



**Azienda territoriale per i servizi alla persona
soggetta alla direzione e coordinamento
dell'Unione Pedemontana Parmense**

BILANCIO SOCIALE 2019

Approvato con Delibera del Consiglio dell'Unione n. 12 del 30 giugno 2020

A cura di

Direttore Generale: Adriano Temporini

Responsabile Area Funzionale Amministrativa: Fabio Garagnani

Responsabile Area Funzionale Minori e Famiglie: Federico Manfredi

Responsabile Area Funzionale Adulti, Disabili e Anziani: Emiliano Pavarani

Indice

1) Introduzione	pag. 3
2) Piano degli obiettivi aziendali 2019	pag. 5
3) Il territorio e la popolazione	pag. 33
4) Le politiche abitative	pag. 39
5) Il lavoro	pag. 42
6) Interventi di integrazione al reddito familiare	pag. 46
7) Assetto istituzionale e organizzazione	pag. 51
8) Il personale	pag. 53
9) Il sistema delle relazioni e gli stakeholder	pag. 59
10) Area tecnica funzionale anziani, adulti e disabili	pag. 64
10.1) Il carico di lavoro	pag. 75
10.2) Ambiti di intervento	pag. 79
10.2.1) Anziani - assistenza domiciliare	pag. 79
10.2.2) Anziani - Centri Diurni	pag. 90
10.2.3) Casa Residenza Anziani "Al Parco"	pag. 98
10.2.4) Anziani - Servizi con integrazione SAA/UVG	pag. 100
10.2.5) Disabili - Interventi domiciliari	pag. 103
10.2.6) Disabili - servizi con integrazione UVM/UdP	pag. 106
10.2.7) Disabili/Adulti - Nucleo per l'autonomia	pag. 110
10.2.8) Disabili/Adulti - CSO	pag. 116
10.2.9) Progetti Speciali	pag. 121
11) Area minori e famiglie	pag. 128
11.1) Il carico di lavoro	pag. 130
11.2) Ambiti di intervento	pag. 134
11.2.1) Interventi sostegno disagio economico	pag. 134
11.2.2) Interventi educativi	pag. 136
11.2.3) Interventi a tutela dei minori	pag. 148
11.2.4) Promuovere le risorse familiari e di comunità	pag. 152
11.2.5) Altri progetti di Comunità	pag. 179
12) Servizi trasversali - Taxi Sociale	pag. 183
13) Il Bilancio consuntivo 2019	pag. 187

1) Introduzione

Premesso il **quadro generale delle risorse** derivate dai **trasferimenti dei Comuni soci**, in sostanza **le flessione negativa (circa 467.000 euro in meno negli ultimi 9 anni)**

	2010	2011	2012	2013	2014
Collecchio	1.780.000,00	1.780.000,00	1.780.000,00	1.780.000,00	1.700.000,00
Felino	715.735,00	715.735,00	715.735,00	715.735,00	715.735,00
Montechiarugolo	1.208.337,00	1.208.337,00	1.208.337,00	1.175.000,00	1.125.000,00
Sala Baganza	688.000,00	670.000,00	655.000,00	580.000,00	592.000,00
Traversetolo	1.121.000,00	1.121.000,00	1.121.000,00	1.121.000,00	1.121.000,00
TOTALE	5.513.072,00	5.495.072,00	5.480.072,00	5.371.735,00	5.253.735,00

	2015	2016	2017	2018	2019
Collecchio	1.725.804,56	1.676.944,20	1.783.984,21	1.751.976,19	1.667.510,86
Felino	745.080,00	678.625,00	716.601,41	723.321,56	733.596,16
Montechiarugolo	1.150.000,00	1.002.061,63	1.094.090,48	1.084.909,30	976.672,69*
Sala Baganza	592.000,00	557.048,78	637.875,30	600.585,35	560.756,79
Traversetolo	1.121.000,00	1.107.065,58	1.059.644,30	1.140.415,73	1.108.024,83
TOTALE	5.333.884,56	5.021.745,19	5.292.195,70	5.301.208,13	5.046.561,33

**Il dato tiene conto della riduzione del trasferimento pari a circa €100.000 dovuti all'incasso della locazione della CRA "Al Parco" conferita in sub committenza all'Azienda.*

anche nel 2019 questa Azienda ha **confermato un consolidamento degli standard qualitativi e quantitativi** (si confrontino al riguardo relazioni consuntive e previsionali di dettaglio pubblicate sul [sito internet istituzionale](http://www.unionepedemontana.pr.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=41669&idArea=41678&idCat=76705&ID=76705&TipoElemento=categoria) <http://www.unionepedemontana.pr.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=41669&idArea=41678&idCat=76705&ID=76705&TipoElemento=categoria>).

A titolo esemplificativo, basti pensare all'importante **aumento dell'utenza in carico** (complessivamente **+1.313 persone in 11 anni**): da 1.412 persone in carico a 2.725 persone in carico così suddivisibili:

a) dai 455 **minori** del 2008 agli **884 attuali (+429)**, anche se confermiamo un lieve calo del dato di flusso dei minori in carico tra il 2017 ed il 2019 (**- 57 minori**) che può considerarsi "fisiologico" in relazione:

- alla definizione di “presa in carico”, ovvero per convenzione *“la presenza di una cartella sociale del Servizio Sociale professionale che sia stata aperta a seguito di almeno un colloquio svolto con l’utente, con conseguente valutazione della necessità di prosecuzione del rapporto di aiuto ed attivazione di almeno una tipologia di intervento professionale tra quelli previsti. Tale cartella sociale, verrà poi “chiusa” (e conseguentemente il nucleo familiare verrà considerato “dimesso”), in occasione delle verifiche d’archivio svolte periodicamente in corso d’anno, qualora:*
 - *nel corso dei 12 mesi precedenti non siano stati attivati interventi;*
 - *si possa considerare concluso positivamente il progetto di accompagnamento all’autonomia del nucleo familiare;*
 - *il nucleo familiare nel corso dei 12 mesi precedenti non abbia collaborato in alcun modo alla contrattualità sociale proposta dal Servizio sebbene richiamato in tal senso”.*
- alla migrazione di alcuni nuclei familiari con minori, in prevalenza extra UE;
- al raggiungimento della maggiore età di alcuni minori in carico;
- all’andamento “fisiologico” della serie storica così come di seguito rappresentata:

Minori in carico - dato di flusso anno 2019										
SERIE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
TOT.	694	872	1003	999	1070	951	919	941	892	884

b) dai 957 **adulti, disabili e anziani** del 2008 ai **1841 attuali**, di cui 1392 anziani, 224 adulti e 225 persone con disabilità **(+884)**, seguendo una serie storica così come di seguito rappresentabile

Adulti, disabili e anziani in carico - dato di flusso anno 2019												
SERIE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019			
									AD	AN	DIS	TOTALE
TOT.	1728	1828	1798	1799	1875	1792	1849	1862	224	1392	225	1841

2) Piano degli obiettivi aziendali 2019

Come ogni anno, anche nel corso dell'anno 2019 l'Azienda, oltre a garantire il costante presidio a garanzia delle cd. funzioni di Servizio Sociale Professionale tradizionali, è stata chiamata a sviluppare numerose ed impegnative **pianificazioni strategiche** (Rif.to *Piano delle Performance 2019*, approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pedemontana Sociale con Delibera n. 19 del 25 giugno 2019 e successivamente modificato con Delibera n. 23 del 7 ottobre 2019) che a titolo esemplificativo ed in sintesi andiamo qui di seguito a rappresentare (per ulteriori approfondimenti si rimanda alle sezioni documentali di ogni singola area funzionale).

OBIETTIVO N. 1: Adeguamento del Centro Polifunzionale "Casa I Prati" ed avvio dei nuovi servizi programmati presso il Centro

INDICATORI DI RISULTATO: Ampliamento numero posti di accoglienza residenziale disponibili. Ampliamento numero sportelli territoriali in rete a supporto del percorso di autonomia della donna e del suo nucleo familiare (ad es. Servizi educativo 0-6 anni, Servizi sanitari, Centro per l'impiego, Associazioni).

RISULTATO AL 31/12/2019: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA. Secondo le tempistiche programmate:

- Sono stati regolarmente completati tutti i lavori di ristrutturazione dell'immobile.
- È stata regolarmente eseguita la consegna del Centro al gestore affidatario del servizio (Cooperativa sociale "AuroraDomus") ed avviato l'ordinario funzionamento del Centro che prevede l'accoglienza di donne sole o con figli in condizione di temporanea difficoltà, previo progetto socio – assistenziale individualizzato predisposto dalle Assistenti Sociali responsabili del caso.
- La capacità di accoglienza residenziale di "Pedemontana Sociale" è stata incrementata di n. 4 camere che permetteranno l'inserimento di dieci persone aggiuntive rispetto alla situazione precedente all'apertura del Centro.
- È stato realizzato l'ampliamento degli sportelli territoriali in rete a supporto dei percorsi di autonomia delle donne accolte nel servizio, conseguendo la partnership al progetto da parte del Servizio Educativo 0-6 della Scuola dell'infanzia privata paritaria di Collecchio, della C.G.I.L. territoriale, della Cooperativa Ciac Onlus (Centro immigrazione, asilo, cooperazione) di Parma, del-

le Associazioni sportive dilettantistiche “Polisportiva Il Cervo” ed “Equipe sportiva” di Collecchio.

OBIETTIVO N. 2: Riorganizzazione complessiva interventi educativi territoriali (azioni socio educative e di promozione dell’agio in favore di minori e famiglie) - interventi socio educativi assistenziali (azioni di sostegno ed accompagnamento ai percorsi scolastici dei minori con disabilità’ certificate) - gestione degli appartamenti di accoglienza residenziale temporanea denominati “case per le donne”

INDICATORI DI RISULTATO: Incremento degli alunni minori certificati ai sensi della L. 104/92 assistiti nelle scuole con ESEA mantenendo la metodologia delle Equipe educative scolastiche (così come modificato con Delibera CdA n. 23 del 7 ottobre 2019). Incremento della qualificazione degli Educatori assegnati al servizio, tramite verifica dei titoli e dell'immissione nell'arco del biennio degli Educatori privi di qualifica nei percorsi di riqualificazione professionali previsti dalla Legge lori [percentuale di Educatori con titolo o inseriti in percorsi di riqualificazione entro il biennio].

RISULTATO AL 31/12/2019: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA. Secondo le tempistiche programmate:

- È stata portata a termine una completa analisi dei titoli e dei curriculum vitae degli Educatori e degli altri Operatori assegnati al Servizio dalla Cooperativa sociale che gestisce gli interventi educativi. In particolare, a seguito dell’assegnazione del Capitolato d’appalto attualmente vigente (periodo 01/07/2019 - 30/06/2023) è stato richiesto alla Cooperativa Sociale “Aurora-Domus” l’elenco nominativo del personale assegnato, completo dei relativi curriculum vitae. Rispetto a tale elenco è stato svolto l’esame della rispondenza dei requisiti di ciascun Educatore a quelli previsti nel Capitolato d’appalto (che richiedeva operatori in possesso della qualifica di Educatore professionale socio-pedagogico ai sensi della Legge lori oppure in corso di relativa riqualifica). È emersa una difficoltà del Gestore nel garantire la copertura di tutti i servizi affidati per mezzo del personale già assegnato, che era risultato in possesso dei requisiti professionali richiesti, con contestuale richiesta di deroga da parte della Cooperativa in parola, per n. 15 unità di personale e per un periodo di tempo pari ad un anno, con la finalità di poter introdurre anche personale privo di qualifica ex Legge lori ma con idonea formazione ed esperienza nel campo, nei limiti dello stretto necessario. Tale richiesta è derivata da una contrazione del “mercato” degli Educatori che non consentiva in quel periodo di trovare ulteriori Operatori in possesso di qualifica di Educatore professionale socio pedagogico come richiesto dal Capitolato.

L'Azienda, ritenuta prioritaria la necessità di dare continuità ai servizi, ha accettato la deroga, nella misura dello stretto necessario, richiedendo il rientro nelle condizioni originarie entro un anno. Sono stati successivamente individuati dalla Cooperativa n. 27 Operatori aggiuntivi da inserire nei servizi oggetto di affidamento: di tali Operatori n. 20 sono in ogni caso risultati, da un ulteriore esame portato a termine dall'Azienda, in possesso dei requisiti richiesti dal Capitolato d'appalto. Per completezza si aggiunge che, proprio con riferimento alla presenza di personale qualificato ex Legge lori nei servizi oggetto d'appalto, l'Azienda ha anche provveduto nel mese di dicembre ad inviare al Gestore una nota di contestazione riferita all'osservazione che alcuni degli Educatori formalmente assegnati ai servizi non sembravano di fatto prestare la loro attività in maniera continuativa; la contestazione si riferiva anche ad alcuni ritardi di gestione ma tale tematica non rileva ai fini della rendicontazione del presente obiettivo. A tale nota di contestazione è pervenuta, entro i dieci giorni previsti, una nota di controdeduzioni elaborata dalla Cooperativa Auroradomus: la Cooperativa, richiamando il principio per cui la valutazione in merito alla continuità di servizio degli Operatori deve essere riferita ad un periodo non inferiore alle 12 mensilità, ha confermato (con dettagliata elencazione dei turni svolti) l'effettiva attivazione dei n. 15 Educatori in esame presso i servizi dell'Azienda, fatti salvi i casi di un'Educatrice dimissionaria e di altre due Educatrici in congedo di maternità. Complessivamente dunque l'attività di controllo svolta nell'anno 2019 ha consentito di accertare che lo svolgimento degli interventi educativi territoriali in capo all'Azienda viene svolto mediante un gruppo stabile di n. 112 Educatori in possesso di qualifica di Educatore professionale socio pedagogico ex Legge lori (o in corso di acquisizione della qualifica stessa). A tale numero si aggiungono ulteriori n. 7 unità non attualmente in condizione di poter acquisire nell'arco di due anni l'attestato di qualifica: le stesse – unità - sono state introdotte a fronte di un'oggettiva contrazione del mercato degli Educatori con qualifica, che non ha consentito al Gestore l'assunzione di ulteriori Operatori qualificati ex Legge lori, ed in ogni caso tale inserimento è stato accettato dall'Azienda nella misura dello stretto necessario ed in via temporanea. Alla luce di tali quantificazioni, risulta pertanto una percentuale di Operatori qualificati/in corso di riqualifica ex Legge lori pari a 112/119 ossia nella misura percentuale del 94% del totale; trascorso il periodo di deroga sopra descritto, che avrà la durata massima di un anno, tale misura percentuale sarà innalzata al 100% del totale. La configurazione di personale sopra descritta rappresenta un netto innalzamento, avvenuto nel corso dell'anno 2019, della qualificazione professionale dei servizi in oggetto. Infatti prima del 2019 in detti servizi era presente un numero di Educatori rientranti nelle condizioni previste

dalla Legge lori, relativamente alla figura dell'Educatore professionale socio pedagogico, nella misura di n. 54 Educatori sul totale di n. 80 assegnati al servizio, pari ad una percentuale di Operatori qualificati del 67,5%, ben inferiore al 94% conseguito nell'anno 2019.

- Per quanto riguarda l'incremento degli alunni minori certificati ai sensi della L. 104/92 assistiti nelle scuole con ESEA, mantenendo la metodologia delle Equipe educative scolastiche (così come modificato con Delibera CdA n. 23 del 7 ottobre 2019), di precisa che nell'anno 2019 è stato portato a termine il miglioramento quali-quantitativo delle programmazioni finalizzate all'integrazione dei minori certificati nel tempo extra scolastico, che ha consentito l'incremento degli interventi erogati in questo ambito, pari a n. 4.024 a fronte di n. 3.457 dell'anno 2018.

Con riferimento alle azioni educative presso le Scuole, il dato di flusso rappresenta un incremento pari a 18 unità (175 complessive) e un incremento di 58 ore settimanali (1.074 complessive) rispetto all'anno scolastico precedente. Non si è potuto realizzare un pieno ed effettivo incremento del numero complessivo degli interventi in rapporto al budget aggiuntivo messo a disposizione dall'Unione Pedemontana Parmense in quanto, alla data del 01/07/2019 si è determinato l'avvio di un nuovo contratto di appalto, che ha visto aumentare il singolo costo dell'intervento orario da € 20,98 ad € 22,60. Tale incremento (oltre all'aumento dei costi di personale correlato alla stipula del nuovo CCNL dei dipendenti delle Cooperative Sociali) ricomprende alcune prestazioni aggiuntive inserite nel nuovo Capitolato d'Appalto (come il coordinamento degli Operatori e la manutenzione in global service delle strutture assegnate) ma ha inevitabilmente ridotto la sostenibilità di un potenziamento ulteriore dei percorsi di affiancamento educativo dei minori.

A tale considerazione va aggiunto che nel corso dell'anno scolastico gli interventi precedentemente programmati sono stati ridotti in modo improvviso e non prevedibile nel caso di due minori. In entrambi i casi si tratta di minori certificati ex L. 104/1992 per disturbi della condotta che, a causa di crisi emotivo comportamentali, hanno subito ricoveri in via d'urgenza presso la Residenza ad alta valenza sanitaria per minorenni di San Polo di Torrile (PR), durante il periodo scolastico. Si è conseguentemente interrotta per diverse settimane la frequenza scolastica da parte di questi due minorenni ed è venuta meno la loro correlata necessità di assistenza presso la Scuola: ciò ha determinato una riduzione degli interventi complessivi attuati nell'anno rispetto a quanto era stato originariamente programmato sulla base della disponibilità di budget.

OBIETTIVO N. 3: Rilancio e accrescimento delle azioni di promozione dell'impegno e della solidarietà delle famiglie per altre famiglie

INDICATORI DI RISULTATO: Aumento delle famiglie inserite nei percorsi di accompagnamento e supporto dedicati all'affiancamento familiare ed all'affido [implementazione numero di famiglie accoglienti]. Incremento del dato di flusso annuale riferito ai percorsi di affiancamento familiare e di affido [dato di flusso anno 2019]. Nuova modulistica predisposta e revisione della modulistica riferita al procedimento di affidamento dei minori.

RISULTATO AL 31/12/2019: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA. Secondo le tempistiche programmate:

- Per quanto riguarda l'aumento delle famiglie inserite nei percorsi di accompagnamento e supporto dedicati all'affiancamento familiare ed all'affido:
 - ✓ Sono aumentate da n. 12 (anno 2018) a n. 18 (anno 2019) le famiglie che partecipano ai percorsi di accompagnamento e supporto per quanto riguarda l'affido;
 - ✓ Sono aumentate da n. 9 (anno 2018) a n. 11 (anno 2019) le famiglie che partecipano al gruppo di accompagnamento per l'affiancamento familiare.
- Relativamente all'incremento del dato di flusso annuale riferito ai percorsi di affiancamento familiare e di affido, nell'anno 2019 sono stati incrementati a n. 46 i minori inseriti in progettualità di accoglienza, comprendenti le seguenti fattispecie: affido a tempo parziale, affido parentale, affido etero familiare, affido di neo-maggiorenni, affido a cd. "rischio giuridico", affiancamento familiare. I minori inseriti in tali progettualità nell'anno 2018 erano stati n. 41.
- Per quanto riguarda la predisposizione della nuova modulistica e la revisione della precedente riferita al procedimento di affidamento dei minori, il gruppo di lavoro ha compiuto tutte le azioni necessarie e la documentazione definitiva è stata approvata con determinazione del Responsabile di Area n. 341 del 24/12/2019 e diffusa all'intera Equipe di lavoro.

Venendo infine agli eventi di sensibilizzazione sulle tematiche dell'accoglienza familiare e di promozione dell'adesione di ulteriori famiglie a tali progettualità, si sono svolti nell'anno 2019 i seguenti eventi:

- Sabato 26/01/2019 l'Assistente Sociale Sabrina Fornari ed il Responsabile dell'Area Minori hanno partecipato al Convegno "Donati" organizzato dal Forum delle Associazioni Familiari dell'Emilia Romagna, in collaborazione con la Regione Emilia Romagna, nel quale è stato possi-

bile presentare l'esperienza maturata relativamente al progetto di affiancamento familiare denominato "Una famiglia per una famiglia".

- Domenica 03/02/2019 il progetto "Una famiglia per una famiglia" è stato presentato in un evento promosso dalla Parrocchia di Mamiano (frazione del Comune di Traversetolo);
- Sabato 09/02/2019 il progetto "Una famiglia per una famiglia" è stato presentato in un evento promosso dalla Parrocchia di Collecchio;
- Sabato 16/02/2019 il progetto "Una famiglia per una famiglia" è stato presentato in un evento promosso dalla Parrocchia di Basilicanova (frazione del Comune di Montechiarugolo).
- Sempre nel 2019 è stata organizzata dall'Assistente Sociale Sabrina Fornari, in collaborazione con l'Azienda Usl, una formazione di due pomeriggi, dal titolo "Alunni con difficoltà familiari – Il lavoro della scuola", nella quale sono state illustrate anche attraverso lavori di gruppo e simulate, le "Linee guida per le istituzioni scolastiche nella fase di prevenzione, rilevazione e segnalazione delle situazioni di sospetto abuso/maltrattamento, pregiudizio in danno di minori e disagio giovanile". Tale formazione ha visto la partecipazione di un folto numero di insegnanti appartenenti alle Scuole Infanzia e Primarie del Distretto Sud Est.

OBIETTIVO N. 4: Strutturazione di nuove modalità organizzative per l'affiancamento socio-educativo-assistenziale e per l'inclusione dei minori con disabilità e delle loro famiglie

INDICATORI DI RISULTATO: Incremento dei percorsi di affiancamento educativo attuati a favore dei minori certificati ai sensi della L. 104 che frequentano i Centri Estivi sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense [numero di percorsi attivati]. Elaborazione testo del Regolamento, prospetti ed elaborati riferiti agli interventi progettati (es. centri estivi). Elaborazione studio di fattibilità di un progetto operativo (sul modello di "A Casa con Sostegno" o "Club dei ragazzi") per l'omogeneizzazione degli interventi educativi; Ridefinizione della presa in carico sociale per la fascia minori disabili 17/18 anni; Consolidamento incontri narrativi per famigliari di minori disabili - 15/18

RISULTATO AL 31/12/2019: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA. Secondo le tempistiche programmate:

- è stato ampliato l'ambito dei percorsi di affiancamento educativo dei minori disabili presso i centri estivi accreditati dai Comuni dell'Unione: in particolare tali interventi sono aumentati da n. 3.457 nell'anno 2018 a n. 3.801 nell'anno 2019. Oltre a tale dato quantitativo, va aggiunto

che nell'anno 2019 è stato valutato ed attivato un progetto sperimentale per i minorenni certificati con elevata gravità (dichiarata ex. Art. 3 c. 3 della L. 104/1992): in particolare è stata programmata, di concerto con l'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza dell'Azienda U.S.L. di Parma, l'attivazione di un contesto semiresidenziale dove cinque ragazzi tra i dodici ed i sedici anni hanno trascorso parte della loro giornata (dalle 8,30 alle 15,30) in presenza di n. 3 Educatori qualificati che hanno contribuito allo svolgimento di varie attività di intrattenimento, motricità ed arte terapia: sono state pianificate e realizzate sessioni di acquaticità in piscina, interventi di musicoterapia, e laboratori basati sull'espressione cromatica ed artistica. Le attività si sono svolte presso i locali dell'Istituto Comprensivo di Collecchio ed i pasti sono stati somministrati presso la zona mensa della Scuola. Il progetto ha consentito di incrementare gli interventi complessivi in quanto, stante la presenza di significative problematiche sanitarie a carico dei minori assistiti, l'Azienda sanitaria ha contribuito alla realizzazione degli interventi inserendo ulteriori risorse sia educative che sanitarie (es. Fisioterapista, Neuropsichiatra, Psicomotricista, etc.).

- Nell'anno 2019 è inoltre stato elaborato il testo del Regolamento disciplinante l'attivazione di interventi educativi per l'inclusione di minorenni certificati ai sensi della L. 104/1992 presso contesti extrascolastici, con finalità di socializzazione e di conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro: tale Regolamento è stato approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda n. 29 del 19/11/2019 ed è stato conseguentemente approvato con Deliberazione del Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense n. 38 del 16/12/2019.
- È stato elaborato il protocollo, condiviso con l'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza dell'Azienda U.S.L. di Parma per la ridefinizione della presa in carico sociale per la fascia dei minori disabili di 17/18 anni. Tale protocollo è stato approvato con determinazione del Direttore Generale n. 346 del 27/12.
- Sono stati si è provveduto a consolidare il percorso di "Incontri Narrativi" in favore di familiari di minori con disabilità, con lo scopo di "avvicinare" queste famiglie al servizio sociale, che in età adulta diverrà il servizio di riferimento, in un'ottica di continuità assistenziale. Quest'anno tali incontri sono stati proposti a familiari di minori di età compresa tra i 6 ed i 14 anni, sono stati strutturati su 4 appuntamenti dal 23 ottobre al 04 dicembre 2019 e sono stati condotti, oltre che dall'Assistente Sociale dell'Azienda, dott.ssa Silvia Maloni, dalla dott.ssa Di Iorio della U.O. di NPIA dell'Azienda Usl.

- È stato elaborato lo studio di fattibilità per un progetto operativo (sul modello di "A Casa con Sostegno" o "Club dei ragazzi") utile all'omogeneizzazione degli interventi educativi in favore di persone con disabilità.

OBIETTIVO N. 5: Lavoro di comunità. Messa a sistema ed ottimizzazione degli interventi cosiddetti di "bassa soglia" (monitoraggio condizioni psico-fisiche, controllo assunzione farmaci) in favore di utenti anziani del territorio.

INDICATORI DI RISULTATO: Aumento utenti serviti con interventi di "bassa soglia" superiore o pari al 20%; Rilevazione customer satisfaction utenti beneficiari con gradimento non inferiore ad 80/100.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: in relazione agli indicatori di risultato sopra esposti, si è proceduto così come di seguito rappresentato. Nei mesi di luglio e agosto 2019 è stata realizzata e definita una **dettagliata analisi del bisogno**, che ha evidenziato una potenziale richiesta di interventi correlabili all'obiettivo pari a 40 ore settimanali per 30 prese in carico potenziali, a fronte delle precedenti 17 ore settimanali erogate su 13 prese in carico. Nel mese di settembre si è provveduto ad elaborare un'**analisi di fattibilità tecnico-economica**, consegnata al Comitato di Direzione in data 13/09 u.s. e comprensiva: a) dei profili professionali inquadrabili nel servizio; b) della comparazione dei costi tra l'attuale situazione e le ipotesi operative correlate all'obiettivo.

Quanto alla **definizione delle modalità operative**, si è provveduto, sempre nel mese di settembre u.s., a formulare due ipotesi di fattibilità:

- a) valorizzazione di una figura professionale di OSS già ricompresa nell'organico aziendale, integrata da n. 2 figure professionali da acquisirsi tramite fornitore del progetto STAFF (Sportello Territoriale Assistenti Familiari e Formazione), che già garantisce la figura di "badante di condominio" nello stabile "Case Gombi" di Sala Baganza;
- b) valorizzazione della sola figura professionale OSS sopra indicata, attualmente impiegata presso il Centro Diurno di Collecchio.

In Comitato di Direzione si è programmato di sviluppare la seconda ipotesi, destinandola al servizio in narrazione per n. 18 ore settimanali per 4 comuni (Collecchio, Felino, Montechiarugolo e Traversetolo), con integrazione della già esistente di "badante di condominio", da dedicarsi al territorio di Sala Baganza per 6 ore settimanali, ed il mantenimento della funzione in carico al SAD per il solo monitoraggio farmaci, stimato in 6 ore settimanali.

La sostenibilità economica ed il potenziale aumento dell'utenza di almeno il 20%, è così come di seguito dettagliato:

- SITUAZIONE INIZIALE: 17 ore a settimana erogate per un costo orario di € 24,52 per 13 utenti;
- ATTUAZIONE TARGET OBIETTIVO: 30 ore a settimana (+76%) per un costo orario di € 16,10 per 33 utenti potenziali (+ 70%), individuati in base alla media tempo/intervento attuale.

In data 11/10/2019, su disposizione del Responsabile di Area Funzionale, è quindi stato avviato al servizio, formalizzando altresì all'OSS individuato il cambio di mansioni con assegnazione della stessa al sistema di monitoraggio in "bassa soglia".

Gli esiti rilevati hanno fatto registrare complessivamente, **al 31/12/2019, 19 beneficiari, a fronte dei precedenti 13.**

L'aumento complessivo registrato è stato pertanto pari al 46%, raggiungendo e superando il target prefissato del 20%.

Nel mese di dicembre si è quindi proceduto alla somministrazione, ai beneficiari del servizio, del questionario di gradimento del servizio; gli esiti hanno riportato un **dato finale pari a 8,56/10**, raggiungendo pertanto il target previsto di 8/10.

OBIETTIVO N. 6: Apertura di n. 1 unità abitativa per l'accoglienza residenziale in emergenza di uomini adulti/anziani autosufficienti

INDICATORI DI RISULTATO: Implementazione dell'offerta di servizio residenziale di almeno n. 3 posti letto per l'utenza target.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: in relazione agli indicatori di risultato sopra esposti, si è proceduto così come di seguito esposto.

Dopo aver esplorato diverse ipotesi di fattibilità nel corso dell'anno, tra cui la variazione di utilizzo della "Casa Donne di Monticelli Terme" ed il convenzionamento con soggetti/strutture esterni/e, a far tempo dal mese di settembre u.s. ci si è indirizzati, al fine di perseguire l'obiettivo in questione, su una risorsa logistica di proprietà dell'ente pubblico "Parchi Emilia Occidentale".

Tale risorsa, stante di un **appartamento ubicato presso il complesso denominato "Corte di Girola"**, ha potuto beneficiare di un'ampia ed approfondita ristrutturazione grazie a fondi regionali reperiti dall'ente proprietario e vincolati ad un successivo utilizzo della stessa per finalità sociali; questo elemento ha pertanto consentito di coniugare le rispettive esigenze dei due enti, ovvero la

destinazione d'uso dell'immobile in ottemperanza al vincolo regionale (Ente Parchi) e la necessità di reperire spazi utili ad una accoglienza temporanea di utenza maschile in condizioni di fragilità (Azienda Pedemontana Sociale).

Le interlocuzioni tra Ente Parchi ed Azienda, intercorse tra settembre e dicembre 2019, e le relative verifiche, hanno altresì evidenziato la specifica convenienza della soluzione individuata rispetto alle alternative in quanto:

- Il canone annuo concordato, pari ad € 4.000 annui, risulta maggiormente conveniente sia rispetto all'appartamento di Monticelli Terme (ex Casa Donne, per € 7.200 annui), sia alle ipotesi di convenzionamento esterno. Si rappresenta al riguardo come la soluzione inizialmente ipotizzata del comodato gratuito, non sia risultata percorribile per esigenze dell'ente proprietario (Ente Parchi) di monetizzare la risorsa;
- Gli spazi vivibili risultano particolarmente ampi (n. 1 cucina, n. 3 bagni, n. 2 camere, n. 1 salone, oltre a disimpegno), ovvero più che adeguati ai 4 posti letto ipotizzati per l'avvio, ma potenzialmente destinabili sino a 6 utenti in convivenza, a fronte di una capienza massima di soli 4 posti della struttura di Monticelli Terme;
- L'ubicazione, sebbene decentrata rispetto al centro abitato di riferimento (Collecchio), è risultata idonea per il target di riferimento (uomini adulti in condizione di fragilità socio-economica), nonché funzionale a futuri sviluppi progettuali, dal momento che all'interno della "Corte di Giarola" sono insediate istituzioni ed attività a carattere culturale ed ambientale, nelle quali poter progettare percorsi di inserimento lavorativo in favore degli utenti ospiti della struttura.

A fronte di quanto sopra si è quindi proceduto:

- A definire le **modalità di funzionamento del nuovo servizio**;
- A definire le **modalità di gestione**, con incarico in "global service" alla Cooperativa Auroradomus di Parma, già gestore di analoghe strutture per l'utenza femminile e con estensione del contratto di appalto già vigente con l'Azienda;
- A definire con Ente Parchi Emilia Occidentale, una **convenzione per la gestione della risorsa logistica sopra descritta, con annesso contratto di locazione**. Convenzione e contratto di locazione sono stati successivamente **sottoscritti in data 11/12/2019**.

Infine si è provveduto a:

- dotare l'immobile degli arredi e dei relativi complementi, attraverso materiale reperito congiuntamente dai due enti partner (Azienda ed Ente Parchi), con formulazione di relativo inventario;
- garantire l'opportuna informativa alle Assistenti Sociali territoriali circa la nuova risorsa a disposizione, con invito a produrre eventuali proposte di inserimento in relazione all'utenza target in carico.

OBIETTIVO N. 7: Formazione personale Centri Diurni Aziendali Accreditati: qualificazione dell'offerta formativa con realizzazione di 1 percorso inerente metodologie scientifiche innovative di relazione con gli anziani affetti da deterioramento cognitivo e n. 1 percorso di follow up sul Manuale Operativo

INDICATORI DI RISULTATO: Realizzazione di modulo formativo, stante di almeno 4 incontri, inerente metodologie innovative di relazione con persone anziane affette da deterioramento cognitivo; Verifica riduzione indice di rischio burn out a 5 mesi dal termine del corso e raffronto con indice rilevato nella precedente verifica; Realizzazione di un percorso di follow up sul Manuale Operativo per tutto il personale dei Centri Diurni, con esiti non inferiori a 70/100.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: in relazione agli indicatori di processo previsti dal Piano Performance, si è anzitutto provveduto a definire due percorsi formativi da proporsi al personale dei Centri Diurni aziendali, con lo scopo di garantire aggiornamento e formazione continua in un'ottica di benessere sia dei medesimi che degli ospiti:

- il primo percorso individuato, a cura di "Agape AVO" di Cerro di Lambro (MI), ha riguardato il cosiddetto "Metodo Validation", approccio comportamentale innovativo alle persone affette da deterioramento cognitivo;
- con il secondo percorso, curato direttamente dalle dipendenti aziendali - assistente sociale Chiara Manghi e Responsabile delle attività assistenziali Cristina Zoppi -, in collaborazione con l'Infermiera professionale Laura Cavalieri, si è invece ritenuto opportuno approfondire il livello di conoscenza, da parte del personale OSS, delle procedure di servizio incluse nel "Manuale Operativo" in dotazione, soffermandosi, grazie alla competenza garantita da Laura Cavalieri, sugli aspetti correlati alle patologie sanitari ed alle possibili situazioni di emergenza.

Per la descrizione di dettaglio dei due percorsi suddetti si rimanda:

- con riferimento al **primo percorso (Metodo Validation)**, alla proposta formativa ed al report finale elaborati da Agape AVO;
- con riferimento al **secondo percorso (Follow up Manuale)** al programma di lavoro ed al report di esito formulati dall'assistente sociale Chiara Manghi.

Quanto agli indicatori di risultato, si attesta il seguente esito:

- Agape AVO ha provveduto alla realizzazione di **n. 5 incontri formativi** (programmati e realizzati nelle seguenti date: 14/1, 11/2, 11/3, 6/5, 10/6) **inerenti il "Metodo Validation"**, con la piena partecipazione del personale tutto dei Centri Diurni, fatte salve assenze per malattia e/o ferie (agli atti presso l'Azienda i fogli firma delle presenze);
- L'**indice di burnout** degli operatori, misurato in forma anonima in data 14/11/2019 e 18/11/2019 (le operatrici sono state suddivise in due gruppi), ovvero 5 mesi circa dopo la partecipazione al predetto percorso, ha evidenziato i seguenti valori, in comparazione con la rilevazione del gennaio 2017

	Indice esaurimento	Indice depersonalizzazione	Indice realizzazione
MEDIA PEDEMONTANA 2019	20	4	39
MEDIA PEDEMONTANA 2017	20	4	36

La misurazione, realizzata con il metodo MBI (Maslach Burnout Inventory), ha evidenziato:

- ✓ Un indice di esaurimento emotivo stabile (20) e nella media rispetto alla lettura dei valori dettata dal metodo MBI;
 - ✓ Un indice di Depersonalizzazione stabile ed anch'esso nella media dei valori della MBI;
 - ✓ Un indice di realizzazione in crescita, da 36 a 39, con punteggio associabile, per questa area, ad un livello di burnout inferiore alla media.
- Il **questionario di apprendimento/conoscenza del "Manuale Operativo dei Centri Diurni"** somministrato al personale al termine del follow up, **ha riportato un esito di 8,07/10** (declinabile in **80,7/100** su scala centesimale - si è ritenuto, infatti, di declinare il questionario in deci-

mi, per praticità), a fronte del target minimo di risultato pari a 70/100. I singoli questionari compilati dagli operatori sono agli atti presso l'archivio aziendale.

OBIETTIVO N. 8: Centri Diurni Anziani: coinvolgimento dei familiari nella partecipazione attiva alla co-progettazione delle attività ed alla verifica degli elementi di qualità del servizio.

INDICATORI DI RISULTATO: n. attività realizzate ed aggiuntive rispetto a quelle ordinarie, dietro proposta del gruppo-familiari; realizzazione di almeno n. 2 verifiche della qualità mensa condivise con i familiari e restituzione degli esiti all'Assemblea delle Famiglie ed al Responsabile di Area, con indice di gradimento non inferiore a 80/100.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: in relazione agli indicatori di processo previsti dal Piano Performance, si è anzitutto provveduto a realizzare quanto segue:

- Per tutti e tre i Centri Diurni Aziendali (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo) sono state calendarizzate n. 3 assemblee delle famiglie per l'anno 2019, 1 in più delle 2 previste gli anni precedenti; per le date in calendario si faccia riferimento alla relazione di dettaglio del presente obiettivo, elaborata dall'assistente sociale referente Silvia Bruni. Tale calendarizzazione è stata formalizzata alle famiglie con invio di comunicazione a firma del Responsabile.
- In tutte e tre le strutture e nell'ambito delle suddette assemblee (con specifico riferimento alle sedute di agosto/settembre) si è proceduto, per ogni singolo Centro Diurno (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo), alla nomina, in seno al gruppo dei familiari, di n. 1 rappresentante degli stessi e di n. 1 referente per la verifica della qualità del servizio mensa.

Successivamente si sono definiti, previo confronto in sede di Coordinamento Centri Diurni e con l'avvallo del Responsabile di Area funzionale:

- Le **funzioni da assegnare ai 3 rappresentanti dei familiari presso le strutture**, per altro scaturite dai suggerimenti pervenuti anche dai familiari stessi. La restituzione di tale documento è quindi stata effettuata nell'ambito delle assemblee delle famiglie del mese di dicembre;
- La **scheda di valutazione della qualità del servizio mensa** da sottoporre alla compilazione da parte dei familiari designati;
- Le **attività** da svolgersi a fronte delle proposte pervenute dai familiari; al riguardo le attività individuate sono state - a) "Tutti a Teatro" visita al Teatro Regio di Parma, in occasione delle pro-

ve di un'opera; b) "Festa degli Auguri", in occasione delle festività natalizie e con il coinvolgimento dei bambini delle scuole primarie.

Quanto agli indicatori di risultato, l'esito dell'obiettivo in narrazione è stato il seguente:

- **Le attività straordinarie**, ovvero ulteriori rispetto alla già prevista programmazione, realizzate a seguito di suggerimento dei familiari sono state 2:

✓ **"Tutti a Teatro"**, in data **3 dicembre 2019**, con la partecipazione degli anziani di tutti e 3 i Centri Diurni Aziendali, per assistere alle prove dello spettacolo teatrale "Alice".

✓ **"Festa degli Auguri"**, in data **6 dicembre 2019**, con la partecipazione di 40 bambini della scuola Primaria di Collecchio, che si sono recati presso il Centro Diurno del paese per canti natalizi e per addobbare, insieme a loro, la struttura; l'evento ha previsto inoltre anche l'accensione dell'albero posto presso la locale Casa Residenza Anziani.

- La **valutazione del servizio mensa**, da parte dei referenti individuati è avvenuta nelle seguenti date ed ha riportato i risultati rappresentati qui di seguito:

✓ centro diurno di Collecchio, valutazione effettuata il 07/11 ed il 20/12; centro diurno di Basilicanova (Montechiarugolo), valutazione effettuata il 27/11 ed il 20/12; centro diurno di Traversetolo, valutazione effettuata il 10/12 ed il 20/12;

✓ esiti: centro diurno di Collecchio 100% riscontri positivi (18,5% "soddisfacente" e 81,5% "molto soddisfacente"); centro diurno di Basilicanova 100% riscontri positivi (18,5% "soddisfacente" e 81,5% "molto soddisfacente"); centro diurno di Traversetolo 77,5% risposte positive (50% "soddisfacente" e 27,5% "molto soddisfacente"). **La media totale dei riscontri positivi è quindi quantificata nel 92,5%, a fronte di un target minimo di risultato preventivato pari a 80/100.**

OBIETTIVO N. 9: "Afrodite" - progetto di educazione all'affettività e sessualità nell'ambito della disabilità.

INDICATORI DI RISULTATO: realizzazione di n. 1 percorso di gruppo e di n. 1 percorso di consulenze individuali, rivolti a persone adulte con disabilità in carico al servizio sociale ed ai loro familiari, con rilevazione customer satisfaction non inferiore a 80/100.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: il progetto, nasce dalla necessità di rispondere ai bisogni connessi alla sessualità e all'affettività delle persone con disabilità e alle domande, preoccupazioni, speranze che questi sollevano ai caregivers (famigliari, operatori, volontari), che a diverso titolo si relazionano con loro.

In relazione agli **indicatori di processo**, tra il mese di ottobre 2018 ed il mese di marzo 2019 si è quindi proceduto a realizzare quanto di seguito brevemente descritto:

- **individuazione dei consulenti collaboratori** dell'Associazione Orizon di Rivoli (TO), nella persona degli psicologi psicoterapeuti dott. Mauro Bosio e dott.ssa Silvia Penna, cui si è giunti a seguito della partecipazione ad un convegno sul tema della disabilità tenutosi a Rimini, nell'anno 2016;
- **co-progettazione** con i suddetti consulenti e l'equipe dell'area funzionale disabili dell'Azienda; in questa fase si sono definiti i contenuti, le modalità operative e le tempistiche del Progetto. Un aspetto qualificante è stato aver previsto un piano di attività articolate che potesse prevedere più livelli interconnessi di intervento. Oltre agli interventi psicoeducativi (di gruppo e individuali) sull'affettività e sessualità diretti alle persone con disabilità, si è infatti concordato di svolgere anche un percorso di gruppo di ascolto, confronto e supporto ai loro genitori/familiari, nonché un breve modulo formativo con gli operatori dei Servizi, seguito da uno spazio di supervisione su alcuni casi in carico;
- **coinvolgimento del partner tecnico Auroradomus**, gestore accreditato sul territorio degli interventi educativi in favore di adulti disabili, cui si è proposto di compartecipare al percorso con l'organizzazione di un programma formativo per 25 operatori sul tema della sessualità in persone con disabilità, sempre a cura dei dott. Bosio e Penna;
- **individuazione dell'utenza target**, ovvero delle persone con disabilità adulte e dei loro familiari, cui si è ritenuto, per caratteristiche e bisogni, di proporre la partecipazione al progetto;
- **primi colloqui conoscitivi, a cura dei consulenti incaricati, con persone disabili e loro familiari coinvolti nel progetto**, con lo scopo di illustrarne le finalità e stipulare con le stesse un patto di adesione. A tali colloqui hanno preso parte 27 persone (17 persone con disabilità e 10 familiari); di queste, cinque hanno sottoscritto il patto di adesione per la partecipazione ai colloqui individuali e 20 (10 familiari e 10 persone con disabilità) per la partecipazione ai gruppi di lavoro; in soli due casi il percorso non ha avuto seguito.

Successivamente, da aprile 2019 il progetto è entrato nel vivo, **portando ai seguenti esiti riferibili agli indicatori di risultato** e meglio dettagliati nel report realizzato dai consulenti dell'Associazione Orizon (Bosio e Penna):

- tra il **mese di aprile ed il mese di maggio 2019** hanno avuto luogo i percorsi di **consulenza individuale** stanti di n. tre colloqui cadauno e che hanno coinvolto cinque persone (di cui 1 familiare di una persona con disabilità);
- tra il **mese di maggio ed il mese di gennaio 2020** (con slittamento dell'ultimo incontro da dicembre a gennaio), hanno avuto luogo i **5 incontri formativi in favore di educatori ed Assistenti Sociali** operanti sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense nell'ambito della disabilità adulta;
- tra il **mese di ottobre 2019 ed il mese di dicembre 2019** hanno infine avuto luogo i **lavori di gruppo per familiari e persone con disabilità** (suddivisi in due distinti gruppi), per complessivi 12 incontri (5 con familiari e 7 con le persone con disabilità);
- al termine di tutti e 3 i percorsi (consulenze individuali, formazione operatori e gruppi) sono state programmate e successivamente realizzate le **rilevazioni del grado di soddisfacimento** dei partecipanti. Il risultato complessivo di tali rilevazioni è stato il seguente:
 - ✓ lavoro di gruppo persone con disabilità 8,39/10;
 - ✓ lavoro di gruppo genitori = 9,75/10;
 - ✓ consulenze individuali = 7,93/10;

Media del livello di gradimento = 8,69/10 (86,90 si base centesimale), ovvero superiore al target previsto di 80/100.

OBIETTIVO N. 10: Nuovo Centro Diurno Anziani di Traversetolo

INDICATORI DI RISULTATO: Aumento degli indicatori di valutazione della qualità del servizio nell'ambito dell'annuale "customer satisfaction", con particolare riferimento ai valori dell'area struttura/logistica.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: con riferimento all'obiettivo in narrazione, la necessaria premessa agli indicatori di target individuati in sede di formulazione del Piano delle Performance 2019, è il **trasferimento del servizio "Centro Diurno Anziani" di Traversetolo nella nuova sede di via Pezzani 45,**

avvenuta in data **03 giugno 2019**, a seguito di autorizzazione provvisoria al funzionamento rilasciata dal Comune di Traversetolo in data 31/05/2019, poi seguita in data 20/06/2019 da autorizzazione definitiva.

La nuova ubicazione, come preventivato, oltre a garantire un ambiente moderno, accogliente e dotato di nuovi arredi e dotazioni, trova infatti ubicazione in un contesto favorevole a sviluppi progettuali che pongano la struttura in relazione con la cittadinanza grazie al Parco pubblico pedonale in cui è inserita, ma anche ad altre strutture ed attività, quali l'adiacente Centro Socio Occupazionale (CSO) per persone con Disabilità (anch'esso oggetto di contestuale trasferimento in nuova sede) ed il Palasport comunale, gestito dall'Associazione Palagym.

Al riguardo, preso atto degli obiettivi individuati, dopo confronto in sede di Coordinamento Aziendale Centri Diurni (che coinvolge il responsabile dell'area funzionale, assistente sociale e responsabile delle attività assistenziali), **si è ritenuto di programmare n. 2 attività congiunte con il Centro socio occupazionale "Con-tatto"**, gestito dalla Cooperativa Sociale "Gruppo Scuola", ovvero:

- **realizzazione fioriere**, al fine di decorare l'area antistante le due strutture; tale attività ha avuto luogo in data 13 settembre 2019;
- **laboratorio di cucina**, realizzato il 25 settembre 2019.

Gli anziani ospiti della struttura hanno partecipato attivamente e positivamente, mostrando di gradire la collaborazione con gli ospiti con disabilità della vicina struttura ed i loro operatori: per i dettagli e la documentazione fotografica si rimanda alla **relazione di esito prodotta dall'assistente sociale incaricata (Lara Pietrantoni)** quale referente di questo obiettivo.

La nuova collocazione logistica e le nuove attività proposte, hanno prodotto gli effetti positivi auspicati in termini di gradimento da parte dell'utenza e delle rispettive famiglie: nella rilevazione annuale della soddisfazione dell'utenza, "**customer satisfaction**", gli indicatori, con particolare riferimento all'area strutturale/logistica, **hanno evidenziato un valore medio di 9,33/10, a fronte del 8,45/10 riscontrato nel 2018**, con un aumento del gradimento pari 10,4%.

OBIETTIVO N. 11: Passaggio da mandati e reversali cartacei a digitali

INDICATORI DI RISULTATO: avvio fase di test entro 31/12/2019.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: Per avviare il confronto necessario con la Banca titolare della Tesoreria, l'Azienda ha dovuto attendere la sottoscrizione del nuovo contratto con la stessa Tesoreria, avvenuta nel mese di maggio a seguito di aggiudicazione del servizio da parte della CUC dell'Unione

Pedemontana Parmense. Dal primo confronto tra la Tesoreria Intesa San Paolo Spa e Teamsystem, fornitrice del software gestionale aziendale, era emerso che l'attuale Gestionale non fosse in grado di comunicare con il software della Banca per l'emissione di Mandati e Reversali digitali. Si è quindi deciso di dismettere l'attuale software "Multi" in dotazione all'Azienda con il più evoluto "Aliante", per il quale è stato richiesto a Teamsystem il necessario preventivo. A seguito di successivi approfondimenti, nel mese di settembre, informatici di NICMA (Azienda informatica incaricata da Teamsystem) e Banca Intesa hanno verificato la possibilità di integrare i due sistemi. Il giorno 4 ottobre l'Azienda ha ricevuto l'esito positivo delle verifiche, sottoscrivendo, sempre nel mese di ottobre e attraverso il Servizio Informatico dell'Unione, il contratto con Teamsystem per il nuovo gestionale e nel contempo quello con NICMA (atto 275 del 23/10/2019) per la pianificazione dell'installazione del software, per la necessaria formazione al personale e per la creazione dei flussi necessari sia in direzione degli attuali partner dell'Azienda, in particolare NEXT STEP per la gestione della fatturazione elettronica, e la Banca. Nel corso della successiva ricognizione, NICMA ha comunicato all'Azienda, l'impossibilità di gestire i flussi in entrata e in uscita dal gestionale con l'applicazione incloud inizialmente proposta, ovvero della necessità di installare il programma sul server. L'Unione ha proceduto successivamente alla necessaria modifica del contratto (a parità di costo) e all'installazione sul server; NICMA ha così effettuato presso l'Azienda il test di analisi sviluppo import export con Next Step, Banca e Multi.

OBIETTIVO N. 12: Ciclo attivo e passivo di fatturazione: Pago PA e integrazione con gestionale Azienda

INDICATORI DI RISULTATO: Avvio fase di test entro il 31/12/2019 del sistema Pago PA per il pagamento delle fatture, e integrazione con il gestionale dell'Azienda con conseguente automatismo della rilevazione e contabilizzazione dei singoli pagamenti.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: l'Azienda ha affidato a Next step solution la gestione del servizio Pago PA, col quale attualmente gli utenti dell'Azienda possono consultare il Fascicolo che li riguarda, e nel quale sono presenti i documenti di pagamento (avvisi, solleciti, ingiunzioni) con possibilità di ristampare i documenti di pagamento ed effettuare i pagamenti online tramite il sistema nazionale PagoPA. È stato predisposto il file di trasferimento dei dati dal sistema di fatturazione al gestionale dell'Azienda, nel quale confluiscono in automatico le fatture emesse.

OBIETTIVO N. 13: Manuale protocollo

INDICATORI DI RISULTATO: Realizzazione di un manuale di protocollo con identificazione delle specifiche competenze tra sede centrale e sportelli, uniformando le modalità di inserimento per le casistiche individuate.

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: con il coinvolgimento dell'Ufficio protocollo Coinvolgendo addetta alla protocollazione e Sportelli territoriali si è predisposto un Manuale della protocollazione che descrive il sistema di gestione e conservazione dei documenti vigente in azienda e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico e della gestione delle attività dei flussi documentali. Il Manuale e i relativi allegati disciplinano inoltre i criteri e le regole per la registrazione, classificazione e archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali. Gli allegati al manuale sono stati predisposti in modo tale da poter essere aggiornati con facilità rispetto a nuove esigenze che dovessero sorgere nell'ambito della protocollazione.

OBIETTIVO N. 14: Apertura del primo Centro per le Famiglie a valenza distrettuale, sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense

INDICATORI DI RISULTATO: "Realizzazione e presentazione al CdA del progetto inerente l'avvio del Centro per le Famiglie"; Ricerca e reperimento fonti di finanziamento; Ricerca e reperimento sede del Servizio; Definizione degli interventi necessari all'adattamento degli spazi ed all'organizzazione del personale destinato alle attività del Centro; Predisposizione del piano organizzativo ed attivazione della rete di collaboratori che costituiranno l'assetto di start up del nuovo Centro"

RISULTATO AL 31/12/2020: Obiettivo conseguito.

RELAZIONE SINTETICA: I locali del Centro per le famiglie sono stati affidati in comodato d'uso gratuito all'Azienda con Delibera di Giunta Comunale del Comune di Sala Baganza n. 164 del 13/11/2019. Sono stati conseguentemente installati tutti gli arredi e le strumentazioni acquisiti per garantire la piena funzionalità del Centro e, a far tempo dal 16/12/2019, si è regolarmente avviata l'apertura del servizio rispettando il monte ore previsto pari a n. 18 ore settimanali. Sono state avviate le collaborazioni finalizzate all'incremento delle attività fruibili presso il Centro, con l'avvio del gruppo di auto mutuo aiuto per neomamme, programmato con il coinvolgimento del servizio Salute Donna dell'Azienda U.S.L. distrettuale. Inoltre, a seguito dell'Accordo in materia di servizi integrati nell'Area minori e famiglie, siglato presso il Comitato di Distretto Sud Est nel mese di luglio 2019 tra l'Unione Montana Appennino Parma Est, l'Azienda Pedemontana Sociale e l'Azienda

U.S.L. di Parma, è stato concordato il trasferimento presso il Centro per le Famiglie delle attività dell'Equipe affido distrettuale, che comprende la figura della Psicologa dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (Azienda U.S.L. Distretto Sud Est) oltre all'Assistente Sociale dell'Azienda Pedemontana Sociale. Sono inoltre state avviate le partnership con diversi interlocutori istituzionali del territorio: l'Istituto Comprensivo di Collecchio, l'Istituto Comprensivo di Montechiarugolo, il Comune di Traversetolo, il Comune di Sala Baganza e la Cooperativa Auroradomus, per un totale di n. 7 collaborazioni complessive implementate.

Piano Triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza

Come ogni anno, il Direttore generale in qualità di RPCT dell'Azienda Pedemontana Sociale ha provveduto alla compilazione della scheda-relazione, pubblicata in apposita sezione <http://www.unionepedemontana.pr.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=52710&idArea=52736&idCat=52856&ID=53247&TipoElemento=pagina>, con riferimento alle misure anticorruzione adottate in base al PNA 2013, al successivo Aggiornamento del 2015 (Determinazione n. 12 del 28 ottobre 2015), al PNA 2016 (Delibera n. 831 del 3 agosto 2016) alle Linee Guida ANAC di cui alla determinazione n. 1134/2017, all'Aggiornamento 2017 (Delibera n. 1208 del 22 novembre 2017) e all'Aggiornamento 2018 del PNA (Delibera n. 1074 del 21 novembre 2018).

Di seguito si rappresenta il relativo estratto.

SCHEDA PER LA PREDISPOSIZIONE DELLA RELAZIONE ANNUALE DEL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA			
ID	Domanda	Risposta (<i>in- serire "X" per le opzioni di risposta sele- zionate</i>)	Ulteriori Informazioni (<i>Max 2000 caratteri</i>)
2	GESTIONE DEL RISCHIO		
2.A	Indicare se è stato effettuato il monitoraggio per verificare la sostenibilità di tutte le misure, generali e specifiche, individuate nel PTPC		

2.A.1	Si (indicare le principali criticità riscontrate e le relative iniziative adottate)	X	Il Comitato di Direzione, composto dal RPCT e dai tre responsabili delle aree funzionali dell'Azienda, d'intesa con l'Ufficio preposto dell'Unione Pedemontana Parmense che ha garantito assistenza e consulenza dedicata nell'ambito della Convenzione vigente richiamata nella sezione "Considerazioni generali", ha programmato ed effettuato un monitoraggio costante per verificare la sostenibilità delle misure individuate nel PTPC, con particolare riguardo alle "aree di rischio" e al rispetto dei loro tempi di conclusione dei procedimenti. Non sono state riscontrate criticità particolari.
2.B	Indicare in quali delle seguenti aree si sono verificati eventi corruttivi e indicarne il numero (più risposte sono possibili). (Riportare le fattispecie penali, anche con procedimenti pendenti, e gli eventi corruttivi come definiti nel PNA 2013 (§ 2.1), nel PNA 2015 (§ 2.1), nella determinazione 6/2015 (§ 3, lett. a), nella delibera n. 215 del 26 marzo 2019 (§ 3.3.) e come mappati nei PTPC delle amministrazioni)		
2.B.9	Non si sono verificati eventi corruttivi	X	
2.D	Indicare se è stata effettuata un'integrazione tra il sistema di monitoraggio delle misure anticorruzione e i sistemi di controllo interno		
2.D.1	Si (indicare le modalità di integrazione)	X	L'integrazione è stata effettuata coinvolgendo nell'esame di alcuni atti a potenziale rischio corruttivo il personale degli uffici preposti ai controlli interni.
2.E	Indicare se sono stati mappati tutti i processi		
2.E.1	Sì	X	
2.G	Indicare se il PTPC è stato elaborato in collaborazione con altre amministrazioni		
2.G.2	No	X	
3	MISURE SPECIFICHE		
3.A	Indicare se sono state attuate misure specifiche oltre a quelle generali		
3.A.1	Sì	X	
3.B.	Se sono state attuate misure specifiche, indicare se tra di esse rientrano le seguenti misure (più risposte possibili):		

3.B.1	Attivazione di una procedura per la raccolta di segnalazioni da parte della società civile riguardo a eventuali fatti corruttivi che coinvolgono i dipendenti nonché i soggetti che intrattengono rapporti con l'amministrazione (indicare il numero di segnalazioni nonché il loro oggetto)	X	Nel corso del 2019, non sono pervenute segnalazioni
3.B.2	Iniziative di automatizzazione dei processi per ridurre i rischi di corruzione (specificare quali processi sono stati automatizzati)	X	I processi automatizzati a cui si fa riferimento sono: l'implementazione della intranet, il protocollo informatizzato ed il Whistleblowing (attivazione di una procedura per la raccolta di segnalazione di illeciti da parte di dipendenti pubblici dell'amministrazione mediante sistema informativo dedicato con garanzia di anonimato)
3.B.3	Attività di vigilanza nei confronti di enti e società partecipate e/o controllate con riferimento all'adozione e attuazione del PTPC o di adeguamento del modello di cui all'art. 6 del D.Lgs. 231/2001 (solo se l'amministrazione detiene partecipazioni in enti e società o esercita controlli nei confronti di enti e società)		L'Azienda non detiene partecipazioni in enti e società o esercita controlli nei confronti di enti e società
3.C	Se sono state attuate misure specifiche, formulare un giudizio sulla loro attuazione indicando quelle che sono risultate più efficaci nonché specificando le ragioni della loro efficacia (riferirsi alle tipologie di misure indicate a pag. 22 dell'Aggiornamento 2015 al PNA):		Il giudizio sulle misure specifiche di contrasto al fenomeno corruttivo è positivo. Oltre a quelle indicate l'Azienda Pedemontana Sociale si dota di numerosi strumenti regolamentari al fine di proceduralizzare le attività svolte, onde fornire un utile strumento per i dipendenti nonché uno strumento di garanzia e controllo da parte dell'utenza. Sono inoltre attuate forme di controllo interno e di condivisione delle attività deliberative per evitare la segregazione delle funzioni, oltre ad un controllo generalizzato svolto dall'Unione Pedemontana Parmense alla quale l'Azienda Pedemontana Sociale è sottoposta. Non essendosi verificati fenomeni corruttivi nel corso del 2019 si intendono più che positive le misure specifiche adottate.
3.D	Indicare se alcune misure sono frutto di un'elaborazione comune ad altre amministrazioni		
3.D.1	Si (indicare quali misure, per tipologia)	X	L'Unione Pedemontana Parmense, tramite le proprie strutture e nell'ambito della Convenzione già richiamata, ha garantito all'Azienda Pedemontana Sociale assistenza e consulenza per i servizi della gestione del personale e della centrale di committenza, oltre che in materia di anticorruzione e trasparenza, Nucleo di Valutazione
4	TRASPARENZA		
4.A	Indicare se è stato informatizzato il flusso per alimentare la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente"		

4.A.2	No, anche se la misura era prevista dal PTPC con riferimento all'anno 2019	X	E' attualmente in corso uno studio di fattibilità utile all'utilizzo del software SICRAWEB - protocollo informatico per il caricamento degli Atti dispositivi
4.B.1	Sì (indicare il numero delle visite)	X	N. 4643 al 31/12/2019
4.C	Indicare se sono pervenute richieste di accesso civico "semplice"		
4.C.2	No	X	
4.D	Indicare se sono pervenute richieste di accesso civico "generalizzato"		
4.D.2	No	X	
4.E	Indicare se è stato istituito il registro degli accessi		
4.E.1	Sì (se disponibili, indicare i settori delle richieste)	X	
4.F	E' rispettata l'indicazione che prevede di riportare nel registro l'esito delle istanze		
4.F.1	Sì	X	
4.G	Indicare se sono stati svolti monitoraggi sulla pubblicazione dei dati:		
4.G.1	Sì (indicare la periodicità dei monitoraggi e specificare se essi hanno riguardato la totalità oppure un campione di obblighi)	X	periodicità semestrale, sulla totalità degli obblighi
4.H	Formulare un giudizio sul livello di adempimento degli obblighi di trasparenza indicando quali sono le principali inadempienze riscontrate nonché i principali fattori che rallentano l'adempimento:		Si conferma che il livello degli adempimenti degli obblighi di trasparenza appare adeguato, anche se gravano notevolmente sulla organizzazione ed attività degli uffici. I principali fattori che rallentano l'adempimento sono riconducibili alla mancata compilazione dell'indice di tempestività dei pagamenti imputabile in parte all'inadeguatezza per lo scopo degli strumenti informatici attualmente in uso.
5	FORMAZIONE DEL PERSONALE		
5.A	Indicare se è stata erogata la formazione dedicata specificamente alla prevenzione della corruzione		
5.A.1	Sì	X	
5.C	Se è stata erogata la formazione in materia di prevenzione della corruzione, indicare quali soggetti tra i seguenti hanno svolto le docenze: (più risposte possibili)		
5.C.6	Altro (specificare quali)	X	Dott. Botti - Responsabile del servizio anti-corruzione e trasparenza di Unione Pedemontana Parmense in qualità di collaboratore

5.D	Se è stata erogata la formazione in materia di prevenzione della corruzione, formulare un giudizio sulla formazione erogata con particolare riferimento all'appropriatezza di destinatari e contenuti, sulla base, ad esempio, di eventuali questionari somministrati ai partecipanti:		Il corso di formazione è stato tenuto dal dott. Filippo Botti, RPCT del Servizio suddetto, in 2 momenti. Il primo riservato ai titolari di PP.OO. in cui è stata illustrata la struttura del piano anticorruzione, gli obblighi di trasparenza ed i criteri generali per la mappatura dei processi e le conseguenti misure specifiche; un secondo momento aperto a tutti i dipendenti, volto all'illustrazione delle linee generali della normativa anticorruzione, con alcuni focus su temi di maggior interesse (whistleblowing, forme di accesso) e con la presentazione di casi pratici.
6	ROTAZIONE DEL PERSONALE		
6.A	Indicare il numero di unità di personale dipendente di cui è composta l'amministrazione:		
6.A.1	Numero dirigenti o equiparati	3	
6.A.2	Numero non dirigenti o equiparati	62	
6.B	Indicare se nell'anno 2019 è stata effettuata la rotazione del personale come misura di prevenzione del rischio.		
6.B.3	No, la misura non era prevista dal PTPC con riferimento all'anno 2019	X	
6.C	Indicare se l'ente, nel corso del 2019, è stato interessato da un processo di riorganizzazione (anche se avviato in anni precedenti e concluso o in corso nel 2019)		
6.C.2	No	X	
7	INCONFERIBILITÀ PER INCARICHI DIRIGENZIALI D.LGS. 39/2013		
7.A	Indicare se sono state effettuate verifiche sulla veridicità delle dichiarazioni rese dagli interessati sull'insussistenza di cause di inconferibilità:		
7.A.3	No, la misura non era prevista dal PTPC con riferimento all'anno 2019	X	
8.A	Indicare se sono state adottate misure per verificare la presenza di situazioni di incompatibilità:		
8.A.3	No, la misura non era prevista dal PTPC con riferimento all'anno 2019	X	
9.A	Indicare se è stata adottata una procedura prestabilita per il rilascio delle autorizzazioni allo svolgimento di incarichi:		
9.A.1	Sì	X	
9.C	Indicare se sono pervenute segnalazioni sullo svolgimento di incarichi extra-istituzionali non autorizzati:		
9.C.2	No	X	

10	TUTELA DEL DIPENDENTE PUBBLICO CHE SEGNA LA GLI ILLECITI (WHISTLEBLOWING)		
10.A	Indicare se è stata attivata una procedura per l'inoltro e la gestione di segnalazione di illeciti da parte di dipendenti pubblici dell'amministrazione:		
10.A.1	Sì	X	
10.C	Se è stata attivata la procedura, indicare attraverso quale tra i seguenti mezzi sono inoltrate le segnalazioni:		
10.C.4	Sistema informativo dedicato con garanzia di anonimato	X	
10.D	Se è stata attivata la procedura, indicare se sono pervenute segnalazioni dal personale dipendente dell'amministrazione		
10.D.2	No	X	
10.F	Indicare se tramite la procedura di whistleblowing sono pervenute segnalazioni anonime o da parte di soggetti non dipendenti della stessa amministrazione		
10.F.2	No	X	
10.G	Formulare un giudizio sul sistema di tutela del dipendente pubblico che segnala gli illeciti indicando le misure da adottare per rafforzare la garanzia di anonimato e la tutela da azioni discriminatorie:		Il Sistema appare adeguato alla natura ed alle dimensioni dell'Azienda Pedemontana Sociale e ulteriormente migliorato con l'adozione di un sistema informativo dedicato con garanzia di anonimato.
11	CODICE DI COMPORTAMENTO		
11.A	Indicare se è stato adottato il codice di comportamento che integra e specifica il codice adottato dal Governo (D.P.R. n. 62/2013):		
11.A.1	Sì	X	
11.B	Se è stato adottato il codice di comportamento, indicare se sono stati adeguati gli atti di incarico e i contratti alle previsioni del D.P.R. n. 62/2013 e delle eventuali integrazioni previste dal codice dell'amministrazione:		
11.B.1	Sì	X	
11.C	Se è stato adottato il codice di comportamento, indicare se sono pervenute segnalazioni relative alla violazione del D.P.R. n. 62/2013 e delle eventuali integrazioni previste dal codice dell'amministrazione:		
11.C.1	Sì (indicare il numero delle segnalazioni pervenute e il numero di violazioni accertate)	X	numero di segnalazioni: 3 numero di violazioni accertate: 2

11.D	Se sono pervenute segnalazioni, indicare se esse hanno dato luogo a procedimenti disciplinari:		
11.D.1	Si (indicare il numero di procedimenti disciplinari specificando il numero di quelli che hanno dato luogo a sanzioni)	X	numero di procedimenti disciplinari: 3 numero di procedimenti disciplinari che hanno dato luogo a sanzioni: 2
11.E	Formulare un giudizio sulle modalità di elaborazione e adozione del codice di comportamento:		Si conferma che il Codice di comportamento è stato predisposto sulla base di quanto indicato dal DPR 62/2013 ed adeguato alle caratteristiche specifiche dell'Azienda. La sua adozione appare apprezzabile in termini di chiarezza, comprensione e rispetto da parte di tutti i dipendenti e collaboratori dell'Azienda Pedemontana Sociale
12	PROCEDIMENTI DISCIPLINARI E PENALI		
12.A	Indicare se nel corso del 2019 sono pervenute segnalazioni che prefigurano responsabilità disciplinari o penali legate ad eventi corruttivi:		
12.A.2	No	X	
12.B	Indicare se nel corso del 2019 sono stati avviati procedimenti disciplinari per fatti penalmente rilevanti a carico dei dipendenti:		
12.B.2	No	X	
12.F	Indicare se nel corso del 2019 sono stati avviati a carico dei dipendenti procedimenti disciplinari per violazioni del codice di comportamento, anche se non configurano fattispecie penali:		
12.F.1.	Si (indicare il numero di procedimenti)	X	numero di procedimenti: 3
13	ALTRE MISURE		
13.A	Indicare se sono pervenute segnalazioni relative alla violazione dei divieti contenuti nell'art. 35 bis del d.lgs. n. 165/2001 (partecipazione a commissioni e assegnazioni agli uffici ai soggetti condannati, anche con sentenza non passata in giudicato, per i reati di cui al Capo I, Titolo II, Libro II, c.p.):		
13.A.2	No	X	
13.B	Indicare se ci sono stati casi di attivazione delle azioni di tutela previste in eventuali protocolli di legalità o patti di integrità inseriti nei contratti stipulati:		
13.B.2	No	X	
13.C	Indicare se è stata effettuata la rotazione degli incarichi di arbitrato:		
13.C.3	No, non sono stati affidati incarichi di arbitrato	X	

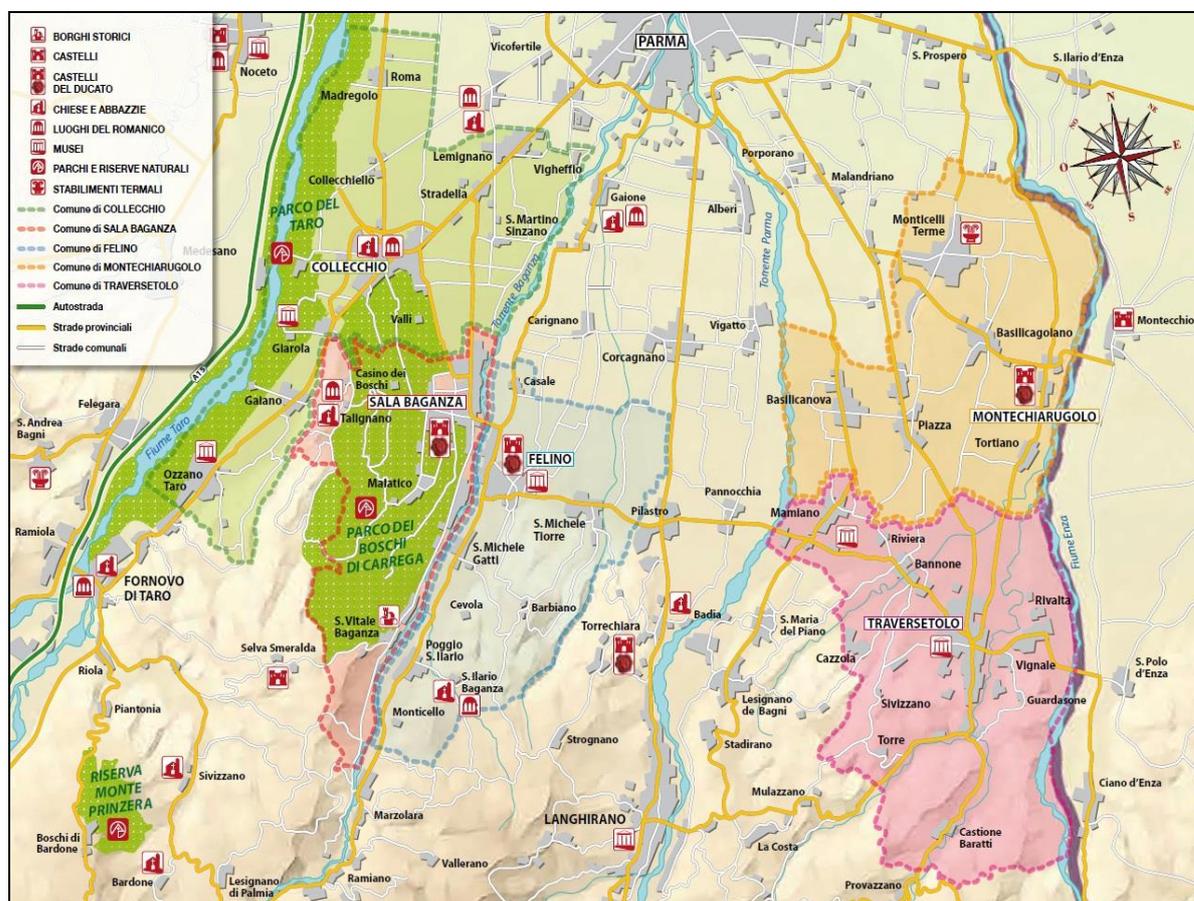
13.D	Indicare se sono pervenuti suggerimenti e richieste da parte di soggetti esterni all'amministrazione con riferimento alle politiche di prevenzione della corruzione: (più risposte possibili)		
13.D.3	No	X	
13.E	Formulare un giudizio sulle misure sopra citate specificando le ragioni della loro efficacia oppure della loro mancata adozione o attuazione:		Si conferma che in relazione all'insussistenza di fatti corruttivi si ritiene che le misure sopra citate siano efficaci
14.A	ROTAZIONE STRAORDINARIA		
14.A.1	Indicare se è stata prevista nel PTPCT o in altro atto organizzativo la disciplina per l'attuazione della rotazione straordinaria		
14.A.4	No, la misura non era prevista dal PTPCT con riferimento all'anno 2019	X	
15.A.	PANTOUFLAGE		
15.A.1	Indicare se sono stati individuati casi di pantouflage		
15.A.3	No	X	
15.B	Indicare se nel PTPCT 2019 o in altro atto organizzativo sono state previste delle misure per il contrasto dei casi di pantouflage		
15.B.2	No	X	

Regolamento UE 2016/679 e norme nazionali in materia (D.Lgs 196/2003 così come modificato ed integrato dal D.Lgs 101/2018). Adempimenti.

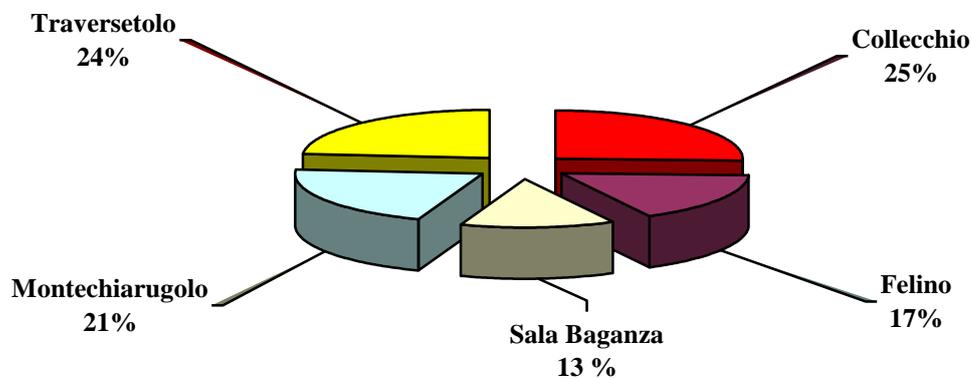
L'evoluzione tecnologica e la crescente globalizzazione del contesto economico e sociale richiedono un quadro di protezione solido e coerente in tutto il territorio dell'Unione Europea, a ragione dell'importanza di creare un clima di fiducia per i cittadini. A tal fine nell'aprile del 2016 è stato adottato dal Parlamento Europeo e dal Consiglio il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 o GDPR), divenuto applicabile in via definitiva a partire dal maggio 2018. In questo contesto regolamentare, Azienda Pedemontana Sociale, nella qualità di Titolare del trattamento dei dati dei propri utenti, ha progettato e adottato misure tecniche e organizzative adeguate e conformi ai principi e alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e delle norme nazionali in materia (D.Lgs 196/2003 così come modificato ed integrato dal D.Lgs 101/2018), secondo un approccio di *privacy by design* e di responsabilizzazione diretta (articolo 25 del Regolamento), avendo cura di considerare il contesto specifico di riferimento, sia per quanto riguarda le finalità e le modalità del trattamento, sia per quanto concerne le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili. A tal fine si è dunque provveduto a:

- Adottare una nuova policy informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento, volta a definire l'oggetto, la base giuridica e la finalità, le modalità di trattamento (conservazione, accesso, comunicazione e trasferimento) e i diritti dell'interessato del trattamento dei dati personali.
- Adottare una nuova policy sulla sicurezza informatica, per disciplinare il corretto comportamento e utilizzo degli strumenti digitali aziendali al fine di prevenire la commissione di condotte scorrette o non conformi al trattamento definito dall'Azienda sulla base del Regolamento.
- Dare idonea visibilità sia sul sito internet che negli uffici alle policy summenzionate al fine di garantire un trattamento trasparente e facilmente accessibile (articolo 12 del Regolamento).
- Adeguare la modulistica per la raccolta del consenso informato da parte degli interessati dal trattamento, in particolar modo per il trattamento dei dati personali particolari di cui all'articolo 9 (ex dati sensibili), ovvero dati personali relativi a condanne penali o reati di cui all'articolo 10 GDPR (ex dati giudiziari).
- Nominare i Responsabili interni designati per specifici compiti e funzioni connessi al trattamento dei dati personali per le singole aree (Area funzionale famiglie e minori, Area funzionale anziani, adulti e disabili, Area funzionale amministrativa e Area funzionale direzione generale), identificati nelle figure dei Responsabili di Area e del Direttore Generale.
- Nominare, ai sensi dell'articolo 37, il Responsabile della protezione dei dati (RPD-DPO) per lo svolgimento di funzioni di informazione e consulenza al titolare e ai responsabili del trattamento, di sorveglianza sull'osservazione delle disposizioni del GDPR, di cooperazione con il Garante per la protezione dei dati personali, per tutto l'insieme dei trattamenti dei dati effettuati dall'Azienda Pedemontana Sociale. La funzione di RPD-DPO è assegnata all'Avv. Daria Torelli, che svolge i propri compiti e le proprie funzioni sulla base di un contratto di servizio.
- Nominare l'amministratore del sistema informatico aziendale (ADS), nella persona di Gianluca Tesoriati, che collabora con il Titolare nella gestione del sistema informatico e di autenticazione, nella predisposizione di misure di sicurezza per il trattamento informatico dei dati, nel monitoraggio dello stato di sicurezza dei sistemi
- Adottare e aggiornare, con cadenza almeno semestrale, a partire dal maggio 2018, il registro delle attività di trattamento secondo lo schema reso disponibile dal Garante, volto a far emergere le tipologie di trattamento effettuate e le finalità, nonché le misure di sicurezza tecniche e organizzative adottate per assicurare una protezione "adeguata" dei dati.

3) Il Territorio e la popolazione



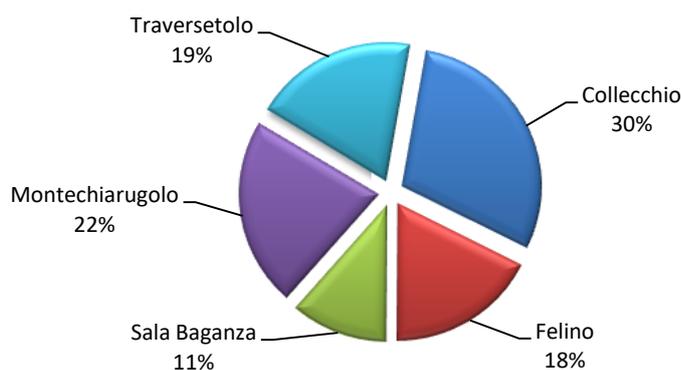
<i>Collecchio</i> Km ^q	<i>Felino</i> Km ^q	<i>Sala Baganza</i> Km ^q	<i>Montechiarugolo</i> Km ^q	<i>Traversetolo</i> Km ^q	<i>Tot.</i> Km ^q
58,79	38,31	30,91	48,01	54,61	230,63



Il dato registrato dall'Osservatorio demografico della Provincia di Parma al 01/01/2019 conferma il trend positivo inaugurato timidamente nel 2017 e confermato nel 2018: se al 01/01/2017 la popolazione residente nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense aveva infatti fatto registrare un aumento dello + 0,72%, tale tendenza, benché più contenuta, è stata registrata anche l'anno seguente pur attestandosi solo allo + 0,25%. La crescita che si registra nel 2019 è più consistente con l'aumento di 552 persone, pari all'+1,11% ed è superiore a quella provinciale che si assesta allo 0,48% di residenti in più rispetto all'anno precedente. A differenza del 2018 in cui si registrava la battuta di arresto di Felino e Traversetolo, al 01/01/2019 tutti e cinque i Comuni dell'Unione crescono: curiosamente è proprio Felino, che lo scorso anno faceva registrare il peggior dato territoriale con lo - 0,96%, a crescere maggiormente con un + 2,74%.

Comune	Residenti al 01/01/2018	Residenti al 01/01/2019	% di variazione
Collecchio	14.673	14.749	+ 0,51%
Felino	8.769	9.010	+ 2,74%
Montechiarugolo	10.986	11.114	+ 1,16%
Sala Baganza	5.624	5.680	+ 0,99%
Traversetolo	9.482	9.533	+ 0,53%
Totali	49.534	50.086	+ 1,11%

Tab. 1 – Popolazione residente nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense al 01/01/2019



Tab. 2 – Distribuzione della popolazione residente nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense

La crescita della popolazione residente nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense supera quella provinciale dove la popolazione aumenta dello 0,48%, in un quadro nazionale di sostanziale stagnazione demografica: il report **La popolazione all'1/01/2019**, curato dal Portale di statistica della Provincia di Parma e inserito nel Programma Statistico della Regione Emilia Romagna, evidenzia infatti come nel 2019 la popolazione complessiva faccia registrare una crescita di 2.157

persone che conferma come dal 2012 il ritmo di crescita sia decisamente rallentato: fino a tale anno infatti il bilancio naturale negativo veniva compensato da una immigrazione molto sostenuta (saldo migratorio positivo), ma negli ultimi anni sono diminuiti i flussi in ingresso e aumentati quelli in uscita (anche di cittadini italiani). A livello provinciale la popolazione complessiva aumenta in 24 comuni su 44: i Comuni dell'Unione sono tra quelli che fanno registrare dati di crescita, con **Felino** detentore del primato assoluto provinciale e Montechiarugolo al terzo posto.

Popolazione residente Variazioni 2018-2019

- L'aumento che si riscontra a livello provinciale è quasi completamente spiegato dall'aumento del comune di Parma, che cresce di 1.584 persone (+0,8%)*, il 76% dell'aumento dell'intera provincia
- L'area extra capoluogo nel suo complesso fa registrare nell'ultimo anno una variazione positiva di 573 persone (+0,22%)
- A livello comunale la popolazione complessiva aumenta in 24 comuni su 44

Comune	Var. assoluta	Var. %	Comune	Var. assoluta	Var. %
Felino	241	2,7	Polesine Zibello	1	0,0
Tizzano Val Parma	28	1,3	Sorbolo Mezzani	-41	-0,3
Montechiarugolo	128	1,2	Neviano degli Arduini	-12	-0,3
Compiano	12	1,1	Fornovo di Taro	-22	-0,4
Lesignano de' Bagni	53	1,1	Busseto	-38	-0,5
Sala Baganza	56	1,0	Albareto	-16	-0,7
Terenzo	10	0,8	Borgo Val di Taro	-53	-0,8
Parma	1.584	0,8	Corniglio	-20	-1,1
Langhirano	81	0,8	Bedonia	-38	-1,1
San Secondo Parmense	43	0,8	Monchio delle Corti	-11	-1,2
Colomo	58	0,6	Calestano	-27	-1,3
Salsomaggiore Terme	121	0,6	Roccabianca	-38	-1,3
Valmozzola	3	0,6	Torrile	-111	-1,4
Fontevivo	31	0,6	Bardi	-32	-1,5
Traversetolo	51	0,5	Solignano	-27	-1,5
Collecchio	76	0,5	Pellegrino Parmense	-19	-1,8
Fidenza	115	0,4	Varsi	-23	-1,9
Varano de' Melegari	10	0,4	Palanzano	-22	-2,0
Noceto	44	0,3	Berceto	-40	-2,0
Fontanellato	21	0,3	Tomolo	-23	-2,4
Medesano	25	0,2	Bore	-32	-4,4
Soragna	6	0,1			
Sissa Trecasali	4	0,1			
TOTALE			2.157	0,48	

*Rispetto all'omologo dato delle LAC (Liste anagrafiche comunali) dell'anno precedente

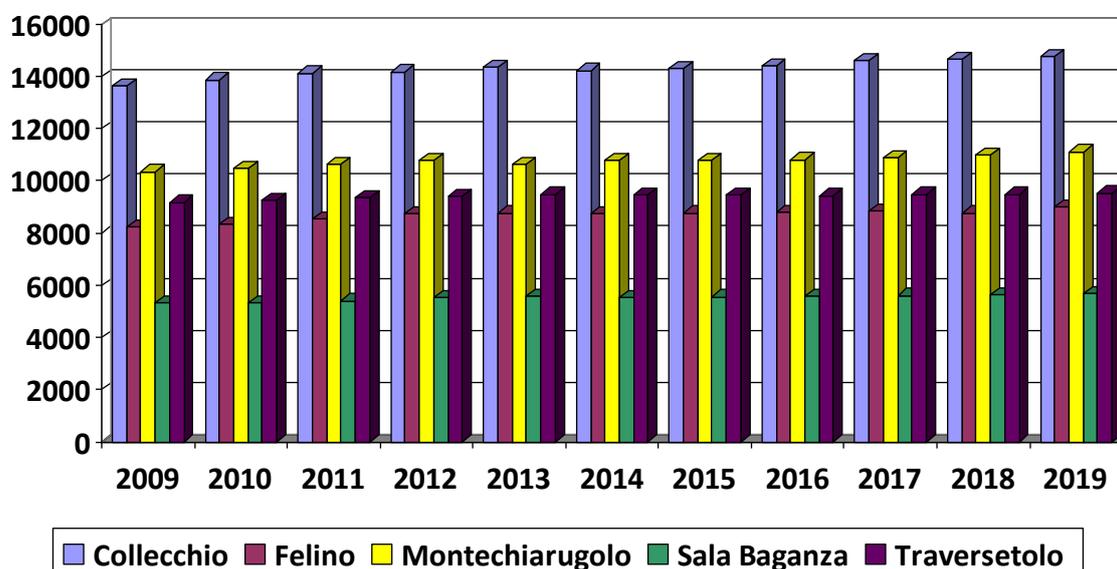
Tab. 3 – Variazioni della popolazione residente nella Provincia di Parma

A livello nazionale il saldo naturale nel 2018 è negativo (-187mila), risultando **il secondo livello più basso nella storia** dopo quello del 2017 (-191mila); in questo contesto, **la regione Emilia-Romagna cresce del 2,4 per mille**, pari a circa 10.600 abitanti attestandosi tra le uniche 4 regioni che fanno rilevare una crescita insieme a Trentino Alto Adige, Lombardia e Veneto. Osservando i dati relativi al **contesto nazionale**, contenuti nel *Bilancio Demografico Nazionale* per l'anno 2018 pubblicato dall'ISTAT il 13/07/2019, dal 2015 la popolazione residente è in diminuzione, configurando per la prima volta negli ultimi 90 anni una fase di declino demografico. Al 31 dicembre 2018 la popola-

zione ammonta a 60.359.546 residenti, oltre 124 mila in meno rispetto all'anno precedente (-0,2%) e oltre 400 mila in meno rispetto a quattro anni prima. Il calo è interamente attribuibile alla popolazione italiana, che scende al 31 dicembre 2018 a 55 milioni 104 mila unità, 235 mila in meno rispetto all'anno precedente (-0,4%). Rispetto alla stessa data del 2014 la perdita di cittadini italiani (residenti in Italia) è pari alla scomparsa di una città grande come Palermo (-677 mila). Si consideri, inoltre, che negli ultimi quattro anni i nuovi cittadini per acquisizione della cittadinanza sono stati oltre 638 mila. Senza questo apporto, il calo degli italiani sarebbe stato intorno a 1 milione e 300 mila unità. **Analizzando la serie storica** della popolazione che negli **ultimi dieci anni** ha fissato la propria residenza nel territorio dell'Unione Pedemontana Parmense possiamo constatare un **aumento dei residenti di 7,30 punti percentuali, pari a 3.409 persone in più**. Tale trend è sostanzialmente **in linea con quello registrato nella provincia di Parma** per lo stesso arco temporale: l'aumento nel contesto provinciale infatti si assesta a un +7,74%

Anno	Collecchio	Felino	Montechiarugolo	Sala Baganza	Traversetolo	Totali
2009	13.627	8.227	10.343	5.308	9.172	46.677
2010	13.860	8.339	10.473	5.322	9.243	47.237
2011	14.120	8.546	10.626	5.395	9.339	48.026
2012	14.167	8.736	10.776	5.521	9.408	48.608
2013	14.349	8.770	10.611	5.567	9.485	48.782
2014	14.223	8.748	10.764	5.519	9.439	48.693
2015	14.295	8.762	10.791	5.558	9.452	48.858
2016	14.430	8.800	10.836	5.560	9.428	49.054
2017	14.593	8.854	10.880	5.598	9.484	49.409
2018	14.673	8.769	10.986	5.624	9.482	49.534
2019	14.749	9.010	11.114	5.680	9.533	50.086

Tab. 4 – Popolazione residente nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense dal 2009 al 2019



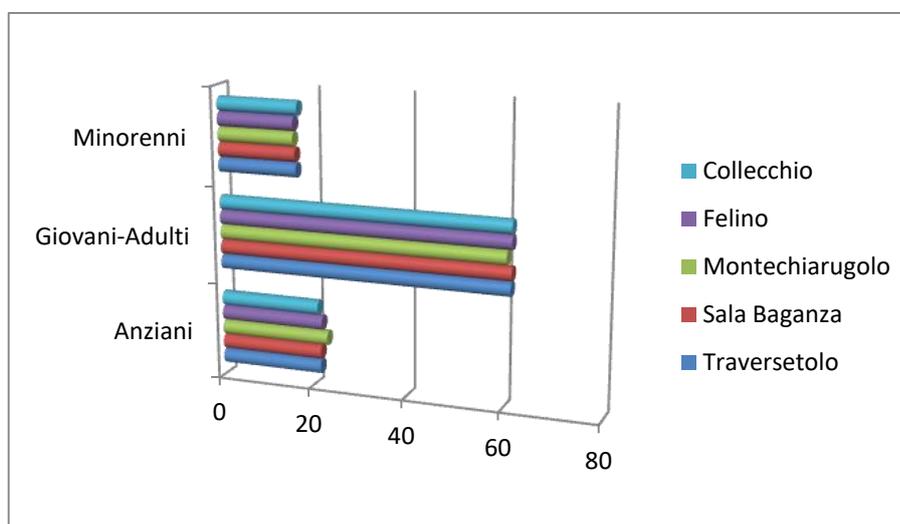
Tab. 5 – Popolazione residente nei Comuni dell’Unione Pedemontana Parmense dal 2009 al 2019

Di seguito si riportano i dati relativi alla **popolazione minorenni** (0-17 anni), **ai giovani e agli adulti** (18-64 anni) e alla **popolazione anziana** (over 65 anni) residente nel territorio dei cinque Comuni dell’Unione.

Comune	Minori		Giovani e Adulti		Anziani		Totali
	n.	%	n.	%	n.	%	
Collecchio	2.545	17,25	9.085	61,60	3.119	21,15	14.749
Felino	1.476	16,38	5.550	61,60	1.984	22,02	9.010
Montechiarugolo	1.809	16,28	6.728	60,54	2.577	23,18	11.114
Sala Baganza	947	16,68	3.497	61,56	1.236	21,76	5.680
Traversetolo	1.612	16,90	5.854	61,40	2.067	21,70	9.533
Totali	8.389	16,74	30.714	61,33	10.983	21,93	50.086

Tab. 6 – Popolazione residente nei Comuni dell’Unione Pedemontana Parmense classificata in base alle età.

Al 01/01/2019 i **minorenni** residenti nel nostro territorio risultano essere **8.389** pari a poco meno del **17%** della popolazione totale, con un aumento, rispetto allo scorso anno, dello + 0,34%; i cinque Comuni confermano dati sostanzialmente uniformi, registrando **la percentuale più alta** di minorenni rispetto alla popolazione residente a **Collecchio col 17,25%**, e **la più bassa**, come gli scorsi anni, a **Montechiarugolo con il 16,28%**. **Montechiarugolo è anche il Comune con la minor percentuale di giovani e adulti**, allontanandosi di quasi un punto percentuale dalla **media dell’Unione**, attestata al **61,33%**, e di oltre un punto percentuale rispetto a **Collecchio e Felino**, i Comuni con la **percentuale più alta** di residenti che hanno un’età compresa tra i 18 e i 64 anni; **Montechiarugolo** detiene invece il **primato** per quanto concerne la **popolazione anziana** che rappresenta il **23,18%** del totale dei residenti, contro una **media** sovra comunale del **21,93%**.



Tab. 7 – Popolazione residente nei Comuni dell’Unione Pedemontana Parmense classificata in base alle età.

La popolazione di origine straniera che risiede nella Provincia di Parma al **1° gennaio 2019** ammonta a 64.209, il 14,2% della popolazione complessiva, con una **crescita** di 2.288 persone rispetto al 2018 (+3,7%). Da diversi anni si registra un costante calo nell'intensità di crescita dei cittadini stranieri: indubbiamente sono lontani gli anni 2008 e 2009 in cui si registrarono aumenti intorno alle 5-6 mila persone annue, ma il dato odierno è comunque il più elevato degli ultimi sei anni. Anche la **popolazione straniera residente nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense** ha conosciuto, in particolar modo a partire dal 2014, un drastico rallentamento del trend di crescita che dagli inizi del 2000 risultava pressoché inalterato: a partire dal 2016 tale valore ha ripreso a crescere in tutti i Comuni, seppur in modo piuttosto disomogeneo.

Rispetto alla popolazione residente, la componente straniera rappresenta l'11,02% del totale, al di sotto di oltre 3 punti percentuali rispetto alla media provinciale dove si attesta, come detto, al 14,2%.

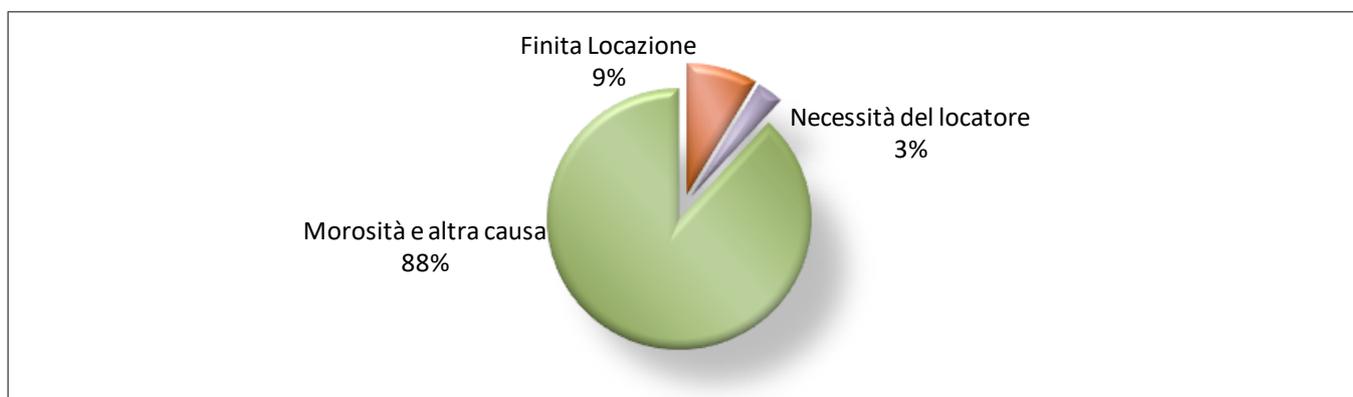
Comune	Residenti al 01/01/2018	Residenti al 01/01/2019	% di Crescita
Collecchio	1.425	1.484	+ 4,14%
Felino	953	1.014	+ 6,40%
Montechiarugolo	1.100	1.160	+ 5,45%
Sala Baganza	658	675	+ 2,58%
Traversetolo	1.159	1.190	+ 2,67%
Totali	5.295	5.523	+ 4,30%

Tab. 8 – Cittadini di origine straniera residenti nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense

4) Le politiche abitative

Gli ultimi dati pubblicati dall'Ufficio Centrale di Statistica del Ministero dell'Interno evidenziano **per l'Emilia-Romagna una diminuzione significativa, rispetto al 2016, del numero dei provvedimenti di sfratto emessi nel 2017 e nel 2018**: se infatti i provvedimenti emessi nel 2016 ammontano a 6.124, nell'anno successivo si sono assestati a 4.589, diminuendo ancora nel 2018 registrando quota 4.175 (con una diminuzione di 9,02 punti percentuali rispetto all'anno precedente). La **situazione permane comunque delicata**, considerando che nel 2018 le richieste di esecuzione presentate all'Ufficiale Giudiziario sono state 11.501 (l'11,34% in meno rispetto al 2017) e gli sfratti eseguiti con l'intervento dell'Ufficiale Giudiziario sono stati 2.884 (anche questi in calo rispetto all'anno precedente con uno scarto di quasi il 3%).

I dati del Ministero dell'Interno mostrano altresì come i **provvedimenti esecutivi di rilascio** di immobili a uso abitativo emessi in Italia nell'anno 2018 ammontino, in totale, a 56.140 (contro i 59.609 del 2017, registrando un **decremento del 5,18%**). Ben 49.290 dei citati provvedimenti sono stati emessi per morosità e altra causa, 1.995 per necessità del locatore e 4.855 per finita locazione.



Tab. 9 – Incidenza percentuale di sfratto sul totale dei provvedimenti emessi in Italia nel 2018

Dagli stessi tabulati è possibile anche estrapolare i dati relativi alla nostra Provincia: in particolar modo i provvedimenti di sfratto emessi nel 2018 sono stati 495, sostanzialmente in linea con il numero registrato nell'anno precedente: di questi, 452 (il 91,31% del totale) sono stati emessi per morosità mentre solo 43 per finita locazione.

Le richieste di esecuzione presentate all'Ufficiale Giudiziario nel 2018 sono state 735, mentre gli sfratti eseguiti sono stati 276.

La **consistenza del patrimonio immobiliare pubblico** acquisisce dunque, in un quadro generale di stringente emergenza-casa, una grandissima rilevanza; di seguito si riporta la situazione immobiliare dei cinque Comuni dell'Unione al 31/12/2019:

Comune	Proprietario	Categoria	Totale
COLLECCHIO	COMUNE DI COLLECCHIO (ERP)	Alloggi	161
	PARMABITARE Soc. Cons. R.L. (ERS)	Alloggi	12
FELINO	COMUNE DI FELINO (ERP)	Alloggi	52
	PARMABITARE Soc. Cons. R.L. (ERS)	Alloggi	10
MONTECHIARUGOLO	COMUNE DI MONTECHIARUGOLO (ERP)	Alloggi	43
	PARMABITARE Soc.Cons.R.L. (ERS)	Alloggi	8
SALA BAGANZA	COMUNE DI SALA BAGANZA (ERP)	Alloggi	52
TRAVERSETOLO	COMUNE DI TRAVERSETOLO (ERP)	Alloggi	43
	PARMABITARE Soc.Cons.R.L. (ERS)	Alloggi	17
Totale patrimonio di ERP			351
Totale patrimonio di ERS			47
Totale complessivo			398

Tab. 10 – Patrimonio immobiliare di ERP ed ERS nel territorio dell'Unione Pedemontana Parmense

L'osservazione della tabella sopra riportata comprende tutta l'Edilizia Pubblica presente sul territorio con la distinzione tra il patrimonio di ERP (Edilizia Residenziale Pubblica) e di ERS (Edilizia Residenziale Sociale); se le politiche abitative relative all'ERP sono affidate all'Azienda mediante il vigente Contratto di Servizio e per il tramite della gestione diretta di Acer di Parma, la gestione del patrimonio di ERS è attualmente in capo ai Comuni dell'Unione. Un problema a oggi particolarmente stringente è riferibile agli alloggi di ERP sfitti e spesso non ripristinati e riassegnati per un lungo periodo: tale fenomeno, riscontrabile anche a livello Provinciale e Regionale, vede ben 35 alloggi del nostro territorio (quasi il 10% del totale) sfitti al 31/12/2019. Di questi, 23 sono in attesa di ripristini mentre per 12 si stanno perfezionando le pratiche di riassegnazione; è utile ricordare che i fondi destinati annualmente alle manutenzioni ordinarie, calcolati, insieme al fondo del "pronto intervento", sul 35% del monte-canoni, sono assai limitati rispetto alle esigenze reali di un patrimonio che sta inesorabilmente invecchiando. Poiché, come detto, il **fondo per le manutenzioni** si costituisce su base **percentuale sul monte-canoni**, va da sé che il Comune con un fondo complessivo (manutenzioni ordinarie + "pronto intervento") più capiente (a fronte però di un maggior numero di alloggi da ripristinare annualmente) è **Collecchio, con un budget per il 2020 pari ad € 78.000, seguito da Sala Baganza con € 25.000, Felino con € 23.000,00, Montechiarugolo con € 22.000 e Traversetolo con € 21.000,00**. Si segnala infine che, per ottimizzare il budget disponibile, dal 2017 si è deciso di escludere piccole opere di manutenzione ordinaria (ex. il tinteggio) dai ripristini.

Nel corso del 2019 le assegnazioni in alloggi di Erp sono state 12, tornando sostanzialmente ai livelli del 2017 quando furono 14: il 2018 si conferma dunque un anno record per le assegnazioni con quota 32 assegnazioni. Anche nel 2018, il Comune che ha registrato il maggior numero di assegnazioni è Collecchio, mentre gli altri Comuni assegnano 2 alloggi all'anno. Il Comune che assegna meno è Montechiarugolo con una sola assegnazione, per di più in deroga; in tale Comune infatti il turn-over negli alloggi pubblici è pressoché inesistente con un'utenza saldamente insediata. Osservando la cittadinanza degli assegnatari (coloro cioè che hanno sottoscritto il contratto di locazione in alloggi di ERP) è anche possibile registrare la netta prevalenza della componente italiana su quella di origine straniera: la prima rappresenta infatti quasi il 78% del totale.

COMUNE	ASSEGNATARI ITALIANI	ASSEGNATARI STRANIERI	TOTALE
COLLECCHIO	113	30	143
FELINO	30	18	48
MONTECHIARUGOLO	37	4	41
SALA BAGANZA	36	11	47
TRAVERSETOLO	29	8	37
Totale complessivo	245	71	316

Tab. 11 – La cittadinanza degli assegnatari degli alloggi di ERP del territorio dell'Unione Pedemontana Parmense

È bene ricordare, in sintesi, che tali **assegnazioni** sono state disposte sulla base delle **graduatorie** elaborate da **Acer** di Parma e approvate dalla Commissione di cui all'Art. 7 del nuovo Regolamento per l'assegnazione, la mobilità e la permanenza di alloggi di Erp approvato con delibera n. 7 del 01/02/2017 del Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense. Il punteggio assegnato si basa su:

- a) **condizioni oggettive** (riferibili a situazioni di grave disagio abitativo, a provvedimenti esecutivi di sfratto, a sistemazioni precarie derivanti da provvedimenti esecutivi di sfratto);
- b) **condizioni soggettive** (numero dei componenti del nucleo, presenza di persone anziane o portatrici di deficit, valore ISEE e percentuale d'incidenza di tale valore sul canone di locazione, possesso della condizione di rifugiato e anzianità sul territorio);
- c) **condizioni particolari** con punteggi negativi relativi alla cattiva conduzione di alloggi precedentemente assegnati o all'occupazione abusiva di alloggi pubblici o privati.

5) Il lavoro

Gli ultimi dati resi disponibili dalla Regione Emilia Romagna raccolti nel rapporto annuale sul Mercato del lavoro in Provincia di Parma mostrano come l'andamento nel 2018 sia coerente con il contesto regionale di crescita occupazionale che procede ormai dall'inizio del 2015 senza soluzione di continuità e, sulla base delle informazioni congiunturali più aggiornate, senza significative decelerazioni o discontinuità nel trend. Da una lettura integrata delle fonti di informazione disponibili per il mercato del lavoro regionale, occorre infatti rilevare, da un punto di vista quantitativo, il mantenimento, anche nel 2018, di un significativo ritmo di crescita delle posizioni di lavoro dipendente nelle unità locali delle imprese e delle istituzioni residenti in Emilia-Romagna, cresciute su base annua di 26.956 unità, secondo i dati delle Comunicazioni obbligatorie SILER; questa importante crescita del lavoro dipendente trova riscontro nelle stime della Rilevazione sulle forze di lavoro ISTAT relative agli occupati dipendenti che, in ambito regionale, passerebbero da un livello medio annuo pari a 1 milione 526 mila unità nel 2017 a 1 milioni 562 mila unità nel 2018, ossia 36 mila dipendenti in più. Se si considera però l'intero quadriennio di ripresa 2015-2018, la creazione del lavoro dipendente in Emilia-Romagna si misura in 142.421 posizioni di lavoro dipendente in più nelle unità locali delle imprese e delle istituzioni residenti e di 123 mila cittadini residenti occupati alle dipendenze in più. La crescita del lavoro dipendente, in provincia di Parma come in Emilia-Romagna, non ha dato solo continuità al positivo trend in atto dal 2015, ma si è qualificata, nel 2018, in virtù di un nuovo, cospicuo incremento della componente a carattere permanente dell'occupazione – consentito da una buona performance della domanda di lavoro e favorito da nuovi incentivi per le assunzioni dei giovani: la crescita delle posizioni lavorative dipendenti, nel 2018, in Emilia-Romagna, si presenta infatti come la sintesi di un incremento delle posizioni a tempo indeterminato e in apprendistato pari a 25.887 unità e di un incremento di quelle a tempo determinato e nel lavoro somministrato pari a sole 1.069 unità. Un andamento simile si è osservato in provincia di Parma dove, nel 2018, le posizioni lavorative dipendenti sono cresciute di 4.423 unità, risultato, in questo caso, di 3.222 unità in più a tempo indeterminato e in apprendistato e di 1.201 unità in più a tempo determinato e nel lavoro somministrato. Tale crescita locale della base occupazionale trova una corrispondenza nelle stime relative al complesso degli occupati che, a livello provinciale, passerebbero da 205 mila unità nel 2017 a 208 mila nel 2018, fermo restando che l'elevato errore campionario delle stime a livello provinciale deve far prendere con beneficio di inventario tali variazioni anno su anno, privilegiando invece un'analisi sull'intera serie storica. Anche in provincia di Parma, la più recente crescita occupazionale ha consentito ulteriori progressi

nella riduzione della disoccupazione: il numero delle persone in cerca di occupazione, fra il 2017 ed il 2018, viene stimato in calo da 11 mila a 10 mila unità, con una parallela riduzione del tasso di disoccupazione dal 5,2% al 4,8%. A livello regionale, nel medesimo periodo, i disoccupati sono in calo da 138 mila a 125 mila unità e il tasso di disoccupazione dal 6,5% al 5,9%. La maggiore stabilità media dei posti di lavoro creati nel 2018 ha senz'altro contribuito alla diminuzione dei tassi di disoccupazione giovanile, che si rivela significativa, in provincia di Parma come in Emilia-Romagna. La congiuntura positiva ha fatto sì che il monte ore autorizzate di cassa integrazione guadagni sia sceso nel 2018, secondo i dati INPS, tanto in provincia di Parma che nella regione presa nel suo complesso, ai livelli più bassi registrati dal 2009, ossia, rispettivamente a 545.783 e a 14.361.070 ore autorizzate, in forte decremento rispetto alle ore autorizzate nel 2017 (rispettivamente -27,0% e -46,9%). Dal 01/01/2018 i dati che solitamente ci venivano forniti dalla Provincia di Parma, non sono più aggiornati, confluendo in nuove rivelazioni curate e pubblicate dal sito dell'Agenzia regionale per il lavoro; tali rilevazioni prendono in esame i flussi di Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID) e i flussi di attivazione dei rapporti di lavoro. In particolar modo si specifica che, in merito al flusso delle DID, i dati presentati sono desunti dal Sistema informativo Lavoro Emilia-Romagna (SiLER) dove confluiscono le dichiarazioni di immediata disponibilità al lavoro (DID) rilasciate presso i Centri per l'impiego oppure on-line dalle persone che sono sia prive di un'occupazione sia immediatamente disponibili a cercare e/o a svolgere un'attività lavorativa. Il rilascio della DID permette di usufruire delle prestazioni di politica attiva del lavoro erogate dalla rete territoriale dei servizi per l'impiego. I dati di flusso sulle DID sono una misura della «disoccupazione amministrativa» e sono soggetti ad un "variabilità" legata al periodo in cui vengono estratti dal SiLER. Il territorio preso a riferimento si riferisce al domicilio delle persone che hanno rilasciato la DID.

Tab. 12 – FLUSSO di Dichiarazioni di Immediata Disponibilità al lavoro (DID) per nazionalità e domicilio nella provincia di Parma. Anno 2018, valori assoluti

Comune di domicilio	Italiani	Stranieri	Totale
COLLECCHIO	105	44	149
FELINO	80	26	106
MONTECHIARUGOLO	94	35	129
SALA BAGANZA	45	13	58
TRAVERSETOLO	74	32	106
Totale	398	150	548

In merito ai flussi di attivazione dei rapporti di lavoro, i dati presentati sono desunti dal Sistema informativo Lavoro Emilia-Romagna (SiLER) dove confluiscono le Comunicazioni obbligatorie trasmesse dalle imprese private e dalle istituzioni pubbliche riferite ai movimenti del personale in entrate e in uscita. L'universo osservato è costituito dagli avviamenti al lavoro con posizioni contrattuali alle dipendenze in senso stretto (tempo indeterminato, determinato, somministrato, apprendistato), intermittente ovvero parasubordinato. Nell'ambito del lavoro dipendente si è distinto il rapporto di lavoro intermittente in quanto la loro attivazione non corrisponde all'inizio effettivo della prestazione lavorativa. Le suddette Comunicazioni obbligatorie sono trasmesse da tutti i datori di lavoro, pubblici e privati, ai servizi competenti in caso di attivazione, proroga, trasformazione e cessazione di rapporti di lavoro subordinato, parasubordinato, di tirocini e di altre esperienze professionali previste dalla normativa vigente (art. 4-bis del D.Lgs. n. 181/2000, così come modificato dall'art. 1, comma 1184 della L. 296/2006, ovvero altre leggi speciali che disciplinano le comunicazioni di settori specifici quali la pubblica amministrazione, la scuola, il settore marittimo). La comunicazione obbligatoria è un evento (avviamento al lavoro, trasformazione, proroga, cessazione) osservato in un determinato momento temporale. L'evento è l'elemento base su cui si fonda l'intero sistema informativo e di norma è caratterizzato da una data di inizio, eventualmente da una data di fine, dal codice fiscale del lavoratore e del datore di lavoro. Tali eventi possono essere aggregati in rapporti di lavoro, considerando tutti gli eventi successivi e contigui che legano due soggetti e concorrono alla creazione di un unico rapporto di lavoro. I dati, di origine amministrativa, sono soggetti ad un "variabilità" legata al periodo in cui si provvede ad estrarli dal SiLER. Il territorio preso a riferimento è dato dalla localizzazione dell'unità locale ove si svolge l'attività lavorativa, per consentire di misurare il flusso della domanda di lavoro; questi dati pertanto ci permettono di analizzare quanto il nostro territorio può offrire al mercato del lavoro.

Tab. 13 – I Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense e il lavoro

COMUNE		Totale
	Tipologia di contratto	
COLLECCHIO	Apprendistato	153
	Indeterminato	461
	Determinato	2.449
	Somministrato	1.260
	Intermittente	206
	Parasubordinato	33
	Totale	4.562

FELINO	Apprendistato	64
	Indeterminato	167
	Determinato	694
	Somministrato	250
	Intermittente	204
	Parasubordinato	3
	Totale	1.382
MONTECHIARUGOLO	Apprendistato	36
	Indeterminato	256
	Determinato	1.905
	Somministrato	523
	Intermittente	83
	Parasubordinato	12
	Totale	2.815
SALA BAGANZA	Apprendistato	46
	Indeterminato	215
	Determinato	330
	Somministrato	186
	Intermittente	109
	Parasubordinato	26
	Totale	912
TRAVERSETOLO	Apprendistato	65
	Indeterminato	220
	Determinato	786
	Somministrato	598
	Intermittente	38
	Parasubordinato	7
	Totale	1.714
TOTALE COMPLESSIVO		11.385

Nota esplicativa delle categorie sopra menzionate:

Apprendistato	L'apprendistato è uno speciale rapporto di lavoro in cui il datore di lavoro si obbliga, oltre che a corrispondere la retribuzione, ad impartire all'apprendista l'insegnamento necessario perché questi possa conseguire la capacità tecnica per diventare lavoratore qualificato.
Indeterminato	Rapporto di lavoro di tipo subordinato con contratto di lavoro a tempo indeterminato, con cui un soggetto (il lavoratore) si impegna, senza vincolo di durata, dietro versamento di una retribuzione, a prestare la propria attività lavorativa sottoponendosi al potere direttivo, organizzativo e disciplinare del proprio datore di lavoro.
Determinato	Rapporto di lavoro di tipo subordinato in cui è prevista una data di fine del rapporto.
Somministrato	Il lavoro somministrato, ex lavoro interinale, è un contratto in base al quale l'impresa (utilizzatrice) richiede manodopera ad agenzie autorizzate (somministratori) iscritte in un apposito Albo tenuto presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Le posizioni in somministrazione non includono il personale delle agenzie fornitrici di lavoro temporaneo assunto con contratto di lavoro dipendente diverso dalla somministrazione.
Intermittente	Il lavoro intermittente è caratterizzato dalla prestazione a carattere discontinuo resa dal lavoratore secondo le richieste dell'impresa.
Parasubordinato	Il lavoro "parasubordinato", che intercorre tra due soggetti, il "collaboratore" (ossia chi presta l'attività lavorativa) e il "committente" (ossia chi beneficia dell'opera lavorativa), si definisce come tale perché presenta caratteristiche proprie, in parte, del lavoro autonomo e, in parte, del lavoro subordinato. Il collaboratore, infatti, analogamente ad un lavoratore autonomo, si impegna a compiere un'opera o un servizio a favore del committente, senza alcun vincolo di subordinazione ma, a differenza dei lavoratori autonomi, gli vengono estese delle prestazioni e delle tutele tipiche dei lavoratori subordinati (quali, ad esempio, gli assegni per il nucleo familiare, l'indennità di malattia, l'indennità di maternità, la tutela in caso di infortunio).

6) Interventi di integrazione al reddito familiare

L'assistenza economica ordinaria, governata dalla Commissione Contributi Aziendale (numero **10 Commissioni nel corso del 2019**) di cui al "Regolamento aziendale degli interventi economici in favore delle persone bisognose" si conferma essere un importante ambito strategico di intervento in favore dei nuclei familiari del territorio. Le tabelle più sotto rappresentano il **flusso di cassa** del 2019, cioè i contributi erogati nel corso dell'anno (prescindendo dalla loro competenza economica). I dati confermano, in linea con le annualità precedenti, che tra i contributi economici (**totale complessivo €186.165 per più di 300 beneficiari**), quelli erogati ad **integrazione del reddito familiare** e destinati ad **affitti e utenze** (totale complessivo pari a più di 70.000 euro) si confermano essere tra le principali voci di intervento e di spesa (**44%**, in netto calo rispetto allo scorso anno quando rappresentavano poco più del **80% delle risorse erogate**); adulti e minori di nazionalità italiana risultano essere ancora una volta i principali destinatari target.

Categoria	Comune	Numero Utenti	Numero Contributi	Importo Totale
Utenze				
	Collecchio	30	52	€ 9.017,23
	Felino	20	54	€ 10.268,62
	Montechiarugolo	16	36	€ 7.631,31
	Sala Baganza	16	52	€ 6.120,12
	Traversetolo	28	56	€ 11.161,78
		110	250	€ 44.199,06
Affitto				
	Collecchio	32	48	€ 9.286,78
	Felino	11	17	€ 7.814,04
	Montechiarugolo	12	12	€ 3.169,39
	Sala Baganza	4	10	€ 1.414,10
	Traversetolo	18	26	€ 10.389,29
		77	113	€ 32.073,60
Sostegno Minori				
	Collecchio	14	31	€ 9.918,00
	Felino	3	4	€ 1.405,00
	Montechiarugolo	15	27	€ 7.620,00
	Sala Baganza	6	25	€ 5.316,42
	Traversetolo	12	19	€ 6.850,52
		50	106	€ 31.109,94
Integrazione al reddito familiare				
	Collecchio	48	75	€ 4.968,65
	Felino	19	31	€ 6.366,20
	Montechiarugolo	32	52	€ 23.394,44

	Sala Baganza	28	50	€ 2.670,00
	Traversetolo	41	59	€ 7.164,56
		168	267	€ 44.563,85
Mensa Scolastica				
	Collecchio	6	6	€ 940,34
	Felino	1	1	€ 441,50
	Traversetolo	3	3	€ 226,80
		10	10	€ 1.608,64
Trasporto				
	Collecchio	13	16	€ 5.330,82
	Felino	4	5	€ 685,44
	Montechiarugolo	7	12	€ 820,53
	Sala Baganza	5	5	€ 121,00
	Traversetolo	9	11	€ 474,50
		38	49	€ 7.432,29
Altro				
	Collecchio	6	6	€ 3.463,00
	Montechiarugolo	6	8	€ 2.567,56
	Sala Baganza	2	5	€ 1.680,00
	Traversetolo	6	7	€ 4.304,00
		20	26	€ 12.014,56

- a) Il **25,76%** gli interventi di **integrazione al reddito**, con € **44.564** erogati in denaro direttamente al **35,52% dei beneficiari** (168). Tale tipologia di intervento, rappresenta il 23% (185 interventi) del totale del numero complessivo di interventi (814).
- b) Il **25,50%**, pari a € 44.200 è stato destinato a sanare le **morosità utenze domestiche** di 110 utenti, ovvero il **23,26% dei beneficiari** complessivi.
- c) Il **18,54%**, pari a € 32.074 è stato destinato a sanare le **morosità relative a canoni di locazione** di 77 utenti, ovvero il **16,28% dei beneficiari** complessivi.

Target	Comune	Numero Utenti	Numero Contributi	Importo Totale
Adulti				
	Collecchio	19	34	€ 6.633,27
	Felino	7	21	€ 7.654,02
	Montechiarugolo	7	20	€ 4.038,74
	Sala Baganza	7	21	€ 3.112,46
	Traversetolo	11	24	€ 5.773,55
		51	120	€ 27.212,04
Anziani				
	Collecchio	7	8	€ 350,00
	Felino	4	15	€ 2.763,48
	Montechiarugolo	6	20	€ 9.677,54

	Traversetolo	12	24	€ 6.570,28
		29	67	€ 19.361,30
Disabili				
	Collecchio	5	13	€ 3.978,93
	Felino	5	12	€ 2.480,01
	Montechiarugolo	5	16	€ 6.860,42
	Sala Baganza	1	1	€ 0,00
	Traversetolo	14	21	€ 5.347,26
		30	63	€ 18.666,62
Minori				
	Collecchio	68	179	€ 31.962,62
	Felino	19	64	€ 14.083,29
	Montechiarugolo	41	91	€ 24.626,53
	Sala Baganza	33	125	€ 14.209,18
	Traversetolo	47	112	€ 22.880,36
		208	571	€ 107.761,98
Italiani				
	Collecchio	49	120	€ 28.452,02
	Felino	24	73	€ 17.617,80
	Montechiarugolo	40	103	€ 37.547,75
	Sala Baganza	27	68	€ 5.122,90
	Traversetolo	50	107	€ 23.863,38
		190	471	€ 112.603,85
Stranieri Comunitari				
	Collecchio	5	15	€ 1.384,99
	Montechiarugolo	1	1	€ 150,00
	Sala Baganza	3	7	€ 904,80
	Traversetolo	6	10	€ 1.507,00
		15	33	€ 3.946,79
Stranieri Extra-Comunitari				
	Collecchio	45	99	€ 13.087,81
	Felino	11	39	€ 9.363,00
	Montechiarugolo	18	43	€ 7.505,48
	Sala Baganza	11	72	€ 11.293,94
	Traversetolo	28	64	€ 15.201,07
		113	317	€ 56.451,30

Per quanto al **target di utenza**, il **62,29%** dei contributi economici (€107.762) sono stati riconosciuti a 208 famiglie con **minori** ed il **10,79%** (€18.667) a 30 famiglie con **disabili**; **€ 112.604 (65,10% dei contributi economici)** sono stati erogati a **cittadini** beneficiari di **nazionalità italiana**.

Come già evidenziato negli anni precedenti, alle azioni connesse all'integrazione del reddito familiare, L'Azienda da nove anni ha promosso una collaborazione con l'Associazione "Azione Solidale" per il reperimento di pacchi alimentari da destinare a famiglie in stato di necessità. Il progetto pre-

vede il reperimento di alimenti dismessi dal circuito produttivo per difetti di confezionamento o in prossimità di scadenza ma integri nelle loro caratteristiche organolettiche, per poi ridistribuirli alle famiglie individuate dal Servizio Sociale attraverso la collaborazione di alcune associazioni attive sul territorio: Circolo ARCI “La Rondine” (Traversetolo), (da luglio 2017 ha collaborato il Circolo Verdi di Montechiarugolo, in sostituzione del circolo “La Rondine” di Traversetolo), “Centro Sociale S. Michele” (Felino), “Banca del tempo” (Sala Baganza), AUSER e Caritas, **da luglio 2019 la collaborazione si è estesa al “Circolo il CERVO” di Collecchio, per la distribuzione dei pacchi alimentari.**

A far data dal 23 novembre 2019, inoltre, i pacchi alimentari consegnati alle famiglie beneficiarie si sono ulteriormente arricchiti di **derrate alimentari donati dalla ditta “Serenissima Ristorazione SpA”** (offerta migliorativa contenuta nel vigente contratto di appalto per la fornitura dei Centri Diurni aziendali), per un valore superiore a 450 pasti.

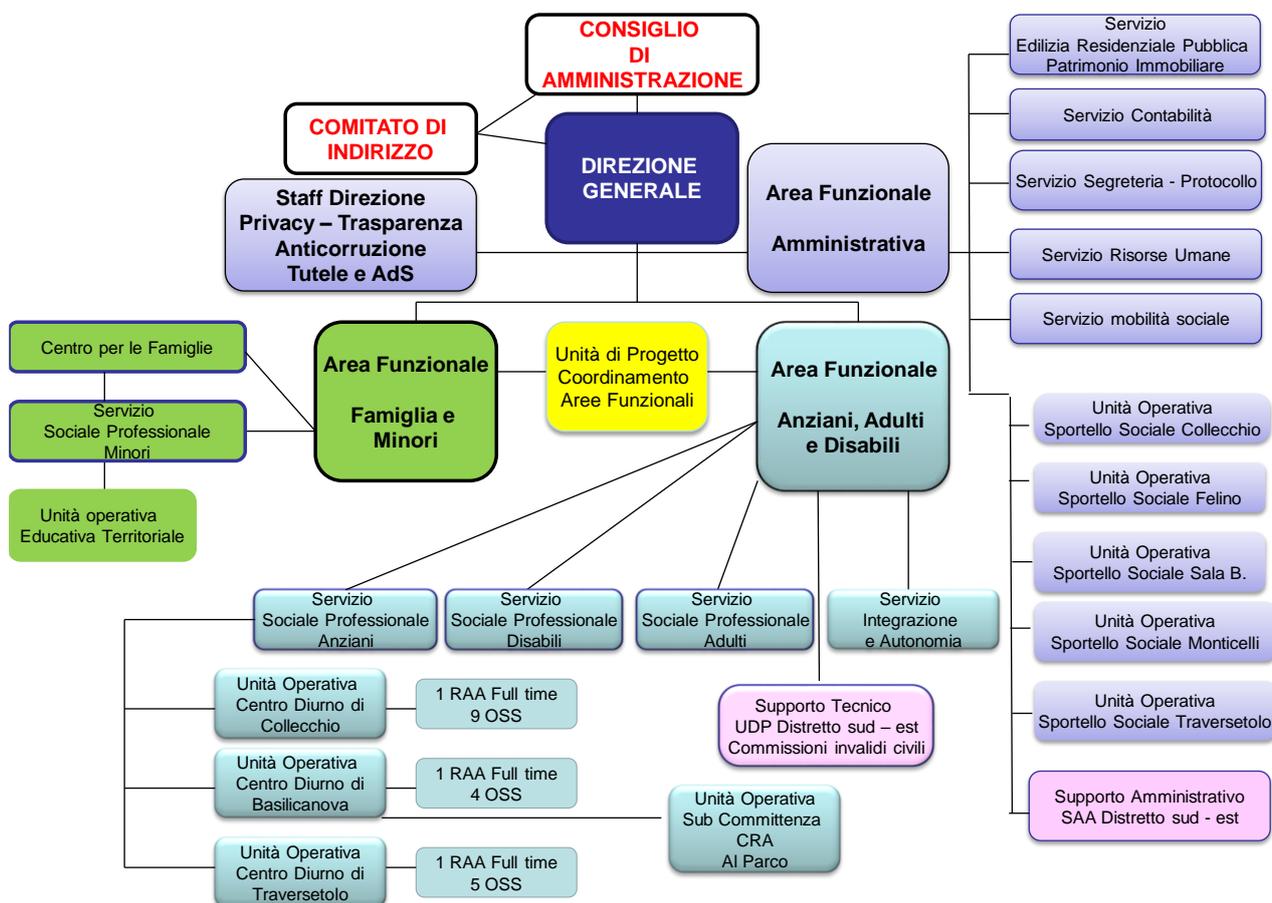
L’Azienda ha ulteriormente consolidato le programmazioni sinergiche con le Caritas del territorio, al fine di garantire una maggiore integrazione tra le risorse disponibili ed una distribuzione perequativa rispetto ai bisogni delle famiglie residenti nel territorio pedemontano attraverso una collaborazione attiva con il Servizio Sociale ed uno scambio di informazione tra i diversi punti di distribuzione. Nel corso del 2019 il numero di pacchi alimentari consegnati risulta superiore rispetto a quello registrato nel 2018; si evidenzia che in un solo mese (gennaio) vi è stata un’unica consegna alla riapertura di *Azione Solidale* dopo le Festività Natalizie, mentre a marzo 2019 le consegne sono state 3, e la cadenza quindicinale delle consegne è stata rispettata negli altri mesi dell’anno. Si registra nel corso del 2019 una diminuzione dei nuclei e delle singole persone beneficiarie rispetto al 2018: il numero dei nuclei familiari e delle singole persone beneficiarie diminuisce in quanto rispetto allo scorso anno, la rotazione è stata inferiore e i nuclei stessi composti da meno persone.

2013	COLLECCHIO	FELINO	MONTECHIARUGOLO	SALA B.	TRAVERSETOLO	TOT.
NUCLEI	37	28	22	15	14	116
PERSONE	90	140	48	45	46	339
CONSEGNE	370	260	211	280	290	1411
2014						
NUCLEI	35	22	22	12	14	105
PERSONE	126	72	75	42	56	371
CONSEGNE	384	266	312	190	292	1444
2015						
NUCLEI	30	14	20	14	16	94
PERSONE	116	45	74	52	61	348
CONSEGNE	368	253	299	183	276	1379

2016						
NUCLEI	26	15	15	13	18	87
PERSONE	107	51	60	43	59	320
CONSEGNE	400	272	325	199	299	1495
2017						
NUCLEI	27	16	19	14	19	95
PERSONE	107	62	80	36	62	347
CONSEGNE	384	264	304	192	288	1432
2018						
NUCLEI	23	15	20	10	16	84
PERSONE	90	54	85	23	50	302
CONSEGNE	368	253	299	184	269	1373
2019						
NUCLEI	17	14	18	11	15	75
PERSONE	69	50	84	27	49	279
CONSEGNE	384	264	312	179	284	1423

7) Assetto istituzionale e organizzazione

Dopo undici anni di vita, l'Azienda ha consolidato la propria architettura organizzativa, flessibile e modulare, a garanzia del costante adeguamento dell'azione professionale, sia tecnica che amministrativa, agli obiettivi definiti e alle loro variazioni.



L'Azienda "Pedemontana Sociale" è stata istituita dai Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense in data 28/12/2007. Dal 1° luglio 2013 l'Azienda è soggetta alla Direzione ed al Coordinamento dell'Unione Pedemontana Parmense.

Sono Organi dell'Azienda Speciale il Consiglio di Amministrazione, il Presidente nella persona di Simone Dall'Orto (in carica sino al 31/12/2019), il Direttore Generale nella persona di Adriano Temporini e l'Organo di Revisione Contabile nelle persone di Maria Letizia Monica fino al 30/09/2019 e di Saveria Morello dal 01/10/2019. Da luglio 2013 la composizione e le attività del Consiglio di Amministrazione e del Comitato di Indirizzo (Organo consultivo, partecipativo e istruttorio che si riunisce in relazione alle materie poste all'ordine del giorno delle sedute del Consiglio

di Amministrazione, composto dagli assessori comunali delegati dai comuni dell'Unione) sono così come di seguito rappresentate:

Composizione CdA dal 01/01/2016 al 31/12/2019

COMUNE	01/01/2016 14/06/2016	07/07/16 31/12/16	2017	2018	01/01/19 24/06/19	25/06/19 31/12/19
Collecchio	Bianchi P	Bianchi P	Bianchi P	Bianchi VP	Bianchi VP	Galli VP
Felino	Leoni C	Leoni C	Leoni C	Leoni C	Leoni C	Leoni C
Montechiarugolo	Buriola VP	Buriola VP	Buriola VP	Buriola P	Buriola C	Friggeri C
Sala Baganza	Merusi C	Spina C	Spina C	Spina C	Spina C	Spina C
Traversetolo	Mari C	Dall'Orto C	Dall'Orto C	Dall'Orto C	Dall'Orto P	Dall'Orto P

(*) C: Consigliere; P: Presidente; VP: Vice Presidente

Attività CdA e Cdl dal 01/01/2016 al 31/12/2019

PERIODO	2016		2017		2018		2019	
	S	D	S	D	S	D	S	D
CdA	10	32	11	32	12	45	11	37
Cdl	9		12		10		3	

(*) S: Sedute; D: Delibere

8) Il Personale

Come per gli anni precedenti, si conferma immutato **l'equilibrio tra profili professionali di governo ed operativi** (allo stato attuale 68 dipendenti rispettivamente n. 27 categoria D e 41 categorie B e C).

Il centro di costo relativo (CDC), nel 2017 aveva registrato un notevole risparmio (€ 141.000 per arrotondamento) rispetto al previsionale 2018, dovuto prevalentemente al pensionamento ed al licenziamento volontario di n. due dipendenti, oltre che ad una riduzione dell'utilizzo del personale interinale per le sostituzioni nei centri diurni aziendali per anziani; l'impiego di due dipendenti a tempo pieno e indeterminato per il governo di progettazioni a livello distrettuale (uno per commissioni invalidi civili; uno per SIA/RES ex PON) aveva comportato una distribuzione del costo relativo sui 13 Comuni del Distretto sud-est e la mancata attivazione del progetto di accoglienza dedicata alle persone richiedenti asilo, aveva comportato un'ulteriore riduzione di spesa. Nel 2018, invece, il centro di costo risulta in linea con il dato previsionale. Nel corso del 2019, la mancata assunzione di un ragioniere C1/C1 e di un educatore professionale C1/C1, entrambe a tempo pieno e indeterminato, hanno comportato un risparmio pari a circa 60.000 euro.

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
PERSONALE	2.182.000	2.153.000	2.114.474,35

Nel corso del 2019, in coerenza con quanto previsto nel Piano Programmatico Pluriennale approvato con delibera del CdA n. 22 del 19/10/2018 e ss.mm.ii., sono state espletate quattro procedure selettive pubbliche. In particolare:

- N. 1 selezione pubblica per esami per la copertura di n. 1 (uno) posto a tempo pieno ed indeterminato di "Istruttore amministrativo del servizio risorse umane" con categoria giuridica ed economica C1 – personale non dirigente comparto Funzioni Locali – da assegnare all'Ufficio Personale;
- N. 1 selezione pubblica per soli esami per la copertura di n. 1 posto a tempo pieno e indeterminato con profilo di "Responsabile attività assistenziali (Raa) dell'Area funzionale adulti, disabili e anziani" con categoria giuridica ed economica B3 – personale non dirigente comparto funzioni locali – da assegnare al servizio "Centro diurno anziani";

- N. 1 selezione pubblica per soli esami per la copertura di n. 3 posti a tempo pieno e indeterminato con profilo di “Istruttore Direttivo Assistente sociale” con categoria giuridica ed economica D1 – personale non dirigente comparto Funzioni Locali – da assegnare agli sportelli territoriali;
- N. 1 selezione pubblica per esami per la copertura di n. 1 (uno) posto a tempo pieno e indeterminato con profilo di “Istruttore direttivo area giuridico/amministrativa” con categoria giuridica ed economica D1 - personale non dirigente comparto Funzioni Locali – da assegnare all’area funzionale amministrativa in staff alla Direzione generale della sede legale.

L’azienda ha pertanto provveduto all’assunzione, a tempo pieno e indeterminato, delle figure professionali previste nel piano dei fabbisogni, oltre alla copertura, facendo ricorso alla graduatoria definitiva vigente, della posizione divenuta vacante presso lo sportello territoriale di Traversetolo (pensionamento della figura amministrativa). Per quanto riguarda invece talune scelte organizzative adottate negli anni scorsi ed aventi ad oggetto la gestione di servizi per il territorio del Distretto Sud Est, considerato il parziale rinnovo delle Convenzioni con l’Unione Montana Appennino Parma Est, l’azienda ha provveduto a:

- a) prorogare fino al 31/12/2020 il rapporto contrattuale in essere per la copertura della posizione professionale incaricata della referenza distrettuale delle Commissioni Invalidi Civili;
- b) prorogare al 30/04/2020 il rapporto contrattuale in essere per la copertura del ruolo amministrativo dedicato alle funzioni amministrative proprie del Servizio di Assistenza Anziani distrettuale;
- c) non confermare, a fronte della nota trasmessa dall’Ufficio di Piano, il profilo amministrativo professionale categoria D1 quale incaricata della gestione delle pratiche RES REI, stante il venir meno delle azioni rivolte a tale tipo di pratiche amministrative.

Anche nel corso del 2019, gli aspetti formativi sono stati curati con particolare attenzione per ogni profilo professionale: per quanto attiene il Servizio Sociale Professionale, la formazione proposta ha ancora una volta consentito il rispetto degli obblighi fissati dal Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali in merito alla formazione continua, garantendo - per tematiche di interesse secondo l’area funzionale di competenza - la partecipazione a tutte le professioniste coinvolte. Percorsi ulteriori e diversi hanno visto la partecipazione attiva degli Operatori: di particolare importanza, in termini di novità e coinvolgimento dei soggetti interessati, è stato il percorso formativo – strutturato in parallelo rispetto alle attività del progetto “Afrodite” – dedicato alle Professioniste che gestiscono l’intera area della disabilità. Per quanto riguarda invece il personale RAA e OSS dei centri diurni, l’azienda ha realizzato il percorso – pianificato e progettato nel 2018 - sul

metodo Validation, attraverso la collaborazione avviata con l'Associazione Agape e la partecipazione attiva della dott.ssa Vania Martinelli.

Sempre nel 2019 si sono conclusi i percorsi formativi dedicati all'ottenimento della qualifica di Educatore Professionale (c.d. legge lori) per n. 2 Operatori.

L'organizzazione del Servizio Sociale Professionale territoriale è garantita dalle seguenti assistenti sociali professioniste.

SPORTELLO SOCIALE COLLECCHIO AL 31/12/2019				
AA.SS.	ORE	FUNZIONE 1	FUNZIONE 2	FUNZIONE 3
BRUNI	36	ANZIANI	CENTRO DIURNO	SOSTITUZIONE COMMISSIONE PVC ANZIANI
MALONI	18	DISABILI	COMMISSIONE UVM	PIANI DI ZONA - SO- STITUZIONE TAVOLO DISABILI
MOGLIA	36	18 ORE ADULTI	18 ORE MINORI	
TARANTINO	36	MINORI		
BILONI	36	MINORI		
SPORTELLO SOCIALE FELINO AL 31/12/2019				
AA.SS.	ORE	FUNZIONE 1	FUNZIONE 2	FUNZIONE 3
FORESTIERI	36	ANZIANI	ADULTI	
MALONI	9	DISABILI	COMMISSIONE UVM	SOSTITUZIONE TA- VOLO DISABILI
SCARAMUZZA	36	MINORI		
SPORTELLO SOCIALE SALA BAGANZA AL 31/12/2019				
AA.SS.	ORE	FUNZIONE 1	FUNZIONE 2	FUNZIONE 3
GIUBERTI	36	ANZIANI	ADULTI	sostituzione com- missione IC, Refe- rente equipe distret- tuale RES REI
MALONI	9	DISABILI		
PLACANICA	36	MINORI		
SPORTELLO SOCIALE TRAVERSETOLO AL 31/12/2019				
AA.SS.	ORE	FUNZIONE 1	FUNZIONE 2	FUNZIONE 3
ANASTASIO	36	MINORI		
ZIZZA (sostituzione mater- nità)	36	ANZIANI	CENTRO DIURNO	SOSTITUZIONE COMMISSIONI IN- VALIDI CIVILI
PIETRANTONI	36	MINORI		
ORLANDO	9	ADULTI	SOSTITUZIONE TA- VOLO ADUL- TI/POVERTA'/IMMIG RAZIONE	
ROMANO	18	DISABILI	TAVOLO DISABILI	
SPORTELLO SOCIALE MONTECHIARUGOLO AL 31/12/2019				

<i>AA.SS.</i>	<i>ORE</i>	<i>FUNZIONE 1</i>	<i>FUNZIONE 2</i>	<i>FUNZIONE 3</i>
MIODINI	36	MINORI		
MANGHI	36	ANZIANI	CENTRO DIURNO	COMMISSIONE PVC ANZIANI
ORLANDO	9	ADULTI	SOSTITUZIONE TAVOLO ADULTI/POVERTA'/IMMIGRAZIONE	
PELOSO	36	ANZIANI	MINORI	
ROMANO	18	DISABILI	TAVOLO DISABILI	
FUNZIONI AZIENDALI AL 31/12/2019				
<i>OPERATORE</i>	<i>ORE</i>	<i>FUNZIONE 1</i>	<i>FUNZIONE 2</i>	<i>FUNZIONE 3</i>
CANNARSA	36	Amministrazioni di sostegno, Curatele e Tutelle	Inserimento lavorativo deficit/fasce deboli	Coordinamento aree funzionali, Tavolo adulti, Equipe distrettuale L.14/2015, supplente equipe distrettuale RES REI
FORNARI	36	Affido e Adozioni	Piani di Zona disabili	Progetti "Scuola di autonomia" "Progetto puzzle", sostituzione Tavolo minori
PAPA	36	Commissioni distrettuali Legge n. 104/92 e L. n. 68/99		

Le tabelle riassuntive proposte di seguito intendono fornire un quadro trasparente in merito all'andamento assunzionale e di stabilizzazione del personale nel corso della vita dell'Azienda.

ANNO 2008

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO ORGANICO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO ORGANICO
OSS	34	CAT. B IND.	34
AA.SS.	12	CAT. C IND.	2
AMMINISTRATIVI	5	CAT. D IND.	9
SPORTELLI	6	CAT. B DET.	8
RAA	6	CAT. C DET.	4
DIRIGENTI	4	CAT. D DET.	10
TOTALE	67		67

ANNO 2009

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO ORGANICO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO ORGANICO
OSS	31	CAT. B IND.	40
AA.SS.	13	CAT. C IND.	1
AMMINISTRATIVI	5	CAT. D IND.	9
SPORTELLI	6	CAT. B DET.	2
RAA	6	CAT. C DET.	8
DIRIGENTI	4	CAT. D DET.	11
OPERATORE NIDI	2		1
EDUCATORI	4		
TOTALE	71		71

ANNO 2010

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO ORGANICO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO ORGANICO
OSS	31	CAT. B IND.	40
AA.SS.	13	CAT. C IND.	4

AMMINISTRATIVI	4	CAT. D IND.	15
SPORTELLI	6	CAT. D DET.	5
RAA	6		
DIRIGENTI	4		
TOTALE	64		64

ANNO 2011

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO ORGANICO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO ORGANICO
OSS	24	CAT. B IND.	40
AA.SS.	16	CAT. C IND.	4
AMMINISTRATIVI	6	CAT. D IND.	15
SPORTELLI	6	CAT. D DET.	5
RAA	4		
DIRIGENTI	4		
ED.TERR./SCOL.	4		
TOTALE	64		64

ANNO 2012

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO ORGANICO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO ORGANICO
OSS	23	CAT. B IND.	36
AA.SS.	16	CAT. C IND.	4
AMMINISTRATIVI	7	CAT. D IND.	20
SPORTELLI	6	CAT. B DET.	0
RAA	3	CAT. C DET.	1
DIRIGENTI	4	CAT. D DET.	3
ED.TERR./SCOL	4		
FUNZIONARIO PEDAGOGISTA	1		
TOTALE	64		64

ANNO 2013

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO ORGANICO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO ORGANICO
OSS	19	CAT. B IND.	36
AA.SS.	20	CAT. C IND.	5
AMMINISTRATIVI	10	CAT. D IND.	21
SPORTELLI	5	CAT. B DET.	0
RAA	3	CAT. C DET.	2
DIRIGENTI	4	CAT. D DET.	6
ED.TERR./SCOL	8		
FUNZIONARIO PEDAGOGISTA	1		
TOTALE	70		70

ANNO 2014

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO ORGANICO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO ORGANICO
OSS	18	CAT. B IND.	35
AA.SS.	19	CAT. C IND.	5
AMMINISTRATIVI	9	CAT. D IND.	20
SPORTELLI	5	CAT. B DET.	0
RAA	2	CAT. C DET.	1
DIRIGENTI	4	CAT. D DET.	6
ED.TERR./SCOL	9		
FUNZIONARIO PEDAGOGISTA	1		
TOTALE	67		67

ANNO 2015

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO ORGANICO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO ORGANICO
OSS	17	CAT. B IND.	33
AA.SS.	17	CAT. C IND.	5
AMMINISTRATIVI	8	CAT. D IND.	22
SPORTELLI	5	CAT. B DET.	0
RAA	2	CAT. C DET.	0
DIRIGENTI	4	CAT. D DET.	2

ED.TERR./SCOL	8		
FUNZIONARIO PEDAGOGISTA	1		
TOTALE	62		62

ANNO 2016			
PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO
	ORGANICO		ORGANICO
OSS	18	CAT. B IND.	33
AA.SS.	17	CAT. C IND.	5
AMMINISTRATIVI	9	CAT. D IND.	22
SPORTELLLO	5	CAT. B DET.	0
RAA	2	CAT. C DET.	1
DIRIGENTI	4	CAT. D DET.	2
ED.TERR./SCOL	7		
FUNZIONARIO PEDAGOGISTA	1		
TOTALE	63		63

2017			
PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO	PROFILO GIURIDICO	NUMERO
	ORGANICO		ORGANICO
OSS	20	CAT. B IND.	31
AA.SS.	20	CAT. C IND.	6
AMMINISTRATIVI	9	CAT. D IND.	24
SPORTELLLO	6	CAT. B DET.	0
RAA	2	CAT. C DET.	0
DIRIGENTI	4	CAT. D DET.	2
ED.TERR./SCOL	2		
TOTALE	63		63

Nel corso del 2018 e 2019, non si sono registrate stabilizzazioni di personale; il quadro attuale è così come di seguito sintetizzabile

PROFILO PROFESSIONALE	NUMERO
	ORGANICO
OSS	20
AA.SS.	20
AMMINISTRATIVI	10
SPORTELLLO	7
RAA	2
DIRIGENTI	4
ED.TERR./SCOL	2
TOTALE	65

9) Il sistema delle relazioni e gli stakeholder

Il territorio distrettuale e pedemontano sono i contesti di riferimento all'interno dei quali attori pubblici e privati gestiscono servizi di carattere pubblico per la tutela del bene comune, dei diritti di cittadinanza e del benessere collettivo. L'azione di governance, svolta con impegno, professionalità e costanza dai Comuni committenti, ora Unione Pedemontana Parmense, dell'Azienda Pedemontana Sociale, amplia le opportunità di sostegno sociale alla comunità e rafforza la qualità che emerge dal confronto partecipato. L'ambito provinciale allarga i confini e abbraccia un territorio sovra distrettuale ricco di competenze, di saperi, di servizi: l'AUSL, le Aziende di Servizi alla Persona, il vasto mondo del Terzo Settore.

La diversità significa ricchezza e diviene il patrimonio del nostro territorio che storicamente genera valore attraverso la partecipazione volta alla sussidiarietà orizzontale.

Apparteniamo ad una realtà in cui le persone ed i servizi in rete generano valore dalla concertazione. Strategie di confronto e di partnership ora volgono all'uso efficiente delle risorse per mantenere i livelli non solo qualitativi ma, oggi, anche quelli quantitativi. Le strategie sinergiche tendono a diversificare e a qualificare le opportunità per lo sviluppo del diritto di cittadinanza. Al tempo stesso si impongono riflessioni sulla ottimizzazione delle risorse costituite dai conti economici, dai servizi e dalle strutture organizzative che li producono.

Di seguito rappresentiamo una sintesi dei principali Stakeholder dell'Azienda, suddivisi per (prevalenza) fornitori e partner di progetto

Principali fornitori Ragione sociale	Città	Provincia	Ultima movimentazione contabile
ACER AZ. CASA EMILIA ROMAGNA	PARMA	PR	2019
ANDROMEDA'S SRL	PARMA	PR	2019
APA ANTINCENDI	PARMA	PR	2019
ARUBA .IT ARUBA SPA	AREZZO	AR	2019
ASIA SNC DI SABATINO CINZIA E C.	PARMA	PR	2019
ATHENA SNC	TRAVERSETOLO	PR	2019
AUTEL IMPIANTI DI CALZI MARIO &	PARMA	PR	2019
AUTOCARROZZERIA MODERNA	PARMA	PR	2019
AUTOFFICINA 2000 DI M.A. SNC	PARMA	PR	2019
BANCA INTESA SAN PAOLO	PARMA	PR	2019
BARAZZONI ANGELO FERRARI R.&C.	TRAVERSETOLO	PR	2019
BELLI SNC ARTI BAMBINO	PARMA	PR	2019

BERTOZZI SRL	STRADELLA DI COLLECCHIO	PR	2019
CARPI SERVICE SNC DI CARPI FULVIO	SORBOLO	PR	2019
CENTER FER DI REMONDINI MAURO	COLLECCHIO	PR	2019
CICLAT SOC.COOP.	BOLOGNA	BO	2019
COLLECCHIO CENTRO SPA	PARMA	PR	2019
COLLECCHIO GOMME	COLLECCHIO	PR	2019
CONAD COLLECCHIO SRL	COLLECCHIO	PR	2019
COPPINI F.LLI DI COPPINI A E C	REGGIO EMILIA	RE	2019
COSTRUZIONI MARCHESI SAS	BUSSETO	PR	2019
DAY RISTOSERVICE SPA	BOLOGNA	BO	2019
DM OFFICINA DESIGN SRL	SALA BAGANZA	PR	2019
EMC2 ONLUS SCSARL	COLLECCHIO	PR	2019
ENEL ENERGIA SPA-SOC CON SOCIO U	ROMA	RM	2019
ENEL SERVIZIO ELETTRICO SPA	ROMA	RM	2019
ENI ADFIN SPA	ROMA	RM	2019
EXERGIA SPA	ROMA	RM	2019
FARMACIA COMUNALE	COLLECCHIO	PR	2019
FARMACIA SAN GIORGIO SNC	FORNOVO DI TARO	PR	2019
FONTANOT - AVIPRO MULTIMEDIA	PARMA	PR	2019
FRANCOANGELI SRL	MILANO	MI	2019
FUTURCALOR SRL A SOCIO UNICO	PARMA	PR	2019
GAZZETTA DI PARMA	PARMA	PR	2019
GESTORE DEI SERVIZI ENERGETICI	ROMA		2019
GIUFFREDI CARLO & C SNC	BASILICANOVA	PR	2019
GLOBAL POWER SPA	VERONA	VR	2019
IL SOLE 24 ORE SPA	MILANO	MI	2019
IKEA ITALIA RETAIL SRL	CARRUGATE	MI	2019
INFOMOBILITY SPA A SOCIO UNICO	PARMA	PR	2019
INSER SPA	PARMA	PR	2019
IREN ACQUA E GAS SPA	GENOVA	GE	2019
IREN AMBIENTE SPA	REGGIO EMILIA	RE	2019
IREN MERCATO SPA	GENOVA	GE	2019
ITALIANA AUDION SRL A SOCIO UNICO	MILANO	MI	2019
KYOCERA DOCUMENTSOLUTION ITALIA	CERNUSCO SUL NAVIGLIO	MI	2019
LANDI ROBERTO D.I.	CORNIGLIO	PR	2019
LAVOROPIU' SPA	BOLOGNA	BO	2019
LEASE PLAN ITALIA SPA	ROMA	RM	2019
MAGGIOLI SPA	SANT.LO DI ROMAGNA	RN	2019
MB DI BACCHINI PAOLO	COLLECCHIO	PR	2019
MR COSTRUZIONI	REGGIO EMILIA	RE	2019
MELLI LUCIANO E C. SNC	COLLECCHIO	PR	2019
MODACOM SRL	CARPI	MO	2019
MY WAY SRL	VERNASCA	PC	2019
MUSSO MAURIZIO STUDIO	SALSOMAGGIORE TERME	PR	2019
NEXT STEP SOLUTIONS SRL	COLLECCHIO	PR	2019

NICMA INFORMATICA SRL	CORSICO	MI	2019
OLMEDO SPECIAL VEHICLES SPA	BIBBIANO	RE	2019
PC MADDY SRL	PARMA	PR	2019
POSTE ITALIANE SPA	ROMA	RM	2019
PRO SENECTUTE SRL	CURTATONE	MN	2019
RICOH ITALIA SPA	MILANO	MI	2019
SALSI ROBERTO E FIGLI SRL	MONTECHIARUGOLO	PR	2019
SEARCH SAS DI P. BONATTI & C	NOCETO	PR	2019
SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA	VICENZA	VI	2019
SHARP ELETTRONICS ITALIA SPA	MILANO	MI	2019
TEAMSYSYSTEM SPA	PESARO	PU	2019
TEDESCHI LUISA	TRAVERSETOLO	PR	2019
TELECOM ITALIA SPA	MILANO	MI	2019
TORIAZZI S.R.L.	PARMA	PR	2019
TRASPORTI INTEGRATI E LOGISTICA	REGGIO EMILIA	RE	2019
VIGHI PAOLO AUTORIPARAZIONI	TRAVERSETOLO	PR	2019
WOLTERS KLUWER ITALIA SRL	ASSAGO	MI	2019
ZUCCHETTI SPA	LODI	LO	2019
Principali partner Ragione sociale	Città	Provincia	
ABS ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA SRL	COLLECCHIO	PR	2019
ASD PUNTO BLU SPORT	MONTICELLI TERME	PR	2019
A.S.P. AZIENDA SOCIALE SUD-EST	LANGHIRANO	PR	2019
ASP AZ. SOCIALE SUD EST	LANGHIRANO	PR	2019
ASS. "SOLIDAR.-AZIONE SOLIDALE"	S. ILARIO D'ENZA	RE	2019
ASS. COMUNITA' GIROTONDO	TRAVERSETOLO	PR	2019
ASSOCIAZIONE CULTURALE BERTESCA	SALA BAGANZA	PR	2019
ASSOCIAZIONE HELP FOR CHILDREN	PARMA		2019
ASSOCIAZIONE LIBERI DI VOLARE	FELINO	PR	2019
ASSOCIAZIONE PSG "DON BOSCO"	BASILICANOVA	PR	2019
ASSOCIAZIONE SAN GIUSEPPE	PARMA	PR	2019
AURORA DOMUS COOP SOCIALE ONLUS	PARMA	PR	2019
AUSER	PARMA	PR	2019
Azienda USL di Parma Distretto Sud-Est	LANGHIRANO	PR	2019
AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERCOP	RHO	MI	2019
BARI DOTT. ALBERTO	PARMA	PR	2019
BERGONZANI ING. PAOLO	PARMA	PR	2019
CARRETTA DOTT. SARA	FELINO	PR	2019
CASA AZZURRA ASSOC.TRAUMI ONLUS	CORCAGNANO	PR	2019
CASA D'ACCOGL. "SACRA FAMIGLIA"	SAN DAMASO	MO	2019
CAVALIERI LAURA	COLLECCHIO	PR	2019
CEIS CENTRO DI SOLIDARIETA'	MODENA	MO	2019
CENTRO ANTIVIOLENZA	PARMA	PR	2019
CIRCOLO ARCI RUGANTINO	MONTECHIARUGOLO	PR	2019
CIRCOLO G. VERDI	MONTICELLI TERME	PR	2019

CNS SOCIETA' COOPERATIVA	BOLOGNA	BO	2019
COMITATO UISP PARMA	PARMA	PR	2019
COMUNE DI COLLECCHIO	COLLECCHIO	PR	2019
COMUNE DI FELINO	FELINO	PR	2019
COMUNE DI LANGHIRANO	LANGHIRANO	PR	2019
COMUNE DI LESIGNANO DE BAGNI	LESIGNANO DE' BAGNI	PR	2019
COMUNE DI MONTECHIARUGOLO	MONTECHIARUGOLO	PR	2019
COMUNE DI PARMA	PARMA	PR	2019
COMUNE DI SALA BAGANZA	SALA BAGANZA	PR	2019
COMUNE DI TIZZANO VAL PARMA	TIZZANO VAL PARMA	PR	2019
COMUNE DI TRAVERSETOLO	TRAVERSETOLO	PR	2019
COMUNITA IL NOCE	FELINO	PR	2019
CONSORZIO SOLIDARIETA' SOCIALE	PARMA	PR	2019
COOP. ALLEANZA 3.0	REGGIO EMILIA	RE	2019
COOP. IL GIARDINO	NOCETO	PR	2019
COOP.SOCIALE QUADRIFOGLIO S.C.	PINEROLO	TO	2019
COOPERATIVA 100LAGHI	CORNIGLIO	PR	2019
ELDA SNC DI SEMINELLI	FORNOVO DI TARO	PR	2019
FESTA SILVIA	PARMA	PR	2019
FIT LOVE SSD ARL	SALA BAGANZA	PR	2019
FIORENTE SCS ONLUS	PARMA	PR	2019
FONDAZIONE ER VITTIME REATI	BOLOGNA	BO	2019
FONDAZIONE PAIDEIA	TORINO	TO	2019
GRUPPO SCUOLA COOP. SOC. A R.L.	PARMA	PR	2019
GRUPPO SPORTIVO "SOLARI"	FELINO	PR	2019
HOTEL TIROLO DI EREDI BURCHI SNC	MODENA	MO	2019
IKEA Italia Retail Srl	CARUGATE	MI	2019
KINEMA SRL	REGGIO EMILIA	RE	2019
IL CIRCOLO CENTRO SOC. S.MICHELE	FELINO	PR	2019
INSIEME COOP.SOCIALE A RL	PARMA	PR	2019
IPSOA FRANCIS LEFEBVRE SRL	ASSAGO	MI	2019
IST. COM. CORNIGLIO E TIZZANO	TIZZANO VAL PARMA	PR	2019
IST. COMP. DI COLLECCHIO	COLLECCHIO	PR	2019
IST. COMP. DI FELINO	FELINO	PR	2019
IST. COMP. DI LANGHIRANO	LANGHIRANO	PR	2019
IST. COMP. MONTECHIARUGOLO	MONTECHIARUGOLO	PR	2019
IST. COMP. NEVIANO DEGLI ARDUINI	NEVIANO DEGLI ARDUINI	PR	2019
IST. COMP. TRAVERSETOLO	TRAVERSETOLO	PR	2019
IST. TEC. STAT. C.E. GADDA ITSOS	FORNOVO	PR	2019
ISTITUTO "PICCOLE FIGLIE"	PARMA	PR	2019
JOKER SRL	SALA BAGANZA	PR	2019
KCS CAREGIVER COOP.SOCIALE	AGRATE BRIANZA	MI	2019
LASSE SOC.COOP.SOC.	BORGO VAL DI TARO	PR	2019
LA TENDA DEGLI ARGINI ONLUS	COLORNO	PR	2019
LO STRADELLO SOC.COOP. SOCIALE	SCANDIANO	RE	2019

MAINI & ASSOCIATI SAS	COLLECCHIO	PR	2019
MARTINELLI VANIA	CENE	BG	2019
MEDLAVITALIA SRL	PARMA	PR	2019
MIGLIARDI AVV.VALENTINA	PARMA	PR	2019
MOLINETTO COOP. SOC. A R.L.	PARMA	PR	2019
MOLINO DELLE ASSE	PARMA	PR	2019
ONLUS SAN CRISTOFORO	PARMA	PR	2019
PERGOLESI DOTT. SONIA	MANTOVA	MN	2019
POLISPORTIVA "IL CERVO"	COLLECCHIO	PR	2019
PRO.GES S.C.A.R.L.	PARMA	PR	2019
SALTATEMPO COOP. SOCIALE ONLUS	PARMA	PR	2019
SOC.COOP. IL PILASTRO	SAN POLO D'ENZA	RE	2019
STUDIO MONICA-COMM E CONS DEL LA	SALA BAGANZA	PR	2019
UNIMORE – CENTRO E-LEARNING ATENEO	REGGIO EMILIA	RE	2019
UNIONE PEDEMONTANA PARMENSE		PR	2019
VETTORI DARIA	PARMA	PR	2019
VILLA BENEDETTA CASA DI RIPOSO	SALA BAGANZA	PR	2019
VILLA PIGORINI CASA PROTETTA	TRAVERSETOLO	PR	2019
WORLD IN PROGRESS COOP.SOC	PARMA	PR	2019

10) Area tecnica funzionale anziani, adulti e disabili

Nel corso del 2019 l'Area tecnica ha operato potendo avvalersi della seguente dotazione di figure professionali di **Assistente Sociale territoriale**, con la novità dell'integrazione di **una nuova unità part – time (18h/settimanali) per l'Area Anziani del territorio di Montechiarugolo**:

- **3 unità a tempo pieno (Silvia Bruni, Chiara Manghi e Francesca Bernier, quest'ultima poi sostituita per maternità da Lara Pietrantonì)**, a governo sia della referenza territoriale che di quella correlata ai Centri Diurni aziendali (**Collecchio, Basilicanova e Traversetolo**), sono state impiegate in forza **all'Area Anziani** con mansione esclusiva su detto target di utenza, sia in ragione della contestuale referenza tecnica per la struttura a gestione diretta aziendale (Centro Diurno), che del carico di lavoro quantitativo specifico (si veda la tabella al paragrafo successivo). In questo ambito, ad agosto 2019, lo Sportello territoriale di Traversetolo ha visto l'avvicinarsi, pro tempore, tra **l'Assistente Sociale Bernier** (in congedo parentale per maternità) e **l'Assistente Sociale Lara Pietrantonì**, in precedenza già in forza all'Azienda Pedemontana per l'Area funzionale minori e famiglie, sempre in supplenza ad una collega titolare in organico.
- **1 nuova unità part –time (Primrose Peloso)** assunta a far data dal 05/08/2019 a supporto dell'**Area Anziani di Montechiarugolo**, sia in ragione dell'importante carico di lavoro che caratterizza questo territorio per l'utenza di riferimento, sia in ragione dell'integrazione del contratto di servizio dell'Azienda, con l'affidamento di un nuovo servizio (di cui si dettaglierà di seguito), ovvero la sub-committenza della Casa Residenza Anziani "Al Parco" di Monticelli Terme; la dott.ssa Peloso è stata tuttavia assunta dall'Azienda a tempo pieno, essendole stata assegnata una funzione trasversale all'Area tecnica funzionale famiglie e minori, sempre nel territorio di Montechiarugolo, per le restanti 18 ore settimanali.
- **1 unità part-time di Assistente Sociale (Daniela Orlando)**, dedicata in via esclusiva **all'Area funzionale adulti** per i territori di **Traversetolo** (n. 9 ore) e di **Montechiarugolo** (n. 9 ore).
- **2 unità di Assistenti Sociali (Elisa Forestieri e Cristina Giuberti)** hanno mantenuto in capo a loro la referenza dell'**Area funzionale Anziani** e, contemporaneamente, la referenza dell'Area funzionale **Adulti** in quanto non gravate dalla responsabilità dei centri diurni, dal momento che sui territori di competenza (rispettivamente **Felino e Sala Baganza**) insistono Centri Diurni privati con cui l'Azienda ha stipulato convenzione.
- **1 unità di Assistente Sociale (Moglia)** ha operato al 50% a supporto **dell'Area funzionale adulti** nel territorio di **Collecchio**, trasversalmente all'Area Minori e Famiglie;

- si è confermata l'operatività di un **nucleo di servizio sociale professionale dedicato esclusivamente all'Area Disabili** per tutto il territorio dell'Unione e costituito dalle **Assistenti Sociali Silvia Maloni** (Collecchio, Sala Baganza e Felino) e **Isidora Romano** (Montechiarugolo e Traversetolo). Di seguito si rappresenta sinteticamente l'organizzazione dell'Area funzionale anziani-adulti e disabili:

n. 1 Responsabile Area		Emiliano Pavarani (Full Time 36 ore)	
ANZIANI			
1	Silvia Bruni – Full Time 36 ore	Collecchio	Gruppo tecnico di coordinamento CD anziani Collecchio
2	Elisa Forestieri – Full Time 36 ore	Felino	Trasversale Area Adulti
3	Cristina Giuberti - Full Time 36 ore	Sala Baganza	Trasversale Area Adulti
4	Chiara Manghi – Full Time 36 ore	Montechiarugolo	Gruppo tecnico di coordinamento CD anziani Basilicanova
5	Primrose Peloso – Part Time 18 ore	Montechiarugolo	Trasversale Area Minori e Famiglie (50%)
5	Francesca Bernier - Full Time 36 ore (fino al 31 luglio 2019) Lara Pietrantoni – Full Time 36 ore (dal 01 agosto 2019)	Traversetolo	Gruppo tecnico di coordinamento CD anziani Traversetolo
ADULTI			
1	Mariantonia Moglia - Full Time 36 ore (part time 18h sull'Area)	Collecchio	Trasversale Area Minori e Famiglie (50%)
2	Elisa Forestieri – Full Time 36 ore	Felino	Trasversale Area Anziani
3	Cristina Giuberti – Full Time 36 ore	Sala Baganza	Trasversale Area Anziani
4	Daniela Orlando – Part Time 18 ore	Traversetolo e Montechiarugolo	Assegnata 50% su ciascun territorio di competenza
DISABILI			
1	Silvia Maloni Full Time 36 ore	Collecchio/Felino/Sala Baganza	Assegnata 50% Collecchio, 25% Felino, 25% Sala Baganza
2	Isidora Romano Full Time 36 ore	Traversetolo e Montechiarugolo	Assegnata 50% per ciascun territorio di competenza

Infine l'Area si avvale di un **Coordinatore del Servizio Sociale professionale**, oggi individuato nella dott.ssa Laura Cannarsa:

FUNZIONE DI COORDINAMENTO AREE FUNZIONALI	Territorio di Competenza	Note
Laura Cannarsa Full Time 36 ore	Tutti e 5 i comuni	Dal 01/12/2017 il coordinamento include Funzioni Tutorie Amministrazioni di Sostegno Nucleo inclusione e autonomia (NIA)

Con specifico riferimento alla suddetta figura (coordinatore) si evidenzia come la riorganizzazione del 2017 avesse previsto l'inserimento di un livello di coordinamento delle Equipe delle Assistenti Sociali quale figura intermedia tra i due Funzionari con Posizione Organizzativa e le Assistenti Sociali territoriali. In concreto, tuttavia, sia nel corso del 2018 che nel 2019, la dott.ssa Cannarsa ha operato diversamente da quanto programmato e ciò a seguito dell'uscita dall'organico dell'Azienda della dipendente Silvia Malpeli, avvenuta nel mese di dicembre 2017. Da tale data, infatti, la stessa è stata incaricata anche delle mansioni lavorative ricoperte dalla dipendente uscente, con riferimento alla **delega all'esercizio delle funzioni di tutore e delle amministrazioni di sostegno in capo all'Azienda**. Il ruolo specifico di coordinamento delle Equipe professionali delle Assistenti Sociali ha quindi subito una necessaria riorganizzazione, concentrandosi maggiormente su attività di gestione delle riunioni di equipe, supervisione e partecipazione agli incontri con altri Enti e Servizi, oltre alle funzioni di referenza NIA (nucleo inclusione e autonomia), L. 14/2015 e REI, queste ultime poi ridistribuite ad altri operatori.

Alle assistenti sociali referenti per i cinque Comuni sono state assegnate anche **referenze tematiche** relative a progettualità, tavoli istituzionali e commissioni territoriali/distrettuali afferenti l'area funzionale, come da seguente dettaglio.

AREA ADULTI ANZIANI E DISABILI	
TIPOLOGIA REFERENZA	OPERATORE INDIVIDUATO
Commissione UVM	AS Silva Anna Maloni
Commissione PVC anziani	AS Chiara Manghi
Progetti Speciali Disabili (Puzzle, Scuola di Autonomia, Gocce di Sport)	AS Isidora Romano
Caffè Alzheimer Anziani/Gruppi AMA Anziani	AS Cristina Giuberti
Gruppi AMA Disabili	AS Silvia Anna Maloni
Percorsi di accompagnamento all'età adulta per familiari di disabili 15-18 anni	AS Silvia Maloni e AS Sabrina Fornari
Progetti Speciali Anziani (STAFF)	AS Elisa Forestieri

Legge 14_2015 (trasversale con Area Minori)	AS Laura Cannarsa con delega operativa a Educatore Territoriale Auroradomus
RES/REI – Reddito di Cittadinanza (trasversale con Area Minori)	AS Cristina Giuberti
Tavolo non autosufficienza	AS Elisa Forestieri
Tavolo delle disuguaglianze	AS Daniela Orlando
Casa Residenza Anziani di Monticelli Terme	AS Chiara Manghi

Infine, al comparto professionale, in ragione dell'inquadramento giuridico (D1), sono stati assegnati **indicatori/azioni individuali nell'ambito del Piano delle Performance**, finalizzati a garantire un contributo specifico e misurabile anche in funzione della valutazione individuale, come da quadro di sintesi sotto riportato:

Obiettivo Piano Performance n.	Responsabile	Finalità	Assistenti Sociali incaricate della collaborazione al perseguimento dell'obiettivo
4	MANFREDI FEDERICO P.O. AREA FUNZIONALE MINORI (obiettivo trasversale con Area Minori e Famiglie)	Strutturazione di nuove modalità organizzative per l'affiancamento socio - educativo- assistenziale e per l'inclusione dei minori con disabilità e delle loro famiglie	AS SILVIA ANNA MALONI E AS ISIDORA ROMANO (per la parte di competenza dell'Area funzionale Disabili Adulti)
5	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Lavoro di Comunità. Messa a sistema ed ottimizzazione degli interventi cosiddetti di "bassa soglia"(monitoraggio condizioni psico - fisiche, controllo assunzione farmaci) in favore di utenti anziani del territorio.	AS LAURA CANNARSA, AS CRISTINA GIUBERTI ED AS ELISA FORESTIERI
6	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Apertura di n. 1 unità abitativa per l'accoglienza residenziale in emergenza di uomini adulti/anziani autosufficienti	AS DANIELA ORLANDO
7	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Formazione del personale dei Centri Diurni Aziendali Accreditati: qualificazione dell'offerta formativa con realizzazione di 1 percorso inerente metodologie scientifiche innovative di relazione con gli anziani affetti da deterioramento cognitivo e di 1 percorso di follow up sul Manuale Operativo	AS CHIARA MANGHI
8	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Centri Diurni Anziani: coinvolgimento dei familiari nella partecipazione attiva alla co - progettazione delle attività e alla verifica degli elementi di qualità del servizio	AS SILVIA BRUNI
9	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	"Afrodite: progetto di educazione all'affettività e sessualità nell'ambito della disabilità"	AS ISIDORA ROMANO
10	PAVARANI EMILIANO P.O. AREA FUNZIONALE ADULTI, DISABILI E ANZIANI	Nuovo Centro Diurno Anziani di Traversetolo	AS FRANCESCA BERNIER/LARA PIETRANTONI

Nota: la tabella di cui sopra riporta unicamente gli obiettivi riferiti all'Area funzionale Anziani, Adulti e Disabili, oltre ad un obiettivo trasversale all'Area Minori e Famiglie (obiettivo n. 4).

Il perseguimento/raggiungimento degli obiettivi sopra elencati, è descritto nelle pagine/capitoli successivi, per area tematica di riferimento.

Per quanto concerne le **altre figure professionali** dedicate (in tutto o in parte) all'Area funzionale in narrazione, la situazione relativa al 2019 si è così delineata:

- il **personale Educativo – pedagogico** si è qualificato, in continuità con gli anni precedenti, in **n. 2 Operatrici Territoriali con Funzioni Educative** del Nucleo Educativo, dedicate ad entrambe le Aree funzionali (Minori/Famiglie e Anziani/Adulti /Disabili), ovvero:

	Operatore con funzioni educative	Suddivisione operativa per territorio	Note
1	Amelia Zucchi – Part Time 30 ore	Montechiarugolo (18h) – Traversetolo (12h)	adulti – minori
2	Mina Charradi – Full Time 36 ore	trasversale per Case Accoglienza Donne (18h) - Collecchio (18h)	monitoraggio/supporto case donne – minori – adulti + sostituzioni Centri Diurni Aziendali (al bisogno)

La predetta funzione è stata integrata con progettualità di servizio garantite nell'ambito del contratto di appalto con la Cooperativa Auroradomus con riferimento a funzioni di educativa territoriale a supporto del servizio sociale professionale (1 educatore per 36 ore settimanali, trasversale alle Aree tecniche funzionali), 1 operatore a supporto del Nucleo Inclusione ed Autonomia (36 ore settimanali) ed 1 operatore dedicato al cosiddetto “primo livello” di valutazione dei bisogni economici dell'utenza (36 ore settimanali).

- Nei **Centri Diurni anziani a gestione diretta Aziendale**, nel corso del 2019 si è consolidata la riorganizzazione perseguita sin dal 2017, con ampliamento dell'organico OSS complessivo di n. 2 unità a tempo pieno, al fine di garantire sia una migliore qualità di servizio nei momenti di presenza piena degli ospiti, andando ad implementare il rapporto tra operatori ed utenti, ma anche per assicurare una maggiore sostenibilità delle assenze per ferie e malattie con ricorso al personale interno, in mutuo sostegno fra le 3 strutture (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo). Questa scelta ha portato i suoi frutti sin dal principio, consentendo di ridurre a soli € 2.633 nell'anno 2018, la spesa annua correlata al ricorso di personale interinale ingaggiato per sostituzioni in caso di malattia/ferie, a fronte di € 59.069 del 2016 e di € 18.021 del 2017, anno in cui la sperimentazione del mutuo sostegno tra le strutture era già iniziata. Nel 2019 tali costi sono risaliti ad € 9.036, in gran parte (€ 5.980) dovuti alla necessità di ovviare all'astensione per ma-

ternità di n. 1 operatrice in pianta organica, mantenendosi comunque al di sotto del livello precedente la nuova organizzazione, a conferma della validità delle scelte operate.

A fronte dell'approvazione della pianta organica nell'ambito nel Piano programmatico triennale 2019/2021, **nel mese di settembre** (e più precisamente nei giorni 17 e 25 settembre) si è dato seguito alla **selezione pubblica per il reclutamento di una nuova figura professionale di RAA a tempo pieno ed indeterminato**, al fine di superare l'assegnazione part-time a scavalco su due delle tre strutture (Basilicanova e Traversetolo) in capo alla RAA Zoppi; la selezione ha portato **all'assunzione della RAA Miriam Amatore** che è stata successivamente assegnata al Centro Diurno di Traversetolo **con decorrenza 02/01/2020**; la RAA Zoppi potrà così tornare, dall'anno 2020, a garantire un impegno a tempo pieno sul territorio di Montechiarugolo (CD di Basilicanova). Infine, dal 11/03/2019 al fine di far fronte all'assenza prolungata per aspettativa ex legge 104 dell'operatrice Pelacci, si è disposto **il rientro dell'unica dipendente in distacco funzionale presso il SAD di Auroradomus, la OSS Rosaria Germanò**, che è stata assegnata al Centro Diurno di Traversetolo per le 24 ore settimanali previste dal suo incarico part-time.

Il quadro dell'organico dei Centri Diurni aziendali, si è quindi configurato come di seguito:

n. 2 Responsabili Attività Assistenziali, assegnate ai rispettivi Centri Diurni Aziendali (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo), con funzioni di programmazione e controllo anche sull'Assistenza Domiciliare

	RAA	Territorio di riferimento	Funzioni
1	Simona Vezzali – Full Time 36 ore	Collecchio	Gestione Centro Diurno e programmazione SAD
2a	Maria Cristina Zoppi - Part Time 18 ore	Montechiarugolo	Gestione Centro Diurno e programmazione SAD
2b	Maria Cristina Zoppi – Part Time 18 ore	Traversetolo	Gestione Centro Diurno e programmazione SAD

n. 20 Operatrici Socio Sanitarie (OSS) assegnate ai Centri Diurni Aziendali **di cui 1 unità part – time** in distacco al Servizio Assistenza Domiciliare, **sino al 10/03/2019**.

Servizio	Personale OSS
CD Collecchio	9
CD Montechiarugolo	4,5
CD Traversetolo	5,5 sino al 10/03/2019 6,5 dal 11/03/2019 di cui 1 in aspettativa 104/92
SAD Collecchio	1 (in distacco al gestore accreditato ai sensi della dgr 514/09 dal 31/05/2014) sino al 10/03/2019

Quanto agli **aspetti formativi**, premesso l'obbligo previsto della normativa in materia di accreditamento socio-sanitario (514/09 e ss.mm.ii.), si è inteso valorizzare i percorsi garantiti **in favore del personale RAA ed OSS dei Centri Diurni Aziendali** (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo), inserendoli nell'ambito del **Piano delle Performance**; in coerenza con gli indicatori di processo del suddetto piano, si è anzitutto provveduto ad **individuare e definire due moduli formativi**:

- il **primo** a cura di **“Agape AVO” di Cerro di Lambro (MI)**, ha riguardato il cosiddetto **“Metodo Validation”**, approccio comportamentale innovativo alle persone affette da deterioramento cognitivo;
- il **secondo** curato direttamente dalle dipendenti aziendali AS Manghi e RAA Zoppi, in collaborazione con l'Infermiera professionale Laura Cavalieri, con il quale si è ritenuto opportuno approfondire il **livello di conoscenza, da parte del personale OSS, delle procedure di servizio incluse nel “Manuale Operativo”** in dotazione, soffermandosi, grazie alla competenza garantita da Laura Cavalieri, sugli aspetti correlati alle patologie sanitarie ed alle possibili situazioni di emergenza.

Agape AVO, con la professionista **dott.ssa Vania Martinelli**, dopo un incontro preliminare e di programmazione svoltosi nel dicembre 2018, ha provveduto alla realizzazione di **n. 5 incontri formativi (14/1, 11/2, 11/3, 6/5, 10/6) inerenti il “Metodo Validation”**, con la piena partecipazione del personale tutto dei Centri Diurni.

Si è ritenuto di misurare l'esito di questo percorso, a 5 mesi dal termine dello stesso ed in termini di benessere per gli operatori, andando a verificare **l'indice di Burn Out a 5 mesi dal termine del percorso**, considerando un tempo congruo alla messa in pratica dei principi del metodo; detta misurazione, effettuata con il metodo **MBI (Maslach Burnout Inventory)**, ha evidenziato i seguenti valori, comparati con quelli riscontrati nel 2017:

	Indice esaurimento	Indice depersonalizzazione	Indice realizzazione
MEDIA PEDEMONTANA 2019	20	4	39
MEDIA PEDEMONTANA 2017	20	4	36

I valori sopra riportati, in rapporto alla precedente misurazione, rivelano **un indice di realizzazione in crescita, da 36 a 39**, con punteggio associabile, per questa area, ad un livello di burn out inferiore-

re alla media; rimangono invece stabili i valori dell'indice di esaurimento emotivo (20) e di depersonalizzazione (4), entrambi attestati nel "range" medio previsto dalla MBI.

Il modulo di "follow up" del Manuale delle procedure operative si è invece svolto nei giorni 14 e 18 novembre 2019; il successivo questionario di apprendimento/conoscenza somministrato al personale ha riportato un esito di 8,07/10 (declinabile in 80,7/100 su scala centesimale - si è ritenuto, infatti, di declinare il questionario in decimi, per praticità), a fronte di un target minimo, previsto dall'obiettivo del Piano Performance, di 70/100.

Infine, l'Area funzionale di lavoro si è avvalsa nel corso dell'anno in narrazione delle seguenti **consulenze professionali**:

Nome e cognome	Progetto/Ruolo	Note
Laura Cavalieri	Infermiera Centri Diurni Anziani in gestione all'Azienda	27/h settimanali con costo rimborsato da Azienda Usi per 10 ore settimanali, come da contratto di servizio accreditamento (dgr 514/09). Le restanti 17 ore sono invece a carico dell'Azienda quale implementazione qualitativa.
Silvia Festa	Fisioterapista Centri Diurni Anziani in gestione all'Azienda	50 ore annue per consulenza a RAA ed OSS sui Pai degli utenti, con costo rimborsato da Azienda Usi al 100% come da contratto di servizio accreditamento (dgr 514/09)
Alessia Candi	Verifica fornitura refezione e procedure HACCP Centri Diurni Anziani	Nuova collaboratrice subentrata a Lorianca Sichetti dall'anno 2018 per la parte relativa alla verifica refezione.
Pergolesi Sonia	Percorsi e progetti innovativi in favore della disabilità	Sociologa
Vania Martinelli	Formatrice Metodo Validation Centri Diurni Anziani	Esperta Metodo Validation – collaboratrice Agape AVO Milano (autorizzata Validation).

Rispetto alle suddette consulenze, di seguito proponiamo alcune brevi annotazioni di approfondimento con particolare riferimento alle figure professionali di **Infermiere e Fisioterapista** dei Centri Diurni:

a) In considerazione degli ottimi risultati quanti/qualitativi conseguiti, con l'approvazione del **Piano Programmatico Triennale 2019/2021** avvenuta ad ottobre 2019, si è definita **l'integrazione della figura professionale di Infermiere dei Centri Diurni a gestione diretta nella pianta organica aziendale**. Al riguardo la selezione pubblica per l'assunzione è stata prevista entro il 2021; nelle more di tale adempimento il rapporto di collaborazione con l'attuale Infermiera (Laura

Cavalieri) è stato trasformato da consulenza professionale a lavoro somministrato con interinale, nel rispetto delle normative vigenti e dei relativi percorsi;

b) La **dott.ssa Silvia Festa, fisioterapista** assegnata in consulenza alle equipe dei Centri Diurni Aziendali, ha proseguito la sua collaborazione dando seguito al prezioso mandato di valutazione e misurazione del cosiddetto “rischio caduta” degli utenti delle strutture, indispensabile alla definizione dei Progetti Assistenziali Individuali (PAI) e degli ausili necessari.

Punti di forza. Servizio sociale professionale:

Nel corso del 2019 è stato definito e perseguito un programma annuale e sistematico di incontri di Equipe, gestito e condotto dalla coordinatrice con la seguente cadenza:

- quindicinale per l’Area Anziani
- mensile per l’Area Adulti
- mensile per il Nucleo Inclusione ed Autonomia;
- mensile per l’Area Disabili (quest’ultima con convocazione e gestione direttamente in capo al Responsabile di Area).

Gli incontri di Equipe dei gruppi di lavoro hanno rappresentato, come già negli anni precedenti, un punto di forza del sistema organizzativo in quanto anche grazie alla programmazione, hanno favorito la riflessione ed il confronto tra colleghi e colleghe circa le singole situazioni, nonché su progetti/servizi, oltre che momento di formazione ed informazione interna in merito alla legislazione nazionale, regionale, procedure e regolamenti. Un elemento importante per la qualità del lavoro dell’equipe è stato poi rappresentato dal **rafforzamento dell’Area tecnica funzionale anziani di Montechiarugolo**, con l’introduzione di una nuova figura di Assistente Sociale dedicata (Primrose Peloso) per 18 ore settimanali; l’implementazione dell’organico ha infatti consentito di gestire con maggiore efficienza il carico di lavoro del territorio, connotato da numeri elevati e complessità specifica (referenza CD aziendale, nuova sub-committenza CRA), nonché di arricchire l’equipe tutta di un nuovo contributo professionale.

Criticità. Servizio sociale professionale. Le difficoltà rilevate sono riassumibili in due aspetti:

a) la presa in carico delle persone da parte del Servizio Sociale Professionale, anche in conseguenza dei cambiamenti socio- demografici in corso, risulta ogni anno sempre più complessa ed articolata, richiedendo tempi suppletivi per la conoscenza e l’analisi del singolo caso e l’individuazione dell’intervento più appropriato;

b) permane una situazione di “congestione” e criticità nel carico di lavoro di Collecchio, soprattutto se raffrontato con gli altri territori (si vedano, nel paragrafo di seguito i dati dell’utenza complessiva in carico); al riguardo l’Azienda ha tuttavia già previsto per il 2020, l’inserimento di una nuova figura professionale part-time, sul modello di quanto già realizzato a Montechiarugolo.

Prospettive. Servizio sociale professionale: le prospettive per l’anno 2020 vanno sicuramente nella direzione di un ulteriore rafforzamento dell’organico con l’inserimento di una nuova unità i Assistente Sociale part-time su Collecchio Area funzionale Anziani.

La suddetta figura professionale prevista a tempo pieno potrà per la restante parte del tempo – lavoro, essere dedicata a tematiche specifiche per tutto il territorio, quali ad esempio gli adempimenti di competenza in materia di Reddito di Cittadinanza, con il doppio obiettivo di formare una professionalità specializzata su alcuni percorsi trasversali ed alleggerire le colleghe Assistenti Sociali territoriali di un nuovo ed eventuale aggravio degli adempimenti.

Infine, la recente assunzione di una nuova figura di formazione giuridica in staff alla Direzione (novembre 2019), consentirà di liberare prezioso tempo/lavoro alla coordinatrice del servizio sociale professionale (Laura Cannarsa), la quale potrà operare a pieno nel suo ruolo di affiancamento di secondo livello alle colleghe e di omogeneizzazione del lavoro delle equipe professionali sui territori, sgravandosi delle competenze in materia di tutela ed amministrazione di sostegno, che verranno affidate a questa nuova figura (cfr. tabella di seguito esposta).

Provvedimenti giuridici	2016	2017	2018	2019
Amministrazioni di Sostegno	8	7	6	5
Tutele Disabili e Anziani	2	2	3	3
Tutele Minori	19	23	15	14
Totale	29	32	24	22

Criticità. OSS Centri Diurni: la peculiarità della mansione, connotata anche da un gravoso impegno fisico, ha portato nel tempo all’**acuirsi di problematiche fisiche** a carico degli operatori con maggiore anzianità di servizio. Questo, tra le altre cose, ha reso necessario provvedere ad integrare le funzioni anche in termini numerici, per supplire alle limitazioni fisiche certificate dal Medico Competente e garantire un maggiore sostegno nelle operazioni di cura, nonché un sistema di supplenza/sostituzione interno maggiormente efficace.

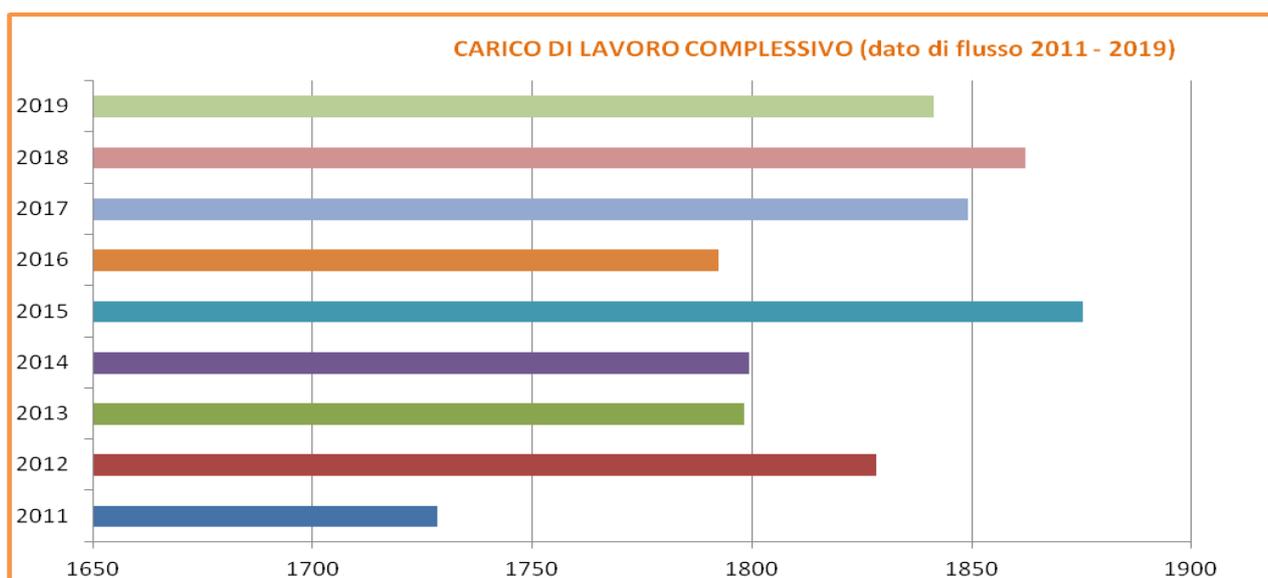
Prospettive. Centri Diurni: per il nuovo anno la prospettiva è certamente rappresentata dall’**entrata in servizio, da far data dal 02 gennaio 2020, della nuova RAA Miriam Amatore**, desi-

gnata alla gestione del Centro Diurno di Traversetolo per 36 ore settimanali, in luogo delle precedenti 18 ore garantite dalla RAA Zoppi, trasversalmente al CD di Basilicanova. Questo investimento in termini di organico e di tempo-lavoro, porterà certamente benefici diretti alle due strutture coinvolte, che potranno entrambe giovare di una RAA a tempo pieno, ma anche all'organizzazione nel suo complesso, ovvero ai due territori di competenza (Traversetolo e Montechiarugolo) per le mansioni di supporto al SAD, nonché al sistema di coordinamento dei 3 centri diurni aziendali.

10.1 Il carico di lavoro

Il **carico di lavoro** è determinato dalla “**presa in carico**” da parte dell’Assistente Sociale ovvero, *per convenzione*, dall’**apertura della cartella sociale**, in conseguenza dell’erogazione di **almeno 3 prestazioni in un semestre**.

CARICO DI LAVORO COMPLESSIVO – AREA ANZIANI/ADULTI/DISABILI																		
COMUNE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018				2019				DIFFERENZIALI		
								AD 18	AN 18	DIS 18	TOTALE 18	AD 18	AN 18	DIS 18	TOTALE 19	DIF. 19 VS 18	DIF. 19 VS 11	
COLLE	490	527	495	476	507	478	492	71	385	61	517	64	383	65	512	-5	22	
FELI	315	335	361	371	411	378	402	64	275	41	380	55	280	36	371	-9	56	
MONTE	325	354	367	357	375	374	393	43	298	45	386	41	314	51	406	20	81	
SALA B	265	278	255	261	254	221	201	29	159	30	218	29	150	25	204	-14	-61	
TRAVE	333	334	320	334	328	341	361	37	270	54	361	35	265	48	348	-13	15	
PEDE	1728	1828	1798	1799	1875	1792	1849	244	1387	231	1862	224	1392	225	1841	-21	113	



Come si può rilevare dalla tabella sopra riportata e dal relativo grafico, dopo il **calo** di utenza in carico, registrato nel **2016** (- 83 utenti rispetto al 2015) e l’inversione di tendenza del biennio successivo, laddove nel 2018 si è registrato il secondo valore più alto della serie, con 1862 utenti (a fronte dei 1875 del “picco” del 2015), nell’anno appena trascorso (2019), si registra una fase di assestamento “fisiologica”, se analizziamo l’andamento complessivo nel corso delle nove annualità analizzate: **l’utenza si è infatti attestata a 1841 unità, con un calo complessivo di 21 unità rispetto al 2018, pari al 1,1%, ovvero con un’incidenza del tutto relativa in termini assoluti.** Questo dato si è generato su 4 dei 5 comuni dell’Unione, con **il solo comune di Montechiarugolo in contro-**

tendenza, con un dato in crescita di ben 20 unità, da 386 a 406 (+ 5,1%), elemento che per altro risulta coerente con la scelta dell’Azienda e dell’Amministrazione comunale, di andare ad implementare l’organico su questo territorio, con integrazione di una nuova AS part-time sull’Area Anziani (come dettagliato al capitolo precedente), soprattutto in considerazione del fatto che l’aumento è in gran parte da attribuirsi a tale target di utenza (+16). **Di segno opposto invece l’andamento per il comune di Sala Baganza**, che ha registrato il calo più elevato sia in termini assoluti (-14), che in proporzione all’utenza (- 6,4%), se si considera che il carico di lavoro di questo territorio, sempre in termini assoluti, è il più basso dell’Unione anche in funzione del fatto che è il comune meno popolato. Il **target** che, sia in termini assoluti che percentuali, si è discostato maggiormente dall’anno precedente è **l’Area funzionale Adulti**, con un **calo complessivo di 20 unità** (da 244 a 224), pari al – 8,2% in termini percentuali; tale riduzione potrebbe essere correlata agli interventi a sostegno del reddito da parte degli ultimi governi che si sono succeduti, ovvero il **RES/REI ed il Reddito di Cittadinanza**: nella maggior parte dei casi, infatti, l’utenza adulta risulta in carico al servizio sociale professionale per problematiche di natura prettamente economica. Al riguardo si sottolinea come il decremento dei casi in carico si sia registrato in modo piuttosto uniforme sul territorio, fatta eccezione per il dato stabile di **Sala Baganza**. Quanto all’**Area funzionale Disabili**, dopo l’aumento del 2018 (+ 12, in termini assoluti e +5,5% in termini percentuali rispetto al 2017), nel 2019 si è assistito ad un riassetto del dato sui valori “storici”, con un carico di lavoro complessivo pari a 225 unità, a fronte delle 231 dell’anno precedente (-6); tale andamento conferma l’ipotesi formulata l’anno precedente rispetto alla casualità dell’aumento registrato, nell’ambito di un target che nel tempo ha sempre mostrato una grande stabilità, anche in ragione di una tipologia di presa in carico che, per le caratteristiche proprie dell’utenza e delle problematiche correlate, attraversa di fatto tutto il tempo dell’età adulta.

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
DISABILI complessivo	1.045.071	1.060.171	978.843

L’**Area Funzionale Anziani**, infine, registra **un lieve aumento, pari a 5 unità (+ 0,4%)**, che riporta il dato delle prese in carico a quello del 2017 (**1392 utenti**), dopo l’analogo calo che si era registrato nel 2018. Dell’andamento di questo valore, negli ultimi 3 anni, sorprende certamente la stabilità, in un quadro demografico che, per contro, presenta invece un andamento di segno diverso e caratterizzato da un costante aumento dell’età della popolazione. Il quadro potrebbe essere ricondotto al rafforzamento di realtà del privato che, cogliendo l’aumento del bisogno nella popolazio-

ne target, hanno garantito una proposta di servizi alternativa e parallela a quella del servizio pubblico.

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
ANZIANI complessivo	874.050	888.785	862.001

La crescente complessità dei bisogni si ripercuote chiaramente anche sulle **istanze avviate dall’Azienda ai sensi della legge n. 6/2004 per la nomina di Amministrazioni di Sostegno** in favore di utenti in situazione di potenziale pregiudizio: il dato di tali procedimenti, come si evince dalla tabella sotto riportata, è infatti **in netta crescita negli ultimi anni**; è addirittura **quadruplicato tra il 2015 ed il 2017, per poi registrare un leggero assestamento tra il 2018 ed il 2019, con 9 istanze presentate nell’ultimo anno**. Tale andamento rispecchia in modo chiaro quanto registrato anche nelle altre aree di attività del servizio, ovvero l’incremento delle situazioni di solitudine di persone non più in grado di provvedere ai propri bisogni.

ISTANZE PER NOMINA AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO	
2015	3
2016	8
2017	12
2018	11
2019	9

Tabelle analisi carico di lavoro – punti di forza. In un quadro di complessità crescenti e di nuovi bisogno emergenti, il punto di forza in questi ultimi anni, in relazione alla gestione del carico di lavoro, è certamente stato rappresentato dal progressivo rafforzamento delle equipe professionali perseguito dall’Azienda e con particolare riferimento:

- all’ampliamento di organico del marzo 2017, con l’integrazione di 3 unità aggiuntive di Assistenti Sociali;
- all’individuazione di una figura di Coordinamento del Servizio Sociale professionale, nell’ambito della riorganizzazione del marzo 2017;
- all’individuazione di un nucleo dedicato di 2 Assistenti Sociali per l’Area funzionale disabili dell’intero territorio, sempre nell’ambito della riorganizzazione del 2017, con l’obiettivo di specializzare la funzione in questo delicato ambito di intervento;

- all'ulteriore ampliamento di organico dello staff di Assistenti Sociali, dal mese di agosto 2019, con integrazione di n. 1 unità sull'Area Anziani di Montechiarugolo, condivisa con l'Area Minori del medesimo territorio.

Quanto sopra ha infatti consentito di gestire, con risposte di qualità, la crescente domanda di servizi da parte dei cittadini che, pur con un andamento non omogeneo di anno in anno, ha comunque registrato un considerevole aumento dalla costituzione dell'Azienda ad oggi.

Tabelle analisi carico di lavoro – criticità. Gli aspetti di maggiore criticità in ordine al carico di lavoro, come già segnalato nelle annualità precedenti, rimangono quelle correlate ai **principali mutamenti socio- demografici in atto nella popolazione residente**, quali l'**invecchiamento progressivo** della stessa e la **“polverizzazione” della famiglia tradizionale**. Tali fenomeni sociali portano infatti con sé una serie di conseguenze che determinano, nel singolo cittadino, crescenti complessità di ordine socio-assistenziale, ovvero una maggiore esposizione al rischio di “non autonomia” determinato dall'assenza di reti di sostegno, con conseguente aumento della richiesta di aiuto da parte dei servizi preposti.

Tabelle analisi carico di lavoro – prospettive. A fronte del quadro sopra esposto le prospettive non possono che andare nella direzione di un'ulteriore e maggiore spinta all'innovazione della proposta di servizi, con un riferimento particolare al cosiddetto **“Lavoro di Comunità”**, che miri a sostenere e rinsaldare, seppur a partire da presupposti diversi dai precedenti, i legami sociali e le relazioni, quali elementi base di una società che possa garantire il superamento delle condizioni di fragilità causate principalmente dalla solitudine. L'Azienda in questo senso ha già posto le basi di un lavoro che, nei prossimi anni, dovrà necessariamente essere sviluppato: questo è avvenuto soprattutto sul fronte della disabilità, con il progetto Puzzle e con i Gruppi di Mutuo Aiuto, ma anche in favore della popolazione anziana, con progetti di incontro, informazione e mutuo sostegno (Cafè Alzheimer), nonché con nuove forme di intervento a supporto della domiciliarità (Progetto STAFF e servizio di “Bassa Soglia”) di cui si forniranno maggiori dettagli nei paragrafi a seguire.

10.2 Ambiti di intervento

10.2.1 Anziani – assistenza domiciliare

Il servizio di Assistenza Domiciliare è gestito in modo unitario (ovvero sia in favore di persone anziane che di persone con disabilità) dalla **Cooperativa Auroradomus**, ente accreditato per il territorio dell'Unione Pedemontana Parmense ai sensi della dgr 514/09; **Azienda Pedemontana Sociale** agisce la titolarità del servizio essendo delegata alla **sub-committenza**. Di seguito le tabelle analitiche dei dati di servizio, con comparazione tra le **ultime annualità**.

ASSISTENZA DOMICILIARE COMPLESSIVO (anziani + disabili)											
COMUNE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	DIF. 19 vs 18	DIF. 19 vs 11
COLLECCHIO	126	134	124	111	110	85	83	93	85	-8	-41
FELINO	57	51	56	62	59	50	55	52	46	-6	-11
MONTECHIARUGOLO	60	59	49	49	56	57	73	65	60	-5	0
SALA BAGANZA	37	33	27	22	20	19	18	18	22	4	-15
TRAVERSETOLO	56	46	50	48	48	53	49	48	51	3	-5
PEDEMONTANA	336	323	306	292	293	264	278	276	264	-12	-72

ORE ASSISTENZA DOMICILIARE COMPLESSIVE (anziani + disabili)						
COMUNE	ore 2015	ore 2016	ore 2017	ore 2018	ore 2019	diff. 19 vs 18
COLLECCHIO	8028	6854	6034	5612	6044	432
FELINO	3542	4033	3733	2635	2537	-98
MONTECHIARUGOLO	7354	8392	7868	7633	6095	-1538
SALA BAGANZA	2047	2280	2982	3104	3500	396
TRAVERSETOLO	2960	3815	4945	6101	4751	-1350
PEDEMONTANA	23931	25374	25562	25085	22927	-2158

Si precisa che, per esigenze di comparazione con le annualità precedenti si ritiene di riportare anzitutto il dato di cui alle tabelle sopra, ovvero complessivo sia dell'utenza anziana che dell'utenza con disabilità, sebbene dall'anno 2018 si sia inteso, per ragioni di evidenza sia tecnica che economica, separare il dato relativo all'Assistenza Domiciliare Anziani, da quello dell'Assistenza Domiciliare Disabili, che troverà opportuna trattazione nella sezione dedicata.

Il dato complessivo rivela per il 2019 un nuovo calo, con 12 unità in meno dell'anno precedente, dopo l'incremento del 2017 (+12 unità) ed il dato sostanzialmente stabile del 2018 (-2); tale decremento si evidenzia tuttavia essenzialmente su tre comuni (Collecchio, Felino e Montechiarugolo), mentre i territori di Traversetolo e Sala Baganza registrano un dato in controtendenza.

Quanto alle **ore erogate**, il dato complessivo è in linea con il dato di utenza, ovvero si evidenzia anche in questo caso una diminuzione sull'anno pari a **2158 ore**; in questo caso però alcuni elementi di dettaglio vanno correlati al rapporto, non sempre direttamente proporzionale, tra numero di utenti e numero di ore, dovuta alla diversa distribuzione degli interventi sulle situazioni a seconda della gravità: ne sono esempio i territori di Collecchio e Traversetolo, laddove il numero di beneficiari del servizio è rispettivamente diminuito di 8 unità (Collecchio) ed aumentato di 3 (Traversetolo), mentre il numero di ore erogate è stato inversamente proporzionale, con un aumento su Collecchio (+ 432) ed una diminuzione corposa su Traversetolo (- 1350);

Quanto al dato di **dettaglio dell'Assistenza Domiciliare per il target di intervento Anziani**, che sarà poi oggetto della successiva analisi, si evidenzia quanto segue, nel raffronto tra il 2019 e l'anno precedente.

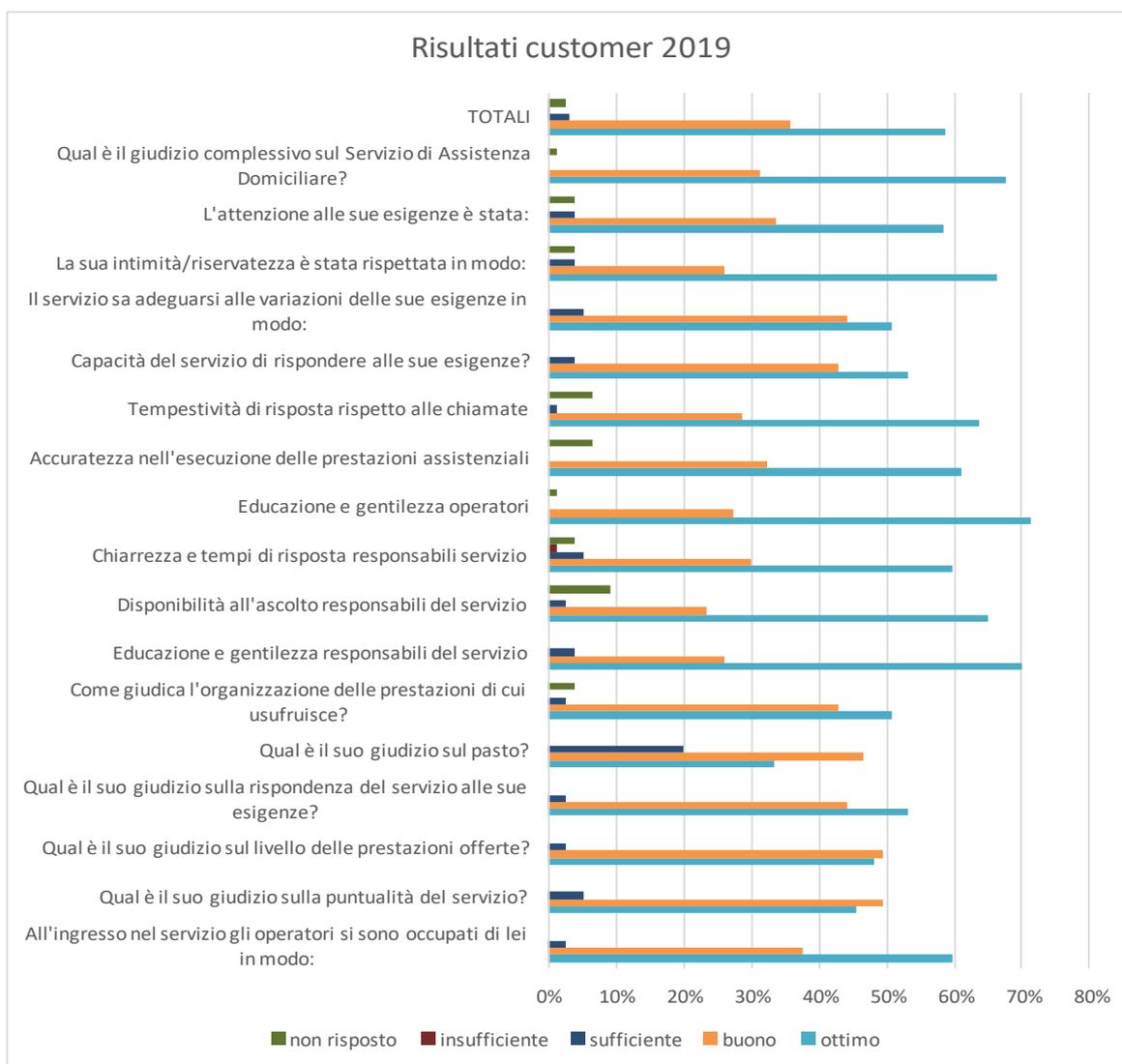
ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI - N. UTENTI			
COMUNE	2018	2019	diff. 19 vs 18
Collecchio	80	72	-8
Felino	48	43	-5
M.golo	55	52	-3
Sala Baganza	10	13	3
Traversetolo	42	48	6
Pedemontana	235	228	-7

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI – N. ORE			
COMUNE	2018	2019	diff. 19 vs 19
Collecchio	4450	4519	69
Felino	1914	2303	389
M.golo	5282	3853	-1429
Sala Baganza	1883	2411	528
Traversetolo	5124	4138	-986
Pedemontana	18653	17224	-1429

Nel corso del 2019 il servizio ha registrato, rispetto all'anno precedente, un **calo pari a 7 unità**, concentrato tuttavia su due comuni (Collecchio e Montechiarugolo), **correlato ad un calo di 1429 ore** nel computo degli interventi erogati. Il dato di dettaglio relativo al target anziani, conferma per altro *in toto* le letture già evidenziate per il dato complessivo, sia in termini di peculiarità territoriali, che di rapporto tra numero di beneficiari e numero di ore erogate (con specifico riferimento ai sopra descritti casi di Collecchio e Traversetolo).

Come già più volte sottolineato, l'andamento del servizio in questione è, da qualche anno, da correlarsi alla nascita di nuove agenzie private di fornitura di prestazioni assistenziali al domicilio, che, pur differenziandosi per caratteristiche professionali e requisiti di qualità (a queste non si applica infatti l'accreditamento regionale), sono comunque divenute un riferimento sul territorio per una quota di interventi/bisogni. Come ogni anno l'ente gestore accreditato del Servizio, **Cooperativa Auroradomus**, ha inoltre provveduto a somministrare all'utenza un **questionario relativo al livello di qualità percepita**; gli esiti di tale questionario sono di seguito illustrati e comprendono i riscontri di entrambe le tipologie di utenza (anziani e persone con disabilità).

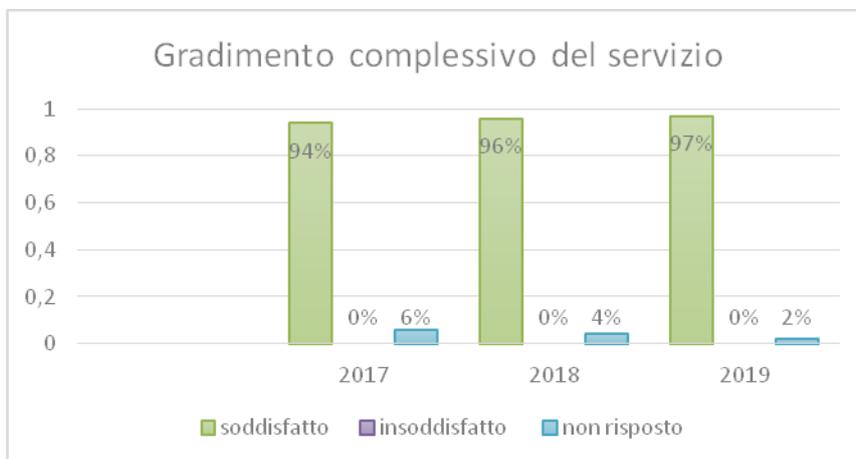
Questionari distribuiti: 228. Questionari restituiti e analizzati: 77



Complessivamente il risultato del grado di soddisfazione del servizio erogato è molto positivo. Il **59% degli utenti che hanno risposto al questionario ritiene il servizio offerto ottimo; il 36% buono, il 3% sufficiente.** Il 2% non ha risposto, mentre nessun utente ha espresso giudizio di insufficienza. Andando ad analizzare il risultato per macro aree e comparandolo con i due anni precedenti emerge il seguente risultato:

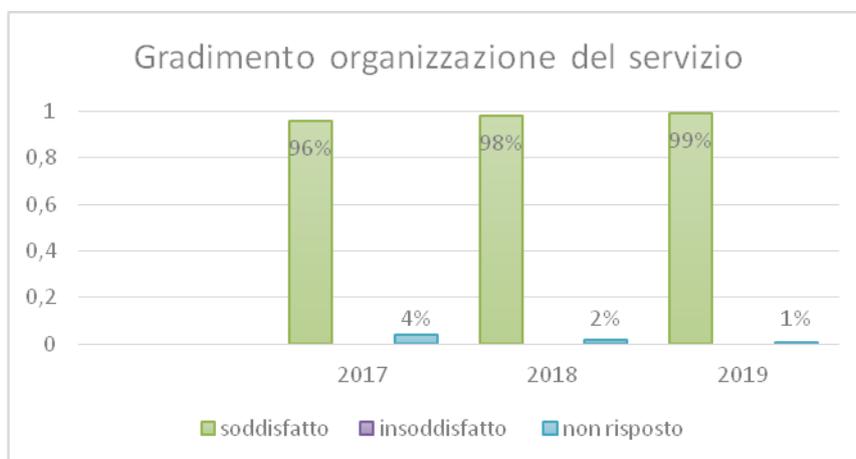
Gradimento dal 2017 al 2019	soddisfatto			insoddisfatto			non risposto		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Gradimento complessivo del servizio	94%	96%	97%	0%	0%	0%	6%	4%	2%
Organizzazione del servizio	96%	98%	99%	0%	0%	0%	4%	2%	1%
Gradimento personale assistenziale	95%	96%	96.5%	0%	0%	0%	5%	4%	3.5%
Gradimento Responsabili del Servizio	92%	96%	96%	0%	0%	0%	8%	4%	4%
Gradimento servizio pasti	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Il **97% degli utenti che hanno risposto al questionario si ritiene quindi soddisfatto del servizio offerto**. Il risultato è in linea con quello degli anni precedenti che si attestava al 94% del 2017 e al 96% del 2018, ovvero registra un ulteriore incremento della percentuale di soddisfazione.



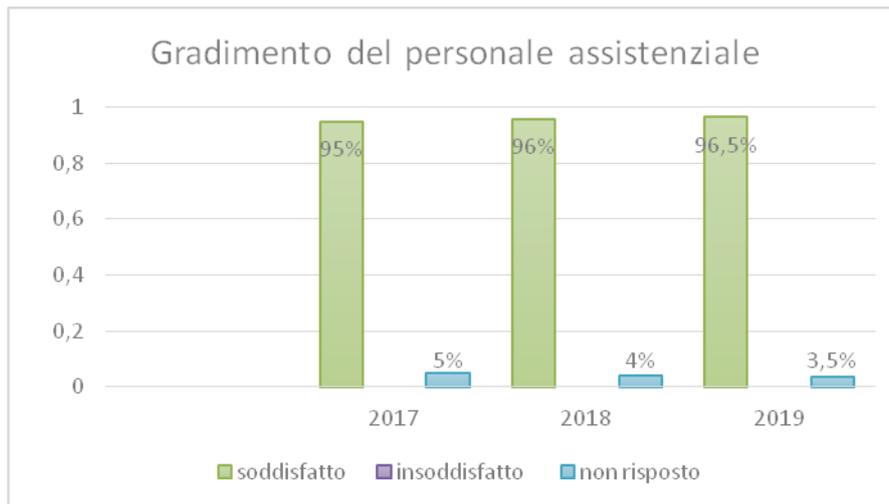
Organizzazione del servizio

Il giudizio sull'organizzazione del servizio nel 2019 è il seguente: per il **50% è ottimo**, per il **45.5% buono**, per 3.5% sufficiente; il 1% non ha risposto. **Complessivamente il 99% degli utenti ha espresso un giudizio positivo** in particolare relativamente alla rispondenza del servizio alle esigenze. Nel 2017 il dato rilevato si attestava al 96% e nel 2018 al 98%



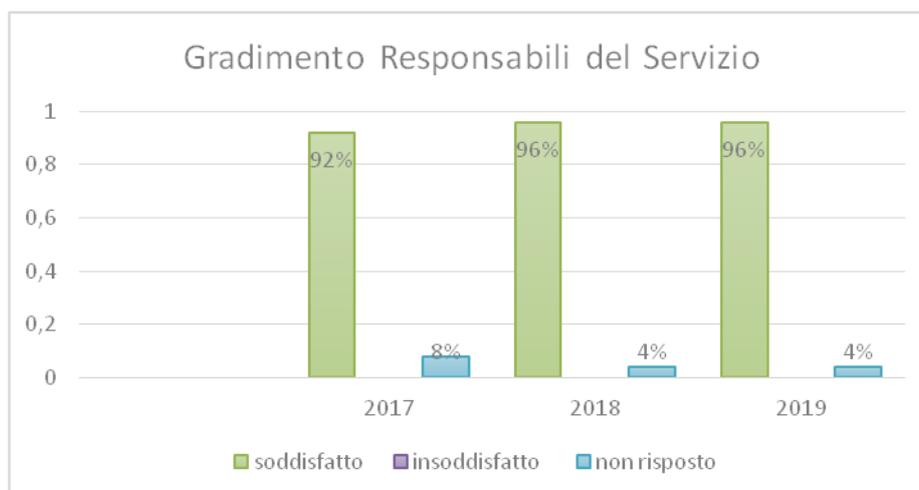
Personale Assistenziale

Il giudizio sul personale assistenziale che opera sui servizi nel 2019 è il seguente: per il **64% è ottimo**, per il **31,5% buono**, per 1% sufficiente; il 3.5% non ha risposto. **Complessivamente il 96% degli utenti ha espresso un giudizio positivo** in particolare relativamente alla gentilezza e alla disponibilità all'ascolto. Nel 2016 il dato rilevato si attestava al 93% e nel 2017 a 95%.



Responsabili del Servizio

Il giudizio sui responsabili del servizio nel 2019 è il seguente: **per il 65% è ottimo, per il 27% buono**, per 4% sufficiente; il 4% non ha risposto. **Complessivamente il 96% degli utenti ha espresso un giudizio positivo** in particolare relativamente ad educazione e gentilezza. Nel 2017 il dato rilevato si attestava al 92% e nel 2018 al 96%.

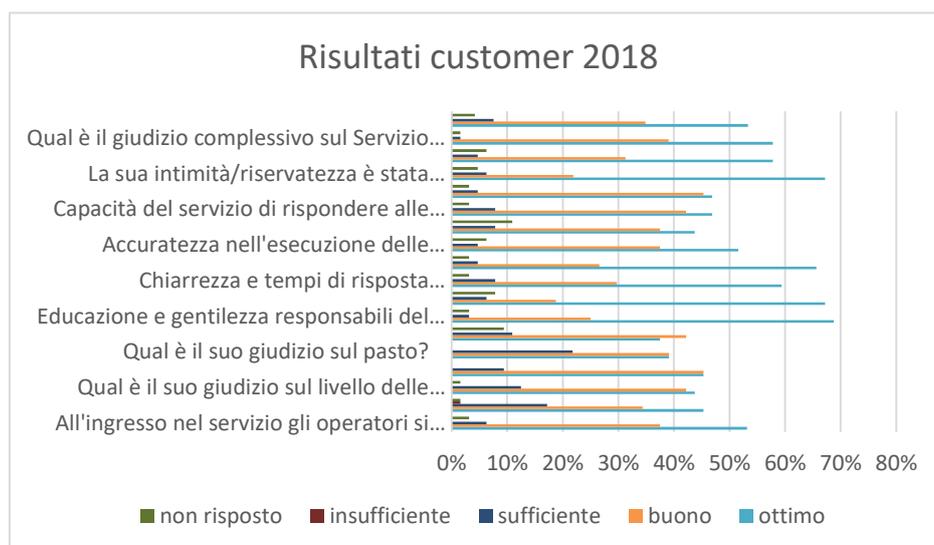
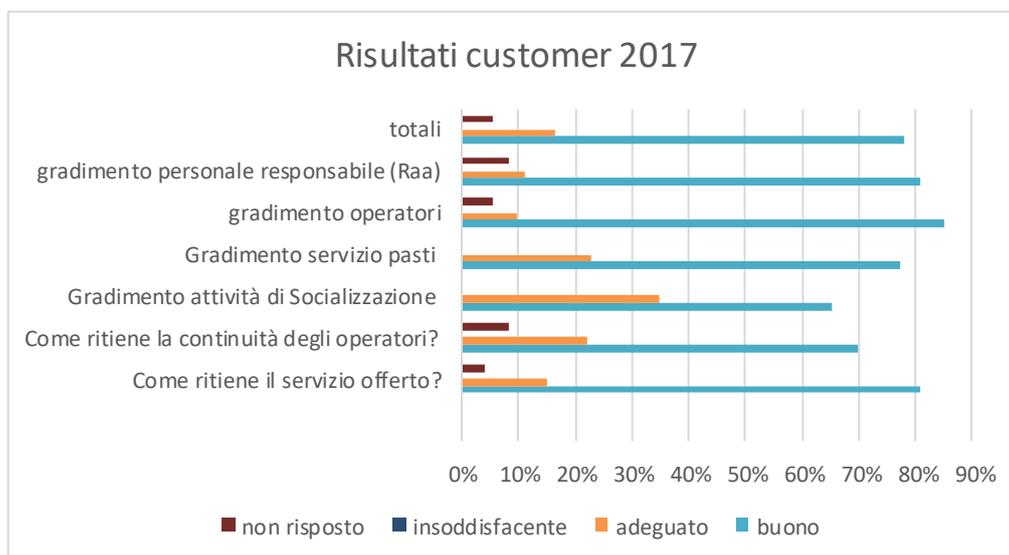


Qualità del pasto

In questo caso le risposte sono relative ai soli utenti che usufruiscono del servizio di fornitura pasto. Il giudizio sulla qualità del pasto per il 2019 è il seguente: **per il 33% è ottimo, per il 47% buono, per 20% sufficiente**. Nel 2017 il dato rilevato attestava che il giudizio sulla qualità del pasto era per il 77% buono/ottimo e per il 2% Adeguato. Nel 2018 per il 78% buono/ottimo e per il 22% Adeguato.



Risultati anno 2017 – 2018 in dettaglio



Il centro di costo corrispondente (ora scorporato anziani e disabili, e con arrotondamenti) si rappresenta così come da tabella sotto riportata:

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
Sad disabili	102.000,00	103.400,00	78.417
CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
Sad anziani	185.000,00	189.000,00	177.659,00

A fronte del suddetto quadro pluriennale, al fine di affrontare le complessità dei bisogni e **sostenere la domiciliarità** l’Azienda ha avviato sin dall’aprile 2017 misure innovative per ampliare e diversificare l’offerta di servizi, anzitutto con l’avvio ed il consolidamento del **progetto S.T.A.F.F.** (Sportello Territoriale Assistenti Familiari e Formazione), che in questi anni ha garantito:

- Un punto di riferimento per le **234 famiglie** del territorio che si sono rivolte agli Sportelli dedicati per reperire una assistente familiare privata;
- La concretizzazione dell’incrocio tra la domanda (ovvero il bisogno della famiglia) e l’offerta (ovvero l’esigenza di lavoro delle assistenti familiari) con 64 **“matching”**;
- La realizzazione di 5 percorsi formativi con la **partecipazione di 141 Assistenti Familiari** ed il **rilascio di 104 attestati**.

Nel 2019 “STAFF” ha inoltre conosciuto due importanti elementi di novità e sviluppo:

- Dal mese di novembre, previo accordo intercorso con l’Azienda UsI – Distretto Sud Est, **la funzione di Sportello è stata implementata con il coinvolgimento delle “Case della salute”** del territorio, presso le quali sono stati istituiti momenti di accoglienza di “front” settimanale in aggiunta agli orari di apertura già in essere presso le sedi messe a disposizione dai comuni;
- In data 24 maggio 2019 si è realizzata, presso la Sala Civica di Collecchio, una giornata di convegno e di incontro, rivolta anzitutto alle Associazioni del territorio, dal titolo **“Wel(l)fare di comunità – Il Network sociale di STAFF”**; scopo dell’iniziativa era quello di ampliare la rete di contatti del progetto, per sviluppare collaborazioni condivise al servizio della cittadinanza.

Wel(l)fare di Comunità

Il Network Sociale di S.T.A.F.F.



VENERDI' 24 MAGGIO 2019

ORE 8.30

Sala Civica "Casa i Prati"

Via San Prospero 13, Collecchio (Pr)

Ad esito del suddetto convegno si sono concretizzate iniziative congiunte con **Avoprorit di Collecchio**, che ha messo a disposizione la propria sede nella giornata delle donazioni per promuovere e far conoscere il progetto, nonché con **AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla) di Parma**, con la quale si è collaborato nella nota iniziativa di vendita mele nel mese di Ottobre 2019 (di respiro nazionale), garantendo l'apertura dei "gazebo" sul territorio congiuntamente alla contestuale promozione di STAFF.

Nel corso del 2019 l'Azienda ha inoltre avviato una nuova progettualità, al fine di rinforzare questo "fronte" di proposte a supporto della domiciliarità dei cittadini anziani del territorio, mettendo a sistema il **cosiddetto servizio di "Bassa Soglia"**, ovvero interventi di monitoraggio delle condizioni psico – fisiche e di piccolo aiuto in favore di utenti anziani ancora autosufficienti o parzialmente tali, in precedenza garantiti parzialmente ed in modo non strutturato attraverso il personale dell'Assistenza domiciliare.

Al riguardo, sin dai mesi di luglio e agosto 2019, l'equipe dell'Area funzionale Anziani ha provveduto a realizzare una dettagliata analisi del bisogno, che ha evidenziato la potenziale richiesta di interventi. Nel mese di settembre si è quindi provveduto ad elaborare un'analisi di fattibilità tecnico-economica, consegnata al Comitato di Direzione in data 13/09 u.s., comprensiva di due diverse ipotesi; il Comitato di Direzione ha poi deciso di optare, per ragioni sia tecniche che di sostenibilità economica, per la valorizzazione di una operatrice OSS non più utilizzabile a pieno su Centro Diurno a causa di limitazioni poste dal Medico competente, da destinarsi per n. 18 ore settimanali su 4

comuni (Collecchio, Felino, Montechiarugolo e Traversetolo), con integrazione della già esistente “badante di condominio”, da dedicarsi al territorio di Sala Baganza per 6 ore settimanali.

Tale sistema, **avviato con disposizione del Responsabile di Area in data 11/10/2019**, si è funzionalmente integrato al servizio di Assistenza Domiciliare ordinario, ponendo in capo alle Assistenti Sociali il compito di attivare il servizio in narrazione.

Gli esiti rilevati, in termini di utenti del servizio, hanno fatto registrare complessivamente, al 31/12/2019, **19 beneficiari, a fronte dei precedenti 13, con un aumento pari al 46%**.

Nel mese di dicembre si è quindi proceduto alla somministrazione, all’utenza, di un **questionario di gradimento** il cui esito ha riportato una media di soddisfazione pari e **8,56/10**, a fronte di un target fissato in Piano Performance di 8/10.

Infine, sin dal 2016 si è provveduto ad estendere il **servizio di podologia** quale “accessorio” dell’**assistenza domiciliare a tutti i comuni** dell’Unione e in **tutti i Centri Diurni Aziendali** (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo).

Tale servizio, per altro non previsto dai servizi standard né obbligatorio ai fini dell’accreditamento socio- sanitario, era precedentemente attivo, in via sperimentale, nei soli territori di Felino e Sala Baganza (domiciliare) e nel Centro Diurno di Collecchio.

L’estensione a tutto il territorio di riferimento rientra nel più ampio obiettivo di perseguimento della massima qualità in favore del cittadino, anche oltre gli obblighi connessi ai servizi ordinari e standardizzati, che da sempre è parte fondante della “mission” e della “vision” dell’Azienda.

Nel mese di agosto 2019 si è espletata la procedura **pubblica finalizzata all’assegnazione della gestione del servizio**, individuato, sino al 30/09/2021, nella ditta “**Elda SNC di Seminelli R&B**” di **Fornovo Taro**. Quanto ai **dati di attività**, dopo la cospicua crescita di richieste e di conseguenti interventi registrata nel 2018 (+ 50,3% sul 2017), nel corso del **2019** si è assistito ad un assestamento, con diminuzione delle prestazioni fornite a **401 (- 11,8%)**, seppur distribuiti su un maggior numero di utenti, ovvero 134 a fronte dei 130 dell’anno precedente (+ 5,2%).

SERVIZIO PODOLOGIA						
ANNO	2017		2018		2019	
Comune	n. utenti	n. prestazioni	n. utenti	n. prestazioni	n. utenti	n. prestazioni
Collecchio	21	70	23	106	26	96
Felino	22	60	24	70	26	60
Montechiarugolo	25	54	30	118	32	110
Sala Baganza	20	63	17	68	15	43
Traversetolo	26	63	36	104	35	92
PEDEMONTANA	114	310	130	466	134	401

Punti di Forza: hanno rappresentato, in tale ambito, elementi di valore del servizio

- 1) la **specializzazione del controllo di gestione** e la **condivisione di buone prassi operative con il gestore accreditato** (Cooperativa Auroradomus), che hanno consentito di esaudire tutte le richieste pervenute garantendo **tempi di risposta immediati** (il giorno medesimo o al più tardi quello successivo) in caso di situazioni di urgenza e di priorità, quali le dimissioni difficili da strutture ospedaliere. La specializzazione del servizio e la piena adesione ai criteri di qualità dell'accREDITamento socio- sanitario hanno garantito una risposta adeguata a situazioni di alta complessità, in raccordo con i professionisti sanitari, qualificando il servizio come risposta ai bisogni connessi a situazioni multi-problematiche;
- 2) **l'avvio e sviluppo di progettualità innovative e complementari a supporto della domiciliarità**, che si sono funzionalmente integrate con il Servizio di Assistenza Domiciliare, quali il **progetto STAFF** ed il servizio di monitoraggio di **"Bassa Soglia"**, arricchendo e potenziando l'offerta in favore della cittadinanza per la permanenza nell'ambiente di vita quotidiana in luogo dell'istituzionalizzazione.

Criticità. Anche nell'anno appena trascorso, come nel precedente, sono emerse difficoltà rappresentate dall'ente gestore Cooperativa Auroradomus, nella mera gestione delle operazioni di assistenza di alcune situazioni al domicilio; questo a causa di particolari circostanze correlate all'assenza di una rete familiare collaborante o alla presenza di coppie di anziani soli, laddove gli operatori hanno rilevato elementi di specifica complessità anche in relazione al loro accesso al domicilio. Questo fenomeno, che ha oggi superato il livello della mera casualità, è certamente correlato a quanto già sopra sottolineato, ovvero alla sempre maggiore mancanza di riferimenti (rete familiare, rete amicale/vicinato) sia per gli anziani che per gli operatori, generando talvolta incomprensioni e tensioni dovute alla maggiore complessità dei bisogni.

Prospettive. In questo ambito le prospettive corrispondono certamente con lo sviluppo dei progetti complementari a sostegno della domiciliarità già ampiamente sopra richiamati, ovvero il progetto STAFF ed il servizio di "Bassa Soglia".

STAFF nel corso del 2020 vedrà la **pubblicazione di una nuova procedura negoziata** per l'assegnazione in gestione del servizio; questa sarà occasione per ridefinire alcuni termini della richiesta di servizio al futuro aggiudicatario, facendo tesoro dell'esperienza maturata nel triennio 2017/2019, al fine di rendere la programmazione ancor più aderente alle esigenze del territorio e degli enti committenti.

Quanto alla cosiddetta “**Bassa Soglia**”, l’Azienda ha scelto di puntare allo sviluppo di questo nuovo servizio nell’ambito del Piano Performance 2020, ponendosi l’obiettivo di un **allargamento sia della platea dei beneficiari**, che **dei servizi forniti** (implementando un nuovo sistema di monitoraggio da remoto), che **delle collaborazioni**, con l’intento di coinvolgere le **Associazioni del territorio** in nuove collaborazioni finalizzate a perseguire un sistema di “Welfare comunitario” che possa superare alle criticità derivanti dall’impoverimento delle reti relazionali.

10.2.2 - Anziani – Centri Diurni

CENTRI DIURNI ANZIANI													
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018		2019		Differenziali	
COMUNE	flusso	stock	flusso	stock	DIFF. 19 vs 18 (flusso)	DIFF. 19 vs 11 (flusso)							
COLLECCHIO (25 posti)	33	28	29	30	31	38	39	30	22	34	23	4	1
FELINO (25 po- sti)	13	14	17	17	17	13	16	16	10	14	9	-2	1
M.GOLO (14 posti)	19	20	19	24	20	27	31	21	16	23	14	2	4
SALA BAGANZA (10 posti)	15	16	15	15	14	17	11	11	10	11	6	0	-4
TRAVERSETOLO (20 posti)	29	34	27	28	20	23	24	22	16	25	20	3	-4
PEDEMONTANA dir	81	82	75	82	71	88	94	73	54	82	57	9	3
PEDEMONTANA tot	109	112	107	114	102	118	121	100	74	107	72	16	-2

Note. f: dato di flusso. s: dato di stock

Il servizio di Centro Diurno, anche e soprattutto in ragione della presenza di **3 strutture a gestione diretta (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo)**, rappresenta per l’Azienda un elemento fondante dell’offerta di servizi per la popolazione anziana; in particolare questa risorsa si inquadra come necessaria al mantenimento dei beneficiari nel proprio contesto di vita abituale.

Nel corso del **2019**, come si può evincere dalla tabella sopra riportata, **si è registrato un nuovo deciso aumento dell’utenza, con particolare riferimento proprio alle 3 strutture aziendali**, dopo il calo dell’anno precedente che, nella lettura dell’andamento pluriennale, era parso più come correlato ad una contingenza correlata al “turn over” dell’utenza, piuttosto che frutto di elementi di disaffezione o di scarsa soddisfazione da parte dell’utenza. In sostanza **l’utenza complessiva si è attestata sulle 107 unità** (dato di flusso), con un **aumento di 7** rispetto all’anno precedente, mentre l’utenza delle **strutture gestite dall’Azienda hanno registrato 82 presenze di flusso, in crescita di 9 unità** rispetto al 2018, andando quindi a compensare il leggero calo (-2) delle strutture private convenzionate (**Felino e Sala Baganza**).

Da sottolineare, in particolare, la **buona performance del Centro Diurno di Traversetolo**, che dopo alcuni anni caratterizzati da un calo della domanda, nel corso del 2019 ha visto una decisa crescita, con 3 unità in più sul dato di flusso (25 nel 2019 vs 22 nel 2018) e ben 4 sulla rilevazione del dato al 31/12 (20 nel 2019 vs 16 nel 2018); su questo ha certamente inciso il trasferimento del servizio **nella nuova sede di via Pezzani 45/a**, in una struttura completamente nuova e dotata di arredi e dotazioni di ultima generazione.

Se invece andiamo ad analizzare **la presenza media nelle 3 strutture Aziendali**, dettagliata nella tabella di cui sotto, emerge un dato in controtendenza rispetto alle presenze: come ben si può evincere, pur a fronte del sopra descritto aumento del numero di utenti in termini di “teste”, assistiamo ad una **diminuzione delle giornate di presenza annue** che passano complessivamente **da 9.932 a 9.209**.

STRUTTURA	giornate presenza 2016	giornate presenza 2017	giornate presenza 2018	giornate presenza 2019
CD COLLECCHIO	4.473	4.990	4.142	3.499
CD MONTECHIARUGOLO	2.995	2.476	2.480	2.433
CD TRAVERSETOLO	2.240	3.338	3.310	3.277
TOTALE CENTRI DIURNI AZIENDALI	9.708	10.804	9.932	9.209

In sostanza nel 2019, rispetto all’anno precedente, è stato accolto un numero più elevato di ospiti all’interno dei suddetti Centri Diurni, per un minor numero di giornate, essenzialmente per due motivi:

- assenze dovute a malattie/ricoveri di sollievo/ricoveri ospedalieri;
- strutturazione del PAI, in base al bisogno degli utenti/famiglie, su un numero inferiore di giornate medie di frequenza settimanale.

Quanto alle due strutture private convenzionate:

- **Villa Benedetta (Sala Baganza)** – il dato di flusso ha fatto registrare un andamento esattamente analogo all’anno precedente, con **11 utenti che hanno fruito del servizio nel corso del 2019**, confermando l’ottima funzionalità della struttura, seppur di piccole dimensioni (10 posti), per il territorio; da registrare tuttavia un dato in calo alla fine dell’anno, con sole 6 presenze al 31/12 a fronte delle 10 del 2018, da ricondursi tuttavia a cause contingenti, proprio in ragione dell’andamento registrato sul periodo annuale;
- **Villa Matilde (Felino)** - il dato d’utenza riporta un andamento in leggero calo rispetto all’anno precedente, anche se sostanzialmente in linea, con **14 persone che nel corso del 2019 hanno fruito del servizio**, a fronte delle 16 del 2018, e 10 presenze al 31/12/2019, contro le 11 del 31/12/2018. Si segnala che, in relazione a questa struttura giunge a scadenza, a fine febbraio 2020, la vigente convenzione con l’ente gestore KCS Caregiver, con il quale tuttavia si è già con-

diviso un rinnovo biennale alle medesime condizioni, stante la reciproca soddisfazione circa la collaborazione intercorsa.

Il centro di costo (con arrotondamenti) è così come di seguito rappresentabile.

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
PRESTAZIONI DI SERVIZIO CENTRI DIURNI	147.000,00	155.000,00	161.389,00
PASTI CENTRI DIURNI	78.000,00	67.000,00	64.245,00

Da segnalare l'aumento dei costi nel CdC "Prestazioni di servizio centri diurni", dovuto all'implementazione delle ore di intervento dell'Infermiera professionale da 15 a 27 ore settimanali.

Nel corso del 2019, nei **Centri Diurni in gestione diretta all'Azienda Pedemontana Sociale (Collecchio, Montechiarugolo/Basilicanova e Traversetolo)**, sono proseguiti e si sono consolidati i progetti e i percorsi avviati sin dal 2014 per incrementare la qualità del servizio; si è infine dato avvio ad ulteriori percorsi anche in relazione agli obiettivi indicati nel Piano delle Performance 2019.

Gli **esiti** sono di seguito e sinteticamente riassunti:

a) NUOVO CENTRO DIURNO DI TRAVERSETOLO: l'inaugurazione del Nuovo Centro Diurno di Traversetolo, **entrato in funzione il 3 giugno 2019**, ha consentito all'utenza di poter fruire di nuovi spazi e dotazioni, aumentando notevolmente il comfort del servizio e la qualità dello stesso. Per altro la nuova collocazione, ubicata all'interno del parco Valtermina ed in prossimità di altri servizi/strutture, ha consentito di sviluppare nuovi percorsi progettuali e di collaborazione, che l'Azienda si era posta quale obiettivo sin dall'inizio dell'anno, nell'ambito del **Piano delle Performance**. Al riguardo, dopo confronto in sede di Coordinamento Aziendale Centri Diurni, **si è quindi ritenuto di programmare n. 2 attività congiunte con il CSO "Con-tatto"**, gestito dalla Cooperativa Sociale "Gruppo Scuola" e posto nel medesimo stabile (anch'esso in una struttura di nuova ristrutturazione), ovvero:

- **realizzazione fioriere con relative piante**, al fine di decorare l'area antistante le due strutture;
- **laboratorio di cucina.**

Gli anziani ospiti del Centro Diurno hanno partecipato attivamente e positivamente, mostrando di gradire la collaborazione con gli ospiti con disabilità della vicina struttura ed i loro operatori.

b) COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI: sempre nell'ambito del **Piano Performance 2019**, l'Azienda si era posta l'obiettivo di **rinforzare la partecipazione dei familiari degli utenti dei Centri Diurni**

aziendali, con il loro coinvolgimento attivo sia nella scelta delle attività da realizzare in favore degli anziani, sia nei processi di valutazione del servizio. I “luoghi privilegiati di confronto “sono stati, in questo caso, le “Assemblee delle Famiglie” che periodicamente vengono convocate nelle 3 strutture. Per tutti e 3 i Centri Diurni Aziendali (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo) sono state quindi calendarizzate n. 3 assemblee delle famiglie per l’anno 2019, 1 in più delle 2 previste gli anni precedenti e nei mesi di marzo/agosto – settembre/dicembre.

Nell’ambito delle suddette assemblee (con specifico riferimento alle sedute di agosto/settembre) si è proceduto, per ogni singolo Centro Diurno (Collecchio, Basilicanova e Traversetolo), alla nomina, in seno al **gruppo dei familiari, di n. 1 il rappresentante degli stessi** e di **n. 1 referente per la verifica della qualità del servizio mensa**, oltre alla raccolta di suggerimenti per iniziative/attività da realizzare in favore degli anziani ospiti.

Successivamente si sono definiti, previo confronto in sede di Coordinamento Centri Diurni:

- **I compiti da assegnare ai 3 rappresentanti dei familiari presso le strutture**, per altro scaturite dai suggerimenti pervenuti anche dai familiari stessi. La restituzione di tale documento è quindi stata effettuata nell’ambito delle assemblee delle famiglie del mese di dicembre;
- **Le attività da svolgersi a fronte delle proposte pervenute dai familiari** e straordinarie rispetto alla già prevista programmazione, che si sono come di seguito concretizzate:
 - ✓ **“Tutti a Teatro”, realizzata in data 3 dicembre 2019**, con la partecipazione degli anziani di tutti e 3 i Centri Diurni Aziendali, per assistere alle prove dello spettacolo teatrale “Alice”.
 - ✓ **“Festa degli Auguri”, realizzata in data 6 dicembre 2019**, con la partecipazione di 40 bambini della scuola Primaria di Collecchio che si sono recati presso il Centro Diurno del paese per canti natalizi e per addobbare, insieme a loro, la struttura.
- Si è quindi provveduto alla **valutazione del servizio mensa, da parte dei referenti dei familiari**, avvenuta nelle seguenti date e con i relativi riscontri:
 - ✓ CD Collecchio, valutazione effettuata il 07/11 ed il 20/12; CD Basilicanova (Montechiarugolo), valutazione effettuata il 27/11 ed il 20/12; CD Traversetolo, valutazione effettuata il 10/12 ed il 20/12;

- ✓ Gli esiti delle suddette valutazioni sono stati, in media – CD Collecchio 100% riscontri positivi (18,5% “soddisfacente” e 81,5% “molto soddisfacente”); CD Basilicanova 100% riscontri positivi (18,5% “soddisfacente” e 81,5% “molto soddisfacente”); CD Traversetolo 77,5% risposte positive (50% “soddisfacente” e 27,5% “molto soddisfacente”). **La media totale dei riscontri positivi è quindi quantificata nel 92,5%, a fronte di un target preventivato in Piano Performance di 80/100.**

- c) **PROGETTO ANIMAZIONE COOPERATIVA 100 LAGHI:** la collaborazione con la **Cooperativa “100 Laghi”** finalizzata alla progettazione e attivazione di percorsi di animazione in favore degli anziani ospiti dei Centri Diurni Aziendali (arte terapia, pet therapy e musicoterapia), estesa dal 2015 a tutte e 3 le strutture aziendali dopo l’esperienza “pilota” di Collecchio, è proseguita in continuità con l’anno precedente con la conferma di riscontri positivi, sia da parte degli utenti che degli operatori, ed il rinnovo della convenzione per un ulteriore anno.
- d) **PROGETTO UISP:** a fronte dei riscontri positivi da parte sia degli operatori che degli utenti, dopo un triennio di proficua collaborazione, a dicembre 2017 si è provveduto a rinnovare per ulteriori 3 anni (2018 – 2020) l’accordo con **UISP- Comitato di Parma** per la gestione dei percorsi dedicati di attività motoria presso i Centri Diurni Aziendali. Tale accordo è avvenuto alle medesime condizioni economiche del precedente triennio. L’attività in questione continua a trovare il gradimento degli utenti ed il favore degli operatori.
- e) **CUSTOMER SATISFACTION:** come già nei precedenti 5 anni si è provveduto alla somministrazione all’utenza di un questionario inerente la valutazione del servizio ed il livello di soddisfazione/qualità percepita, “Customer Satisfaction”. L’esito, di cui si riporta più sotto una tabella di sintesi, è **risultato ampiamente soddisfacente**, con un giudizio complessivo pari a **9,38/10, in aumento rispetto all’anno precedente, quando il dato si era attestato a 9,12**, e con un valore esattamente analogo a quello del 2017.

**ESITO RILEVAZIONE QUALITA’ PERCEPITA 2019 - SCHEMA RIEPILOGATIVO
(Centri Diurni Azienda Pedemontana Sociale)**

CUSTOMER CENTRI DIURNI 2018			
AREA A	punti (media)	AREA B	punti (media)
CD COLLECCHIO	9,35	CD COLLECCHIO	9,43
CD M.GOLO	9,77	CD M.GOLO	9,65
CD TRAVERSETOLO	9,22	CD TRAVERSETOLO	8,90
PEDEMONTANA	9,45	PEDEMONTANA	9,33

AREA C	punti (media)	AREA D	punti (media)
CD COLLECCHIO	9,43	CD COLLECCHIO	9,57
CD M.GOLO	9,37	CD M.GOLO	9,56
CD TRAVERSETOLO	9,06	CD TRAVERSETOLO	9,41
PEDEMONTANA	9,29	PEDEMONTANA	9,51
AREA E	punti (media)	AREA F	punti (media)
CD COLLECCHIO	9,59	CD COLLECCHIO	9,59
CD M.GOLO	9,74	CD M.GOLO	9,80
CD TRAVERSETOLO	8,25	CD TRAVERSETOLO	8,94
PEDEMONTANA	9,19	PEDEMONTANA	9,44
AREA G	punti (media)		
CD COLLECCHIO	9,70		
CD M.GOLO	9,84		
CD TRAVERSETOLO	8,89		
PEDEMONTANA	9,48		

Declinazione aree

AREA A: aspetto e caratteristiche della struttura; AREA B: affidabilità del servizio prestato; AREA C: disponibilità verso le richieste degli utenti; AREA D: assicurazione e qualificazione del servizio; AREA E: comunicazione e rapporto personale degli utenti; AREA F: importanza/valutazione dei 5 aspetti di qualità del servizio; AREA G: valutazione complessiva del servizio

MEDIA SINGOLI CCDD	
Collecchio	9,52
Montechiarugolo (Basilicanova)	9,68
Traversetolo	8,95
MEDIA COMPLESSIVA CENTRI DIURNI 2019	9,38
MEDIA COMPLESSIVA CENTRI DIURNI 2018	9,18
MEDIA COMPLESSIVA CENTRI DIURNI 2017	9,38
MEDIA COMPLESSIVA CENTRI DIURNI 2016	9,43
MEDIA COMPLESSIVA CENTRI DIURNI 2015	9,15
MEDIA COMPLESSIVA CENTRI DIURNI 2014	9,03

Punti di forza

La rilevazione relativa al **livello di soddisfazione dell'utenza** ("customer satisfaction") ha evidenziato quale elementi di qualità principale:

- **il servizio nel suo complesso** - assegnando all'Area corrispondente (Area G) un punteggio medio di **9,48**, con un dato superiore alla media generale (9,38) ed in rialzo anche rispetto alla valutazione dell'anno precedente (9,44). Da questo dato si può desumere come l'utenza, pur avendo ritenuto di sottolineare alcune criticità sui singoli aspetti operativi, mantenga un eccellente livello di considerazione, fiducia e soddisfazione nel complesso delle prestazioni ricevute.

Di particolare rilevanza il dato del Centro Diurno di Montechiarugolo (Basilicanova), che “spicca” con un 9,84/10;

- **la assicurazione e qualificazione del servizio** - giudicata con **9,51**, ben oltre la media di giudizio complessiva (9,38) e laddove si rileva il dato medio più elevato, segno dell'importante della fiducia che l'Azienda e gli operatori sono riusciti a trasmettere all'utenza nel corso degli anni, nonché della elevata percezione, da parte di questi ultimi, della qualità del servizio offerto. In questo caso, tra le strutture Aziendali, è il Centro Diurno di Collecchio ad emergere, con un valore rilevato di 9,57/10;
- **l'aspetto e le caratteristiche della struttura** – giudicato con **9,45**, in notevole incremento rispetto all'anno precedente, nel quale si era registrata una media di 8,94. Questo dato è certamente riconducibile al miglioramento di comfort e qualità conseguente l'apertura del Nuovo Centro Diurno di Traversetolo, il cui valore in questa area di valutazione è infatti cresciuto notevolmente, da 8,45/10 del 2018 a 9,22/10 del 2019;

Criticità

Sempre con riferimento alla “customer satisfaction” si possono rilevare, pur in un quadro complessivo ampiamente positivo, alcune aree nelle quali il giudizio si è contraddistinto per valori inferiori:

- l'area che ha registrato il punteggio più basso (9,19) è stata quella relativa alla **comunicazione ed al rapporto con gli utenti**, comunque in aumento rispetto al 9,01 dell'anno precedente era giudicata con valori inferiori alle altre aree. Questo aspetto dovrà essere certamente oggetto di riflessione, sia all'interno delle equipe che delle Assemblee delle Famiglie, al fine di comprendere se lo stesso è correlato a situazioni momentanee e contingenti o ad una richiesta dell'utenza di un diverso approccio comunicativo;
- ha ricevuto un giudizio complessivo inferiore alla media generale, con 9,29, anche l'Area relativa alla **disponibilità verso le richieste degli utenti**, sebbene anch'essa in crescita rispetto all'anno precedente (9,08). L'ipotesi è che questa area di giudizio sia fortemente connessa alla precedente, per cui probabilmente ha risentito dei medesimi effetti che, come detto, verranno analizzati nelle opportune sedi in un'ottica di miglioramento.

Le **prospettive** per l'anno 2020, in sintesi, riguardano:

- a. la **valorizzazione delle aree esterne alle strutture**, con particolare riferimento alla eventuale realizzazione di percorsi di stimolazione sensoriale, sul modello “Giardini Alzheimer”, presso le strutture di Basilicanova e Traversetolo, nonché alla valorizzazione dell’appezzamento di terreno in disponibilità del Centro Diurno Anziani di Collecchio, presso i contigui Orti Sociali, per un percorso di “Ortoterapia”;
- b. **l’entrata in servizio della nuova RAA a far data dal mese di gennaio 2020, con la quale garantire** tale funzione a tempo pieno anche per i Centri Diurni di Basilicanova e Traversetolo, laddove sino a fine 2019 ha operato la RAA Maria Cristina Zoppi per 18h settimanali cadauno, con conseguente aumento del tempo – lavoro da dedicare alla struttura ed alle attività residuali di SAD, in un’ottica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

10.2.3 – Casa Residenza Anziani “Al Parco” di Monticelli Terme

A far data dal 24/09/2019, a seguito di **Delibera del Consiglio dell’Unione Pedemontana Parmense n.28**, il Contratto di Servizio dell’Azienda è stato integrato dalla **nuova funzione di “sub-committenza” della Casa Residenza Anziani “Al Parco” di Monticelli Terme**, gestita in regime di accreditamento definitivo dalla Cooperativa Coopselios di Reggio Emilia.

A differenza delle altre analoghe strutture del territorio dell’Unione Pedemontana, l’immobile che accoglie questo servizio è di proprietà pubblica e, più precisamente, del Comune di Montechiarugolo il quale, dato atto del complessivo trasferimento delle deleghe di materia sociale all’Azienda, ha inteso, previo passaggio formale con l’Unione, integrare tale funzione tra quelle già conferite all’Azienda.

Al riguardo la funzione di sub-committenza è stata definita e formalizzata con apposita **scheda allegata al Contratto di Servizio (scheda n. 2.11)** prevedendo, in capo all’Azienda, le seguenti prestazioni:

- Monitoraggio e verifica circa la corretta esecuzione di quanto previsto nel contratto di servizio ai sensi della dgr 514/09;
- Monitoraggio e verifica circa la corretta esecuzione di quanto previsto nella concessione vigente (rep. 2931) stipulata tra ente gestore e Comune di Montechiarugolo;
- Verifica degli aspetti assistenziali correlati agli ospiti della struttura (Piani Assistenziali Individualizzati), con particolare riferimento agli utenti in carico, nonché raccordo con i referenti del gestore;
- Raccordo con il Soggetto Istituzionale competente per l’accreditamento socio- sanitario;
- Raccordo con il Servizio Assistenza Anziani distrettuale;
- Gestione degli aspetti amministrativi di competenza (canone di locazione, concessione/convenzione, contratto di servizio 514/09).

Nella medesima scheda sono quindi stati definiti **indicatori e standard di qualità**, come da tabella sotto riportata

Aree della Qualità	Dimensioni	Indicatori	standard
Assistenza	Elaborazione dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI)	Condivisione dei PAI tra ente gestore e sub-committenza (per gli utenti di competenza territoriale), nella fase di elaborazione	Condivisione di almeno l' 80% dei PAI nella fase di elaborazione Realizzazione di almeno n. 1 incontro tecnico ogni 15 giorni tra AS delegata dalla sub-committenza e referenti della struttura, con relativa verbalizzazione
	Verifica dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI)i	Verifica dei PAI condivisa tra ente gestore e sub-committenza (per gli utenti di competenza territoriale)	Verifica del 100% dei PAI ogni semestre Realizzazione di almeno n. 1 incontro tecnico ogni 15 giorni tra AS delegata dalla sub-committenza e referenti della struttura, con relativa verbalizzazione
Organizzazione ed erogazione del servizio	Erogazione del servizio ai sensi della dgr 514/09 e della concessione rep. 2931	Realizzazione di almeno n. 1 audit/anno, alla presenza del Responsabile Area Funzionale Anziani della committenza e della Coordinatrice della CRA, con report finale di esito	Non conformità rilevate inferiori a 2/anno Avvio delle azioni di miglioramento sulle non conformità entro 30 giorni dalla segnalazione
Verifica	Qualità percepita da utenti/famiglie	Customer satisfaction annuale elaborata e realizzata dell'ente gestore, previa condivisione del format con la sub-committenza	Esito customer satisfaction non inferiore a 70/100

L'Azienda ha quindi provveduto ad individuare, con lettera di mansioni prot. 7191 del 07/10/2019, l'Assistente **Sociale Chiara Manghi quale referente operativa per la funzione.**

In data 24/10/2019, alla presenza della suddetta Assistente Sociale, del Responsabile di Area funzionale (dott. Emiliano Pavarani) e dei referenti dell'Ente Gestore Coopselios, si è tenuto il primo incontro di programmazione delle attività e condivisione degli strumenti di reportistica.

L'AS Manghi ha poi realizzato, al 31/12/2020, n. 3 incontri di verifica, corredati da relativi report di esito sottoscritti dai presenti; al momento tuttavia, considerato il breve periodo di attività, gli elementi a disposizione sono ridotti per poter tracciare un primo bilancio della funzione, per cui si rimanda al Bilancio sociale 2020.

10.2.4 - Anziani - Servizi con integrazione SAA/UVG

COMUNE	2016		2017		2018		2019	
	Ingressi CRA, Comunità Alloggio, RSA	Ricoveri temporanei	Ingressi CRA, Comunità Alloggio, RSA	Ricoveri temporanei	Ingressi CRA, Comunità Alloggio, RSA	Ricoveri temporanei	Ingressi CRA, Comunità Alloggio, RSA	Ricoveri temporanei
Collecchio	42	10	35	12	59	12	45	11
Felino	16	16	20	13	24	15	35	9
Montechiarugolo	18	10	27	16	21	14	27	12
Sala Baganza	17	7	12	6	12	8	8	5
Traversetolo	16	6	20	19	15	23	18	22
TOTALE	109	49	114	66	131	72	133	59

COMUNE	c	ctb	c	ctb	c	ctb	c	ctb
	2016	2016	2017	2017	2018	2018	2019	2019
Collecchio	20	13	19	14	16	12	14	10
Felino	16	8	13	8	13	7	12	6
Montechiarugolo	10	4	9	5	12	7	15	12
Sala Baganza	10	9	9	7	11	8	10	6
Traversetolo	13	9	15	12	14	10	19	14
TOTALE	69	43	65	46	66	44	70	48

Note: c: contratti. ctb: contributo aggiuntivo

Fonte dati SAA (Servizio Assistenza Anziani) – Distretto Sud Est. NB: i dati riportati nelle due tabelle di cui sopra sono aggiornati al 31/12 di ogni anno di riferimento.

Note:

- trattasi di **interventi erogati attraverso organismi distrettuali** quali il SAA (Servizio Assistenza Anziani) e l'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica), ovvero ingressi in Casa Protetta/RSA e Assegni di Cura, per i quali Azienda Pedemontana svolge unicamente funzione di raccolta e segnalazione del bisogno relativamente ai propri utenti in carico, ma anche della **gestione delle cosiddette "Dimissioni Difficili"** dalle strutture ospedaliere, per le quali l'equipe di Assistenti Sociali dell'Azienda Pedemontana opera in stretto raccordo con l'UVG distrettuale.
- gli **assegni di cura**, che dal 2012 hanno subito una **contrazione in ragione della diminuzione del Fondo Regionale della non autosufficienza**, nel corso del 2017 avevano raggiunto il numero minimo di contratti stipulati nel periodo di analisi del dato (2012 – 2018); tuttavia, già nel corso del 2018, ma ancor più nel 2019 si è registrata un'inversione di tendenza, con un aumento dai 65 contratti del 2017, **ai 70 del 2019**, passando per i 66 del 2018; in aumento, seppur più ridotto, anche i contributi aggiuntivi di sostegno ai costi per Assistente Familiare privata, **dai 44 del**

2018 ai 48 del 2019. In tal senso è bene precisare che, anche se tale andamento permane comunque vincolato alle risorse disponibili a livello distrettuale, il numero dei beneficiari può variare in ragione del grado di complessità assegnato alla situazione dalla preposta Commissione e del conseguente livello di assegno di cura riconosciuto. Come ogni anno l'**Azienda**, per fronteggiare il calo di tali risorse, ove capienza di centro di costo e requisiti individuali lo hanno consentito, **ha previsto e realizzato interventi economici integrativi nell'ambito delle proprie funzioni.**

- c) gli **inserimenti in strutture residenziali per anziani** registrano **un ulteriore aumento di accoglienze "definitive"**, a conferma del sempre maggiore ricorso alle soluzioni residenziali da parte delle famiglie del Distretto Socio- Sanitario, **con un nuovo livello massimo di ingressi registrato in un anno, ovvero 133, a fronte dei 131 dell'anno precedente (+2)**, ma soprattutto con ben 54 ingressi in più dell'inizio del quinquennio (2014), quando erano risultati essere "solamente" 79. In **diminuzione invece i ricoveri temporanei di sollievo**, attestati a 59 inserimenti, a fronte dei 72 dell'anno precedente (-13).

È opportuno segnalare che per gli anziani accolti in regime residenziale in struttura protetta, a fronte di determinati requisiti previsti dal vigente Regolamento, l'Azienda garantisce benefici di **integrazione al pagamento della retta di struttura**; nel 2019 i beneficiari di questo tipo di misura di sostegno sono stati **complessivamente 36, ovvero 1 in meno rispetto al 2018**, consolidando di fatto un dato in crescita nell'ambito del quinquennio, per altro in piena coerenza con l'andamento sopra descritto e relativo agli accessi complessivi strutture residenziali.

CONTRIBUTI AD INTEGRAZIONE DELLA RETTA DI STRUTTURA RESIDENZIALE ANZIANI	
2015	32
2016	29
2017	35
2018	37
2019	36

Il corrispondente centro di costo (con arrotondamenti) è così come di seguito rappresentabile.

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
rette case riposo	222.000,00	203.000,00	202.082,00

È opportuno precisare che il dettaglio dei costi non è direttamente comparabile con il dato di utenza sopra rappresentato, in quanto i benefici economici ad integrazione delle rette di struttura

residenziale per anziani sono determinati, caso per caso, in base a valore dell'ISEE socio- sanitario residenze dei singoli utenti in ottemperanza a quanto disposto dal vigente Regolamento aziendale.

Punti di forza. Il **raccordo con gli organismi distrettuali** si presenta **produttivo ed organicamente integrato** alle funzioni aziendali; la collaborazione con l'ufficio distrettuale del SAA (Servizio Assistenza Anziani) è risultata particolarmente positiva e connotata da una piena unità di intenti in coerenza con la complementarietà delle competenze reciproche.

Criticità. Per effetto dell'appartenenza ad organizzazioni ed enti differenti, con competenze complementari ma ovviamente diverse, sono emerse in talune circostanze criticità nell'allineare gli impegni dell'UVG distrettuale con le agende di lavoro delle Assistenti Sociali territoriali; ciò non ha fortunatamente avuto alcun effetto sulla qualità della risposta all'utenza, grazie alla professionalità ed alla flessibilità dei professionisti delle parti, ma ha comportato sforzi ulteriori e non previsti di adattamento reciproco che hanno appesantito il flusso di lavoro.

Prospettive. A fronte della criticità sopra descritta, a seguito di condivisione tra il Responsabile dell'Area funzionale Anziani dell'Azienda (dott. Pavarani) e della Responsabile del SAA distrettuale (dott.ssa Dellapina), si prevede, nel 2020, di mettere a confronto le due equipe professionali (Assistenti Sociali ed UVG), allo scopo di individuare eventuali nuove modalità di interfaccia che consentano di sciogliere i nodi critici, seppur questi non rappresentino la maggioranza delle situazioni di collaborazione.

10.2.5 - Disabili – Interventi domiciliari

EDUCATIVA DOMICILIARE DISABILI ADULTI										
COMUNE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	19 vs 18
COLLECCHIO	11	8	8	8	10	10	9	11	9	-2
FELINO	4	4	4	3	3	5	6	5	4	-1
MONTECHIARUGOLO	7	3	4	4	3	3	4	4	4	0
SALA BAGANZA	4	4	4	4	5	5	5	5	5	0
TRAVERSETOLO	3	6	6	6	3	4	6	8	7	-1
PEDEMONTANA	29	25	26	25	24	27	30	33	29	-4

Per quanto attiene all'**educativa domiciliare in favore di persone adulte con disabilità**, dettagliata nella tabella di cui sopra, sebbene questo servizio sia di norma caratterizzato da una sostanziale stabilità del dato, nell'ultimo triennio si è registrato un sostanziale aumento degli utenti beneficiari, dalla media di 24/25 del periodo compreso tra il 2012 ed il 2015, sino al dato massimo di 33 persone sostenute nel 2018; **nel corso del 2019 si è invece assistito ad un assestamento** di questo "trend" di crescita, con un **calo di 4 unità** rispetto all'anno precedente, per **complessivi 29 beneficiari**, dato che comunque rappresenta, insieme a quello del 2011, il secondo più elevato registrato. In realtà le motivazioni di tale decremento sono da inquadrarsi principalmente in variazioni progettuali; a fronte, infatti di **2 nuove prese in carico** (una sul territorio di Collecchio ed una sul territorio di Traversetolo), si sono registrate **6 "dimissioni"**, delle quali **solo 2 per conclusione del percorso, 1 per inserimento in Centro Socio- Riabilitativo Semi-residenziale e 3 per inserimento in CSO**. In tal senso tale dinamica rimarca il ruolo che l'Azienda ha inteso dare a questo servizio negli anni, ovvero non più come "*sostitutivo sine die*" di elementi di socializzazione/relazione/familiari, ma come propedeutico allo sviluppo percorsi successivi o di supporto a progetti più complessivi ed articolati si più soluzioni complementari. La **conferma** relativa ai **dati di attività** trova corrispondenza anche nel relativo **centro di costo**, così come di seguito rappresentato in quadro di sintesi.

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
Educativa disabili	128.000,00	145.000,00	109.235,00

Premesse richiamate le riflessioni sul dato complessivo dell'Assistenza domiciliare socio assistenziale già riportate nel precedente paragrafo, si evidenzia, nelle tabelle di seguito, il **dato relativo all'Assistenza domiciliare socio- assistenziale in favore di disabili adulti**, servizio operativamente integrato all'Assistenza domiciliare socio- assistenziale in favore di anziani, nonché gestito dal medesimo ente accreditato ai sensi della dgr 514/09 Cooperativa Auroradomus.

UTENTI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI			
COMUNE	2018	2019	diff. 19 vs 18
Collecchio	13	13	0
Felino	4	3	-1
M.golo	10	8	-2
Sala Baganza	8	9	1
Traversetolo	6	3	-3
Pedemontana	41	36	-5

ORE ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI			
COMUNE	2018	2019	diff. 18 vs 19
Collecchio	1162	1525	363
Felino	721	234	-487
M.golo	2351	2242	-109
Sala Baganza	1221	1089	-132
Traversetolo	977	613	-364
Pedemontana	6432	5703	-729

È certamente interessante notare, con riferimento alle tabelle sopra riportate, come **l'andamento del servizio sia in linea con quello relativo al target anziani**, con un calo di beneficiari pari a 5 unità, più marcato di quello relativo agli over 65 in termini di incidenza percentuale sul totale (- 12% a fronte del - 3% del target anziani). Coerente con l'andamento del dato di utenza, anche il **dato relativo alle ore erogate, pari a - 729**, con il solo territorio di Collecchio in aumento (+363), pur a fronte di un numero analogo di utenti rispetto al 2018. Al riguardo, per le considerazioni correlate si rimanda alle riflessioni ed all'analisi già esposte paragrafo 11.2.1, che si possono sostanzialmente confermare anche in questo ambito.

Nel corso dell'anno, in adempimento all'obiettivo n. 4 del Piano Performance aziendale, si è avviato un confronto con la Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza che ha portato all'elaborazione di uno **studio di fattibilità** utile alla futura realizzazione di nuovi progetti operativi sul modello di esperienze già esistenti in altri territori, per **l'omogeneizzazione degli interventi educativi in favore delle persone con disabilità anche attraverso il "lavoro per gruppi"** in funzione di un arricchimento reciproco nella relazione, oltre che di ottimizzazione del tempo-lavoro dei singoli educatori. Tale studio di fattibilità, nel corso del 2020, sarà oggetto di disamina tecnico-economica, utile a valutarne la realizzazione e sostenibilità operativa nel triennio successivo.

Punti di forza: il sostegno educativo individualizzato, sia nella modalità ordinaria che nella nuova concezione di **"supporto" al co- housing**, ha confermato la propria positiva **connessione con le progettualità speciali ed aggregative** più sotto descritte, ampliando in questo modo l'incisività

della propria azione educativa in un sistema di “rete” e di relazioni finalizzate al benessere della persona disabile “soggetto” di intervento.

Criticità. Il limite intrinseco di questa tipologia di interventi, pur utilissimi nelle specifiche situazioni, sta certamente nella “**solitudine operativa**” dell’educatore, il quale, operando prevalentemente al domicilio dell’assistito ed in rapporto individuale con lo stesso e la famiglia, tende progressivamente ad “appiattare” la propria funzione, faticando a perseguire obiettivi che fuoriescano dalla “diade” con l’assistito. Nel tempo si è comunque cercato di ovviare a questo limite, con strumenti di lavoro maggiormente efficaci e puntuali (PEI), nonché rafforzando il livello di indirizzo e coordinamento sia a livello aziendale (Assistente Sociale referente), che di ente gestore accreditato (Cooperativa Auroradomus), raggiungendo in alcuni casi risultati considerevoli che, comunque, non possono considerarsi risolutivi della criticità qui esposta.

Prospettive: posto quanto sopra, in questo ambito le prospettive dei prossimi anni saranno volte alla ricerca di **nuovi modelli di lavoro**, che possano funzionalmente integrare l’esigenza di una funzione educativa personalizzata e “al domicilio”, con l’appartenenza ad un più ampio percorso di sostegno. In questo senso lo “studio di fattibilità” sopra richiamato potrà essere spunto essenziale ed utile.

10.2.6 - Disabili – servizi con integrazione con organismi distrettuali e componente sanitaria

Trattasi, di norma, degli **interventi erogati** per il tramite e/o in collaborazione con gli organismi preposti all'integrazione socio-sanitaria a livello distrettuale, ovvero **Commissione Unità di Valutazione Multidimensionale** (UVM – laddove l'Azienda esprime un membro, l'AS Maloni) e **Ufficio di Piano**. In questo ambito il 2019 è stato caratterizzato, anzitutto, **dall'approvazione da parte della Giunta Regionale, di un finanziamento a valere sui fondi strutturali di cui alla legge 112/2016 (cosiddetta "Legge sul Dopo di Noi")** e relativo al **progetto distrettuale "Habitability"**; nell'ambito di tale progetto ed ai sensi della delibera di approvazione, dgr 637 del 2019, sono stati assegnati all'Azienda **€ 72.000, oltre alla quota di co-finanziamento distrettuale di € 8.000** (a valere sul Fondo Sociale locale), per la ristrutturazione e l'arredo di n. **2 unità immobiliari** ubicate a Collecchio (via Togliatti n. 13) e Traversetolo (via Monzato n. 34/a), da destinarsi a progetti di cosiddetto **"co-housing" in favore di persone adulte con disabilità**, ovvero a percorsi di autonomia accompagnata permanente, anche in funzione degli esiti scaturiti dal progetto "Scuola di Autonomia" (successivamente richiamato al paragrafo 11.2.8). Nel corso del 2019 si è quindi dato seguito alle azioni propedeutiche amministrative per la realizzazione del progetto che, come previsto dalla relativa delibera regionale, dovrà vedere l'avvio dei lavori entro il mese di ottobre 2020 e la loro conclusione entro il mese di ottobre 2024. Quanto invece ai servizi integrati ordinari l'andamento è risultato essere il seguente:

- **gli Assegni di Cura in favore di persone con disabilità (ex dgr 1112/02)** laddove l'Azienda riveste il ruolo di proponente per la valutazione in seno alla Commissione UVM, il 2019 ha registrato il dato minimo di benefici approvati in favore degli utenti dell'Unione Pedemontana, ovvero **7, con una diminuzione di 3 unità rispetto al 2018**; questo dato, per altro analogo anche per l'altra parte di territorio del distretto, è da correlarsi alla riduzione dello stanziamento disposto dall'Ufficio di Piano, previo il passaggio con l'organismo competente (Comitato di Distretto), su la relativa voce di bilancio del FRNA. Tale riduzione si inserisce nelle esigenze di razionalizzazione del FRNA disabili, che già l'Ufficio di Piano aveva avviato nel settembre 2018, con la richiesta agli enti territoriali di riduzione delle relative imputazioni sul fondo per i servizi di Assistenza Domiciliare, Centri Socio- Occupazionali ed Accessori (pasti e trasporti), di cui si è riferito in sede di relazione di bilancio 2018;

COMUNE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	19 vs 18
COLLECCHIO	7	6	6	5	5	4	5	3	1	-2
FELINO	0	0	1	2	1	1	1	1	1	0
SALA BAGANZA	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0
MONTECHIARUGOLO	4	3	3	3	3	2	3	2	2	0
TRAVERSETOLO	6	1	2	2	3	3	3	4	3	-1
PEDEMONTANA	19	11	14	13	12	10	12	10	7	-3

- Quanto agli **inserimenti in strutture socio- riabilitative residenziali e diurne** (o di tipologie alternative alle stesse – quali ad esempio le Case residenza anziani - CRA), premesso che tale dato è caratterizzato da percorsi di lunghissima durata e pertanto da una sostanziale stabilità nel tempo, nel corso del 2019 si sono registrati, al netto delle dimissioni, **2 percorsi in più rispetto all'anno precedente**, frutto di 4 nuovi inserimenti e 2 uscite. Questo dato rappresenta, **nella serie storica, il valore massimo acquisito (33)**, come si può evincere dalla tabella sotto riportata, elemento che va di pari passo con la sostanziale “saturazione”, nel corso degli anni, della somma messa a disposizione dalla Regione nell’ambito del FRNA che, seppur aumentata in valore assoluto, ha dovuto nel tempo far fronte ad un numero crescente di bisogni riferibili a persone disabilità maggiori di 18 anni, conseguenza, anche in questo caso, dell’allargamento della “piramide demografica” alle fasce di età adulta. Si evidenzia inoltre come i percorsi socio-sanitari in questione, per l’elevata complessità sanitaria delle persone inserite, ricadono sulla competenza prevalente dell’Azienda Usl e prevedono una compartecipazione elevata da parte del FRNA, pari al 80% del costo complessivo, con oneri a carico dell’ambito sociale (ovvero dell’Azienda) pari al 20%, su cui poi l’Azienda stessa pone rivalsa per le spese cosiddette “alberghiere”.

STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMI- RESIDENZIALI DISABILI

COMUNE	2013	2014	2015	2016	2017			2018			2019		
					R	SR	TOT 17	R	SR	TOT 18	R	SR	TOT 19
COLLECCHIO	11	11	14	13	6	8	14	7	8	15	7	8	15
FELINO	4	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	4
MONTECHIARUGOLO	3	3	4	3	1	2	3	2	1	3	2	2	4
SALA BAGANZA	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
TRAVERSETOLO	8	8	7	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8
PEDEMONTANA	28	27	30	30	14	17	31	15	16	31	15	17	33

In questo ambito sono altresì da segnalare 2 importanti interventi che l’Azienda ha condiviso con i partner distrettuali e sanitari:

1. **La ridefinizione della gestione del FRNA disabili**, al fine di superare le criticità verificatesi nel corso del 2018 quando, dal mese di settembre, l'Ufficio di Piano distrettuale aveva imposto un taglio alle risorse in vista della fine dell'anno. Nel 2019, previo confronto intercorso già negli ultimi mesi del 2018, l'Ufficio di Piano medesimo, previo passaggio di approvazione in Comitato di Distretto, ha infatti sancito l'assegnazione di una quota fissa di FRNA agli enti territoriali beneficiari, consentendo così di avere una base di partenza su cui impostare la programmazione finanziaria e riservando una "quota" residua, cosiddetto "budget bonus", da stanziare per le nuove attivazioni di servizi in corso d'anno. Tale sistema ha effettivamente dato una buona risposta, in quanto ha consentito sin dal mese di gennaio di ipotizzare le eventuali quote aggiuntive che l'Azienda si è trovata a stanziare con risorse proprie, in luogo della limitata capienza del FRNA;
2. La condivisione, in adempimento dell'obiettivo 4 del Piano Performance 2019, di un **Protocollo Operativo con la Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza Ausl per la ri-definizione della presa in carico sociale per la fascia dei minori disabili di 17/18 anni**; l'adozione di tale strumento, operativa dal 2020, è finalizzata a garantire la massima continuità assistenziale nella transizione all'età adulta, attraverso la definizione di una metodologia comune ai servizi firmatari, con l'obiettivo di garantire un percorso di accompagnamento al sistema di servizi per la disabilità adulta, dal 17mo anno e fino al termine del percorso scolastico.

Punti di forza: gli **inserimenti residenziali e semi- residenziali** operati per il tramite della Commissione UVM e co-gestiti con Ausl per le rispettive competenze, hanno consentito, anche nel 2018, di **rispondere a bisogni assistenziali altamente complessi** e non più gestibili attraverso interventi domiciliari. Tali interventi sono, come da normativa, co- finanziati dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza nella misura dell'80% o del 50% a seconda del livello di assistenza garantito dalla struttura; gli utenti partecipano ai costi nella misura e nelle modalità previste dal vigente regolamento aziendale. Il contributo dell'Azienda Pedemontana Sociale però, anche in questo caso appare determinante per la quota di competenza sociale (20%) ed in linea con il corrispondente previsionale, così come di seguito rappresentabile

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
CENTRI SEMI RESIDENZIALI E RESIDENZIALI	353.500,00	353.500,00	347.206,00

Criticità. Nonostante gli effetti positivi determinati dal nuovo modello di gestione sopra descritto, permangono difficoltà nel garantire la copertura di tutti gli interventi richiesti con risorse a valere

sul FRNA, elemento questo che comporta, l'assunzione in capo all'Azienda di oneri aggiuntivi costituiti da risorse proprie.

Prospettive: nell'anno a venire sarà certamente interessante verificare gli effetti dell'adozione del nuovo Protocollo Operativo con la Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza Ausl per la ridefinizione della presa in carico sociale per la fascia dei minori disabili di 17/18 anni; in particolare si auspica di rilevare un beneficio oggettivo in quelle famiglie che saranno coinvolte nella transizione dei propri congiunti con disabilità, dai servizi per l'infanzia, prettamente di carattere sanitario, a quelli per l'età adulta, laddove è il servizio sociale a rivestire il ruolo prevalente.

10.2.7 - Disabili/Adulti – Nucleo per l'autonomia e l'integrazione – inserimenti lavorativi

L'anno 2019, nell'ambito relativo al tema dell'integrazione e dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità, ha visto il **consolidarsi del sistema disegnato dalla nuova normativa regionale, con i dettati attuativi della LR 14/2015**, per altro "assimilato" a livello di organizzazione aziendale dalle **nuove Procedure Operative del Nucleo Inclusione ed Autonomia**, approvate con atto del Direttore Generale del 21/12/2018 e che hanno visto nell'anno appena trascorso la loro piena attuazione.

In sostanza il nuovo sistema prevede tre canali di accesso ai percorsi suddetti:

- Uno specificamente dedicato alle persone con disabilità connotate da maggiore complessità, i quali, di norma, vengono avviati ai **percorsi di Tirocinio Formativo attivati direttamente dall'Azienda (TFA)** quale soggetto proponente (sul modello delle vecchie "Borse Lavoro");
- Uno dedicato a quei soggetti facenti parte delle cosiddette "fasce deboli" o che, comunque, presentano un livello di Invalidità Civile/Disabilità compatibile con i criteri di valutazione dettati dalla **legge 14/2015**; per queste persone, previa proposta progettuale dell'Azienda e valutazione da parte dell'Equipe Multiprofessionale distrettuale (in cui l'Azienda stessa esprime un proprio componente designato), sono avviati percorsi finanziati con le risorse regionali dedicate e gestiti dall'ente aggiudicatario a livello distrettuale (ENAIIP);
- Infine un ultimo **percorso, di mero orientamento ed invio ai servizi preposti** (Centri per l'Impiego) tramite una figura educativa preposta, per tutti quegli utenti connotati da mere difficoltà occupazionali, correlate a problematiche sociali di varia natura.

Le **figure professionali dedicate** a questa area di lavoro sono rimaste invariate rispetto al 2018, ovvero:

- dott.ssa Laura Cannarsa: referente aziendale e "trait d'union" con il gruppo di lavoro delle Assistenti sociali;
- n. 1 figura educativa full time (Gianni Ferrari - 38 ore settimanali), ingaggiata nell'ambito del servizio di educativa territoriale come da contratto d'appalto Auroradomus con funzioni di re-

perimento risorse, definizione ipotesi progettuali, affiancamento/monitoraggio, sviluppo progetti individualizzati;

- n. 1 figura educativa part – time (Romina Mandolesi - 7 ore settimanali) reperita nell’ambito del servizio di educativa territoriale come da contratto d’appalto Auroradomus, con funzioni di “profilazione” degli utenti al fine di individuare il percorso più idoneo a favorire l’inserimento-reinserimento nel mondo del lavoro (orientamento), ivi compreso l’invio ai servizi specificamente preposti (Centri per l’Impiego).

Quanto invece ai **dati di attività**, nel corso del **2019** l’andamento è così come di seguito rappresentabile:

- **i tirocini formativi promossi direttamente dall’Azienda (TFA) sono stati complessivamente 40, con un aumento di 2 unità rispetto all’anno recedente** (cfr. tabella di cui sotto), quando si era rilevato il dato minimo della serie, proprio in conseguenza dell’avvio dei nuovi percorsi regionali ex legge 14/2015; nell’ultimo anno si è al riguardo registrato un minimo di ri-equilibrio tra i due ambiti, conseguenza anche del fatto che i percorsi cosiddetti “legge 14/2015” prevedono una durata fissa ed a termine, essendo finalizzati essenzialmente al re-inserimento lavorativo, al contrario dei TFA, la cui durata è indefinita in ragione della finalità diretta alla relazione/terapia occupazionale, per cui per alcune situazioni assimilabili ad entrambe le tipologie, conclusa l’esperienza sulla prima tipologia (legge 14), sono rientrate sulla seconda (TFA) per dare continuità ai loro percorsi.

COMUNE	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019 vs 2018
COLLECCHIO	14	14	15	15	14	13	-1
FELINO	5	5	6	7	4	4	0
MONTECHIARUGOLO	10	12	9	4	3	4	1
SALA BAGANZA	6	6	4	8	10	10	0
TRAVERSETOLO	7	7	8	9	7	9	2
PEDEMONTANA	42	44	42	43	38	40	2

- **Quanto ai percorsi avviati ai sensi della legge 14/2015**, lo stanziamento regionale dedicato al Distretto Sud Est, pari ad € 340.108 per il 2019, ha consentito di realizzare complessivamente **28 percorsi** (tra Tirocini e Corsi di Formazione) per il territorio dell’Unione Pedemontana, a

fronte di 46 proposte inoltrate all'equipe distrettuale, con un **aumento di 2 unità rispetto all'anno precedente**, quando si erano attestati a 26 (cfr. tabella di seguito riportata);

PERCORSI L. 14/2015								
COMUNE	2018				2019			
	Progetti Corsi formazione presentati	Progetti corsi formazione avviati	Progetti di TFI. 14/2015	TF l.14/2015 avviati	Progetti Corsi formazione presentati	Progetti corsi formazione avviati	Progetti di TFI. 14/2015	TF l.14/2015 avviati
COLLECCHIO	2	2	6	3	1	1	8	4
FELINO	2	1	10	2	2	2	9	3
SALA BAGANZA	1	1	7	3	1	0	3	3
MONTECHIARUGOLO	1	0	9	5	3	2	8	5
TRAVERSETOLO	4	4	7	3	3	3	8	5
TOTALE	10	8	39	16	10	8	36	20

- l'unità di educativa territoriale con esperienza nel campo dell'orientamento lavorativo, ha proseguito l'attività specifica su invio delle AASS territoriali, giungendo a "profilare", nel periodo compreso tra il periodo 09/05/2016 ed il 31/12/2019 complessivamente **229 utenti** dei quali **56 nel corso del 2019**;
- Le **assunzioni 2019** degli utenti seguiti dall'Azienda per esigenze connesse all'inserimento o al re- inserimento lavorativo nell'ambito delle competenze e dei percorsi socio- assistenziali sono state **complessivamente 16**, con un **deciso aumento rispetto all'anno precedente, pari a +11 unità** (cfr. tabella di cui sotto), evidentemente frutto dell'effetto combinato del mercato del lavoro a livello locale, con un indica di disoccupazione in calo, e dei percorsi mirati garantiti nell'ambito della legge 14/2015.

UTENTI INSERITI IN PERCORSI DI INSERIMENTO LAVORATIVO ED ASSUNTI								
COMUNE	2016	2016	2017	2017	2018	2018	2019	2019
	fasce deboli	sild						
COLLECCHIO	3	1	3	2	0	0	1	2
FELINO	1	1	4	2	1	1	7	0
SALA BAGANZA	1	0	2	3	0	1	0	2
MONTECHIARUGOLO	1	0	6	0	1	1	2	0
TRAVERSETOLO	0	0	0	1	0	0	1	1
TOTALE	6	2	15	8	2	3	11	5

Infine, anche nel corso del 2019, si è provveduto a somministrare un **questionario inerente la qualità percepita del servizio, con riferimento ai Tirocini Formativi direttamente gestiti**; in tal senso sono stati somministrati due questionari distinti, uno alle Aziende/Cooperative/Enti (soggetti ospitanti), ed uno direttamente agli utenti beneficiari.

Si riporta breve sintesi dell'esito nelle tabelle di cui sotto, in comparazione con le annualità precedenti.

QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA SOMMINISTRATO <u>AGLI UTENTI (e loro famiglie)</u> BENEFICIARI DI TIROCINI FORMATIVI PROMOSSI DALL'AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE												
GIUDIZIO (medie degli "items")	INSUFFICIENTE			SUFFICIENTE			BUONO			OTTIMO		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Accoglienza/inserimento nel percorso	0,00%	0,00%	0,00%	7,80%	12,00%	6,00%	63,30%	68%	69%	28,90%	20%	25,00%
Trasferimento informazioni sicurezza (adempimento in capo all'azienda/ente ospitante)	12,00%	12%	10%	6,00%	3%	18%	73,30%	68%	72%	8,70%	17%	0,00%
Trasferimento competenze	1,00%	0,00%	0,00%	7,30%	18%	5%	68,80%	79%	71%	22,90%	3%	24,00%
Struttura – organizzazione della sede del tirocinio	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	3%	1%	62,00%	73%	63%	36,50%	24%	36,00%
QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA SOMMINISTRATO ALLE <u>AZIENDE/ENTI OSPITANTI</u> DEI TIROCINI FORMATIVI PROMOSSI DALL'AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE												
GIUDIZIO (medie degli "items")	INSUFFICIENTE			SUFFICIENTE			BUONO			OTTIMO		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Accoglienza/inserimento nel percorso	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%	0,00%	46,70%	60%	52%	51,80%	40%	48%
Trasferimento informazioni sicurezza (adempimento in capo all'azienda/ente ospitante)	0,00%	0,00%	0,00%	48,30%	65%	33%	15,60%	35%	66%	36,10%	0,00%	1,00%

Trasferimento competenze	1,20%	0,00%	1,00%	23,80%	45%	29%	48,80%	42%	61%	26,20%	13%	9%
Struttura – organizzazione della sede del tirocinio	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	10%	1%	61,30%	78%	83%	28,70%	12%	16%

Si rileva come **gli utenti** abbiano evidenziato un buon coinvolgimento nelle attività aziendali e abbiano percepito positivamente la figura del tutor affiancante, con un aumento marcato di giudizi “ottimi” (dal 3% al 24%) nell’ambito del trasferimento delle competenze, rilevando nel contempo una sempre maggiore adeguatezza delle strutture aziendali, il cui valore di giudizio massimo sale dal 24% al 36%.

Permane invece una certa insoddisfazione rispetto alle informazioni sulla sicurezza, il cui dato del 2019 vanifica il miglioramento dell’anno precedente, con una diminuzione del livello di soddisfazione (buono + ottimo) dal 85% al 72%; certamente questo sarà un ambito da approfondire con i referenti delle Aziende ospitanti nel corso del 2020, oltre che elemento di riflessione nell’ambito delle comunicazioni ai tirocinanti.

Quanto ai giudizi espressi dalle **Aziende ospitanti** è interessante notare come sia sempre molto elevato il giudizio relativo alla fase di accoglienza/inserimento del tirocinante, apprezzata dal 100% degli interessati se sommiamo le risposte ottenute dai giudizi “buono” ed “ottimo”, sintomo di un ottimo lavoro realizzato da parte del personale del Nucleo aziendale preposto nella fase di ricerca della risorsa ospitante in funzione delle caratteristiche dell’utente e poi nell’accompagnamento all’avvio del percorso.

Di segno contrario a quello dell’utenza il valore attribuito al livello di comprensione delle informazioni sulla sicurezza, giudicato positivamente dal 67% dei referenti aziendali, con un aumento del 31% rispetto all’anno precedente; al riguardo è evidente come sia necessario intervenire per avvicinare i registri comunicativi e portare entrambe le parti ad un livello di soddisfazione omogeneo.

Sul relativo centro di costo incidono percorsi di tirocinio conclusi prima del termine (ex.: per assunzione dell’utente, per decisione volontaria del beneficiario etc.) e minori spese per progettazioni assimilabili attuate con altre forme di finanziamento (ex.: LR 14/2015).

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
tirocini lavorativi disabili	78.000,00	77.600,00	54.763,00

Punti di forza: l'assetto normativo e organizzativo avviato dal 2015 sta producendo risultati evidenti in termini di **maggiore qualificazione per l'utente** che beneficia di un Progetto di Tirocinio lavorativo. L'organizzazione aziendale permette di mantenere un rapporto costante di cura e di monitoraggio, sia per la parte della persona che beneficia della misura sia per la parte aziendale (la somministrazione dei questionari di gradimento è stata infatti utile a raccogliere quanto detto).

Inoltre la **diversificazione dell'offerta di servizio garantita dai nuovi percorsi ex legge 14/2015** e dalle relative risorse regionali, ha garantito il duplice effetto di un ampliamento della platea dei beneficiari, con un investimento cospicuo sul target cosiddetto "fascia debole", in precedenza residuale, e della maggiore specializzazione dei percorsi. L'esito che si è riscontrato, soprattutto nel 2019, probabilmente anche per effetto dell'andamento del mercato del lavoro, è stato un aumento importante delle assunzioni tra gli utenti in carico al servizio, come sopra già dettagliato.

Prospettive: la principale prospettiva per l'anno a venire è rappresentata dall'integrazione del tema lavoro con quello del contrasto alla povertà. In linea con gli indirizzi nazionali e regionali, ovvero anticipandone per alcuni aspetti gli intenti, l'Azienda ha infatti inserito tra gli obiettivi del 2020 la strutturazione di un **nuovo nucleo operativo lavoro/povertà**, con assunzione di una unità aggiuntiva di Assistente Sociale, che coniughi e metta a sistema le azioni mirate all'inserimento/reinserimento lavorativo degli utenti in carico, con le misure di sostegno date anzitutto dal nuovo Reddito di Cittadinanza, nonché attraverso contributi erogati dalla preposta commissione aziendale, con lo scopo di implementare l'efficacia dei percorsi finalizzati all'emancipazione dalle situazioni di difficoltà correlate agli aspetti economici.

10.2.8- Disabili/Adulti – Laboratori Socio Occupazionali per Disabili

Dal 01/01/2012 la titolarità di questo Servizio diurno è stata assegnata dai Comuni dell'Unione in capo all'Azienda Pedemontana Sociale, dopo il ritiro delle deleghe ad Azienda Sociale Sud Est: sino al 2018 si è provveduto a gestire il rapporto contrattuale con gli enti gestori delle strutture dedicate (Cooperative Molinetto, Gruppo Scuola, Fiorente, Emc2 e "Il Giardino") per il tramite di una convenzione annuale facente capo al Consorzio Solidarietà Sociale (con eccezione di Emc2, dal 2015), sul modello di quella a suo tempo "ereditata" da Azienda Sociale Sud Est e "mutuata", pre-vie opportune modifiche ed integrazioni.

Nel tempo, sia per ragioni amministrative che tecniche, si è ritenuta tale forma di accordo non più confacente al caso, motivo per cui l'Azienda, su mandato del CDA, ha provveduto, sin dal 2017 ad elaborare uno studio di fattibilità finalizzato a verificare la possibilità di una diversa forma di collaborazione/contrattualizzazione, che garantisse nel contempo evidenza pubblica ed una maggiore continuità nel tempo.

L'esito che ne è scaturito si è concretizzato in un percorso di "**Accreditamento Locale**", adattato alle esigenze ed alle peculiarità del territorio dell'Unione Pedemontana ed alle esperienze/percorsi già in essere in altri territori, **avviato formalmente con atto del Direttore Generale n. 221 del 11/09/2018.**

Il suddetto percorso, che di fatto ha visto nel 2019 il primo anno di piena attuazione, è caratterizzato da tre elementi fondanti:

- Il **disciplinare di accreditamento** (reperibile sul sito dell'Azienda al link http://www.unionepedemontana.pr.it/servizi/bandigenerici/bandi_fase02.aspx?ID=9047), ovvero le "regole" cui le strutture accreditate debbono attenersi per poter collaborare con l'Azienda ed essere da questa "proposte" all'utenza per la scelta dei loro percorsi, nonché il regime tariffario applicato;
- **Le tipologie di percorso previste** (per altro aumentate da 3 ad 8 rispetto alla situazione pre- accreditamento) e per le quali le diverse struttura possono accreditarsi (cfr. lo schema sotto riportato);

ACCREDITAMENTO LOCALE CSO – TIPOLOGIE PERCORSO/PROGRAMMI

TIPOLOGIA PERCORSO		Rapporto operatore/utente	Descrizione sintetica della tipologia progettuale richiesta	Durata massima progetto
1° LIVELLO OSSERVAZIONE E PROGETTAZIONE	PROGRAMMA BASE	1 operatore ogni 2 utenti	Percorso di accoglienza diurna finalizzato all'osservazione sul campo delle capacità individuali, alla valutazione e documentazione dei bisogni e delle risorse della persona con disabilità.	3 mesi rinnovabili per con proroga massima di ulteriori 3 mesi a seguito di proposta motivata dell'Assistente Sociale RdC approvata dall'UVM distrettuale
	PROGRAMMA INTENSIVO DI EMPOWERMENT	1 operatore tutor per ogni utente	Percorso di affiancamento socio-educativo individualizzato della persona con disabilità, di breve durata e finalizzato a verificare, attraverso esperienze concrete "in più luoghi diversi" sia nell'ambito dei CSO/Laboratori Protetti, che nell'ambito degli altri servizi protetti inclusivi, la tipologia di percorso e/o di intervento più idonea. Tale tipologia di percorso può essere alternativa o complementare al programma base.	di norma 1 mese, prorogabile fino ad un massimo di 2 mesi su proposta motivata dell'AS RdC approvata dall'UVM distrettuale
2° LIVELLO TERAPIA OCCUPAZIONALE	PROGRAMMA BASE	1 operatore ogni 3 utenti	Percorso di tipo socio- educativo- assistenziale mirato al potenziamento/mantenimento/recupero delle abilità e delle autonomie, nonché alla promozione della relazione/socializzazione	In base al progetto educativo individualizzato. Nessun limite predeterminato.
	PROGRAMMA AD ALTA INTENSITA' ASSISTENZIALE	1 operatore ogni 2 utenti	Percorso analogo al "programma base" della Terapia Occupazionale, dedicato a persone con disabilità che, a seguito di valutazione della UVM distrettuale, siano caratterizzate da specifica complessità connessa a maggiori necessità assistenziali.	In base al progetto educativo individualizzato. Nessun limite predeterminato.
	PROGRAMMA INTENSIVO DI EMPOWERMENT	1 operatore tutor per ogni utente	Percorso di affiancamento socio-educativo-assistenziale individualizzato di tipo intensivo della persona con disabilità, di breve durata, finalizzato a verificare, attraverso esperienze concrete "in più luoghi diversi" sia nell'ambito dei CSO/Laboratori Protetti, che nell'ambito degli altri servizi protetti inclusivi, la tipologia di percorso e/o di intervento più idonea. Tale tipologia di percorso può essere alternativa o complementare ai programmi "base" e ad "alta intensità assistenziale".	In base al progetto educativo individualizzato. Di norma 1 mese, prorogabile fino ad un massimo di 2 mesi su proposta motivata dell'AS RdC approvata dall'UVM distrettuale
3° LIVELLO FORMAZIONE AL LAVORO	PROGRAMMA BASE	1 operatore ogni 3 utenti	Percorso a carattere educativo- formativo per lo sviluppo di competenze finalizzate all'inserimento lavorativo della persona con disabilità (Tirocinio Formativo, corso di formazione-lavoro o Inserimento Lavorativo ex legge 68/99)	3 anni, con proroga massima di 2 anni a seguito di proposta motivata dell'Assistente Sociale RdC ed approvata dall'UVM distrettuale

	PROGRAMMA "OFFICINE EDUCATIVE"	1 operatore ogni 5 utenti	Percorsi di "simulazione aziendale protetta" con affiancamento educativo/tutoriale in loco. Le Officine Educative rappresentano la tipologia di percorso più vicina al "lavoro vero e proprio", impegnando l'utente in produzioni di elaborati e con possibilità di riconoscimento di una quota di indennità allo stesso, a scopo motivazionale, a carico del gestore. Le attività dovranno prevedere anche momenti di socialità/tempo libero da intervallare al lavoro produttivo.	3 anni, con proroga massima di 2 anni a seguito di proposta motivata dell'Assistente Sociale RdC ed approvata dall'UVM distrettuale
	PROGRAMMA INTENSIVO DI EMPOWERMENT	1 operatore tutor per ogni utente	Percorso di socio- educativo individualizzato della persona con disabilità, di breve durata, indirizzato ad utenti già inseriti e frequentanti la tipologia di percorso "Formazione Lavoro", finalizzato a verificare, anche con brevi esperienze "in più luoghi diversi", la possibilità di transizione nel mondo del lavoro, sia con percorsi protetti (es. Tirocini Formativi, assunzioni ex legge 68) che ordinari. nell'ambito dei CSO/Laboratori Protetti. Tale tipologia di percorso non è alternativa ma complementare al programma "base" e "officine educative" del di terzo livello	di norma 1 mese, prorogabile fino ad un massimo di 2 su proposta motivata dell'AS RdC ed approvazione UVM

- **L'elenco delle strutture accreditate** (pubblicato sul sito web dell'Azienda al link http://www.unionepepedemontana.pr.it/servizi/bandigenerici/bandi_fase02.aspx?ID=9047) cui l'utenza può rivolgersi a seguito di approvazione del Progetto di Vita e di cura da parte dell'Azienda stessa e della Commissione Multidimensionale preposta. Tale elenco **nel corso del 2019 è stato arricchito dall'accreditamento del Centro Socio Occupazionale Con-Tatto di Traversetolo, formalizzato in data 22/02/2019; inoltre, in data 25/08/2019 è pervenuta una nuova istanza da parte della Cooperativa "I Girasoli" di Parma, ma al 31/12/2019 l'istruttoria risultava ancora in corso stante la necessità, da parte della Commissione Aziendale, di reperire integrazioni documentali.**

Preme sottolineare come la procedura di accreditamento in parola sia un percorso "aperto", ovvero, pur a fronte del primo esito del 11/09/2018, nel periodo di vigenza del Disciplinare è sempre possibile per i soggetti gestori presentare istanza al fine di ottenere, previa sussistenza dei requisiti richiesti, l'accreditamento necessario a collaborare con l'Azienda in percorsi presso CSO.

Quanto all'andamento del servizio ed ai dati relativi ai percorsi realizzati nell'anno con utenti beneficiari, come si può evincere dalla tabella di cui sotto, **nel corso del 2019 si è confermato il numero di percorsi già attivo nel 2019 (31), pur con alcune implementazioni di frequenza, per effet-**

to delle quali si è raggiunta una nuova punta massima di utilizzo di questa tipologia di servizio, da quando l'Azienda ha assunto la titolarità di questo servizio, con un incremento **del 40% rispetto alla fine 2012**, segno del particolare investimento realizzato su questa tipologia di servizio, anche in ragione dell'ottimo riscontro dello stesso in termini di qualità/prezzo degli interventi .

CENTRI SOCIO-OCCUPAZIONALI DISABILI										DIFFERENZIALI	
COMUNE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	diff. 2019 vs 2018	diff. 2019 vs 2011
COLLECCHIO	4	6	5	4	4	6	7	8	8	0	4
FELINO	3	4	5	7	8	8	8	9	9	0	6
MONTECHIARUGOLO	1	3	3	2	2	2	2	2	2	0	1
SALA BAGANZA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1
TRAVERSETOLO	3	6	6	6	7	7	8	9	9	0	6
PEDEMONTANA	13	22	22	22	24	26	28	31	31	0	18

Il centro di costo, sul quale incidono le assenze degli utenti che producono risparmi economici, viene a configurarsi nel seguente modo.

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
CSO (centri socio occupazionali)	282.000,00	264.000,00	250.665,00

Punti forza: analogamente agli inserimenti lavorativi, nel corso degli anni la gestione diretta da parte dell'Azienda, **rimosso il passaggio con un ente terzo** quale era Azienda Sociale Sud Est, in questi anni ha notevolmente migliorato la filiera di servizio consentendo: un **migliore raccordo tra gli operatori che lavorano sul caso** (AASS, educatori territoriali, referenti cooperative), sgravando utenza e operatori da tutta una serie di passaggi ed adempimenti formali insiti nelle comunicazioni tra enti diversi; una **più efficace ed efficiente gestione delle programmazione degli interventi**; un **risparmio netto sul costo/retta in termini economici**; un **re - investimento in termini di maggior numero di percorsi** attivati, eliminando di fatto le liste d'attesa come attesta l'aumento netto del numero dei percorsi attuati, rispetto al 2011; la **valorizzazione del territorio**, dal momento che gli utenti precedentemente accolti presso il Laboratorio Arti & Mestieri di Langhirano sono stati riportati nei contesti di vita quotidiana, ove possibile, con specifico riferimento a 4 utenti di Traversetolo ed 1 di Collecchio, che oggi frequentano un laboratorio nel loro stesso paese di residenza.

Il dato degli ultimi 7 anni di gestione in capo all'Azienda Pedemontana (2012 – 2017) sottolinea e conferma il forte investimento sulla tipologia di servizio in narrazione, connotata da un ottimo rapporto tra qualità/copertura oraria/costi ed ampiamente valorizzata nell'ambito delle progettazioni individualizzate elaborate dalle Assistenti Sociali territoriali, con un andamento che, nella comparazione **tra il 2011 ed il 2019**, ha visto più che **raddoppiare i percorsi attivi (+ 138%)** in un quadro complessivo di mantenimento dei medesimi costi, anche grazie a scelte tecniche di selezione delle strutture partner. Inoltre il percorso di **accreditamento locale** introdotto a far tempo dal settembre 2018 e che ha avuto pieno effetto nel corso del 2019, ha garantito una **maggiore omogeneità di azione**, oltre che nel trattamento economico, con l'accettazione di tariffe predefinite da parte dei gestori, anche nella realizzazione dei percorsi, ai sensi delle linee dettate dal relativo disciplinare e sopra richiamate dalla tabella esplicativa.

Criticità: il già citato accreditamento locale, nel primo anno di piena attuazione, ha tuttavia evidenziato una **intrinseca difficoltà degli enti gestori a ripensare le proprie strategie educative**, soprattutto in relazione agli interlocutori esterni. Se da un lato infatti, come sottolineato nell'ambito dei punti di forza, l'accreditamento ha garantito una maggiore omogeneità e specializzazione nei percorsi, d'altro canto è ad oggi rimasto solamente sulla carta il principio di collaborazione tra le diverse realtà impegnate in questo ambito che con esso si voleva promuovere, così come sono rimasti per ora non attuati i principali percorsi innovativi introdotti, con particolare riferimento a quelli di "empowerment";

Prospettive: a fronte del dato suddetto, la prospettiva per i prossimi anni, con un respiro temporale volto all'agosto 2021, quando giungerà a scadenza l'attuale prima fase dell'accreditamento locale, è certamente quella di **cercare di valorizzare e porre in essere gli aspetti innovativi** che l'Azienda ha inteso introdurre nel percorso con l'obiettivo di qualificare i progetti in favore dell'utenza in un'ottica di sviluppo delle competenze, concentrandosi sul superamento degli aspetti sottolineati come elementi di criticità.

10.2.9– Progetti Speciali

Nel corso del **2019** si sono consolidate e sviluppate l'offerta di progettazioni speciali ed attività innovative che, per l'**Area Funzionale Anziani, Adulti e Disabili risultano oggi essere complessivamente 19 (Progetto Afrodite), uno in più rispetto al 2018.**

Di seguito si riporta l'elenco di dettaglio:

1. Centro Giovanile e Comunitario di Felino (trasversale Area Minori e Famiglie);
2. Progetto Puzzle
3. Scuola per l'Autonomia
4. Centro Polivalente Casa I Prati (trasversale Area Minori e Famiglie);
5. Domiciliarità Comunitaria Disabili Adulti
6. Ginnastica Disabili Adulti - "Gocce di Sport" (in collaborazione con Ufficio di Piano)
7. Progetto Attività Fisica Adattata – UISP – Centri Diurni Anziani
8. Progetto Animazione/Pet Therapy – Coop. 100 Laghi – Centri Diurni Anziani Aziendali
9. Gruppi Auto Mutuo Aiuto Disabili
10. Nati 2 Volte – "In cammino verso l'Autonomia"
11. Nati 2 Volte – "Incontri narrativi per familiari di disabili minori 15/18"
12. Gruppi Auto Mutuo Aiuto Anziani
13. Caffè Alzheimer – "In viaggio contromano"
14. Stimolazione Cognitiva Anziani
15. Socializzazione Anziani
16. Attività Motoria territoriale Anziani
17. Vacanze Disabili
18. S.T.A.F.F. – Sportello Territoriale Assistenti Familiari e Formazione:
19. Progetto Afrodite "Educazione alla sessualità ed all'affettività nell'ambito della disabilità"

Premesso quanto sopra diamo alcuni esempi e breve descrizione di progettualità speciali attive.

"Afrodite – Educazione all'affettività ed alla sessualità nell'ambito della disabilità"

La principale novità del 2019, per quanto concerne le progettazioni speciali, è costituita dal progetto "Afrodite", pensato e realizzato in collaborazione con gli psicologi e psicoterapeuti Mauro Bosio e Silvia Penna, dell'Associazione "Orizon" di Torino, per dare anzitutto risposta ad una serie di istanze provenienti sia dalle famiglie e dagli utenti, che dagli operatori (educatori ed assistenti

sociali), relativamente al delicato tema dell'affettività e della sessualità e dell'affettività nelle persone affette da disabilità, ma anche per aggiungere un nuovo tassello all'offerta di percorsi e progetti finalizzati ad accrescere la consapevolezza e gli strumenti personali delle persone disabili, in una prospettiva di autonomia.

Il progetto, inserito per altro nel Piano Performance aziendale del 2019, si è quindi realizzato attraverso i seguenti passaggi:

- una prima fase di **co-progettazione** con i suddetti consulenti ed a cura dell'equipe Area funzionale disabili dell'Azienda; in questa fase si sono definiti i contenuti, le modalità operative e le tempistiche del Progetto. Un aspetto qualificante è stato aver previsto un piano di attività articolate che potesse prevedere più livelli interconnessi di intervento. Oltre agli interventi psicoeducativi (di gruppo e individuali) sull'affettività e sessualità diretti alle persone con disabilità, si è infatti concordato di svolgere anche un percorso di gruppo di ascolto, confronto e supporto ai loro genitori, nonché un breve modulo formativo con gli operatori dei Servizi, seguito da uno spazio di supervisione su alcuni casi che loro hanno in carico;
- il **coinvolgimento del partner tecnico Auroradomus**, gestore accreditato sul territorio degli interventi educativi in favore di adulti disabili, cui si è proposto di partecipare al percorso con l'organizzazione del percorso formativo per 25 operatori sul tema della sessualità in persone con disabilità, sempre a cura dei dott. Bosio e dott. Penna;
 - l'individuazione dell'utenza target, ovvero delle persone con disabilità adulte e dei loro familiari cui si è ritenuto, per caratteristiche e bisogni, di proporre la partecipazione al progetto;
 - i **primi colloqui conoscitivi**, a cura dei consulenti incaricati, con persone disabili e loro familiari coinvolti nel progetto, con lo scopo di illustrarne le finalità e stipulare con le stesse un patto di adesione. A tali colloqui hanno preso parte **27 persone (17 persone con disabilità e 10 familiari)**; di queste **5 hanno sottoscritto il patto di adesione per la partecipazione ai colloqui individuali e 20 (10 familiari e 10 persone con disabilità)** per la partecipazione ai gruppi di lavoro; in 2 casi il percorso non ha avuto seguito.

Successivamente, da aprile 2019 il progetto è entrato nel vivo, portando ai seguenti esiti, riferibili agli indicatori di risultato previsti dal citato Piano delle Performance:

- tra il mese di aprile ed il mese di maggio 2019 hanno avuto luogo i percorsi di consulenza individuale stanti di n. 3 colloqui cadauno e che hanno coinvolto 5 persone (di cui 1 familiare di una persona con disabilità);

- tra il mese di maggio ed il mese di gennaio 2020 (con slittamento dell'ultimo incontro da dicembre a gennaio), hanno avuto luogo i 5 incontri formativi in favore di educatori ed Assistenti Sociali;
- tra il mese di ottobre 2019 ed il mese di dicembre 2019 hanno infine avuto luogo i lavori di gruppo per familiari e persone con disabilità (suddivisi in due distinti gruppi), per complessivi 12 incontri (5 con familiari e 7 con le persone con disabilità);
- al termine di tutti e 3 i percorsi (consulenze individuali, formazione operatori e gruppi) sono stati programmate e successivamente realizzate rilevazioni di soddisfazione da parte dei partecipanti. Il risultato complessivo di tali rilevazioni è stato il seguente:
 - lavoro di gruppo persone con disabilità 8,39/10;
 - lavoro di gruppo genitori = 9,75/10;
 - consulenze individuali = 7,93/10;

Media del livello di gradimento = 8,69/10 (86,90 su base centesimale), ovvero superiore al target previsto di 80/100.

Per il 2020 si prevede di realizzare un convegno di restituzione degli esiti del progetto, che consenta anche di programmare eventuali interventi futuri utili a consolidare i benefici.

Progetto Puzzle

Nel 2019 è inoltre proseguita l'attività del **Progetto Puzzle**, laboratori ed iniziative di socializzazione rivolti a persona con disabilità, **giunto ormai alla sesta edizione** e divenuto, negli anni, elemento fondante dell'offerta dei servizi per questo target di utenza.

In questo ambito, cogliendo l'occasione del decimo anno dalla fondazione dell'Associazione "Liberi di Volare", che da sempre gestisce il progetto in convenzione con l'Azienda, si è ritenuto di organizzare un **convegno** che potesse, da un lato condividere con la cittadinanza tutta i risultati ottenuti e dall'altro porre riflessioni e proposte utili a sviluppi futuri.

Protagonisti principali dell'**evento, intitolato "Viaggiatori Inattesi" e che si è realizzato il 3 dicembre 2019**, per altro Giornata Mondiale dei Diritti delle Persone con Disabilità, sono stati proprio i giovani adulti disabili che prendono parte al progetto i quali, dopo una mattinata di interventi da parte di tecnici ed esperti a quali loro stessi hanno assistito, hanno condotto, supportati dall'educatore di riferimento di Puzzle, una Tavola Rotonda alla presenza dei medesimi relatori e degli Amministratori del territorio, per porre le proprie istanze e proposte.

Sotto si riporta il volantino dell'iniziativa, cui ha preso parte un pubblico numeroso e che ha riscontrato l'ampio gradimento da parte di tutti i presenti.

Inclusione tra diritto, realtà e sogno
LIBERI DI VOLARE E PEDEMONTANA SOCIALE

**VIAGGIATORI
INATTESI**

Un cammino iniziato 10 anni fa
3 dicembre 2019

Sala Civica "Casa I Prati"
Via San Prospero 13, Collecchio (Parma)

Nella Giornata Internazionale dei Diritti delle Persone con Disabilità, Azienda Pedemontana Sociale e l'Associazione Liberi di Volare, festeggeranno il decimo compleanno dell'Associazione e la loro collaborazione con un interessante convegno e una tavola rotonda condotta dai protagonisti di questo percorso. In 10 anni abbiamo fatto tanta strada insieme verso l'inclusione e la conquista dell'autonomia.

Un cammino che continua...

Gruppi Auto Mutuo Aiuto (disabili ed anziani)

Le proposte di **Gruppi di Auto Mutuo Aiuto rivolte a familiari di disabili ed a familiari di persone anziani affette da morbo di Alzheimer** sono proseguite nell'anno **2019**, anno in cui sono **giunte, rispettivamente alla nona (disabili) ed alla ottava (anziani) edizione**, integrandosi funzionalmente con iniziative di incontri tematici che verranno di seguito brevemente riportate.

Entrambe le aree di lavoro come negli anni precedenti, hanno visto impegnate le Assistenti Sociali territoriali, (alcune in funzione specifica di conduttrici dei Gruppi).

Di seguito sono riportati i dati di partecipazione e di attività relativi agli ultimi 8 anni.

GRUPPI AMA ANZIANI E DISABILI – dal 2012 al 2019		
dato 2012	DISABILI	ANZIANI
N. INCONTRI	29 (21 nel 2011)	19 (28 nel 2011)
FAMIGLIE/PARTECIPANTI COINVOLTI	22 (25 nel 2011)	16 (25 nel 2011)
dato 2013	DISABILI	ANZIANI
N. INCONTRI	24	12
FAMIGLIE/PARTECIPANTI COINVOLTI	20	5
dato 2014	DISABILI	ANZIANI
N. INCONTRI	27	22
FAMIGLIE/PARTECIPANTI COINVOLTI	19	16

dato 2015	DISABILI	ANZIANI
N. INCONTRI	30	16
FAMIGLIE/PARTECIPANTI COINVOLTI	20	12
dato 2016	DISABILI	ANZIANI
N. INCONTRI	26	33
FAMIGLIE/PARTECIPANTI COINVOLTI	25	44
dato 2017	DISABILI	ANZIANI
N. INCONTRI	16	29
FAMIGLIE/PARTECIPANTI COINVOLTI	14	29
dato 2018	DISABILI	ANZIANI
N. INCONTRI	15	27
FAMIGLIE/PARTECIPANTI COINVOLTI	14	21
dato 2019	DISABILI	ANZIANI
N. INCONTRI	16	32
FAMIGLIE/PARTECIPANTI COINVOLTI	12	30

Per quanto concerne, infatti, i **Gruppi di Auto Mutuo Aiuto dell'Area Funzionale Disabili**, dopo l'incremento registrato nel 2016, laddove si era registrata una partecipazione complessiva di **26 persone**, da almeno 3 anni paio di anni si registra il **consolidamento di un gruppo più ristretto di partecipanti, attestatosi nel 2019 a 12**, i quali hanno mostrato tuttavia ampia costanza di partecipazione e interesse nel corso dell'anno; in tal senso, sin dal 2018, si è optato per la scelta di riunire i due gruppi esistenti e riferiti alle due sub- aree territoriali (Collecchio/Sala Baganza/Felino e Traversetolo/Montechiarugolo) in un unico gruppo di lavoro e confronto, al fine di ottimizzare tempi e contenuti e consolidare il rapporto dell'Assistente Sociale referente, dott.ssa Silvia Maloni.

In questo ambito si ritiene di segnalare **l'iniziativa realizzata in data 30/05/2019** (e di cui si riporta a fianco copia del volantino), di **presentazione del libro "Accanto all'evento inatteso" della sociologa Sonia Pergolesi**, da anni collaboratrice dell'Azienda proprio quale consulente

in tema di Mutuo Aiuto, che per contenuti ed argomenti trattati ha coinvolto il gruppo dei familiari che aderiscono al percorso in narrazione, anche con testimonianze dirette nel corso dell'evento.



Comune di Collecchio



CONSORZIO SOLIARIETÀ SOCIALE

Presentazione del libro
di **Sonia Pergolesi**

Accanto all'evento inatteso

Dal percorso
della comunicazione
della diagnosi
alla quotidianità
familiare e sociale

Testimonianze e racconti

E a seguire...

L'Apericena dei ragazzi
di "Liberi di Volare"





CONSORZIO SOLIARIETÀ SOCIALE


Giovedì
30
maggio
2019
Ore 17,30
Casa I Prati
Via San Prospero 13
Collecchio

Quanto ai **Gruppi di Auto Mutuo Aiuto dell'Area Funzionale Anziani**, nel 2019 l'attività è proseguita in continuità per entrambe le sub aree territoriali (Collecchio/Sala Baganza/Felino e Traversetolo/Montechiarugolo): la scelta che si è inteso perseguire già nel corso del 2018 e cui si è dato seguito anche nel 2019, è quella della "specializzazione" della funzione, con assegnazione della conduzione di entrambi i gruppi all'Assistente Sociale Giuberti (supportata dall'Assistente Sociale Forestieri), già conduttrice del gruppo AMA di Collecchio/Sala Baganza e Felino.

Tale scelta ha garantito un'omogeneità di approccio, nonché una maggiore circolarità di informazioni e confronto, laddove alcuni familiari "esperti" si sono recati agli incontri del gruppo della sub-area diversa da quella di appartenenza.

La bontà della direzione intrapresa ha avuto conferma in termini di partecipazione, con un deciso **aumento dei partecipanti alle attività proposte, dai 21 del 2018 a ben 30 del 2019**, con particolare riferimento al gruppo della sub-area di Montechiarugolo e Traversetolo, laddove da sempre l'adesione era risultata frammentata e difficoltosa, giunto a ben 14 partecipanti a fronte di una media di 4/5 presenze negli anni precedenti.

Quale iniziativa correlata si è inoltre inteso proporre per il quarto anno consecutivo, **un programma di incontri con esperti anche sul tema della malattia di Alzheimer**, al fine di sostenere l'attività dei Gruppi di Auto Mutuo Aiuto tematici, arricchendone il confronto e le competenze.

Tali incontri sono stati realizzati con la collaborazione della ditta "ABS Assistenza alla Famiglia" e nell'ambito del progetto STAFF, in quanto parte dell'offerta migliorativa di appalto presentata dalla ditta in questione in sede di aggiudicazione.

Gli incontri, di cui si allega volantino di seguito, si sono realizzati presso le seguenti sedi e date:

- "Cambiamenti: ruoli e confini" – venerdì 27 settembre ore 15.30 presso Sala Civica "Casa I Prati" di Collecchio – relatrici dott.sse Emanuela Alfieri e Sandra Rossi;
- "Nuove appartenenze familiari. Una in più, la malattia" – mercoledì 16 ottobre ore 15.30 presso Circolo ARCI "Il Rugantino" di Basilicanova - relatrici dott.sse Emanuela Alfieri e Sandra Rossi;

- Nuova consapevolezza tra identità familiare del passato e quella del futuro” – lunedì 4 novembre ore 15.30 presso “Corte Agresti” di Traversetolo - relatrici dott.sse Emanuela Alfieri e Sandra Rossi.

Caffè Alzheimer 2019
 Incontri tematici aperti e di Auto Mutuo Aiuto
 Adesione e partecipazione **gratuite**

INFORMAZIONI E ADESIONI
 Sportello S.T.A.F.F.
 Tel. 3293023360

ABS Assistenza alla Famiglia Cooperativa Sociale
 Tel. 3312821813

DATE E SEDI SVOLGIMENTO INCONTRI
 Incontri tematici aperti
 27 settembre, Sala Civica “Casa i Prati”, Via S.Prospero 13 - Collecchio
 16 ottobre, Circolo Arci “Il Rugantino”, Via G.Falcone 2 - Basilicanova
 4 novembre, Corte “Bruno Agresti”, via F.lli Cantini 8 - Traversetolo

Per coloro che intendono portare con sé i propri congiunti assistiti, sarà attivo un servizio di assistenza gratuita in un locale attiguo, limitatamente alla disponibilità di posti.

Incontri di Auto Mutuo Aiuto
 Montechiarugolo - Traversetolo
 Sportello Sociale Territoriale, via Spadolini, 16 - Monticelli Terme
 Collecchio - Felino - Sala Baganza
 Centro diurno per Anziani, via E. Berlinguer, 2 - Collecchio

 Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona
 Piazza Fratemità 4 - 43044 Collecchio (PR)
 www.unionepedemontana.pr.it
 @pedemontanasocialeparma



S.T.A.F.F.
 SPORTELLLO TERRITORIALE
 ASSISTENTI FAMILIARI
 E FORMAZIONE



UNIONE
 PEDEMONTANA
 SOCIALE



ABS
 Assistenza alla Famiglia

In viaggio contromano

Caffè Alzheimer 2019

Incontri tematici aperti e di mutuo aiuto

*Collecchio, Felino, Montechiarugolo,
 Sala Baganza, Traversetolo*



11) Area minori e famiglie

L'Area Minori e Famiglie ha avuto, per quanto riguarda il personale assegnato, la seguente organizzazione nell'anno 2019:

- Servizio Sociale professionale: vede la presenza di n. 11 Assistenti Sociali (stock al 31/12/2019), come dettagliato nell'elenco che segue:

<i>Tabella 1 – Assistenti Sociali dell'Equipe di Area Minori e Famiglie al 31/12/2019</i>	
<i>Assistente Sociale</i>	<i>Ambito</i>
<i>Ass. Soc. Laura Cannarsa 36 ore settimanali [con competenze trasversali all'Area Adulti, Anziani e Disabili]</i>	<i>Coordinatrice Aree tecniche – Delegata alle funzioni tutorie e di amm.ne di sostegno – Referente del Nucleo inclusione e autonomia (NIA)</i>
<i>Ass. Soc. Sabrina Fornari 36 ore settimanali</i>	<i>Assistente Sociale Coord. del Centro per le Famiglie Referente della Eq. Adozione e della Eq. Affidò</i>
<i>Ass. Soc. Giulia Zanoni 36 ore settimanali, in servizio fino al 06/12/2019 (successivamente sostituita dalla Assistente Sociale Laura Biloni)</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori - Sportello Sociale di Collecchio</i>
<i>Ass. Soc. Sara Tarantino 36 ore settimanali</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori - Sportello Sociale di Collecchio</i>
<i>Ass. Soc. Maria Antonia Moglia 36 ore settimanali (di cui 18 ore a supporto dell'Area Minori e 18 ore a supporto dell'Area Adulti)</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori ed Area Adulti- Sportello Sociale di Collecchio</i>
<i>Ass. Soc. Roberta Placanica 36 ore settimanali</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori - Sportello Sociale di Sala Baganza</i>
<i>Ass. Soc. Elisa Scaramuzza 36 ore settimanali</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori - Sportello Sociale di Felino</i>
<i>Ass. Soc. Elena Bizzocchi 36 ore settimanali, in servizio fino al 06/12/2019 (successivamente sostituita dalla Assistente Sociale Federica Miodini)</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori - Sportello Sociale di Montechiarugolo</i>
<i>Ass. Soc. Primrose Peloso 36 ore settimanali (di cui 18 ore a supporto dell'Area Minori e 18 ore a supporto dell'Area Anziani)</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori ed Area Anziani- Sportello Sociale di Montechiarugolo;</i>
<i>Ass. Soc. Laura Biloni 36 ore settimanali</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori - Sportello Sociale di Traversetolo</i>
<i>Ass. Soc. Tiziana Anastasio 36 ore settimanali</i>	<i>Assistente Sociale Equipe Area Minori - Sportello Sociale di Traversetolo</i>

La funzione di coordinamento delle aree tecniche, affidata all'Assistente Sociale Laura Cannarsa, si è rivelata un punto di forza importante a supporto delle attività di secondo livello e dell'approccio metodologico utilizzato dal Servizio sociale professionale, consentendo di rendere ancora più appropriata l'attività dell'Equipe, anche grazie alla puntuale organizzazione dei percorsi di consulenza professionale dedicati (ad es. consulenza legale, mediazione culturale e linguistica, etc.).

L'anno 2019, inoltre, ha visto realizzarsi il percorso finalizzato all'avvio di un Centro per le famiglie, per il territorio dei tredici Comuni del Distretto Sud Est, nel quale verranno fatte confluire le attività dedicate a questo ambito di intervento, tra cui le funzioni dell'Equipe affidò. All'Assistente Sociale Sabrina Fornari è stato affidato il coordinamento di tale Centro, il cui effettivo avvio si è attuato nel mese di dicembre, al termine di un lavoro preparatorio (sia in termini di adeguamento

dei locali che di predisposizione dei programmi di intervento) che si è svolto lungo l'intero arco dell'anno. All'interno di tale Centro confluirà nell'anno 2020 anche l'attività della Psicologa dell'Equipe Affidò, che verrà assegnata dall'Azienda U.S.L. del Distretto Sud Est.

Altra innovazione degna di nota è stato il potenziamento del Servizio Sociale professionale di Montechiarugolo, con l'introduzione di un'ulteriore Assistente Sociale, cui è stata affidata la responsabilità di casi dell'Area Minori (per un tempo lavoro di 18 ore settimanali) e dell'Area Anziani (per il restante tempo di altre 18 ore settimanali). Grazie all'intervento di questa nuova figura, è stato possibile redistribuire il carico di lavoro delle situazioni di Area Minori sullo Sportello Sociale di Montechiarugolo, consentendo di conseguire un miglioramento del servizio in termini di ulteriore incremento della tempestività delle risposte fornite ai cittadini.

Oltre a quanto sopra, nell'anno 2019 in continuità con gli anni precedenti è stata prevista dall'Azienda l'attività dedicata di un **Nucleo Educativo**, composto da dipendenti con qualifiche professionali in questo campo, che operano su entrambe le Aree tecniche:

<i>Tabella 2 – Nucleo Educativo al 31/12/2019</i>	
<i>Educatrice</i>	<i>Ambito</i>
<i>Educatrice prof. Amelia Zucchi</i> <i>30 ore settimanali</i>	<i>Educatrice territoriale presso gli Sportelli Sociali di Montechiarugolo e Traversetolo</i> <i>(trasversale con Area Adulti, Anziani e Disabili)</i>
<i>Educ. socio pedagog. Mina Charradi</i> <i>36 ore settimanali</i> <i>(anche qualifica O.S.S.)</i>	<i>Educatrice territoriale e per la promozione delle risorse di comunità presso il Centro per le Famiglie</i> <i>(trasversale con Area Anziani per le sostituzioni nei Centri Diurni, in base agli obblighi previsti dall'Accreditamento Socio-Sanitario)</i>
<i>Pedagogista Giuseppina Ruggeri</i> <i>36 ore settimanali</i> <i>(comando Comune di Collecchio)</i>	<i>Pedagogista presso il Centro per le Famiglie e referente aziendale dei percorsi educativi presso le strutture a bassa soglia per persone in temporanea difficoltà socio-economica ed abitativa</i>

Ai gruppi di lavoro sopra descritti si aggiunge un **Responsabile di Area** (dipendente dell'Azienda), a tempo pieno per 36 ore settimanali. Tale incarico è stato svolto nell'anno 2019 dal Dott. Federico Manfredi, in continuità con gli anni precedenti.

11.1 Il carico di lavoro

Si riporta di seguito la Tabella [tab 3] che rappresenta il numero dei **nuclei familiari che sono stati in carico** nell'anno 2019 (dato di flusso), raffrontato con i precedenti anni di esercizio:

Tabella 3 – Nuclei in carico - Dato di flusso anno 2019 e raffronto con anni precedenti										
Nuclei Familiari	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
COLLEC.	126	129	138	148	241	176	190	165	177	169
FELINO	54	68	71	70	62	71	72	73	72	73
MONTE.	51	71	72	66	76	102	85	99	96	97
SALA B.	40	45	54	53	67	79	58	62	58	51
TRAVE.	128	170	187	190	159	128	117	126	115	122
TOT.	399	483	522	527	605	556	522	525	518	512

Nella Tabella sottostante [tab. 4] viene riportato il dato dei **minori in carico** al Servizio Sociale (dato di flusso), ed il raffronto con i precedenti anni di esercizio:

Tabella 4 – Minori in carico - Dato di flusso anno 2019										
Minori in carico	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
COLLEC.	214	226	279	312	412	297	320	283	276	273
FELINO	96	106	130	113	103	129	131	137	123	119
MONTE.	101	141	150	128	137	170	152	175	177	181
SALA B.	60	75	93	85	113	109	94	101	100	82
TRAVE.	223	324	351	361	305	246	222	245	216	229
TOT.	694	872	1003	999	1070	951	919	941	892	884

Il volume complessivo delle attività svolte trova riscontro nel relativo centro di costo, sul quale incidono soprattutto riduzioni consistenti nel cdc *rette comunità minori* di cui si dirà meglio in seguito:

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
MINORI complessivo	1.977.583,00	1.770.491,00	1.719.189,00

Nella tabella successiva [tab. 5] vengono riportati i **nuclei familiari** che sono stati **dimessi** dal Servizio Sociale territoriale di Area Minori nell'anno 2019.

Tabella 5 – Nuclei familiari dimessi nell'anno 2019	
Comune	Nuclei familiari dimessi - 2019
COLLEC.	20
FELINO	8
MONTE.	13
SALA B.	11
TRAVE.	29
TOT.	81

Di seguito la Tabella [Tab. 6] che rappresenta i **minori** che sono stati **dimessi** dal Servizio nel 2019 e le principali motivazioni della dimissione:

Comune	maggiore età	Trasf.to altro territorio	Completamento piano sostegno	Altro (es. passaggio di caso ad altra AS)	Totale
COLLEC.	4	8	13	3	28
FELINO	5	7	0	4	16
MONTE.	2	5	13	0	20
SALA B.	3	3	2	7	15
TRAVER.	7	12	32	2	53
TOT.	21	35	60	16	132

Come per ogni annualità del Bilancio Sociale, si ritiene opportuno riportare la definizione di cosa si intenda per “presa in carico” nell’Area Minori e Famiglie: ovvero “la presenza di una cartella sociale del Servizio Sociale professionale che sia stata aperta a seguito di almeno un colloquio svolto con l’utente, con conseguente valutazione della necessità di prosecuzione del rapporto di aiuto ed attivazione di almeno una tipologia di intervento professionale tra quelli previsti. Tale cartella sociale, verrà poi “chiusa” (e conseguentemente il nucleo familiare verrà considerato “dimesso”), in occasione delle verifiche d’archivio svolte periodicamente in corso d’anno, qualora:

- nel corso dei 12 mesi precedenti non siano stati attivati interventi;
- si possa considerare concluso positivamente il progetto di accompagnamento all’autonomia del nucleo familiare;
- il nucleo familiare nel corso dei 12 mesi precedenti non abbia collaborato in alcun modo alla contrattualità sociale proposta dal Servizio sebbene richiamato in tal senso”.

Questa definizione tiene conto della specificità dell’Area Minori e Famiglie, dove si può verificare la necessità di tenere attiva la presa in carico anche per il solo intervento di monitoraggio sociale (colloqui e visite domiciliari periodiche), qualora permanga l’esigenza di una verifica periodica delle condizioni del nucleo familiare ed in particolare dei minorenni che vi appartengono.

Di seguito la tabella [tab. 7] che rappresenta il numero di situazioni, in carico a ciascuno Sportello Sociale territoriale, per cui risulti aperto un procedimento presso l’Autorità Giudiziaria ordinaria o minorile.

	ANNO 2016	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
COLLECCHIO	45	45	47	49	61
FELINO	11	11	20	22	21
MONTEC.	11	11	20	21	24
SALA B.	18	18	25	23	18
TRAVER.	32	32	39	45	49
TOTALE	117	117	151	160	155

Nella successiva Tabella [tab. 8] viene riportato il dato dei minori in carico (dato di flusso anno 2019) rapportato, in misura percentuale, al totale dei minori residenti alla data del 01/01/2018.

Tabella 8 - Minori in carico (flusso anno 2019) sul totale dei minori residenti

	MINORI IN CARICO ANNO 2019 flusso	MINORI RESIDENTI al 01/01/2018	% MINORI IN CARICO SU MINORI RESIDENTI
COLLEC.	273	2545	11,00%
FELINO	119	1476	8,00%
MONTE.	181	1809	10,00%
SALA B.	82	947	9,00%
TRAVE.	229	1612	14,00%
TOT.	884	8389	media 10,40%

Nella successiva Tabella [tab. 9] viene riportato il numero dei minori in carico (dato di flusso anno 2019) rapportato al numero di Assistenti Sociali in servizio presso ciascuno Sportello.

Tabella 9 - Minori in carico (Dato di flusso Anno 2019) per ciascuna Assistente Sociale [dato parametrato sul rapporto di lavoro a tempo pieno]

	MINORI IN CARICO ANNO 2019 flusso	NUMERO ASSISTENTI SOCIALI*	MINORI IN CARICO PER CIASCUNA AS- SISTENTE SOCIALE
COLLEC.	273	2,5	109,2
FELINO	119	1	119,0
MONTE.	181	1,5	120,7
SALA B.	82	1	82,0
TRAVE.	229	2	114,5
TOT.	884	8	110,5

**valore parametrato al tempo pieno ovvero il valore 1 corrisponde a n. 36 ore settimanali di lavoro mentre il valore 0,5 corrisponde a n. 18 ore settimanali di lavoro*

Nella Tabella successiva [tab. 10] viene rappresentato, con finalità statistiche, il rapporto tra il tempo di lavoro settimanale (espresso in ore) del Servizio Sociale di Area Minori presso ciascuno Sportello ed il numero di minori in carico al medesimo Sportello (dato di flusso anno 2019).

Tabella 10 - Minori in carico (Dato di flusso Anno 2019) rapportati al numero di ore di lavoro settimanali del Servizio Sociale professionale

	MINORI IN CARICO - ANNO 2019 flusso	NUMERO DI ORE DI LAVORO SETTIMANALI DEL SERVIZIO SOCIALE	RAPPORTO TRA MINORI IN CARICO ED ORE DI LAVORO SETTIMANALI DEL SER- VIZIO SOCIALE
COLLEC.	273	90	3,0
FELINO	119	36	3,3
MONTE.	181	54	3,4
SALA B.	82	36	2,3
TRAVE.	229	72	3,2
TOT.	884	288	3,1

Nella successiva Tabella [tab. 11] viene focalizzato un dato di particolare interesse, con riferimento al carico di lavoro dell'Area Funzionale Minori e famiglie: il numero di situazioni con procedimenti aperti in ambito giudiziario (ordinario o minorile) che sono in carico a ciascuna Assistente Sociale del servizio territoriale.

**Tabella 11 – Nuclei con procedimenti giudiziari aperti (Anno 2019 stock)
in carico a ciascuna Assistente Sociale
[dato parametrato sul rapporto di lavoro a tempo pieno]**

	Numero situazioni con proc. giuridici aperti (stock 2019)	NUMERO ASSISTENTI SOCIALI*	Situazioni giuridiche per Assistente Sociale
COLLEC.	61	2,5	24,4
FELINO	21	1	21,0
MONTE.	24	1,5	16,0
SALA B.	21	1	21,0
TRAVE.	49	2	24,5
TOT.	176	8	22,0

Nella successiva Tabella [tab. 12] viene rappresentata la suddivisione del dato di stock dei nuclei familiari in carico in base alla prevalente tipologia di problematica presentata.

Tabella 12 – Suddivisione dei nuclei familiari in carico per prevalente tipologia di bisogno (Disaggregazione del Dato di stock – nuclei familiari - riferito all'Anno 2019)

	ASSISTENZA ECONOMICA	DECRETI A.G., SEPARAZIONI GIUDIZIALI E CONFLITTUALI.	COLLOCAMENTO MINORI AFFIDO COMUNITA' in presenza di pronunciamento giud.	PIU' PROBLEMATICHE ASSOCIATE (ES. problematiche socio economiche + fragilità genitoriale)	Totale situazioni (stock 2019)
COLLEC.	60	51	10	28	149
FELINO	22	17	4	22	65
MONTE.	27	21	3	33	84
SALA B.	13	16	5	6	40
TRAVE.	25	44	5	19	93
TOT.	147	149	27	108	431

11.2 Ambiti di intervento

11.2.1 Interventi a sostegno delle situazioni di disagio socio economico ed abitativo

Come si diceva, l'attività di **assistenza economica** ai nuclei familiari rappresenta una parte quantitativamente cospicua degli interventi svolti dal Servizio di Area Minori. Sebbene difficilmente le problematiche di un nucleo familiare si possano considerare "esclusivamente" di natura materiale, in quanto le situazioni di disagio vedono quasi sempre la compresenza di diversi piani di fragilità da supportare, è indubitabile che la motivazione economica sia in molte occasioni un concreto punto di partenza per avvicinare ed aiutare una famiglia, facilitando il processo di presa in carico e sostegno sociale e la creazione di un legame di fiducia. Infatti quando un nucleo familiare si reca presso lo Sportello Sociale per richiedere un aiuto economico, si rende possibile l'innesco di una relazione di sostegno che può consentire di concordare un primo "patto sociale", volto a programmare azioni condivise secondo tempistiche concordate, in un'ottica di progressiva responsabilizzazione del nucleo familiare. Il raggiungimento di primi risultati concreti (per es. il completamento dell'iscrizione al Centro per l'Impiego e la prima chiamata per una opportunità di lavoro, oppure il vedersi riconosciuto il pagamento di una bolletta delle utenze per cui si temeva un distacco) può innescare una sorta di "circolo virtuoso" che, col tempo, consente di rimuovere o almeno ridurre eventuali fattori di criticità, nell'ottica di facilitare la famiglia in scelte e orientamenti funzionali e finalizzati al raggiungimento di condizioni di maggior benessere ed autonomia, a tutto beneficio dei minori presenti nel nucleo. Le modalità di intervento sopra descritte corrispondono ad una *vision* di servizio centrata sull'incentivazione della proattività e sul potenziamento delle risorse e capacità dei singoli e dei nuclei familiari. Tale approccio, da sempre applicato dall'Azienda, si colloca evidentemente agli antipodi rispetto ad una modalità di intervento assistenzialista. Nella Tabella successiva [tab. 13] si riporta il numero di nuclei familiari (dato di flusso) che sono stati in carico per motivi prevalentemente economici, nel corso dell'anno 2019.

	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
COLLEC.	87	83	63
FELINO	29	26	25
MONTE.	41	41	33
SALA B.	20	21	18
TRAVE.	48	27	32
TOT.	225	198	171

Nella Tabella successiva **[tab. 14]** viene rappresentato il numero di nuclei familiari che si è trovato, nell'anno 2019, nella fase esecutiva di sfratto dall'alloggio di residenza familiare.

Tabella 14 – Nuclei familiari in condizione di sfratto in fase esecutiva - Anno 2019 e prec.						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
COLLEC.	9	6	5	4	1	2
FELINO	5	1	1	1	2	3
MONTE.	4	3	1	6	4	0
SALA B.	3	3	1	2	0	3
TRAVE.	15	11	10	13	5	1
TOT.	36	24	18	26	12	9

Come si nota dai numeri sopra riportati, l'esecuzione degli sfratti non corrisponde puntualmente alla fase economica in atto, in quanto intercorre un periodo piuttosto lungo tra un periodo di crisi finanziaria e le mensilità di mancato pagamento derivanti da tale contesto, che determinano poi l'inizio dell'iter di rilascio. Pare essere ormai completata la lunga fase correlata ai pregressi periodi di crisi economica e nell'anno 2019 si è rilevata una riduzione dei casi complessivi. Questa contingenza è molto favorevole, perché permette al Servizio sociale di poter programmare con le famiglie dei percorsi di aiuto meno orientati all'urgenza; al contrario le Assistenti Sociali possono operare secondo progetti più gradualisti e mirati ad innescare le risorse e potenzialità familiari, essendovi le condizioni per poter prevedere le relative tempistiche.

11.2.2 Interventi educativi

Si tratta di un ampio campo di azione dell'Area Minori e Famiglie, che consiste nell'insieme degli interventi educativi con finalità di inclusione, integrazione e promozione dell'agio, che vengono svolti sia su progetto del Servizio Sociale, sviluppandosi in ambito extrascolastico e domiciliare, sia nel campo del diritto allo studio, mediante l'affiancamento in ambito scolastico di minori con disabilità certificate ai sensi della L. 104/1992.

Proprio per poter governare al meglio gli aspetti procedurali e metodologici di questo cruciale campo d'azione, l'Azienda si è dotata (come meglio descritto nella precedente sezione relativa alla composizione dei gruppi di lavoro) di un proprio Nucleo Educativo territoriale, con la presenza di personale dipendente, che garantisce in continuo raccordo con le Assistenti Sociali, la Coordinatrice delle Aree tecniche ed i Responsabili di Area, il presidio dell'intero impianto educativo articolato sui territori dei cinque Comuni.

Nell'anno 2019 è stata pubblicata e svolta la procedura di gara pubblica volta all'affidamento ad un unico Gestore del complessivo ambito degli interventi educativi sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense: a tale Gestore è stato affidato l'incarico di prendere in carico tutti i relativi servizi, alla progressiva scadenza dei precedenti contratti di appalto. In particolare tale operazione di razionalizzazione dell'affidamento ha previsto la seguente tempistica di subentro del nuovo Gestore aggiudicatario della gara:

- dal 01/07/2019 al 30/06/2023, per quanto riguarda gli interventi educativi territoriali (azioni socio-educative e di promozione dell'agio in favore di minori e famiglie) svolti su progetto del Servizio Sociale dell'Azienda ed interventi socio-educativi-assistenziali (azioni di sostegno ed accompagnamento ai percorsi scolastici dei minori con disabilità certificate).
- dal 01/03/2020 al 30/06/2023 per quanto riguarda gli interventi con valenza socio-educativa ed aggregativa sul territorio dei Comuni di Collecchio, Felino, Sala Baganza e Traversetolo e interventi di educativa "di strada" nei Comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo e Sala Baganza (essendo il servizio precedentemente affidato con scadenza fissata il 29/02/2020).
- dal 13/09/2020 e sino al 30/06/2023 per quanto riguarda gli interventi, con valenza socio-educativa ed aggregativa sul territorio del Comune di Montechiarugolo (essendo il servizio precedentemente affidato con scadenza fissata il 12/09/2020).

La relativa gara pubblica d'appalto è stata esperita dalla Centrale Unica di Committenza dell'Unione Pedemontana Parmense, su mandato dell'Azienda, ed ha visto la Cooperativa Sociale

Auroradomus di Parma (già precedentemente gestore di parte dei servizi messi a bando) aggiudicarsi l'affidamento dell'incarico.

Dal 01/07/2019, pertanto, la Cooperativa Auroradomus ha preso in carico secondo il nuovo capitolato lo svolgimento degli interventi educativi sopra elencati. Il nuovo incarico ha apportato alcune migliorie degne di nota alla qualità, efficienza ed efficacia dei servizi in parola, tra cui rivestono particolare rilevanza:

1) La qualificazione degli Educatori, in quanto verrà garantita, nell'arco di un biennio, la riqualificazione di tutti gli Operatori assegnati ai servizi affidati dall'Azienda secondo quanto previsto dalla cd. "Legge Iori", che disciplina specifici requisiti e percorsi formativi finalizzati all'ottenimento della qualifica di Educatore professionale socio-pedagogico;

2) La più efficace ed efficiente gestione delle strutture di accoglienza in bassa soglia per donne in condizioni di temporanea difficoltà abitativa, anche insieme ai loro figli minorenni. Infatti la Cooperativa Auroradomus, dal 01/07 u.s., gestisce in regime di *global service* tutti gli aspetti inerenti la gestione delle strutture ed i relativi progetti di affiancamento educativo per il sostegno e l'autonomia delle donne accolte nei percorsi, ottimizzando così la calibratura e la tempistica degli interventi.

3) Lo sviluppo di una visione unitaria degli interventi educativi sul territorio, che favorisce un lavoro trasversale sui progetti di affiancamento ai minori e alle famiglie, ed una più fitta e fertile collaborazione con le comunità territoriali. Col nuovo modello, infatti, un'unica regia terrà conto dell'unitarietà del progetto di vita del minore e della sua famiglia, riuscendo a mettere in sinergia, in una prospettiva di rete, gli interventi presso le scuole, quelli nel tempo pomeridiano ed estivo e quelli più marcatamente preventivi nei casi di famiglie più fragili e per le situazioni maggiormente problematiche.

A fronte dell'aggiudicazione del nuovo appalto, l'Azienda ha messo in atto un'approfondita azione di verifica in merito all'avvio dei servizi affidati, che si è concentrata innanzitutto sui seguenti aspetti:

- approfondita analisi dei curriculum di tutti gli Educatori coinvolti (oltre un centinaio) per accertarne la rispondenza ai requisiti di qualità previsti dall'appalto;
- elaborazione di appositi protocollo di funzionamento dei servizi, condivisi con il Gestore: accoglienza presso le strutture a bassa soglia, interventi educativi presso gli Istituti scolastici, interventi educativi domiciliari;

- svolgimento di incontri di coordinamento a cadenza periodica e secondo necessità, finalizzati alla precoce rilevazione di eventuali difficoltà o segnalazioni.

Per quanto riguarda gli interventi educativi con finalità sociale che sono stati svolti in orario extrascolastico, nella successiva Tabella [tab. 15] viene indicato il numero complessivo degli interventi educativi extrascolastici svolti nell'anno 2019.

Tabella 15 – Interventi educativi domiciliari Anno 2019 e confronto con anni precedenti								
	2017	2017	2018	2018	2019	2019	2019	2019
	N° minori beneficiari	Impegno settimanale in interventi (=1h)	N° minori beneficiari	Impegno settimanale in interventi (=1h)	N° minori beneficiari	Impegno settimanale in interventi (=1h)	minori c. 104 presso Centri estivi	Interventi tot presso Centri estivi giu-set (=1h)
COLLEC.	35	77,5	39	106	46	75	24	1980
FELINO	18	50,5	9	40	11	32	3	160
MONTE.	21	58,5	21	78	27	53	7	750
SALA B.	15	32,5	13	40	15	18	3	60
TRAVE.	35	80	35	71	38	67	11	492
TOT.	124	299	117	335	137	245	48	3442

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNT. 2019
educativa domiciliare minori	314.600,00	339.600,00	308.167,00

Dall'analisi dei dati contenuti nella Tabella 15 e del relativo centro di costo si rileva, da una parte, la funzionalità di una razionalizzazione dei percorsi educativi, che sono stati organizzati, laddove possibile, secondo la dimensione del piccolo gruppo di minori, affiancati da uno o due Educatori (secondo quanto previsto dall'Equipe integrata socio sanitaria); d'altra parte si nota il consolidamento degli interventi svolti dall'Azienda per l'affiancamento di minori certificati ai sensi della L. 104/1992, e delle loro famiglie, nei percorsi di integrazione presso i Centri Estivi accreditati dai Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense. L'Azienda, a partire dall'anno 2016 in cui è subentrata all'Azienda U.S.L. nel campo dell'assistenza educativa sopra indicato, ha infatti inteso apportare in questo ambito una progressiva azione di razionalizzazione, volta a garantire la parità di accesso e la perequazione degli interventi secondo le necessità dei minori assistiti. I passaggi che hanno consentito di pervenire alla strutturazione di un sistema di pianificazione ed organizzazione degli interventi efficiente ed efficace sono stati:

- L'introduzione di un sistema di rilevazione della priorità di bisogno di affiancamento educativo di ciascun minore, mediante una scheda punteggio compilata insieme alla Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza dell'A.U.S.L., al personale della Cooperativa Auro-radomus che gestisce il servizio educativo e, laddove disponibili, agli Insegnanti delle Scuole frequentate dai minori stessi. Tale scheda punteggio pertanto è frutto di un'analisi multi professionale ed aggiornata del fabbisogno di affiancamento ed assistenza di ciascun minore e consente una corretta ripartizione delle risorse educative tra i vari beneficiari, in modo da attuare il principio di parità di accesso al servizio, nel rispetto di una lettura personalizzata dei bisogni di ognuno.
- La strutturazione di una rete con gli Enti organizzatori e gestori dei Centri estivi accreditati sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense, in maniera tale da poter condividere le migliori modalità di predisposizione dei percorsi di accesso e di accompagnamento, presso i Centri, dei minori certificati. Oltre a tale vantaggio, la concentrazione dei percorsi di assistenza in un numero definito di Centri consentirà di ottimizzare gli stessi, individuando un gruppo di Educatori che opererà secondo modalità di Equipe ed in maniera continuativa, innalzando così la qualità del servizio offerto.
- L'estensione della metodologia di lavoro basata sul Progetto Educativo Individualizzato, già in uso per i percorsi di affiancamento scolastici, anche ai percorsi estivi, in maniera tale da cogliere anche questa occasione per fornire ai minori assistiti stimoli orientati a promuoverne la crescita ed il progressivo sviluppo di capacità di autonomia.

L'esperienza maturata in questo campo nel periodo 2016-2019 è stato, inoltre, messo a frutto dall'Azienda mediante l'elaborazione di una proposta di Regolamento disciplinante l'"attivazione di interventi educativi per minorenni certificati ai sensi della Legge 104/1992 presso contesti extrascolastici, con finalità di socializzazione e di conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro": tale Regolamento è stato discusso nelle sedi istituzionali e, dopo validazione da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, è stato approvato con Delibera del Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense n. 38 del 16/12/2019.

Nell'anno 2019 è inoltre stata avviata, in stretto raccordo con l'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza dell'A.U.S.L., una innovativa progettazione estiva finalizzata all'affiancamento educativo ed assistenziale dei minori certificati ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L. 104/1992, caratterizzati da condizione di gravità.

In collaborazione con la NPIA è stato individuato il *case mix* dei minori destinatari del progetto, oltre alla organizzazione della giornata tipo e delle attività in cui impegnare i ragazzi. Sono stati 5 i minori le cui famiglie hanno aderito alla sperimentazione: essi hanno frequentato per tutte le 8 settimane di attività previste dal progetto, ovvero dal 10/06/19 al 19/07/19 e dal 02/09 al 13/09. I locali dove si sono svolte le attività sono stati quelli della Scuola primaria dell'Istituto comprensivo di Collecchio; è inoltre stato predisposto dall'Azienda un apposito servizio di trasporto messo a disposizione dal Coordinamento Taxi Sociale, per quelle situazioni in cui genitori avessero difficoltà nell'accompagnamento o nel ritiro del figlio. Le attività del progetto si sono sviluppate dalle ore 08,30 alle ore 15,30, con la presenza di 3 Educatori con apposita preparazione ed esperienza, anche in campo assistenziale, ed un quarto Educatore in occasione delle uscite. Sono stati inoltre sperimentati, con l'affiancamento e la supervisione degli specialisti dell'A.U.S.L. (Neuropsichiatra, Fisioterapista, Psicomotricista, etc.), percorsi di stimolazione tramite l'attività musicale ed artistica, oltre che sessioni di acquaticità presso la Piscina Ego Village di Collecchio. La fornitura dei pasti è stata affidata a Serenissima Ristorazione, già aggiudicataria dell'appalto per i Centri diurni aziendali, ed ha consentito di predisporre diete personalizzate secondo necessità.

Venendo all'ambito di intervento educativo riferito ai percorsi di accompagnamento e sostegno all'autonomia per donne in temporanea difficoltà abitativa e socio-economica, l'anno 2019 ha visto l'introduzione di alcune significative novità. Si è già più sopra riferito dell'avvio, dal 01/07 u.s., di un nuovo quadriennio di affidamento del servizio, che beneficia della razionalizzazione organizzativa e della visione tecnica unitaria derivante dalla metodologia del *global service*.

A ciò va aggiunto che dal mese di settembre 2019 l'Azienda, grazie alla concessione d'uso da parte del Comune di Collecchio di una parte dell'edificio "Casa I Prati", collocato nel cuore del paese, ha avviato la gestione di una nuova struttura per l'accoglienza femminile di bassa soglia in grado di ospitare fino a dieci persone contemporaneamente. A tal fine nell'arco dell'anno 2019 l'Azienda si era accollata i necessari interventi di adeguamento previsti dal progetto elaborato dall'Ufficio Tecnico comunale. Nell'autunno del 2019 quindi la nuova struttura è stata resa perfettamente operativa con l'accoglienza di nuclei familiari di madri con bambini, secondo la *mission* del servizio. Grazie a questa operazione, l'Azienda ha portato a compimento un progetto di razionalizzazione delle strutture di bassa soglia, che andava perseguendo da più di un anno e che aveva visto nel mese di febbraio 2019 la restituzione all'Azienda per i servizi alla persona di Parma "Rodolfo Tanzi" dell'immobile di proprietà di detta A.S.P. sito a Langhirano, che era stato precedentemente con-

cesso all’Azienda, in comodato d’uso, per la medesima tipologia di accoglienza. Nel corso dei precedenti anni di gestione, infatti, era emerso come i progetti di sostegno e di promozione dell’autonomia a favore delle donne accolte nelle strutture di bassa soglia possano beneficiare di un significativo avanzamento grazie alla disponibilità di una rete territoriale pronta ad accogliere e favorire i percorsi: tale opportunità verrà garantita sul territorio di Collecchio, come in ogni altro Comune appartenente all’Unione Pedemontana Parmense. Proprio per questo motivo nell’arco dell’anno 2019 le Assistenti Sociali e le Educatrici incaricate del progetto di avvio della struttura a bassa soglia di “Casa I Prati” hanno lavorato allo sviluppo di un percorso di rete, denominato “Percorso Rosa”, che agevoli fattivamente gli sforzi di autonomia delle donne ospiti: al Percorso hanno aderito i Servizi Educativi comunali, l’Istituto Comprensivo, la Scuola d’Infanzia Privata Paritaria “Giovanni XXIII” gestita dalla Cooperativa Sociale Eidè, la C.G.I.L. di Collecchio, l’Associazione CIAC Onlus di Parma (Centro Immigrazione, Asilo e Cooperazione internazionale), l’Associazione Sportiva “Equipe Sportiva”, che gestisce un centro di promozione sportiva sul territorio.

Ai percorsi di affiancamento educativo dei nuclei familiari di donne in difficoltà abitativa e socio economica vengono dedicati dall’Azienda n. 17 interventi settimanali (della durata di un’ora), che consentono di effettuare quotidiani momenti di monitoraggio e verifica per almeno sei giorni alla settimana. Nell’arco dell’anno 2019, inoltre, la capacità di accoglienza a bassa soglia dell’Azienda si è ulteriormente ampliata grazie allo sviluppo di un progetto di accoglienza maschile, dei cui dati di attività si potrà dar conto con riferimento all’anno 2020. Sempre con riferimento al modello organizzativo relativo alle strutture per donne in temporanea difficoltà abitativa, anche nell’anno 2019 è proseguita la funzione svolta dalla Dott.ssa Giuseppina Ruggeri, con formazione ed esperienza professionale di ambito pedagogico, che riveste per l’Azienda il ruolo di referente delle Case di accoglienza: tale funzione è consistita nel costante monitoraggio rivolto all’attuazione dei protocolli e delle procedure che regolano l’accoglienza, la convivenza e la dimissione dalle strutture; inoltre è stato garantito il continuo raccordo informativo relativamente all’andamento dei percorsi presso le “Case per le Donne” con l’Equipe delle Assistenti Sociali, titolari della progettazione in entrata e della sua rimodulazione in vista della predisposizione di un successivo progetto di vita post dimissione. Si riporta di seguito il prospetto delle situazioni accolte nelle “Case per le donne” nell’anno 2019, con comparazione rispetto alle annualità precedenti:

CASE PER LE DONNE	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
DONNE ACCOLTE	10	9	10	9
FIGLI MINORI ACCOLTI	25	22	17	14

La flessione dei percorsi è un dato che si abbina in misura direttamente proporzionale alla riduzione degli sfratti esecutivi nei confronti di nuclei in carico al servizio (si veda più sopra per il relativo dato). Infatti il determinarsi di una condizione di urgente e provvisoria precarietà abitativa, come si verifica in concomitanza con l'esecuzione di sfratto, continua a rappresentare la principale motivazione che spinge le donne a richiedere l'accoglienza nel percorso di convivenza presso le "Case per le Donne". Al di là del mero dato quantitativo, tuttavia, va evidenziato come ciascun percorso sia connotato da un significativo investimento sulle potenzialità delle donne ospiti, in termini di inclusione (accompagnamento ai corsi di lingua italiana, alla conoscenza del territorio, al corretto utilizzo di risorse e opportunità, alla creazione di legami) e di occupabilità (promozione dell'adesione a corsi formativi, a tirocini, fino all'accettazione di opportunità lavorative appropriate e sostenibili).

Venendo agli interventi educativi direttamente rivolti ai minorenni, sono proseguite le positive **collaborazioni in atto con i cinque Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense**, per la realizzazione di interventi integrati nel campo **dell'educazione e dell'aggregazione**.

Ci si riferisce, per cominciare, al progetto realizzato nell'intero arco dell'anno presso i locali della Biblioteca/Ludoteca di Monticelli, anche presso la sede di Basilicanova, per consentire ad un gruppo composto di n. 12 minorenni di partecipare, beneficiando di un'opportuna facilitazione e di un accompagnamento personalizzato, alle attività di svolgimento dei compiti e di gioco organizzate presso tali Centri. Tali bambini e ragazzi, residenti a Montechiarugolo e Traversetolo, sono stati individuati tra quelli le cui famiglie erano in carico al Servizio Sociale per problematiche di fragilità, ed hanno così potuto beneficiare di n. 16 interventi educativi settimanali svolti con la presenza di due Educatori dedicati. I benefici di tali interventi si sono determinati in termini di promozione del percorso scolastico dei minori coinvolti e di positiva socializzazione degli stessi.

Nell'autunno dell'anno 2019, inoltre, è stato ri-avviato il progetto sperimentale già implementato in occasione del precedente anno scolastico ed appositamente rivisto e rimodulato in stretta sinergia con il Settore Cultura del Comune di Traversetolo.

Tale progetto, volto a consentire lo sviluppo di positive modalità di socializzazione e di rispetto degli spazi e dei beni comuni da parte dei ragazzi e giovani del paese, ha messo a disposizione un presidio educativo di bassa soglia presso la Corte Agresti e la locale Biblioteca/Ludoteca, col fine di prevenire fenomeni di devianza e di indirizzare i ragazzi/giovani verso le attività laboratoriali e ricreative disponibili presso il Centro. A pieno regime, il progetto prevede, a far tempo dal mese di

gennaio dell'anno 2020, la presenza di due Educatori per tre pomeriggi a settimana, per un totale di n. 15 interventi settimanali (le caratteristiche di questa sperimentazione verranno riprese più sotto, nella sezione riferita ai servizi educativi aggregativi). Nel 2019 al Progetto Biblioteca svolto a Traversetolo hanno aderito **15 ragazzi** ed **altri 12** hanno partecipato al Progetto attuato in collaborazione con la Ludoteca/Biblioteca di Monticelli.

È poi **proseguita la sperimentazione di una figura educativa cd. "di primo livello"** che, in stretta collaborazione con le Assistenti Sociali del Servizio, si è occupata di accompagnare i nuclei familiari con situazioni di disagio socio-economico. Queste situazioni necessitano, in una cornice di intervento domiciliare, di un adeguato percorso di promozione dell'autonomia (finalizzato ad es. all'iscrizione al Centro per l'Impiego o alla redazione di un curriculum vitae da consegnare alle aziende del territorio) in attuazione di un patto o contratto sociale, formale e scritto, che viene stipulato tra la famiglia ed il servizio. Tale funzione si è rivelata fondamentale per consentire una maggiore efficacia dell'attività di promozione dell'autonomia e della proattività dei nuclei familiari coinvolgibili in questo tipo di intervento, con la finalità di contrastare forme di indebitamento e di crisi del progetto familiare e, laddove fossero già presenti problematiche di tale genere, di prevenirne il peggioramento. Nel 2019 questa funzione è stata sostenuta dedicandovi n. 40 interventi educativi a settimana (della durata di un'ora ciascuno).

La funzione "di primo livello" è chiamata a svolgere un lavoro volto innanzitutto a innescare un'attitudine di collaborazione e fiducia tra la famiglia e il Servizio, che consentirà di facilitare l'attività di accompagnamento, che può risultare "impattante" nella misura in cui richiede ai membri del gruppo familiare di introdurre dei cambiamenti nel loro approccio ai problemi e nei loro comportamenti consolidati: per conseguire tale primo risultato, si rende necessaria una prima fase di ascolto e di avvicinamento ai temi che lo stesso nucleo rappresenta come prioritari rispetto alla sua lettura della propria condizione di bisogno. In un secondo momento, ed operando in raccordo con le valutazioni del Servizio Sociale volte ad individuare eventuali condizioni che richiedano l'articolazione di interventi più complessi, l'Educatore entra nel vivo del più concreto rapporto di affiancamento e sostegno educativo, che si concretizza nel patto o contratto: esso definisce le iniziative che la famiglia si impegna ad intraprendere per il miglioramento della propria condizione e gli aiuti che l'Azienda potrà favorire nel breve, medio e lungo periodo. Grazie a questa attività di natura educativa, l'Educatore di "primo livello" promuove fattivamente l'attivazione della famiglia nell'accesso alla rete dei servizi: a questo proposito rivestono un ruolo prioritario gli interventi destinati a facilitare l'occupabilità e la ricerca di impiego. A questo proposito si riporta di seguito un

prospetto riassuntivo degli interventi svolti in questo ambito presso ciascuno Sportello Sociale:

1. Accompagnamento dei nuclei familiari che necessitano di un percorso di promozione dell'autonomia, e ricerca attiva del lavoro tramite invio al Centro Per l'Impiego per rinnovo del Patto di Servizio e prima Iscrizione e redazione del Curriculum Vitae. Percorsi attivati:

SPORTELLO SOCIALE	NUMERO DI NUCLEI FAMILIARI ASSISTITI – ANNO 2019
COLLECCHIO	22
FELINO	23
MONTECHIARUGOLO	20
TRAVERSETOLO	15
TOTALE	80

2. Accompagnamento dell'iter di persone da inserire tra i potenziali destinatari della LR 14/2015 ossia inviati al Centro per l'Impiego per la stipula del "patto per il lavoro" e la comunicazione della dichiarazione di immediata disponibilità (D.I.D.), con la possibilità di accedere ai Tirocini formativi previsti dalla Legge Regionale:

SPORTELLO SOCIALE	NUMERO DI NUCLEI PERSONE ASSISTITE – ANNO 2019
COLLECCHIO	9
FELINO	6
MONTECHIARUGOLO	7
SALA BAGANZA	5
TRAVERSETOLO	6
TOTALE	33

Per dare poi il necessario supporto alla rete degli interventi educativi sui territori della sub area di Collecchio, Felino e Sala Baganza, inoltre, è stata implementata una **funzione educativa territoriale** che, sotto il monitoraggio del ed in coordinamento col Nucleo Educativo aziendale, svolge interventi a supporto del Servizio Sociale e garantisce altresì il necessario raccordo operativo tra le Assistenti Sociali ed i vari Educatori titolari dei progetti educativi extrascolastici e domiciliari, oltre

che col Coordinatore della Cooperativa sociale Auroradomus. A tale funzione sono stati dedicati n. 36 interventi a settimana. Nel 2019 la funzione educativa territoriale ha seguito la situazione complessiva di n. 68 minori così suddivisi: n. 33 minori afferenti allo Sportello Sociale di Collecchio; n. 25 minori afferenti allo Sportello Sociale di Felino; n. 23 minori afferenti allo Sportello Sociale di Sala Baganza.

I principali ambiti di intervento che hanno impegnato questa funzione nell'anno 2019 sono stati: verifiche e contatti con le scuole, verifiche con i Pediatri, interventi diretti di monitoraggio e sostegno presso le famiglie, colloqui con i minori e/o i genitori in affiancamento alle Assistenti Sociali, in un'ottica multidimensionale socio-educativa, visite domiciliari in affiancamento alle Assistenti Sociali, accompagnamenti in Questura per pratiche di permesso di soggiorno, confronti con le Comunità educative e familiari presso cui sono inseriti minori in carico al Servizio, monitoraggio degli interventi educativi e rivalutazione dei loro obiettivi in accordo con le Assistenti Sociali, confronti di monitoraggio con gli Educatori con funzioni socio educative ed assistenziali in servizio presso le Scuole, incontri per il diritto di visita e relazione tra minori in regime di regolamentazione delle visite e i loro genitori, confronti e verifiche con gli Educatori domiciliari, confronti con i Coordinatori della Cooperativa, confronti periodici e sopralluoghi con gli Educatori degli Spazi educativi. Le medesime funzioni sopra descritte vengono garantite, per la sub area di Montechiarugolo e Traversetolo, da parte dell'Educatrice professionale Amelia Zucchi, dipendente dell'Azienda, che opera su 30 ore settimanali.

PUNTI DI FORZA. Nell'anno 2019 l'Azienda ha portato a compimento una ragionata riorganizzazione della rete degli interventi educativi, che ha trovato la sua formalizzazione nella pubblicazione ed aggiudicazione del nuovo affidamento quadriennale dei servizi, governato da un capitolato d'appalto caratterizzato da una visione strategica ed unitaria del sistema complessivo. A tal proposito l'Azienda, dopo il completamento della procedura di aggiudicazione e secondo quanto previsto dal capitolato medesimo, ha sviluppato e concordato con l'attuale Gestore diversi protocolli attuativi delle varie procedure di servizio, con l'obiettivo di favorire la efficienza, appropriatezza e chiarezza dei percorsi.

PROSPETTIVE. Il 2020 vedrà l'attuarsi del passaggio delle consegne alla Cooperativa Auroradomus anche per quanto riguarda gli interventi di natura aggregativa e socializzante: tali interventi venivano precedentemente svolti dalle Cooperative Gruppo Scuola (precedente gestore per l'Azienda

Pedemontana Sociale) ed Accento (precedente gestore per il Comune di Montechiarugolo). Tale ulteriore riorganizzazione rappresenterà per l’Azienda una nuova occasione per aggiornare la rete degli interventi, applicando un’ottica di sinergia tra servizi e progetti educativi.

Il più ampio ambito di interventi educativi svolti dall’Azienda è quello relativo all’affiancamento dei percorsi scolastici di minori certificati ai sensi della L. 104/1992.

Nella Tabella successiva [tab. 16] vengono riportati gli interventi svolti dall’Azienda presso le Scuole, a favore dei minorenni certificati:

Tabella 16 – Prospetto dei beneficiari del Servizio di Educatore Scolastico con funzioni Educativo Assistenziali (E.S.E.A.) a favore di alunni certificati ai sensi della L.104								
	2016	2016	2017	2017	2018	2018	2019	2019
	minori	Impegno settimanale in interventi (durata un'ora)	minori	Impegno settimanale in interventi (durata un'ora)	minori	Impegno settimanale in interventi (durata un'ora)	minori	Impegno settimanale in interventi (durata un'ora)
COLLEC.	58	579	58	476	60	432	61	390
FELINO	16	122	17	122	18	127	19	116
MONTEC.	17	219	21	193	30	193	35	171
SALA B.	19	153	19	135	19	132	22	125
TRAVERS.	24	236	30	229	30	225	38	214
TOT.	134	1309	145	1155	157	1109	175	1016

L’attività dell’Educatore scolastico in favore dei minori con disabilità si inserisce all’interno di un più ampio lavoro progettuale finalizzato all’integrazione scolastica, disciplinato dall’**Accordo di Programma** sottoscritto a livello provinciale, che vede coinvolti, oltre al Servizio educativo aziendale, anche la Scuola, la famiglia, l’Azienda U.S.L. ed altri Soggetti territoriali chiamati a partecipare ad eventuali progetti partecipati (è il caso ad es. delle esperienze di alternanza scuola-lavoro). Alla luce dell’esperienza ormai pluriennale che “Pedemontana Sociale” ha maturato in questo campo, presso gli Istituti Comprensivi che si trovano sul territorio dell’Unione Pedemontana Parmense (Collecchio, Felino e Sala Baganza, Montechiarugolo, Traversetolo) si è costituita la cosiddetta **Equipe Educativa scolastica**: si tratta di un Nucleo stabile di Educatori che, anno dopo anno, svolgono la loro attività professionale presso la stessa Scuola, seguendo il percorso di più alunni certificati. Con questa modalità di intervento si crea nel tempo una stabilizzazione degli Educatori, che favorisce un allineamento metodologico tra l’attività degli Educatori e quello dei Docenti, pur nel

rispetto delle differenti competenze e modalità di intervento. I rapporti professionali che si sono strutturati nel tempo hanno consentito da parte dei docenti un progressivo riconoscimento delle caratteristiche del lavoro educativo, e ciò ha favorito l'instaurarsi di un proficuo interscambio in termini di multidimensionalità. Gli alunni certificati possono così beneficiare di una continuità di interventi e di una "rete" di progettazione, che rappresenta un indiscutibile valore aggiunto dell'attività di assistenza a loro favore. Lo strumento metodologico che guida ed accompagna il percorso è rappresentato dal Progetto Educativo Individualizzato, contenente la programmazione sia didattica che pedagogica riferita all'alunno, e che deriva da una dialettica professionale ed esperienziale tra tutti gli interlocutori titolati a partecipare alla pianificazione: la Scuola, la Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'Adolescenza, il Servizio educativo e la Famiglia dell'alunno.

L'Azienda, in sede di programmazione congiunta con i Comuni, individua questo ambito di intervento come uno dei fronti cruciali di attività dell'Area Minori: ne consegue che il Centro di costo attribuito a questo servizio incide per la percentuale più alta sugli investimenti complessivi dell'Area, così come di seguito riportato:

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
esea Educatore Scolastico con funzioni Educativo Assistenziali	848.097,00	782.000,00	762.941,00

11.2.3 Interventi a tutela dei minori

Nella sottostante Tabella [tab. 17] viene riportato il dato delle Relazioni per l’Autorità Giudiziaria che sono state elaborate dal Servizio Sociale nel corso dell’anno 2019.

Tabella 17: Relazioni di aggiornamento/segnalazione* trasmesse all’Autorità Giudiziaria nell’Anno 2019 e raffronto con anni precedenti				
	2016	2017	2018	2019
COLLEC.	43	51	40	46
FELINO	16	18	18	20
MONTE.	24	27	30	21
SALA B.	16	23	20	14
TRAVE.	36	35	35	42
TOT.	135	154	143	143

**Relazioni trasmesse all’Autorità Giudiziaria per indagini delegate, per segnalazioni di competenza del Servizio Sociale o per aggiornamento periodico sui procedimenti aperti*

Per quanto riguarda l’elaborazione di relazioni **destinate invece ad Enti terzi** (a titolo esemplificativo le Forze dell’Ordine, i Comuni, etc.), che non sono rientrate nel novero della precedente tabella 17: esse sono state complessivamente ulteriori **35** considerando complessivamente i dati dei cinque Sportelli Sociali. Nell’anno 2019 si è quindi realizzato un numero di relazioni di aggiornamento all’Autorità Giudiziaria pari a n. 178 complessivamente.

Nelle Tabelle che seguono [tab. 18] e [tab. 19] vengono riportati i dati riferiti ai minori inseriti in Comunità familiare ed educativa ed in Comunità Madri con Bambini, nell’anno 2019.

Tabella 18: Minori inseriti in comunità familiari/educative nell’anno 2019				
	MINORI IN COMUNITA' AL 31/12/2018	NUOVI MINORI ACCOLTI ANNO 2019	MINORI DIMESSI ANNO 2019	MINORI IN COMUNITA' AL 31/12/19
COLLEC.	3	2	0	5
FELINO	2	0	0	2
MONTE.	2	0	1	1
SALA B.	1	0	1	0
TRAVE.	0	1	1	0
TOT.	8	3	3	8

Per quanto riguarda il motivo delle dimissioni dei minori accolti nelle Comunità familiari ed educative, nel 2019 rileviamo:

- n. 1 minore dimesso per raggiungimento della maggiore età e completamento del programma di assistenza per l’autonomia accompagnata a suo favore;
- n. 2 minori dimessi per avvio di un progetto di affidamento familiare a loro favore;

Tabella 19: Minori in comunità madre/bambino nell'anno 2019

	MINORI INSERITI IN STRUTTURA MD+B AL 31/12/2018	NUOVI MINORI INSERITI IN MD+B NEL 2019	MINORI DIMESSI DA STRUTTURA MD+B 2019	MINORI IN STRUTTURA MD+B AL 31/12/2019
COLLEC.	0	0	0	0
FELINO	0	0	0	0
MONTE.	1	0	0	1
SALA B.	3	0	3	0
TRAVE.	1	2	2	1
TOT.	5	2	5	2

Per quanto riguarda il motivo delle dimissioni dei minori accolti con le loro madri all'interno di strutture del tipo "Madri con bambini", nel 2019 rileviamo:

- n. 3 minori dimessi per termine del programma di assistenza a favore del loro nucleo familiare a causa del trasferimento su altro territorio;
- n. 2 minori dimessi per rientro in famiglia insieme alla loro madre, dopo aver conseguito, grazie agli interventi realizzati dal servizio, il recupero di un funzionamento genitoriale sufficientemente adeguato per poter garantire le necessarie condizioni di benessere psico-fisico per i minori stessi.

A fine 2019 sono n. **8 i minori accolti in comunità familiare/educativa** e n. **2 i minori in comunità madre-bambini, per un totale di n. 10** minori collocati all'interno di Comunità. Sono stati gestiti, quindi, **n. 5 nuovi inserimenti e n. 8 dimissioni** complessivamente.

Il centro di costo corrispondente viene rappresentato di seguito:

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
minori accolti in regime residenziale	522.325,00	346.000,00	318.449,08

Nel 2019 il Servizio Sociale di Azienda Pedemontana Sociale si è dovuto attivare in **2 occasioni**, di cui n. 1 a Collecchio e n. 1 a Traversetolo, ai sensi dell'**art. 403 del Codice Civile**. Si tratta di casi di assoluta urgenza in cui, non essendovi il tempo di attendere un pronunciamento da parte della competente Autorità Giudiziaria per rilevate condizioni di pericolosità imminente, l'Ente locale, mediante proprio provvedimento amministrativo motivato, deve intervenire nella stretta immediatezza per 'mettere in sicurezza' il minore stesso. Questa casistica viene prevenuta in tutti i casi dove ciò sia possibile, mediante un coordinamento celere e mirato con la Procura ed il

Tribunale per i minorenni, in quanto è evidentemente preferibile che la valutazione dei Giudici sia preventiva, ma ci sono, come già detto, occasioni in cui la situazione rende necessaria l'applicazione di questo articolo del Codice: si tratta sovente di interventi improvvisi ed imprevedibili che si rendono necessari nelle ore notturne o in ogni caso in periodi di chiusura dei servizi (nei fine settimana o in giornate di festività), spesso per casi non precedentemente noti al Servizio Sociale oppure per motivi legati a contingenze che aggravano improvvisamente il quadro: ad es. una lite familiare particolarmente violenta oppure l'improvvisa crisi sanitaria di un genitore.

In tali casi il Servizio viene contattato e si rileva una situazione di crisi che si sviluppa in tempi rapidissimi e richiede un intervento di tutela contestuale: risulta cruciale la disponibilità di una rete di risorse che risulti attivabile nell'emergenza. Nel 2019 per n. 2 minori (uno di Collecchio ed uno di Traversetolo) si sono realizzati interventi di questo genere (allontanamento urgente ex art. 403): per uno dei due minori allontanati è stata disposta l'accoglienza presso parenti mentre l'altro minore è stato accolto da una famiglia appositamente formata dal Servizio per affrontare l'affido in condizioni di emergenza.

Nella successiva Tabella [tab. 20] viene riportato il dato specifico dei Minori stranieri non accompagnati in carico al Servizio Sociale nell'anno 2019.

Tabella 20: Minori stranieri non accompagnati in carico al Servizio Sociale nell'anno 2019				
	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
COLLEC.	6	7	2	3
FELINO	1	0	0	2
MONTE.	1	3	2	1
SALA B.	2	2	2	2
TRAVE.	1	1	1	0
TOT.	11	13	7	8

Assume infatti rilievo il censire, anche sul territorio dell'Unione Pedemontana Parmense, il fenomeno dei **Minori stranieri non accompagnati**, ovvero di quei minorenni privi di titolo di soggiorno e di alcuna rappresentanza legale che "compaiono" (spesso inaspettatamente) sul territorio nazionale e devono pertanto essere oggetto di interessamento da parte di:

- a) Autorità Giudiziaria che, di norma mediante l'attivazione dell'Ufficio del Giudice Tutelare, nomina un Tutore provvisorio a favore del minore, abitualmente in capo al Sindaco e quindi, per apposita delega, all'Azienda Pedemontana Sociale;
- b) Questura, che procede alla identificazione e foto segnalamento del minore, per poi rilasciare

allo stesso il necessario permesso di soggiorno sul territorio italiano <<per minore età>>;

c) Ministero del Welfare, che a fronte di apposita segnalazione inoltrata dal Servizio, dispone l'avvio delle ricerche familiari nel Paese d'origine del minore;

La presenza di Minori stranieri non accompagnati sul territorio richiede una repentina attivazione da parte dei Servizi, che evidentemente non avevano pregressa conoscenza del caso. Nell'arco di poche ore infatti le Istituzioni coinvolte devono pervenire ad un progetto di tutela di breve e medio termine. Per fare fronte a queste crescenti esigenze, risulta certamente cruciale poter far conto su una rete di risorse in grado di attivarsi con modalità, tempistiche ed intensità differenziate sulla base dello specifico fabbisogno di volta in volta rilevato.

11.2.4 Promuovere le risorse familiari e di comunità

La Vision di “Pedemontana sociale” riconosce il fondamentale valore rappresentato dall’orientamento del servizio pubblico a voler conoscere, affiancare e promuovere le capacità e le iniziative a valenza sociale presenti all’interno della propria Comunità di appartenenza.

La libera iniziativa di persone, famiglie, Associazioni, porta al diffondersi di forme di organizzazione volontaria che costituiscono una fondamentale e preziosa rete di disponibilità ed opportunità, che possono fattivamente favorire il benessere sociale sul nostro territorio. Per questo è quanto mai necessario che il servizio pubblico sappia essere vicino a queste forme di impegno, sostenendole secondo principi di sussidiarietà, in modo da facilitarne la diffusione e la tenuta nel tempo.

All’interno dell’Area Minori, l’ambito più naturale in cui esercitare questa funzione è quello dell’impegno delle famiglie a favore di altre famiglie, in attuazione di un principio di solidarietà e mutuo aiuto che può trovare uno spazio adeguato e “naturale” nelle caratteristiche dell’organizzazione familiare. Si descrivono di seguito le azioni portate avanti da “Pedemontana Sociale” in attuazione della Vision sopra delineata.

AFFIANCAMENTO FAMILIARE, AFFIDO FAMILIARE E ADOZIONE

1) Promozione e sensibilizzazione

Molteplici sono stati gli eventi di promozione e sensibilizzazione organizzati da questa Azienda relativi ai progetti di accoglienza familiare. In particolare l’Azienda in data sabato 26/01/2019 ha partecipato al Convegno “Donati” organizzato dal Forum delle Associazioni Familiari dell’Emilia Romagna, in collaborazione con la Regione Emilia Romagna, nel quale è stato possibile presentare l’esperienza relativa al progetto di affiancamento familiare denominato “Una famiglia per una famiglia”.

26 gennaio 2019

Parrocchia della Trasfigurazione
Via Leoncavallo 4, Parma

ore 15:00

"La famiglia come risorsa"

PROGRAMMA

Moderatrice **Maria Cecilia Scaffardi**
Direttrice della Caritas diocesana di Parma

Saluti di **Alfredo Caltabiano** *Presidente del Forum Regionale delle Associazioni Familiari Emilia-Romagna*
Mons. Enrico Solmi *Vescovo di Parma*
Dott.ssa Francesca Donati *Servizio Politiche Sociali e socioeducative della Regione Emilia-Romagna*

Servizi, progetti e testimonianze

Dott.ssa **Patrizia Bizzi** *Referente del Servizio "Adozione" del Comune di Parma* con la testimonianza di **Barbara Zaglio** (famiglia adottiva)
Testimonianza del Dott. **Giuseppe Salomoni** *vicepresidente di AIBI*
Dott.ssa **Silvana Ostini** *Referente Servizio "Affido" del Comune di Parma* con la testimonianza di **Clara Foglia e Davide Ferrari** (Associazione Affidarda)
Testimonianza di **Simona, Antonio e Maddalena Riboloni** (*Famiglie per l'accoglienza*)
Progetto **"Una famiglia per una famiglia"** con Dott. **Federico Manfredi** e Dott.ssa **Sabrina Fornari** (Area Funzionale Minori e Famiglie Unione Pedemontana Parmense) con testimonianza della famiglia **Matteo e Jana Manfredi**

Festa con merenda
Tavoli informativi delle Associazioni a disposizione per approfondimenti
Durante l'incontro sarà attivo il servizio bambini.

Allora ti aspettiamo!

emiliaromagnaforumfamiglie.org
presidenza.emiliaromagna@forumfamiglie.org
tel/fax 051 239702 - cell 328 4750100

#donati
Fatti un dono: dona una famiglia a chi non l'ha!

Altri momenti di promozione sono avvenuti all'interno di realtà territoriali, con le quali l'Azienda collabora costantemente e che hanno dato la loro disponibilità ad offrire l'occasione di presentare il progetto di affiancamento familiare.

In particolare in data:

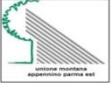
- Domenica 03/02/2019 il progetto è stato presentato in un evento promosso dalla Parrocchia di Mamiano (fraz. Comune di Traversetolo);
- Sabato 09/02/2019 il progetto è stato presentato in un evento promosso dalla Parrocchia di Collecchio;
- Sabato 16/02/2019 il progetto è stato presentato in un evento promosso dalla Parrocchia di Basilicanova (fraz. Comune di Montechiarugolo).

Oltre al lavoro di sensibilizzazione e promozione all'interno delle comunità territoriali, molte energie sono state rivolte al lavoro di prevenzione, in particolare con gli attori con i quali sussiste una rete di collaborazione ormai consolidata. A tal proposito nel 2019 è stata organizzata, in collaborazione con l'Azienda Usl, una formazione di due pomeriggi, dal titolo "Alunni con difficoltà familiari – Il lavoro della scuola", nella quale sono state illustrate anche attraverso lavori di gruppo e simulate, le "Linee guida per le istituzioni scolastiche nella fase di prevenzione, rilevazione e segnalazione delle situazioni di sospetto abuso/maltrattamento, pregiudizio in danno di minori e disagio giovanile".

Tale formazione ha visto la partecipazione di un folto numero di insegnanti appartenenti alle Scuole Infanzia e Primarie del Distretto Sud Est.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma



Unione Montana
Appennino Parma Est



PEDEMONTANA
SOCIALE



Alunni con difficoltà familiari Il lavoro della scuola

L'équipe affidò e tutela del Distretto Sud Est è lieta di invitare gli insegnanti delle Scuole Primarie, Infanzia e Nidi di Infanzia del territorio, a due incontri formativi, in cui si approfondirà la tematica in oggetto. Il primo appuntamento sarà condotto dalle dott.sse Elena Bizzocchi, Elisa Eccher, Laura Montali e Sabrina Fornari, operatrici dell'équipe territoriale affidò e tutela, mentre il secondo incontro sarà condotto dalla dott.ssa Daria Vettori, psicologa consulente dell'Equipe Affidò provinciale.

Programma e argomenti degli incontri:

Giovedì 21 marzo 2019

- ✓ Linee guida per le Istituzioni scolastiche nella fase di prevenzione, rilevazione e segnalazione delle situazioni di sospetto abuso/maltrattamento, pregiudizio in danno di minori e disagio giovanile

Giovedì 28 marzo 2019

- ✓ Il vissuto dell'insegnante nella relazione con il bambino in situazioni familiari difficili

ORARI E SEDE DI SVOLGIMENTO:
Dalle 16,45 alle 18,45 presso l'aula riunioni del distaccamento della **Scuola Secondaria** dell'Istituto Comprensivo di **Felino**, in via Roma 55.

Per info e adesioni:
Dott.ssa Sabrina Fornari – Azienda Pedemontana Sociale, 0521/307110
s.fornari@pedemontanasociale.pr.it per i territori dei Comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo
Dott.ssa Laura Montali – Unione Montana Parma Est, 0521354111
laura_montali@unionemontanaparmaest.it per i territori dei Comuni di Calestano, Corniglio, Langhirano, Lesignano de Bagni, Monchio delle Corti, Neviano degli Arduini, Palanzano e Tizzano Val Parma.

2) Gruppi di formazione e supporto al progetto di affiancamento familiare

Il progetto di affiancamento familiare è proseguito con regolarità per tutto il 2019, attraverso: forme di promozione del progetto (come sopra descritto), incontri di formazione alle famiglie e ai tutor disponibili all'esperienza e attivazione di progetti di affiancamento familiare.

L'affiancamento rappresenta una forma di solidarietà tra famiglie che non rientra all'interno della categoria dell'affidò. Il progetto ha come finalità fondamentale quella di sostenere un nucleo familiare in difficoltà e di prevenire sin dall'origine il costituirsi di condizioni che potrebbero portare ad un possibile allontanamento del minore dalla propria famiglia. A seconda delle situazioni la famiglia affiancante può supportare e aiutare i genitori ad acquisire competenze e/o autonomie, può sostenere i genitori nei compiti di accudimento dei figli (anche prevedendo forme di accoglienza part-time del minore) e si propone di rompere solitudine e isolamento, rinforzando le reti e le re-

lazioni tra famiglie. La peculiarità di questa forma di supporto consiste nel fatto che l'obiettivo del sostegno si sposta dal minore alla sua famiglia.

Di seguito si riportano le date di formazione ai tutor e alle famiglie affiancanti svolte nel 2019:

- 14/03/2019 formazione tutor;
- 20/03/2019 formazione famiglie affiancanti;
- 15/05/2019 formazione famiglie affiancanti e tutor;
- 17/10/2019 formazione famiglie affiancanti
- 30/10/2019 formazione tutor
- 26/11/2019 incontro congiunto famiglie affiancanti, tutor e famiglie affidatarie.



**Vuoi partecipare al progetto
Una Famiglia per una Famiglia?
PROPONITI COME TUTOR**

La figura che supporta le famiglie durante l'affiancamento
**Ti aspettiamo per una serata di formazione
GIOVEDÌ 14 MARZO DALLE 19 ALLE 22**
Nella Sala Civica "R. Amoretti"
In via Corridoni 2 a Felino

La serata formativa è **GRATUITA** e **NON COMPORTA NESSUN OBBLIGO**
Per motivi organizzativi, vi chiediamo di **COMUNICARE LA VOSTRA ADESIONE entro il 3 MARZO**
Per informazioni e adesioni rivolgersi a: **Azienda Pedemontana Sociale**
Tel. 0521 307111 - Email: unafamigliaperunafamiglia@pedemontanasociale.pr.it

Il progetto, che nel nostro territorio è stato avviato in forma sperimentale nel luglio 2015, ha visto nel tempo un costante e graduale incremento, sia dal punto di vista delle persone interessate a conoscere a fondo questo tipo di esperienza di accoglienza, sia dal punto di vista dei progetti di affiancamento attivati dal Servizio Sociale. L'intervento di affiancamento familiare, risulta ancora oggi meno conosciuto rispetto all'affido familiare, e ancora molte sono le preoccupazioni e le resistenze che vengono manifestate dalle famiglie quando si presenta questo tipo di intervento. Per tale motivazione è ancora molto importante proseguire con eventi ed incontri di presentazione e sensibilizzazione della comunità territoriale.

Tab. 21. Prospetto delle famiglie partecipanti al gruppo di accompagnamento all'affiancamento

	Coppie partecipanti al gruppo 2018	Coppie partecipanti al gruppo 2019
COLLECCHIO	3	3
FELINO	1	1
MONTEC.	4	5
SALA B.	0	1
TRAVE.	1	1
Extra Pedemontana	0	0
TOTALE	9	11

Tab. 22 Prospetto delle persone partecipanti al gruppo tutor

	Tutor 2018	Tutor 2019
COLLECCHIO	2	1
FELINO	1	1
MONTEC.	4	4
SALA B.	0	0
TRAVE.	1	0
Extra Pedemontana	0	1
TOTALE	8	7

3) Gruppi mensile famiglie affidatarie

Il gruppo delle famiglie affidatarie ha proseguito il suo percorso avviato nel maggio 2015. Al gruppo partecipano coppie che hanno concluso positivamente il percorso di istruttoria e che hanno in corso affidi o che sono a disposizione per accoglienze. Nel 2019 sono entrate a far parte del gruppo sei nuove coppie affidatarie. Ad oggi le coppie che partecipano sono complessivamente 18.

Tab. 22 Prospetto delle famiglie partecipanti al gruppo di accompagnamento all'affido

	Coppie parteci- panti al gruppo 2015	Coppie parteci- panti al gruppo 2016	Coppie parteci- panti al gruppo 2017	Coppie parteci- panti al gruppo 2018	Coppie parteci- panti al gruppo 2019
COLLECCHIO	2	1	1	1	2
FELINO	2	3	3	3	4
MONTEC.	0	0	0	2	3
SALA B.	0	0	1	1	1
TRAVE.	2	2	3	3	5
Extra Pede- montana	0	0	1	2	3
TOTALE	6	6	9	12	18

Il gruppo prevede la modalità della co-conduzione: assistente sociale e psicologo conducono e facilitano il gruppo, garantendo la circolarità delle informazioni e portando, ognuno per le proprie competenze, informazioni e stimoli al gruppo. La conduzione del gruppo è affidata all'assistente sociale dott.ssa Sabrina Fornari di Azienda Pedemontana Sociale e alla psicologa dell'Azienda Ausl dott.ssa Elisa Eccher.

L'esperienza del gruppo garantisce alle famiglie che vi partecipano la possibilità di sentirsi supportate e anche di sperimentarsi come figure in grado di dare sostegno ad altre famiglie, che affrontano situazioni simili; viene dunque incrementata la possibilità, da parte degli adulti, di elaborare risposte efficaci alle necessità evolutive dei bambini o ragazzi in affidamento.

Assieme al gruppo dei genitori è attivo il gruppo dei bambini/ragazzi. Questa scelta organizzativa risponde a diversi obiettivi progettuali:

- 1) Facilitare la partecipazione agli incontri di entrambi i genitori affidatari, garantendo un supporto logistico nella gestione dei bambini;
- 2) Permettere la sperimentazione di esperienze condivise tra bambini che vivono l'affido, riducendo il vissuto di "diversità" rispetto ad altri coetanei;
- 3) Verificare costantemente il benessere psico-fisico dei minori in affido.

Di seguito il calendario degli incontri per l'anno 2019, che ha previsto l'organizzazione di n. 9 incontri:

- Giovedì 17 gennaio

- Giovedì 14 febbraio
- Giovedì 14 marzo
- Giovedì 4 aprile
- Giovedì 9 maggio
- Lunedì 10 giugno
- Giovedì 26 settembre
- Giovedì 24 ottobre
- Giovedì 28 novembre

Il gruppo si è svolto presso il Centro diurno anziani di Collecchio nella fascia oraria dalle 19,00 alle 22,00.

Al termine del gruppo le famiglie, gli operatori ed i bambini hanno ogni volta condiviso un momento di cena con cibi portati da ciascun partecipante. Tale scelta organizzativa ha ulteriormente facilitato, attraverso la sperimentazione di un momento informale, la creazione di legami e reti tra le famiglie affidatarie.

Una significativa novità introdotta nel 2019 è stata la sperimentazione di un gruppo condiviso tra famiglie affidatarie, famiglie affiancanti e tutor, avvenuta in data 28 novembre. In tale circostanza le conduttrici dei tre gruppi hanno messo a fuoco, insieme alle famiglie, i punti di incontro tra le diverse progettualità, ponendo il focus sull'importanza del sostegno e della collaborazione con la famiglia d'origine. Inoltre l'incontro in parola ha permesso alle famiglie coinvolte nei vari progetti di conoscersi e di rafforzare le loro reti di solidarietà.

Infine, come da tradizione, il mese di dicembre ha visto l'organizzazione di una festa rivolta alle famiglie accoglienti del territorio, in cui Amministratori e Responsabili di Servizio hanno ringraziato pubblicamente le famiglie per l'impegno speso nei vari progetti di accoglienza. La festa è avvenuta in data 19 dicembre presso la sala civica "Amoretti" di Basilicanova, frazione di Montechiarugolo.

La serata è iniziata con lo spettacolo di intrattenimento a cura del "Bollaio Matto", che ha realizzato un piacevole momento di coinvolgimento di grandi e piccini presenti alla festa. Al termine dello spettacolo e dei ringraziamenti delle Autorità, le famiglie, gli operatori e gli amministratori sono stati invitati ad un momento di apericena, organizzato dai volontari del Circolo "Rugantino"



APERIFESTA
DELLE FAMIGLIE ACCOGLIENTI
 Giovedì 19 dicembre 2019 - Ore 18.30
 Circolo "IL RUGANTINO" - Via Giovanni Falcone, 22 - Basilicanova (PR)

Saluti delle autorità...
 ...Ringraziamento alle famiglie...
 ...APERICENA!
 E lo spettacolo di animazione del...



BOLLAIO MATTO
 È Gradita conferma



4) Percorsi di affido e affiancamento familiare

Il 2019 ha visto un significativo aumento anche delle progettualità di accoglienza, nelle quali rientrano le diverse fattispecie (affido a tempo parziale, affido parentale, affido etero parentale, affido di neo-maggiorenni, affido a cd. "rischio giuridico", affiancamento familiare).

Tab. 23 Prospetto minori inseriti in progetti di accoglienza familiare

Minori in affidamento familiare/affiancamento	2014	2015	2016	2017	2018	2019
COLLECCHIO	5	9	13	12	15	16
FELINO	3	2	5	4	4	4
MONTEC.	2	2	3	7	5	9
SALA B.	6	5	6	8	9	8
TRAVE.	2	1	4	3	8	9
TOTALE	18	19	31	34	41	46

Tra le diverse fattispecie una particolare attenzione è stata posta alle progettualità di affidamento part-time. Attraverso questa tipologia di affidamento è stato possibile rispondere a situazioni di famiglie che necessitavano di un supporto nell'organizzazione familiare quotidiana, ma per le quali l'allontanamento dei minori avrebbe costituito un intervento eccessivo non presentando seri elementi di pregiudizio. In questi casi, l'affidamento part-time, ha permesso alle famiglie d'origine di ricevere un supporto concreto, andando ad ampliare la carente rete di persone di supporto. Tale intervento si connota come fortemente preventivo, in quanto va a sostenere situazioni critiche prima che tali criticità possano esasperarsi andando a compromettere fortemente il clima familiare e le capacità genitoriali.

Nel 2019 sono stati realizzati 3 affidi part-time relativi a nuclei familiari residenti rispettivamente a Collecchio, Montechiarugolo e Traversetolo.

Tab. 24 Prospetto minori inseriti in progetti di affidamento a tempo parziale

	n. progetti di affidamento a tempo parziale - flusso	n. minori in affidamento a tempo parziale - flusso
COLLECCHIO	1	3
FELINO	0	0
MONTEC.	1	3
SALA B.	0	0
TRAVE.	1	2
TOTALE	3	8

Rientra, infine, nelle forme di accoglienza familiare anche l'affiancamento familiare. Il costante lavoro con il territorio e la formazione continua degli operatori sociali hanno fatto sì che l'intervento di affiancamento familiare sia divenuto una pratica consueta e consolidata, da utilizzare come strumento proprio del Servizio Sociale, al pari dell'affidamento familiare e dell'intervento educativo domiciliare. Si ritiene, infatti, che questo strumento contenga in sé grandi potenziali in termini di prevenzione e riduzione del danno, potendo intervenire su situazioni che presentano problematiche non troppo complesse e soprattutto "risolvibili in tempi brevi". Questa tipologia di risorsa e opportunità è stata sperimentata positivamente anche negli affiancamenti in corso nel 2019.

Tab.25 Prospetto progetti di affiancamento familiare

	n. progetti di affiancamento familiare - flusso	n. minori coinvolti in progetti di affiancamento familiare - flusso
COLLECCHIO	2	2
FELINO	1	1
MONTEC.	2	5
SALA B.	1	2
TRAVE.	0	0
TOTALE	6	10

5) **Coordinamento tavolo provinciale affido-adozione**

Dal mese di aprile 2018 fino al marzo 2019 l’Azienda Pedemontana, nella figura dell’Assistente Sociale Sabrina Fornari, ha ricoperto il ruolo del coordinamento provinciale del tavolo Adozione Affidato.

Il tavolo affido e adozione ha proseguito nella sua funzione di coordinamento tra i vari servizi del territorio, nonostante il venir meno della funzione di capo-fila da sempre svolta dall’Ente Provincia di Parma. Attualmente il tavolo di coordinamento fa capo al DASS (Direzione attività socio sanitarie) dell’Azienda Usl di Parma e la funzione di referenza viene assegnata ad ogni Distretto con un mandato biennale. Il primo mandato è stato ricoperto dal nostro Distretto per il biennio marzo 2017 – marzo 2019. Dall’aprile 2019 il ruolo di coordinamento del tavolo è stato assunto dal Distretto di Fidenza.

Al tavolo, che si riunisce con cadenza mensile, presenziano i referenti dei servizi socio sanitari che si occupano di affido e adozione. Il coordinamento, oltre a garantire un confronto e un collegamento tra i vari servizi, si occupa dell’organizzazione dei corsi rivolte a coppie interessate all’affido e all’adozione e all’organizzazione del gruppo post-adozione, che coinvolge le famiglie adottive nei primi due anni di inserimento in famiglia del minore.

Il tavolo collabora inoltre con le associazioni del territorio che si occupano di affido e adozione, in particolare per quanto riguarda l’affidamento familiare con l’Associazione “Affidarca”, mentre per quanto riguarda l’adozione con le associazioni “Genitori si diventa” e “Famiglie per l’accoglienza”.

Di seguito le date di svolgimento del tavolo relative all’anno 2019:

- Giovedì 17 gennaio;
- Giovedì 21 febbraio;
- Giovedì 21 marzo;

- Giovedì 18 aprile;
- Giovedì 16 maggio;
- Giovedì 20 giugno;
- Giovedì 18 luglio;
- Giovedì 19 settembre;
- Giovedì 17 ottobre;
- Giovedì 21 novembre;
- Giovedì 19 dicembre.

La collaborazione attiva con le equipe territoriali presenti negli altri Distretti, oltre a garantire, come su menzionato, un confronto e uno scambio reciproco rispetto a prassi operative, permette anche la condivisione di “risorse famiglie” per progetti di affido, nel caso in cui il Servizio titolare del percorso di accoglienza non abbia all’interno del proprio territorio la risposta più adeguata a tale progetto. Nel 2019 le collaborazioni inter-territoriali sono state molto significative ed importanti, in particolare il Servizio del Comune di Parma ha garantito risposta a tre nostri progetti di affido, tramite l’indicazione di tre famiglie disponibili a progetti temporanei di affido, mentre il nostro Servizio ha fornito risposta al Comune di Parma attraverso la disponibilità di altre tre famiglie affidatarie per altrettanti progetti di affido. Anche la collaborazione con il Servizio Sociale dell’Unione Montana Appennino Parma Est ha permesso la prosecuzione di progetti temporanei di affido, presso una famiglia residente nel territorio di loro competenza.

Le collaborazioni tra Servizi Sociali sono rese ancora più percorribili, oltre che da una cooperazione costante e continua tra le equipe affido territoriali, dal prezioso lavoro di cura svolto dall’Associazione Affidarca, la quale accoglie le famiglie appartenenti anche a territori differenti, garantendo una permeabilità e una reciprocità anche tra famiglie che si interfacciano con Servizi Sociali appartenenti a diversi Enti.

La nostra Azienda ha contribuito all’instaurazione di un legame fattivo e concreto con Affidarca, anche attraverso la partecipazione, tramite il Responsabile d’Area e le assistenti sociali, ad un evento organizzato dall’associazione stessa in data 21 giugno 2019. Inoltre Affidarca ha partecipato ad eventi organizzati dal nostro Servizio, portando la voce delle famiglie dell’associazione (partecipazione alla serata “In affido – incontro di approfondimento sull’affido familiare” svoltasi a Traversetolo il 10 settembre 2019, partecipazione alla “Festa delle Famiglie Accoglienti” svoltasi a Montechiarugolo il 19 dicembre 2019).

6) Percorsi adozione

Per quanto riguarda l'ambito istituzionale di intervento del Nucleo Adozione, anche nell'anno 2019 la funzione di referenza è stata svolta per l'Azienda Pedemontana Sociale dall'Assistente Sociale Dott.ssa Sabrina Fornari mentre per l'Azienda U.S.L. è stata coinvolta la Psicologa e Psicoterapeuta Dott.ssa Daniela Manetta.

In sintesi l'attività svolta dall'equipe adozioni con le coppie aspiranti adottive, si può declinare nei seguenti interventi:

- a) informazione sull'adozione internazionale e sulle relative procedure, sugli Enti autorizzati e sulle altre forme di solidarietà nei confronti dei minori in difficoltà;
- b) preparazione degli aspiranti genitori all'adozione, mediante la partecipazione e l'organizzazione di corsi informativi-formativi della durata di 5 pomeriggi e mediante lo svolgimento di un percorso di istruttoria, di norma costituito da circa una decina di colloqui;
- c) acquisizione di elementi sulla situazione personale, familiare e sanitaria relativi agli aspiranti genitori adottivi, al loro ambiente sociale, alle motivazioni che li spingono, alla loro attitudine a farsi carico di un'adozione internazionale, alla loro capacità di rispondere in modo adeguato alle esigenze dei bambini; vengono altresì approfondite le capacità della coppia nel rispondere ad eventuali bisogni speciali di cui potrebbero essere portatori i bambini inseriti nel percorso adottivo e, infine, viene portata a termine l'acquisizione di ogni altro elemento utile per la valutazione da parte del Tribunale per i Minorenni della loro idoneità all'adozione. Tali informazioni vengono raccolte in una relazione psico-sociale, che al termine dell'istruttoria viene letta alla famiglia e, successivamente, inviata al Tribunale per i Minorenni.
- d) dal momento dell'ingresso in Italia e per almeno un anno, ai fini di una corretta integrazione familiare e sociale, il servizio assiste i genitori adottivi e il minore. Al termine dell'anno post adottivo, riferisce mediante relazione al Tribunale per i minorenni sull'andamento dell'inserimento, segnalando le eventuali difficoltà per gli opportuni interventi.

Il Nucleo Adozione ha visto nell'anno 2019 i seguenti dati di funzionamento:

	2016	2017	2018	2019
COLLOQUI INFORMATIVI	6	8	4	9
COPPIE CHE HANNO FREQUENTATO IL CORSO INFORMATIVO	3	4	0	6
COPPIE CHE HANNO COMPLETATO L'ISTRUTTORIA	3	2	2	1
ABBINAMENTI ADOTTIVI	3	4	2	1
NUCLEI SEGUITI NEL POST ADOZIONE	10	12	14	14

Nel 2019 è stato riscontrato un significativo incremento delle coppie che si sono rivolte al Servizio per chiedere informazioni relative al percorso adottivo (9 coppie contro le 4 dell'anno precedente). È stato rilevato un aumento importante anche riguardante la partecipazione delle coppie ai corsi provinciali informativi-formativi pre-adozione.

Il numero dei minori che hanno fatto ingresso in famiglia adottiva (cd. abbinamento) risulta ancora influenzato dalla diminuzione riscontrata negli anni precedenti nel numero delle domande presentate dalle famiglie, sia a livello locale che nazionale. Tale riduzione aveva interessato, negli anni precedenti, sia la fattispecie dell'adozione nazionale che quella internazionale.

7) Conduzione corso informativo-formativo rivolto a coppie interessate all'adozione

L'Azienda nell'anno 2019 ha partecipato direttamente alla realizzazione di corsi informativi-formativi per coppie interessate all'adozione nazionale ed internazionale, attraverso la partecipazione, in qualità di conduttore del corso, dell'Assistente Sociale Sabrina Fornari. Il corso provinciale ha avuto luogo nei mesi di marzo e aprile 2019 con il seguente calendario: martedì 5 marzo, martedì 12 marzo, martedì 19 marzo, martedì 26 marzo e martedì 4 aprile dalle ore 14,30 alle ore 18, presso il Centro per le famiglie di Parma.

La realizzazione di tali corsi è prevista dalla direttiva Regionale n.1495/2003, "Linee di indirizzo per le adozioni nazionali ed internazionali in Emilia-Romagna", la quale prevede nello specifico che l'organizzazione, promozione e gestione dei corsi di preparazione rivolti a tutte le coppie aspiranti all'adozione (sia nazionale che internazionale) sia a carico dell'equipe adozioni dei Servizi Socio-sanitari territoriali e sia da realizzarsi prima di accedere all'indagine psico-sociale. L'organizzazione

di suddetti corsi viene garantita attraverso un sistema di turnazione nella conduzione da parte di tutte le equipe adozione dei quattro Distretti della provincia di Parma.

Al corso hanno preso parte 16 persone di cui: 7 coppie provenienti dal territorio del Comune di Parma e 1 coppia proveniente dal territorio dell'Unione Pedemontana Parmense.

8) Organizzazione e conduzione della formazione rivolta agli insegnanti scuola infanzia e primaria

Il Gruppo Tecnico provinciale Adozione di Parma, in collaborazione con la Regione Emilia Romagna e l'Ufficio Scolastico Provinciale di Parma, ha organizzato nella giornata di mercoledì 11 settembre una mattinata di formazione dal titolo "Un lavoro condiviso tra Scuola e Servizi per l'accoglienza dei bambini adottati: il nostro Vademecum".



PROGRAMMA
Giornata di formazione per Docenti
di scuola per l'infanzia e primaria referenti per l'Adozione

Un lavoro condiviso tra scuola e Servizi per l'accoglienza dei bambini adottati
il nostro vademecum
a.s. 2019.20

PARMA, 11 settembre 2019
Ore 8.30 – 12.30

Aula Magna ITIS L. Da Vinci
Via Toscana, 10 – Parma

- h 8.30 – 9.00: Registrazione dei partecipanti
- h 9.00 - 9.15: Saluti istituzionali
- h 9.15 – 10.00: "L'accoglienza dei bambini adottati nel mondo della scuola: presentazioni del vademecum" (Dott.sse Laura Bianchi, Patrizia Bizzi, Sabrina Fornari)
- h 10.00 - 10.30: "Come guardare e affrontare le difficoltà scolastiche dei figli accolti" (Dott.ssa Daniela Manetta)
- h 10.30 - 12.15: Lavori di gruppo e discussione in plenaria; riflessioni conclusive (Dott.ssa Simonetta Pigati)
- h 12.15 -12.30: Questionario di gradimento

La giornata formativa, alla quale hanno preso parte 44 insegnanti appartenenti alle Scuole Infanzia e Primarie del territorio provinciale, è stata l'occasione per presentare alle scuole il "Vademecum: l'accoglienza dei bambini nel mondo della scuola".



Già a partire dal 2008 il Tavolo di Coordinamento Tecnico dell'equipe Adozioni della provincia di Parma ha sentito la necessità di coinvolgere il mondo della Scuola per favorire l'inserimento ed il monitoraggio del percorso scolastico dei bambini adottati e quindi promuovere il loro benessere, attraverso la realizzazione di due percorsi formativi al fine di favorire la condivisione di un patrimonio culturale comune tra operatori ed insegnanti.

In occasione dell'emanazione da parte del Miur, nel dicembre 2014, delle "Linee di indirizzo per favorire il diritto allo studio degli alunni adottati", il Tavolo Tecnico ha rinnovato il lavoro di integrazione con le Scuole Infanzia e Primarie estendendolo a tutta l'area Vasta Nord composta dai territori di Parma, Piacenza e Reggio Emilia.

Negli anni scolastici 2014/2015, 2015/2016 e 2016/2017 sono stati organizzati tre percorsi di formazione rivolti ad insegnanti, di cui l'ultimo specifico per gli insegnanti referenti adozione, nuova figura prevista dalle Linee di indirizzo.

La struttura del corso e le metodologie di lavoro, adottate nel percorso formativo, hanno permesso la condivisione di riflessioni integrate tra operatori ed insegnanti; conseguentemente è stato avviato un gruppo di lavoro più ristretto, formato da operatori ed insegnanti referenti. Il prodotto del lavoro di tale gruppo è stata la revisione e la sperimentazione delle schede allegato alle Linee di indirizzo, permettendo così di calare questi nuovi strumenti di lavoro nella realtà scolastica. Il

Vademecum è l'espressione del lavoro concertato tra Servizi e Scuola e la sintesi delle buone prassi indicate dalle Linee di indirizzo.

Avvio del nuovo Centro per le Famiglie distrettuale

In data 21 gennaio 2019 gli operatori dell'Azienda Pedemontana Sociale hanno partecipato ad un incontro organizzato dalla Regione Emilia Romagna, Servizio Politiche Sociali e Socio-Educative, inerente la possibilità di ottenere benefici economici destinati all'apertura di un Centro per le famiglie che avesse come ambito di competenza territoriale il Distretto.

Tale possibilità è da subito stata accolta dall'Azienda stessa, in quanto tale azione rientrava pienamente negli indirizzi politici e strategici relativi all'anno 2019.

Per tale motivo, il Comitato di Direzione ha posto l'ipotesi progettuale in primis all'approvazione della Giunta dell'Unione Pedemontana Parmense del 04/03/2019 e successivamente all'approvazione del Comitato di Distretto nella seduta del 13/03/2019.

Successivamente, con l'approvazione da parte del Comitato di Distretto di una progettualità del Centro per le famiglie a valenza distrettuale, è stato presentato, entro i termini fissati dalla Regione, ossia il 15 marzo 2019, il progetto per la realizzazione del Centro per le Famiglie del Distretto Sud Est.

Il progetto è stato recepito ed approvato con Determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sociali e socio educative – Direzione generale cura della persona, salute e welfare - della Regione Emilia-Romagna, Dott.ssa Maura Forni, n. 11.103 del 20/06/2019.

Il progetto prevedeva di dare vita nel territorio del Distretto Sud Est ad un Centro per le Famiglie così come previsto e disciplinato dalle Linee guida per i CPF approvate con DGR n.391/2015. In detto progetto l'Unione Pedemontana Parmense, in accordo con l'Unione Montana Appennino Parma Est, svolge il ruolo di Ente titolare e, per la realizzazione dello stesso, è stata individuata, come Soggetto Gestore, l'Azienda Pedemontana Sociale, che grazie all'esperienza ultradecennale in servizi e attività di supporto alle famiglie può mettere in campo il proprio know how in un servizio dedicato interamente alle famiglie quale vuole essere, in coerenza con le indicazioni regionali, il CPF.

Ricerca e reperimento fonti di finanziamento

Oltre al finanziamento ottenuto dalla Regione Emilia Romagna, a seguito della presentazione del progetto di avvio del centro per le famiglie, di € 43.748,30, l'Azienda si è fatta carico della ricerca

di ulteriori finanziamenti. In particolare, nel febbraio 2019, attraverso l'azione sinergica con il Distretto Sud Est, ente titolare della richiesta, ha partecipato al bando promosso dalla Fondazione Cariparma. Il progetto presentato, rispondeva a molteplici obiettivi a valenza distrettuale, uno dei quali era l'avvio del Centro per le famiglie. Il progetto non è stato ammesso alle fonti di finanziamento della Fondazione.

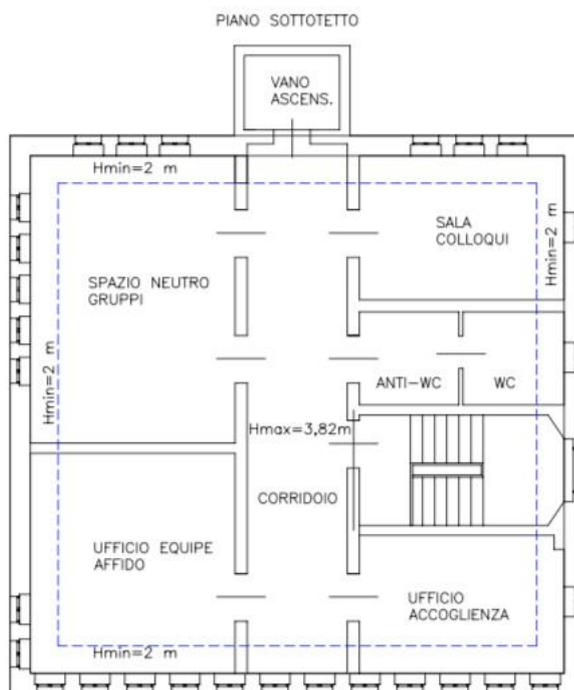
Inoltre, sono stati richiesti finanziamenti all'Ufficio di Piano del Distretto Sud Est, utili in particolare all'adeguamento della struttura e all'acquisto delle dotazioni strumentali necessarie.

Il Comitato di Distretto, ha approvato il trasferimento di una prima tranche pari a € 20.000 e di una successiva seconda tranche pari a € 19.000 provenienti dai fondi del Piano di Zona 2019.

Ricerca e reperimento sede del Servizio

La sede che ospita il Centro per le Famiglie è stata messa a disposizione, in comodato gratuito d'uso, dal Comune di Sala Baganza (con propria Delibera di Giunta comunale n. 164 del 13/11/2019) ed è sita in Via Vittorio Emanuele II n. 36. Detto immobile risponde, sia in termini di spazi che in termini di collocazione territoriale, alle caratteristiche richieste dalla Delibera di Giunta Regionale contenente le Linee guida relative ai Centri per le famiglie che prevedono:

- Uno spazio dedicato all'accoglienza, ove sia possibile per i genitori accedere al centro, anche con i loro figli, e sostare piacevolmente anche nei momenti di attesa;
- Uno spazio dedicato allo sportello informativo, che possa garantire una adeguata privacy alle persone che vi accedono e un adeguato ascolto;
- Uno spazio dedicato ai colloqui con le famiglie, che possa accogliere in un ambiente piacevole garantendo loro la necessaria riservatezza;
- Spazi interni ed esterni dove realizzare le proprie attività con gruppi di genitori, famiglie, operatori. Tali spazi possono essere disponibili presso la propria sede, in altri luoghi esterni ad uso esclusivo o in uso condiviso con altri servizi/enti.



Definizione degli interventi necessari all'adattamento degli spazi ed all'organizzazione del personale destinato alle attività del Centro

Al fine di rendere fruibili gli spazi individuati, il Comune di Sala Baganza, ha predisposto un preventivo riguardante i lavori di adeguamento dell'immobile e il necessario trasloco degli arredi ivi presenti, pari ad € 27.000. Di tali lavori si è occupato interamente il Comune stesso, con indicazioni da parte di questa Azienda, relativamente alla destinazione d'uso dei locali e all'adattamento degli stessi (tinteggio pareti, predisposizione allaccio per parete attrezzata cucina, piccoli lavoro elettrici ecc.).

Tali lavori hanno preso avvio nel settembre 2019 e sono terminati nel dicembre dello stesso anno.

Inoltre, al fine di adattare al meglio gli spazi destinati alla realizzazione del Centro per le famiglie le operatrici Sabrina Fornari e Giuseppina Ruggeri hanno preso parte, in data 15 maggio 2019, al sopralluogo organizzato dalle referenti regionali, presso due centri per le famiglie della Regione siti in Forlì e Rimini. Tali sopralluoghi hanno permesso di mettere maggiormente in luce le caratteristiche di accoglienza e di familiarità che connotano detti spazi.

Sono stati, inoltre mantenuti costanti contatti con il personale referente della Regione, partecipando attivamente ai momenti di incontro proposti nelle seguenti date presso la sede regionale di Bologna: martedì 8 ottobre e martedì 5 novembre 2019.

Piano organizzativo e rete dei collaboratori del nuovo Centro

Al Centro per le famiglie sono state destinate le seguenti figure professionali dipendenti dell'Azienda Pedemontana Sociale:

- 1) un Coordinatore del centro per 18 ore settimanali. Tale ruolo viene svolto da un'Assistente Sociale specialista cat. giuridica ed economica D 1, la Dott.ssa Sabrina Fornari, dipendente a tempo pieno e indeterminato dell'Azienda Pedemontana Sociale.
- 2) Un Operatore referente dell'area informazione per 30 ore settimanali. Tale ruolo viene svolto da un Istruttore educativo cat. giuridica ed economica C1, la Dott.ssa Giuseppina Ruggeri, dipendente del Comune di Collecchio a tempo parziale e indeterminato e comandato all'Azienda Pedemontana Sociale.
- 3) Un Operatore referente dell'area del sostegno alle competenze genitoriali per 18 ore settimanali. Tale ruolo viene svolto da un'Assistente Sociale cat. giuridica ed economica D1, la Dott.ssa Sabrina Fornari, già indicata più sopra.
- 4) Un Operatore referente dell'area dello sviluppo e delle risorse familiari e comunitarie per 33 ore settimanali. Tale ruolo viene svolto da un Operatore con funzioni educative cat. giuridica ed economica B1, Educatrice socio pedagogica Mina Charradi, dipendente a tempo pieno e indeterminato dell'Azienda Pedemontana Sociale.
- 5) Un Operatore referente dei gruppi di auto mutuo aiuto e gruppi narrativi, ambiti pertinenti all'area dello sviluppo e delle risorse familiari e comunitarie, per 2 ore settimanali. Tale ruolo viene svolto da un'Assistente Sociale cat. giuridica ed economica D1, la Dott.ssa Silvia Maloni, dipendente a tempo pieno e indeterminato dell'Azienda Pedemontana Sociale (appartenente all'Area Disabili aziendale).
- 6) Un Istruttore amministrativo per 6 ore settimanali, cat. giuridica ed economica C1, Sig.ra Francesca Chiari, dipendente a tempo pieno e indeterminato dell'Azienda Pedemontana Sociale.

Inoltre al medesimo Centro sono dedicate le seguenti figure professionali specialistiche:

- 1) Un consulente esterno Mediatore familiare già in servizio nell'anno 2019;

- 2) Un consulente esterno Counselor che verrà incaricato nell'anno 2020;
- 3) Due consulenti esterni Facilitatori esperti referenti del progetto "Mamme insieme, famiglie insieme – comunità che cresce" per complessive 5 ore settimanali (tali figure, già in servizio nell'anno 2019, sono state individuate attraverso l'offerta migliorativa prevista nell'appalto in essere con AuroraDomus, per gli interventi educativi);
- 4) Un consulente esterno Psicologo referente del progetto "Una famiglia per una famiglia", già in servizio nell'anno 2019;
- 5) Un consulente esterno Sociologo referente dei progetti relativi ai processi partecipativi (Gruppi Ama e gruppi di Narrazione per famiglie con figli disabili), già in servizio nell'anno 2019;
- 6) Un consulente esterno Avvocato, che verrà incaricato nell'anno 2020.

Ai sensi del vigente Accordo in materia di servizi integrati nell'Area minori e famiglie (siglato in sede di Comitato di Distretto Sud Est nel mese di luglio 2019 tra l'Unione Montana Appennino Parma Est, l'Azienda Pedemontana Sociale e l'Azienda U.S.L. di Parma) presso il Centro per le Famiglie si effettueranno inoltre le funzioni dell'Equipe Affidamento distrettuale, che prevedono lo svolgimento dei percorsi di informazione, formazione e valutazione delle famiglie accoglienti. L'Equipe Affidamento distrettuale sarà presente presso il Centro con la figura dell'Assistente Sociale (Dott.ssa Sabrina Fornari, dipendente dell'Azienda Pedemontana Sociale) e della Psicologa (Dott.ssa Elisa Eccher, dipendente dell'Azienda U.S.L., Distretto Sud Est).

Attivazione del nuovo punto di accesso per le famiglie con figli nella fascia di età 0-18 con apertura al pubblico di almeno 18 ore settimanali

In data 16/12/2019 l'Azienda ha concluso tutte le attività di allestimento dell'ambiente e trasloco dei materiali potendo così garantire il regolare funzionamento del Servizio.

A partire da tale data, il Centro per le famiglie effettua il seguente orario di apertura al pubblico:

- Lunedì dalle 8,00 alle 13,00
- Mercoledì dalle 8,00 alle 13,00
- Giovedì dalle 14,00 alle 17,00
- Venerdì dalle 8,00 alle 13,00.

Dal mese di dicembre vengono quindi svolte le 18 ore previste dal piano programma.

All'interno del Centro per le famiglie vengono inoltre garantiti i servizi suddivisi nelle tre aree di attività, così come di seguito specificati:

1) Area dell'informazione:

Attraverso l'impiego di una nuova figura di Operatore referente per l'area dell'informazione (per un monte-ore settimanale di 30 ore), Dott.ssa Ruggeri, viene garantita l'area relativa all'informazione. Il compito prioritario di tale figura è quello di assicurare alle famiglie un accesso rapido e facilitante a tutte le principali informazioni utili per la vita quotidiana ed alla conoscenza delle opportunità che offre il territorio.

Tale funzione viene assicurata in modo diretto nelle ore di apertura al pubblico, per 18 ore settimanali, attraverso l'accoglienza e l'orientamento dei nuclei che si rivolgeranno direttamente al CPF, ma anche indirettamente attraverso un lavoro di rete e di sinergie con i principali interlocutori del territorio (Servizi educativi, Servizi per l'infanzia, Scuole, Consulenti familiari, Soggetti del Terzo Settore, ecc).

L'attività di accoglienza/informazione/orientamento alle famiglie si svolge con riferimento alle seguenti aree di interesse:

- Informazione e orientamento inerente le risorse e le opportunità disponibili per l'organizzazione della vita quotidiana delle famiglie con figli e sulle iniziative attivate dalla comunità locale;
- Informazione inerente le attività svolte direttamente dal CPF (mediazione, counseling genitoriale, consulenza legale, prima informazione inerente i servizi affidato, adozione e le diverse forme di affiancamento/sostegno familiare);
- Informazione ed orientamento inerente i servizi socio-educativi, sanitari e socio-sanitari del territorio;
- Informazione mirata inerente le forme di beneficio e/o agevolazione economica rivolte alle famiglie con figli (tale funzione si prevede venga realizzata in stretto raccordo con i referenti amministrativi dei vari Sportelli Sociali del territorio).

Soprattutto in fase iniziale il compito di mappatura e di conoscenza delle risorse del territorio costituisce l'attività prioritaria al fine di poter rispondere in modo adeguato alle richieste di orienta-

mento dei cittadini e di avviare un lavoro di tessitura di relazioni e collaborazioni con le varie realtà territoriali.

L'attività informativa si realizzerà anche attraverso l'utilizzo di canali e strumenti che permettano la più ampia diffusione possibile, quali: strumenti informatici e web (sito internet, newsletter, social network ecc) e la produzione di materiale promozionale mirato (depliant, locandine ecc).

2) Area del sostegno alle competenze genitoriali:

- **Mediazione familiare:** è uno spazio rivolto ai genitori coinvolti in una storia di separazione o di divorzio, affinché possano continuare in prima persona a essere protagonisti responsabili e consapevoli della crescita e dello sviluppo dei propri figli; pur essendo un intervento prevalentemente rivolto alla coppia, offre anche la possibilità di colloqui e consulenze individuali per i singoli genitori. Il percorso si articola in 10-12 incontri condotti da un Mediatore Familiare appositamente formato. Non è prevista la presenza dei figli ed il servizio è gratuito. Per una più accurata conoscenza di questo servizio si veda l'apposita descrizione dedicata, nella sezione successiva;
- **Consulenze educative e counseling genitoriale:** la consulenza offre sostegno e ascolto ai genitori che vivono una preoccupazione legata alla crescita dei propri figli o attraversano un periodo di difficoltà nelle relazioni educative. La consulenza per genitori, anche con figli adolescenti, è uno spazio di ascolto e dialogo dedicato ai genitori che desiderano approfondire, chiarire e migliorare il proprio stile educativo, la comunicazione in famiglia e il dialogo quotidiano; è un momento di riflessione sui dubbi e sulle scelte educative in rapporto ai cambiamenti tipici di ogni età dei propri figli. La consulenza ha l'obiettivo di accompagnare i genitori a riscoprirsi risorsa competente ed efficace, trovando nuove risposte all'essere genitore. La consulenza è rivolta a genitori con figli da 0 a 18 anni, è gratuita e può essere articolata in uno o più incontri.
- **Progetto "Mamme Insieme":** si tratta di un gruppo di mutuo aiuto, che rappresenta un tentativo, insieme moderno e tradizionale, di ricostruire reti solidali tra donne, strumenti preziosi per fare fronte al bisogno delle mamme di ri-trovare la comunicabilità delle proprie esperienze e la dimensione affettiva della esistenza condivisa. Destinatario del progetto sono le neo-mamme del territorio con bimbi da 0 a 9 mesi. Il gruppo dopo parto è strutturato in incontri settimanali gratuiti della durata di due ore durante i quali, in un clima di accoglienza, ascolto e scambio reciproco, sono socializzati i temi ed i vissuti portati dalle partecipanti in un clima di disponibilità all'ascolto ed al confronto tra persone che condividono la stessa esperienza.

- Gestione spazio neutro: il servizio di Spazio Neutro ha lo scopo di garantire al minore (allontanato dalla propria famiglia nei casi di affidamento etero familiare o di accoglienza presso una Comunità, o allontanato dal genitore non affidatario nei casi di separazione conflittuale) il mantenimento dei rapporti con i genitori in una situazione protetta. L'obiettivo principale dell'incontro protetto in "Spazio Neutro" è quello di garantire, allo stesso tempo, la tutela del minore e un adeguato sostegno alla genitorialità. Ospitare tali incontri in spazi accoglienti, opportunamente attrezzati e organizzati, contribuisce a favorire il mantenimento delle relazioni tra i bambini e i componenti della propria famiglia.
- Consulenza legale sul diritto di famiglia: il percorso di consulenza legale, condotto da un avvocato consulente del CPF, prevede un numero limitato di incontri (da 1 a 3), attraverso i quali i genitori, soli o in coppia, possono approfondire norme e diritti che regolano la vita familiare e avere le necessarie informazioni sulle problematiche giuridiche più frequenti (congedi parentali, adozione e affidamento, separazione e divorzio). Il servizio di consulenza legale è gratuito e prevede che i consulenti non possano assumere incarichi di assistenza professionale con i genitori che usufruiscono del servizio.
- Affidamento familiare: gli operatori dell'Equipe affidamento presso il CPF si occuperanno di: svolgimento del percorso di prima informazione, invio della famiglia al corso informativo/formativo provinciale, approfondimento e valutazione delle disponibilità della famiglia, eventuale successivo abbinamento e accompagnamento dell'affidamento familiare, conduzione del gruppo di incontro a sostegno dell'esperienza affidataria, a cadenza mensile. Inoltre gli operatori dell'Equipe affidamento presso il CPF si occuperanno di collaborare alla conduzione (su turnazione) del corso provinciale formativo e informativo rivolto alle coppie interessate all'affidamento familiare. Per maggiore dettaglio di questo servizio si veda l'apposita sezione che precede.
- Adozione: gli operatori del CPF per quanto riguarda la tematica adottiva si occuperanno di collaborare alla conduzione (su turnazione) del corso provinciale formativo e informativo rivolto alle coppie interessate all'adozione e inoltre dello svolgimento del percorso di conoscenza e valutazione delle disponibilità, con invio della relazione al Tribunale per i Minorenni, dell'accompagnamento nel primo anno di adozione a supporto della costruzione della relazione genitori/figli adottivi e della collaborazione alle attività di organizzazione e conduzione di gruppi di confronto e sostegno per famiglie adottive proposti nei primi 2/3 anni dall'inizio dell'esperienza adottiva (organizzati a livello provinciale).

Oltre alle azioni rivolte direttamente alle famiglie, il CPF si occupa di promuovere e partecipare alla realizzazione di azioni di sensibilizzazione e/o formazione con altri Operatori dei Servizi presenti nel territorio, anche nella prospettiva di condividere percorsi di intervento e progettualità connesse alle finalità del Centro.

3) Area dello sviluppo delle risorse familiari e comunitarie:

1. Progetto “Una famiglia per una famiglia”: il progetto prevede che una famiglia che vive un periodo critico sia affiancata da un'altra famiglia ed entrambe si impegnino reciprocamente con la definizione di un patto educativo per un periodo di tempo definito. Si tratta di una forma di prossimità basata sullo scambio, la relazione e la reciprocità tra famiglie. Per facilitare la relazione tra le famiglie, ogni progetto è seguito da un tutor volontario, disponibile al confronto per tutta la durata del progetto. In particolare gli operatori del CPF si occupano di: organizzare momenti di promozione del progetto, condurre la formazione periodica per famiglie affiancanti e tutor, definire l'abbinamento dell'affiancamento familiare e l'accompagnamento del percorso, condurre il gruppo di famiglie affiancanti con cadenza bimensile e il gruppo di supervisione dei tutor. Per maggiori informazioni su questo servizio, e sul suo andamento nell'anno 2019, si veda la descrizione dedicata nella sezione che precede.
2. Incontri narrativi con famigliari di minori disabili: i gruppi di narrazione sono luoghi di incontro in cui raccontare e ascoltare il racconto altrui può diventare una preziosa opportunità di confronto tra le diverse storie, saperi, esperienze narrate da ogni partecipante. Il gruppo di narrazione si articola, di norma, in un percorso gratuito di 4 incontri rivolti a genitori e familiari di ragazzi e ragazze con disabilità.
3. Gruppo di auto mutuo aiuto per familiari di persone con disabilità: il gruppo è rivolto a familiari di persone con disabilità interessati a confrontarsi attraverso un percorso di conoscenza, di informazione e di condivisione che vada oltre il contesto familiare. La partecipazione al gruppo è gratuita e libera e ha una cadenza quindicinale.

Implementazione di nuove collaborazioni finalizzate all'incremento delle attività fruibili presso il Centro

Nel corso del 2019 un'importante attenzione è stata posta, oltre che alla predisposizione e all'avvio del nuovo Servizio, anche alla costruzione di sinergie e collaborazioni con attori presenti a vario titolo sul nostro territorio.

In particolare, da parte di alcuni di questi Enti è stata formalizzata una lettera di partenariato in cui dichiarano di riconoscere gli obiettivi del Centro per le famiglie, volti alla promozione delle iniziative e delle attività orientate a favorire il benessere delle famiglie del territorio, in una prospettiva di integrazione e collaborazione con le risorse e le realtà sociali presenti nella comunità. Per tale motivo hanno dichiarato la loro disponibilità a collaborare alla diffusione ed alla co-progettazione delle iniziative del Centro per le famiglie i seguenti Enti/Cooperative:

- Comune di Traversetolo, Area Servizi alla Persona;
- Comune di Sala Baganza, Area Servizi alla Persona;
- Istituto Comprensivo di Montechiarugolo;
- Istituto Comprensivo di Collecchio;
- Cooperativa Sociale Aurora Domus.

Il lavoro di rete iniziato nell'anno 2019 verrà proseguito anche nell'arco del 2020, ampliando le collaborazioni in atto ed estendendo i rapporti di collaborazione non solo sul territorio dell'Unione Pedemontana ma anche su quello dell'intero distretto sud est.

Infine, in un'ottica di implementazione delle attività da inserire all'interno del Centro, sono stati organizzati diversi incontri istituzionali con l'Azienda USL, per determinare quali tipologie di interventi di natura integrata, sociale e sanitaria, possano essere collocati e svolti all'interno del Centro per le famiglie. In tali incontri si è condiviso che siano le azioni legate all'affido e allo svolgimento del corso pre-parto le prime attività da convogliare all'interno del Centro.

Mediazione familiare

Anche nell'anno 2019 questo servizio è stato affidato alla Dott.ssa Francesca Dovara.

La mediazione, a favore di coppie con figli, è una tipologia di percorso che aiuta la coppia a ripensarsi come tale, ma a rimanere unita nell'esercizio della funzione genitoriale. Spesso i partner sono immersi in un conflitto talmente acceso che non si riconoscono la reciproca funzione genitoriale.

Con la mediazione familiare prendono in considerazione la realtà genitoriale e si preoccupano degli aspetti affettivi, emotivi, relazionali ed organizzativi della vita dei figli e sono così maggiormente disposti a mediare varie istanze.

Inoltre la mediazione ha una funzione di "prevenzione" in quanto verbalizza il conflitto, l'aggressività e la violenza sottese, dando modo ai partner di non passare all'agito, ma prendere coscienza della loro condizione attraverso un corretto confronto verbale. In situazioni di violenza conclamata il membro più fragile della coppia riesce a comprendere la propria situazione di debolezza e farvi fronte, anche denunciando condizioni di pericolo ed inducendo l'altro a gestire la propria rabbia anche attraverso percorsi di cura, laddove necessario.

Spesso, i partner, nel confronto mediato, scoprono risorse e si mettono in gioco con altri professionisti con la finalità di riuscire a recuperare la loro coppia.

In sintesi, la mediazione familiare "si prende cura della famiglia in crisi":

- perché aiuta i coniugi a trovare accordi "mutualmente soddisfacenti" per tutta la famiglia, in particolare sugli aspetti relazionali della separazione;
- perché tutela diritti, bisogni, interessi dei figli. Il diritto alla bi-genitorialità come diritto dei figli ad intrattenere regolarmente relazioni personali e contatti diretti con i due genitori al fine di essere rispettati e tutelati attraverso il mantenimento, l'istruzione, l'educazione, il rispetto della propria personalità e dei propri affetti verso gli ascendenti;
- perché migliora l'intesa e la comprensione tra i partner, ristabilisce un canale di comunicazione, promuove un dialogo costruttivo e chiaro per una collaborazione futura come genitori;
- perché sostiene tutta la famiglia nei cambiamenti emotivi, psicologici, pragmatici ed organizzativi che accompagnano la separazione, offrendo uno spazio neutro di dialogo e confronto costruttivo;
- perché previene la sofferenza della famiglia provocata dalla crisi coniugale ed evita che sfoci in una conflittualità continua, dannosa e distruttiva per tutti i suoi membri.

Nell'anno 2019 sono state seguite dal Servizio:

a) n. 10 nuove situazioni di coppie, che hanno richiesto a "Pedemontana Sociale" di poter intraprendere un percorso di mediazione familiare;

b) n. 3 situazioni già note, per avere già avviato il percorso di mediazione nell'anno 2018.

Per n. 1 coppia il percorso si è concluso positivamente, con l'assunzione di accordi di mediazione condivisi, elaborati con la significativa collaborazione degli Avvocati che assistevano la coppia nella separazione; in altri 2 casi al termine del 2019 si stava procedendo all'elaborazione degli accordi, che erano ancora in corso. Anche in questi casi si è rivelata strategica la collaborazione dell'Avvocato incaricato dai coniugi.

Nell'anno 2019 si è osservato un costante miglioramento dell'apprezzamento dell'operato del servizio di mediazione familiare sia da parte dei giudici che dei legali ed è cresciuta la richiesta d'intervento del mediatore familiare per dirimere questioni relazionali nella coppia soprattutto riguardo ai minori. In altre parole si nota lo sviluppo di una maggiore sensibilità e sforzo per addivenire a separazioni realmente consensuali e riempire di significato l'affidamento condiviso.

Nel 2019 si è potuto rilevare un aumento della consapevolezza da parte delle coppie che hanno fatto accesso al servizio: esse si sono presentate in mediazione familiare con qualche informazione e cognizione in più degli anni precedenti ed hanno manifestato una maggiore consapevolezza e responsabilità nel costruire il proprio percorso di separazione, con accordi di mediazione che hanno rispecchiato il loro modo di vivere e le loro volontà di riorganizzare l'assetto familiare, senza accontentarsi di attendere passivamente le decisioni legali e/o giudiziarie.

Si riporta di seguito un prospetto contenente i dati riferiti al servizio di mediazione familiare svolto nell'ultimo triennio e relativo centro di costo:

	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
Percorsi di mediazione seguiti dal Servizio	12	15	18	13
Accordi di mediazione sottoscritti	1	2	1	1

11.2.5 Altri progetti di Comunità: la rete dei servizi e dei progetti per le giovani generazioni.

Oltre a quanto già descritto nella precedente Sezione, deve essere ricordata la rilevanza di ulteriori servizi e progetti che vengono attuati da “Pedemontana Sociale” sul territorio e che hanno rappresentato, anche per l’anno 2019, una metodologia di intervento di importanza centrale nella Vision e nella mission aziendale, in virtù della loro valenza preventiva, e del valore aggiunto rappresentato dal loro raccordo con la rete territoriale che vede la presenza di altre Agenzie educative (la Scuola, le Associazioni, la Biblioteca, il Comune, etc.).

Ciò a partire innanzitutto dagli interventi socio educativi ed aggregativi, che sono stati previsti ed implementati a favore delle fasce di età adolescenziali e giovanili.

In questo ambito si è infatti ulteriormente consolidata la gestione unitaria dei servizi per adolescenti e giovani, sia sul versante della educativa di strada che sul versante dei **Centri civici e aggregativi**, affidati anche per il 2019 alla Cooperativa “Gruppo Scuola” a seguito della gara d’appalto aggiudicata nell’anno 2016.

È stato quindi predisposto un programma di attività sotteso da una visione unitaria e coordinata, riferita a tutte le attività educative aggregative nei cinque Comuni dell’Unione, che pure tiene conto delle specificità e caratteristiche di ciascun territorio e, in termini dinamici, delle tendenze e peculiarità della stessa popolazione giovanile. Si descrivono di seguito, sia pur sinteticamente, le caratteristiche principali del servizio nelle sue articolazioni funzionali e territoriali:

“On the road”: si tratta dell’attività di educativa di strada, caratterizzata dall’approccio “a bassa soglia”, ossia di accesso semplice, immediato, e facilitato dall’azione di coinvolgimento svolta dalle figure educative. Il servizio viene realizzato per tutta la durata dell’anno scolastico e, per quanto riguarda il periodo estivo, si prevede una programmazione ri-modulata, che tiene conto della stagionalità e della propensione dei ragazzi verso attività all’aperto: vengono perciò programmate gite al mare, in piscina, presso parchi avventura, etc. I ragazzi e giovani complessivamente coinvolti dall’attività di educativa di strada nell’anno 2019 sono stati circa 300 sull’intero territorio della Unione.

Centro aggregativo di Traversetolo - “Adelante ... verso una comunità educante”: Si tratta di uno spazio educativo per bambini e ragazzi, dagli 8 ai 14 anni circa, attivato nella seconda metà del pomeriggio (di norma dalle 16,00 alle 18,30): il servizio prevede la presenza di Educatori profes-

sionali che coinvolgono i ragazzi in attività laboratoriali (comprendenti una supervisione allo svolgimento dei compiti pomeridiani) e ricreative, con la possibilità di svolgere anche giochi all'aperto. Il servizio si svolge lungo il periodo scolastico, dal mese di ottobre al mese di giugno. Il numero complessivo dei partecipanti alle attività del Centro, considerando la rotazione sull'intera annualità, è stato pari a n. 73 tra bambini e ragazzi.

Centro aggregativo di Felino - "Spazio Civico Giovanile e Comunitario di Felino": Destinato prevalentemente a ragazzi dell'età della scuola media e della scuola superiore, anche presso questo Centro è prevista la presenza di Educatori professionali che, nel corso di tre pomeriggi alla settimana, offrono ai frequentanti lo studio assistito ed inoltre proposte di laboratori e di attività di intrattenimento costruttivo e all'interno di una dimensione di gruppo agevolata e affiancata dalla loro funzione di "esperti di relazioni". Nell'anno 2019 sono stati n. 62 i ragazzi che hanno frequentato il Centro con regolarità. Le attività del Centro non si sono interrotte durante il periodo estivo che, anzi, ha visto la programmazione di una serie di attività specifiche.

Centro aggregativo di Collecchio - "Officine Giovani Collecchio": Anche in questo caso il Centro, con l'apertura di tre pomeriggi alla settimana, si configura come un luogo per la promozione di positive forme di aggregazione adolescenziale/giovanile mediante la realizzazione di un insieme di attività organizzate e monitorate da Educatori professionali presso il complesso polivalente "Casa I Prati" del Comune di Collecchio. Sono 83 i ragazzi che, nell'anno 2019, hanno preso parte alle attività del Centro. Molto positiva è stata, su questo territorio come su quelli di Felino, Sala Baganza e Traversetolo, la sinergia venutasi a creare tra le attività programmate dall'Educatore scolastico (progetto di cui si parlerà più sotto) e quelle pianificate dagli Educatori del Centro aggregativo.

Collaborazioni con i Centri aggregativi di Sala Baganza e Montechiarugolo: entrambe queste realtà non sono state, nell'anno 2019, direttamente gestite da "Pedemontana Sociale". Nel caso di Montechiarugolo, l'affidamento del servizio è stato assegnato dal Comune alla Cooperativa "Accento" tramite Gara d'appalto. Tenendo conto di tale scelta del Comune, è stata attivata una fitta rete di collaborazione tra "Pedemontana sociale" ed il servizio facente capo al Comune di Montechiarugolo: innanzitutto è stata avviata e poi implementata una attività, a cadenza settimanale, di presidio educativo pomeridiano svolto da "Pedemontana Sociale" presso il Circolo Don Bosco di Basilicanova. Mentre a Monticelli l'attività di "Pedemontana Sociale", attuata per mezzo

dell'affidamento in regime di appalto a "Gruppo Scuola", ha consentito di realizzare nello specifico:

- L'apertura di un pomeriggio supplementare del Centro aggregativo 'Air jam' nella giornata di giovedì, consentendo l'afflusso di 15/20 giovani alle attività organizzate;
- La realizzazione di una sessione settimanale (fascia 16,30-18,30) di gioco del calcetto, presso la sede del 'Punto Blu' di Monticelli, da metà marzo a fine ottobre 2019.

Per quanto riguarda Sala Baganza, l'Amministrazione Comunale ha affidato la gestione del Centro aggregativo, tramite un apposito bando, ad un'Associazione di promozione sociale del territorio, denominata "Enigma". Questa Associazione, il cui consiglio direttivo è composto da giovani di età inferiore ai trent'anni, ha avviato nel 2018 la sua attività di volontariato, volta tra le altre cose anche ad animare il Centro giovanile (che si trova nella zona centrale del paese, in una posizione facilmente raggiungibile dai ragazzi) ottenuto in gestione a seguito di un avviso pubblico di affidamento. A fronte dell'avvio della gestione del Centro si è sviluppata una funzionale collaborazione di "Enigma" con gli Educatori di "Gruppo Scuola", che stimolano la partecipazione dei ragazzi alla vita del Centro: da questa collaborazione si è progressivamente sviluppato il coinvolgimento nelle attività aggregative di circa 35 ragazzi di Sala Baganza.

Nel 2019 sono stati quindi circa 220 i ragazzi coinvolti nelle attività dei 3 Centri aggregativi sotto la responsabilità diretta di "Pedemontana Sociale": Collecchio, Felino e Traversetolo.

Relativamente all'attività di "educativa di strada", come già detto sono stati circa 300 i ragazzi affiancati e coinvolti da questo servizio educativo nel corso dell'anno 2019.

Progetto "Educatore Scolastico": si tratta di un progetto realizzato sotto il coordinamento e con il finanziamento dell'Ufficio di piano distrettuale, che autorizza l'assegnazione ad ogni Istituto comprensivo di un monte ore annuale (superiore alle 200 ore per anno scolastico) per l'attivazione di una figura educativa che, operando a supporto del personale docente, consenta l'attuazione di percorsi dedicati agli alunni, o gruppi di alunni, che presentino bisogni educativi speciali. Tale attività consente la valorizzazione degli alunni che necessitano di strumenti pedagogici personalizzati, con l'obiettivo di farli stare "a loro agio" nell'ambiente scolastico e di conseguire obiettivi curriculari con metodologie funzionali all'apprendimento in contesti alternativi all'aula.

All'utilità intrinseca di questo progetto si aggiunge il beneficio derivante dalla possibilità di stringere collaborazioni tra gli Educatori che seguono il tempo scolastico della mattina e gli Educatori che si occupano del tempo extra scolastico del pomeriggio, coinvolgendo i ragazzi in un sistema educativo complessivo coordinato e ben organizzato. Nell'anno 2019 sono stati più di n. 250 gli alunni coinvolti nell' "educativa scolastica" svolta negli Istituti Comprensivi dei territori dell'Unione Pedemontana parmense.

Progetto "Educatori in Biblioteca": si tratta di un progetto sperimentale svolto per la prima volta nell'anno 2018 e ri-avviato nell'autunno del 2019 per dare una risposta in termini educativi alla crescente presenza di ragazzi che frequentano spontaneamente, nell'orario pomeridiano, gli spazi della Corte Agresti di Traversetolo, dove si trova la Biblioteca del Paese: avendo rilevato che la permanenza di diversi ragazzi in tali spazi comunali non era sempre caratterizzato da approcci costruttivi ma, piuttosto, da una crescente tendenza verso atteggiamenti irrispettosi e poco consapevoli delle regole di convivenza, si è dato avvio a questo progetto finalizzato in termini educativi un corretto approccio alla fruizione degli spazi e all'occupazione del tempo libero dei ragazzi e giovani. In particolare si è organizzata la presenza, per tre pomeriggi alla settimana, di due Educatori, in modo da poter offrire una proposta di attività strutturata che comprendesse sia laboratori in piccolo gruppo che un presidio educativo capace di intervenire in termini preventivi, indirizzando i ragazzi verso orme più costruttive dello stare insieme.

Nel 2019 al Progetto Biblioteca svolto a Traversetolo ha aderito, per ogni pomeriggio di attività, una media di 15 ragazzi.

Progetto "Pomeriggi in Ludoteca": prevede l'accompagnamento da parte di un Educatore professionale di un gruppo di ragazzi/e individuati dal Servizio Sociale territoriale, per lo svolgimento dei compiti pomeridiani, in un contesto di facilitazione e socializzazione, rappresentato dalla Ludoteca all'interno del Centro Polivalente di Monticelli Terme e del Centro "Le Ghiare" di Basilicanova. Nel 2019 al Progetto realizzato presso la Ludoteca/Biblioteca di Monticelli hanno aderito n. 12 ragazzi.

Di seguito si rappresenta il quadro economico di sintesi (con arrotondamenti) riferito al complesso dei servizi sopra descritto:

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG	CONSUNTIVO 2019
educativa-aggregativa minori	111.478,00	111.478,00	100.800,48

12 Servizi trasversali – Taxi Sociale

Il servizio, **garantito ad oggi da 47 volontari** (30 Auser e 17 Circolo Verdi) e **25 veicoli** (di cui 10 pulmini attrezzati per il trasporto di persone con disabilità) mantiene valenza trasversale alle diverse aree di lavoro, ma è da sempre connotato come prevalentemente rivolto all'utenza anziana e disabile del territorio, come per altro si può evincere dalla tabella di dettaglio territorio/target; fino al 2015 era conferito all'Azienda da quattro Comuni (Collecchio, Felino, Montechiarugolo e Traversetolo); dal 1 gennaio 2016, il Comune di Sala Baganza ha conferito all'Azienda il servizio di Taxi sociale, trasferendole contestualmente la proprietà di n.3 automezzi, di cui uno attrezzato al trasporti di persone con disabilità.

Le tariffazioni previste dal vigente regolamento di funzionamento del servizio non si applicano ai soggetti con grave disabilità (ai sensi dell'art. 3 - comma 3 della legge 104/92) per i quali sia riconosciuta la contribuzione del FRNA (Fondo Regionale per la Non Autosufficienza) a seguito di approvazione da parte della Commissione distrettuale UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale); tali interventi, sono erogati all'utenza in forma gratuita.

Di seguito si rappresentano i dati attività

UTENTI TAXI										
COMUNE / ANNO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Collecchio	155	150	135	141	145	132	131	133	121	108
Felino	133	108	70	61	63	42	43	31	33	31
Montechiarugolo	87	88	74	69	68	68	72	76	74	77
Sala Baganza*	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	58	42	35	35
Traversetolo	72	69	75	84	72	88	92	95	92	96
Pedemontana	447	415	354	355	348	330	396	377	355	347
<i>Fino al 2015 servizio in gestione al Comune di Sala Baganza; dal 1° gennaio 2016 all'Azienda Pedemontana Sociale</i>										
di cui										
Collecchio	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Adulti	10	8	5	7	8	5	4	2	4	5
Disabili	17	16	16	21	18	19	21	20	23	23
Minori	6	18	9	9	16	18	16	11	15	8
Anziani	122	108	105	104	103	90	90	100	79	72
Felino	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Adulti	6	3	2	2	2	1	2	2	2	2
Disabili	8	10	11	11	14	15	15	12	15	14

Minori	6	12	7	5	4	3	1	1	1	1
Anziani	113	83	50	43	43	23	25	16	15	14
Montechiarugolo	2010	2011	2012	2013	2014	2014	2016	2017	2018	2019
Adulti	1	1	3	2	1	2	1	0	1	1
Disabili	10	11	8	9	7	9	10	10	11	10
Minori				2	2	2	3	2	4	7
Anziani	76	76	63	56	59	55	58	64	58	59
Sala Baganza*	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Adulti	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	0	1	0	1
Disabili	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	9	9	7	7
Minori	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	6	6	4	7
Anziani	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	43	22	24	20
Traversetolo	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Adulti	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2
Disabili	13	12	15	15	16	18	16	16	17	17
Minori	6	14	8	12	8	7	8	4	2	4
Anziani	49	40	50	55	48	59	66	71	71	73

NUMERO TRASPORTI E KM PERCORSI

COMUNE /ANNO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Collecchio	5733	5026	4518	5454	5354	5408	7571	6105	6070	6071
Felino	3424	2420	2074	1988	2336	2104	2108	2126	2068	1873
Montechiarugolo	1901	1436	1403	1502	1511	1732	3123	2804	2978	2708
Sala Baganza*	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	2302	2217	1783	1645
Traversetolo	1522	2670	2855	4264	3940	4950	5321	6578	6375	5596
PEDEMONTANA	12580	11552	10850	13208	13.141	14194	20425	19830	19274	17893

**Fino al 2015 servizio in gestione al Comune di Sala Baganza; dal 1° gennaio 2016 all'Azienda Pedemontana Sociale*

COLLECCHIO	ANNO 2016 TOT KM: 154.088
	ANNO 2017 TOT KM: 135.721
	ANNO 2018 TOT KM: 129.299
	ANNO 2019 TOT KM: 126.148
FELINO	ANNO 2016 TOT KM: 87.394
	ANNO 2017 TOT KM: 87.142
	ANNO 2018 TOT KM: 77.664
	ANNO 2019 TOT KM: 72.634

SALA BAGANZA	ANNO 2016 TOT KM: 60.893
	ANNO 2017 TOT KM: 59.010
	ANNO 2018 TOT KM: 38.993
	ANNO 2019 TOT KM: 32.014
TRAVERSETOLO	ANNO 2016 TOT KM: 96.512
	ANNO 2017 TOT KM: 96.561
	ANNO 2018 TOT KM: 104.139
	ANNO 2019 TOT KM: 112.010
MONTECHIARUGOLO	ANNO 2016 TOT KM: 114.889
	ANNO 2017 TOT KM: 83.014
	ANNO 2018 TOT KM: 90.567
	ANNO 2019 TOT KM: 96.880

È opportuno rilevare che:

- a) la progressiva **diminuzione** del dato di **utenza** è da ricondursi all'entrata in vigore del nuovo Regolamento Unico di Gestione, avvenuta nel 2012, con relativa ridefinizione dei criteri di accesso ed ottimizzazione nell'utilizzo del servizio, anche attraverso viaggi condivisi con più beneficiari sul medesimo mezzo; negli anni 2012 – 2014, il dato di utenza si stabilizza attorno ad una media di circa 350 utenti; nel 2016 si registra invece una nuova crescita dei fruitori complessivi del servizio, che si attestano a 396, dovuta in parte al conferimento del Servizio in parola da parte del Comune di Sala Baganza a far data dal 1° gennaio 2016, ed in parte all'inserimento dei trasporti connessi ai Centri Diurni di Collecchio, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo, in quanto anche questi vengono ora pianificati dal Coordinamento Unico del Servizio di Taxi sociale; il **2018, con 355 utenti complessivi**, è in leggera flessione rispetto all'anno 2017, con un calo complessivo di 22 utenti (-5,8%) concentrato a Collecchio (-12), Felino (-2), Traversetolo (-3) e Sala Baganza (-7). In aumento il Comune di Montechiarugolo (+2); il 2019, con 347 utenti complessivi, è in leggera flessione rispetto all'anno 2018, con un calo di 14 utenti concentrato a Collecchio (-12), dato in gran parte dalla diminuzione dei minori che aderiscono al progetto di piscina organizzato dal comprensorio scolastico) e a Felino (-2), dimissione definitiva di un utente disabile.

b) il dato delle **tratte percorse (viaggi)**, mostra un calo complessivo, passando da 19.840 a 17.893 viaggi. Tale dato è sia correlabile al numero di beneficiari del servizio sia alle esigenze dei singoli, connesse alla frequenza settimanale dei trasporti. Nei Comuni di Montechiarugolo e Traversetolo si evidenzia un aumento dei Km percorsi nonostante un calo dei viaggi, dovuto nel Comune di Montechiarugolo a viaggi ripetuti fuori Provincia (Reggio-Emilia) e per entrambi i Comuni ai trasporti di accompagnamento di minori disabili al Centro estivo fuori Comune (Collecchio).

c) Nel corso dell'anno 2018 è stato acquistato un Ducato attrezzato per il trasporto di disabili dedicato al Comune di Traversetolo.

d) Prosegue la distribuzione della Carta e del Regolamento del Servizio Taxi sociale, avviata nel corso dell'anno 2017 con la logica di implementare la qualità degli standard del servizio e proseguire nel percorso di dialogo e trasparenza con la cittadinanza tutta.

Il dato di attività trova conferma nel relativo centro di costo, che per il 2019 fa registrare un risparmio generalizzato rispetto a quanto preventivato.

CDC	PREVISIONALE 2019	REVISIONE BDG MAGGIO	CONSUNTIVO 2019
taxi sociale	275.300,00	275.300,00	222.670,00

13 Bilancio consuntivo 2019 – (cfr. appendice)