



## Sommario

Premessa	4
MODELLO ORGANIZZATIVO	4
La gestione associata	4
Organigramma	5
Budget 2020	5
Andamento dei servizi	8
Indicatori di spesa	8
Sistema di valutazione	12
UNITA' DI OFFERTA	12
Prospettive	12
PERSONALE	14
GOVERNANCE	16
1. SERVIZIO ACCREDITAMENTO	18
1.1 LE UNITÀ DI OFFERTA SOCIALE E I SERVIZI ACCREDITATI NELL'AMBITO	18
1.2 RIFLESSIONI AREA ACCREDITAMENTO	21
2. AREA NON AUTOSUFFICIEZA - ANZIANI	24
2.1 Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	25
2.2 Misura B2 FNA	26
2.3 Ricoveri di sollievo in RSA	28
2.4 STVM (Servizio Territoriale di Valutazione Multidimensionale)	29
2.5 Sportello e Registro degli Assistenti familiari (Bonus Assistenti familiari)	30
2.6 Conclusioni	32
3. AREA NON AUTOSUFFICIENZA – DISABILI	35
I SERVIZI DELL'AREA DISABILI	36
Spazio Autismo:	36
Progetti Territoriali Disabili (P.T.D.):	37
Centro Diurno Disabili (C.D.D.):	38
Dopo di Noi:	38
L'Assistenza Educativa Scolastica:	41
PROGETTI CON IL TERRITORIO ATTIVATI PER LA DISABILITÀ NELL'ANNO 2019	41
PROSPETTIVE ANNO 2020	42
4. AREA INCLUSIONE SOCIALE	43
4.1 Inserimenti lavorativi	46

4.2 Tirocini di Inclusione Sociale (TIS)	47
4.3 Monitoraggi Post-Assunzione	48
4.4 Ri-Orientamento	48
4.5 Abbinamenti numerici Legge13	48
4.6 Progetto N.E.E.T. (Not in Education, Employment or Training)	48
4.7 Servizio Formazione all'Autonomia (SFA)	50
4.8 REI	51
4.9 Servizi Abitativi Pubblici (SAP)	54
4.10 Fondo Emergenza Abitativa	54
PROSPETTIVE	56
5. AREA MINORI E FAMIGLIA - SERVIZIO TUTELA MINORI	57
SERVIZIO TUTELA MINORI	57
5.1 Rapporti con i servizi territoriali	58
5.2 Analisi dei dati	59
5.3 ADMS	66
5.4 Servizio affidi	67
5.5 CONCLUSIONI	67
Linee di indirizzo per i prossimi anni:	68
6. AREA MINORI E FAMIGLIA - SPORTELLO ADOLESCENTI	69
6.1 Analisi dei dati	69
6.2 Conclusioni/Prospettive	70
7. AREA UFFICIO DI PIANO	71
8. AREA AMMINISTRATIVA	73
UFFICI	75
Ufficio segreteria	75
Ufficio contabilità e bilancio	75
Ufficio contratti	76
Ufficio del personale	77
Ufficio di Piano	78
CONCLUSIONI/PROSPETTIVE	78

# Premessa

a cura del Direttore

Il piano programma, redatto ai sensi dell'art.38 del DPR902/1986, è il documento di programmazione aziendale che contiene le scelte e gli obiettivi che l'Azienda intende perseguire nell'esercizio 2020 a partire da un'analisi dei risultati raggiunti nell'anno precedente. La programmazione dell'anno 2020 si colloca in un momento in cui si sta affrontando l'emergenza sanitaria e sociale prodotta dal Covid-19 e che ha provocato uno stato di sofferenza sulle persone e sulle famiglie. Il nuovo piano programma di Solidalia non può prescindere dalla necessità di rispondere alla vulnerabilità sociale crescente con una progettualità innovativa in grado di superare la logica della mera prestazione per costruire invece processi di presa in carico che consentano di utilizzare al meglio la filiera dei servizi già esistenti con soluzioni più flessibili e integrate e di promuovere la partecipazione attiva dei cittadini nella sperimentazione di progetti di sviluppo di comunità.

Metodologicamente si è proceduto ricorrendo a strumenti di lavoro diversificati:

- Analisi qualitativa/quantitativa dei dati relativi all'attività dei servizi erogati nell'anno 2019;
- Verifica dei risultati raggiunti o del non raggiungimento dei risultati con individuazione dei punti di forza e di criticità;
- Analisi dei costi dei vari servizi;
- Riprogrammazione delle attività con individuazione dei nuovi obiettivi;
- Costruzione del budget anno 2020.

## **MODELLO ORGANIZZATIVO**

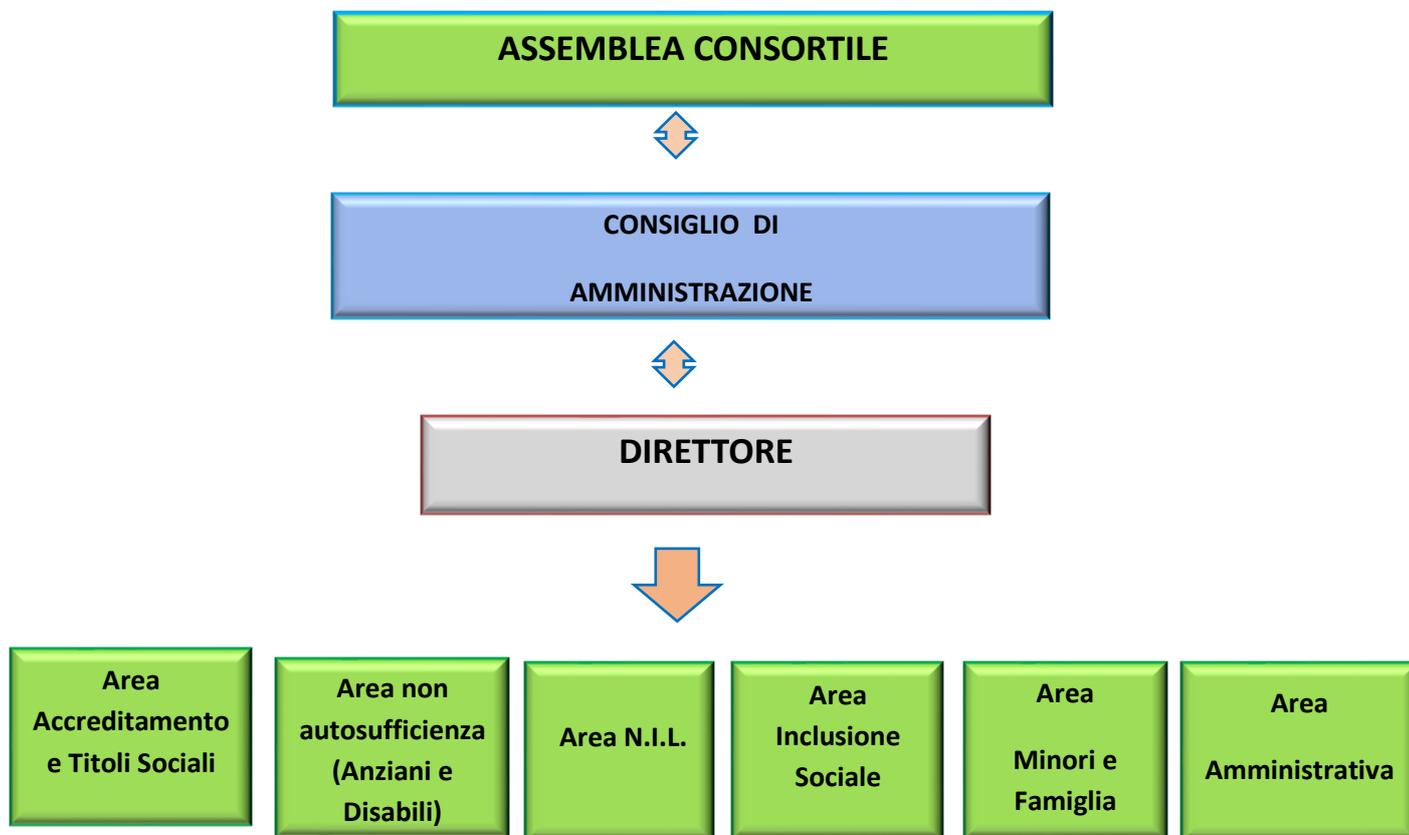
### **La gestione associata**

L'esperienza della gestione associata si è consolidata nel corso degli anni e ha trovato la sua piena attuazione attraverso la costituzione dell'Azienda avvenuta nell'anno 2010. La gestione associata dei 17 Comuni soci di cui 11 al di sotto dei 5.000 abitanti, consente di:

- avvicinare le prestazioni ai bisogni;
- garantire uniformità di accesso e erogazione dei servizi in tutti i 17 Comuni soci;
- offrire pari opportunità ai cittadini e livelli adeguati di informazione;
- ridurre gli sprechi della frammentazione;
- presidiare l'equità degli interventi.

L'andamento della gestione associata ha subito nel corso degli anni un aumento notevole.

## Organigramma



## Budget 2020

Si conferma anche per quest'anno il trend di crescita del volume di risorse gestite dall'azienda anche se con un andamento diverso rispetto agli altri anni. Si registra infatti una diminuzione delle entrate provenienti dai Comuni a seguito della sospensione dei servizi durante il periodo di emergenza Covid-19, diminuzione compensata però da nuove entrate relative alle misure urgenti in materia di salute e di sostegno alle famiglie, introdotte dal governo e dalla Regione per fronteggiare l'emergenza Covid-19

La situazione delle **entrate per il 2020** appare pertanto la seguente:

- Diminuzione delle entrate provenienti dai Comuni per i servizi a consumo delegati all'Azienda a seguito della sospensione dei servizi durante l'emergenza Covid-19.
- riconferma dei fondi destinati alle misure di contrasto alla povertà;
- riconferma della misura Dopo di noi con un lieve incremento rispetto al 2019;
- riconferma del fondo della non autosufficienza che resta più o meno stabile rispetto all'anno precedente;
- riconferma del fondo nazionale politiche sociali, con vincoli rispetto al suo utilizzo, e assegnazione di nuove risorse legate all'emergenza Covid-19 ;
- riduzione del fondo sociale regionale 2020 già evidenziata anche nell'anno precedente e riconfermata;
- aumento dei fondi destinati all'emergenza abitativa;
- assegnazioni di nuovi fondi regionali per il sostegno alle famiglie in emergenza Covid-19 (pacchetto famiglie)

- Risorse del bando Europeo FAMI di cui l'azienda è capofila;
- compartecipazione degli utenti al costo dei servizi che risulta però essere molto residuale rispetto al volume di produzione dell'azienda

La situazione **dei costi registra per il 2020** un generale incremento correlato ad una maggiore attribuzione di competenze all'Azienda, sia come ente strumentale dei Comuni, sia come Ente Capofila del Piano di zona e agli interventi per la messa in sicurezza rispetto al rischio di contagio da covid-19.

La situazione dei **costi per il 2020** appare pertanto la seguente:

### 1. incremento dei costi gestionali:

- consulenze per elaborazione documento aziendale Anticorruzione, trasparenza e privacy;
- l'introduzione di un programma gestionale per il protocollo;
- attivazione del nuovo sistema di fatturazione elettronico introdotto dal 1 gennaio 2020;
- messa a sistema del sistema informatico e acquisto di nuovi di strumenti tecnologici (computer) da mettere a disposizione dei dipendenti per consentire il lavoro a distanza richiesto per fronteggiare l'emergenza Covid-19;
- Acquisizione di una sede operativa esterna per la gestione dei colloqui con l'utenza nel rispetto delle misure previste per la prevenzione del contagio da Covid-19;
- Nuovi costi per la sanificazione degli ambienti e acquisto di materiali igienizzanti al fine di prevenire il contagio da Covid-19.

### 2. incremento dei costi del personale:

- aumento del costo del personale in materia di progressioni orizzontali previste dal CCNL EE.LL;
- Potenziamento del personale Amministrativo dovuto all'aumentato volume di attività dell'Ufficio di Piano;
- Potenziamento del Personale del servizio Minori e famiglia (n.1 Assistente sociale);
- Assunzione di personale per gli adempimenti fondo lotta alla povertà e all'inclusione sociale D.lgs. n. 147/2017 (n. 3 Assistenti sociali);
- Assunzione di n. 1 Assistente Sociale full time per il servizio di segretariato sociale in due Comuni.

### 3. Incremento dei costi dei servizi:

- I servizi a consumo si registrano un aumento del costo, dovuto al rinnovo contrattuale delle Cooperative sociali;
- Avvio di nuove attività sperimentali per la messa a regime della filiera dei servizi.

A fronte di introduzione di nuovi sistemi di gestione sempre più gravosi si contrappongono logiche di finanziamento, sia statale che regionale, che premiano gli utenti, ma lasciano quasi a totale carico dell'Azienda i costi per le infrastrutture di gestione, per non citare l'anticipazione di risorse che l'Azienda è costretta a fare per la realizzazione di interventi finanziati quasi sempre con notevoli ritardi. Solidalia anche per il 2020 ha disposto con precisione ed economicità le risorse necessarie alla copertura dei comparti di spesa consolidati dalle precedenti gestioni e con attenzione quelli imputabili ai nuovi interventi territoriali.

Per quanto riguarda i servizi compartecipati in solido, in linea di continuità con gli scorsi anni, lo sforzo dell'azienda sarà orientato a introdurre i necessari adeguamenti contenendo le ricadute sulla spesa dei Comuni.

Solidalia come si evince dalla tabella di seguito riportata consolida il suo processo di crescita e di conseguenza il suo ruolo all'interno dell'Ambito territoriale di Romano di Lombardia.

Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
2.241.383,13	2.833.174	3.243.719,77	3.425.233	3.787.399,74	4.204.909,30	4.843.776,00



### Linee di finanziamento

Le entrate derivanti da finanziamenti di natura pubblica e da finanziamenti provenienti da Bandi di Enti privati per progetti nei quali Solidalia è partner con altre agenzie consentiranno la realizzazione dei servizi e dei progetti programmati dall'azienda per l'anno 2020.

Per il raggiungimento dei suoi obiettivi Solidalia beneficerà delle seguenti risorse finanziarie:

- del fondo di solidarietà dei Comuni soci;
- delle entrate provenienti dai Comuni soci per l'erogazione dei servizi a consumo delegati all'azienda;
- del Fondo nazionale politiche sociali;
- del Fondo sociale regionale;
- del Fondo per la non autosufficienza limitatamente a una serie di prestazioni socio-assistenziali.
- dei nuovi fondi di sostegno alle famiglie per l'emergenza Covid-19

Prendendo in considerazione le entrate provenienti dai Comuni soci si registra che i costi sostenuti dai Comuni in quota solidale corrispondono a una quota pro-capite per abitante di € 6,16 con un aumento di €0,50 rispetto al 2019.

La quota pro-capite del fondo di Solidarietà è così ripartita:

- ❖ € 4,00 per l'area minori e famiglia: affidi, comunità alloggio per minori, comunità alloggio madri con bambini, assistenza educativa domiciliare, incontri protetti;
- ❖ € 1,00 per l'area inserimenti lavorativi: progetti riabilitativi risocializzanti, tirocini di orientamento per giovani disoccupati Neet, borse lavoro;
- ❖ € 1,00 per il Centro diurno disabili;
- ❖ € 0,16 per il fondo Sap.

L'aumento di € 0,50 sulla quota dell'area minori e famiglia è dovuto ad un aumento delle situazioni in carico al servizio tutela minori che necessitano di un collocamento in comunità alloggio.

Per quanto riguarda invece i servizi a consumo, le tariffe per l'anno 2020 sono le seguenti:

- ✓ € 17,00 orari per il servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili;
- ✓ € 19,17 orari per il servizio di assistenza educativa scolastica;
- ✓ € 863,12 mensili per il Centro diurno disabili (CDD);
- ✓ € 350,00 mensili per il servizio di formazione all'autonomia (SFA)
- ✓ il servizio Progetti territoriali per disabili presenta costi diversificati a seconda del modulo personalizzato per ogni utente.

## Andamento dei servizi

Il quadro dei servizi a gestione associata erogati da Solidalia mantiene una tendenza alla crescita, a conferma della fiducia nel modello gestionale aziendale.

**Nell'area della non autosufficienza** si rileva:

- un aumento dei consumi del servizio di educativa scolastica (gestito dall'azienda per n.15 Comuni);
- una maggiore richiesta di erogazione di servizi territoriali sperimentali per soggetti disabili adulti;
- un aumento di richieste di frequenza allo spazio autismo;
- un aumento delle richieste di prestazioni di sollievo domiciliare e residenziale, di buoni e voucher da parte delle famiglie.

**Nell'area minori e famiglia** si registra:

- un aumento del numero dei provvedimenti emessi dall'Autorità Giudiziaria e un aumento della presa in carico di minori e delle loro famiglie;
- un aumento di richieste di servizi educativi a domicilio;
- una maggiore richiesta di presa in carico di coppie conflittuali nel servizio di Coordinazione genitoriale e di mediazione familiare;
- un aumento di richieste di prestazioni economiche, (pacchetto famiglia).

**Nell'area inclusione sociale e dell'integrazione** si registra un aumento di richieste di presa in carico dovute:

- alle varie misure introdotte dal Governo e dalla Regione;
- alle misure di contrasto alla povertà: Reddito di cittadinanza, emergenza abitativa;
- Bando FAMI

**Nell'area ufficio di piano** si registra un notevole aumento delle prestazioni dovute all'attribuzione di numerose competenze che la Regione attribuisce all'ufficio.

## Indicatori di spesa

Il costo del personale è stato ripartito tra le varie aree di competenza con un aumento rispetto all'anno precedente. Ciò in ragione del potenziamento del personale che ha riguardato il servizio minori e famiglia e le assunzioni realizzate nell'area inclusione sociale per l'attuazione delle misure previste dal Piano povertà e dall'erogazione del servizio di segretariato sociale professionale per conto di n. 2 Comuni che hanno dato delega all'Azienda (figure di assistenti sociali).

Per quanto riguarda i costi, Solidalia ha disposto con precisione ed economicità le risorse necessarie alla copertura dei comparti di spesa consolidati dalle precedenti gestioni e con oculatezza quelle imputabili a nuovi interventi territoriali.

### **Valore complessivo della spesa solidale**

L'attenzione In relazione alle prestazioni compartecipate da tutte le amministrazioni in forma solidale, il volume dei trasferimenti (€ 526.556,80) risulta sostanzialmente invariato rispetto allo scorso anno. Non sono stati previsti aumenti o integrazioni per l'anno 2020.

### **Costi della sede operativa e manutenzione**

Nel 2019 come da programma è proseguito lo sforzo di abbattimento di alcuni costi di gestione legati alle utenze. L'attenzione alla diminuzione delle spese legate alle utenze proseguirà anche per l'anno 2020. Invariati risultano i costi per le pulizie della sede, per la gestione del verde, per i costi del carburante e della manutenzione dell'automezzo. Un aumento di costi per l'anno 2020 è invece previsto per l'acquisto di nuovi computer e per l'introduzione del nuovo sistema di protocollo informatizzato. Tali costi saranno ammortizzati negli anni a venire.

### **Sostenibilità delle gestioni esternalizzate**

Per la gestione esternalizzata mediante l'accreditamento degli Enti gestori per il servizio di Assistenza domiciliare Anziani e Disabili si è effettuato nel corso dell'anno una riverifica dei requisiti richiesti per l'accreditamento e si è prorogato il patto di accreditamento per i 4 Enti gestori confermati fino al 31.12.2020 Per quanto riguarda invece l'accreditamento dei servizi di:

- Assistenza educativa scolastica;
- P.T.D (progetti territoriali per disabili);
- S.F.A. (servizio di formazione all'autonomia);

si prevede per l'anno 2020 un lieve aumento per i costi dell'assistenza educativa scolastica, dovuto al rinnovo contrattuale delle Cooperative sociali.

Si prevede invece un nuovo accreditamento per i servizi P.T.D. e S.F.A.

Permangono in essere anche per il 2020 i servizi in affidamento diretto, per i quali non si prevedono variazioni/aumento di costi per l'anno 2020 (ADM, Servizio affidi - Spazio autismo). Dal mese di luglio verrà accreditato il servizio di assistenza domiciliare per minori.

### **Andamento dei costi di gestione**

Per i costi di gestione (direzione, gestione programmazione, amministrazione, personale, ecc.) a sostegno del complesso delle attività socio-assistenziali e socio-sanitarie si registra un sostanziale assestamento, la loro incidenza sul budget annuo si mantiene stabile. Si precisa che i budget delle singole unità operative non prevedono alcuna voce di spesa per prestazioni di tipo amministrativo, che sono invece concentrate per evidenti ragioni di razionalizzazione ed economicità nell' area operativa "gestione associata" e "ufficio di piano".

## **Consolidamento dei servizi e nuovi investimenti**

Per quanto riguarda l'area dei nuovi servizi, nel 2020 proseguirà il potenziamento grazie anche ai fondi assegnati dal Piano povertà del servizio di inclusione sociale attraverso l'assunzione di nuove figure professionali (educatore, assistente sociale). Questa operazione si rende necessaria in vista dell'aumento dei carichi di lavoro dovuti all'introduzione delle nuove misure di contrasto alla povertà. L'attuazione del nuovo reddito di cittadinanza continuerà a interessare il livello territoriale di ambito e comportando la gestione di interventi e progetti da attivare nei confronti dei cittadini beneficiari della misura in possesso dei requisiti previsti per la stipula del patto di inclusione sociale.

Proseguiranno gli interventi e i progetti relativi alle politiche dell'abitare, secondo gli indirizzi regionali di portare a livello di ambito lo sviluppo di "agenzie sociali per la casa", con il compito di gestire gli interventi a favore dell'emergenza abitativa e, in un'ottica di più ampio respiro, la gestione delle abitazioni di proprietà comunale secondo una strategia unitaria che verrà definita dall'assemblea dei sindaci. In particolare dovrà essere redatto il piano triennale dell'offerta abitativa per ricostruire un quadro conoscitivo che comprenda: un quadro ricognitivo e programmatico dell'offerta abitativa, il fabbisogno abitativo primario, il patrimonio immobiliare destinato ai servizi abitativi pubblici e sociali, le strategie e gli obiettivi di sviluppo dell'offerta abitativa, le linee d'azione per il contrasto del disagio abitativo e dell'emergenza abitativa e per l'accesso e il mantenimento dell'abitazione principale. Il fine, nel medio-lungo periodo, è di disattivare quei meccanismi di caduta nelle condizioni di povertà che spesso derivano dalla incapacità delle persone a garantirsi l'accesso e il mantenimento dell'alloggio. Da quest'ottica non può essere disgiunto il tema dell'housing sociale che appare ormai trasversale a tutte le aree. A tal proposito si proseguirà il confronto e la collaborazione con i due Consorzi territoriali interessati a costruire un sistema di housing sociale di Ambito.

Sarà inoltre attivato in collaborazione con il Politecnico di Milano una ricerca qualitativa partecipata, finalizzata a migliorare l'offerta dei servizi per disabili con modelli di attivazione e partecipazione sostenibili.

Nell'area minori e famiglia vista la formazione conseguita dagli operatori ormai stabili del servizio, proseguirà anche per il 2020 la sperimentazione di nuove metodologie di lavoro con le famiglie in collaborazione con il Consultorio dell'ASST quali: work-meeting, mediazione familiare coordinazione genitoriale, per rispondere ai bisogni complessi delle coppie genitoriali e delle famiglie.

Proseguiranno anche per il 2020 gli interventi previsti dalla legge 112 del 22 giugno 2016, "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare" (dopo di noi) Per poter garantire quanto previsto dalla normativa si è costituita un'équipe multidisciplinare che collabora con gli operatori sanitari dell' ASST Bergamo Ovest al fine della valutazione multidimensionale e della presa in carico globale della persona, in un'ottica di superamento della frammentazione delle prestazioni e di potenziamento dell'attivazione di percorsi di cura integrati e mirati. Tale modello potrà essere utilizzato anche per la presa in carico e l'attivazione di percorsi per le persone non autosufficienti e per le loro famiglie.

Le aree di intervento (sopra descritte), rappresentano una grande sfida per tutti i servizi in particolare per quelli che all'interno dell'Azienda si occupano di politiche del lavoro e di inserimento lavorativo. Ciò che ci si attende, infatti, è di sviluppare percorsi di inclusione che hanno l'obiettivo di includere o reinserire, le persone nel mondo del lavoro, condizione considerata fondamentale per qualsiasi azione di riscatto dalla povertà. Sotto questo aspetto, la prospettiva di poter gestire in un percorso unitario i beni fondamentali come lavoro, integrazione al reddito e casa, non solo appare interessante ma potrebbe rappresentare un ottimo punto di partenza nell'ottica del superamento prestazionale in favore invece dell'attivazione di processi integrati che consentano di raggiungere maggiori livelli di efficacia degli interventi.

L'ufficio di piano oltre ad occuparsi dell'area della prevenzione, nello specifico dei progetti territoriali in collaborazione con le scuole e le altre agenzie educative del territorio e dei progetti di contrasto alla violenza contro le donne, sarà impegnato nella continuazione di un progetto finanziato dal Ministero dell'interno per fondi europei nell'ambito del programma Fami. Elemento qualificante del progetto è la sperimentazione di un nuovo approccio nel trattamento delle situazioni di maltrattamenti in nuclei familiari di origine straniera. Per l'anno 2020 si sta inoltre valutando l'introduzione di una figura di Responsabile dell'Ufficio di Piano, al fine di consentire meglio la distinzione tra la funzione programmatica e quella gestionale in capo all'Azienda.

Verrà inoltre mantenuta la struttura operativa UTES per fronteggiare l'emergenza sociale provocata dal Covid-19.

Si prevede inoltre entro la fine dell'anno 2020 il potenziamento degli uffici amministrativi per consentire lo svolgimento delle nuove competenze attribuite agli Ambiti dal Governo e dalla Regione.

### **Prospettive e finanziamenti**

Sul piano dei finanziamenti, si conferma anche per il prossimo anno l'alto tasso di "frammentazione" dei canali di finanziamento, che necessita di un lavoro di ricomposizione per evitare lo spreco di risorse.

A seguito dell'emergenza Covid-19 saranno attribuite agli Ambiti risorse finanziarie aggiuntive per andare incontro ai bisogni delle famiglie (fondo emergenza abitativa, fattore famiglia, pacchetto famiglia)

Sono inoltre previsti importanti finanziamenti a favore dell'inclusione sociale direttamente in capo al Ministero del lavoro e del welfare (Fondo povertà, reddito di cittadinanza).

Per quanto riguarda il FNPS, la quota allocata per il 2020 è aumentata di una quota aggiuntiva per fronteggiare l'emergenza sociale Covid-19. Il limite dell'utilizzo di tale fondo è che non potrà essere indistinto, ma dovrà rispettare per ogni area la percentuale stabilita dal decreto di assegnazione.

Viene invece confermato anche se ridotto il Fondo sociale regionale, utilizzato per il finanziamento di una parte delle unità di offerta sociali.

Infine, per la parte di attività socio sanitarie (CDD) è utile richiamare come nell'ultimo triennio la quota sanitaria di copertura dei costi da parte della Regione si attesta su una media del 44,8% confermando l'estrema

lontananza da quella del 70% prevista dai LEA. L'adeguamento Regionale consentirebbe di ridurre i costi a carico dei Comuni a seguito della sentenza del Consiglio di Stato.

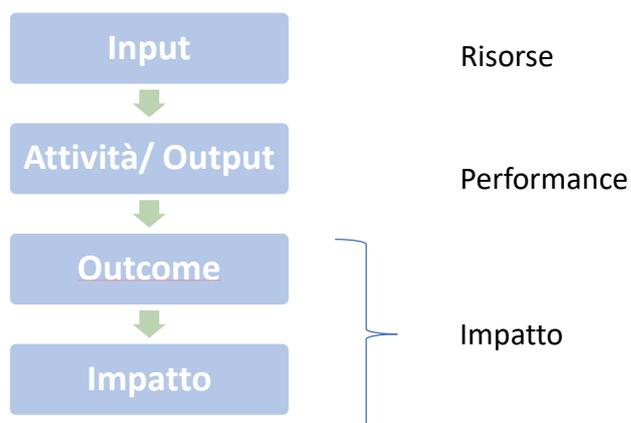
Un importante canale di reperimento delle risorse per il futuro sarà costituito dalle opportunità intercettate dal gruppo di lavoro sul fundraising che nel 2020 lavorerà sui bandi europei.

### **Adesione alle attività associate**

La situazione delle adesioni dei Comuni alle attività gestite attraverso Solidalia è complessivamente in crescita per il prossimo anno. Non si registra alcuna rinuncia rispetto a quanto già conferito all'azienda da parte dei Comuni. Tutti i servizi ad oggi gestiti in forma associata vengono acquistati dai 17 Comuni dell'Ambito, l'analisi qualitativa dei numeri conferma una crescita dei consumi seppur con punte diversificate tra i vari servizi.

### **Sistema di valutazione**

Per l'anno 2020 come previsto dal Piano di zona verrà introdotto sperimentalmente un processo di valutazione attraverso la costruzione di specifici indicatori, mirato a misurare dal punto di vista qualitativo e quantitativo il livello di raggiungimento dei risultati e degli impatti dei servizi sugli utenti e stakeholder, al fine di orientare le scelte strategiche e operative dell'azienda.



## **UNITA' DI OFFERTA**

### **Prospettive**

Per l'anno 2020 sono confermati tutti i servizi/progetti già in essere; si proseguirà inoltre alla stabilizzazione della metodologia di lavoro multidimensionale già sperimentata sull'area della non autosufficienza anche per tutte le altre aree di intervento.

### **UNITÀ OPERATIVA A GESTIONE DIRETTA**

Tutte le attività storiche vedono un assetto organizzativo preposto alla ricerca di un equilibrio tra l'aumento del fabbisogno e la scarsità/incertezza delle risorse. Proseguirà attraverso il monitoraggio e un più attento uso dei dati lo sforzo di qualificare l'operatività dei servizi e innovare la capacità di risposta.

Per il servizio minori e famiglia si sta valutando la scelta di inserire una funzione di coordinamento, a maggior presidio dell'andamento del servizio stesso.

Per quanto riguarda l'area della disabilità si prevede di potenziare la funzione di controllo e gestione di tutta la filiera dei servizi accreditati.

Un rilievo particolare nell'ambito dei servizi a gestione diretta meritano:

- il Servizio Sociale professionale affidato da n.2 Comuni all'Azienda, tale nuova esperienza consentirà di allargare il perimetro di intervento dell'Azienda stessa rispondendo ai bisogni dei Comuni Soci.
- Il SIL (Servizio di Inserimento Lavorativo), quale servizio in crescita nel volume e articolazione delle attività gestite, cui è corrisposto in questi ultimi anni, anche un significativo miglioramento della capacità di attrarre risorse dal sistema dotale, nonché di perseguire gli obiettivi del servizio stesso.

Il mantenimento dei volumi di spesa per il 2020 consentirà di consolidare il livello di qualità raggiunto in questi anni per il complessivo dei servizi di Solidalia.

Si registra che per i servizi erogati dall'Azienda la presa in carico degli utenti avviene senza periodi di attesa.

Nei servizi si rilevano alcune difficoltà determinate dai carichi di lavoro, spesso correlate allo svolgimento delle pratiche burocratiche-amministrative, ma anche all'elevato tasso di complessità dei casi.

#### **UNITÀ OPERATIVE GESTITE DAL TERZO SETTORE**

Rientrano in questo settore tutti i servizi accreditati dall'Azienda agli Enti gestori, tramite bando pubblico di accreditamento. (Sad - Sadh- Ptd – Sfa - Assistenza educativa scolastica) e tutti servizi affidati attraverso cottimo fiduciario o incarico diretto al Terzo settore (adm –servizio affidi – mediazione culturale- progetti di prevenzione, spazio autismo, progetto Neet).

Il servizio Cdd è erogato dalla Cooperativa Itaca, accreditata dalla Regione Lombardia.

Il servizio di pulizie e manutenzione verde sono affidati alla Cooperativa Berakah.

Per quanto riguarda le gestioni affidate, va ricordato che sono tutte soggette alle variazioni di quantità (prestazioni o casi seguiti) annuale e alla conseguente rideterminazione contrattuale per assestare i costi del servizio sull'entità effettiva della domanda.

#### **COMPARTECIPAZIONE A PROGETTI ANCHE CON ALTRI ENTI CAPOFILA**

Il sistema delle entrate che ogni anno alimenta le risorse di Solidalia è in parte determinato dalla compartecipazione a progetti attivati da altri Enti, cui Solidalia viene chiamata a collaborare e che possono integrare l'attività dei servizi interessati con azioni aggiuntive senza ulteriori costi per l'Azienda e per i Comuni:

- Per quanto riguarda i progetti di inserimento lavorativo Solidalia è partner al progetto "NeetWork" promosso dal consorzio mestieri;
- Per l'area della salute mentale, Solidalia è partner dei progetti "Nuovi orizzonti nella salute mentale" promosso dall'Associazione Aiutiamoli e "Cura integrazione e benessere"
- Per l'area minori e famiglia Solidalia è partner del progetto Porcospini di cui è Capofila il Consorzio Cumsortis.

- Per l'area dell'integrazione Solidalia è partner del progetto Mediazione culturale Bando FAMI in collaborazione con l'ASC Risorsa sociale;
- Per l'area inclusione sociale Solidalia è partner del progetto "Fare per imparare" di cui è capofila Fondazione Enaip Lombardia;
- Per l'area lavoro/inclusione sociale Solidalia è partner del progetto "Job shuttle" di cui è capofila il Consorzio Mestieri Lombardia.
- Per l'area minori e famiglia Solidalia è partner del progetto "Non sei Sola" di cui è capofila il Comune di Treviglio.

Inoltre Solidalia è capofila del progetto del Ministero dell'interno Bando FAMI per "nuovo approccio nel trattamento delle situazioni di maltrattamenti in nuclei familiari di origine straniera".

## **PERSONALE**

Per quanto riguarda l'organico dei dipendenti aziendali il 2020 vedrà alcune variazioni. E' previsto l'inserimento di una nuova figura amministrativa a tempo indeterminato per far fronte all'elevato aumento di competenze e funzioni amministrative in carico all'Azienda e all'Ufficio di Piano.

Nel 2020 la compagine dei dipendenti a tempo indeterminato sarà pertanto di n. 9 unità a cui si aggiunge una centralinista assunta a 19 ore con concorso per categorie protette.

A tempo determinato rimarranno quindi il Direttore (contratto triennale), un'assistente sociale del servizio tutela minori e 1 assistente sociale per il servizio di segretariato sociale professionale nei Comuni di Calcio e Ghisalba e n. 2 assistenti sociali assunte come da decreto lotta e contrasto alla povertà

Nel 2020 si registra n. 35 giorni di assenza per malattia e per congedi malattia dei figli 0/8 anni. Inoltre si registrano n 135 giorni di ferie non godute. Tali dati mettono in evidenza l'impegno e la disponibilità degli operatori dipendenti a garantire la continuità dei servizi aziendali.

Per quanto riguarda la forma giuridica degli incarichi di consulenza, affidata esclusivamente a professionisti altamente qualificati e iscritti al proprio Ordine Professionale, verrà applicata la formula dell'incarico di consulenza regime di partita IVA.

I costi di gestione del personale dipendente per l'anno 2020 incideranno sul budget aziendale per una percentuale pari al 12,20%.

### **PREVISIONI PERSONALE DIPENDENTE NEL 2020**

TIPOLOGIA	N.	MONTE ORE	TIPOLOGIA CONTRATTO
<b>Direttore</b>	n. 1		tempo determinato
<b>Area Amministrativa</b>	n. 2	72 ore	tempo indeterminato
	n. 1	36 ore	tempo indeterminato
<b>Servizio Tutela Minori</b>	n. 3 Ass. Soc	108 ore	tempo indeterminato
	n. 1 Ass. Sociale	36 ore	

			tempo determinato
Servizio Nil	n. 1 Ass. Soc.	36 ore	tempo indeterminato
Servizio Inclusione sociale	n. 1 Ass. Soc.	36 ore	tempo determinato
Servizio Disabili	n. 1 Ass. Soc.	36 ore	tempo indeterminato
Servizio Anziani e Accreditamenti Udos	n. 1 Ass. Soc.	36 ore	tempo indeterminato
Servizio Sociale Professionale Comunale	n. 2 Ass. soc n. 1 Ass. Soc.	72 ore 20 ore	tempo determinato tempo determinato
Centralinista	n. 1	n. 19 ore	tempo indeterminato

#### ALTRI COLLABORATORI NEL 2020

TIPOLOGIA	N.	MONTE ORE	TIPOLOGIA CONTRATTO
Servizio Inclusione Sociale	n. 1 Educatore Prof n. 1 Psicologa	18 ore 12 ore	Convenzione Terzo Settore
Servizio Nil	n. 1 Educatore Prof	18 ore	Convenzione Terzo Settore
Servizio Affidi	n. 1 Educatore Prof n. 1 Psicologo n. 1 Ass. Soc.		Convenzione Terzo Settore
Coordinatore Area Prevenzione	n. 1 Educatore Prof		Convenzione Terzo Settore
Coordinatore Area Infanzia	n. 1 Educatore Prof		Convenzione Terzo Settore
Sportello Adolescenti	n. 1 Psicologo	10 ore	Libero Professionista
Servizio Disabili	n. 1 Psicologo	15 ore	Libero Professionista

#### FORMAZIONE PERSONALE PREVISTA PEL IL 2020

PARTECIPANTI	CORSO	AGENZIA FORMATIVA	RISORSE
Personale di nuova assunzione	Sicurezza del Lavoro	COESI	Aziendali
Personale Area Inclusione Sociale	Professionista esperto nella gestione degli strumenti per l'analisi multidimensionale del bisogno e per la progettazione degli interventi rivolti alle famiglie beneficiarie di misure di	UNIVERSITA' PADOVA	Gratuito

	contrasto alla povertà e sostegno al reddito.		
<b>Assistenti Sociali Area Minori e Famiglia</b>	Supervisione Coordinazione Genitoriale	STUDIO ELENA GIUDICE	Aziendali
<b>Area Amministrativa</b>	Fondi Comunitari: strategie, gestione e rendicontazione.	SDA BOCCONI	AZIENDALI
<b>Assistenti Sociali Area Disabili</b>	Matrici Ecologiche	ATS	ATS/AZIENDA
<b>Area minori e famiglia Servizi sociali Comunali Area Inclusione sociale</b>	Percorsi all'approccio interculturale e formazione legislativa e legale.	Cooperativa Ruah	Fondi FAMI

## **GOVERNANCE**

### **AZIENDA E COMUNI**

Per quanto riguarda il piano tecnico gestionale viene confermato anche per il 2020 la funzione del coordinamento degli Assistenti Sociali dei servizi comunali, snodo essenziale che avvicina i servizi dei Comuni e Solidalia con l'obiettivo di qualificare il sistema dei servizi territoriali, attraverso un fluido allineamento degli input locali con le scelte aziendali. Importante resta anche per il 2020 riuscire a garantire anche un punto di raccordo tra i Responsabili dei servizi Comunali del territorio, analogamente a quanto avviene per gli assistenti sociali. Un importante piano di sviluppo per il 2020 sarà l'interazione dell'Azienda con i Comuni per quanto riguarda l'area delle politiche abitative. Il dialogo non sarà solo quello storico tra azienda e servizi sociali, ma anche tra azienda e uffici che all'interno dei Comuni si occupano del patrimonio e dell'accesso alla casa.

### **AZIENDA E ISTITUZIONI**

La collaborazione con l'ATS e con l'ASST e gli altri Uffici di Piano si sviluppa attraverso alcuni specifici canali: la partecipazione agli incontri ATS-Ambiti (di carattere tecnico-operativo) e la partecipazione alla Cabina di regia (ATS-ASST-Ambiti) quale luogo istituito dalla regione per la programmazione, il governo e la verifica degli interventi socio-sanitari e sociali. Tale organismo, ha la funzione di privilegiare il livello della programmazione strategica e di sistema, qualificando maggiormente la pianificazione delle azioni e delle risorse in un'ottica sovradistrettuale.

La collaborazione con l'ASST avviene anche attraverso la partecipazione a tavoli di sistema su temi legati alla fragilità e alla famiglia promossi dalla Direzione dell'ASST Bergamo Ovest in vista della costruzione di una risposta integrata ai bisogni socio-sanitari del territorio. Significativa in un'ottica di pianificazione degli interventi è la partecipazione di un assistente sociale al STVM, luogo deputato per la valutazione multidimensionale dei bisogni socio-sanitari complessi.

Solidalia inoltre aderisce a Neass, associazione riconosciuta dalla Regione delle Aziende speciali consortili attraverso la partecipazione sia a tavoli di sistema che a corsi finalizzati all'approfondimento della normativa e dell'attività amministrativa e di gestione delle Aziende speciali Consortili.

Romano di Lombardia, 26/06/2020

Il Direttore

# 1. SERVIZIO ACCREDITAMENTO

Coordinatore Area	Anno 2019	Previsione Anno 2020
	€ 10.000,00	€ 13.025,00

L'ASC Solidalia attraverso l'Unità Operativa Accreditamento, di cura i processi di accreditamento, gestisce gli Elenchi dei Soggetti Accreditati e stipula i Patti di Accreditamento per l'erogazione dei diversi servizi per cui si è scelta questa modalità gestionale.

Gli Ambiti Territoriali sono chiamati a definire un "sistema di accreditamento", con l'individuazione di criteri e requisiti omogenei a livello territoriale per le diverse unità di offerta sociale, a partire da quelli minimi di esercizio definiti a livello regionale, svolgendo un importante ruolo di *regia* e di *governance* nell'implementazione di un sistema di innalzamento della qualità nella rete dei servizi a favore delle persone e delle famiglie.

Il processo prevede la pubblicazione dei Bandi, a sportello oppure con riaperture annuali a scadenza, cui segue la raccolta delle domande (ex-novo oppure per variazioni per es. di sede, ente gestore, natura giuridica, tipologia di UDOS.....) presentate dagli Enti Gestori, la verifica dei requisiti di accreditamento e l'espressione del parere della Commissione d'Ambito, dopo attenta analisi della documentazione e, in alcuni casi, sopralluogo presso la sede dell'unità di offerta ed, infine, l'iscrizione nel Registro dei soggetti accreditati dell'Ambito Territoriale di Romano di Lombardia, da sottoporre alle persone e alle famiglie per poter effettuare la libera scelta dell'ente erogatore.

I soggetti accreditati sono sottoposti ad attività periodica di monitoraggio, controllo e vigilanza in merito alla verifica del mantenimento dei criteri e dei requisiti di accreditamento.

## **1.1 LE UNITÀ DI OFFERTA SOCIALE E I SERVIZI ACCREDITATI NELL'AMBITO**

L'Asc Solidalia si occupa, per adempimento regionale, della tenuta e dell'aggiornamento dell'anagrafe regionale delle unità di offerta sociali (AFAM), che la Regione ha integrato ormai da qualche anno quella già esistente in ambito socio-sanitario, per cui è in fase di realizzazione un nuovo portale unico regionale, nel quale confluiranno diversi flussi informativi tra Ambiti e Regione.

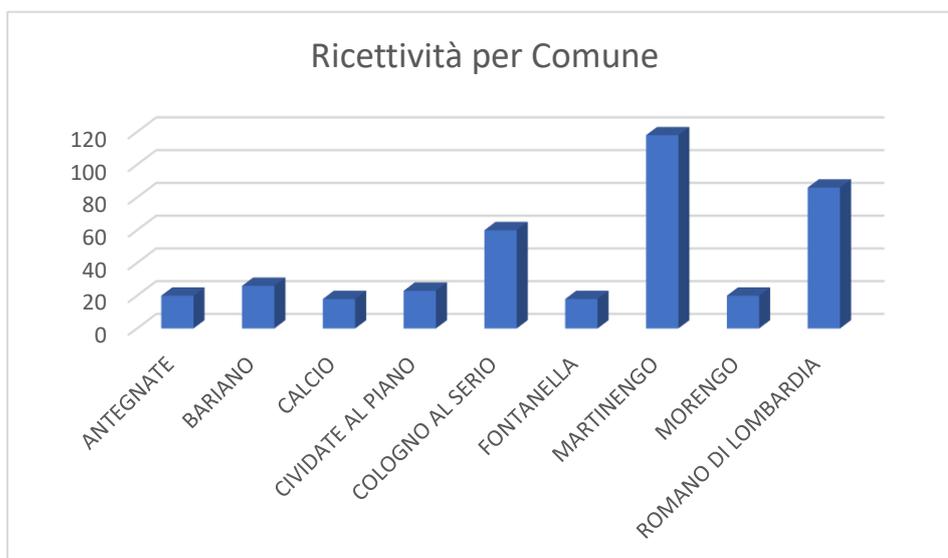
La rete delle unità di offerta e i Servizi Accreditati dell'Ambito di Romano di Lombardia è molto ricca e articolata. Per ciascuna UDOS o servizio erogato è previsto un Elenco degli Enti Gestori Accreditati che viene periodicamente aggiornato e pubblicizzato.

Si portano di seguito le Udcs e i Servizi Accreditati:

⇒ **Unità di offerta Sociali per la Prima Infanzia (Nidi, Micronidi)**

(n. 14 Unità di Offerta, di cui 12 NIDI e 2 MICRONIDI per un totale di 449 posti) - Rispetto al 2018 il Nido Sacra Famiglia di Martinengo ha aumentato la capacità ricettiva da 40 a 60 bambini.

DENOMINAZIONE STRUTTURA	TIPOLOGIA	SEDE	Ric	ENTE GESTORE	Anno di Accreditamento
IL MONDO DEL SORRISO	NIDO	ANTEGNATE	20	PRIVATO ASS. IL MONDO DEL SORRISO	2012 2013 (da Nido Fam. a Micr.) 2016 (da Micronido a Nido)
LUOGO PIO GRATTAROLI	NIDO	BARIANO	26	PRIVATO CASCINA PARADISO FA COOP. SOCIALE	2011 2013 (da Micronido a Nido)
HAKUNA MATATA	NIDO	CALCIO	18	PRIVATO HAKUNA MATATA SNC	2011 2013 (camb. sede)
LATTE E MIELE	NIDO	CIVIDATE AL PIANO	23	PUBBLICO COMUNE DI CIVIDATE AL PIANO	2011
A PICCOLI PASSI	NIDO	COLOGNO AL SERIO	19	PRIVATO A PICCOLI PASSI SNC	2012 2013 (da Micronido a Nido) 2014 (cambiamento sede)
EUREKA	NIDO	COLOGNO AL SERIO	41	PRIVATO LA FENICE COOP. SOCIALE	2011
LUCILLA E CIP E CIOP	2 MICRONIDI	FONTANELLA	18	PRIVATO EMMECI SNC	2011
NIDO DELLE TRE C	NIDO	MARTINENGO	60	PRIVATO CONGR. SACRA FAMIGLIA	2011 2019 (aumento ricettività)
NIDO COMUNALE	NIDO	MARTINENGO	58	PUBBLICO DI MARTINENGO	2011
ARCOBALENO	NIDO	MORENGO	20	PRIVATO PICCOLI PASSI SNC	2011 2015 (da pubblico a privato)
COCCO E DRILLI	NIDO	ROMANO DI LOMBARDIA	20	PRIVATO COCCO E DRILLI DI CRISTIANI FEDERICA	2011
LA CHIOCCIOLA	NIDO	ROMANO DI LOMBARDIA	44	PUBBLICO COMUNE DI ROMANO DI LOMBARDIA	2011
GLI AMICI DI TEDDY	NIDO	ROMANO DI LOMBARDIA	22	PRIVATO GLI AMICI DI TEDDY SNC	2018



L'ASC Solidalia ha realizzato per l'anno educativo 2018/2019 un corso di formazione rivolto agli educatori delle unità di offerta per la Prima Infanzia (Nidi, Micronidi) dell'Ambito Territoriale. L'ASC Solidalia si è occupata della programmazione, del raccordo con la formatrice, della raccolta delle iscrizioni, della formulazione della graduatoria dei partecipanti, della verifica finale e della rendicontazione per produrre gli Attestati.

Il corso intitolato "VERSO UN CURRICOLO EDUCATIVO 0/6: LA COSTRUZIONE DI UN DIALOGO TRA CONTINUITÀ E DISCONTINUITÀ" è stato condotto dalla Dott.ssa Elisabetta Marazzi (consulente pedagogica e formatrice), in continuità con gli anni precedenti. I partecipanti sono stati n. 42 educatrici. Le attività si sono articolate in 4 incontri da 5 ore per un totale di n. 20 ore da febbraio a maggio 2019 (monte ore richiesto come requisito di accreditamento). È stata somministrata alla fine del Corso la *Customer Satisfaction*, dalla quale è emerso un buon gradimento da parte delle frequentanti, con particolare merito alla formatrice che ormai è la stessa da alcuni anni.

⇒ **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD e SADH) e Servizio di Solievo Domiciliare Anziani e Disabili**

(n. 4 soggetti accreditati) – Nel 2019 rispetto al 2018 si rileva n. 1 ente accreditato in meno a seguito di revoca accreditamento all'Ass. Nursing Assistance:

SOGGETTO ACCREDITATO	Anno di Accreditamento
COOP. SOCIALE ACLI SERVIZI	2014
COOP. SOCIALE CITTA' DEL SOLE	2012
CONSORZIO CUMSORTIS	2012
CONSORZIO DOMICARE	2012

### ⇒ Servizio Progetti Territoriali per Disabili (PTD)

(n. 2 soggetti accreditati) – Nel 2019 rispetto al 2018 situazione invariata:

SOGGETTO ACCREDITATO	Anno di Accreditamento
COOP. SOCIALE ACLI SERVIZI	2012
COOP. SOCIALE ITACA	2012

Per il Servizio PTD (Progetti Territoriali per Disabili) a fine 2019 è stata indetta nuova procedura di accreditamento con una riformulazione del Servizio sia in merito alla tipologia di Profili di Voucher sia in merito alle figure professionali coinvolte nella realizzazione dei Progetti Individualizzati, al fine di promuovere maggiore flessibilità e articolazione nell'erogazione del servizio.

### ⇒ Servizio di Formazione all'Autonomia (UDOS SFA)

(n. 2 soggetti accreditati) – Nel 2019 n. 1 soggetto accreditato cede accreditamento:

SOGGETTO ACCREDITATO	Anno di Accreditamento
COOP. SOCIALE ACLI SERVIZI	2016
COOP. SOCIALE FILI INTRECCIATI/ITACA (Dicembre 2019 – da ATI cessione titolarità solo alla Coop. Sociale Itaca)	2016

### ⇒ Assistenza Educativa Scolastica

(n. 6 soggetti accreditati) – Rispetto all'anno scolastico 2018/2019 nell'anno scolastico 2019/2020 i Comuni con delega sono passati da 14 a 15 sul totale di 17 (senza delega Antegnate e Cologno al Serio).

Rispetto agli Enti accreditati l'attuale Elenco (durata accreditamento triennale dal 01/09/2017 al 31/08/2020) è costituito dai seguenti soggetti:

SOGGETTO ACCREDITATO	Anno ultimo Accreditamento
COOP. SOCIALE ACLI SERVIZI	2017
COOP. SOCIALE CITTA' DEL SOLE	2017
COOP. SOCIALE CODESS SOCIALE	2017
CONSORZIO CUMSORTIS .	2017
COOP. SOC. LA PERSONA	2017
COOP. SOC. NUOVO IMPEGNO	2017

## 1.2 RIFLESSIONI AREA ACCREDITAMENTO

L'Ambito Territoriale di Romano di Lombardia sta promuovendo il processo di accreditamento e di voucherizzazione dei servizi da circa 10 anni , prima a livello sperimentale e poi consolidatosi come modalità di erogazione dell'offerta. Inizialmente ha introdotto tale modalità gestionale per i servizi domiciliari per anziani e disabili (SAD e Servizio di Sollievo Domiciliare – 2009), successivamente per i Servizi Territoriali per Disabili (PTD e SFA - 2011) e i servizi per la Prima Infanzia (Nidi, Micronidi, Nidi Famiglia ... - 2011) e dal 2013

l'Assistenza Educativa Scolastica. Per il 2020 è prevista l'introduzione dell'accREDITamento anche per il Servizio di Assistenza Domiciliare Minori (ADM).

Si riporta di seguito una sintesi degli aspetti positivi, delle criticità/rischi e delle possibili prospettive future:

<p><b>ASPETTI POSITIVI</b></p>	<p>Si è promosso nell'Ambito un cambiamento qualitativo del sistema di gestione dei servizi alla persona, attraverso un processo di ulteriore <b>qualificazione delle unità di offerta sociali</b> in esercizio (<i>Carta dei Servizi, Protocollo operativo, Coordinamento del servizio, adeguati titoli professionali, esperienza e formazione del personale, rapporto numerico operatore/utente, customer satisfaction sia per l'utenza che per gli operatori, valutazione dei risultati, debito informativo, maggiori flessibilità/modulazione/appropriatezza degli interventi...</i>)</p> <p>Si è riconosciuto <b>un ruolo attivo al cittadino-utente</b> e valorizzato le capacità di autonoma determinazione sia nella libertà di scelta del soggetto accreditato che nella definizione del Progetto Individualizzato</p> <p>Introduzione del <b>principio di sana concorrenza</b> tra i soggetti accreditati per lo sviluppo della qualità: il sistema di "quasi mercato" promuove un innalzamento degli standard qualitativi tra gli erogatori.</p> <p>Si è cercato di costruire una <b>rete d'offerta d'Ambito integrata e coordinata</b>, anche tra pubblico e privato (es U.O. Prima Infanzia), che vuole porsi in modo uniforme (pari opportunità per i cittadini) efficace ed efficiente</p> <p>L'attività di vigilanza attuata dall'Ambito ha permesso non solo e non tanto di "controllare" sul campo i soggetti accreditati, ma soprattutto di far emergere e <b>circolare buone prassi</b> ed eccellenze, con un innalzamento generale delle qualità offerta in un clima di fiducia reciproca.</p> <p>La gestione associata dell'accREDITamento ha promosso una <b>maggiore uniformità dell'offerta sul territorio</b>, offrendo pari opportunità ai cittadini dei 17 Comuni.</p> <p>Quindi da una parte i soggetti accreditati hanno migliorato la loro <i>performance</i>, sempre più efficace ed efficiente, dall'altra il cittadino-utente ha affinato la propria libera scelta e la propria capacità di autonoma determinazione, anche nella definizione dei progetti individualizzati d'intervento in cui è soggetto attivo.</p>
<p><b>CRITICITÀ RISCHI</b></p>	<p>L'accREDITamento, mutuato dall'ambito socio-sanitario, <b>non sempre si adatta al contesto dei servizi sociali</b>, nel quale il focus non è centrato sull'erogazione di una specifica prestazione, ma su processo di presa in carico globale e Individualizzata.</p> <p>In merito alla libertà di scelta, l'utenza che ricorre ai Servizi Sociali è una <b>popolazione spesso assai fragile</b>, che non sempre risulta in grado di conoscere la complessità del proprio bisogno e di accedere alle informazioni e conoscenze che consentirebbero un orientamento consapevole alla scelta.</p> <p>Inoltre va evidenziato il fatto che sempre più spesso ci si trova di fronte a utenti che non vogliono scegliere, o comunque non vogliono darlo da soli.</p>

	<p>Sul fronte dell'offerta, come per alcune u.o. Socio Sanitarie, anche per le u.o. Sociali, si rischia di formulare requisiti accreditamento <b>non sostenibili</b>, costringendo gli Enti Gestori a costi gestionali troppo gravosi;</p> <p>Un altro rischio è quello di ridurre il processo al semplice accertamento dei requisiti, senza mantenere una tensione continua verso la qualità, inducendo ad un'applicazione burocratica dell'accredimento.</p>
<p><b>PROSPETTIVE OBIETTIVI</b></p>	<p>L'Area Accredimento rappresenta una componente importante, in base alla <i>policy regionale</i>, dell'attività dell'Ambito Territoriale, in particolare dell'Ufficio di Piano. Per questo si è cercato sempre di <b>valorizzare al meglio le potenzialità</b> di tale istituto, cercando di superarne per quanto possibile le criticità.</p> <p>Le prospettive future sono innanzitutto di ampliare i servizi accreditati, includendo anche il Servizio di Assistenza Domiciliare Minori (<b>ADM</b>).</p> <p>Inoltre è auspicabile agire su alcune leve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>PARTECIPAZIONE</b>: promuovere un maggior coinvolgimento degli stakeholder, innanzitutto degli enti accreditati, con i quali creare vere alleanze e partnership, uscendo dalla riduzione degli stessi a meri erogatori di prestazioni e coinvolgendoli attivamente nella creazione di procedure condivise, nell'analisi e nella lettura dei bisogni del territorio, nella programmazione e nella realizzazione delle politiche sociali territoriali. <b>La regia ed il ruolo di garante</b> della qualità della rete dell'offerta deve però restare in capo al settore pubblico.</li> <li>La partecipazione deve riguardare anche gli utenti, considerati non solo come beneficiari degli interventi, ma anche come attori ed interlocutori da "ascoltare" nella costruzione del sistema dell'offerta in risposta ai loro bisogni.</li> <li>⇒ <b>LIBERTÀ DI SCELTA</b>: cercare di rafforzare non tanto le "possibilità", ma la "capacità" di scelta soprattutto con l'aumentare del grado di fragilità dell'utente, attraverso il potenziamento nel ruolo del Case Management nel lavoro dell'Assistente Sociale. Raccogliere Carte dei Servizi, mantenere i contatti con gli enti accreditati, informarsi bene sulle tipologie di interventi che offrono e sulle differenze tra gli uni e gli altri, sono occasioni importanti per costruirsi una conoscenza più approfondita dell'offerta sul territorio, non lasciando solo l'utenza a fare il mercato e a orientare la qualità.</li> <li>⇒ <b>QUALITÀ</b>: promuovere la qualità non solo circoscritta a ciò che del servizio è verificabile attraverso analisi documentali, così come accade per le certificazioni Uni e Iso. Risulta auspicabile un ragionamento nei termini di definizione di un sistema di accreditamento che ponga le basi anche per un miglioramento della qualità dei servizi, articolando i requisiti secondo un metodo che tenga conto anche degli aspetti qualificanti della dimensione relazionale educativa e/o assistenziale. Costruire insieme ai gestori la qualità dei propri servizi potrebbe essere la prossima sfida, in relazione all'identità di ciascuno.</li> <li>⇒ <b>VALUTAZIONE/CONTROLLO</b>: promuovere una maggiore funzione valutativa <i>in itinere</i> non solo quindi del controllo dell'idoneità all'accesso e quindi <i>ex ante</i></li> </ul>

## 2. AREA NON AUTOSUFFICIEZA - ANZIANI

TIPOLOGIA	ANNO 2019	Previsione anno 2020
Coordinatore Area Anziani	20.000,00 €	20.500,00 €
STVM (Servizio Territoriale Valutazione Multidimensionale)	10.000,00 €	10.000,00 €
Sollievo Domiciliare	33.239,41 €	<i>Dato riportato nell'UTES</i>
Sollievo Residenziale	20.000,00 €	20.000,00 €
Sad/Sadh	545.000,61 €	569.648,00 €
Circ. 4 Comuni	383,64 €	Dato da definire
Buoni Sociali Assistenti Familiari	43.200,00 €	75.600,00 €
Buoni Sociale Care giver	47.700,00 €	88.300,00 €
<b>TOTALE</b>	<b>719.523,66 €</b>	<b>784.048,00 €</b>

L'Azienda nel 2019 ha gestito per l'Area non Autosufficienza, con particolare attenzione alle persone anziane i seguenti servizi ed interventi che verranno maggiormente descritti nei successivi paragrafi:

- ⇒ **SAD** (delegato dai 17 Comuni) - servizio accreditato e voucherizzato;
- ⇒ **Misura B2 FNA 2018**: predisposizione Bandi, valutazione domande, formulazione graduatorie e progetti individualizzati integrati, erogazione titoli sociali e monitoraggio;
- ⇒ **Ricoveri Temporanei di Sollievo Residenziale presso le R.S.A. convenzionate** (4 posti letto) – accoglienza richieste, programmazione ingressi e interfaccia con famiglie e RSA;
- ⇒ **STVM (Ambito/ASST)**: partecipazione AS Ambito all'équipe multidisciplinare STVM (valutazione multidimensionale, formulazione PAI integrati, attivazione rete dei servizi territoriali, verifica/monitoraggio e gestione integrata diverse misure regionali)
- ⇒ **Sportello e Registro degli Assistenti Familiari – Bonus Assistenti Familairi** NOVITÀ 2019 attivazione Sportello e Registro Assistenti Familiari ai sensi della L.R. 15/2015 e DGR 5648/2016 attraverso convenzione con Parrocchia di Romano di Lombardia (Caritas)
- ⇒ **Continuità Assistenziale**: collaborazione con la Centro Servizi dell'ASST Bergamo Ovest, al fine di promuovere la continuità assistenziale tra ospedale e territorio.

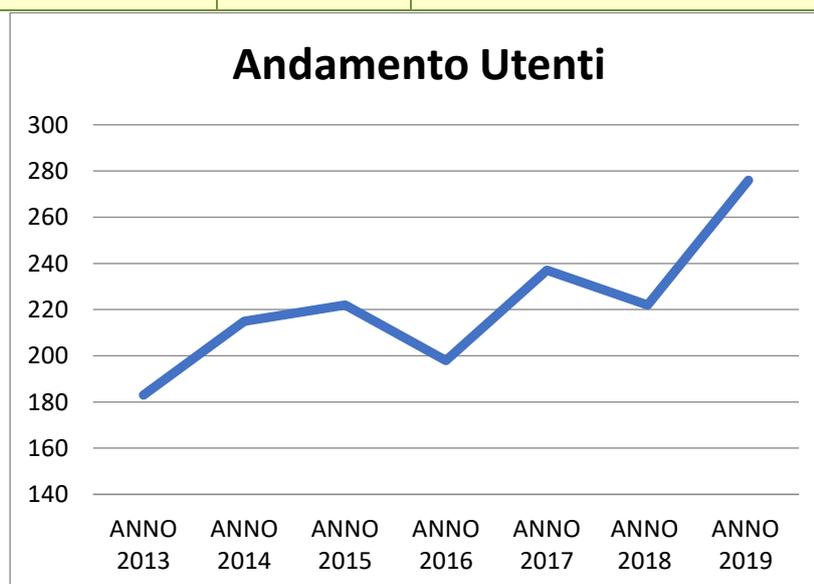
## 2.1 Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

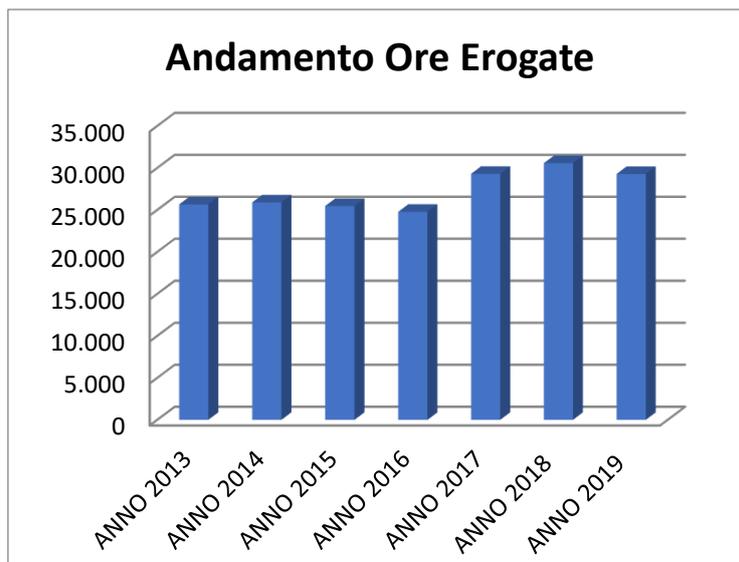
Il servizio SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare), storicamente presente in tutti i comuni, viene gestito dall'ASC Solidalia in forma associata su delega di tutti i 17 comuni ormai da diversi anni, attraverso l'accreditamento e la voucherizzazione. Tale modalità ha consentito una maggior uniformità sul territorio di tutto l'Ambito nell'erogazione del servizio ai cittadini e un processo di ulteriore qualificazione delle unità di offerta sociali, attraverso i requisiti richiesti ai soggetti per poter essere accreditati ed un principio di sana concorrenza tra di essi in sistema di quasi mercato.

Nel 2019 il SAD erogato sul territorio dell'Ambito, finalizzato a sostenere le famiglie nel "lavoro di cura" per favorire la permanenza delle persone fragili nel proprio ambiente di vita, è stato caratterizzato prevalentemente da prestazioni socio-assistenziali legate supporto nell'igiene personale.

Si riporta di seguito l'Andamento del servizio negli ultimi anni.

Servizio SAD/SADH	N° Utenti	N° Ore erogate (solo servizi domiciliari accreditati)
<b>ANNO 2013</b>	183	25.651
<b>ANNO 2014</b>	215	25.900
<b>ANNO 2015</b>	222	25.467
<b>ANNO 2016</b>	198	24.780
<b>ANNO 2017</b>	237	29.296
<b>ANNO 2018</b>	222	30.578
<b>ANNO 2019</b>	<b>276</b>	<b>29287</b>





Il numero di utenti seguiti nel 2019 attraverso la gestione associata ha subito un importante incremento, ma a fronte di una riduzione delle ore erogate. Tale dato evidenzia un ricorso ai servizi domiciliari da parte di più utenti, ma purtroppo una diminuzione delle ore a disposizione mediamente ogni settimana per ciascun utente, passate da 2,65 nel 2018 a 2,04 nel 2019.

## 2.2 Misura B2 FNA

La Misura B2 dell’FNA erogata nel 2019 è disciplinata a livello regionale dalla DGR 1253 del 12/02/2019 “Programma operativo regionale a favore di persone con gravissima disabilità e in condizione di non autosufficienza e grave disabilità di cui al fondo nazionale per le non autosufficienze anno 2018”.

Si è concretizzata nell’erogazione di titoli sociali, con la finalità di sostegno e supporto alla persona e alla sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita, previa valutazione e predisposizione del progetto individuale.

Per bisogni sociosanitari la valutazione è stata effettuata in raccordo con l’ASST Bergamo Ovest.

Sono stati destinatari della Misura B2 per l’anno 2019 le persone in possesso dei seguenti requisiti:

- di qualsiasi età, assistite al domicilio, che evidenziano gravi limitazioni della capacità funzionale che compromettono significativamente la loro autosufficienza e autonomia personale nelle attività della vita quotidiana, di relazione e sociale
- in condizione di gravità così come accertata ai sensi dell’art. 3, comma 3 della legge 104/1992 oppure beneficiarie dell’indennità di accompagnamento
- con valore I.S.E.E. socio-sanitario non superiore a € 22.000 per gli adulti e I.S.E.E. minorenni (nucleo familiare) non superiore a € 30.000 per i soggetti di minore età (come previsto dal DCPM 159/2013).

Un aspetto molto interessante è rappresentato dalla modalità adottata per la valutazione della fragilità sociale che si è concretizzata, oltre che nell’osservazione e nell’analisi della situazione della persona e del suo contesto

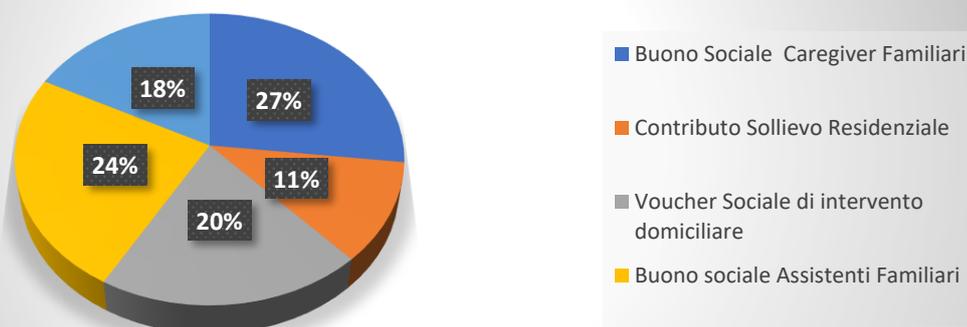
abituale di vita, nell'utilizzo delle seguenti scale: ADL (Activities of Daily Living) che misura il livello di autonomia nelle attività fondamentali della vita quotidiana; IADL (Instrumental Activities of Daily Living) che rileva il grado di compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana; Scheda di Valutazione Sociale (costruita a livello provinciale) che rileva la presenza di situazioni di vulnerabilità in diversi domini, quali la condizione abitativa (situazione abitativa, sostenibilità dell'abitazione e presenza di situazioni di precarietà abitativa), il carico assistenziale (disabilità o invalidità a carico di componenti del nucleo familiare, stress del caregiver, evento acuto a carico del caregiver, limitazioni della capacità di agire a carico di componenti il nucleo familiare), il carico sociale (situazioni di dipendenze accertate, patologia psichiatrica, situazione di pregiudizio per minori, alta conflittualità/maltrattamenti accertati .....), la rete di supporto informale (ampiezza, funzioni e relazioni). L'esito della valutazione sociale e/o multidimensionale è la predisposizione del Progetto Individuale, in cui sono declinati gli obiettivi realizzabili e/o percorribili in termini di qualità della vita della persona disabile/anziana non autosufficiente e del suo nucleo familiare, le modalità di attuazione e i tempi di attuazione e di verifica.

In merito alla misura l'ASC Solidalia gestisce tutto il processo (pubblicazione degli Avvisi; raccolta delle domande; valutazione preferibilmente multidimensionale; formulazione della graduatoria; erogazione del beneficio economico nel caso di Buono Sociale o del titolo per l'acquisto di prestazioni dagli enti accreditati nel caso di Voucher Sociale, sempre in una logica di complementarità di interventi e risorse all'interno di un Progetto Individualizzato Integrato; verifica, rendicontazione e debito informativo).

Nella tabella sotto riportata viene dettagliato per ogni strumento previsto dalla DGR quale titolo sociale (Buono o Voucher Sociale) è stato erogato, per quanti beneficiari e per quale importo complessivo.

AZIONE PREVISTA DALLA DGR	TIPOLOGIA TITOLO SOCIALE	IMPORTO	N° Utenti
Buono mensile mensile, anche di diversa intensità, finalizzato a compensare le prestazioni di assistenza del caregiver familiare fino ad un max di € 800 e/o dell'assistente familiare impiegato con regolare contratto con un importo compreso tra € 400 e € 800.	Buono Sociale a favore di caregiver familiari di anziani e disabili gravi	€ 47.700,00	52
	Contributo a favore di anziani e disabili gravi che fruiscono di un sollievo residenziale	€ 20.000,00	36
	Voucher Sociale di intervento domiciliare di anziani e disabili gravi per sollievo ai caregiver	€ 36.054,49	40
	Buono sociale a favore di anziani e disabili gravi con assistente familiare regolarmente assunto	€ 43.200,00	27
Voucher sociali per sostenere la vita di relazione di minori con disabilità con appositi progetti di natura educativa/socializzante che favoriscano il loro benessere psicofisico	Voucher sociale per l'assistenza educativa a favore di minori disabili che frequenteranno il CRE estivo	€ 30.873,51	38
<b>totale</b>		<b>€ 177.828,00</b>	<b>193</b>

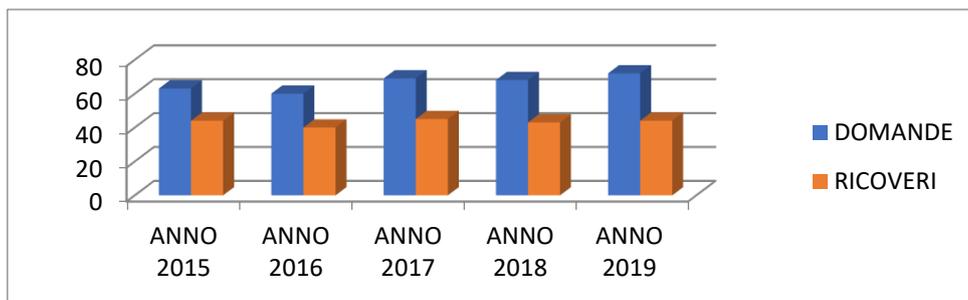
## MISURA B2 - FNA 2018



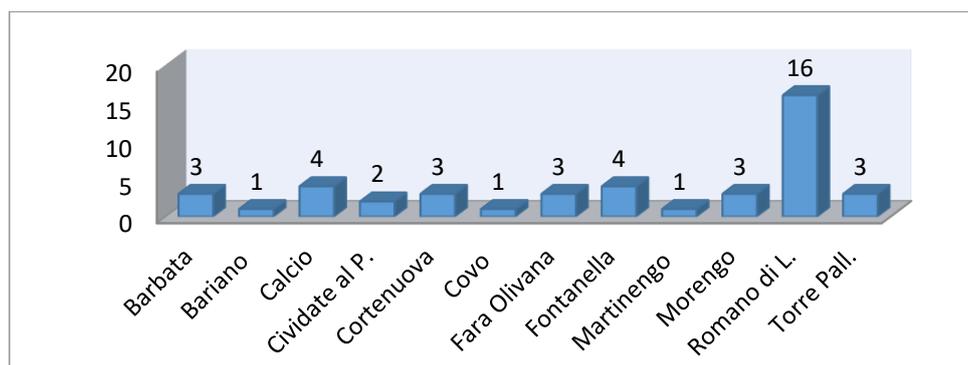
### 2.3 Ricoveri di sollievo in RSA

Il Servizio di Ricoveri Temporanei di Sollievo Residenziale nel 2019 è stato molto richiesto, evidenziando un bisogno di sollievo in crescita da parte dei caregiver familiari che si occupano quotidianamente di una persona anziana non autosufficiente. L'inserimento temporaneo dell'anziano fragile presso una struttura residenziale, per periodo di tempo generalmente della durata di un mese, permette infatti alle famiglie di "staccare la spina" in un particolare momento di stress, ferie del caregiver o dell'assistente familiare, ricoveri ospedalieri del caregiver, recuperando energie psico-fisiche e riappropriandosi i di tempi e spazi per se stessi. Purtroppo si evidenzia un ricorso a questo servizio abbastanza tardi, quando la situazione è diventata ormai insostenibile per il caregiver familiare oppure in attesa che si renda disponibile un posto di ricovero permanente in RSA. Si evidenzia una discrepanza tra domanda e offerta, sottolineando però che spesso si tratta di rinunce per svariati motivi (ricovero definitivo, decessi altre soluzioni residenziali...) che in alcuni casi mette in evidenza un ricorso "improprio" al servizio, ovvero in situazioni di emergenza/pronto intervento o in attesa di ricovero definitivo, per cui manca una risposta di altro tipo. Quindi la mancata risposta alle richieste è dovuta solo in pochi casi alla mancanza di disponibilità di posto per ricovero temporaneo.

Servizio Ricoveri Temporanei	Domande Pervenute	Interventi attivati (sui 4 posti di sollievo nella RSA)
ANNO 2015	63	44
ANNO 2016	60	40
ANNO 2017	69	45
ANNO 2018	68	43
ANNO 2019	72	44



La tabella di seguito riportata mette in evidenza il numero di ricoveri temporanei di sollievo effettuati per ciascun comune, con una netta prevalenza del Comune di Romano di Lombardia.



## 2.4 STVM (Servizio Territoriale di Valutazione Multidimensionale)

L'ASC Solidalia ha garantito per tutto il 2019 la partecipazione di un Assistente Sociale nell'equipe del Servizio Territoriale di *Valutazione Multidimensionale (STVM)* presso l'ASST Bergamo Ovest.

L'equipe di Valutazione Multidimensionale è composta da operatori ASST (*Coordinatori Sanitario, Socio-Sanitario ed Infermieristico, Infermieri A.D.I., Medico Distretto*) e un operatore dell'Ambito Territoriale (*Assistente Sociale Solidalia – raccordo con AS Comunali*), se necessario integrata di volta in volta da altre figure della rete dei servizi territoriali e dei soggetti accreditati.

L'obiettivo dell'STVM è quello di valutare i bisogni sia dal punto di vista sanitario che sociale e garantire una "presa in carico complessiva ed integrata". Elementi cardine sono pertanto la valutazione multidimensionale e la predisposizione del Progetto individualizzato, che garantisca da una parte una presa in carico globale e dall'altra la differenziazione delle risposte in relazione ai bisogni della persona fragile e della famiglia.

La valutazione multidimensionale del bisogno è lo strumento che costruisce concretamente l'integrazione a livello professionale, oltre che istituzionale, assumendo una funzione di lettura integrata dei bisogni nelle diverse dimensioni della persona con l'obiettivo di facilitare l'accesso della persona fragile e della sua famiglia alle diverse unità d'offerta sociali e/o socio-sanitarie e garantendo, attraverso l'informazione e l'orientamento, risposte appropriate e flessibili, all'interno di percorsi di cura individualizzati e fortemente integrati.

Nell'STVM stanno confluendo molte attività legate all'Area Non Autosufficienza e fragilità, grazie anche all'attribuzione di un ruolo sempre più strategico da parte della Regione, attraverso diverse DGR che mettono

a disposizione fondi da gestire in modo integrato, per evitare sprechi di risorse o sovrapposizione di competenze. Durante l'anno 2019 sono state effettuate n. 24 riunioni d'equipe, alle quali si aggiungono le valutazioni multidimensionali per la Misura B1 e la misura B2 dell'FNA effettuate sia dall'AS di Ambito che dagli Assistenti Sociali Comunali, nonché tutta l'attività di raccordo con la rete territoriali e di back office.

## **2.5 Sportello e Registro degli Assistenti familiari (Bonus Assistenti familiari)**

Facendo seguito all'emanazione della Dgr n. 5648/2019 "Approvazione del piano delle azioni regionali e delle linee guida per l'istituzione degli sportelli per l'assistenza familiare e dei registri territoriali degli assistenti familiari in attuazione della l.r. n. 15/2015" e valutato il contesto territoriale, caratterizzato dalla presenza storica dello Sportello Assistenti Familiari gestito dalla Caritas Interparrocchiale di Romano di Lombardia (Parrocchia di Romano di Lombardia), nonché dalla sua integrazione con la rete dei servizi territoriali e dei soggetti del Terzo Settore dell'Ambito, l'ASC Solidalia, in qualità di Ente Capofila dell'Ambito Territoriale di Romano di Lombardia, non ha ritenuto di istituire nuovi Sportelli e/o Registri, ma di valorizzare e potenziare l'esistente, in un'ottica di una maggiore corresponsabilità nella costruzione di percorsi di cura e assistenza a favore delle persone fragili e delle loro famiglie, supportandole per promuovere la permanenza a domicilio nel proprio contesto di vita e di relazione ed evitare il ricorso improprio alle strutture residenziali e/o ospedaliere. Tale organismo del Terzo Settore risulta inoltre in possesso dei requisiti richiesti di cui al punto 1.2 dell'Allegato B della DGR 5648/2016.

La collaborazione pluriennale tra l'ASC Solidalia e la Parrocchia di Romano di Lombardia (Sportello Caritas), si è così formalizzata il 21/06/2019 mediante la sottoscrizione di una CONVENZIONE PER L'ISTITUZIONE DELLO SPORTELLLO PER L'ASSISTENZA FAMILIARE E DEL REGISTRO TERRITORIALE DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI DELL'AMBITO DI ROMANO DI LOMBARDIA con una copertura territoriale su tutti i 17 Comuni dell'Ambito Territoriale.

### **⇒ Sportello per l'Assistenza Familiare**

Lo Sportello svolge attività di supporto della persona in condizione di fragilità e non autosufficienza e della sua famiglia (ascolto e valutazione del bisogno di assistenza familiare; assistenza per la ricerca e l'individuazione di un assistente familiare, con competenze ed esperienze adeguate ai bisogni di assistenza; disbrigo pratiche per assunzione/regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare; aiuto nell'individuazione di un assistente familiare per sostituzione) e attività di supporto delle persone disponibili a lavorare come assistenti familiari (informazione per l'iscrizione al Registro territoriale degli assistenti familiari; assistenza per l'individuazione della persona/famiglia che necessita di assistenza familiare; disbrigo delle pratiche per assunzione/regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare).

Lo Sportello garantisce un'apertura al pubblico per 15 ore settimanali, al cui si aggiungono diverse ore di lavoro di back office da parte dei 5 operatori, che fanno riferimento ad un coordinatore, coinvolti nella gestione dello Sportello e del Registro degli Assistenti Familiari dell'Ambito Territoriale di Romano di Lombardia.

⇒ **Registro Territoriale degli Assistenti Familiari**

Il Registro degli Assistenti Familiari dell'Ambito Territoriale di Romano di Lombardia, istituito ex novo, ha la finalità di raccogliere, secondo le modalità previste dalla normativa, dei nominativi e di tutti i dati richiesti relativi agli assistenti familiari che, in possesso dei requisiti necessari di cui all'art 7 della l.r. n. 15/2015, inoltrano richiesta di iscrizione in quanto intendono proporsi alle famiglie come assistenti familiari per l'attività di cura ed assistenza. A seguito dell'iscrizione l'assistente familiare è tenuto ad attestare annualmente il possesso dei requisiti necessari all'iscrizione al Registro per mantenere la propria iscrizione.

La Caritas Interparrocchiale di Romano di Lombardia ha adottato la modulistica prevista per l'iscrizione e l'aggiornamento del Registro degli Assistenti Familiari, grazie al lavoro dei 5 operatori coinvolti, che fanno riferimento ad un Coordinatore.

⇒ **Bonus Assistenti Familiari**

L'iscrizione al Registro degli Assistenti Familiari è requisito di accesso alla Misura Regionale Bonus Assistenti Familiari (Decreto Reg. 4597/2019), gestita nel 2019 dall'ASC Solidalia. Destinatari del Bonus sono i datori di lavoro che sottoscrivono il contratto dell'assistente familiare, siano essi le persone assistite o altri componenti non obbligatoriamente convivente, con ISEE uguale o inferiore a € 25.000, contratto di assunzione di Assistente familiare con caratteristiche di cui all'art.7 della l.r. 15/2015 e residenza in Lombardia da almeno 5 anni. Si precisa che non è ammissibile alla misura la persona fragile già destinataria delle misure B1 e B2 del Fondo Nazionale per la non autosufficienza (FNA).

Situazione al 31/12/2020

<b>N° SPORTELLI ATTIVI (ai sensi DGR 5648/2016)</b>	N° 1 - presso Caritas Interparrocchiale in Piazza Fiume n. 7 a Romano di Lombardia
<b>N° REGISTRI TERRITORIALI (ai sensi DGR 5648/2016)</b>	N° 1 - presso Caritas Interparrocchiale in Piazza Fiume n. 7 a Romano di Lombardia
<b>ENTE GESTORE SPORTELLLO E REGISTRO</b>	Asc Solidalia in convenzione con Parrocchia S. Maria Assunta e S. Giacomo Maggiore di Romano di Lombardia (Caritas Interparrocchiale)
<b>MONTE ORE SETTIMANALE COMPLESSIVO DI APERTURA SETTIMANALE</b>	15 ore settimanali di apertura al pubblico + ore di Back Office

<b>COPERTURA TERRITORIALE</b>	17 Comuni dell'Ambito Territoriale (100 %)
<b>N° ASSISTENTI FAMILIARI ISCRITTE AL REGISTRO</b>	40

## 2.6 Conclusioni

<b>ASPETTI POSITIVI</b>	<p>In generale gli interventi dell'Ambito Territoriale nell'Area Anziani, in linea con gli obiettivi regionali, si sono orientate nel 2019 principalmente verso alcune direttrici fondamentali considerate sicuramente virtuose.</p> <p>Innanzitutto si è cercato di promuovere sempre di più la <b>valutazione multidimensionale</b> del bisogno della persona anziana fragile e della sua famiglia, seguita dalla predisposizione di un <b>Progetto Individualizzato</b>. Si è quindi sempre più intensificata e arricchita la collaborazione con l'ASST Bergamo Ovest, con un ruolo prioritario all'interno dell'<b>STVM</b> dell'Ambito e dei Comuni al fine di promuovere una reale integrazione socio-sanitaria, favorendo un sempre maggior raccordo con i Servizi Sociali Comunali.</p> <p>Altra leva fondamentale, strettamente collegata alla prima, sulla quale l'Area Anziani ha investito è stato il <b>supporto della domiciliarità</b>, al fine di mantenere il più possibile la persona anziana fragile nel proprio contesto di vita e relazionale, riconoscendo e supportando il ruolo dei caregivers familiari ("prendersi cura di chi si prende cura"), evitando il ricorso improprio alle strutture residenziali ed ospedaliere.</p> <p>Per servizi domiciliari, con particolare riferimento al <b>SAD</b>, nel 2019 il numero degli utenti è incrementato del 24% (+54 utenti seguiti), evidenziando un maggior ricorso ai servizi di supporto alla domiciliarità e un maggior investimento nella promozione della permanenza a domicilio della persona in condizioni di fragilità.</p> <p>La <b>misura B2 dell'FNA</b> ha consentito anche per il 2019 di realizzare diversi Progetti Individualizzati, attraverso l'erogazione di titoli sociali (Buoni e Voucher Sociali) a favore di famiglie impegnate nella cura e nell'assistenza a domicilio di persone con grave disabilità e in condizioni di non autosufficienza. Il numero di beneficiari è stato di n. 193 (simile al 2018). Ad eccezione del Buono Sociale Caregiver Familiare, l'ASC Solidalia è riuscita a rispondere a tutte le domande idonee presentate, mostrando una buona capacità di pianificare e modulare l'offerta, in base alla lettura della domanda.</p> <p>I <b>Ricoveri Temporanei di Sollievo in RSA</b> rappresentano un servizio ormai consolidato presente nell'Ambito da molti anni. I 4 posti letto a disposizione dalla RSA convenzionate (2 a Romano, 1 a Civate e 1 a Fontanella) sono stati occupati tutto l'anno, con una netta prevalenza di ospiti proveniente dal Comune di Romano di Lombardia (36%). Il servizio continua a svolgere un importante funzione di "sollievo" nei confronti dei caregivers familiari, permettendo loro di</p>
-----------------------------	---

	<p>recuperare energie e tempo per se stessi, al fine di potersi occupare nuovamente della cura della persona cara fragile al suo rientro al domicilio.</p> <p>Tale utilizzo in linea con la mission di sostegno domiciliarietà è confermato anche dal ricorso al servizio un paio di colte volte l'anno per lo stesso utente.</p> <p>L'istituzione dello <b>Sportello per l'Assistenza Familiare</b> e del <b>Registro Territoriale degli Assistenti Familiari</b> in convenzione (da Giugno 2019) con la Parrocchia di Romano di Lombardia (Caritas) ha ulteriormente qualificato una risorsa del Terzo Settore, già presente e attiva da diversi anni sul territorio. Lo Sportello, aumentando l'apertura al pubblico a 15 ore settimanali, ha svolto un'attività di supporto alle famiglie in cerca di assistente familiare, con il valore aggiunto (rispetto alle indicazioni regionali) di occuparsi anche del disbrigo delle pratiche per assunzione e regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare. Inoltre è stato istituito ex novo il Registro Territoriale degli Assistenti Familiari, in cui si raccolgono e aggiornano, secondo le modalità previste dalla normativa, i nominativi e tutti i dati richiesti relativi agli assistenti familiari che devono essere in possesso dei requisiti previsti all'art 7 della l.r. n. 15/2015, qualificando il lavoro di care giving informale.</p>
<p><b>CRITICITÀ RISCHI</b></p>	<p>Generalmente si può affermare che le criticità nell'Area non Autosufficienza In merito ai <b>servizi domiciliari</b> si è assistito, contestualmente ad un positivo aumento del numero degli utenti seguiti (+24%), ad una riduzione della media settimanale oraria di assistenza domiciliare per utente, che è passata da 2,6 ore nel 2018 a 2 ore nel 2019.</p> <p>Questo potrebbe dipendere dalla modalità di calcolo effettuata che utilizza una media meramente matematica calcolata su tutto l'anno (52 settimane), non rispecchiando sempre l'andamento effettivo del servizio, con utenti che usufruiscono del SAD per periodi di tempo inferiori all'anno.</p> <p>La <b>misura B2 dell'FNA</b>, con particolare riferimento all'erogazione del Buoni Sociali (soprattutto i Buoni Sociali Caregiver Familiari), rischia di limitarsi ad una "monetizzazione del bisogno", ovvero una mera distribuzione di provvidenze economiche non realmente inserite in un progetto individualizzato più ampio di presa in carico globale della persona, in un'ottica da complementarità di risorse ed interventi in cui il supporto economico dovrebbe rappresentare solo una parte del progetto.</p> <p>Per i <b>Ricoveri Temporanei di Sollievo</b> si evidenzia anche per il 2019 una domanda superiore all'offerta, vincolata ai quattro posti disponibili. Si sottolinea che tale discrepanza sia spesso dovuta a rinunce per svariati motivi (ricovero definitivo, ricovero in cure intermedie, peggioramento condizioni, altre soluzioni residenziali...), che in alcuni casi evidenzia un ricorso "improprio" al servizio, ovvero in situazioni di emergenza/pronto intervento (dimissioni "lampo", perdita improvvisa dell'autonomia...), che non connota però il servizio caratterizzato da interventi programmati e temporanei.</p> <p>L'istituzione del <b>Registro Territoriale degli Assistenti Familiari</b> ha trovato qualche difficoltà nell'implementazione in quanto i requisiti richiesti agli Assistenti Familiari per l'iscrizione (come</p>

	<p>previsto dall'art 7 della Legge Regionale 15/2015) non sono in possesso di molti operatori e richiedono certificazioni non facilmente reperibili. Inoltre il nuovo portale di inserimento dati, previsto dalla Regione, potrebbe trovare qualche resistenza e difficoltà nell'implementazione da parte degli operatori della Caritas.</p>
<p><b>PROSPETTIVE OBIETTIVI</b></p>	<p>La sfida principale nell'Area Non Autosufficienza per i prossimi anni sarà quella di continuare nell'implementazione di modelli di valutazione, di intervento e di verifica sempre più integrati. Risulta per cui imprescindibile promuovere e "curare" la messa in rete dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, nonché delle diverse misure "messe in campo", garantendo l'unitarietà di accesso ai cittadini, promuovendo la continuità delle cure, in particolare tra ospedale e territorio, ed evitando la sovrapposizione e lo spreco di risorse.</p> <p>In quest'ottica il Servizio Anziani dell'ASC Solidalia ha assunto e deve continuare ad assumere un <b>ruolo di regia e di governance</b> delle risorse istituzionali e comunitarie presenti sul territorio in campo sociale, finalizzato al superamento della frammentazione dei servizi e degli interventi e alla creazione di un sistema sempre più integrato in risposta alla fragilità della persona anziana, in stretta collaborazione con l'ASST ed in particolare l'STVM.</p> <p>Il focus di attenzione si deve però spostare dall'<i>offerta</i> -intesa come servizi e interventi erogati- alla <i>domanda</i> -intesa come persone fragili e loro contesti socio-relazionali, dalle singole unità d'offerta alle reti territoriali, dalla disabilità e non autosufficienza, alla promozione delle autonomie funzionali e sociali, al fine di promuovere l'adozione di <b>modelli di natura "multidimensionale" ed integrata</b> tra la dimensione clinico- funzionale e quella sociale, quale presupposto per la messa in campo di risposte appropriate basate sulla predisposizione del <b>Progetto individualizzato</b>.</p> <p>Una particolare attenzione dovrà essere data all'erogazione dei Titoli Sociali, ovvero Buoni e Voucher Sociali, che presentano grandi potenzialità in quanto riescono ad immettere nel sistema di Welfare, se utilizzati in modo strategico e mirato, aspetti di innovazione e flessibilità, affiancandosi alla rete consolidata di servizi ed unità di offerta socio-sanitarie e sociali. La sfida sarà quella di realizzare percorsi individualizzati ed integrati capaci di articolare risposte di sostegno alla fragilità nelle sue diverse forme, attraverso un supporto economico e/o prestazionale, ma soprattutto con una presa in carico globale delle persona e della sua famiglia.</p> <p>Occorre inoltre ampliare il perimetro di azione, sensibilizzando la comunità rispetto al tema della Non autosufficienza, attraverso il riconoscimento ed il coinvolgimento delle reti territoriali informali nella costruzione di una comunità responsabilizzata e responsabilizzante nella risposta ai bisogni dei suoi membri fragili.</p>

## 3. AREA NON AUTOSUFFICIENZA – DISABILI

Tipologia	Anno 2019	Previsione Anno 2020*
PTD	374.021,99 €	403.036,95 €
Spazio Autismo	36.516,62 €	37.000,00 €
CDD	345.833,85 €	247.645,00 €
Ass. Educativa Scolastica	1.764.847,90 €	1.268.875,54 €
Voucher CRE	33.873,51 €	40.868,32 €
Dopo di noi	69.816,62 €	82.976,56 €
Personale Equipe Disabili	65.877,11 €	67.725,00 €
<b>Totale</b>	<b>2.690.787,60 €</b>	<b>2.148.127,37 €</b>

\* la diminuzione dei costi è dovuta all'interruzione di alcuni servizi per circa 3 mesi a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19.

Il quadro dei servizi afferenti all'area disabilità, come vedremo nei paragrafi seguenti, mantiene un trend di crescita sostanziale anche per l'anno 2019.

Nell'anno 2019 gli obiettivi di lavoro degli operatori del servizio si sono focalizzati su tre principali aree tematiche che ora si procede ad illustrare brevemente e che troveranno nei paragrafi seguenti una più approfondita analisi.

La prima afferisce al processo di consolidamento del lavoro di rete con i servizi coinvolti nel progetto di vita dei bambini inseriti nel servizio Spazio Autismo. La seconda è relativa al tema del Dopo di Noi che ha visto un aumento dei progetti realizzati. Infine è stato rivisto l'accreditamento del servizio PTD che ha visto l'introduzione di alcune modifiche delle tipologie di voucher erogabili.

Il servizio disabili continua a restare un servizio di riferimento per i servizi sociali dei Comuni, anche laddove non si intenda avvalersi dei servizi aziendali, ma si ritenga possa essere utile il contributo professionale degli operatori che vi operano.

## I SERVIZI DELL'AREA DISABILI

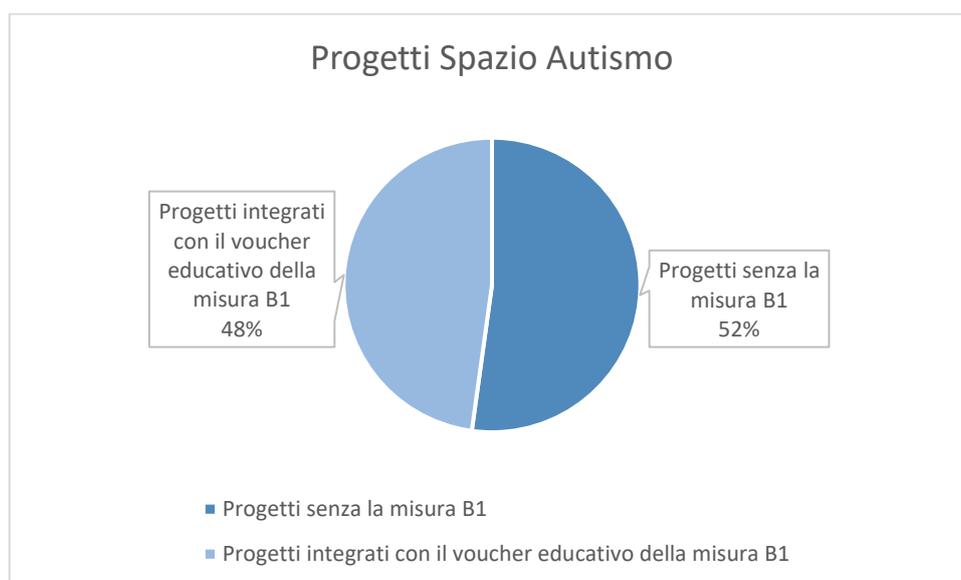
### Spazio Autismo:

Il servizio si caratterizza per la sua strutturazione in due interventi complementari tra loro: uno di tipo educativo con l'utilizzo del metodo TEACCH rivolto al bambino e l'altro orientato a sostenere la rete familiare, scolastica ed educativa che ruota attorno alla persona con diagnosi di autismo.

Nel corso dell'anno 2019 il lavoro degli operatori dell'equipe disabili si è focalizzato sull'approccio multidimensionale nella presa in carico del bambino e del nucleo familiare che ha favorito la messa in rete dei servizi coinvolti nel progetto di aiuto e la ricomposizione delle risorse disponibili in tutto il sistema.

Il punto di maggior successo è relativo all'utilizzo del voucher di intervento educativo previsto dalla misura B1 in modo integrato con le risorse attivate dallo Spazio Autismo determinando così la possibilità di costruire un progetto articolato, in grado di sostenere le famiglie nel corso di tutto l'anno.

Come è possibile osservare nel grafico 1, i progetti che è stato possibile integrare con ulteriori risorse derivanti dalla misura B1 sono quasi la metà dei progetti attivi all'interno del servizio (in totale nell'anno 2019 sono stati 23) con un'evidente possibilità di garantire valore aggiunto alle famiglie interessate.



**Grafico 1**

Ulteriore nota di valore è relativa ai gruppi di auto mutuo aiuto rivolto ai genitori dei bambini inseriti nel servizio. Nel 2019 sono stati organizzati 2 gruppi di genitori (sulla base dell'età e delle diverse fasi evolutive dei figli) per i quali sono stati previsti incontri con esperti del settore.

Questa esperienza ha consentito ai genitori di sentirsi parte di un gruppo e di scambiarsi racconti rispetto alle proprie esperienze, elemento in grado di accrescere il grado di consapevolezza e di competenza nella gestione delle difficoltà quotidiane con i figli con disturbi dello spettro autistico.

Gli operatori del servizio disabili avevano definito come obiettivo di lavoro per l'anno 2019 la definizione di buone prassi operative con la UONPIA di Romano di Lombardia rispetto sia alla segnalazione di nuove situazioni, sia alle possibili dimissioni prima della maggiore età.

Questo si è rivelato essere un punto particolarmente critico a causa della mancanza di un unico interlocutore all'interno della UONPIA con cui creare momenti di confronto per la definizione di nuove modalità di collaborazione.

### **Progetti Territoriali Disabili (P.T.D.):**

Il servizio PTD è il servizio che, più di tutti, trova consenso da parte delle famiglie e che negli anni ha visto un numero sempre crescente di nuovi inserimenti (vedi grafico 2).

Le sue caratteristiche di flessibilità, innovazione e radicamento nel territorio, lo rendono facilmente adattabile ai bisogni delle persone con disabilità che ne usufruiscono. Le attività educative e socializzanti proposte ai ragazzi sono diversificate e possono articolarsi in attività orientate allo sviluppo delle autonomie personali, al mantenimento di minime capacità socio-occupazionali e alla sollecitazione delle abilità relazionali. Le attività possono realizzarsi all'interno delle strutture delle cooperative accreditate ma anche in integrazione con le realtà del territorio: in palestra, con i negozianti, con le aziende, con le associazioni e gli oratori.

Nel corso del 2019 il servizio è stato riprogrammato, anche alla luce delle esigenze emerse e, a fine anno, è stato emanato il nuovo bando di accreditamento che ha previsto un ampliamento dei voucher erogati. L'elemento innovativo è determinato dalla possibilità di sviluppare progetti personalizzati per coloro che hanno buone autonomie personali ma non sono collocabili in un contesto lavorativo. Per loro si prevedono progetti con una prevalenza di attività socio-occupazionali.

Al fine di rendere più flessibili i progetti individualizzati si è prevista la possibilità di avvalersi delle figure professionali dell'assistente educatore e dell'asa per i progetti per i quali è richiesto un rapporto uno a uno, offrendo risposte il più possibile personalizzate.

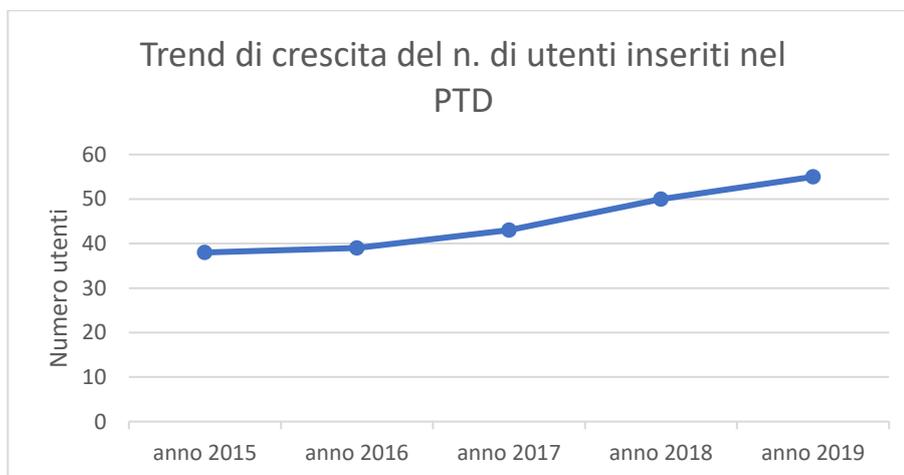
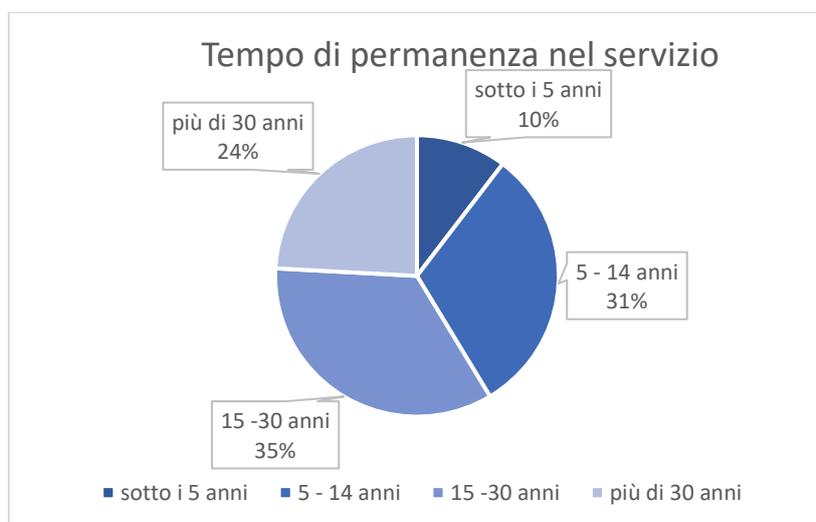


Grafico 2

## Centro Diurno Disabili (C.D.D.):

Il Centro Diurno Disabili si qualifica come un servizio socio-sanitario a cui è richiesto di rispondere ai criteri regionali di accreditamento.

Analizzando i dati degli inserimenti si osserva un sostanziale equilibrio tra dimissioni e nuovi ingressi. Questa osservazione ci ha spinti ad analizzare i tempi di permanenza all'interno del servizio da parte degli utenti. I dati hanno confermato le ipotesi fatte circa la staticità dei progetti. Un quarto degli utenti è inserito nel servizio da oltre 30 anni e più della metà frequenta il CDD da più di 15 anni. Questi dati assumono maggior peso se teniamo in considerazione il fatto che negli ultimi 5 anni sono avvenuti solo 3 nuovi inserimenti (pari al 10% del totale) (vedi grafico 3).



### Grafico 3

Questi dati ci costringono a riflettere sulla criticità intrinseca nel servizio determinata dalla situazione di elevata dipendenza delle persone inserite che necessitano di interventi non solo educativi e di socializzazione ma anche di cura sanitaria ed assistenziale.

E' da rilevare, quale elemento di valore, lo sforzo della cooperativa che gestisce il servizio di garantire, laddove possibile, spostamenti del personale tra i diversi servizi per favorire l'introduzione di elementi di novità che possano essere da stimolo sia per gli utenti che per l'organizzazione del servizio.

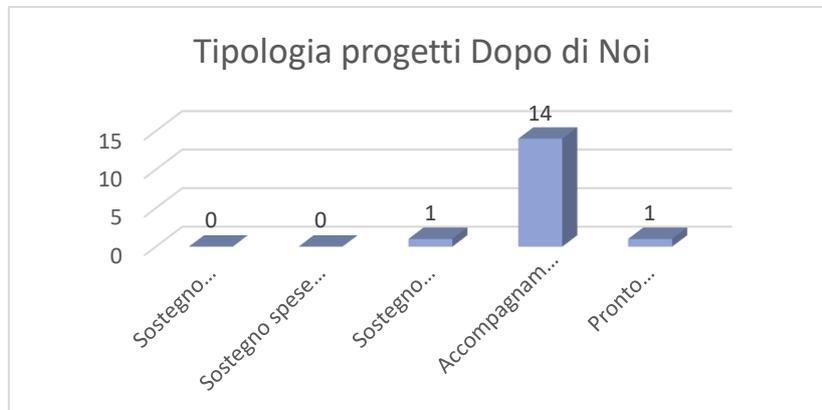
## Dopo di Noi:

Nel corso dell'anno 2019, l'attuazione della legge n. 112/2016 sul *Dopo di Noi* ha fatto un ulteriore passo avanti grazie alla realizzazione di progetti di sperimentazione della vita autonoma da parte delle persone con disabilità grave; resta tuttavia ancora molto da fare perché la legge trovi la sua piena realizzazione.

I progetti realizzati e finanziati con il fondo Dopo di Noi, infatti, sono caratterizzati da una prevalenza di percorsi di accompagnamento all'autonomia, mentre i progetti di residenzialità sono residuali rispetto agli altri (grafico 4).

Questo aspetto è problematico poiché la legge è orientata alla realizzazione di appartamenti e unità abitative che possano accogliere persone con disabilità grave, favorendo il loro distacco dalla famiglia di origine. Quanto

si è registrato nel nostro territorio è sicuramente una buona adesione ai progetti che prevedono percorsi di accompagnamento all'autonomia tuttavia i tempi richiesti dalle famiglie per dar vita a progetti di residenzialità vera e propria sono molto più lunghi dei due anni previsti dal Piano Operativo regionale per l'accompagnamento.



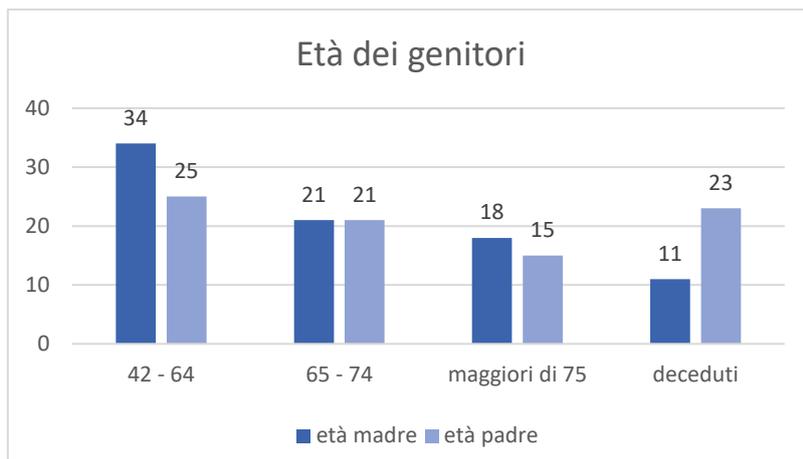
**Grafico 4**

Un fattore da tenere in considerazione è quello economico: la messa a sistema degli appartamenti protetti, così come previsti dalla legge, richiede un notevole investimento economico che da soli gli Enti Locali non possono sostenere.

La legge 112 prevede diversi istituti per favorire la messa a disposizione del patrimonio familiare (mobiliare o immobiliare), per fare ciò è richiesto alle famiglie un grande cambiamento culturale e di prospettiva rispetto ai bisogni di cura e di autonomia dei loro figli. Il processo richiede tempi di maturazione di soluzioni innovative e condivise tra famiglie, enti pubblici e soggetti del Terzo Settore, che non corrispondono ai due anni che sono invocati come sufficienti per la conclusione di un percorso di autonomia.

La crescente richiesta di accesso alle risorse del Dopo di Noi, ci ha spinti ad analizzare le caratteristiche di età degli utenti inseriti nei servizi PTD e CDD e delle loro famiglie.

Quanto rilevato mette in evidenza in primo luogo che molti genitori hanno un'età superiore ai 65 anni, considerata la soglia di anzianità, di questi vi è un buon numero di genitori che ha un'età superiore ai 75 anni, quindi in una condizione psico-fisica già messa alla prova dall'età avanzata (grafico 5).



**Grafico 5**

La lettura di questi dati deve integrarsi con l'analisi della composizione del nucleo familiare che mette in luce la presenza di ben 19 nuclei familiari monogenitoriali (prevalentemente madri sole a causa del decesso del marito) in età avanzata. Ulteriore elemento rilevante è il fatto che 9 utenti vivono presso le famiglie dei fratelli o delle sorelle (grafico 6).



**Grafico 6**

La lettura di questi dati richiede una riflessione rispetto al tema del Dopo di Noi e del sistema di servizi di accoglienza a favore di persone non autonome a cui, nell'arco di pochi anni, verranno meno le cure dei genitori.

Le prospettive evolutive dei loro percorsi di vita richiedono di iniziare già oggi a costruire soluzioni per la loro accoglienza attraverso la definizione di un percorso condiviso e partecipato con le famiglie e con il Terzo Settore. Per rispondere in modo più adeguato ai bisogni di cura delle persone con disabilità è necessario riuscire ad anticipare le situazioni di emergenza e accompagnarle in un percorso di graduale distacco dalla famiglia di origine. Inoltre, coinvolgere direttamente le loro famiglie, aumenta la possibilità di trovare soluzioni innovative e può favorire la messa a disposizione di risorse familiari, così come invita a fare la legge 112/2016.

## **L'Assistenza Educativa Scolastica:**

L'assistenza educativa scolastica è un servizio di grande importanza non solo perché garantisce agli alunni con disabilità il diritto allo studio, riconosciuto costituzionalmente, ma anche perché si pone come obiettivo primario di favorire la socializzazione e l'inclusione scolastica dei soggetti più deboli.

L'obiettivo principale è rendere possibile il processo di inclusione dell'alunno disabile previsto nel percorso formativo scolastico, contribuendo a far entrare nella pratica educativa quotidiana della scuola il principio secondo il quale l'integrazione scolastica in situazione di disabilità è determinata da una progettazione comune e condivisa dai diversi soggetti istituzionali coinvolti, attenta a evidenziare le opportunità educative e formative che valorizzano e promuovono le capacità dell'alunno.

Nella realtà quotidiana, non sempre l'assistente educatore riesce a svolgere questa funzione poiché rischia di essere "utilizzato" per sopperire alle carenze di organico nelle scuole e rispondere alle difficoltà che possono generarsi nel contesto classe a causa delle multiproblematicità di cui gli alunni sono portatori. I progetti attivati hanno un orizzonte temporale breve, legato al periodo scolastico e mancano di una visione centrata sul Progetto di Vita.

Ulteriore elemento di criticità è l'aumento costante negli ultimi 10 anni delle richieste di assistenza educativa scolastica come conseguenza di un aumento delle certificazioni di disabilità rilasciate dalle Commissioni di Valutazione. La crescita della richiesta ha visto una conseguente crescita della spesa per i Comuni divenuta per alcuni insostenibile. Questi elementi richiedono una revisione del servizio che tenga conto della necessità di ridurre la spesa ma anche di qualificare il livello della prestazione.

Ad oggi i Comuni che si avvalgono del sistema di accreditamento aziendale per l'erogazione del servizio sono in totale 14 su 17 e gli alunni che ne usufruiscono sono complessivamente 251 iscritti a tutti gli ordini e gradi di scuola.

## ***PROGETTI CON IL TERRITORIO ATTIVATI PER LA DISABILITÀ NELL'ANNO 2019***

Il servizio disabili oltre alla progettazione di interventi rivolti all'individuo prevede l'attivazione di progetti in raccordo con la rete dei servizi attivi sul territorio.

### **PROGETTO INTEGRAZIONE IN ORATORIO E CON I CRE**

Il progetto è finalizzato a promuovere l'integrazione dei ragazzi disabili all'interno delle attività ludico, sportive e ricreative proposte dagli Oratori e, allo stesso tempo, la sensibilizzazione dei ragazzi ad attività di volontariato.

Queste attività sono realizzate da diverso tempo e hanno sempre visto un elevato livello di partecipazione e di gradimento da parte dei ragazzi disabili.

L'elemento che si sta rivelando essere un nodo critico è la tenuta della rete di servizi e di soggetti necessaria per dare al progetto continuità nel tempo e mantenere attiva la partecipazione di tutti.

Per fare ciò è necessario lavorare sulla partecipazione sociale al tema della disabilità e sulla sensibilizzazione del territorio.

### **PROGETTO "QUATTRO CHIACCHIERE IN COMPAGNIA"**

Il progetto è nato nel 2016 con la collaborazione dell'Associazione Agenha e si concretizza con la costituzione di un gruppo di auto mutuo aiuto, rivolto ai familiari di persone con disabilità, che si riunisce una volta al mese.

Il gruppo è condotto dalla psicologa dell'Azienda Solidalia e, pur essendo aperto sia a mamme che papà, è frequentato dalle sole mamme. Nell'ultimo anno le partecipanti sono aumentate e tutte esprimono il loro gradimento in quanto la condivisione delle proprie emozioni e dei propri vissuti permette loro di alleggerire il "peso" del carico di cura familiare.

Il punto di forza di questo progetto è il fatto che la partecipazione di un operatore dell'azienda agevola l'accesso ai servizi e può orientare le famiglie nella rete dei servizi territoriali.

### **PROSPETTIVE ANNO 2020**

Alla luce degli interventi attuati nell'anno 2019, il servizio si prefigura per l'anno 2020 i seguenti macro-obiettivi:

- Proseguire e rafforzare la definizione di buone prassi operative con la UONPIA in relazione al servizio Spazio Autismo (gestione dei casi complessi, dimissioni dal servizio, gestione della lista d'attesa) e agli utenti in dimissione;
- Avviare progetti di sperimentazione innovativa per il servizio di assistenza educativa scolastica anche alla luce della riorganizzazione del processo di certificazione dei bambini con disabilità e della necessità di definizione del progetto individuale che coinvolga tutti gli attori interessati (famiglia, scuola, assistenti educatori, servizio sociale comunale, neuropsichiatria infantile...) imposti dal decreto legislativo 66/2017 *"Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera c), della legge 13 giugno 2015 n. 107"*.
- Avviare percorsi di riflessione con le famiglie, gli enti locali e il Terzo Settore in relazione al tema del Dopo di Noi.

## 4. AREA INCLUSIONE SOCIALE

Tipologia	ANNO 2019	Previsione ANNO 2020*
PRR	19.250,00 €	20.000,00 €
NEET	10.600,00 €	10.000,00 €
Residenzialità leggera	4.537,56 €	3.000,00 €
Fondo Emergenza Abitativa	69.500,00 €	82.272,30 €
SFA	40.486,95 €	39.270,00 €
Personale Equipe Nil	40.174,36 €	41.847,10 €
Equipe Multidisciplinare Inclusione	40.286,91 €	52.000,00 €
Progetti Inclusione PAL	18.062,10 €	25.000,00 €
Intervento Bando FAMI	-	158.400,50 €
<b>Totale</b>	<b>202.610,97 €</b>	<b>431.789,90 €</b>

\* L'aumento dei costi per l'anno 2020 è dovuto agli interventi legati al finanziamento del Bando FAMI

Le nuove misure di contrasto alla povertà introdotte in questi anni hanno reso necessario l'allargamento del perimetro di competenza dello storico servizio SIL e la sua riorganizzazione. Afferiscono infatti a questo servizio, oltre alle richieste di inserimento lavorativo per le categorie protette, le richieste di inclusione sociale relative ai progetti per i beneficiari REI e Reddito di cittadinanza e le richieste per l'assegnazione di alloggi Sap e le richieste per il bando emergenza abitativa.

Per l'attivazione e il consolidamento dei progetti di inclusione sociale, è risultato prezioso il lavoro di integrazione con gli enti che a vario titolo, si occupano di politiche attive del lavoro: tale collaborazione ha consentito di fornire agli utenti progetti e risposte lavorative calibrate alle situazioni personali di ognuno. Fondamentale è risultato il lavoro di rete con i vari Enti Accreditati a Regione Lombardia che si occupano di Formazione e Politiche attive del Lavoro. I progetti di inserimento lavorativo sono stati realizzati in realtà profit e non profit del territorio dell'Ambito. Per il prossimo anno si rileva la necessità di strutturare accordi formalizzati con le Associazioni di Categoria presenti sul territorio per costruire percorsi condivisi, che facilitino l'ingresso nel mondo del lavoro per le categorie più fragili.

Nel corso dell'anno 2019 si è registrato un elevato turnover di assistenti sociali operanti nei Comuni e questo ha reso più difficile sia l'intercettazione della domanda, che la condivisione dei progetti per le situazioni già in carico. Grazie alle risorse del Fondo Povertà anno 2018, sono state messe a supporto dei servizi sociali comunali due assistenti sociali a tempo pieno e due a tempo parziale per la gestione dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza e del Segretariato Sociale. Ad oggi solo una collega a tempo pieno e una collega a tempo parziale, in maternità, hanno confermato l'incarico. A questo proposito si segnala difficoltà a reperire

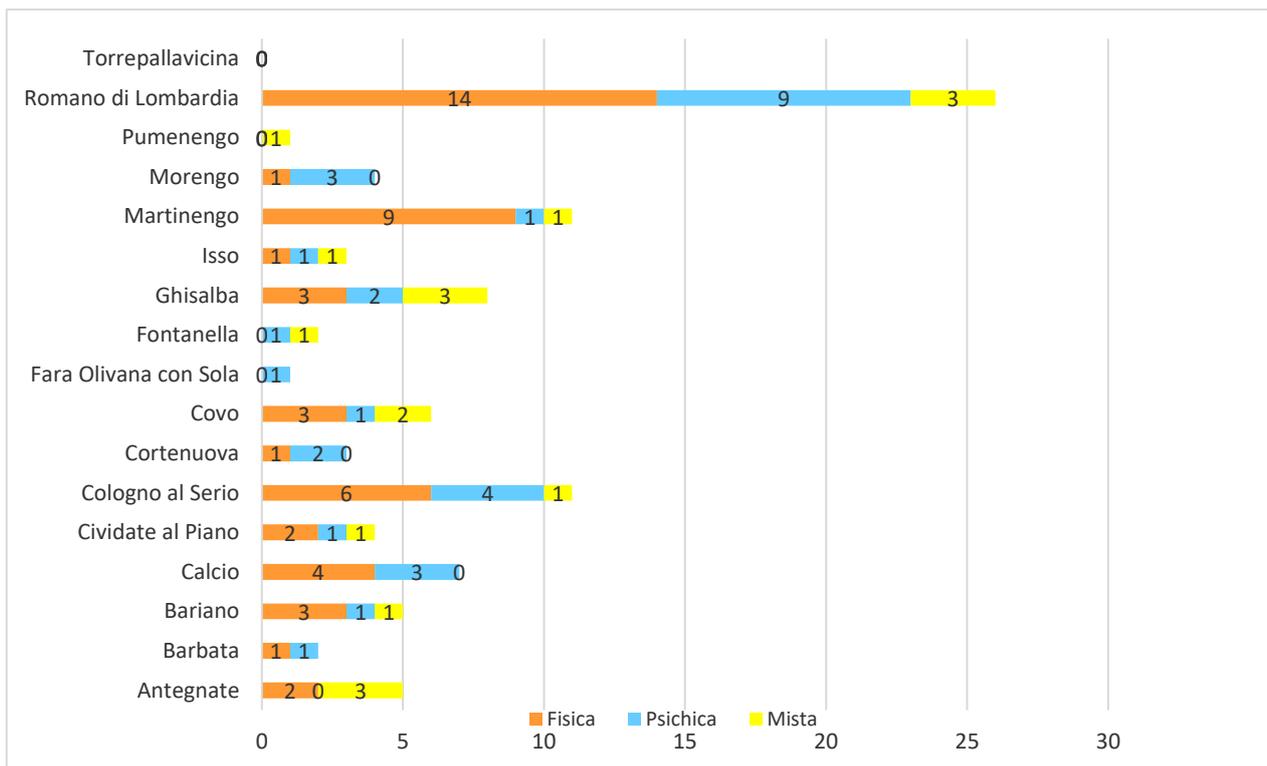
personale a causa della frammentazione delle ore lavorative su più Comuni. Viene invece confermato anche per l'anno 2020 l'affidamento del servizio inclusione al Consorzio Mestieri.

Alla fine dell'anno 2019 gli utenti in possesso di certificazione di invalidità e relazione conclusiva ai sensi della L. 68/99 in carico al Servizio, sono 101 così suddivisi:

Nell'anno 2019 sono pervenute al servizio 26 nuove segnalazioni, di cui 20 maschi e 6 femmine.

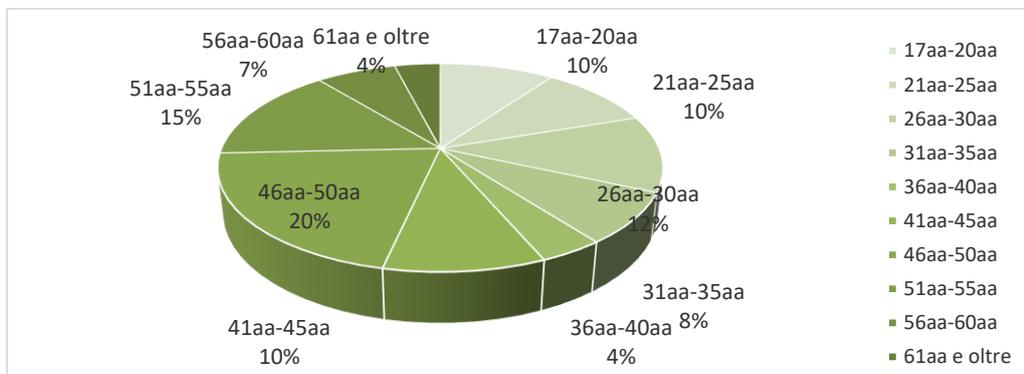
- I diversi tipi di invalidità:

	Maschi	Femmine	Totale
Antegnate	3	2	5
Barbata	2	0	2
Bariano	4	1	5
Calcio	6	1	7
Civate al Piano	2	2	4
Cologno al Serio	7	4	11
Cortenuova	3	0	3
Covo	2	4	6
Fara Olivana con Sola	1	0	1
Fontanella	2	1	3
Ghisalba	6	3	9
Isso	2	1	3
Martinengo	4	7	11
Morengo	3	1	4
Pumenengo	0	1	1
Romano di Lombardia	19	7	26
Torre Pallavicina	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>35</b>	<b>101</b>



La maggior parte degli utenti segnalati al Servizio ha un verbale di invalidità con patologia fisica.

• Le età:



La maggior parte degli utenti in carico al Servizio appartengono alla fascia d'età 46-50 anni.

Le persone straniere in carico al Servizio sono 14 e corrispondono al 14,14% del totale.

Le richieste di inserimento lavorativo che arrivano al Servizio Inserimenti Lavorativi vedono le seguenti possibilità di risposta:

- Inserimento Lavorativo;
- Tirocini di Inclusione Sociale (TIS);
- Orientamento verso altro Servizio;
- Monitoraggio Post-Assunzione;
- Ipotesi di abbinamento verso aziende della provincia in obbligo di assunzione, che devono essere validate dal Comitato Tecnico del Collocamento Mirato (Abbinamenti Numerici della L. 13);

- Progetto N.E.E.T. (Not in Education, Employment or Training);
- Servizio Formazione all'Autonomia.

#### 4.1 Inserimenti lavorativi

Comune	Inserimenti Lavorativi		Esiti
	Maschi	Femmine	
Antegnate	1		Tempo determinato
Barbata			
Bariano		1	Tempo indeterminato
Calcio	1		Tempo indeterminato
Civate al Piano	1		Tempo determinato
Cologno al Serio	1		Tempo determinato
	1		Tempo determinato
		1	Tempo determinato
		1	Tempo indeterminato
Cortenuova	1		Tempo determinato
Covo	1		Tempo indeterminato
Fara Olivana	1		Tempo determinato
Fontanella			
Ghisalba	1		Tempo determinato
	1		Tempo determinato
Isso		1	Tempo determinato
Martinengo	1		Tempo indeterminato
	1		Tempo indeterminato
	1		Tempo determinato
Morengo	1		Tempo determinato
Pumenengo			
Romano di Lombardia		1	Tempo determinato
		1	Tempo indeterminato
	1		Tempo determinato
	1		Tempo indeterminato
	1		Tempo determinato
	1		Tempo determinato
	1		Tempo determinato
		1	Tempo determinato
	1		Tempo determinato
Torre Pallavicina			
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>31</b>

Gli inserimenti lavorativi effettuati nell'anno 2019 risultano essere N. 31 :

- N. 23 assunzioni a tempo determinato,
- N. 8 assunzioni a tempo indeterminato.

La maggior parte degli inserimenti lavorativi effettuata nel 2019 ha riguardato persone affette da patologia fisica. Come per gli scorsi anni, la maggior parte degli utenti che hanno avuto un contratto di lavoro sono maschi di età compresa tra i 40 e 50 anni.

Si registra nell'anno 2019 una diminuzione dei soggetti avviati al lavoro, in quanto la maggior parte delle aziende del ns territorio ha assolto l'obbligo di assunzione previsto dalla normativa.

#### 4.2 Tirocini di Inclusione Sociale (TIS)

I Tirocini di Inclusione Sociale (TIS) nascono per rispondere ai bisogni di Integrazione sociale, per contrastare i rischi di emarginazione, per la valutazione delle capacità dei beneficiari e per lo sviluppo di capacità relazionali. I TIS si attuano attraverso la creazione di percorsi osservativi e valutativi attivati presso aziende e realtà no profit del territorio.

Nell'anno 2019 sono stati attivati 12 Progetti Riabilitati Risocializzanti. Sono stati attivati a favore di utenti residenti nei seguenti comuni:

Comune		
	Maschi	Femmine
Antegnate		
Barbata	1	
Bariano		1
Calcio	1	
Cividate al Piano		
Cologno al Serio	2	1
Cortenuova	1	
Covo	2	
Fara Olivana		
Fontanella		1
Ghisalba		1
Isso		
Martinengo		
Morengo	1	
Pumenengo		
Romano di Lombardia		
Torre Pallavicina		
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

I TIS sono stati attivati in favore di persone che presentano diverse tipologie invalidanti e che necessitano di un graduale percorso di avvicinamento al mondo del lavoro e che necessitano di percorsi protetti di socializzazione.

Tutti i beneficiari dei TIS sono di cittadinanza italiana.

Due dei beneficiari del TIS sono stati assunti dalle aziende ospitanti a tempo indeterminato.

### 4.3 Monitoraggi Post-Assunzione

Il servizio inserimenti lavorativi si occupa anche del monitoraggio post-assunzione di persone che sono state inserite in aziende. La richiesta di monitoraggio viene richiesta direttamente dall'Azienda che ha perfezionato l'assunzione o direttamente dall'utente quando si presentano problemi di difficile gestione.

Il monitoraggio sul luogo di lavoro viene effettuato attraverso:

- colloqui con gli utenti e con responsabili aziendali;
- presenza dell'educatore durante l'orario di lavoro;
- consulenza alle aziende, per particolari problemi che insorgono durante il percorso lavorativo;

L'azione di monitoraggio è finalizzata al mantenimento del posto di lavoro degli utenti inseriti e al supporto alle aziende nella gestione della prima fase dell'assunzione.

### 4.4 Ri-Orientamento

In caso di richieste di accesso al Servizio di Inserimento Lavorativo non congrue si forniscono i seguenti servizi:

- Accompagnamento alla revisione dell'invalidità;
- Orientamento verso il servizio più adatto;
- Informazione sul sistema pensionistico;
- Collaborazione con altri Servizi Specialistici del Territorio (Ser-T e C.P.S.).

### 4.5 Abbinamenti numerici Legge13

Il Servizio in ottemperanza alla legge 13 e in collaborazione con l'ufficio provinciale di collocamento mirato per disabili ,svolge una funzione di valutazione della situazione, di candidatura e di abbinamento tra il soggetto richiedente a l'azienda in obbligo di assunzione. La proposta del servizio viene validata dal Comitato Tecnico del Collocamento Mirato. È possibile candidare solo persone iscritte al Collocamento Mirato Disabili della Provincia di Bergamo affette da patologia fisica. il Servizio ha provveduto a candidare n. 27 persone nell'anno 2019, di queste n. 8 hanno avuto esito positivo del Comitato Tecnico e sono state avviate al lavoro mediante la stipula di un contratto.

### 4.6 Progetto N.E.E.T. (Not in Education, Employment or Training)

Nell'anno 2019 sono stati riprogettati i progetti per giovani che non svolgono un'attività lavorativa e n sono impegnati in un percorso scolastico o formativo.

Gli obiettivi del progetto sono stati:

- Potenziare le occasioni di conoscenza ed informazione riguardo al mercato del lavoro e all'offerta professionale presente sul territorio aumentando le possibilità di accesso dei giovani alle offerte e domande di lavoro.
- Offrire opportunità di apprendere un mestiere accedendo ad un'esperienza professionale accompagnata e formativa attraverso lo strumento del tirocinio extra-curriculare;
- Aumentare le possibilità e gli strumenti a disposizione delle persone per l'autovalutazione personale;

- Fornire gli strumenti per una adeguata ricerca del lavoro attraverso attività di tutoraggio e consulenza orientativa specialistica;
- Favorire lo sviluppo di una rete integrata che coinvolga istituzioni, aziende e realtà associative atte a promuovere l'inserimento lavorativo di persone residenti nel territorio;
- Riavvicinamento al mondo scolastico/di formazione per completare il percorso di studi e conseguire un titolo di studio spendibile nel mondo del lavoro.

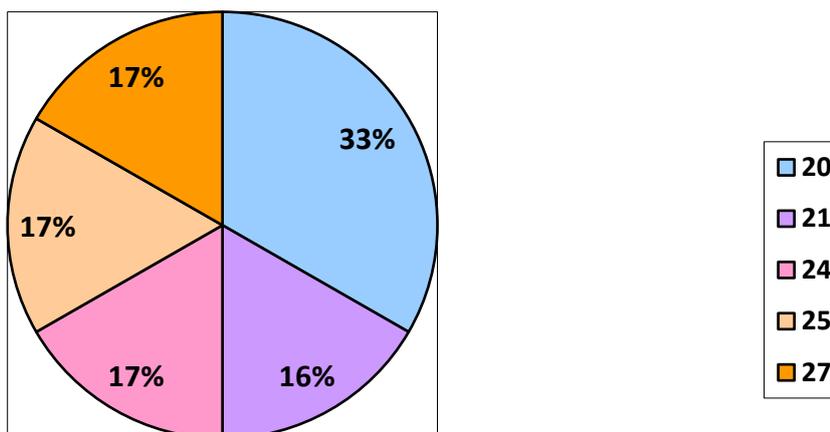
I destinatari del progetto dovevano possedere i seguenti requisiti:

- ✓ Essere inoccupati o disoccupati;
- ✓ Avere un'età compresa tra i 18 e i 29 anni compiuti;
- ✓ Essere domiciliati nell'Ambito Territoriale 14;
- ✓ Avere assolto l'obbligo scolastico;
- ✓ Non essere iscritto e/o frequentare percorsi formativi pubblici o privati di qualsiasi genere;
- ✓ Non essere iscritti al collocamento mirato disabili ai sensi della Legge 68/99;
- ✓ Non essere in carico ai servizi specialistici (CPS e SERT).

Al servizio sono pervenute le seguenti segnalazioni, suddivise in maschi e femmine:

Comune	Maschi	Femmine	TOT
Antegnate			
Barbata			
Bariano			
Calcio		1	1
Cividate al Piano			
Cologno al Serio			
Cortenuova			
Covo			
Fara Olivana con Sola			
Fontanella		1	1
Ghisalba	1		1
Isso			
Martinengo	1		1
Morengo			
Pumenengo			
Romano di Lombardia	1	2	3
Torre Pallavicina			
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

Suddette persone appartengono alle seguenti età:



A tutti i ragazzi è stata offerta la possibilità di effettuare sei mesi di tirocinio extracurricolare presso azienda profit o no profit del territorio che hanno permesso loro di avvicinarsi al mondo del lavoro.

- N. 2 persone hanno prorogato l'esperienza di tirocinio per altri 6 mesi;
- N. 1 persona è stata assunta presso l'azienda che l'ha ospitata per il tirocinio;
- N. 1 persona, dopo breve periodo dalla chiusura del tirocinio, ha trovato lavoro presso un'azienda del territorio;
- N. 1 persona si è iscritta all'ultimo anno di scuola superiore
- N. 2 ragazzi hanno ripreso gli studi universitari.

Alle persone frequentate il tirocinio extracurricolare è stato riconosciuto un rimborso economico di 400€ mensili a carico dell'ASC Solidalia.

#### 4.7 Servizio Formazione all'Autonomia (SFA)

Nell'anno 2019 gli utenti inseriti nel Servizio Formazione all'Autonomia (SFA) risultano così divisi:

Comune		
	Maschi	Femmine
Antegnate		
Barbata		
Bariano		2
Calcio	1	
Civate al Piano		1
Cologno al Serio	1	1
Cortenuova		
Covo	2	
Fara Olivana	1	
Fontanella		
Ghisalba	2	1

Isso		
Martinengo		1
Morengo		
Pumenengo		1
Romano di Lombardia	1	
Torre Pallavicina		
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

- N. 2 utenti stanno effettuando un passaggio ponte dalla scuola al Servizio. Verranno inseriti nel corso del prossimo anno;
- N. 4 persone hanno sperimentato dei tirocini lavorativi in realtà no profit, di queste n. 2 sono state assunte a tempo indeterminato e n. 1 a tempo determinato. A n. 1 persona al termine dell'esperienza del tirocinio extraprofessionale è stato proposto un percorso psicologico per riorientare le sue motivazioni lavorative.
- N. 7 persone sono inserite in Cooperativa Fili intrecciati in ATI con Itaca, 7 persone hanno scelto invece la cooperativa Acli Servizi.

#### 4.8 REI

Il Reddito di Inclusione (REI) è una misura di contrasto alla povertà che prevede l'erogazione di un beneficio economico alle famiglie in condizioni economiche disagiate.

Il REI ha durata di 18 mesi ed è concesso tramite un'erogazione mensile su una carta prepagata (Carta REI).

Per godere del beneficio, il nucleo familiare del richiedente dovrà aderire ad un progetto personalizzato.

A tale proposito all'interno dell'Azienda si è costituita l'equipe multidimensionale di Inclusione Sociale, con il compito di valutare la domanda, condividere con i nuclei beneficiari del Rei un Progetto di Inclusione, realizzarlo e monitorare l'intero processo. L'equipe multidimensionale è composta da educatori, psicologa e assistente sociale, a cui si aggiungono altre figure professionali in relazione al bisogno rilevato:

- . Operatori degli Enti Accreditati a Regione Lombardia per la formazione;
- . Operatori degli Enti Accreditati a Regione Lombardia per il lavoro;
- . Centro per l'Impiego di Romano di Lombardia;
- . Operatori dei servizi specialisti sia dell'Azienda Speciale Consortile Solidalia, sia dell'ASST Bergamo Ovest (Psichiatria, Ser-D, Consultorio familiare, ADI...);
- . Operatori di altri enti (Caritas, Sportello Donna, oratori...).

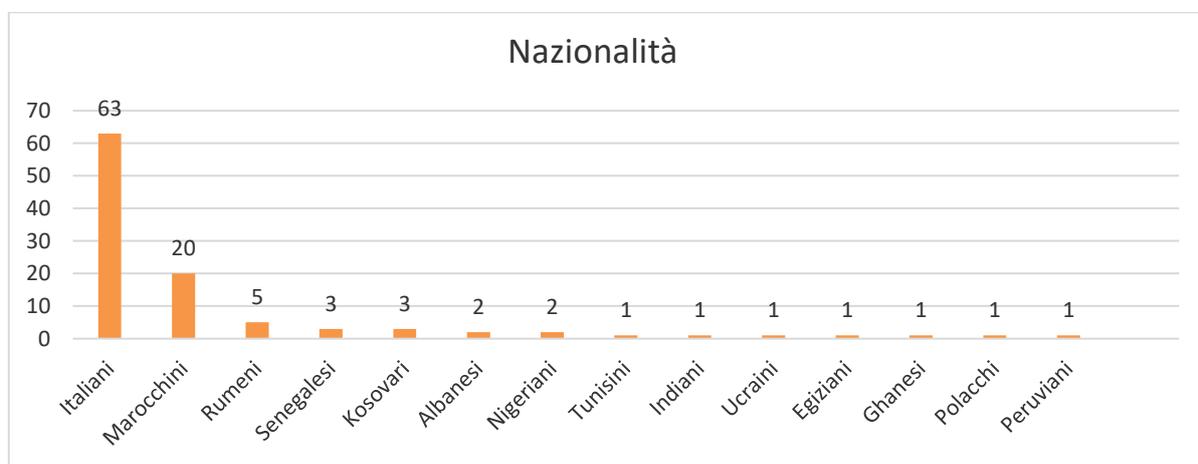
A seguito dell'introduzione del Reddito di Cittadinanza, dal 1 marzo 2019 il REI ha cessato la sua efficacia e, a partire dal successivo mese di aprile non è più stato rinnovato, né riconosciuto. Per coloro ai quali il Reddito di Inclusione sia stato riconosciuto prima del mese di aprile 2019, il beneficio ha continuato ad essere erogato per la durata inizialmente prevista.

Per queste motivazioni il numero dei nuclei familiari che hanno continuato a percepire questa misura ha visto un sensibile diminuzione.

Le domande ancora attive per i beneficiari REI nel 2019 sono state 105:

Comune	N° domande accolte:		Composizione nucleo familiare		Occupati	Dis.	Nero
	Italiani	Stranieri	Single	Più compon.			
Antegnate	3	2	0	5	3	2	0
Barbata	1	0	0	1	0	1	0
Bariano	1	0	1	0	0	1	0
Calcio	2	0	1	1	0	1	1
Civate al P.	0	1	0	1	1	0	0
Cologno al S.	1	1	0	2	1	0	1
Cortenuova	1	1	1	1	1	1	0
Covo	2	2	1	3	2	1	1
Fara Olivana	0	1	0	1	0	0	1
Fontanella	3	3	0	6	3	2	1
Ghisalba	8	4	2	10	8	4	0
Isso	0	0	0	0	0	0	0
Martinengo	10	2	5	7	7	5	0
Morengo	1	1	0	2	1	1	0
Pumenengo	1	1	1	1	1	1	0
Romano di L.	28	21	10	39	15	30	4
Torre P.	1	2	1	2	1	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>63</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>82</b>	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>10</b>

Le nazionalità dei beneficiari sono:



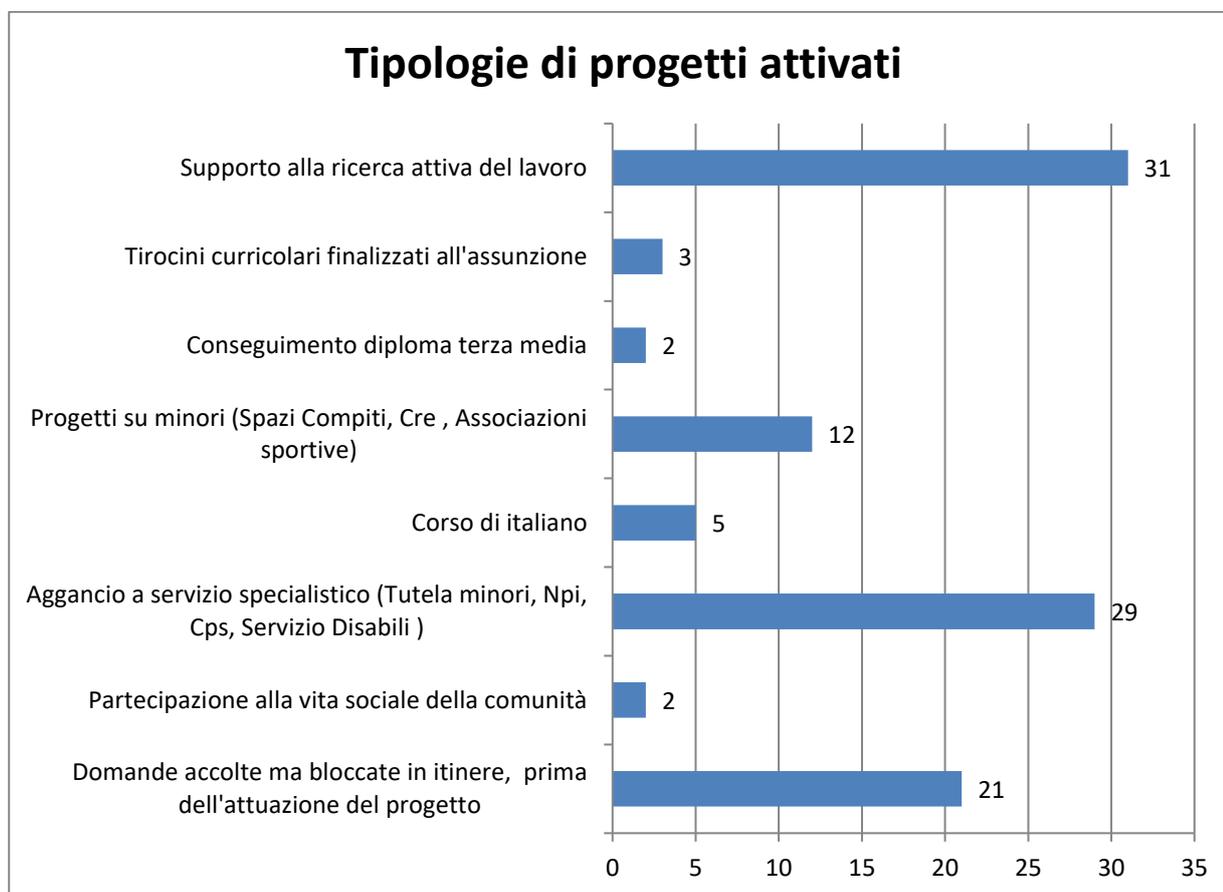
I bisogni portati dai nuclei beneficiari della misura Rei sono prevalentemente relativi alla casa e al lavoro. I bisogni inerenti alla casa sono stati rilevati soprattutto nei Comuni più grandi, in particolare Romano di Lombardia e Martinengo. Si registrano poi bisogni legati alla povertà economica e alla difficoltà a far fronte alle spese di affitto e di pagamento delle utenze.

Un filone di bisogno importante rilevato è quello dell'occupazione lavorativa, che dopo la crisi economica grava ancora pesantemente sulle famiglie del territorio.

Per i nuclei beneficiari sono stati attivati i seguenti progetti:

- Supporto alla ricerca attiva del lavoro in particolar modo per uomini over 40 anni;
- Tirocini curriculari finalizzati all'assunzione, significative esperienze sono state attivate per giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni;
- Conseguimento diploma di terza media e partecipazione a corsi riqualificanti, per adulti in particolar modo stranieri e rom/sinti;
- Progetti a favore dei minori;
- Corsi di lingua italiana per donne straniere;
- Aggancio ai servizi specialistici.

Gli interventi erogati per i beneficiari REI sono:



Un ruolo importante per l'attivazione e la realizzazione dei suddetti progetti, l'hanno avuto gli Enti del Terzo Settore presenti sul territorio. Le cooperative sociali di tipo B hanno messo a disposizione posti di lavoro per la sperimentazione di percorsi lavorativi, in alcuni casi mettendo a disposizione anche risorse economiche direttamente versate all'utente. Inoltre, grazie al Consorzio Mestieri (Ente accreditato per dote lavoro) è stato possibile accedere alle misure economiche messe a disposizione da Regione Lombardia.

Per quanto riguarda i progetti relativi ai minori, oltre al ruolo delle cooperative di tipo A operanti nel territorio, è da segnalare il ruolo degli oratori e delle Caritas, che hanno permesso ai beneficiari di partecipare ad eventi educativi in forma gratuita e/o agevolata, oppure dando dei contributi finalizzati alla frequentazione degli stessi.

Positiva è stata anche la collaborazione con gli Enti accreditati da Regione Lombardia per la Formazione, che hanno offerto percorsi di riqualificazione ai beneficiari allo scopo di avere più risorse spendibili nel mondo del lavoro.

Da un'analisi delle situazioni prese in carico, emerge come sia ormai inderogabile integrare le politiche sociali di welfare con le politiche abitative e del lavoro.

Come sopraccitato il Reddito di Cittadinanza è stato introdotto dal mese di marzo 2019. Esso si differenzia dal Reddito di Inclusione in quanto prevede due tipologie di percorsi che riguardano: il patto del lavoro a cui è deputato il centro dell'impiego e il patto sociale a cui sono deputati i Comuni. Solidalia attraverso l'équipe multidimensionale del servizio inclusione sociale ha valutato le situazioni sociali ritenute valide e per le quali è stato formulato un progetto sociale.

#### **4.9 Servizi Abitativi Pubblici (SAP)**

Nell'anno 2019 l'Azienda Solidalia è stata delegata dai Comuni per attuare il Piano annuale dei servizi abitativi pubblici richiesto da Regione Lombardia. Tale lavoro di mappatura e raccordo è stato effettuato in collaborazione con l'Associazione casa Amica, che da anni opera nel settore dell'abitazione e dell'housing sociale.

Successivamente Solidalia si è occupata della pubblicazione del bando di assegnazione alloggi, fornendo ai cittadini il supporto per la presentazione telematica della richiesta di accesso alle graduatorie degli alloggi pubblici. Il lavoro svolto dagli operatori del Servizio è stato quello di analisi e verifica dei documenti presentati e di inserimento della domanda dei richiedenti sul del portale di Regione Lombardia.

Sono state presentate n. 89 domande presso l'Azienda Solidalia, delle quali 48 presentate da cittadini stranieri e n. 41 presentate da cittadini italiani. Confrontando questi dati con il numero dei cittadini stranieri residenti, emerge che il bisogno della casa è espresso più dagli stranieri che dagli italiani.

#### **4.10 Fondo Emergenza Abitativa**

La legge Regionale n°16/2016 "Disciplina regionale dei servizi abitativi" individua tra le funzioni regionali la realizzazione di piani e programmi di contrasto all'emergenza abitativa, in particolare prevede interventi finalizzati a garantire il diritto alla casa e forme di sostegno all'affitto destinate a cittadini in situazione di grave disagio economico e riconoscendo ai Comuni, singoli o associati, un ruolo attivo nella realizzazione di azioni di contrasto all'emergenza abitativa pianificate a livello regionale. Regione Lombardia con successiva DGR n 606/2018 avente per oggetto "interventi volti al contenimento dell'emergenza abitativa e al

mantenimento dell'alloggio in locazione" definisce le modalità operative per l'apertura del bando e le risorse assegnate a ciascun Ambito territoriale.

L'assemblea dei sindaci di ambito, viste le misure attuabili previste da Regione Lombardia nella DGR 606/2018 e tenuto conto delle risorse disponibili, ha incaricato Solidalia di operare sulle seguenti due misure:

- Misura 2: Contributo a famiglie con morosità incolpevole ridotta, che non abbiano uno sfratto in corso, in locazione sul libero mercato, in godimento o in alloggi definiti Servizi Abitativi Sociali, ai sensi della legge regionale 16/2016 art. 1 comma 6. **Per la misura 2 "Morosità Incolpevole ridotta"** è prevista l'erogazione di un contributo direttamente al proprietario nella misura massima di € 1.500,00 a contratto. Il contributo potrà essere aumentato a € 2.500,00 nel caso di disponibilità del proprietario a modificare il canone in "concordato" o a rinegoziare a canone più basso di almeno € 40 per 12 mesi.

- Misura 4: Contributo a famiglie in grave disagio economico, o in condizione di particolare vulnerabilità ove la spesa per la locazione rappresenta un onere eccessivo (incidenza del canone superiore al 30% del reddito), in locazione sul libero mercato, in godimento o in alloggi definiti Servizi Abitativi Sociali per il mantenimento dell'alloggio in locazione, il cui reddito provenga esclusivamente da pensione. **Per la misura 4 "Sostegno a nuclei familiari con reddito da sola pensione"** è prevista l'erogazione di un contributo nella misura massima di € 1.500,00 a contratto al proprietario a scomputo dei canoni di locazione futuri, a fronte di un impegno a non aumentare il canone per 12 mesi o a rinnovare il contratto alle stesse condizioni se in scadenza.

Nell'anno 2019 sono state presentate 51 domande.

Comune	N° domande presentate:		N° domande accolte:			
	Stranieri	Italiani	Misura 2		Misura 4	
			Stranieri	Italiani	Stranieri	Italiani
Antegnate	3	2	3	1	0	1
Calcio	8	0	8	0	0	0
Civate al P.	3	6	3	1	0	5
Fara Olivana	0	1	0	1	0	0
Ghisalba	1	0	1	0	0	0
Morengo	0	1	0	1	0	0
Romano di L.	8	6	8	2	0	4
<b>TOTALE</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Come si evince dalla tabella, la maggior parte degli italiani che hanno presentato domanda per il fondo sostegno affitto, sono pensionati ove la spesa per la locazione rappresenta un canone superiore al 30% del reddito. Gli stranieri richiedenti sono soggetti a morosità incolpevole. Nessun straniero ha presentato domanda per la misura 4.

Sono stati erogati complessivamente € 65.500,00.

## ***PROSPETTIVE***

Dalla lettura dei dati sopra riportati emerge che il servizio di inclusione sociale è ormai in piena trasformazione, si è passati in questi anni da un servizio rivolto quasi esclusivamente a soggetti che presentavano patologie invalidanti, a un servizio che ha allargato la platea dei suoi utenti. Ciò richiede una riflessione rispetto sia allo sviluppo del servizio, sia agli obiettivi che l'Azienda si pone per i prossimi anni.

Si rende pertanto necessario prevedere:

- Una riorganizzazione del servizio attraverso la stabilizzazione di figure professionali oggi quasi totalmente fornite da Enti esterni;
- La costruzione di un nuovo modello operativo integrato che operi non solo con i Servizi sociali Comunali o con le Cooperative, ma allarghi la propria visione collaborando con chi sul territorio si occupa di politiche del lavoro e della casa in un'ottica propositiva e non solo riparativa o di sostegno economico;
- L'introduzione di un coordinatore d'area con una funzione di governance, che sappia dialogare con i vari rami del servizio inclusione in un'ottica programmatica a lungo raggio.

## 5. AREA MINORI E FAMIGLIA - SERVIZIO TUTELA MINORI

Tipologia	Anno 2019	Previsione Anno 2020
Contributo Famiglie Affidatarie	74.067,98 €	95.000,00 €
Servizio Affidi	29.998,58 €	30.000,00 €
Comunità Alloggio Minori e Madri con Bambini	423.666,48 €	410.000,00 €
ADM	47.039,81 €	30.000,00 €
ADMS	16.900 €	17.968,00 €
Sportello adolescenti	16.526,10 €	8.616,00 €
Personale Equipe Tutela Minori	108.503,43 €	135.000,00 €
Incontri Protetti	6.872,22 €	10.000,00 €
Contributo FSR CRE	9.328,50€	0,00 €
Contributo Comunità Don Milani	1.430,76 €	DA DEFINIRE
Contributo FSR Nidi	13.025,00€	DA DEFINIRE
Dote infanzia	-	129.449,00 €
Sostegno genitorialità PAL	15.000,00 €	41.000,00 €
<b>Totale</b>	<b>740.005,36 €</b>	<b>907.033,00 €</b>

Il budget anno 2020 per l'area minori e famiglia risulta notevolmente aumentato rispetto all'anno precedente. Tale aumento è dovuto all'introduzione della nuova misura Regionale Dote infanzia/pacchetto famiglia che prevede un'erogazione monetaria alle famiglie a seguito dell'emergenza Covid-19.

### **SERVIZIO TUTELA MINORI**

Il Servizio Minori e Famiglia dell'A.S.C. "Solidalia" nel corso del 2019 ha mantenuto l'impegno nell'implementare una nuova metodologia di lavoro che partendo dal bisogno espresso dalle famiglie, offra una risposta personalizzata attraverso una serie di interventi diversificati e adeguati alle singole situazioni in carico.

È ormai una consapevolezza acquisita la necessità che il sistema dei Servizi Sociali, in particolare dei Servizi che si dedicano alle fragilità dei minori e delle loro famiglie, si specializzino in metodologie e tecniche di lavoro che dimostrino efficacia in termini di risultati attesi, caratterizzati da flessibilità, reclutamento di risorse non solo esterne ma anche interne alla famiglia e una formazione sempre più mirata dei professionisti che vi operano.

Tale consapevolezza è frutto dell'analisi dei cambiamenti sociali ed economici degli ultimi anni che hanno necessariamente spinto il sistema dei Servizi ad una riflessione e ri-organizzazione in relazione ai mutamenti familiari (aumento costante delle separazioni/divorzi, integrazione sociale di famiglie straniere, capovolgimento del concetto di sistema famiglia ad oggi classificato in decine di formule compresa quella omosessuale), il presentarsi di nuovi problemi di emergenza sociale (ad esempio: bullismo, cyberbullismo, disturbi pre-adolescenziali e adolescenziali di natura psichiatrica, disturbi alimentari, abuso di sostanze psicotrope...) e il contrarsi delle risorse economiche a sostegno della realizzazione di progetti costruiti per fronteggiare tali problematiche, orientando i Servizi stessi a rivalorizzare il lavoro di comunità, di solidarietà sociale e ad investire nella ricerca di nuovi fondi a livello Europeo oltre che forme di finanziamento nel settore privato.

I processi di cambiamento richiedono tempo per essere "metabolizzati" e ciò viene richiesto ad ogni livello: organizzativo, professionale, personale. Solo successivamente, una volta assimilati tali processi, possono essere avviate azioni che abbiano una ricaduta nella direzione del cambiamento: una di queste concretizzata dal Servizio Minori e Famiglia dell'ASC "Solidalia" nel 2019 è stata la definizione di procedure e "buone prassi di collaborazione" tra gli Istituti Comprensivi Scolastici del nostro Ambito Territoriale e i Servizi Sociali con azioni previste in termini di prevenzione e di azioni per la riduzione del danno a carico di minori.

Un'altra azione importante, all'esito di un percorso specifico di specializzazione per gli operatori del Servizio, è stato l'avvio di un intervento di coordinazione genitoriale in forma sperimentale e gratuita, che ha dimostrato una buona efficacia per la tutela dei minori figli di coppie altamente conflittuali all'esito di una separazione presso l'Autorità Giudiziaria.

La logica del superamento della frammentazione degli interventi, l'attivazione di percorsi che prevedono progetti integrati e condivisi per la presa in carico delle situazioni di bambini/ragazzi in condizioni familiari di fragilità, ha spinto in questi anni i diversi Enti di questo territorio, sia nel settore pubblico (Comuni, ASC "SOLIDALIA", ASST Bergamo Ovest) che del Terzo settore ad avviare metodologie di lavoro integrate che trovano la loro realizzazione nell'attuazione del Progetto Quadro. Il progetto quadro elaborato per ogni famiglia presa in carico ha la funzione di tenere al centro e ricompattare il minore e la sua famiglia, valorizzando i punti di forza e le varie risorse di ognuno, consentendo al sistema dei Servizi di svolgere una funzione di sostegno al nucleo e di non porsi solo come mero erogatore di prestazioni. Assistenziali.

## **5.1 Rapporti con i servizi territoriali**

Prassi ormai consolidata in questi anni, che ha dimostrato di produrre ricadute positive in termini di prevenzione e reperimento di risorse, è stata la rete di collaborazione e l'attività di orientamento fornita ai Servizi Sociali di base, e la sinergia costruita con tutti i Servizi specialistici del territorio afferenti all'area Sanitaria (U.O.N.P.I.A., Consultorio Familiare, Ser.d) e con i Servizi territoriali del Terzo Settore (Cooperative Sociali, Consultori Familiari Accreditati, Comunità Alloggio...etc)

Appare sempre più evidente l'efficacia del lavoro di rete e la necessità di investire nello sviluppo di una prassi di lavoro di comunità. Alcuni progetti sperimentali, come ad esempio quelli attivati nell'area di prevenzione alla violenza sulle donne, sono risultati efficaci e il loro impatto ha prodotto cambiamenti nella sfera personale e familiare dei soggetti presi in carico, consentendo la fuoriuscita dei soggetti dal percorso assistenziale. Il modello dell'équipe di valutazione multidimensionale trova nel lavoro di rete/comunità la sua concreta espressione e proprio su questa filosofia di fondo Solidalia ha messo in campo ed ha consentito ai propri operatori di seguire percorsi di formazione e di approfondimento di nuove metodologie lavorative.

## 5.2 Analisi dei dati

Nel corso dell'anno 2019 il Servizio Minori e Famiglia ha avuto in carico n. 403 minori con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, di cui n. 139 presi in carico nell'anno e n. 264 già seguiti negli anni precedenti per i quali è ancora aperto il fascicolo presso la competente Autorità Giudiziaria. Il numero complessivo dei nuclei familiari in carico è n. 252.

Le seguenti tabelle illustrano le caratteristiche dei minori seguiti.

Tabella 1 – Minori seguiti dal Servizio Minori e Famiglia suddivisi per Comune di residenza.

COMUNE	N° MINORI
ANTEGNATE	21
BARBATA	2
BARIANO	17
CALCIO	17
CIVIDATE	26
COLOGNO AL	33
CORTENUOVA	8
COVO	42
FARA OLIVANA	5
FONTANELLA	23
GHISALBA	17
ISSO	3
MARTINENGO	46
MORENGO	3
PUMENENGO	8
ROMANO DI L.DIA	126
TORRE	6
<b>TOTALE AMBITO</b>	<b>403</b>

Grafico - Minori seguiti dal Servizio Minori e Famiglia suddivisi per Comune di residenza.



Dal confronto con i dati presentati nella relazione annuale delle attività svolte nell'anno 2018 si rende evidente un incremento della casistica in corso d'anno, passando da 376 minori in carico a fine anno 2018 agli attuali 403.

Grafico - Minori seguiti dal Servizio Minori e Famiglia suddivisi per genere.

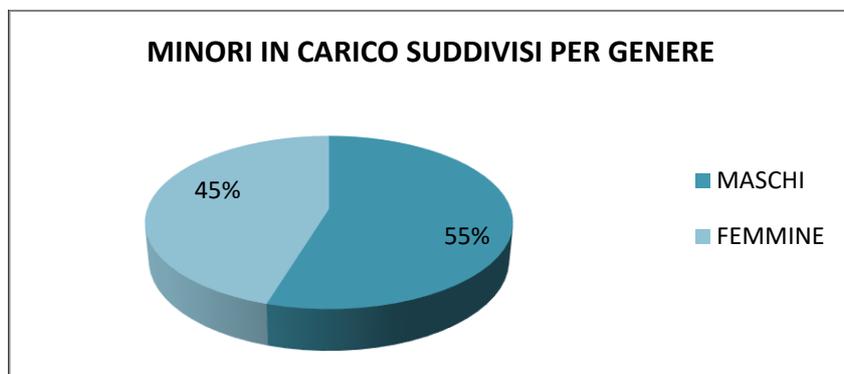
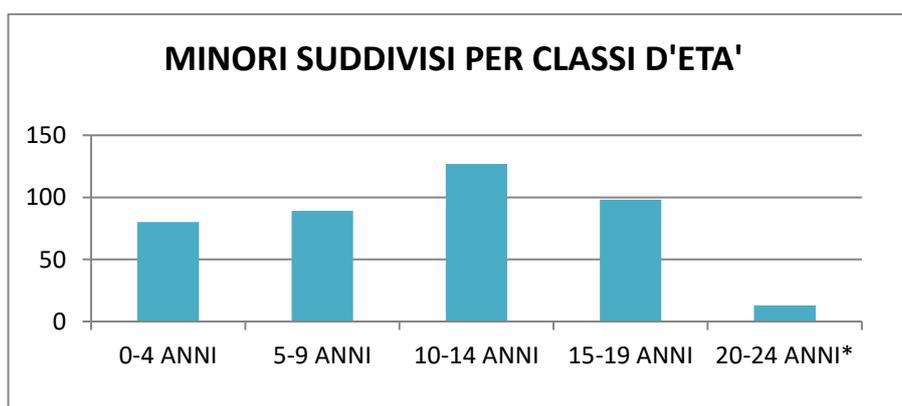


Tabella 2 – Minori seguiti dal Servizio Minori e Famiglia suddivisi per classe d'età.

CLASSE D'ETA'	N°MINORI
0-4 ANNI	80
5-9 ANNI	89
10-14 ANNI	127
15-19 ANNI	98
20-24 ANNI	9
<b>TOTALE</b>	<b>403</b>

Grafico - Minori seguiti dal Servizio Minori e Famiglia suddivisi per classe d'età'

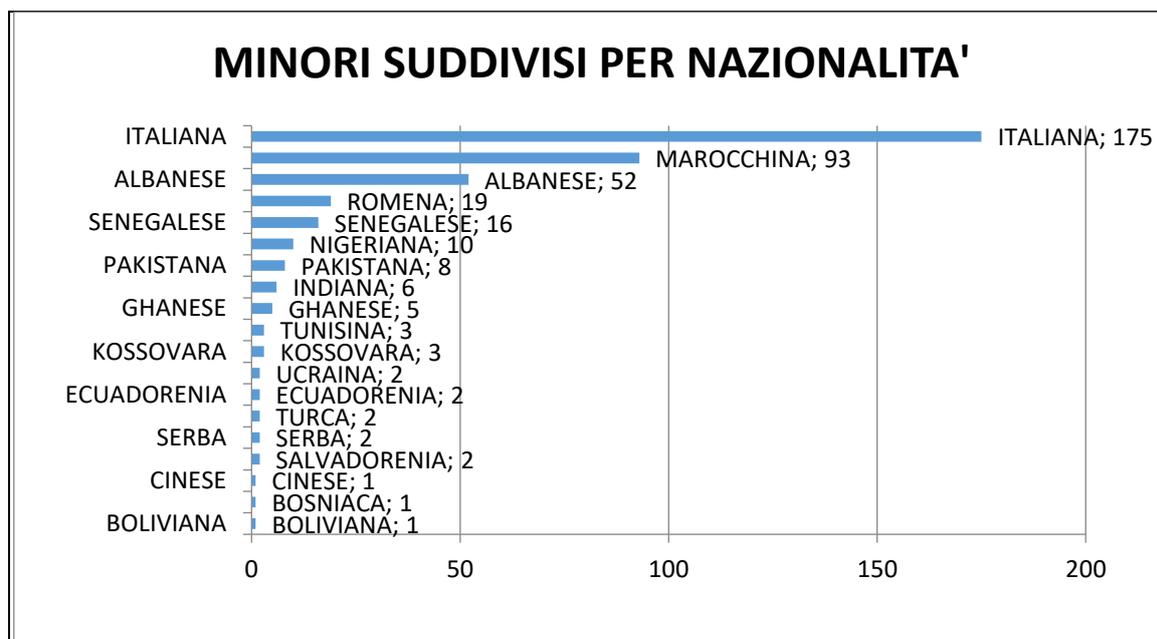


\*Il dato fa riferimento ai giovani in carico al servizio poiché seguiti o con procedimento amministrativo o con procedimento penale.

Tabella 3 – Minori in carico al Servizio Minori e Famiglia suddivisi per nazionalità.

NAZIONALITA'	N° MINORI
ALBANESE	52
BOSNIACA	1
TUNISINA	3
PAKISTANA	8
SERBA	2
BOLIVIANA	1
UCRAINA	2
INDIANA	6
ROMENA	19
MAROCCHINA	93
NIGERIANA	10
SENEGALESE	16
ITALIANA	175
SALVADORENIA	2
GHANESE	5
CINESE	1
KOSSOVARA	3
TURCA	2
ECUADORENIA	2
<b>TOTALE</b>	<b>403</b>

Grafico - Minori in carico al Servizio Minori e Famiglia suddivisi per nazionalità.



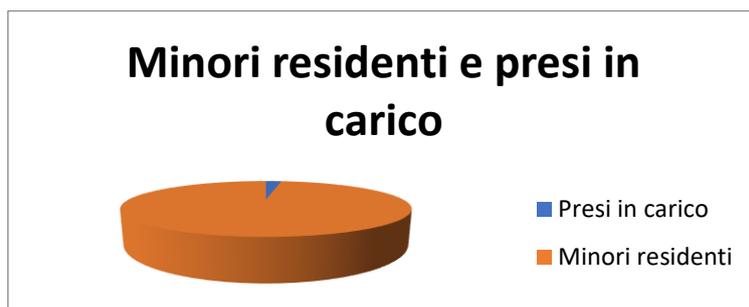
Dai grafici sopra riportati si conferma una maggiore incidenza dell'utenza straniera rispetto a quella italiana, che continua a superare la metà della casistica totale. Tale dato deve essere considerato in relazione all'alto tasso di presenza straniera sul territorio. La fotografia della popolazione straniera, con apertura di

procedimenti a tutela di minori, conferma l'andamento già osservato negli ultimi anni che vede una forte predominanza di cittadini provenienti dal Marocco e dall'Albania. Per un'adeguata lettura ed elaborazione di questi dati appare necessario correlarli a quelli della popolazione generale dell'Ambito Territoriale 14 che vede come popolazione straniera predominante, insediata ormai da tempo, queste due nazionalità (Marocco/Albania). Rimane costante l'aumento, già riscontrato nel corso del 2018, di richieste di indagine psico-sociale ex art.31, comma 3, D.L.gs n. 286/98, volte a far acquisire al genitore il diritto a permanere sul territorio Italiano (qualora non fosse in possesso di documenti regolari) in virtù del legame affettivo e dell'obbligo di assistenza verso i figli minori, per i quali il rientro in patria, comporterebbe loro grave nocumento.

La motivazione della presa in carico di famiglie straniere con minori, non si esaurisce ovviamente nelle richieste avviate presso l'A.G. volti ad ottenere l'art. 31, ma sono da ricercare nelle difficoltà di integrazione sociale, culturali ed economiche che tali nuclei famigliari di trovano a fronteggiare, non sempre con adeguate risorse, e che ricadono nella cura e nella protezione dei soggetti più deboli del sistema: i bambini e i ragazzi.

Con l'obiettivo di favorire l'integrazione di famiglie straniere, la loro adeguata presa in carico, in coerenza con la metodologia lavorativa attuata negli ultimi anni (lavoro di rete) l'Azienda, ha ritenuto opportuno mantenere l'adesione al progetto FAMI in collaborazione con l'Azienda Risorsa Sociale di Treviglio (BG) e le istituzioni presenti sul territorio (Servizi Sociali, Scuole, Servizi Sanitari). Solidalia è inoltre Ente capofila del progetto "FAMillies. Rinforzare i legami territoriali per sostenere famiglie vulnerabili" e del relativo finanziamento, BANDO FAMI.

Grafico - Minori residenti e minori presi in carico.



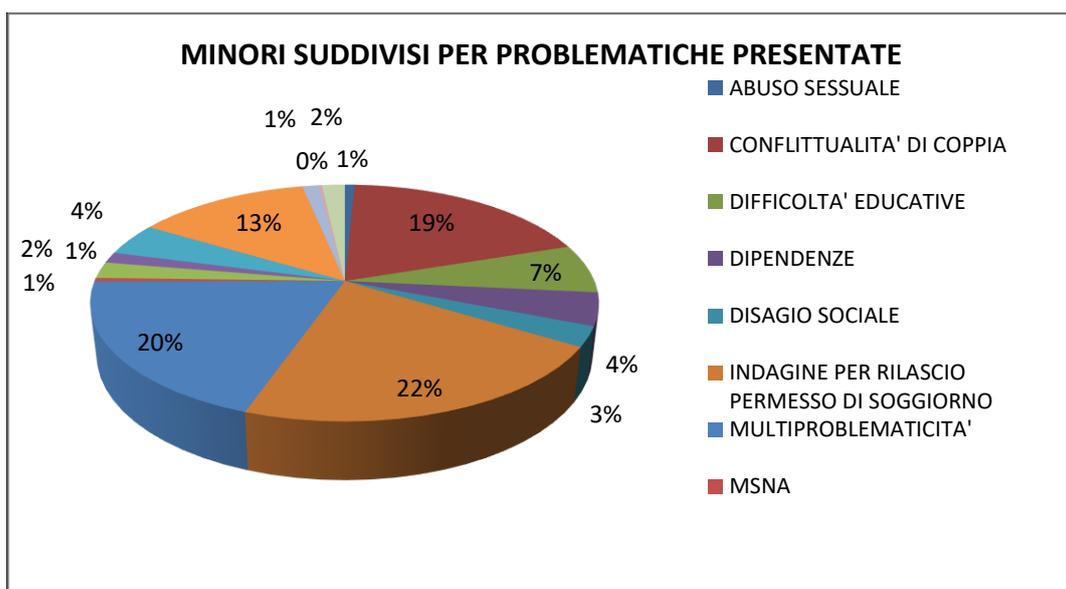
Di seguito si elencano le problematiche rilevate all'interno dei nuclei familiari in carico.

Tabella 4 – Minori in carico al Servizio Minori e Famiglia suddivisi per problematiche presentate.

PROBLEMATICHE	N° MINORI
CONFLITTUALITA' DI COPPIA	77
DIFFICOLTA' EDUCATIVE	27
DIPENDENZE	18
DISAGIO SOCIALE	11

INDAGINE PER RILASCIO PERMESSO DI SOGGIORNO	87
INADEMPIENZA SCOLASTICA	7
MULTIPROBLEMATICITA'	79
PATOLOGIA PSICHIATRICA	9
PENALE MINORILE	18
MALTRATTAMENTO IN FAMIGLIA	53
ABUSO SESSUALE	3
MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI	2
MINORI STRAIERI AFFIDATI A PARENTI ENTRO IL QUARTO GRADO	5
ABBANDONO	1
TRASCURATEZZA	6
<b>TOTALE</b>	<b>403</b>

Grafico - Minori in carico al Servizio Minori e Famiglia suddivisi per problematiche presentate.



L'analisi dei grafici sopra presentata conferma le riflessioni sopraesposte: ancora elevati risultano gli incarichi ricevuti dal Tribunale Ordinario che chiede valutazioni in merito alle competenze genitoriali e al miglior regime di affidamento/collocamento per coppie in fase di separazione caratterizzate da elevata conflittualità ed interventi a garanzia del diritto del minore alla bi-genitorialità (mediazione familiare, incontri protetti, coordinazione genitoriale, educativa domiciliare, etc.)

Si conferma l'aumento di incarichi per la valutazione dei sistemi famigliari di origine straniera volti all'ottenimento della misura ex art 31, per la permanenza dei genitori sul territorio Italiano volti alla cura e assistenza dei figli minori, spesso situazioni non strettamente afferenti al tema della Tutela dei Minori ma che vanno ad inserirsi in una procedura burocratica sulla quale il Servizio ha avviato delle riflessioni in termini di maggior collaborazione con il Servizio Sociale comunale, soggetto più vicino a questa tipologia di utenza.

Una particolare riflessione va destinata all'aumento della casistica afferente al maltrattamento in famiglia: negli ultimi due anni questa problematica è andata in progressivo aumento, spingendo i vari Enti ad agire in un'ottica di corresponsabilità e definizione di nuove modalità di gestione della questione, nell'individuazione di nuove soluzioni possibilmente maggiormente personalizzate alle specifiche situazioni, in un'ottica "smart" e di immediata presa in carico, riflessioni ancora in corso direzionate al miglioramento delle risposte in termini di efficacia ed efficienza che trovano loro massima espressione nel tavolo interistituzionale della "rete Antiviolenza- Non sei sola".

Nella prospettiva della tutela della donna e dei figli minori vittima di maltrattamento in famiglia vi sono attualmente protocolli in essere convalidati che permettono di ottenere misure di protezione (con immediato loro collocamento in strutture di protezione, assistenza legale gratuita, sostegni psicologici sia nei confronti delle vittime che del soggetto maltrattante), nella pratica quotidiana si sono tuttavia evidenziate delle zone "critiche" che andrebbero ulteriormente declinate e in merito alle quali l'Azienda ha intenzione di avviare dei tavoli di confronto con i diversi soggetti coinvolti nella rete (ad esempio non attivare automaticamente gli inserimenti in comunità per le donne con minori ma progettare percorsi alternativi che possibilmente mantengano i minori legati ed inseriti nel loro territorio di appartenenza, pur garantendo a loro e alla donna tutela e protezione dal soggetto maltrattante).

Rispetto a questa fascia d'utenza si segnala la preziosa collaborazione con il servizio di Mediazione Culturale indispensabile per poter trattare il delicato argomento della violenza intrafamiliare, del conflitto di coppia, delle interferenze della famiglia d'origine, con adeguati strumenti di comprensione e differenziazione culturale, che permettono una lettura complessiva dei valori culturali di cui ogni famiglia è portatrice.

Si confermano infine tra le problematiche prevalenti quelle afferenti alle situazioni di multiproblematicità che vanno inserite nella crisi del sistema socio-economico che negli ultimi anni ha prodotto l'aumento della povertà nelle famiglie, ma anche condizioni di isolamento sociale e scarso accesso alle risorse da parte di soggetti già fragili che trovano maggiori difficoltà nel fuoriuscire da una situazione di disagio cronicizzato e di migliorare la propria condizione di vita.

Tabella 5 – Tipologia di interventi attivati dal Servizio Minori e Famiglia in risposta alle problematiche emerse.

<b>TIPOLOGIA D'INTERVENTO</b>	<b>N°MINORI</b>
<b>ADM/INCONTRI PROTETTI</b>	41
<b>ADOZIONE</b>	1
<b>AFFIDO ETERO-FAMILIARE</b>	14
<b>AFFIDO FAMILIARE</b>	8
<b>COORDINAZIONE GENITORIALE</b>	6
<b>COMUNITA'</b>	33
<b>SOSTEGNO COMPETENZE GENITORIALI</b>	13

<b>INDAGINE CON CHIUSURA FASCICOLO</b>	117
<b>MESSA ALLA PROVA</b>	3
<b>MONITORAGGIO</b>	27
<b>PROGETTO SOCIALE</b>	5
<b>VALUTAZIONE IN CORSO</b>	135
<b>TOTALE</b>	<b>403</b>

Dall'analisi dei dati relativi agli interventi attivati da parte del Servizio, si conferma un incremento delle **valutazioni in corso** in carico al Servizio Minori e Famiglia. La valutazione sociale risulta essere l'intervento principe richiesto dall'Autorità Giudiziaria, che consente di indirizzare le azioni per rispondere al compito sociale ed istituzionale della tutela del minore, possibilmente all'interno della sua famiglia d'origine, attivando tutte le risorse necessarie all'assolvimento di tale mandato.

Per svolgere un'adeguata valutazione sociale, è necessario avere professionisti sempre più preparati, competenti e capaci di accompagnare il sistema familiare nel riconoscimento dei propri punti deboli, sostenendoli poi in percorsi di rafforzamento degli stessi, onde evitare interventi drastici di difficile ricomposizione successiva.

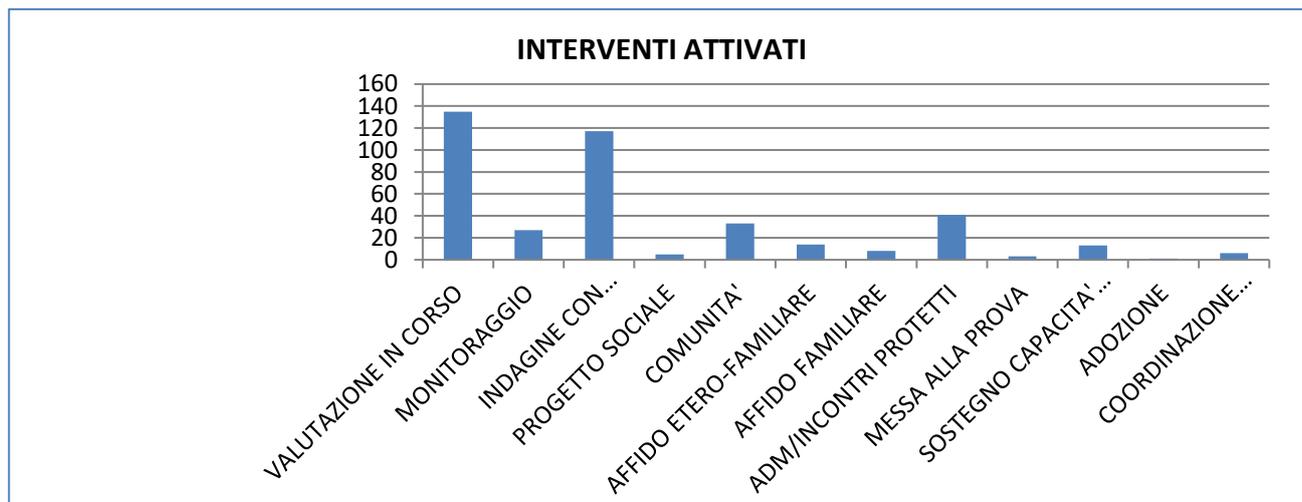
Numerose sono le indagini svolte con chiusura dei fascicoli ciò è stato possibile grazie ad un intervento precoce e alla possibilità delle famiglie di reperire al proprio interno risorse che consentissero di fronteggiare adeguatamente la momentanea problematica presentata.

Nell'ottica del forte investimento del Servizio nel ridurre gli allontanamenti dei minori dal proprio sistema familiare è opportuno segnalare un maggiore sforzo di investimento nell'attivazione di interventi educativi domiciliari, anche a livello preventivo,

L' aumento degli incontri protetti tra genitori e figli, che per diversi motivi hanno visto il loro rapporto interrotto per un periodo di tempo, va correlato all'aumento del numero delle coppie separate altamente conflittuali che non hanno saputo garantire adeguatamente il diritto alla bigenitorialità per il proprio figlio.

Al riguardo va segnalato l'attivazione ancora in via sperimentale del servizio di Coordinazione Genitoriale che ha permesso di "riconsegnare" ad alcune coppie altamente conflittuali la possibilità di prendere accordi ritenuti da lo stessi rispondenti alla tutela e ai bisogni dei loro figli.

Grafico - Tipologia di interventi attivati dal Servizio Minori e Famiglia in risposta alle problematiche emerse



### 5.3 ADMS

Anche per l'anno 2019, l'azienda Solidalia ha voluto mantenere l'investimento nel Servizio sperimentale di ADMS in collaborazione con la Cooperativa Caf e alcune Amministrazioni Comunali del territorio. Ciò è stato possibile anche grazie al finanziamento della Fondazione Comunità Bergamasca. Il servizio propone interventi educativi in gruppo, dove i minori sono suddivisi in base alla fascia d'età. Al servizio si accede su segnalazione del Servizio sociale Comunale, il target dell'utenza intercetta situazioni di bambini e ragazzi che vivono situazioni personali e familiari connotate da fragilità ed esposte a un potenziale rischio di emarginazione/disagio sociale. All'interno dei laboratori educativi, che sono stati istituiti in diversi poli territoriali, vengono proposte attività educative, ludiche e di sostegno didattico al fine di favorire l'integrazione nel proprio contesto di vita. Accanto al lavoro fatto con i ragazzi, viene attivato un percorso di gruppo di auto-mutuo aiuto con i genitori all'interno del quale viene favorito in confronto e la ricerca di possibili soluzioni a problematiche comuni. Questo tipo di intervento ha una valenza di carattere non solo riparativo ma soprattutto preventivo: consente di intercettare e prendere in carico le situazioni di famiglie con minori evitando la segnalazione all'A.G., soggetto istituzionale che interviene qualora il Servizio Sociale non riesca ad avviare un rapporto fiduciario e di collaborazione con la famiglia, in presenza di una situazione di possibile pregiudizio a danno di un minore. Il servizio è stato attivato da n. 7 Comuni. Si segnala che tale progetto non comporta alcuna spesa per le Amministrazioni Comunali, se non la disponibilità a fornire uno spazio adeguato per le attività e l'accoglienza dei bambini e dei ragazzi. Nel 2019 il Servizio ADMS ha confermato di essere un intervento efficace, mantenendo un elevato numero di minori presi in carico.

ADMS	
<b>Antegnate</b>	13
<b>Fontanella</b>	9
<b>Ghisalba</b>	6
<b>Martinengo</b>	11
<b>Morengo</b>	6
<b>Covo</b>	8
<b>Romano di Lombardia</b>	19
<b>Totale</b>	<b>72</b>

Si precisa che i minori di Isso e Bariano gravitano sui gruppi di Romano e Morengo.

## 5.4 Servizio affidi

Il Servizio Affidi si è avvalso anche per l'anno 2019 della collaborazione della Cooperativa Caf di Romano di L. dia (tramite lo strumento dell'affidamento diretto), ed è costituito uno staff di operatori (Assistente Sociale, Psicologo ed Educatore Professionale) che si adoperano per la gestione del Servizio a più livelli: reperimento e formazione di famiglie disponibili ad accogliere il minore; supporto alla famiglia affidataria in ogni fase del progetto dal momento dell'inserimento del bambino fino al suo saluto quando potrà ricongiungersi alla sua famiglia d'origine. Si evidenzia inoltre che l'affidamento del servizio al Caf ha permesso all'A.S.C. "Solidalia" di accedere a una rete di servizi (patti educativi, Set, spazio gioco, etc.) che il Caf ha costruito nel tempo e che gestisce sul territorio, con una ricaduta positiva per le famiglie in carico alla tutela minori.

Nel corso del 2019 il Servizio Minori e Famiglia e il Servizio Affidi hanno avviato un'attività di raccordo costante volta a mantenere l'impegno per la realizzazione di un progetto unico a tutela del minore che si trova a vivere temporaneamente al di fuori della propria famiglia d'origine.

## 5.5 CONCLUSIONI

Nel corso dell'anno 2019 il Servizio Minori e Famiglia ha rilevato un aumento significativo della casistica complessiva, in particolare:

- Incremento della casistica riferibile a incarichi per la gestione dell'alta conflittualità in procedimenti di separazione preso il Tribunale Ordinario;
- Richieste di indagini sociali ex art.31, comma 3, D.L.gs n. 286/98,
- Richiesta di interventi di valutazione e protezione in situazioni famigliari in cui viene agito il maltrattamento (fisico/psicologico/violenza assistita)
- situazioni famigliari caratterizzate da multiproblematicità;

Dal punto di vista dei servizi erogati si registra:

- l'efficacia del Servizio di mediazione culturale;
- l'attivazione in via sperimentale dell'intervento di Coordinazione Genitoriale, che necessita di ulteriore margine di sviluppo, ma che sembra restituire primi esiti positivi in termini di efficacia;
- l'adeguatezza del lavoro di rete, dell'ottica multidisciplinare e di integrazione tra Servizi/Enti/Risorse nel rispondere adeguatamente ai bisogni riferiti dall'utenza, in particolare per la fascia debole di cui si occupa il Servizio come quella dei minori;
- L'efficacia degli interventi educativi domiciliari e territoriali, che hanno consentito di rilevare precocemente le situazioni di rischio, di intervenire in modo preventivo nei confronti di alcuni nuclei familiari e di riduzione del danno laddove la situazione personale e famigliare del minore era già esposta a pregiudizio;
- Un miglioramento della relazione con le famiglie-Utenti, assumendo uno specifico orientamento nella costruzione del rapporto fiduciario con le stesse, fondamento per un qualsiasi forma di lavoro

congiunto che possa portare a esiti positivi, considerando la famiglia come prima risorsa nella costruzione del loro progetto personalizzato, presentando un Servizio Sociale capace di essere professionale nelle valutazioni, flessibile nelle risposte e creativo nell'elaborazione dei progetti.

### **Linee di indirizzo per i prossimi anni:**

- ❖ Implementazione del Servizio di Coordinazione Genitoriale, al fine di testarne più approfonditamente l'nella gestione della problematica legata alle situazioni di coppie genitoriali in fase di separazione, mantenendo disponibili la pluralità degli altri interventi già comprovati in termini di adeguatezza su tale tematica, come: la mediazione familiare, la Family Group Conference, i colloqui di sostegno alla genitorialità mirati.

In merito a questa specifica tematica sarebbe auspicabile favorire la costituzione di un gruppo di lavoro integrato con operatori dell'ASST Bergamo Ovest e soggetti del Terzi settore (se interessati) con l'obiettivo di mettere in rete tutti gli strumenti di lavoro disponibili ul piano sociale, educativo, psicologico: Coordinazione Genitoriale, Mediazione Familiare, Family Group Conference, colloqui di sostegno ma anche i gruppi gestiti dal consultorio familiare tramite i protocolli del PASS del PASS-HC e i GRUPPI DI PAROLA per i bambini.

- ❖ Sviluppare ulteriormente tavoli di concertazione tra gli Enti presenti sul territorio che a vario titolo si occupano di minori e delle loro famiglie in situazioni di marginalità, al fine di costruire un linguaggio e strumenti di lavoro comuni, ottimizzando ulteriormente le risorse disponibili;
- ❖ Acquisizione dell'uso sistematico del progetto quadro, come parte integrante della documentazione da inserire nella cartella sociale;
- ❖ Recuperare il ruolo del Servizio Sociale in termini di advocacy e ascolto del minore: i nuovi studi e le nuove metodologie di lavoro dimostrano che l'assistente sociale è attualmente l'operatore più prossimo al minore e alla sua famiglia ma che spesso delega l'incontro con il bambino ad altri operatori (psicologo, educatore, tutore, giudice), non considerando di essere portatore di una specifica competenza che permetterebbe valutazioni ancora più centrate e focalizzate ai bisogni del bambino/ragazzo e della sua famiglia.
- ❖ Individuazione della figura del COORDINATORE DEL SERVIZIO MINORI E FAMIGLIA che possa concentrarsi e sviluppare le attività di raccordo con gli Enti e le Istituzioni che si occupano di bambini/ragazzi sul territorio: scuole, Forze dell'Ordine, Oratori, Consultori Familiari accreditati e non, allenatori i gruppi sportivi, Istituti Scolastici di ordine superiore.

Il Coordinatore potrebbe garantire l'attività costante di consulenza ai colleghi che operano nei Servizi Sociali di Base nelle singole Amministrazioni Comunali, il supporto agli operatori del Servizio Minori Famiglia ed il raccordo con i soggetti esterni all'Azienda che a diverso titolo entrano in contatto con il settore in oggetto.

# 6. AREA MINORI E FAMIGLIA - SPORTELLLO ADOLESCENTI

## 6.1 Analisi dei dati

Il Servizio di sportello adolescenti anche per il 2019 ha proseguito la sua attività all'interno dell'Azienda, mediante accoglienza, ascolto e offerta di percorsi di sostegno a adolescenti che stanno attraversando fatiche e problemi nella crescita.

Il servizio ha mantenuto stabile nel tempo l'offerta di:

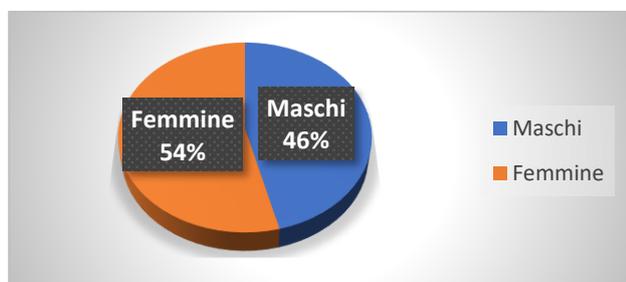
- Ascolto e orientamento;
- Consultazione psicologica;
- Consulenza psicologia.

Nell'anno 2018 hanno avuto accesso al servizio n.

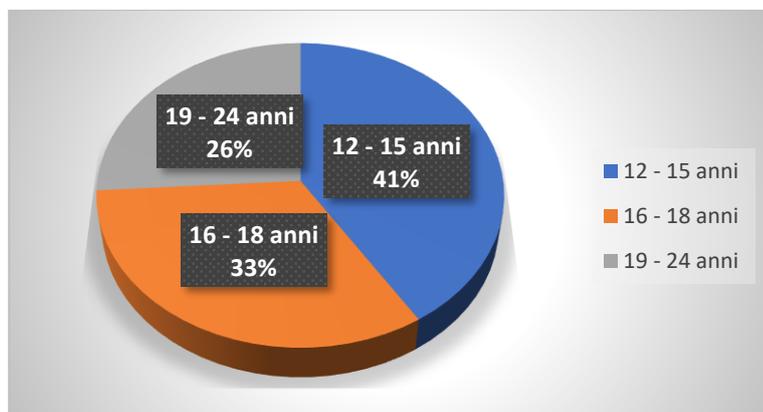
Nuove Richieste anno 2019	Adolescenti	Famiglie	Totale
	39	17	56

I soggetti adolescenti in carico nel 2018, compresi degli utenti degli anni precedenti risultano essere: 69

La distinzione per genere risulta la seguente:



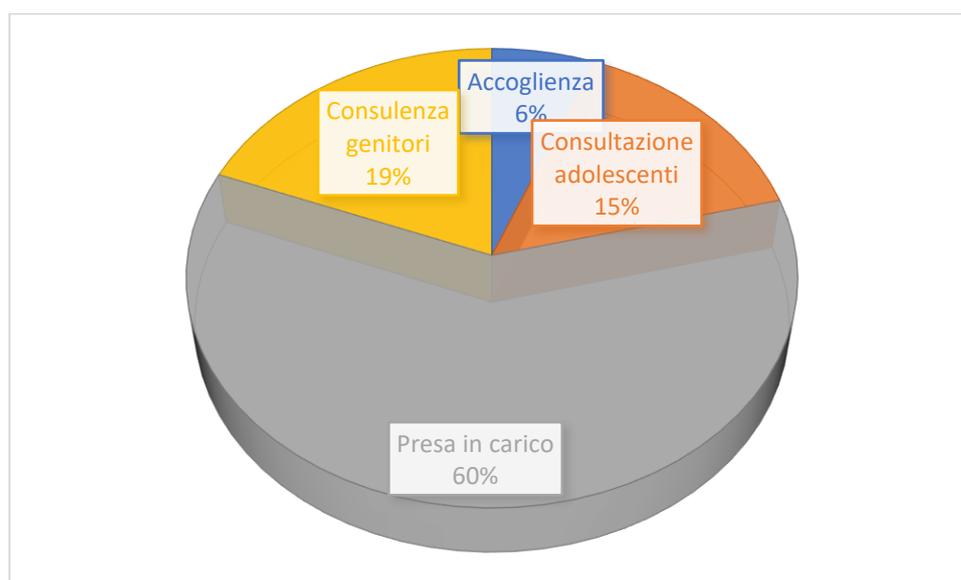
La distinzione per età risulta la seguente:



Le problematiche evidenziate sono state prevalentemente le seguenti:

Attacchi di panico
Solitudine e isolamento
Depressività
Conflitti familiari
Orientamento sessuale
Fobia della scuola
Difficoltà relazionali
Problemi di attaccamento e riconoscimento

Tipologie di intervento:



## 6.2 Conclusioni/Prospettive

Come già evidenziato nell'anno passato, il Servizio di sportello adolescenti ha subito una riduzione rispetto al suo orario di apertura. Tale scelta trova la sua ragione nella riorganizzazione delle attività del Consultorio Familiare e nell'attivazione di diversi sportelli di ascolto psicologico nelle scuole del territorio. Per l'anno 2020 si prevede si riorientare la scelta aziendale rispetto a questo servizio, che pur essendo un servizio storico, così come organizzato non si integra con la parte dei servizi aziendali, restando uno sportello sganciato dall'attività di Solidalia. La scelta si orienta verso la chiusura di questa attività aziendale in vista di una nuova riprogrammazione, che non potrà esulare dal mettersi in rete anche con altri Enti pubblici e privati che operano nel settore delle politiche giovanili.

Il 2020 sarà un anno di transizione utile anche ad orientare e accompagnare l'utenza verso la nuova rete territoriali.

## 7. AREA UFFICIO DI PIANO

Tipologia	ANNO 2019	Previsione 2020
Progetto Aiuto Nuove Mamme	4.000,00 €	4.000,00 €
Formazione Nidi	1.822,08 €	1.500,00 €
Sportelli e interventi Psicopedagogico Genitori 0 -6	9.982,48 €	10.000,00 €
Percorso Comunità	7.820,20 €	-
Percorso Social Network	11.780,00 €	12.000,00 €
Progetto Game Over	-	14.515,00 €
Coordinamento progetti di prevenzione	3.199,56 €	-
Progetto sistema premiale	-	10.000,00 €
Progetto Non sei sola	5.000 €	5.000,00 €
Ufficio di piano (personale, responsabile, consulenze)	65.025,00 €	65.000,00 €
Spese utenze ufficio di piano		10.000,00 €
Servizio Sociale Professionale PAL	56.604,19 €	90.000,00 €
Servizio Sociale Professionale Comunale	-	29.367,00 €
Consulenze legali	10.129,03 €	5.000,00 €
UTES	-	14.822,00 €
FNPS Covid	-	125.044,21 €
<b>Totale</b>	<b>175.362,54 €</b>	<b>396.248,41 €</b>

Si conferma anche per l'anno 2019 l'utilizzo delle risorse assegnate con il Fondo Nazionale Politiche sociali per l'attivazione di percorsi di prevenzione rivolti alle famiglie per il sostegno alla genitorialità.

Consolidato è il rapporto con le scuole del territorio e nell'anno 2020 sono confermati tutti i progetti che hanno già avuto una prima fase di avvio. Inoltre dopo la prima fase di formazione ai docenti, verrà attivata la seconda fase del progetto "porcospini" in collaborazione con la Cooperativa Cumsortis e con la Cooperativa Specchio Magico.

Si rileva la continuità del tavolo di coordinamento degli Enti gestori dei Nidi e Micronidi, con i quali si condividono i percorsi formativi, gli obiettivi educativi e le iniziative territoriali.

Si è rinnovata la convenzione per il Progetto Aiuto alle Nuove Mamme, pur registrando un minor numero di interventi rispetto agli anni passati: tale dato trova riscontro nel calo demografico.

E' proseguita la partecipazione alla rete interistituzionale anti violenza degli Ambiti di Treviglio e Romano e il lavoro del tavolo anti violenza di Ambito, che vede la presenza di associazioni di vario orientamento che operano nel campo educativo, culturale e sociale del territorio. Il tavolo ha lavorato anche nel 2019 sulla campagna di sensibilizzazione al tema della violenza, realizzando diversi eventi sul territorio.

L'anno 2019 ha visto la realizzazione dei seguenti progetti:

<b>Progetto</b>	<b>Destinatari</b>
<b>Percorso di formazione Nidi</b>	Educatori Nidi e Micronidi
<b>Progetto aiuto alle nuove mamme</b>	Neo mamme
<b>Sportelli psico-pedagogici</b>	Genitori con figli 0/6 anni
<b>Percorso Comunità</b>	Scuola Primaria e Secondaria di 1° grado
<b>Formazione Genitori "Mio figlio va.."</b>	Genitori Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado
<b>Progetto Game Over</b>	Adulti e adolescenti
<b>Progetto Social Network Crescere connessi</b>	Genitori e Docenti
<b>Coordinamento Extrascuola</b>	Operatori spazi extrascolastici
<b>Progetto Antiviolenza Non sei sola</b>	Associazioni/Comuni/Cittadini

La continuità di questi progetti è stata resa possibile grazie al Fondo nazionale politiche sociali. Una sua diminuzione renderebbe difficile il proseguo di tali progetti, privando il territorio di importanti occasioni formative significative.

## 8. AREA AMMINISTRATIVA

Tipologia	ANNO 2019	Previsione 2020
Commercialista	16.389,06 €	18.000,00 €
Spese gestione associata	37.401,54 €	50.000,00 €
Centralino e protocollo	17.448,69 €	19.121,00 €
Consulenze per trasparenza e anticorruzione e privacy	6.588,00 €	4.000,00 €
Gestione sistema informatico	27.151,22 €	16.000,00 €
Personale ufficio amministrativo e direzione	85.456,75 €	95.000,00 €
Collegio Revisori dei Conti	7.157,20 €	7.157,00 €
Organismo di Vigilanza	2.165,00 €	2.165,00 €
<b>TOTALE</b>	<b>199.757,46 €</b>	<b>211.443,00 €</b>

L'area amministrativa è suddivisa in Ufficio Segreteria, Ufficio Contabilità e Bilancio, Ufficio contratti e Ufficio del Personale e si compone di n. 2 istruttori amministrativi dipendenti a tempo pieno con contratto a tempo indeterminato.

Il servizio centralino, protocollo e segreteria è stato affidato per l'anno 2019 alla Cooperativa ACLI ed è stata attivata una Borsa lavoro al fine di garantire la copertura del centralino nella fascia oraria pomeridiana.

L'azione svolta da tale area ha come obiettivo principale il buon andamento aziendale.

Oltre alle attività svolte nell'ambito della ordinaria gestione aziendale, quali:

- gestione del protocollo in entrata, delle trasmissioni tramite posta e tramite PEC e dell'archiviazione documenti;
- costante rapporto con i Comuni soci.
- supporto alle altre aree aziendali nel controllo fatture e nella predisposizione degli atti di liquidazione;
- supporto/collaborazione con le altre aree aziendali nella predisposizione degli atti amministrativi di natura complessa o altre istruttorie che coinvolgono l'area amministrativa e nell'elaborazione di schemi tipo per provvedimenti e procedure amministrative, in collaborazione con le varie aree aziendali;
- predisposizione della documentazione, pubblicazione e gestione dei Bandi gara dell'Azienda;

- supporto nelle commissioni inerenti a gare d'appalto, di accreditamento e di selezione del personale;
- gestione dei contratti a seguito di aggiudicazione e puntuale rispetto delle procedure e gli adempimenti richiesti dall'AVCP e tutte le procedure e gli adempimenti in materia di regolarità contabile e tracciabilità;
- gestione amministrativa del personale, cedolini paghe e stipendi;
- formazione del personale;
- supporto nell'attuazione dei progetti finanziati con Fondi P.O.N. e FAMI;
- supporto nella gestione del bando per l'accesso alle misure rivolte all'Emergenza abitativa e ai Servizi abitativi;

nel corso dell'anno 2019, l'area amministrativa ha avuto un ruolo di supporto fondamentale alla Direzione per la prosecuzione del percorso, iniziato nell'esercizio precedente, di revisione del sistema al fine di adempiere agli obblighi normativi.

Il necessario adeguamento alla normativa in materia di privacy, in applicazione del Regolamento UE n. 2016/679, ha dato alla luce un percorso di progressiva armonizzazione del sistema aziendale, come di seguito descritto:

- sono state adeguate le informative e le nomine alle disposizioni attualmente in vigore;
- è stato eseguito un aggiornamento della modulistica e della contrattualistica aziendale;
- è stata fatta una revisione dei regolamenti aziendali ed è stato definito un programma di aggiornamento;
- sono stati analizzati i servizi con particolare riferimento ai dati trattati con lo scopo di procedere con una successiva parametrizzazione del rischio;
- sono stati definiti i rapporti con i gestori dei sistemi informativi in uso presso l'azienda.

Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi di allineamento alla normativa vigente in materia di trasparenza e anticorruzione, aree di adempimento in continua evoluzione che richiedono una costante e progressiva implementazione nel corso degli anni.

L'area amministrativa è stata di supporto ai fini della definizione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, tenendo conto delle indicazioni emerse nell'aggiornamento al Piano Nazionale Anticorruzione, per quanto compatibili con la realtà aziendale, procedendo con la delineazione della mappatura di tutti i processi e della relativa analisi del rischio. Tale percorso ha permesso di raggiungere i seguenti risultati:

- è stata regolamentata e resa definitivamente operativa la procedura di accesso civico generalizzato, garantendone l'integrazione con le procedure di accesso civico e accesso agli atti ex L. n. 241/1990;
- è stata data piena attuazione alle modifiche agli obblighi di pubblicazione introdotte dal D.lgs. n. 97/2016, nel rispetto degli indirizzi forniti in materia dalla Determinazione A.N.A.C. n. 1134/2017,

assicurando, nel limite del possibile, la regolare e tempestiva gestione dei flussi informativi ai fini della pubblicazione dei dati nella sezione “Amministrazione trasparente”;

- è stata adeguata la modulistica per la raccolta delle dichiarazioni di assenza di cause di inconferibilità ed incompatibilità in occasione dell’assegnazione di incarichi amministrativi di vertice, incarichi dirigenziali e incarichi di amministratore alle indicazioni fornite dalla Delibera A.N.A.C. n. 883/2016;
- è stata definita e resa operativa la procedura di *whistleblowing*, in coerenza con la Determinazione A.N.A.C. n. 6/2016.

Di seguito si riporta una descrizione delle attività svolte nel corso dell’anno 2019 suddivise per Uffici che compongono l’area amministrativa.

## **UFFICI**

### **Ufficio segreteria**

L’Ufficio Segreteria gestisce le comunicazioni, le telefonate e la posta indirizzata all’Azienda e mantiene i rapporti con gli Enti pubblici o privati istituzionalmente e/o convenzionalmente connessi all’attività svolta dall’Azienda. L’ufficio segreteria svolge inoltre un importante ruolo di raccordo tra tutti gli operatori dell’Azienda consentendo il passaggio di informazioni organizzative quando gli stessi sono impegnati nelle attività professionali.

Protocollo entrata/uscita	N. 3133
Spedizioni e monitoraggio del “libretto posta”	N. 138
Centralino	N. 8907 telefonate circa (media mensile pari a n. 742,25 telefonate circa)
Gestione appuntamenti per il servizio “Un aiuto alle nuove mamme”	N. 133 appuntamenti fissati

### **Ufficio contabilità e bilancio**

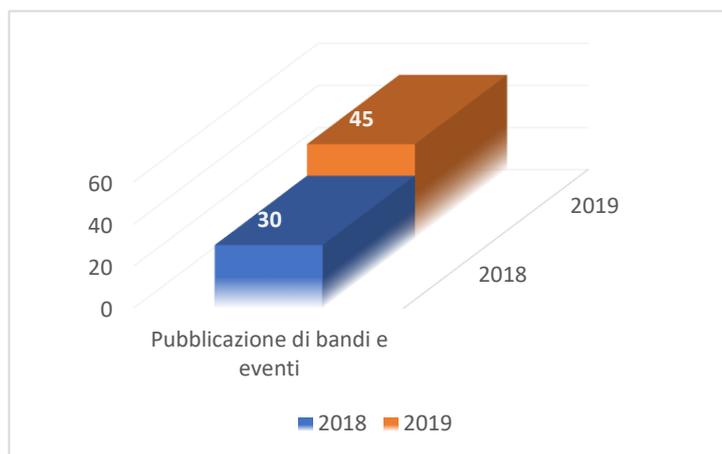
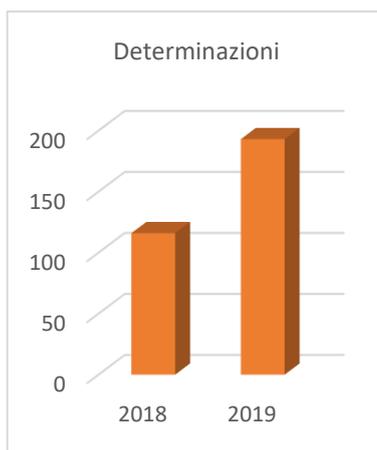
- cura la gestione dei rapporti con i fornitori, controlla le scadenze e le fatture, effettua i pagamenti e i relativi adempimenti (richiesta DURC, richiesta a Equitalia per fatture di vendita > a € 10.000,00);
- cura la tenuta della contabilità e dei rapporti con gli istituti di credito (monitoraggio del budget aziendale e dei conti correnti in itinere);
- gestisce gli aspetti amministrativo-contabili ed i rapporti con i professionisti esterni (commercialista, revisori dei conti);

- gestisce i rapporti in essere con gli enti Soci, predispone la previsione e il consuntivo del Fondo Sociale e Servizi a Consumo e dei Servizi Abitativi Pubblici (SAP) per i 17 comuni soci e dell'Assistenza Educativa Scolastica per i comuni che hanno aderito all'accreditamento d'ambito (n. 15 comuni su 17); registra e monitora i versamenti effettuati dalle Amministrazioni Comunali e controlla il rispetto delle scadenze stabilite nei contratti di servizio;

## Ufficio contratti

- predispone la documentazione relativa ai Bandi gara dell'Azienda;
- cura l'istruttoria delle procedure ad evidenza pubblica per l'affidamento di appalti di servizio e di forniture ai sensi della vigente normativa e del regolamento aziendale per l'acquisto di beni e di servizi in economia;
- si occupa della pubblicazione sul sito aziendale, nella sezione "Amministrazione Trasparente";
- si occupa della stesura e della relativa gestione dei contratti a seguito di aggiudicazione e delle convenzioni;
- cura l'istruttoria delle fasi procedurali per la stipula dei contratti di servizio tra l'ASC Solidalia ed Enti Soci, per l'affidamento dei servizi gestiti tramite il Fondo Sociale dei Comuni e dei Servizi a Consumo;
- gestisce la rendicontazione dei servizi accreditati ed erogati in forma associata (SAD, assistenza educativa scolastica) ne cura la relativa trasmissione agli enti soci;
- partecipa agli incontri di formazione per le rendicontazioni richieste all'Ufficio di Piano da parte di Regione Lombardia in merito alla sperimentazione via web della rilevazione della spesa sociale in forma singola e associata.

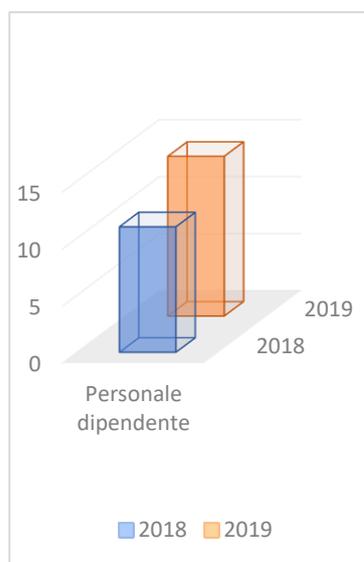
Determinazioni	N. 193
Adempimenti amministrativi relativi all'Assemblea Distrettuale dei Sindaci	N. 3 sedute svolte
Adempimenti amministrativi relativi al Consiglio di Amministrazione	N. 3 sedute svolte
Adempimenti amministrativi relativi all'Assemblea dei Soci	N. 6 sedute svolte
Tenuta dell'archivio	Obbligo di conservare i documenti amministrativi in archivio per 10 anni
Pubblicazione di bandi/eventi sul sito aziendale	N. 45



## Ufficio del personale

L'Ufficio Personale si occupa di:

- gestire la rilevazione delle presenze e dei permessi del personale dipendente e dei collaboratori esterni;
- gestire le funzioni di liquidazione delle retribuzioni del personale dipendente in raccordo con lo studio di elaborazione paghe e contributi;
- garantire la corretta applicazione della normativa nella gestione del personale;
- garantire la gestione giuridica del rapporto di lavoro nel rispetto degli istituti contrattuali previsti dal Contratto Collettivo Funzioni Locali, ed in particolare: assunzione e relativi adempimenti; creazione, aggiornamento e gestione del fascicolo personale di ogni dipendente; istruttoria e adempimenti connessi alla concessione di aspettative e congedi; procedure connesse al riconoscimento del diritto allo studio; cessazione e relativi adempimenti.



## Ufficio di Piano

L'Ufficio di Piano è un organismo tecnico istituito ai sensi della Legge n. 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. L'ufficio di piano:

- cura i rapporti con i soggetti pubblici e privati del contesto sociale territoriale e ne promuove la comunicazione e lo scambio di informazioni;
- Supporta l'Assemblea dei sindaci di Ambito per le decisioni politiche in materia di politiche sociali;
- gestisce le risorse finanziarie destinate annualmente al territorio dallo Stato e dalla Regione;
- progetta e valuta i servizi e gli interventi di attuazione del Piano di zona attraverso gli strumenti e le procedure amministrative più adeguate;
- garantisce il costante collegamento tra l'Azienda, i Comuni dell'Ambito, i servizi dell'ATS, dell'ASST Bergamo ovest e la realtà della cooperazione sociale e dell'associazionismo;

I servizi amministrativi dell'Azienda supportano l'Ufficio di Piano nell'attuazione del Piano di zona e nell'assolvimento del debito informativo verso Regione Lombardia con attività di:

- monitoraggio, verifica e rendicontazione degli interventi realizzati, dei livelli di spesa sostenuti e degli obiettivi raggiunti;
- predisporre gli atti di funzionamento (regolamenti, bandi, programmi ecc..)
- predisporre gli atti amministrativi per l'assolvimento del debito informativo nei confronti di Regione Lombardia e ATS;
- predisporre i piani di finanziamento.

## CONCLUSIONI/PROSPETTIVE

In continuità con l'andamento degli ultimi esercizi, il servizio amministrativo ha constatato un aumento dell'operatività di tutti gli uffici che compongono l'area conseguente all'incremento dei servizi offerti dall'azienda, nonché l'aumento degli adempimenti e degli obblighi normativi a cui l'azienda deve provvedere sia nei confronti dei comuni (bilancio consolidato, asseverazione debiti e crediti), sia nei confronti della Regione (Adempimenti Debiti Informativi), sia nei confronti dei soggetti dello stato centrale (ANAC, MEF, BDAP).

Come già esplicitato, nel corso dell'anno 2019 l'ufficio amministrativo è stato impegnato nell'introdurre nuove procedure per l'adeguamento alla normativa in materia di protezione dei dati, di prevenzione della corruzione e della trasparenza, nonché nel dar seguito a tutti gli adempimenti in tema di trasparenza nelle pubbliche amministrazioni provvedendo al continuo aggiornamento della pubblicazione dei dati nell'apposita sezione del sito aziendale.

Nel corso del 2020 l'ufficio amministrativo proseguirà il lavoro intrapreso negli anni precedenti in tema di *privacy* e trasparenza, e, in aggiunta, sarà impegnato al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019 – 2021 e del relativo aggiornamento, tra i quali: la realizzazione di un vero e proprio Regolamento per disciplinare tutti i tipi di accesso (accesso agli atti, accesso civico semplice e accesso civico generalizzato), l'aggiornamento del Codice etico aziendale e la predisposizione di un nuovo Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi.