

**RELAZIONE DI FINE MANDATO 2020-2024**  
**Innovazione, Qualità e Sostenibilità della rete dei  
servizi**



## **SOMMARIO**

### **PREFAZIONE**

#### **1. L'AZIENDA ASC INSIEME AZIENDA SERVIZI ALLA CITTADINANZA**

1.1. ASC Azienda speciale dell'Unione dei Comuni Valle del Reno Lavino Samoggia

1.2. Le parole chiave

1.3. L'innovazione

#### **2. L' ORGANIZZAZIONE**

2.1. La Riorganizzazione dell'assetto aziendale

2.2. Il personale

2.3. Il Codice Etico

2.4. I regolamenti/linee guida/accordi di programma

2.5. Il Software

2.6. La Comunicazione e l'ascolto attivo

#### **3. L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA**

3.1. Il Bilancio

#### **4. L'ACCESSO AI SERVIZI**

4.1. Il Punto Unico di Accesso

4.2. Le Diseguaglianze

#### **5. LE POPOLAZIONI TARGET ED I SERVIZI EROGATI**

##### **5.1. La popolazione anziana**

5.1.1. Dati di sintesi dei servizi erogati

##### **5.2. La popolazione con disabilità**

5.2.1. Dati di sintesi dei servizi erogati

##### **5.3. I minori e le famiglie**

5.3.1. Dati di sintesi dei servizi erogati

##### **5.4. Gli Adulti**

5.4.1. Dati di sintesi dei servizi erogati

5.4.2. L'Emergenza abitativa

#### **6. CONSIDERAZIONI FINALI**

*Tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

*È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona.*

**Art 3 Costituzione Italiana**

## PREFAZIONE

Il richiamo all'art. 3 della Costituzione italiana è stato di monito all'azione di ASC InSieme. Due concetti sono fondamentali per ASC InSieme: **responsability** come “dover fare”, la responsabilità della propria azione, **accountability** come mettere in atto comportamenti ed azioni volte al raggiungimento dei risultati ed obiettivi, nella consapevolezza del mandato ricevuto, la responsabilità del rendere conto.

In questa responsabilità è insito il dovere di riflettere su come gli obiettivi dati e perseguiti siano stati raggiunti, per costruire le azioni necessarie per proseguire.

Sono stati anni che hanno lasciato esiti pesanti e preoccupanti che hanno impegnato tutta l'Azienda nel gestire una frenetica e continua riorganizzazione dei servizi per rispondere comunque ai bisogni della popolazione che mutavano velocemente, dettati dall'andamento pandemico e dalla ripresa dei servizi in un contesto di “normalità”, ma significativamente mutato.

Il presente documento, che fa seguito alla verifica di metà mandato già presentata, vuole offrire non solo una doverosa rendicontazione delle attività poste in essere, ma anche porre all'attenzione di chi legge, luci ed ombre del mandato, offrendo suggestioni per il mandato futuro.

## 1. L'AZIENDA ASC INSIEME AZIENDA SERVIZI ALLA CITTADINANZA

### 1.1 ASC Azienda speciale dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia

L'Azienda ASC InSieme è stata costituita dal gennaio 2010 come Azienda consortile dei Comuni del Distretto di Casalecchio di Reno, dal gennaio 2016 è stata trasformata in Azienda Speciale strumentale della neo costituita Unione Valli del Reno, Lavino, Samoggia coincidente con il territorio di competenza del Distretto socio sanitario della AUSL di Bologna.

Merita sottolineare che il passaggio da una forma giuridica all'altra non è mera "questione di forma", ma riveste un aspetto sostanziale che deve essere alla base di indirizzi ed azioni improntate all'equità ed all'offerta diffusa dei servizi sul territorio. È un diverso paradigma che per ASC pone l'Unione come un *unicum* come interlocutore di riferimento sia istituzionale sia territoriale, pur volendo salvaguardare la specificità di ogni Comune.

ASC risponde alla forma pubblica di gestione dei servizi sociali e socio sanitari di cui alla LR n. 12/2013 ed alla DGR n. 13/2014 ed è dotata di un proprio Statuto approvato dal Consiglio dell'Unione che ne esplicita lo scopo, le funzioni, gli organi, nonché lo status giuridico come Azienda con autonomia gestionale.

Lo scopo della costituzione dell'Azienda è stato definito nella gestione dei servizi socio assistenziali, socio sanitari e socio educativi e, più in generale, nella erogazione dei servizi alla persona in relazione alle funzioni di competenza dell'Unione in quanto delegate dai Comuni.

L'azione dell'Azienda è stata quindi improntata all'omogeneizzazione dei servizi e degli interventi assistenziali sull'intero territorio del Distretto, secondo un principio di equità e nel rispetto del dettato costituzionale richiamato.

#### **Gli Organi dell'Azienda**

Gli Organi dell'Azienda sono il Consiglio di Amministrazione ed il suo Presidente, il Direttore e il Revisore dei Conti.

- Il Consiglio di Amministrazione è l'Organo esecutivo dell'Azienda ed ha il compito di assicurare il rispetto degli indirizzi impartiti dall'Unione per la realizzazione degli obiettivi dati.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 3 componenti, di cui uno è eletto Presidente ed uno Vice Presidente. Il Presidente è il Rappresentante Legale dell'Azienda.

- Direttore/a adotta gli atti necessari all'espletamento del mandato, nel rispetto degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

Il/la Direttore/a svolge tutte le attività gestionali e tecnico manageriali anche a rilevanza esterna che, dalla Legge, dallo Statuto, dalla Convenzione o dai Regolamenti non sono espressamente attribuiti ad altri Soggetti.

- Il Revisore Unico dei Conti è l'Organo di controllo dell'Azienda ed è nominato dal Consiglio dell'Unione.

### 1.2 Le parole chiave

**Le parole chiave che hanno contraddistinto l'operato dell'Azienda**

Le parole chiave che hanno contraddistinto la presentazione del nuovo CdA all'Unione, nei suoi Organi massimi rappresentati dalla Giunta e dal Consiglio, cogliendo il mandato ricevuto alla nomina, sono state:

- **Partecipazione alla governance** del sistema dei servizi nell'Unione;
- Ottimizzazione della gestione secondo logiche di **efficienza** e di **economicità**;
- **Equità** di accesso ai servizi;
- Miglioramento dell'organizzazione secondo logiche di **razionalizzazione** e di **innovazione**;
- Sviluppo e **relazione con il territorio** di competenza secondo logiche di relazione, ascolto, confronto, disponibilità tra livelli istituzionali (Unione, Comuni, Distretto AUSL) ed altri soggetti del territorio (OOSS, Associazionismo, Terzo Settore);
- Cooperazione interistituzionale per azioni concrete di **integrazione sociale e sanitaria** per risposte complessive ai bisogni concreti delle persone nel rispetto della unitarietà della persona;
- **Miglioramento dei servizi** secondo logiche di efficacia, di equità e di appropriatezza;
- **Sostenibilità** dell'Azienda intesa sotto il duplice aspetto della capacità di affrontare e sostenere la risposta ai bisogni della popolazione, anche in termini qualitativi e della corretta gestione economica con la garanzia del pareggio di bilancio;
- **Investire sul Sociale**, uno "slogan" che sintetizza ed esprime come il "sociale" può costituire un valore aggiunto per il benessere della popolazione di un territorio.

Le parole chiave si ritrovano declinate nell'esposizione che segue.

### 1.3 L'Innovazione

#### ***Un nuovo approccio per un'Azienda al passo dei tempi***

La capacità di rispondere a bisogni sociali mutati ed emergenti attraverso nuove soluzioni e modelli salvaguardando la tenuta del sistema in termini di risorse umane, finanziarie e strumentali, è stato l'obiettivo di un approccio volto all'innovazione organizzativa e dei servizi.

Il nostro contesto è sempre più caratterizzato da un aumento considerevole del numero di famiglie e singole persone che si rivolgono ai servizi con:

- l'esigenza di assistenza tutelata a favore di anziani non autosufficienti;
- la richiesta di supporto a favore di minori o giovani adulti disabili che necessitano di percorsi di autonomia personalizzati.

Inoltre, viene confermata l'emersione di nuove fragilità quali ad esempio:

- le famiglie con figli adolescenti e con problemi socio-economici;
- i minori che vivono in contesto vulnerabile oggetto di provvedimenti di sospensione o decadenza della responsabilità genitoriale;
- famiglie con risorse economiche insufficienti al mantenimento di un alloggio.

Permane infine l'esigenza di ricomporre e consolidare il tessuto sociale verso un nuovo equilibrio e un nuovo modello di inclusione capace di intercettare in maniera proattiva i bisogni della cittadinanza. Il quadro riportato ha evidenziato un aumento della domanda di servizi e della complessità delle richieste alla quale doverosamente si è fatto fronte con processi di innovazione e riorganizzazione che hanno riguardato principalmente:

- la **riorganizzazione della struttura aziendale**, passando da una responsabilità specialistica di area a una responsabilità territoriale, con la conseguenza di superare un modello rigido e gerarchico a favore di un modello a matrice flessibile e in grado di intercettare in maniera puntuale i cambiamenti sociali;
- la **gestione dell'Azienda** tramite la dotazione di nuovi strumenti (Regolamenti, Linee guida, Discipline e Accordi), nuovi software per migliorare l'efficienza amministrativa e il controllo gestionale, nuove strategie di comunicazione e ascolto attivo interni ed esterni, modelli

formativi incentrati sulla supervisione professionale, sull'acquisizione di competenze trasversali in base al ruolo per saper essere oltre che saper fare e sull'Etica del lavoro intesa, nel nostro caso, come capacità di definire un progetto di aiuto;

- la **qualificazione dell'accesso** ai servizi cercando di creare procedure in grado di intercettare preventivamente i bisogni, di intervenire in maniera integrata già dalla valutazione e soprattutto essere in grado di erogare risposte tempestive. Quest'ultima esigenza è soprattutto del target anziani dove la celerità della risposta è strettamente correlata alla sua rispondenza al bisogno;
- la **progettazione dei servizi sociali**:
  - in gestione diretta come per esempio la riorganizzazione dell'erogazione delle prestazioni nei centri diurni che ha riscontrato il gradimento dell'utenza determinando l'aumento della frequenza fino a superare i livelli pre covid e l'attivazione del Centro Socio Ricreativo a San Biagio determinata dalla volontà di dare una risposta assistenziale e ricreativa agli anziani soli che abitano nelle case popolari presenti in numero elevato nel quartiere;
  - in affidamento all'esterno come per esempio la gara per l'affidamento dei servizi educativi e di assistenza sociale con l'obiettivo di sviluppare e rafforzare le competenze dei beneficiari dei servizi e incentivare cooperazione istituzionale, proattività, valutazione e monitoraggio degli interventi e pari opportunità, inoltre i nuovi strumenti di amministrazione condivisa previsti dall'art. 55 del TU n.117/2017 - coprogrammazione e la coprogettazione - che prevedono il coinvolgimento dei soggetti del Terzo Settore per affrontare tematiche sociali complesse come, nel nostro caso, l'emergenza abitativa;
  - in partnership con l'Unione, infatti il PNRR destina ingenti risorse per fronteggiare le problematiche sopra esposte. I progetti che vedono ASC InSieme soggetto attuatore, riguardano i seguenti ambiti di intervento:
    - sostegno alla genitorialità al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine;
    - sostegno all'autonomia delle persone in condizione di disabilità;
    - potenziamento degli interventi a favore degli anziani non autosufficienti in dimissione ospedaliera;
    - sostegno a soggetti senza dimora per accedere ad alloggi temporanei.

Una volta realizzati gli investimenti, gli interventi saranno integrati all'interno della rete dei servizi per rappresentare una reale qualificazione ed innovazione dell'offerta di welfare per gli anni futuri.

### ***I documenti di programmazione***

Un evidente impulso all'innovazione è derivato anche dalla ridefinizione dei documenti di programmazione previsti dalla normativa nazionale e realizzati a livello territoriale in sinergia con l'Unione e i Comuni. Il nuovo modello di programmazione mette direttamente in relazione la pianificazione della quantità e della qualità delle risorse umane, strumentali e finanziarie con le politiche e gli obiettivi che l'Azienda intende perseguire per la realizzazione del Valore Pubblico inteso come benessere economico, sociale, ma anche ambientale e/o sanitario, dei cittadini in condizione di fragilità. Questa relazione si concretizza all'interno del PIAO – Piano Integrato di Attività e Organizzazione, introdotto dall'articolo 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 (convertito in legge 6 agosto 2021, n. 113), adottato annualmente dal Consiglio di Amministrazione, che rappresenta, congiuntamente agli atti fondamentali di cui all'art. 114 del TUEL approvati dal Consiglio dell'Unione, il testo unico della programmazione in una logica integrata rispetto alle scelte fondamentali di sviluppo dell'Azienda. Il PIAO accorpa nello specifico:

- PFP (Piano dei Fabbisogni di Personale)
- PdP (Piano della Performance);
- PTPCT (Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza);
- POLA (Piano Organizzativo del Lavoro Agile)
- PAP (Piano di Azioni Positive)

Le finalità di tale semplificazione vanno ricercate in un maggior coordinamento dell'attività programmatica, in una migliore qualità e trasparenza dell'attività amministrativa e dei servizi ai cittadini e rappresentano un passo importante verso l'efficienza, l'efficacia, la produttività e l'attenzione alla misurazione della performance aziendale.

### **La valutazione dell'Azienda**

Attraverso il Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale e collettiva abbiamo negli anni adottato metodologie di misurazione quanti/qualitative attraverso:

- l'impiego di un set di indicatori idonei, finalizzati alla verifica del grado di raggiungimento di quanto programmato;
- la valutazione dei comportamenti attuati dai dipendenti nello svolgimento del proprio lavoro, coerentemente con il codice di comportamento e il Codice Etico;
- la misurazione dell'impatto che l'azione amministrativa produce sul territorio, attraverso le proprie politiche;
- la rendicontazione comunicata ai cittadini attraverso un uso sistematico degli strumenti di comunicazione istituzionale tra cui la sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web.

Il risultato della valutazione costituisce il riferimento per la retribuzione di risultato prevista dal CCNL del Personale in base ad Accordo sindacale valido anche per il personale dei Comuni e dell'Unione.

PERCENTUALE	2020	2021	2022	2023
Raggiungimento della performance individuale e collettiva di dipendenti ed incarichi di elevata qualificazione	86,98	86,98	87,64	87,66

## 2. L' ORGANIZZAZIONE

### ***Una nuova struttura della organizzazione aziendale***

Reggere il passo del cambiamento, reso più celere dall'utilizzo frequente delle tecnologie digitali, ha richiesto il miglioramento dei processi organizzativi che altrimenti rischiano di entrare in crisi a causa dell'accelerazione imposta dall'esterno. Le aziende sono un meccanismo complesso i cui ingranaggi sono le persone che interagiscono tra loro, utilizzando strumenti tecnologici. Far lavorare bene le persone tra loro e dotarsi degli strumenti giusti è un modo semplice per far funzionare bene la pubblica amministrazione. Processi, procedure, organigrammi, ruoli, mansioni e strumenti informativi e tecnologici: sono alcuni degli ingredienti necessari al buon funzionamento e al miglioramento delle performance organizzative. Se si progettano questi aspetti con grande attenzione, si vedono concreti miglioramenti nell'attività amministrativa.

### **2.1 La Riorganizzazione dell'assetto aziendale**

Il 2021 ha visto l'avvio della riorganizzazione delle posizioni di responsabilità all'interno dell'Azienda, progettata nel 2020, tramite il passaggio da una responsabilità specialistica di area a una responsabilità territoriale che pone in primo piano il rapporto tra l'individuo ed il contesto all'interno del quale si sviluppa l'intervento sociale.

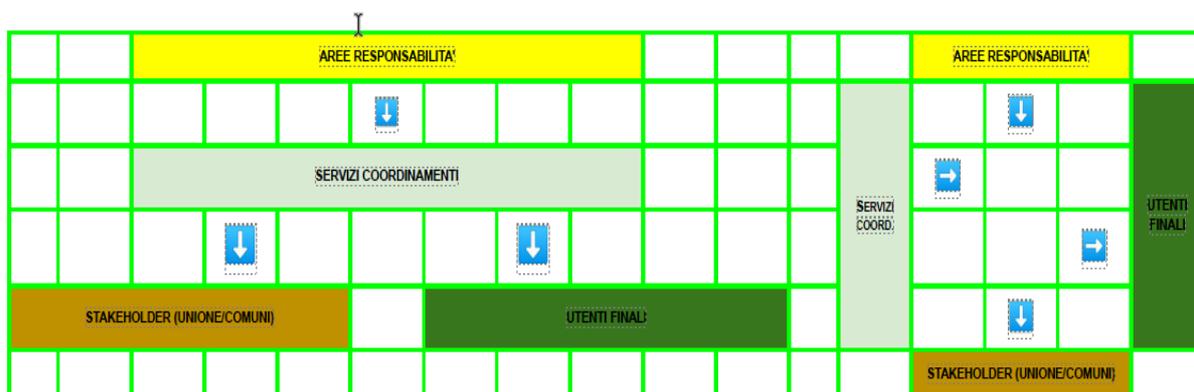
La referenza territoriale è divenuta l'asse portante della struttura organizzativa, volendo favorire una maggiore aderenza al territorio ed una precisa referenza per la singola amministrazione comunale che rimane comunque il soggetto "vicino" al cittadino, assicurandole una maggiore facilità nell'acquisire informazioni o confronto diretto con il responsabile di riferimento. Ogni Area territoriale ha competenza tecnico professionale su tutti gli ambiti assistenziali Adulti; Minori e famiglie; Anziani e Disabilità che costituiscono a loro volta la struttura trasversale. L'obiettivo è stato proporre un servizio sociale attento alla comunità ed al territorio nel quale è inserito.

La nuova organizzazione ha previsto pertanto un ufficio di direzione composto dal Direttore e da tre Responsabili territoriali (Casalecchio di Reno, Sasso Marconi, Monte San Pietro e Zola Predosa, Valsamoggia) e da un Responsabile dell'area amministrativa, contabilità e personale. Le funzioni di coordinamento di "area tematica" sono state definite sia per esigenze organizzative, sia per favorire un processo di maggiore responsabilizzazione del personale e di sviluppo professionale, tramite appunto coordinamenti formalizzati. La riorganizzazione, oltre a creare un legame strutturato con i territori che esprimono bisogni sociali e verso i quali deve essere indirizzata l'operatività dell'Azienda, ha affrontato il tema dell'evoluzione dei bisogni, della complessità delle attività, della necessità di superare modelli statici e gerarchici a favore di un modello a matrice in grado di garantire una divisione della responsabilità legata agli ambiti territoriali (verticale), applicando però le risorse e gli obiettivi in funzione dei target di bisogno quindi dell'utenza (orizzontale).

#### L'organizzazione e matrice

La dimensione "verticale", che attiene alla natura di Ente Pubblico e organismo strumentale dell'Unione RELASA, permette la suddivisione per centri di costo, l'individuazione di un responsabile del procedimento, la gestione del personale secondo il modello gerarchico individuato dal CCNL. La dimensione "orizzontale" è invece orientata all'utenza e permette l'innovazione sociale, la tempestività d'intervento in base ai bisogni rilevati, la specializzazione per area tematica. I ruoli di linea, per esempio assistenti sociali ed educatori, sono a contatto con l'utenza, hanno un livello di discrezionalità e di responsabilità gestionale elevato e riescono ad intervenire attraverso la condivisione dei problemi con i coordinatori, anch'essi tecnici, che hanno un ruolo di accompagnamento del percorso di crescita professionale. La dimensione orizzontale avvicina il luogo della decisione all'utente finale, rendendo il processo di erogazione del servizio sicuramente più veloce ma anche qualificandosi con valutazioni di tipo tecnico.

La riorganizzazione è stata supportata con eventi formativi specifici e, a conclusione del periodo di sperimentazione, ha guidato la redazione del Regolamento di organizzazione dell’Azienda.



## 2.2 Il personale

L’Azienda ha confermato negli anni il valore del Capitale Umano per l’esercizio delle proprie funzioni. ASC InSieme per l’esercizio delle proprie funzioni si avvale sostanzialmente di personale dipendente, data l’importanza della relazione con il cittadino che si rivolge ai servizi. Di seguito l’organico di ASC InSieme al 31/12 di ogni anno del mandato:

PROFILI	2020		2021		2022		2023	
	T.IND.	T.DET.	T.IND.	T.DET.	T.IND.	T.DET.	T.IND.	T.DET.
amministrativi	15		16		15		16	
assistenti sociali	38	1	40	0	37	3	36	8
direttrice/e	0	1	0	1	0	1	0	1
educatori	5	1	5	1	5	0	5	0
OSS	21		21		21		21	
responsabili	4		4		4		4	
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>3</b>	<b>86</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>4</b>	<b>82</b>	<b>9</b>

### Le politiche del personale

Nel 2022 è cominciata l’internalizzazione, con l’assunzione di personale a tempo determinato, di alcune funzioni in appalto, come per esempio i progetti speciali di contrasto alla povertà, successivamente potenziati per target e quantità grazie a finanziamenti specifici (Fondo Povertà, PNRR e altri fondi regionali). E’ stato fondamentale il confronto con l’Unione sul tema dell’impatto del costo del personale di ASC InSieme sulla capacità assunzionale dei Comuni; dal consuntivo 2022 vengono neutralizzati in quanto la norma lo consente, al fine del calcolo di tale impatto, i costi per l’assunzione di operatori finanziati con fondi specifici. L’internalizzazione ha permesso dare maggiore forza alla politica di valorizzazione del personale garantendo parità di trattamento contrattuale a favore di operatori impegnati nella realizzazione dei medesimi obiettivi aziendali.

Grande attenzione è stata posta alla valorizzazione di tutti gli operatori, vero capitale dell’Azienda, agendo sullo sviluppo di nuove competenze e di azioni per favorire la motivazione e la fidelizzazione. Nei servizi alla persona la qualità non è più intesa solo come misurazione dei processi e dei risultati ma è direttamente proporzionale all’attitudine e alla tipologia comportamentale degli operatori.

La formazione del personale, inteso come Risorse Umane, capitale dell’Azienda, ha avuto particolare attenzione come strumento di qualificazione delle competenze professionali.

Di seguito viene inserito un prospetto riepilogativo dell’attività di formazione:

RIEPILOGO ORE DI FORMAZIONE	ANNO 2020		ANNO 2021		ANNO 2022		ANNO 2023	
	TOT	%	TOT	%	TOT	%	TOT	%
amministrativi	372	21%	198	8%	208	8%	410	22%
assistenti sociali	1044	59%	1712	66%	1529	62%	556	29%
direttora	52	3%	53	2%	9	0%	219	12%
educatrici/tori	70	4%	292	11%	230	9%	54	3%
OSS	76	4%	192	7%	299	12%	476	25%
responsabili	169	9%	164	6%	174	7%	187	10%
<b>TOTALE</b>	<b>1781</b>	<b>100%</b>	<b>2611</b>	<b>100%</b>	<b>2448</b>	<b>100%</b>	<b>1903</b>	<b>100%</b>

Aumenta in termini assoluti e percentuali la formazione rivolta al personale amministrativo (compresa la direzione) coinvolto nei processi di accelerazione organizzativa, mentre viene rimodulata quella a favore del personale di area socio-educativa occupato nella gestione dell'aumentato numero di utenti. Non rispettano questo trend gli operatori socio sanitari impegnati nella gestione dei centri diurni che dopo il covid hanno ripreso la piena attività grazie anche alla riqualificazione dei processi di assistenza. Il piano della formazione viene predisposto annualmente individuando argomenti e target utili a supportare il personale nella realizzazione di Valore Pubblico tramite il raggiungimento degli obiettivi inseriti nella programmazione.

Preme porre l'attenzione sul fatto che:

- la formazione delle assistente sociali, grazie a specifico finanziamento del PNRR, nell'anno 2024 è stata rivolta principalmente alla supervisione, utile strumento per sostenere gli operatori nella loro attività ;
- un interessante ciclo formativo relativo all'acquisizione delle competenza trasversali legate al ruolo è stato rivolto al personale di coordinamento (particolarmente coinvolto nella riorganizzazione), fornendo inoltre competenze organizzative non conseguite tramite il normale corso di studi o la formazione professionale specifica, trattandosi per lo più di profili tecnici (educatori, assistenti sociali);
- è stato sperimentato il coaching individuale a supporto delle figure del Responsabile territoriale, altro strumento per sostenere e qualificare il cambiamento del ruolo nella organizzazione aziendale.

### 2.3 Il Codice Etico

#### ***La condivisione di valori nel lavoro di un'Azienda all'insegna del valore pubblico***

ASC Insieme nel corso dell'anno 2023 si è dotata di un Codice Etico che si rivolge in primis al personale impegnato nei nostri servizi. E' un documento che raccoglie e rappresenta i valori, la mission e la vision aziendale. Vengono definite una serie di principi di base e regole comportamentali alle quali devono necessariamente attenersi tutti gli esponenti aziendali, dal dipendente al collaboratore fino al datore di lavoro.

I diritti, i doveri e le responsabilità descritte nel codice etico, pur non avendo validità di legge, rappresentano le coordinate dell'agire aziendale e, di conseguenza, le basi per la crescita futura. Attraverso questo documento ASC vuole promuovere i valori aziendali affinché siano un patrimonio comune che guida l'azione di sostegno alle persone fragili nel territorio e dia testimonianza del valore pubblico del lavoro dell'Azienda.

## 2.4 I regolamenti/linee guida/accordi di programma

### **Le regole di funzionamento dell'Azienda**

I Regolamenti sono fonti normative secondarie emanate dalla Pubblica Amministrazione. Sono l'espressione dell'autonomia normativa e completano il quadro normativo statale e regionale nelle materie di competenza. Sono strumenti che permettono l'operatività della struttura amministrativa e l'emanazione di provvedimenti finali nei confronti dei cittadini. Anche le linee guida sono *attrezzi* a disposizione degli operatori per assemblare un progetto di aiuto. Gli Accordi di programma hanno lo scopo di definire e attuare in modo coordinato i processi di erogazione dei servizi sul territorio dell'Unione. Sono tutti atti amministrativi che, se aggiornati e ben definiti, permettono all'Azienda e alle altre Istituzioni coinvolte un'azione efficace, efficiente e tempestiva. Possono essere documenti predisposti a livello di Unione e recepiti da ASC, possono essere documenti propri dell'Azienda in materia di diretta competenza.

Di seguito si elencano i principali documenti adottati nel corso del mandato amministrativo:

1. Linee Guida operative in materia di comunicazione, approvate con delibera di CdA n. 06/20;
2. Linee Guida in materia di violenza su persone di minore età, approvate con delibera di CdA n. 20/20;
3. Approvazione in materia di utilizzo delle attrezzature informatiche (DUDI), recepito con delibera di CdA n. 4/21, modificato con delibera di CdA n. 7/23;
4. Regolamento per il recupero dei crediti, approvato con delibera di CdA n. 18/21;
5. Regolamento per la costituzione del Fondo per gli incentivi tecnici, recepito con delibera di CdA n. 23/21, modificato con delibera di CdA n. 8/23;
6. Regolamento per la disciplina degli incarichi esterni svolti dal personale dipendente, recepito con delibera di CdA n. 7/22, modificato con delibera di CdA n. 9/24;
7. Disciplina per il lavoro agile recepito con delibera di CdA n. 8/22;
8. Regolamento per lo svolgimento delle sedute del Consiglio di Amministrazione in modalità videoconferenza mista, proposto alla Giunta dell'Unione con delibera di CdA n. 11/22;
9. Linee Guida per la gestione del disturbo da accumulo, approvate con delibera di CdA n. 7/23;
10. Regolamento per la graduazione delle posizioni organizzative, recepito con delibera di CdA n. 15/23;
11. Regolamento per la disciplina delle procedure comparative per le progressioni tra le aree, recepito con delibera di CdA n. 7/22;
12. Regolamento per l'attribuzione di vantaggi economici a soggetti pubblici e privati senza scopo di lucro operanti a favore della comunità distrettuale, approvato con delibera di CdA n. 20/23;
13. Accordo di programma PUA - Punto Unico Di Accesso - accordo interistituzionale di collaborazione organizzativa e professionale in materia di integrazione sociosanitaria per persone con non autosufficienza, disabilità o fragilità sociale e sanitaria, approvato con delibera di CdA n. 3/24;
14. Accordo con Unione Reno Lavino Samoggia, Ausl di Bologna Distretto di Committenza Reno Lavino Samoggia - Governo congiunto politiche e interventi sociosanitari, funzionamento Ufficio di Piano, gestione piano distrettuale non autosufficienza, programmi contrasto fragilità area adulti, approvato con delibera di CdA n. 8/24;
15. Regolamento di Organizzazione di ASC InSieme, approvato con delibera di CdA n. 13/24;
16. Regolamento in materia di diritto di accesso, approvato con delibera di CdA n. 14/24.

## 2.5 Il Software

### **La digitalizzazione al servizio dell'Azienda**

La digitalizzazione riveste grande importanza nell'organizzazione aziendale. Negli ultimi anni sono stati implementati e inseriti nuovi software per migliorare l'efficienza amministrativa dell'Azienda. Il cambiamento dei gestionali genera sempre momenti di stress organizzativo che però, una volta superati, permettono una migliore operatività:

- nel 2021 si è superato il modello di rilevazione dell'attività di ASC tramite il sistema Generi, Genesi e Generazioni a favore del Cruscotto per operazioni di data warehouse;
- nel 2023 sono sostituiti i gestionali per:
  - ✓ la protocollazione dei documenti in entrata e in uscita, che oltre ad assicurare un collegamento immediato con la PEC, permette l'archiviazione automatica dei documenti nella piattaforma PARER;
  - ✓ per la gestione degli atti delibere, determine e contratti che permette una organizzazione temporale dei documenti, strumenti di ricerca veloci e la pubblicazione automatica delle informazioni previste dalla norma sul sito internet dell'Azienda;
- nel 2023 è stato superato il software SOSIA per la bollettazione agli utenti a favore del nuovo gestionale GARSIA WE che permette al cittadino il pagamento dei servizi erogati dall'Azienda tramite la piattaforma PAGO PA;
- dal 2024 viene gestito tramite il software Injenia DINOVA il controllo di gestione sul Bilancio di ASC. Non si tratta di un gestionale predefinito al quale ci siamo dovuti adeguare, ma tramite i file Excel utilizzati dal personale per la gestione del Bilancio, che sono stati omogeneizzati e sistematizzati, si è creato un programma ad hoc in grado di ridurre il margine di errore nell'immissione dei dati e rendere delle dashboard capaci di illustrare semplicemente le dinamiche di bilancio e supportare i processi decisionali;
- dal 2024, a seguito di una procedura di gara per l'affidamento del servizio di riparazione degli automezzi, è stato messo a disposizione un software per la gestione delle manutenzioni e delle scadenze. A seguito di formale indagine di mercato si è inoltre ricercata una soluzione informatica per il monitoraggio del chilometraggio e del consumo del carburante. L'obiettivo, a regime, è avere un sistema in grado di monitorare in tempo reale i costi e le percorrenze dei mezzi ASC per evidenziare eventuali anomalie e programmare il rinnovo del parco auto.

## 2.6 La Comunicazione e l'ascolto attivo

### **La relazione interna ed esterna**

L'informazione adeguata, la comunicazione efficace e la partecipazione favoriscono la trasparenza dell'azione amministrativa. Come già specificato nei punti precedenti nel 2020 ci siamo dotati di Linee guida specifiche, riprese successivamente in una procedura operativa nel 2023. È stato inoltre fatto il restyling della Carta dei Servizi, con l'obiettivo di rendere il documento leggibile, semplice e maggiormente fruibile da parte della cittadinanza. Siamo passati da un testo di circa 43 pagine a un documento informatico di circa 24 pagine con schemi, immagini, link attivi e informazioni puntuali.

È stata promossa una rilevazione strutturata finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione dei Servizi, prendendo in osservazione un Servizio diverso ogni anno: nel 2022 è stato rilevato tramite la città metropolitana il livello di gradimento dei centri diurni, nel 2023 è stato rilevato il servizio inclusione scolastica rivolto agli alunni disabili, nel 2024 saranno rilevati i centri socio educativi per adolescenti. I risultati delle rilevazioni sono pubblicati nella sezione dell'amministrazione trasparente del sito dell'Azienda.

Sono inviate ad intervalli trimestrali 2 newsletter rivolte agli stakeholder interni ed esterni sull'attività dell'Azienda:

- ASC e dintorni per stakeholder esterni;
- ASC notizie dall'interno per stakeholder interni.

Relativamente all'ascolto attivo, relativamente agli stakeholder interni, sono annualmente previsti:

- 2 assemblee dei dipendenti;
- 1 Question Time
- 4 incontri allargati Ufficio di Direzione (UdD) e coordinatori dei servizi;
- 1 incontro CdA e UdD con i neo assunti.

Questi incontri, oltre a rappresentare momenti informativi, permettono di lavorare sulla predisposizione, condivisione e monitoraggio degli obiettivi aziendali bottom up (dal basso). Infine abbiamo sperimentato anche momenti di ascolto degli stakeholder esterni, nei periodi che precedono la programmazione, per esempio i volontari dello sportello caregiver, mentre per i soggetti istituzionali sono previsti momenti di confronto formali in base alla governance.

### 3. L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA

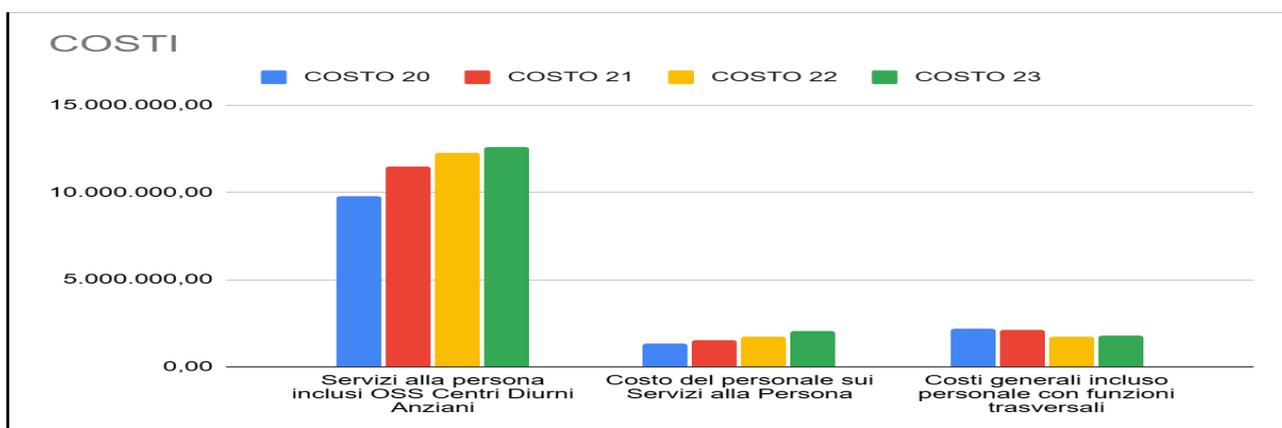
#### 3.1 Il Bilancio

I costi e i ricavi a consuntivo sono complessivamente passati da € 13.340.485 del 2020 a € 16.373.738 nel 2023 comportando l'aumento della complessità gestionale in quanto molte risorse derivano da trasferimenti finalizzati che richiedono specifiche procedure di erogazione e di rendicontazione.

#### I COSTI

COSTI	COSTO 20	COSTO 21	COSTO 22	COSTO 23
Servizi alla persona inclusi OSS Centri Diurni Anziani	9.801.272	11.469.730	12.262.834	12.566.746
Costo del personale sui Servizi alla Persona	1.350.269	1.539.882	1.710.916	2.042.948
Costi generali incluso personale con funzioni trasversali	2.188.944	2.147.532	1.713.813	1.764.044
<b>TOTALE</b>	<b>13.340.485</b>	<b>15.157.144</b>	<b>15.687.144</b>	<b>16.373.738</b>

Si riporta l'incidenza dei singoli aggregati rispetto al totale dei costi, per ogni annualità.

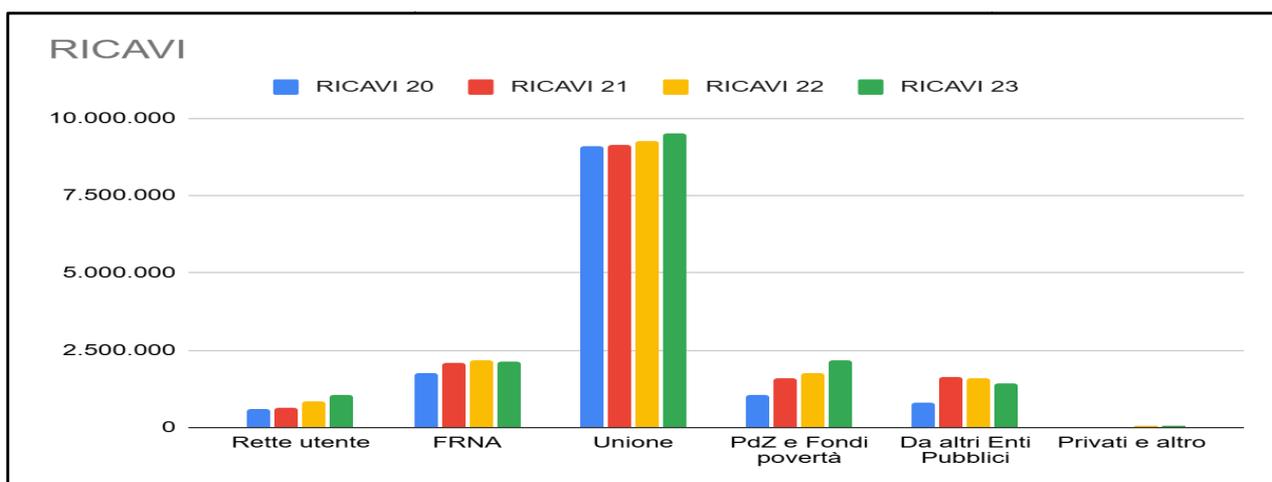


Il costo del personale sui servizi alla persona aumenta negli anni e riguarda gli operatori impegnati direttamente con l'utenza sia dipendenti che in appalto. Nel 2020 a causa del lock down ha toccati i minimi storici per poi aumentare a seguito della ripresa a pieno ritmo dell'erogazione dei servizi quali ad esempio i centri diurni e i servizi di supporto educativo. I costi generali si riducono dall'anno 2022 in quanto non è stato più possibile procedere ad accantonamenti (contabilizzati nelle spese generali), che sono stati utilizzati per l'erogazione dei servizi alla persona negli anni successivi.

I costi aumentano negli anni in maniera proporzionale all'aumento della domanda di prestazioni sociali nel periodo successivo alla pandemia e alla ripresa della piena funzionalità dei servizi del welfare tradizionale ridotti a causa del lock down e delle direttive legate al covid quali ad esempio le strutture semiresidenziali per anziani e disabili, gli interventi educativi in ambito scolastico ed extrascolastico, i trasporti. Tale aumento è stato determinato anche da fattori esterni quali l'inflazione, l'aumento delle tariffe regionali per i servizi accreditati e il doveroso rinnovo del contratto dei lavoratori del settore pubblico e privato.

## I RICAVI

RICAVI	RICAVI 20	RICAVI 21	RICAVI 22	RICAVI 23
Rette utente	580.613	637.854	859.565	1.052.093
FRNA	1.755.952	2.088.005	2.155.597	2.143.274
Unione	9.114.414	9.159.399	9.251.185	9.521.448
PdZ e Fondi povertà	1.034.878	1.584.231	1.774.018	2.158.348
Da altri Enti Pubblici	819.086	1.650.901	1.599.197	1.433.562
Privati e altro	35.542	36.753	48.000	65.013
<b>Totale</b>	<b>13.340.485</b>	<b>15.157.144</b>	<b>15.687.562</b>	<b>16.373.738</b>



Le entrate relative alle rette da utenti e ai rimborsi FRNA seguono la dinamica dei costi in sono quanto legate al consumo di prestazioni, il trasferimento dell'Unione è stato costante pertanto ha generato dei risparmi negli anni del covid che hanno finanziato l'implementazione dei servizi negli anni successivi, come esplicitato nel paragrafo precedente. Una particolare attenzione va posta ai trasferimenti regionali e nazionali per progettazione specifiche (Piani di zona, Fondi Povertà e altri contributi regionali o nazionali) che sono aumentati in maniera considerevole permettendo, insieme agli avanzi da trasferimento dell'Unione, di garantire il pareggio di Bilancio anche in presenza dell'incremento dei costi.

#### 4. L'ACCESSO AI SERVIZI

##### **La facilitazione dell'accesso per il cittadino**

La rete di accesso ai servizi sociali e socio sanitari territoriali nell'esperienza della Regione Emilia Romagna è costituita dagli Sportelli sociali istituiti con la L.R. 2/2003 ed organizzati in coerenza con la D.G.R. 1012/2014 (Linee guida per il riordino del servizio sociale territoriale). Nell'Unione Reno Lavino Samoggia il servizio degli Sportelli sociali è presente dal 2009 con una presenza consolidata ed una distribuzione capillare su tutto il territorio.

Di seguito la serie storica degli accessi rapportata all'orario di apertura del servizio:

	ANNO 2019		ANNO 2020		ANNO 2021		ANNO 2022		ANNO 2023	
	N. ACCESSI	acc/h								
Casalecchio	5.811	2,76	4906	2,33	3820	1,81	3444	1,63	3.384	1,51
Monte San Pietro	908	1,06	1565	1,83	1282	1,50	917	1,07	881	0,97
Sasso Marconi	1.916	1,86	1990	1,93	1738	1,69	1807	1,76	1.655	1,52
Zola Predosa	3.099	4,08	3237	4,26	2805	3,69	1866	2,46	4.133	1,94
Valsamoggia	4912	2,44	5724	2,85	5845	2,91	4879	2,43	1.715	2,13
Segreteria unica		0,00		0,00	1455	2,69	2055	2,28	1.536	1,64
<b>Totale accessi</b>	<b>16646</b>	<b>2,46</b>	<b>17422</b>	<b>2,58</b>	<b>16945</b>	<b>2,31</b>	<b>14968</b>	<b>1,96</b>	<b>13274</b>	<b>1,62</b>

Gli accessi da sportello sociale rilevano nella maggioranza utenti che presentano problematiche assistenziali relative alle persone anziane per circa il 64%. nettamente staccati sono i nuclei con minori circa il 17% e gli adulti per circa il 16% infine i disabili per circa il 3 %.

La lettura dei dati mette in evidenza che il COVID ci ha restituito una società meno propensa ad accedere gli sportelli di qualsiasi natura. Sono stati realizzati inoltre dei percorsi di accesso facilitato che verranno illustrati successivamente, infine dal 2022 non sono più raccolte allo sportello le domande di bonus utenze, assegnate automaticamente a seguito di presentazione dell'ISEE e le domande assegno maternità e il bando affitto sono presentate direttamente on line dai cittadini.

Allo scopo di facilitare l'accesso e rendere più tempestiva ed efficace la risposta al cittadino infatti sono stati fortemente implementati negli ultimi anni alcuni percorsi di segnalazione/presa in carico in continuità tra servizi che oggi di fatto costituiscono una modalità significativa, sia in termini qualitativi che quantitativi, per l'accesso al Servizio sociale territoriale, evitando il ricorso del cittadino allo "sportello sociale". Si riportano i dati 2023 in quanto non è disponibile la serie

Utenti per percorso di accesso 2023	%
Dimissioni protette (ospedale/territorio)	58,70%
Autorità Giudiziaria (Procura Minori, Procura Ordinaria, FF.OO)	11,92%
Istituzioni scolastiche (rischio evasione scolastica/disagio)	1,35%
Pronto Intervento Sociale (PRIS)	2,26%
Accesso da Sportello sociale	25,76%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>

storica:

Di seguito il quadro degli utenti in carico, messo in relazione per l'anno 2023 alla popolazione target dell'Unione:

Area	N. 2020	N. 2021	N. 2022	N. 2023	POP. 2023	% 2023
Disabilita'	842	829	792	828		
Adulti	600	579	600	632	67.238	0,94%
Minori	1.841	1.776	1.815	1.925	17.089	11,26%
Anziani	2.913	3.378	nd	3.407	28.248	12,06%
<b>Totale</b>	<b>6.196</b>	<b>6.562</b>	<b>nd</b>	<b>6.792</b>	<b>112.575</b>	<b>6,03%</b>

Complessivamente emerge che ASC InSieme ha in carico il 6% della popolazione dell'Unione; questo contingente accede ai servizi principalmente a seguito di dimissione protetta ospedaliera, in seconda battuta tramite sportello sociale e in terza battuta tramite segnalazione dell'Autorità Giudiziaria. Si tratta per oltre la metà di anziani, per un quarto di minori, per il resto di disabili e adulti in parti simili. Il servizio sociale professionale ha in carico circa l'11% della popolazione minorile e il 12% della popolazione anziana.

### 3.1 Il Punto Unico di Accesso

La normativa di riferimento in materia di Accesso ai servizi, indica il **Punto Unico di Accesso (PUA)** sia nel Piano Nazionale degli Interventi Sociali dell'agosto 2020 come un LEP sia nella legge 77/2020 che ha istituito le Case della Comunità tra diversi interventi e misure in materia sanitaria.

I due testi normativi riportano una diversa impostazione del PUA: nel Piano Nazionale è una struttura che prevede contestualmente le competenze sociali e sanitarie per l'accesso a tutti i servizi, mentre la L. 77 lo prevede rivolto alla non autosufficienza; nella Città metropolitana ha prevalso il modello della L. 77.

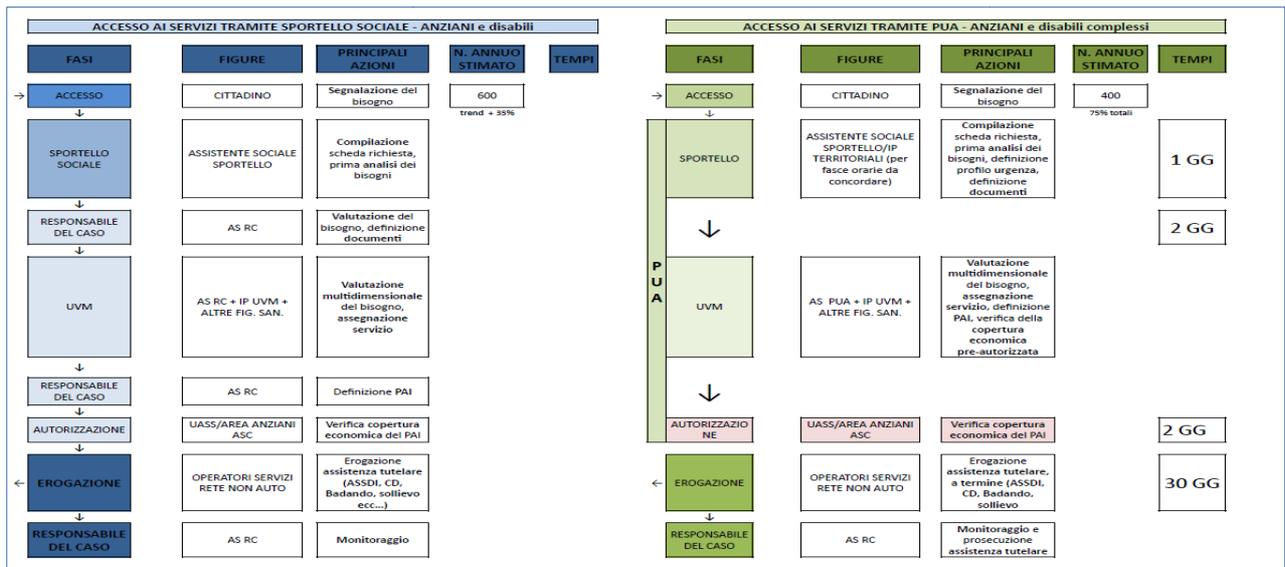
In data 31 gennaio 2024 è stato sottoscritto l'Accordo interistituzionale di collaborazione organizzativa e professionale in materia di integrazione sociosanitaria per persone con non autosufficienza, disabilità o fragilità sociale e sanitaria tra Unione, AUSL e ASC Insieme per l'attivazione del PUA. Il Punto Unico di Accesso, in rete con tutti i punti di accesso presenti negli sportelli sociali, rappresenta una modalità organizzativa in grado di accogliere, informare, orientare e valutare l'utenza anziana e disabile, sui servizi sanitari, sociosanitari e sociali operando in maniera qualificata, in stretto raccordo con i servizi sanitari con la funzione di garantire un accesso semplificato, tempestivo e integrato alla domanda di servizi.

Nell'insieme delle sue funzioni di:

- contatto diretto con l'utenza;
- valutazione ed erogazione di interventi

opera un'equipe integrata composta da figure di Assistenti Sociali e Infermieri che analizzano contestualmente i bisogni complessi di natura clinica, assistenziale, funzionale e sociale delle persone, dando tempestivamente adeguata risposta.

La funzione di accesso del PUA è assicurata dallo sportello sociale integrato dalla presenza di un infermiere per 6h/settimana. Tale integrazione è prevista nelle Case della Comunità Hub del Distretto. Gli sportelli sociali del distretto verranno quindi tutti funzionalmente connessi al PUA, con possibilità di attivare la funzione di valutazione veloce per bisogni rispondenti a criteri di urgenza e successivamente anche l'attivazione di servizi per un periodo limitato di tempo per poi procedere alla presa in carico da parte del servizio sociale territoriale di un progetto già elaborato da monitorare o eventualmente integrare in base alle esigenze. Ci si attende che tale attivazione diretta della funzione valutativa dedicata ai bisogni urgenti, determini una riduzione dei tempi di risposta ai cittadini.



### 3.2 Le Diseguaglianze

#### Le evidenze per ricercare criticità e soluzioni

Nell'innovazione dell'approccio dell'Azienda ai bisogni del territorio, si è evidenziato come sia necessario creare procedure in grado di intercettare preventivamente i bisogni.

Con l'Azienda USL (Dipartimento di Sanità Pubblica) ed il Distretto sanitario, facendo leva anche sul supporto informativo dei Comuni (Anagrafi) è stato messo a punto il modello della mappatura delle diseguaglianze tra la popolazione nelle dimensioni anagrafiche, economiche e sociali da porre in correlazione allo stato di salute, ritenendo tali dimensioni direttamente incidenti su quest'ultimo. Nell'ultima parte del 2024 verrà avviato il progetto di Mappatura delle Disuguaglianze. Lo scopo del progetto è dotare la Governance distrettuale di informazioni in grado di qualificare il processo di rilevazione dei bisogni e di programmazione dei servizi in maniera proattiva verso chi, in situazioni di fragilità, per svariati motivi non si avvicina ai servizi, permettendo una "lettura" del territorio congiunta e integrata in termini di determinanti sociali e stato di salute della popolazione. Il progetto si concretizzerà nello studio della distribuzione tra le diverse aree territoriali dell'Unione degli indicatori demografici, socio economici ed ambientali e degli indicatori di salute quali la speranza di vita, gli esiti di salute e l'accesso ai servizi sociosanitari, al fine di mettere in relazione i dati e le informazioni appartenenti ai Comuni e all'AUSL, in particolare:

- integrazione della banca dati della fragilità socio-sanitaria con le informazioni anagrafiche e socio economiche per la popolazione residente nei Comuni dell'Unione;
- studio di correlazione tramite l'analisi statistico-epidemiologica dei dati di cui al punto precedente, al fine di analizzare la correlazione tra alcuni fattori socio-economici ed ambientali ed esiti in salute o accesso ai servizi socio sanitari, relativi alla popolazione del territorio.

## 5. LE POPOLAZIONI TARGET ED I SERVIZI EROGATI

I Servizi di ASC si rivolgono al bisogno rappresentato da tipologie specifiche di popolazione che rispecchiano bisogni ed esigenze specifiche.

I target di riferimento sono:

- la popolazione anziana
- la popolazione con disabilità
- i minori e famiglie
- gli adulti

Target	CDR	MSP	SM	VLS	ZP	Totale
Minori	5.361	1.447	2.985	5.177	2.985	17.955
Adulti	21.197	6.537	7.815	19.154	11.669	66.372
Anziani over 65	9.288	2.795	4.048	7.434	4.683	28.248
<b>Totale</b>	<b>35.846</b>	<b>10.779</b>	<b>14.848</b>	<b>31.765</b>	<b>19.337</b>	<b>112.575</b>

## 5.1 LA POPOLAZIONE ANZIANA



### ***L'invecchiamento della popolazione***

Il nostro territorio presenta una percentuale di cittadini over 75, pari al 14,02%, abbondantemente superiore alla media metropolitana, pari al 13,6 %. Questo scenario in progressivo aumento ha impegnato tutti i Servizi per la Non Autosufficienza a rispondere a bisogni della popolazione sempre più complessi e con necessità di interventi tempestivi.

Anno	2019	2020	2021	2022	2023
Pop. +75	15.034	14.755	15.093	15.399	15.783

La proiezione al 2042 (Fonte RER) varia in base allo scenario prescelto tra i 17.691 e 19.910. In base al rapporto Istat 20 "Aspetti della vita degli over 75" il 22% dichiara di avere gravi limitazioni nelle attività della vita quotidiana, quindi si trova in condizione di fragilità. E' chiara la sfida che ci aspetta nei prossimi anni.

Attualmente la rete dei servizi è così composta:

- I servizi della rete della domiciliarità hanno l'obiettivo di sostenere i cittadini a fronte di problemi legati alla perdita di autonomia. Relativamente alla popolazione anziana sono pertanto rivolti a supportare gli individui all'interno del proprio contesto di vita, contando anche sul sistema di relazioni che hanno caratterizzato il tempo prima dell'insorgenza della non autosufficienza:
  - ✓ "Badando" progetto "storico" per il nostro territorio, evoluto nel 2021 e denominato "Cure familiari" è un progetto che cerca di conciliare i bisogni di assistenza delle famiglie e la necessità delle assistenti familiari di garanzia e tutela del proprio lavoro. Le azioni rivolte alle famiglie sono: la gestione di una lista distrettuale delle assistenti familiari qualificate, la somministrazione di "pacchetti" di assistenza tramite agenzie interinali, l'accompagnamento delle famiglie nella regolarizzazione lavorativa, il tutoraggio e la supervisione del lavoro di assistenza.
  - ✓ Le dimissioni protette facilitate (DPF) sono rivolte alla rapida presa in carico domiciliare a seguito di un ricovero dell'anziano. Hanno lo scopo di garantire continuità nelle cure a seguito di eventi che modificano la situazione assistenziale e che richiedono un supporto per la ridefinizione del setting domiciliare in rapporto alle attività quotidiane di cura. Alle

DPF, che hanno una durata limitata nel tempo, può dare seguito l'assistenza domiciliare o un altro servizio della rete.

- ✓ L'Assistenza Domiciliare ha l'obiettivo di promuovere o mantenere condizioni di vita indipendente presso il domicilio, garantisce il supporto per favorire il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue attraverso l'assistenza di personale qualificato per l'igiene della persona, la cura dell'alloggio, l'integrazione sociale, la gestione del menage quotidiano. All'assistenza domiciliare si legano alcuni servizi integrativi quali la consegna pasti a domicilio e il trasporto;
- Il Centro Diurno è un Servizio socio-sanitario di accoglienza diurna per persone anziane con diverso grado di non autosufficienza. Garantisce assistenza e attività di mantenimento delle abilità residue secondo quanto definito nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) di ciascun/a ospite. Il Centro Socio Ricreativo è un Servizio che aggrega persone anziane autosufficienti o lievemente non autosufficienti organizzando attività ludico-ricreative.
- La Casa-Residenza per Anziani è un servizio socio-sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non possono essere seguiti al loro domicilio. Vengono erogati contributi economici destinati ad anziani/e residenti in struttura in situazione di disagio economico e in assenza di familiari con capacità contributiva.
- L'amministrazione di sostegno è un importante strumento di gestione delle problematiche di persone anziane non autosufficienti o disabili. Consiste nell'individuazione di un referente, spesso un/a professionista, in grado di attivare e seguire i progetti assistenziali per conto della persona di cui è amministratore/trice. Può svolgere funzioni di gestione del patrimonio e collaborare con il Servizio Sociale nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.

### 5.1.1. Dati di sintesi

Utenti Servizio	2020	2021	2022	2023
Presa in carico	2913	3378	nd	3407
"Cure familiari" già Badando	218	169	173	170
Dimissioni protette facilitate	332	361	402	450
Assistenza domiciliare anziani	368	373	425	454
Pasti a domicilio (pasti)	144	163	172	209
Trasporti	92	85	95	126
Centri Diurni e Socio ricreativi	269	171	245	265
Contributi economici	23	29	63	53
Contributi per inserimento in CRA	52	64	75	72
Amministrazione di sostegno	40	25	29	33

Spese Servizio	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Anziani	2.091.307	21,3	2.124.097	18,5	2.601.632	21,2	2.727.149	21,7
Totale Servizi	9.801.272	100	11.469.730	100	12.262.834	100	12.566.746	100

Meritano un approfondimento:

- la riorganizzazione dell'erogazione dei servizi durante il periodo pandemico:

- è sono stati salvaguardati rimasto il Servizio di assistenza domiciliare e di dimissione protetta facilitata, è proseguita la consegna dei pasti a domicilio, è stata garantita la possibilità alle famiglie di assumere un'assistente familiare La tenuta dei Servizi domiciliari è stata possibile grazie alla capacità del sistema di reperire velocemente dispositivi di protezione individuale e di definire protocolli in materia di sicurezza sul lavoro;
- si è data risposta a nuovi bisogni emergenti: consegna di generi alimentari, pasti pronti e farmaci ad utenti che avevano contratto il Covid o in quarantena, assistenza in emergenza in caso di caregiver ricoverata/o in ospedale;
- sono state sospese le attività di trasporto effettuate tramite associazioni di volontariato, per indicazioni regionali a loro tutela. È stato necessario riconvertire l'appalto per il trasporto scolastico delle persone con disabilità, che avevano sospeso la frequenza, in trasporto sociale;
- gestione dei centri diurni per anziani: la normativa nazionale prevedeva la sospensione su tutto il territorio nazionale le attività nei Centri semiresidenziali, a carattere socio-assistenziale, socio-educativo, polifunzionale, socio-occupazionale, sanitario e socio-sanitario per persone anziane o con disabilità, pertanto, da subito si è provveduto alla riorganizzazione del lavoro nei Centri Diurni e nei Centri Socioricreativi per anziani/ei dove le operatrici, costrette alla chiusura dei Servizi, hanno mantenuto un costante monitoraggio telefonico con le/gli utenti e le loro famiglie ed attivato accessi domiciliari laddove necessario. È stato progettato e realizzato un nuovo progetto in collaborazione con ASPHI per la fornitura di dispositivi informatici (tablet) per favorire comunque la socializzazione e la stimolazione cognitiva tramite il supporto delle Assistenti dei nostri Centri. Non appena è stato possibile in base alla normativa, a superamento del lockdown, si è accolto nuovamente una/un utente alla volta nei Centri Diurni a gestione diretta di ASC, successivamente fino a un massimo di 7 utenti fino alla fine dell'anno 2020 i Servizi hanno funzionato con tale modalità.
- le **attività a favore dei caregiver**: un progetto di assistenza e cura a domicilio può essere attivato solo in presenza di un caregiver di riferimento che ne cura la regia; pertanto, per sostenere la domiciliarità occorre supportarne il perno, il caregiver. Gli interventi sono riconducibili a: sportello di ascolto, valutazione del livello di carico assistenziale attraverso la scheda Zarit, interventi formativi e informativi, ginnastica dolce, supporto psicologico, ricoveri di sollievo in strutture residenziali e semiresidenziali;
- le **dimissioni protette da servizio ospedaliero**, garantendo maggiore raccordo con i servizi ospedalieri, favorendo percorsi di presa in carico veloci, attraverso valutazioni multidisciplinari dei bisogni (in ottica bio-psico-sociale) e progettazioni individualizzate, al fine di prevenire eventi critici, diminuire i re-ricoveri, ritardare l'istituzionalizzazione, rafforzare la rete socio-sanitaria di supporto alla domiciliarità.
- il **potenziamento dei centri socio ricreativi**, che ha visto l'implementazione delle attività del centro "Serenò" di Monte San Pietro tramite un pomeriggio "itinerante" nelle frazioni di Loghetto, Monte San Giovanni e Montepastore con l'obiettivo di intercettare parte della popolazione anziana non già conosciuta dai Servizi. L'iniziativa si è svolta in collaborazione con le Associazioni e le reti territoriali. Inoltre entro fine anno è in programma la riapertura del centro socio ricreativo in Valsamoggia con i medesimi obiettivi. Infine l'attivazione del Centro Socio Ricreativo a San Biagio già illustrata in premessa per dare una risposta agli anziani soli del quartiere ad alta densità di popolazione.

## 5.2 LA POPOLAZIONE CON DISABILITA'



### ***I nuovi modelli di inclusione della disabilità***

Negli ultimi cinque anni si è modificato in maniera sostanziale il modello di inclusione della disabilità nella società civile. A causa del COVID negli ultimi anni le persone in condizione di disabilità, hanno visto rallentato il processo di acquisizione di autonomia a causa delle limitazioni delle relazioni sociali; per questo è stato necessario potenziare gli interventi educativi per il recupero delle abilità necessarie a riattivare il processo di crescita. Le sfide hanno riguardato:

- il rafforzamento della rete dei servizi a supporto permettendo di rispondere alla crescente domanda di servizi determinata dall'aumento delle persone in condizione di disabilità;
- la sostenibilità del sistema dei servizi in quanto, accanto al numero crescente di disabili che entrano nel sistema prima scolastico educativo poi di assistenza socio sanitaria, non avviene l'uscita al raggiungimento del 65<sup>^</sup> anno di età, verso la rete di assistenza agli anziani, in base a specifiche indicazioni normative nazionali e regionali. Aumentano gli utenti e assorbono risorse per un periodo di tempo più lungo;
- la richiesta delle famiglie di soluzioni sartoriali, grazie anche al cambio di paradigma evidenziato dalla normativa di settore per la Vita Indipendente e il Dopo di noi; i servizi devono doverosamente trovare il modo di supportare gli utenti in termini organizzativi e di investimento di risorse.
- la qualificazione della progettazione educativa, nei confronti del disabile ma soprattutto al suo contesto di vita con l'obiettivo di rimuovere i fattori che impediscono la piena espressione della sua individualità. In questa ottica, la disabilità può diventare una risorsa per il territorio nella misura in cui la relazione con un soggetto in condizione di disabilità può educare a percepire e relazionarsi con la "diversità" in modo più aperto e inclusivo.

L'acquisizione di autonomia, in tutti gli ambiti della vita delle persone, ha guidato la progettazione di ASC verso interventi finalizzati all'apprendimento di competenze spendibili a scuola, in famiglia, nel lavoro e nel tempo libero. Abbiamo pertanto erogato interventi che promuovano nella persona con disabilità e nel suo contesto un cambiamento, misurato per obiettivi, indicatori e strumenti per la verifica dell'efficacia dell'intervento, cercando di massimizzare l'apporto della comunità locale in termini di socialità. Attualmente la rete dei servizi è così composta:

- I **laboratori** di transizione al lavoro: sono servizi diurni rivolti a persone con disabilità medio-lieve nei quali si svolgono attività manuali varie, sia di tipo creativo che di tipo produttivo. La loro finalità è principalmente educativa, formativa e di avviamento al lavoro.

- I **centri semiresidenziali**: sono strutture socio-sanitarie per persone con disabilità medio-grave. Le attività che vi si svolgono hanno l'obiettivo di far acquisire e di potenziare le autonomie individuali, sia di tipo cognitivo che relazionale, in un'ottica di inclusione sociale territoriale.
- I **gruppi appartamento**: sono strutture residenziali per persone con disabilità medio-lieve, caratterizzate da una gestione leggera e con una presenza assistenziale ed educativa mediamente limitata.
- Le **residenze**: sono strutture residenziali per persone con disabilità medio-grave per le quali è garantito un alto livello assistenziale e prestazioni socio-sanitarie specifiche.
- Gli **interventi in ambito scolastico** individuali o di plesso, l'assistenza tutelare, la mediazione linguistica, i tutor che o peer educator e gli interventi estivi particolarmente aumentati e qualificati nel periodo post Covid. Agli interventi educativi presso i centri estivi si sono affiancati il Summer Camp per i piccoli e il Summer Teen per gli adolescenti, i progetti con le Associazioni ANGSA e LA FENICE;
- Interventi di **tempo libero**, di **autonomia** e **SAP servizio di aiuto alla persona** rivolti alle persone disabili I progetti di tempo libero vengono realizzati con il coinvolgimento e la condivisione della famiglia e della persona. L Il SAP ha come finalità il potenziamento dell'integrazione sociale delle persone con disabilità attraverso l'organizzazione di attività ludico-ricreative in convenzione con Associazioni di volontariato;
- **weekend di sollievo e di autonomia** I weekend hanno una doppia valenza: il sollievo per la famiglia e lo sviluppo delle maggiori autonomie possibili per la persona disabile. I destinatari sono persone adulte con disabilità medio-gravi. Il numero dei destinatari è aumentato grazie ad una progettazione innovativa svolta con l'associazione Passo Passo.
- Percorso di **co-progettazione** per l'attuazione della DGR 2299/2022 "Programma regionale Fondo Nazionale inclusione disabilità a favore delle persone con disturbo dello spettro autistico". Si è inteso perseguire i seguenti obiettivi: accrescimento delle autonomie, delle potenzialità e attitudini, delle relazioni dei ragazzi/e con disturbo dello spettro aventi fascia d'età 11-21 anni; potenziamento delle autonomie riferite allo spostamento sul territorio di residenza; potenziamento delle azioni di supporto/sollievo alle famiglie; inclusione nei progetti anche di minori che non accedono a nessuna attività.
- **Tirocini formativi**. Tale intervento viene modulato in relazione alle caratteristiche della persona e risponde a bisogni che vanno dal mantenimento delle competenze lavorative al sostegno all'inserimento in Aziende individuate dal Centro Risorse Territoriale e da educatore referente dedicato di ASC Insieme che monitora il percorso individuale con visite, colloqui, scambi continui con il/la tutor aziendale.

### 5.2.1 Dati di sintesi

Utenti Servizio	2020	2021	2022	2023
Utenti in carico	842	829	792	828
Tempo libero	138	133	130	135
SAP	non ril.	non ril.	non ril.	46
Progetti Autonomia	non ril.	non ril.	non ril.	24
Week end sollievo	11	12	16	17

Centri estivi	74	76	112	119
Educativa scolastica	304	340	366	385
Accompagnamento scolastico	27	27	31	31
Trasporto	74	70	63	68
Assistenza Domiciliare	69	68	66	70
Laboratori di transizione al lavoro	71	69	72	71
Centri Diurni	66	65	59	66
Gruppi appartamento	17	18	18	20
Residenze	26	31	36	37

Spese Servizio	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
<b>Disabilità</b>	3.506.055	35,8	4.349.138	37,9	4.540.387	37,0	4.741.120	37,9
<b>Totale Servizi</b>	9.801.272	100	11.469.730	100	12.262.834	100	12.566.746	100

Meritano un approfondimento:

- gli interventi finalizzati a **progetti di autonomia abitativa** in contesti diversi dai Centri socio-riabilitativi residenziali o gruppi appartamento, quali per esempio abitazioni private o progetti di convivenza. Le famiglie o altri attori sociali devono occuparsi della regia del progetto che non può essere demandata in quanto patrimonio della persona, se autodeterminata, o dell'ambito familiare. Questo approccio deriva dal principio di uguaglianza e non discriminazione sancito dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità che pone in carico, in termini economici ed organizzativi, al sistema dei Servizi pubblici, e quindi della collettività, gli strumenti necessari a vivere la condizione di disabilità;
- gli **interventi di inclusione in ambito scolastico** incrementati negli anni. Questo aumento è stato possibile grazie al nuovo appalto che prevede costi orari inferiori, pur salvaguardando la qualità del servizio. Lo dimostrano i risultati della customer satisfaction rivolta alle famiglie degli alunni coinvolti svolta nell'estate 2023. L'aumento dei destinatari è stato possibile anche grazie al potenziamento della progettazione di plesso, fortemente rallentata durante la pandemia, che rappresenta una particolare modalità organizzativa applicabile agli alunni con disabilità medio-lieve, che riconosce l'educatore nella sua funzione di facilitatore dei processi di inclusione scolastica nella modalità di lavoro sul contesto e sul gruppo, a superamento dell'intervento individuale.

### 5.3 I MINORI E LE FAMIGLIE



#### ***I minori in situazione di fragilità, il disagio adolescenziale, la vulnerabilità delle famiglie***

Il mondo dei/delle ragazzi/e alle prese con gli effetti post-Covid ha visto prorompere il bullismo, l'abuso dei social e dei videogame, i disturbi del comportamento alimentare, e l'isolamento, unitamente al crescente disagio legato alla povertà educativa. Come emerge dal rapporto "Illuminiamo il futuro 2030" di Save the Children: "In Italia l'accesso alla conoscenza e alla cultura rimane un problema per tanti bambini, in particolare per chi nasce in contesti familiari svantaggiati". La povertà educativa è definita come "la privazione da parte dei bambini e degli adolescenti della possibilità di apprendere, sperimentare, sviluppare e far fiorire liberamente capacità, talenti e aspirazioni". Questa deprivazione comporta un grosso limite allo sviluppo di competenze cognitive, relazionali e sociali, fondamentali per il benessere futuro, per il successo nel mondo del lavoro e per una partecipazione attiva nell'economia e nella società delle giovani generazioni. [...] Il crescente disagio emerso tra i giovanissimi ha registrato anche un aumento di comportamenti autolesionistici e/o eteroaggressivi spesso sfociati in dinamiche relazionali gruppalmente ad alto rischio che hanno visto coinvolti diversi interlocutori istituzionali impegnati sul versante dell'ordine pubblico, ma anche nei servizi di supporto psicologico ed educativo. Il trend dei maltrattamenti intrafamiliari si è mantenuto purtroppo elevato costringendo il servizio ad intervenire tante, troppe volte in emergenza anche adottando interventi di allontanamento dei/delle minori dalla famiglia con il collocamento in comunità educativa, o di messa in protezione di madri con i/le figli/e. Aumentano i provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria che impongono al Servizio Sociale l'attuazione dei decreti emessi in favore di minori in situazione di grave difficoltà o pregiudizio, con prescrizione ai Servizi. In particolare: vigilanza sulla situazione familiare, affidamento del/della minore al Servizio (in caso di limitazione della potestà genitoriale), tutela da parte del Servizio (in caso di decadenza della potestà genitoriale). Attualmente la rete dei servizi è così composta:

- **Interventi educativi a favore di minori con disagio:** l'attivazione degli interventi educativi individuali/domiciliari a favore dei/delle minori e delle loro famiglie, si è dimostrata importante, proprio in virtù di una crescente necessità di supporto genitoriale nella funzione educativa ma anche di sostegno e rafforzamento delle competenze proprie dei/delle minori nella loro fase evolutiva;
- **Interventi educativi di gruppo o gruppi socio educativi:** si sono mantenuti, e in qualche territorio incrementati, gli interventi a favore dei piccoli gruppi e centri giovani allo scopo di offrire maggiori opportunità di aggregazione "mediata" da figure competenti e orientate a far emergere e promuovere le capacità proprie dei/delle minori in ambito relazionale, affettivo, collaborativo e partecipativo.

- Altri interventi educativi: gli interventi di **orientamento scolastico e formativo** si caratterizzano per azioni rivolte al contrasto della dispersione e dell'abbandono scolastico, finalizzate a prevenire comportamenti devianti e di esclusione sociale. L'**educativa di strada** è un programma di prevenzione secondaria rivolto a minori adolescenti rispetto l'uso delle sostanze. La progettazione educativa prevede l'attivazione di interventi mirati sul territorio in raccordo con i diversi servizi istituzionali e le risorse presenti sul territorio stesso. Gli **incontri protetti** sono colloqui tra genitori e figli/e, alla presenza di un educatore/educatrice professionale, finalizzati a favorire la relazione genitoriale-filiale e a garantire ai/alle bambini/e un'interazione protetta e tutelata.
- **Contributi economici:** l'erogazione di contributi economici ad integrazione del reddito, negli anni si è mantenuta elevata e corposa. Le famiglie con minori hanno richiesto aiuto e supporto sia rispetto all'acquisto di beni di prima necessità, che nel pagamento delle utenze. Molteplici gli interventi a supporto del pagamento del canone di affitto, onde evitare procedure di sfratto o comunque ritardarle, e molteplici anche i pagamenti di costi dovuti a sistemazioni abitative "alternative" e temporanee, segnale del perdurare delle problematiche inerenti l'emergenza abitativa e della difficoltà a contrastarla, in carenza di risorse abitative disponibili.
- **Progetti di inserimento mamme con bambini/bambine o di minori in comunità educativa:** le principali cause alla base degli inserimenti in comunità educativa di minori sono da ricondurre a situazione di violenza intrafamiliare, diretta o assistita, di alta conflittualità della coppia genitoriale, di scarsa capacità ad esercitare il ruolo genitoriale sia per limiti di cultura e strumenti, ma anche per condizioni psicologiche fragili e momentaneamente compromesse. Il monitoraggio e verifica stringente dei progetti di inserimento in comunità educativa di minori avviene in modo strutturale e sinergico con le assistenti sociali responsabili del caso, con le figure educative delle comunità coinvolte, ma anche con i/le referenti clinici/cliniche del caso, nell'ambito delle equipe territoriali integrate.
- **Progetto AAA:** l'adozione è un provvedimento definitivo disposto dal Tribunale per i Minorenni in favore di minori in stato di abbandono e privi di assistenza morale e materiale. L'affido consiste nell'accoglienza temporanea di minori presso una famiglia diversa dalla propria, nei casi in cui i genitori attraversino una situazione di difficoltà e non siano in grado di prendersi cura di loro in modo adeguato. L'accoglienza è una forma di solidarietà nei confronti di famiglie che, per diversi motivi, non riescono a far fronte agli impegni quotidiani, educativi e di accudimento, dei figli/e. AAA è un progetto che ha l'obiettivo di lavorare in modo integrato sui tre ambiti dell'adozione, dell'affido e dell'accoglienza al fine di prevenire i fallimenti adottivi, di limitare lo sradicamento dal proprio ambiente di vita e gli inserimenti in struttura;
- Il **Servizio di Consulenza legale** è realizzato in collaborazione con l'Unione Donne Italiane di Bologna (Associazione con un'ampia e specifica esperienza di tutela delle donne) e consiste nella presenza di un'avvocata del Gruppo Giustizia disponibile per colloqui gratuiti, individuali e di coppia, in materia di diritto di famiglia, tutela dei/delle minori, successioni, problemi di carattere legale e per incontri di informazione e formazione con le assistenti sociali per adulti/e e minori operanti sul territorio.

### 5.3.1 Dati di sintesi

Utenti Servizio	2020	2021	2022	2023
Utenti in carico	1.841	1.776	1.815	1.925
Servizio Affido	12	12	14	10
Servizio Famiglie Accoglienti	21	16	13	14
Buoni spesa	64	57	64	88

Contributi economici di sostegno al reddito, emergenza abitativa, prevenzione disagio	348	311	352	324
Prevenzione del disagio (interventi educativi individuali)	40	86	109	121
Incontri protetti	54	48	39	53
Mediazione interculturale	63	21	20	33
PRIS	37	22	25	57
Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (Vigilanza, Affidamento al Servizio, Tutela)	333	371	387	372
Rette residenziali - di cui ↓	169	120	168	178
Rette minori e mamma-bambino	65	54	74	53
Rette emergenza abitativa (alberghi)	104	66	94	125

Spese Servizio	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
<b>Minori e famiglie</b>	2.295.167	23,4	2.335.624	20,4	2.825.723	23,1	2.631.205	20,1
<b>Totale Servizi</b>	9.801.272	100	11.469.730	100	12.262.834	100	12.566.746	100

Meritano un approfondimento:

- Il **Pronto Intervento Sociale (PRIS)** che comprende gli interventi d'emergenza in situazioni di particolare gravità che si presentano al di fuori degli orari di apertura dei Servizi (minori e/o donne vittime di maltrattamenti e/o di abbandono, nuclei in grave e improvvisa difficoltà). Nel 2023 è stato variato, e reso omogeneo per tutti i distretti metropolitani coinvolti, l'orario di intervento del PRIS. Infatti lo stesso sarà attivo dalle h 00,00 alle h 8,30 e dalle h 14,00 alle h 00,00 nelle giornate dal lunedì al venerdì, l'intera giornata del sabato, della domenica e festivi, patrono compreso. Per quanto riguarda gli interventi attribuiti ai vari territori dell'Area Metropolitana nel 2023 è stato fatto un monitoraggio puntuale che riportiamo in quanto rende chiaramente l'impatto e l'importanza del servizio. Sono 955 quelli assegnati ai diversi servizi del Comune di Bologna, pari al 61,85% del totale, così distribuiti:
  - 433, pari al 28,04% del totale, al servizio sociale minori di Asp Protezioni Internazionali
  - 194, pari al 12,56% del totale, ai servizi sociali territoriali del Comune di Bologna (prevalentemente tutela minori, ma anche area accoglienza)
  - 177, pari all'11,46% del totale, al servizio sociale bassa soglia o all'Help Center: ad oggi rientrano in questa casistica non solo il target specifico legato alla grave marginalità adulta, ma anche - in maniera residuale - le situazioni di persone anziane o adulte con disabilità non residenti a Bologna
  - 98, pari al 6,35% del totale, al servizio sociale adulti di Asp Protezioni Internazionali, a cui fanno riferimento non solo gli adulti singoli, ma anche i nuclei familiari
  - 53, pari al 3,43% del totale, ad altri servizi, come ad esempio Prefettura, USSM, Comunità, ecc...

Per quanto concerne infine il dato relativo agli interventi attribuiti ai Distretti dell'Area Metropolitana, si tratta di un totale di 194 casi, pari al 13,78% sul totale. Occorre precisare, in merito a quest'ultimo dato, che mentre per il Comune di Bologna è previsto l'intervento h24, per i Distretti è prevista la risposta del PRIS solo in orario di chiusura dei SST. Di seguito il dettaglio per il Distretto Asc Insieme.

Il Pronto Intervento Sociale è intervenuto in orario di chiusura dei servizi su 45 diverse emergenze sociali (pari al 2,91% sul totale) nel distretto Asc Insieme. Nel dettaglio i beneficiari di tali interventi sono stati:

- Nuclei 6
  - Donne che hanno riferito maltrattamenti 11
  - Adulti 16
  - Anziani 2
  - Minori del territorio 9
  - Msna 1
- **I minori in tutela** Il ruolo del Tutore è in capo alla Presidente del CdA in quanto legale rappresentante dell'Ente. Il complesso e delicato lavoro del Tutore verso i/le minori oggetto di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria pone in capo all'Azienda la tutela a 360° degli/delle stessi/e, sospendendo o disponendo la decadenza della responsabilità genitoriale. Oltre al rapporto diretto con ogni singolo/singola minore, che comporta un intenso lavoro di ascolto, accoglimento e discernimento delle loro istanze e aspettative, il Tutore si confronta con costanza e continuità con l'Assistente Sociale di riferimento e, più in generale, con le referenti del servizio sociale minori, al fine di monitorare il progetto in essere e valutarne l'appropriatezza in itinere, anche in base all'evolversi molto dinamico di ogni situazione. In sinergia, si collegano i rapporti diretti del Tutore con le comunità educative e/o le famiglie affidatarie nelle quali i/le minori sono inseriti/e e aspetto ancora più strategico e fondamentale il confronto con i curatori speciali nominati dall'Autorità Giudiziaria al fine di allineare e condividere la "visione tutelante" per le specifiche situazioni, oltre che la partecipazione diretta e attiva alle udienze fissate dal Tribunale per i Minorenni. Il Tutore è figura prevista dal Codice Civile che, al pari del servizio territoriale competente, ha il compito di tutelare il/la minore, ma è figura distinta dall'operatore di riferimento; è in posizione di terzietà rispetto ai servizi, a garanzia del/della minore stesso/stessa.
- **Gruppo Specialistico Violenza Intrafamiliare:** ha operato in continuità circa le specifiche azioni che lo contraddistinguono fin dalla sua costituzione. Sono stati inoltre realizzati momenti informativi/formativi sulle tematiche della violenza di genere, intrafamiliare, e istituzionale, aperti a tutti/tutte i/le dipendenti dell'azienda che hanno registrato una buona partecipazione accompagnata da interesse e gradimento. In riferimento invece all'attività di contaminazione interna ad ASC, il Gruppo ha valutato necessario e opportuno elaborare un questionario molto snello da distribuire a tutti/tutte i/le dipendenti che intende esplorare il livello di conoscenza del gruppo e della sua attività, il livello di informazione/formazione sulle tematiche della violenza e le aspettative inerenti il loro approfondimento. Infine il Gruppo Specialistico Violenza Intrafamiliare è stato impegnato nell'elaborazione di un secondo libro, curato da Letizia Lambertini, che è stato pubblicato da Settenove edizioni nel novembre 2023 - La capacità di trasformare il mondo. Pratiche femministe di servizio sociale." Attraverso le voci delle operatrici del Gruppo Specialistico Violenza Intrafamiliare di Asc Insieme, il volume racconta il lavoro di un servizio sociale pubblico. Della sua specializzazione nel contrasto alla violenza maschile contro le donne; come questa specializzazione abbia portato a leggere gli effetti ad ampio raggio della violenza di genere sulla costruzione della disparità sociale; come questa lettura abbia stimolato la critica del modello assistenzialistico e vittimizzante diffusamente interiorizzato, e come questa critica abbia portato a sviluppare le abilità necessarie a darsi riconoscimento e promuovere valore. In chi lavora in un servizio sociale e nelle persone che a esse si rivolgono."
- gli interventi educativi mirati alla risoluzione di situazioni di **ritiro sociale** o a rischio, sono fenomeno ancora presente in misura rilevante anche a causa dell'aumento costante di disagio psicologico tra i/le preadolescenti e gli/le adolescenti. In ottica preventiva, rispetto all'abbandono scolastico, gli interventi di orientamento scolastico e formativo sono proseguiti nella logica di lavoro di rete interistituzionale e multiprofessionale, utilizzando anche fonti di finanziamento dedicate.

## 5.4 LA POPOLAZIONE ADULTA



### ***Gli adulti e l'impoverimento della popolazione***

Il report statistico sulla povertà in Italia della Caritas 2024 ci consegna un quadro chiaro del fenomeno. La povertà oggi è ai massimi storici ed è da intendersi come fenomeno strutturale. Le stime preliminari dell'Istat rilasciate lo scorso marzo, e riferite all'anno 2023, attestano che il 9,8% della popolazione vive in uno stato di povertà assoluta. A loro si aggiungono poi le storie di chi vive in una condizione di rischio di povertà (famiglie a intensità lavorativa molto bassa) e/o esclusione sociale: si tratta complessivamente del 22,8% della popolazione; dato che risulta in riduzione rispetto al 2022 quando si attestava al 24,4%. La situazione appare ancora più controversa se si guarda alla grave deprivazione materiale che contrariamente al rischio di povertà e/o esclusione sociale tende a crescere (+4,4%). L'indicatore di grave deprivazione materiale è dato dalla percentuale di persone che vivono in famiglie che sperimentano almeno quattro tra i seguenti nove sintomi di disagio:

1. non poter riscaldare adeguatamente l'abitazione.
2. non poter sostenere una spesa imprevista (il cui importo, in un dato anno, è pari a 1/12 del valore della soglia di povertà rilevata nei due anni precedenti).
3. non potersi permettere un pasto proteico (carne, pesce o equivalente vegetariano) almeno una volta ogni due giorni.
4. non potersi permettere una settimana di ferie all'anno lontano da casa.
5. non potersi permettere un televisore a colori.
6. non potersi permettere una lavatrice.
7. non potersi permettere un'automobile.
8. non potersi permettere un telefono.
9. essere in arretrato nel pagamento di bollette, affitto, mutuo o altro tipo di prestito.

Questo fenomeno che sul nostro territorio presenta degli indici migliori rispetto a quelli nazionali (5,8% a rischio di povertà e 1% in grave deprivazione materiale) si concretizza principalmente nel fenomeno della povertà educativa, già segnalato nel paragrafo precedente e dell'aumento delle famiglie che non riescono a mantenere l'alloggio che sarà affrontato nel dettaglio.

Aumenta anche il numero degli adulti in carico al servizio, molti dei quali presentano particolari condizioni di fragilità socio-sanitaria e/o con patologie invalidanti portatori quindi di bisogni

complessi. Attualmente, fatti salvi i servizi rivolti agli altri target già illustrati, la rete dei servizi è così composta:

- **Percorsi per l'inclusione lavorativa**, abbiamo integrato i percorsi consolidati per l'inclusione lavorativa dei soggetti fragili e vulnerabili, progettazioni a forte carattere innovativo propriamente destinate a neomaggiorenni e giovani adulti.
  - Percorsi per l'inclusione lavorativa dei neo maggiorenni si è valutata la necessità di avviare nell'ambito degli interventi standard per l'inclusione lavorativa dei soggetti fragili e vulnerabili, un percorso specifico per l'accoglienza e l'orientamento al lavoro dei giovani neo maggiorenni di età compresa tra i 16/29 anni che abbiano espletato l'obbligo scolastico. Per questa tipologia di utenti è necessario un lavoro educativo dedicato nella fase di accoglienza e orientamento così come nella fase di ricerca del soggetto ospitante e durante tutto il percorso del tirocinio inclusivi e percorsi di ricerca attiva del lavoro, le donne segnalate per l'avvio di tirocini sono state numerose, soprattutto donne con figli minori. Questa categoria di utenza pone non poche difficoltà nell'individuare una azienda ospitante adatta alle loro necessità e spesso anche quando individuata difficilmente costituisce una vera e propria opportunità di assunzione dopo l'esperienza del tirocinio.
  - Progetto Social Prescribing nell'ambito del Progetto europeo COPE. Il progetto COPE (Capabilities, Opportunities, Places and Engagement) rientra nel programma dell'Unione Europea per l'occupazione e l'innovazione sociale (EASI-EU Programme for Employment and Social Innovation). Si è trattato di sperimentare il modello del Social Prescribing, attivando figure professionali denominate Link Worker in grado di connettere i servizi socio-sanitari, il gruppo target e le risorse formali ed informali del territorio. Il target coinvolto nel progetto sono NEET della fascia di età di 15-29 anni, che non studiano e non lavorano o non sono inseriti in percorsi formativi nelle precedenti 4 settimane. L'intervento non prevede la presa in carico da parte del servizio sociale ma si colloca con un approccio di carattere innovativo all'esterno dal sistema organizzato dei servizi sociali, educativi e sanitari.
  - Programma Garanzia Occupabilità Lavoratori GOL. E' attiva la Programmanazionale GOL "Garanzia di Occupazione e lavoro", programma la personalizzazione dei percorsi individuando 5 tipologia di percorsi individualizzati. Il coinvolgimento attivo dei servizi sociali sanitari e del lavoro integrati nell'ambito della equipe multiprofessionale è previsto nell'ambito del percorso Inclusione e lavoro (Cluster 4) rivolto ai lavoratori che esprimono bisogni complessi. Per la definizione dei programmi personalizzati nell'ambito del Cluster 4 è prevista l'attivazione della rete dei servizi territoriali (educativi, sociali, sanitari e di conciliazione) attraverso una organizzazione e procedure similari e quelle già previste dalla L.R.14/2015 e prevede l'erogazione di servizi orientamento e di accompagnamento al lavoro integrati con attività di formazione di base e professionalizzante.
  - Centro Risorse territoriali - Percorsi di ricerca attiva del lavoro e candidature on line. Il Centro Risorse Territoriale è il nodo di una rete tra i Servizi Sociali gestiti da ASC InSieme e le imprese del territorio che ha come obiettivo l'individuazione e mappatura delle imprese disponibili a collaborare con i Servizi Sociali per la formazione e l'inserimento lavorativo, tramite tirocinio, di persone in carico ai Servizi Sociali. *L'attività di supporto alle candidature sulle piattaforme informatiche dedicate* si tratta di un servizio per gli utenti in carico al Servizio Sociale Adulti che non hanno alcuna autonomia con le tecnologie informatiche. Le persone che non usano il pc ed internet o che non hanno e-mail si trovano molto in difficoltà e vedono ridursi in modo consistente le possibilità di reperimento di un lavoro. Questo intervento sostiene queste persone candidando gli utenti direttamente tramite l'uso di una e-mail appositamente creata per la ricerca lavoro e poi condivisa con l'utente stesso.
- **Progetto Alloggio per neomaggiorenni** che ha visto l'alternarsi dell'accoglienza di giovani ragazze in situazioni personali complesse per i pregressi percorsi presso comunità educative o situazioni familiari deprivanti e con problematiche di violenza intrafamiliare. L'esperienza di convivenza all'interno della casa si è sempre caratterizzata da un clima collaborativo e di sostegno reciproco. In tutti i progetti di accoglienza la stabilità del progetto abitativo ha consentito anche una stabilizzazione negli aspetti lavorativi ed economici garantendo una minima autonomia alle ragazze. Il lavoro di empowerment educativo è svolto anche nella

prospettiva di un consolidamento delle condizioni economiche che consenta l'accesso ad un alloggio in locazione.

- **Fondo Regionale per il sostegno alla locazione e gestione Protocollo Sfratti** La gestione del Fondo Regionale per l'accesso agli alloggi in locazione è stata caratterizzata dalle attività di liquidazione dei contributi previsti annualmente dalla RER. Il programma regionale per il sostegno alla locazione ha inoltre previsto il Bando per l'erogazione di contributi a sostegno della rinegoziazione dei canoni di locazione. I contributi a sostegno della rinegoziazione dei contratti sono erogati ai proprietari di alloggi in locazione che sottoscrivono accordi per la rinegoziazione, della durata di almeno 6 mesi, che prevedono una riduzione del canone di almeno il 20%. Al momento questo intervento non è stato rifinanziato.
- **Misure nazionali di sostegno al reddito:** è proseguita negli anni l'attività di presa in carico dei beneficiari di Reddito di Cittadinanza (RDC) e la definizione e sottoscrizione del Patto d'Inclusione. L'attività prevede la convocazione presso il servizio sociale dei beneficiari trasmessi da INPS attraverso la Piattaforma ministeriale GEPI per la verifica dei requisiti di esclusione o esonero dagli obblighi, la valutazione preliminare della situazione sociale e lavorativa di tutti le/i componenti del nucleo familiare, la definizione del Patto d'inclusione da sottoscrivere con le/gli interessate/i ed infine il monitoraggio degli interventi contenuti nel suddetto Patto. Con il decreto legge 4 maggio 2023 convertito con modifiche della legge 3/07/2023 n. 85 è stata istituita a partire dal 1/1/2024 la nuova misura nazionale di sostegno al reddito denominata Assegno di Inclusione e sono state individuate precise tappe per la progressiva sostituzione del Reddito di cittadinanza.
- **Progetti realizzati in raccordo con l'associazionismo locale:** sono ormai stabili le collaborazioni consolidate con le associazioni locali impegnate nella distribuzione degli aiuti alimentari alla cittadinanza in condizione di povertà nell'ambito del Tavolo Distrettuale per gli aiuti alimentari coordinato dall'Ufficio di Piano. Queste attività vengono attuate anche attraverso momenti di confronto periodico con le assistenti sociali che operano sui vari territori, al fine di individuare i nuclei più bisognosi, raccordarsi su criticità specifiche, attivare eventuali sostegni alimentari in emergenza. Nell'ambito di queste attività il Servizio sociale associato dell'Unione ha promosso, attraverso un percorso di coprogettazione con gli enti del terzo settore locale, l'avvio a partire dal mese di luglio del progetto "Una rete in aiuto" a cui ASC Insieme ha collaborato per la sua definizione e verifica. Il progetto rivolto a persone singole o famiglie residenti nei territori dei cinque comuni dell'Unione in condizioni di povertà e senza fissa dimora purché presenti stabilmente sul territorio. Il progetto ha costituito un'occasione per rafforzare i legami di comunità e mettere in rete il lavoro delle associazioni ed altri enti del terzo settore che operano nel territorio.
- **Attività Centro per le vittime** Il Centro per le Vittime di reato e calamità offre accoglienza, aiuto, orientamento, ascolto e consulenza psicologica e legale per tutte/i coloro che si trovano ad essere o essere state/i vittime di violenze di reato e/o di disagi sociali ed economici. L'attività riguarda due ambiti: quello delle vittime di reato e quello delle vittime di disagi sociali ed economici. Nell'ambito delle vittime di reato il riferimento è alle persone e ai nuclei familiari vittime di reati penali, sia di carattere predatorio, contro il patrimonio, sia di carattere personale. Nell'ambito delle vittime di disagi sociali ed economici il riferimento è alle persone singole e ai nuclei familiari che, a vario titolo e con diversa gravità, subiscono conseguenze di tipo sociale, indotte o meno dalle condizioni economiche, che possono determinare isolamento ed emarginazione. I 4 sportelli attivati nei Comuni di Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia e Zola Predosa hanno consolidato la propria presenza perfezionando la propria autonomia gestionale e il coordinamento con la Sede centrale di Casalecchio di Reno. Tutti gli sportelli, per esempio, sono in grado di fare la prima accoglienza, dare le informazioni e gli orientamenti di primo livello, gestire i Piani di rientro per le morosità ACER, ricevere le denunce per furti, scippi e truffe, raccogliere le domande per la graduatoria dell'Emporio Solidale.
- **Laboratorio di sartoria sociale La Spola** E' un importante progetto di inclusione rivolto principalmente al mondo femminile. La sua collocazione all'interno della Casa della Solidarietà a Casalecchio di Reno rende lo spazio un luogo in cui realizzare attività di tipo ricreativo e culturale oltre che di abilitazione e socializzazione. Il progetto di sartoria sociale ha accolto tirocini inclusivi a favore donne in carico dal servizio sociale. Gli incontri si sono svolti tre

matte a settimana alla presenza di una esperta sarta e di una educatrice. Si sono alternati momenti di formazione nel campo della sartoria con produzione di manufatti, a momenti di socializzazione e di condivisione culinaria. L'obiettivo è stato quello di favorire l'esperienza di una pratica condivisa nel campo della sartoria volta a scoprire capacità ed acquisire competenze valorizzabili anche dal punto di vista occupazionale.

#### 5.4.1. Dati di sintesi

Utenti Servizio	2020	2021	2022	2023
Utenti in carico	600	579	600	632
Beneficiari reddito di	140	281	255	295
Interventi LR 14/2015 e programma GOL	71	105	57	132
Tirocini	50	64	60	65
Contributi economici	158	152	158	145
Rette residenziali adulti	21	21	25	18
Contributi protocollo sfratti	14	11	21	11
Ospitalità per donne che hanno	3	5	29	10
Transizione abitativa	303	305	278	286

Spese Servizio	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Adulti e servizi trasversali	1.908.743	19,5	2.660.871	23,2	2.295.092	18,7	2.295.092	18,3
<b>Totale Servizi</b>	<b>9.801.272</b>	<b>100</b>	<b>11.469.730</b>	<b>100</b>	<b>12.262.834</b>	<b>100</b>	<b>12.566.746</b>	<b>100</b>

#### 5.4.2 L'Emergenza abitativa

Meritano un approfondimento gli interventi di contrasto **all'emergenza abitativa** che ha assunto livelli emergenziali sul nostro territorio. La progressiva precarizzazione del mercato del lavoro e delle reti sociali si è tradotta in una maggiore difficoltà delle famiglie nell'assicurare le risorse socio-economiche necessarie per mantenere un alloggio. ASC InSieme al fine di limitare l'utilizzo di strutture alberghiere private, contenere i costi dell'emergenza abitativa ed affiancare ad un intervento puramente riparativo quello di promozione di una nuova autonomia, è nato nel 2015 il Servizio Albergo Diffuso, rinominato Servizio di Transizione Abitativa.

I progetti di Transizione Abitativa hanno luogo in appartamenti dedicati gestiti attraverso due diverse modalità:

- diretta di ASC InSieme per gli alloggi messi a disposizione dai Comuni dell'Unione dei Comuni Valli del Reno Lavino Samoggia;
- indiretta attraverso convenzione/contratto con soggetto esterno

I progetti di Transizione Abitativa avvengono prevalentemente in regime di convivenza tra più nuclei familiari, sono sempre a tempo determinato e hanno come riferimento la definizione di un progetto individualizzato che specifica obiettivi orientati alla promozione dell'autonomia abitativa dei nuclei familiari. Il progetto Transizione Abitativa, oltre all'accoglienza negli alloggi, garantisce interventi socio-educativi finalizzati al recupero, mantenimento e acquisizione delle autonomie, con particolare attenzione alla prospettiva abitativa del nucleo.

Serie storica del servizio Transizione abitativa

<b>APPARTAMENTI</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Appartamenti Gestione ASC	27	28	28	32
Appartamenti Gestione Privata	20	20	19	20
<b>Totale Appartamenti</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>52</b>
<b>NUCLEI</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Gestione ASC	43	45	45	48
Gestione Privata	42	41	37	33
<b>Totale nuclei transitati</b>	<b>85</b>	<b>86</b>	<b>82</b>	<b>81</b>
Nuclei ASC usciti	7	10	9	7
Nuclei gestione privata usciti	15	10	7	6
<b>Totale Nuclei Usciti</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>13</b>
<b>DESTINAZIONE USCITA</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
ERP-Emer. Abitat.	13	16	11	7
Alloggio privato	9	4	4	5
Struttura	0	0	1	1
<b>Totale Nuclei Usciti</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>13</b>
<b>ALBERGHI</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Totale Nuclei Alberghi</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>33</b>

ASC Insieme in collaborazione con l'Unione dei Comuni e con ANCI Regionale ha promosso un procedimento di co-programmazione finalizzato all'individuazione di:

- bisogni da soddisfare;
- interventi a tal fine necessari;
- modalità di realizzazione degli stessi e le risorse disponibili.

In sintesi sono state evidenziate due principali strategie da mettere in campo per affrontare al meglio le problematiche connesse all'abitare:

- a) creazione di un sistema territoriale dell'abitare: è stata messa in luce l'importanza di ragionare secondo un'ottica integrata in vista della creazione di un sistema territoriale dell'abitare, all'interno del quale vengono prese in considerazione le interconnessioni del disagio abitativo con altre fragilità (ad esempio: educative, lavorative, ...) e in cui molteplici attori lavorano in rete per disegnare percorsi di uscita dallo/dagli stato/i di fragilità oltre che per collaborare su diversi fronti (ad esempio, quello economico-finanziario);
- b) mappatura dell'esistente: si è posta l'attenzione sull'importanza di condurre una mappatura dell'esistente, che metta in luce quanto già disponibile in termini di risorse economiche (ad esempio: bandi e finanziamenti), immobiliari (sia pubbliche che private), servizi offerti e attori coinvolti, di modo da agire secondo un'ottica di integrazione, evitando la creazione di sovrapposizioni.

La co-programmazione, svoltasi in modo partecipato e plurale da parte di Enti di Terzo Settore, ha consegnato chiare indicazioni dei partecipanti, in ordine alla necessità di proseguire nell'utilizzo degli strumenti di cooperazione previsti e disciplinati dal diritto del Terzo settore e, segnatamente, della co-progettazione. La scelta di utilizzare un procedimento di amministrazione condivisa è stata determinata dalla volontà di qualificare il processo di erogazione del servizio tramite l'apporto progettuale di una pluralità di soggetti in grado di trasmettere capacità, conoscenze ed esperienze.

Obiettivo dell'Ente è inoltre ampliare l'offerta in due direzioni:

- garantire alcuni posti in Pronta accoglienza;
- ampliare l'offerta del servizio Transizione Abitativa con soluzioni di Pre autonomia.

La Pronta Accoglienza rappresenta un ulteriore strumento per la gestione dell'emergenza abitativa che si caratterizza con la tutela dei nuclei provenienti da sfratti o che si trovano in situazione di bisogno urgente e indifferibile con soluzione di tipo alberghiero. La Pre autonomia è rivolta a nuclei familiari che hanno raggiunti buoni risultati nei processi di empowerment, che necessitano di un accompagnamento educativo di bassa intensità e che dispongono di un'entrata economica che permetta loro intestarsi le utenze oltre che di sostenere il pagamento di un contributo di compartecipazione per le spese di affitto. Inoltre in prospettiva ASC InSieme auspica la costituzione di un nuovo organismo in grado di inserirsi in maniera sinergica nel sistema, per superare i limiti dell'azione pubblica e governare il percorso di realizzazione delle azioni innovative che verranno proposte all'interno di dinamiche di economia sociale. E' stato chiesto ai soggetti proponenti di incentivare accordi con le associazioni di rappresentanza dei proprietari per la disponibilità di alloggi di adeguata metratura, classe energetica elevata e doppi servizi, sperimentando anche meccanismi di garanzia o agendo in una logica di incentivi tramite, eventualmente, uno sportello e/o campagne di comunicazione specifiche. E' stato inoltre richiesto di porre attenzione ai meccanismi di prevenzione della perdita dell'alloggio anche attraverso azioni di capacitazione dei soggetti nella gestione delle risorse economiche ed abitative, azioni finalizzate all'inserimento lavorativo e sociale dei soggetti fragili anche tramite accordi di collaborazione con i datori di lavoro, ad altri problemi connessi alla vita sociale (es. gestione dei figli) che frenano l'uscita dall'emergenza abitativa attraverso risposte di comunità in connessione con il territorio.

L'obiettivo è definire un modello di intervento che preveda forme di cohousing e di abitare collaborativo, per permettere ai destinatari degli interventi di sentirsi parte di una comunità, impegnando alcune ore della settimana nell'erogazione di risposte sociali a bisogni di altre persone in condizione di fragilità. Promuovere, se possibile, progetti di edilizia modulare considerato che l'abitazione non sempre risponde ai fabbisogni reali delle persone (es. anziani soli in appartamenti molto grandi), prevedere eventualmente per i soggetti in pre autonomia processi di aggregazione della domanda abitativa. Inoltre il progetto deve prevedere il supporto a cittadine/i del Distretto che si trovano in una situazione di precarietà e disagio abitativo con la finalità di attivare un aiuto e un sostegno alla ricerca abitativa nel mercato immobiliare privato.

Le attività, fortemente orientate all'empowerment delle famiglie, dovranno prevedere:

- a) l'aiuto alle famiglie orientato ad una lettura consapevole della propria situazione di precarietà, disagio o emergenza abitativa;
- b) il supporto nella gestione e programmazione delle risorse e delle spese familiari;
- c) il supporto nella partecipazione a bandi pubblici e privati che mettono a disposizione risorse abitative;
- d) la preparazione ai colloqui e gli incontri con le/i proprietarie/i di casa e/o le agenzie immobiliari;
- e) la ricerca di forme di garanzia anche attraverso gli istituti di credito locali.

Ulteriori ambiti di qualificazione del servizio, emersi durante la co-programmazione, sono riferibili a:

- Interventi di miglioramento del Servizio di Transizione Abitativa (ad esempio: spostamento della pronta accoglienza nelle aree interne, contribuendo al contempo alla rigenerazione delle stesse, possibili forme di co-housing accanto al modello "diffuso", etc);
- Interventi di capacitazione dei target partendo anche dal bisogno di lavoro delle imprese del territorio (ad esempio: attività formative, alfabetizzazione finanziaria e tutoraggi economici, bilancio di competenze per facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro, etc);
- Interventi finalizzati ad un miglioramento dei flussi informativi e comunicativi (ad esempio: punti sentinella per intercettare i bisogni, hub informativi e di ascolto per persone in stato di bisogno, sportello per i proprietari di immobili a cui rivolgersi in caso di morosità, campagna di comunicazione per informare i proprietari in merito ai possibili strumenti di garanzia, etc);

- Interventi finalizzati alla creazione di reti e partnership, attivando collaborazioni con attori del territorio per lo sviluppo di un progetto comune (ad esempio: associazione proprietari, imprese del territorio per l'inserimento lavorativo, ETS per progetti di comunità e accompagnamento all'autonomia, fondazioni, gestori delle utenze, etc).

La co-programmazione e la co-progettazione hanno permesso di qualificare l'individuazione dei bisogni da soddisfare, degli interventi a tal fine necessari, delle modalità di realizzazione degli stessi e le risorse disponibili. La scelta di utilizzare due procedimenti di amministrazione condivisa in alternativa ad una procedura di affidamento prevista nel codice degli appalti è stata determinata dalla volontà di aumentare il livello di analisi tramite il confronto con una pluralità di soggetti in grado di portare capacità, conoscenze ed esperienze.

Parallelamente la problematica così cogente ha spinto ASC ad un ulteriore approccio innovativo intervenendo nel percorso di elaborazione del PUG dell'Unione dei Comuni. La considerazione portata è stata rivolta al recupero del patrimonio pubblico in disuso nella logica di favorire socialità e nuove relazioni ma anche la disponibilità di alloggi a canone sociale che non si riescono a rendere disponibili con logiche di mercato.

## 6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il presente documento restituisce ai dipendenti di ASC, agli Amministratori, agli stakeholders quanto si è fatto nel corso di questo mandato del CdA consapevole ed attento a perseguire gli indirizzi dati dalla Giunta Unione, anche sollecitata da noi per condividere linee di azione.

### Ma la strada per ASC continua.

La visione strategica che ASC ha perseguito sulla base del mandato ricevuto era volta, da una parte, alla condivisione con i diversi soggetti dell'ambito territoriale di riferimento e, dall'altra, a favorire interconnessioni nel sistema di governance e nel territorio. L'obiettivo era quello di promuovere e contribuire a progettualità "trasversali" elaborate con il concorso di diversi soggetti proprio per favorire una visione complessiva e, nello stesso tempo, di unitarietà nella risposta a bisogni collegati a molteplici fattori.

L'approccio di ASC al sistema di servizi conferma il passaggio da una logica di "welfare on demand" a quella di un welfare proattivo e connettivo, di relazione con la comunità, non separando il benessere delle persone che si rivolgono al Servizio da quello delle persone impegnate nella sua realizzazione.

Al termine di questo mandato, oltre alla rappresentazione dell'attività di ASC in questi anni, si richiamano "luci" e "ombre", obiettivi non compiuti, come utile elemento di riflessione anche per il futuro dell'Azienda in questo contesto territoriale ed istituzionale.

Una riflessione che non può essere solo interna ad ASC, ma che richiede il coinvolgimento dei diversi attori istituzionali e non che interagiscono con l'Azienda, ivi compreso il Terzo Settore e le OO.SS.

### Dall'emergenza abitativa al Buon Abitare

Si è affrontato il tema dell'emergenza abitativa in una chiave di innovazione e partecipazione con percorsi di autonomia dalla dipendenza dal servizio, attivando e coinvolgendo soggetti diversi.

Il coinvolgimento diretto delle strutture comunali preposte, un rapporto diverso con ACER promosso assieme ai Comuni, sono elementi essenziali alla buona riuscita dell'obiettivo di qualificazione della risposta di ASC che si pone come soggetto attivo in chiave di dignità della persona nel garantire il diritto all'abitazione, superando la logica assistenzialistica.

### La mappa delle diseguaglianze

Lo studio di correlazione che è stato predisposto per avviarlo in tempi brevi supera la logica di descrizione delle dimensioni economiche, sociali e demografiche per rapportarle invece alle condizioni di salute della stessa popolazione. In questo modo è possibile evidenziare come queste siano correlate tra loro, così come la letteratura scientifica e sociologica ha ormai assodato.

Lo studio avrà una rilevanza sia per ASC sia per il Distretto sanitario ai fini di una programmazione congiunta ed integrata dei servizi.

### Lo sportello sociale e il PUA

Il disallineamento normativo evidenziato nello specifico paragrafo ha limitato il valore di un unico sistema di accesso integrato. La sfida che si pone è favorire modalità di rete che facilitino l'accesso PUA anche dove non è attivo il Punto Unico di Accesso, oltre al perseguire obiettivi di efficientamento degli sportelli sociali in termini di garanzia di presa in carico tempestiva, specie nei casi in cui il cittadino ponga problematiche urgenti.

Alla luce delle modalità di accesso diversificate, come illustrato nel testo, una riflessione sullo sportello sociale merita l'attenzione dei nuovi Amministratori.

## La sostenibilità dell'Azienda

Sul piano qualitativo, porre obiettivi sfidanti che siano rappresentativi del modo di intervenire dell'Azienda in risposta ai bisogni della popolazione e capaci anche di prevenire le situazioni di vulnerabilità e fragilità sociale. ASC ha dimostrato negli anni di riuscire a leggere in anticipo alcune dinamiche sociali e le conseguenze che possono colpire il sistema di erogazione dei servizi, cercando in questo modo di limitare gli impatti negativi, come emerge dalla lettura del documento. Alcuni esempi: la crisi dei servizi diurni per anziani, l'inclusione degli alunni con disabilità in ambito scolastico e non e durante l'estate, il collocamento extrafamiliare dei minori per problematiche di violenza o disagio psico sociale, l'esigenza di interventi educativi individuali e di gruppi rivolti ad adolescenti e, in ultimo, l'emergenza abitativa.

L'attenzione continua alla sostenibilità dell'Azienda contempla il perseguire con il Personale il senso di responsabilizzazione, l'importanza dell'ascolto e della buona relazione con il Cittadino, principi affermati nel Codice Etico che non si devono dare per scontati.

Sul piano economico, oltre al dovere di garantire il pareggio di bilancio, un obiettivo che non si è concretizzato concerne una necessaria riflessione sul sistema di finanziamento di ASC, caratterizzata prevalentemente da una finanza derivata. La riflessione auspicata riguarda anche le modalità di ripartizione dei costi a carico dell'Unione.

## Gli obiettivi non realizzati

Tra gli indirizzi di inizio mandato vi era una verifica del livello di finanziamento dell'Unione e della ripartizione dei costi tra i Comuni che ancora oggi si basa su criteri fissati dalla costituzione di ASC ancora nel 2010.

Tale verifica si voleva basare su uno studio del fabbisogno del territorio correlato alla capacità e condizioni di risposta. Lo studio sulle diseguaglianze richiamato nel testo ha avuto tempi di avvio molto più lenti rispetto a quanto auspicato facendo mancare un elemento di conoscenza fondamentale per la verifica richiesta. Tale verifica potrà essere compiuta non appena vi saranno elementi "oggettivi" su cui basarla, assieme alla verifica dello stato di attuazione dei LEPS nel nostro territorio che si sta ultimando.

## La governance del sistema

ASC è un'azienda strumentale dell'Unione, soggetto attivo che concorre al sistema di *governance* delle politiche di welfare sul nostro territorio, un sistema complesso che necessita di maggiori chiarezze nei ruoli e funzioni dei diversi soggetti, nelle relazioni, nelle opportunità di condivisione sin dall'elaborazione delle politiche da attuare.

ASC è detentore di un consistente patrimonio di dati e informazioni sul bisogno del nostro territorio e delle risposte date o che è necessario assicurare, è depositaria della funzione sociale dei singoli Comuni che ne hanno conferito l'esercizio tramite l'Unione; è azienda dotata di autonomia come da Statuto e previsione normativa, ma intende esercitare tale autonomia nella condivisione delle scelte proprie del livello politico, committente riconosciuto.

Casalecchio di Reno, 10.11. 2024

La Presidente  
Francesca Isola

Il Direttore  
Michele Peri