	414.217	4,2%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti*	4.743.244	4.650.552	9.393.796	95,7%
Totale	**5.040.665**	**4.779.114**	**9.819.780**	**100,0%**

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

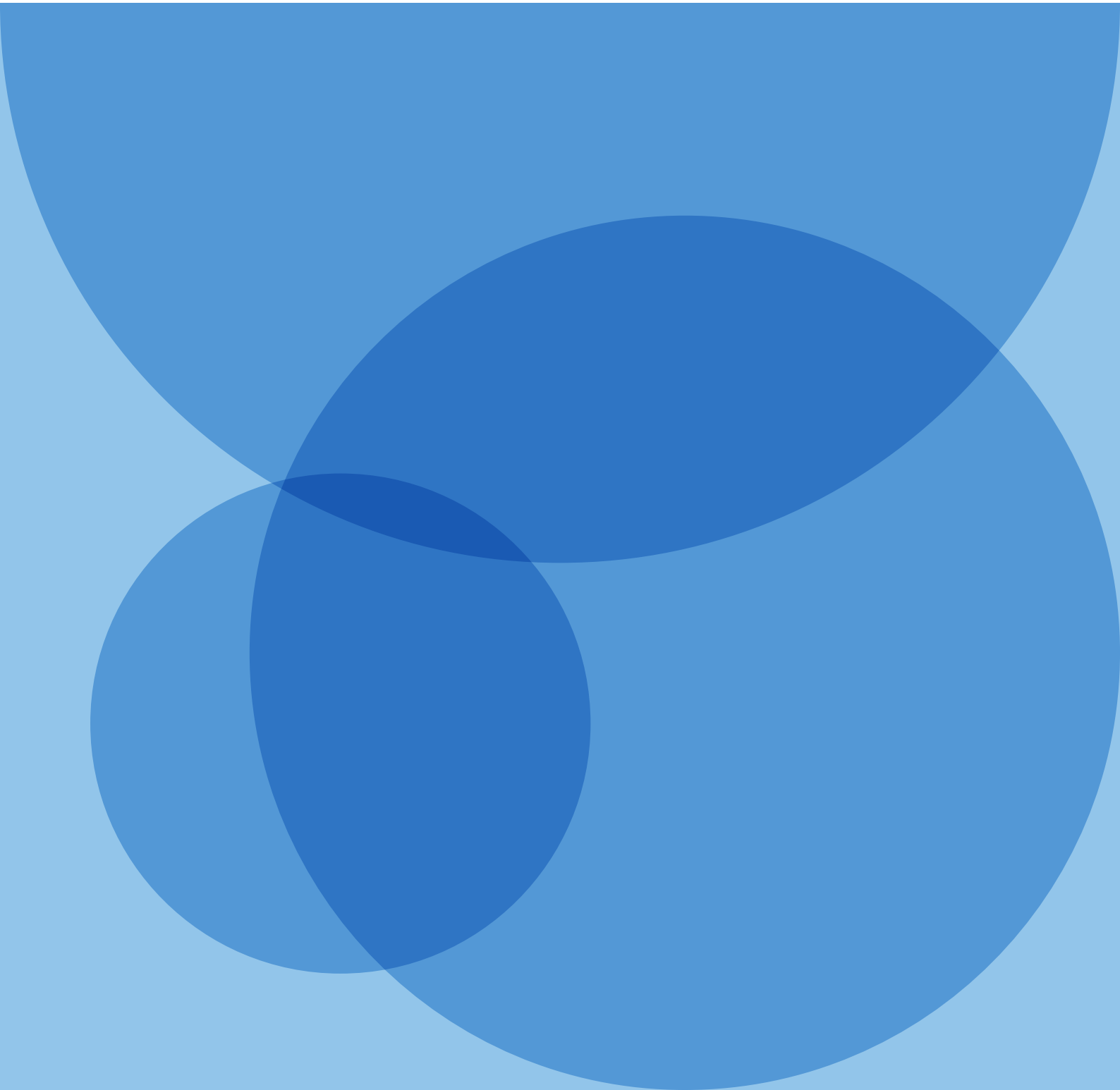
NOTE

1 Relazione annuale progetto Oltre La strada - Volontarius.

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

Capitolo 1.4

Anziani e persone non autosufficienti



Indicatori generali

Popolazione residente a BZ in fascia di età maggiore o uguale di 65 anni
(dato al 31.12.2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

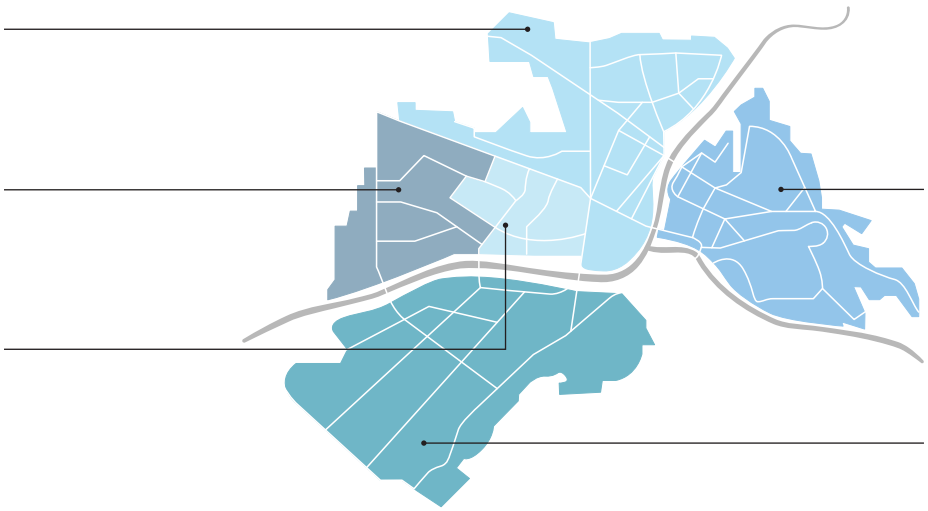
25.838
Totale

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

7.704
Gries San Quirino

4.823
Don Bosco

6.410
Europa Novacella



3.944
Centro Piani Rencio

2.957
Oltrisarco Aslago

Aspettativa di vita
(Italia: dato 2023, fonte: Rapporto ISTAT 2023)
(Alto Adige: dato 2021, fonte: ASTAT 19/2023)

Italia
80,5 uomini
84,8 donne

Alto Adige
81,3 uomini
85,6 donne

Indice di vecchiaia (rapporto tra la popolazione giovane (0-14 anni) e quella anziana (65 anni e più)
(Provincia di Bolzano: dato 1. gen 2023, fonte: ASTAT)
(Bolzano città: dato 1. gen 2023, fonte: ISTAT)

131,8
Provincia di Bolzano

173,1
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 2022, fonte: Comune di Bolzano 2023)

11,3
decessi ogni 1000 abitanti

NOVITÀ DELL'ANNO

- Organizzazione ed implementazione del nuovo Ufficio Servizi per la domiciliarità;
- Assorbimento delle funzioni del coordinatore del SAD/ Centri diurni per anziani e del SUAC da parte della nuova Direzione dell'Ufficio Servizi per la domiciliarità;
- Avvio di un percorso formativo mirato e dedicato ai coordinatori dei servizi ed anche al personale addetto all'assistenza del SAD al fine di dare applicazione ad un nuovo metodo di definizione del bilancio del carico di lavoro e di un Piano Assistenziale;
- Attuazione di iniziative di sensibilizzare sul tema della Violenza nella terza età.

Ambito sociopedagogico

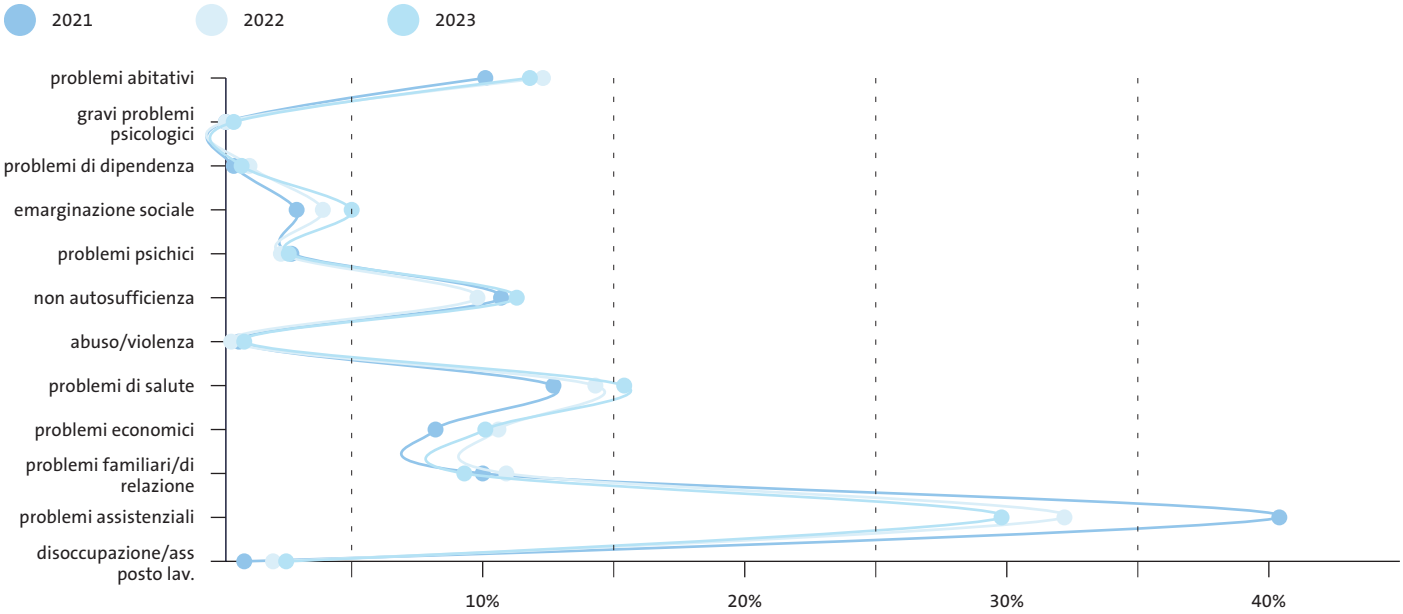
DATI SUGLI UTENTI ANZIANI DEL SERVIZIO SOCIOPEDAGOGICO

Gli utenti in carico alle cinque sedi distrettuali nell'anno 2023 sono 292, in aumento rispetto all'anno precedente.

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	3.944	15,3%	56	19,2%	1,4%	21	14,8%	0,5%	37,5%
Oltrisarco Aslago	2.957	11,4%	56	19,2%	1,9%	31	21,8%	1,0%	55,4%
Europa Novacella	6.410	24,8%	88	30,1%	1,4%	40	28,2%	0,6%	45,5%
Don Bosco	4.823	18,7%	23	7,9%	0,5%	12	8,5%	0,2%	52,2%
Gries San Quirino	7.704	29,8%	69	23,6%	0,9%	38	26,8%	0,5%	55,1%
Totale	**25.838**	**100%**	**292**	**100%**	**1,1%**	**142**	**100%**	**0,5%**	**48,6%**

T. 1.4 . 01 Utenti ultra sessantacinquenni seguiti dalle sedi distrettuali – 2023

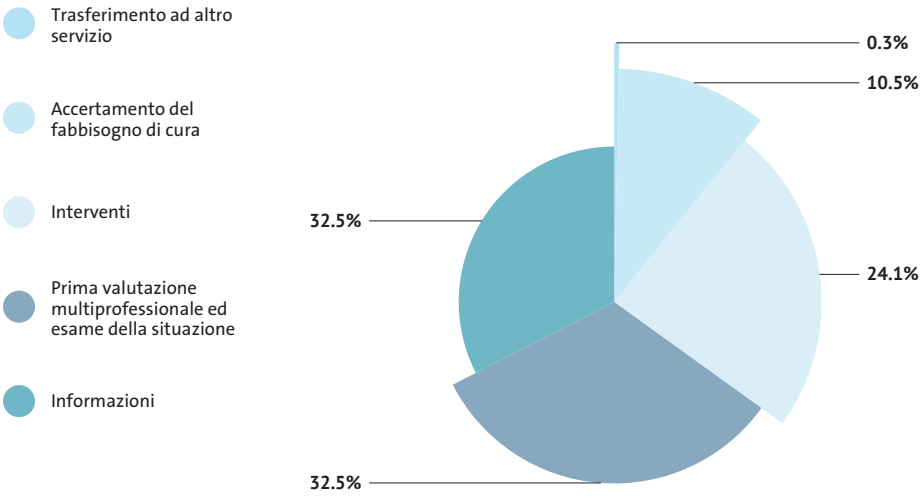
Come indicato nel grafico sottostante, l'andamento dei motivi della domanda prestazionale all'area socio pedagogica distrettuale indica l'aumento dei problemi di salute, l'emarginazione sociale nonché le problematiche abitative, come motivi prevalenti della presa in carico dell'anziano.



F. 1.4 . 02 Utenti ultra sessantacinquenni seguiti dall'area sociopedagogica distrettuale per motivo prevalente della presa in carico* – confronto 2021, 2022 e 2023
* Ogni utente può essere associato a più motivi

Nell'anno 2023 allo Sportello unico per l'assistenza e la cura si sono rivolte sotto forma di "primo contatto" 581 persone (erano 641 nel 2022), di cui il 62,5% erano uomini.
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 – 2023

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 2023, ha usufruito del SAD è pari a 2.992 unità, con un lieve aumento del 2,6% rispetto all'anno precedente.

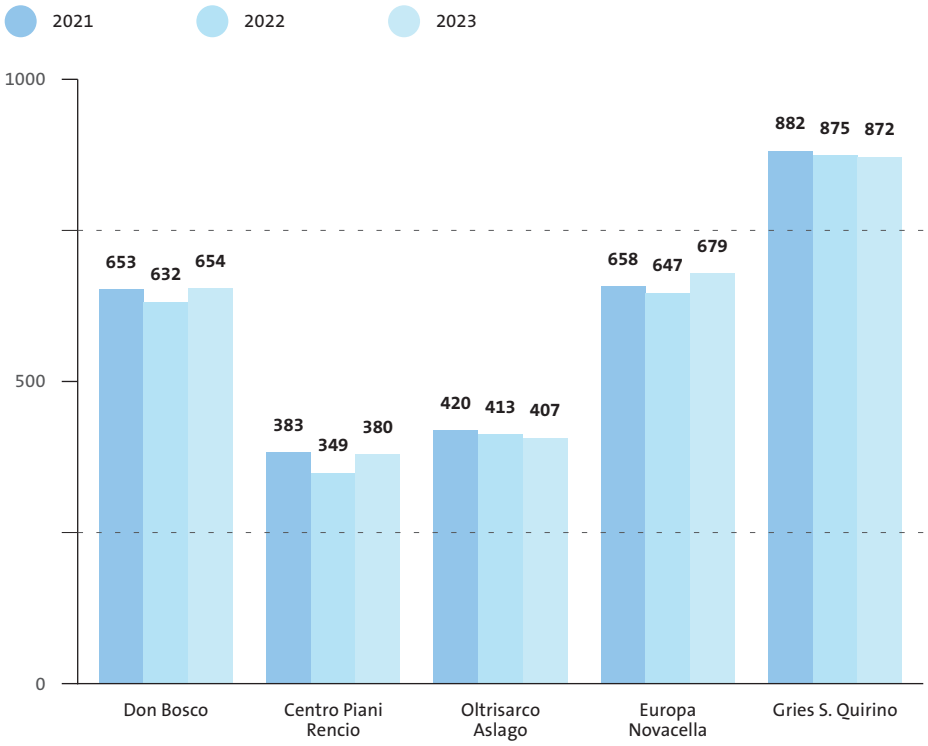
DATI SUGLI UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD

Classi di età	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries S. Quirino	Totale	%
65 - 69	21	10	20	27	17	95	3%
70 - 74	65	39	33	46	53	236	8%
75 - 79	135	66	72	117	146	536	18%
80 - 84	188	89	96	179	269	821	27%
>= 85	245	176	186	310	387	1.304	44%
Totale	**654**	**380**	**407**	**679**	**872**	**2.992**	**100%**
popolazione >= 65	4823	3944	2957	6410	7704	25838	
indice di assistenza (n. anziani in carico al SAD/ popolazione anziana residente	13,6%	9,6%	13,8%	10,6%	11,3%	11,6%	

T. 1.4 . 04 Utenti ultra sessantacinquenni seguiti dal SAD – 2023

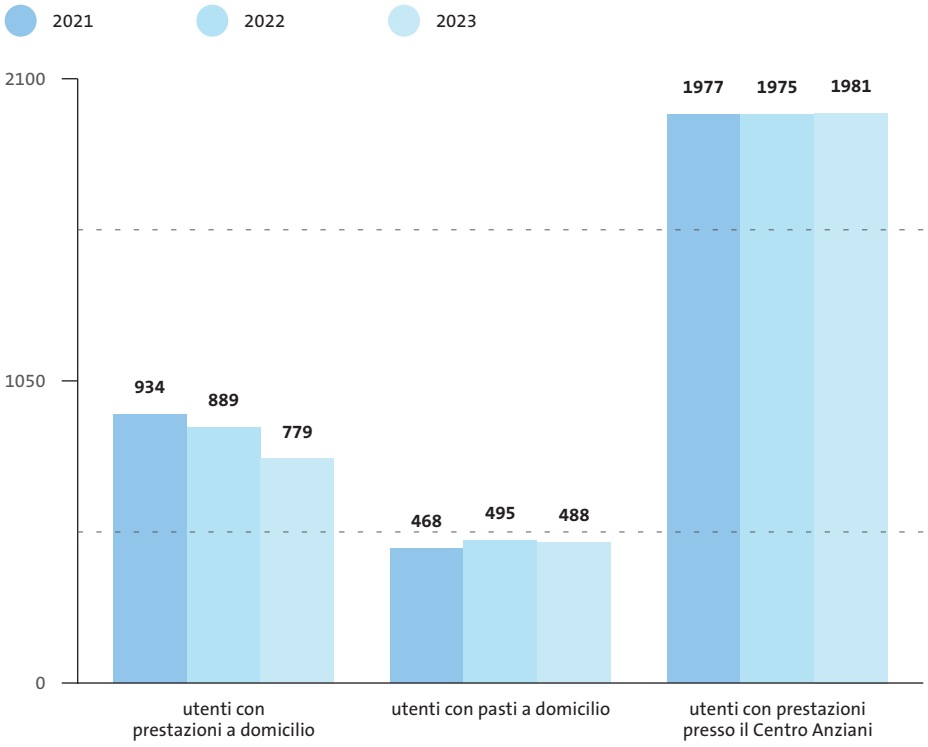
L'indice di assistenza del servizio SAD (n. anziani in carico al SAD/ popolazione anziana residente), compresi i pasti a domicilio e le prestazioni presso i centri diurni, è pari, complessivamente, all'11,6%.
Il servizio di assistenza domiciliare che ha in carico il maggior numero di utenti anziani è 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 2021-2023



Una parte dei 2.992 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 – 2021-2023



Complessivamente, le ore di assistenza domiciliare erogate nel 2023 presso il domicilio (direttamente da ASSB o dalla cooperativa sociale Elleuno e RTI Call Coop) e presso i centri diurni sono 60.124 (-4,6% rispetto al 2022).
Le ore di assistenza domiciliare erogate esclusivamente presso il domicilio sono state 49.742, pari al 6% in meno rispetto al 2022: di queste il 70% è stato somministrato da ASSB e il rimanente 30% 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	1.998	556	801	215	1.232	**4.801**
Attività socioped. e sociogeriat.	986	134	1.438	1	2.180	**4.740**
Igiene della persona	18.615	3.373	3.006	9.013	6.164	**40.172**
Attività/Animazione	0	0	0	0	3	**3**
Servizio di trasporto/ accompagnamento	0	0	27	0	0	**27**
Totale ore di assistenza	**21.599**	**4.063**	**5.273**	**9.229**	**9.579**	**49.742**
				ore personale ASSB		**34.762**
				ore personale ELLEUNO e RTI Call Coop		**14.980**

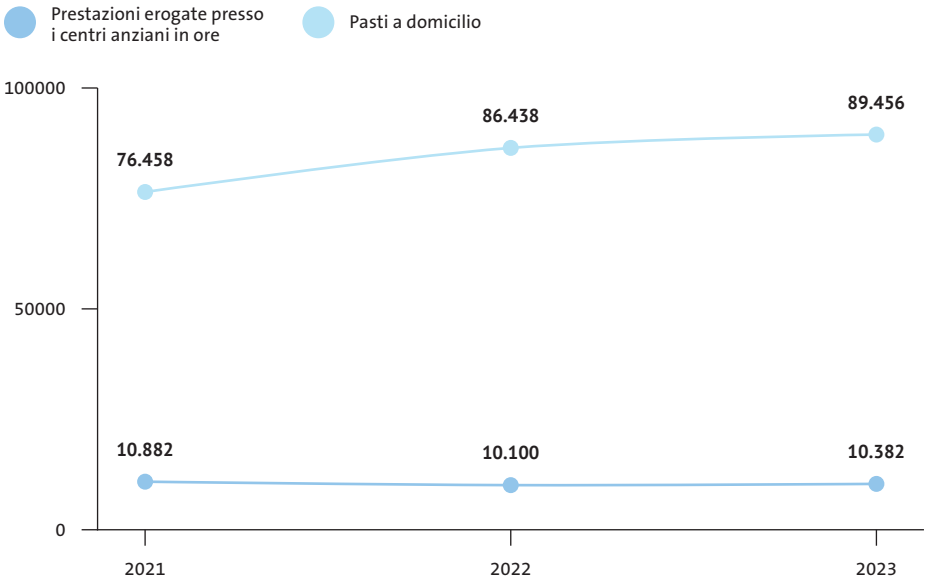
T. 1.4 . 07 Numero ore assistenza presso domicilio per tipologia prestazione e sede distrettuale – 2023
(si specifica che i dati si riferiscono non solo agli anziani, ma agli utenti di tutte le classi di età)

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 2023 è pari al 10%, cioè delle 49.742 ore erogate presso il domicilio degli utenti, 4.978,7 ore sono state prestate da due assistenti insieme (3.822,4 ore da operatori di ASSB e 1.156,3 ore da operatori di Elleuno e RTI Call Coop).
Le ore erogate presso i centri diurni nel 2023 sono state 10.382, con un leggero aumento rispetto all'anno 2022.

Prestazioni erogate presso il centro diurno (ore)	Don Bosco	Centro Piani Rencio	Oltrisarco Aslago	Europa Novacella	Gries San Quirino	Totale
Bagno/doccia con assistenza/Lavaggio capelli	365	230	356	100	343	1.394
Lavaggio biancheria	0	61	34	37	23	155
Pedicure	2.068	1.245	1.171	1.633	2.716	8.833
Totale ore di assistenza	**2.433**	**1.536**	**1.561**	**1.770**	**3.082**	**10.382**
pasti a domicilio	20.508	10.768	17.065	25.716	15.399	89.456

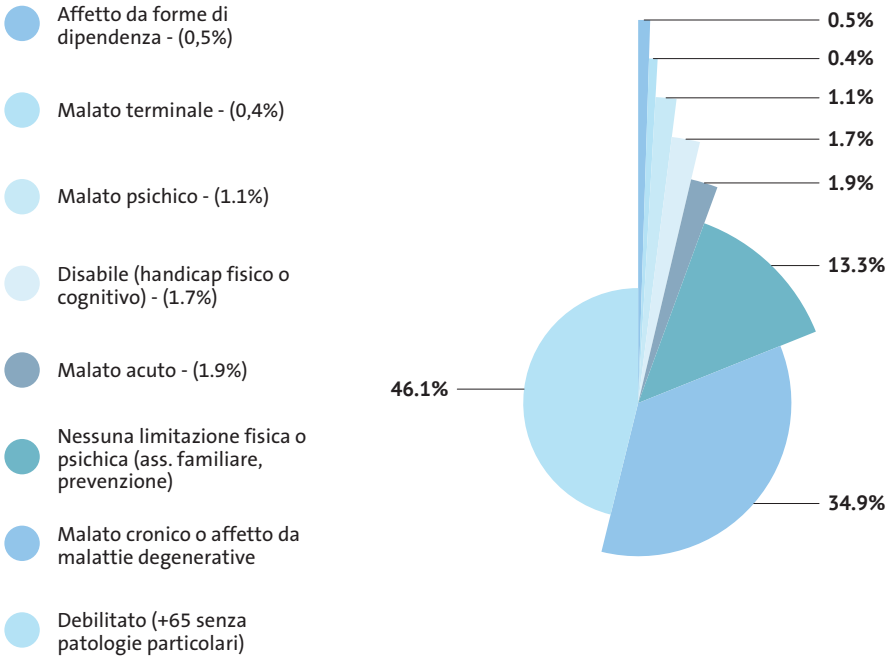
T. 1.4 . 08 Prestazioni erogate presso i centri diurni - 2023

F. 1.4 . 09 Ore erogate presso i centri diurni e pasti a domicilio - confronto triennio 2021-2023



Da segnalare l'aumento del numero dei pasti a domicilio pari al 3,5%, passando dagli 86.438 vitti del 2022 ai 89.456 pasti del 2023.
Come evidenziato dal sottostante grafico, il 46,1% degli utenti SAD Anziani, risultano come debilitati senza patologie particolari, il 34,9% rientra nella categoria di malato cronico o affetto da malattie degenerative, mentre il 13,3% degli utenti Anziani SAD non hanno nessuna limitazione fisica o psichica.

F. 1.4 . 10 Utenti SAD anziani per tipologia di problematica - 2023



DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEL SERVIZIO MENSA

Nel 2023 sono stati 16.655 i pasti consumati dai 349 anziani fruitori del servizio mensa cittadino. Per gli anziani di Gries San Quirino è stato messo a disposizione un servizio di ristorazione sostitutivo presso il ristorante "Chez Frederic" fino al 15.04.2023 e presso il ristorante "Da Piero" dal 16.04.2023 così anche per gli abitanti di Centro Piani Rencio (ristorante "Vecchia Bolzano") e per quelli di Oltrisarco Aslago (ristorante "Stella Alpina").

Sede distrettuale	Mense	Fruitori del servizio mensa nell'anno	Pasti erogati nel corso dell'anno
Centro Piani Rencio	Servizio sostitutivo Vecchia Bolzano	42	2.138
Don Bosco	dal 15.05.2023 c/o Residenza per anziani Don Bosco (15 posti, servizio sala esternalizzato)	23	1.993
Oltrisarco Aslago	Servizio sostitutivo Stella Alpina	58	3.852
Gries San Quirino	Servizio sostitutivo Chez Frederic fino al 15.04.2023, poi Da Piero	146	2.800
Europa Novacella	Mensa (40 posti)	80	5.872
Totale		**349**	**16.655**

T. 1.4 . 11 Dati servizio mense – 2023

Servizi di sostegno territoriale

Nel 2023 sono stati attivati da ASSB quattro turni di soggiorni marini per anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti presso la "Casa per ferie 12 Stelle" di Cesenatico.
I turni si sono svolti regolarmente dal 23 maggio al 6 giugno, dal 7 al 21 giugno, dal 22 agosto al 5 settembre e dal 6 al 20 settembre 2023.
La partecipazione ha raggiunto le 100 presenze complessive distribuite sui 4 turni (23 partecipanti al primo turno, 26 al secondo, 24 al terzo e 27 al quarto turno). 41 partecipanti risultano residenti presso le residenze per anziani bolzanine, mentre 31 sono anziani seguiti dal SAD di ASSB. 5 i partecipanti che vivono soli, senza rete famigliare e che possono contare sul solo aiuto istituzionale. 53 anziani partecipanti ai soggiorni marini utilizzano presidi per la deambulazione.

DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEI SOGGIORNI MARINI PER ANZIANI

Area Anziani e persone non autosufficienti – Costi e fonti di finanziamento 2023

Area anziani e persone non autosufficienti 2023				
€ 7.606.779 – L'importo comprende i costi diretti dei servizi, compresi i costi amministrativi				
	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Servizio sociopedagogico anziani		229.249	229.250	3,0%
Servizio assistenza domiciliare	484.341	2.744.599	3.228.940	42,4%
Mense anziani	257.089	126.578	383.667	5,0%
Pasti a domicilio	360.509	777.528	1.138.037	15,0%
Centri diurni	153.832	871.714	1.025.546	13,5%
Soggiorni climatici per anziani non autosufficienti	469.187		469.187	6,2%
Unità per la valutazione della non autosufficienza		13.572	13.572	0,2%
Numero verde/Violenza nella terza età		13.075	13.075	0,2%
Servizi comunali per anziani – emergenza anziani	18.835		18.835	0,2%
Sportello unico	89.365	90.184	179.549	2,4%
Servizio tariffe ufficio domiciliarità		332.815	332.815	4,4%
Trasporto per anziani	49.313		49.313	0,6%
Totale	1.882.471	5.199.315	7.081.786	93,1%
Costi per Amministrazioni		524.993	524.993	6,9%
Totale generale	**1.882.471**	**5.724.308**	**7.606.779**	**100,0%**

Area anziani e persone non autosufficienti 2023 – Fonti di finanziamento				
	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Compartecipazioni utenti		1.299.894	1.299.894	17,1%
Altre entrate (rimborsi vari, pasti personale, fondo maternità, comandi, bolli, rimanenze, ecc.)	24.617	524.139	548.755	7,2%
Finanziamento provinciale per Unità per la valutazione della non autosufficienza		13.169	13.169	0,2%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	1.857.854	3.887.107	5.744.961	75,5%
Totale	**1.882.471**	**5.724.308**	**7.606.779**	**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 al 31.12.2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

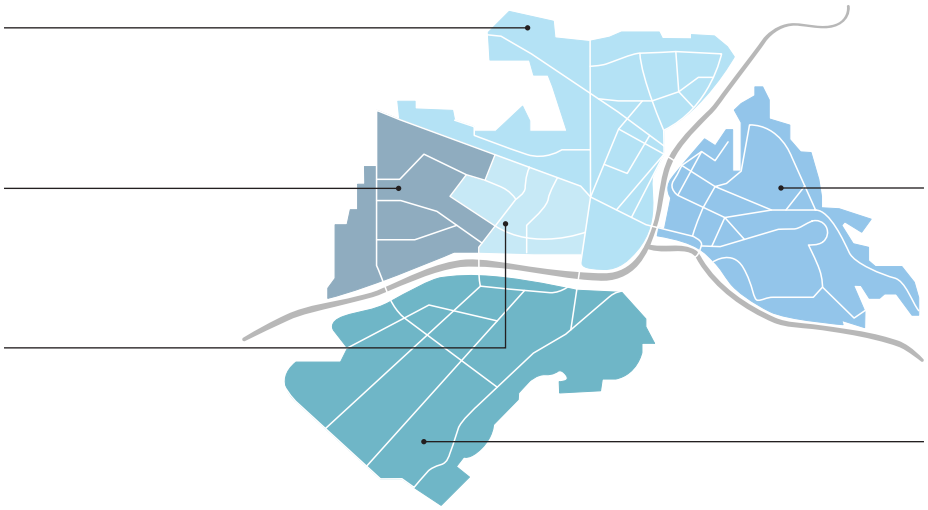
25.838

Suddivisione territoriale popolazione in età maggiore di 65 anni a Bolzano

7.704
Gries San Quirino

4.823
Don Bosco

6.410
Europa Novacella



3.944
Centro Piani Rencio

2.957
Oltrisarco Aslago

Aspettativa di vita

(Italia: dato 2023, fonte: Rapporto ISTAT 2023)
(Alto Adige: dato 2021, fonte: ASTAT 19/2023)

Italia

80,5 uomini

84,8 donne

Alto Adige

81,3 uomini

85,6 donne

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

(Provincia di Bolzano: dato 1. gen 2023, fonte: ASTAT)
(Bolzano città: dato 1. gen 2023, fonte: ISTAT)

131,8
Provincia di Bolzano

173,1
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 2022, fonte: Comune di Bolzano 2023)

11,3
decessi ogni 1000 abitanti

I servizi dell'area Anziani
Ambito residenziale

NOVITÀ DELL'ANNO

- Ottenimento della **Certificazione di qualità delle quattro residenze per anziani**: In anticipo rispetto ai tempi previsti, le residenze per anziani Villa Armonia e Villa Serena hanno ottenuto la certificazione "Qualità e Benessere" e le residenze Don Bosco e Villa Europa la certificazione "RQA Südtirol – Alto Adige";
- **Implementazione del Piano Assistenziali di Nucleo (PAN)** presso ogni Residenza per Anziani che inizialmente rientrava nel progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del Burn-Out tra gli operatori sociali" e che poi è stato realizzato con mezzi propri;
- Avvio delle **formazioni PAN, Validation e Cinestetica** nelle quattro residenze per anziani;
- Nell'ambito della **riqualificazione della strategia alimentare e nutrizionale** nelle residenze per anziani, introduzione e ampliamento, in alcuni moduli delle quattro Residenze per anziani, della scelta delle colazioni salate e del menù di pranzo e cena. Presso la Residenza Don Bosco inoltre, in via sperimentale, è stata data la possibilità ai residenti di fare colazione anche al bar della struttura;
- Attuazione della **riorganizzazione dei servizi alberghieri** e ottimizzazione della pianta organica nei Servizi residenziali per anziani;
- Sviluppo e messa a regime dei **progetti di impiego della sensoristica** presso la Residenza Villa Europa, il 3. piano della residenza Villa Serena ed il 4. piano della Residenza Villa Armonia;
- A fine settembre 2023 è stata indetta una **selezione pubblica** per il conferimento dell'incarico di Responsabile di struttura per la Residenza per Anziani Villa Serena.

DATI SUGLI UTENTI E PRESTAZIONI DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Al 31.12.2023 presso le strutture residenziali per anziani di ASSB si registrano complessivamente 423 posti attivi. Durante l'anno 2023 sono stati ospitati 492 utenti, di cui 343 residenti al 31 dicembre 2023.

Strutture residenziali (posti complessivi)	capacità ricettiva al 31.12	giorni di apertura	n. utenti al 31.12	gg. di degenza	% di copertura	presenza media	utenti nel corso dell'anno
Villa Armonia*	87	365	62	23.438	73,8%	64,2	87
Don Bosco**	164	365	138	51.296	85,7%	140,5	197
Villa Serena***	76	365	62	25.948	93,5%	71,1	96
Villa Europa****	96	365	81	29.524	84,3%	80,9	112
Totale 2023	**423**	**365**	**343**	**130.206**	**84,3%**	**356,7**	**492**
Totale 2022	**423**	**365**	**344**	**132.338**	**85,7%**	**362,6**	**464**
Totale 2021	**423**	**365**	**414**	**124.681**	**80,8%**	**341,6**	**556**

T. 1.5 . 01 Numero posti letto ed utenti 2023

* di cui 5 posti temporanei, 1 posto di emergenza.
** di cui 6 posti dedicati alle ammissioni temporanee.
*** di cui 6 posti dedicati alle ammissioni temporanee.
**** di cui 6 posti dedicati alle ammissioni temporanee e 1 posto dedicato alle emergenza.

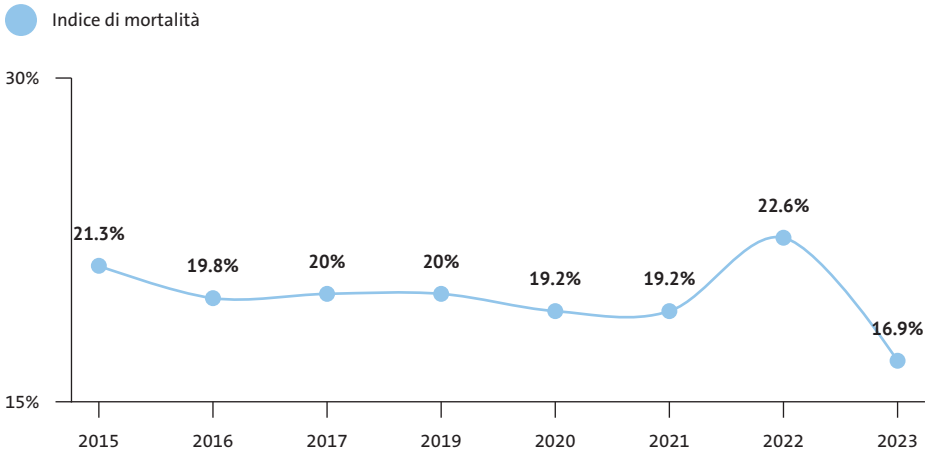
La struttura residenziale che nel 2023 ha registrato un livello di copertura più alto (calcolato sul totale dei posti disponibili) rimane anche quest'anno Villa Serena con una percentuale di copertura del 93,5%. Quello più basso si registra presso la Residenza per anziani di Villa Armonia, pari al 73,8%.

Grado di copertura per struttura	% di copertura
Villa Armonia	**73,8%**
Posti ordinari	72,4%
Nucleo demenza	85,9%
Don Bosco	**85,7%**
Ordinari	79,9%
Intensivi	96,0%
Nuclei demenza	99,5%
Villa Serena	**93,5%**
Ordinari	92,9%
Estensivi	99,0%
Villa Europa	**84,3%**
Ordinari	82,8%
Estensivi	99,8%

T. 1.5 . 02 Grado di copertura per struttura - 2023

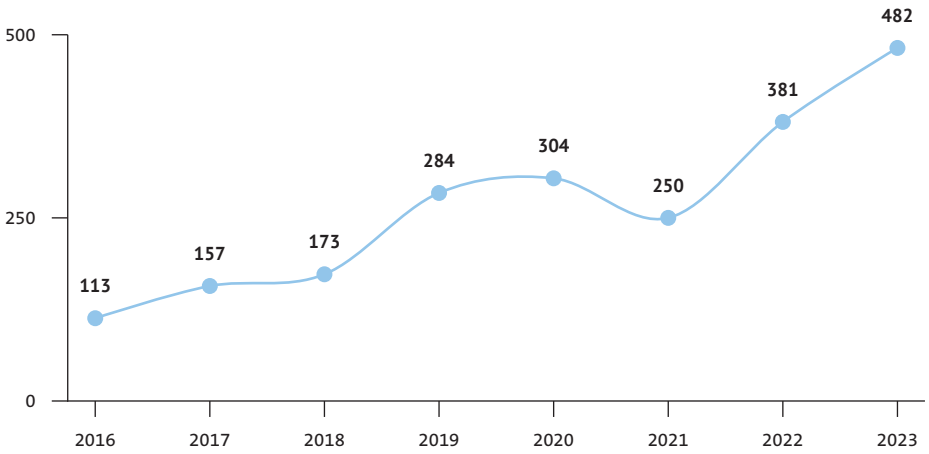
L'indice di turnover (n. ammessi/n. medio ospiti) nelle residenze per anziani è pari al 43,8%, mentre quello di mortalità (n. decessi/n. utenti nell'anno), si attesta attorno al 17%.

F. 1.5 . 03 Indice di mortalità 2015-2023



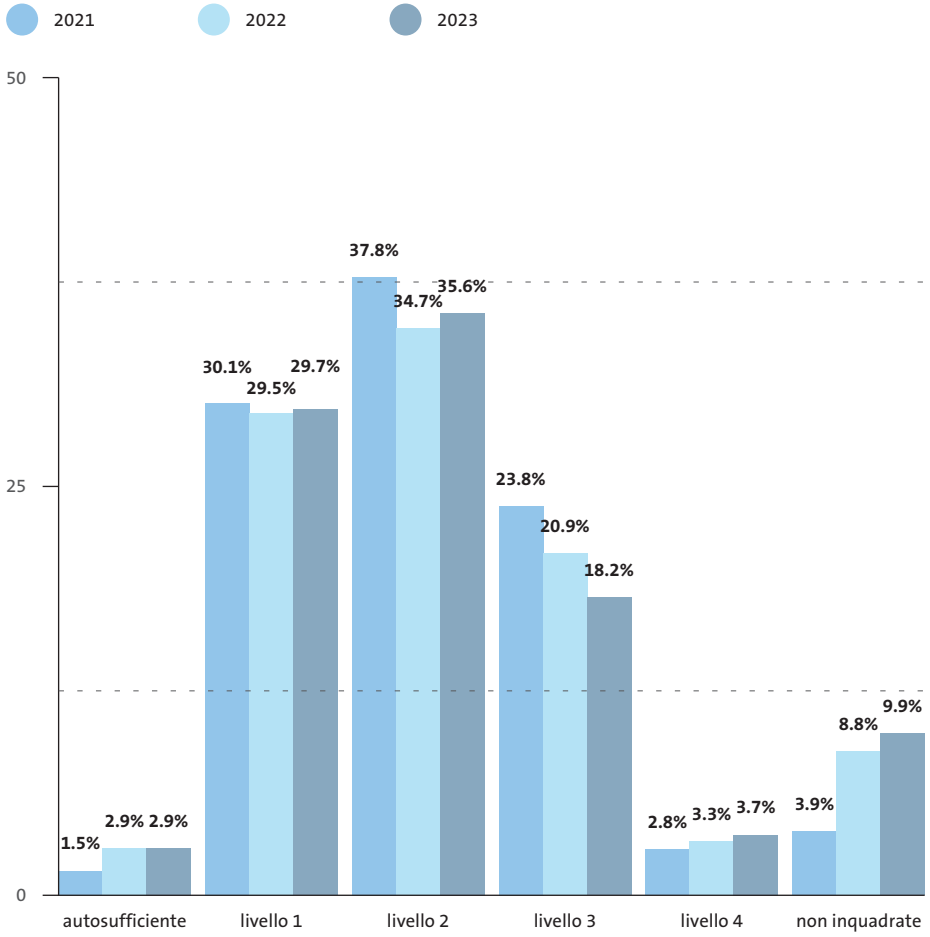
L'età media degli utenti in ospitazione su posti ordinari, intensivi, estensivi, demenza, temporanei e di emergenza è pari a 82,1 anni (85,7 per gli ospiti su posti ordinari, 90,5 per gli ospiti dei nuclei demenza).
Al 31.12.2023 la lista di attesa risulta essere pari a 482 unità, in aumento dal 2021. Rispetto alla distribuzione di genere delle persone in lista di attesa, si registra che il 63,6% sono donne e il 36,4% sono uomini.

F. 1.5 . 04 Lista di attesa per le strutture residenziali per anziani - confronto dall'anno 2016 al 2023



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 (80 posti). Inoltre ha stipulato ulteriori convenzioni con il Centro di Degenza "St. Josef" a Foiana/Lana, la Casa di cura "St. Anna" a Lana, la residenza per anziani "St. Josef" di Tesimo e "Sonnenberg" ad Appiano. I posti letto in convenzione in strutture non aziendali destinati ad utenti delle graduatorie ASSB sono complessivamente 258.
Al 31.12.2023 gli anziani accolti in strutture foranee erano 221. Di questi, 113 sono stati accolti nelle strutture residenziali di Bolzano convenzionate, 45 in strutture bolzanine non convenzionate, 55 in strutture in Provincia e 8 in quelle fuori Provincia.

Analizzando il dato degli anziani accolti in strutture foranee **nel corso dell'intero anno 2023, essi risultano essere complessivamente 298** (erano 338 nel 2022). Di questi, 154 sono stati accolti nelle strutture residenziali di Bolzano convenzionate, 57 in strutture bolzanine non convenzionate, 76 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 2021-2023

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.

	2017	2018	2019	2021	2022	2023
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)	16,8%	10,0%	16,1%	13,2%	15,4%	16,9%
Lesioni agli ospiti provocate con la movimentazione (in % sul totale degli ospiti transitati in struttura nel corso dell'anno in tutte le strutture residenziali)	0,6%	23,2%	29,8%	16,9%	20,1%	7,5%
Numero residenti a rischio fuga in tutte le strutture residenziali	24	21	19	29	15	20
Numero fughe in tutte le strutture residenziali nell'anno	11	10	8	8	3	18

T. 1.5 . 06 Eventi sentinella – confronto 2017-2019, 2021-2023

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 2023 si registrano 37 lesioni da movimentazione provocate agli ospiti, corrispondenti al 7,5% del totale ospiti dell'anno 2023.
Nel 2023 si sono verificate 17 fughe: questo fenomeno è costituito da allontanamenti improvvisi degli utenti affetti da demenza e che escono dalla struttura non per volontà consapevole, ma per un impulso dato dalla malattia, che fa loro perdere l'orientamento spazio temporale.

Rispetto alle lesioni da decubito[2] gestite dalle strutture durante il 2023 e considerate in tutti e 4 gli stadi che vanno dal 1° livello, più leggero, al 4°, il più severo, esse sono state 101. Il 5% 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 2023 sono stati 298 i volontari impegnati in attività di socializzazione, di supporto all'animazione (momenti di preghiera e colloqui religiosi, giochi di società, compleanni, lettura ai piani, etc.), attività di accompagnamento, ed aiuto nella distribuzione e somministrazione delle merende. Le principali associazioni di appartenenza nel 2023 sono state Auser, Antea, Aias, Anteas, Unitalsi, Vinzenzgemeinschaft, Club Rodigino, Associazione Scrittori Bolzano, Associazione LaVA Lettura ad alta voce e Circolo Tina Modotti.
Accanto ai volontari delle associazioni locali, 30 giovani volontari (2022: 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 e gli asili nido, nell'ambito di vari progetti nazionali ed internazionali promossi dal "Servizio Volontario Europeo – SVE", dall'Internationale Jugendfreiwilligendienste germanico, dal "Servizio civile provinciale" e dal "Servizio Sociale Provinciale".
Complessivamente le ore prestate da questi 30 volontari hanno sono state 22.740 (2022: 17.090), equivalenti a 12,2 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 2023 le persone impegnate presso alcuni servizi aziendali (p.e. presso il centro unico di lavaggio) che hanno svolto lavori di pubblica utilità sono state 29 (2022: 17) che hanno svolto complessivamente 1.568 ore.

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 25 messe alla prova (2.214 ore) e 9 affidamenti ai servizi sociali (306 ore).

Ambito semiresidenziale

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 2023, 40 utenti (2022: 31).

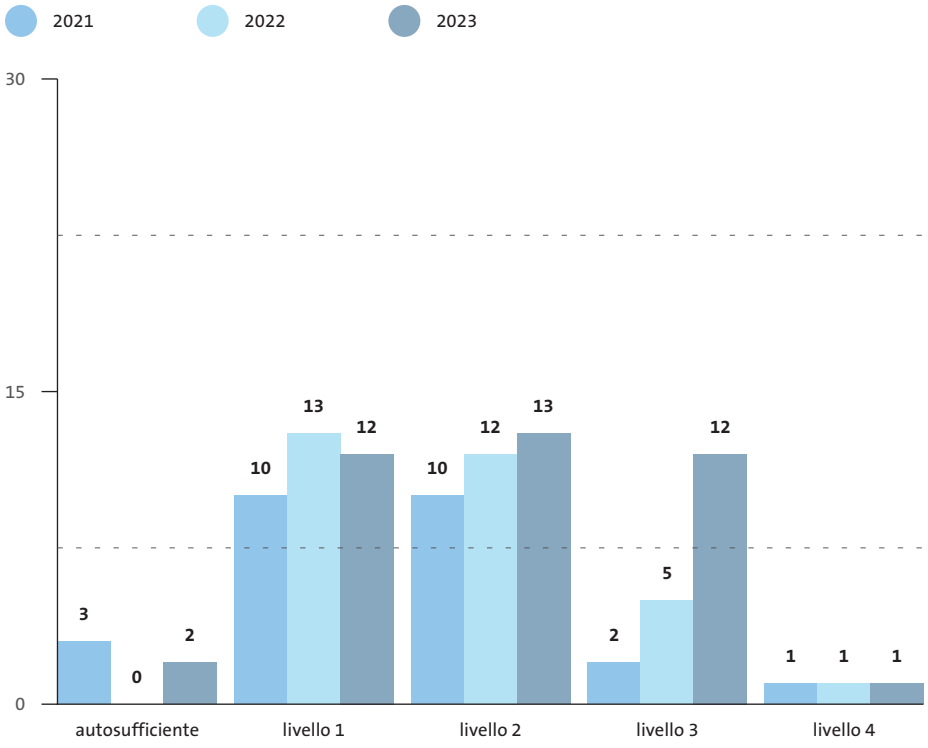
DATI SU UTENTI E PRESTAZIONI DEI CENTRI DI ASSISTENZA DIURNA PER NON AUTOSUFFICIENTI - CAD

	2023					2022	2021
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	20	14	11	25	42,3%	55,52%	3,60%
Maso Premstallerhof	12	8	7	15	63,7%	51,69%	21,70%
Totale	**32**	**22**	**18**	**40**	**50,4%**	**53,95%**	**16,80%**
Indice di assistenza*					0,15%	0,12%	0,10%

T. 1.5 . 07 Utenti centri assistenza diurna e percentuale copertura - confronto triennio 2021-2023
* Numero utenti del servizio/popolazione i riferimento

Il grado di copertura, calcolato sulla base delle presenze effettive degli anziani, diminuisce dal 53,9% del 2022 al 50,4% nel 2023. 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 2° livello. In forte aumento gli inquadramenti al 3° livello.

F. 1.5 . 08 Utenti per livello di non autosufficienza - confronto triennio 2021- 2023



Al 31.12.2023 risultano 14 persone in lista di attesa per accedere ai due servizi CAD Premstaller e Villa Europa.

Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani – Costi e fonti di finanziamento 2023

Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani 2023

€ 29.091.503 – L'importo comprende i costi diretti dei servizi, compresi i costi amministrativi

	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Strutture residenziali per anziani (compreso ex domicilio di soccorso € 1.840.702)	23.551.856		23.551.856	81,0%
Stranieri in casa di riposo		85.467	85.467	0,3%
Progetti igiene dentale e servizio podologico	78.408		78.408	0,3%
Volontari	116.323		116.323	0,4%
Centri di assistenza diurna		767.580	767.580	2,6%
Case foranee	2.146.240	158.993	2.305.234	7,9%
Centro unico lavaggio	557.123			
Alloggi foresteria	13.577			
Totale	**26.463.528**	**1.012.040**	**27.475.568**	**92,5%**
Costi per Amministrazioni	1.615.935		1.615.935	5,6%
Totale generale	**28.079.463**	**1.012.040**	**29.091.503**	**98,0%**

Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani 2023 – Fonti di finanziamento

	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Compartecipazioni utenti	6.102.052	128.086	6.230.138	21,4%
Rimborso Azienda Sanitaria BZ per spese infermieristiche-fisioterapiche e per quota retta non autosufficienti	4.414.896		4.414.896	15,2%
Altre entrate (rimborsi vari, pasti personale, fondo maternità, comandi, bolli, rimanenze, ecc.)	703.113	4.583	707.697	2,4%
Contributo provinciale per importo unitario, importo aggiuntivo e assegno di cura	12.500.267		12.500.267	43,0%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	4.359.135	879.370	5.238.505	18,0%
Totale	**28.079.463**	**1.012.040**	**29.091.503**	**100,0%**

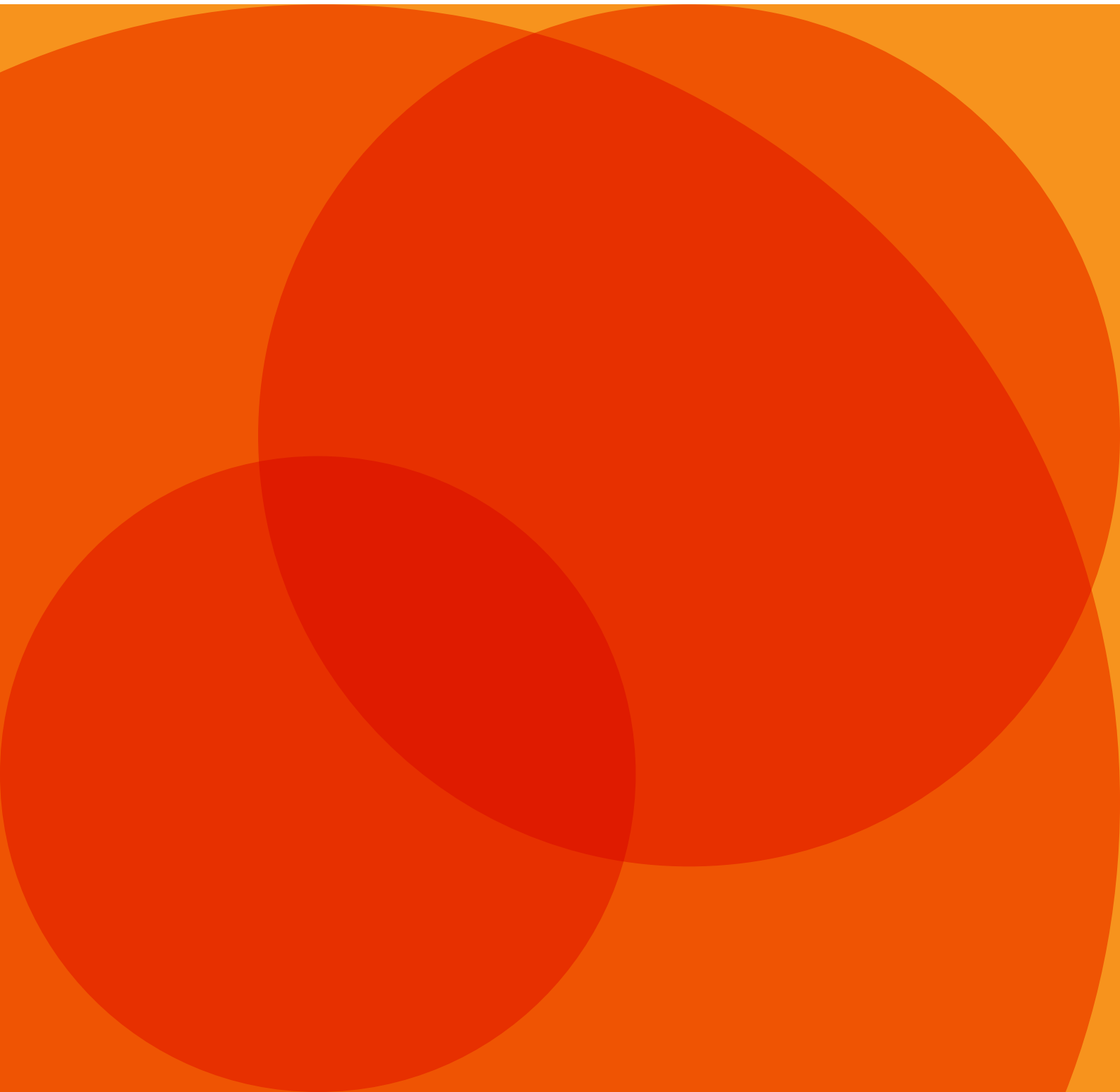
NOTE

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

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

Capitolo 1.6

Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità



Indicatori generali

Popolazione residente a Bolzano
(dato 2023, Fonte: Comune di Bolzano, 2024)

88.323
in fascia di età maggiore o uguale di 19 anni

6.894
fascia di età 19-24 anni

55.591
fascia di età 25-64 anni

25.838
fascia di età 65 anni e oltre

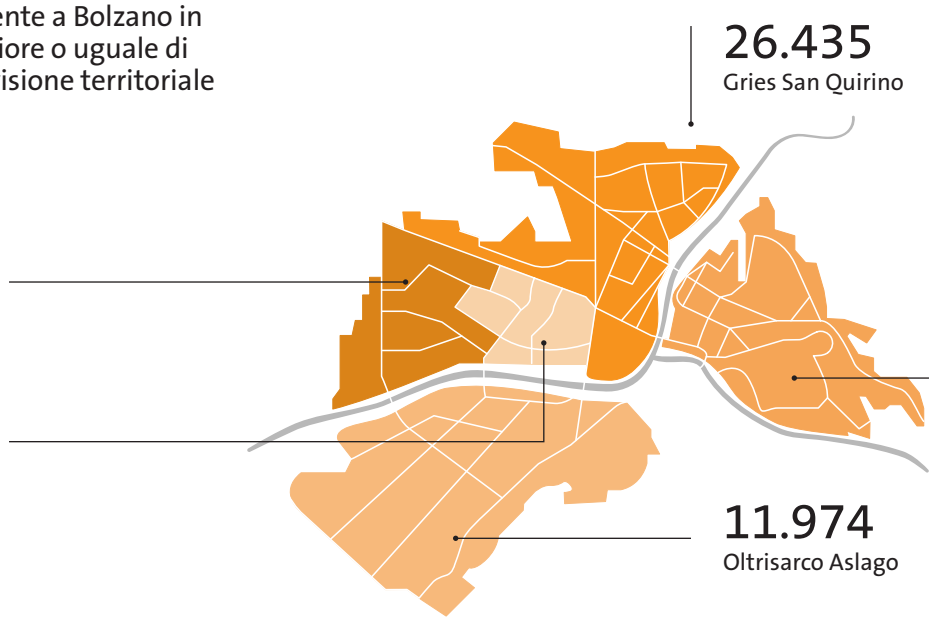
Bambini con disabilità negli asili nido di ASSB
(dato 2023)

18
(di cui 17 con assistente qualificata e 1 senza assistente qualificata)

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 o 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)
(fonte: Rapporto dell'Istat "Conoscere il mondo della disabilità", 2019)

3.140 €
residente in Italia

15.141 €
nella Provincia Autonoma di Bolzano

I servizi dell'area disabilità

NOVITÀ DELL'ANNO

- **Conclusione dei lavori di ristrutturazione**, acquisto degli arredi e elaborazione della documentazione necessaria per la richiesta di autorizzazione all'apertura di una nuova realtà residenziale dedicata a persone con disabilità lievi, avvenuta nel mese di febbraio 2024 presso i nuovi locali di Viale Druso 323 e trasferimento nella stessa di due servizi semi-residenziali: "Menhir" e "Windrose";
- **Inaugurazione del nuovo Centro diurno socio-pedagogico per giovani con disabilità medio-grave "Talea"**, servizio esternalizzato alla Cooperativa Sociale "Città Azzurra". Il Centro può accogliere 15 persone. Chi frequenta il Centro diurno "Talea" ha un'età compresa tra i 20 ed i 23 anni, quasi tutti usufruiscono del Centro a tempo pieno e grazie agli ampi spazi e all'eterogeneità dell'utenza accolta è stato possibile creare due gruppi: uno per l'accoglienza dei giovani con maggiori necessità assistenziali e di accudimento, ed uno per i ragazzi più autonomi. Vengono proposte attività terapeutiche ed iniziative ludico-ricreative e riabilitative, tra le quali danza terapia, musicoterapia, giardinaggio, ginnastica e fisioterapia, passeggiate all'aperto e nell'ambito cittadino, percorsi di gruppo sull'affettività;
- Implementazione presso le strutture dell'Ufficio Persone con Disabilità della qualità dell'intervento assistenziale ed educativo, attraverso l'applicazione di metodologie pratiche basate sull'**approccio centrato sulla persona** ed in linea con i bisogni emergenti degli utenti;
- Adesione alla **Giornata mondiale della salute mentale**: quest'anno ha previsto la realizzazione di una tavola rotonda svoltasi in piazza del Grano e ha visto la partecipazione di diverse realtà sul tema PRE-VENIAMO, a cui anche la popolazione bolzanina era stata invitata a contribuire attivamente con idee e proposte. 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.);
- Workshop **"Psichiatria e Sociale - Mission e Vision"**: il 23 ottobre 2023 si è svolto il workshop dal titolo "Psichiatria e Sociale-Mission e Vision". 40 esperti del settore sociale (ASSB, Comunità comprensoriali Salto Sciliar e Oltradige Bassa Atesina) e sanitario (Servizio psichiatrico del Comprensorio Sanitario di Bolzano, Centri di salute mentale Egna e Bolzano Città) si sono riuniti a Bolzano per una giornata di lavoro interdisciplinare allo scopo di elaborare congiuntamente delle linee guida per ottimizzare la collaborazione fra Sanità e Sociale nel settore sociopsichiatrico.

In lavori di gruppo sono stati focalizzati gli aspetti positivi e negativi della collaborazione già esistente e sono state successivamente evidenziate possibili proposte per migliorare la stessa. Il gruppo ha poi definito alcuni ambiti di lavoro/discussione sui quali riflettere in modo più approfondito, fra cui la definizione di un programma formativo condiviso, allo scopo di sviluppare un linguaggio comune fra operatori del settore, il ripensamento della presa in carico, la definizione di progettualità comuni sul tema della gestione del tempo libero degli utenti e.a.. Le risultanze del workshop verranno ora presentate al gruppo di lavoro ristretto, che avrà poi il compito di validare le proposte pervenute e conferire un mandato chiaro agli operatori, affinché possano procedere allo sviluppo concreto delle progettualità;
- Svolgimento di una **selezione pubblica per il conferimento di 3 incarichi di Responsabile di servizio** presso l'Ufficio persone con disabilità.

Le strutture dell'Ufficio Persone con Disabilità si distinguono in strutture specifiche per la disabilità fisica e/o cognitiva e in quelle per le persone affette da disturbi psichici.
Nell'anno 2023 il numero totale di utenti con disabilità fisica e/o cognitiva e/o psichica accolti in strutture residenziali e semiresidenziali di gestione diretta aziendale sono stati 262 (si precisa che in questo conteggio, un utente può essere stato contato due volte, se ospitato in strutture residenziali e frequentante servizi semiresidenziali).
Ai 262 utenti vanno inoltre aggiunti ulteriori 31 utenti, i quali, seppur di competenza territoriale di Bolzano e quindi in carico all'Ufficio Persone con Disabilità, sono ospitati o frequentano rispettivamente strutture abitative o diurne in o fuori Provincia.
Nello specifico:
- 18 utenti sono inseriti in strutture residenziali non di competenza aziendale, di cui 12 in Provincia (strutture di altre Comunità Comprensoriali oppure strutture private del territorio provinciale) e 6 fuori Provincia;
- 13 utenti frequentano strutture semiresidenziali non gestite (e non esternalizzate) da ASSB, di cui 7 in Provincia e 6 fuori Provincia.

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

Le strutture afferenti a quest'area si distinguono in strutture residenziali e semiresidenziali, queste ultime 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 2023 il numero di posti complessivi offerti dalle strutture residenziali per utenti con disabilità fisica e/o cognitiva sono stati 49. I 49 posti complessivi hanno accolto, nel corso dell'anno 2023, 49 utenti. Si abbassa il grado di copertura delle residenze dal 92,1% al 91,3%. La presenza media giornaliera degli utenti è stata pari a 43,8 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"*	10	365	10	3.269	89,6%	9,0	10
Residenza con assistenza diurna integrata "Fago"**	15	365	14	4.704	85,9%	12,9	15
Residenza "Il Quadrifoglio" via Alessandria	6	365	5	1.797	98,5%	4,9	5
Residenza "Mendola"	6	365	6	2.108	96,3%	5,8	6
Residenza "I Girasoli"	6	365	5	2.012	91,9%	5,5	6
Comunità alloggio "Mendola"	6	365	6	2.100	95,9%	5,8	6
Totale 2023	**49**	**365**	**46**	**15.990**	**91,3%**	**43,8**	**49**

T. 1.6 . 01 Strutture residenziali per persone con disabilità – 2023

* La struttura di Via Fago offre anche un servizio di ammissione temporanea con 2 posti dedicati in aggiunta ai 10 posti fissi. I dati riportati nella presente tabellina si riferiscono ai soli posti fissi.

** I posti fissi sono 14 con l'aggiunta di un posto per ospitazioni in emergenza.

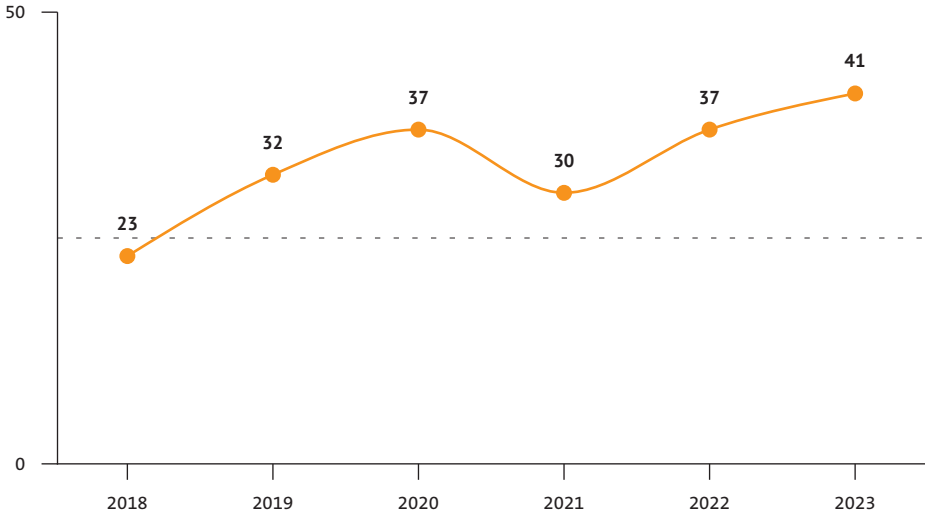
La residenza di via Fago dispone anche di posti cosiddetti "di tregua", che danno la possibilità di ospitazione, per periodi di tempo limitati, a persone in situazione di disabilità grave che vivono normalmente con le famiglie di origine, dando così la possibilità a queste ultime di trascorrere periodi di recupero psicofisico dall'impegno quotidiano richiesto dai loro famigliari (massimo 120 giorni all'anno, suddiviso in turni settimanali). Complessivamente i posti sono 2 per le ospitazioni temporanee per un grado di copertura, per l'anno 2023, del 99,7%.

Convitto per le ospitazioni temporanee	Capacità ricettiva	giorni di apertura	n. utenti nell'anno	presenze	% di copertura	presenza media
Residenza Fago (ospitazione temporanea e a rotazione)	2	196	17	391	99,7%	2,0

T. 1.6 . 02 Posti riservati alle ospitazioni temporanee – 2023

Si conferma inoltre l'elevata età media degli utenti in carico: il 76,6% degli utenti che sono stati ospitati nelle strutture residenziali durante il 2023 ha un'età compresa fra i 40 e 64 anni, a cui si aggiunge un 9,4% di utenza over 65. Il 14,1% 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 10,8% il numero di persone in lista di attesa per le strutture residenziali per persone con disabilità fisica e/o psichica, passando dalle 37 persone del 2022 alle 41 del 2023.



F. 1.6 . 03 Strutture residenziali – lista di attesa 2018-2023

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 2023 gli utenti seguiti dal SASD nell'ambito della disabilità cognitiva sono stati 29.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER UTENTI CON DISABILITÀ FISICA E/O COGNITIVA

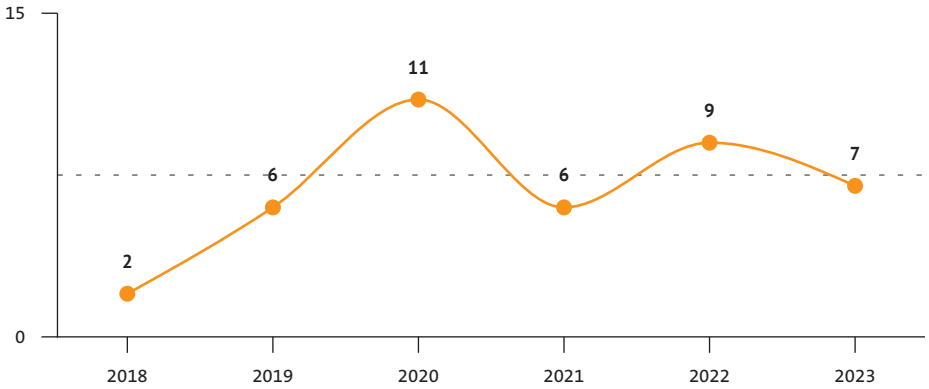
Gli utenti accolti nel corso dell'anno nei servizi di occupazione lavorativa/riabilitativa di ASSB sono stati 60, in linea con l'altr'anno, quando gli utenti erano 61.
Rispetto all'anno precedente, è in aumento il grado di copertura complessivo dei servizi di occupazione lavorativa per utenti con disabilità fisica e/o cognitiva (61,4%).
Come negli altri anni, l'età maggiormente rappresentata è quella fra i 18 e 39 anni (56,7%), 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 (43,3%). Non si rilevano utenti sopra i 65 anni di età.

Strutture semiresidenziali per persone con disabilità	Capacità ricettiva	Giorni di apertura	n. utenti al 31.12.	Presenze	% di copertura	Presenza media	Utenti nel corso dell'anno
Servizio di occupazione lavorativa Roma	18	215	16	2.470	63,8%	11,5	17
Servizio di occupazione lavorativa/ riabilitativa Il Ciliegio	22	220	17	2.862	59,1%	13,0	19
Servizio di occupazione lavorativa/ riabilitativa il Colle*	12	235	11	1.902	67,4%	8,1	12
Servizio di occupazione lavorativa per giovani Menhir	12	210	9	1.406	55,8%	6,7	12
Totale	**64**	**220**	**53**	**8.640**	**61,4%**	**39,3**	**60**

T. 1.6 . 04 Servizi di occupazione lavorativa - Servizi di occupazione/riabilitazione lavorativa per persone con disabilità – 2023
* 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. Attualmente si registrano 7 persone in lista di attesa.

F. 1.6 . 05 Servizi di occupazione lavorativa/ riabilitativa – lista di attesa 2018-2023



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" (3 utenti, per un massimo 4 assistiti alla volta), supervisionati da un operatore, hanno la possibilità di sperimentare, oltre all'attività produttiva presso il laboratorio, anche la parte commerciale del prodotto realizzato. Gli utenti si occupano dall'allestimento delle vetrine, alla gestione del magazzino, alla pulizia, all'assemblaggio dei manufatti fino alla vendita al pubblico. La commercializzazione degli articoli prodotti in bottega ha un ritorno immediato in termini di soddisfazione per gli utenti, che vedono la vendita come il risultato finale del loro impegno, ricevendo inoltre un riscontro da parte della clientela. Queste condizioni aumentano la motivazione, la disponibilità al fare ed il senso di responsabilità degli utenti.

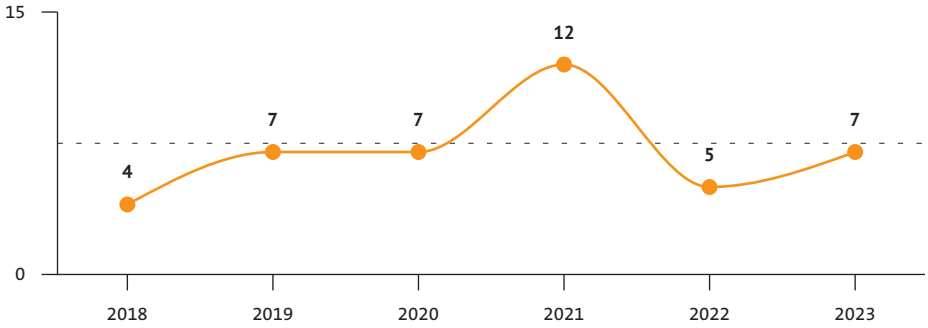
Per quanto riguarda invece i centri diurni socio pedagogici, rispetto all'anno precedente, i posti complessivi presso questa tipologia di servizi sono aumentati grazie all'apertura del nuovo Centro diurno socio-pedagogico per giovani con disabilità medio-grave "Talea", servizio esternalizzato alla Cooperativa Sociale "Città Azzurra" e che può accogliere fino a 15 persone. Migliora del 7,6% il grado di copertura, che passa dal 61,9% del 2022 al 69,6% del 2023. Rispetto all'anno precedente nel 2023 si sono quindi potute accogliere 15 persone in più.

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	224	10	1.520	67,9%	6,8	10
via Fago	28	224	27	4.714	75,2%	21,0	28
Viale Europa*	24	224	21	3.806	70,8%	17,0	22
"Lupo Alberto" presso Casa di Riposo Don Bosco	7	224	7	1.134	72,3%	5,1	7
Talea Via Bari (Cittazzurra)	15	222	10	1.894	56,9%	8,5	14
Totale	**84**	**224**	**75**	**13.068**	**69,6%**	**58,4**	**81**

T. 1.6 . 06 Centri diurni socio pedagogici per persone con disabilità – 2023

* Gli utenti sono stati suddivisi su due strutture: Via Fago 14/a e Viale Europa 172. Il dato indica la capacità ricettiva e il numero utenti complessivo delle due dislocazioni.

Come già nel triennio passato, sono presenti prevalentemente utenti appartenenti alla classe di età fra i 40-64 anni (60,8%). A seguire si trovano gli utenti fra i 18 e 39 anni (36,7%) e quelli over 65 (3,1%).
Nella liste di attesa dei centri diurni socio pedagogici nell'ultimo anno si registra un aumento di 2 persone rispetto all'anno precedente.

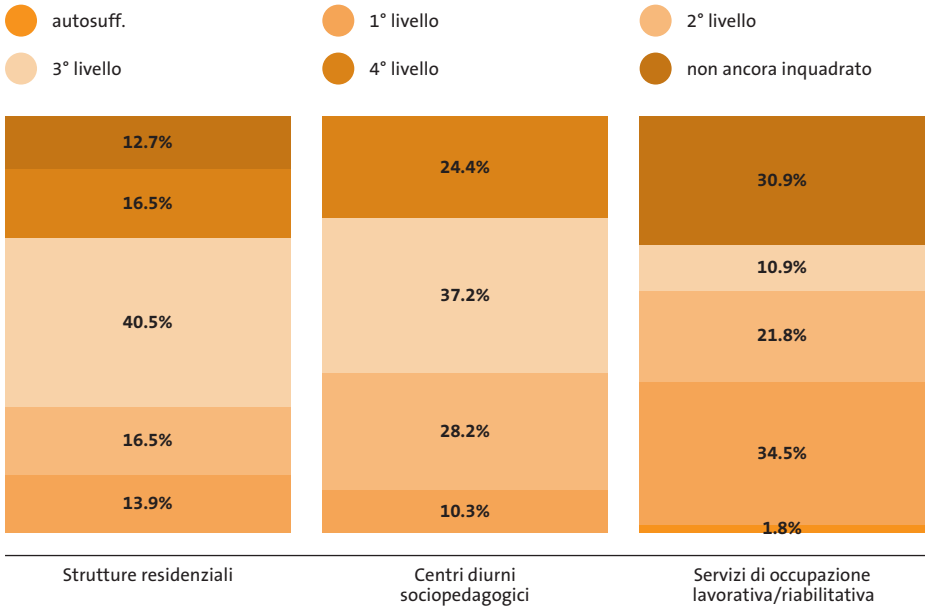


F. 1.6 . 07 Centri diurni socio pedagogici – lista di attesa 2018-2023

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



F. 1.6 . 08 Distribuzione utenti con disabilità fisica e/o cognitiva secondo il livello di autosufficienza e tipologia di struttura – 2023

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 2023 è pari a 13 posti. Gli utenti durante l'anno sono stati 17, il 21,4% in più rispetto all'anno precedente; le presenze diminuiscono del 2,9% e, di conseguenza, anche il livello di copertura diminuisce di quasi 9 punti percentuali (2023: 75,1%).

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	7	1.950	76,3%	5,3	11
Vicolo Erbe 10	6	365	4	1.614	73,7%	4,4	6
Totale 2023	**13**	**365**	**11**	**3.564**	**75,1%**	**9,8**	**17**

F. 1.6 . 09 Strutture residenziali per utenti con disagio psichico – 2023

Al 31.12.2023 non risultano utenti del settore sociopsichiatrico in lista di attesa per l'accesso alle strutture residenziali dei servizi convenzionati.
Nell'ambito dei servizi di tipo abitativo a sostegno delle persone affette da disturbi psichici, si ricorda che nel capitolo riferito all'area "Adulti" è stato trattato il servizio SASD – Servizio di Assistenza Socio pedagogica Domiciliare, servizio che viene svolto da educatori specializzati presso l'abitazione degli stessi utenti. Gli utenti psichiatrici seguiti dal SASD nell'anno 2023 sono stati 48.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER UTENTI CON DISAGIO PSICHICO

Nel 2023 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	12	229	12	2.049	74,6%	8,9	12
Centro addestramento CIRS**	15	231	19	3.501	101,0%	15,2	27
Totale 2023	**27**	**230**	**31**	**5.550**	**89,4%**	**24,1**	**39**

T. 1.6 . 10 Servizi semiresidenziali settore sociopsichiatria – 2023

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 5 posti protetti (trasformabili in 10 posti part-time) e 10 posti riabilitativi (trasformabili in 20 posti part-time)

Nel 2023 sono stati 39 gli utenti in carico. In aumento rispetto all'anno precedente il grado di copertura (+6,6%), con un leggero aumento anche delle presenze medie (+0,5%). Il livello di copertura della struttura CIRS supera il 100%, a significare che più utenti part-time hanno turnato sullo stesso posto lavorativo.
L'indice di ricambio riferito all'intero anno 2023 si attesta al 18%, in aumento rispetto agli anni passati. I nuovi utenti sono complessivamente 7 (5 presso il CIRS – Centro Italiano di reinserimento Sociale e 2 nuovi utenti 3 presso "Windrose - Rosa dei venti").
Al 31.12.2023 risulta 1 utente del settore sociopsichiatrico inserito nella lista di attesa per accedere alle strutture semiresidenziali Windrose e CIRS.
Similmente a quanto avviene per gli utenti in situazione di disabilità fisica, i servizi SAPL – Servizio Assistenza al Posto di Lavoro e Job Coaching, trattati nel capitolo "Adulti", hanno seguito sul territorio, nell'anno 2023, complessivamente 10 utenti con disagio psichico.

La Strada - der Weg "Progetto Spaziosissimo" ha proseguito, anche nel 2023 la gestione, in vari luoghi della città, dei punti di incontro per malati psichici.
Le diverse attività offerte, grazie alla presenza di 23 volontari – che hanno svolto 2.520 ore, con un aumento rispetto all'anno precedente del 23,4% - sono molteplici e si svolgono dal lunedì al sabato più una domenica al mese: lettura giornali, ginnastica yoga, pittura e utilizzo del PC.

	Numero partecipanti	Numero incontri	Presenze complessive	Presenza media per incontro	Numero ore volontari
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
2023	139	403	4.111	10,37	2.520

F. 1.6 . 11 Punti di incontro Spaziosissimo – confronto dati 2018-2023

Il volume di utenza nell'anno 2023 è diminuito di una unità rispetto al 2022. In calo anche le presenze rispetto all'anno precedente (-19,5%).

Area strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità – Costi e fonti di finanziamento 2023

Area strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità 2023

€ 15.325.327 – 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)		3.816.570	3.816.570	24,9%
Comunità alloggio con assistenza continuativa		448.942	448.942	2,9%
Residenze senza servizio notturno attivo		413.248	413.248	2,7%
Centri diurni		2.605.380	2.605.380	17,0%
Servizi di occupazione lavorativa		1.594.784	1.594.784	10,4%
Rette per utenti presso altri enti gestori		1.893.896	1.893.896	12,4%
Piscina coperta via Fago		104.421	104.421	0,7%
Mensa via Fago		588.450	588.450	3,8%
Servizio trasporto per persone disabili		488.968	488.968	3,2%
Totale		**11.954.659**	**11.954.659**	**78,0%**
Costi diretti dei servizi per persone con disagio psichico				
Sevizi di riabilitazione lavorativa		869.692	869.692	5,7%
Comunità alloggio		348.825	348.825	2,3%
Punti d'incontro per persone con disagio psichico		134.987	134.987	0,9%
Totale		**1.353.503**	**1.353.503**	**8,8%**
Costi per Amministrazioni		952.959	952.959	6,2%
Costi di strutture		806.933	806.933	5,3%
Costi per assistenza sanitaria		257.273	257.273	1,7%
Totale generale		**15.325.327**	**15.325.327**	**100,0%**

Area strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità 2023 – Fonti di finanziamento

	Comune	Provincia	Totale	Totale in %
Compartecipazioni utenti		2.113.208	2.113.208	13,8%
di cui per utenti non bolzanini in strutture ASSB 520.107				
Altre entrate (rimborso per comando, vendita prodotti, bolli, rimborsi vari, rim.finali, ecc.)		404.487	404.487	2,6%
Azienda Sanitaria BZ		253.655	253.655	1,7%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti		12.553.977	12.553.977	81,9%
Totale		**15.325.327**	**15.325.327**	**100,0%**

Capitolo 1.7

Segretariato di servizio sociale

Indicatori generali

Popolazione totale a Bolzano
(dato al 31.12.2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

107.077

20.767
Don Bosco

423
0 - 2 anni

3.705
0 - 17 anni

12.239
18 - 64 anni

4.823
65 e oltre

21.739
Europa Novacella

427
0 - 2 anni

3.429
0 - 17 anni

11.900
18 - 64 anni

6.410
65 e oltre

31.920
Gries San Quirino

729
0 - 2 anni

5.158
0 - 17 anni

19.058
18 - 64 anni

7.704
65 e oltre

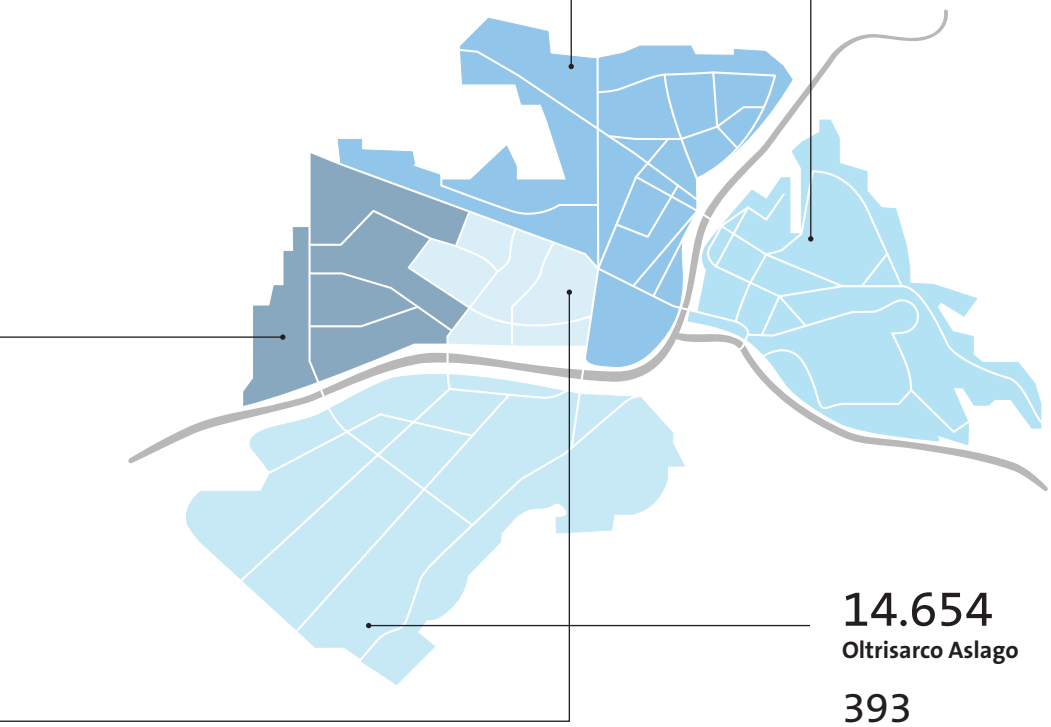
17.997
Centro Piani Rencio

460
0 - 2 anni

2.819
0 - 17 anni

11.234
18 - 64 anni

3.944
65 e oltre



14.654
Oltrisarco Aslago

393
0 - 2 anni

2.520
0 - 17 anni

9.177
18 - 64 anni

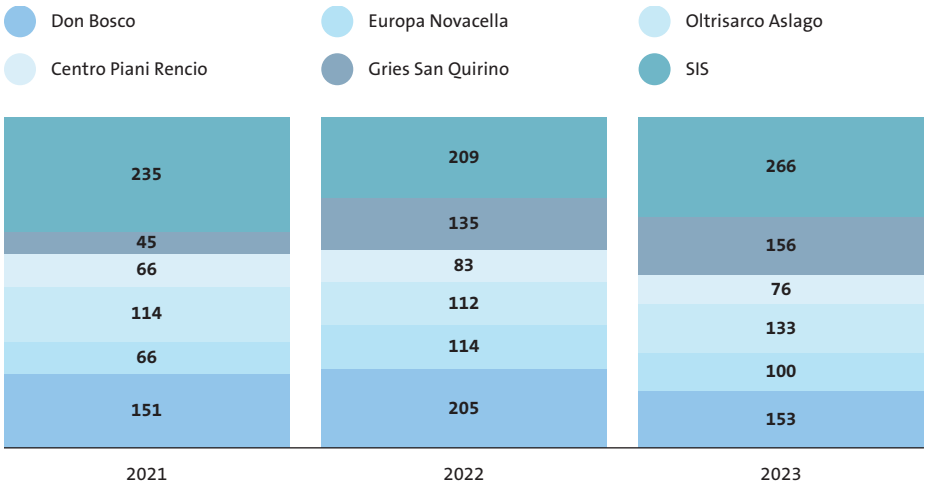
2.957
65 e oltre

Segretariato di Servizio Sociale

DATI SUL SEGRETARIATO DI SERVIZIO SOCIALE

Nel 2023 al Segretariato di Servizio Sociale si sono registrati per consulenze di vario tipo 910 contatti (902 nel 2022, pari a +0,9%). 26 cittadini sono stati accolti più volte. **Il totale delle persone che si sono rivolte una o più volte al servizio è pari a 884 (858 nel 2022)**. Inoltre il Servizio ha ricevuto e trattato 283 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 – quinquennio 2021-2023

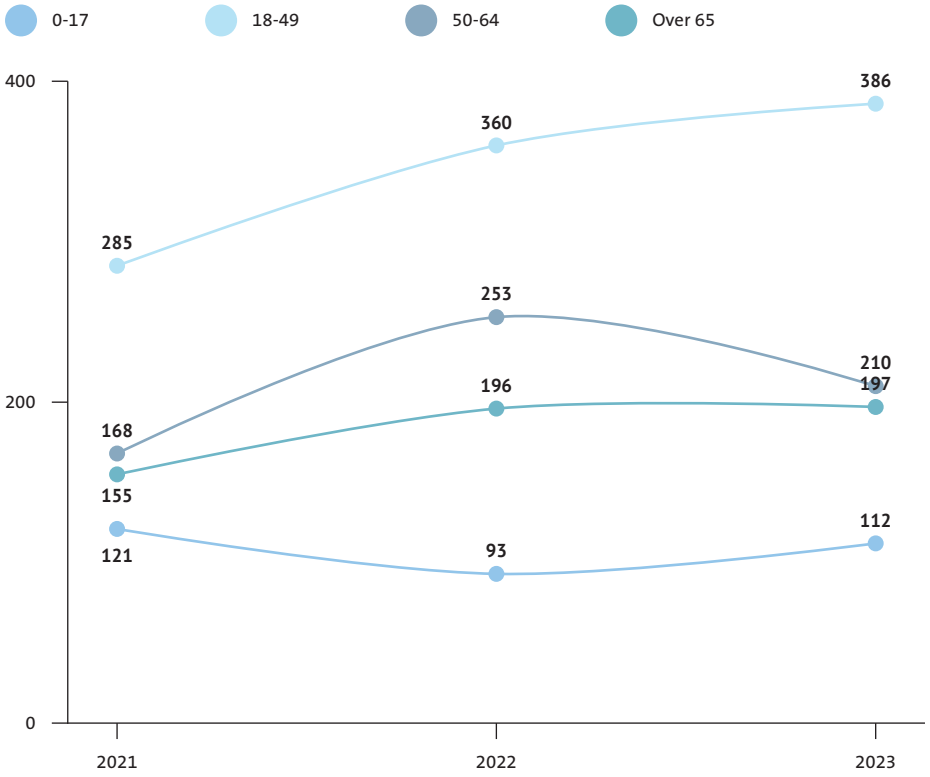


Sede distrettuale	2021		2022		2023	
Don Bosco	82	15%	210	32%	58	20%
Europa Novacella	130	24%	118	18%	75	27%
Oltrisarco Aslago	84	15%	46	7%	30	11%
Centro Piani Rencio	75	14%	185	7%	37	13%
Gries San Quirino	39	7%	47	7%	47	17%
SIS	133	24%	48	28%	36	13%
Totale	**543**	**100%**	**654**	**100%**	**283**	**100%**

T. 1.7 . 02 Richieste provenienti da servizi esterni - 2021-2023

Le richieste per indagini, relazioni e monitoraggio da parte dell'Autorità Giudiziaria rappresentano il 33,2% delle 283 richieste, mentre il restante 66,8% 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 94 richieste pervenute dall'Autorità giudiziaria, infatti, riguardano al 93,6% interventi per minori. Le richieste di attivazione del Segretariato di Servizio Sociale da parte di altri enti (189), invece, nel 58,2% dei casi riguardano adulti ed anziani e nel 41,8% 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 (42,4%), seguita da quella fra i 50 e 64 anni (21,6%). In aumento nell'ultimo triennio anche gli utenti anziani (over 65) che si rivolgono al Servizio.

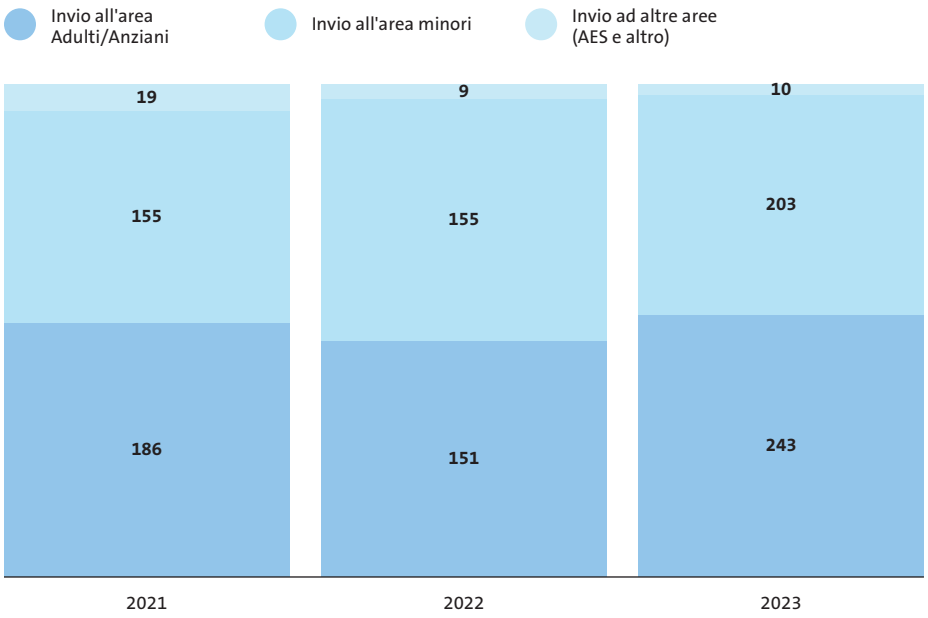


F. 1.7 . 03 Numero utenti distribuiti per macro classi di età – confronto 2021-2023

La maggior parte delle persone (43,3%), si sono rivolte al Servizio di Segretariato sociale per ricevere informazioni sui servizi, il 42,8% ha richiesto assistenza professionale, mentre il 13,8% 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 2023 il 50,2% delle istanze sono state definite e chiuse in sede di Segretariato Sociale, mentre il 49,8% delle stesse sono state inviate alle diverse aree d'intervento delle sedi distrettuali. Nel 2023 le domande inviate ai servizi specifici (area adulti/anziani, area minori e AES ed altre aree) sono state 456 (315 nel 2022).

F. 1.7 . 04 Ripartizione invii ad aree di intervento sociale delle domande non chiuse in ambito di Segretariato Sociale - 2021-2023



Per quanto attiene i dati riferiti agli invii attivati dal Segretariato di Servizio Sociale, nel 2023, rispetto all'anno precedente, si registra un calo di quasi 4 punti percentuali degli invii all'area socio pedagogica minori, contro l'aumento di 5 punti degli invii all'area adulti anziani.

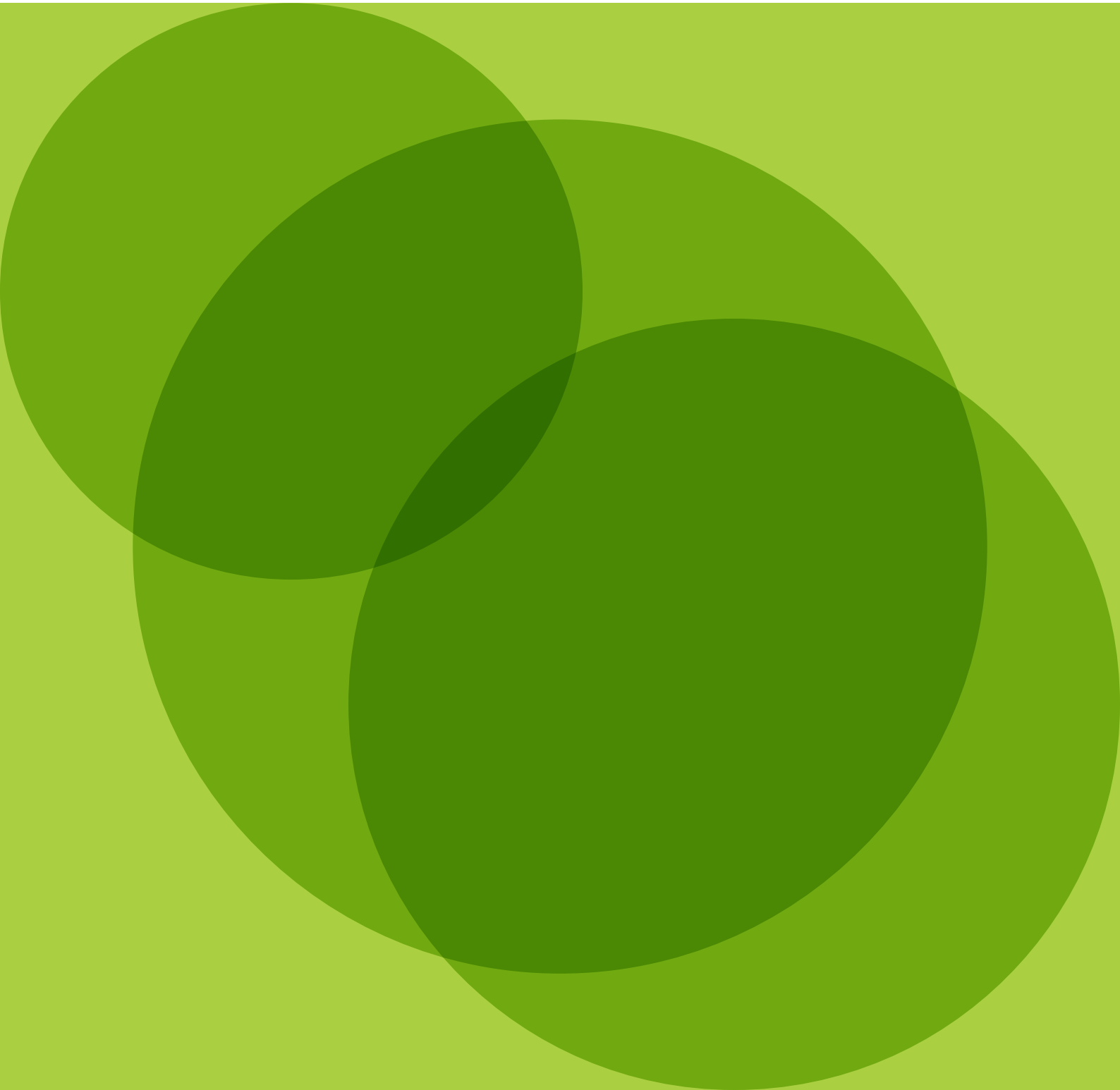
Invii alle aree	2019	2020	2021	2022	2023
Adulti/Anziani	36%	56%	52%	48%	53%
Minori	56%	38%	43%	49%	45%
AES e altro	8%	6%	5%	3%	2%
Totale	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

T. 1.7 . 05 Ripartizione istanze inviate a specifico servizio – confronto quinquennio 2019-2023

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 al 31.12.2023, fonte Comune di Bolzano, 2024)

107.077
Totale

20.767
Don Bosco

21.739
Europa Novacella

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

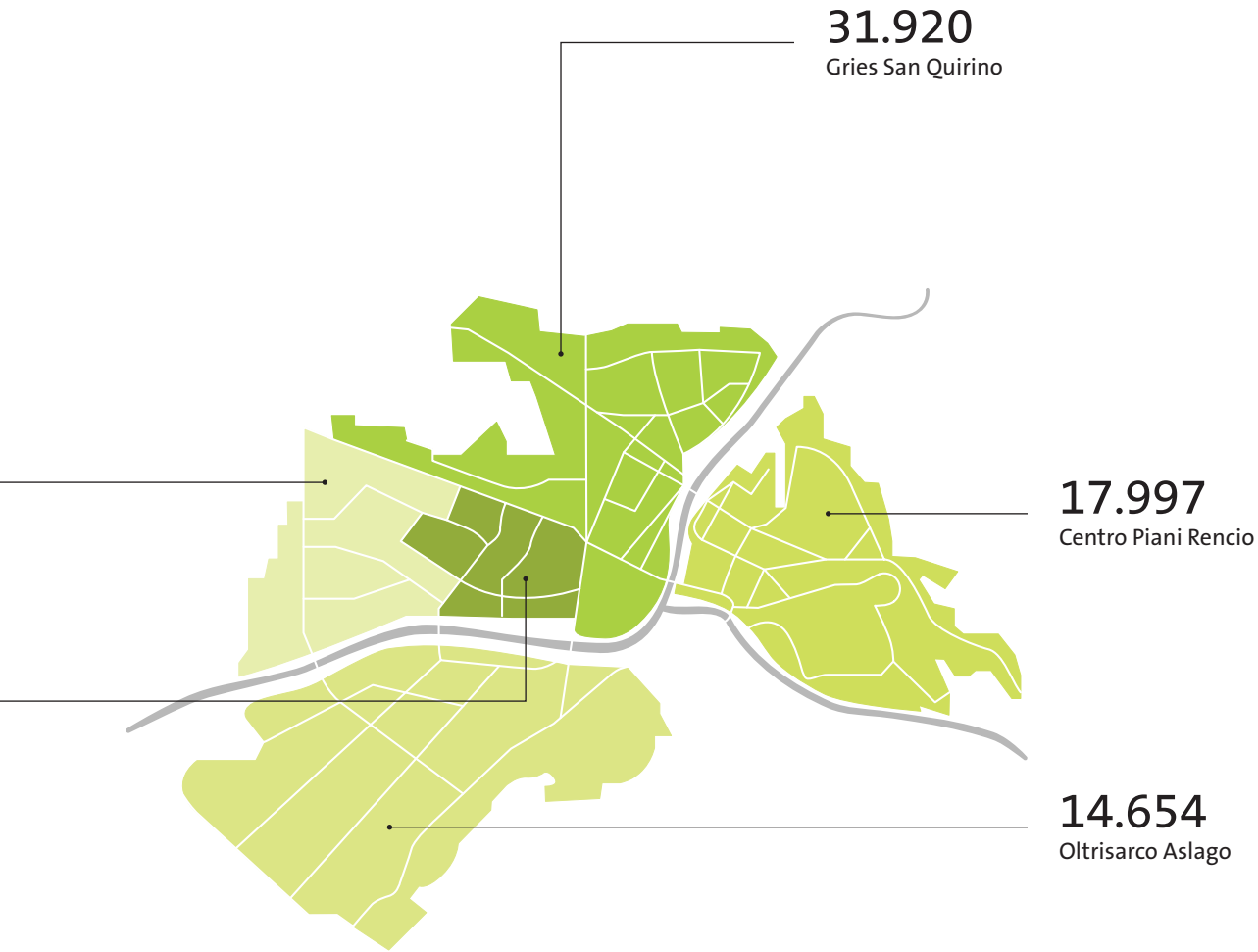
5,8%
media annua 2021

Tasso di disoccupazione annuo 2023 in Provincia di Bolzano
(dato 2023, fonte ASTAT Info 10/2024)

2,0%

Tasso di occupazione annuo 2023 in Provincia di Bolzano
(dato 2023, fonte ASTAT Info 10/2024)

74,4%



Dati su utenti e prestazioni dell'AES

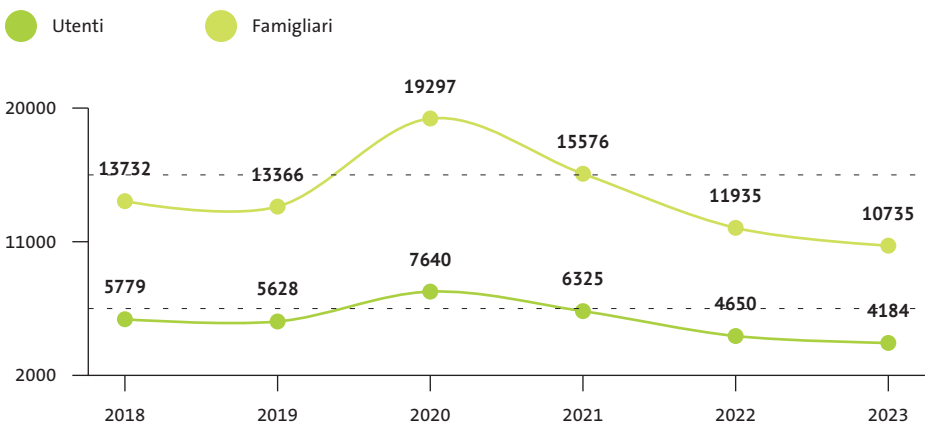
NOVITÀ DELL'ANNO

Definizione delle cornici metodologiche dell'ambito socio pedagogico e dell'ambito socio amministrativo relativamente al servizio di AES alla luce della nuova organizzazione e dell'introduzione del nuovo profilo di Responsabile di Distretti.

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 2023, 5.075, il 13,6% in meno rispetto all'anno 2022 (-796 unità), confermando così il trend decrescente che era stato registrato a partire dal 2017 e interrotto solo nel 2020 e 2021 (causa Covid). Oltre a questi utenti, si considerino anche i famigliari che giovano indirettamente delle provvidenze economico sociali, che nel 2023 risultano essere 13.122 (2022: 14.848).
Dei 5.075 utenti che hanno beneficiato di prestazioni economico sociali, 4.184 hanno usufruito di sole prestazioni in denaro. I famigliari collegati sono 10.735. 1.612 utenti hanno beneficiato di prestazioni di agevolazione tariffaria, quindi di una prestazione economica indiretta. (NB: Un utente può aver beneficiato sia di prestazioni economiche che di agevolazione tariffaria).

F. 1.8 . 01 Confronto totale utenti e loro famigliari che hanno usufruito solo delle prestazioni in denaro – 2018-2023

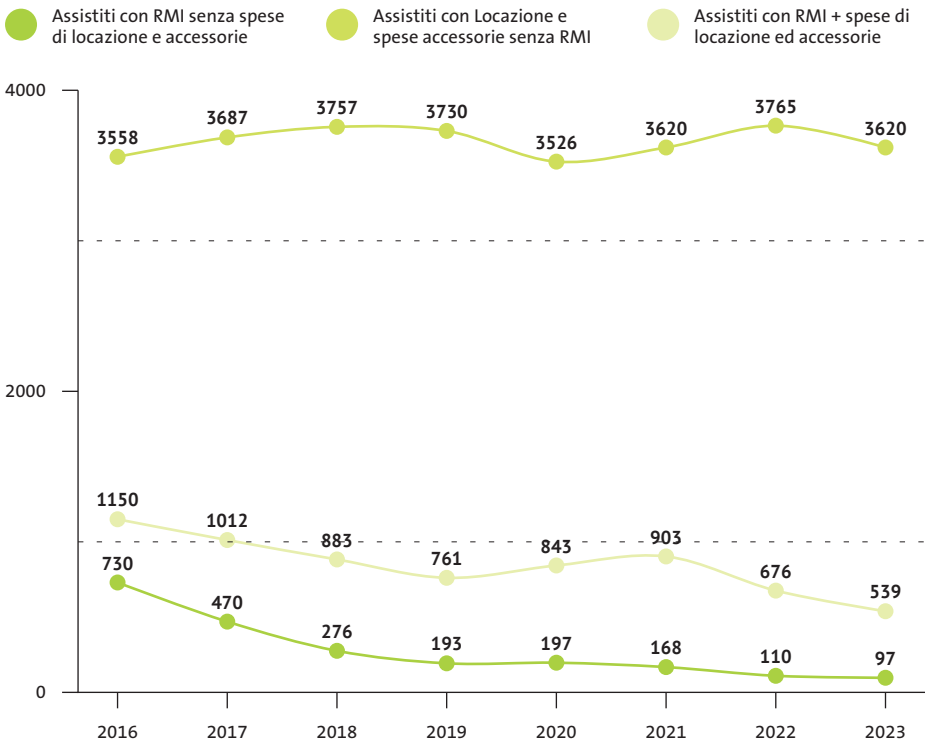


Le domande presentate sono state 11.336 (-10,7% domande rispetto al 2022) e hanno comportato l'adozione di 17.985 provvedimenti (-4,5% rispetto al 2022), ripartiti in concessioni, negazioni, revoche, archiviazioni e rinvii. Complessivamente i provvedimenti di concessione sono stati 10.209, ossia il 4,8% in meno rispetto al 2022 (- 515 provvedimenti).

Distretto Sociale	Domande presentate	Provvedimenti adottati sulle domande presentate	Di cui concessi	Di cui negati/ altro	di cui negate/ altro %
Don Bosco	2.057	3.139	1.880	1.259	40,1%
Centro Piani Rencio	3.162	4.942	3.216	1.726	34,9%
Oltrisarco Aslago	1.755	2.653	1.390	1.263	47,6%
Europa Novacella	2.637	4.059	2.293	1.766	43,5%
Gries S. Quirino	1.725	3.192	1.430	1.762	55,2%
Totale	**11.336**	**17.985**	**10.209**	**7.776**	**43,2%**
Nel 2022	12.690	18.842	10.724	8.118	43,1%

T. 1.8 . 02 Concessioni, negazioni, revoche e rinvii di prestazioni economiche ed amministrative per distretto – 2023

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 4.256 (erano 4.551 nel 2022). Complessivamente quindi, gli utenti diminuiscono del 6,5% (-295 unità) rispetto all'anno precedente: nello specifico, diminuiscono del 3,9% coloro che percepiscono un aiuto economico per le sole spese di locazione e accessorie. Diminuiscono dell'11,8% anche le persone che beneficiano del solo reddito minimo da inserimento. Infine diminuiscono del 20,3% anche le persone che usufruiscono del reddito minimo da inserimento combinato con il sostegno alle spese di locazione e accessorie.

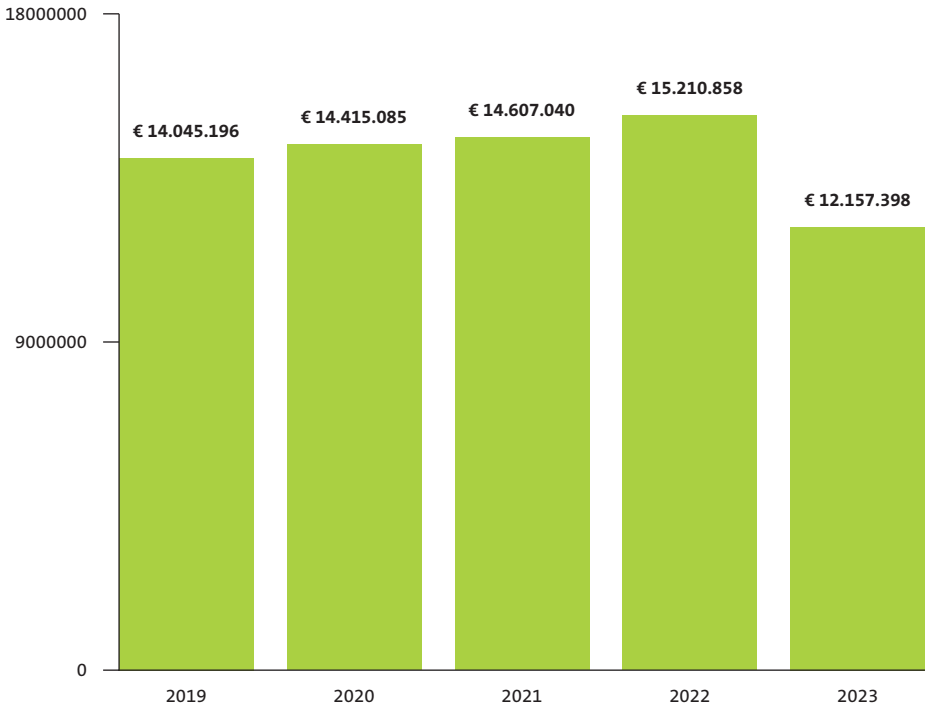


F. 1.8 . 03 Distribuzione ed andamento degli assistiti per tipologia di prestazione "RMI + Integrazione Locazione e spese accessorie", "Integrazione Locazione e spese accessorie senza RMI" e "RMI senza Integrazione Locazione e spese accessorie" – confronto 2016-2023 (il dato contempla i mandati di pagamento emessi nel periodo)

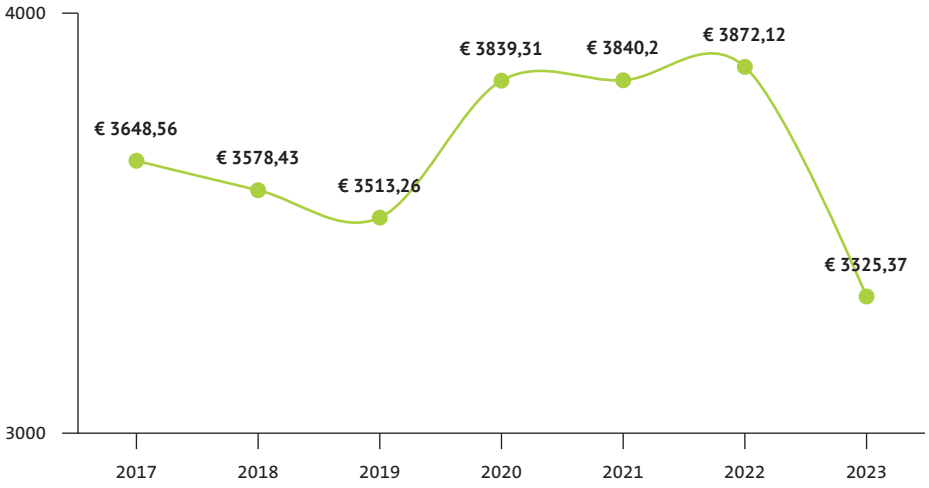
Rispetto alla spesa sostenuta dall'assistenza economica per la prestazione "Integrazione locazione e spese accessorie", nel 2023 essa è stata pari a 12.157.398,08€ con una diminuzione del 20% rispetto al 2022.
In media, nell'anno 2023, i 4.256 utenti che hanno percepito assistenza economica per le due citate tipologie di prestazioni hanno ricevuto 3.325,37.- € ciascuno (importo in calo rispetto all'ultimo triennio).

F. 1.8 . 04 Spesa per contributo al canone di locazione e spese accessorie al 31/12* – confronto 2019-2023

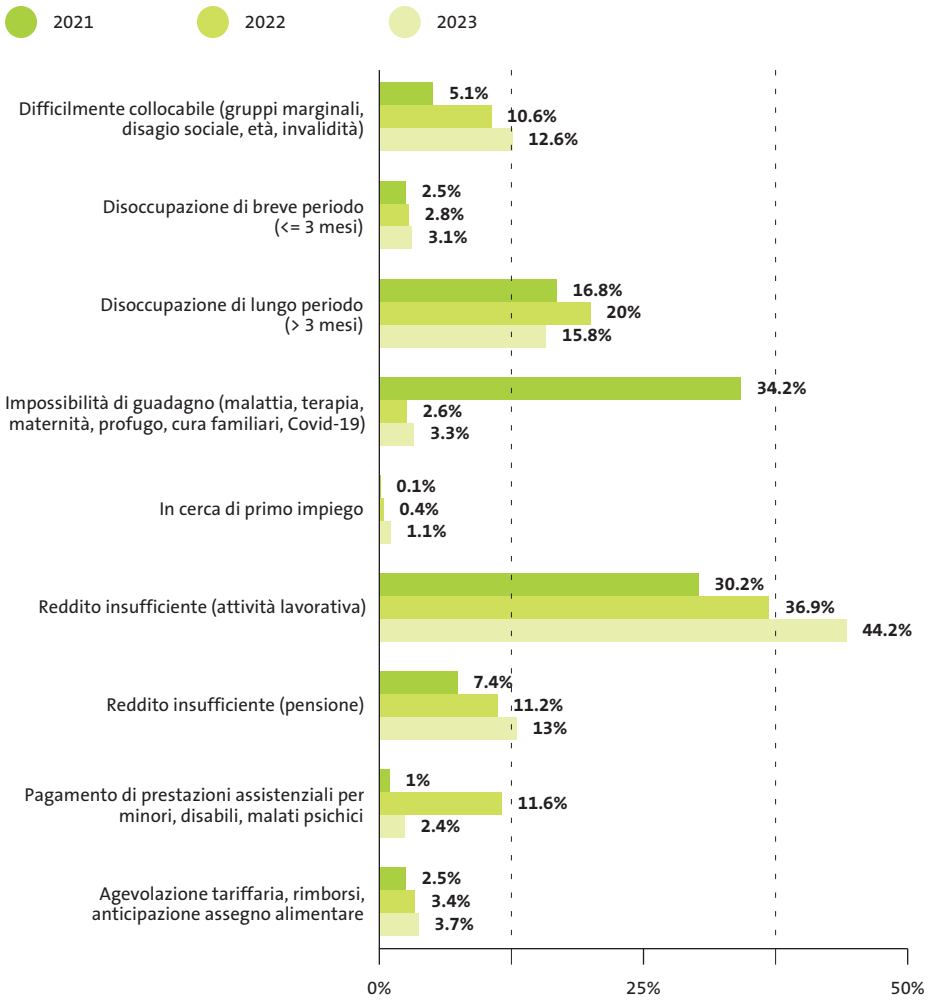
* si specifica che il dato è riferito alle erogazioni di cassa al 31/12 di ogni anno e non comprendono pertanto le uscite di cassa effettuate nei primi mesi dell'anno successivo a quello di riferimento per la competenza economica. (tratto da Sozinfo: Statistica: "Comparazione Integrazione locazione e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



F. 1.8 . 05 Spesa media annua per singolo beneficiario per l'assistenza economica per spese di locazione e accessorie e/o per reddito minimo da inserimento – confronto 2017-2023



Analizzando i motivi che portano gli utenti a richiedere, in generale, prestazioni di assistenza economica, si rileva che il motivo prevalente durante il 2023 è stata il reddito insufficiente da attività lavorativa. Seguono il motivo della disoccupazione di lungo periodo superiore ai tre mesi (15,8%) e del reddito insufficiente da pensione (13%) e. A seguire le altre cause, come indicate nel successivo istogramma.



F. 1.8 . 06 Distribuzione utenza dell'AES per motivo della domanda – confronto 2021-2023

Segretariato di servizio sociale e persone a rischio povertá – Costi e fonti di finanziamento 2023

Area segretariato sociale, assistenza economica sociale 2023 – Fonti di finanziamento			
€ 21.616.559 – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrativi			
	Comune	Provincia	in %
Servizio di Assistenza Economica Sociale		1.045.462	4,84%
Progetto PON PRIns		309.947	1,43%
Costi per Amministrazioni*		581.114	2,7%
Totale parziale		**1.936.523**	**9,0%**
Trasferimenti per l'assistenza economica sociale, nello specifico:		19.680.037	91,0%
Reddito minimo di inserimento		2.017.617	10,3%
Contributo al canone di locazione e per le spese accessorie		12.393.246	63,0%
Assegno per le piccole spese personali		266.695	1,4%
Acquisto e adattamento di veicoli		3.280	0,0%
Adattamento di veicoli per i familiari		0	0,0%
Continuità della vita familiare e domestica e autonomia abitativa			0,0%
Promozione dell'autonomia abitativa		428	0,0%
Sostegno alla gestione domestica per nucleo familiare con minori e persone con bisogno assistenziale		4.494	0,0%
Servizio di telesoccorso e telecontrollo		16.588	0,1%
Prestazione specifica		3.723.174	18,9%
Spese di accompagnamento o di trasporto		32.086	0,2%
Anticipazione assegno di mantenimento a tutela del minore		878.570	4,5%
Spese per prestiti senza interessi			0,0%
Vita indipendente e partecipazione sociale		71.564	0,4%
Contributo per spese accessorie per pensionati		260.395	1,3%
Contributo per l'equa indennità per l'amministrazione di sostegno		11.900	0,1%
Totale parziale		**19.680.037**	
Totale generale		**21.616.559**	**21.616.559**

Area assistenza economica sociale 2023 – Fonti di finanziamento			
	Comune	Provincia	in %
Altre Entrate (restit. importi indeb. perc., altri recuperi Aes, comandi, ecc.)**		601.410	2,8%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti**		21.015.150	97,2%
Totale		**21.616.559**	**100,0%**

*L'importo comprende i costi per PON Inclusione
**L'importo comprende i contributi per PON Inclusione e PON PRIns

Capitolo 1.9

Sviluppo del territorio e di Comunità

Indicatori generali

Totale popolazione residente a BZ
(dato al 31.12.2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

107.077

55.585
donne

51.492
uomini

Totale popolazione residente a Bolzano per classi di età e sedi distrettuali
(dato 2021, fonte Comune di Bolzano 2022)

20.767 **Don Bosco**	**2.910** 0 - 14 anni	**1.065** 15 - 18 anni
1.518 19 - 24 anni	**10.451** 25 - 64 anni	**4.823** 65 e oltrei
14.654 **Oltrisarco Aslago**	**2.056** 0 - 14 anni	**624** 15 - 18 anni
1.032 19 - 24 anni	**7.985** 25 - 64 anni	**2.957** 65 e oltre

Totale popolazione straniera a Bolzano e suddivisione territoriale
(dato al 31.12.2023, fonte Comune di Bolzano 2024)

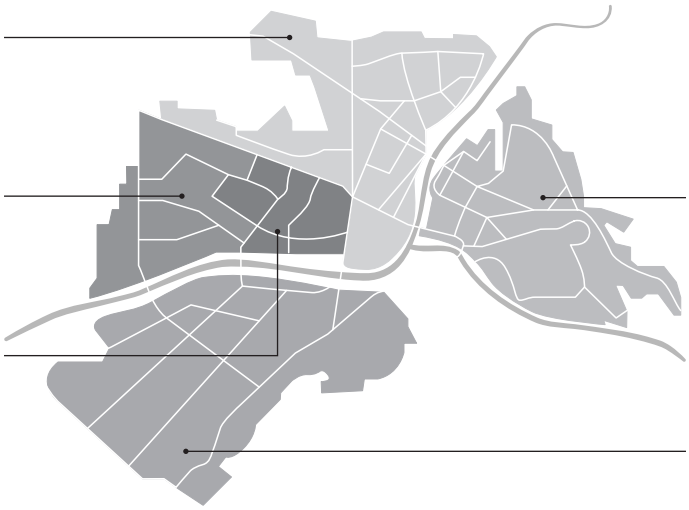
15.791

14,7% della popolazione complessiva di cui **2.972** UE e **12.819** extra UE

4.057
Gries San Quirino

1.900
Don Bosco

3.128
Europa Novacella



3.726
Centro Piani Rencio

2.980
Oltrisarco Aslago

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

ca. 400

Principali reti interistituzionali a cui ASSB partecipa (2023)

- 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 e.a.

31.920 **Gries San Quirino**	4.279 0 - 14 anni	1.206 15 - 18 anni
1.998 19 - 24 anni	16.733 25 - 64 anni	7.704 65 e oltre

17.997 **Centro Piani Rencio**	2.324 0 - 14 anni	657 15 - 18 anni
1.081 19 - 24 anni	9.991 25 - 64 anni	3.944 65 e oltre

21.739 **Europa Novacella**	2.770 0 - 14 anni	863 15 - 18 anni
1.265 19 - 24 anni	10.431 25 - 64 anni	6.410 65 e oltre

Sviluppo del territorio e di comunità

Favorire la coesione sociale e la partecipazione attiva alla vita di comunità sono due degli obiettivi principali che ASSB deve sostenere in modo continuativo: è proseguita la realizzazione di progetti che mirano allo sviluppo di comunità e che attuano un lavoro sociale che valorizza l'operato e le competenze delle risorse umane ed organizzate già presenti nel contesto sociale per individuare e rispondere congiuntamente a bisogni comunitari anche complessi, in un quadro di responsabilità non più solo individuale, ma collettiva.
I progetti di questo capitolo sono prevalentemente gestiti dagli educatori delle cinque sedi distrettuali.
In questo capitolo vengono elencate le principali iniziative che favoriscono questo "divenire comunitario", distinguendo fra i progetti cosiddetti di "sviluppo di comunità" e gli interventi territoriali più trasversali, che vengono proposti agli utenti e, più in generale, a tutti i cittadini.

SPAZIO FAMIGLIE

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

L'anno 2022 si era concluso con la ricerca sulla genitorialità a Don Bosco dalla quale erano emersi alcuni temi centrali da riprendere in diversi percorsi di lavoro nel 2023. Di seguito alcuni di questi percorsi sviluppati:

- "Mettiamoci in gioco" (con la collaborazione della rete Frühe Hilfen e Consultorio Arca): percorso di tre incontri con una psicologa sull'agire educativo dei genitori rispetto alle fasi di sviluppo dei bambini;
- Laboratorio esperenziale "Gestiamo le emozioni in famiglia": gestione del mondo emotivo dei figli;
- Laboratorio Lego serious play "La famiglia collaborativa": attraverso uno strumento ludico è stato affrontato il tema della collaborazione in famiglia. La metodologia utilizzata ha permesso di affrontare ed evidenziare tematiche importanti e delicate senza ricorrere allo strumento verbale;
- Formazione gestione gruppi di mutuo aiuto: in linea con la

richiesta di alcuni genitori di poter usufruire di momenti di scambio con altri genitori, si è ritenuto necessario organizzare una formazione per la conduzione/gestione di tali gruppi. Il fine è quello di potenziare le capacità e le risorse di ciascun partecipante evidenziando e, quindi, rafforzando le competenze genitoriali.

Tra i progetti di rete organizzati e gestiti nel 2023 vi sono:

- Settimana della famiglia (festa cittadina del parco Firmian, AperiPapà, AperiMamme);
- "Gentileggiando" (creazione e collocazione nel parco dei "sassi della gentilezza", pitturati dai bambini);
- Mandala con elementi della natura (coppie di genitori-figli hanno creato insieme dei mandala con elementi della natura raccolti al Giardino Botanico);
- Ideensaloon (serata informale organizzata dall'associazione Blufink e Studio Comune per creare collaborazione su idee innovative con alto impatto sociale e per sperimentare una nuova modalità di cooperazione);
- Feste (Carnevale in Piazza, Caccia alle uova di Pasqua, Festa di fine estate, Halloween, Settimana di San Martino-Pane di San Martino, San Nicolò).

È proseguito anche nel 2023 l'appuntamento mensile del momento comunitario creatosi attorno al Giardino Botanico. Il gruppo ha raggiunto la quota di 14 partecipanti. Diverse le proposte e i prodotti creati: da creme per il viso a deodoranti, tisane, tinture madri, saponi, sale aromatico, liquore al caffè o basilico per citarne solo alcuni. Ad ogni incontro viene offerta la possibilità di restare a cena, per diverse cittadine questo rappresenta un importante momento per stare in compagnia.

Fra le attività svolte dallo Spazio famiglie mediante l'attivazione dei cittadini stessi sono da segnalare:

- Laboratori (creazione uova di Pasqua, laboratorio natalizio, di pasticcieria, di cucina) gestiti da genitori stessi, con lo scopo di rafforzare il legame e rendere i genitori protagonisti dell'organizzazione e la gestione di momenti creativi o ludici;
- Jeux Dramatiques: attività che coinvolge genitori e figli stimolando la fantasia e offrendo un'interazione a tratti fiabesca e leggera. Una cittadina di Bolzano, attiva nell'ambito teatrale, ha proposto una attività genitori-figli basata sul gioco;
- Danzatricità: una cittadina formata in danzatricità ha fatto sperimentare questa metodologia alle mamme con bimbi in fascia. Le mamme hanno potuto vivere un'esperienza all'insegna del divertimento con musica e giochi.

Vari sono stati anche i servizi offerti dallo Spazio Famiglie nel 2023 e cioè:

- **Caffè del Latte** – è proseguito con successo l'appuntamento mensile con la consulente in allattamento IBCLC e pronto soccorso emozionale (con una pausa fra giugno e novembre). Questa occasione di scambio è un importante momento di aggancio di mamme che, spinte dal bisogno di confrontarsi con una consulente, conoscono lo Spazio e iniziano a frequentarlo anche fuori dagli appuntamenti del Caffè del Latte;
- **Snoezelen** – le sedute con stimoli sensoriali, luci diffuse e suoni melodiosi hanno permesso alle famiglie che hanno partecipato di godere di momenti di tranquillità e condivisione favorendo la comunicazione non verbale tra genitori e figli;

- **Settimana Mamme 2-0** – due settimane (una a luglio, una ad agosto) dedicate esclusivamente a neo mamme con aperture mattutine strutturate con attività specifiche: creazione crema calendula, rilassamento snoezelen, danzatricità ecc.

Complessivamente le presenze sono state 35.561.

PROGETTI TERRITORIALI DI PREVENZIONE

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 Polo Ovest, inserito all'interno del caseggiato di via Mozart, ha una funzione di presidio territoriale e di promozione dello sviluppo di comunità, finalità che nel corso del 2023 sono state perseguite insieme al Distretto sociale Don Bosco con un progetto di mappatura narrativa, raccogliendo e raccontando lo storico del rione, la percezione di benessere/preoccupazione di chi lo abita, a dieci anni dalla sua costituzione.

Questa azione di narrazione è stata realizzata attraverso interviste partecipate ed eventi destinati alla comunità di via Mozart, interventi sintetizzati nel montaggio di un docu- film dal titolo "Vivi-Amo via Mozart". Nel mese di giugno, a chiusura dell'anno scolastico, la memoria narrativa sin qui raccolta attraverso i colloqui e le riprese, è stata proiettata all'interno del cortile Ipes del caseggiato, aprendo riflessioni e margini di dialogo, rispetto al forte senso di appartenenza e di vicinanza espresso dai residenti, parimenti al senso di insicurezza esplicitato dalla stessa comunità.

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 2023 sono nr. 142, il progetto 0-3 ha raggiunto nr. 20 famiglie, i partecipanti ai laboratori mattutini sono nr. 12, volontari/tirocinanti e servizi sociali volontari ammontano a nr. 17, di cui 2 sono residenti nel "quadrilatero di Via Mozart".

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. Nel 2023 si è aperta una nuova gara d'appalto per la gestione del progetto "StreetworkBZ": Volontarius e La Strada, assieme a River Equipe costituitesi in un Raggruppamento Temporaneo di Impresa (RTI) si sono aggiudicate l'intera gestione progettuale. Il 2023 quindi, oltre all'ordinaria attività di prevenzione di strada con giovani è stato caratterizzato anche dalla conclusione della precedente gestione (suddivisa in tre lotti di intervento tra Volontarius, La Strada e Forum) e dall'avvio del nuovo assetto gestionale con conseguente riorganizzazione e rimodulazione del team di lavoro e del lavoro stesso in base alle richieste previste nel bando. ASSB ha portato avanti il lavoro di stesura del nuovo bando di gara, tenendo conto delle indicazioni e suggerimenti del Comune di Bolzano, e ne ha curato tutta la fase di aggiudicazione. All'interno di ASSB, inoltre, c'è stato un ulteriore cambiamento nelle figure di riferimento per il coordinamento che è passato al Polo di Territorio e Comunità. Il nuovo assetto, gli avvicendamenti interni per il coordinamento, il cambio di molti operatori di strada all'interno del team hanno caratterizzato l'intero anno senza che tutto ciò abbia interrotto l'attività di prevenzione nei contesti informali di ritrovo dei giovani di Bolzano. Il progetto infatti opera nei diversi quartieri della città, in tutti i contesti di aggregazione spontanea che vede protagonisti giovani dagli 11 ai 26 anni. 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. 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.

	Utenti	M	F	Più giovane
Forum Prevenzione	129	109	20	14
La Strada - der Weg	23	16	7	13
Volontarius	107	86	21	11
Volontarius – La Strada – River Equipe	38*	31*	7*	
Totale	**259**	**242**	**55**	

T. 1.8 . 01 Dati periodo 01.01.2023 – 31.08.2023 (primo bando) e periodo 01.09.2023 - 31.12.2023 (*secondo bando)

“Frühe Hilfen” - Sostegno familiare precoce

Prosegue e si amplia l’impegno del Team Sostegno familiare precoce, attivo a Bolzano nella prevenzione per famiglie con bambini a partire dalla gravidanza e fino al compimento del terzo anno del/lla bambino/a. L’iniziativa, promossa su tutto il territorio provinciale dalla Ripartizione Politiche sociali e dall’Azienda sanitaria dell’Alto Adige, è un’offerta di bassa soglia rivolta a tutte le famiglie che punta a fornire consulenza e sostegno attraverso un intenso lavoro di rete tra gli enti dei settori socio-sanitario e dell’educazione alla prima infanzia attivi sul territorio, che a vario titolo si occupano di famiglie in questa delicata fase di vita.
L’attività spazia dalle consulenze alle famiglie e ai partner di rete, ai colloqui individuali in ufficio o a domicilio, dalla progettazione di percorsi di accompagnamento alle famiglie, all’organizzazione di proposte per genitori, dalla partecipazione ad iniziative di sensibilizzazione sui temi della genitorialità e della prima infanzia, al costante lavoro di management della rete territoriale di enti e servizi. Oltre al settimanale incontro del Team sulle situazioni seguite direttamente o in sinergia con i servizi e gli enti del territorio, nel corso del 2023 si sono svolti 7 incontri del Gruppo di Lavoro, organo di coordinamento costituito dai rappresentanti del settore sanitario e sociale e da altri importanti partner di sistema attivi sul territorio, deputato al coordinamento e pianificazione delle attività, oltre che alla diffusione del concetto all’interno dei propri enti di appartenenza.
Si sono inoltre svolti 28 incontri con partner di rete locali, oltre a 3 incontri allargati con gli altri Team operanti nei diversi territori della provincia, al fine di individuare tematiche comuni da sviluppare per consolidare il modello del Sostegno familiare precoce in Alto Adige.
Per quanto riguarda l’attività di consulenza e accompagnamento, nel 2023 si sono rivolte direttamente al Sostegno familiare precoce 62 famiglie, che insieme a quelle seguite in sinergia con altri enti e servizi hanno portato domande relative a informazioni sulle offerte del territorio, quesiti di carattere educativo, relazione genitore-bambino, isolamento e mancanza di rete, conciliazione famiglia-lavoro, difficoltà economica e abitativa. Sono inoltre stati organizzati tre cicli di incontri per genitori e bambini, che hanno costituito importanti occasioni di incontro e socializzazione tra genitori che vivono la medesima fase di vita, oltre ad offrire la possibilità di confronto tra pari e con operatori esperti su temi educativi di interesse comune.
Sul fronte del lavoro di rete, nel corso del 2023 si è proseguita la stretta collaborazione con gli Asili nido aziendali attraverso incontri con il personale delle strutture finalizzati ad una riflessione comune sui bisogni emergenti delle famiglie e attraverso iniziative specifiche dedicate ai genitori (affiancamento nel corso degli ambientamenti e incontri di gruppo per genitori), allo scopo di favorire il confronto e il sostegno tra pari sui temi della genitorialità oggi.
Sono state inoltre promosse occasioni di incontro con il settore sanitario (6 incontri con rappresentanti del settore sanitario nel corso dell’anno) in particolare nel corso di una formazione tenuta dal Team del Sostegno familiare precoce al personale dei reparti ospedalieri sul tema della collaborazione inter-professionale nel sostegno alle famiglie.
Nel mese di dicembre ha infine avuto luogo il consueto incontro di Rete, in occasione del quale è stata presentata un’esperienza di integrazione socio-sanitaria-educativa del Distretto Ceramico Modenese e si è riflettuto sulle competenze e le risorse che la rete dei servizi territoriali può mettere in campo per fornire risposte efficaci in termini di sostegno fattivo alle famiglie.

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

P.I.P.P.I. è un programma di prevenzione di livello nazionale promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali con la collaborazione scientifica dell'Università di Padova, rivolto alle famiglie con bambini da 0 a 11 anni, in situazione di vulnerabilità, ovvero famiglie che hanno difficoltà a rispondere in modo adeguato ai normali bisogni di crescita dei loro figli.
Attraverso interventi intensivi e multidimensionali, il programma punta a favorire una stretta cooperazione inter-professionale e a promuovere la partecipazione delle famiglie alla progettazione dei percorsi di sostegno che le riguardano. Il programma, finanziato attraverso i fondi del Pnrr, si avvale di dispositivi di intervento il più possibile vicini alle famiglie, che tengano conto della dimensione ambientale e dei contesti di vita per favorire l'attivazione delle risorse interne ed esterne alla famiglia e più in generale la creazione di comunità solidali. Tra questi il servizio di educativa domiciliare e territoriale, i gruppi per genitori e bambini, il partenariato scuola-servizi-famiglia, la promozione di una vicinanza solidale.
A partire dal 2023 ASSB aderisce al programma, giunto alla sua dodicesima edizione, attraverso un proprio progetto triennale che prevede l'accompagnamento di 10 famiglie all'anno nel triennio 2023-2026. Sono coinvolti nel progetto gli operatori dei 5 Distretti sociali della città (assistenti sociali ed educatori), che individuano le famiglie e costituiscono intorno ad esse un'equipe multidisciplinare di professionisti e persone significative per la famiglia, che valuta i bisogni e mette a punto un progetto personalizzato di intervento. Fanno inoltre parte del Team una Referente territoriale, con compiti di coordinamento generale e due Coach che accompagnano gli operatori nel lavoro concreto con le famiglie.
Il progetto è sostenuto da una formazione intensiva e costante offerta dal Gruppo scientifico dell'Università di Padova, attraverso incontri di formazione e tutoraggio online e in presenza nei diversi poli territoriali nazionali.
Per garantire l'attivazione dei dispositivi previsti dal programma, è stata bandita nel 2023 una procedura negoziata per l'affidamento al privato sociale dei servizi di educativa domiciliare e della gestione di gruppi per genitori e bambini, oltre che per l'introduzione della figura dello/a psicologo/a nel lavoro di valutazione e progettazione in equipe. Si è quindi iniziato un intenso lavoro di collaborazione con l'associazione La Strada – Der Weg per offrire alle famiglie un accompagnamento intensivo e multidimensionale per tutta la durata del progetto.
Con un focus particolare sulla fascia d'età 0-3 anni, P.I.P.P.I. rappresenta un'offerta di intervento precoce a prevenzione delle diverse forme di disuguaglianza o svantaggio sociale, da integrarsi con le iniziative di prevenzione universale per famiglie già attive a livello provinciale (vedasi 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. Nel 2023 è stato avviato un processo di revisione della Rete di Firmian. A quasi 10 anni dalla sua nascita si è reso necessario un momento di rivalutazione e riflessione sul proprio senso e proseguimento. Al termine dell'anno, la valutazione non è ancora completata.
La Rete di territorio, dedicata al rione di Firmian, è attualmente gestita da ASSB (Polo di Territorio e Comunità) assieme all'Ufficio Famiglia Donna Gioventù e Promozione sociale del Comune di Bolzano.
Si è inoltre arrivati alla fase conclusiva, con l'installazione della panchina della gentilezza lungo le passeggiate del parco cittadino lungo Talvera, dell'iniziativa "Gentileggiando", iniziata il precedente anno.
Le realtà che nel 2023 hanno partecipato alla Rete di Firmian sono: Ufficio Famiglia Donna Gioventù e Promozione sociale del Comune di Bz; Distretto Sociale Don Bosco (ASSB); Spazio Famiglie (ASSB); Asilo Nido Firmian (ASSB); Servizio di Assistenza Domiciliare – Centro Anziani – (ASSB); Progetto Frühe Hilfen (ASSB); Scuola dell'Infanzia "Firmian"; Scuola Primaria Langer (sezioni italiane e tedesche); Polo Ovest (Ass. La Strada); Parrocchia Madre Teresa e Oratorio Ma.Te.Ca; Consultorio Familiare "L'Arca"; Biblioteca Civica Filiale Firmian; Ass. Il Papavero Der Mohn.

Dati 2023	
Numero incontri (+ interviste singole)	2 (+ 13)
Numero realtà coinvolte nella rete	13
Numero iniziative	1 (revisione interna)

Rete Casanova
È proseguito anche nel 2023 l'accompagnamento e il coordinamento da parte del Polo di Territorio e Comunità di ASSB, della Rete Casanova, rete di servizi e realtà che promuovono il benessere della comunità di Casanova avviata nel 2021.
Nell'arco del 2023 la Rete di Casanova, ha proposto una "Colazione in piazza" ovvero un momento aperto a tutti i residenti della zona per la presentazione della Rete (all'iniziativa hanno partecipato una settantina di cittadini); ha garantito la presenza con diverse attività settimanali durante l'estate; ha organizzato l'iniziativa "Campioni d'Italia al Parco Ortles" con la partecipazione di alcuni rappresentanti della squadra di pallavolo "Trentino Volley" (durante tutto il pomeriggio/sera è stato stimato un passaggio di 500 persone); ha proposto di riportare la Bolzano in Bici nel rione e ne ha poi sostenuto la realizzazione (in piazza Anita Pichler, la Circoscrizione ha timbrato un migliaio di tessere partecipanti).
Il verificarsi di alcuni episodi di cronaca, ha enfatizzato ed alimentato una determinata narrazione del quartiere, che si ritrova a patire uno stigma negativo, anche sovrastimato rispetto alla realtà: per questo motivo, lo sforzo della Rete di quest'anno è stato quello di fornire alla comunità iniziative che favorissero altri modi di considerare e vivere il quartiere.
Le realtà che nel 2023 hanno partecipato 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; Volomtarius-StreetWorkBz, La Strada-StreetworkBz, Forum-StreetworkBz e Laboratorio Casanova.

Dati 2023	
Numero incontri	10
Numero realtà coinvolte nella rete	9
Numero attività estiva	4
Numero eventi cittadini	3
Numero cittadini raggiunti con le attività	1.500 ca

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. Anche nel 2023, a settembre, è stato realizzato il progetto di Accoglienza degli studenti delle prime classi delle scuole secondarie di primo grado; Ada Negri, Anne Frank e Ilaria Alpi le scuole aderenti al progetto. Il personale educativo dei distretti di competenza territoriale hanno proposto attività di dinamiche di gruppo all'interno dei neo-costituiti gruppi classe in modo da dare ai ragazzi messaggi e spunti utili per favorire un clima relazionale positivo e per dare un rimando alla scuola sui futuri gruppi casse.

Dati 2023	
Numero scuole coivolte	3
Numero classi coinvolte	9
Numero studenti	162
Numero incontri coordinamento	10
Numero incontri di attività in classe	9

Collaborazione Distretti – Scuole – Asili Nido protocolli di intesa e accordi
Il nuovo assetto dei distretti sociali, con l'insediamento della figura dirigenziale dei distretti, il consolidamento delle figure dei responsabili di distretto e situazione instabile dell'equipe del Polo di Territorio ha determinato una fase di stallo organizzativo rispetto alle collaborazioni Distretti – Scuole – Asili Nido. Lo sforzo più importante, ma molto frammentato, è stato dedicato ad una revisione interna ad ASSB per capire come orientare flussi di comunicazione e stabilire quali siano le figure di snodo più funzionali per il collegamento tra l'interno dei servizi e l'ente esterno, senza appesantire o complicare i passaggi. Le collaborazioni su singole situazioni sono state comunque garantite dalle equipe dei diversi distretti in contatto con singoli istituti scolastici.

"Analisi e lettura partecipata dei territori"
Il proseguimento del percorso di analisi e lettura dei territori si è concentrata sul tema delle "fragilità delle famiglie". Nel 2023 tutto il materiale raccolto nelle precedenti fasi (la prima, dedicata al dialogo con i professionisti operanti nei distretti sociali, la seconda dedicata al dialogo con addetti ai lavori di realtà cittadine, tra enti pubblici, organizzazioni del terzo settore, servizi

ecc.) è stato sintetizzato in un report e consegnato al Comune di Bolzano (Assessorato alle Politiche Sociali). Dopo un giro di presentazione dei risultati nei 5 distretti, è stato organizzato un incontro di restituzione pubblica alla presenza di tutte le realtà partecipanti, Comune ed ASSB, aperto a tutte le realtà interessate. Nella seconda parte dell'anno è iniziata la pianificazione e costruzione della terza fase del processo, ovvero, la fase di dialogo con i genitori. Grazie a tutti i contributi avuti da realtà e servizi nelle fasi precedenti, ASSB ha ideato "Parola di Genitori", un programma di tre incontri da proporre ai genitori. A novembre è stato fatto un primo incontro di presentazione di Parola di Genitori a tutte le realtà cittadine interessate. Si proseguirà con una formazione comune prima di attuare il programma.

Dati 2023	
Numero incontri distretti	5
Numero incontri cittadini	2
Numero realtà territoriali partecipanti	40
Numero persone intervenute agli incontri nei territorio	100

"Co-progettazione a favore del quartiere Casanova"
Al Polo di Territorio e Comunità è stata 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. Il processo di co-progettazione per la definizione di un progetto di sviluppo di comunità a favore del rione Casanova è stato, nel 2023, completato definitivamente con la consegna dei locali alla cooperativa OfficineVispa. Il 2023 è servito prevalentemente per il completamento della documentazione da parte di OfficineVispa, per il chiarimento di alcuni passaggi da parte di ASSB, per risolvere alcuni problemi legati alla cessione dei locali da parte del Comune e dalla elaborazione definitiva della convenzione tra ASSB e coop. OfficineVispa, conclusasi a fine anno. Gli sforzi dell'anno sono stati, quindi, di tipo amministrativo burocratico.

"Analisi-Rione Piani"
Nel 2023 il Comune di Bolzano ha dato mandato al Polo di Territorio e Comunità di iniziare a fare un'analisi del Rione coinvolgendo le realtà cittadine e persone significative. Nel 2023 è iniziata la fase di studio dei dati demografici e la mappatura del territorio. Sono state definite le realtà sociali da coinvolgere ad inizio 2024 per la realizzazione di interviste che daranno una prima fotografia della realtà come percepita dagli operatori che ci lavorano.

"Tavolo Dipendenze e giovani"
Da settembre 2023, su sollecitazione dell'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Bolzano, ASSB ha promosso un tavolo di confronto sul tema della prevenzione all'uso di sostanze nei giovani. Le realtà invitate al tavolo sono: Comune, Ser.D., Forum, Volontarius, Caritas, La Strada, Hands nonché la Polizia Municipale. Durante l'anno 2023 si sono svolti tre incontri, che sono stati l'occasione per confrontarsi sui servizi che le varie realtà offrono e per definire alcune domande rispetto al target e al tipo di progetto richiesto, al quale si dovrà dare risposta prima di procedere con la definizione dei contenuti. Il percorso proseguirà anche nel 2024.

Dati 2023	
Numero incontri	3
Numero realtà coinvolte nella rete	8

Collaborazione Distretto Europa – Centro Giovani Charlie Brown
"Charlie Brown": nato come centro giovanile, si orienta negli ultimi anni verso un lavoro che allarga il suo sguardo ai bisogni dei minori che vivono il rione. Questo perché i bisogni della comunità sono cambiati, e il ruolo di "centro giovanile" non sembra sufficiente per rispondere efficacemente alle necessità del territorio, come lo sarebbe invece un "Polo educativo".
Con questa premessa, condivisa con il Comune, è stata avviata una collaborazione con il distretto Europa Novacella con la finalità di consulenza e l'obiettivo di stilare dei protocolli di collaborazione.
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.
Durante l'anno si sono svolti 5 incontri tra educatore di distretto e team del centro giovani più altri 2 solo con il responsabile del centro.

Area sviluppo di comunità
Costi e fonti di finanziamento 2023

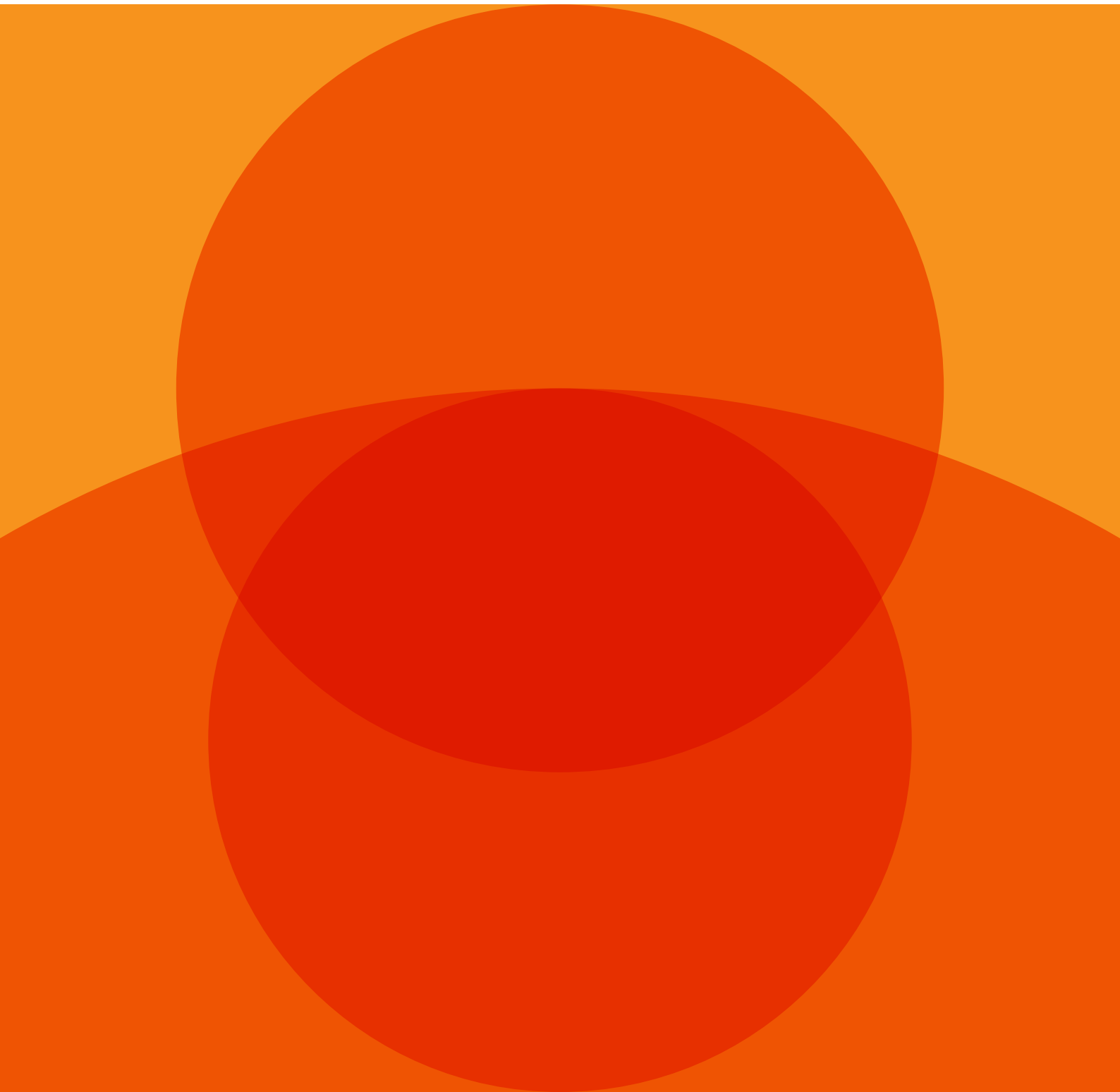
Area sviluppo di comunità 2023

€ 730.257 – L'importo comprende i costi diretti del servizio, compresi i costi amministrazione

	Comune	Provincia		
Progetto Spazio famiglie Firmian	126.450		126.450	17,3%
Progetti Svi.co	149.245		149.245	20,4%
Progetto Streetwork	421.418		421.418	57,7%
Polo di territorio e comunità	1.521		1.521	0,2%
Costi per amministrazioni	31.623		31.623	4,3%
Totale	**730.257**		**730.257**	**100,0%**
Area sviluppo di comunità 2023 – Fonti di finanziamento				
Compartecipazione utenti	0		0	
Altre entrate (concorsi privati, rimborsi vari, bolli, comandi, interessi, pasti, rim.finali, ecc.)	6.220		6.220	0,9%
Finanziamenti necessari a copertura dei costi sostenuti	724.037		724.037	99,1%
Totale	**730.257**		**730.257**	**100,0%**

Capitolo 2.1

Organizzazione e sviluppo



Indicatori generali

Qualità nei servizi

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

Obiettivi del Contratto di Servizio 2023

87,5%
Livello di efficienza (% di attuazione del programma delle attività)

99,4%
Livello di efficacia (% di raggiungimento indicatori di risultato)

Patrimonio immobiliare di ASSB 2023

Numero immobili in uso proprio

79

0
di proprietà ASSB

49
in concessione gratuita dal Comune di Bolzano

10
in concessione gratuita dalla PAB

17
in locazione (privati, IPES; Comune, Agenzia Demanio)

3
in uso dall'Azienda Sanitaria dell'AA

Manutenzione

1527
Numero interventi di manutenzione ordinaria
(**1502** nel 2022)

566.611,55 €
Spesa per manutenzione ordinaria
(**599.297,50 €** nel 2022)

2.190.518,50 €
Spesa per manutenzione straordinaria
(**4.772.872,30 €** nel 2022)

L'organizzazione e lo sviluppo di ASSB

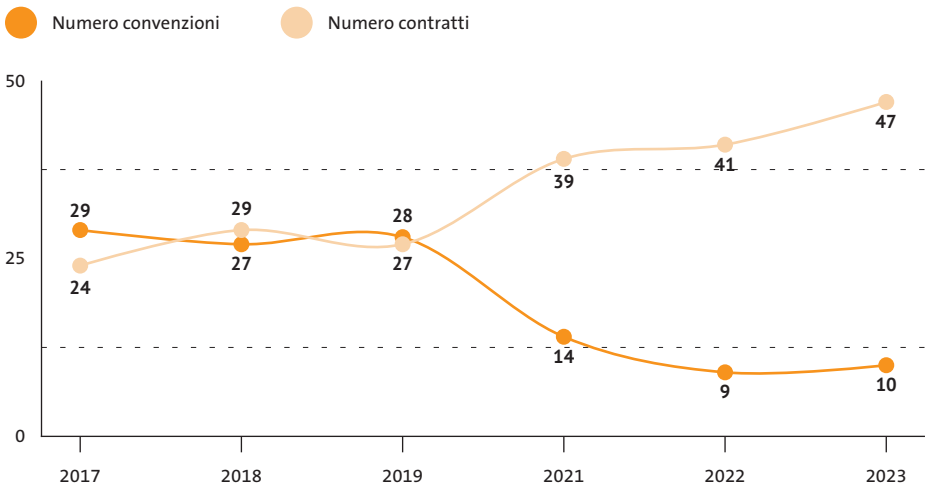
NOVITÀ DELL'ANNO

- Adesione al nuovo Protocollo d'intesa per la Governance della Qualità dei Servizi Pubblici Locali del Comune di Bolzano; Aggiornamento delle carte dei servizi aziendali;
- Aggiornamento della Guida ai Servizi per anziani offerti da ASSB in lingua semplice;
- Elaborazione di una Guida ai Servizi Sociali Distrettuali della Città di Bolzano in lingua semplice;
- Revisione della Carta dei servizi degli Asili Nido secondo gli standard dell'accessibilità;
- Ottenimento della Certificazione di qualità 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso" da parte del Servizio Prevenzione e Protezione 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 2023 sono stati 57, di cui 47 affidati con contratto e 10 con convenzione per un totale di 38 organizzazioni coinvolte, dato che singoli enti possono gestire due o più servizi, e con un impiego di 550 dipendenti/collaboratori pari a 429,7 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 2017-2023



Il 31% dei collaboratori dei servizi sociali a gestione esternalizzata sono uomini, mentre il 69% sono donne. Il 54,4% del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi esternalizzati da ASSB è rappresentato da personale socio-educativo, il 4,2% da personale amministrativo e il 41,5% da personale rientrante in altri profili (p.e. fisioterapisti, psicologi, mediatori culturali, infermieri ecc.).

I principali servizi sociali affidati nel 2023 in forma diretta (convenzione)	I principali servizi sociali aggiudicati nel 2023 a seguito di gara ad evidenza pubblica (contratto di appalto)
Servizio di distribuzione pasti rivolto a persone provenienti dall'Ucraina ed accolte presso le strutture ricettive a Bolzano a disposizione di ASSB	Gestione del progetto "Oltre la Strada" a favore di persone che vivono la marginalità
Servizio di manutenzione delle aree verdi presso alcune strutture di ASSB	Gestione di un Centro per l'emergenza per nuclei familiari presso il "Gorio II" di via Macello 15
Servizio sostitutivo di mense per anziani presso strutture ristorative presenti nel quartiere Centro – Piani – Rencio tramite l'utilizzo di buoni pasto	Gestione dei soggiorni marini per persone ultasessantenni parzialmente o non autosufficienti residenti nel Comune di Bolzano
	Gestione del centro per tossicodipendenti Binario 7

T. 2.1 . 02 Principali servizi sociali esternalizzati - 2023

IL SISTEMA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI

Rispetto al tema della "Governance della Qualità dei Servizi Pubblici Locali" è proseguita la collaborazione tra ASSB e il Centro Tutela Consumatori (CTCU) nell'ambito di applicazione della delibera di giunta provinciale del 19.12.2017 n. 1407.
In data 22 maggio 2023 si è inoltre svolta la sessione di monitoraggio del Sistema di governance qualità comunale, organizzata dal Comune in modalità remota, con Altroconsumo, CTCU e 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.
Successivamente, nel mese di dicembre, ASSB ha aderito al nuovo Protocollo d'Intesa per la governance della qualità dei servizi approvato con Delibera della Giunta Comunale n. 780 del 12.12.2023
In anticipo rispetto ai tempi previsti, le residenze per anziani "Villa Armonia" e "Villa Serena" hanno ottenuto la certificazione "Qualità e Benessere" e le residenze "Don Bosco" e "Villa Europa" la certificazione "RQA Südtirol – Alto Adige".
Un ulteriore traguardo di qualità è stato raggiunto dal Servizio Prevenzione e Protezione di ASSB che, al termine degli audit di certificazione avvenuti il 9 dicembre 2023, ha ottenuto in data 25 gennaio 2024 la Certificazione di qualità ISO 45001:2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso".
Sempre nell'ambito della qualità, sono state condotte le indagini di soddisfazione degli utenti/familiari in modo trasversale a tutti i principali servizi aziendali (struttura residenziali e semiresidenziali per anziani, strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità, distretti sociali, SAD e asili nido), sono state aggiornate tutte le carte dei servizi aziendali ed è stata elaborata una Guida ai servizi sociali distrettuali della Città di Bolzano in lingua semplice.

LA TUTELA GIURIDICA E AMMINISTRATIVA DELLE ATTIVITÀ AZIENDALI

Tutti i cittadini, utenti e non, i partner contrattuali, i dipendenti oltre che i vari portatori di interesse hanno diritto ad avere una puntuale conoscenza dell'attività espletata da ASSB e ad avere la

possibilità - ogniqualvolta ritengano lesi i propri diritti o i propri interessi legittimi - di chiedere direttamente all'Ente (al Direttore generale ovvero ai competenti dirigenti) ovvero agli Organi giurisdizionali preposti (Giudice Ordinario, Giudice del lavoro, Giudice di Pace, TRGA ecc.) ovvero ancora amministrativi (in primis la Sezione ricorsi provinciale) di integrare, modificare, revocare, disapplicare o di annullare gli atti ed i provvedimenti amministrativi adottati.
Per quanto riguarda i contenziosi giudiziali pendenti, in cui ASSB è parte, nel 2023 se ne registra uno. Si registra inoltre una vertenza stragiudiziale.
Nel 2023 sono inoltre stati registrati:

- 28 ricorsi alla Consulta Provinciale per l'assistenza sociale (di cui 20 respinti, 4 accolti, 2 in attesa, 2 superati in autotutela);
- nessuna segnalazione al Difensore Civico per l'attività aziendale;
- 5 opposizioni al direttore (di cui 4 accolte e 1 respinta).

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 2023, ASSB ha proceduto ad effettuare 5.011 controlli mirati (3.732 riguardanti l'assistenza economica sociale e 70 le agevolazioni tariffarie (SAD compreso), 560 le iscrizioni all'asilo nido, 439 le iscrizioni alle graduatorie per l'assunzione a tempo determinato e 210 le iscrizioni ai concorsi).
In 127 casi le dichiarazioni sono risultate non conformi, ovvero errate. Nello specifico, le n. 127 incongruità hanno riguardato:

- 32 dichiarazioni rispetto ai redditi da lavoro o altri redditi (assegno nucleo familiare, pensione, invalidità, Inail, ecc.);
- 14 dichiarazioni sullo stato di famiglia;
- 22 dichiarazioni sulla situazione patrimoniale immobiliare/mobiliare dichiarata;
- 59 altre tipologie di dichiarazioni.

Le domande vengono nella maggior parte dei casi rettificate dall'utente stesso, oppure integrate d'ufficio, grazie ad accessi diretti a banche dati di amministrazioni certificanti. Nel 2023 sono state n. 118 le rettifiche n. 02 le segnalazioni in Procura e n. 07 le revoche di pagamento richiesta di assistenza economica.
In seguito ai controlli effettuati nel corso del 2023, 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 € 73.568,59.
Nel 2023 sono stati eseguiti 2.123 controlli a campione sulle autocertificazioni relative a 2.123 domande. In 126 casi sono state segnalate 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 2023-2025", approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 163/2023. Il piano aggiornato tiene conto del nuovo assetto organizzativo a seguito del processo di ristrutturazione aziendale.
Al fine di ottenere il coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni e allo scopo di rendere l'elaborazione del Piano un processo trasparente ed inclusivo, ASSB ha pubblicato, in data 03.04.2023, l'avviso pubblico liberamente accessibile sul sito internet aziendale – sezione Amministrazione trasparente.
È di tutta evidenza l'importanza del coinvolgimento nella vita pubblica dei cittadini e delle cittadine, delle associazioni e delle altre organizzazioni portatrici di interessi collettivi, delle organizzazioni di categoria, delle organizzazioni sindacali operanti sul territorio provinciale: ciò, al fine di dare concreta attuazione non soltanto ai principi di partecipazione, di pubblicità e di trasparenza, ma anche al principio di sussidiarietà orizzontale.
Con determinazione n. 348 del 26.06.2023 è stato affidato al Dott. Lanzetta l'incarico di svolgere l'attività formativa obbligatoria in materia di anticorruzione nel periodo 01.07.2023 – 31.12.2024; la formazione è stata effettuata in modo esteso a tutti i settori e a tutte le figure professionali dell'ASSB per un totale di 10 lezioni nel 2023, di cui 9 con il relatore in modalità online ed 1 con il relatore in presenza; hanno partecipato ai corsi anticorruzione 334 dipendenti di ASSB.

PRIVACY

In ASSB la tutela dei dati personali degli utenti e di tutti gli interessati a qualsiasi titolo costituisce un principio fondamentale di gestione di tutte le proprie attività e competenze. In particolare, nel corso dell'anno 2023 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 2023 è continuata la collaborazione con il DPO dott. Pietro Lanzetta, figura prevista dal Regolamento UE, per la risoluzione di quesiti e problematiche relative alla corretta applicazione della normativa in situazioni specifiche. Durante l'anno si sono svolti ben 15 audit privacy in diversi settori di attività aziendali (Sede amministrativa, Spazio neutro e Centro affidi, Asilo nido Firmian, Residenza per anziani Villa Armonia, Servizio di occupazione e riabilitazione lavorativa il Ciliegio, Distretto Oltrisarco-Aslago, Centro diurno sociopedagogico Europa, Residenza per anziani Villa Serena, Residenza per anziani Don Bosco, Residenza per anziani Villa Europa, Asilo nido Il Sole, Distretto Europa-Novacella, Distretto Centro Piani-Rencio, Residenza Mendola e Ufficio inclusione sociale, lavorativa e abitativa).
Con determinazione dirigenziale n. 639 del 30.12.2022 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 2023.
Nel 2023, i corsi di formazione sulla privacy, sono stati gestiti con l'utilizzo della piattaforma didattica della società Robyone, che ha permesso ai collaboratori ASSB una frequenza bilingue individuale del corso. Con questa modalità sono stati formati 230 dipendenti.

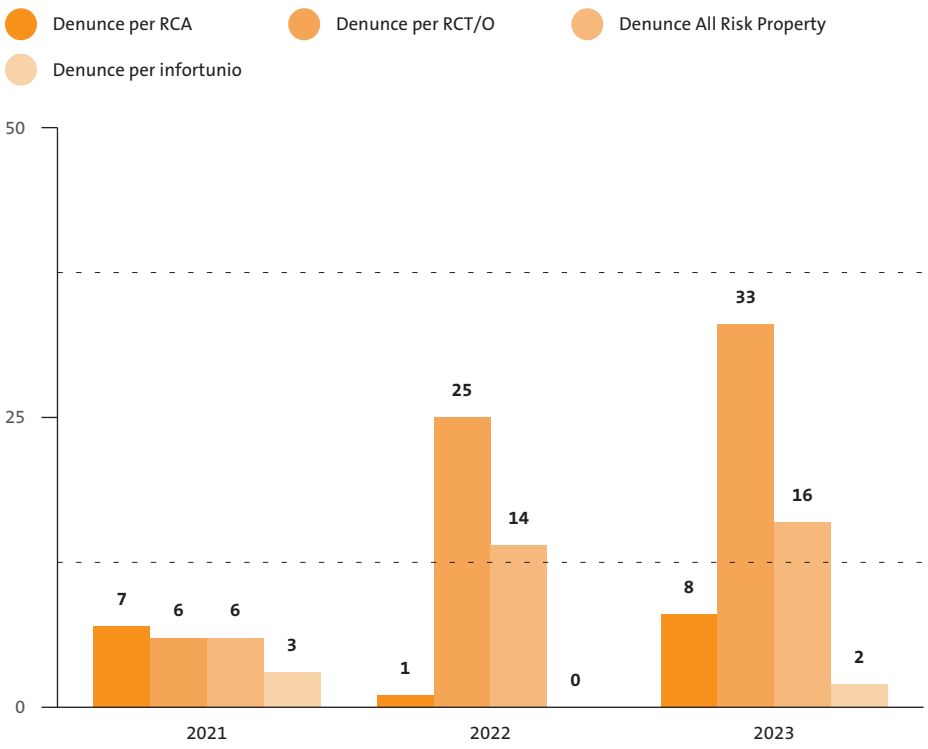
LA GESTIONE DELLE POLIZZE ASSICURATIVE E DEI SINISTRI

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 sinistri subiti da utenti, personale, collaboratori o da ASSB medesima. Nell'anno 2023 sono state trattate sia pratiche relative a nuovi sinistri che pratiche ancora aperte, relative all'anno precedente. Il sinistri gestiti da ASSB nell'anno 2022 sono stati complessivamente 59, di cui:

- 8 denunce per la polizza RCA;
- 33 denunce per la polizza RCT/O;
- 16 denunce per la polizza All Risks Property;
- 2 denunce per la polizza Infortuni.

Nel 2023 non sono stati organizzati corsi di formazione in materia assicurativa.

F. 2.1 . 03 Polizze assicurative e sinistri – 2021-2023



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 31.12.2023)	
Unità	1.039	
in ruolo (senza comandati ad altri enti)	733[1]	70,5%
di cui con comando da altre PA	5	-
a tempo determinato (compresi precettati/sostituzioni)	306	29,5%
Equivalenti a tempo pieno (senza supplenti)	**880,97** (Tot. 927,85)	
Maschi	211	20,3%
Femmine	828	79,7%

	ASSB (al 31.12.2023)	
gruppo linguistico italiano	840	80,8%
gruppo linguistico tedesco	194	18,7%
gruppo linguistico ladino	5	0,5%
Dirigenti (unità)	**14** (esclusi responsabili di unità organizzativa)	
Maschi	4	28,6%
Femmine	10	71,4%
	Personale servizi esternalizzati ASSB (al 31.12.2022)	
Unità	550	
Maschi	31%	
Femmine	69%	
Risorse equivalenti	429,7	

	2021	2022	2023
Indice di dotazione personale ASSB al 31.12. per 1.000 abitanti (escluso servizi esternalizzati)	**8,03**	**8,09**	**8,2**
Indice di dotazione personale ASSB al 31.12. per 1.000 abitanti (servizi esternalizzati compresi)	**10,9**	**11,4**	**12,2**

NOVITÀ DELL'ANNO

- Introduzione di un processo di induction, per il quale ASSB si è avvalsa di un accompagnamento professionale, volto a garantire che tutti i dipendenti aziendali e soprattutto i neoassunti, grazie ad un sistema di tutoraggio strutturato, siano pienamente integrati, formati e allineati con la mission ed i valori dell'azienda;
- Realizzazione di diverse iniziative per pubblicizzare le opportunità di lavoro presso l'Azienda Servizi Sociali compresi tirocini, volontariato sociale, ecc.;
- Messa a regime di una procedura standard per la gestione delle prescrizioni;
- Aggiornamento delle clausole dei contratti di dirigenti e dipendenti in materia di incompatibilità e inconferibilità degli incarichi e normativa "antipantouflage";
- Elaborazione del regolamento aziendale in materia di Smartworking.

Le risorse umane in ASSB

DATI SULLE RISORSE UMANE DI ASSB

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

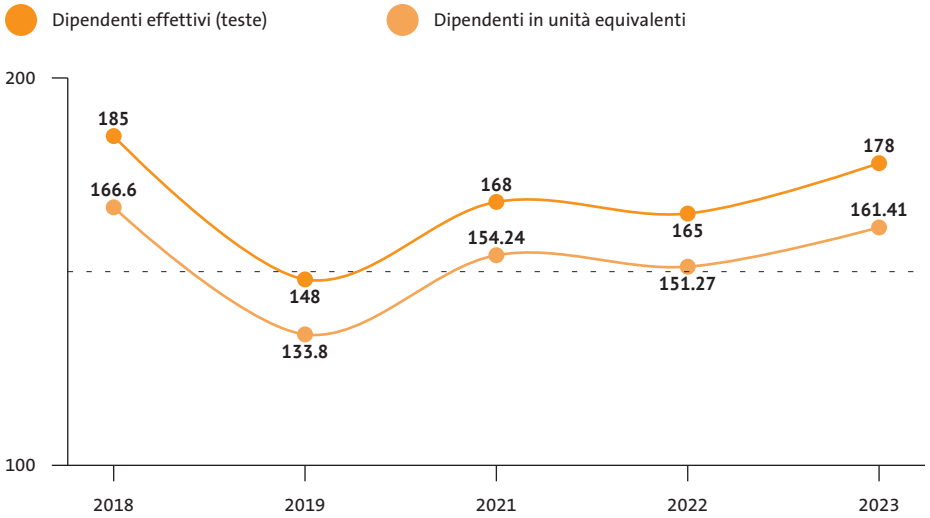
Al 31.12.2023 i dipendenti ASSB erano 1039, 17 in più rispetto alla stessa data dell'anno precedente.
Si evidenzia che dal mese di luglio 2023 l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano gestisce direttamente il servizio IPAI (Istituto provinciale per l'assistenza all'infanzia) per cui c'è stato un passaggio di personale dalla Provincia di Bolzano per un totale n. di 20 nuovi dipendenti aziendali (esclusi supplenti).
I 1039 dipendenti hanno lavorato, a seconda dei loro contratti, a tempo pieno (38 ore settimanali) o part time (19 o 28 o 33 ore settimanali) e risultavano equivalenti a 880,97 lavoratori a tempo pieno esclusi i supplenti (Totale 927,85).

IL PERSONALE DIPENDENTE ASSB	**31.12.2022**		**31.12.2023**	
Unità di personale dipendente (situazione al 31.12)	1.022		1039	
Equivalenti a tempo pieno in servizio al 31.12	867,64		880,97	
Posti previsti in pianta organica	933,17		933,17	
% dipendenti equivalenti a tempo pieno effettivi / posti in pianta organica	92,98%		94,41%	
Distribuzione per genere	**31.12.2022**		**31.12.2023**	
Donne	802	78%	828	20,3%
Uomini	220	22%	211	79,7%
Distribuzione per età	**31.12.2022**		**31.12.2023**	
< 30 anni	146	14,29%	144	13,86%
31-40 anni	204	19,96%	216	20,79%
41-50 anni	263	25,73%	244	23,48%
> 50 anni	409	40,02%	435	41,87%
Distribuzione per qualifica	**31.12.2022**		**31.12.2023**	
Dirigenti	13	1,27%	14	1,35%
Funzionari	20	1,96%	16	1,54%
Altri	989	96,77%	1009	97,11%
Distribuzione per profilo professionale	**31.12.2022**		**31.12.2023**	
Socio-assistenziale	804	78,7%	801	77,09%
Amministrativo	131	12,8%	143	13,76%

IL PERSONALE DIPENDENTE ASSB				
Altri (profili sociali occupati in lavanderia-servizi generali e servizio cucina)	87	8,5%	95	9,14%
In regime di co.co.co.	0	0	0	0
Distribuzione per sede lavoro	**31.12.2022**		**31.12.2023**	
Residenze per anziani e centri di degenza	328	32,09%	327	31,47%
Distretti socio-sanitari	242	23,68%	238	22,91%
Ufficio persone con disabilità e relative strutture	182	17,81%	184	17,71%
Ufficio servizi alla famiglia e relative strutture	188	18,40%	207	19,92%
Sede amministrativa	67	6,56%	70	6,74%
Centri di assistenza diurni per anziani	15	1,47%	13	1,25%
Distribuzione per tipo di contratto	**31.12.2022**		**31.12.2023**	
In ruolo	723	70,74%	733	70,55%
A tempo determinato su posto vacante (di cui precettati: 2020: 142; 2021: 136)	248	24,27%	254	24,45%
A tempo determinato come supplenza (di cui precettati: 2020: 33; 2021: 32)	51	4,99%	52	5,00%

T. 2.2 . 01 Dotazione personale dipendente ASSB 2022-2023

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 2023 è pari a 8,2 in aumento rispetto all'anno precedente. Se invece si considerano anche le risorse equivalenti che operano nei servizi esternalizzati l'indice è pari al 12,2 con un aumento rispetto all'anno precedente del 7%.
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 2023 le unità equivalenti di personale precettato sono state 161,41 (2022: 151,27), corrispondenti a 178 persone (2022: 165).



F. 2.2 . 02 Andamento del numero di dipendenti precettati in unità equivalenti e "teste" - 2018-2023

Nel 2023 si registra un aumento del numero delle precettazioni. Dal confronto 2021 – 2023 del personale precettato, emerge un leggero aumento in termini assoluti e percentuali delle persone straniere.

	2023		2022		2021	
Nazionalità	precettati	%	precettati	%	precettati	%
Italia	93	52,25%	85	51,52%	89	52,98%
Europa (UE ed extra UE)	35	19,66%	32	19,39%	30	17,86%
Africa	9	5,06%	9	5,45%	11	6,55%
Sud America	40	22,47%	37	22,42%	36	21,43%
Asia	1	0,56%	2	1,21%	2	1,19%
Totale	**178**	**100%**	**165**	**100%**	**168**	**100%**

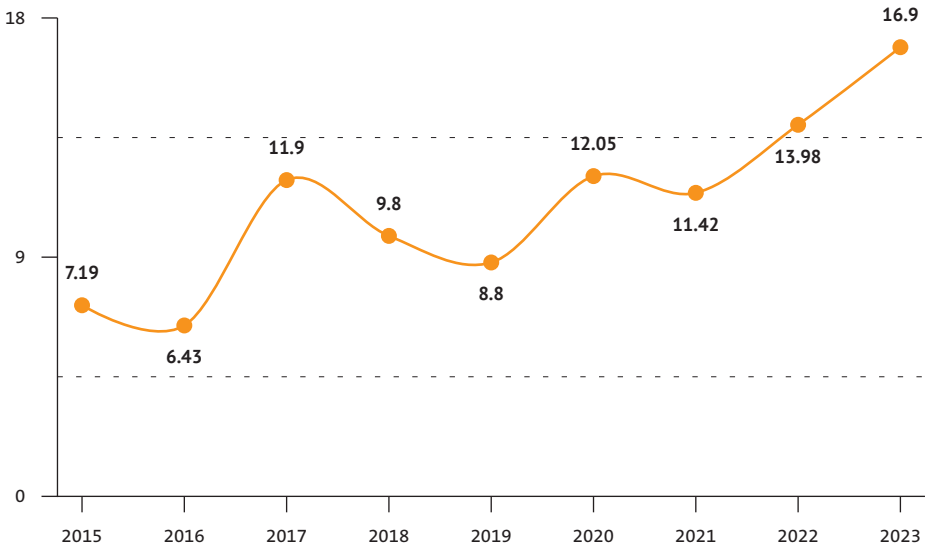
T. 2.2 . 03 Dipendenti precettati per nazionalità – confronto 2021-2023

Un ulteriore elemento di analisi del personale aziendale è costituito dal suo turn over[2], ossia la sostituzione del personale che ha cessato il rapporto di lavoro con ASSB. Esso è in forte aumento nell'ultimo anno e raggiunge quota 16,90. Come già evidenziato dal mese di luglio 2023 l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano gestisce direttamente il servizio IPAI e l'incremento di questo personale si riflette anche nel dato del turn over.

Numero occupati al 31.12.2022 (supplenti esclusi)	**971**	**974**
Numero occupati al 31.12.2023 (supplenti esclusi)	**988**	**971**
Numero nuovi assunti nel corso del 2023 (persone non in servizio al 31.12.2022 e che hanno preso servizio nel 2023 Supplenti esclusi)	**166**	**136**
Numero medio persone in servizio ogni mese (supplenti esclusi)	**982,42**	**972,75**

T. 2.2 . 04 Turn over personale ASSB – 2023

F. 2.2 . 05 Andamento turn over personale ASSB – andamento 2015-2023



CONCORSI

Nel 2023 si sono svolti 11 concorsi, di cui 2 erano stati indetti nel 2022.

	2023	2022	2021
Concorsi svolti	**11**	**11**	**11**
di cui terminati nell'anno	11 (di cui 2 indetti nel 2022)	11 (di cui 2 indetti nel 2021)	11 (di cui 5 indetti nel 2020)
Posti messi a bando	**68**	**60,5**	**79,1**
Assunti in ruolo	**58**	**51**	**60**
di cui assunti in ruolo da concorsi terminati	58	51	52
di cui assunti in ruolo per scorrimento graduatoria (anno 2022)		1	6
di cui assunti in ruolo per scorrimento graduatoria (anni precedenti)	6	10	
di cui assunti categorie protette (Ufficio del Lavoro - PAB)			1*
di cui altro (riammissione in servizio dopo comando in altra amm.)	**1 riammissioni in ruolo** (senza precedente comando)	**4** (2 sono riammissioni in ruolo)	1
Idonei in graduatoria (concorso indetto e terminato nello stesso anno)	**19**	**16**	**17**
Idonei in graduatoria (concorso indetto l'anno precedente)	**20**	**5**	**29**

T. 2.2 . 06 Concorsi – confronto 2021-2023
* inserito nei ruoli ASSB in base alla Legge n. 68/99

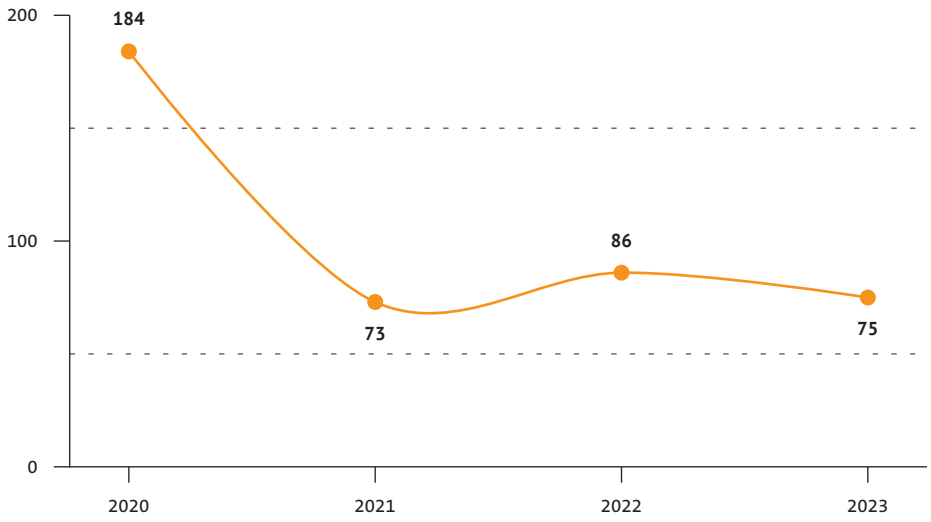
58 persone sono entrate in ruolo mentre le persone che sono risultate idonee in misura eccedente rispetto ai posti messi a bando, rimangono in una graduatoria valida – di norma - per tre anni e dalla quale ASSB può attingere per assumere per posti che si rendessero liberi successivamente al concorso indetto.

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 2023 le visite effettuate sono state 574 (erano 383 nel 2022) di cui 291 ordinarie, 183 preassuntive, 32 per malattia superiore a 60 giorni, 41 straordinarie, 27 per cambio mansione per consegna documentazione.
Nell'ambito di tali visite, il medico competente esprime giudizi sull'idoneità del dipendente rispetto alle mansioni svolte; sull'idoneità parziale, temporanea o permanente, con prescrizioni o limitazioni; sull'inidoneità temporanea e, infine, sulla inidoneità permanente.
In ASSB la maggior parte dei dipendenti è impiegata in ambito socio-assistenziale, con profili professionali che prevedono mansioni richiedenti specifiche condizioni psico-fisiche; tali presupposti implicano una maggior probabilità di incorrere in inidoneità o prescrizioni rispetto a determinate attività lavorative a causa

di stati di salute compromessi. Nel corso del 2023 i dipendenti dichiarati idonei ma con limitazioni sono stati 75 (86 nel 2022) e quelli risultati non idonei 0 (1 nel 2022), per un totale complessivo di 75 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 2020 – 2023



Vicino alla vigilanza sanitaria, un altro tema costantemente implementato riguarda la formazione del personale in materia di sicurezza sul lavoro. Durante l'anno 2023, sono state organizzate 3331 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 596 dipendenti aziendali.
Gli infortuni sul posto di lavoro o in itinere nell'anno 2023 sono stati 38. I giorni di assenza, da infortunio, per l'anno 2023 sono rispettivamente 1078.

	2020	2021	2022	2023
Numero infortuni riconosciuti da INAIL	35	39	34	38
Numero giorni di assenza per infortunio	709	773	1.016	1.078

T. 2.2 . 08 Infortuni del personale 2020 – 2023

LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE AZIENDALE

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

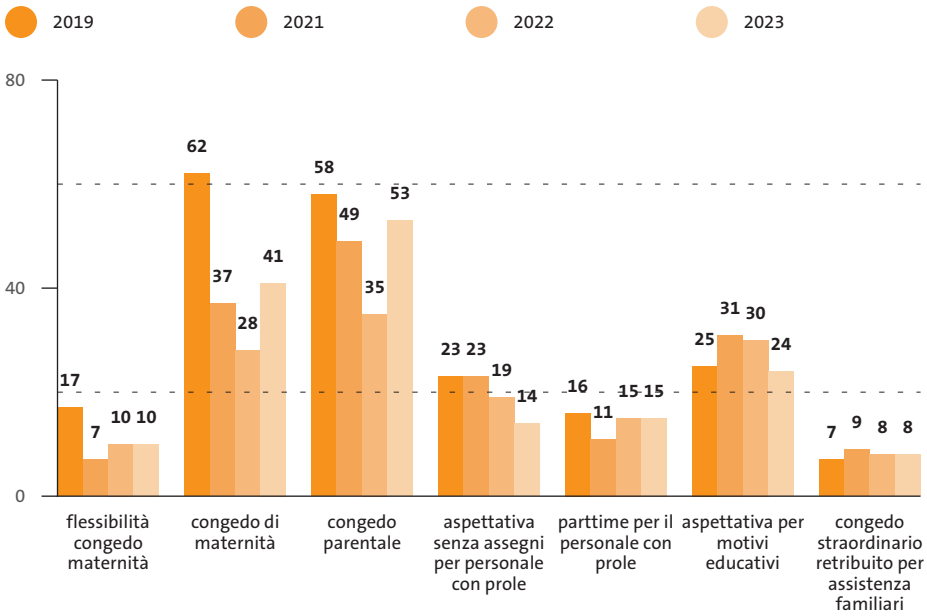
1. Formazione con frequenza in servizio
Corsi per il conseguimento di diplomi nel settore sociale e/o attività di formazione per personale già in servizio. Per tali corsi il vigente contratto collettivo di comparto prevede forme particolari di sostegno in termini di riconoscimento di giornate di studio e di sostenimento della spesa, retribuendo parzialmente i periodi di pratica assolta. Nel 2023 i dipendenti che hanno frequentato corsi di formazione in servizio sono stati 10 (2022: 4), per un totale di 195 giorni di frequenza (19 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 2023, 16 dipendenti (2022: 13) hanno frequentato tale formazione per un totale di 248 giorni di formazione – 16 giornate medie per partecipante.

3. Aggiornamento professionale
Corsi e seminari per il rinnovamento delle competenze degli operatori nei vari campi di attività di ASSB e, a differenza dei due precedenti punti, non prevede quote massime di partecipanti. Nel 2023, 244 dipendenti (110% in più rispetto al 2022), hanno usufruito di attività di aggiornamento professionale, per un totale di 3.746 ore di aggiornamento (+ 335% rispetto al 2022).
Delle 3.746 ore, 2707 (72%) sono state incentrate su tematiche sociali e 1.039 (28%) su argomenti amministrativi e gestionali.

CONGEDI E PERMESSI A FAVORE DELLA MATERNITÀ/PATERNITÀ

Nel corso del 2023 sono stati 165 i dipendenti che hanno goduto delle diverse disposizioni a favore della maternità/paternità con congedi e relativi permessi (2022: 145).



T. 2.2 . 09 Tipologia di assenza del personale dipendente per maternità – confronto 2019-2023

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 2023 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 A questi si aggiungono 2 persone in comando presso altri enti.

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

Capitolo 2.3

Sostenibilità e finanza

Indicatori generali

Costi totali di gestione nel 2023	€ 117.182.260,94
Incidenza del costo del personale sui costi totali di gestione 2023	40,63%
Incidenza delle imposte sul reddito sui costi totali di gestione 2023	0,95%

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.

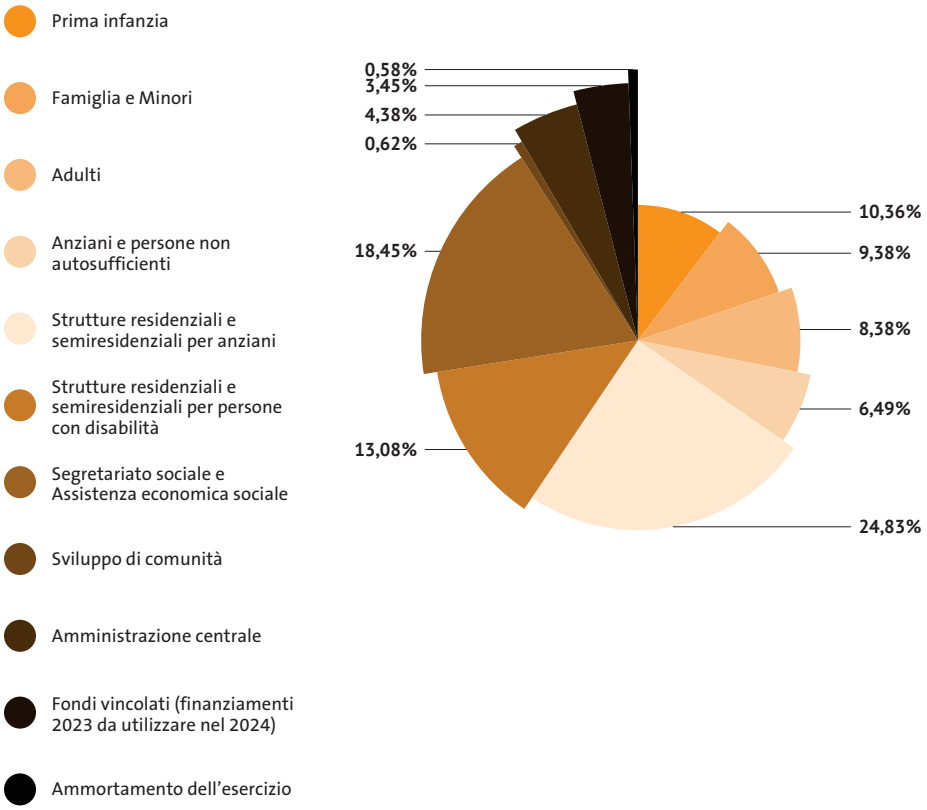
Il flusso dei fondi provinciali, per quel che riguarda finanziamenti e contributi della spesa corrente, transitano per lo più attraverso l'Amministrazione Comunale.
I fondi provinciali si distinguono nel finanziamento della cosiddetta "quota pro-capite", importo forfettario moltiplicato per il numero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

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

Di seguito vengono illustrati i costi sostenuti nel corso del 2023 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	€ 117.182.261	in %
Prima infanzia	12.140.634	10,36%
Famiglia e Minori	10.992.262	9,38%
Adulti	9.819.779	8,38%
Anziani e persone non autosufficienti	7.606.779	6,49%
Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani	29.091.503	24,83%
Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	15.325.327	13,08%
Segretariato sociale e Assistenza economica sociale	21.616.559	18,45%
Sviluppo di comunità	730.257	0,62%
Amministrazione centrale	5.136.578	4,38%
Fondi vincolati (finanziamenti 2023 da utilizzare nel 2024)	4.043.893	3,45%
Ammortamento dell'esercizio	678.689	0,58%
Totale costi	**117.182.261**	**100,00%**

T. 2.3 . 01 Costi di gestione per area di intervento – 2023



Area di intervento	2021	%	2022	%	2023	%
Prima infanzia	9.281.395	8,1%	10.086.084	8,80%	12.140.634	10,36%
Famiglia e Minori	10.053.501	8,8%	10.414.106	9,08%	10.992.262	9,38%
Adulti	8.207.333	7,1%	9.036.619	7,88%	9.819.779	8,38%
Anziani e persone non autosufficienti	6.183.667	5,4%	6.515.839	5,68%	7.606.779	6,49%
Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani	27.075.461	23,6%	27.899.579	24,33%	29.091.503	24,83%
Strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità	13.145.772	11,4%	13.793.033	12,03%	15.325.327	13,08%
Segretariato sociale e Ass. economica/sociale	33.347.088	29,0%	22.498.635	19,62%	21.616.559	18,45%
Sviluppo di comunità	715.509	0,6%	678.285	0,59%	730.257	0,62%
Amministrazione centrale (Ammortamenti dell'esercizio compresi)	4.599.167	4,0%	4.995.544	4,35%	5.815.267	4,96%
Fondi vincolati*	2.256.879	2,0%	8.757.086	7,64%	4.043.893	3,45%
Totale	**114.865.772**	**100,0%**	**114.674.810**	**100,0%**	**117.182.261**	**100,0%**

T. 2.3 . 02 Costi di gestione per area di intervento a confronto nell'ultimo triennio – 2021-2023

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

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

Tipologia di costi	2021	%	2022	%	2023	%
Costo del personale	42.035.416	36,6%	41.725.369	36,4%	47.616.393	40,63%
Prestazioni di servizi e utenze	65.710.681	57,2%	58.996.633	51,4%	59.765.095	51,00%
Oneri diversi (imposte e tasse, sopravv. ecc erogazioni AES)	823.073	0,7%	714.907	0,6%	672.079	0,57%
Acquisto materie prime e di consumo	1.745.874	1,5%	1.870.374	1,6%	2.229.415	1,90%
Godimento beni di terzi	827.568	0,7%	753.238	0,7%	934.317	0,80%
Imposte sul reddito d'esercizio	922.362	0,8%	945.135	0,8%	1.116.193	0,95%
Altro (rim. iniz., sval. crediti, amm.ti ecc.)	547.488	0,5%	912.068	0,8%	804.876	0,69%
Fondi vincolati	2.256.879	2,0%	8.757.086	7,6%	4.043.893	3,45%
Totale	**114.869.341**	**100,0%**	**114.674.810**	**100,0%**	**117.182.261**	**100,0%**

T. 2.3 . 03 Costi per tipologia a confronto nell'ultimo triennio – 2021-2023

LE ENTRATE A COPERTURA DEI COSTI - 2023

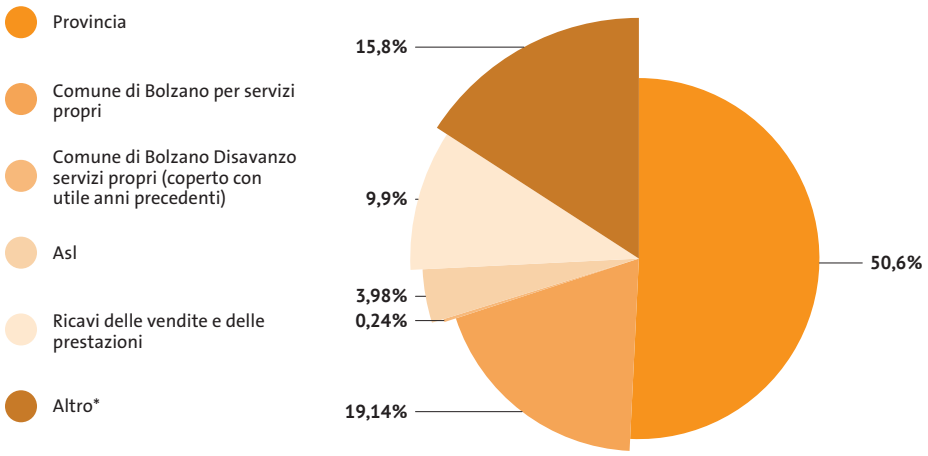
La copertura dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi gestiti da ASSB avviene, come indicato nelle premesse, tramite le risorse provinciali e comunali, in base alla competenza relativa alle prestazioni erogate, le quote di compartecipazione che gli utenti pagano per la fruizione dei servizi sociali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

za, l'assegno di cura e l'importo aggiuntivo hanno modificato i flussi di finanziamento e sono stati modificati i criteri per la determinazione delle rette nelle case di riposo: è infatti previsto il cosiddetto "importo unitario" per le strutture residenziali, quale forma di loro finanziamento e che prescinde dal livello di non autosufficienza dei residenti; nel 2023 l'importo unitario, versato direttamente ad ASSB è stato pari ad € 12.500.267, (cfr Fonti di finanziamento, voce "altro").

Fonti di finanziamento 2023	**€ 117.182.261**	**in %**
Provincia per servizi provinciali	**59.294.586**	**50,60%**
Compresi fondi vincolati		
Finanziamenti necessari € 59.687.566		
Disavanzo servizi propri (coperto con utile anni precedenti)	392.980	0,34%
Comune di Bolzano per servizi propri	**22.428.917**	**19,14%**
Finanziamenti necessari € 22.713.569		
Disavanzo servizi propri (coperto con utile anni precedenti)	284.652	0,24%
Azienda Sanitaria Locale (ASL)	**4.668.551**	**3,98%**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	**11.598.526**	**9,90%**
di cui proventi da compartecipazione € 10.842.065		
Altro*	**18.514.048**	**15,80%**
di cui € 12.500.267 per importo unitario-aggiuntivo e assegno di cura		
Totale	**117.182.261**	**100,0%**

T. 2.3 . 04 Fonti di finanziamento – 2023

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



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 2023, è stata pari ad € 1.255.771,53. La somma impegnata complessivamente dal Comune per le funzioni proprie 2023, pari a € 22.428.917, non è stata sufficiente a coprire il fabbisogno, determinando un disavanzo di gestione pari a € 284.651,68 sul fronte dei servizi sociale comunali. I finanziamenti provinciali messi a disposizione per la cd quota pro-capite non sono stati sufficienti a coprire il fabbisogno, determinando un disavanzo pari a € 392.980,48. Il bilancio 2023 evidenzia quindi un disavanzo complessivo di gestione pari ad € 677.632,16.

La spesa per gli investimenti per l'anno 2023, pari a 2.255.847 € (di cui fonti di finanziamento provinciali per euro 1.384.878 e fonti di finanziamento comunale per euro 870.969) è aumentata rispetto a quella del 2022 (nel 2022: euro 1.667.835).

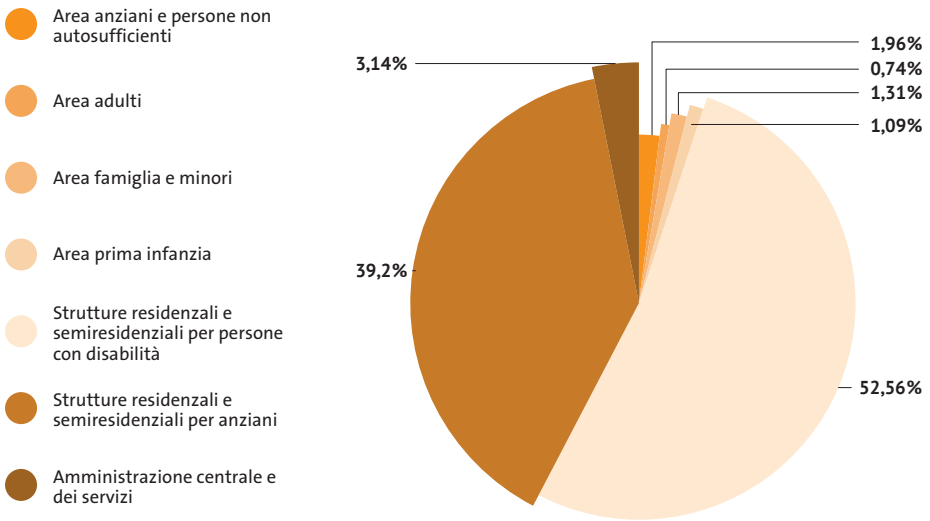
Fonti di finanziamenti	2021	%	2022	%	2023	%
Comune	635.483	60,9%	839.793	50,35%	870.969	38,61%
Provincia	408.674	39,1%	828.042	49,65%	1.384.878	61,39%
Totale	1.044.157	100,0%	1.667.835	100,0%	2.255.847	100,0%

T. 2.3 . 05 Investimenti – fonti di finanziamento triennio 2021-2023

Investimenti per Area 2023		
€ 2.255.847		
Area anziani e persone non autosufficienti	44.241	1,96%
Area adulti	16.600	0,74%
Area famiglia e minori	29.630	1,31%
Area prima infanzia	24.675	1,09%
Disabilità	1.185.755	52,56%
Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani	884.218	39,20%
Amministrazione centrale e dei servizi	70.728	3,14%
Totale	2.255.847	100,0%

Investimenti per Area 2023		
Fonti di finanziamento		
Comune	870.969	38,61%
Provincia	1.384.878	61,39%
Totale	2.255.847	100,0%

T. 2.3 . 06 Situazione degli investimenti effettuati da ASSB – 2023



Capitolo 2.4

Comunicazione

Indicatori generali

Numero comunicati stampa redatti	18
News pubblicate su vari canali	124
Numero visite sito internet	147.869
Numero reclami gestiti	32

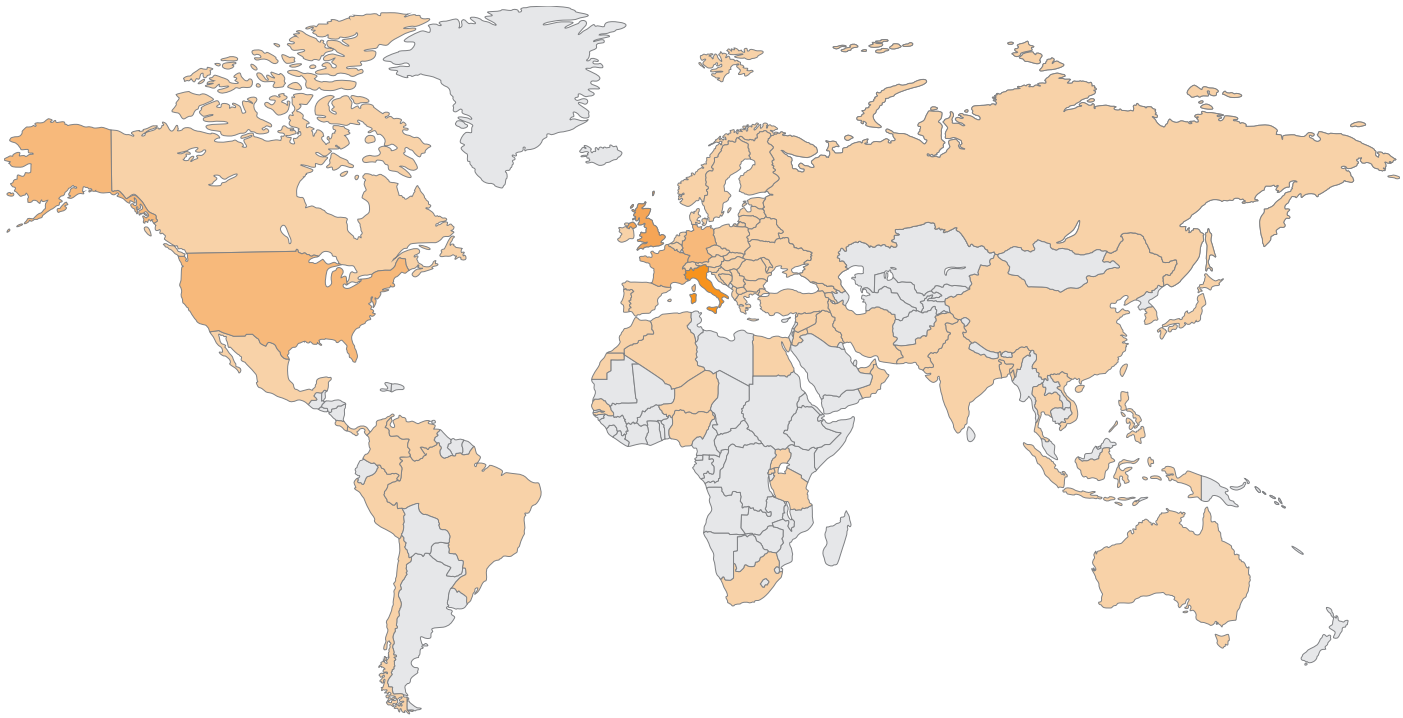
L’area comunicazione

NOVITÀ DELL'ANNO

- Aggiornamento della Guida ai servizi per anziani offerti dall’Azienda Servizi Sociali di Bolzano in lingua semplice;
- Elaborazione di una Guida ai Servizi Sociali Distrettuali della Città di Bolzano in lingua semplice;
- Consolidamento della comunicazione tramite social (Facebook e Instagram) al fine di assicurare una comunicazione in tempo reale ai cittadini rispetto alle informazioni rilevanti;
- Partecipazione di ASSB al viaggio studio a Madrid organizzato da Formez PA della Presidenza del Consiglio dei Ministri dal titolo “Strategie e politiche di inclusione delle comunità Rom e Sinte” e svoltosi tra l’11 e il 13 luglio 2023: il viaggio studio a Madrid aveva come obiettivo l’attivazione di un confronto sul Piano di Inclusione Sociale realizzato nella città di Madrid, al fine di fornire elementi di riflessione alle Pubbliche Amministrazioni italiane sul tema della co-progettazione degli interventi da realizzare per la piena inclusione della comunità RSC (Rom, Sinti e Caminanti), ha permesso ai partecipanti di conoscere realtà quali la Fundaciòn Secretariado Gitano e la Comunidad de Madrid e di partecipare ad un incontro/dibattito presso il Ministero di Diritti Sociali, alla presenza di Patricia Bezunartea, Directora General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales. I principali oggetti di studio considerati durate il viaggio sono state le politiche di housing sociale adottate per il superamento dei campi rom, i percorsi di accompagnamento per la formazione professionale e l’inclusione lavorativa.

SITO AZIENDALE

Le visite al sito aziendale di ASSB nel 2023 sono state 147.869 con un leggero aumento dello 0,8% 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).



T. 2.4 . 01 Mappa visitatori – 2023

Italia	111.440
Regno Unito	22.610
Stati Uniti	10.266
Germania	874
Francia	557

Le visite alle pagine sono state complessivamente 434.375. Quelle più visualizzate (visualizzazioni uniche – numero di viste che includono la pagina specifica; se una pagina viene visitata più volte all'interno di una stessa visita, esse verrà conteggiata una sola volta) oltre alla homepage iniziale sono state:

- "Concorsi, selezioni e ricerca di personale a tempo determinato" con 10.034 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 1.245 per la sezione tedesca;
- "Albo pretorio" con 7.179 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 415 per la sezione tedesca;
- "Distretti sociali" con 10.998 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 2.862 per la sezione tedesca;
- "Servizi alla persona – Anziani" con 8.142 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 1.536 per la sezione tedesca;
- "Uffici amministrativi" con 5.599 visualizzazioni per quanto riguarda la sezione italiana e 1.049 per la sezione tedesca.

Il 46,5% degli accessi alle pagine web aziendali avviene tramite motori di ricerca, mentre per il 43,7% l'accesso avviene tramite ingresso diretto (viene digitato direttamente l'indirizzo di ASSB). Il 5% degli utenti accedono tramite rimandi da altri siti web, il 3,1% attraverso le sezioni tematiche specifiche (p.e. anziani, asili nido, persone con disabilità), mentre l'1,7% 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 (65.316 nel 2023). Gli accessi tramite Desktop/PC nel 2023 rappresentano il 53,7% delle modalità di accesso e sono stati 79.430. Il restante 2,1% degli accessi avviene tramite Tablet, Phablet e browser TV.

RECLAMI

I reclami pervenuti ad ASSB nel 2023 sono stati complessivamente 32. I giorni medi per la risposta all'utente sono stati pari a 12

calcolati su 31 reclami, in quanto 1 è ancora in fase di definizione.
Per 22 reclami la tempistica è stata inferiore o pari ai 15 giorni previsti, con una media di 5,2 giorni.
In 9 casi, invece, i giorni di attesa per il reclamante sono stati superiori ai 15 giorni (1 reclamo: 56 giorni; 1 reclamo: 45 giorni; 1 reclamo: 25 giorni; 1 reclamo: 23 giorni; 1 reclamo: 22 giorni; 1 reclamo: 19 giorni; 2 reclami: 18 giorni; 1 reclamo: 17 giorni).

Servizio	Oggetto reclamo	Numero	Giorni medi di risposta
Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali per Anziani	Organizzazione servizio	9	
	Totale	**9**	**16 giorni***
Ufficio Persone con Disabilità	Organizzazione servizio	2	
	Totale	**2**	**15,5 giorni**
Distretti Sociali	Organizzazione servizio	7	
	Totale	**7**	**3 giorni**
Ufficio Servizi per la Domiciliarità	Organizzazione servizio	7	
	Totale	**7**	**5 giorni**
Uffici della Sede Amministrativa	Organizzazione servizio	2	
	Totale	**2**	**23,5 giorni**
Ufficio Servizi alla Prima Infanzia	Organizzazione servizio	5	
	Totale	**5**	**15,5 giorni**
Totale		**32**	**12 giorni**

T. 2.4 . 02 Reclami per oggetto - 2023
* La media è stata calcolata su n. 8 reclami in quanto uno è ancora in fase di definizione.

Accanto ai reclami formali, presso le sedi distrettuali si registrano anche colloqui su appuntamento fra utenza e direttori per richieste di spiegazioni e/o reclami informali.
Nel 2023 presso le sedi distrettuali si sono svolti 23 colloqui con le direzioni degli stessi distretti: in 18 casi, il tema trattato ha riguardato l'assistenza economico sociale e in 5 casi, l'area minori.

I principali eventi 2023

26-28 gennaio
GIORNATE DELLE PORTE APERTE PRESSO ASILI NIDO

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.

14-18 maggio
GIORNATA INTERNAZIONALE DELLA FAMIGLIA

In occasione della giornata internazionale della famiglia, lo Spazio Famiglie, ha proposto una serie di attività per le famiglie, allo scopo di porre l'attenzione sul gruppo sociale fondamentale alla base della società. Si sono quindi svolti un mercatino dell'usato, un laboratorio Lego play, un Aperitivo specifico per i papà, uno per i genitori ed una serata informativa del Centro Affidi.

10 giugno
CAMPIONATO DEGLI ANZIANI ALTOATESINI

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

14 giugno
IDEENSALON

Presso lo Spazio Famiglie si è svolta una serata organizzata dall'associazione Blufink e Studio Comune, dove persone "costruttive" si sono incontrate in modo informale per creare collaborazione su idee innovative con alto impatto sociale, sperimentare una nuova modalità di cooperazione e contribuire così allo sviluppo di progetti di cambiamento.

9 settembre
MENTAL HEALTH FESTIVAL

ASSB ha partecipato MENTAL HEALTH FESTIVAL organizzato sul Renon dal Forum Prevenzione. Un'ampia gamma di attività sul tema della salute mentale, come workshop interattivi, yoga, respirazione, pilates, alimentazione, musica, ha permesso di accrescere le conoscenze degli educatori del Servizio di Supporto Abitativo e ha loro fornito input davvero interessanti per stimolarli ad avere cura del proprio benessere psichico.

2-6 ottobre
GIORNATA INTERNAZIONALE DELL'ANZIANO

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.

7 ottobre
CAROVANA DELLA SALUTE

Il progetto pensato e promosso dalla FNP-CISL di Bolzano con la collaborazione e la consulenza del Centro di Tutela dei Diritti del Malato Alto Adige ODV, nato da un'analisi sociale, riguardante la situazione economica delle famiglie altoatesine che, per far

fronte alla crisi finanziaria, hanno troppo spesso rimandato le spese mediche relative alla salute a favore di quelle dedicate alla quotidianità e al necessario. All'evento era presente del personale aziendale con uno stand informativo sui servizi offerti da ASSB.

10 ottobre
GIORNATA MONDIALE DELLA SALUTE MENTALE

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.).

23 ottobre
WORKSHOP PSICHIATRIA E SOCIALE – MISSION E VISION

40 esperti del settore sociale (ASSB, Comunità comprensoriali Salto Sciliar e Oltradige Bassa Atesina) e sanitario (Servizio psichiatrico del Comprensorio Sanitario di Bolzano, Centri di salute mentale Egna e Bolzano Città) si sono riuniti a Bolzano per una giornata di lavoro interdisciplinare allo scopo di elaborare congiuntamente delle linee guida per ottimizzare la collaborazione fra Sanità e Sociale nel settore sociopsichiatrico. In lavori di gruppo sono stati focalizzati gli aspetti positivi e negativi della collaborazione già esistente e sono state successivamente evidenziate possibili proposte per migliorare la stessa. Il gruppo ha poi definito alcuni ambiti di lavoro/discussione sui quali riflettere in modo più approfondito, fra cui la definizione di un programma formativo condiviso, allo scopo di sviluppare un linguaggio comune fra operatori del settore, il ripensamento della presa in carico, la definizione di progettualità comuni sul tema della gestione del tempo libero degli utenti e.a.. Le risultanze del workshop verranno ora presentate al gruppo di lavoro ristretto, che avrà poi il compito di validare le proposte pervenute e conferire un mandato chiaro agli operatori, affinché possano procedere allo sviluppo concreto delle progettualità.

Glossario

A

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

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

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

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

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

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

C

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

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

CASA FORNI CENTRO D'ACCOGLIENZA PER PROFUGHI – CAPITOLO 1.5
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 – CAPITOLO 1.3
Rivolta a donne senza dimora, italiane, comunitarie o extracomunitarie in situazione di emarginazione sociale.

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

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

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

CENTRO DIURNO E DI SEGRETARIATO SOCIALE "LA SOSTA" – CAPITOLO 1.3
Servizio aperto che dà la possibilità alle persone senza dimora di trascorrere parte delle ore diurne lontano dalla strada, in un luogo di accoglienza, ascolto, consulenza ed informazione sui servizi socio-sanitari territoriali e di socializzazione. La struttura dispone di un

locale per l'accoglienza, di una cucina per la distribuzione dei pasti, di un locale bar e di un locale soggiorno per l'incontro e l'animazione. Gli utenti che usufruiscono del centro diurno sono anche accompagnati, attraverso un progetto personale individualizzato, nella gestione finanziaria e, in generale, in un percorso di autonomia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D

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

E

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

EMERGENZA FREDDO EX ALIMARKET – CAPITOLO 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.

I

ISTITUTO DELL'AFFIDO FAMILIARE – CAPITOLO 1.2
Consiste nell'accoglienza di un minore in situazione di difficoltà familiare presso una famiglia, diversa da quella di origine, che se ne occupi a tempo pieno (affido familiare a tempo pieno) oppure per un tempo limitato tutti i giorni o per alcuni giorni la settimana (affido familiare diurno o a tempo parziale). Il Centro Affidi è il servizio specialistico di ASSB deputato a promuovere tale istituto presso i cittadini residenti a Bolzano attraverso campagne di informazione mirata, alla collaborazione con i consultori per l'i-

dentificazione e la definizione dell'idoneità delle famiglie (anche un single può diventare affidatario) ad accogliere un minore, a coadiuvare le assistenti sociali del territorio della città di Bolzano nel progetto di affidamento. Il Centro Affidi è, inoltre, il punto di riferimento per le famiglie affidatarie e/aspiranti residenti nella città di Bolzano.

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

J

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

M

MENSE PER ANZIANI – CAPITOLO 1.4
Erogazione dei pasti del pranzo presso strutture aziendali e presso ristoranti convenzionati. L'accesso alle mense è consentito di norma a tutte le persone con età superiore ai 65 anni ed a soggetti con disabilità fisica o psichica con una invalidità del 74%. L'accesso non è subordinato alle condizioni economiche e sociali degli utenti.

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

N

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

P

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

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

R

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

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

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

RETE PROVINCIALE DI PSICHIATRIA E PSICOTERAPIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA – CAPITOLO 1.2

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

RICOVERO NOTTURNO STRAORDINARIO GORIO 2 – CAPITOLO 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 – CAPITOLO 1.7

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

SERVIZIO ADOZIONI ALTO ADIGE – CAPITOLO 1.2

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

SERVIZIO CAMPER EX AGIP IN ITINERE – CAPITOLO 1.3

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 – CAPITOLO 1.2

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

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

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

SERVIZIO DI ASSISTENZA AL POSTO DI LAVORO-SAPL – CAPITOLO 1.3

Servizio che cura e predispone progetti di inserimento lavorativo, in accordo con il Servizio Inserimento Lavorativo della Provincia Autonoma di Bolzano, di persone con disabilità fisica e/o cognitiva e disagio psichico, con problemi motori, neurologici, invalidità fisica, con problemi di dipendenza. Il servizio è prestato da operatori specializzati.
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 – CAPITOLO 1.4

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

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

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

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

Servizio attivo su tutto il territorio cittadino, costituito da un insieme di prestazioni afferenti all'area socio pedagogica di base delle sedi distrettuali. Il SASD è rivolto a persone adulte con disabilità o malattia psichica o a persone in grave disagio sociale

(es. persone affette da dipendenza) che desiderano raggiungere l'obiettivo di abitare in modo autonomo o che abbiano bisogno di un costante sostegno per mantenere la loro autonomia nel proprio domicilio abituale. Il servizio è organizzato in due settori: uno specifico per gli utenti disabili fisici e/o cognitivi ed uno per gli utenti con disagio psichico.

SERVIZIO DI CONSULENZA IMMIGRATI PRESSO CASA MIGRANTES – CAPITOLO 1.3
Primo punto di riferimento per persone provenienti da Paesi non appartenenti all'Unione Europea che offre loro consulenza e primo orientamento nella realtà locale.

SERVIZIO DI OCCUPAZIONE LAVORATIVA – CAPITOLO 1.6
Servizio a carattere diurno rivolto a persone con disabilità, che offre sostegno socio-pedagogico e assistenziale finalizzato a valorizzare e sviluppare le capacità lavorative delle e degli utenti. Tali servizi sono offerti nelle seguenti forme: strutture dedicate all'attività occupazionale; attività occupazionali espletate all'esterno della struttura; strutture di riabilitazione lavorativa finalizzate all'inserimento e al reinserimento lavorativo.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE LAVORATIVA – CAPITOLO 1.3
accompagnare gli utenti, alcol e/o farmacodipendenti in astensione dall'uso di sostanze, attraverso attività lavorative, educative ed occupazionali verso un inserimento nel mondo del lavoro, anche, inizialmente, di tipo protetto. Presso il laboratorio sono stati attivati anche due posti per persone affette da ludodipendenza.

SERVIZIO DOCCE E BASSA SOGLIA PRESSO CASA MIGRANTES – CAPITOLO 1.3
Servizio docce per esterni, possibilità di lavaggio biancheria per esterni, domiciliazione postale e deposito bagagli per immigrati.

SERVIZI MULTIZONALE DI CONSULENZA E MEDIAZIONE INTERCULTURALE PER DONNE STRANIERE – CAPITOLO 1.3
Servizio di accoglienza e di orientamento rivolto a donne straniere e di mediazione con gli operatori delle sedi distrettuali.

SOSTEGNO FAMILIARE E INTERVENTO PEDAGOGICO PRECOCE PER BAMBINI CON DISABILITÀ (FRÜHFÖRDERUNG) – CAPITOLO 1.2
Il sostegno familiare e l'intervento pedagogico precoce per bambini fino a 6 anni, con disabilità, (cd. Frühförderung), è un servizio svolto prevalentemente presso l'abitazione delle famiglie da un'operatrice esperta ed appositamente formata che, attraverso una specifica attività, si relaziona con il bambino e con la famiglia. In particolare, con quest'ultima, l'intervento è volto ad orientare la famiglia, fin dai primi anni di vita del bambino, in collaborazione con i servizi territoriali, nella gestione della situazione di disabilità del figlio, in modo da favorire al meglio il benessere del bambino e della famiglia nel suo complesso.
Il servizio è un servizio multizonale, gestito da ASSB su tutto il territorio provinciale.

SPAZIO NEUTRO – CAPITOLO 1.2
Servizio che permette ai genitori non affidatari, obbligati da un mandato coercitivo del Tribunale Ordinario o da un'indicazione della Magistratura Minorile, a vedere i propri figli in presenza dei Servizi Sociali[4], di effettuare gli incontri in uno spazio idoneo, per caratteristiche ed organizzazione, ad accogliere i minori ed a facilitare la relazione fra il genitore ed il figlio. È possibile comunque accedere al servizio anche su richiesta spontanea di un genitore e su indicazione di un servizio pubblico o privato.

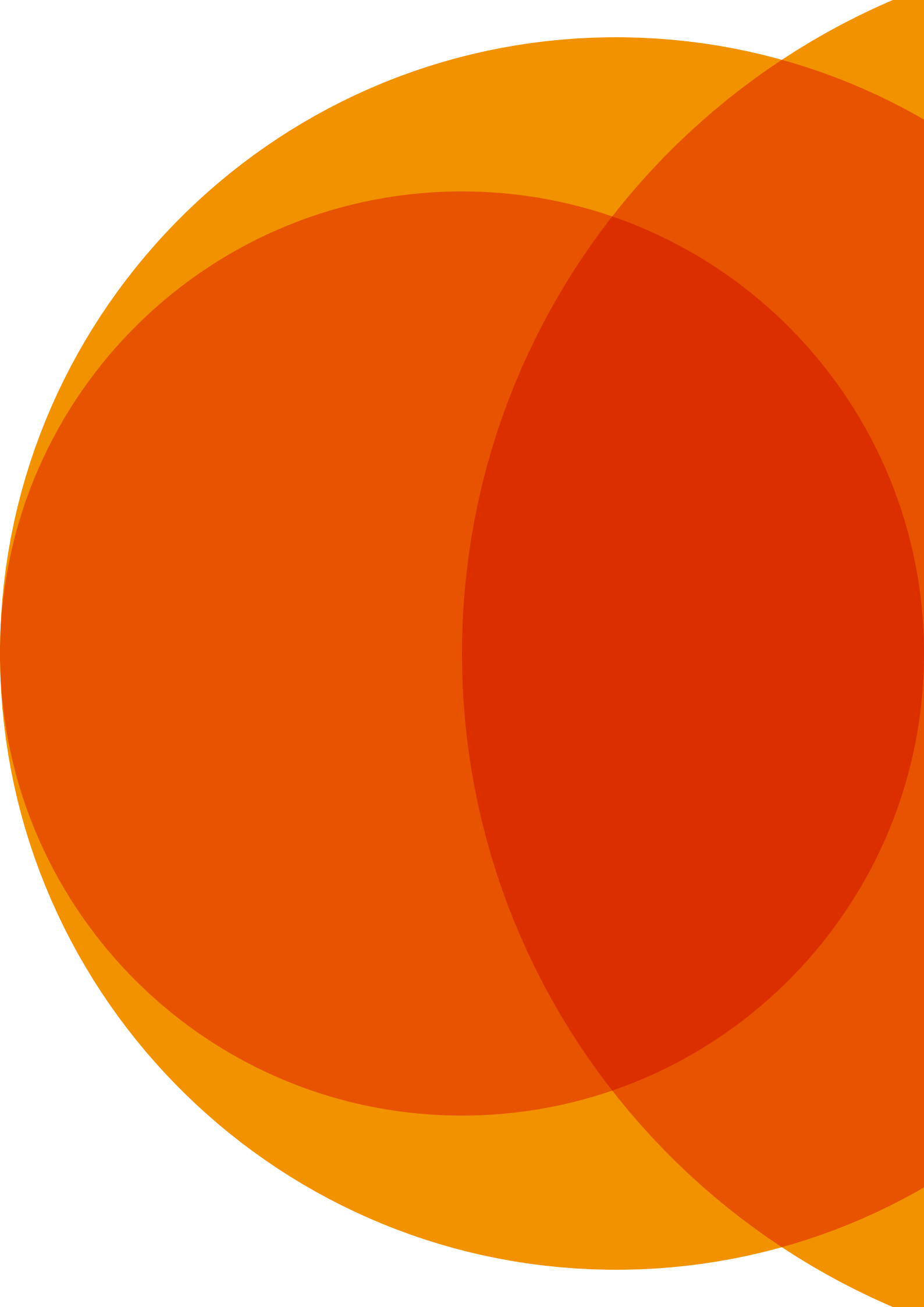
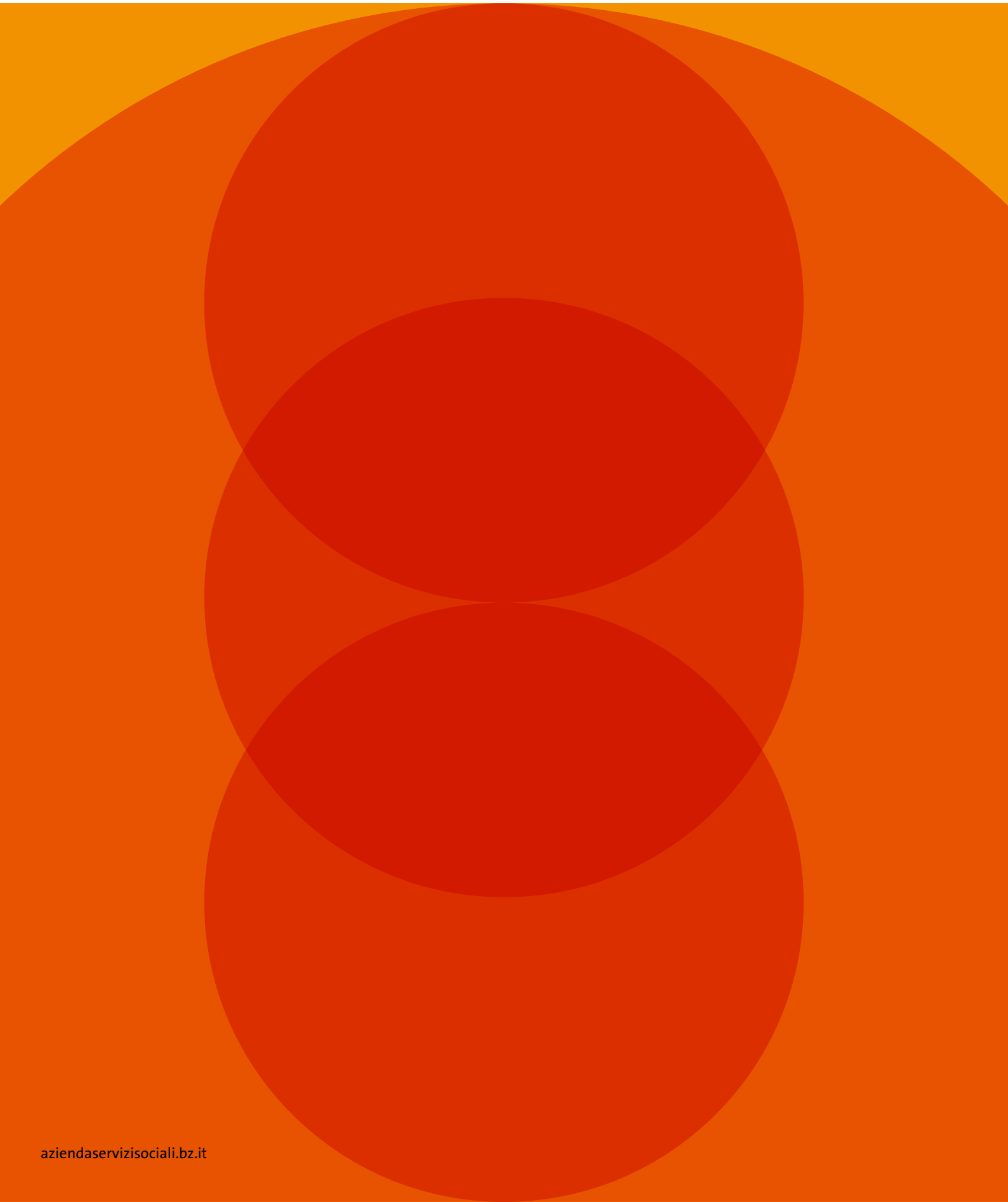
SPORTELLO UNICO PER L'ASSISTENZA E LA CURA – CAPITOLO 1.4
Punto informativo rivolto alle persone non autosufficienti e loro famigliari, dove opera un team composto da assistenti sociali e infermieri dell'ASL, che informa sui servizi per le persone non autosufficienti, sulle possibilità di sostegno, di aiuti vari, sui diritti e doveri, sul sostegno economico, che inoltre consiglia sulle decisioni valide da assumere. In ASSB, presso tale sportello, possono rivolgersi anche gli anziani e loro famigliari per le ammissioni nelle strutture residenziali e semiresidenziali di ASSB.

T

TUTELA – CAPITOLO 1.2
istituto giuridico che prevede la nomina di un tutore, le cui funzioni consistono nell'aver cura del minore, i cui genitori siano morti o decaduti dalla responsabilità genitoriale, nel rappresentarlo in tutti gli atti civili e nell'amministrarne i beni. Ai sensi della normativa vigente, la tutela di tali minori può essere deferita all'ente locale di assistenza, ossia al Direttore Generale, che la può delegare ai dirigenti o assistenti sociali di ASSB. Le funzioni di tutore consistono nell'aver cura della persona del minore, nel rappresentarlo in tutti gli atti civili e nell'amministrarne i beni.

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

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

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

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