



---

***RENDICONTO SUI SERVIZI SOCIALI  
ANNO 2017***

---

## Presentazione

Nell'anno 2017, come negli anni passati, l'attenzione alla qualità dei servizi da parte dell'Amministrazione comunale ha garantito un livello pressoché inalterato di protezione sociale, grazie anche alla ricerca costante di nuovi itinerari e nuove soluzioni, in continuo confronto con il tessuto del volontariato cittadino e zonale e alle articolazione organizzative in essere quale la Conferenza dei Sindaci del Valdarno.

Quello che emerge da quest'anno di lavoro è la necessità di recuperare e riorganizzare con sistematicità e nuovi strumenti la funzione originaria del servizio sociale come sistema di rete delle risorse territoriali, come cabina di energia, catalizzatore ed agente di promozione delle risorse della comunità.

La novità del REI (Reddito di inclusione) come sostegno economico accompagnato da servizi personalizzati per l'inclusione sociale e lavorativa è una misura di sostegno che richiede l'impegno di attivarsi sulla base di un progetto personalizzato, condiviso con i servizi territoriali. Una misura questa, con l'obiettivo di lavorare sull'autonomia del nucleo familiare, che può funzionare quanto più i servizi sociali sono capaci di fare rete con i vari servizi attivi nel territorio (Centri per l'impiego, Servizi socio-sanitari, scuola, ecc.) per poter valutare il bisogno dei nuclei familiari in povertà, porsi obiettivi concreti di inclusione, di individuare i sostegni necessari per attivare i percorsi verso l'autonomia. Una rete che a sua volta deve sapere coinvolgere l'intera comunità, il terzo settore, in particolare, le realtà del territorio che già sono attive nella lotta alle povertà così come le forze produttive. Ed è proprio dalla rete dei servizi territoriali che nasce la potenzialità di progettazione di interventi diversificati in base alle esigenze dell'individuo e del nucleo familiare. Una progettazione sempre più complessa ed estesa che arrivi a coinvolgere anche le agenzie di formazione, i servizi per le politiche abitative, i servizi sanitari avendo come perno comunque il servizio sociale.

Ma qual è oggi lo situazione del servizio sociale nei comuni? In media, secondo l'indagine Istat, la spesa ogni mille residenti è pari a 6,6 mila euro considerando tutta l'utenza del servizio sociale e a poco più di mille euro nello specifico dell'area povertà. Più in generale, la spesa media è lontana dal rappresentare un livello di servizio garantito in modo uniforme alla totalità della popolazione sull'intero territorio nazionale. Oggi, soprattutto di fronte alle nuove povertà, si avverte l'inadeguatezza del sistema di welfare, l'incapacità di offrire servizi, affrontare i problemi posti dall'integrazione degli immigrati, affrontare le nuove forme del disagio minorile, dare risposte al disagio abitativo, creare politiche attive del lavoro intercettare i crescenti bisogni della marginalità economica e sociale.

Per dare risposte a queste ed altre problematiche occorre attivare nuovi quadri interpretativi, passare verso un approccio inclusivo che valorizzi tutte le risorse del territorio mettendole in rete, facendole lavorare in sinergia.

L'Amministrazione comunale sta lavorando da alcuni anni su questa strada e l'ultimo anno è stato particolarmente significativo nel valorizzare la rete delle associazioni di volontariato, che ormai si

confrontano nell'organizzazione della giornata "Volontari per la comunità" mettendo in comune idee e progettualità, nel potenziare la rete delle realtà che fanno accoglienza di richiedenti asilo, attraverso i sistemi SPRAR e CASA, nel sostenere le diverse progettualità del territorio per i cittadini stranieri, come i corsi di lingua italiana, che fanno riferimento al Centro d'ascolto per i cittadini stranieri, nell'attivare la rete di interventi di strada per i giovani.

In questo quadro di interventi, nell'ottica di sviluppo e consolidamento delle reti, dobbiamo continuare a lavorare, cercando anche di attivare nuovi processi partecipativi per elaborare nuove visioni di comunità, per integrare le proposte dei cittadini con quelle degli operatori, per creare strumenti e percorsi partecipativi che consentano di elaborare un nuovo patto con la comunità per un welfare ancora possibile.

Assessore Welfare - Sanità, Integrazione, Casa e Politiche di Genere  
Vice Sindaco del Comune di San Giovanni Valdarno

Dott.ssa Sandra Romei

## **RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DEI SERVIZI SOCIALI ANNO 2017**

La costruzione di un report delle attività del servizio sociale, si è rivelata, negli ultimi anni, uno strumento fondamentale in termini di trasparenza e informazione sull'utilizzo delle risorse messe a disposizione da un'amministrazione attenta alle necessità della propria cittadinanza.

La buona prassi di un lavoro puntuale, permette inoltre un monitoraggio abbastanza immediato dell'andamento dell'investimento delle risorse economiche nelle varie aree in cui è suddividibile l'attività del servizio sociale.

Il lavoro svolto nel corso del 2017, come negli anni precedenti, è stato improntato a garantire elementi di trasparenza nell'accesso ai servizi, alla equità nella gestione e ad una rendicontazione puntuale sugli aiuti erogati attraverso modalità codificate di confronto e di verifica con gli altri uffici del Comune al fine di disegnare un quadro complessivo degli interventi che il Comune eroga ai propri cittadini.

La struttura organizzativa del servizio sociale nel 2017 è rimasta, sostanzialmente, invariata rispetto agli anni precedenti ed è composta da una percentuale di un Dirigente d'Area, da un Funzionario Responsabile del servizio, un impiegato con funzioni amministrative, tre assistenti sociali, full-time. L'organizzazione del lavoro è ripartita per aree tematiche, non rigidamente divisibili ma anzi con ampie zone di intersezione, che sono fondamentalmente quattro:

- Anziani
- Adulti
- Disabili
- Minori

Come naturale, il servizio sociale deve evolvere nel tempo, adattando le proprie azioni alle necessità espresse dalla popolazione che sono in continuo mutamento, mantenendo allo stesso tempo stabili i propri obiettivi fondamentali:

- Facilitazione del rapporto cittadino/istituzioni
- Miglioramento della qualità della vita del cittadino in stato di disagio
- Rimozione o risoluzione, laddove possibile, delle cause del disagio sociale

Per quanto riguarda le azioni proprie del servizio sociale, la facilitazione del rapporto cittadino/istituzione e il miglioramento della qualità della vita del cittadino in stato di disagio, il lavoro ordinario e gli interventi di base riescono ad ottenere buoni risultati.

Alcune criticità si rilevano invece sulla prevenzione del disagio sociale, di qualsiasi natura esso sia.

Nonostante la grande attenzione per un utilizzo razionale delle risorse nell'erogazione dei servizi alla persona e dei contributi economici, spesso si lavora per tamponare gravi situazioni emergenziali e in questo modo non risulta possibile un lavoro preventivo di tipo programmatico che permetterebbe, se effettuato in maniera sistematica, un abbattimento, o comunque una significativa attenuazione di alcune cause di disagio sociale.

Negli ultimi anni l'attivazione di alcuni progetti sviluppati in collaborazione con associazioni del territorio, ad es: per gli adulti disabili (Arkadia), per assistenza scolastica (Misericordia), servizi di quartiere (Circolo ARCI Ponte alle Forche ) e l'attivazione del progetto del servizio civile hanno

permesso di distribuire in maniera più diffusa servizi a minori e disabili che, diversamente da così, non sarebbe stato possibile erogare.

I servizi su cui i giovani civilisti del progetto ENEA – VALDARNO sono stati maggiormente impegnati in funzioni di supporto e di formazione sono stati principalmente:

- Accompagnamento ed aiuto alla popolazione anziana, anche quelli inseriti in struttura
- Servizi educativi scolastici ed extra scolastici
- Trasporti
- Attività estive
- Accompagnamento disabili
- Assistenza ai processi formativi rivolti ai giovani e minori
- Attività rivolte ai cittadini stranieri
- Interrelazioni con il volontariato cittadino per la realizzazione di progetti sociali.

Sono stati attivati, inoltre, alcuni progetti con il coinvolgimento delle strutture di volontariato territoriale anche relazioni con altre strutture statali, regionali e provinciali sui quali il Comune di San Giovanni Valdarno ha aderito come partner di servizio con l'obiettivo oltre a quello di ottimizzare delle ricadute positive sulle attività proprie, di "fare sistema" con gli altri enti e strutture pubbliche del territorio

Il servizio sociale, già da qualche anno, ha assorbito le competenze **dell'Ufficio casa** al quale, sotto la responsabilità diretta del Capo Servizio, è assegnata una risorsa part-time ( 18 h. settimana ) . Nel corso dell'anno l'ufficio casa ha gestito i rapporti con AREZZO CASA per quanto riguarda gli alloggi ERP del Comune ( n.303) , ha proceduto alle assegnazioni di alloggi di Edilizia Popolare e dato vita ad una nuova graduatoria degli assegnatari sulla base della nuova legge regionale n.41/2015 che ha modificato la LRT 96/96. L'ufficio, inoltre, si è occupato di gestire il bando per il contributo affitto con risorse di provenienza regionale e quello per la c.d. "morosità incolpevole". L'amministrazione comunale nel 2017 ha attuato delle politiche specifiche per il problema della casa che, oltre a seguire gli indirizzi e le opportunità regionali, sopra descritti, hanno favorito la creazione di una rete di solidarietà tra i vari attori del territorio definendo strumenti specifici di azione quali ad es: il progetto Abitare solidale, il ricorso al 5X1000 nella denuncia dei redditi, oltre ad integrare le proprie risorse con quelle del volontariato e delle associazioni.

Di sotto un quadro riepilogativo delle principali attività e risorse erogate da parte dell'ufficio casa negli ultimi anni:

#### **Assegnazioni definitive alloggi ERP**

|             |          |  |
|-------------|----------|--|
| 2013        | 1        |  |
| 2014        | 0        |  |
| 2015        | 17       |  |
| 2016        | 11       |  |
| <b>2017</b> | <b>8</b> |  |

**Bando per contributi affitto:**

|             |           |                                     |
|-------------|-----------|-------------------------------------|
| 2013        | 108       | €.46.842,00 cap.1100405-1446        |
| 2014        | 106       | €.48.183,00 cap.1100405-1446        |
| 2015        | 90        | €.30.077,00 cap.1100405-1446        |
| 2016        | 53        | €.17.000,00 cap.1100405-1446        |
| <b>2017</b> | <b>40</b> | <b>€.11.938,00 cap.1100405-1446</b> |

**Contributo per la morosità incolpevole:**

|             |          |                    |
|-------------|----------|--------------------|
| 2013        | 19       | €.54.543,00        |
| 2014        | 10       | €.21.185,00        |
| 2015        | 17       | €.34.366,00        |
| 2016        | 7        | €.20.194,20        |
| <b>2017</b> | <b>7</b> | <b>€.41.144,88</b> |

Di seguito presentiamo una panoramica delle attività del servizio sociale che tiene conto sia dei dati numerici divisi per aree di intervento sia delle strategie seguite per migliorare l'erogazione dei servizi di base alla popolazione che, in ultima analisi, rappresenta sempre il "meta obiettivo" con cui ogni amministrazione civica deve muoversi.

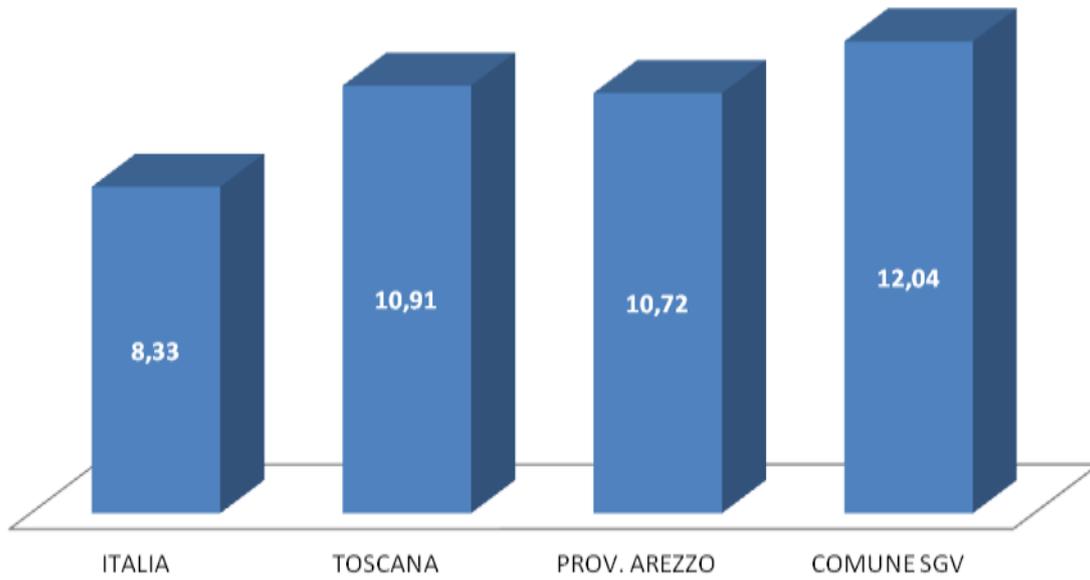
I dati relativi alla popolazione residente, al fine di delineare la cornice di riferimento sono i seguenti:

**DATI RELATIVI ALLA POPOLAZIONE**

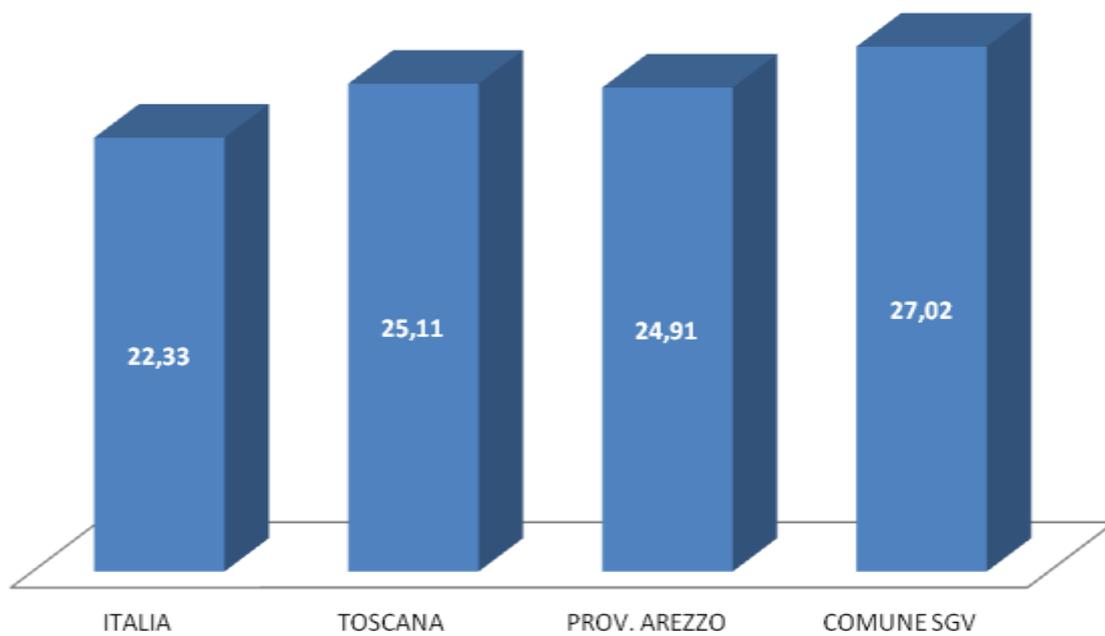
(dati 31.12.2017 - fonte Istat )

|                         | ITALIA     | %     | TOSCANA   | %     | PROV. AREZZO | %     | COMUNE SGV | %     |
|-------------------------|------------|-------|-----------|-------|--------------|-------|------------|-------|
| <b>POP RESIDENTE</b>    | 60.589.445 |       | 3.742.437 |       | 344.374      |       | 16.960     |       |
| <b>STRANIERI</b>        | 5.047.028  | 8,33  | 408.463   | 10,91 | 36.913       | 10,72 | 2.042      | 12,04 |
| <b>OVER 65</b>          | 13.528.550 | 22,33 | 939.649   | 25,11 | 85.796       | 24,91 | 4.582      | 27,02 |
| <b>MINORI</b>           | 9.910.710  | 16,36 | 569.203   | 15,21 | 52.247       | 15,17 | 2.607      | 15,37 |
| <b>MINORI STRANIERI</b> | 1.038.046  | 1,71  | 81.601    | 2,18  | 7.106        | 2,06  | 464        | 2,74  |

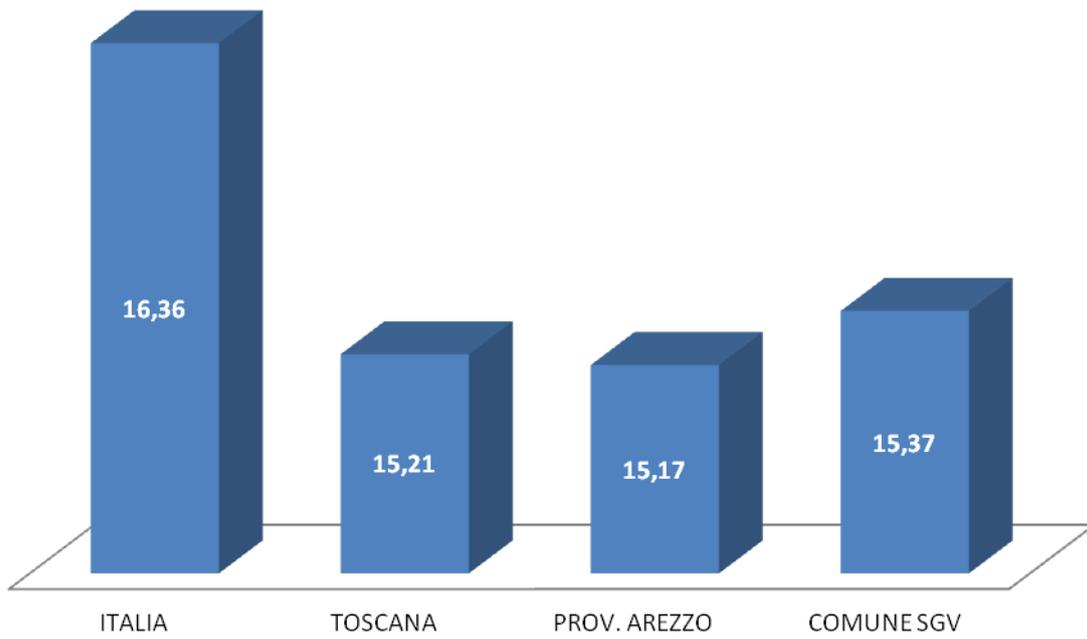
## STRANIERI RESIDENTI



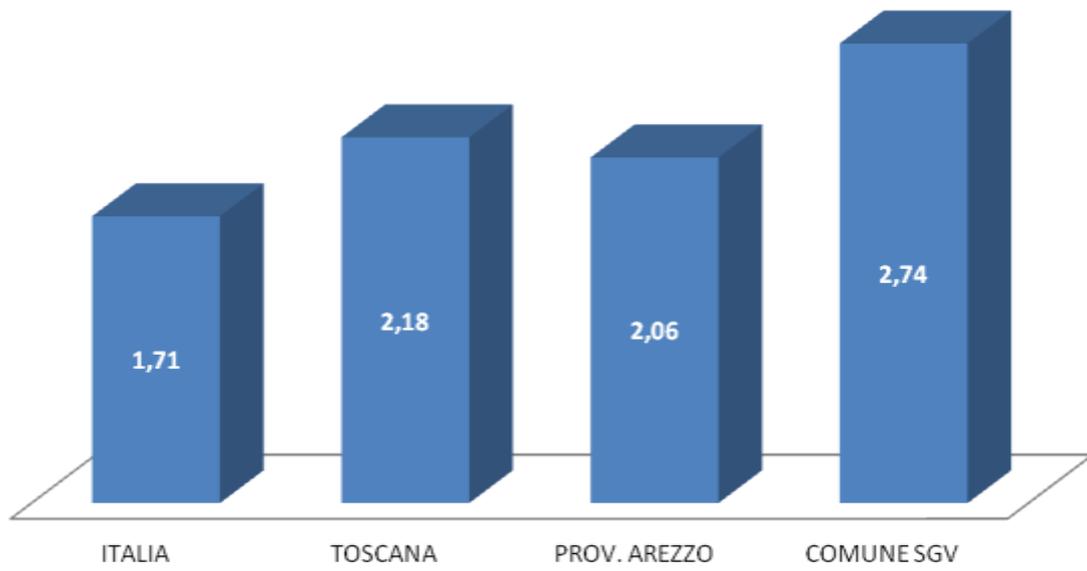
## OVER 65



## MINORI



## MINORI STRANIERI



Come si può evincere dai dati e dai grafici sopra riportati il Comune di San Giovanni Valdarno ha una popolazione residente superiore alla media nazionale, regionale e provinciale sia per quanto riguarda gli stranieri anche minori, gli anziani mentre per quanto riguarda i minori italiani il dato statistico si attesta pressochè sull'equivalenza con i riferimenti territoriali diversi dal Comune.

In modo particolare occorre evidenziare come la percentuale "comunale" degli stranieri e, soprattutto dei minori stranieri sia superiore alla media nazionale e regionale. La Regione Toscana è di per sé una regione con un alta percentuale di stranieri residenti rispetto alla media italiana, lo stesso vale per la provincia di Arezzo; il Comune di San Giovanni Valdarno, come altri Comuni del Valdarno, ha una percentuale maggiore. (12,04%). Tutto ciò è principalmente determinato dal fatto che i flussi si intensificano dove ci sono realtà produttive, scuole superiori, viabilità e trasporti ( stazione ferroviaria, autostazione, casello autostradale ecc..) rispetto a zone più periferiche e con meno servizi.

Occorre poi porre evidenza al fatto che il Comune di San Giovanni Valdarno abbia una alta percentuale di popolazione anziana, ( 27,02%), più alta della media regionale e soprattutto sensibilmente più alta di quella dell'intera provincia di Arezzo( 24,91%). Tutto ciò non può che orientare le attività del sociale verso una particolare attenzione alle politiche per gli anziani.

Il bilancio comunale, nell'anno 2017, ha movimentato complessivamente risorse pari a **€ 1.133.375,00** in termini di spesa corrente di cui circa € 891.531,00 per costi direttamente imputabili alle aree di intervento e € 241.844,00 quali spese trasversali alle varie aree e spese indivise.

## **CITTADINI STRANIERI**

Il Centro di Ascolto per Cittadini Stranieri è un servizio di informazione di secondo livello. Istituito dalla Conferenza dei Sindaci interessa tutta la zona sociosanitaria del Valdarno aretino e costituisce una "porta speciale" attraverso la quale si cerca di facilitare l'accesso degli stranieri alla vita sociale del territorio, offrendo loro delle "chiavi informative" riguardo a tanti aspetti che rappresentano elementi fondamentali della loro cittadinanza.

In particolare, i servizi principali offerti dai centri d'ascolto sono:

- informazioni per le pratiche individuali (permesso di soggiorno, cittadinanza, ecc.);
- informazioni e consulenza per il lavoro;
- informazioni sull'accesso ai servizi sociosanitari, ai servizi sociali, alla scuola;
- accompagnamento del cittadino singolo o della famiglia nei vari uffici pubblici;
- mediazione linguistica e culturale;
- consulenza legale;
- collegamento con l'Associazione "La Casa" di Arezzo.

Nel 2017-2018 è proseguito il lavoro del Centro d'ascolto per cittadini stranieri al fine di dare risposte efficaci alla popolazione immigrata, soprattutto per affrontare le tante fragilità sociali dei cittadini stranieri legate all'accesso alle informazioni (lavoro, casa, formazione, servizi sociosanitari, ecc.), all'apprendimento della lingua italiana, alla socializzazione con le altre comunità di stranieri e con gli stessi italiani. Quest'azione viene attuata sia attraverso le attività di front office dello sportello di informazione che nell'organizzazione di vari progetti, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri attive nel territorio.

### SERVIZI OFFERTI SU APPUNTAMENTO (giovedì ore 9-13)

- Informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche di cittadinanza, permesso di soggiorno, ricongiungimento familiare tramite Prefettura, Questura e Ministero

- Informazioni giuridiche per casi complessi in materia di immigrazione

#### INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO SU

- Permesso di soggiorno
- Permesso CE per soggiornanti di lungo periodo
- Test di lingua italiana: Permesso CE per soggiornanti di lungo periodo
- Attestazione di soggiorno (cittadini UE)
- Ricongiungimento familiare
- Cittadinanza
- Lavoro
- Formazione, Riconoscimento dei titoli di studio
- Sanità, Tessera Sanitaria Europea
- Servizi per minori, minori stranieri non accompagnati
- Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati
- Dichiarazione di presenza
- Residenza e carta d'identità
- Matrimonio

#### Accompagnamento guidato tramite invio diretto dell'utente ai servizi competenti

- Uffici Comunali
- Questura
- Prefettura
- Altri Sportelli per immigrati
- Regione/Provincia
- Sindacati/Associazioni di categoria/Camera di Commercio
- Cooperative/Associazioni
- Consultorio Familiare ed altri servizi sanitari
- Ambasciate/Consolati
- Università ed Istituti scolastici

#### AZIONI DI SUPPORTO AL PERSONALE DEL PUNTO AMICO

- Consulenza telefonica in orario d'ufficio, tutti i giorni, al numero 347/0334390
- Consulenza tramite email all'indirizzo [invalidarno@gmail.com](mailto:invalidarno@gmail.com)

#### IL FRONT OFFICE

Lo sportello del Centro d'ascolto per cittadini stranieri nel 2017-2018 è stato aperto il giovedì, dalle ore 9 alle ore 13, presso il Punto amico del Comune di San Giovanni Valdarno anche con la presenza, al bisogno, del servizio di mediazione linguistico-culturale. Nel 2017-2018 ci sono stati 536 accessi (333 femmine, 203 maschi), di cittadini stranieri provenienti prevalentemente da: India 120, Marocco 110, Albania 60, Romania 68 che hanno fatto richieste soprattutto per: cittadinanza italiana, lettera di invito per turismo, ricerca di lavoro, pratiche per permesso di soggiorno, ricongiungimento familiare, iscrizioni ai corsi di lingua italiana e informazioni per l'accesso ai servizi sociosanitari e scolastici.

I dati riguardanti gli accessi del 2017-2018 confermano l'importanza di questo servizio come punto di riferimento per i cittadini stranieri nella consulenza su specifiche pratiche e nel facilitare l'accesso ai servizi pubblici del territorio. Le principali nazionalità che utilizzano questo servizio

sono quella indiana, marocchina, albanese e rumena. Significativa è anche la presenza di italiani che utilizzano i servizi messi a disposizione dai Centri di Ascolto soprattutto per la ricerca e regolarizzazione di badanti o per l'invito di amici stranieri in Italia per turismo. Riguardo la tipologia di richiesta, troviamo al primo posto "i documenti": e cioè le informazioni necessarie per ottenere il permesso di soggiorno, per fare richiesta di ricongiungimento familiare, per il visto per turismo e la cittadinanza, al secondo posto "il lavoro", segue la richiesta di informazioni ed iscrizione ai corsi di lingua italiana organizzati sul territorio.

|             | F   | M   | TOT. |
|-------------|-----|-----|------|
| Albania     | 45  | 15  | 60   |
| BurkinaFaso | 0   | 6   | 6    |
| Cina        | 5   | 2   | 7    |
| Cuba        | 3   | 1   | 4    |
| Egitto      | 0   | 6   | 6    |
| Filippine   | 2   | 4   | 6    |
| Guinea      | 0   | 5   | 5    |
| India       | 80  | 40  | 120  |
| Italia      | 6   | 4   | 10   |
| Kosovo      | 10  | 15  | 25   |
| Marocco     | 65  | 45  | 110  |
| Nigeria     | 10  | 4   | 14   |
| Romania     | 45  | 23  | 68   |
| Russia      | 2   | 0   | 2    |
| Rep. Dom.   | 36  | 15  | 51   |
| Sri Lanka   | 8   | 5   | 13   |
| Tunisia     | 0   | 13  | 13   |
| Ucraina     | 16  | 0   | 16   |
| TOT.        | 333 | 203 | 536  |

#### Richieste più frequenti

- 1 Documenti (cittadinanza, lettera di invito per turismo, ricongiungimento, ecc.)
- 2 Lavoro (offerte, informazioni su corsi di formazione)
- 3 Informazioni ed iscrizione ai corso di lingua italiana
- 4 Bandi per sostegno reddito
- 5 Informazioni sui servizi pubblici del territorio
- 6 Traduzioni
- 7 Informazioni sul Servizio Sanitario Nazionale e sul sistema scolastico
- 8 Conversioni titoli di studio

## L'UTENZA SOCIALE

L'analisi della domanda sociale può riguardare aspetti di domanda reale e di domanda potenziale rivolta ai servizi e riflettere pertanto un bisogno sociale espresso o un bisogno potenziale della popolazione di un territorio; l'analisi dei bisogni andrebbe anche opportunamente correlata ad un'analisi degli interventi e dei servizi offerti territorialmente per ridurre lo stato di disagio sociale della popolazione di riferimento o, in un'ottica preventiva, per contrastare la formazione di situazioni di malessere.

In questo rapporto ci si soffermerà soltanto sulla stima della domanda reale rivolta ai servizi sociali, andando a descrivere la composizione dell'utenza al 31/12/2017, nel tentativo di dimensionare le situazioni di disagio che i servizi sociali del comune di San Giovanni Valdarno hanno intercettato nel periodo considerato.

I dati relativi all'utenza in carico che viene qui presentato è stato ottenuto attraverso l'analisi della composizione dell'utenza che si rivolge ai servizi sociali ed evidenzia le casistiche più problematiche afferenti ai servizi stessi, in relazione ai quali, in modo tecnico, il professionista preposto, ovvero l'assistente sociale, avvia una pratica di raccolta della domanda e di presa in carico della situazione (apertura di una "cartella sociale").

Trattasi di dati di sintesi che non vogliono negare né banalizzare la complessità della realtà sottesa, correlata alle diverse regole e modalità di presa in carico degli utenti da parte dei servizi.

Abbiamo distinto l'utenza sociale in quattro tipologie di attività che sostanzialmente ricalcano il ciclo di vita ovvero:

- anziani
- handicap
- adulti
- minori e famiglie

Il numero di utenti distinti nelle tipologie sopra evidenziati sono riportati nella seguente tabella:

| <b>Tipologia</b>  | <b>Numero</b> | <b>Incidenza</b> | <b>Costo diretto</b> | <b>Incidenza</b> |
|-------------------|---------------|------------------|----------------------|------------------|
| Anziani           | 341           | 44,11%           | 215.880              | 24,21%           |
| Handicap          | 115           | 14,88%           | 228.130              | 25,59%           |
| Adulti            | 74            | 9,57%            | 49.310               | 5,53%            |
| Minori e famiglie | 243           | 31,44%           | 398.210              | 44,67%           |
| <b>TOTALE</b>     | <b>773</b>    | <b>100%</b>      | <b>891.530</b>       | <b>100,00%</b>   |

Andando ad analizzare i singoli settori e le relative tabelle occorre, in premessa, precisare che il numero degli interventi è diverso dal numero delle persone o dei casi analizzati e presi in carico per due principali motivi:

- non tutti i casi presi in carico hanno avuto come output un intervento e pertanto vengono registrati come "in carico" ma le valutazioni professionali successive non hanno prodotto alcun intervento. In pratica alcuni casi presi in esame hanno avuto esito negativo.
- uno stesso individuo può essere oggetto di più interventi a seconda delle schede e dei progetti in cui è inserito, pertanto, il numero degli interventi può essere superiore rispetto ai soggetti presi in carico.

## **ANZIANI**

Il crescente aumento dell'aspettativa di vita e, al tempo stesso, la diminuzione della natalità hanno determinato un aumento della popolazione anziana. In merito a questa particolare fascia di età, dai dati analizzati emerge l'intervento in RSA che nel corso degli anni ha assunto un ruolo alternativo al ricovero ospedaliero ordinario, poiché risulta più vicino alle esigenze dell'utenza, con bisogni non solo di carattere sanitario ma anche sociale. Importante è inoltre sottolineare gli interventi di assistenza domiciliare e di pasti a domicilio che sono due elementi fondamentali delle politiche del servizio in quanto consentono all'anziano di rimanere nel proprio ambiente e nella propria abitazione.

San Giovanni Valdarno è la città valdarnese con la più alta incidenza di popolazione anziana quindi, potenzialmente, i servizi sociali hanno maggior afflusso da parte di questo tipo di persone. Nel corso di questi anni c'è stato un profondo intervento di ristrutturazione degli interventi da parte del servizio. In particolare è stata rivista la modalità di organizzazione dell'assistenza domiciliare che insieme all'avvio nel 2012 di un progetto di "servizio civile" ha prodotto una diminuzione dei costi degli interventi producendo un miglioramento qualitativo e una maggiore efficienza degli interventi stessi. Parallelamente sono diminuiti i contributi economici alla popolazione anziana finanziati direttamente con il bilancio dell'Ente mentre sono rimasti, sostanzialmente inalterati, i dati relativi ai pasti e all'integrazione della quota relativa al centro diurno.

L'impegno dell'amministrazione comunale negli interventi rivolti agli anziani nel 2017 si è concretizzato soprattutto attraverso gli inserimenti in RSA (168.810,00 euro per 22 inserimenti) ma anche attraverso interventi di assistenza domiciliare (13) per un totale di euro 19.610 (meno dello scorso anno) il sostegno alla mensa (15.170,00), l'assistenza domiciliare indiretta (3.000,00), l'assistenza economica (2.490,00) e il sostegno alla non autosufficienza (6.800,00). Rispetto all'anno 2016 abbiamo avuto una sensibile diminuzione della cifra destinata alla spesa per assistenza domiciliare che è passata da €56.000 nel 2016 a 19.608,90 nel 2017.

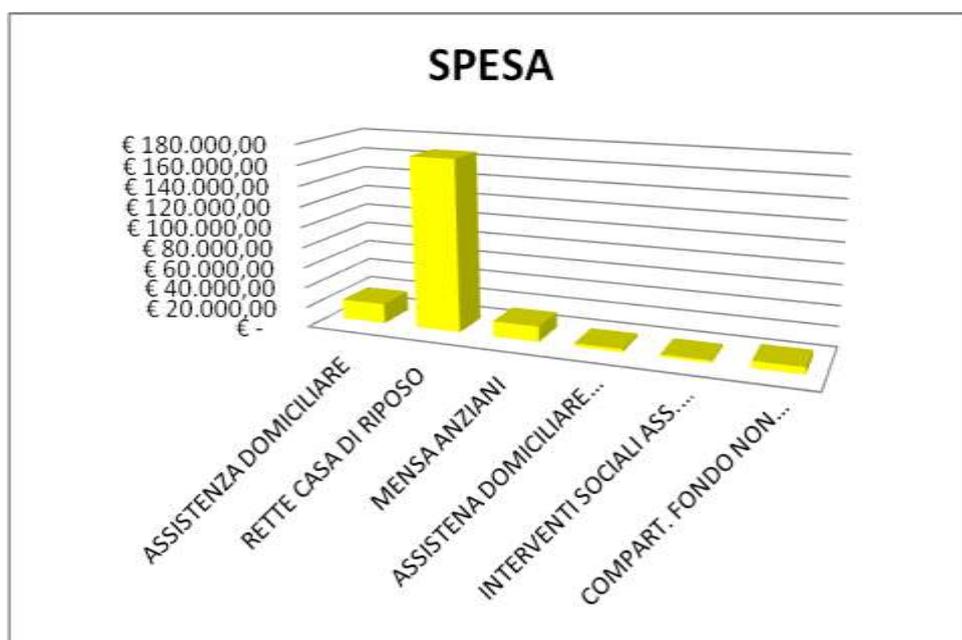
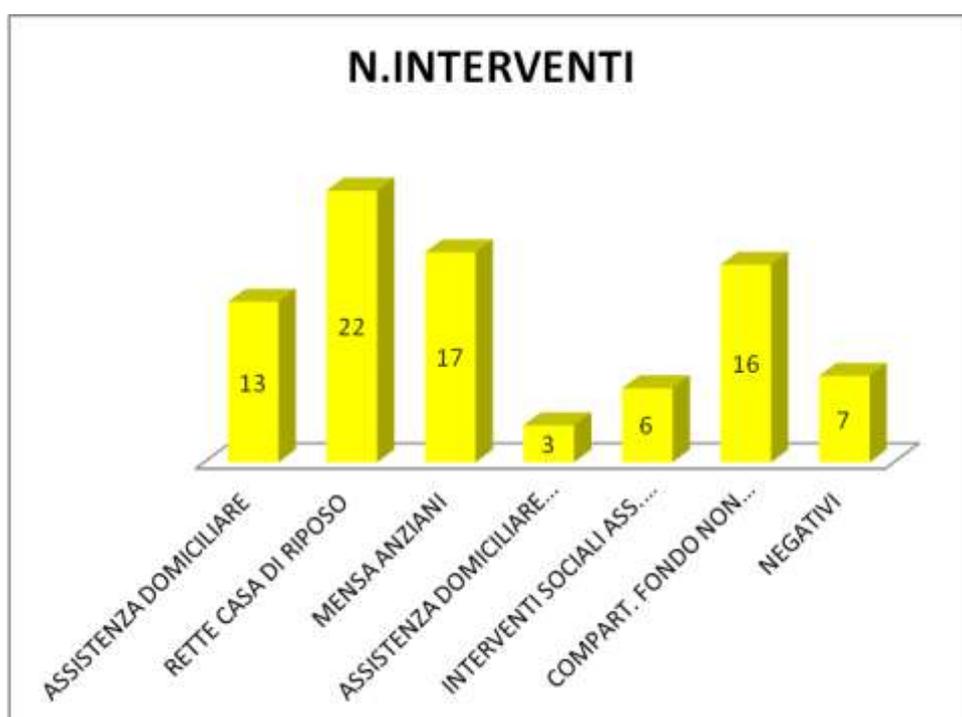
L'assistenza domiciliare diretta consiste in prestazioni assistenziali di aiuto alla persona ed alla cura dell'ambiente domestico. Si tratta di assistenza domiciliare "allargata", invece, per quei servizi di gestione di attività extradomestiche come i pasti a domicilio. L'assistenza domiciliare indiretta consiste in un progetto che riconosce all'utente un sostegno economico mensile a fronte di una spesa per un operatore a domicilio che si occupi di servizi alla persona e alla casa. I contributi economici sono integrazioni al reddito, in particolare si tratta di pagamenti totali o parziali di bollette per utenze, acquisto medicine, sostegno al reddito in generale per acquisti ritenuti di vitale importanza. Il dato relativo alla Mensa sociale è generato da situazioni diverse che possono essere di esenzione totale oppure di riduzione del pagamento dovuto. I pasti a domicilio sono gestiti attraverso AUSER con la quale il Comune ha in corso una convenzione. I contributi alla famiglia o all'assistente familiare sono sostegni economici che possono essere erogati sia per la badante sia per l'assistenza diretta da parte di un familiare dell'anziano non autosufficiente. I ricoveri di sollievo, sono inserimenti temporanei in strutture residenziali, tali interventi riguardano le persone non autosufficienti e sono degli interventi previsti dal PAP (Piano assistenziale Personalizzato) per risolvere problematiche contingenti, sono a carico della famiglia per la quota sociale.

## DATI ANZIANI 2017

341

€ 633,08

| PEG  | ATTIVITA'                              | N.INTERVENTI | SPESA €           | COSTO MEDIO €   |
|------|--|--------------|-------------------|-----------------|
| 1410 | ASSISTENZA DOMICILIARE                 | 13           | 19.610,00         | 1.508,38        |
| 1417 | INTEGRAZIONI RETTE CASA DI RIPOSO      | 22           | 168.810,00        | 7.673,18        |
| 1420 | MENSA ANZIANI                          | 17           | 15.170,00         | 892,35          |
| 1434 | ASSISTENZA DOMICILIARE INDIRETTA       | 3            | 3.000,00          | 1.000,00        |
|      | INTERVENTI SOCIALI ASS. ECONOMICA NEG7 | 7            | -                 | -               |
| 1435 | INTERVENTI SOCIALI ASS. ECONOMICA      | 6            | 2.490,00          | 415,00          |
| 1438 | ASS. DOM. SU FONDO NON AUTOSUFF.       | 16           | 6.800,00          | 425,00          |
|      |  | <b>84</b>    | <b>215.880,00</b> | <b>2.570,00</b> |



## HANDICAP

L'utenza in questo settore è aumentata, avendo quest'anno ritenuto più corretto, ai fini statistici, considerare all'interno della voce "Handicap" anche i disabili -anziani ( n.115 utenti nel 2017 contro n.107 utenti del 2016). Il potenziamento dei servizi rivolti ai disabili e alle loro famiglie è stato realizzato attraverso le attività di Assistenza Domiciliare che hanno riguardato 78 persone per un totale di €.1420.724,00). Ulteriori servizi offerti al territorio, finalizzati anch'essi alla domiciliarità degli interventi, sono stati quello quelli di trasporto sociale. N. 41 persone ( come l'anno scorso ) hanno fruito di tale servizio per una spesa di €.42.160,00.. Non meno significativi sono stati gli interventi di assistenza domiciliare indiretta (€.8.000,00) e di sostegno economico (26 interventi per un totale di €. 15.110,50), peraltro in netta diminuzione rispetto allo scorso anno 2016 ( E€.25.880 ).

La spesa complessiva per questo settore d'intervento, nell'anno 2017 ha visto un aumento di quasi €.18.000,00, circa rispetto all'anno precedente, interamente assorbita dai servizi di AD.

La spesa più rilevante in questo settore è data dall'assistenza domiciliare con particolare riguardo all'inserimento scolastico e all'aiuto educativo nell'extra-scuola. Questo servizio consiste nel sostegno a progetti educativi personalizzati che consistono in interventi di socializzazione oppure di autonomia e di integrazione tenendo conto di quelle che sono le risorse e le necessità della persona.

Il trasporto verso strutture specializzate riguarda l'accompagnamento in n.3 strutture ( Veliero, Ottavo giorno, Viciomaggio ) oltre a scuola ed al lavoro.

I contributi economici sono suddivisi in due voci: quelli a sostegno del reddito e quelli specifici per il pagamento delle utenze.

### DATI HANDICAP 2017

N.UTENTI

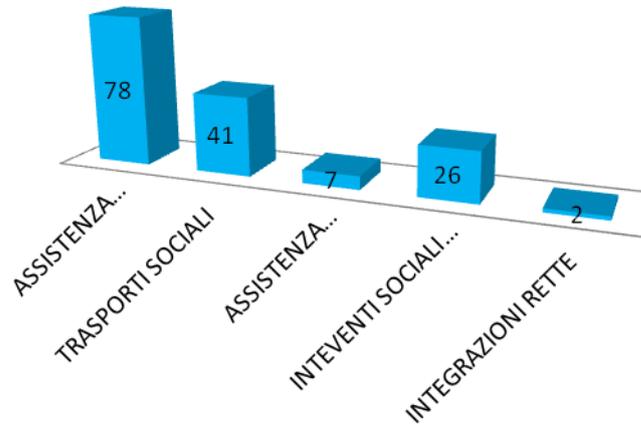
115

€ 1.983,78

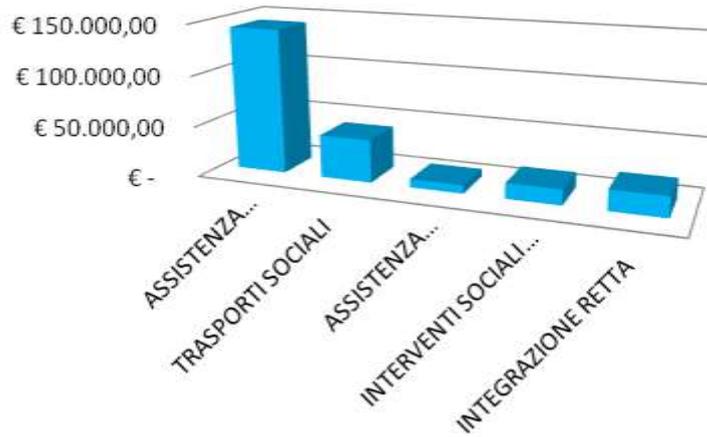
| PEG  | ATTIVITA'                        | N.INTERVENTI | SPESA €           | COSTO MEDIO €   |
|------|----------------------------------|--------------|-------------------|-----------------|
| 1410 | ASSISTENZA DOMICILIARE*          | 78           | 142.724,10        | 1.829,80        |
| 1412 | TRASPORTI SOCIALI                | 41           | 42.160,00         | 1.028,29        |
| 1434 | ASSISTENZA DOMICILIARE INDIRETTA | 7            | 8.000,00          | 1.142,86        |
| 1435 | INTERVENTI SOCIALI ASS.ECONOMICA | 26           | 15.110,50         | 581,17          |
| 1417 | INTEGRAZIONI RETTE               | 2            | 20.140,00         | 10.070,00       |
|      |                                  | <b>154</b>   | <b>228.134,60</b> | <b>1.481,39</b> |

*\*NEL NUMERO DI INTERVENTI SONO CONTEGGIATI MINORI E ADULTI DISABILI ( LEGGE 104 CON E SENZA GRAVITA' ) PER I QUALI SONO PREVISTI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED ASSISTENZA*

## N.INTERVENTI



## SPESA



## **ADULTI**

Gli "Adulti" in carico al servizio nell'anno 2017 sono stati n.74, n.7 in più del 2016 per un totale di €. 49.307,70. Gli interventi in questo settore hanno riguardato principalmente l'assistenza domiciliare (15 interventi per €.27.267,00) la mensa (n.11 per €.10.000,00) e l'assistenza economica (n.27 per €. 12.040,70) . Il settore Adulti, insieme a quello delle famiglie e minori, è quello maggiormente colpito delle problematiche connesse alla crisi economica in atto. Si tratta, essenzialmente di persone sole, fragili, spesso utenti anche dei servizi specialistici della ASL.

L'assistenza economica si è sostanziata, principalmente, in interventi di integrazione al reddito, al pagamento di utenze, affitto, medicine ed esami medici ( ticket sanitario).

Gli interventi di assistenza domiciliare diretta sono, in particolare, rivolti alla cura della persona ed al proprio ambiente.

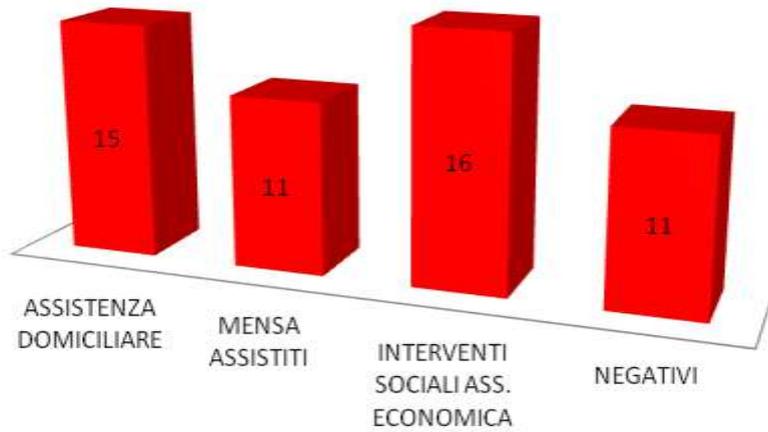
I contributi economici vengono erogati mensilmente a seguito delle risultanze della "commissione assistenza" che valuta le situazioni sulla base dei progetti personalizzati e della valutazione professionale delle assistenti sociali.

La situazione economica delle persone (adulti e famiglie) è peggiorata negli ultimi anni e sempre più soggetti che hanno perso il lavoro ricorrono ai servizi sociali del comune e alle altre strutture di volontariato e di aiuto presenti nel territorio comunale (per esempio la CARITAS ). Il perdurare di questa situazione, oltre ad aumentare il carico delle situazioni al servizio porta, inevitabilmente, ad una progressiva storicizzazione degli interventi in origine straordinari. Indubbiamente la nuova misura di contrasto alla povertà ( Rel ) attualmente in vigore aiuterà la soluzione di diverse problematiche connesse al lavoro, quindi, al reddito degli adulti e delle famiglie ma i cui effetti reali saranno ben più visibili a partire dal prossimo anno, 2018.

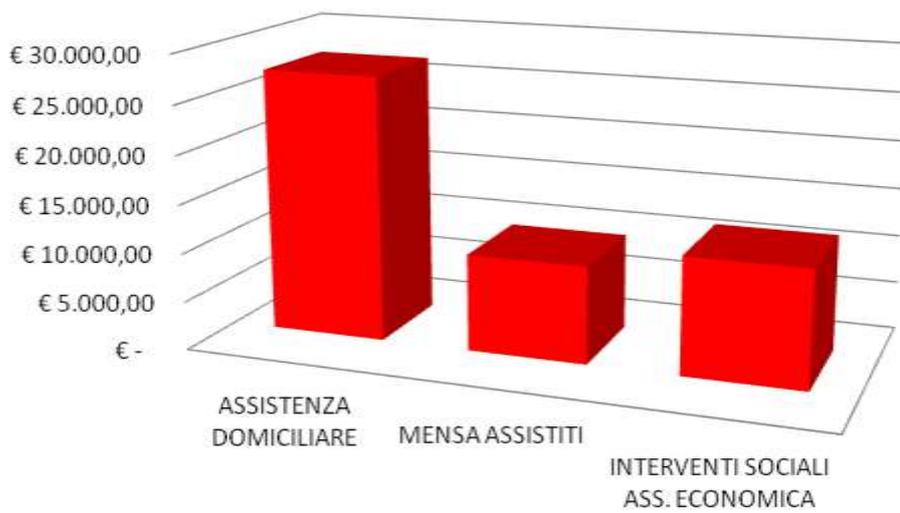
### DATI ADULTI 2017

| <b>N.UTENTI</b> |                                       | <b>74</b>     | € 666,32         |               |
|-----------------|---------------------------------------|---------------|------------------|---------------|
|                 | ATTIVITA'                             | N .INTERVENTI | SPESA €          | COSTO MEDIO € |
| <b>1410</b>     | ASSISTENZA DOMICILIARE                | 15            | 27.267,00        | 1.817,80      |
| <b>1423</b>     | MENSA ASSISTITI                       | 11            | 10.000,00        | 909,09        |
| <b>1435</b>     | INTERVENTI SOCIALI ASS. ECONOMICA     | 16            | 12.040,70        | 752,54        |
|                 | INTERVENTI SOCIALI ASS. ECONOMICA NEG | 11            | -                | -             |
|                 |                                       | <b>53</b>     | <b>49.307,70</b> | <b>930,33</b> |

## N .INTERVENTI



## SPESA



## **FAMIGLIE E MINORI**

Gli interventi sulle famiglie rappresentano l'impegno maggiore profuso dal servizio nel corso dell'anno sia per la complessità e la varietà degli interventi necessari sia per la destinazione delle risorse economiche del bilancio comunale. L'incidenza delle risorse destinate a questo settore rispetto al totale messo a disposizione dal bilancio comunale è pari al 44,67 %.

E' sempre più importante dare alle famiglie sostegni adeguati ai tempi, sviluppando forme d'intervento rivolte soprattutto alla prevenzione che cerchino di stimolare la partecipazione attiva, il senso di appartenenza alla comunità. In questa direzione nel 2017 sono stati rafforzati servizi preesistenti e introdotte misure per favorire lo sviluppo di reti e di collaborazione anche con il terzo settore. Il servizio sociale si è impegnato fortemente in questo senso nel corso dell'anno e i risultati in termini di efficacia degli interventi sono stati positivi.

Gli interventi a sostegno dei minori con problematiche sono principalmente rivolti al sostegno della famiglia in modo da consentire il superamento delle difficoltà e da mantenere il minore all'interno della famiglia stessa. Qualora all'interno dei nuclei familiari con minori sussistano problematiche economiche, relazionali e di integrazione sociale, possono essere attivati anche interventi di supporto quali: assistenza economica, assistenza extrascolastica in favore di minori e assistenza domiciliare a sostegno della genitorialità.

L'amministrazione comunale ha rafforzato l'intervento nell'Assistenza domiciliare ai minori in una logica di prevenzione dell'istituzionalizzazione, supportando la famiglia nel suo ruolo educativo. Nel 2017 sono stati realizzati 61 interventi per un totale di €.154.350,00 contro i 532 interventi e €.131.000,00 del 2016. L'assistenza indiretta (le spese per una persona che aiuta nei compiti o baby sitter) ha riguardato invece 10 minori per un totale di 11.000,00 euro.

Anche per il 2017 risulta rilevante il numero degli interventi legati alla crisi economica generale. I contributi economici per le famiglie riguardano essenzialmente l'integrazione al reddito, affitto, bollette, medicine, pannolini e latte per neonati, esami medici, iscrizioni a scuola, sport ecc. Gli interventi per esoneri o riduzioni per la mensa scolastica e per l'asilo nido sono stati numerosi, molti dei quali derivanti dalla crisi economica. Nel 2017 ci sono stati complessivamente n.96 interventi di sostegno economico alle famiglie ( di cui n.29 negativi) per un importo complessivo di €.27.108,80 ( nel 2014 gli interventi erano stati n.146 per una spesa totale di €.80.624,00, nel 2015 gli interventi erano stati n.170 per una spesa totale di €.77.000,00 nel 2016 n.110 per una spesa totale di €.56.230,00). I contributi per mensa scolastica, trasporti scolastici e servizi per l'infanzia sono stati rispettivamente di euro: 32.000,00 - 5.500,00 e 24.500,00 per un totale di 148 interventi contro i 170 interventi dell'anno 2016.

Qualora si ravvedano situazioni di grave pregiudizio per il minore, sulla base della valutazione professionale dell'assistente sociale e su indicazione dell'autorità giudiziaria, si ricorre ad inserimenti in strutture residenziali esterne e/o ad affidamento presso famiglie disponibili. I costi a carico dell'Ente, nel primo caso, sono molto elevati. Si tratta di interventi disposti a seguito dell'intervento dell'autorità giudiziaria relativamente all'allontanamento dalla famiglia di origine. L'affido tende invece ad assicurare in via temporanea al minore, impossibilitato a rimanere nella propria, una famiglia d'appoggio e rappresenta un'alternativa, soprattutto per i più piccoli, alle comunità per minori in stato di disagio e di difficoltà. Nel 2017 ci sono stati 5 inserimenti in comunità educative per un costo complessivo di €.113.600,00 con una spesa media di €.22.720,00 cadauno. Questo importo, molto elevato, incide pesantemente nel bilancio del Comune ed è difficilmente programmabile all'inizio dell'anno perché i dati sono molto variabili. Un attento

monitoraggio delle situazioni può aiutare la predisposizione di una previsione di massima della spesa necessaria.

Tra gli elementi significativi di intervento nei riguardi delle famiglie occorre annoverare la situazione di gestione degli alloggi ERP. In particolare occorre sottolineare come nel 2017 n.30 sono state soggette all'asseveramento da parte del Comune per circa €.33.000,00.

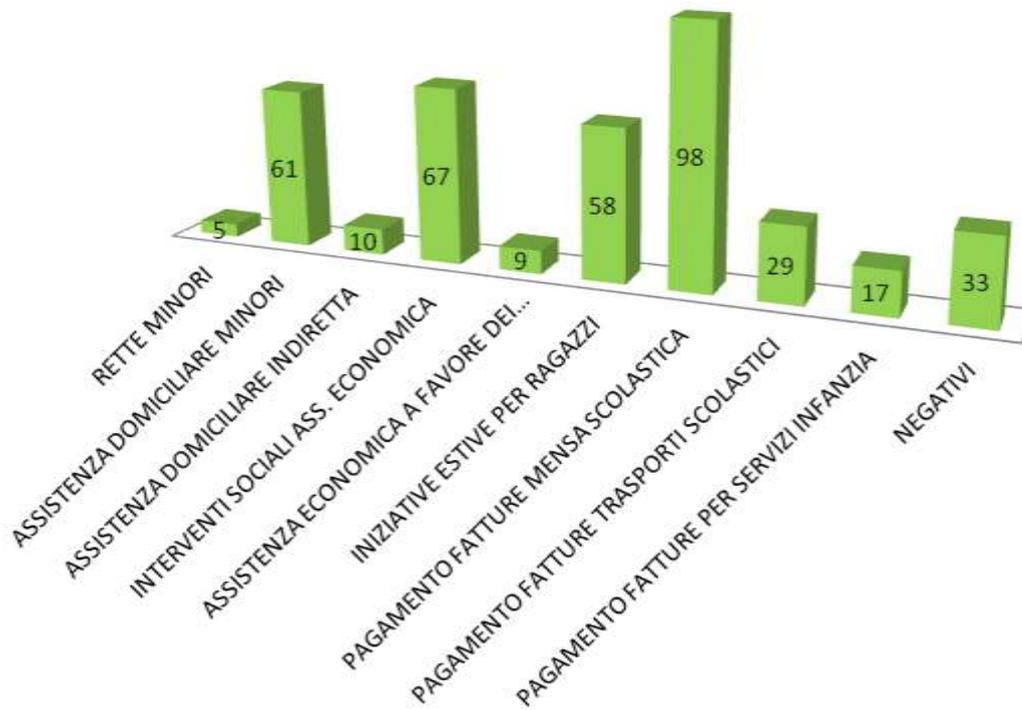
N.Utenti

243

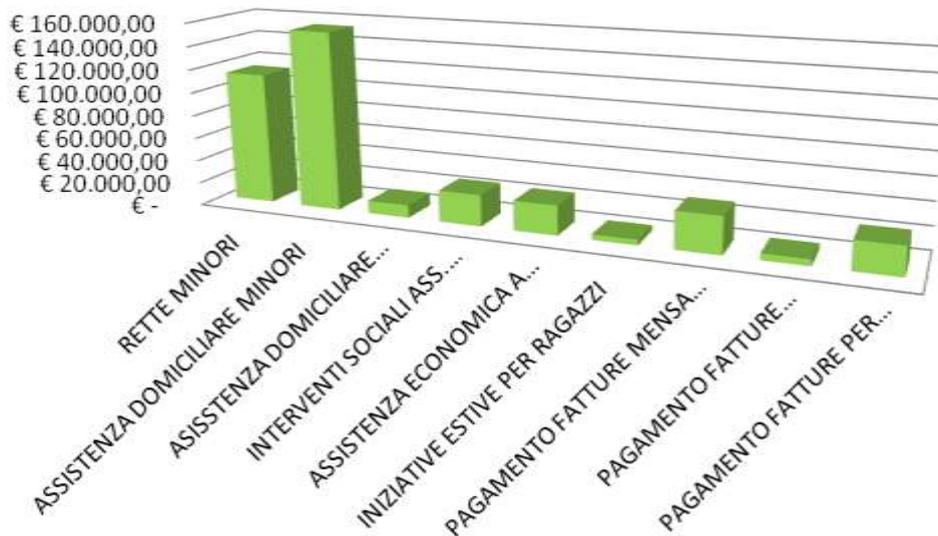
€ 1.638,72

| PEG  | ATTIVITA'                                   | M.INTERVENTI | SPESA €           | COSTO MEDIO €   |
|------|---|--------------|-------------------|-----------------|
| 1418 | RETTE MINORI                                | 5            | 113.600,00        | 22.720,00       |
| 1421 | ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI *             | 61           | 154.350,00        | 2.530,33        |
| 1434 | ASSISTENZA DOMICILIARE INDIRETTA PER MINORI | 10           | 11.000,00         | 1.100,00        |
| 1435 | INTERVENTI SOCIALI ASS. ECONOMICA           | 67           | 27.108,80         | 404,61          |
|      | NEGATIVI                                    | 29           |                   |                 |
| 1441 | ASSISTENZA ECONOMICA A FAVORE DEI MINORI    | 9            | 25.500,00         | 2.833,33        |
| 1443 | INIZIATIVE ESTIVE PER RAGAZZI               | 58           | 4.650,00          | 80,17           |
| 1451 | PAGAMENTO FATTURE PER MENSA SCOLASTICA      | 98           | 32.000,00         | 326,53          |
| 1452 | PAGAMENTO FATTURE TRASPORTI SCOLASTICI      | 29           | 5.500,00          | 189,66          |
| 1453 | PAGAMENTO FATTURE PER SERVIZI INFANZIA      | 17           | 24.500,00         | 1.441,18        |
|      | PAGAMENTO FATTURE PER SERVIZI INFANZIA NEG  | 4            | 0,00              | 0,00            |
|      |   | <b>387</b>   | <b>398.208,80</b> | <b>1.028,96</b> |

## N.INTERVENTI



## SPESA



## TOTALI ATTIVITA' E COSTI ( IN EURO) ANNO 2017

| CAPITOLO | PEG  | INTERVENTI   | ANZIANI           | HANDICAP          | ADULTI           | FAMIGLIE-MINORI   | ALTRE VOCI        | TOTALE              |
|----------|------|--|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| 1100403  | 1410 | PRESTAZIONI DI SERVIZIO PER ASSISTENZA DOMICILIARE | 19.610,00         | 142.724,10        | 27.267,00        | 41.350,00         |                   | 230.951,00          |
| 1100403  | 1412 | TRASPORTI SOCIALI                                  |                   | 42.160,00         |                  |                   |                   | 42.160,00           |
| 1100403  | 1417 | RETTE CASE DI RIPOSO                               | 168.810,00        | 20.140,00         |                  |                   |                   | 188.950,00          |
| 1100403  | 1418 | RETTE MINORI                                       |                   |                   |                  | 113.600,00        |                   | 113.600,00          |
| 1100403  | 1420 | MENSA ANZIANI E ASSISTITI                          | 15.170,00         |                   | 10.000,00        |                   |                   | 25.170,00           |
| 1100403  | 1423 | ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI                      |                   |                   |                  | 113.000,00        |                   | 113.000,00          |
| 1100403  | 1432 | CONTRIBUTO REGIONALE PROGETTO NUOVI STRANIERI      |                   |                   |                  |                   | 20.000,00         | 20.000,00           |
| 1100404  | 1433 | INTERVENTI SOCIALI EMERGENZE ABITATIVE             |                   |                   |                  |                   | 4.790,00          | 4.790,00            |
| 1100405  | 1434 | ASSISTENZA DOMICILIARE INDIRETTA                   | 3.000,00          | 8.000,00          |                  | 11.000,00         |                   | 22.000,00           |
| 1100405  | 1435 | ASSISTENZA ECONOMICA                               | 2.490,00          | 15.110,50         | 12.040,70        | 27.108,80         |                   | 56.750,00           |
| 1100405  | 1438 | COMPARTECIPAZIONE FONDO NON AUTOSUFFICIENZA        | 6.800,00          |                   |                  |                   |                   | 6.800,00            |
| 1100405  | 1441 | ASSISTENZA ECONOMICA A FAVORE DEI MINORI           |                   |                   |                  | 25.500,00         |                   | 25.500,00           |
| 1100405  | 1443 | INIZIATIVE ESTIVE PER RAGAZZI                      |                   |                   |                  | 4.650,00          |                   | 4.650,00            |
| 1100405  | 1446 | CONTRIBUTO REGIONALE INTEGR. CANONI LOCAZIONE      |                   |                   |                  |                   | 17.000,00         | 17.000,00           |
| 1100405  | 1448 | INTERVENTO SOCIALE BOLLETTE GAS/ACQUA              |                   |                   |                  |                   | 12.000,00         | 12.000,00           |
| 1100403  | 1451 | PAGAMENTO FATTURE PER MENSA SCOLASTICA             |                   |                   |                  | 32.000,00         |                   | 32.000,00           |
| 1100403  | 1452 | PAGAMENTO FATTURE TRASPORTI SCOLASTICI             |                   |                   |                  | 5.500,00          |                   | 5.500,00            |
| 1100405  | 1452 | INTERVENTI SOCIALI AFFITTI ALLOGGI LODE            |                   |                   |                  |                   | 38.000,00         | 38.000,00           |
| 1100403  | 1453 | PAGAMENTO FATTURE PER SERVIZI INFANZIA             |                   |                   |                  | 24.500,00         |                   | 24.500,00           |
| 1100405  | 1454 | CONTRIBUTI AD ASSOCIAZIONI PROGETTI SOCIALI        |                   |                   |                  |                   | 60.600,00         | 60.600,00           |
| 1100405  | 1455 | CONTRIBUTO ASSOCIAZIONE ANMIL                      |                   |                   |                  |                   | 1.884,00          | 1.884,00            |
| 1100405  | 1464 | USL SERVIZI INDIVISI                               |                   |                   |                  |                   | 53.000,00         | 53.000,00           |
| 1100405  | 1469 | TRASFERIMENTI A LODE SPESE AMMINISTRAZIONE         |                   |                   |                  |                   | 2.670,00          | 2.670,00            |
| 1100405  | 1470 | CONTRIBUTO EMERGENZE ABITATIVE FORESTERIA          |                   |                   |                  |                   | 16.500,00         | 16.500,00           |
| 1100405  | 1475 | CONTRIBUTO CONVENZIONE AUSER                       |                   |                   |                  |                   | 15.400,00         | 15.400,00           |
| 1100405  | 1478 | TRASFERIMENTI A STRUTTURE SOCIALI                  |                   |                   |                  |                   | 0,00              | 0,00                |
|          |      |  | <b>215.880,00</b> | <b>228.134,60</b> | <b>49.307,70</b> | <b>398.208,80</b> | <b>241.844,00</b> | <b>1.133.375,00</b> |