



**Azienda Speciale Interventi Sociali Valli del Reno, Lavino e Samoggia**

Allegato D) alla Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 11 del 28.03.2019

# **RELAZIONE SULLA GESTIONE 2018**

## Indice

<b>Premessa</b> .....	3
<b>Abstract introduttivo</b> .....	4
<b>Attività generale</b> .....	7
Assetto organizzativo e Politiche del Personale .....	8
Bilancio e Contabilità .....	18
Progettazione e Fundraising .....	22
Comunicazione, trasparenza e Rendicontazione Sociale .....	25
Contributo ai processi partecipativi .....	27
<b>L' accesso ai Servizi</b> .....	30
Attività degli Sportelli Sociali .....	31
<b>Progetti/Servizi/Interventi specifici di Area</b> .....	34
Area Anziani e Disabilità .....	35
Area Minori e Famiglie .....	46
Area Adulti e Attività Trasversali .....	52
Il Lavoro per le Pari Opportunità .....	65
Conclusioni del Presidente del CdA .....	70

## Premessa

Come ogni anno, fine principale della presente relazione - frutto del lavoro sinergico di tutto l'Ufficio di Direzione - è rendicontare i servizi/progetti/interventi messi in campo dall'Azienda nell'anno di riferimento. Al di là di questo, però, come già detto in passato, essa rappresenta per noi, soprattutto, una fondamentale occasione di *riflessione* sulle attività svolte, sulle modalità operative, sugli obiettivi raggiunti e, quindi, sulla valutazione dell'efficacia di tali attività rispetto ai bisogni espressi dai cittadini.

Troppo spesso, infatti, presi dalla frenesia delle tante attività da svolgere, si tende a confondere le attività con i risultati, l'operatività quotidiana con la realizzazione finale, correndo il rischio di perdere di vista gli obiettivi essenziali. Di conseguenza, si finisce col pensare più a quello che si ha da fare che a quello che si sta facendo. Allora, l'obbligo normativo di *rendere conto* di quanto fatto, diventa un'opportunità per *rendersi conto* dei risultati prodotti e, soprattutto, dei margini di miglioramento possibili.

Per far questo, però, non è sufficiente elaborare e fornire tabelle e numeri, occorre anche avere la possibilità di "*narrare*" quanto e come si agisce, nel rispetto del proprio lavoro e soprattutto nel rispetto di coloro a cui le cifre si riferiscono e che non possono e non devono essere ridotti a numeri: le Persone.

Si anticiperà, quindi, in un abstract introduttivo, una sintesi del *racconto* delle azioni che più hanno caratterizzato il 2018 nell'auspicio che i destinatari della presente relazione possano approfondirle nei vari capitoli che la compongono. Buona lettura a tutti!

La Direttrice  
*Cira Solimene*

## Abstract introduttivo

Il 2018 ha visto consolidarsi il processo di **omologazione di istituti e procedure** tra Unione, Comuni e ASC InSieme. In particolare, dopo l'avvio, nel 2017, della gestione associata dei Servizi relativi a Personale, Gare ed Informatica, nel 2018, con la partecipazione della Direttrice ai lavori della Conferenza di Direzione (costituita dal Direttore dell'Unione e dai Segretari dei 5 Comuni) e al tavolo di parte pubblica sovracomunale, l'Azienda:

- ha condiviso le procedure per assolvere agli adempimenti previsti dall'entrata in vigore, il 25/05/2018, del regolamento europeo sul trattamento dei dati personali (GDPR) e per la nomina di un DPO unico;
- ha rivisto il sistema di valutazione della performance, recependo quello unitario e riadattandolo alla realtà aziendale;
- ha preso parte ai lavori per l'elaborazione del nuovo Contratto Collettivo Decentrato Integrativo unitario, sottoscritto il 7 febbraio 2019;
- ha condiviso la proposta di regolamentazione unitaria della graduazione delle posizioni dirigenziali e organizzative sulla quale il confronto con le OO.SS. si è concluso il 19 marzo 2019, per cui l'approvazione seguirà nel corso del corrente anno;
- ha allineato la parte generale del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza - approvato il 31 gennaio 2019 - con il PTPCT unitario elaborato dalla Conferenza di Direzione.

Rinviato al 2019, invece, il lavoro per l'individuazione di criteri omogenei per la stesura/revisione del Regolamento di organizzazione di Unione, Comuni e ASC. E' stata rinviata, pertanto, anche l'approvazione dello stesso prevista entro il 2018.

Sul piano del Personale è stato un anno particolarmente complesso, con un tasso di **turn over** "patologico" elevato che richiede un approfondimento sulle cause delle uscite non dipendenti dal turn over "fisiologico" e impone, per il futuro, una attenta riflessione al fine di:

1. prevenire la perdita di valore del capitale umano (conoscenze, competenze, know-how delle risorse che escono);
2. evitare i costi aggiuntivi determinati da ricerca, inserimento e formazione di nuovo personale (quando ne risulta indispensabile la sostituzione);
3. per ultimo, ma non ultimo, prevenire il disagio che il cambiamento del/della responsabile del caso genera nell'utente quando l'uscita riguarda personale direttamente coinvolto nella presa in carico,

Nell'ambito del turn over fisiologico, invece, è da evidenziare quello legato alla progressiva uscita per anzianità di servizio degli/delle OSS (operatori/trici socio-sanitari). Per il 2018, l'esternalizzazione della Casa Residenza Anziani di Crespellano ha consentito una parziale compensazione dei pensionamenti con l'organico in uscita dalla CRA ricollocato presso i Centri Diurni, ma per il futuro occorrerà prevedere nel piano assunzionale la stabilizzazione dei posti che man mano si libereranno in pianta organica (tra il 2019 e 2020 sono previsti almeno 3 pensionamenti).

Per quanto attiene **l'equilibrio di bilancio**, anche per il 2018 sono state la risposta all'emergenza abitativa e gli inserimenti di minori e nuclei mamma-bambino in strutture comunitarie a rendere necessario un monitoraggio più frequente della spesa che - quando imprevedibile perché legata all'emergenza - impone, ove non possibile integrare ulteriormente i ricavi, una rimodulazione/riprogettazione di altri servizi per evitarne la contrazione.

Grazie ai trasferimenti aggiuntivi in fase di assestamento, a nuove risorse abitative messe a disposizione da alcuni Comuni, alla ottimizzazione di risorse e servizi attuata dall'Azienda e al fondo povertà (quota regionale), si è potuto mantenere l'offerta di servizi prevista in sede di bilancio previsionale e garantire anche quella in risposta a situazioni di emergenza o varie esigenze imprevedibili.

Nell'ambito del disagio abitativo, inoltre, nel corso del 2018, di fondamentale importanza è stato anche il lavoro di riprogettazione delle modalità di affidamento dei servizi di accoglienza temporanea e transizione abitativa dell'Albergo Diffuso (per quanto attiene la gestione indiretta degli appartamenti). Con la gara di appalto - che si è svolta con il supporto del Servizio Associato Gare dell'Unione in virtù del protocollo operativo esistente - non solo è stato individuato, dal 1 gennaio 2019, un unico gestore ma, importante elemento innovativo, "unità di misura dei costi" non saranno più le spese per la gestione degli appartamenti e le ore di assistenza educativa, bensì i singoli progetti elaborati per ogni nucleo ospite.

Altro grande traguardo, atteso da tempo e raggiunto nel 2018, è stato l'approvazione del **Piano triennale per la salute e il benessere sociale 2018-2020**, alla cui stesura hanno partecipato attivamente la Direzione e il/le Responsabili delle Aree dei Servizi alla Persona. I lavori, coordinati da alcuni Assessori alle Politiche Sociali dei 5 Comuni con il supporto del Servizio Sociale Associato dell'Unione, hanno coinvolto, oltre naturalmente all'azienda USL, diverse realtà associative del territorio attraverso una serie di incontri svoltisi tra i mesi di febbraio e maggio.

Strettamente connesso al Piano triennale per la salute e il benessere sociale era il **Piano per la Lotta alla povertà** il cui elaborato, pur costituendo specifico allegato del piano triennale, è stato concluso, con deroga della Regione, solo nel mese di dicembre 2018. Il Piano infatti - prevedendo, tra le altre azioni, anche quelle finanziate con i fondi nazionale e regionale per la lotta alla povertà - ha richiesto un intenso lavoro di progettazione e programmazione di interventi che è stato possibile avviare solo a fine agosto, dopo la pubblicazione della determina di attribuzione delle risorse inviata dalla RER. Ruolo centrale nelle azioni del Piano finanziate dal fondo nazionale per la lotta alla povertà ha avuto il Reddito di Inclusione (Rel). Le risorse del fondo, infatti, oltre a finanziare il potenziamento dei Servizi, sul piano degli interventi erano destinate esclusivamente a beneficiari Rel.

La gestione delle **misure di contrasto alla povertà** - avviata nel settembre 2016 con il sostegno all'inclusione attiva (SIA) poi sostituito dal Rel e a cui si sono aggiunte a livello regionale il ReS e l'attività legata alla L.R.14/2015 - ha visto impegnate non solo le risorse umane finanziate dal PON Inclusione (una assistente sociale e una educatrice), ma anche le Responsabili delle Aree più direttamente coinvolte (Area Famiglie e Minori e Area Adulti), il coordinatore degli Sportelli Sociali e le amministrative degli uffici Ragioneria e Personale coinvolte nel lavoro di supporto al Servizio Sociale Associato per la rendicontazione.

Dai dati, che saranno approfonditi in apposita sezione della relazione, è emerso un numero sempre più ampio di adulti ultracinquantenni in situazioni di indigenza determinata, nella maggioranza dei casi, dalla **perdita del lavoro**. Per questo target, purtroppo, gli strumenti a disposizione dei servizi sono limitati ed è pressoché impossibile prospettare un reinserimento nel mondo del lavoro, per cui spesso il bisogno economico prevale su quello lavorativo.

Sempre nell'Area Adulti si registra, inoltre, un significativo aumento di persone con **problematiche sanitarie** la cui presa in carico richiede un lavoro in stretta sinergia con la AUSL (in particolare con il Centro di Salute Mentale e il SERT).

Meno soggetta a problematiche emergenziali imprevedibili è stata certamente l'Area Anziani e Disabilità, caratterizzata, nel 2018, da diversi elementi, alcuni dei quali ad alta valenza innovativa:

- il processo di **esternalizzazione della CRA** di Crespellano attraverso un accreditamento provvisorio e la scelta del nuovo soggetto gestore in base alla valutazione qualitativa dei progetti presentati;
- la sottoscrizione dell' **accordo territoriale Legge 104/92** a conclusione di un proficuo percorso di condivisione dei contenuti con tutti gli attori del sistema (Scuole, AUSL, Terzo settore ed Enti locali);
- la conclusione del **progetto Habitat** che ha impegnato l'Azienda in attività di ricerca e sperimentazione sul campo insieme all'Università e ad imprese private nel settore dell'ICT (nuove tecnologie di informazione e comunicazione);
- l'avvio della sperimentazione di un **Meeting center**, secondo i criteri della circolare della Regione Emilia-Romagna del 21/10/2016, a supporto di caregiver di persone anziane;
- l'avvio di un progetto a sostegno del **"Dopo di Noi"** secondo quanto previsto dalla normativa in materia, il cui obiettivo è favorire l'autonomia del disabile, anche fuori dal contesto familiare, prima che la famiglia sia impossibilitata ad assistere il congiunto, ma insieme alla stessa durante la giovane età del disabile.

Sono proseguite, inoltre, in questa Area, le attività innovative messe in campo nel 2017 soprattutto sul piano degli interventi a sostegno della domiciliarità e dei caregiver familiari attraverso il progetto **Badando 3.0**, nell'ambito del quale il valore aggiunto nel 2018 è rappresentato dalla definizione, somministrazione e valutazione di un questionario di soddisfazione dei familiari partecipanti a gruppi di sostegno e di auto mutuo aiuto.

Trasversale alle Aree, invece, è proseguito il lavoro dell' **Ufficio di Pari Opportunità** che si occupa della promozione e dell'attuazione degli indirizzi di Pari Opportunità aziendali sia rispetto alle attività gestite sia rispetto all'organizzazione interna, con l'obiettivo di integrare la prospettiva di Pari Opportunità in tutta l'azione di ASC InSieme attraverso specifiche progettazioni e interventi di valorizzazione dell'esistente.

In particolare, in questo ambito, sono da evidenziare per il 2018:

- l'intenso lavoro svolto dal **Gruppo specialistico sulla violenza intrafamiliare**, spazio di confronto, di condivisione, di autoformazione e di supervisione il cui obiettivo operativo è l'individuazione di strategie di riconoscimento e di prevenzione oltre che l'elaborazione e l'esercizio di pratiche di intervento antiviolente;
- il prosieguo delle azioni per la **rilevazione e segnalazione di violenza su minori** svolte in stretta collaborazione con la Scuola, i Servizi socio-sanitari e i Servizi educativi rivolti alla fascia 0-3 anni;
- i diversi **progetti** finanziati a livello metropolitano, regionale e nazionale in cui ASC è partner o sostenitrice;
- il prosieguo delle attività di collaborazione nell'ambito di **convenzioni, accordi e protocolli** specifici con enti e associazioni (Città Metropolitana di Bologna, Università di Bologna, Rete Gender Community, Teatro Arcobaleno, Rete attraverso lo Specchio).

# ATTIVITÀ GENERALE<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Con *attività generale* si intende l'attività di staff, ossia quella gestita dal personale non direttamente coinvolto nel rapporto con l'utenza.

## ASSETTO ORGANIZZATIVO E POLITICHE DEL PERSONALE

### Assetto organizzativo

Sul piano dell'organizzazione generale dei servizi, l'anno 2018 ha confermato la macrostruttura che vede l'articolazione delle attività in 5 Aree: 3 afferenti ai Servizi alla Persona, 2 ai Servizi Generali.

Nell'ambito dei *Servizi alla Persona* sono comprese le Aree responsabili di tutto il sistema di erogazione dei servizi all'utenza la cui operatività garantisce, ove prevista, l'integrazione con le prestazioni di competenza dell'azienda USL, il lavoro di rete e i rapporti con i servizi comunali e con gli altri attori sociali e sanitari del territorio, in linea con il modello di welfare locale (welfare di comunità).

Le Aree che si occupano di servizi alla persona sono:

- Area Minori e Famiglie
- Area Adulti e Attività Trasversali
- Area Anziani e Disabilità

Nell'ambito dei *Servizi Generali* sono comprese le Aree responsabili della gestione delle risorse (economiche, finanziarie ed umane) e dei processi di supporto alla produzione dei servizi alla persona (processi di: accesso agli sportelli sociali, acquisto di beni, servizi e lavori e relativa contrattualistica per l'intera Azienda; logistica, manutenzione, informatica).

Le Aree che si occupano di servizi generali sono:

- Area Amministrativa e Sportelli Sociali
- Area Contabilità, Bilancio e Personale.

Per ogni Area è individuato un Responsabile titolare di posizione organizzativa che, a seconda della complessità dei servizi gestiti, dispone di una/due coordinatrici di Area.

Come da Delibera del CDA n. 19 del 22.09.2016, l'assetto organizzativo dell'Azienda è stato il seguente:

Area Anziani e Disabilità – Resp. Michele Peri (anche Vicedirettore)

Area Minori e Famiglia – Resp. Cristina Vignali

Area Adulti – Resp. fino al 15/03/2018 Antonella Gandolfi; dal 01/04/2018 Fiorenza Ferri

Area Contabilità, Bilancio e Personale – Resp. Franca Verboschi

Area Amministrativa e direzione Sportelli Sociali – Resp. Germana Ciccone

Sul piano dell'assetto organizzativo ruolo fondamentale è svolto dall' **Ufficio di Direzione** (composto dalla Direttrice e dal/dalle Responsabili delle 5 Aree) snodo centrale di tutta l'attività di gestione dell'Azienda. Nel 2018 si sono svolti **15 incontri** dell'Ufficio di Direzione (durata media: 3 ore).



### Indicatori di risultato specifici:

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Ridefinire le modalità di gestione ed organizzazione dell'Azienda, le responsabilità attribuite, i profili professionali, gli aspetti e le modalità tecnico-amministrative di gestione dei servizi	Stesura definitiva del regolamento di organizzazione dell'Azienda	Approvazione regolamento di organizzazione: sì/no	Nell'ambito dei lavori della Conferenza di direzione dell'Unione, tra i documenti da "omologare" almeno nei criteri generali c'è anche il regolamento di organizzazione, per cui ci è stato richiesto di non procedere all'approvazione del nostro regolamento (la cui bozza sarebbe anche ultimata) perchè potrebbe poi risultare non allineata ai criteri che verranno definiti
	Descrizione dei profili professionali delle Posizioni Organizzative	Profili descritti: tutti	Sono stati descritti tutti i profili. Al momento gli stessi sono in revisione per allinearsi al nuovo sistema di graduazione delle P.O. la cui bozza, chiusa nel mese di novembre dalla Conferenza di Direzione sovracomunale, è all'esame delle OO.SS. per il confronto previsto dal CCNL. Seguirà poi approvazione del CdA.
	Descrizione dei processi di erogazione dei principali servizi	N. procedure/istruzioni operative definite: almeno 2	L'Area Anziani ha predisposto la procedura per l'accesso ai CD anziani; l'Area Adulti la procedura per accesso al Servizio Albergo Diffuso
	Aggiornamento della modalità di rilevazione delle presenze	Acquisto nuovo software, addestramento all'uso e fruizione entro il 31.12.2018	Il software è stato acquistato con determina 17/2018. La formazione è stata avviata in novembre.

### **Dotazione organica e politiche assunzionali**

All'1.01.2018 erano in forza 99 dipendenti (94 tempi indeterminati, 5 tempi determinati).

Nel corso dell'anno si sono avuti:

- pensionamenti : -1 (ausiliaria)
- interscambio : nessuno;
- Mobilità in uscita: -6 (1 Responsabile Area Adulti, 4 Assistenti Sociali, 1 educatore professionale)
- Mobilità in entrata: nessuna
- assunzioni tempi indeterminati: nessuno
- assunzioni tempo determinato: +3
- comandi Vs altri Enti: - 2
- comandi in entrata: +1 (fino al 31.03)
- dimissione - decessi: -2

Personale al 31.12.2018: 92 unità.

Al fine di compensare gran parte del turn over sopra rappresentato, nel corso dell'anno sono state volte le seguenti procedure:

- 1 bando di mobilità per Educatore Professionale

- 2 bando di mobilità per Assistente Sociale
- 3 bando di selezione interna per l'individuazione e il conferimento di incarico di PO dell'Area Adulti.

Entrambe le procedure di cui al punto 1 e 2 sono andate deserte per cui, al fine di garantire la continuità dei servizi, una volta scorsa la graduatoria valida a tempo determinato valida, è stato necessario coprire i posti vacanti delle assistenti sociali uscite anche con lavoratrici interinali.

Il conferimento dell'incarico di PO dell'area Adulti, invece, avvenuto attraverso procedura di selezione interna a cui hanno partecipato 3 assistenti sociali, ha avuto esito positivo andando però a liberare un altro posto di assistente sociale sul territorio.

Al lavoro per la gestione del turn over di cui sopra si è aggiunto quello del turn over temporaneo per maternità e gravi patologie verificatesi nel 2018 (9 casi), per cui il numero di situazioni di turn over gestite è stato pari a 24 (11 uscite, 4 entrate, 9 sostituzioni temporanee)

Per il 2019 è stato già pianificato un concorso per 5 posti di assistente sociale in modo da ridurre al minimo il lavoro somministrato e comunque solo in caso di sostituzioni temporanee.

Come già anticipato nell'introduzione, il tasso di turn over "patologico" è stato particolarmente elevato: delle 11 uscite, 9 riguardano dipendenti che hanno scelto di andare a lavorare presso altri enti. La maggior parte di queste hanno addotto motivazioni oggettive di convenienza (avvicinamento a casa, maggiore retribuzione); una minoranza, invece, uno stato soggettivo di insoddisfazione per il proprio lavoro. Preso atto di ciò, l'Azienda dovrà valutare le eventuali azioni da mettere in campo a livello organizzativo per prevenire il rischio di ulteriori uscite.

Sempre in materia di personale, nel mese di giugno si è conclusa la procedura di esternalizzazione della CRA di Valsamoggia. In previsione di ciò, già da gennaio 2018 gli/le OSS in uscita dalla CRA erano stati/e progressivamente allocati nei Centri Diurni. Così è stato per gli/le ultime tre, una delle quali è stata ricollocata presso la segreteria della sede amministrativa dell'Azienda.

A seguito dell'esternalizzazione si è proceduto, nel secondo semestre dell'anno, sia ad una riduzione proporzionale della Pianta organica che a una riduzione del Fondo Risorse decentrate.

Sul piano delle progressioni economiche orizzontali, sono stati 13 i/le dipendenti che sono riusciti/e ad usufruire dell'avanzamento di carriera nel 2018.

#### Indicatori di risultato specifici:

<b>Obiettivo generale</b>	<b>Azioni specifiche</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Verifica raggiungimento</b>
Realizzare politiche del personale attente alla motivazione, alla formazione, alla promozione delle pari opportunità lavorative tra uomini e donne; consolidare l'Azienda attraverso politiche attente a creare partecipazione e senso di	Ricollocazione del personale impegnato nel servizio esternalizzato CRA	Ricollocazione del 100% del personale in maniera appropriata in termini di profilo professionale e mansioni	Ricollocazione del 100% del personale in maniera appropriata in termini di profilo professionale e mansioni
	Gestione turn over del personale con massimo contenimento dei tempi di	n. turn over gestiti: 24	11 dipendenti usciti, 4 entrati, 9 sostituzioni temporanee per maternità e malattie

appartenenza del personale: "Fidelizzazione" del personale	espletamento delle procedure di sostituzione (ove previste)		
--	---	--	--

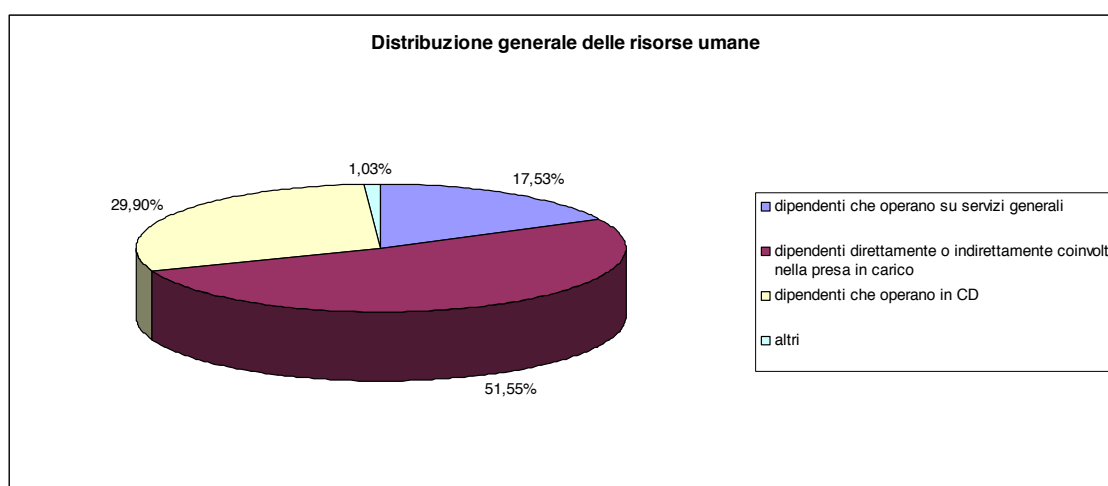
Correlata alla esternalizzazione della CRA era anche l'azione relativa al rispetto della normativa regionale in merito all'accREDITamento di servizi socio-sanitari che prevedeva il processo in capo all'Unione:

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Attuare la normativa regionale in merito all'accREDITamento di servizi socio-sanitari	Collaborazione con l'Unione e supporto nel processo di esternalizzazione della CRA	Cessione del sito aziendale entro 2 mesi dalla chiusura del procedimento di esternalizzazione	L'esternalizzazione e' avvenuta a decorrere dal 01/7/2019. Al 01/09 il processo era definitivamente concluso, vedi nota prot.n. 6578 del 27/7/18 con disponibilità per eventuale incontro entro agosto, non necessario.

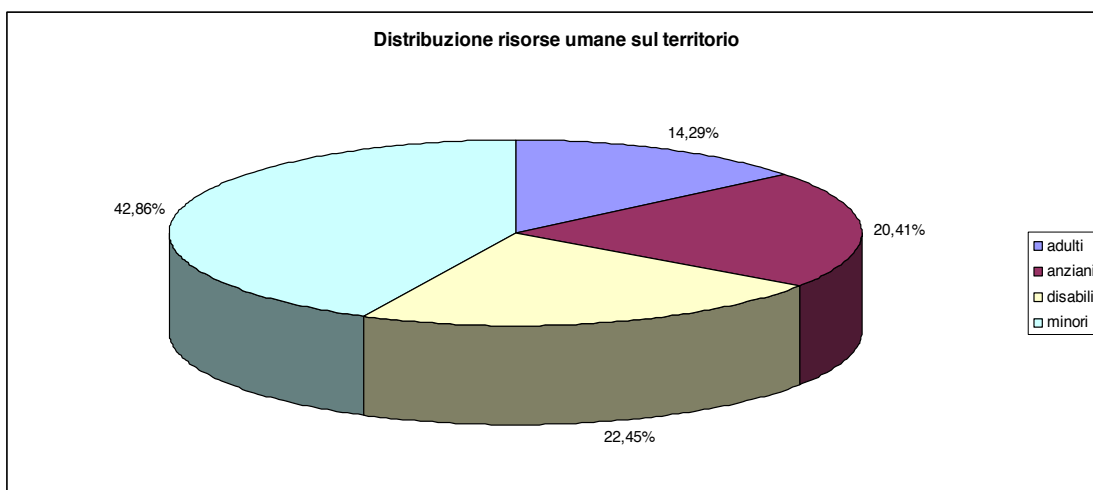
### Distribuzione delle risorse umane

Al netto delle 2 amministrative in comando presso altri enti, le 90 risorse impegnate al 31.12.2018, a cui si aggiungono, temporaneamente, 7 interinali (6 assistenti sociali e 1 OSS) risultano così distribuite:

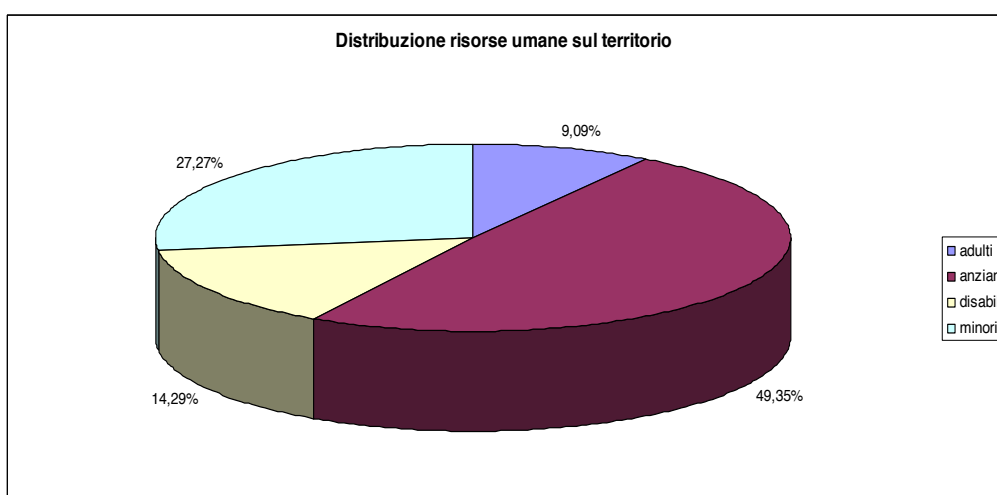
- 17 impegnate su Servizi Generali: Direttrice, 2 Responsabili di Area (Contabilità, Bilancio e Personale - Amministrativa e Sportelli Sociali), 14 amministrativi
- 50 impegnate nella presa in carico: 3 Responsabili di Area (Minori e Famiglia – Adulti – Anziani e Disabilità), 42 Assistenti Sociali, 5 Educatrici
- 29 impegnate nella gestione di 5 Centri diurni: 1 coord. CD, 1 RAA, 1 Assistente Sociale coordinatrice CD, 26 OSS
- 1 impegnata in servizi specifici: assistente sociale di AAA



Rispetto all'impiego delle risorse umane in rapporto alle aree di intervento, invece, al 31.12.2018, la distribuzione, relativamente alla presa in carico territoriale, è la seguente:



Se alle risorse impiegate sul territorio si aggiungono quelle impegnate nelle strutture socio-sanitarie il quadro cambia significativamente mostrando un investimento di risorse sull'Area Anziani che si avvicina al 50% delle risorse complessive:



## Costi del Personale

La spesa di personale 2018 raffrontata a quella 2014 / 2015 / 2016 / 2017 è

	anno 2014	anno 2015	anno 2016	anno 2017	anno 2018
Spesa di personale	€3.319.303	€3.096.575	€3.191.612	€3.225.098	€ 3.242.379
lavoro interinale	€405.090	€452.680	€479.440	€530.192	€ 481.823
IRAP	€232.792	€239.587	€248.145	€248.631	€ 232.225
<b>totale</b>	<b>€3.957.185</b>	<b>€3.788.842</b>	<b>€3.919.197</b>	<b>€4.003.921</b>	<b>€3.956.428</b>

Il lavoro interinale è stato prevalentemente utilizzato per i servizi accreditati (Centri Diurni e CRA) e per le sostituzioni di assistenti sociali (in mancanza di disponibilità nello scorrimento della graduatoria a tempo determinato). La diminuzione di circa 50.000 euro rispetto al 2017 è imputabile alla fuoriuscita dal 1 luglio della CRA.

Le sostituzioni sono state garantite dall'Agenzia interinale OASI, individuata in seguito a gara; il percorso non ha rilevato criticità.

## **Rinnovo del Contatto Collettivo Nazionale di Lavoro del comparto Funzioni Locali**

Il nuovo CCNL triennio 2016-2018, siglato il 21 maggio 2018, ha visto impegnata, sin da subito, la Direzione nei lavori di adeguamento previsti dalla nuova normativa che si sono svolti a livello sovra comunale. L'adempimento più importante assolto è stata la sottoscrizione di un Contratto Collettivo Decentrato Integrativo unitario, siglato il 7 febbraio 2019 dopo **8 incontri** svoltisi tra ottobre 2018 e febbraio 2017.

*Come dichiarato dalle stesse Organizzazioni Sindacali, "si è trattato di un importante risultato, il primo nel territorio metropolitano di Bologna che unifica la disciplina contrattuale di circa 800 tra lavoratrici e lavoratori dipendenti dei 7 enti coinvolti, raggiungendo l'obiettivo di migliorare e rendere omogenee le loro condizioni di lavoro e le relazioni professionali. Un buon testo al quale hanno dato un fondamentale contributo le RSU di tutti gli enti locali coinvolti che assieme alla Categoria, nei 5 mesi di confronto necessari a definirlo, hanno lavorato per raggiungere un positivo risultato sui temi posti dalle lavoratrici e lavoratori: relazioni sindacali, trattamento economico riferito al salario accessorio così come le importanti aperture sul telelavoro, sulla formazione e sui temi della sicurezza".*

## **Nuovo sistema di valutazione della performance**

Sempre in applicazione del nuovo CCNL, il primo tema di confronto con le OO.SS., invece, è stato quello relativo ai criteri generali del sistema di valutazione della performance, tema sul quale la Conferenza di Direzione dell'Unione stava già lavorando da tempo con il supporto dell'OIV sovracomunale<sup>2</sup>, della Responsabile del Servizio Personale Associato e del Responsabile del Servizio programmazione e controllo strategico di Casalecchio.

Dal mese di giugno 2018, con l'ammissione della Direttrice a partecipare ai lavori della Conferenza di Direzione, il nuovo sistema di valutazione elaborato da Unione e Comuni è stato recepito da ASC che ha potuto, quindi, parte al tavolo di parte pubblica sovracomunale per il confronto con le OO.SS. che si è svolto in **2 incontri** concludendosi il 2 luglio.

Nell'ambito del processo associativo attivato dall'Unione l'obiettivo di uniformare il ciclo della Performance - nello specifico il processo di valutazione dei/delle dipendenti - era fondamentale per garantire a tutto il Personale dei Comuni, dell'Unione e di ASC Insieme parità di trattamento e rafforzare il senso di appartenenza oltre che stimolare la crescita professionale e l'omogeneità di comportamenti organizzativi (così come indicato nelle finalità del Sistema).

Il nuovo Sistema - riadattato, nella forma, alla realtà aziendale e recepito il parere favorevole dell'OIV interno - è stato approvato con delibera del CdA il 30 novembre 2018 e avrà validità a partire dal 2020 (valutazione performance 2019). Comporterà, pertanto, nel 2019, un intenso lavoro, da parte di tutto l'Ufficio di Direzione ed in particolare della Responsabile dell'Area Contabilità Bilancio e Personale, per l'aggiornamento non solo dei criteri e degli strumenti di valutazione adottati finora, ma anche delle modalità di individuazione e attribuzione degli obiettivi che saranno articolati in specifiche schede a cui dovrà essere possibile ricondurre ogni singolo/a dipendente.

---

<sup>2</sup> Al momento ASC ha ancora un proprio OIV che è in scadenza al 31/12/2019

## **Nuovo sistema di graduazione delle posizioni dirigenziali ed organizzative**

Come per la valutazione della performance, anche la graduazione delle posizioni dirigenziali ed amministrative è stata oggetto di lavoro del tavolo della Conferenza di Direzione sempre con il supporto dell'OIV sovracomunale, della Responsabile del Servizio Personale Associato e del Responsabile del Servizio programmazione e controllo strategico di Casalecchio. La bozza del Sistema che ne è derivato è stata messa a disposizione della Direttrice di ASC nel mese di ottobre 2018 per poter prendere parte anche in questo caso al processo di omologazione.

L'obiettivo del Sistema, infatti, è quello di individuare, uniformandole per Comuni, Unione e ASC, le procedure di istituzione e revoca delle posizioni dirigenziali e organizzative, la metodologia di graduazione della complessità organizzativa nonché le procedure di conferimento e revoca degli incarichi di responsabilità.

Non essendo stato possibile confrontarsi con le OO.SS. entro il 2018, si procederà con l'approvazione del sistema nel 2019, in tempo utile quindi per la selezione delle nuove posizioni organizzative che sono in scadenza al 31.12.2019.

## **Contenzioso con INPS**

Nel corso del 2017 era proseguito il contenzioso con INPS per la questione della mancata iscrizione alla cassa ex Inadel (vedi relazione attività anno 2016).

Dopo la sentenza di I grado favorevole all'Azienda, infatti, a fine marzo 2017, Inps era ricorso in appello con esito ancora a favore di ASC. A fine dicembre 2017, poi, Inps aveva depositato ricorso in Cassazione.

Nell'attesa che il ricorso venga discusso, come per il consuntivo 2017, anche per il 2018 l'Azienda ha richiesto al Prof. Pizzoferrato (il legale che segue l'azienda in questa complessa vicenda) una valutazione del rischio di causa al fine di effettuare un eventuale ulteriore accantonamento sul bilancio consuntivo. Il Professore ha stimato che venga mantenuto l'accantonamento costituito nel 2016, pari ad € 188.000,00, in quanto non ci sono aggiornamenti che possano modificare il giudizio di causa reso precedentemente.

## **Formazione**

ASC ha sempre mostrato altissima attenzione verso i temi della formazione al fine di garantire il raggiungimento e il mantenimento di competenze professionali.

Questo obiettivo, infatti, da un lato, favorisce la crescita professionale e previene da rischi di stress lavoro-correlato (sempre molto alto quando si opera nell'ambito della relazione d'aiuto), dall'altro costituisce anche uno dei presupposti fondamentali per raggiungere gli alti standard di qualità dei servizi cui l'Azienda mira.

Dopo l'importante lavoro svolto nel 2017 con la stesura della *Linee Guida per la realizzazione di attività formative* e l'individuazione di una risorsa umana dedicata al monitoraggio e registrazione delle attività l'Azienda dispone di report approfonditi e puntuali.

Il Piano della Formazione 2018, molto ricco e articolato, ha coperto tutte le Aree in cui l'offerta dei Servizi è organizzata, con la realizzazione di eventi formativi specifici finalizzati a fornire alle/agli operatrici/ori gli strumenti necessari per gestire tematiche complesse (metodologia AMA, nuovi bisogni dell'Aerea Adulti, lavoro di cura, violenza intrafamiliare) ma anche le

conoscenze tecnico-contabili e amministrative per le Aree dei Servizi di Staff (anticorruzione, aggiornamenti in materia contabile, nuovo CCNL).

Oltre alle iniziative pianificate, sono stati svolti anche eventi formativi extra piano come, ad esempio, quelli sul nuovo codice della privacy.

Particolare interesse è stato manifestato dalle/gli amministrative/i verso la formazione introduttiva al *Team working* tenuta dalla Direttrice articolata in 4 incontri di 3 ore.

Infine, è proseguita la formazione in materia di sicurezza dei lavoratori ex D.Lgs. 81/2008 con le seguenti attività:

- Aggiornamento in materia di sicurezza: 9 dipendenti
- Aggiornamento antincendio rischio elevato: 2 dipendenti
- Corso base per preposti: 21 dipendenti
- Formazione e-learning: Direttrice
- Formazione RLS: 1 dipendente
- Formazione base in materia di sicurezza: 2 tirocinanti+ 2 dipendenti + 4 interinali

Nella tabella sotto riportata si confrontano le ore di formazione effettuate nel 2018 con quelle del 2017 a testimonianza dell'interesse crescente dell'Azienda.

Formazione	Ore	
	2017	2018
Interna	2086 di cui 947 supervisione	2212 di cui 1104 di supervisione
Esterna	1594	1633
<b>Totale</b>	<b>3680</b>	<b>3845</b>

### Indicatori di risultato specifici

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Realizzare politiche del personale attente alla motivazione, alla formazione, alla promozione delle pari opportunità lavorative tra uomini e donne; consolidare l'Azienda attraverso politiche attente a creare partecipazione e senso di appartenenza del personale: "Fidelizzazione" del personale	Realizzazione di azioni a supporto della complessità del lavoro sociale e prevenzione burn out	Mantenimento della supervisione come strumento di supporto per tutte le Aree dei Servizi alla Persona	Attivati e completati tutti i percorsi di supervisione previsti nel piano della formazione
	Rispetto del Piano della formazione	Realizzazione di almeno 15 degli eventi di formazione pianificati	14 gli eventi conclusi entro il 31.12.2018; 2 quelli iniziati nel 2018 che si concluderanno a inizio 2019; un altro inizierà il 20 gennaio 2019 e si concluderà a marzo 2019, 2 sono stati rinviati al piano 2019. Sono stati organizzati ulteriori 5 attività in corso d'anno, non previsti nel piano della formazione.
	Formazioni in materia di sicurezza sui posti di lavoro	Implementazione programma formativo di base con formazione preposti: n. preposti formati: 22	Sono stati formati/e tutti/e i/le responsabili e le coordinatrici di area, le educatrici e 6 amministrativi

	Corretta gestione dei documenti di registrazione e valutazione degli eventi formativi	Verifica documentale: ok/non ok - N.ro personale coinvolto/n.ro totale dipendenti ..... - Indice di soddisfazione: .....	Dalla verifica effettuata risulta che i documenti di registrazione della formazione sono stati gestiti adeguatamente. Si è potuto constatare, pertanto, che il 100% dei dipendenti in servizio è stato coinvolto in almeno un evento formativo. Per 17 eventi formativi interni in cui è stato somministrato il questionario di gradimento, la valutazione media ottenuta è di 3.51 in una scala da 1 a 4.
	Azioni di tutela e autotutela per le/i assistenti sociali	Realizzazione di un progetto di formazione/supervisione sulla gestione dell'aggressività	Il raggiungimento dell'obiettivo è slittato di una ventina di giorni. Ci sono stati problemi, infatti, nell'individuare il professionista con esperienza specifica (il bando realizzato allo scopo è andato deserto). Alla fine è stato individuato un docente universitario con significativa esperienza e si è proceduto con incarico diretto (date previste 21-22 gennaio e 20 marzo 2019)

### Altri percorsi di “fidelizzazione” del Personale

Al fine di migliorare, attraverso la partecipazione attiva dei dipendenti, il loro grado di fidelizzazione all’Azienda, oltre a formazione, esternalizzazione della CRA, gestione del turn over, erano state inserite nel Piano degli Indicatori anche altre diverse azioni da monitorare, la prima delle quali si è svolta con il supporto fondamentale dell’Ufficio di Pari Opportunità e che si riportano sinteticamente nell’estratto che segue.

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Realizzare politiche del personale attente alla motivazione, alla formazione, alla promozione delle pari opportunità lavorative tra uomini e donne; consolidare l’Azienda attraverso politiche attente a creare partecipazione e senso di appartenenza del personale: "Fidelizzazione" del personale	Realizzazione di azioni per la misurazione dei carichi di lavoro	Numero incontri gruppi....; individuazione procedura interna di misurazione: sì/no	Sono stati effettuati 2 incontri di gruppo per profili professionali così distinti: un gruppo con assistenti sociali ed educatrici, uno con amministrativi. Un iunico incontro invece per il/le Responsabili di Area. Dagli incontri sono emersi 3 diverse tipologie di questionari. La somministrazione avverrà nei primi mesi del 2019.
	Implementazione azioni emerse dall'indagine sul benessere organizzativo	Riorganizzazione delle presenze degli operatori nelle sedi periferiche della Valsamoggia: sì/no	Sono stati riorganizzati gli spazi presso il Municipio di Bazzano tramite l'assegnazione definitiva dell'ufficio "ex Vanneschi". Sono stati inoltre riorganizzati gli spazi del Municipio di Castello di Serravalle tramite l'assegnazione definitiva di uno spazio presso lo sportello polifunzionale anche nell'ottica di decongestionare la sede di Monteveglio



	Azioni per il coinvolgimento del personale nel processo di miglioramento dell'attività aziendale	Verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti nei progetti finanziati con la produttività (almeno l'80%): 95%	Sono stati conclusi con il raggiungimento totale degli obiettivi 9 progetti su 10. Il decimo è stato interrotto a raggiungimento del 50% degli obiettivi.
	Monitoraggio riorganizzazione Aree Amministrativa e Contabilità/Bilancio/Personale	Incontri per la verifica degli effetti della riorganizzazione in termini di soddisfazione dei dipendenti e valutazione delle performance: almeno 3 incontri annuali	Complessivamente sono stati effettuati 6 incontri con il personale amministrativo

### **Assemblee del personale e Question Time**

Strumenti di massima partecipazione sono certamente le assemblee e il question time.

Nel 2018 le due assemblee del personale si sono svolte il 5 luglio e il 4 dicembre; il question time invece il 14 giugno.

All'ordine del giorno delle Assemblee, oltre alla condivisione del piano degli indicatori e lo stato di avanzamento del raggiungimento degli obiettivi, sono stati trattati altri temi di particolare interesse: comunicazione, progetti produttività 2017, nuovo sistema di valutazione della performance, privacy.

Nel question time, invece, i quesiti posti dai/lle dipendenti riguardavano: causa inps, pausa pranzo, recupero ore flessibilità, smart working, assicurazione assistenti sociali, privacy.

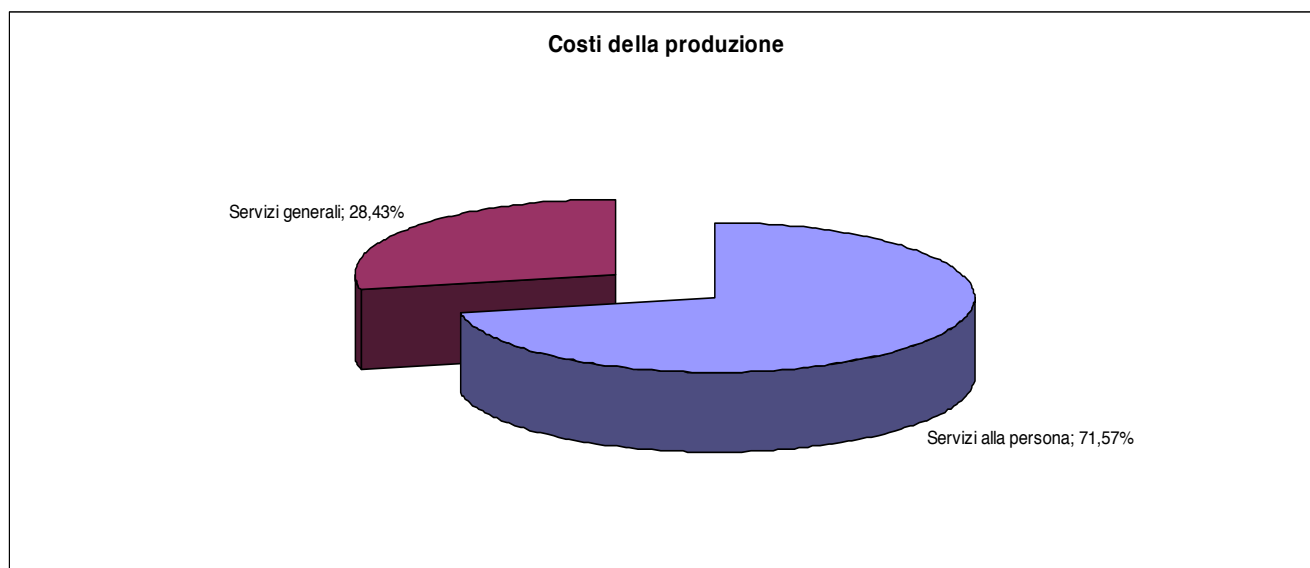
## BILANCIO E CONTABILITA'

Il consuntivo 2018 conferma sostanzialmente i dati forniti in sede dell'ultimo assestamento (ott - nov 2018), grazie ad un attento utilizzo delle risorse economiche ed al costante monitoraggio delle entrate.

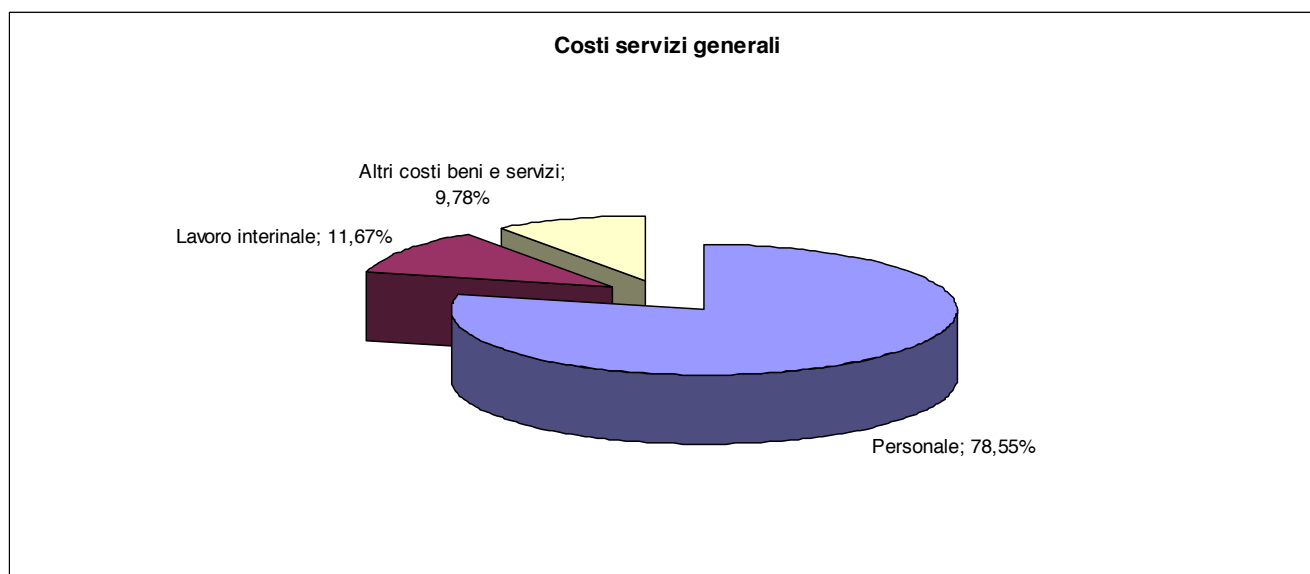
Da segnalare il consolidamento del processo che vede l'imputazione di alcuni servizi ed interventi a valenza distrettuale ad una gestione unitaria, non ripartita tra i singoli Comuni, nell'ottica di avvicinare progressivamente il bilancio dell'Azienda all'obiettivo dell'omogeneità e della determinazione di una quota capitaria, individuata in sede politica come meta possibile di lavoro ed in sede tecnica come obiettivo imprescindibile del prossimo mandato amministrativo.

### Costi della produzione

Il costo totale della produzione si attesta su **€14.519.884** così suddiviso:



La ripartizione dei **costi dei Servizi Generali** risulta così suddiviso:



**NB.** Se si considera che:

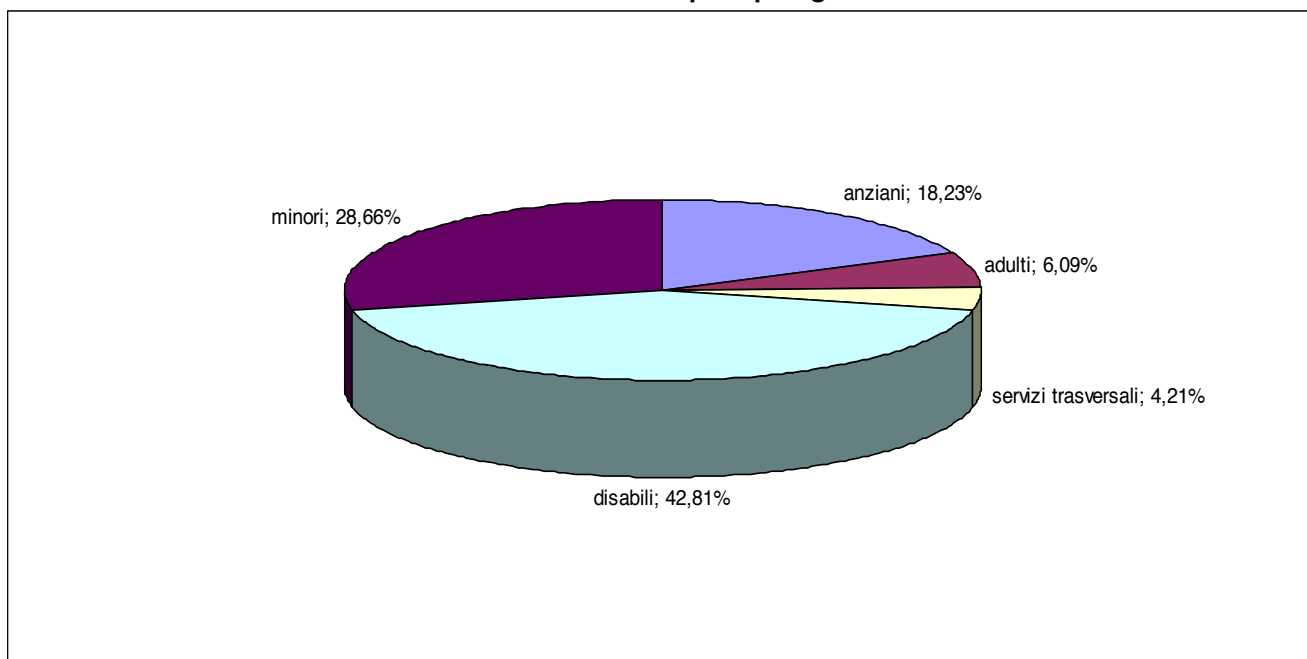
- a) il 90% dei costi dei servizi generali è costituita da costi per il personale (dipendente ed interinale);
- b) oltre l'80% di questo personale è di profilo socio-assistenziale ed educativo, quindi direttamente coinvolto nella presa in carico dell'utente (che in termini di costi significa circa 3.000.000 di euro);
- c) la relazione con l'utente è essa stessa "servizio alla persona";

se ne deduce che la percentuale dei costi dei servizi alla Persona, nella sostanza, è sicuramente più alta di quella indicata nel grafico precedente

–  
Aggiungendo, infatti, al costo dei Servizi alla Persona il costo del Personale impegnato nella presa in carico dell'utenza, la percentuale sul totale dei costi della produzione è almeno dell'87%.

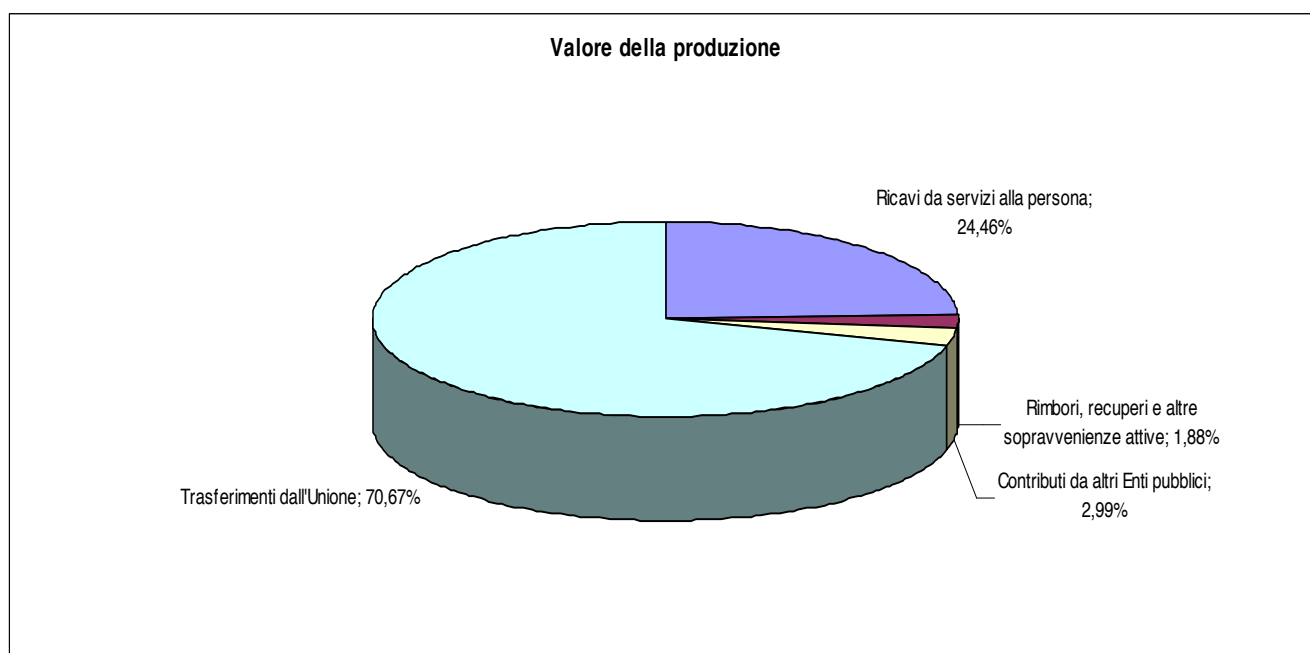
Nel grafico successivo, vediamo invece come i costi sono ripartiti per tipologia di Servizi:

**Costi Servizi alla Persona per tipologia di servizi**



## Valore della produzione

Il valore della produzione ammonta a **€14.768.010** così riconducibile:



**NB.** La differenza tra il valore e i costi della produzione è costituito dalle imposte sul reddito (€ 248.480) che non vengono inclusi nei costi della produzione.

Da evidenziare l'aumento della percentuale dei trasferimenti dall'Unione sul totale del valore della produzione (70,67% contro il 66% del 2017) che compensa la diminuzione delle entrate provenienti dall'utenza (24,46% contro il 27% del 2017).

## Criticità

Si segnala che sempre critici, anche nel 2018, sono stati i **tempi di trasferimento dei fondi dall'Unione ad ASC** che non hanno consentito di contare su un flusso costante di cassa, tanto più problematico in quanto sono a carico di ASC il pagamento mensile degli stipendi, dei tirocini e dei contributi pari ad un costo complessivo di **€ 4.737.954** (circa il 32% del bilancio totale).

Si evidenzia, comunque, un miglioramento rispetto all'anno precedente:

I **crediti** al 31 dicembre 2018 vs Comuni/Unione sono pari a € 2.639.408,30 che su uno stanziamento complessivo (incluso PDZ) di € 10.137.783,2 equivalgono al 26% contro il 32% del 2017.

Questo ha consentito di ridurre il **tempo medio di pagamento** delle rimanenti fatture dei fornitori che dai 147,18 giorni dell'anno scorso è sceso a 134,58.

## Azioni per il recupero crediti non riscossi

Particolare impegno ha richiesto nel 2018, l'attività di **riscossione dei crediti** (inserita anche nel piano degli indicatori) alla cui realizzazione, a partire dal 2017, è stata dedicata una risorsa amministrativa impegnata al 70% oltre ad una significativa quota del tempo lavoro della Responsabile di Area.

Nel corso nel 2018 si è conclusa l'invio dei solleciti per i credi risalenti agli anni 2010- 2016. Sono stati successivamente fatti due invii alla società di riscossione engineering.

Ad oggi le posizioni sollecitate tramite la stessa sono 176; mentre si stanno predisponendo i solleciti anno 2017. Nonostante ciò è minima la percentuale di riscossioni registrate a fronte delle azioni messe in campo.

Per un approfondimento di questo tema si rimanda alla Nota integrativa allegata al Bilancio.

## Indicatori di risultato specifici per il controllo di gestione

Implementare gli strumenti per il controllo di gestione e i sistemi informativi ed informatici, interni ed esterni, per la rendicontazione e valutazione dei Servizi	Contenimento del tetto massimo di giorni per il pagamento delle fatture	Pagamento delle fatture dei fornitori entro 60 giorni al massimo dalla scadenza, in costanza di regolarità dei trasferimenti da parte dell'Unione	I trasferimenti da parte dell'Unione continuano ad accumulare ritardi importanti per cui il tempo medio pagamento delle fatture 134,58 eccetto contributi, tirocini e stipendi il cui pagamento è tempestivo.
	Contenimento della spesa per incarichi non collegati a progetti finanziati o ad azioni legali straordinarie	Costi compresi tra $\pm$ 10% della spesa dell'anno precedente	La spesa per gli incarichi per gli anni 2017 e 2018 è pressochè sovrapponibile (€93.760 nel 2017 e €92.560 nel 2018)
	Gestione efficace ed efficiente parco automezzi	Elaborazione di un documento di analisi del monitoraggio 2017 e individuazione di margini di risparmio: sì; acquisizione nuovi mezzi: n. 4	Una prima analisi a campione dei consumi ha confermato, naturalmente, che la presenza nel parco macchine di molte auto vecchie di oltre 20 anni determina un rapporto consumi/km percorsi altamente controproducente. Si è proceduto pertanto ad un primo svecchiamento con l'acquisizione di 4 autovetture (tempo medio di immatricolazione: 6 anni) e la dismissione di 2 (tempo medio di immatricolazione: 19 anni).
	Azioni per il miglioramento delle percentuali di incasso rette utenti	Aumento della percentuale di pagamenti della rette Centri diurni tramite RID: almeno 50%	E' stato effettuato il calcolo a dicembre e' pari al 59,87 %
	Azioni per il recupero dei crediti non riscossi	Applicazione e monitoraggio della procedura: almeno 2 report annuali Introduzione documento "Impegno di pagamento": sì	Il modello di impegno al pagamento è stato predisposto per i seguenti servizi; pasti e trasporto, albergo diffuso, inserimento in alberghi privati

## PROGETTAZIONE E FUNDRAISING

Grazie al lavoro di progettazione svolto dall'Area Anziani e Disabilità nel 2018 sono state presentate e gestite le seguenti istanze di finanziamento, con gli esiti a fianco indicati:

Progetti	Area	Soggetto finanziatore	Richiesta	Esito
Progetto e-care – Aggiungi un posto al Centro e Casa Centro – andata e ritorno	anziani	AUSL di Bologna	€ 2.600,00	finanziato
Progetto Dopo di Noi*	disabili	Regione Emilia Romagna/FRNA	€ 41.283,00	finanziato
Progetto Vita indipendente disabili	disabili	Regione Emilia Romagna/FRNA	€ 70.739,00	finanziato
Progetto Anziani in relazione	anziani	Fondazione del Monte	€ 20.000,00	finanziato
Progetto a Scuola di inclusione	Disabili minori	Fondazione Carisbo	€ 125.708,59	non finanziato
Progetto Habitat*	anziani	Regione Emilia Romagna	€ 33.245,00	finanziato

\*Progetti pluriennali finanziati in anni precedenti

Complessivamente sono stati finanziati progetti per 167.867,00 euro,.

Di seguito un approfondimento di alcuni del progetto innovativo conclusosi nel 2018.

### Progetto HABITAT

Il progetto HABITAT, avviato nel 2016 e conclusosi nel 2018, si è proposto di sviluppare una piattaforma basata sull'IoT (Internet of Things) con il fine di realizzare ambienti assistivi in grado di adattarsi progressivamente alle esigenze di chi li abita.

Partner, insieme ad ASC, del progetto erano:

- CIRI ICT – Università di Bologna (Centro Interdipartimentale di Ricerca Industriale Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione), si occupa di piattaforme middleware e della comunicazione wireless, quindi dell'hardware;
- CIRI SDV – Università di Bologna (Centro Interdipartimentale di Ricerca Industriale Scienze della Vita e Tecnologie per la Salute), si occupa dello sviluppo di sistemi di supporto alle decisioni e di applicazioni di mobile health, quindi del software;
- TekneHub – Università di Ferrara, si occupa del design del prodotto e del design dell'interazione, nonché nell'innovazione design-driven, con particolare riferimento all'accessibilità e all'inclusione sociale, quindi della semplicità di utilizzo.
- Centuria Agenzia per l'Innovazione della Romagna è un centro per l'innovazione della Rete Alta Tecnologia, si occupa del trasferimento tecnologico e nella disseminazione dei risultati di ricerca, quindi della comunicazione;

Il progetto - per l'approfondimento del quale si rimanda alla relazione allegata al bilancio 2017 - negli ultimi due anni ha impegnato in maniera significativa il personale dell' Area Anziani e Disabilità. In particolare - dopo il workshop di co-design svoltosi a fine 2017 presso un Centro Diurno di ASC, finalizzato a coinvolgere gli utenti finali nella personalizzazione degli smart object per renderli maggiormente funzionali e gradevoli nell'utilizzo anche dal punto di vista estetico – nel 2018 è stata effettuata un'ulteriore analisi dei dati rilevati durante l'indagine sociale del 2016 al fine di organizzare le informazioni relative alle caratteristiche dei soggetti

intervistati in vista della definizione del campione a cui sottoporre i test finali sui prototipi progettati in HABITAT.

In preparazione alla fase di test, ASC InSieme ha contribuito all'individuazione e predisposizione degli scenari reali presso i quali effettuare la verifica del comportamento della piattaforma Habitat. A tale scopo si è adoperata nella selezione di alcuni ambienti potenzialmente idonei ed ha effettuato, assieme agli altri partner, i necessari sopralluoghi.

Parallelamente, sulla base delle indicazioni della consulente incaricata dei test, ASC ha proceduto a comporre l'elenco degli stakeholder da coinvolgere, avendo cura di prevedere la presenza di anziani autosufficienti, anziani non autosufficienti e caregiver (sia familiari che professionali). Questi sono stati contattati e, laddove richiesto, incontrati, per fornire le necessarie informazioni descrittive sul progetto HABITAT.

Una volta definito che il luogo della sperimentazione sarebbe stato il centro diurno Borgo del Sasso di Sasso Marconi, ASC ha collaborato all'allestimento degli spazi per la creazione di scenari di vita quotidiana in cui utenti e caregiver potessero utilizzare gli smart-objects ed interagire con essi per rilevare la soddisfazione dei bisogni individuati, l'integrabilità e l'operatività di sensori e attuatori sviluppati all'interno di prodotti industriali, il livello di TRL finale.

Durante il mese di maggio si sono svolte i test, durante i quali ASC InSieme si è occupata dei trasporti e degli accompagnamenti degli intervistati; inoltre ha presenziato alle interviste, al fine di rilevare elementi utili ad una valutazione sociologica dei risultati del progetto HABITAT e sulla verifica della rispondenza di questi all'analisi dei bisogni iniziale.

Il continuo confronto con i destinatari degli smart object, ha permesso di recepire indicazioni e spunti non solo legati all'aspetto prettamente tecnologico e/o di design, ma anche più prettamente sociologici ed assistenziali, che portano a registrare una fiducia diffusa nel ruolo della tecnologia rispetto al mantenimento dell'autosufficienza e al supporto al lavoro di cura, a patto che non si trascurino le seguenti note di attenzione:

- l'essere anziano non deve comportare necessariamente la rinuncia alla propria autodeterminazione e al senso del gusto estetico;
- l'assistenza è un processo ambivalente che contrappone bisogno di sicurezza e bisogno intimità e discrezione;
- la tecnologia è un'opportunità ma il suo utilizzo può diventare motivo di ansia per l'anziano che si sente inadeguato e impreparato;
- l'introduzione della tecnologia nei processi di assistenza è auspicata purché non comporti un allentamento dei rapporti interpersonali.

Si tratta, dunque, di riflessioni utili di cui ASC, quale soggetto gestore di servizi di assistenza che vuole ripensare i servizi nella prospettiva dell'introduzione di smart object, deve tener conto affinché la tecnologia venga avvertita come alleata per il miglioramento del benessere della persona.

L'Azienda, quindi, si è resa disponibile a continuare la sua collaborazione relativamente all'ambito di ricerca dell'IoT e agli sviluppi futuri di Habitat da applicare negli ambienti assistivi, sia domiciliari che comunitari.

**Budget progetto**

	2016	2017	2018	TOT
Personale t. indeterminato	€11.015,23	€10.151,60	€3.320,03	€24.486,86
Personale t. determinato	€0,00	€14.870,63	€27.408,46	€42.279,09
consulenza	€0,00	€4.340,00	€2.660,00	€7.000,00
sp. Generali	€2.753,81	€6.255,56	€7.662,31	€16.671,67
<b>TOT</b>	<b>€13.769,04</b>	<b>€35.617,79</b>	<b>€41.050,80</b>	<b>€90.437,62</b>

**Dettagli costi Risorse Umane impegnate**

Personale	€66.765,95	di cui ASC	€24.486,86
		di cui RER	€42.279,09
Consulenza	€7.000,00	di cui ASC	€0,00
		di cui RER	€7.000,00
Generali	€16.671,67	di cui ASC	€2.651,67
		di cui RER	€14.020,00
<b>TOT</b>	<b>€90.437,62</b>		<b>€90.437,62</b>

**Impegno Risorse ASC (in n. di ore):**

Personale t. indeterminato	866,5
Personale t. determinato	2.431,5
Consulenza	258
<b>TOT</b>	<b>3.556</b>



## COMUNICAZIONE, TRASPARENZA E RENDICONTAZIONE SOCIALE

La comunicazione di un'azienda verso l'esterno è uno strumento indispensabile per migliorare la propria identità ed immagine ed ottenere la credibilità e la fiducia di tutti i gli stakeholders. Una corretta informazione e comunicazione, infatti, favorisce il dialogo e l'accesso ai servizi da parte della cittadinanza, consente di acquisire una maggiore visibilità, agevola la trasparenza e previene il rischio di corruzione.

Sul piano della trasparenza e anticorruzione, ASC oltre a mantenere aggiornati gli specifici piani triennali come da normativa vigente, ha scelto di adottare come strumento di massima trasparenza verso l'esterno una corretta rendicontazione della spesa sociale.

Questa, infatti, non solo consente di ottenere credibilità e fiducia da parte della cittadinanza ma offre a quest'ultima anche la possibilità di "partecipare" alla realizzazione del welfare locale attraverso specifiche azioni che partono proprio da una conoscenza condivisa delle informazioni.

A tal fine, dal 2012, ASC si è dotata del cosiddetto **GGG**, un sistema online di rendicontazione sociale che consente di restituire non solo i dati relativi ai costi della spesa sociale per ogni singolo intervento attuato, ma anche la loro distribuzione per Generi, Genesi e Generazioni che rappresentano le tre dimensioni dello sguardo di pari opportunità sul bilancio di ASC InSieme.

E' possibile accedere al sistema di rendicontazione online attraverso il sito dell'Azienda che consente, attraverso l'interrogazione dei dati, di attivare ricerche specifiche su: Comune, utenti, Servizi e Interventi e relativi costi, generi, genesi e generazioni di destinazione di Servizi e Interventi.

La raccolta di tutti i dati da inserire nel sistema richiede ogni anno un impegno significativo di tutto il personale, in particolare quello amministrativo, oltre ad un lavoro di editing e condivisione dei dati che viene svolto dalla collaboratrice esterna che supporta la Direzione in materia di Pari Opportunità e da un amministrativo. La carenza di ulteriori risorse da dedicare a tale attività fa sì che, purtroppo, i dati di GGG 2017, da caricare nel 2018, siano stati resi disponibili solo nel mese di dicembre.

A conferma dell'importanza che rendicontazione sociale e comunicazione assumono per l'Azienda, si riporta di seguito un estratto del Piano degli indicatori 2018 che hanno previsto specifiche azioni ed indicatori anche in questa area:

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Favorire il dialogo e l'accesso ai servizi da parte della cittadinanza, per una maggiore visibilità dell'azienda e per agevolare la trasparenza	Implementazione azioni per la trasparenza	Obblighi in materia di trasparenza: 100%; verifica della sezione dedicata del sito: mensile; numero atti pubblicati: 213	Tutti gli obblighi di trasparenza sono stati rispettati nelle modalità e nei tempi previsti dalla normativa. Gli atti pubblicati comprendono le deliberazioni del CdA (30), le determinazioni della direttrice (153) e vari (30: avvisi, dichiarazioni, ecc.)
	Elaborazione di dati e documenti ai fini della pubblicazione secondo le	n. delle trasmissioni annuali: 15	I destinatari delle trasmissioni sono stati oltre ad Anac anche altri enti, di

	modalità previste dalla normativa in materia di trasparenza e corruzione		controllo e no (per la PA, Mef, Istat)
	Predisposizione e monitoraggio del piano triennale di prevenzione della corruzione e adeguamento al nuovo PNA	Azioni per il monitoraggio del Piano anticorruzione: sì/no; attivazione software segnalazione illeciti nella PA: sì/no; n. controlli sui requisiti per l'ammissione ai benefici: almeno 5; n. controlli su processi interni di erogazione: almeno 8	Le azioni per il monitoraggio del Piano anticorruzione si sono svolte con le modalità e i tempi previsti dalla normativa. Il servizio per la fornitura del software per la segnalazione degli illeciti (whistleblowing) è stato affidato con determina n. 33 del 14/02/2018. Sono stati effettuati complessivamente controlli su 10 utenti (3 dell'Area minori, 3 Area Adulti, Area Anziani e Disabilità: 3 anziani e 1 disabile); è stato prodotto report dettagliato
	Revisione complessiva del sito aziendale	Numero pagine revisionate: 100%	E' stata effettuata una revisione generale del sito e non solo la sezione dell'amministrazione trasparente

## CONTRIBUTO AI PROCESSI PARTECIPATIVI

Nell'ambito del sistema di governance che regola i rapporti tra Azienda, Unione, Comuni e Distretto Sanitario, è richiesta la partecipazione della Direttrice, supportata dai Responsabili di Area o anche da altri tecnici a seconda delle necessità.

Tre fondamentalmente sono gli organismi in seno ai quali si attivano i processi partecipativi che hanno un impatto diretto sui servizi dell'Azienda: il **Forum socio-sanitario**, il **TRIC** e il **Distretto sanitario** per l'integrazione socio-sanitaria.

Per il monitoraggio della presenza ai primi due, nel 2018, era stato previsto specifico indicatore, cui, nell'ambito del medesimo obiettivo, si sono aggiunti quello relativo alla produzione del materiale informativo-conoscitivo indispensabile ai lavori dei due organismi (per quanto concerne naturalmente la parte di competenza di ASC) e quello relativo alla collaborazione per la stesura del **Piano Triennale per la Salute e il Benessere Sociale**.

Di seguito l'estratto del Piano degli indicatori per la verifica del raggiungimento dell'obiettivo:

Obiettivi	Azioni	Indicatori	Verifica raggiungimento
Supportare l'Unione nel sistema di governance in rapporto ai processi di pianificazione, programmazione e rendicontazione dei servizi	Partecipazione ai tavoli di coordinamento dei servizi (T.R.I.C. e Forum socio-sanitario)	Partecipazione al 100% degli incontri con almeno uno/a rappresentante dell'ufficio di Direzione dell'Azienda	Nel 2018 si sono svolti oltre a 18 incontri di FORUM e 3 di TRIC, anche 3 incontri con tecnico-politici per un confronto sui rapporti con le assistenti sociali sui territori. L'ufficio di direzione è stato rappresentato in tutti i Forum e Tric con una presenza media di almeno un altro/a responsabile oltre a quella costante della Direttrice. A tutti gli incontri tecnico-politici hanno partecipato, invece, sia la Direttrice che il/le Responsabili delle aree dei servizi di linea (o loro delegato/a)
	Produzione puntuale di materiale informativo-conoscitivo (dati, tabelle, analisi, ecc.)	N. documenti prodotti: oltre 40.	<p><u>Area Anziani e Disabilità</u>: Accordo sindacale badando e reportistica correlata, Progettazione Vita indipendente e Dopo di Noi e reportistica correlata, Accordo territoriale L. 104/92 e valutazione per FISM, reportistica HCP, elaborazione tariffe trasporti, Monitoraggi FRNA incrocio con Bilancio ASC e nuovi inserimenti, Scheda Ondate di Calore, progettazione Bando E care.</p> <p><u>Area Minori e Famiglie</u>: report periodici per il monitoraggio dei servizi più significativi sia in termini di complessità che di costi (inserimenti in alberghi privati per emergenza abitativa e in strutture minori e/o mamma/bambino);</p> <p><u>Area Adulti e attività trasversali</u>: report periodici su Progetto di smaltimento Campo Sosta Casalecchio, Albergo diffuso e Legge 14/2015;</p> <p><u>Area contabilità bilancio e personale</u>: report mensile su trasferimenti e stato liquidità, report periodici su monitoraggio equilibrio di bilancio.</p>

	Collaborazione nella redazione del Piano triennale per la salute e il benessere sociale	Partecipazione al 100% degli incontri con almeno uno/a rappresentante dell'Ufficio di Direzione dell'Azienda	I lavori si sono svolti in 3 diversi "tavoli" (Domiciliarità e Prossimità - Prevenzione delle disuguaglianze, promozione salute e dell'autonomia - Qualificazione dei Servizi) a cui se ne è aggiunto uno trasversale sul piano povertà. Ci sono stati complessivamente 8 incontri (tra marzo e maggio). Per ogni tavolo è stata garantita la presenza di un/una Responsabile competente in materia, supportato/a, ove necessario, anche da altre figure dell'azienda.
--	---	--	--

Da evidenziare, inoltre, che essendo la durata media degli incontri di Forum e TRIC di 3 ore e hanno coinvolto ogni incontro in media 2 risorse dell' Ufficio di Direzione, l'impegno complessivo in termini di tempo dedicato è di **65 ore**.

## **Il Distretto Sanitario e l'integrazione socio-sanitaria**

L'integrazione socio-sanitaria è funzione fondamentale nell'esercizio del ruolo del Distretto Sanitario. Essa è assunta come principio di organizzazione e di funzionamento, a livello distrettuale, del Servizio Sanitario Nazionale e del Servizio Sanitario Regionale. La centralità del/della cittadino/a e la sua unicità nel diritto alla tutela della propria salute sono principi ispiratori del Servizio Sanitario Nazionale e sono salvaguardate dai processi di integrazione socio-sanitaria, sia sul piano della programmazione dei Servizi, sia su quello della loro organizzazione ed erogazione.

L'obiettivo di una piena realizzazione dell'integrazione socio-sanitaria è sostenuto dal Distretto Sanitario attraverso la promozione del confronto e del dialogo tra i Servizi presenti sul territorio, Ospedale compreso, e della coerenza tra attività sanitarie e attività sociali anche assicurate da Enti diversi.

In particolare, il Distretto Sanitario è titolare della assegnazione del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA). Si tratta di risorse destinate dalla Regione Emilia Romagna per garantire l'accesso agli Interventi e Servizi socio-sanitari o Sociali a rilievo Sanitario definiti dalla programmazione integrata approvata dal Comitato di Distretto.

ASC, insieme all'Ufficio Sociale Associato dell'Unione, partecipa attivamente alla pianificazione e al monitoraggio dei servizi finanziati con il FRNA che l'Ente integra in quota parte con percentuali diversificate nel rispetto della normativa vigente.

Nel 2018, a tal fine, sono stati effettuati **11 incontri** che hanno coinvolto il Responsabile dell'Area Anziani e Disabilità per un totale di circa **30 ore** cui si aggiungono altri diversi incontri su tematiche specifiche (in particolare esternalizzazione della CRA e pianificazione attività per il "Dopo di noi")

Oltre che nella pianificazione e nel monitoraggio dei servizi finanziati dal FRNA, molto importante è il contributo dei professionisti di ASC nell'ambito di altri percorsi di integrazione socio-sanitaria che si realizzano in particolare attraverso lo strumento delle UVM (unità di valutazione multidimensionali) che possono riguardare qualsiasi tipologia di utente.

Infine, per gli adulti, sono previsti anche momenti strutturati di partecipazione sia con il CSM che con il SERT.

## Altri percorsi partecipati

Molto alta è la partecipazione di rappresentanti dell'Azienda in altri tavoli di lavoro non solo distrettuali ma anche comunali, della Città Metropolitana e della Regione. In particolare si segnala l'impegno, nel 2018, profuso dalle Responsabili dell'Area Minori e Famiglie e dell'Area Adulti nei seguenti contesti:

### Area Minori e Famiglie

- Tavoli a livello comunale per Progetti di Comunità:
  - Tavolo "Meridiana" (Casalecchio di R.)
  - Tavolo "Adolescenza" (Castello di Serravalle)
  - Tavolo "San Biagio" (Casalecchio di R.)per un totale di **4 incontri**
- Tavoli Metropolitanati su tematiche specifiche
  - Adozione Affidato Accoglienza
  - Albo Fornitori Comunità minori
  - Ufficio Tuteleper un totale di **6 incontri**
- Gruppi di lavoro su:
  - Quaderno valutazione danno evolutivo e recuperabilità genitoriale (RER) – **5 incontri**
  - Bando Autonomia abitativa donne vittime di violenza (Città Metropolitana) – **9 incontri**
  - Percorso minori vittime di maltrattamento/abuso (DASS) – **3 incontri**

### Area Adulti

- Tavoli metropolitanati su tematiche specifiche
  - Tavolo Progetto "Insieme per il lavoro" - 2 incontri
  - Piano Freddo 2018 - 1 incontro
  - Immigrazione e SPRAR – 2 incontri
- Tavoli a livello distrettuale
  - Last minute market – 2 incontri
  - Emporio solidale – 4 incontri
- Gruppo di Lavoro su:
  - Legge 14/2015 - 2 incontri in CTSS e 2 in Regione

# **L'ACCESSO AI SERVIZI**

# LO SPORTELLO SOCIALE

Gli Sportelli Sociali sono il punto unico di accesso a tutti i Servizi Sociali.

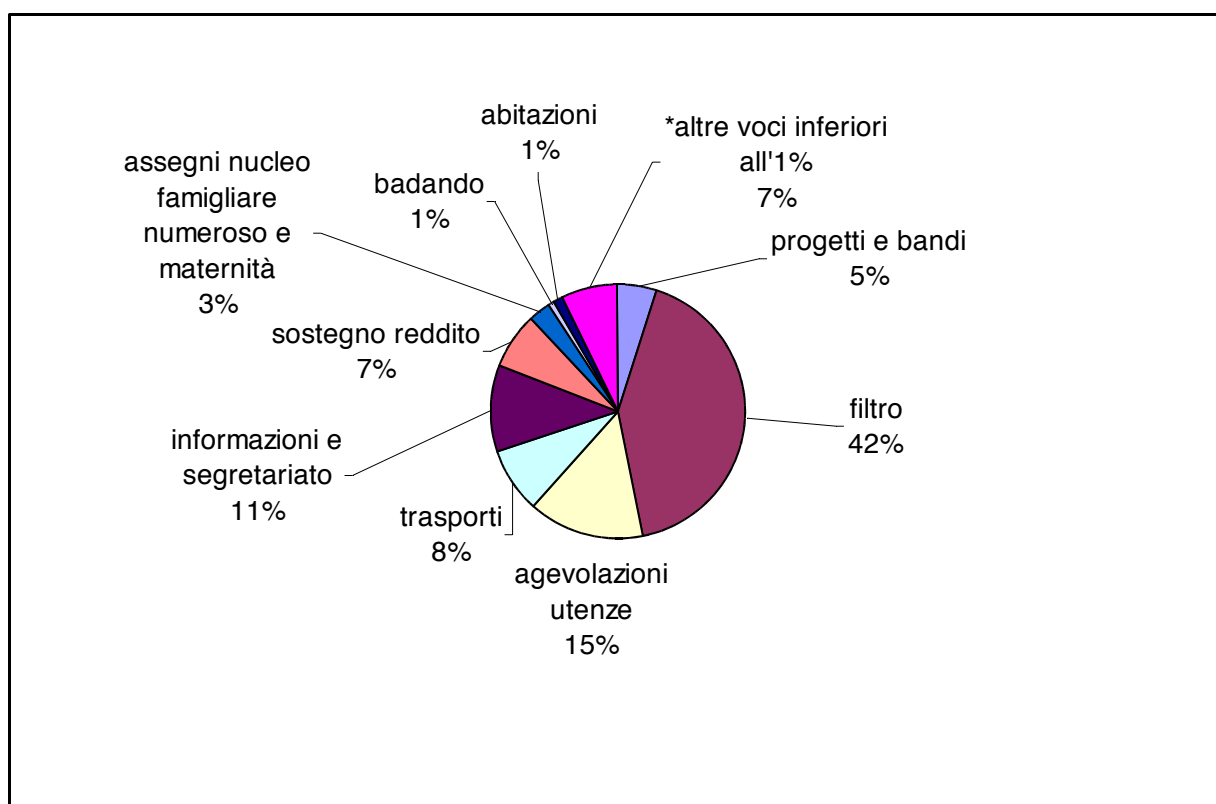
Forniscono informazioni e orientamento sui diritti e le opportunità sociali e socio-sanitarie e sui Servizi e gli Interventi disponibili sul territorio (istituzioni pubbliche, servizi privati, volontariato e terzo settore). Rappresentano, inoltre, il filtro attraverso il quale, se necessario, avviene l'invio per la valutazione della presa in carico da parte dei Servizi Sociali.

Tra le loro funzioni garantiscono anche la raccolta di domande e l'istruttoria per gli adempimenti amministrativi relativi alla richiesta di contributi economici finalizzati a particolari tipologie di intervento.

In ogni Comune (e in tutte le località del Comune di Valsamoggia) è attivo uno Sportello Sociale per un totale complessivo di ore settimanali di funzionamento di **153** (141 di front-office ad accesso libero e 12 di back-office)

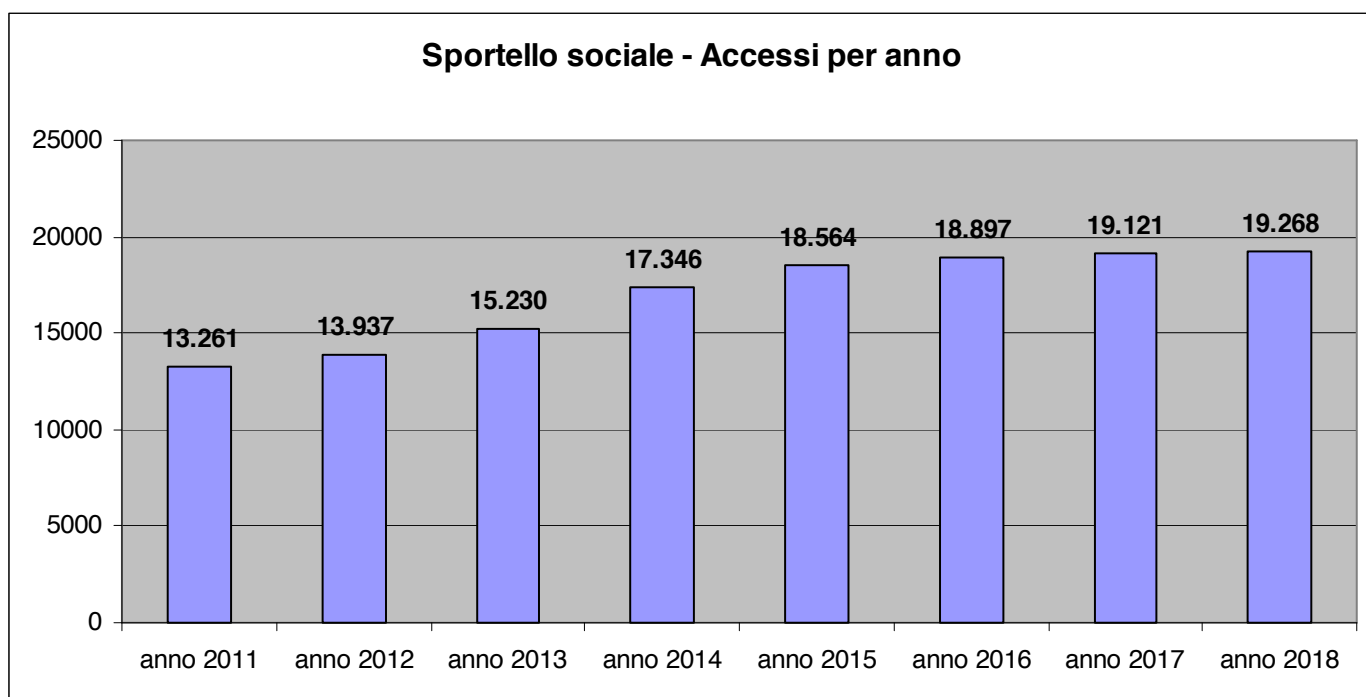
Nel 2018, gli accessi complessivi agli Sportelli sono stati **19.268** di cui **10.886** con accesso diretto e **8.382** con accesso indiretto (a mezzo telefono o mail). Delle richieste espresse, **11.484** sono state evase allo sportello, **7.141** sono riconducibili all'attività di filtro con il Servizio Sociale Professionale Territoriale per casi già in carico agli stessi, **643** sono diventate nuove prese in carico (468 anziani, 97 nuclei con minori, 10 persone con disabilità, 68 adulti).

Molto diversificata la natura delle richieste come si evince dal seguente grafico:



tab. 1

Di seguito, invece, il trend degli accessi:



Tab. 2

Gli accessi, che sono progressivamente aumentati negli anni, sembrano essersi ultimamente stabilizzati. Nel 2017, infatti, un peso significativo nell'incremento era stato attribuito alle richieste del SIA, i cui accessi, inizialmente erano stati quantificati nella voce "Progetti" (passata dal 3 al 6% rispetto al 2016).

Dal 2018, invece, gli accessi relativi alle misure di sostegno al reddito hanno una quantificazione separata (7%).

Da una prima analisi effettuata, si esclude che il trend degli accessi agli sportelli possa essere una variabile indicativa del fabbisogno di interventi di natura sociale della cittadinanza. Molte, infatti, sono le variabili intervenienti che influenzano i dati come, per esempio, accessi dipendenti da bandi e quindi dalla disponibilità di fondi che può variare da un anno all'altro.

Considerata la tendenza sempre più forte alla "cronicizzazione della presa in carico", molto più significativo del fabbisogno crescente di interventi e dell'aumento conseguente dei carichi di lavoro è, invece, il dato relativo alle nuove prese in carico che nel 2018 sono state 643 contro le 598 del 2017, con un aumento che ha riguardato soprattutto l'Area Anziani e l'Area Minori e Famiglie:

Nuove prese in carico		
Aree	2017	2018
Anziani	438	468
Minori e Famiglie	81	97
Disabilità	8	10
Adulti	71	68
<b>Totale</b>	<b>598</b>	<b>643</b>



Da tener presente, inoltre, che la presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale Territoriale può essere anche *diretta*, ossia senza filtro dello sportello, nei seguenti casi:

- presa in carico diretta di nuove situazioni con richieste dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario, Tribunale per i Minorenni);
- presa in carico diretta di nuove situazioni per interventi effettuati dal PRIS;
- presa in carico diretta su invio dei Servizi Sociali di altri Comuni fuori distretto per flussi migratori in entrata;
- presa in carico diretta di nuove situazioni segnalate dalla scuola.

# **PROGETTI/SERVIZI/INTERVENTI SPECIFICI DI AREA**

## AREA ANZIANI E DISABILITA'

I dati completi relativi ai servizi ed interventi dell'Area Anziani e Disabilità saranno disponibili entro il 2019 sulla sezione GGG del sito dedicata alla rendicontazione sociale.

In questa sede saranno approfondite soprattutto quelle attività che erano oggetto di monitoraggio strutturato perché inserite nel Piano degli indicatori 2018.

In particolare, le attività che, al di là dell'ordinarietà, hanno caratterizzato l'Area nel 2018 - la maggior parte di essi per la loro alta valenza innovativa - sono state:

- il processo di **esternalizzazione della CRA** di Crespellano attraverso un accreditamento provvisorio e la scelta del nuovo soggetto gestore in base alla valutazione qualitativa dei progetti presentati;
- la sottoscrizione dell' **accordo territoriale Legge 104/92** a conclusione di un proficuo percorso di condivisione dei contenuti con tutti gli attori del sistema (Scuole, AUSL, Terzo settore ed Enti locali);
- la conclusione del **progetto Habitat** che ha impegnato l'Azienda in attività di ricerca e sperimentazione sul campo insieme all'Università e ad imprese private nel settore dell'ICT (nuove tecnologie di informazione e comunicazione);
- l'avvio della sperimentazione di un **Meeting center**, secondo i criteri della circolare della Regione Emilia-Romagna del 21/10/2016, a supporto di caregiver di persone anziane;
- l'avvio di un progetto a sostegno del **"Dopo di Noi"** secondo quanto previsto dalla normativa in materia, il cui obiettivo è favorire l'autonomia del disabile, anche fuori dal contesto familiare, prima che la famiglia sia impossibilitata ad assistere il congiunto, ma insieme alla stessa durante la giovane età del disabile.

Tutte - tranne il progetto Habitat che era ormai in fase di conclusione e di cui si è parlato nella sezione dedicata alla Progettazione - rientrano negli obiettivi del Piano programma 2018, quindi sono correlate ad indicatori specifici e saranno approfondite successivamente.

È proseguita, inoltre, come negli anni precedenti, l'azione di fundraising finalizzata a garantire all'Azienda risorse aggiuntive per continuare il percorso di innovazione della rete dei servizi necessario a rispondere ai mutamenti della società moderna che esprime bisogni di tutela sociale sempre crescenti (vedi sezione Progettazione e Fundraising).

Complessivamente gli obiettivi che hanno interessato il personale dell'area sono 28, alcuni in affiancamento ai colleghi di altre aree (10), altri invece hanno interessato esclusivamente l'Area (18).

Relativamente ai primi il riscontro è stato già fornito in altre sezioni della presente relazione.

Si approfondiranno, invece, le azioni più significative di pertinenza dell'Area, elencate nell'estratto del piano degli indicatori che segue, dal quale si evince che lo standard di riferimento è stato rispettato per tutte.

<b>Obiettivi</b>	<b>Azioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Verifica raggiungimento</b>
Implementare gli strumenti per il controllo di gestione e i sistemi informativi ed informatici, interni ed esterni, per la rendicontazione e valutazione dei Servizi	Gestione delle strutture a carattere diurno	Tasso di utilizzo uguale o superiore allo standard definito dall'accreditamento: 85%	Il tasso è stato del 91,24%
	Azioni per il miglioramento delle percentuali di incasso rette utenti	Aumento della percentuale di pagamenti della rette Centri diurni tramite RID: almeno 50%	E' stato effettuato il calcolo a dicembre e' pari al 59,87 %
Rendere progressivamente omogenee le tariffe, compatibilmente con le risorse finanziarie	Applicazione ISEE ai servizi per la non autosufficienza per il calcolo della capacità economica	Monitoraggio dell'applicazione del regolamento per l'integrazione rette casa di riposo: si/no; n. controlli per verifica ISEE: almeno 5	Il monitoraggio e' stato effettuato. Sono stati effettuati 5 controlli isee nell'Area Anziani e Disabilità (3 anziani, 2 disabili)
Riprogettare servizi ed interventi per una risposta più efficace ed efficiente ai bisogni dei cittadini	Sviluppo Co-housing - Casa tra le nuvole	Attivazione nuovi interventi con coinvolgimento di almeno 3 ospiti della struttura	E' stato attivato il laboratorio Easy to live, il cui specifico protocollo è stato approvato con determina n. 69 del 30/5/2018. Attualmente sono inseriti 7 utenti e sono coinvolti tutti gli ospiti della struttura
	Applicazione del nuovo accordo territoriale legge 104 per l'inclusione scolastica	N. progetti di plesso attivati: 100	Su 225 progetti attivati con assegnazione ore di plesso, 100 sono stati realmente a favore del contesto, quindi in linea con i contenuti del nuovo Accordo territoriale
Promuovere azioni a supporto della domiciliarità e prossimità	Azioni di qualificazione degli interventi a sostegno dei caregiver familiari	Definizione, somministrazione e valutazione dei risultati di un questionario di soddisfazione dei familiari partecipanti a gruppi di sostegno e gruppi AMA: si/no; gruppi coinvolti: almeno 3; livello di soddisfazione: almeno 85%	La valutazione del grado di soddisfazione è stata effettuata mediante somministrazione di questionario elaborato ad hoc. I gruppi coinvolti nell'indagine sono stati: Barcollo ma non mollo e Badiamoci (AMA), Il mio amico Parkinson, Cafè San Biagio e 2 progetti E care (gruppi di sostegno). Su 63 questionari somministrati il livello di soddisfazione è pari a 92,60 %
	Sperimentazione di nuove modalità di intervento a favore dell'invecchiamento attivo e dell'innovazione della rete per anziani	Sperimentazione di un meeting center secondo i criteri della circolare RER.... Si/no	La sperimentazione e' partita il 18 settembre 2018
	Realizzazione di nuovi modelli formativi rivolti a caregiver professionali e familiari	Realizzazione di un percorso formativo in e-learning: almeno 15 soggetti formati; realizzazione di altre opportunità formative: almeno 85 soggetti raggiunti	Formazione e learning: n. 16 utenti; altre opportunità formative: 98 utenti

	Realizzazione di progetti a sostegno del "Dopo di noi"	Avvio di almeno un progetto in linea con la nuova normativa di riferimento	E' stato realizzato un progetto presso l'alloggio dell'associazione Volhand all'interno della Casa tra le Nuvole. Il servizio fornisce l'assistenza tutelare, l'associazione la regia del progetto, la famiglia sostiene le spese del vitto.
Valutare l'efficacia degli interventi erogati e la soddisfazione dell'utenza	Valutazione della soddisfazione degli utenti (diretti e indiretti) dei servizi semi-residenziali con strumenti di analisi qualitativa	Attivazione azione correttiva sulla base dei risultati dei questionari 2017	Sono state messe in atto n. 7 azioni correttive sui temi: trasporti, mensa e pulizie
	Monitoraggio dei servizi educativi appaltati	Valutazione del raggiungimento degli obiettivi in base ad almeno 4 indicatori dichiarati in fase di gara: sì/no	Per ognuno dei 4 lotti sono stati selezionati gli indicatori da monitorare. Una volta condivisi con le cooperative aggiudicatrici sono stati effettuati diversi incontri di monitoraggio. L'analisi e il grado di raggiungimento dei relativi obiettivi è stata illustrata in specifici documenti allegati alla relazione annuale a cui si rimanda

### Gestione delle strutture a carattere diurno - Tasso di utilizzo

L'indicatore di riferimento è il tasso di utilizzo del servizio Centro diurno pari o superiore allo standard previsto dall'accreditamento dell'85%.

DATI ANNO 2018									2017
Struttura	Posti autorizzati	N. giornate di apertura	Copertura massima	Presenze	Assenze	Copertura effettiva	Tasso di utilizzo	Tasso di presenza	Tasso di utilizzo
A	B	C	d = b x c	e	f	g = e+f	g:d	e:g	g:d
Pedrini	25	247	6175	5624	600	6224	100,79%	90,36%	95,82%
Biagini	25	248	6200	5428	639	6067	97,85%	89,47%	97,29%
Fantoni	20	247	4940	4425	471	4896	99,11%	90,38%	101,82%
Villa Magri	20	247	4940	3713	618	4331	87,67%	85,73%	91,69%
Il Borgo del Sasso*	25	246	6150	4088	321	4409	71,69%	92,72%	70,38%
			<b>28.405</b>	<b>23.278</b>	<b>2.649</b>	<b>25.927</b>	<b>91,28%</b>	<b>89,78%</b>	<b>90,94%</b>

Il tasso di utilizzo medio è pari a 91,28%. Il confronto con gli anni precedenti permetterà nel tempo di creare un'interessante serie storica. In una struttura il tasso è superiore al 100% in quanto è stato possibile inserire utenti su posti già occupati da anziani che avevano programmato assenze superiori ai 15 gg. È stato utile calcolare anche il tasso di presenza in quanto è strategico in funzione dell'aumento delle entrate: in caso di assenza il posto viene mediamente retribuito dall'utente e dal FRNA al 45%. La copertura massima è stata calcolata considerando la struttura Il Borgo del Sasso a 25 posti anche se l'organizzazione e il

personale sono dimensionati in base alla capienza ridotta a 20, se si considerasse il Borgo del Sasso in base ai fattori produttivi utilizzati, il tasso di utilizzo complessivo delle strutture si attesterebbe al 95,41%.

## Applicazione ISEE ai servizi per la non autosufficienza per il calcolo della capacità economica degli utenti

L'indicatore di riferimento è il monitoraggio dell'applicazione dei nuovi criteri per l'integrazione rette casa di riposo e l'attuazione di controlli per la verifica delle attestazioni ISEE.

Dal 01/07/2017 sono stati applicati i nuovi criteri per l'integrazione rette casa di riposo; di seguito le risultanze tramite un confronto tra i dati 2016, 2017, 2018:

COMUNI	ANNO 2016			ANNO 2017			ANNO 2018*		
	Utenti	Importo	Costo medio	Utenti	Importo	Costo medio	Utenti	Importo	Costo medio
Casalecchio di Reno	18	€90.451,00	€5.025,06	18	€71.502,00	€3.972,00	18	€67.336,25	3.740,90
Monte San Pietro	3	€18.274,82	€6.091,61	8	€33.315,00	€4164,00	6	€19.483,95	3.247,33
Sasso Marconi	6	€18.874,41	€3.145,74	4	€13.256,00	€3.314,00	3	€10.916,44	3.638,81
Valsamoggia	16	€48.751,62	€3.046,98	16	€61.022,00	€3.814,00	10	€40.852,16	4.085,21
Zola Predosa	7	€25.794,76	€3.684,97	7	€34.597,00	€4.942,00	10	€27.978,02	2.797,80
	<b>50</b>	<b>€202.146,61</b>	<b>€4.042,93</b>	<b>53</b>	<b>€213.692,00</b>	<b>€4.032,00</b>	<b>47</b>	<b>€166.566,82</b>	<b>3.543,97</b>

\*dato di preconsuntivo

I nuovi criteri che hanno sostituito, dove presenti, i vecchi Regolamenti comunali hanno permesso di mantenere inalterato il costo medio annuo, per il 2018 anche di ridurlo. Il documento, al secondo anno di applicazione, si è dimostrato uno strumento efficace per il servizio nell'ottica di massimizzare l'utilizzo del patrimonio degli utenti in funzione del pagamento della retta.

L'ulteriore indicatore è l'effettuazione dei controlli sulle attestazioni ISEE ricevute: almeno 5. Abbiamo proceduto all'estrazione casuale dei soggetti da sottoporre a controllo dai file del sistema di rendicontazione sociale dell'Azienda GGG – anno 2017; per l'estrazione è stato utilizzato il seguente programma on line della regione Emilia Romagna: <https://wwwservizi.regione.emilia-romagna.it/generatore/default.aspx>, per la generazione di numeri casuali all'interno di un range (1 – 2589) per gli anziani e (1 – 747), considerando che 2589 e 747 sono rispettivamente il numero degli utenti in carico dell'area anziani e dell'area disabili.

Sono stati sottoposti a controllo n. 3 utenti anziani e n. 2 utenti disabili. L'accertamento è avvenuto incrociando dati dell'Azienda con dati dei Comuni di residenza interpellati formalmente: non sono state riscontrate situazioni di difformità tra quanto dichiarato e le informazioni in possesso dalla PA.

## **Sperimentazione di co-housing – Casa tra le nuvole**

La Casa tra le nuvole è un servizio innovativo realizzato tramite la collaborazione pubblico privato; la struttura è composta da:

- un gruppo appartamento con capienza 6 posti;
- tre appartamenti destinati a persone in condizione di disabilità lieve;
- un appartamento per progetti di autonomia realizzati dall'Associazione Volhand;
- una sala polivalente a disposizione della struttura, delle associazioni e della cittadinanza.

L'indicatore di riferimento per l'anno in corso di valutazione è l'attivazione, all'interno della struttura, di nuovi interventi; nel caso specifico è stato realizzato un laboratorio protetto, "Easy to live", che ha come obiettivo formare persone in condizione di disabilità per il successivo inserimento nel mondo del lavoro con mansioni legate alla cura della casa.

Il laboratorio protetto è stata realizzato dalla Coop sociale Open Group; con determinazione n. 69 del 30/05/2018 è stato approvato un protocollo che coinvolge anche l'AUSL di Bologna per l'inserimento di utenti del servizio. Le attività del laboratorio si svolgono principalmente nella sala polivalente al primo piano, ma anche all'interno del gruppo appartamento. Questa attivazione ha colmato un vuoto territoriale in quanto trattasi del primo laboratorio protetto presente nel territorio del Comune Valsamoggia. L'inserimento di disabili del territorio permette di razionalizzare tempi e costi dei trasporti.

Di seguito alcune informazioni sul servizio:

**EASY TO LIVE c/o CASA FRA LE NUVOLE**

- Sede operativa: Via Pietro Nenni 13 - Crespellano
- Capacità massima di accoglienza utenti: 8 utenti
- Orario settimanale: dal lunedì al venerdì full time dalle 9.30 alle 15.30 e part-time dalle 15.30 alle 18.30
- Giornate di apertura annue: 232
- Utenti nell'anno: 7

## **Applicazione del nuovo Accordo territoriale legge 104 per l'inclusione scolastica**

L'indicatore di riferimento è il numero di progetti di plesso attivati.

Il 5 maggio 2018 è stato sottoscritto l'accordo territoriale L. 104/92 per l'integrazione degli alunni disabili dell'Unione Reno, Lavino e Samoggia da parte di ASC InSieme, dell'AUSL di Bologna, dei Comuni di Sasso Marconi, Casalecchio di Reno, Zola Predosa, Monte San Pietro e Valsamoggia, dell'Unione, del Provveditorato agli studi di Bologna, di tutte le scuole di ordine e grado del territorio; hanno inoltre aderito all'Accordo, non potendolo sottoscrivere in quanto non previsto dalla norma, le Associazione dei familiari Passo Passo e ANGSA. Si è trattato del momento conclusivo del percorso, coordinato da ASC InSieme, che ha visto tutti i soggetti sopra richiamati confrontarsi sul tema dell'integrazione, dei processi, della valutazione e del monitoraggio dei progetti di supporto scolastico ad alunni in condizione di disabilità.

Fulcro dell'Accordo è la figura dell'educatore di plesso che deve diventare mediatore e cardine dell'inclusione all'interno della scuola, ma anche verso il territorio e le risorse che esso esprime, mettendole a sistema in un'ottica di sussidiarietà. I progetti di inclusione

scolastica nell'ottica di plesso, devono considerare il coinvolgimento delle persone che vivono nei contesti degli alunni, come gli amici di classe, le famiglie di questi e gli operatori, e le risorse del territorio, costruendo con essi una cultura inclusiva che ha come risultato una rete amicale e di aiuto che deve garantire relazioni ed interazioni sociali significative e continuative. Tali progetti, per obiettivi, devono prevedere l'organizzazione delle azioni secondo modalità di piccolo gruppo integrato e/o talvolta individuali finalizzati alla realizzazione di interventi educativi flessibili in relazione alle esigenze di integrazione degli alunni con disabilità.

L'indicatore di riferimento è il numero di progetti di plesso attivati. Dalla rendicontazione pervenuta dal gestore, relativamente all'anno scolastico 2017-2018 si possono desumere i seguenti dati:

- n. ore di plesso assegnate: 26.250
- n. progetti di plesso attivati: 228
- n. progetti di plesso con almeno 3 obiettivi: 166
- n. progetti di plesso che coinvolgono alunni certificati e non (nell'ottica del nuovo Accordo): 100
- n. alunni certificati partecipanti ai progetti di plesso: 252
- n. alunni non certificati partecipanti ai progetti di plesso: 1.246

I progetti di plesso attivati tramite interventi individuali (nell'ottica precedente) sono 128 su 228. I dati descrivono bene la situazione in questo primo anno di attivazione dell'educativa di plesso: molte scuole hanno richiesto l'utilizzo delle ore in affiancamento del singolo, per la maggior parte in supporto didattico, in continuità con gli anni passati (56%). Nel 44% delle scuole si è riusciti ad attivare progetti a favore del contesto raggiungendo un alto numero di studenti, oltre a quelli certificati: in molti casi i progetti hanno avuto un'ottima ricaduta sulla organizzazione scolastica, tanto da essere richiesti in continuità per l'anno successivo.

I progetti di plesso innovativi sono stati 100, tra questi segnaliamo alcuni che sono stati presentati quali buone prassi al convegno del 3/12/2018 "L'educatore di istituto e l'impegno degli enti locali nei processi di inclusione scolastica":

- "So fare da solo"
- "Laboratorio verde"
- "Laboratorio autonomia"

presso la Scuola secondaria di primo grado F. Francia di Zola Predosa

- Il laboratorio di fumetto in lingua inglese;
- L'orto in classe

presso la Scuola secondaria di primo grado F. Malaguti di Crespellano e Calcara

Il materiale completo è reperibile a questo link:

[http://www.ctss.bo.it/appuntamenti/copy\\_of\\_18-aprile-2018-seminario-lintegrazione-come-parola](http://www.ctss.bo.it/appuntamenti/copy_of_18-aprile-2018-seminario-lintegrazione-come-parola)

### **Azioni di qualificazione degli interventi a sostegno dei caregiver familiari**

L'indicatore di riferimento è la definizione, somministrazione e valutazione di un questionario di soddisfazione dei familiari partecipanti a gruppi di sostegno e auto mutuo aiuto. Lo standard è almeno 3 gruppi monitorati e livello di soddisfazione almeno l'85%.

Il questionario è stato somministrato agli utenti di 4 gruppi di sostegno e di 2 gruppi AMA.



Il questionario "Soddisfazione caregiver" ha l'obiettivo di verificare la qualità dei Servizi a sostegno delle figure caregiver familiari attraverso l'incidenza che può avere la partecipazione a gruppi di Auto Mutuo Aiuto, o a gruppi di sostegno, sul benessere e la crescita individuale e sullo sviluppo del sistema dei Servizi pubblici. Il questionario è stato costruito sulla base dei Valori Umani Fondamentali (Vita, Salute fisica, Integrità fisica, Sensi immaginazione pensiero, Sentimenti, Ragion pratica, Appartenenza, Ambiente, Gioco, Politica) che sono stati ripresi, in parte ridefiniti, nei titoli dei diversi capitoli. I Valori Umani Fondamentali sono una serie di principi transculturali individuati da gruppi internazionali di ricerca politico-economica a partire dalla volontà, superiore alle diverse sensibilità, di realizzare una comunità umana fondata su un patrimonio comune di valori.

Sono state elaborate 63 risposte (essendo l'accesso ai gruppi bassa soglia, non filtrato, non si ha il riferimento del numero di questionari inviati).

Il questionario prevedeva delle scale qualitative che sono state trasformate in quantitative ai fine della presente valutazione:

Ambito indagato	Domanda specifica	% Valutazione positiva	Sopra media ⬆ Sotto media ⬇
<b>Salute fisica e psicologica</b>	La partecipazione a questo gruppo migliora la tua salute fisica	84,10%	⬇
	La partecipazione a questo gruppo migliora la tua salute psicologica	100%	massimo
<b>Lavoro e tempo libero</b>	La partecipazione a questo gruppo migliora la tua serenità lavorativa	57,10%	minimo
	La partecipazione a questo gruppo accresce la tua consapevolezza dell'importanza di prendere del tempo per te	98,40%	⬆
<b>Sentimenti</b>	La partecipazione a questo gruppo ti aiuta a condividere i tuoi sentimenti	96,80%	⬆
	La partecipazione a questo gruppo ti aiuta a gestire meglio i tuoi sentimenti	95%	⬆
	La partecipazione a questo gruppo ti autotutela dallo sfogo impulsivo dei tuoi sentimenti	87,30%	⬇
	La partecipazione a questo gruppo ti autotutela dalla negazione dei tuoi sentimenti	81%	⬇
<b>Vita quotidiana</b>	La partecipazione a questo gruppo favorisce lo scambio di esperienze	100%	massimo
	La partecipazione a questo gruppo valorizza la tua esperienza	100%	massimo
	Il confronto sulle esperienze ti fa sentire più sicuro/a nell'attività di cura	98,40%	⬆
<b>Relazioni</b>	La partecipazione a questo gruppo favorisce la relazione	100%	massimo
	Il gruppo ti permette di esprimerti liberamente	100%	massimo
	Il gruppo ti capisce	98,40%	⬆
<b>Rapporto con servizi sociali</b>	Il gruppo ti aiuta ad orientarti rispetto ai Servizi Sociali	93,50%	⬆
	Il gruppo facilita la relazione con i Servizi Sociali	92,10%	⬇
<b>Rapporto</b>	Il gruppo ti aiuta ad orientarti rispetto ai Servizi	93,70%	⬆

<b>Servizi sanitari</b>	Sanitari		
	Il gruppo facilita la relazione con i Servizi Sanitari	92,10%	⬇
<b>Sistema servizi pubblici</b>	Il gruppo permette di acquisire consapevolezza del sistema dei Servizi pubblici	96,80%	⬇
	Il gruppo incide sulla partecipazione attiva e responsabile al sistema dei Servizi pubblici	87,30%	⬇
	<b>Media delle risposte</b>	<b>92,60%</b>	↔

## Sperimentazione di nuove modalità di intervento a favore dell'invecchiamento attivo e dell'innovazione della rete per anziani

L'indicatore di riferimento è la sperimentazione di un meeting center secondo i criteri della circolare RER "Prime indicazione per l'implementazione di centri d'incontro secondo il modello del meeting center" della Regione Emilia-Romagna del 21/10/2016 riprese anche dalla DGR 159 del 04/02/2019. L'obiettivo è stato raggiunto grazie ad un finanziamento a valere sul bando E-care per il progetto "Casa-Centro: andata e ritorno", con il partner Croce Rossa Italiana.

Il finanziamento ha permesso di incaricare, da settembre, uno psicologo che un pomeriggio ogni due settimane, il martedì, ha svolto attività di formazione, informazione e supporto ai caregiver degli anziani che, dal lunedì al venerdì, passano la mattina a Centro socio ricreativo Sereno con altri operatori e volontari. È aperta però la partecipazione a tutti i caregiver interessati.

Il Centro socioricreativo costituisce uno spazio di accoglienza per persone anziane autosufficienti o lievemente non autosufficienti.

Il servizio di Centro socioricreativo mira a:

- favorire momenti di aggregazione e socializzazione;
- prevenire le conseguenze di un prolungato isolamento per coloro che vivono soli e necessitano pertanto di maggiori stimoli e contatti con l'esterno;
- mantenere e migliorare le capacità e le autonomie dell'anziano/a a livello psicofisico;
- offrire alle famiglie un sostegno nell'assistenza quotidiana dei/le propri/e anziani/e garantendo interventi mirati.

Il Centro socio ricreativo è aperto nelle seguenti giornate e nei seguenti orari: lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 8.00 alle 12.00; martedì dalle 8.00 alle 16.30 con possibilità di consumazione del pasto.

Di seguito il dato degli accessi al servizio da settembre 2018:

Tipologia	Numero	Presenze
Giornate di apertura – mattino	65	908
Giornate di apertura – mattino e pomeriggi	10	270
Utenti anziani	37	938
Utenti caregiver	19	65
Volontari	11	175

## Realizzazione modelli formativi rivolti ai caregiver professionali e familiari

L'indicatore di riferimento è la realizzazione di un percorso formativo in e-learning con almeno 15 partecipanti e la realizzazione di altre opportunità formative che coinvolgano almeno 85 caregiver.

L'anno 2018 è stato caratterizzato dalla sistematizzazione delle nuove modalità di formazione dei caregiver, siano essi familiari o professionali. Il 18/01/2018 è stata organizzata dall'Azienda un'iniziativa pubblica molto partecipata durante la quale la Regione Emilia Romagna, l'AUSL di Bologna e ASC InSieme hanno affrontato le seguenti tematiche:

- la storia della formazione dei caregiver sul territorio;
- il nuovo modello tramite e-learning;
- i pro e i contro dell'utilizzo delle nuove tecnologie nella formazione

L'iniziativa formativa è stata una buona occasione per l'analisi dell'offerta formativa distrettuale e per cogliere buoni spunti per correggere il tiro, relativamente al programma che sarebbe partito da lì a poco. I partecipanti hanno valutato positivamente la metodologia e-learning, ma a patto che venga affiancata da momenti d'aula di verifica e di confronto.

<http://www.ascinsieme.it/index.php/it/news/view/b3f2b3ee7a>

L'offerta formativa di seguito illustrata è rivolta ai caregiver familiari o professionali:

Dal 1/02/2018 al 5/04/2018 si è svolto il corso presso il municipio di Sasso Marconi; il modello prevede n. 7 incontri in aula e la formazione in e-learning:

1. istruzioni tecniche per l'utilizzo della piattaforma;
2. relazione e salute;
3. demenza, animazione e igiene personale;
4. igiene della casa, dieta e pasti;
5. movimentazione;
6. lavorare in Italia;
7. test finale.

Le lezioni sono il momento di verifica dello studio che avviene tramite la piattaforma informatica.

<http://www.ascinsieme.it/index.php/it/news/view/g1b56d1dbf>

Dal 19/04/2018 al 31/05/2018 si sono svolti i rientri in aula a favore dei caregiver familiari e le assistenti familiari inserite nella lista distrettuale; di seguito le tematiche affrontate:

1. I farmaci e la loro gestione;
2. Diabete, non prendiamolo sottogamba;
3. Vivo dove lavoro: salute e sicurezza;
4. Cure di fine vita: assistenza alla persona anziana;
5. Death caffè ovvero il Circolo dei mortali.

<http://www.ascinsieme.it/index.php/it/news/view/e3a98f7eam>

Il 6/12/2018 inoltre si è svolto un momento formativo "Sulla mia pelle: cura e prevenzione" su tematiche legate alla cura della persona.

Iniziativa	Numero
Corso e-learning	16
Rientri in aula	98

## **Realizzazione di progetti a sostegno del “Dopo di noi”**

L'indicatore di riferimento è l'avvio di almeno un progetto in linea con la normativa.

La normativa in materia, nello specifico è:

- la legge 112 del 22/06/2016 “Disposizioni in materia di assistenza in favore di persone in condizione di disabilità grave prive di sostegno familiare”;
- il Decreto del 23/11/2016 attuativo della L. 112/2016;
- la DGR Emilia Romagna n. 733 del 31/5/2017 di approvazione del Programma regionale per il Dopo di Noi.

Tale normativa non risulta innovativa in relazione agli interventi o alla tipologia di azioni proposte, già molto articolate sul territorio regionale, ma ha previsto una nuova modalità di approccio alla tematica del Dopo di Noi particolarmente condivisibile. Impone infatti ai servizi di progettare l'autonomia del disabile anche fuori dal contesto familiare all'interno del progetto di vita e di cura, prima che la famiglia sia impossibilitata ad assistere il congiunto, ma insieme alla stessa durante la giovane età del disabile.

Il servizio sociale ha cercato di sperimentare nuovi interventi mettendo a disposizione delle famiglie il proprio know how insieme a pacchetti orari di tutela (badante, OSS, educatore) per progettare autonomia fuori dalle strutture canoniche quali CSRR o gruppi appartamento, quindi all'interno di abitazioni private, anche in convivenza. La famiglia o un altro attore sociale deve occuparsi della regia del progetto che non può essere demandata all'Ente in quanto patrimonio dell'utente, se autodeterminato, o dell'ambito familiare. Questo approccio deriva dal principio di uguaglianza e non discriminazione sancito dalla Convenzione ONU sui diritti delle Persone con disabilità; infatti vengono posti a carico del sistema pubblico quindi della collettività, in termini economici ed organizzativi, gli strumenti necessari a superare la condizione di disabilità. Superata la disabilità grazie agli strumenti messi a disposizione, la persona può realizzare il proprio progetto di vita all'interno del tessuto sociale territoriale, che deve sviluppare un approccio inclusivo.

Nello specifico la prima sperimentazione è stata effettuata all'interno della Casa tra le nuvole, precisamente in un appartamento singolo e autonomo posto al primo piano (non nel gruppo appartamento); nel caso particolare la famiglia non riesce ad essere una risorsa quindi l'attore sociale a cui è stata affidata la regia del progetto è un'associazione di volontariato.

La sperimentazione prevede infatti l'inserimento di un'assistente personale h24, che svolge le funzioni di assistenza tutelare. Le attività socio-ricreative e il coordinamento sono curate dall'associazione Volhand, mentre il vitto e le spese per l'alloggio sono sostenute con risorse proprie della destinataria. L'assistente personale è fornita tramite un pacchetto erogato da un'agenzia di somministrazione, selezionata con un avviso pubblico dal servizio; al superamento dell'anno di sperimentazione l'assistente familiare potrà essere assunta direttamente dall'utente tramite l'amministratore di sostegno.

## **Valutazione della soddisfazione degli utenti (diretti e indiretti) dei servizi semi-residenziali con strumenti di analisi qualitativa**

L'indicatore di riferimento è l'attivazione di azioni correttive in base ai questionari di gradimento somministrati nel 2017.

L'anno scorso infatti è stato impostato un questionario con 31 domande, 29 a risposta chiusa e 2 a risposta aperta; il livello di soddisfazione è stato rilevato con l'item 26 ed è risultato pari

al 92,43%, calcolato sulla base di una scala qualitativa da 1 a 10, tramite una media ponderata.

Un aspetto interessante è stata però la successiva analisi delle risposte alle domande aperte, una finalizzata ad evidenziare aspetti negativi (item 22), una finalizzata invece ad evidenziare quelli positivi (item 23). La sintesi dell'analisi è riportata nella tabella che segue:

ASPETTI NEGATIVI		ASPETTI POSITIVI	
Argomento segnalato	N.	Argomento segnalato	N.
Servizio pasti	5	Attività di socializzazione	8
Flessibilità orari	2	Professionalità, organizzazione	24
Servizio trasporto	1		
Totale	8		32

Partendo dagli aspetti negativi abbiamo impostato le seguenti azioni di miglioramento:

- **Centro diurno Fantoni di Zola Predosa**  
Aspetto negativo segnalato – servizio trasporto: per il sig. N dopo una rivalutazione, visto il peggioramento della moglie, unico caregiver di riferimento per il servizio, tramite la figlia è stata concordata l'attivazione di un trasporto privato tramite Auser (pagato direttamente dalla famiglia, che peraltro ha le risorse necessarie).
- **Centro diurno Biagini di Zola Predosa e Centro Diurno Villa Magri di Casalecchio**  
Aspetto negativo segnalato – servizio pasti: fatti 3 incontri con i referenti di Melamangio; è stato rivisto il menù ed è stato adeguato alle esigenze di gusto degli anziani. La varietà della frutta, essendo una fornitura che tratta soltanto prodotti biologici, è legata alla disponibilità secondo stagione. Il correttivo attuato consiste nella disponibilità di mousse di frutta al posto della frutta fresca.
- **Centro diurno Pedrini di Crespellano**  
Aspetto negativo segnalato – servizio pasti: con l'uscita della CRA, i pasti vengono consegnati direttamente dalla sede centrale di Elior; le porzioni sono molto abbondanti e la qualità è migliorata.

## Monitoraggio dei servizi educativi appaltati

Con nota prot. n. 9626 del 16/11/2018 si è provveduto a richiedere alla RTI che gestisce i servizi educativi il calcolo degli indicatori previsti dal capitolato d'appalto nel periodo di riferimento settembre 2017 – agosto 2018; trattandosi del primo anno di contratto la standard minimo indicato è stato almeno 4.

Il lotto 2 relativo agli interventi extrascolastici è stato caratterizzato dall'attivazione di molti interventi individuali su specifici obiettivi di apprendimento che hanno dato ottimi risultati.

Il lotto 3 relativo agli interventi in ambito scolastico è stato invece connotato dalla nuova progettazione di plesso già oggetto di approfondimento in un item specifico.

Dal 2019 sarà interessante valutare la sperimentazione della piattaforma informatica per lo scambio di informazioni tra gestore e committenza, in prima battuta quantitative, poi in prospettiva anche qualitative.

## AREA MINORI E FAMIGLIE

I dati completi relativi ai servizi ed interventi dell'Area Minori e Famiglie saranno disponibili sulla sezione GGG del sito dedicata alla rendicontazione sociale entro fine 2019.

In questa sede saranno approfondite, in particolare, quelle attività che erano oggetto di monitoraggio strutturato perché inserite nel Piano degli indicatori 2018.

Un'informativa dettagliata, inoltre, sarà fornita su attività non comprese nella tabella degli indicatori che hanno rivestito carattere di straordinarietà richiedendo un marcato impegno da parte della Responsabile di Area in termini di tempo ed energie.

Innanzitutto, si riporta di seguito estratto del Piano degli Indicatori 2018 con verifica dello stato di realizzazione delle attività più significative di pertinenza dell'Area.

Obiettivo	Azioni	Indicatori	Verifica raggiungimento
Consolidare le pari opportunità di accesso e fruizione dei servizi	Estensione del "marchio mosaico" a più Servizi/Progetti/interventi (attualmente n. 7)	Aumento dei Servizi/progetti/Interventi: numero nuovi	I servizi/progetti/Interventi che hanno ottenuto il marchio mosaico sono: 1) educativa di strada; 2) interventi educativi individuali domiciliari; 3) gruppo specialistico violenza intrafamiliare e 4) gruppo specialistico violenza minori
Implementare gli strumenti per il controllo di gestione e i sistemi informativi ed informatici, interni ed esterni, per la rendicontazione e valutazione dei Servizi	Azioni finalizzate all'implementazione del sistema informativo metropolitano GARSIA minori	Caricamento dati complessivi 2017: 100% - nuove prese in carico 2018: 100% Recupero di tutti i dati 2016 degli utenti ancora in carico	Caricamento dati complessivi 2017: 80% - nuove prese in carico 2018: 100% Recupero di tutti i dati 2016 degli utenti ancora in carico: no
Riprogettare servizi ed interventi per una risposta più efficace ed efficiente ai bisogni dei cittadini	Attivazione del Gruppo specialistico sulla violenza intrafamiliare	N. incontri realizzati: .....; n. casi supervisionati: .....; n. iniziative di divulgazione esterna: ....	N° incontri realizzati come gruppo 4; N° casi supervisionati/consulenza: 7; N° iniziative esterne: 1
	Azioni per la rilevazione e segnalazione di violenza su minori	N. incontri realizzati: ...; n. docenti ed educatrici/tori coinvolte/i: ...; n. iniziative di divulgazione esterna: ...; n. rilevazioni effettuate: ...	N° incontri realizzati come gruppo: 3; N° educatrici/tori coinvolti: 6; N° iniziative di divulgazione esterna: 1 incontro preparatorio; N° 1 incontro con IL FARO; N° 1 incontro con il CDA; N° 1 incontro con il Comune di Casalecchio di Reno; N° 6 rilevazioni effettuate
Promuovere azioni a supporto della crisi economica	Gestione ottimizzata delle nuove misure a contrasto della povertà	Numero beneficiari Rel/ReS:.....; risorse erogate: .....; numero di progetti SIA conclusi con prosieguo in Rel/numero progetti SIA conclusi; numero progetti collegati alla legge 14/2015: .....; n. progetti revocati per mancata adesione:.....; validazione rendicontazione: ....	Numero beneficiari Rel/ReS: 245; risorse erogate: €433.130,64.; numero di progetti SIA conclusi con prosieguo in Rel: 37; numero progetti SIA conclusi 47; numero progetti SIA/ReS collegati a l. 14/2015: 32; n. progetti revocati per mancata adesione: 3; validazione rendicontazione: n.a.

Valutare l'efficacia degli interventi erogati e la soddisfazione dell'utenza	Analisi degli inserimenti in strutture protette di nuclei madre/bambini o di soli minori	Verifica obiettivi del Progetto Comunità: completamento del monitoraggio degli inserimenti: sì/no; n. percorsi di uscita come esito della progettazione: almeno 1; numero di progetti trasformati come esito della progettazione: almeno 1; numero di cambio comunità per inappropriatazza del PEI: almeno 1	Completamento del monitoraggio degli obiettivi: sì; n° 1 percorso di uscita come esito della progettazione; n° 1 progetto trasformato come esito della progettazione; n° 1 cambio comunità per inappropriatazza del PEI
	Monitoraggio dei servizi educativi appaltati	Valutazione del raggiungimento degli obiettivi in base ad almeno 4 indicatori dichiarati in fase di gara: sì/no	LOTTO 4: sono stati individuati e condivisi con le cooperative 4 indicatori; la misurazione/valutazione del raggiungimento degli obiettivi è stata prodotta in forma di allegato alla relazione annuale (percentuale media di raggiungimento: 99,81%).

### **Azioni finalizzate all'implementazione del sistema informativo metropolitano GARSIA minori**

Purtroppo questa è l'unica attività in cui l'obiettivo è raggiunto solo parzialmente nonostante l'impegno di tutta l'Area e in particolare dell'assistente sociale coordinatrice referente della stessa.

Il problema non è tanto l'inserimento costante dei dati (per il quale ormai le assistenti sociali sono allineate come si evince dal caricamento del 100% delle prese in carico 2018) ma il recupero delle annualità precedenti dove le criticità sono attribuibili ai dati "dispersi" nella fase di passaggio da SISAM a GARSIA.

### **Attivazione del Gruppo specialistico sulla violenza intrafamiliare**

Dall'avvio delle attività dei microgruppi (2018) il gruppo specialistico ha risposto a sette richieste di consulenza, alcune delle quali sono ancora in corso

Il "Gruppo specialistico sulla violenza intrafamiliare" è uno spazio di confronto, di condivisione, di autoformazione e di supervisione il cui obiettivo operativo è l'individuazione di strategie di riconoscimento e di prevenzione oltre che l'elaborazione e l'esercizio di pratiche di intervento antiviolente;

Nel corso del 2018, il gruppo ha assunto una struttura "matura e consolidata" ed ha operato con competenza e serietà professionale, richiedendo un puntuale impegno anche in termini di sostegno operativo soprattutto da parte della Consulente dell'Ufficio di Pari Opportunità, e delle Responsabili dell'Area Minori e Famiglie e dell'Area Adulti.

Oltre agli incontri previsti dal Piano della Formazione, sono stati necessari quindi altrettanti momenti di preparazione per i temi da trattare e la documentazione da elaborare/rielaborare.

Inoltre l'attività del gruppo, in particolare quella di consulenza, si intreccia particolarmente con la gestione della casistica dell'Area minori e ciò ha comportato un costante lavoro di raccordo e messa a punto con le assistenti sociali responsabili dei casi degli interventi da attivare indicati appunto in ambito consulenziale.

Sono stati necessari, quindi, altri **4 incontri** di back office, oltre a quelli dettagliati dagli indicatori.

Per un approfondimento di questa attività si rimanda all'articolo pubblicato sul "La rivista del lavoro sociale" dell' Erickson riportato integralmente nell'ultima sezione della presente relazione dedicata alle Pari Opportunità.

### **Azioni per la rilevazione e segnalazione di violenza su minori**

E'proseguito il lavoro di monitoraggio e valutazione dell'utilizzo degli strumenti di rilevazione in raccordo con gli Istituti scolastici. Si è reso opportuno attivare alcuni incontri di approfondimento, con la collaborazione del Centro Specialistico Il Faro, per gli educatori territoriali ed una rappresentanza delle Assistenti Sociali dell'Area Minori, al fine di affrontare la tematica delle responsabilità collegata agli aspetti della privacy.

A tal fine sono stati realizzati tre incontri, di cui solo uno con la presenza degli esperti esterni.

Successivamente le coordinatrici, raccogliendo anche l'esigenza presentata dalle/dagli operatrici/operatori coinvolti sul tema, hanno valutato necessario dare "forma e struttura" al lavoro fin qui svolto, proponendo la costituzione di un gruppo specialistico sulla violenza minori, che ha trovato ampio consenso.

Anche su questa attività l'impegno per il coordinamento e il lavoro di back office è stato particolarmente intenso, oltre al raccordo diretto con i Dirigenti per il confronto mirato su gravi situazioni da segnalare.

Sono stati necessari, quindi, altri **4 incontri** di back office, oltre a quelli dettagliati dagli indicatori.

### **Gestione ottimizzata delle nuove misure a contrasto della povertà**

Nel primo semestre del 2018 si è operato per l'implementazione dei ruoli e delle funzioni relativi alla gestione dei progetti a favore dei beneficiari REI e alla rendicontazione periodica, statistica e amministrativa, dell'attività.

Internamente il lavoro di confronto e coordinamento con le diverse figure professionali coinvolte è stato costante.

Dopo l'estate, con l'emanazione del Piano Povertà da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il lavoro di tutti si è concentrato sullo studio e approfondimento della materia, su confronti e raccordi interni ed esterni con gli Enti preposti e sulla programmazione degli interventi e servizi da realizzare con le risorse destinate specificatamente.

Si è operato di concerto con l'Ufficio di Piano al fine di condividere la destinazione dei fondi ed elaborare congiuntamente i dati (descrittivi, quantitativi ed economici) da inserire sulla piattaforma informatica appositamente predisposta dal Ministero.

Trattasi di un'attività trasversale a più aree dove è fondamentale il fattivo apporto e sostegno dati dell'Area Adulti.



Sono stati necessari, quindi, **7 incontri** di back office.

**Attività con carattere di straordinarietà** che hanno comportato un notevole impegno di tempo ed energie.

Progetti di Comunità : Meridiana (Casalecchio di R.), Castello di Serravalle, San Biagio (Casalecchio di R.)

Nel corso del 2018 si sono svolti incontri di confronto e raccordo con i referenti politici e tecnici dei Comuni in merito alle progettualità specifiche (n° 4 incontri).

Sul Progetto “San Biagio” l’impegno dell’Area ha visto coinvolte la Responsabile e una educatrice opportunamente delegata a partecipare attivamente alla realizzazione delle iniziative previste, insieme anche alle educatrici e agli educatori delle cooperative appaltate.

In merito al Progetto “Castello di Serravalle” che coinvolge più interlocutori e servizi dell’Azienda Usl, oltre ad Asc, sempre la Responsabile di Area e l’educatrice di cui sopra hanno partecipato agli incontri di confronto e programmazione delle iniziative e ai momenti di incontro con i genitori coinvolti, che proseguiranno anche nel corso del 2019.

Progetti Metropolitan : Adozione Affid Accoglienza, Albo Fornitori Comunità minori, Ufficio Tutela

ASC è stata presente – rappresentata dalla Responsabile dell’Area Minori - agli incontri di presentazione, presso Enti esterni (Città Metropolitana, Comune di Bologna), delle ipotesi progettuali relative alle tematiche in oggetto, oltre che di confronto e condivisione della fattibilità degli stessi.

Internamente, in raccordo con l’Unione/Ufficio di Piano e con l’Azienda Usl laddove coinvolta, sono stati fatti gli approfondimenti documentali e le valutazioni sulla sostenibilità dell’adesione da parte di Asc Insieme alla gestione “centralizzata” degli interventi previsti dai progetti per un totale di n° 6 incontri.

A sostegno delle elaborazioni progettuali sono stati forniti i dati di attività interna, richiesti dagli enti esterni, attraverso la compilazione di apposite tabelle.

Nell’ambito delle equipe periodiche con le assistenti sociali dell’Area è stata data puntuale comunicazione e informazione di quanto su esposto.

## **Gruppi di lavoro**

Quaderno valutazione danno evolutivo e recuperabilità genitoriale (RER)

Riguardo al tema Maltrattamento e abuso su persone di minore età, la Regione Emilia Romagna ha valutato opportuno elaborare un manuale operativo per gli operatori interessati.

A tal fine, la Responsabile dell’Area Minori e Famiglie è stata coinvolta, a lavori inoltrati, alla luce della nostra esperienza locale, nel gruppo di lavoro multi-professionale rappresentativo dei Servizi sociali, educativi, sanitari del territorio regionale. Ne è derivato un suo contributo

alla scrittura di uno specifico capitolo oltre al lavoro di revisione delle varie bozze/integrazioni che vengono condivise di volta in volta negli incontri periodici (n° 5 incontri).

E' prevista a breve la pubblicazione del quaderno.

### *Bando Autonomia abitativa donne vittime di violenza (Città Metropolitana)*

Attraverso un finanziamento regionale, la Città Metropolitana ha realizzato un progetto in favore delle donne vittime di violenza denominato "Insieme... per una casa per te" al quale Asc ha aderito in qualità di partner.

L'adesione ha previsto la partecipazione della Responsabile di Area agli incontri di coordinamento con i diversi professionisti degli enti coinvolti, al fine di realizzare gli obiettivi progettuali, condividendo criteri e parametri di riferimento per l'attuazione delle azioni e degli interventi da intraprendere.

Sono state coinvolte, inoltre, le assistenti sociali dell'Area per l'illustrazione approfondita del progetto e l'individuazione delle donne beneficiarie, sia in ambito di equipe allargata che in incontri individuali.

Anche in questo caso, l'attività di back office è stata molto intensa per l'elaborazione di dati e schede di "segnalazione", contatti telefonici/e-mail, oltre che per la rendicontazione formale da fornire alla Città Metropolitana rispetto all'impegno orario delle diverse figure professionali coinvolte (n° incontri 9).

### *Percorso minori vittime di maltrattamento/abuso (DASS)*

Ad inizio 2018 è stato avviato, in ambito metropolitano, un gruppo di lavoro tematico mirato alla definizione del percorso di presa in carico socio-sanitaria dei minori vittime di maltrattamento/abuso, rappresentativo di tutti i professionisti dei diversi servizi coinvolti sul tema.

E' stata richiesta, quindi, la partecipazione della Responsabile dell'Area (o, qualora impossibilitata, delle coordinatrici sue delegate) ad alcuni incontri di: confronto sulla metodologia da adottare per l'elaborazione del documento, predisposizione della bozza, lettura per le opportune rettifiche e integrazioni (N° 3 incontri).

E' tutt'ora in corso il lavoro di condivisione e revisione della bozza di documento descrittivo del percorso che deve essere "omogeneo" e "riconoscibile" da tutti i servizi che agiscono su tale problematica pur considerando la loro specificità organizzativa e operativa.

## **Criticità**

Nella sezione dedicata alle Politiche del Personale si è già fatto riferimento al turn over delle assistenti sociali che nel 2018 è stato particolarmente elevato.

Da specificare ulteriormente è che tale turn over ha interessato prevalentemente l'Area Minori e Famiglie dove diverse sono state le sostituzioni da gestire per gravidanza/maternità, oltre a quelle per mobilità esterna.

Ciò ha comportato un notevole impegno nella ricerca e selezione delle assistenti sociali da assumere, nell'inserimento/orientamento in Azienda e nell'Area, nel sostegno e affiancamento nel primo periodo di lavoro, soprattutto per quelle maggiormente inesperte.

Parallelamente è stato necessario strutturare specifiche equipe di carattere metodologico al fine di favorire il confronto in gruppo così da rendere maggiormente condivise e uniformi le modalità di presa in carico e gestione dei casi, le prassi da adottare nel lavoro integrato con i servizi sanitari, gli strumenti di lavoro da utilizzare, oltre che creare /ricreare affiatamento, motivo e spirito collaborativo.

## AREA ADULTI E ATTIVITA' TRASVERSALI

I dati completi relativi ai servizi ed interventi dell'Area Adulti attivati nel 2017 saranno disponibili a breve sulla sezione GGG del sito dedicata alla rendicontazione sociale.

In questa sede saranno approfondite, in particolare, quelle attività che erano oggetto di monitoraggio strutturato perché inserite nel Piano degli indicatori 2018.

Un'informativa dettagliata sarà fornita sull'Albergo diffuso la cui gestione rappresenta la parte più cospicua delle attività trasversali che fanno capo all'Area.

Si riporta di seguito estratto del Piano degli Indicatori 2018 con verifica dello stato di realizzazione delle attività più significative di pertinenza dell'Area.

Obiettivo	Azioni	Indicatori	Verifica raggiungimento
Riprogettare servizi ed interventi per una risposta più efficace ed efficiente ai bisogni dei cittadini	Elaborazione e predisposizione della documentazione necessaria all'espletamento della procedura di gara relativa agli alloggi dell'Albergo diffuso	Affidamento dei servizi entro il 30.09.2018	Il Servizio di accoglienza temporanea e di transizione abitativa è stato affidato con determina del Servizio Associato Gare dell'Unione n. 449 del 17/9/2018
	Azioni di integrazione sociale e collaborazione con il Comune di Casalecchio di Reno per la chiusura del campo rom	n. nuclei usciti: 4	Inoltre, in attuazione del progetto di superamento Area sosta sono stati realizzati: 3 progetti di sostegno ed accompagnamento al lavoro; 4 progetti educativi per il sostegno di altrettanti nuclei nella fase di uscita; 1 progetto abitativo attraverso l'individuazione di una soluzione abitativa in favore di un nucleo numeroso; 3 incontri con referenti comune di casalecchio; 5 incontri con i nuclei. E' stata altresì predisposta documentazione sia per i carabinieri (2 relazioni) sia per la Regione (1 report di rendicontazione e aggiornamento sul progetto)
Promuovere azioni a supporto della crisi economica	Azioni per la gestione dell'emergenza abitativa	Realizzazione gara per il reperimento di alloggi: SI ; quantificazione impatto economico della nuova modalità di affidamento: - 2,51%	Realizzazione gara per affidamento del servizio di accoglienza temporanea a partire dal 1/1/2019 - gestione anno 2018 €255,233,10 gestione prevista anno 2019 248,803,45 DIFFERENZIALE -2,51%

	Realizzazione percorsi di autonomia con fuoriuscita dall'albergo diffuso	n. nuclei fuoriusciti in autonomia: 9	I nuclei che hanno usufruito del servizio albergo diffuso nell'anno 2018 sono stati 74. 14 nuclei sono usciti dagli appartamenti in corso d'anno e 9 di questi nuclei sono usciti con percorsi di autonomia.
	Azioni per la realizzazione di interventi di integrazione lavorativa	n. utenti beneficiari della Legge 14/2015: ....; tirocini attivati e conclusi/tirocini trasformati in assunzioni	129 programmi approvati nell'ambito della legge regionale 14/2015 TIROCINI 113 segnalazioni, 29 ritirati 59 tirocini attivati, 23 in corso, 26 conclusi, 7 interrotti 25 tirocini in fase di attivazione 26 tirocini attivati e conclusi/4 assunzioni (15,38%)
	Gestione ottimizzata delle nuove misure a contrasto della povertà	Numero beneficiari Rel/ReS:.....; risorse erogate: .....; numero di progetti SIA conclusi con prosieguo in Rel/numero progetti SIA conclusi; numero progetti collegati alla legge 14/2015: ....; n. progetti revocati per mancata adesione:.....; validazione rendicontazione: ....	Numero beneficiari Rel/ReS: 245; risorse erogate: €433.130,64.; numero di progetti SIA conclusi con prosieguo in Rel: 37; numero progetti SIA conclusi 47; numero progetti SIA/ReS collegati a l. 14/2015: 32; n. progetti revocati per mancata adesione: 3; validazione rendicontazione: n.a.
Valutare l'efficacia degli interventi erogati e la soddisfazione dell'utenza	Azioni per la valutazione dell'efficacia della presa in carico di adulti con fragilità	Monitoraggio dei bisogni espressi dagli utenti e soddisfatti: si/no; bisogni soddisfatti/bisogni espressi aumentato del 5% (a budget invariato)	Il monitoraggio dei bisogni espressi dagli utenti registra un aumento complessivo del 23% per un totale di 1037. L'aumento si registra omogeneamente nella varie aree di bisogno (economico, lavorativo, abitativo, alimentare e sanitario) . La % di soddisfazione dei bisogni è di 95,04% (rispetto all'anno precedente +5,14% a budget di area sostanzialmente invariato). Da considerare che fra gli interventi attivati sono stati considerati gli interventi di supporto al bisogno economico regionali RES per i quali il servizio sociale svolge a tutti gli effetti funzione vincolante di presa in carico.

	Monitoraggio dei servizi educativi appaltati	Valutazione del raggiungimento degli obiettivi in base ad almeno 4 indicatori dichiarati in fase di gara: sì/no	Per ognuno dei 4 lotti sono stati selezionati gli indicatori da monitorare. Una volta condivisi con le cooperative aggiudicatricie sono stati effettuati diversi incontri di monitoraggio. L'analisi e il grado di raggiungimento dei relativi obiettivi è stata illustrata in specifici documenti allegati alla relazione annuale a cui si rimanda.
--	--	---	--

L'ordine con cui si procederà non segue quello del Piano avendo ritenuto opportuno lasciare alla fine del report l'approfondimento del servizio "Albergo diffuso" a cui si riferiscono 3 delle azioni specifiche dello stesso.

### **Azioni di integrazione sociale e collaborazione con il Comune di Casalecchio di Reno per la chiusura del campo rom**

La collaborazione di ASC nell'ambito delle azioni per la chiusura del campo rom di Casalecchio, si è concretizzata nel 2017 con il finanziamento di specifico progetto da parte della Regione Emilia Romagna.

Il progetto – che, avviato a fine 2017, è proseguito per tutto il 2018 e proseguirà anche nel 2019 - ha avuto riconosciuto un budget complessivo di 63.400 di cui 12.680 di cofinanziamento da parte del Comune.

Le attività consistono in: sostegno dei costi per un appartamento per la durata di 12 mesi dall'attivazione del progetto, attuazione di tirocini formativi e interventi educativi sia presso il campo che all'interno dell'appartamento.

Nel 2018, pertanto, sono stati realizzati:

- progetti di sostegno ed accompagnamento al lavoro
- progetti educativi per il sostegno domiciliare di altrettanti nuclei nella fase di uscita dal area sosta
- 1 progetto abitativo speciale attraverso l'individuazione di una soluzione abitativa in favore di un nucleo numeroso.

L'attività ha previsto la partecipazione a 2 incontri di monitoraggio con referenti Comune di Casalecchio e 3 incontri con i nuclei familiari coinvolti nel progetto.

Rispetto alla produzione documentale a novembre è stata predisposta la documentazione qualitativa e quantitativa finalizzata alla richiesta di rimodulazione del progetto accolta dalla RER con prot. n. 40772 del 21/12/2018, sono state inoltre predisposte documentazioni per 2 interrogazioni consiliari (giugno e luglio 2018).

I nuclei familiari usciti dall'area sosta nell'anno 2018 sono stati complessivamente 4, attualmente i nuclei ancora occupanti l'area sono 2.

### **Azioni per la realizzazione di interventi di integrazione lavorativa**

Le attività inerenti agli interventi previsti dalla L.R. 14/2015 hanno avuto avvio formale il 10/10/2017.

Dalla data di avvio e fino al 31/12/2018 sono stati realizzati gli interventi programmati per la prima annualità del finanziamento, pari a €429 280.00.

Le funzioni svolte dall'Area Adulti nell'ambito di questa attività sono: la predisposizione della programmazione annuale delle attività, la raccolta delle segnalazioni e verifica dei requisiti previsti, il coordinamento dell'attività di valutazione dell' Equipe Multidisciplinare, il caricamento dei programmi sul portale regionale e il monitoraggio in itinere.

In corso d'anno si è reso necessario modificare la programmazione territoriale delle attività (PIT), condivisa nell' Equipe Multidisciplinare ed inoltrata formalmente dal Unione alla Regione Emilia Romagna per la validazione.

Nella prima annualità sono stati sottoscritti 129 programmi personalizzati.

PROFILI TRATTATI EX LEGGE 14	PROFILI ANNULLATI	UTENTI CON ACCESSO NON SUPERATO	UTENTI CON ACCESSO IN CORSO	UTENTI CON ACCESSO SUPERATO	PROFILI IN CORSO DI VALUTAZIONE APPROFONDIT A	UTENTI CON PROGRAMMI SOTTOSCRITTI
270	19	42	57	152	9	129

Nell'ambito di questi programmi sono stati promossi 59 tirocini formativi, 25 tirocini già validati sono in fase di attivazione.

**Dei 26 tirocini attivati e già conclusi, per 4 persone, al termine del periodo di tirocinio, si è pervenuti ad assunzione (15.38%).**

Oltre ai tirocini sono stati promossi i seguenti **percorsi formativi**:

- corso "addetto alla ristorazione" di 300 ore (180 aula, 120 stage) concluso con l'attivazione di 4 tirocini
- 12 corsi per la sicurezza sul lavoro
- 2 laboratori di ricerca attiva
- corso di 32h per "addetto alle pulizie"
- corso di 48h corso per "addetto al magazzino"
- laboratorio di 16h di competenze trasversali
- 2 corsi di informatica di 16h

L'offerta formativa ha coinvolto complessivamente 128 persone, comprensive dei soggetti beneficiari anche dei tirocini che hanno svolto obbligatoriamente almeno la formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

### **Azioni per la valutazione dell'efficacia della presa in carico di adulti con fragilità**

L'attività di presa in carico svolta dalle assistenti sociali dell'Area ha riguardato 427 persone che hanno espresso complessivamente 1037 bisogni, circa il 23% in più rispetto all'anno 2017(766 bisogni espressi) con un aumento omogeneo fra i vari tipi di bisogno (abitativo, economico, lavorativo, alimentare, sociosanitario).

In risposta sono stati attivati 986 interventi; quindi l'95.08% dei bisogni espressi ha visto l'attivazione di interventi. La percentuale è di 5.14% superiore rispetto a quella dell'anno 2017 (89.94%) a budget sostanzialmente invariato.

Fra gli interventi erogati sono stati compresi gli interventi RES, importante misura a supporto del disagio economico promosso dalla Regione Emilia Romagna per questa fascia di utenza, in quanto la suddetta misura essendo vincolata alla presa in carico dell'assistente sociale per la definizione ed al monitoraggio del progetto personalizzato, è attività che ha coinvolto le assistenti sociali dell'Area in maniera massiccia (176 beneficiari nel 2018).

Nell'ambito della presa in carico di persone adulte si rileva infine un incremento delle situazioni in cui oltre al bisogno sociale si riscontrano fragilità o vere e proprie compromissioni di carattere sanitario. Ciò ha reso necessario rafforzare e strutturare percorsi di valutazione e progettazione integrata con i servizi sanitari territoriali, già attivi da alcuni anni, primo fra tutti l'UVM ADULTI che viene programmata a cadenza mensile.

Nel 2018 sono state svolte **9 UVM** in cui sono stati valutati 38 utenti in carico all'area adulti.

Fra le altre attività a sostegno dell'integrazione socio sanitaria sono stati organizzati **2 incontri** di programmazione e verifica dei fondi sociali destinati al SERT per l'attivazione di tirocini, l'erogazione di contributi ed il pagamento di rette in strutture residenziali, nonché la programmazione e rendicontazione per gli anni passati dei fondi sanitari "Bassa soglia" destinati ad interventi sociali di prevenzione.

### **Monitoraggio dei servizi educativi - Lotto 5**

Si sono svolti **3 incontri** di monitoraggio complessivo sulle attività educative nell'ambito del lotto 5 con le cooperative affidatarie, in cui sono stati sviluppati alcuni elementi di miglioramento degli interventi realizzati come ad esempio la definizione di un format specifico per la progettazione educativa che sia sempre sottoscritto anche dal beneficiario. Sono inoltre stati condivisi alcuni dei temi oggetto del piano formativo di cui hanno beneficiato gli educatori.

Gli esiti delle attività educative sono descritti nella relazione annuale predisposta dagli educatori delle coop.ve nella quale sono anche descritti alcuni degli indicatori contenuti all'art. 8 del Capitolato di gara specificati:

al punto a) condivisione dei progetti con i beneficiari dei servizi albergo diffuso e interventi a sostegno dell'occupazione raggiunti al 100%;

al punto g) relativamente al turnover del personale raggiunto anche questo al 100%.

### **Altre attività significative non incluse nel Piano degli indicatori**

#### *Ambito lavorativo e tirocini (Area adulti, famiglie e minori, disabili)*

Nell'ambito degli interventi attivati con risorse di ASC Insieme a sostegno dei percorsi occupazionali di adulti in situazione di fragilità, si differenziano diverse tipologie di azioni: percorsi di orientamento, formazione, tirocini formativi e interventi di supporto ricerca attiva del lavoro.

Sono stati realizzati complessivamente 93 progetti di tirocinio, di cui 41 in continuità dal 2017. Alcuni di questi progetti (13) si sono interrotti per indisponibilità dell'utente o della azienda ospitante.

Questa tipologia di interventi caratterizzandosi come più flessibile e con un monitoraggio più consistente da parte degli educatori incaricati, si rivolge principalmente a soggetti che presentano fragilità importanti, pertanto gli esiti degli interventi sono da considerarsi in relazione al raggiungimento degli obiettivi indicati nel progetto personalizzato e non specificatamente in relazione alle assunzioni.



Nell'anno 2019 si predisporranno strumenti operativi che permettano una valutazione più puntuale sul target e sugli esiti di questa tipologia di tirocini in relazione agli obiettivi indicati nei PAI.

In qualità di referente distrettuale per il Progetto "Insieme per il lavoro", promosso dalla Città Metropolitana, Comune di Bologna e Curia Arcivescovile di Bologna, finalizzato alla promozione di percorsi di avviamento al lavoro in favore di soggetti svantaggiati, ho partecipato a **2 incontri** con i referenti della Città Metropolitana finalizzati alla definizione delle modalità di raccordo operativo con il sistema dei servizi sociali territoriali del nostro distretto.

Nell'ambito del Progetto RADICE che prevedeva azioni di orientamento al lavoro per le donne vittime di violenza, sono stati attivati e monitorati 8 tirocini di cui 5 su segnalazione della Casa delle Donne partner del progetto.

#### Definizione di un sistema di interventi per l'accoglienza delle persona senza fissa dimora

Sono stati presi accordi a livello metropolitano per la gestione delle segnalazioni nell'ambito del Piano Freddo 2018, in cui è stata definita la possibilità di accoglienza dei soggetti senza fissa dimora soggiornanti nel territorio metropolitano nei posti letto predisposti dal Comune di Bologna.

La Responsabile dell'Area ha partecipato ad **un incontro** in ambito metropolitano in cui sono state definite le modalità di segnalazione.

Le segnalazioni inoltrate al help center dedicato sono state 10.

#### Emporio Solidale distrettuale e gruppi territoriali di Last Minute Market.

Nell'ambito delle azioni finalizzate ad sostegno dei bisogni di carattere alimentare nelle situazioni di povertà estrema, sono attivi da alcuni anni gruppi di gestione del servizio Last Minute market (consegna pacchi viveri) in favore di persone segnalate dalle assistenti sociali. Da novembre 2018 ha preso avvio anche l'Emporio Solidale distrettuale che con una forma più strutturata fornisce a 70 famiglie del distretto la possibilità di fare acquisti di beni di prima necessità presso l'emporio sito a Casalecchio di Reno.

Per l'accesso all'Emporio è stata realizzata una raccolta diretta delle candidature individuando poi con un sistema di punteggio i beneficiari per il primo anno di attività.

I Last Minute Market e l'Emporio Solidale sono gestiti esclusivamente da associazioni di volontariato.

Nell'anno 2018 sono stati svolti **2 incontri** con le associazioni che gestiscono il LMM di due Comuni in cui, assieme alle assistenti sociali, sono stati ricostruiti i percorsi per le segnalazioni ed è stato svolto un monitoraggio complessivo sull'attività.

Rispetto alla fase di avvio del Emporio, sono stati fatti **4 incontri** con i referenti dell'associazione specifica per confronti metodologici sul Regolamento, sui criteri per la selezione delle domande e di monitoraggio complessivo della fase di avvio del progetto.

Una assistente sociale dell' Area Adulti ha partecipato alla commissione di valutazione delle domande di accesso.

#### Immigrazione e SPRAR

Relativamente al tema immigrazione ho partecipato a **2 incontri** presso Città Metropolitana sul tema del coordinamento del sistema SPRAR.

A livello distrettuale ho partecipato ad un forum in cui si è presentato l'Accordo Operativo per la gestione del progetto SPRAR metropolitano di Bologna approvato dalla CTSS a maggio 2018.

La Responsabile dell'Area ha coordinato insieme alla collega dell'Area Minori e Famiglie gli interventi di supporto ai Servizi Sociali previsti dal progetto regionale CASPER.

## **L' Albergo diffuso**

Il servizio "Albergo Diffuso" si occupa dell'accoglienza temporanea e transizione abitativa di nuclei in carico alle Assistenti Sociali del territorio che si trovano in condizione di emergenza abitativa.

I progetti di accoglienza e di transizione dei nuclei hanno luogo in appartamenti dedicati gestiti attraverso due diverse modalità:

- gestione diretta di ASC Insieme per gli alloggi messi a disposizione da parte dei Comuni dell'Unione Reno Lavino Samoggia;
- gestione indiretta attraverso convenzioni/contratti con cooperative sociali.

I progetti di accoglienza avvengono prevalentemente in regime di convivenza, sono sempre temporanei e hanno come punto di partenza il progetto individualizzato del nucleo che contiene obiettivi orientati alla promozione dell' autonomia personale, lavorativa ed abitativa.

L'attività di gestione del servizio Albergo Diffuso nell'anno 2018, sul piano organizzativo e delle risorse abitative gestite, ha determinato i seguenti risultati:

### Definizione ruoli e funzioni all'interno del servizio

Sono stati definiti e precisati i ruoli di tutte le figure coinvolte

E' stata definita la suddivisione di funzioni fra tutti gli altri servizi interni ad ASC

Sono state costruite alcune procedure interne, anche attraverso l'approvazione di specifici vademecum tematici allo scopo di definire il modello organizzativo.

### Ampliamento del numero di appartamenti a gestione diretta

Nel corso dell'anno 2018 sono stati acquisiti 5 appartamenti nel Comune di Valsamoggia ed 1 nel Comune di Casalecchio di Reno; tutti gli appartamenti sono stati allestiti con utenze ed arredi, ed assegnati a nuclei in emergenza abitativa.

Attualmente gli appartamenti in gestione diretta sono 23.

ALBERGO DIFFUSO	UBICAZIONE	PROPRIETA	CONTRATTO
ASC	23		
CDR	11	Comune/Acer/ASP	4 gratuiti 7 a canone calmierato
MSP	4	Comune	uso gratuito
SAS	0		
VLS	7	Comune/Caritas/Acer	1 gratuito 1 convenzione 5 a canone calmierato
ZOL	1	Comune/Acer	uso gratuito

### Realizzazione gara per l'affidamento esterno di progetti di accoglienza temporanea nell'ambito del servizio Albergo Diffuso.

E' stata realizzata la gara per l'affidamento della gestione del servizio di accoglienza temporanea e transizione abitativa di 33 progetti di accoglienza in appartamenti siti nei Comuni dell'Unione Valli Reno Lavino e Samoggia o comuni limitrofi.

La gestione del servizio, così come la contabilizzazione dei relativi costi riferita ai progetti realizzati dal soggetto gestore, introduce un carattere innovativo al servizio che ci consentirà di valutarne più specificatamente l'efficacia nel 2019 attraverso gli indicatori introdotti nel capitolato.

Con Det. N.449 del 17/09/2019 del Unione dei Comuni il suddetto servizio è stato affidato al Consorzio Arcolaio (obiettivo35).

Il costo annuo del servizio affidato alla gestione esterna è di € 269.403,65 onnicomprensivo di tutti gli oneri relativi alla gestione dei progetti di accoglienza temporanea, canoni, utenza, costi educativi, spese accessorie.

La nuova gestione prevede inoltre l'applicazione delle nuove tariffe utenti anche a tutti i nuclei ospiti negli appartamenti in gestione esterna.

La gestione a consuntivo anno 2018, al netto delle tariffe utenti riscosse, è risultata pari a € 255.233,10.

DIFFERENZA 2018/2019	€255.233,10	€248.803,65	€6.429,45	-2,51%
----------------------	-------------	-------------	-----------	--------

La Del. n. 31/2018 Unione dei Comuni Valli Reno Lavino Samoggia ha introdotto un nuovo sistema tariffario per il servizio Albergo Diffuso. Dal 1/07/2018 sono state applicate le nuove tariffe rivalutando ogni singola situazione.

#### Definizione procedura decadenza assegnazione alloggi

Definita procedura formale per richiesta di rilascio del alloggio in caso di inottemperanza del regolamento da parte degli assegnatari.

#### Dimissioni dal servizio per conclusione del progetto di accoglienza

Purtroppo, anche a causa di una contingente e generalizzata crisi del mercato degli affitti privato, non risultano ad oggi dati significativi rispetto ai nuclei usciti da servizio Albergo Diffuso per accesso ad altro alloggio con locazione di alloggio privato, nel 2018 abbiamo avuto un unico caso.

Ad oggi la maggioranza dei nuclei conclude il progetto in Albergo diffuso a seguito di assegnazione di alloggio ERP o altri alloggi comunali.

Si rileva che, durante l'anno 2018, sono stati dimessi dal servizio Albergo Diffuso 14 nuclei familiari, di questi:

5 per assegnazione di alloggio ERP o altro alloggio comunale

3 per decadenza e relativo provvedimento di rilascio del alloggio

2 per rientro nel proprio paese d'origine

1 per decesso

1 per reperimento soluzione abitativa in autonomia

1 per provvedimento cautelare dell'autorità giudiziaria

1 per subentro nel contratto di locazione prima intestato a Piazza Grande

E' importante sottolineare che alcuni nuclei, in totale 9, sono usciti dal servizio albergo diffuso, pur con percorsi diversi, ma di fatto autonomi rispetto ad una presa in carico da parte del servizio sociale.

#### Raccordo con Uffici Casa dei Comuni del Unione

Si è consolidato un sistema di scambio costante con i referenti degli uffici Casa dei comuni e con Acer per tutto quanto inerente i bandi ERP o ERS, e le relative assegnazioni.

Progettazione personalizzata per soggetti con particolari fragilità

Si è attivata una sperimentazione di una nuova forma di collaborazione operativa con il SERT territoriale, che prevede "riunioni di appartamento" tra gli ospiti di uno degli alloggi per adulti (tre su 4 hanno avuto/hanno problemi nel rapporto con l'alcol) alla presenza degli Educatori

Albergo Diffuso e della referente SERT. L'andamento del clima dell'appartamento e dei percorsi dei singoli ospiti è al momento molto positivo.

#### Miglioramento dei flussi della lista di attesa

I flussi della lista d'attesa sono migliorati dal punto di vista dell'aggiornamento sempre più puntuale e della leggibilità, resta da migliorare la qualità e la completezza delle informazioni; ciò allo scopo di avere tutte le informazioni utili ed attuali, fondamentali per le riunioni dell'Equipe Albergo Diffuso che valuta le segnalazioni e definisce gli ingressi.

Durante l'anno 2018 sono state segnalati 78 nuclei familiari, a fronte dei 48 del 2017, di cui:

21 sono stati inseriti in alloggi di Albergo Diffuso

5 sono divenuti assegnatari di alloggi ERP

5 hanno reperito soluzioni abitative in autonomia.

4 hanno trovato altre soluzioni abitative con l'aiuto dei servizi

2 hanno cambiato Comune di residenza

35 sono ancora in lista d'attesa per l'anno 2019

#### Albergo diffuso come servizio di Comunità

Riguardo il lavoro di comunità nell'ambito della gestione diretta appare interessante oltre alla storica collaborazione con la Caritas di Bazzano (che è anche proprietaria di un o degli appartamenti Albergo Diffuso) la stretta collaborazione con i condomini delle palazzine ERP di via Colombo 12 a Casalecchio, nonché il lavoro di comunità che si sta impostando sul nuovo contesto di Stiore e che vedrà nei prossimi mesi la realizzazione di alcuni laboratori legati alle tematiche del contrasto alla discriminazione con la partecipazione del terzo settore.

Sul versante gestione appaltata, Opengroup presso il Borgo Solidale ha dato avvio nel 2018 ad una serie di attività che, pur partendo dalla programmazione legata alla nuova accoglienza SPRAR, hanno avuto una ricaduta sulle famiglie Albergo Diffuso accolte: Open day Borgo Solidale in occasione della Giornata Mondiale del Rifugiato, partecipazione ospiti all'IN festiVAL Bazzano del Comune di Valsamoggia con uno stand gastronomico di piatti tipici delle culture di provenienza degli ospiti del servizio, partecipazione al progetto teatrale "un'Odissea in Valsamoggia" prodotto dal teatro delle Ariette e presentato in cinque località del territorio, incontro sensibilizzazione e prevenzione riguardo HCV e malattie a trasmissione sessuale, collaborazione con SCOUT di Vignola per attività ludiche e aiuto compiti, corsi italiano al Borgo.

#### Progettazione personalizzata per soggetti con particolari fragilità

Si rileva un aumento delle segnalazioni di persone con problemi di tipo psichiatrico, con problemi di dipendenze e-o di violenza che versano in situazioni di emergenza abitativa. Sulla base anche di esperienze di accoglienza passate, tali cittadini sono al momento valutati non idonei all'inserimento negli alloggi di Albergo Diffuso, permanendo spesso in situazioni di forte precarietà e marginalità. Tuttavia grazie alla valutazione di alcuni di questi casi in UVM che ha determinato progettualità in cui si integrano anche risorse socio-educative del CSM; dall'estate del 2018 è in corso la prima sperimentazione di integrazione di due donne con problematiche psichiatriche ospiti in convivenza in un alloggio Albergo Diffuso

Gli operatori del CSM hanno collaborato a tutti gli incontri di definizione e verifica dei PAI ed sono stati presenti anche all'incontro periodico con la Caritas di Bazzano, proprietaria dell'appartamento.

Ad agosto 2018 si è inoltre effettuato il primo inserimento di adulto segnalato direttamente dall'Assistente Sociale del SERT, con progetto integrato, adulto Si è inoltre attivata la sperimentazione di una nuova forma di collaborazione operativa con il SERT di Zola, che prevede "riunioni di appartamento" tra gli ospiti dell'alloggio adulti di Borgo San Francesco (tre su 4 hanno avuto/hanno problemi nel rapporto con l'alcol) alla presenza degli Educatori

Albergo Diffuso e della referente SERT. L'andamento del clima dell'appartamento e dei percorsi dei singoli ospiti è al momento molto positivo.  
che era ospitato in albergo.

Si ritiene quindi che la valutazione riguardo all'eventuale inserimento di persone in carico al CSM debba riguardare, oltre ad una valutazione della gravità del disturbo, anche la "qualità" della presa in carico integrata con i servizi coinvolti e la presenza di una progettazione condivisa.

### Tablelle riepilogative dati 2018 Albergo Diffuso

ALBERGO DIFFUSO	UBICAZIONE	PROPRIETA	CONTRATTO
ASC	23		
CDR	11	Comune/Acer/ASP	4 gratuiti 7 a canone calmierato
MSP	4	Comune	uso gratuito
SAS	0		
VLS	7	Comune/Caritas/Acer	1 gratuito 1 convenzione 5 a canone calmierato
ZOL	1	Comune/Acer	uso gratuito
<b>PIAZZA GRANDE</b>	<b>14</b>		
CDR		Privato	
MSP		Privato	
SAS		Privato	
VLS		Privato	
ZOL		Privato	
<b>OPEN GROUP BORGIO</b>	<b>5</b>		
CDR		Privato	
MSP		Privato	
SAS		Privato	
VLS		Privato	
ZOL		Privato	
<b>OPEN GROUP ZOLA</b>	<b>2</b>		
CDR		Privato	
MSP		Privato	
SAS		Privato	
VLS		Privato	
ZOL		Privato	
<b>TOTALE</b>	<b>44</b>		

Durante l'anno sono stati acquisiti 6 nuovi appartamento da ASC per la gestione diretta.

### Nuclei in albergo diffuso suddivisi per Comune

ALBERGO DIFFUSO	NUCLEI transitati	NUMERO PERSONE	AREA ADULTI	AREA MINORI	NUCLEI presenti Al 31/12/2018
CDR	36	145	7	29	26
MSP	7	17	3	4	5
SAS	2	8	0	2	2
VLS	15	54	6	10	15
ZOL	14	45	4	12	11
<b>TOTALE</b>	<b>74</b>	<b>269</b>	<b>20</b>	<b>57</b>	<b>59</b>

## Nuclei in albergo diffuso suddivisi fra gestione diretta ed indiretta

ALBERGO DIFFUSO	NUCLEI transitati	NUMERO PERSONE	AREA ADULTI	AREA MINORI	NUCLEI presenti Al 31/12/2018
ASC	37	125	10	27	28
CDR	17	66	4	13	10
MSP	6	17	2	4	4
SAS	0	0	0	0	0
VLS	10	28	4	6	10
ZOL	4	14	0	4	4
<b>PIAZZA GRANDE</b>	<b>19</b>	<b>76</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
CDR	13	54	1	11	10
MSP	0	0	1	0	0
SAS	0	0	0	0	0
VLS	1	4	1	1	1
ZOL	5	18	2	5	5
<b>OPEN GROUP BORGIO</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
CDR	4	16	2	3	4
MSP	1	0	0	0	1
SAS	1	4	0	1	1
VLS	4	22	1	3	4
ZOL	2	2	2	0	1
<b>OPEN GROUP ZOLA</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
CDR	2	9	0	2	2
MSP	0	0	0	0	0
SAS	1	4	0	1	1
VLS	0	0	0	0	0
ZOL	3	11	0	3	1
<b>TOTALE</b>	<b>74</b>	<b>269</b>	<b>20</b>	<b>57</b>	<b>59</b>

## Costi Albergo Diffuso 2018

ALBERGO DIFFUSO	EDUCATIVA	FITTI / SPESE CONDOMINIALI	UTENZE	MANUTENZIONE	TOTALE
ASC	€71.813	€50.104	€25.000	€7.600	€154.517
PIAZZA GRANDE	€39.690	€71.184	€12.671		€123.545
OPEN GROUP BORGIO	€35.708	€42.534	€21.841		€100.083
OPEN GROUP ZOLA	€6.941	€15.120	€8.736		€30.797
<b>TOTALE</b>	<b>€154.152</b>	<b>€178.942</b>	<b>€68.248</b>	<b>€7.600</b>	<b>€408.942</b>

Note:

- Manutenzione: figurano solo i costi reali, mancano le spese ammortizzate, ipotizzati € 10.000
  - si ipotizzano costi di utenza e manutenzioni ancora non fatturate
- Costo complessivo previsto €438.271,15  
Entrate complessive contabilizzate €37.924,00

### ***Gestione lista d'attesa***

Durante l'anno 2018 sono state segnalati 78 nuclei familiari, a fronte dei 48 del 2017, di cui:  
21 sono stati inseriti in alloggi di Albergo Diffuso  
5 sono divenuti assegnatari di alloggi ERP  
5 hanno reperito soluzioni abitative in autonomia.  
4 hanno trovato altre soluzioni abitative con l'aiuto dei servizi  
2 hanno cambiato Comune di residenza  
35 sono ancora in lista d'attesa per l'anno 2019

### ***Ingressi in albergo diffuso***

Durante l'anno sono entrati in Albergo Diffuso 21 nuclei familiari di cui:  
11 da albergo privato  
1 da alloggio protetto  
5 da alloggio privato sottoposto a provvedimento di sfratto  
1 da dormitorio  
2 da strada  
1 da inidoneità alloggio

### ***Dimissioni da albergo diffuso***

Si rileva che, durante l'anno 2018, sono usciti da Albergo Diffuso 14 nuclei familiari, di questi:  
5 per assegnazione di alloggio ERP o altro alloggio comunale  
3 per decadenza e relativo provvedimento di rilascio del alloggio  
2 per rientro nel proprio paese d'origine  
1 per decesso  
1 per reperimento soluzione abitativa in autonomia  
1 per provvedimento cautelare dell'autorità giudiziaria  
1 per subentro nel contratto di locazione prima intestato a Piazza Grande

## **Criticità dell'Area nel 2018**

L'Area Adulti nel 2018 ha visto l'importante avvicendamento della Responsabilità a causa della mobilità esterna della precedente Responsabile che ha richiesto l'espletamento di un bando di selezione interno per l'attribuzione della posizione organizzativa rimasta vacante.

Il bando, prevedendo la stesura del job profile necessario, è stato l'occasione per allargare le competenze dell'Area anche ad altre attività trasversali, prima di tutte quella relativa alla gestione del disagio abitativo attraverso le risorse dell'albergo diffuso.

La formalizzazione di questo riassetto avverrà in sede di approvazione del Regolamento di organizzazione dell'Azienda.

Ritornando al turn over, dal 1/04/2018 ha assunto l'incarico di Responsabile del Area Adulti ed attività trasversali, Fiorenza Ferri, che ha lasciato il ruolo di coordinatrice dell'Area Disabilità, comportando un ulteriore riassetto organizzativo sul territorio per l'attribuzione della funzione.

Nei primi mesi l'attività della nuova Responsabile è stata orientata alla costruzione di dinamiche efficaci all'interno del team di lavoro dell'Area dove, al cambio di responsabile, sono succedute anche due sostituzioni di assistenti sociali - una delle quali ha interessato la coordinatrice dell'Albergo Diffuso - che hanno coinvolto tutto il team dell'area nel fornire un adeguato supporto delle nuove colleghe.

Nonostante i diversi cambiamenti "al vertice" non sono mai stati interrotti **gli incontri mensili di coordinamento** con la Responsabile in cui partecipano tutte le persone assegnate all'area (4 assistenti sociali ed 1 educatrice). Da aprile a dicembre 2018 si sono svolti **7 incontri**.



# **IL LAVORO PER LE PARI OPPORTUNITA'**

## Il marchio mosaico

### Indicatore specifico

Consolidare le pari opportunità di accesso e fruizione dei servizi	Estensione del "marchio mosaico" a più Servizi/Progetti/interventi (attualmente n. 7)	Aumento dei Servizi/progetti/Interventi: numero nuovi: 4	I servizi/progetti/Interventi che hanno ottenuto il marchio mosaico sono: 1) educativa di strada; 2) interventi educativi individuali domiciliari; 3) gruppo specialistico violenza intrafamiliare e 4) gruppo specialistico violenza minori
--	---	--	--

Le Pari Opportunità sono, fin dalla costituzione di ASC InSieme, la struttura portante della sua architettura e un metodo per la visione e la progettazione di tutte le proprie azioni: un mainstraming che si è voluto ampliare dalla dimensione originaria e "tradizionale" del Genere a quella delle Genesi e a quella delle Generazioni.

Questa impostazione è il frutto di un'elaborazione politico-tecnica sviluppata sul territorio dell'attuale Distretto Reno Lavino Samoggia a partire dal 1993 attraverso Commissione Pari Opportunità Mosaico, un organismo istituzionale per la gestione concordata delle politiche di Pari Opportunità costituito da tutti i Comuni del territorio.

All'interno di ASC InSieme è stato identificato, quindi, uno spazio operativo e di pensiero specifico, l'Ufficio di Pari Opportunità (costituito dalla Direttrice e da una collaboratrice esperta in materia, ma a cui partecipa tutto il personale), che si occupa della promozione e dell'attuazione degli indirizzi di Pari Opportunità aziendali sia rispetto alle attività gestite sia rispetto all'organizzazione interna. Il suo obiettivo è quello di integrare la prospettiva di Pari Opportunità in tutta l'azione di ASC InSieme attraverso specifiche progettazioni e interventi di valorizzazione dell'esistente in cui l'alta valenza di Pari Opportunità è riferita all'esercizio di quello sguardo strabico capace di tenere presenti equamente i termini della differenza, valorizzando i punti di contatto e correggendo gli elementi di disparità.

A tal fine, per il 2018, per la prima volta, è stato inserito un indicatore specifico del lavoro svolto in questo ambito.

Il Marchio Mosaico, infatti, è un indice di qualità che segnala le iniziative di ASC InSieme ad alta valenza di Pari Opportunità.

I progetti a Marchio Mosaico sono quelli che intervengono contemporaneamente o su più livelli di utenza, cercando di stimolare una reciprocità costruttiva; o su più dimensioni problematiche, cercando di comprenderle in una visione di insieme.

A titolo esemplificativo dell'altissima qualità dei risultati ottenuti si riporta integralmente il testo elaborato dal Gruppo specialistico sulla violenza intrafamiliare pubblicato il 29/02/2019 su *"La rivista del lavoro sociale"* dell' Erickson il 28 febbraio 2019.

### **Il Gruppo specialistico violenza intrafamiliare**

ASC InSieme (Azienda Servizi per la Cittadinanza – Azienda speciale Interventi Sociali Valli del Reno, Lavino e Samoggia) è un ente pubblico per la gestione dei Servizi alla Persona

dell'Unione Valli del Reno, Lavino e Samoggia (costituita dai Comuni di Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia, Zola Predosa) della provincia di Bologna, nato con l'intento di omogeneizzare progressivamente i Servizi e gli interventi sociali sull'intero territorio distrettuale. Le sue funzioni comprendono gli ambiti socio-assistenziale, socio-sanitario integrato e socio-educativo e di tutela per le quattro Aree di intervento: Minori e Famiglie, Adulti, Anziani, Disabilità. La sua attività è orientata dagli indirizzi elaborati dai Piani di Zona per la Salute e il Benessere Sociale ed è ispirata ai principi del rispetto della dignità della persona, della qualità del Servizio Sociale e delle Pari Opportunità. Dal 2014 ASC InSieme fa parte del gruppo della Città Metropolitana di Bologna per l'implementazione delle Linee di indirizzo della Regione Emilia Romagna per l'accoglienza e la cura di donne vittime della violenza e per l'accoglienza e la cura di bambini/e e adolescenti vittime di maltrattamento e abuso. **Le Linee di indirizzo regionali definiscono la violenza maschile contro le donne nelle relazioni di intimità un problema sociale e culturale** per il contrasto del quale sollecita l'impegno di tutti i soggetti, istituzionali e non, coinvolti nella presa in carico sia delle vittime che degli attori.

Questi indirizzi si richiamano alla normativa europea in tema di contrasto della violenza contro le donne e in particolare al Trattato di Istanbul (2013) al quale hanno fatto seguito il Piano Antiviolenza Nazionale (2015) e il Piano Antiviolenza Regionale (2016). Coerentemente con questo quadro, all'interno di ASC InSieme, è stato avviato dal 2015 un percorso formativo trasversale a tutte le Aree in collaborazione con le Associazioni Casa delle Donne per non subire violenza e Senza Violenza di Bologna con l'obiettivo: 1) di condividere una lettura del fenomeno per classificazioni fenomenologiche, 2) di fornire chiavi di lettura del fenomeno che mettano al centro il tema della responsabilità maschile della violenza sulle donne, 3) di suggerire metodologie per un contrasto libero da pregiudizi e stereotipi culturali di matrice maschile-patriarcale.

**La scelta di responsabilizzazione e di posizionamento dell'Azienda nei confronti della violenza intrafamiliare ha successivamente determinato la costituzione di un gruppo specialistico sul tema trasversale per Aree** (Minori e Famiglie, Adulti/e, Anziani/e, Disabilità) e competenze (assistenti sociali, educatrici, mediatrici linguistico-culturali, operatrici progetto Badando, facilitatrici gruppi auto-mutuo-aiuto AMA, Ufficio di Pari Opportunità).

Il gruppo ha proseguito la formazione, anche attraverso momenti autoformativi e di supervisione, con l'obiettivo 1) di acquisire una maggiore consapevolezza della violenza e delle sue manifestazioni, 2) di assumersi la responsabilità nel nominarla come tale, 3) di posizionarsi rifiutandola in ogni sua forma, 4) di assumere conseguenti comportamenti antiviolenti.

Tra i temi affrontati: il riconoscimento reciproco delle differenze tra uomini e donne e il principio dell'inviolabilità dei corpi delle donne; l'analisi delle diverse forme di violenza contro le donne in contesti intrafamiliari; gli strumenti di valutazione del rischio e le strategie di intervento esistenti e praticabili; la disparità di potere nella relazione violenta; violenza aggressiva e violenza difensiva; gestione del potere, gestione della paura, gestione della rabbia, gestione della frustrazione nelle operatrici.

Tutto questo ha favorito **una crescita dei profili professionali del gruppo che è diventato uno spazio di confronto, condivisione e riflessione** per l'individuazione di strategie di riconoscimento, prevenzione, elaborazione ed esercizio di pratiche di intervento antiviolente.

La costituzione del gruppo specialistico intende sottolineare che il riconoscimento e l'intervento in situazioni di violenza sono più sostenibili, e più efficaci, se supportate da un patto di corresponsabilità tra più operatrici/tori e diversi ruoli/funzioni operative. Per questo il gruppo è riconosciuto da ASC InSieme come uno strumento a supporto dell'operatività di tutta l'Azienda e supporta e favorisce la condivisione delle sue attività nei confronti di tutto il personale aziendale.

ASC InSieme inoltre è consapevole dell'importanza del lavoro di rete con tutti i soggetti che sul territorio possono essere implicati nell'intervento e individua in particolare alcuni interlocutori imprescindibili nelle agenzie educative, nelle Forze dell'Ordine, nell'AUSL e in tutti gli enti territoriali. Con tutti questi soggetti ritiene importante avviare percorsi di formazione congiunta per la condivisione del linguaggio, il riconoscimento reciproco di ruoli e funzioni, lo scambio di informazioni, la costruzione di alleanze operative. Rispetto alla rete **restano infine luoghi di riferimento fondamentali sia i Centri Antiviolenza** che gli spazi dedicati a uomini che agiscono violenza nelle relazioni di intimità.

Il gruppo specialistico offre consulenza e orientamento nelle situazioni di violenza intrafamiliare seguite all'interno di ASC InSieme. Le sue funzioni possono essere quelle di introdurre nell'analisi e nella valutazione domande che aiutino ad allargare la riflessione, esemplificazioni che amplino le prospettive, un vocabolario che aumenti la consapevolezza, riferimenti (a ricerche, studi ed esperienze) che supportino l'approfondimento e contatti utili all'intervento. Esso è organizzato in tre microgruppi che si attivano su richiesta di qualsiasi operatrice/tore che necessita di una consulenza o di un approfondimento più specifico sulla situazione. La consulenza viene avviata tramite una scheda di presentazione del caso nella quale sono contenute le informazioni rilevanti e il quesito di chi la richiede e si declina in minimo due massimo cinque incontri cui farà seguito una scheda di documentazione della consulenza.

Come dice Giuditta Creazzo – socia fondatrice delle Associazioni Casa delle Donne per non subire violenza e Senza Violenza, che è stata una delle formatrici del gruppo -, “La violenza è un linguaggio che produce effetti specifici in tutte le persone che sono coinvolte [...] chi la agisce, chi la subisce, chi vi assiste come testimone [...] innanzitutto i figli, ma anche in chi la ascolta, e in particolare chi la ascolta con funzioni e competenze di intervento. **La consapevolezza fondamentale [quindi] è che nessuno di noi può chiamarsi fuori da questi effetti della violenza** e non si può più oggi pensare di poter affrontare una situazione di violenza senza avere una cassetta degli attrezzi specifica che ci aiuti a de-costruire e ad analizzare ciò che accade”.

A partire da questo principio il gruppo ha individuato alcuni presupposti imprescindibili: – non c'è giustificazione che renda accettabile l'uso della violenza all'interno di una relazione di intimità;

– la responsabilità della violenza è di chi la compie;

– la violenza intrafamiliare è agita prevalentemente da uomini e colpisce prevalentemente donne e minori;

– la violenza intrafamiliare si alimenta delle diverse variabili della disparità di potere (fisica, economica, affettiva, psicologica...);

– il rispetto per le diversità culturali non può, in alcun caso, giustificare la violenza. Può richiedere invece accortezze che rendano più sostenibile ed efficace l'intervento, in particolare quando le donne coinvolte hanno una limitata autonomia di mezzi, di relazioni e di pensiero o vincoli unidirezionali alla comunità di appartenenza;

– è importante nominare la violenza a se stesse/i e a tutti i soggetti implicati: vittime, attori e professioniste/i coinvolti nell'intervento;

– è importante tenere presente che esistono delle strategie di evitamento della violenza (negazione e legittimazione) e delle tattiche di evitamento della violenza (eufemizzazione linguistica, minimizzazione degli atti e dei loro effetti, colpevolizzazione delle vittime, disumanizzazione, psicologizzazione, naturalizzazione e separazione), molto spesso inconsapevoli, che possono condurre alla sottovalutazione o a errori di valutazione;

- è fondamentale non evitare e non delegare mai la responsabilità di affrontare una situazione di violenza;
- è importante distinguere il proprio vissuto dalle situazioni nelle quali ci troviamo a operare e avere cura di non sovrapporre i nostri pregiudizi alla realtà sulla quale intervenire;
- la reazione di fronte a chi agisce violenza e a chi è vittima di violenza non può essere la stessa.

Dall'avvio delle attività dei microgruppi (2018) il gruppo specialistico ha risposto a sette richieste di consulenza, alcune delle quali sono ancora in corso.

**Il gruppo specialistico si riunisce periodicamente per intravisionare il lavoro svolto nei microgruppi e per le attività formative e/o di supervisione necessarie alla sua crescita.** Tali riunioni sono anche l'occasione per ordinare il proprio sapere in documentazione utile all'elaborazione e al trasferimento di buone prassi a tutta l'Azienda. Tra le prossime tappe di lavoro è prevista l'elaborazione di tre schede: una sul rischio di recidiva della violenza (sia in chi la subisce che in chi la agisce), una traccia per il colloquio con la donna che ha subito violenza, una di valutazione della consulenza da parte di chi l'ha richiesta.

*Il Consiglio di Amministrazione di ASC InSieme, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2428 del codice civile in merito alla relazione sulla gestione, assume la relazione della Direttrice quale parte integrante del Bilancio Consuntivo 2018.*

*Rileva, quindi, il buon andamento della gestione 2018, esprimendo un giudizio positivo sul lavoro svolto dal personale impegnato sia nelle attività di presa in carico ed erogazione dei servizi, sempre in un'ottica di possibile innovazione, sia nelle attività amministrative e contabili, soprattutto in considerazione del fatto che per l'Azienda, con il passaggio da Azienda consortile ad Azienda speciale dell'Unione (inizio 01.01.2016), non si sono ancora del tutto esauriti i vari significativi cambiamenti sul piano della governance, sia tecnica che politica, che hanno richiesto lo sforzo di tutto l'Ufficio di Direzione per allinearsi alle nuove modalità di rapportarsi alla committenza, nel contestuale rispetto dell'autonomia aziendale. Conseguentemente è apprezzabile l'impegno e il contributo della Direttrice dell'Azienda ai vari tavoli di lavoro a livello distrettuale, finalizzati ad una omologazione di istituti e procedure tra Unione, Comuni e ASC InSieme con conseguenti benefici, oggi potenziali, grazie a razionalizzazioni e all'eliminazione di gravose sovrapposizioni.*

*Relativamente al Personale aziendale, è fonte di soddisfazione constatare come il clima aziendale, sia interno a livello amministrativo che a livello delle varie Strutture esterne, sia sostanzialmente buono.*

*Purtroppo anche il 2018 è stato un anno pesante e faticoso per fare quadrare i conti, garantendo al contempo i Servizi. La crisi economica, nei fatti, continua a non demordere. Il Conto Economico chiude sostanzialmente in pareggio, anche se gravato dai costi relativi a tante nuove prese in carico dai Servizi (comprese quelle relative al RES (Regionale) e al REI (Nazionale), per quanto l'Unione abbia confermato sostanzialmente i contributi dell'anno precedente e ASC abbia ottenuto nuove entrate soprattutto attribuibili al Piano Povertà. In un contesto così difficile, dispiace anche in questo Bilancio dover sopportare il peso dell'accantonamento del "Fondo spese future" per TFR dei dipendenti, oltre che per il "Fondo spese legali" per prepararsi all'ipotetico rischio di esito infausto della causa in Cassazione (contenzioso INPS).*

*Vi sono diversi Costi che nel 2018 hanno gravato molto e in modo negativo sul Bilancio aziendale. Quelli più preoccupanti, non slegati dalla crisi economica ed esplosi nel 2017 ma di poco alleggeriti nel 2018, sono quelli relativi all'Emergenza abitativa, ritenuti dall'Ufficio di Direzione Aziendale difficilmente gestibili perché non prevedibili. In particolare quelli sostenuti per gli inserimenti in strutture alberghiere private di nuclei con minori in condizioni di estremo disagio abitativo e di Nuclei mamma-bambino/i e di Minori (comprendenti anche Minori Stranieri non Accompagnati) in Strutture Comunitarie Protette, conseguenti alle disposizioni provenienti dal Tribunale dei Minorenni, alle quali ASC non può sottrarsi.*

*L'Azienda ha cercato di rispondere a questa pesante situazione straordinaria cercando di limitare il danno, attraverso il potenziamento del Progetto Albergo diffuso. Ha nello stesso tempo utilizzato efficacemente nuovi appartamenti messi a disposizione da alcuni Comuni. Si è poi impegnata, con costanza e tenacia, nella ricerca di alloggi a livello distrettuale, soprattutto presso le Parrocchie locali. Il frutto di questo gravoso lavoro, che ha portato a un significativo risparmio economico, è verificabile nell'appartamento messo a disposizione dalle Suore Missionarie di Borgonuovo e nei 7 appartamenti recuperati a Stiore (Municipalità di Monteveglio), grazie anche alla collaborazione esemplare tra ASC, Comune di Valsamoglia, Assessorato al Welfare della Regione E.R. e ACER.*

*Comunque, anche in una situazione sempre più difficile e complessa, anche quest'anno ASC è riuscita a chiudere il Bilancio in pareggio con equilibrismi complicati, garantendo al contempo la tenuta sostanziale dei Servizi tanto delicati.*

*Il raggiungimento di tale non facile obiettivo è stato raggiunto soprattutto grazie all'impegno e alla dedizione dei dipendenti.*

*Di conseguenza rinnoviamo il nostro sentito ringraziamento all'Ufficio di Direzione aziendale e a tutte/i le/i dipendenti, in modo particolare a quelle/i che “operano sul campo” in condizioni molto difficili, con risorse economiche non adeguate alle richieste sempre più crescenti, a contatto con persone che si trovano in grosse difficoltà, cercando di dedicare loro accoglienza, attenzione, ascolto e sforzandosi al contempo di rispettare la loro dignità, così come puntualmente previsto dallo Statuto di ASC.*

*Casalecchio di Reno, 28 marzo 2019*

*Il Presidente del CdA  
f.to Giorgio Tufariello*