

# ALLEGATO 2

## ANALISI UNITÀ OPERATIVE

## Sommario

AREA NON AUTOSUFFICIENZA - ANZIANI.....	3
ANALISI COSTI.....	3
REPORT DATI QUANTITATIVI.....	3
INDICATORI DI RISULTATO.....	10
LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	12
PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021.....	17
AREA NON AUTOSUFFICIENZA - DISABILI.....	18
ANALISI COSTI.....	18
REPORT DATI QUANTITATIVI.....	18
INDICATORI DI RISULTATO.....	23
LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	24
PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021.....	24
AREA INCLUSIONE SOCIALE.....	25
ANALISI COSTI.....	25
REPORT DATI QUANTITATIVI.....	25
INDICATORI DI RISULTATO.....	30
LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	31
PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021.....	32
AREA MINORI E FAMIGLIA.....	34
ANALISI COSTI.....	34
REPORT DATI QUANTITATIVI.....	34
INDICATORI DI RISULTATO.....	38
LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	39
PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021.....	39
AREA UFFICIO DI PIANO.....	40
ACCREDITAMENTO.....	41
REPORT DATI QUANTITATIVI.....	41
LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	43
PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021.....	44
AREA AMMINISTRATIVA.....	45
ANALISI COSTI.....	45
REPORT DATI QUANTITATIVI.....	46

## AREA NON AUTOSUFFICIENZA - ANZIANI

### ANALISI COSTI

TIPOLOGIA	ANNO 2020	Previsione ANNO 2021
Coordinatore Area Anziani	20.500,00	21.035,28
Sollievo Residenziale	20.000,00	20.000,00
Sad/Sadh	442.345,16	530.656,38
Buoni Sociali Assistenti Familiari	91.320,00	72.000,00
Buoni Sociale Care giver	109.500,00	96.000,00
Sportello assistenti familiari	3.000,00	7.000,00
Anagrafe Fragilità	2.013,00	29.609,40
UTES	116.796,30	37.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>805.474,46 €</b>	<b>813.301,06 €</b>

L'analisi dei costi evidenzia un aumento del SAD/SADH rispetto all'anno 2020 che ha subito una flessione una richiesta dovuta al periodo dell'emergenza Covid. Si rileva inoltre una diminuzione delle risorse UTES, per cui potrebbero esserci ulteriori finanziamenti.

### REPORT DATI QUANTITATIVI

L'Azienda nel 2020 ha gestito per l'Area non Autosufficienza, con particolare attenzione alle persone anziane i seguenti servizi ed interventi di cui si riportano di seguito i report quantitativi:

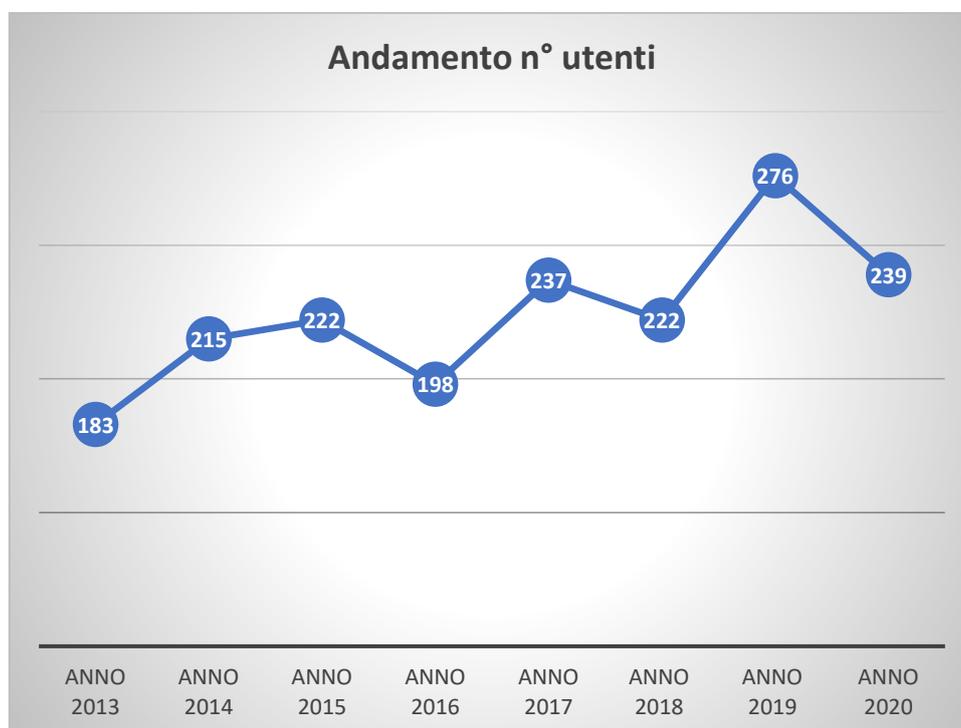
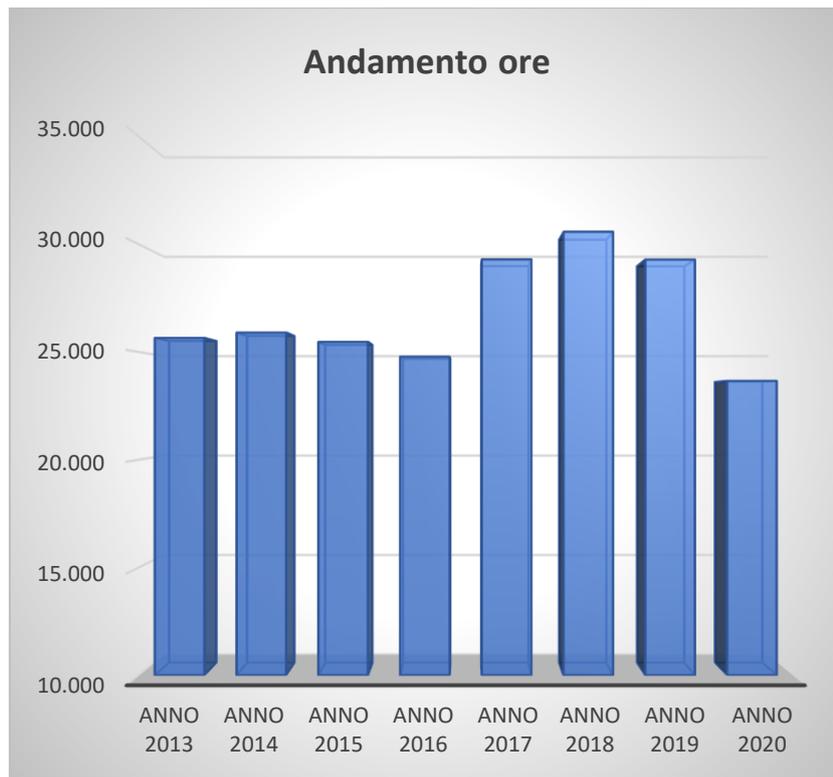
- 1) *UTES (Unità Territoriale di Emergenza Sociale)*
- 2) *SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare);*
- 3) *Misura B2 FNA 2019 (Fondo delle Non Autosufficienze);*
- 4) *Ricoveri Temporanei di Sollievo Residenziale presso le R.S.A. convenzionate e Ricoveri d'urgenza presso RSA durante blocco COVID;*
- 5) *Voucher Sociali di Sollievo Domiciliare (FNPS 2019 – quota Covid)*
- 6) *Sportello e Registro degli Assistenti Familiari e Bonus Assistenti Familiari.*
- 7) *STVM (Servizio Territoriale di Valutazione Multidimensionale - Ambito/ASST)*

## 1) UTES (Unità Territoriale di Emergenza Sociale)

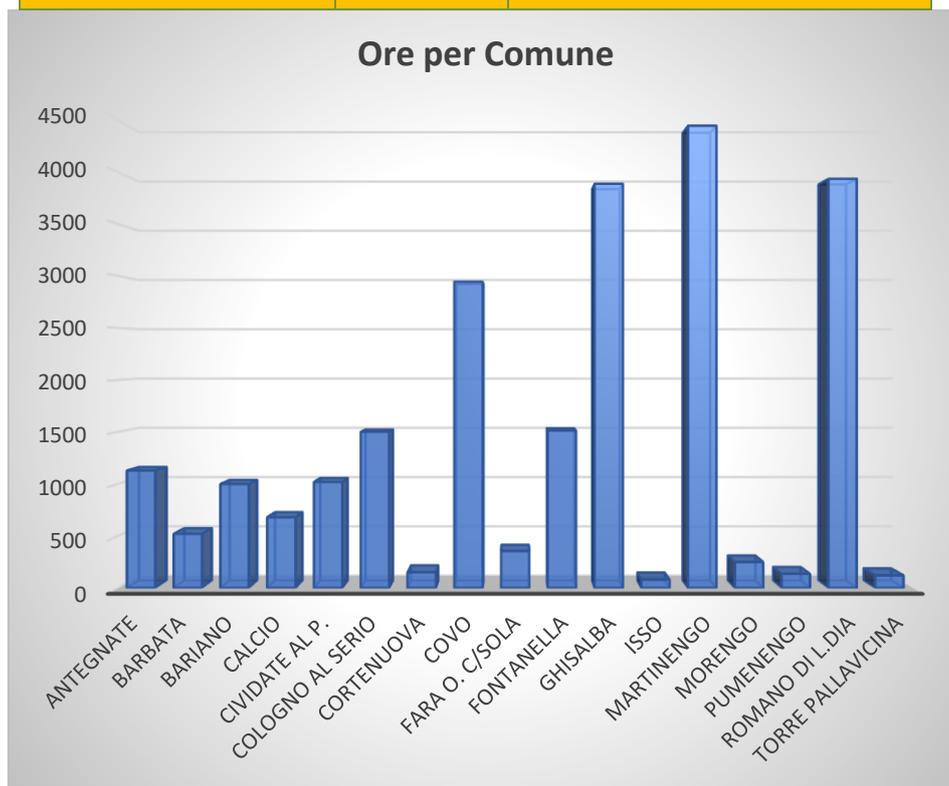
<b>LIVELLO 1 – INFORMAZIONE ASCOLTO ORIENTAMENTO</b>		
INFORMAZIONE TELEFONICHE AL CITTADINO	n. utenti	528
COLLOQUIO TELEFONICO CITTADINI IN SORVEGLIANZA FIDUCIARIA	n. utenti	412
<b>LIVELLO 2 – SOSTEGNO ALLA FRAGILITÀ</b>		
SAD COVID	n. utenti	35
	n. ore erogate	420
DIMISSIONI OSPEDALIERE	n. utenti	18
TRASPORTO	n. servizi effettuati	31
SPORTELLO SUPPORTO PSICOLOGICO	n. colloqui	35
<b>LIVELLO 3 – LOGISTICA (distribuzione DPI)</b>		
N. MASCHERINE CHIRURGICHE	23943	
N. MASCHERINE CHIRURGICHE FFP2	1755	
N. TUTE/CAMICI	465	
N. GUANTI	10909 PAIA	
GESTIONE BOMBOLE OSSIGENO EMERGENZA		

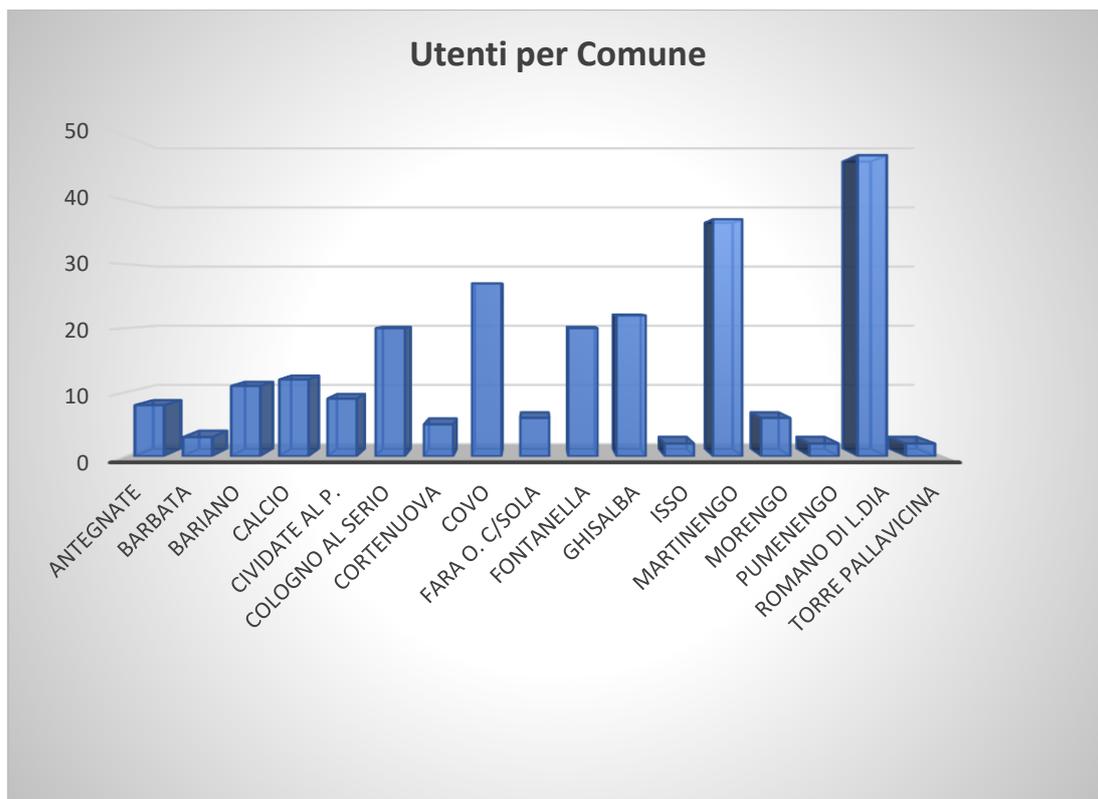
## 2) SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare)

Servizio SAD/SADH	N° Utenti	N° Ore erogate
<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>	276	29287
<b>ANNO 2020</b>	<b>239</b>	<b>23662</b>



Comune	N° Utenti ANNO 2020	N° Ore erogate ANNO 2020
Antegnate	8	1129
Barbata	3	521
Bariano	11	1000
Calcio	12	680
Civate al P.	9	1019
Cologno al Serio	20	1501
Cortenuova	5	152
Covo	27	2944
Fara O. c/Sola	6	356
Fontanella	20	1513
Ghisalba	22	3885
Isso	2	81
Martinengo	37	4443
Morengo	6	250
Pumenengo	2	136
Romano di L.dia	47	3932
Torre Pallavicina	2	122
<b>Totale</b>	<b>239</b>	<b>23664</b>

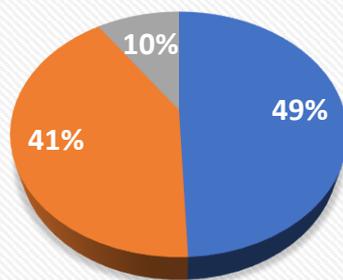




### 3) Misura B2 FNA (Fondo delle Non Autosufficienze)

AZIONE PREVISTA DALLA DGR 2720	TITOLO SOCIALE EROGATO	IMPORTO TOTALE	N° Utenti
Buoni Sociali finalizzati a compensare le prestazioni di assistenza a favore di persone con disabilità grave o non autosufficienti fornite da caregiver familiari o personale di assistenza regolarmente assunto	Buono Sociale Caregiver Familiare	€ 109.500,00	73
	Buono sociale Assistente Familiare	€ 91.320,00	30
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	€ 21.316,92	21
<b>totale</b>		<b>€ 222.136,92</b>	<b>124</b>

## Suddivisione per titolo sociale

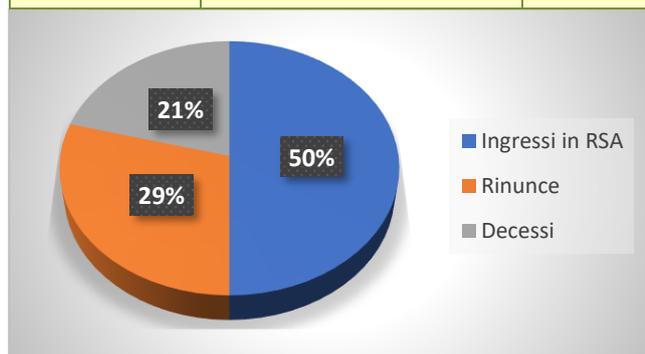


- Buono Sociale Caregiver Familiare
- Buono sociale Assistente Familiare
- Voucher sociale minori disabili

### 4) Ricoveri Temporanei di Sollievo nelle RSA convenzionate e Ricoveri in RSA (procedura d'urgenza)

*Ricoveri Temporanei di Sollievo presso RSA convenzionate*

Domande Pervenute	Interventi attivati (sui 4 posti di sollievo nella RSA)	Ricoveri non effettuati	
		Rinunce per attesa definitivo o per rifiuto nuove procedure Covid	Decessi
24	12	7	5

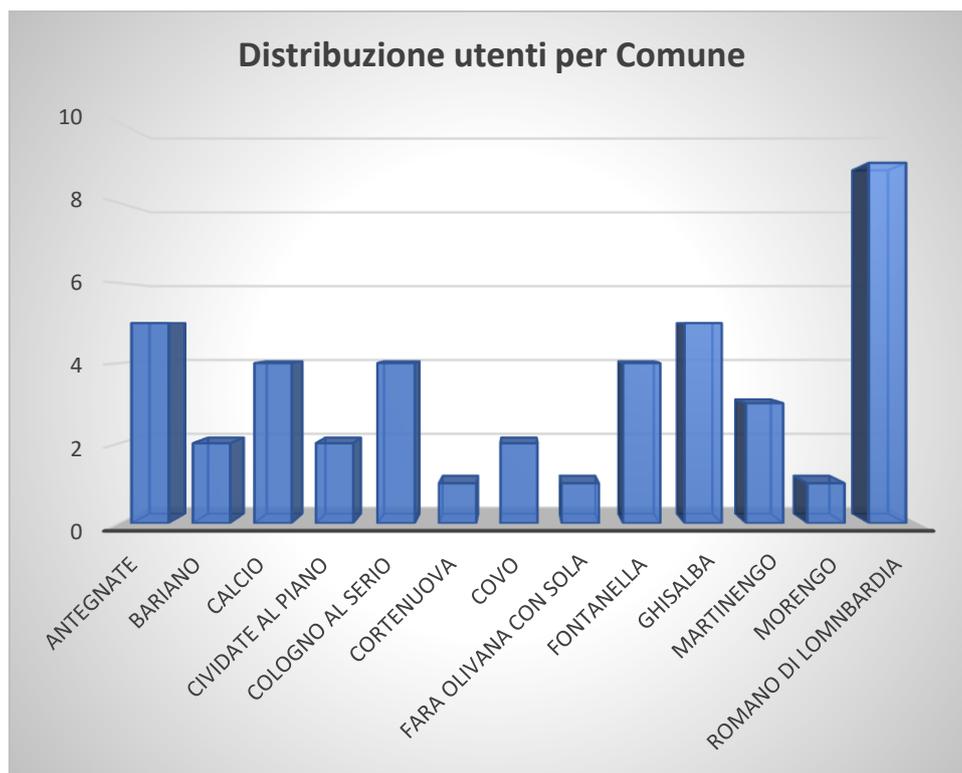


*Ricoveri in RSA (procedura d'urgenza attivata con ATS/ASST durante il blocco ingressi Covid)*

Domande Pervenute	Inserimenti d'urgenza effettuati	Decessi
8	6	2

## 5) Voucher Sociali di Sollievo Domiciliare (FNPS 2019 DGR 3054 – quota Covid)

Domande Pervenute	Voucher attivati	Ore erogate	Media per progetto
43	43	1994	46 ore



## 6) Sportello e registro degli Assistenti Familiari (Bonus Assistenti Familiari)

Situazione del 31/12/2020

<b>N° SPORTELLI ATTIVI (ai sensi DGR 5648/2016)</b>	N° 1
<b>N° REGISTRI TERRITORIALI (ai sensi DGR 5648/2016)</b>	N° 1
<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 %)

*Sportello Territoriale Assistenti Familiari*

N. Richieste lavoro Assistenti Familiari	N. richieste Famiglie	N. contratti attivi in totale	N. contratti stipulati nel 2020
96	88	115	69

*Registro Territoriale Assistenti Familiari*

N. Assistenti Familiari iscritte al 31/12/2020
41

INDICATORI DI RISULTATO

1) UTES

Servizio	Indicatore di attività		Indicatore di risultato	
<b>SEGRETARIATO SOCIALE - SORVEGLIANZA FIDUCIARIA</b>	N. UTENTI	940	% UTENTI CONTATTATI SUL TOTALE INSERITI NEL MONITORAGGIO	90%
<b>SAD COVID</b>	N. UTENTI	35	MEDIA SETTIMANALE	3 ACCESSI SETTIMANALI
	N. ORE	420		
<b>DIMISSIONE OSPEDALIERE PAZIENTI COVID</b>	N. UTENTI	18	% PRESA IN CARICO PER ATTIVAZIONE RETE SERVIZI SUL TOTALE RICHIESTE	100%
<b>SERVIZIO TRASPORTO COVID</b>	N. UTENTI	31	RAPPORTO RICHIESTE PERVENUTE E SERVIZI ATTIVATI	100%
<b>SUPPORTO PSICOLOGICO TELEFONICO</b>	N. UTENTI	35	RAPPORTO RICHIESTE PERVENUTE E COLLOQUI EFFETTUATI	100%
<b>DPI</b>	N. MASCHERINE CHIRURGICHE	23943	DISTRIBUZIONE MEDIA DPI AI VARI ENTI EROGATORI ACCREDITATI (SAD - AES - SERVIZI TERRITORIALI PER DISABILI)	50% FABBISOGNO ENTI
	N. MASCHERINE CHIRURGICHE FFP2	1755		
	N. TUTE/CAMICI	465		
	N. GUANTI	10909 PAIA		

## 2) Area non Autosufficienza

Servizio	Indicatore di attività		Indicatore di risultato	
<b>SAD/SADH</b>	N. UTENTI IN CARICO	239	MEDIA SETTIMANALE ORARIA - % UTENTI INSERITI IN RSA	Media Settimanale circa 2 ore - % utenti in RSA circa 7%
	TOTALE ORE EROGATE	23663		
<b>B2 - BUONO SOCIALE CAREGIVER FAMILIARE</b>	N. BENEFICIARI	73	RAPPORTO DOMANDE IDONEE PERVENUTE/BUONI EROGATI	100%
<b>B2 - BUONO SOCIALE ASSISTENTE FAMILIARI</b>	N. BENEFICIARI	30	RAPPORTO DOMANDE IDONNE PERVENUTE/BUONI EROGATI	100%
<b>B2 - VOUCHER SOCIALI MINORI DISABILI</b>	N. BENEFICIARI	21	RAPPORTO DOMANDE PERVENUTE/BUONI EROGATI	100%
	TOTALE ORE EROGATE	1185	MEDIA ORARIA PER PROGETTO	56
<b>FNPS - VOUCHER SOCIALE SOLLIEVO DOMICILIARE</b>	N. BENEFICIARI	43	RAPPORTO DOMANDE PERVENUTE/BUONI EROGATI	100%
	ORE EROGATE	1994	MEDIA ORARIA PER PROGETTO – DURATA MEDIA PER PROGETTO	46 ore per progetto individualizzato - durata media 4 settimane
<b>RICOVERI TEMPORANEI SOLLIEVO IN RSA</b>	N. UTENTI	12	RAPPORTO DOMANDE PERVENUTE/RICOVERI EFFETTUATI	50%
<b>RICOVERI IN RSA URGENZA (durante il blocco ingressi periodo Covid)</b>	N. UTENTI	6	RAPPORTO DOMANDE PERVENUTE/RICOVERI EFFETTUATI	80%
<b>SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI</b>	N. RICHIESTE LAVORO ASS. FAM.	96	RAPPORTO TRA DOMANDA FAMIGLIE E OFFERTA ASSISTENTI FAMILIARI	92%
	N. RICHIESTE FAMIGLIE	88	TEMPI DI ATTIVAZIONE SERVIZIO (MEDIA)	5/10 giorni
	N. CONTRATTI ATTIVI IN TOTALE	115		
	N. CONTRATTI STIPULATI NEL 2020	69	RAPPORTO TRA DOMANDE FAMIGLIE E CONTRATTI STIPULATI	78%

<b>REGISTRO ASSISTENTI FAMILIARI</b>	N. ASSISTENTI FAMILIARI ISCRITTE	41	% SUL TOTALE DEGLI ASS. FAM.	35%
<b>STVM</b>	N. UTENTI IN CARICO	51	% PROGETTI INTEGRATI	50%
<b>ANAGRAFE FRAGILITÀ (mese di Dicembre - Avvio Progetto)</b>	N. TELEFONATE	173	% TELEFONATE SUL TOTALE UTENTI	33%
	N. VISITE DOMICILIARI DICEMBRE	55	% VISITE DOMICILIARI SUL TOTALE UTENTI	11%
	N. SCHEDE INFORMATIZZATE DICEMBRE	55	% SCHEDE INFORMATIZZATE SU VISITE DOMICILIARI EFFETTUATE	100%

## LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

L'Area Non Autosufficienza, con particolare riferimento agli interventi/misure a favore degli Anziani, nel 2020 è stata letteralmente travolta dalla pandemia, mietendo purtroppo molte vittime e creando nuovi bisogni spesso urgenti, che hanno rappresentato per i Servizi Sociali un vero "stress - test".

È stata l'Area maggiormente colpita nella fase emergenziale, proprio perché rivolta in particolare alla popolazione in condizione di fragilità. Diversamente da altre unità operative l'attività non si è mai arrestata, anzi l'attività è notevolmente incrementata e si è diversificata.

### UTES (Unità Sperimentale di Emergenza Sociale)

L'Ambito Territoriale ha risposto all'emergenza sanitaria/sociale, come deciso a livello provinciale con ATS Bergamo e Fondazione Bergamasca, attivando una nuova unità operativa sovracomunale, l'**UTES** (Unità Territoriale di Emergenza Sociale) che ha operato per tutto l'anno attraverso tre livelli di intervento: **INFORMAZIONE** - ascolto, informazione e orientamento ai cittadini, raccordo dei servizi di prossimità attivati nei Comuni attraverso la Protezione Civile e il volontariato; **SOSTEGNO ALLA FRAGILITÀ** - attivazione servizi domiciliari (SAD COVID), gestione dimissioni ospedaliere, servizi di trasporto di persone, indumenti e farmaci da e per le strutture sanitarie, supporto psicologico a favore di pazienti positivi e di persone fragili in relazione all'Emergenza COVID; **LOGISTICA** - distribuzione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) agli Enti Accreditati (servizi domiciliari – assistenza educativa scolastica – unità di offerta sociale – servizi di trasporto) e ai Comuni per i volontari (servizi di prossimità).

I dati inseriti nei report mettono in evidenza un grande lavoro svolto. Durante la prima ondata di contagi, l'attività è stata frenetica, offrendo sin da subito ai cittadini ascolto, supporto e orientamento, raccordando i servizi di prossimità attivati dai diversi comuni, attivando servizi domiciliari, pianificando le dimissioni da strutture ospedaliere, attivando i Covid Hotel, inserendo con la procedura d'urgenza gli anziani in RSA, trasportando persone, indumenti e farmaci da verso gli ospedali, distribuendo DPI agli Enti accreditati ed ai

volontari. Nella seconda ondata abbiamo assistito come ad un déjàvu, aggravato dalla cronicizzazione del trauma e da una vera e propria emergenza sociale, con un aggravamento del disagio sia socio-economico che psicologico nelle famiglie e nelle persone, che abbiamo però affrontato come occasione di ripensamento e rimodulazione della rete dei servizi territoriali e delle misure da mettere in campo.

Nella fatica di lavorare a livello emergenziale, la pandemia ci ha “costretto” ad uno sforzo creativo non indifferente che ha prodotto innanzitutto un’importante opportunità di conoscenza del contesto territoriale, sia in merito ai nuovi bisogni emergenti, anche da fasce di popolazione generalmente non intercettate dai Servizi Sociali, sia relativamente alle potenzialità e alle risorse legate in particolare alle reti informali e di solidarietà, presenti e/o attivabili nelle diverse comunità. Pensiamo solamente alla grande mobilitazione dei giovani nei servizi di prossimità attivati nei diversi Comuni.

Inoltre durante la pandemia è stata richiesta in pochissimo tempo una riorganizzazione dei servizi territoriali (SAD – Servizi di Sollievo - Assistenza Educativa Scolastica – Progetti Territoriali per Disabili...) - al fine di tutelare dai rischi di contagio sia operatori che utenti. In questa direzione la gestione associata, in particolare per i servizi accreditati, ha favorito la comunicazione e la messa in atto di buone prassi e risposte tempestive ai vari problemi che man mano si sono presentati.

La maggiore criticità è stata quella di dover costruire un nuovo servizio e un nuovo modo di lavorare, diverso da quello a cui sono abituati i Servizi Sociali: in totale emergenza, dovendo decidere a chi e a cosa dare delle priorità, cercando di rispondere alle innumerevoli richieste di aiuto, di ascolto, di orientamento, di elaborazione di perdite e lutti, respirando quotidianamente vissuti di paura e profonda solitudine, in particolare delle persone anziane.

Analizziamo ora l’andamento dei diversi servizi.

### **Servizi Domiciliari**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (**SAD**) è stato fortemente colpito dall’emergenza sanitaria: inizialmente è stato richiesto agli Enti accreditati di effettuare con gli Assistenti Sociali e le famiglie una valutazione per una possibile riduzione dei servizi erogati al fine di mantenere quelli essenziali. Contemporaneamente è stato implementato un nuovo servizio per le situazioni Covid correlate, il **SAD COVID** la cui gestione è stata centralizzata, offrendo prestazioni socio-assistenziali in sicurezza, organizzate in pacchetti di ore completamente a carico dell’Azienda. Le due azioni hanno comportato un alleggerimento e una contrazione del SAD “ordinario”: le ore complessivamente erogate rispetto al 2019 hanno subito una riduzione del 20% e gli utenti del 14%. La media oraria per ciascun utente si è attestata come per il 2019 su 2. Una criticità è rappresentata dal fatto che non tutti gli Enti Accreditati hanno risposto all’emergenza sanitaria e ai nuovi bisogni in modo efficace ed efficiente. Inoltre la distribuzione tra i Comuni delle ore SAD erogate risulta eterogenea.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è stato anche il focus di attenzione di un **progetto sperimentale denominato “Customer 2.0”**, finanziato con la Premialità di Secondo Livello dei PDZ, la cui finalità è stata quella di costruire un nuovo sistema di valutazione della qualità e dell’appropriatezza del servizio. Partendo dall’analisi, in una logica di miglioramento, delle procedure e degli strumenti di valutazione adottati dagli enti gestori relativamente ai beneficiari, ai loro familiari e agli operatori coinvolti nel SAD, si è arrivati alla costruzione di nuovi strumenti che verranno sperimentati nel 2021: Evaluation report a cura degli enti; scheda per la valutazione della soddisfazione e data base in excel per gli Assistenti Sociali dei Comuni; dashboard del sistema di valutazione degli outcome. Una criticità è rappresentata dal fatto che a causa della pandemia il Progetto è partito solo a Settembre con una rimodulazione dello stesso.

Durante il 2020 una parte del FNPS quota covid è stata destinata all’erogazione di **Voucher Sociali di Sollievo Domiciliare**, con pacchetti di 50 ore di assistenza erogati, attraverso gli Enti Accreditati, a 43 persone in condizioni di non autosufficienza per un totale di quasi 2000 ore. Questo servizio ha permesso, spesso in integrazione con il SAD, l’ADI ed altre misure regionali (RSA Aperta, B2, B1...), di sollevare le famiglie dal carico di cura ed assistenza quotidiano attraverso un aiuto concreto, garantendo una protezione sociale adeguata ed un equilibrio tra bisogni e risposte in un periodo così delicato.

Tutte le azioni in quest’area sono andate ovviamente nella direzione di *supporto della domiciliarità*, ovvero il favorire il più possibile la permanenza delle 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.

### **La Misura B2 dell’FNA**

La Misura B2 dell’FNA erogata nel 2020 è disciplinata a livello regionale dalla DGR 2720 del 23/12/2019 e successive integrazioni. Considerate le difficoltà della fase emergenziale l’ASC Solidalia ha scelto di **centralizzare e digitalizzare** la presentazione delle domande per tutti i Comuni dell’Ambito attraverso il sito aziendale. Questo ha comportato un sovraccarico di lavoro, ma ha permesso ai potenziali beneficiari di poter accedere alla misura.

Tutte le domande idonee pervenute sono state accolte e finanziate, previa valutazione della fragilità sociale da parte dell’Assistente Sociale dell’Area Non Autosufficienza, che si è concretizzata in un colloquio telefonico per la somministrazione delle scale ADL/IADL/Valutazione Sociale, seguito dalla predisposizione del Progetto Individualizzato, validato successivamente dalla Commissione d’Ambito.

Un altro aspetto positivo è stato l’entità del finanziamento superiore agli anni precedenti che ha consentito di erogare Buoni Sociali con importi più consistenti: € 1500 per ogni beneficiario del Buono Sociale Caregiver Familiare e € 2500 (poi integrato da un quota aggiuntiva di € 660) per ogni beneficiario del Buono Sociale Assistente Personale. Questo ha permesso una maggiore incisività sul supporto concreto alle famiglie impegnate nell’attività di cura ed assistenza a favore di persone in condizione di non autosufficienza o grave

disabilità, al fine di mantenere il più possibile la persona anziana fragile nel proprio contesto di vita e relazionale, riconoscendo il caregiving familiare o privato (“prendersi cura di chi si prende cura”), evitando il ricorso improprio alle strutture residenziali ed ospedaliere, a maggior ragione nel 2020 caratterizzato dall’emergenza sanitaria.

In merito al Voucher Sociale Progetto Estivo Anno 2020 a favore di minori con disabilità, finalizzato ad all’erogazione di prestazioni socio-educative presso i Centri Ricreativi Estivi, le domande sono state inferiori rispetto alle precedenti annualità, a causa della diversa organizzazione degli stessi a seguito della pandemia, nonché ai timori delle famiglie. In ogni caso tutte le domande idonee pervenute dai Comuni sono state accolte e finanziate, permettendo a 21 minori disabili di vivere un’esperienza gratificante di socializzazione e potenziamento delle proprie capacità e alle famiglie di sollievo dal carico assistenziale.

In conclusione la misura B2 ha comunque il rischio di limitarsi ad una “monetizzazione del bisogno”, ovvero una mera distribuzione di provvidenze economiche, se non vengono inserite in un progetto individualizzato più ampio di presa in carico globale della persona, in un’ottica da complementarità ed integrazione di risorse ed interventi. Andrebbero privilegiati di più servizi e prestazioni rispetto ai contributi economici spesso erogato “a pioggia”.

### **Ricoveri Temporanei di Sollievo**

A causa del **blocco** degli inserimenti in RSA durante la prima ondata, della successiva applicazione (da metà anno circa) di misure restrittive per gli ingressi, ma indispensabili al fine del contenimento dei rischi di contagio (tra cui un isolamento fiduciario di 14 giorni in Rsa anche dopo tampone negativo) e non ultimo del timore delle famiglie di collocare un proprio congiunto in struttura, nel 2020 i Ricoveri Temporanei di Sollievo presso le 3 RSA convenzionate hanno subito una forte contrazione pari al 70%.. Questo ha sicuramente incrementato il carico assistenziale per i care givers familiari, che non hanno potuto fruire di un “sollievo” dalla fatica quotidiana del lavoro di cura e di un recupero di tempo e energie per se stessi.

Si è cercato pertanto di aumentare per quanto possibile il supporto alla domiciliarità in particolare attraverso la messa a disposizione delle famiglie di Voucher Sociali di Sollievo Domiciliare.

Durante il blocco degli ingressi, durato fino a giugno, fortunatamente con ATS è stata messa a punto una **“Procedura d’urgenza per inserimenti in RSA”**, attraverso la quale, previa valutazione multidimensionale dell’STVM territoriale di cui facciamo parte, è stato comunque possibile collocare alcune persone in dimissioni da struttura ospedaliera o con situazioni di grave fragilità a domicilio in assenza di una rete di protezione sociale.

### **Sportello e Registro degli Assistenti Familiari**

Nel 2020 è proseguita la collaborazione tra l'ASC Solidalia e la Parrocchia di Romano di Lombardia, formalizzata da metà 2019 mediante la sottoscrizione di una convenzione, per la gestione dello Sportello 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. Tali servizi hanno maggiormente qualificato il lavoro svolto da una risorsa del Terzo Settore, supportando le 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. I contratti stipulati nell'anno 2020 sono stati n. 69 corrispondente al 78% delle domande pervenute. Inoltre il Registro può raccogliere solo i nominativi degli assistenti familiari in possesso dei requisiti previsti all'art 7 della l.r. n. 15/2015, qualificando il lavoro di care giving informale. Durante l'anno è stato ottenuto da parte degli Assistenti familiari iscritte al Registro la certificazione A2 relativa alla conoscenza della lingua italiana. Alla fine dell'anno le Assistenti Familiari iscritte risultano n. 41. L'iscrizione al Registro permette inoltre alle famiglie di beneficiare del Bonus Assistenti Familiari attraverso il sistema Bandi online, gestito da Solidalia, come alternativa al Buono Assistenti Familiari Misura B2 FNA.

### **STVM (Servizio Territoriale di Valutazione Multidimensionale)**

Nel 2020 la partecipazione all'equipe del Servizio Territoriale di *Valutazione* Multidimensionale (STVM) presso l'ASST Bergamo Ovest si è molto ridotta a causa dell'emergenza, ma ciò non ha comunque impedito di continuare a lavorare insieme, cercando di valutare i bisogni in modo integrato e garantire per quanto possibile una "presa in carico complessiva". Si tratta di un modus operandi che ha permesso un'integrazione socio-sanitaria anche nel momento dell'emergenza, per esempio attivando SAD COVID e ADI COVID, oppure pianificando insieme le dimissioni ospedaliere. Elementi cardine sono pertanto la valutazione multidimensionale e la predisposizione del Progetto individualizzato, che garantisce 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, all'interno di percorsi di cura individualizzati e fortemente integrati.

Nel STVM stanno confluendo molte attività legate all'Area Non Autosufficienza e Fragilità, grazie anche all'attribuzione al servizio di un ruolo sempre più strategico all'interno del territorio.

## PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021

Per l'anno 2021 l'Area Non Autosufficienza continuerà a orientarsi verso i seguenti obiettivi strettamente collegati tra di loro:

- ⇒ Facilitare l'accesso al sistema dei servizi/misure: occorre ridurre la distanza tra domanda e offerta, o meglio tra bisogni e risposte; questa azione è particolarmente strategica in relazione al fatto che le persone anziane e i loro caregivers fanno molta fatica nel districarsi tra uffici/servizi/bandi per cui occorre migliorare la capacità di informare, orientare e accompagnare, dando precisi punti di riferimento dove trovare tutte le informazioni sulla rete e le relative modalità di accesso, garantendo pari opportunità e unitarietà di accesso (*due nodi strategici della rete sono certamente rappresentati dai Servizi Sociali Comunali e i dai Medici di Medicina Generale*);
- ⇒ Promuovere la valutazione multidimensionale del bisogno della persona anziana fragile e della sua famiglia e la costruzione di Progetti Individualizzati Integrati: una lettura integrata dei bisogni permette di progettare prese in carico personalizzate, con obiettivi misurabili, risposte appropriate e flessibili, all'interno di percorsi di cura integrati. Si cercherà quindi di *intensificare e arricchire ulteriormente la collaborazione con l'ASST Bergamo Ovest*, con un ruolo prioritario all'interno del STVM dell'Ambito/comuni al fine di promuovere una reale integrazione socio-sanitaria e, con particolare riferimento all'UTES, di *costruire e rafforzare* la connessione con le USCA (Unità Speciali di Continuità Assistenziale), potenziate per il 2021 della figura dell'Assistente Sociale, con cui si costruiranno e implementeranno progetti condivisi.
- ⇒ Mettere in rete dell'esistente promuovendo efficacia ed efficienza: non occorre creare nuovi servizi, ma mettere in rete l'esistente - servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, nonché le diverse misure "messe in campo" a livello nazionale e regionale - promuovendo la continuità delle cure, in particolare tra ospedale e territorio, ma in generale all'interno dei Progetti Individualizzati, mettendo la persona "al centro", con i servizi impegnati ad accompagnarla e prenderla in carico in base all'evoluzione dei suoi bisogni, evitando sprechi di risorse, sovrapposizione di competenze o bisogni che rimangono senza risposte adeguate. In quest'ottica l'Ambito/Comuni e l'ASST sono i soggetti istituzionali che hanno un ruolo di regia e di governance: una vera integrazione si realizza con un impianto condiviso di governo e gestione, possibilmente anche delle risorse, perseguendo la finalità di costruire un "Budget di Salute Personalizzato" che ricomponga le risorse – pubbliche, private, umane, professionali ed economiche – e permetta di superare l'attuale frammentazione.
- ⇒ Promuovere un welfare comunitario, cercando di allargare il perimetro non solo al Terzo settore attraverso co-progettazioni e coinvolgimento nell'attività di programmazione territoriale oltre che di risposta, ma anche al mondo del privato e alle reti informali di care giving e di solidarietà, al fine di sensibilizzare la comunità tutta nel rispondere ai bisogni dei più fragili. Il tema delle badanti risulta assolutamente prioritario, grazie anche all'implementazione dello Sportello e del Registro Territoriale degli Assistenti Familiari.

## AREA NON AUTOSUFFICIENZA - DISABILI

### ANALISI COSTI

Tipologia	Anno 2020	Previsione Anno 2021
PTD	294.402,69	453.177,42
Spazio Autismo	16.019,20	20.000,00
Progetti Case management autismo	14.150,00	15.000,00
CDD	287.947,99	360.000,00
Ass. Educativa Scolastica	1.308.694,36	1.830.660,56
Voucher CRE	22.466,22	41.365,00
Dopo di noi	28.533,38	209.326,58
Assistente sociale Equipe Disabili	39.761,99	42.894,36
Psicologo libero professionista	17.364,48	26.220,00
<b>Totale</b>	<b>2.031.340,31 €</b>	<b>2.998.643,92 €</b>

L'evidente differenza tra i costi sostenuti nell'anno 2020 e quelli preventivati nell'anno 2021, trova la sua ragione nel fatto che il precedente anno i servizi hanno avuto un lungo periodo di chiusura e hanno funzionato per alcuni mesi solo da remoto. Nel 2021 si è calcolato il costo a pieno regime non potendo prevedere l'evoluzione della pandemia e quindi eventuali nuove sospensioni dei servizi.

### REPORT DATI QUANTITATIVI

I servizi dell'area disabilità sono stati fortemente colpiti dalle conseguenze del diffondersi della pandemia da Covid19. L'anno 2020 è stato caratterizzato da chiusure, riorganizzazione dell'attività e staticità delle proposte educative che non hanno potuto svilupparsi in modo flessibile sul territorio.

La chiusura di tutti i servizi, durata da marzo a giugno, ha costretto le famiglie a farsi totalmente carico dei bisogni di cura delle persone con disabilità, a loro volta fortemente provate dalle restrizioni della prima ondata emergenziale.

Nel periodo estivo i servizi sono stati riaperti e si è cercato di limitare le chiusure per le vacanze estive al fine di garantire il più possibile la continuità dei servizi.

Con l'arrivo del periodo invernale è stato necessario alzare il livello delle misure a causa dell'aumento dei contagi e considerata l'impossibilità di svolgere le attività all'aperto.

Nonostante le fatiche dettate dal difficile periodo che stiamo attraversando, il sistema dei servizi ha risposto mostrando grande capacità di adattamento e spunti innovativi per continuare a garantire servizi di qualità per le persone con disabilità e sostegno alle famiglie.

## SPAZIO AUTISMO:

Il servizio di Spazio Autismo nell'anno 2020 ha accolto 26 bambini, di questi 20 hanno beneficiato sia degli interventi educativi che della misura Case Management istituita dalla DGR 392/2013. I restanti 6 progetti hanno beneficiato solo del Case Management (grafico 1).



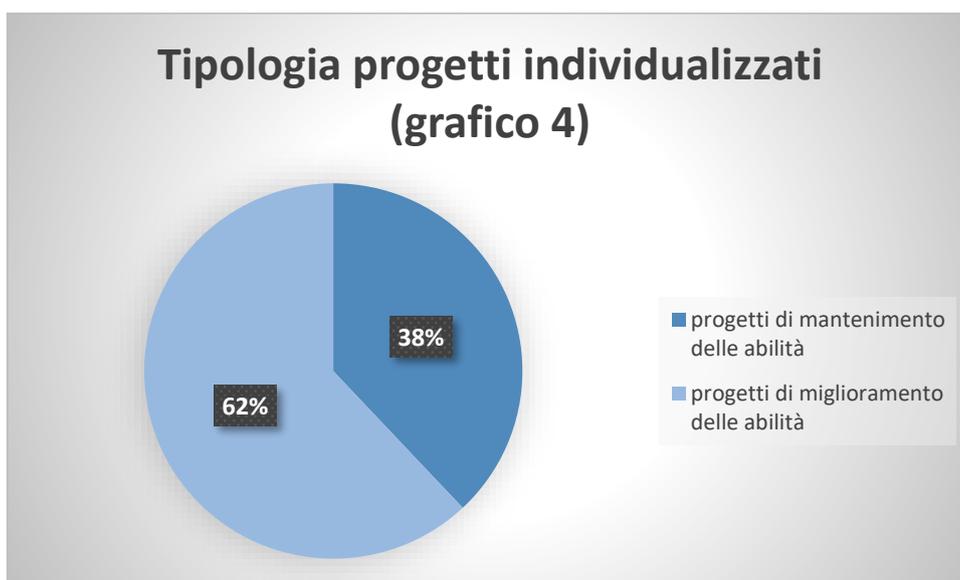
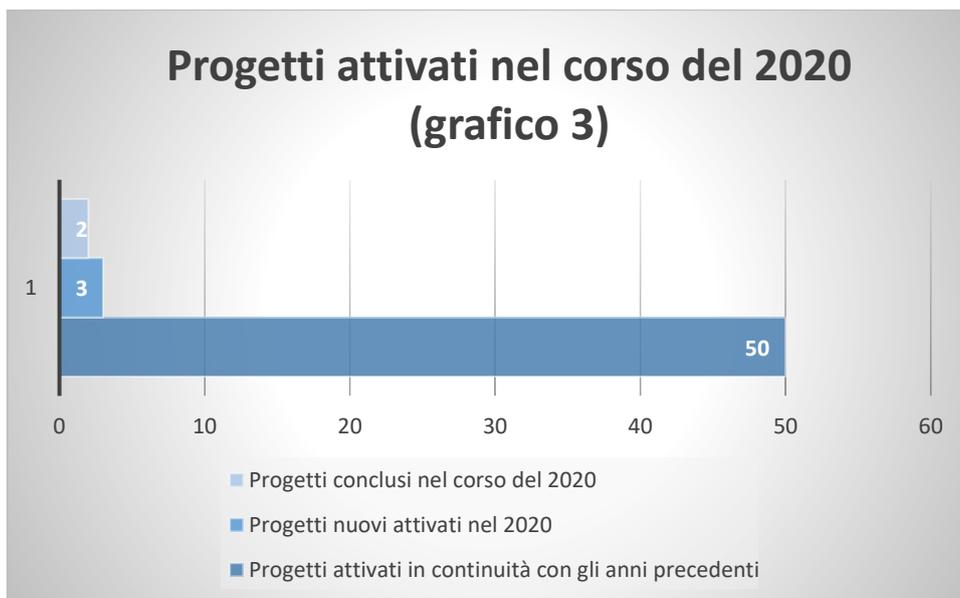
Spazio Autismo ha dovuto sospendere le attività educative in presenza nel periodo marzo – giugno. Gli educatori, durante il periodo di lockdown hanno mantenuto contatti costanti con le famiglie attraverso video chiamate e invio di proposte educative per facilitare la comunicazione ai propri figli di quanto stava accadendo. Il servizio è ripreso durante il periodo estivo ed è rimasto aperto per tutto il periodo successivo al fine di garantire alle famiglie e ai bambini continuità nell'intervento.

## PROGETTI TERRITORIALI DISABILI (P.T.D.):

La pandemia da Covid19 ha impattato pesantemente sul servizio PTD le cui peculiarità sono sempre state la flessibilità, l'innovazione e il radicamento nel territorio.

La necessità di rivedere l'organizzazione del servizio in un'ottica prioritaria di prevenzione dei possibili contagi ha costretto gli enti gestori a ripiegare le attività all'interno del servizio interrompendo le collaborazioni e i progetti in essere orientati all'integrazione nel tessuto sociale. Nonostante le inevitabili fatiche, la riapertura del servizio è stata accolta con entusiasmo dalle famiglie e dalle persone con disabilità favorendo un ritorno alle attività in presenza, pur nei limiti imposti dalle misure di riduzione del rischio di contagio.

I progetti attivati nel 2020 sono stati in totale 55 dei quali 3 nuove attivazioni e 2 conclusi durante l'anno (1 per decesso e 1 per dimissione).



#### **CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.):**

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

Durante il periodo del primo lockdown, per rispondere ai bisogni di sostegno delle famiglie, è stato approvato un Protocollo Provinciale che ha consentito di definire progetti individuali più flessibili orientati al sostegno, anche in rapporto 1:1 al domicilio delle persone con disabilità. La struttura organizzativa rigida del servizio è da tempo oggetto di confronto e discussione con ATS Bergamo; l'esplosione dell'emergenza sanitaria ha accelerato il processo di ripensamento del servizio. Il Protocollo è tutt'oggi attivo e si auspica che la flessibilità dei progetti individuali sperimentata finora possa restare patrimonio nel percorso di innovazione dei servizi per la disabilità.

Analizzando i dati degli inserimenti nel servizio CDD degli ultimi anni 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 delle persone con disabilità. I dati hanno confermato le ipotesi fatte circa la staticità dei progetti. Un quarto delle persone 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 5).



Questi dati danno ulteriore significato alle riflessioni 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.

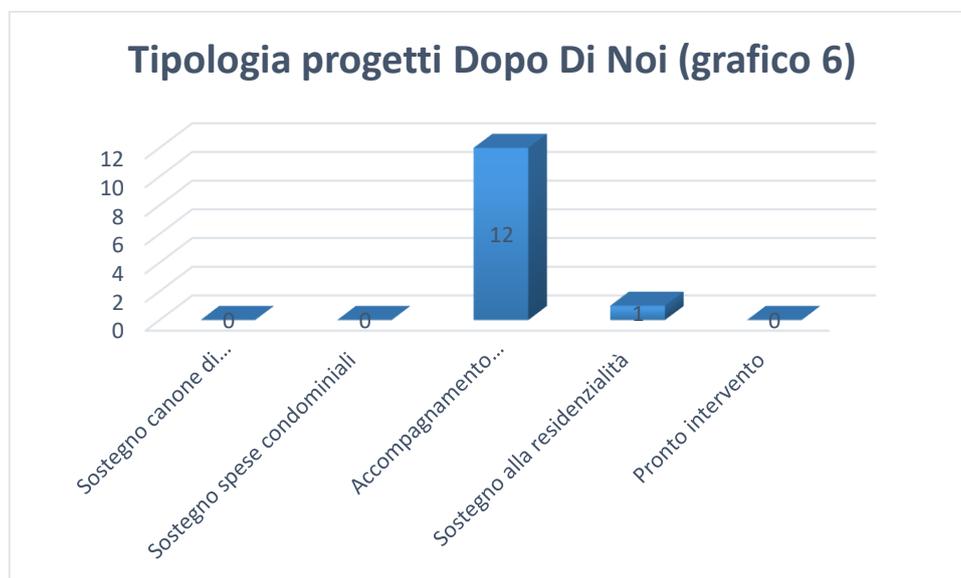
#### DOPO DI NOI:

L'attuazione della legge n. 112/2016 sul *Dopo di Noi* ha fatto diversi passi avanti dal momento della sua entrata in vigore grazie alla realizzazione di progetti di sperimentazione di vita autonoma da parte delle persone con disabilità grave. Il 2020 tuttavia ha determinato una pesante battuta d'arresto nelle sperimentazioni in atto. La necessità di isolare il più possibile le persone per evitare rischi di contagio ha costretto gli enti gestori a ridurre i progetti in cui è prevista la condivisione di spazi di vita comune.

Ciò nonostante va riconosciuta la volontà, lo sforzo e il coraggio che le cooperative del territorio hanno mostrato per ripensare le esperienze orientate alla sperimentazione della residenzialità. Si è reso così possibile continuare a sviluppare esperienze e sperimentazioni per rispondere ai bisogni delle famiglie di essere sostenute e delle persone con disabilità di vivere la propria quotidianità in autonomia.

I progetti sostenuti con il fondo Dopo di Noi restano in prevalenza di accompagnamento all'autonomia. Il sostegno alla residenzialità, pur essendo il focus prioritario della misura, è ad oggi residuale (grafico 6).

La ragione di questa disparità è dovuta al fatto che ancora molto deve essere fatto per ripensare il sistema dei servizi di accoglienza residenziale ad oggi molto centrato sul modello delle comunità e meno su appartamenti con caratteristiche simili a quelle delle civili abitazioni.



#### **ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA:**

Nel 2020 il servizio di assistenza educativa scolastica è stato oggetto di continue riorganizzazioni e riadattamenti per rispondere alle chiusure e riaperture delle scuole.

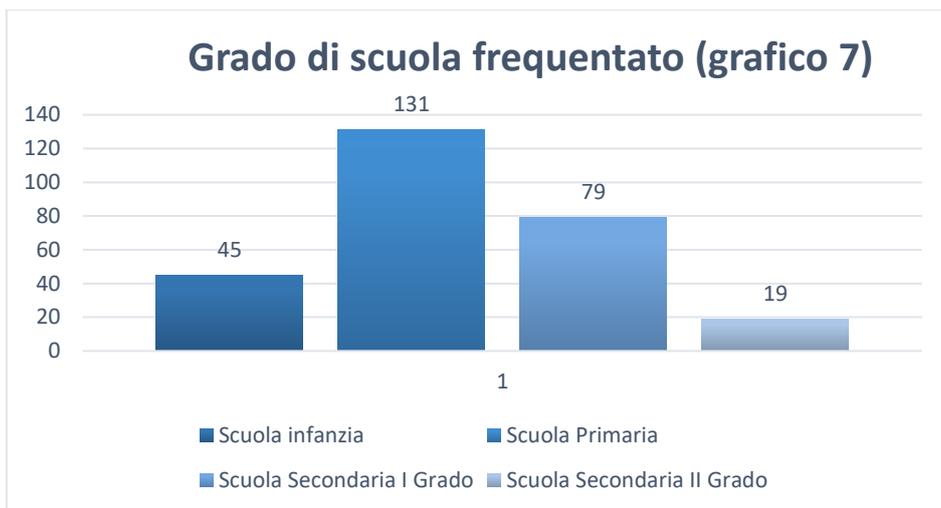
A marzo 2020 si è avviata la sperimentazione del servizio a distanza nell'affiancamento degli alunni con disabilità durante la DAD. Va evidenziato lo sforzo degli enti gestori e degli assistenti educatori di trovare tutte le strategie possibili per favorire continuità nella relazione con i bambini con disabilità aiutando le famiglie nella gestione della situazione del tutto nuova.

Le richieste di assistenza educativa scolastica continuano ad evidenziare un trend di crescita costante, con conseguente aggravio sui costi che i comuni devono sostenere.

Nel complesso il servizio vede impegnati circa 165 assistenti educatori con un turnover medio di tutto il personale che si assesta attorno al 9%.

Gli alunni che hanno usufruito sono stati 257 nel periodo gennaio/giugno e le ore erogate nello stesso periodo sono state 22.510. Nel periodo settembre/dicembre sono stati presi in carico 274 bambini per un monte ore di 38.785. Complessivamente, nel 2020 sono state erogate 61.295 ore di attività.

La distribuzione dei bambini nei diversi ordini di scuola è riassunta nel grafico 7. Il dato è riferito al periodo settembre/dicembre 2020.



## INDICATORI DI RISULTATO

Servizio	Indicatori di Attività	Indicatori di Risultato
Assistenza Educativa Scolastica	257 alunni in carico per il periodo gennaio/giugno 274 alunni in carico per il periodo settembre/dicembre	Media settimanale oraria di 11,5 ore
	61.295 ore di attività erogate	9% turnover medio di tutto il personale educativo
Spazio Autismo	26 bambini in carico	6 anni durata media dei progetti
	4 nuovi progetti attivati	15,3 % nuove attivazioni su progetti attivi
PTD	55 persone in carico	8 anni permanenza media nel servizio
		9% turnover medio delle persone con disabilità nel servizio
		17% turnover medio di tutto il personale
		62% dei progetti è orientato al potenziamento delle abilità
	38% dei progetti è orientato al mantenimento delle abilità	
3 nuovi progetti attivati	5,45% nuove attivazioni su progetti attivi	
CDD	30 persone in carico	17 anni permanenza media nel servizio
		6% turnover medio delle persone con disabilità nel servizio
		0% turnover degli operatori
		36% dei progetti è orientato al potenziamento delle abilità
	64% dei progetti è orientato al mantenimento abilità	
1 nuovo progetto attivato	3% nuove attivazioni su progetti attivi	
Dopo di Noi	13 progetti attivati	92% progetti di accompagnamento all'autonomia
		8% progetti di sostegno alla residenzialità

## LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

L'anno 2020 è stato caratterizzato da una costante ricerca di equilibrio tra la risposta all'emergenza e la volontà di garantire continuità ai servizi del territorio. Durante il primo lockdown, di fronte ad una situazione del tutto nuova e caratterizzata dalla paura generale, ci si è focalizzati sulla continuità della relazione con le persone inserite nei servizi. L'obiettivo prioritario è stato far sentire la propria vicinanza emotiva attraverso la ricerca di modalità alternative per stare vicino alle famiglie e continuare il lavoro di cura delle persone con disabilità. La riapertura dei servizi ha consentito di riprendere la relazione in presenza, tuttavia gli stessi servizi sono stati stravolti nella gestione della propria quotidianità. La maggiore fatica che si è osservata nella riorganizzazione delle attività è stata quella di mantenere il focus sugli interventi educativi e di evitare il rischio di sanitarizzazione dei servizi, costretti a mettere in atto interventi di prevenzione del rischio di contagio. I mesi tra settembre e dicembre sono stati particolarmente complessi a causa del progressivo aumento dei contagi e dell'impossibilità di aprire le attività al territorio. L'anno trascorso, tuttavia, ha permesso di far emergere risorse e opportunità che prima non erano state considerate. L'attivazione degli interventi a distanza, pur non potendo sostituire la relazione diretta, è stata una sperimentazione che ha consentito di coinvolgere i familiari nelle attività dei propri figli, valorizzando la dimensione della domiciliarità. La mediazione tecnologica ha reso evidente il ruolo imprescindibile dei familiari, non solo più informati delle attività offerte ma coinvolti ed ingaggiati nel loro svolgimento. La pandemia ha favorito il consolidarsi della relazione di fiducia tra gli operatori e i care giver, ma ha ulteriormente appesantito il carico di cura delle famiglie.

## PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021

Per il futuro si prospetta la necessità di accompagnare i servizi verso l'uscita dalla situazione di emergenza sanitaria. Il 2021 sarà un anno che ancora richiederà di rispettare norme di prevenzione del contagio con uno sguardo verso il loro graduale allentamento. Sarà importante mettere a frutto quanto si è appreso in questo periodo e valorizzare le innovazioni sperimentate rendendole un'opportunità per rinnovare e innovare i servizi rivolti alle persone con disabilità. La complessità del periodo che stiamo attraversando non ci esime dal mettere a fuoco le prospettive di sviluppo dei servizi. Per il 2021, in particolare, il servizio disabili intende focalizzare la propria attenzione su questi obiettivi:

1. Innovare il servizio di assistenza educativa scolastica attraverso la sperimentazione di un progetto che vede come risultato finale la realizzazione di attività in piccolo gruppo a supporto della didattica in integrazione con il servizio di assistenza educativa scolastica tradizionalmente inteso.
2. Apertura del nuovo bando di accreditamento per il servizio di assistenza educativa scolastica
3. Graduale riattivazione degli interventi in integrazione con il territorio per il servizio PTD
4. Riprogettazione del servizio Spazio Autismo per il target preadolescenti/adolescenti con attività orientate allo sviluppo di abilità sociali in piccolo gruppo
5. Contribuire alla progettazione di un nuovo design del servizio CDD

# AREA INCLUSIONE SOCIALE

## ANALISI COSTI

Tipologia	ANNO 2020	Previsione ANNO 2021
PRR	5.450	15.000
NEET	2.400	10.000
Residenzialità leggera	4.781,62	-
Fondo Emergenza Abitativa	231.544,64	134.784,35
Progetti Fondo Povertà PUC		61.678,12
Amministrativa PAL		30.561,12
SFA	25.093,99	46.344,41
Assistente Sociale Nil	38.094,38	42070,68
Equipe Multidisciplinare Inclusione	43.924,65	41.328
Educatore Professionale Nil		21.168
Personale PAL	45.833,13	69.221,76
Intervento Bando FAMI	179.372,11	18.237,06
Protocollo Opera Bonomelli	5.723,04	6.025,35
<b>Totale</b>	<b>582.218 €</b>	<b>496.418,85 €</b>

L'area registra per l'anno 2021 una flessione del budget a disposizione in quanto non è stato possibile prevedere con certezza l'entità del finanziamento di alcune misure.

## REPORT DATI QUANTITATIVI

L'Azienda nel 2020 ha gestito per l'Area Inclusione Sociale i seguenti servizi ed interventi di cui si riportano di seguito i report quantitativi:

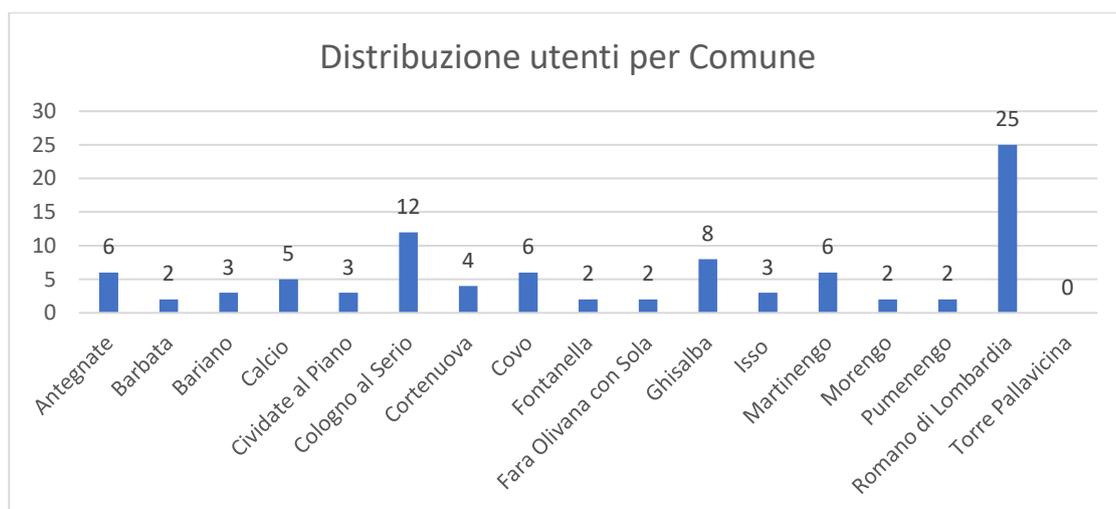
- Inserimenti lavorativi;
- Borse Lavoro;
- Tirocini di Inclusione Sociale;
- NEET;
- SFA;
- Fondo Emergenza Abitativa;
- Reddito di Cittadinanza.

INSERIMENTI LAVORATIVI:

Utenti totali in carico al servizio Nil	91
Segnalazioni pervenute anno 2020	15
Inserimento lavorativo con stipula di contratto	23
Monitoraggi post assunzione	12
Dimissioni dal servizio*	18

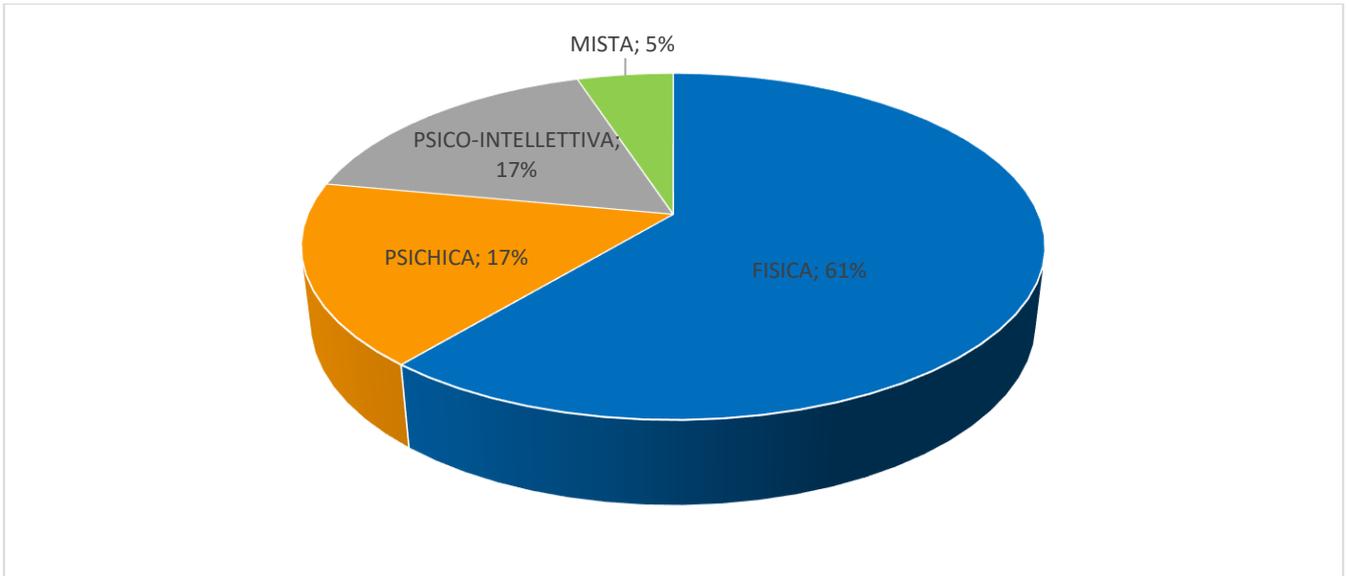
\*le dimissioni dal servizio avvengono quando:

- la persona sottoscrive un contratto a tempo indeterminato e non è richiesto monitoraggio post assunzione;
- dopo un anno di monitoraggio post assunzione;
- invio ad altro Servizio (solidamente CPS);
- per il raggiungimento età pensionabile;
- per aggravamento condizione di salute;
- per volontà della persona di non essere più attiva nel mondo del lavoro.



BORSE LAVORO:

N. BENEFICIARI	TIPOLOGIA DI INVALIDITÀ
23	61% FISICA 17% PSICHICA 17% PSICO-INTELLETTIVA 5% MISTA



TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE:

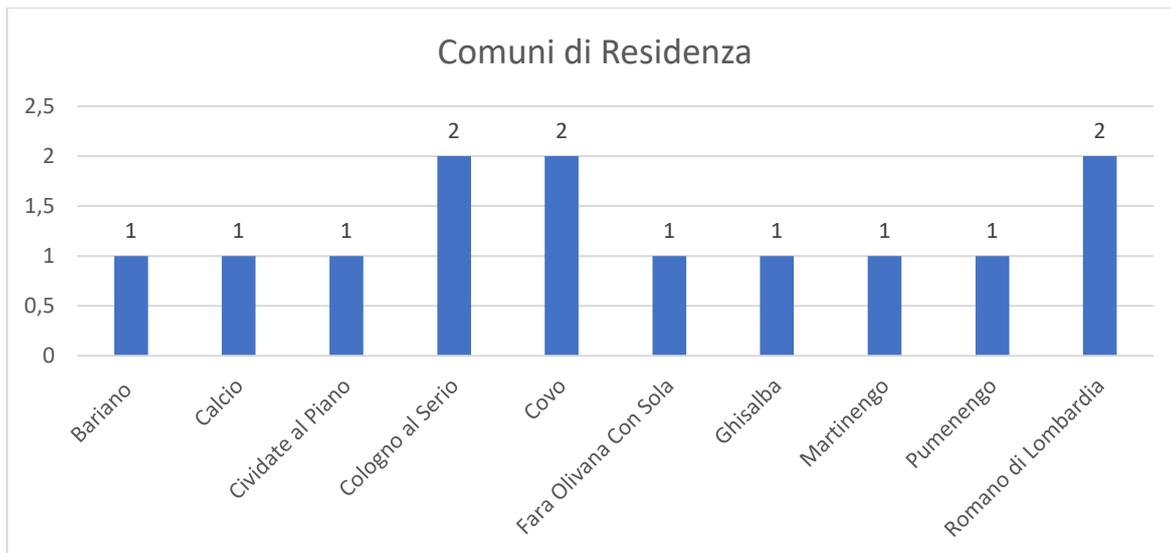
N. BENEFICIARI	INVALIDITÀ	ENTE OSPITANTE
6	4 PSICHICA 1 MISTA 1 PSICO INTELLETTIVA	COOPERATIVA SOCIALE

NEET:

PROGETTI ATTIVATI	ESITO PROGETTI
2	1 PROSEGUO PERCORSO UNIVERSITARIO 1 PROGETTO ATTUALMENTE IN CORSO

SFA:

NUMERO UTENTI IN CARICO	MASCHI	FEMMINE	INSERIMENTI LAVORATIVI	DIMISSIONI
13	8	5	2	1

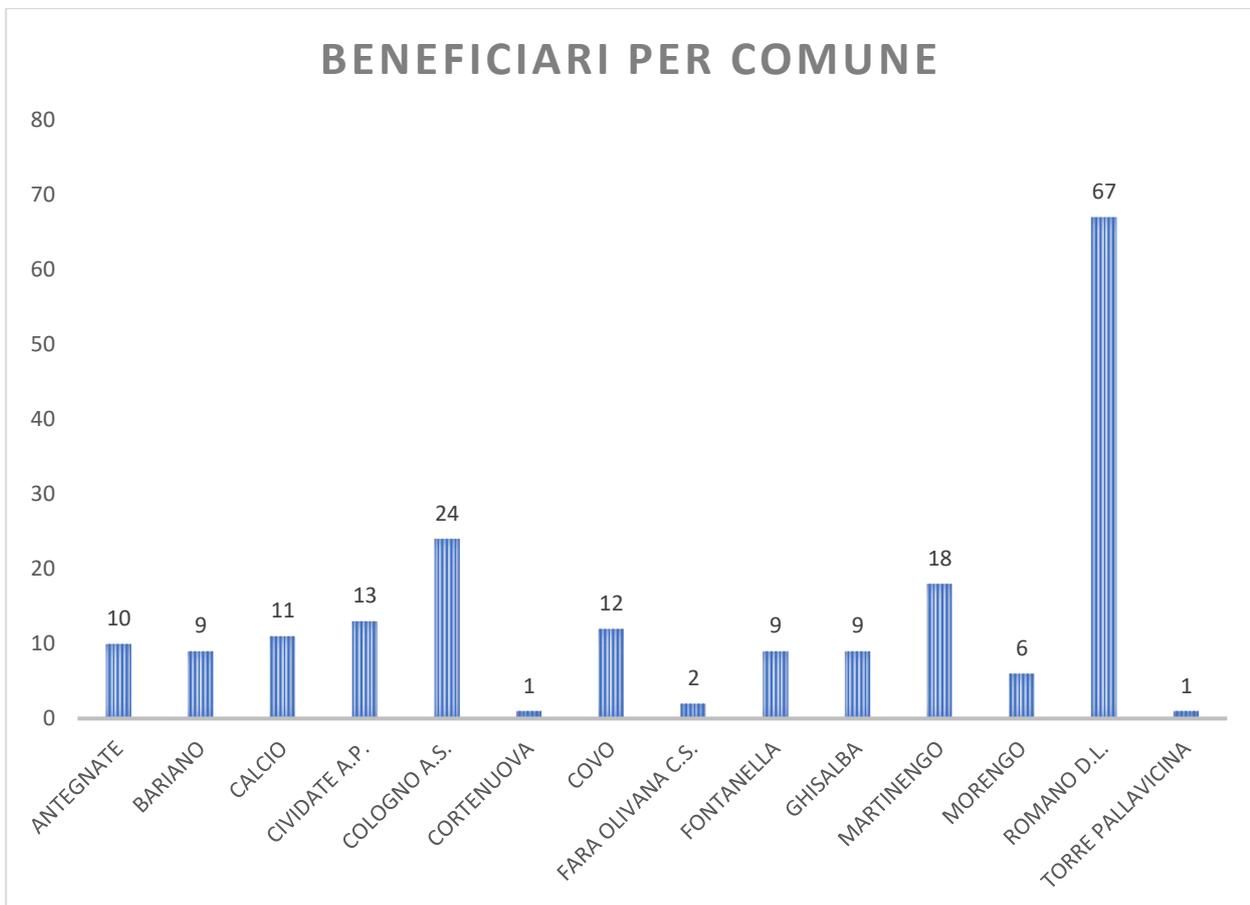


FONDO EMERGENZA ABITATIVA:

Domande Pervenute	Beneficiari	Importo Liquidato
566	192	231.544,65 €

Dgr	MISURA	IMPORTO	DOMANDE PERVENUTE	DOMANDE IDONEE
DGR 2065/2019 "interventi volti al contenimento dell'emergenza abitativa e al mantenimento dell'alloggio in locazione"	MISURA 2: Morosità Incolpevole ridotta	€ 71.184,00	15	15
	MISURA 4: Sostegno a nuclei familiari con reddito da sola pensione		16	15
DGR 3008/2020: "sostegno al mantenimento dell'alloggio in locazione anche a seguito delle difficoltà economiche derivanti dalla emergenza sanitaria covid 19"	MISURA UNICA	€ 33.880,00	479	

DGR 3222/2020: "sostegno al mantenimento dell'alloggio in locazione anche a seguito delle difficoltà economiche derivanti dalla emergenza sanitaria covid 19-Integrazione misura unica di cui alla dgr 3008 del 30/03/2020-fondo nazionale accesso abitazioni in locazione	INTEGRAZIONE MISURA UNICA	€ 82.402,00	56	162
DGR 3664/2020: Fondo nazionale accesso abitazioni in locazione: sostegno al mantenimento dell'alloggio in locazione anche a seguito delle difficoltà economiche derivanti dalla emergenza sanitaria covid 19-Integrazione misura unica di cui alla dgr 3008 del 30/03/2020 e alla dgr 3222/2020 del 9/06/2020.	INTEGRAZIONE MISURA UNICA	€ 207.336,00	0	
<b>totale</b>		<b>€ 394.802,00</b>	<b>566</b>	<b>192</b>



REDDITO DI CITTADINANZA:

Comune	N° domande accolte:		TOTALE
	Italiani	Stranieri	
Antegnate	7	4	11
Barbata	0	0	0
Bariano	6	3	9
Calcio	6	1	7
Cividate al P.	3	7	10
Cogno al S.	9	5	14
Cortenuova	2	1	3
Covo	9	3	12
Fara Olivana	0	0	0
Fontanella	13	6	19
Ghisalba	6	6	12
Isso	1	0	1
Martinengo	18	12	30
Morengo	0	1	1
Pumenengo	1	1	2
Romano di L.	40	10	50
Torre P.	1	2	3
<b>Totale</b>	<b>116</b>	<b>68</b>	<b>184</b>

INDICATORI DI RISULTATO

Servizio	Indicatore di attività		Indicatore di risultato	
<b>INSERIMENTI LAVORATIVI</b>	N. SEGNALAZIONI PERVENUTE	15	% PROGETTI RISPETTO ALLE SEGNALAZIONI PERVENUTE	26% INSERIMENTO LAVORATIVO 6% TIROCINIO EXTRACURRICOLARE FINALIZZATO ALL'ASSUNZIONE 33% PRESENTAZIONE AD AZIENDE IN OBBLIGO DI ASSUNZIONE TOTALE 65%
	N. PROGETTI ATTIVATI	23	TEMPI DI ATTIVAZIONE INSERIMENTI LAVORATIVI	CIRCA 6 MESI
<b>BORSA LAVORO</b>	N. PROGETTI ATTIVATI	23	DURATA MEDIA DEI PROGETTI IN ORE	340 ORE
			% INSERIMENTI LAVORATIVI SUL TOTALE	100%
<b>TIROCINIO SOCIO OCCUPAZIONALE</b>	N. PROGETTI ATTIVATI	6	DURATA MEDIA DEI PROGETTI	6 MESI

			% INSERIMENTI LAVORATIVI SUL TOTALE	50%
<b>NEET</b>	N.PROGETTI ATTIVATI	2		
<b>FONDO EMERGENZA ABITATIVA</b>	N. DOMANDE PERVENUTE	566 (di cui idonee 192)	RAPPORTO DOMANDE PERVENUTE/DOMANDE IDONEE	34%
	N. BENEFICIARI	192	RAPPORTO DOMANDE IDONEE PERVENUTE/CONTRIBUTI EROGATI	100%
<b>REDDITO DI CITTADINANZA</b>	N. SOGGETTI PERCETTORI	184	N.CASI PRESI IN CARICO: 160	87%
			N.PROGETTI ATTIVATI:60	33%
<b>SFA</b>	N. UTENTI IN CARICO	12	DURATA MEDIA PROGETTI	2 ANNI

## LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Nel 2020, a seguito della pandemia, i servizi relativi all'Area Inclusione Sociale si sono trovati a dover modificare la loro impostazione storica, per rispondere sia all'emergenza che ai nuovi bisogni che si sono via via evidenziati.

Per quanto riguarda il Servizio NIL si registra una battuta di arresto dell'attività ordinaria dovuta al lockdown generalizzato di marzo – giugno, in cui è venuta meno la possibilità di attivazione/proseguo dei progetti di inserimento lavorativo.

Al termine delle chiusure delle aziende nel mese di giugno si registra la ripresa di attivazione dei progetti di inserimento, con tempi più lenti a causa dei protocolli Covid attuati dalle aziende e dalle cooperative sociali, oltre alla paura di contagio registrata da parte degli utenti.

Solo col mese di settembre la situazione è rientrata in una parziale normalità.

Il blocco dei licenziamenti previsto dal DPCM non permette ad oggi di valutare il reale impatto sul mondo del lavoro causato dalla pandemia.

Una flessione della domanda è stata registrata a livello trasversale anche sugli altri servizi (SFA-NEET- PRR). A fronte di tale riduzione si rileva invece un incremento delle richieste di aiuto economico da parte di un nuovo target di popolazione. Accanto alle famiglie già povere o a rischio di povertà, il Servizio si è trovato a rispondere ai bisogni di nuove fasce di popolazione (lavoratori autonomi, precari, giovani) che rischiano di scivolare nella deprivazione, aumentando i potenziali utenti del servizio. Anche nel nostro territorio le ricadute economiche derivanti dall'emergenza sanitaria hanno riguardato sia l'ampliamento delle situazioni di povertà e dei nuovi poveri, che l'aumento delle disuguaglianze tra la popolazione in termini di reddito, di

parità di accesso e divario digitale. Si evidenzia infatti un elevato numero di richieste di accesso ai Bandi previste dalle misure regionali per l'emergenza socio-economica delle famiglie. Tali misure, se da una parte hanno consentito di rispondere alla fragilità economica e sociale venutasi a creare, dall'altra hanno escluso una larga fascia di popolazione in situazione di bisogno ma non in possesso dei requisiti richiesti dai Bandi. Ciò impone una riflessione su come rispondere ai bisogni delle categorie escluse.

Inoltre la pandemia ha avuto ripercussioni significative sull'isolamento sociale di alcune categorie di persone (NEET -Not in Education, Employment or Training/ persone con disturbi psichiatrici), aggravando ulteriormente la loro fragilità e il loro isolamento.

La pandemia nel 2020 ha inoltre modificato la metodologia di lavoro del servizio.

I colloqui tradizionali in presenza con le persone sono stati sostituiti da colloqui telefonici e da videochiamate. Tale modalità da un lato ha permesso di mantenere una vicinanza alle persone anche in una situazione emergenziale, dall'altro è stato a volte difficoltosa una lettura empatica del bisogno o addirittura è stato impossibile raggiungere alcuni utenti non digital device. Da evidenziare che l'utilizzo strumento telematico risulta meno funzionale laddove i rapporti con gli utenti sono in fase iniziale.

La lettura dell'andamento del servizio nel 2020 ha messo in evidenza alcune criticità:

- ✓ divario tra le competenze richieste dalle aziende e quelle possedute dagli utenti;
- ✓ difficoltà di inserire nel mondo del lavoro profit le persone con patologia psichiatrica;
- ✓ presenza di patologie fisiche sempre più invalidanti che rendono difficoltoso l'accesso al mercato del lavoro;
- ✓ diffusa demotivazione nelle persone all'intraprendere nuovi percorsi (lavorativi/formativi), dovuta anche alla monetizzazione del bisogno;
- ✓ difficoltà di accesso da parte dei giovani disoccupati ai Servizi Sociali Comunali, perché identificati come "servizi per i poveri";
- ✓ rigidità da parte dei servizi sociali ad accedere al nuovo mondo digitale.

## PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021

Nel riconoscere il pesante impatto sul tessuto sociale dell'emergenza COVID-19, che ha colpito fasce di popolazione già fragili e aumentato il loro rischio di scivolare verso la povertà e l'esclusione sociale, risulta fondamentale definire iniziative concrete in materia di politica sociale volte a contrastare la povertà, garantire sostegno alla fragilità e alla disabilità, anche in materia di politiche abitative, e a garantire coesione e inclusione a tutti i livelli della società.

L'Azienda nell'Area Inclusione dovrà allargare il suo perimetro d'intervento, attraverso la ricomposizione delle diverse policy (lavoro, casa, reddito) sia a livello istituzionale che operativo.

## **Area abitativa**

La domanda sociale di alloggi è oggi quanto mai differenziata e riguarda diverse situazioni di bisogno:

- persone prive di un'abitazione;
- persone che vivono in abitazioni improprie o degradate;
- persone che abitano in un alloggio idoneo ma con un canone d'affitto o un mutuo troppo gravoso.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, nel 2021 il Servizio indirizzerà il proprio lavoro nelle seguenti direzioni:

- 1) rilevazione del patrimonio ad uso residenziale pubblico e privato non utilizzato, con il coinvolgimento delle agenzie per la casa, delle fondazioni e dei comuni;
- 2) promozione dell'integrazione delle politiche abitative con le politiche territoriali al fine di incrementare il servizio di offerta abitativa sociale (Housing Sociale);
- 3) Implementazione delle misure di sostegno all'accesso e al mantenimento dell'abitazione nel mercato abitativo privato con l'obiettivo di promuovere la diffusione e il consolidamento dei contratti di locazione a canone concordato ex Legge n. 431/1999.

## **Area Lavoro**

Nel 2021 il servizio si pone l'obiettivo di:

- ✓ promuovere la conoscenza e l'accesso al servizio Nil da parte della popolazione giovanile;
- ✓ mappare l'offerta lavorativa territoriale, includendo il settore agricolo molto radicato in alcuni comuni;
- ✓ attivare una collaborazione con le aziende del territorio al fine di offrire percorsi formativi per attenuare il divario tra le competenze richieste e quelle possedute dagli utenti;
- ✓ sviluppare una sinergia con gli enti di Formazione professionale per individuare corsi di formazione che possono arricchire il Curriculum delle persone ed essere realmente spesi nel mercato del lavoro.
- ✓ sensibilizzare le Associazioni di Categoria per agevolare l'inserimento delle persone con fragilità.

## **Area Sostegni Economici**

Nel 2021 al fine di superare l'attuale frammentazione delle diverse misure di sostegno socio-economico il servizio si concentrerà sulla costruzione di Progetti Individualizzati che consentano la ricomposizione delle risorse economiche e degli interventi in un unico Budget di Sostegno, finalizzato al superamento della situazione di fragilità/difficoltà e alla promozione dell'autonomia e dell'inclusione.

# AREA MINORI E FAMIGLIA

## ANALISI COSTI

Tipologia	Anno 2020	Previsione Anno 2021
Contributo Famiglie Affidatarie	69000,00 €	95000,00 €
Servizio Affidi	23439,78 €	30000,00 €
Comunità Alloggio Minori e Madri con Bambini	382885,70 €	480251,60 €
ADM	19947,17 €	50000,00 €
ADMS	6409,00 €	
Sportello adolescenti	2513,59 €	
Personale Equipe Tutela Minori	126864,21 €	157731,96 €
Incontri Protetti	8000,00 €	10000,00 €
Psicologo Equipe		15600,00 €
Pacchetto Famiglia	318811,76 €	168281,00 €
<b>Totale</b>	<b>957.871,21 €</b>	<b>1.006.864,56 €</b>

L'analisi dei costi di previsione dell'Area evidenzia un aumento rispetto a quelli dell'anno precedente dovuti a: aumento dei minori inseriti con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria in Comunità Alloggio, implementazione del servizio ADM e potenziamento equipe Tutela con la presenza di uno psicologo libero professionista per 10 ore settimanali e di un Assistente Sociale a tempo pieno determinato.

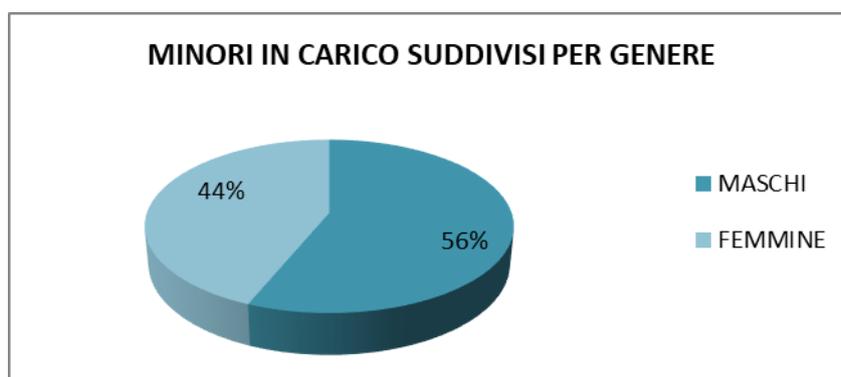
## REPORT DATI QUANTITATIVI

Si illustrano di seguito i dati relativi all'attività del Servizio:

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

COMUNE	N° MINORI
ANTEGNATE	21
BARBATA	2
BARIANO	12
CALCIO	16
CIVIDATE	25
COLOGNO AL SERIO	41
CORTENUOVA	6
COVO	22
FARA OLIVANA CON SOLA	7
FONTANELLA	18
GHISALBA	17
ISSO	1

<b>MARTINENGO</b>	33
<b>MORENGO</b>	4
<b>PUMENENGO</b>	4
<b>ROMANO DI L.DIA</b>	95
<b>TORRE PALLAVICINA</b>	5
<b>TOTALE AMBITO</b>	<b>329</b>



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

<b>CLASSE D'ETA'</b>	<b>N°MINORI</b>
<b>0-4 ANNI</b>	59
<b>5-9 ANNI</b>	84
<b>10-14 ANNI</b>	104
<b>15-19 ANNI</b>	67
<b>20-24 ANNI</b>	15
<b>TOTALE</b>	<b>329</b>

Minori seguiti dal Servizio Minori e Famiglia suddivisi per nazionalità.

<b>NAZIONALITA'</b>	<b>N° MINORI</b>
<b>ALBANESE</b>	48
<b>BOSNIACA</b>	1
<b>PAKISTANA</b>	7
<b>SERBA</b>	1
<b>UCRAINA</b>	2
<b>INDIANA</b>	6
<b>ROMENA</b>	11
<b>MAROCCHINA</b>	60

NIGERIANA	11
SENEGALESE	11
ITALIANA	159
ARGENTINA	1
CINESE	1
KOSSOVARA	1
BRASILIANA	2
DOMENICANA	1
GHANESE	5
BOLIVIANA	1
<b>TOTALE</b>	<b>329</b>

Minori seguiti dal Servizio Minori e Famiglia suddivisi per problematiche presentate.

PROBLEMATICHE	N° MINORI
CONFLITTUALITA' DI COPPIA	57
DIFFICOLTA' EDUCATIVE	13
DIPENDENZE	16
DISAGIO SOCIALE	9
INDAGINE PER RILASCIO PERMESSO DI SOGGIORNO	60
INADEMPIENZA SCOLASTICA	7
MULTIPROBLEMATICITA'	75
PATOLOGIA PSICHIATRICA	5
PENALE MINORILE	19
MALTRATTAMENTO IN FAMIGLIA	48
ABUSO SESSUALE	2
MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI	3
MINORI STRAIERI AFFIDATI A PARENTI ENTRO IL QUARTO GRADO	10
ABBANDONO	1
TRASCURATEZZA	4
<b>TOTALE</b>	<b>329</b>

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

TIPOLOGIA D'INTERVENTO	N°MINORI
ADM	16
INCONTRI PROTETTI	14
ADOZIONE	1
AFFIDO ETERO-FAMILIARE	15
AFFIDO FAMILIARE	6
COORDINAZIONE GENITORIALE	5
COMUNITA'	15
SOSTEGNO COMPETENZE GENITORIALI	11

<b>INDAGINE CON CHIUSURA FASCICOLO</b>	80
<b>MESSA ALLA PROVA</b>	3
<b>MONITORAGGIO</b>	23
<b>PROGETTO SOCIALE</b>	8
<b>VALUTAZIONE IN CORSO</b>	132
<b>TOTALE</b>	<b>329</b>

Nel corso dell'anno 2020 il Servizio Minori e Famiglia ha avuto in carico n. 329 minori con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, di cui n. 91 presi in carico nell'anno e n. 238 già seguiti negli anni precedenti. Il numero complessivo dei nuclei famigliari in carico è n. 206.

Si deve evidenziare la diminuzione delle nuove richieste dall'Autorità Giudiziaria durante il periodo del lockdown, in conseguenza alle restrizioni governative dovute al contenimento della pandemia da Covid-19.

Dall'analisi dei dati sopraesposti si può osservare che la classe d'età predominante di minori esposti a situazioni di rischio è riferibile alla fascia 10/14 anni, ovvero alla fase della preadolescenza e della frequenza della scuola secondaria di primo grado. Occorre non dimenticare che i minori con fragilità personali di vario genere sono stati maggiormente penalizzati durante i periodi di utilizzo della DAD: sono aumentati i casi di evasione scolastica, è calato il rendimento generale e i docenti stessi non hanno più contezza degli apprendimenti degli alunni. Questa realtà sollecita il sistema scolastico e quello di welfare ad essere, per il prossimo futuro, ancora più collaborativi fra loro e in stretta connessione, con l'obiettivo di realizzare una rete di recupero e reale supporto dei minori.

Rispetto al tema della nazionalità dei minori in carico al Servizio Minori e Famiglia, si può osservare una leggera flessione dell'utenza straniera rispetto allo scorso anno e un aumento dell'utenza italiana, che si attesta sul 48% contro il 43% del 2019. Questo dato può essere dovuto anche al riconoscimento delle cittadinanza italiana di nuclei stranieri presenti sul territorio.

La maggior parte dei nuclei familiari in carico presenta situazioni connotate da multiproblematicità, messe ulteriormente in difficoltà dalla nuova emergenza sociale conseguente a quella sanitaria.

Si conferma inoltre la tendenza, già in aumento nel 2019, 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.

Si sono registrati inoltre numerosi incarichi assegnati al Servizio da parte del Tribunale Ordinario, a seguito di situazioni di conflittualità di coppia (separazione/divorzi) e di affidamento dei minori, con attivazione di incontri protetti.

Dall'analisi dei dati relativi agli interventi attivati da parte del Servizio, si conferma una prevalenza degli interventi di valutazione in carico al Servizio Minori e Famiglia. Numerose sono le indagini svolte con chiusura fascicoli. Tale dato va correlato ad un nuovo approccio della Procura presso il Tribunale per i Minorenni di Brescia presente nell'ultimo anno. Quest'ultima tende ad assumere un ruolo sempre più attivo chiedendo ai

Servizi di svolgere indagini che spesso evolvono in un'archiviazione a fronte di un'assenza di elementi di pregiudizio in capo ai minori o della presenza di una consensualità nella collaborazione degli interessati nel progetto di aiuto proposto dagli operatori.

Nel periodo da marzo 2020 a luglio 2020 gli interventi educativi al domicilio e le visite facilitate tra i genitori sono avvenuti utilizzando modalità da remoto, riuscendo così a garantire il diritto del minore a mantenere la relazione con il genitore, ma anche di fornire alle famiglie un supporto pedagogico ed emotivo nella gestione dei figli.

La nuova misura regionale "Pacchetto Famiglia" gestita attraverso gli Ambiti, ha visto la gestione da parte del Servizio Minori e Famiglia dell'istruttoria di n. 670 domande:

Domande pervenute	Domande Ammesse	Mutuo	Acquisto device
670	621	475	146

Rispetto ai nuclei familiari risultati beneficiari del contributo, le famiglie italiane sono risultate il doppio dei nuclei familiari stranieri.

Si sottolinea che, anche le famiglie che prima della pandemia non necessariamente vivevano una situazione di difficoltà economica, hanno subito le conseguenze della crisi in atto: basti pensare che quasi il doppio del campione è costituito da n. 303 famiglie con ISEE tra i 10.000 e i 20.000 euro e n. 104 le famiglie con ISEE tra i 20.000,00 e i 30.000,00 euro.

Per quanto concerne la tipologia delle famiglie beneficiarie, si nota la prevalenza di nuclei familiari non particolarmente numerosi (da 2 a 4 componenti).

## INDICATORI DI RISULTATO

SERVIZIO	INDICATORE DI ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO
TUTELA MINORI	N. 329 MINORI IN CARICO Di cui n. 117 con progetto individualizzato	% SUCCESSO IN RELAZIONE AL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO: 82 %
		% RISPETTO DEI TEMPI RICHIESTI DAL TM PER LA PRESENTAZIONE DELLE RELAZIONI: 72,5 %
		TEMPO MEDIO PRESA IN CARICO: 2 anni

SERVIZIO AFFIDI	N. 15 UTENTI IN CARICO	TEMPO MEDIO DURATA AFFIDO 100% superiore ai 2 anni
SERVIZIO INCONTRI PROTETTI	N. 18 UTENTI IN CARICO	% INCONTRI PROTETTI DIVENTATI LIBERI: 16 %
ADM	N. 16 UTENTI IN CARICO	MEDIA ORE PER PROGETTO: 60 ore/anno  % RISOLUZIONE DEI CASI: 93%
PACCHETTO FAMIGLIA	N. BENEFICIARI: 621	RAPPORTO DOMANDE PERVENUTE (670)/BUONI EROGATI (621) = 92%

## LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

La particolarità dell'anno 2020 ha comportato stravolgimenti organizzativi e professionali, evidenziando alcuni elementi di criticità:

- Adeguandosi alla policy aziendale per il contenimento dei rischi di contagio, il Servizio Minori e Famiglia ha mantenuto il contatto con la propria utenza, utilizzando strumenti quali i colloqui da remoto. Se da un lato ciò ha permesso di non interrompere la relazione con le persone, dall'altro ha avuto dei limiti nel rapporto con l'utenza, in assenza del colloquio in presenza e della visita domiciliare, comportando in alcuni casi anche la necessità di procrastinare le valutazioni più complesse;
- L'utilizzo della modalità dei colloqui da remoto ha messo in evidenza lo svantaggio relativo al divario digitale tra gli utenti;
- a seguito delle restrizioni imposte dal Governo determinate dalla pandemia in corso, si è rilevata una minor incidenza delle donne e dei minori vittime di maltrattamento in famiglia. Tuttavia, si presume che nella dimensione dell'isolamento sociale reati, che già per loro natura tendono ad essere taciuti e celati dalle vittime, siano stati perpetrati ma non rilevati;
- progetti di sostegno alle famiglie fragili precedentemente attivati, quali quelli comunitari, di affido, il Centro Diurno Minori, nonché gli interventi di coordinazione genitoriale, hanno subito una battuta d'arresto rallentando il processo di realizzazione del progetto.

## PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021

Per il prossimo anno, il Servizio Minori e Famiglia intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Introduzione di una nuova figura di psicologo sociale all'interno dell'equipe per una valutazione di carattere multidimensionale già nella prima fase di indagine preliminare;
- Formalizzazione di un protocollo di collaborazione con gli Istituti Scolastici del territorio;
- Attivazione di un Tavolo di collaborazione con le caserme dei carabinieri per la definizione di buone prassi d'intervento, soprattutto in merito a situazioni di violenza domestica;
- Potenziamento dei servizi educativi territoriali per ridurre gli allontanamenti dal nucleo familiare e i collocamenti in comunità.

## AREA UFFICIO DI PIANO

Tipologia	ANNO 2020	Previsione 2021
Progetto Aiuto Nuove Mamme	4.000,00	4.000,00
Formazione Nidi	2184,53	1.500,00
Sportelli e interventi Psicopedagogico Genitori 0 -6	5.460,49	10.000,00
Progetto porcospini		
Progetto crescere connessi		12.000,00
Progetto Gioco d'azzardo	14.515,00	14.515,00
Progetto Non sei sola	5.000,00	5.000,00
Ufficio di piano (personale amministrativo, responsabile)	48.219,35	62.775,28
Responsabile ufficio accreditamento	9.742,15	21.035,28
Referente area progetti	5.395,56	10.000,00
Gestione ufficio di piano	10.000,00	13.600,00
<b>Totali</b>	<b>104.517,08 €</b>	<b>154.425,56 €</b>

Nell'anno 2020 le previsioni di quest'area sono state completamente stravolte dalla pandemia, che non ha permesso se non in via molto limitata l'avvio dei progetti preventivati. A fronte di progetti non attivati si è assistito per l'area dell'ufficio di piano ad un incremento di lavoro dovuto alle nuove competenze attribuite all'ufficio per la gestione della nuova unità operativa UTES e al coordinamento delle attività ad essa collegate, e alla gestione delle nuove misure economiche messe in campo per fronteggiare la crisi sociale. Ciò ha comportato un notevole carico di lavoro per gli uffici amministrativi coinvolti nel supporto della fase istruttoria e nella fase di liquidazione e rendicontazione delle diverse misure. La differenza in meno dei costi sostenuti per l'area dell'ufficio nell'anno 2020 rispetto a quelli preventivati per il 2021 trova la sua ragione nel fatto che i costi per la gestione delle diverse misure non sono stati scorporati dalla misura stessa e pertanto sono rendicontati nei diversi capitoli di bilancio direttamente nelle voci relative alle azioni svolte.

L'anno 2021 vedrà inoltre l'ufficio di piano impegnato nella programmazione triennale del nuovo piano di zona e del piano abitativo triennale così come previsto dalla Regione.

PROGETTI:

Progetto	Destinatari
Percorso di formazione Nidi	Educatori Nidi e Micronidi
Progetto aiuto alle nuove mamme	Neo mamme
<b>Sportelli psico-pedagogici genitori 0/6 anni</b>	Genitori con figli 0/6 anni
<b>Progetto porcospini</b>	Scuola Primaria e Secondaria di 1° grado
<b>Progetto Gioco d'azzardo</b>	Adulti - scuole superiori
<b>Progetto Social Network Crescere connessi</b>	Genitori e Docenti
<b>Progetto Antiviolenza Non sei sola</b>	Associazioni/Comuni/Cittadini

ACCREDITAMENTO

REPORT DATI QUANTITATIVI

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

(n. 11 Unità di Offerta per un totale di 354 posti)

DENOMINAZIONE STRUTTURA	TIPOLOGIA	SEDE	Ric	ENTE GESTORE	Anno di Accreditazione
LUOGO PIO GRATTAROLI	NIDO	BARIANO	26	PRIVATO COOP. SOCIALE CASCINA PARADISO FA	2011 2013 (da Micronido a Nido)
HAKUNA MATATA	NIDO	CALCIO	25	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 COOP. SOCIALE LA PERSONA	2012 2013 (da Micronido a Nido) 2014 (cambiamento sede) 2020 (Cambio Ente Gestore)
EUREKA	NIDO	COLOGNO AL SERIO	41	PRIVATO PARROCCHIA COLOGNO AL AERIO	2011 2020 (cambio Ente Gestore)
LUCILLA	NIDO	FONTANELLA	18	PRIVATO EMMECI SNC	2011 2020 (da 2 Micronidi a 1 Nido)
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

⇒ **Unità di offerta Sociali per la Prima Infanzia in esercizio non accreditate (Nidi, Micronidi, Nidi Famiglia)**

(n. 3 Unità di Offerta per un totale di 60 posti)

DENOMINAZIONE STRUTTURA	TIPOLOGIA	SEDE	Ric	ENTE GESTORE	Anno di Apertura
IL MONDO DEL SORRISO	NIDO FAMIGLIA	ANTEGNATE	5	PRIVATO ASS. IL MONDO DEL SORRISO	2020
ISOLA BLU	NIDO	GHISALBA	30	PRIVATO SCUOLA INFANZIA CANONICO COSSALI	2004
GLI AMICI DI TEDDY	NIDO	ROMANO DI LOMBARDIA	25	PRIVATO WONDER BABY APS	2020 (Cambio Ente Gestore)

⇒ **Corso di Formazione anno 2020/2021 per educatori Unità di offerta Sociali per la Prima Infanzia – Titolo “Ripensare la Quotidianità” – Formatrice Elisabetta Marazzi**

U.O PRIMA INFANZIA ADERENTI	N. EDUCATORI	ORE DI FORMAZIONE
10	41	20

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

(n. 4 soggetti accreditati)

SOGGETTO ACCREDITATO	Anno di Accredimento
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)

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

⇒ **Servizio di Formazione all’Autonomia (SFA)**

(n. 2 soggetti accreditati)

SOGGETTO ACCREDITATO	Anno di Accredimento
COOP. SOCIALE ACLI SERVIZI	2016
COOP. SOCIALE ITACA	2016

⇒ **Assistenza Educativa Scolastica**

(n. 6 soggetti accreditati)

SOGGETTO ACCREDITATO	Anno 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

⇒ **Assistenza Educativa Scolastica**

(n. 1 soggetti accreditati)

SOGGETTO ACCREDITATO	Anno Accreditamento
CONSORZIO CUMSORTIS	2020

## LETTURA ANDAMENTO DEL SERVIZIO

L'Ambito Territoriale è chiamato ormai da diversi anni a definire un sistema comune di accreditamento, con l'individuazione di criteri e requisiti omogenei a livello territoriale per le diverse unità di offerta e servizi, svolgendo un importante ruolo di *regia* e di *governance* nell'implementazione di un sistema di innalzamento della qualità della rete dei servizi a favore delle persone e delle famiglie.

Tale modalità gestionale è stata introdotta per i servizi domiciliari, le Unità di Offerta per la Prima Infanzia, il Servizio Territoriali per Disabili, il Servizio di Formazione Autonomia, l'Assistenza Educativa Scolastica e durante il 2020 per il Servizio di Assistenza Domiciliare Minori.

I vantaggi sono molteplici. Si è introdotto il principio di "sana competizione" tra i soggetti accreditati, promuovendo negli anni un innalzamento degli standard qualitativi dei servizi offerti.

Inoltre si è riconosciuto un ruolo attivo dell'utente e della sua famiglia, valorizzati nella capacità di autonoma determinazione sia nella libertà di scelta del soggetto accreditato che nella definizione del Progetto Individualizzato. Occorre però lavorare ancora in questa direzione affinché si rafforzino non tanto le "possibilità", ma le "abilità" di scelta soprattutto per le persone fragili, per esempio con il potenziamento del ruolo del Case Manager, quale punto di riferimento unico che informi, orienti, accompagni e ricomponga tutte risorse coinvolte nella realizzazione di percorsi partecipati ed integrati.

Altro aspetto positivo è stata la creazione di una rete integrata delle UDOS, pubbliche e private (es Tavolo Coordinamento Nidi) che garantisce unitarietà di accesso e progetti condivisi sul territorio dell'Ambito. Quindi maggiore uniformità, qualità e pari opportunità per tutti i cittadini dei 17 comuni.

Inoltre l'attività di vigilanza e controllo attuata dall'Ambito ha permesso non solo di "controllare" i soggetti accreditati nell'erogazione dei servizi, ma soprattutto di far emergere e circolare buone prassi ed eccellenze,

con un innalzamento generale delle qualità offerta in un clima di fiducia reciproca, confronto e condizione degli obiettivi a livello territoriale.

Il rovescio della medaglia si trova però nella difficoltà di costruire criteri e requisiti di accreditamento adattabili in maniera oggettiva al contesto dei servizi sociali, diverso dal quello dei servizi socio-sanitari e sanitari più centrati sull'aspetto erogativo. Nel 2020 in particolare le UDOS per la Prima infanzia, tra chiusure, riaperture in sicurezza, nuove misure e riorganizzazioni, hanno fatto molta fatica a rispettare il parametro del rapporto educativo previsto per l'accreditamento, per cui si è data la possibilità di derogare per andare incontro alla complessità del momento. Altri criteri e requisiti, in primis stabiliti a livello regionale, possono in generale risultare poco sostenibili per gli Enti Gestori privati.

### PROSPETTIVE/OBIETTIVI ANNO 2021

Per il 2021 si continuerà nella gestione degli accreditamenti in atto e la predisposizione dei nuovi Bandi per quelli in scadenza (Assistenza Educativa Scolastica – Servizio di Formazione all'Autonomia).

L'Azienda continuerà a spingere verso questa modalità gestionale al fine di perseguire : • il finanziamento della domanda e non solo dell'offerta (si finanzia la famiglia con la libertà di scelta del soggetto erogatore); • lo spostamento della funzione pubblica da erogazione diretta di interventi e prestazioni a una funzione di regolazione (regia) del sistema dei servizi e delle misure in logica di "quasi mercato" • lo sviluppo di una maggior competitività come stimolo e tensione continua verso un innalzamento della qualità.

L'unità operativa si strutturerà distinguendo tra la funzione prettamente amministrativa e la funzione di individuazione dei criteri e requisiti di accreditamento per ciascun servizio (in cui verranno fortemente coinvolte le diverse u.o. aziendali) e di vigilanza e controllo del possesso e del mantenimento degli stessi. Si lavorerà sempre di più per costruire un sistema di accreditamento che promuova qualità non circoscritta prevalentemente a ciò che è verificabile attraverso analisi documentale, così come accade per altre certificazioni, ma articolando i requisiti secondo un metodo che tenga conto anche degli aspetti qualificanti della dimensione relazionale educativa e/o assistenziale.

In merito ai soggetti Accreditati parola chiave sarà innanzitutto la partecipazione. L'Ambito necessita di costruire alleanze affinché le strategie di governance possano essere effettivamente praticabili. In contesti in cui prevale solo un adempimento di tipo burocratico al mandato o una presunta utilità economica (mi accredito perché devo, mi accredito per poter accedere a finanziamenti pubblici) rischia di venir meno l'attenzione alla qualità del servizio offerto e il vantaggio legato al confronto con altri. Il coinvolgimento a livello territoriale dei diversi gestori sia in fase preliminare che in fase di implementazione e valutazione ex-ante ed in itinere risulta fondamentale, in quanto facilita la costruzione di relazioni di fiducia.

## AREA AMMINISTRATIVA

### ANALISI COSTI

Tipologia	ANNO 2020	Previsione 2021
Commercialista	17331,56 €	18000,00 €
Centralino e protocollo	14970,61 €	16772,52 €
Consulenze per trasparenza e anticorruzione e privacy	6100,00 €	4000,00 €
Gestione sistema informatico	13469,48 €	15000,00 €
Personale ufficio amministrativo e direzione	86067,61 €	86849,24 €
Collegio Revisori dei Conti	6647,60 €	7157,20 €
Organismo di Vigilanza	2200,00 €	2165,00 €
<b>TOTALE</b>	<b>146.786,86 €</b>	<b>149.943,96 €</b>

L'Area amministrativa non registra un aumento dei costi, in quanto la figura dell'amministrativo è stata caricata sull'Area Inclusione Sociale per le relative funzioni.



L'azione svolta da tale area ha come obiettivo principale il buon andamento aziendale. Oltre alle attività svolte nell'ambito della ordinaria gestione aziendale, nel corso dell'anno 2020, l'area amministrativa è stata di supporto alla Direzione aziendale durante la prima fase della gestione pandemica che ha richiesto necessariamente un adeguamento del modello organizzativo ed operativo, l'implementazione e/o la trasformazione dei servizi aziendali e la gestione di nuovi bandi per l'erogazione di contributi legati all'emergenza epidemiologica. Di seguito si riporta una descrizione delle attività svolte nel corso dell'anno 2020 suddivise per Uffici che compongono l'area amministrativa.

## REPORT DATI QUANTITATIVI

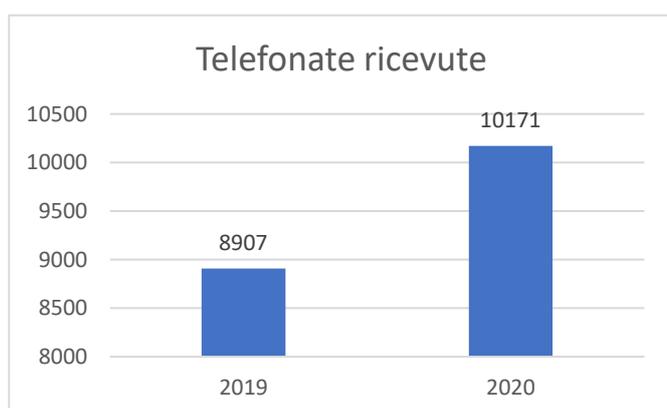
### UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

L'Ufficio segreteria e protocollo 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 aziendale. L'ufficio 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.

Si occupa della gestione del protocollo in entrata e in uscita, delle trasmissioni tramite posta e tramite PEC e dell'archiviazione dei documenti.

L'Ufficio segreteria ha inoltre un ruolo di raccordo per la gestione del progetto "Un aiuto per le nuove mamme" gestito in collaborazione con la Fondazione Angelo Custode per l'attivazione dell'ostetrica a domicilio. In particolare, l'Ufficio riceve le richieste dalle famiglie e riferisce all'ostetrica tutte le informazioni utili per fissare gli appuntamenti.

	2020
Protocollo entrata/uscita	2649
Spedizioni e monitoraggio del "libretto posta"	44
Numero telefonate al centralino	10171
Gestione appuntamenti "Un aiuto per le nuove mamme"	106



Rispetto all'anno precedente il numero totale di telefonate ricevute dal centralino è decisamente aumentato. La media mensile delle telefonate ricevute da Solidalia nell'anno 2020 è stata pari a n. 847 telefonate, contro una media mensile pari a n. 742, registrata nel 2019.

L'incremento delle telefonate è stato generato sia per l'attivazione dell'UTES, ma soprattutto per la gestione dei bandi relativi all'erogazione di contributi che, nel 2020, sono stati totalmente gestiti in modo centralizzato da Solidalia.

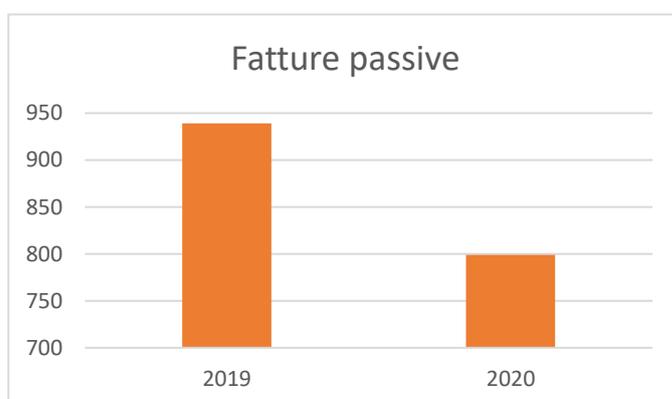
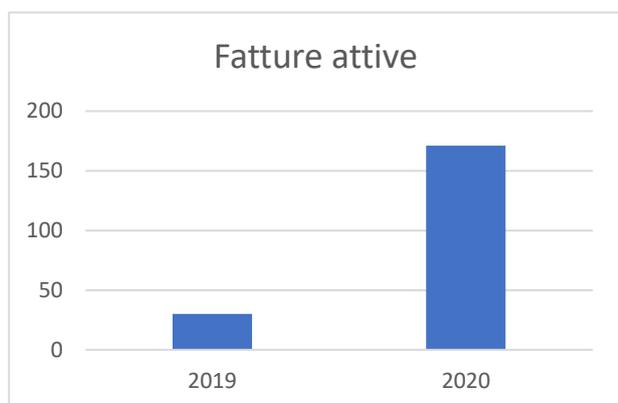
## UFFICIO CONTABILITA' E BILANCIO

L'Ufficio contabilità e bilancio svolge le attività di seguito riassunte:

- 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);
- cura la tenuta della prima nota relativa al fondo economale/fondo cassa dell'Azienda (ai sensi del regolamento Aziendale);
- 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.

	Anno 2020
Disposizioni on-line (per fatture da fornitori)	788
<b>Disposizioni on-line (erogazione contributi)</b>	<b>1098</b>
Richieste DURC	151
Richieste per liberatoria a Equitalia	23
<b>Fatture elettroniche PA emesse</b>	<b>146</b>
Fatture elettroniche B2B emesse	25

Nell'anno 2020 l'erogazione dei contributi sono aumentati vertiginosamente, a causa dell'introduzione delle nuove misure economiche introdotte a seguito della pandemia da Covid-19



Inoltre, la sperimentazione della fatturazione elettronica verso i comuni soci (vedi "fatture elettroniche PA emesse") ha permesso di monitorare e rispettare meglio le scadenze per i pagamenti.

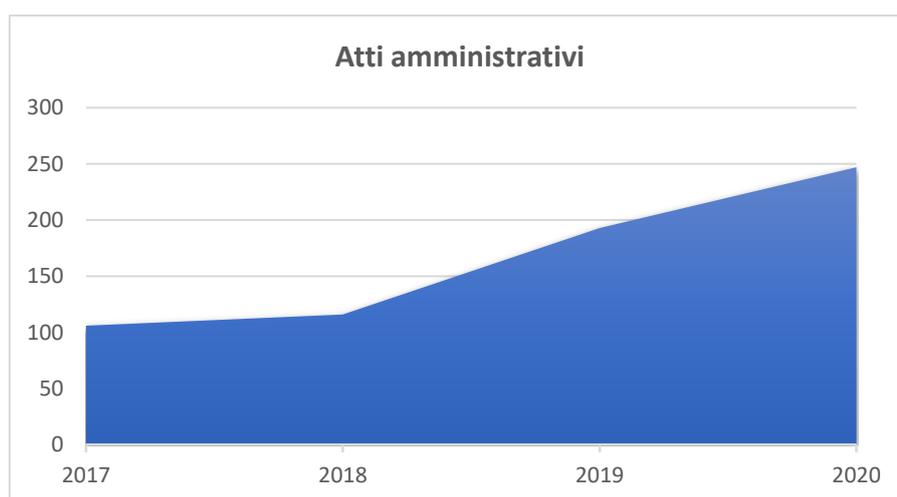
## UFFICIO CONTRATTI

L'Ufficio contratti svolge diverse attività connesse alla gestione amministrativa aziendale.

Ha il compito di predisporre tutta la documentazione relativa ai Bandi di gara dell'Azienda, di curare l'istruttoria delle procedure ad evidenza pubblica per l'affidamento di appalti di servizi e di forniture e di provvedere alla stesura e alla relativa gestione dei contratti e delle convenzioni. L'Ufficio contratti collabora con tutte le altre aree aziendali nella predisposizione degli atti amministrativi di natura complessa ed è coinvolto nelle commissioni inerenti a gare d'appalto, di accreditamento e di selezione del personale. Gestisce la rendicontazione dei servizi accreditati ed erogati in forma associata, in particolare il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica e il Servizio di Assistenza Domiciliare anziani e disabili, e ne cura la relativa trasmissione agli Enti soci. Cura le rendicontazioni richieste per i debiti informativi della gestione dei finanziamenti derivanti dai fondi nazionali e regionali e partecipa ai relativi incontri di formazione.

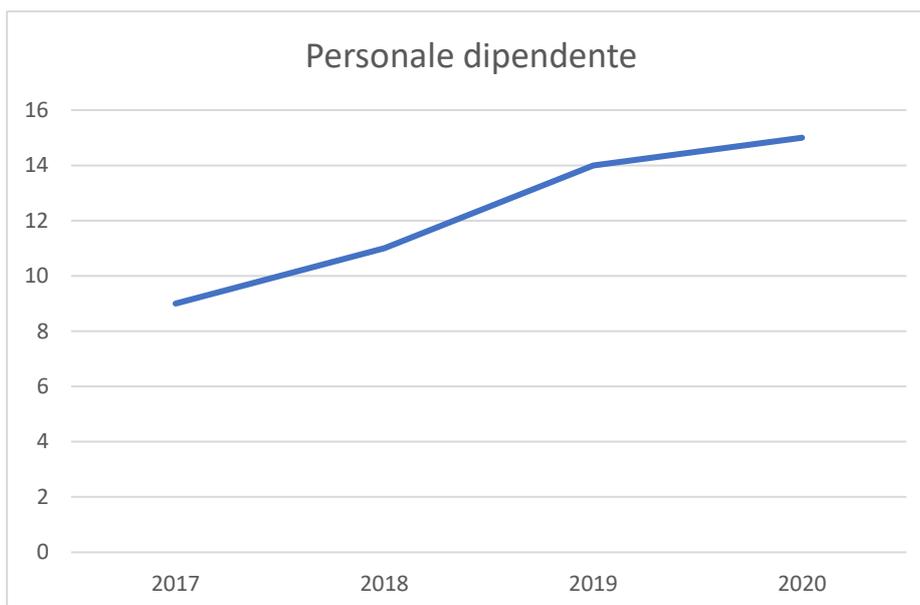
Infine, supporta la Direzione aziendale in tutte le fasi procedurali per la stipula dei contratti di servizio tra l'ASC Solidalia ed Enti Soci per l'affidamento dei servizi delegati e per gli adempimenti amministrativi connessi all'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale, all'Assemblea Consortile e al Consiglio di Amministrazione.

	Anno 2020
Determinazioni	191
Contratti/Accordi/Convenzioni	56
Sedute del Consiglio di Amministrazione	5
Sedute dell'Assemblea Consortile	3
Sedute dell'Assemblea dei Sindaci	6



I dati sopra riportati, in termini di numero di atti amministrativi posti in essere (determinazioni, contratti, accordi, avvisi pubblici, ecc.), mettono in evidenza un'evoluzione nelle attività di competenza di Solidalia che si ripercuotono sull'Ufficio. Continua infatti l'incremento del volume dei fondi assegnati e gestiti dall'Azienda e l'aumento di competenze che Stato e Regione riconoscono all'Ambito Territoriale.

## 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.

Il numero del personale dipendente dell'Azienda è aumentato nel corso degli ultimi anni, non solo per la gestione del Fondo Povertà che ha richiesto l'implementazione del servizio sociale, ma anche perché alcuni Comuni hanno ritenuto opportuno delegare all'Azienda anche la gestione del servizio sociale professionale al loro interno. Tale ampliamento ha inevitabilmente inciso sull'attività di tale Ufficio implementando gli oneri connessi alla gestione del personale.

## UFFICIO TRASPARENZA, ANTICORRUZIONE E PRIVACY

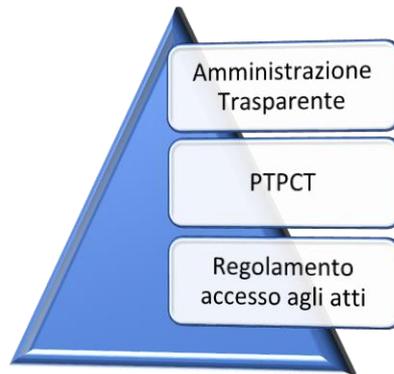
L'ufficio trasparenza, anticorruzione e privacy ha avuto un ruolo di supporto fondamentale alla Direzione per la prosecuzione del percorso, iniziato negli esercizi precedenti, di revisione del sistema al fine di adempiere agli obblighi normativi.



In materia di privacy, nel corso dell'anno 2020, l'ufficio è stato incaricato, in collaborazione con il DPO aziendale, di provvedere alla stesura e all'approvazione della procedura per la gestione di Data Breach ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016 (GDPR) e alla predisposizione di tutta la modulistica necessaria.

Per effetto delle disposizioni emergenziali emanate per il contenimento del contagio dal virus Sars-Cov-2, l'Azienda ha adottato un Protocollo contenente una serie di misure idonee alla prevenzione e/o riduzione del rischio di contagio. L'applicazione di tali misure si è riflessa anche in materia di privacy, in quanto sono trattati dati personali e per lo più dati relativi alla salute appartenenti alle categorie particolari. A tal proposito l'Ufficio ha predisposto le nuove informative per l'accesso ai locali aziendali e alla misurazione della temperatura corporea e ha introdotto specifiche misure organizzative finalizzate ad istruire il personale al trattamento dei dati in questione.

Infine, l'Ufficio ha stipulato con gli Enti soci un accordo interno sul trattamento dei dati personali, così come previsto dall'art. 26 del GDPR, per la gestione dei servizi sociali gestiti in forma associata e conferiti all'Azienda mediante contratto di servizio.



In materia di trasparenza l'Ufficio si è occupato di aggiornare costantemente i flussi informativi richiesti nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito aziendale e ha coadiuvato l'Organismo di Vigilanza e il Responsabile della Trasparenza nella realizzazione degli adempimenti richiesti dalla normativa vigente.

L'Ufficio è stato 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 realizzare ed approvare nel corso del 2020 il Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e sull'accesso civico.