



COMUNE DI TRENTO

Assessorato alle politiche sociali e pari opportunità

Servizio Attività sociali



RAPPORTO SOCIALE 2001 - 2011

“L'ESPERIENZA DI ATTUAZIONE

DEL PIANO SOCIALE DELLA CITTA' DI TRENTO”

© copyright 2012
Comune di Trento
Assessorato alle politiche sociali e pari opportunità
Servizio Attività Sociali
Via Alfieri, 16 38122 TRENTO

“L'esperienza di attuazione del Piano sociale 2001-2011”
a cura di Antonia Banal

Hanno collaborato alla stesura del documento:

Il servizio attività sociali, il servizio cultura, turismo e politiche giovanili, servizi all'infanzia, istruzione e sport, servizio casa e residenze protette, servizio sviluppo economico studi e statistica, servizi demografici e decentramento e tutte le circoscrizioni.

Foto in copertina: Franco Visintainer

***Per informazioni o copie del seguente documento:
servizio attività sociali 0461-884431 oppure antonia_banal@comune.trento.it***

Ringraziamenti

Si ringraziano per la collaborazione nella realizzazione di quanto raccolto in questo documento: tutti i Servizi del Comune di Trento, tutte le realtà di privato sociale, tutte le associazioni e gruppi dei territori, tutte le agenzie educative dei vari territori, tutte le altre istituzioni che negli anni hanno collaborato, tutte le realtà private ed economiche, tutti i cittadini impegnati individualmente.

Un ringraziamento particolare a tutti quelli che, dopo aver letto la bozza di questo documento, ci hanno offerto critiche e suggerimenti per migliorarlo fra cui i componenti della Commissione consiliare per le pari opportunità, le politiche sociali ed abitative. Grazie anche alla Direzione generale del Comune di Trento che, se pur a distanza, ha sempre seguito questo percorso con attenzione.

Grazie anche a tutti quelli che hanno saputo ispirare il lavoro di tanti operatori e cittadini: studiosi, politici, dirigenti, operatori sociali e cittadini particolarmente appassionati alla vita sociale della loro città.

*“Anche le città credono di essere opera della mente o del caso,
ma né l'una né l'altro bastano a tener su le loro mura.
D'una città non godì le sette o le settantasette meraviglie,
ma la risposta che dà a una tua domanda.
O la domanda che ti pone obbligandoti a rispondere...” Italo Calvino*

PREFAZIONE

Quando fu approvato dal Consiglio Comunale nel novembre 2001 il Piano Sociale della Città di Trento, esito di un articolato e diffuso percorso di partecipazione, fu definito come un "compito" che la Città si assumeva, mettendo al cuore delle politiche e dell'agire quotidiano una visione di "Comune Sociale".

Un compito e una visione che nascono dalla consapevolezza dell'impatto di tutte le politiche pubbliche sulla vita sociale, relazionale e sul benessere dei cittadini. Non si è trattato dunque di un semplice "piano dei servizi assistenziali", ma di un percorso di costruzione di senso di comunità e di appartenenza, capace di coinvolgere i cittadini e gli attori sociali là dove si vivono i reali e quotidiani problemi, per valorizzarne le reciproche risorse e pensare insieme le risposte, per costruire alleanze e condividere responsabilità.

I Poli Sociali sono stati sicuramente la concreta dimensione operativa di una Amministrazione che ha voluto declinare la lettura della specificità della domanda sociale e la volontà di intervenire con logiche mirate in situazioni differenti. Non si è trattato di un "decentramento" dei servizi, ma di una alleanza forte con chi vive e abita il territorio e conosce bene il proprio quartiere, fortemente interpretata insieme alle Circoscrizioni, per definire insieme le priorità di intervento e offrire risposte adeguate, ben oltre i servizi sociali tradizionali. Insieme alle Circoscrizioni, gli operatori dei Poli sociali hanno affrontato in questi anni i problemi della qualità della vita dei sobborghi e dei quartieri, con il coinvolgimento della cittadinanza, in progetti di comunità capaci di costruire reti di protezione e di prevenzione, capaci di contrastare solitudini e disagio, di cui oggi riusciamo a leggere il valore e a coglierne i frutti.

La nostra Città infatti oggi può affrontare con maggior fiducia la complessità dei problemi sociali emergenti, la crescente presenza di fragilità relazionali e familiari, la vulnerabilità economica, le nuove domande di cittadini sempre più anziani, di cittadini di diverse nazionalità e culture, di solitudini a tutte le età, proprio perché vi è questa esperienza concreta di progettualità sociale, organizzata nella continua tessitura di relazioni, di senso civico, di attenzione alla propria comunità.

Voglio quindi anzitutto ringraziare chi in questi anni si è messo in gioco, con il proprio sapere professionale, con il proprio spirito di servizio alla comunità, con il proprio senso di responsabilità civica in questo itinerario di costruzione del "Comune Sociale". Questo progetto di "Città Sociale" ha raggiunto e coinvolto sempre più servizi dell'Amministrazione e sempre più mondi del tessuto economico, culturale ed educativo dei territori, in alleanze inedite e virtuose.

Questa è una idea di comunità che nessuno può imporre o programmare, nasce dalla storia e dall'esperienza di vita della gente, si impara, si respira, si pratica nella quotidianità e caratterizza la coesione sociale come capitale relazionale di insostituibile valore.

Oggi vediamo la necessità che la vita delle famiglie sia sostenuta con politiche concrete di promozione e di servizi, vediamo anche quanto sia necessario che non siano il luogo unico ed esclusivo delle funzioni di cura, di assistenza e di promozione della persona, sappiamo bene quanto sia importante che intorno ad ogni famiglia vi sia una comunità capace di sostenerne e dividerne i compiti.

In questo documento sulla esperienza di attuazione di dieci anni di Piano Sociale troviamo

sinteticamente ripresi i valori guida, gli obiettivi e le azioni in relazione alle aree e ai contesti di vita. Troviamo anche una Città che ha maturato esperienze, attuato progetti, sperimentato soluzioni, cercando di accompagnare il cambiamento demografico e sociale con un forte investimento nella partecipazione e nel protagonismo responsabile dei cittadini.

Come tutti i documenti non può riuscire a restituire la costante e continua riflessione, le correzioni "strada facendo", i problemi gestionali, le difficoltà e le innovazioni sperimentate. Abbiamo provato a descrivere sinteticamente una esperienza che in realtà è una esperienza collettiva che occorrerebbe narrare a più voci.

La pianificazione sociale infatti non è concepita dalla nostra Amministrazione come un progetto rigido da eseguire in modo inflessibile entro tempi dati (una razionalità che appartiene ad altri campi dell'agire umano). Alla pianificazione sociale corrisponde una razionalità riflessiva, sperimentale, aperta al cambiamento, fondamentalmente relazionale. Per questo abbiamo cercato di alzare via via il livello della partecipazione e del coinvolgimento, sia internamente all'Amministrazione tra i vari Assessorati, sia con le Circoscrizioni e le altre Istituzioni pubbliche, sia con il privato sociale, il terzo settore, il volontariato, sia aprendoci ad alleanze con i mondi economici, aziendali, del credito, del commercio, nella convinzione che una Città si fa comunità di cura, comunità operosa, se si sente anche comunità di destino.¹

Oggi ci confrontiamo con imponenti cambiamenti di scenario dal punto di vista economico, politico, normativo, demografico, e con l'esigenza di ripensare i le politiche sociali, la loro legittimazione e la loro sostenibilità. Stiamo incamminandoci verso un nuovo Progetto Sociale di "Città-Comunità delle relazioni", insieme ai Comuni di Aldeno, Cimone e Garniga Terme che assumono con il Comune di Trento la titolarità della gestione dei Servizi Sociali Territoriali per il territorio Val d'Adige.

E' dunque un tempo di profonda innovazione quello che ci attende, un tempo in cui far fronte anche alla riduzione delle risorse economiche con maggior pensiero "sociale", ossia con la collaborazione, la condivisione e la cooperazione, mettendo "in Comune" beni e servizi. Perchè la sostenibilità sociale è ben altra cosa rispetto all'economia di mercato e l'impegno economico per garantire a tutti i cittadini i servizi di assistenza necessari e la loro qualità non può che essere proposto come un investimento a responsabilità diffusa e altamente redditizio in qualità della vita e in protezione del futuro, personale e sociale, per le prossime generazioni.

Con gratitudine e con la consapevolezza che l'immenso capitale sociale costruito in questi anni si può amministrare solo insieme ai cittadini.

Violetta Plotegher
Assessore alle Politiche Sociali
Comune di Trento

¹ Eugenio Borgna – Aldo Bonomi, *Elogio della depressione*, Torino, Einaudi, 2011)

Indice

Prefazione

L'esperienza di attuazione del Piano sociale della città di Trento: considerazioni metodologiche	9
---	---

Cosa e come valutare l'esperienza di attuazione del Piano sociale 2001-2011	11
---	----

Cosa è possibile trovare nel documento	12
--	----

L'esperienza ci insegna...alcune considerazioni generali	14
--	----

SEZIONE A: PIANIFICARE IL GOVERNO DELLE POLITICHE SOCIALI	18
--	----

1. I principi fondanti il Piano sociale del Comune di Trento	
--	--

2. Il processo di pianificazione come costruzione sociale	
---	--

3. Gli ambiti di intervento definiti dal Piano sociale	
--	--

SEZIONE B: GLI ASSETTI FUNZIONALI E GESTIONALI	21
---	----

1. Il Governo della Città	22
---------------------------	----

2. L'organizzazione dei servizi	27
---------------------------------	----

3. Una politica di qualità delle relazioni fra pubblico e privato e le funzioni di garanzia e tutela dei cittadini	39
---	----

SEZIONE C: ANALISI DELLE POLITICHE ESISTENTI E LE QUATTRO LINEE DI INTERVENTO	55
--	----

4. Politiche sociali per le famiglie	56
--------------------------------------	----

5. Politiche sociali per gli adolescenti ed i giovani	73
---	----

6. Politiche sociali per gli adulti	89
-------------------------------------	----

7. Politiche sociali per l'età anziana	106
--	-----

Il quadro economico	117
---------------------	-----

Allegato: Interventi Servizio Attività Sociali i dati dal 2001 al 2011	
--	--

L'ESPERIENZA DI ATTUAZIONE DEL PIANO SOCIALE DELLA CITTA' DI TRENTO CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE

Accostarsi ad un lavoro di valutazione di quanto accaduto nei 10 anni di esperienza di attuazione del Piano sociale del Comune di Trento ha significato, innanzitutto, tenere ben presenti tre aspetti: **la direzione verso cui tendere** indicata dal Piano sociale nel 2001, **il metodo assunto** dall'amministrazione comunale per raggiungerla e la contingenza che ci porta nei prossimi mesi a costruire e scrivere il nuovo **Progetto sociale "Città-Comunità delle relazioni"**, (il Piano sociale del territorio Val d'Adige).

1. La direzione presa dalle politiche sociali dal 2001 ad oggi

La spina dorsale del Piano sociale dalla quale discendono azioni, interventi e progetti che hanno avuto finalità e obiettivi sociali in questi 10 anni, può essere riassunta dalla frase che riportiamo come introduzione a questo documento:

"...Si passi da un sistema che affida l'orientamento della società ad una razionalità sovra-ordinata di tipo impersonale ad uno dove le istituzioni non siano più centri univoci del potere, ma diventino responsabili dell'attivazione di forme di progettazione e azione sociale che si moltiplichino e si differenziano...."

La direzione è chiara e, per molti versi, anticipatoria di una serie di fenomeni socio-economici, adeguamenti metodologici e normativi che in questi anni ci siamo trovati ad affrontare ed implementare.



Gli esempi e le esperienze realizzate e maturate negli anni di attuazione del Piano sociale rispetto a questa area sono innumerevoli e sono stati raccolti in questo documento.

2. Il metodo per costruire ed attuare le linee di politica sociale individuate dal Piano

Il Piano sociale del 2001, non indicava solo una direzione, ma anche un **metodo** con cui fare il passaggio da un sistema all'altro. Esso indicava modalità specifiche su come impostare il lavoro di progettazione nel campo delle politiche sociali:

Analisi della domanda: la domanda, i bisogni dei cittadini non possono più essere definiti solo a priori da un gruppo di esperti o di amministratori che per quanto "illuminati" per definirla correttamente hanno la necessità di partire dal punto di vista di chi il bisogno lo vive, da chi pone la domanda e, attraverso vari sistemi di alleanza, può definirla in maniera condivisa.

Partecipazione: è necessario aumentare il livello di partecipazione dei cittadini alla costruzione delle politiche sia in termini di responsabilizzazione verso bisogni in aumento che diventano sempre più complessi che in termini di movimentazione di risorse che vadano a compensare la diminuzione di altri tipi di risorse.

Territorializzazione: si richiama a gran forza la necessità di dislocare i servizi territorialmente in modo da facilitare l'accesso al cittadino, ma, contemporaneamente, si sottolinea anche la necessità di avere operatori presenti sui territori e collegati con gli stessi, in modo che riescano ad intercettare e valorizzare capillarmente problemi, ma anche risorse dei vari territori.

Trasversalità: si introduce il concetto di Comune sociale che spinga l'azione della pubblica amministrazione verso una ricerca continua di alleanze con soggetti diversi in modo da tenere presente e monitorare le implicazioni sociali di ogni suo agire e predisporre nuove alleanze strutturali che permettano di affrontare i problemi sociali in maniera coordinata e complessiva.

3. Dal Piano sociale della Città di Trento al Piano sociale del Territorio Val d'Adige "Progetto sociale Città-Comunità delle relazioni"

L'altro presupposto che ha orientato questo lavoro è stata la contingenza che vede l'amministrazione comunale impegnata nella costruzione del nuovo Piano sociale del Territorio Val d'Adige.

La LP 16.06.2006, n. 3, recante "Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino", prevede che i Comuni di Trento, Aldeno, Cimone e Garniga Terme costituiscano un unico territorio per la gestione in forma diretta delle funzioni e dei servizi oggetto di trasferimento nell'ambito della riforma istituzionale.

La Convenzione per la gestione delle funzioni dell'assistenza scolastica, dell'assistenza e beneficenza pubblica, dell'edilizia pubblica e sovvenzionata e dell'urbanistica è stata stipulata il 27 settembre 2011 e dal 2012 tali funzioni vengono gestite in forma associata.

In questo contesto si colloca anche la costruzione del primo Piano sociale di Comunità per il Territorio Val d'Adige, secondo quanto disposto dalla legge provinciale 13/2007 e dalle Linee guida per la costruzione dei piani sociali di Comunità, adottate dalla Giunta provinciale.

La città di Trento, com'è noto, si era già data, nel 2001, un Piano sociale che ha profondamente rivisto e trasformato l'organizzazione e il modo di agire del Comune inteso come "Comune sociale".

La verifica dello stato di attuazione del Piano sociale di Trento 2001-2011 è stata quindi anche finalizzata a raccogliere buone prassi e nodi critici del lavoro fin qui svolto in modo da poter orientare il processo di pianificazione futuro in coerenza con il sistema fino ad ora adottato.

Questo è un documento frutto del lavoro diretto ed indiretto dei vari soggetti che in questi anni hanno collaborato alla costruzione delle politiche sociali nella nostra città:

- è stato costruito con il concorso dei servizi sociali, delle altre strutture dell'Amministrazione comunale coinvolte nel Piano sociale 2001 e delle risorse formali ed informali del territorio;
- costituisce uno degli elementi a sostegno della costruzione del Progetto sociale del territorio Val d'Adige.

Tutte le azioni, gli interventi, i progetti sono stati rivisti al fine di ricavarne il maggior numero di informazioni che possano essere utili a rafforzare sistemi di pianificazione, progettazione e valutazione delle politiche sociali dei prossimi anni.

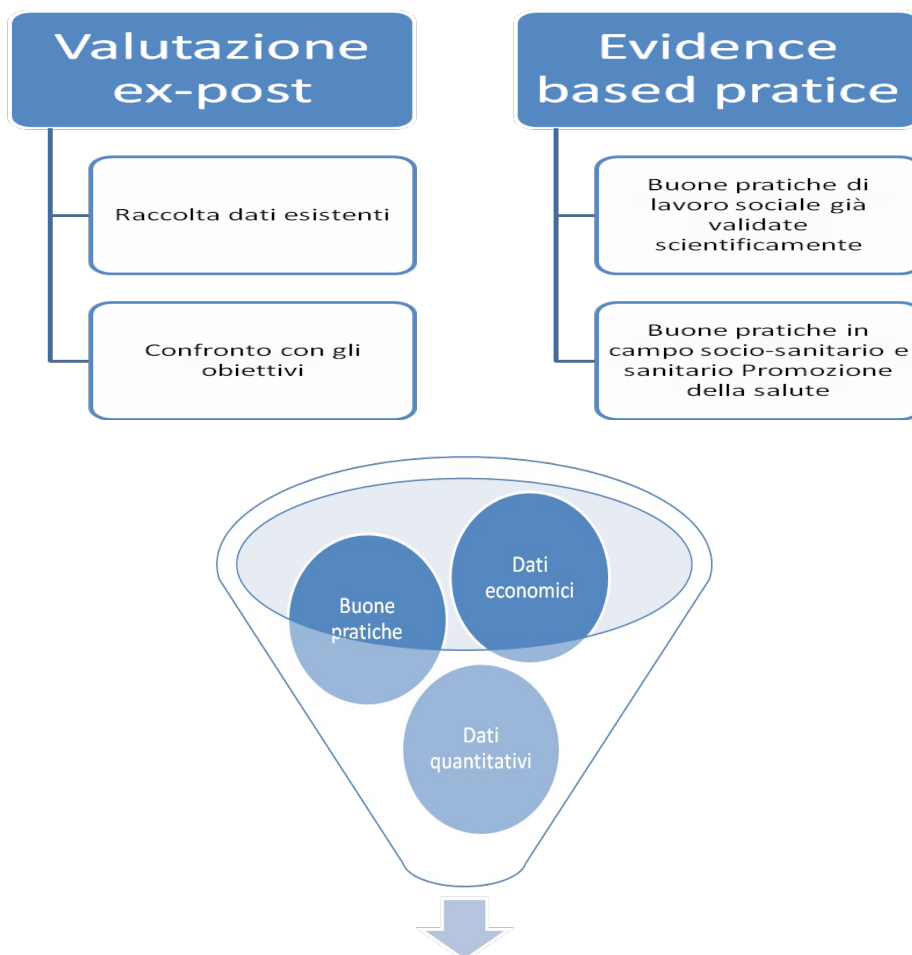
Tutto ciò alla luce del fatto che dal primo gennaio 2012, il Comune di Trento è chiamato a gestire in forma diretta ed associata con i Comuni di Aldeno, Cimone e Garniga Terme il budget riguardante le funzioni locali.

COSA E COME VALUTARE L'ESPERIENZA DI ATTUAZIONE DEL PIANO SOCIALE 2001-2011

Il Piano sociale indicò allora una direzione ed un metodo per raggiungere una finalità ben precisa. All'interno di questa finalità pose anche la dimensione della necessità di sviluppare sistemi e modelli di valutazione, senza però definirne aree, ambiti e indicatori.

A dieci anni ci si appresta a tirare le somme attraverso una **valutazione ex-post** che ha tentato, attraverso la **raccolta di dati** riguardanti le attività realizzate, un **confronto con gli obiettivi** che il Piano sociale aveva indicato grazie anche ad un processo di definizione partecipato.

Dal punto di vista metodologico il lavoro sociale, inoltre, offre alcune altre chiavi di lettura valutativa grazie ad una serie di **"buone prassi"** scientificamente già validate.



Questo lavoro ci permette di mettere a sistema aree e criteri di valutazione espliciti e condivisi per il futuro PROGETTO SOCIALE DI AMBITO

L'attività valutativa, infine, ha un obiettivo ulteriore che riguarda l'**apprendimento**: in un sistema che si propone di modificarsi a seconda dei problemi emergenti e della complessità dei bisogni dei propri cittadini, l'attività di valutazione diventa atto riflessivo che permette a tutti gli attori partecipanti di condividere la lettura di quanto fatto fino a quel momento e ri-orientare l'azione alle nuove necessità. Di questo hanno fatto esperienza sia gli operatori (pubblici e privati) che i cittadini (singoli ed associati) coinvolti nei vari progetti ed interventi.

COSA E' POSSIBILE TROVARE NEL DOCUMENTO

Questo documento raccoglie in forma organica informazioni, dati, azioni, interventi ed esperienze lette attraverso le indicazioni dei quattro principi metodologici indicati dal Piano sociale, **l'analisi della domanda situata, la partecipazione nella costruzione delle politiche sociali, la territorializzazione e la trasversalità dei servizi e degli interventi.**

1. ANALISI DELLA DOMANDA SITUATA E DEI PROBLEMI SOCIALI

- **il confronto fra la situazione socio-demografica di allora con quella di oggi per fase del ciclo di vita** (famiglie, bambini-adolescenti-giovani, adulti, anziani); Nella sezione riguardante le linee di intervento per ciclo di vita, al fine di facilitare il confronto fra la situazione attuale e quella di 10 anni fa, dal punto di vista socio-demografico e di analisi dei bisogni sociali, prima di descrivere le azioni messe in atto in questi 10 anni, viene proposto un breve raffronto fra i dati demografici del 2000 e del 2010 corredato da una sintetica descrizione dei fabbisogni sociali e rispettivi cambiamenti;
- a questa lettura, negli anni, si è aggiunta una **lettura sempre più capillare della situazione dei vari territori** della città come si può approfondire nella sezione **“Quaderno dei cantieri di coesione sociale” (pubblicato a parte)** dedicata completamente ai progetti territoriali scritto attraverso i documenti dei Poli sociali e delle Circoscrizioni;
- **riflessioni ed analisi** raccolte attraverso il lavoro dei numerosi luoghi partecipativi attivati in questi anni (tavoli e gruppi di lavoro, progetti tematici, ecc.)

I documenti realizzati in questi anni rispetto all'analisi dei bisogni della popolazione e delle risorse dei territori sono numerosissimi, non sono quindi stati riportati tutti in questa sede, ma nel documento vengono segnalati link dove cercare gli approfondimenti in caso di interesse.

2. LA PARTECIPAZIONE ALLA COSTRUZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI

Negli anni sono proliferati i luoghi, **le azioni e gli interventi volti a favorire la partecipazione** dei cittadini singoli o associati alla costruzione delle politiche sociali. E' stato possibile quantificare **quanti e che tipo di soggetti hanno partecipato e a che livello**. Le esperienze partecipative descritte evidenziano luci ed ombre di questo tema, ma in ogni caso creano le condizioni affinché si possa, ora, passare da una partecipazione “informativa e consultiva” ad una “co-responsabilizzazione nelle decisioni e nelle azioni”.

3. TERRITORIALIZZAZIONE

E' stato possibile capire **quanto e come si sono sviluppati i progetti territoriali**, quali azioni hanno prodotto e come sono riusciti a produrre cambiamento sociale. Per contro ciò mette in luce anche quali ambiti e territori sono stati meno attraversati dalle attività di progettazione sociale.

4. TRASVERSALITA'

E' stato possibile anche evidenziare **quante e quali alleanze si sono sviluppate**, quali problemi hanno affrontato e quali non sono riusciti ad affrontare, chiedendosene anche il perché.

Molto di quanto è stato fatto in questi 10 anni di “esperienza di pianificazione” è descritto in questo documento, ma molto altro è già raccolto in una variegata ed approfondita documentazione prodotta da tutti i soggetti (istituzionali e non) che hanno collaborato a vari livelli alla costruzione di un sistema di “welfare di comunità” che può essere oggi considerato ben impostato benché sensibile agli impulsi normativi e di sistema dei nostri giorni.

Nella **Sezione A “Pianificare il governo delle politiche sociali”** vengono ripresi sinteticamente i principi fondanti del Piano sociale del Comune e viene riportato alla memoria il processo di costruzione dello stesso. In seguito vengono presentate la descrizione e le valutazioni raccolte rispetto agli obiettivi fissati ai rispettivi interventi realizzati per sezione e linea di intervento così come dallo schema seguente:

SEZIONE B – GLI ASSETTI FUNZIONALI E GESTIONALI DEL GOVERNO DELLE POLITICHE SOCIALI OBIETTIVI E AZIONI

- il governo della città
- l'organizzazione dei servizi sociali
- la qualità delle relazioni tra pubblico e privato
- le funzioni di garanzia e tutela dei cittadini
-

SEZIONE C – L'ANALISI DELLE POLITICHE ESISTENTI E LE QUATTRO LINEE DI INTERVENTO OBIETTIVI E AZIONI

- le politiche per le famiglie
- Le politiche per gli adolescenti e giovani
- le politiche per gli adulti
- le politiche per gli anziani.

A completamento del quadro attuativo del Piano sociale sono state raccolte anche tutte le azioni che, in questi dieci anni, sono state rivolte a gruppi di persone e ambiti di bisogno che il lavoro di analisi dei bisogni svolto più di dieci anni fa non aveva precisamente identificato ma che, il lavoro quotidiano degli operatori a fianco dei cittadini (in difficoltà o volontari), ha permesso di intercettare: adulti e famiglie straniere, persone vittime di tratta o reati, ecc.

In particolare, sono andati via via strutturandosi progetti rivolti a zone o quartieri della città che hanno dato vita ad una linea di intervento che possiamo definire come “interventi di coesione sociale”. Tali progetti si caratterizzano per perseguire obiettivi a lungo termine e sono andati a comporre quello che è stato definito il **“Quaderno dei progetti di coesione sociale”** che riassume storia, fasi e passaggi, obiettivi e risultati raggiunti dei più di 40 progetti realizzati e radicati nelle varie zone della città in collaborazione con le Circoscrizioni, i Poli sociali, il Privato sociale, le associazioni di volontariato ed i cittadini anche singolarmente.

L'ESPERIENZA CI INSEGNA....ALCUNE CONSIDERAZIONI GENERALI

Prima di addentrarci nella rendicontazione e valutazione specifica di azioni ed interventi rispetto alle sette grandi aree indicate dal Piano sociale del 2001, possiamo già proporre alcune riflessioni di carattere generale emerse dal lavoro svolto.

1. Analizzare la domanda nei luoghi dove essa si esprime in collaborazione con altri soggetti



Il metodo di analisi dei bisogni indicato dal Piano sociale ed utilizzato in questi anni, ha **affinato la capacità dell'Amministrazione di cogliere i segnali di mutamento dei problemi sociali** provenienti dalla società civile, **sia a livello cittadino che circoscrizionale o di quartiere.**

La conoscenza del territorio, attualmente deriva da una serie di **fonti diversificate** che assicurano un livello di lettura dei problemi sociali sostanzialmente completo. A questa lettura concorrono sia Servizi diversi dell'amministrazione che soggetti non istituzionali (come ad esempio soggetti del terzo settore o associazioni di settore) che dialogano con essa attraverso i suoi soggetti territoriali. Si costruiscono e si aggiornano almeno annualmente, ma in molti casi, anche semestralmente, analisi territoriali (circoscrizione, quartiere) e/o per linea di intervento (adulti, anziani, ecc.)

La conoscenza capillare e sempre aggiornata dei problemi dei cittadini ha permesso un **maggior radicamento** degli interventi nelle reali necessità delle persone e delle comunità ed una conseguente **maggior efficacia.**



Abbiamo potuto constatare che **progetti o iniziative non realmente sentite dalla popolazione dei vari territori hanno avuto vita breve** o si sono velocemente indirizzati verso bisogni ed esigenze più percepite e condivise (alcune di queste esperienze sono descritte nel "Quaderno dei cantieri di coesione sociale").

La conoscenza dei problemi dei vari territori della città è ormai capillare e condivisa fra più soggetti (Circoscrizioni, Poli sociali, Terzo settore, Associazioni e gruppi di volontariato) che in molti casi hanno implementato **buone prassi di collaborazione e di condivisione di visioni ed azioni.**



Per contro, la specificità delle letture dei territori ha, in alcuni casi prodotto anche una certa diversificazione e frammentazione degli interventi che a volte ha creato un'immagine confusa dell'operatività dell'amministrazione.

Negli ultimi anni sono sempre più numerose le **spinte ad un maggior coordinamento dei vari livelli** (politico, istituzionale ed operativo) che va, (a maggior ragione ora, in una situazione di crisi socio-economica), assolutamente perseguito.

2. Territorializzazione

Attraverso l'implementazione dei Poli sociali e la collaborazione degli stessi con le Circoscrizioni, possiamo dire che i cittadini hanno visto **aumentate le loro possibilità di interagire in maniera immediata con l'amministrazione.**

La presenza di operatori della pubblica amministrazione che interagiscono con il mondo dell'associazionismo

ha moltiplicato all'infinito le **occasioni per i cittadini di essere raggiunti da informazioni** rispetto ai servizi e gli interventi che l'amministrazione offre loro.



Questo aspetto ha, in alcuni casi, evidenziato anche contraddizioni o scollamento fra azioni di Servizi diversi, ma ha anche permesso la maturazione di alcune realtà e di numerosi cittadini, che nel tempo, hanno imparato a rapportarsi con i vari referenti dell'amministrazione in maniera diversificata.



Grazie al lavoro promozionale sui territori si è assistito ad una graduale (se pur disomogenea) **assunzione di responsabilità sociale** anche da parte di soggetti non istituzionali o non direttamente rivolti a problematiche sociali: molte sono le esperienze che vedono seduti allo stesso tavolo come referenti di azioni sociali realtà di natura diversa accomunate dalla volontà di "prendersi cura" del proprio territorio.

Alcuni soggetti come Istituzioni varie, le Casse Rurali, i Supermercati ed alcune ditte private hanno raccolto la sfida di contribuire ad iniziative ed azioni sociali costruite nei territori in cui hanno sede incontrando comunione di interessi per il bene comune e condividendone finalità ed obiettivi. Non sempre e poco si è riusciti a coinvolgere alcuni mondi economici e dell'occupazione che, anche alla luce dei fenomeni socio-economici che si stanno verificando in questi ultimi anni, risulta essere un'**area che andrà sicuramente maggiormente analizzata e curata**.



Le occasioni di far nascere interventi laddove il bisogno, oltre ad essere concreto, è riconosciuto da un certo numero di realtà, si sono moltiplicate nel tempo e modificate a seconda dei cambiamenti che la società attraversava: in questo senso si guardi a tutte quelle esperienze di sostegno alle famiglie o agli anziani che, partite a livello territoriale, sono giunte ad un coordinamento cittadino. Questo anche al fine di ottimizzare le risorse, rendere più omogenea la risposta ai bisogni e costituire un soggetto che potesse diventare non solo interlocutore, ma anche partner nell'azione di perseguimento del benessere comune dell'amministrazione.

3. Trasversalità

In quest'area risulta necessario dedicare una particolare attenzione al rapporto fra Pubblica Amministrazione ed il **Terzo settore**, rapporto che è stato e dovrà rimanere fondamentale nella costruzione di risposte efficaci e di qualità.

Nelle numerose esperienze di progettazione partecipata descritte in questo documento le realtà del privato sociale hanno avuto un ruolo che è andato in parte modificandosi man mano che direzioni e metodo cambiavano a seconda dei problemi affrontati nei vari territori.



Per molti problemi si è potuta abbandonare almeno parzialmente la strada della sola assistenza proprio perché il privato sociale è stato capace di innovare modalità di intervento e di progettazione delle proprie azioni sui territori.

Le alleanze fra istituzioni e cittadini sono state in molti casi mediate dal lavoro degli operatori di territorio dei Poli sociali e delle realtà di privato sociale che hanno saputo offrire quell'azione di "empowerment" e di sviluppo che ha permesso la crescita di esperienze di auto-gestione di spazi e di attività da parte di comuni cittadini residenti in risposta a bisogni di loro concittadini.

Prova di ciò sono alcune esperienze di azioni ed interventi così ben radicati nei vari territori che in alcuni casi si sono resi autonomi dal sostegno dell'amministrazione o dal lavoro dei professionisti complicando, piacevolmente, anche se non poco, questo lavoro di rendicontazione.

Non nascondiamo che, in alcune aree e per alcuni progetti, il lavoro di condivisione di analisi,

obiettivi e progettazioni comuni ha incontrato **difficoltà collegate ad interessi diversi e contrastanti** portati dalle varie realtà. In particolare la co-presenza di riferimenti (territoriali e cittadini, tecnici e politici) rispetto al sostegno anche economico di alcune iniziative in alcuni casi si è rivelata confusiva in termini di procedure e collaborazioni.



Quest'area può essere, sicuramente, considerata una di quelle su cui l'amministrazione può lavorare in termini di maggior coordinamento e trasversalità nella presa in carico dei problemi sociali espressi nei vari territori.

Un punto critico da non sottovalutare riguarda il fatto che creando alleanze soprattutto su problematiche riconosciute come importanti dai soggetti dei vari territori, il rischio sia quello che sfuggano all'attenzione **fasce di disagio personale e sociale non percepite come importanti dalle comunità** stesse. Conseguentemente le situazioni "non trattabili" da queste alleanze si riversano naturalmente verso i servizi sociali già sovraccarichi di utenza e, soprattutto, attualmente privi di strumenti adatti a rispondere a tali esigenze.

La città, in questi anni, è profondamente cambiata soprattutto per la presenza di problematiche sempre più complesse che necessitano di alleanze sempre più allargate e di una sempre maggior radicata trasversalità di intervento: **l'intreccio fra le varie aree delle politiche pubbliche e di quelle sociali** è sempre più evidente sia a livello cittadino che circoscrizionale o di quartiere.

4. La partecipazione

Questo ambito ha visto un aumento costante e continuo dei luoghi e delle possibilità di partecipazione dei cittadini, del volontariato e del privato sociale alla costruzione del disegno delle politiche sociali.



Una delle difficoltà iniziali, ma che in alcune situazioni possiamo considerare in parte superata, è stata quella di passare da atteggiamenti verso l'amministrazione di richiesta o di delega ad atteggiamenti di co-responsabilizzazione nel portare avanti azioni definite e costruite assieme.

Questo aspetto è stato comunque via via monitorato attraverso un sistema di valutazione² che raccoglie indicatori che permettono di analizzare il tipo ed il grado di collaborazione delle varie realtà partecipanti al processo.



Il **volontariato**, bene prezioso e di cui la nostra città è ricca, sta attraversando una fase di mutamento che presenta sia alcuni nodi critici che possibilità di sviluppo:

- l'esperienza decennale di molte realtà di volontariato ha permesso di intraprendere il passaggio dal concetto di volontariato come azione che sostituisce la pubblica amministrazione laddove essa non riesce a coprire i bisogni a quello di cittadinanza attiva, al **volontariato partner dell'amministrazione** a tutti gli effetti nel prendersi carico di problemi comuni. **Indirizza l'azione, non solo la svolge, indica bisogni, ma intuisce e sperimenta assieme alle istituzioni soluzioni innovative e soprattutto condivise.** In questi anni sono stati superati alcuni snodi che hanno permesso ai soggetti istituzionali e informali di collaborare verso fini comuni pur mantenendo distinti compiti e ruoli che devono essere stati e devono rimanere diversi;
- attualmente, però, possiamo dire che quasi tutte le associazioni stanno vivendo una fase di mancanza di ricambio generazionale, fenomeno presto spiegato con il mutamento della situazione della nostra società (meno donne casalinghe, meno persone che vanno in pensione abbastanza giovani, più isolamento sociale e spostamenti nel territorio). Rispetto a questo tema è necessario impostare un confronto ed una riflessione perché assieme alla società stanno cambiando anche i

² Sistema di valutazione che viene ampiamente descritto nel capitolo riguardante la linea "Politica di qualità delle relazioni fra pubblico e privato", Obiettivo numero 4 = Sviluppare programmi di verifica e valutazione

modi di “fare o essere volontario”.

I tavoli ed i gruppi di lavoro territoriali hanno permesso la presenza nella stessa sede decisionale di rappresentanti politici, istituzionali e di volontariato: nelle situazioni in cui questa collaborazione ha funzionato la formula si è dimostrata vincente per l'efficacia degli interventi e per il radicamento degli stessi nei bisogni reali dei territori. Si ritiene, quindi, che pur nella complessità della gestione di tali spazi partecipativi, sia necessario continuare ad offrire a sempre più persone e soggetti della società civile l'opportunità di essere presenti e fare la propria parte, in quanto rimangono ancora escluse parti della popolazione che non sono ancora sufficientemente rappresentate.

In conclusione, il Comune di Trento, assieme ai Comuni di Aldeno, Cimone e Garniga Terme, può definirsi pronto per accettare la sfida della pianificazione sociale partecipata lanciata dalla Legge provinciale n. 13/2007 avendo acquisito un metodo che permette di essere in contatto costante con i cambiamenti socio-economici in atto, i bisogni dei propri cittadini e le numerose risorse dei suoi territori. Il lavoro che lo attende riguarda soprattutto la capacità di mettere a sistema le innumerevoli esperienze realizzate in questi primi dieci anni per individuare linee e priorità condivise verso cui indirizzare gli sforzi di tutti.



Sezione A : Pianificare il governo delle politiche sociali

- 1. I principi fondanti il Piano sociale del Comune di Trento**
- 2. Il processo di pianificazione come costruzione sociale**
- 3. Gli ambiti di intervento definiti dal Piano sociale**

1. I principi fondanti del Piano sociale del Comune di Trento

Il principio di fondo che ha orientato la definizione del Piano sociale nel 2001 e che sta alla base del tipo di pianificazione sociale che esso ha adottato è stato quello della necessità di passare da un **sistema di politiche sociali definito “di government” ad uno definito “di governance”**.

Sostanzialmente si è passati *“da un sistema che affidava l’orientamento della società ad una razionalità sovra-ordinata di tipo impersonale ad uno dove istituzioni politiche e burocratiche non sono più identificabili come centri univoci del potere, ma diventano soggetti responsabili dell’attivazione di forme di progettazione e azione sociale che si moltiplicano e si differenziano e, per sviluppare benessere, devono promuovere dialogo e comunicazione in una prospettiva di bene comune socialmente legittimata”* (2001, Fazzi, Scaglia).

Il **processo di pianificazione sociale** attivato alla fine degli anni '90 proponeva, quindi, un rovesciamento di prospettiva: abbandonava la definizione meramente giuridica del concetto di bisogno come categoria universale e metteva la domanda (un insieme di bisogni espressi e condivisi fra soggetti diversi) al centro del disegno delle politiche sociali.

La “domanda situata” rinvia ad un’idea di cittadinanza profonda e sostanziale da cui derivano alcuni corollari che hanno contraddistinto da allora un nuovo modo di costruire le politiche sociali:

- il **concetto di partecipazione** esteso alle dimensioni ed ai soggetti che rappresentano la domanda sociale, cioè alla comunità nel suo insieme, famiglie, attori informali, cittadini;
- la **territorializzazione** degli interventi non solo in termini di decentramento dei servizi, ma nel tentativo di intercettare le risorse e le dinamiche costruttive presenti in ogni comunità;
- la **trasversalità**: cioè la capacità di rispondere in maniera integrata a domande differenziate, rispondere ai problemi delle persone così come sono percepiti dalle persone direttamente interessate attraverso risposte che vadano oltre le possibilità offerte dalle procedure standardizzate.

Il tentativo, quindi, è stato quello di superare la retorica della pianificazione razional-comprensiva andando a governare dinamiche e processi aperti alla sperimentazione, all’interazione, all’apprendimento organizzativo³.

Rinnovata attenzione al tema della pianificazione sociale viene portata oggi dalla Legge provinciale n. 13/2007 che prevede, in particolare, che la programmazione sociale si espliciti mediante l’adozione dei piani sociali di Comunità che vadano a confluire nel Piano sociale provinciale in una dinamica di aggiornamento reciproco.

Molti dei principi e degli strumenti contenuti nella legge riprendono quanto anticipato dal modello di pianificazione sociale adottato dal Comune di Trento alcuni dei quali vengono qui riproposti per evidenziare i punti in comune dei due percorsi:

- **Sussidiarietà** tra i diversi livelli di competenza istituzionale e tra i soggetti che, collaborando al perseguimento delle finalità della legge, partecipano alla costruzione della comunità responsabile e solidale. Gli enti locali promuovono, inoltre, l’autonoma iniziativa dell’individuo e delle aggregazioni a cui aderisce, per favorire la partecipazione dei cittadini alla costituzione del sistema integrato dei servizi sociali. Si riconoscono come soggetti attivi: i cittadini (singoli o associati in organizzazione), le famiglie, le aziende pubbliche di servizi alla persona, il terzo settore (comprensivo di cooperative sociali, organizzazioni di volontariato, ass. di promozione sociale, enti di patronato, imprese sociali e fondazioni) e le organizzazioni sindacali operanti a livello provinciale;
- **Diritto all’aiuto, emancipazione e responsabilità** di attivarsi di coloro che hanno bisogno, anche temporaneo e rispondenza ai criteri di responsabilità sociale, quale principio etico di rispetto degli interessi espressi da tutti i soggetti coinvolti nell’attuazione degli interventi;
- **Coordinamento con le altre politiche** che concorrono al benessere della persona.

³ 2001, Fazzi, Scaglia, il governo della città nella trasformazione del welfare

2. Il processo di pianificazione come costruzione sociale

Come si legge dalle pagine del Piano sociale il principio guida del modello di pianificazione adottato dal Comune di Trento è la responsabilizzazione di due attori fondamentali: l'organo politico e la comunità. Per coinvolgere tutti gli Assessorati nell'assunzione della responsabilità diretta in materia di politiche sociali fu attivato un **Tavolo comunale** di indirizzo e monitoraggio del processo di pianificazione che ha funzionato per l'intero periodo di costruzione del Piano. Sono poi state organizzate **12 assemblee** di circoscrizione all'interno delle quali è stato presentato il progetto con l'obiettivo di affrontare con organicità problemi e criticità espresse dai singoli territori. Alle assemblee hanno partecipato circa **800 cittadini**. Dalle assemblee hanno preso vita quaranta gruppi di lavoro autonomi che per tre mesi hanno lavorato all'elaborazione di proposte utili ad interpretare le situazioni esistenti ed a costruire linee di intervento congruenti. L'intero processo si è concluso con un ritorno dei risultati generali nelle assemblee circoscrizionali e con la pubblicazione dei dati prima in un sito internet interattivo per tutta la durata del percorso, fino alla pubblicazione del testo "Il governo della città nella trasformazione del welfare" (2001, Fazzi e Scaglia, ed. Angeli).

L'attualità, attraverso la Legge provinciale n. 13/2007, riporta in evidenza la necessità di rendere permanente la partecipazione dei cittadini alla costruzione delle politiche sociali. Gli strumenti messi a disposizione dalla stessa legge sono il Tavolo territoriale ed i gruppi tematici, che in sinergia con tutte le realtà istituzionali e non, formali ed informali dei territori continuano a produrre analisi dei bisogni, soluzioni innovative e monitoraggio, in modo che servizi ed interventi siano il più possibile coerenti ed efficaci rispetto alla domanda "situata" (per usare un termine caro al Piano sociale).

Queste, in estrema sintesi, le premesse su cui è fondato il percorso di pianificazione sociale che ha avuto inizio alla fine degli anni '90 e che trova ora nuovo impulso grazie anche alle sollecitazioni normative degli ultimi anni.⁴

Attraverso questo meccanismo partecipativo, quindi il Piano sociale è andato a definire 8 ambiti di intervento con i relativi obiettivi e azioni da implementare. Per ogni linea erano stati fissati dai 5 ai 12 obiettivi che sono stati, in questa sede, accorpati per omogeneità di contenuto esclusivamente per comodità di lettura.

Per ogni linea e per ogni obiettivo sono stati riportati per macro-are interventi, attività, iniziative, progetti o azioni che perseguivano gli obiettivi fissati.

3. Gli ambiti di intervento definiti dal Piano sociale

Gli assetti funzionali e gestionali

- Il governo della città
- L'organizzazione dei Servizi
- Una politica di qualità delle relazioni tra pubblico e privato e le funzioni di garanzia e tutela dei cittadini

L'analisi delle politiche esistenti e le quattro linee di intervento

- Le politiche sociali per le famiglie
- Le politiche sociali per gli adolescenti ed i giovani
- Le politiche sociali per gli adulti
- Le politiche sociali per gli anziani

Per ognuna di queste linee vengono presentati, schematicamente prima, e approfonditamente poi, obiettivi ed azioni realizzate.

⁴ In particolare ci si riferisce alle Lp. N. 3/2006 "Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino", Lp. N. 13/2007 "Politiche sociali in Trentino", Lp. N. 16/2010 "Tutela della salute nella Provincia di Trento", Lp. 1/2011 "Legge provinciale sul benessere familiare".

Sezione B : Gli assetti funzionali e gestionali

- 1. Il governo della città – pagina 21**
- 2. L'organizzazione dei servizi – pagina 26**
- 3. Una politica di qualità nelle relazioni tra pubblico e privato e le funzioni di garanzia e tutela dei cittadini – pagina 38**

Dal Piano sociale 2001-2011
SEZIONE B: GLI ASSETTI FUNZIONALI E GESTIONALI

1. Il Governo della Città'

Area	Obiettivi	Azioni
IL GOVERNO DELLA CITTA'	1. Promuovere la prospettiva del Comune sociale	Il Comune sociale Collaborazione fra Servizi, Circoscrizioni e Poli sociali
	2. Coordinare i livelli dirigenziali e amministrativi	Funzioni amministrative ed informative decentrate e territorializzate Integrazione dei procedimenti
	3. Dinamicizzare le politiche di pianificazione	Nuovo regolamento del decentramento (ottobre 2002) Coordinamento nella costruzione degli strumenti di programmazione
	4. Favorire la partecipazione del territorio ai processi di decision making	Integrazione delle realtà circoscrizionali nella programmazione dell'attività dei poli territoriali Consiglio politiche famigliari
	5. Sostenere il coordinamento con i servizi sanitari	Attuazione della riforma dei servizi socio sanitari Protocolli operativi
	6. Osservatorio per le politiche sociali e il disagio	Indagini e ricerche Dati ed analisi dei Poli sociali e dell'inclusione sociale Dati raccolti sui territori

In questa sezione sono state inserite tutte quelle azioni o progetti che possono essere definiti "di sistema", nel senso che sono orientati ad influenzare l'organizzazione dell'amministrazione al fine di perseguire in maniera più efficace gli obiettivi che il Piano sociale aveva previsto.

OBIETTIVO N.1 - PROMUOVERE LA PROSPETTIVA DEL COMUNE SOCIALE

La promozione di quello che il Piano sociale definiva come **COMUNE SOCIALE** è stata concretizzata soprattutto attraverso l'impegno dei territori, dei rappresentati delle Circoscrizioni e dei loro quartieri e rioni: la collaborazione con i Poli sociali ha permesso che si sviluppasse una visione sociale rispetto ad ogni intervento della pubblica amministrazione, compresi quelli non direttamente di competenza del comparto sociale (ad esempio, si sono sviluppate varie forme di collaborazione con il Servizio Urbanistica e Pianificazione della mobilità, il Servizio Sviluppo Economico, Studi e Statistica). Molti dei progetti realizzati sia a livello cittadino che territoriali hanno visto collaborazioni fra i vari Servizi dell'Amministrazione che hanno portato anche all'implementazione di prassi collaborative.

Questo approccio è andato, in molti casi, ad incidere significativamente sulla qualità stessa della vita delle Comunità. Dentro le stesse si è concretizzato quell'intreccio fra la promozione dell'agio e la prevenzione del disagio che è andato attivando numerose azioni condivise.

Si è lavorato nell'approccio alle scelte urbanistiche e di uso del territorio tenendo conto di un ragionamento globale con il quale si è potuto tenere insieme processi di sviluppo attraverso la definizione di comunità dove esse non c'erano e il rafforzamento delle stesse dove erano di fatto già realtà⁵.

OBIETTIVO N.2 - COORDINARE I LIVELLI DIRIGENZIALI E AMMINISTRATIVI

Il nuovo modello organizzativo introdotto con il Piano sociale ha interessato anche le funzioni amministrative e informative secondo un processo di decentramento e territorializzazione del Servizio Attività Sociali con la distribuzione sul territorio anche del supporto burocratico ed informatico secondo un criterio di integrazione delle funzioni sociali, amministrative, contabili e informatiche.

OBIETTIVO N.3 - DINAMICIZZARE LE POLITICHE DI PIANIFICAZIONE

Si è perseguito il coordinamento nella costruzione degli strumenti di programmazione.

Nello specifico, coerentemente con il nuovo ordinamento finanziario entrato in vigore nel 2001, l'Amministrazione ha adottato un percorso di definizione dei programmi della Relazione previsionale e programmatica, assegnando obiettivi ai dirigenti ed applicando il controllo di gestione. Più o meno contemporaneamente, è stata avviata la costruzione di strumenti di programmazione non obbligatori che sono evoluti negli anni.

Su questo fronte, l'esperienza del Comune si basa su tre assunti: lo sforzo di fare sintesi fra i diversi strumenti; l'impegno a superare il formalismo della programmazione annuale e la scelta di un metodo di condivisione delle scelte e dei risultati fra i diversi livelli di responsabilità.

Nello specifico ambito della coesione sociale, il confronto e, in alcuni casi, l'integrazione fra la programmazione delle Circoscrizioni e le attività dei Poli sociali, hanno permesso una forte sinergia fra le circoscrizioni ed i Poli rispetto alla gestione delle dinamiche sociali dalla città. (vedi nuovo regolamento del decentramento - ottobre 2002).

OBIETTIVO N. 4 - FAVORIRE LA PARTECIPAZIONE DEL TERRITORIO AI PROCESSI DI POLICY MAKING

Molte sono state le esperienze rivolte a perseguire questo obiettivo, molte delle quali realizzate a livello territoriale e descritte in altre parti di questo documento. In questa sezione riportiamo una delle più significative a livello cittadino.

Consiglio delle Politiche familiari

Il Consiglio per le politiche familiari è stato un percorso partecipativo rivolto alle associazioni familiari del Comune di Trento che ha avuto lo scopo di individuare azioni concrete che potessero orientare l'Amministrazione Comunale nella programmazione delle politiche familiari.

Esso è stato realizzato nel corso del triennio 2006-2008. Del percorso è stato pubblicato un dossier dal titolo **"Consiglio per le politiche familiari della Città di Trento – Dossier 2008"**, reperibile presso

⁵ Quanto qui riportato proviene dal documento prodotto dalle 12 Circoscrizioni del Comune di Trento

l'amministrazione. Il percorso ha anche partecipato al Premio Amico della Famiglia, indetto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, ricevendo una "menzione speciale" ed un premio di 3.000 euro che sono state distribuite alle Circoscrizioni per la realizzazione di iniziative a favore delle famiglie.

Tabella n. 1 - Consiglio Politiche famigliari - Le azioni concrete

Periodo	Azione 1	Azione 2	Azione 3
Settembre-ottobre 2006	15 laboratori (tre per Polo sociale) sui temi del valore delle relazioni familiari, i tempi di vita e di lavoro, gli stili di vita e consumi familiari;	5 incontri di restituzione 160 presenze	
Gennaio 2007	Laboratorio cittadino	Workshop attivati: accompagnamento delle famiglie nel loro ciclo di vita, nuovi spazi per le famiglie, conciliazione e rapporti con le aziende	
Dicembre 2007	Assemblea cittadina		
2008	Convegno: "Le famiglie costruiscono la città: lavori in corso"	5 laboratori nei territori dei poli sociali	Assemblea cittadina: "Tempo e famiglia: un equilibrio possibile?"

Azioni realizzate

Dalle riflessioni realizzate durante il percorso sono nate alcune iniziative concrete definite "Azioni amiche della famiglia"

- percorsi formativi rivolti alle giovani coppie
- riconoscimento del diritto di gioco dei bambini nei cortili condominiali
- servizio anticipo sull'orario di entrata per le scuole elementari
- adesione allo STANDARD AUDIT
- conciliazione tempi lavoro e tempi familiari

La valorizzazione di progetti rivolti alle famiglie:

- mappatura degli spazi di libero utilizzo per famiglie e bambini
- punto di raccolta e diffusione delle informazioni sulle iniziative per le famiglie

I laboratori territoriali hanno visto la presenza di 160 cittadini

OBIETTIVO N. 5 - SOSTENERE IL COORDINAMENTO CON I SERVIZI SANITARI

E' ormai convinzione consolidata che la salute costituisca un aspetto fondamentale della qualità della vita degli individui, ma anche un bene essenziale per lo sviluppo sociale ed economico⁶ della società. I fattori economici, sociali, culturali, ambientali comportamentali e biologici possono favorirla come lederla.

In questa logica la promozione della salute non è responsabilità esclusiva del settore sanitario ma è opportuno che coinvolga settori che influiscono sulla salute stessa con un approccio intersettoriale che preveda l'intervento, la collaborazione ed il coordinamento di settori diversi dalla sanità per realizzare iniziative in grado di migliorare lo stato di salute della popolazione. In questo senso si vedano anche la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e la legge provinciale n. 16/2010.

Per quanto riguarda l'integrazione socio-sanitaria, in questi anni, si è realizzata e si è consolidata la **valutazione multidimensionale e multiprofessionale (U.V.M.)** per quanto riguarda l'assistenza domiciliare e sono stati definiti alcuni protocolli operativi nell'area della salute mentale (psichiatria, neuropsichiatria e psicologia), del disturbo alimentare, nell'area consultoriale e delle dipendenze (Servizio Alcolologia e SerT).

La riforma dei servizi socio sanitari è entrata in vigore il primo gennaio 2012.

In particolare, l'articolo 21 della legge provinciale in materia di tutela della salute, L.P.16/2010, promuove l'impegno congiunto della Provincia, dei Comuni e delle Comunità nell'attuazione di un'integrazione socio-sanitaria "dei servizi finalizzati a soddisfare i bisogni di salute della persona che necessita dell'erogazione congiunta di prestazioni sanitarie e di azioni di protezione sociale".

E' previsto sinteticamente:

- "L'accesso ai servizi socio-sanitari avviene di norma in un progetto assistenziale individualizzato approvato in sede di unità di valutazione multidimensionale (UVM)"
- 5 aree ad alta integrazione: area anziani; area disabilità; area materno-infantile (età evolutiva); area salute mentale; area delle dipendenze.

L'Amministrazione comunale in collaborazione con i soggetti dell'Azienda provinciale dei Servizi sanitari ha, inoltre, collaborato a definire e implementare i seguenti protocolli operativi:

- Nell'ambito della salute mentale, assistenza psichiatrica e bisogni sociali. Protocollo di lavoro tra Azienda provinciale per i Servizi sanitari e Comune di Trento.
- Accordo sulle procedure di collaborazione fra il Servizio Sociale del Comune di Trento ed il Servizio di psicologia clinica dell'unità operativa 1 dell'Azienda sanitaria provinciale di Trento nell'area della tutela del minore.
- Accordo interistituzionale per la gestione delle attività consultoriali nel territorio di Trento e Valle dei laghi, Rotaliana e Paganella
- Indicazioni per l'attivazione dell'unità valutativa multidisciplinare – adolescenti.

OBIETTIVO N. 6 - OSSERVATORIO PER LE POLITICHE SOCIALI ED IL DISAGIO

Sulla spinta iniziale offerta dall'attività di raccolta dati ed analisi dei bisogni legata alla costruzione del Piano sociale, l'attività di osservazione dei fenomeni sociali e la raccolta dati da parte dell'Amministrazione è andata via via espandendosi su diversi fronti e livelli. Si pensi ad esempio alle **pubblicazioni annuali** e agli approfondimenti prodotti dal Servizio Sviluppo economico, studi e statistica del Comune di Trento.

Molte sono le **indagini** che in questi anni sono state svolte per conto dell'Amministrazione sui temi della vulnerabilità socio-economica (2005), sulla mobilità per motivi di lavoro (2001), sulla condizione abitativa (2004), sugli stili di vita giovanili (2007), sui problemi e le risorse delle famiglie (2004) e sulla situazione degli anziani, sugli anziani di Mattarello (2008), sugli stranieri a Trento (2011).

Ai fini dell'attività di monitoraggio sono diventati però sempre più importanti tutti i dati, le percezioni e le analisi che raggiungono l'amministrazione attraverso i numerosi canali territoriali aperti attraverso le attività promosse dal Servizio Attività Sociali. La collaborazione innanzitutto con le **Circoscrizioni e con le numerose realtà dei territori** ha permesso, e permette tuttora, un continuo flusso e scambio di informazioni rispetto a situazioni reali e concrete che i cittadini vivono.

La progettazione sociale attraverso gli interventi di comunità ha permesso in questi anni di raggiungere un buon grado di conoscenza della realtà delle circoscrizioni ed in alcuni casi dei quartieri che viene mantenuto costantemente aggiornato da alcuni sistemi di monitoraggio attivati (che verranno illustrati approfonditamente nella sezione riguardante l'obiettivo "Sviluppare programmi di verifica e valutazione").

Per fare un esempio, il Punto famiglie ascolto e promozione, attraverso la sua attività di ascolto indi-

⁶ Tecnicamente viene usato il concetto di **gradiente sociale della salute** che va a misurare con quali modalità gli aspetti sociali e psicologici influenzano la salute fisica e la longevità

viduale e delle realtà dei territori, è in grado annualmente⁷ di rilevare eventuali cambiamenti, variazioni o di segnalare la nascita di nuovi fenomeni sociali.

Si è affermato di un metodo nuovo e sempre aggiornato nel monitoraggio delle tematiche espresse dalla città anche attraverso la condivisione di analisi fra Circoscrizione e Polo sociale: ne sono esempio puntuale tutti i rapporti annuali elaborati dai Poli sociali.

Ulteriore fonte di dati rimangono, infine, le analisi e le valutazioni rispetto alle situazioni individuali che vengono prese in carico dagli assistenti sociali che fungono spesso da anticipazione rispetto a problematiche che a volte diventano trasversale alla popolazione.

Per quanto citato si rimanda ai documenti prodotti e pubblicati sul sito www.comune.trento.it, alle relazioni dei Poli sociali, dei Servizi sociali non decentrati e le analisi prodotte dai tavoli di lavoro tematici che verranno illustrati in seguito.

⁷ Per approfondimenti si rimanda ai documenti prodotti dal Puntofamiglie – ascolto – www.puntofamiglie.it

DAL PIANO SOCIALE 2001-2011
SEZIONE B: GLI ASSETTI FUNZIONALI E GESTIONALI

2. L'organizzazione dei servizi

Area	Obiettivi	Azioni
ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	1. Rendere operativi, organizzare ed implementare i Poli sociali territoriali Adeguare gli organici dei servizi	Riorganizzazione interna al Servizio Attività Sociali Dotazione organica con educatori professionali Attivazione delle èquipe di Polo sociale Definizione del mandato dei Poli sociali Gli interventi sociali, informazione e orientamento, lavoro e sviluppo di comunità
	2. Favorire la formazione, l'aggiornamento e la supervisione	Formazione Supervisione metodologica
	3. Sviluppare il rapporto tra servizi e territorio	Campagna informativa Coordinamento e collaborazione operativa con le circoscrizioni
	4. Rinforzare le funzioni centrali di regia e coordinamento	Costituzione di Tavoli di lavoro a carattere cittadino/locale su tematiche particolari Sito
	5. Orientare i servizi alle logiche di inclusione dei bisogni	Relazioni annuali dei Poli sociali e dei servizi non decentrati

Questa sezione riguarda i cambiamenti avvenuti a livello organizzativo soprattutto nel Servizio Attività Sociali che sono (in funzione sia dei cambiamenti socio-economici della città che di quelli normativi) ancora in ulteriore evoluzione. A sostegno degli operatori a cui è stato chiesto di modificare in parte modalità e prassi lavorative, l'azione riorganizzativa è stata accompagnata da numerosi percorsi formativi e di aggiornamento. In questi dieci anni in questo senso si sono raggiunti numerosi e corposi obiettivi di cui si rendiconta in questa sede.

OBIETTIVO N. 1 - RENDERE OPERATIVI, ORGANIZZARE ED IMPLEMENTARE I POLI SOCIALI TERRITORIALI ED ADEGUARE GLI ORGANICI DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

Con l'adozione del Piano sociale, l'Amministrazione comunale di Trento ha inteso dotarsi di un nuovo strumento di *governance* e di pianificazione sociale, modificando così il vecchio modello di politiche sociali, (basato sulla costruzione di programmi articolati in categorie di bisogno) in un modello che punta alla costruzione di reti e processi in grado di produrre cittadinanza e diritti, dando spazio alla dimensione partecipativa aperta e dinamica con gli stessi cittadini e con le organizzazioni delle comunità; partecipazione finalizzata alla definizione e/o la ricerca di soluzioni a problemi sociali.

Questa nuova concezione delle politiche sociali porta con sé la necessità di superare la concezione delle politiche sociali come esclusivamente politiche socio-assistenziali; la *pianificazione inter-assessorile*, la *centralità del territorio* come luogo di relazioni, delle reti, dei bisogni, delle risorse, unitamente ai concetti di *cittadinanza attiva*, *partecipazione* e *qualità dei servizi* acquistano una dimensione strategica e progettuale.

Con la scelta della territorializzazione dei servizi l'Amministrazione Comunale ha voluto agevolare i percorsi di accesso dei cittadini alle informazioni e ai servizi, collaborare con le reti sociali della comunità nell'analisi dei bisogni e progettazione di interventi locali, partecipare a processi di produzione sociale del benessere promossi dal basso.

Una delle azioni conseguenti all'adozione del Piano sociale è stata la riorganizzazione di parte del Servizio Attività Sociali in Poli sociali territoriali.

IL SERVIZIO ATTIVITA' SOCIALI E I SUOI QUATTRO UFFICI

1. L'UFFICIO POLI SOCIALI

L'Ufficio Poli sociali è nato nel 2004 contestualmente con l'avvio dei primi Poli sociali in conseguenza della riorganizzazione del Servizio Attività Sociali. L'ufficio si incardina nel Servizio unitamente agli uffici Servizi alla Persona, Gestione e Promozione Sociale e Servizi Sociali non decentrati, quest'ultimo costituito nel giugno 2004 per raccogliere tutte le attività e servizi che non hanno un riferimento territoriale.

L'Ufficio ha una funzione di coordinamento e di supporto alle attività istituzionali dei 5 Poli Sociali e collabora con gli altri uffici per la gestione degli interventi socio-assistenziali e per la promozione di percorsi e progetti di promozione e prevenzione sociale.

Attualmente, l'Ufficio Poli sociali ha un proprio staff composto da una capo ufficio, un funzionario amministrativo, un assistente amministrativo, due educatori professionali, un funzionario sociale e due assistenti sociali. All'Ufficio Poli Sociali fanno capo i 5 Poli Sociali con le proprie équipe.

Si tengono, annualmente, sulla base di un calendario prestabilito, incontri tra la capo ufficio e le diverse équipe dei Poli ed incontri con tutte le singole professionalità per sviluppare la partecipazione ed il confronto rispetto alle linee programmatiche dell'ufficio e per affrontare tematiche specifiche relative all'attività dei Poli sociali.

Il Servizio Attività Sociali è stato impegnato, per i primi 5-8 anni dall'approvazione del Piano sociale, proprio nell'opera di ristrutturazione e riorganizzazione che ha avuto come esito la nascita e l'implementazione delle attività dei cinque Poli sociali territoriali

A dieci anni dall'inizio di questo processo si può dire che il modello di lavoro indicato sia sostanzialmente implementato. In questa sede se ne riportano alcuni dei passaggi principali.

L'organizzazione del territorio dei cinque poli sociali (Gardolo – Meano, Centro Storico – Piedadcastello – Bondone – Sardagna, S. Giuseppe - S. Chiara – Ravina – Romagnano⁸, Oltrefersina – Mattarello, Argentario – Povo – Villazzano) permette di offrire al cittadino un servizio integrato nel territorio in cui vive grazie anche ad un'équipe che vede impegnati gli operatori in diversi ruoli:

- il **personale di segreteria ed amministrativo** che si occupa della prima accoglienza e cura tutte le pratiche burocratiche e di rapporto con gli uffici centrali;
- gli **assistenti sociali** che orientano l'accesso ai servizi, offrono interventi professionali e trasmettono al servizio centrale i bisogni socio-assistenziali rilevati perché possano trovare una risposta adeguata, tenuto conto del quadro normativo e delle risorse disponibili, coordinano l'attività degli operatori impegnati nel servizio di assistenza domiciliare;
- gli **educatori professionali** attivi nella rete delle risorse del territorio a disposizione del volontariato e delle associazioni locali per costruire assieme stabilità di collegamento fra servizi e territorio, a so-

⁸ Al quale, dal gennaio 2012, vengono aggiunti i territori dei Comuni di Aldeno, Cimone, Garniga Terme.

stegno del lavoro di comunità, di iniziative di promozione e di progetti di intervento territoriale;

- un **coordinatore** a cui i cittadini, le famiglie, le associazioni, i volontari possono rivolgersi per presentare proposte ed iniziative, avanzare suggerimenti e segnalare disservizi, fare reclami e segnalare bisogni scoperti.
- A livello centrale l'**Ufficio Poli Sociali** cura i livelli di uguaglianza e omogeneità degli interventi rivolti ai cittadini nell'articolazione dei poli territoriali, sostiene il lavoro delle équipes decentrate affinché riescano a mantenere l'orientamento al cittadino ed alla comunità locale, accompagna lo sviluppo e la realizzazione dei progetti garantendo il raccordo con le risorse e gli strumenti disponibili.

Tabella n. 2 – I Poli sociali territoriali: data di nascita e numero residenti - anni 2000 e 2010

Territori dei Poli Sociali	Data di nascita	Tot. residenti 2000	Tot residenti 2010
Polo Gardolo e Meano	Gennaio 2003	15.714	19.193
Polo Centro Storico-Piedicastello, Bondone e Sardagna	Giugno 2003	23.399	26.929
Polo S.Giuseppe-S.Chiara, Ravina e Romagnano	Gennaio 2005	22.347	22.456
Polo Oltrefersina Mattarello	Gennaio 2005	23.367	24.623
Polo Argentario, Povo e Villazzano	Ottobre 2005	21.715	23.097

Da gennaio 2012 il territorio del Polo sociale S.Giuseppe-S.Chiara, Ravina e Romagnano si è allargato a quello dei Comuni Aldeno, Cimone e Garniga Terme, con un totale di 26.603 residenti.

IL MANDATO DEI POLI SOCIALI ED IL METODO ADOTTATO

Il Piano sociale ha attribuito ai Poli sociali un mandato legato allo svolgimento delle funzioni di:

- ⇒ erogazione dei servizi a livello territoriale;
- ⇒ analisi dei bisogni del territorio;
- ⇒ attivazione delle reti territoriali e collaborazione tra servizi e territorio;
- ⇒ progettazione di interventi sul territorio;
- ⇒ informazioni, orientamento e promozione

Le **funzioni attribuite ai Poli sociali** non sono state considerate come attività separate ma hanno trovato significato e continuità attraverso un percorso che è andato via via unendo la funzione consolidata di erogazione dei servizi e degli interventi⁹ con l'analisi dei bisogni di fasce di popolazione e/o dei territori dove vivono le persone.

Tale analisi ha orientato la programmazione del Polo sociale rispetto alle priorità e a possibili percorsi preventivo/promozionali. L'équipe del Polo, all'interno della quale danno contributi specifici le diverse professionalità, è diventata il soggetto attivatore di questo percorso che lega le cinque funzioni in un unico mandato.

La finalità perseguita dai Poli sociali

L'operatività dei Poli sociali quindi è orientata a lavorare per il benessere psico-sociale delle singole persone/famiglie, ad erogare servizi socio-educativi e socio-assistenziali ma anche ad agevolare ed implementare la partecipazione attiva delle comunità affinché esse maturino ed esprimano forme di sensibilità nei confronti della prevenzione del disagio e contribuiscano alla costruzione di un benessere sociale comunitario.

Il territorio con il quale l'équipe si confronta è quello della Circoscrizione ma è andato focalizzandosi in molti casi sui singoli quartieri, che, pur essendo inseriti in una realtà cittadina, conservano tuttora caratteristiche peculiari, problemi e risorse diverse. All'interno di queste comunità vi è una rete sociale, con una propria storia, sensibilità, autonomia.

⁹ Attuazione della L.P.14/91 che prevede l'intervento del servizio sociale professionale e l'erogazione di servizi/interventi socio-assistenziali in risposta ai bisogni di singole persone e/o nuclei familiari.

Il metodo assunto

Fin dalla loro costituzione i Poli sociali sono stati impegnati nella ricerca di un metodo di lavoro che potesse rispondere al mandato attribuito alle équipe e che potesse permettere il passaggio dalle “problematiche dei singoli casi” al cercare di fare sintesi dei “problemi sociali di un territorio”.

A 10 anni dal Piano Sociale e a 5 dall'attivazione del quinto polo sociale possiamo dire che numerose sono le pratiche e gli strumenti di integrazione che gli operatori dei Poli Sociali del Servizio Attività Sociali si sono dati:

- il lavoro d'équipe interprofessionale
- l'analisi di polo e l'analisi partecipata con il territorio
- i tavoli ed i gruppi di lavoro
- i progetti di sviluppo di comunità: dall'analisi del caso, alla definizione del problema, alle alleanze per affrontarlo.

Questi strumenti, la territorializzazione dei servizi e la presenza costante di operatori preposti proprio a questa integrazione (i coordinatori delle équipe) ha fatto sì che la sperimentazione e le esperienze siano ad oggi ricche e fruttuose.

In sintesi il metodo di **lavoro sociale integrato**, nell'esperienza del Comune di Trento, può essere definito come una serie di pratiche che mirano a far convergere obiettivi e risorse del lavoro individuale con i

cittadini e le loro famiglie (livello micro) e quello con le comunità¹⁰ (livello meso).

Questo tipo di interventi si caratterizza per essere “pratiche partecipate sia da soggetti interni che esterni della pubblica amministrazione in un continuo dialogo”.

Molte delle analisi presentate in questo documento provengono da analisi già prodotte negli anni dalle équipe dei Poli sociali anche in maniera condivisa con molte realtà dei territori, in primis, le Circoscrizioni.

I tavoli di lavoro ed i progetti sociali vengono invece descritti nel prossimo capitolo e nei capitoli riguardanti le linee di intervento. Un capitolo a parte viene invece dedicato alla descrizione e valutazione dei progetti di coesione sociale territoriali.

Le fasi del ciclo progettuale

Nel tempo questo metodo si è strutturato in un ciclo progettuale che evidenzia le seguenti fasi:

- emersione ed **analisi di bisogni** a livello individuale (aumento situazioni di un certo tipo, segnalazioni da cittadini o volontari del territorio (dal caso al problema);
- **attivazione di reti**, gruppi di lavoro o tavoli di lavoro composti da soggetti (istituzionali e non, formali ed informali) che abbiano interesse nel problema trattato (stakeholders);
- **progettazione** partecipata di interventi territoriali attraverso l'assunzione, da parte dei soggetti coinvolti, di vari livelli di responsabilità e compiti;
- **valutazione** partecipata (a vari livelli).

Annualmente i Poli sociali producono la “**Relazione annuale**” contenente problemi sociali emergenti, finalità, obiettivi, azioni e indicatori di verifica di tutti gli interventi e servizi offerti ai cittadini sia dal punto di vista individuale che di comunità. Per approfondimenti le relazioni possono essere consultate richiedendone copia al Servizio Attività Sociali del Comune di Trento.

La maggior parte dei contenuti, anche se in forma sintetica, sono comunque riassunti in questo documento nella parte riguardante le linee di intervento.

A fianco alle funzioni di analisi dei bisogni, attivazione di reti e progettazione sociale, i Poli sociali mantengono una responsabilità diretta rispetto alla funzione di erogazione dei servizi alla persona.

L'erogazione dei servizi al cittadino deriva innanzitutto da criteri definiti dalle normative vigenti (per il periodo 2001-2011 la Legge provinciale n. 14/1991) e legata all'intervento del Servizio sociale professionale, di ascolto, di definizione del problema, di informazione, di individuazione delle soluzioni, di ricerca, assieme alla persona, delle possibili risorse personali e familiari e di eventuali aiuti esterni.

La relazione di aiuto fra l'assistente sociale e la persona/famiglia, si concretizza in un contesto di riservatezza ed è coperta dal segreto professionale¹¹. E' all'interno di questo percorso di analisi e di confronto

¹⁰ Non si può dire che il lavoro degli operatori ed in generale di un ente locale possa concretizzarsi a livello macro in senso lato. Raramente, infatti, essi hanno gli strumenti per portare a questo livello i propri interventi. In alcuni casi però qualche problematica è stata portata a livello politico ed affrontata a livelli più ampi (provinciale, per esempio).

¹¹ Legge 3.04.'01 - Codice deontologico dell'assistente sociale, Capo 3 Riservatezza e segreto professionale.

che trova significato l'erogazione di specifici servizi ed interventi, finalizzati a rispondere ai bisogni che le persone/nuclei presentano, senza però sostituirsi ad essi.

L'erogazione dei servizi è accompagnata anche dall'aspetto amministrativo, seguito in particolar modo dagli **operatori amministrativi** che mettono la loro competenza a disposizione sia del cittadino nella presentazione della domanda amministrativa, che del servizio sociale professionale nell'istruzione della pratica.

Per quanto riguarda la funzione di **informazione/orientamento** al cittadino con l'obiettivo di fornire, anche in settori non di diretta competenza del Polo, informazioni precise, si vedono impegnati, nello svolgimento del segretariato sociale, tutti gli operatori del Polo sociale, in particolar modo gli **operatori di segreteria** e gli **assistenti sociali**.

Oltre ai Poli sociali, il Servizio Attività sociali si compone di altre tre strutture. In buona parte, lo sviluppo di attività e l'erogazione di servizi vedono il concorso coordinato di più strutture:

2. L'UFFICIO GESTIONE E PROMOZIONE SOCIALE

Questo ufficio coordina e promuove l'associazionismo volontario in funzione dello sviluppo della solidarietà di rete, gestisce i finanziamenti a favore di enti che operano interventi socio assistenziali secondo quanto previsto dalla normativa provinciale e, in stretto collegamento con i Poli sociali, gestisce progetti di prevenzione e promozione sociale. Predispose inoltre le convenzioni con i soggetti pubblici e privati e segue le gare di appalto per la gestione dei servizi, coordina gli affari amministrativi del Servizio, supportando gli altri uffici nell'adozione dei provvedimenti amministrativi più complessi.

Inoltre, questa struttura segue gli adempimenti connessi con la predisposizione del bilancio di previsione e sue variazioni, del PEG e gli adempimenti connessi alla rendicontazione delle attività delegate dalla Provincia autonoma di Trento. Collabora anche con la direzione del Servizio e gli altri Uffici nello svolgimento di tutte le funzioni e compiti che richiedono confronto, coprogettazione ed integrazione delle attività.

3. L'UFFICIO SERVIZI SOCIALI NON DECENTRATI

Questa è la seconda struttura del Servizio cui fanno capo gli interventi del servizio sociale professionale.

In particolare, cura tutte le funzioni e compiti attinenti il servizio sociale che non hanno uno specifico collegamento con gli ambiti e le funzioni di competenza dei Poli sociali e riguardano pertanto indistintamente il territorio cittadino.

Unitamente all'Ufficio poli sociali cura i rapporti con gli enti pubblici e privati che operano nel settore sociale (sanità, magistratura, privato sociale, scuola, ecc.), definendo le modalità di collaborazione ed integrazione.

Gestisce in particolare le funzioni di natura socio-assistenziale nell'ambito del consultorio per il singolo, la coppia e la famiglia, compiti inerenti l'adozione dei minori, la promozione e sostegno dell'accoglienza familiare, funzioni di coordinamento, in collaborazione con gli altri Uffici, delle politiche a favore dell'inserimento lavorativo attuate dal Servizio, funzioni relative all'area dell'inclusione sociale (le funzioni riguardanti la popolazione sinta e rom, italiani senza fissa dimora, adulti e nuclei stranieri senza fissa dimora, richiedenti asilo politico, rifugiati politici, il fenomeno della prostituzione, gli ex carcerati, ecc.).

4. L'UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA

Questo ufficio cura, in stretta collaborazione con i Poli sociali e i Servizi sociali non decentrati, le procedure amministrative relative all'attuazione degli interventi socio-assistenziali e svolge quindi una funzione di supporto e di attuazione di tutti i servizi erogati.

Gestisce, in particolare, le procedure amministrative relative all'attuazione degli interventi socio-assistenziali di aiuto e sostegno, degli interventi socio-assistenziali integrativi o sostitutivi di funzioni proprie del nucleo familiare, degli interventi socio-assistenziali a carattere residenziale.

Questo ufficio segue, inoltre, in collaborazione con gli altri uffici, le problematiche relative all'informatizzazione del Servizio e alla raccolta dei dati sull'utenza, sugli interventi e sulla qualità dei servizi erogati.

¹riservatezza e segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente ...e dovere dell'ass. soc. la natura fiduciaria della relazione con gli utenti obbliga l'ass. soc. a trattare con riservatezza in ogni atto professionale le informazioni e i dati riguardanti gli stessi, per il cui uso o trasmissione, nel loro esclusivo interesse, deve ricevere l'esplicito consenso degli interessati, ad eccezione dei casi previsti dalla legge.

I quattro uffici concorrono alla realizzazione delle attività descritte in seguito in questa sezione

2. GLI INTERVENTI DEL SERVIZIO SOCIALE

La professione sociale è rivolta a persone, famiglie, gruppi, comunità: si esplica con attività di valutazione e di presa in carico, progettazione individuale e interventi di supporto alle persone in difficoltà al fine di individuare e attivare possibili soluzioni ai problemi.

Il lavoro del servizio sociale prevede un momento di accoglienza e la successiva individuazione, insieme alla personali eventuali aiuti da mettere in campo. Gli interventi hanno carattere preventivo o di rimozione delle cause del disagio e aiutano la persona a riacquistare l'autonomia e le capacità personali.

Gli interventi possono di aiuto **economico**, **integrativi** delle funzioni familiari (semi-residenziale, educativa domiciliare, spazio neutro, accoglienza familiare) oppure **sostitutivi** delle funzioni familiari (residenziali, affido familiare) oppure interventi di **tutela**.

Si propone, in questa sede una breve sintesi rispetto agli interventi del servizio sociale.

Tutti i dati sugli interventi sono riportati in allegato.

L'aiuto economico

Questa tipologia di aiuto è indirizzata a persone/famiglie che attraversano periodi di difficoltà economica e non sono in grado di farvi fronte autonomamente, o all'interno della rete di solidarietà parentale. In questi casi il servizio sociale può erogare degli aiuti economici (reddito di garanzia -, contributi straordinari, esenzione dal ticket sanitario e gratuità per alcuni servizi) legati ad un progetto orientato a raggiungere nel più breve tempo possibile l'autonomia del nucleo sul piano economico.

Gli interventi integrativi delle funzioni famigliari

Gli interventi integrativi hanno la finalità di mantenere la persona nel suo ambiente di vita.

L'intervento **semi-residenziale** è destinato a soggetti minori, disabili e anziani e garantisce la permanenza della persona nel proprio ambiente familiare. All'interno del progetto possono essere realizzate attività socio-educative o attività riabilitative, con l'obiettivo del recupero della piena o parziale autonomia della persona.

Lo **spazio neutro** è uno spazio protetto per gli incontri tra genitori e figli con la finalità di mantenere o di ricostruire la relazione tra il bambino e i genitori a seguito di separazioni, divorzio conflittuale o altre vicende di grave e profonda crisi familiare che hanno causato l'allontanamento del bambino dalla propria famiglia di origine. Agli incontri è sempre presente un educatore con l'obiettivo di facilitare la relazione e osservare le dinamiche relazionali e aiutare i genitori a ricostruire la responsabilità genitoriale e alla comprensione dei bisogni e delle emozioni del figlio. L'intervento è attivato sulla base di un provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario o su proposta del servizio sociale.

L'**intervento educativo domiciliare** è finalizzato a sostenere lo sviluppo del minore e a favorire il recupero delle competenze educative dei genitori o delle figure parentali di riferimento. L'intervento educativo può essere attivato anche a favore di adulti con disabilità fisica e psichica e sensoriale o a rischio di emarginazione come sostegno alla famiglia nel suo ruolo educativo.

Gli interventi di **assistenza domiciliare** hanno la finalità di consentire alle persone di conservare la propria autonomia di vita nel proprio ambiente assicurando interventi integrativi e di supporto alle funzioni familiari. Inoltre prevengono i rischi di disgregazione sociale ed isolamento della persona e l'aiutano a rientrare nella propria abitazione. I destinatari sono persone anziane, soggetti in condizione di disabilità o con problemi mentali.

Il servizio di assistenza domiciliare si articola in diverse tipologie di aiuto:

aiuto domiciliare e di sostegno alla persona (cura e aiuto alla persona, sostegno relazionale e aiuto nella gestione dei compiti familiari, governo della casa) L'attivazione dell'intervento avviene all'interno di un processo di presa in carico della persona e del suo nucleo familiare da parte del servizio sociale secondo un percorso individualizzato articolato a partire dalla condizione di bisogno della persona e del suo nucleo.

consegna pasti a domicilio in presenza di incapacità della persona a prepararsi un pasto corretto o di seguire una alimentazione adeguata.

servizi di cura e igiene della persona (manicure, pedicure, parrucchiere, doccia e bagno guidato) presso un centro servizi.

Telesoccorso e telecontrollo: l'utente è collegato 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno ad una centrale operativa. Il telesoccorso assicura un intervento tempestivo attivato direttamente dall'utente tramite apposita apparecchiatura. Il telecontrollo garantisce il controllo periodico della persona, tramite chiamate dalla centrale.

Lavanderia

Soggiorni climatici protetti

Gli interventi sostitutivi delle funzioni familiari

Gli interventi sostitutivi si rendono necessari quando si manifesta l'incapacità della famiglia o del singolo di far fronte alla situazione di bisogno.

I **servizi residenziali** sono sostitutivi delle funzioni proprie del nucleo familiare e tendono al recupero e al reinserimento sociale delle persone. L'inserimento residenziale è temporaneo e ha come obiettivo di assicurare la crescita e lo sviluppo della persona in un luogo adeguato. In presenza di ambiente familiare multiproblematico l'intervento residenziale assume anche un aspetto di tutela nei confronti del minore con mandato specifico dell'Autorità giudiziaria.

L'**affidamento familiare** dei minori è un intervento volto ad assicurare risposte al bisogno affettivo, al mantenimento, all'educazione e all'istruzione dei minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo. Finalità di questo intervento sono sia il sostegno del minore che quello verso la sua famiglia di origine.

L'**accoglienza di minori** presso famiglie o singoli è una forma di intervento a carattere preventivo e di sostegno al minore e alla sua famiglia attraverso l'accoglienza diurna e/o notturna attivata dal servizio sociale. L'accoglienza può essere una risposta a situazioni di emergenza che richiedano un supporto temporaneo nella cura dei figli.

L'**accoglienza di adulti** presso famiglie o singoli è un servizio alternativo al ricovero in strutture semi-residenziali o residenziali per adulti che non possono essere adeguatamente assistiti nell'ambito della propria famiglia.

Gli interventi di **pronta accoglienza** assicurano la risposta a problematiche urgenti e al temporaneo bisogno di alloggio, nutrimento, altri bisogni primari, a favore di minori o adulti privi di relazioni familiari adeguate o di famiglie che presentano tensioni e disagi interni tali da richiedere l'allontanamento dei soggetti più deboli.

Gli interventi di tutela

Gli interventi di tutela sono interventi complessi e realizzati con il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria e possono essere riferiti a minori o ad adulti e anziani. Gli interventi di tutela a favore di minori si riferiscono alla riduzione dei fattori di rischio presenti all'interno del nucleo familiare di origine e all'attuazione di decreti che limitano la potestà genitoriale al fine di assicurare la tutela del minore. Gli interventi a favore di adulti e anziani sono interventi di protezione assistenza e sostegno per quelle persone che si trovano nell'impossibilità anche parziale e temporanea di provvedere alla cura dei propri interessi.

Gli interventi nel settore lavoro

Rispetto a difficoltà riconducibili alla ricerca di un'occupazione il Servizio sociale svolge una funzione di segretariato e a favore di persone con invalidità o in condizione di svantaggio, promuove percorsi di inserimento lavorativo protetto, in collaborazione con gli enti e le realtà attive in questo settore.

Il soggetto principale con il quale il Servizio sociale collabora è l'Agenzia del Lavoro, all'interno dei percorsi previsti dalla Legge 68/1999 del collocamento mirato al lavoro (partecipazione alla Commissione sanitaria integrata e collaborazione con gli operatori dell'Ufficio per Impiego).

Il Servizio sociale inoltre provvede a segnalare le persone per l'inserimento nelle liste dell'ex Azione

10 “Lavori socialmente utili” (adesso denominato “intervento 19”), esperienze lavorative stagionali. Si provvede anche alla realizzazione di progetti di inserimento delle persone presso cooperative sociali di tipo A per percorsi di pre-requisiti lavorativi e di tipo B per situazioni dove è presente un grado di autonomia lavorativa crescente, esercitabili in condizioni lavorative.

I percorsi attivati sono dunque rivolti a fasce deboli e certificate di popolazione rispetto alle quali l'osservatorio del Servizio sociale registra una crescente difficoltà di reinserimento lavorativo.

I servizi a favore di persone con disabilità

I servizi attivati a favore delle persone con disabilità hanno l'obiettivo da un lato di mantenere e sviluppare l'autonomia e il soddisfacimento delle esigenze primarie, e dall'altro di sostenere la famiglia impegnata nelle funzioni di cura.

A questo scopo sono presenti sul territorio provinciale una rete di servizi gestiti da associazioni e cooperative del privato sociale che accolgono in forma diurna o residenziale persone disabili, o attraverso attività di tempo libero e di supporto alla famiglia.

Nelle situazioni ad elevato bisogno socio-sanitario si attivano le collaborazioni necessarie con i servizi specialistici per la valutazione del bisogno e per la condivisione dei progetti di accoglienza. Successivamente si mantiene il monitoraggio della situazione, con verifiche periodiche congiunte con i servizi, la persona e la famiglia, rispetto all'adeguatezza del progetto di aiuto in corso.

Sono inoltre presenti i Progetti di “vita indipendente” che sono rivolti a persone con handicap permanente e grave limitazione dell'autonomia che abitano da soli. A loro favore viene elaborato un progetto individuale che prevede l'attivazione di interventi integrativi e la concessione di un sussidio economico per far fronte alle spese sostenute per l'assistenza privata.

ALCUNI DATI

Si presentano alcuni dati riguardanti i servizi, per un maggiore approfondimento si rimanda all'allegato a “I dati sui servizi erogati”

I cittadini seguiti dai Servizi sociali

Complessivamente nel 2011 i 5 Poli sociali hanno seguito, attraverso l'attività professionale degli assistenti sociali, **4.651** persone. Rispetto a queste, attraverso una presa in carico professionale, possono essere stati erogati gli interventi più diversi, parte dei quali viene illustrata in seguito.

Dal punto di vista dell'area di intervento, sul totale delle persone seguite il 34% sono state persone anziane, il 25% persone adulte, il 41% appartenevano all'area minori e famiglie, con delle percentuali sostanzialmente invariate rispetto all'anno precedente.

Numericamente sono suddivisi nelle diverse Circoscrizioni in questo modo: la Circoscrizione con il numero maggiore di utenza seguita è quella del Centro Storico - Piedicastello, seguita da S. Giuseppe – S. Chiara, Oltrefersina e Gardolo.

Rapportando il numero delle persone seguite alla popolazione residente, la Circoscrizione con maggiore incidenza di persone seguite risulta quindi essere S.Giuseppe – S.Chiara, seguita da Gardolo, Centro Storico Piedicastello e Oltrefersina.

Rispetto al totale dell'utenza in carico, 1.046 persone sono state prese in carico nel 2011, mentre le restanti erano già seguite dagli anni precedenti. Per 407 persone sono stati inoltre svolti degli interventi di segretariato sociale, senza una presa in carico.

In totale le nuove persone con cui il servizio sociale professionale è entrato in contatto nel 2011 sono state 1453.

Se confrontiamo questi dati con quelli del 2005 vediamo che rispetto a 4.651 utenti del 2011, erano seguiti 3.574 persone con un aumento di presa in carico di circa 1.000 unità. Gli interventi di segretariato sociale nel 2005 sono stati 550.

Per quanto attiene le aree specialistiche e non decentrate nel corso del 2011 sono stati seguiti, con **presa in carico** delle assistenti sociali **561 persone** in condizione di **emarginazione sociale**; altre **188 persone** sono state viste con solo intervento di **segretariato sociale**.

I servizi non decentrati si sono inoltre occupati dell'inserimento e accompagnamento di **182 persone** all'interno dei centri diurni per anziani, di altre **87 persone** che hanno beneficiato del sussidio di cura per persone non autosufficienti.

Sono inoltre stati seguiti **29 percorsi conoscitivo valutativi** nell'ambito dell'adozione dei minori ed altri **28 di sostegno post adottivo** alle famiglie e sono stati promossi ed attivati 13 progetti di accoglienza familiare di minori.

All'interno delle attività consultoriali sono state supportate **32 donne in gravidanza**, accompagnate altre **27 donne per interruzione della gravidanza**, di cui 14 minorenni, oltre ad aver garantito diversi interventi per situazioni di separazione coniugale, problematiche di coppia, familiari e/o relazionali.

Sono state effettuate inoltre **64 valutazioni per l'inserimento lavorativo** dei disabili previste dalla legge 68/99 e collaborato all'inserimento lavorativo di **78 persone** quali soggetti svantaggiati all'interno delle azioni previsti dai piani provinciali per l'occupazione.

OBIETTIVO N. 2 - FAVORIRE LA FORMAZIONE, L'AGGIORNAMENTO E LA SUPERVISIONE

L'attuazione di quanto previsto dal Piano sociale della Città di Trento dal punto di vista della riorganizzazione del Servizio Attività sociali è passata attraverso un percorso di supervisione durato dal 2002 al 2005 con l'obiettivo di centrare l'orientamento al cittadino ed al territorio.

Ogni figura professionale è stata interessata da questa riflessione anche se particolare attenzione è stata data alle équipe dei poli sociali territoriali che si andavano via via formando.

La formazione e la consulenza sono state, comunque, in questi dieci anni, curate ed aggiornate in collegamento ai cambiamenti organizzativi, normativi e di espressione della domanda da parte dei cittadini e dei soggetti del terzo settore che hanno collaborato con l'amministrazione.

Si propone una breve sintesi dei temi affrontati e delle figure professionali coinvolte.

Tabella n. 3 - Tematiche della formazione e figure professionali coinvolte

Tematica	Figure prof. coinvolte
Lavoro sociale di comunità, Progettare e valutare interventi di comunità, La progettazione sociale integrata	Equipe Poli sociali
La relazione e il colloquio con il bambino, L'amministratore di sostegno, Presa in carico famiglie provenienti da paesi esteri, Riservatezza e segreto professionale, Gestione conflitti interpersonali, Processi di povertà e strumenti di intervento, Programmi e interventi di inclusione sociale e lavorativa a favore di vittime di tratta, Tutela donne vittime di violenza, Tutela del minore, Coabitare: trasformare la fragilità in risorse, Gioco d'azzardo, Complessità delle nuove famiglie, Sicurezza in rete per i minori	Assistenti sociali
Condurre e coordinare gruppi	Educatori professionali
Conduzione di riunioni e gruppi di lavoro, Processi di povertà e strumenti di intervento	Capi ufficio, coordinatori Poli sociali
Comunicare con i migranti, Pacchetto famiglia, Competenze relazionali e tecniche di comunicazione, Pensioni e invalidità	Personale di segreteria e amministrativi
La gestione della relazione con persone che presentano sofferenza psichica, Gestione rapporto con persone alcoliste e disagio psichico, Intervento domiciliare in condizioni di marginalità, Il malato di Alzheimer	Operatori domiciliari del pubblico e del convenzionato
La comunicazione con il cittadino	Operatori con mansioni front-line

Per gli assistenti sociali, inoltre, dal 2007 vengono svolti costantemente incontri di supervisione professionale secondo il modello sistemico o sistemico-relazionale, inizialmente individuale ora di gruppo.

La formazione del personale sociale viene programmata ed attivata in coerenza con gli indirizzi adottati dal Comune all'interno del Piano di formazione annuale.

OBIETTIVO N. 3 - SVILUPPARE IL RAPPORTO CON TRA SERVIZI E TERRITORIO

Soprattutto nei primi anni, i Poli sociali sono stati pubblicizzati in varie forme (Trento Informa, quotidiani, convegni, incontri nei vari territori) per informare i cittadini sulla presenza di questi nuovi punti informativi e di orientamento ai servizi.

Inoltre, attraverso la presenza sul territorio degli operatori del Servizio Attività sociali si sono moltiplicate le occasioni di incontro e confronto con le organizzazioni del Privato sociale e con altri soggetti istituzionali e non, che operano sul territorio, istituendo o lavorando per la costituzione di tavoli di lavoro di analisi e/o di co-progettazione.

Le conoscenze sociali e le analisi vengono messe a confronto con altre, ampliate ed integrate con il contributo di tutti ed organizzate in documenti condivisi di analisi, che spesso sono la base per gli stessi tavoli di lavoro, per attuare percorsi ed iniziative volte a cercare di rispondere ai bisogni sociali emergenti con le risorse presenti, valorizzandole e supportandole nell'organizzazione di azioni.

Viene mantenuto poi un forte legame dei Poli con le **Circoscrizioni**, rappresentanti della comunità

locale con specifiche competenze nel campo delle politiche sociali in tema di partecipazione della comunità. Nel lavoro sul territorio e nelle comunità il Polo sociale non agisce quindi in solitudine, ma si trova a fianco della Circoscrizione, che è il luogo di convergenza delle politiche territoriali, per essere insieme la forma di governance più vicina ai cittadini. Il Polo condivide il suo mandato con le Circoscrizioni nel creare l'ambiente necessario affinché possano emergere dal basso processi di cittadinanza attiva.

In sintesi i Poli sociali si sono occupati delle Comunità, delle loro capacità di aver cura delle situazioni di povertà e di esclusione, consapevoli che un più vasto impegno per lo sviluppo delle comunità locali è un compito da condividere con gli altri servizi pubblici che si occupano di casa, lavoro, formazione e cultura, oltre che con i soggetti politici, associativi, educativi, artistici, economici del territorio. In questa prospettiva i Poli sociali quindi si pongono come strumento di mediazione/ponte di incontri tra gli attori di un territorio contribuendo allo sviluppo sociale, culturale, educativo e di cittadinanza attiva di un territorio arricchendolo di un capitale sociale di competenze utili nei diversi ambiti.

OBIETTIVO N. 4 - RINFORZARE LE FUNZIONI CENTRALI DI REGIA E COORDINAMENTO

Lo sviluppo di luoghi di partecipazione focalizzati su problemi emergenti o su tematiche territorialmente localizzate ha portato alla necessità di costituire occasioni di raccordo e di confronto ad un livello più ampio, in particolare a livello cittadino. A tal fine sono state attivate alcune iniziative che vengono qui brevemente descritte.

IL TAVOLO DI LAVORO SUL TEMA PER LA SOLIDARIETA' RESPONSABILE

Dall'autunno del 2007 l'Assessorato alle Politiche sociali ha promosso un Tavolo di lavoro che, per la prima volta a Trento, riunisce tutti i più importanti soggetti che si occupano di emarginazione e di persone in difficoltà, con lo scopo di riflettere sul fenomeno dell'accattonaggio e di proporre iniziative di sensibilizzazione su questo tema.

Nel corso di questi anni il gruppo di lavoro, denominato **Tavolo per la solidarietà responsabile**, si è confrontato, ha riflettuto e realizzato diversi progetti:

Nella primavera del 2008, con la consulenza grafica della Rete Civica, la prima campagna di sensibilizzazione **“Dai con il cuore e con la testa: non sempre l'elemosina è un gesto responsabile”** rivolta ai cittadini con manifesti e depliant esposti e distribuiti in città; il messaggio ha trovato spazio anche sul sito del comune. La campagna è stata ripresa con una seconda uscita di manifesti e pieghevoli da metà ottobre a Natale 2008 con il coinvolgimento degli esercizi commerciali del centro storico, della grande distribuzione (supermercati) e delle parrocchie; è stata infine riproposta in occasione della Fiera di S. Giuseppe.

Nel 2009 la seconda campagna di sensibilizzazione **“Il cuore entra in azione: l'elemosina cambia l'oggi non il domani”**, la firma di un protocollo di intesa tra i soggetti aderenti, la costituzione del fondo di solidarietà città di Trento, gestito per conto del Tavolo dalla Croce Rossa.

Il fondo di solidarietà è sicuramente l'azione più significativa e concreta del lavoro del Tavolo, si alimenta con le libere donazioni dei cittadini e delle realtà pubbliche o private che si riconoscono nelle finalità dell'iniziativa e viene utilizzato per rispondere ai bisogni scoperti delle persone in condizione di emarginazione sociale.

Per pubblicizzarlo è stata realizzata una importante campagna dal titolo **“La povertà riguarda tutti”** con il coinvolgimento di nove personaggi famosi di Trento che hanno gratuitamente messo a disposizione la loro immagine per veicolare il messaggio.

Dal 2010 al 30 giugno 2012 il fondo ha registrato entrate per € 46.642,06 e uscite per € 40.287,79. Al 30 giugno il saldo sul conto è dunque di € 6.354,27.

L'Amministrazione in questi anni ha contribuito con € 2.000,00 per l'avvio del fondo e, nel 2011 con € 10.000,00 provenienti da un lascito.

Il fondo è stato utilizzato, come da regolamento, per andare incontro ai bisogni delle persone in grave difficoltà che non trovano risposta nei servizi tradizionali, soprattutto spese per il rinnovo di documenti (raddoppiate nel 2012 per i permessi di soggiorno), rimpatri definitivi, ma anche spese sanitarie.

FONDO DI SOLIDARIETA' – DATI UTILIZZO		
TIPOLOGIA DI INTERVENTO	ANNO 2010	ANNO 2011
Rimpatri	35	32
Spese di viaggio	3	14

Spese legali	3	0
Documenti (rilascio, rinnovo, comprese spese di viaggio correlate)	41	33
Farmaci	3	0
Spese sanitarie, farmaci e cure dentarie	17	14
Varie	3	16

I soggetti che compongono il tavolo: Banco Alimentare del Trentino Alto Adige – Onlus, Caritas Diocesana; Acisjf Casa Tridentina della Giovane; Provincia Autonoma di Trento. Servizio per le Politiche sociali e abitative, Comune di Trento. Assessorato alle Politiche sociali; Croce Rossa Italiana; Fondazione Comunità solidale; Frati Cappuccini; Cooperativa Punto d'incontro Società cooperativa sociale onlus; Villa S. Ignazio cooperativa di solidarietà sociale onlus;

OBIETTIVO N. 5 - ORIENTARE I SERVIZI ALLE LOGICHE DI INCLUSIONE DEI BISOGNI

La costituzione di tavoli o gruppi di lavoro orientati ad analizzare problemi trasversali ed emergenti ha anche l'obiettivo di orientare gli stakeholders che partecipano alla gestione di problemi per cui non è ancora definita una modalità di risposta condivisa. Alcune di queste esperienze sono qui brevemente riportate.

IL TAVOLO DI LAVORO SULL'OCCUPAZIONE E L'OCCUPABILITA'

Questa esperienza nasce nel 2005 dopo che una ricerca sulle cause socio-economiche della povertà a Trento evidenziava nelle donne adulte in cerca di lavoro un segmento "fragile" della nostra società. Attraverso l'attivazione di una borsa di ricerca in collaborazione con il Dipartimento di sociologia dell'Università di Trento. La ricerca, che grazie al supporto dell'Istituto di ricerca sociale, si è trasformata in una ricerca azione che ha permesso di mettere in luce i molti volti della disoccupazione femminile.

Per far fronte all'esistenza di una fetta della popolazione che esprimeva bisogni particolari, si è scelto di non proporre l'apertura di un nuovo servizio o intervento, ma di proporre alle realtà che a vario titolo, lavorano sul territorio nel campo dell'occupazione di incontrarsi per mettere a disposizione conoscenze ed esperienza alla presa in carico di questi aspetti peculiari.

I componenti del tavolo, attivo dal 2008:

ACLI trentine, Agenzia del lavoro della P.A.T., Assessorato all'emigrazione, solidarietà internazionale, sport e pari opportunità della P.A.T., Assessorato alle Politiche sociali e pari opportunità del Comune di Trento, A.L.F.I.D. (ass. laica famiglie in difficoltà), C.G.I.L., C.I.S.L. e U.I.L. del Trentino, Consigliere di Parità della P.A.T., Consorzio della Cooperazione Trentina, Fidia srl, Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale.

Dopo una fase di conoscenza reciproca fra i membri del tavolo, esso ha proposto una serie di risposte concrete che potessero dare risposta ai bisogni di questa particolare fetta di popolazione quali azioni di sensibilizzazione sull'uso degli strumenti di flessibilità offerte al mondo del lavoro, azioni formative che potessero rendere le persone employable, ecc. Data l'attuale crisi socio-economica che sta attraversando il Paese e che fa sentire i suoi effetti anche in Trentino, il Tavolo ha modificato le proprie azioni proponendo percorsi di conoscenza e sostegno all'occupabilità, ad esempio, proponendo questo tema anche all'interno di un seminario al Festival dell'Economia o tavole rotonde sul tema degli aspetti giuridici, del bilancio familiare e su esperienze concrete raccontate da artigiane che hanno vissuto sulla loro pelle il problema e varie soluzioni.

Azioni prodotte dal Tavolo sull'occupazione e sull'occupabilità

2009	Seminario: Spunti e idee per muoversi nel mondo del lavoro
2010	Incontro: Donne & lavoro: cercare occupazione, trovare se stesse
Opuscolo	"Manuale per equilibriste"
	Servizio temporaneo di orientamento e formazione
Opuscolo (2011)	"Tavolo dell'occupazione e dell'occupabilità: attori e risorse in rete"

IL TAVOLO SULLE PARI OPPORTUNITA'

Nato nel 2010, voluto dall'Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità, in collaborazione con l'Assessorato alla Cultura, Turismo e Giovani e l'associazione Womenclock.

Attraverso lo strumento del "Caffè-dibattito", nei due anni di vita ha offerto a numerosi cittadini occasioni di incontro e dibattito su alcuni temi specifici del mondo femminile.

Nel 2010 sono stati organizzati 3 incontri sul tema della depressione femminile a cui hanno partecipato circa 65 persone. Questi incontri sono sfociati in un gruppo di auto mutuo aiuto che, con il supporto dell'associazione A.M.A. continua ad incontrarsi a tutt'oggi.

Nel 2011 sono stati realizzati 6 incontri a cui in media hanno partecipato 10-15 persone e che hanno toccato vari temi legati alla femminilità.

Dal Piano sociale 2001-2011
SEZIONE B: GLI ASSETTI FUNZIONALI E GESTIONALI

3. Una politica di qualità delle relazioni fra pubblico e privato e le funzioni di garanzia e tutela ai cittadini

Area	Obiettivi	Azioni
RELAZIONI FRA PUBBLICO E PRIVATO GARANZIA E TUTELA CITTADINI	1. Promuovere il principio di sussidiarietà	I tavoli di lavoro I progetti di comunità Promozione del volontariato Le carte dei servizi
	2. Dare voce ai cittadini	Manuale per la gestione dell'ascolto al cittadino Le indagini Monitoraggio periodico Feed-back post evento Indagini sul luogo della prestazione del servizio Il difensore civico
	3. Rivedere il sistema dei contributi e sostenere l'associazionismo	Rapporto con i soggetti erogatori di servizi Adozione di criteri integrati (deliberazione Giunta comunale n. 434 del 20 dicembre 2010) Sistema di valutazione sociale con griglia di indicatori per servizi finanziati a bilancio
	4. Sviluppare programmi di verifica e valutazione	Cartella sociale informatizzata Gestionale amministrativo informatizzato Sistema valutazione interventi di comunità Collaborazione con i soggetti erogatori dei servizi

OBIETTIVO N. 1 – PROMUOVERE LA SUSSIDIARIETA'

1.1 Tavoli di lavoro

Durante i primi 10 anni del Piano sociale molte sono state le esperienze che hanno perseguito l'obiettivo di aprire spazi di responsabilità e partecipazione ai cittadini nella costruzione delle politiche sociali e pubbliche.

Uno degli strumenti più usati e che si sono rivelati più efficaci è stato il **TAVOLO DI LAVORO**.

Il tavolo di lavoro può essere definito come uno strumento di partecipazione in quanto, attraverso un processo di socializzazione del pensiero, definisce confini condivisi dei temi trattati, offrendo spunti di soluzione dei problemi che individualmente non si produrrebbero. Risulta, inoltre, particolarmente coerente con il modello di lavoro sociale adottato dal Servizio Attività Sociali del Comune di Trento e indicato dal Piano sociale e, oggi, coerente con quanto indicato dalla Lp 13/2007.

Esso tende ad assumere funzioni operative quando i soggetti che lo compongono trovano ed identificano obiettivi condivisi e risorse coordinate. Ha caratteristiche di coalizione, contenitore e di rete-processo.

Nel caso gli obiettivi esplicitati e condivisi vengano perseguiti concretamente dai soggetti del tavolo, esso diventa tendenzialmente più operativo e viene, quindi definito **gruppo di lavoro**. Un tavolo di lavoro può avere come parti integranti vari gruppi di lavoro.

Nei dieci anni dall'approvazione del Piano sociale il Servizio Attività sociali ha stimolato e mantenuto i rapporti con la società civile, oltre che con il lavoro diretto degli operatori, anche proprio attraverso la gestione e/o la partecipazione a numerosi tavoli di lavoro che abbracciano numerose problematiche sociali, spesso, emergenti e nuove o che necessitano di particolare attenzione, monitoraggio o costruzione di nuove risposte.

I tavoli di lavoro gestiti dal Servizio Attività sociali (al dicembre 2011) sono **40** e si differenziano e caratterizzano per **tematica, funzione e ambito territoriale**. In questa sede vengono riportati i principali ambiti di lavoro e in calce ad ogni linea di intervento vengono riportati numero di tavoli, tematica affrontata e livello territoriale.

Le **tematiche** coperte dai vari tavoli possono essere riassunte in:

- minori (adolescenza, preadolescenza, disagio minorile, tutela minorile)
- famiglie (relazioni familiari, genitorialità, problematiche educative, adozione ed affidamenti)
- anziani
- immigrazione (interazione fra culture, protezione stranieri per motivi umanitari, salute, tratta esseri umani)
- adulti, disabilità, problematiche psichiche
- occupazione femminile
- inclusione sociale.

Funzioni

Le principali **funzioni** che i tavoli di lavoro si pongono possono essere definite in:

- **funzioni informative**: conoscenza fra soggetti interessati alla tematica, scambio di informazioni sul tema e/o sulle risorse esistenti;
- **analisi dei bisogni**: condivisione di analisi già effettuate dai vari soggetti, realizzazione di analisi condivise;
- **attivazione di reti**: programmazione di incontri periodici, condivisione di finalità generali;
- **progettazione**: condivisione di obiettivi comuni, suddivisione di compiti per la realizzazione degli obiettivi;
- **valutazione**: definizione di criteri di valutazione dei progetti e dei percorsi, realizzazione della valutazione, ecc.

La dimensione territoriale

A seconda della funzione o della tematica affrontata si rende necessario definire a che ambito territoriale il tavolo di lavoro vuole riferirsi. Infatti risulta abbastanza differente occuparsi dei problemi dei giovani a livello cittadino o di quartiere o, ad esempio, dei problemi dei giovani di un preciso istituto comprensivo.

I tavoli, quindi possono riferirsi a dimensioni territoriali di quartiere, quando la tematica affrontata necessita il coinvolgimento dei maggiori portatori di interesse della zona, anche in previsione di una progettazione partecipata (ad esempio: per affrontare uno specifico problema sociale della zona), a livello circoscrizionale o di polo sociale, fino all'ambito comunale o provinciale come alcuni tavoli che si occupano di tematiche trasversali e che trovano cause a livello più generale (l'occupazione femminile) o

territorialmente più estese (ad esempio: l'inclusione sociale).

La maggior parte dei tavoli descritti in questa sede, ha prodotto documenti ed azioni, che per motivi di brevità non vengono riportati in questo documento. Alcune di queste azioni e documenti vengono comunque riportati all'interno della rendicontazione per linee di intervento.

Inoltre, alcuni di questi tavoli hanno dato vita ed accompagnato il percorso di vari progetti di sviluppo di comunità che in un certo senso hanno superato le linee di intervento impostate secondo il ciclo di vita, ponendo obiettivi trasversali che riguardano quartieri o zone della città che verranno descritti in parte in seguito ed in parte con documenti dedicati.

Tavoli di lavoro – ambito territoriale cittadino

Nell'ambito delle famiglie e minori:

- Tavolo delle relazioni familiari (relazione in preparazione)
- Tavolo per la sensibilizzazione alla tutela e protezione del minore
- "Intrecci in città"
- Tavolo "Voglia di...nonni!!! Essere nonni adottivi"

Nell'ambito adulti:

- Tavolo per l'inclusione sociale in favore delle persone in situazione di emarginazione
- Gruppo immigrazione e salute (G.R.I.S.)
- Gruppo di lavoro stranieri S.F.D. con permessi di soggiorno per protezione sussidiaria e motivi umanitari
- Tavolo solidarietà responsabile
- Tavolo per l'occupazione e l'occupabilità
- Tavolo sulla disabilità

Nell'ambito anziani:

- Tavolo R.S.A. cittadine
- Comitato Pronto P.I.A. (Persone Insieme per gli Anziani)

1.2 I progetti di lavoro di comunità

Oltre ad offrire servizi alla persona, i Poli sociali operano quotidianamente a stretto contatto con il territorio di riferimento dal quartiere alla realtà più complessa, rappresentata dalla circoscrizione, e si occupano della comunità rispetto alla sua capacità di aver cura delle situazioni di fatica, esclusione, povertà, ponendosi come strumento di mediazione e ponti di incontri tra gli attori di un territorio contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed educativo.

Questo comporta da una parte l'implementazione di relazioni di aiuto nei territori e dall'altra lo sviluppo di relazioni per mettere in comunicazione più mondi al fine di promuovere la partecipazione e la costruzione di un benessere sociale collettivo. Fondamentale dunque la rete che in questi anni è stata costruita con le realtà istituzionali, associative e di volontariato attive nelle varie zone della città che permettono di rilevare in sinergia i bisogni e le aspettative delle famiglie, degli anziani, dei giovani e dei bambini e di provare a realizzare assieme proposte e soluzioni adeguate al continuo mutamento del territorio e della popolazione.

Per dare un'idea si riportano i dati dell'anno 2010 che vedi tutti i Poli sociali ormai a regime e che riguardano i progetti di comunità realizzati.

I progetti promossi direttamente dai Poli sono **42** a cui vanno ad aggiungersi i circa **16** progetti attivati da altri soggetti a cui i poli hanno offerto appoggio e collaborazione sia a livello di progettazione che di realizzazione.

Difficile quantificare il totale delle persone coinvolte in questi progetti in quanto molte persone operano a livello di volontariato semi-organizzato ed altre ricevono benefici indiretti (ad esempio, le famiglie delle persone che usufruiscono dell'amicizia dei volontari), ma Polo per Polo sono raccolti i dati per ogni singolo progetto (si rimanda quindi alle relazioni annuali dei Poli sociali).

In ogni caso, si può dire che hanno fruito di questi progetti più di **1.350** cittadini e che i poli sociali hanno promosso la collaborazione di **più di 500 realtà** formali (enti ed istituzioni), semi-informali (associazioni e gruppi di volontariato sociale o culturale) ed informali (cittadini in forma privata) alla realizzazione dei vari percorsi di sviluppo sociale.

Molti di questi progetti, anche se derivanti dalle linee di intervento del Piano sociale del Comune di Trento, trovano radicamento nelle realtà circoscrizionali se non di quartiere. Lavorare a stretto contatto con le realtà del territorio ha significato venire a conoscenza e affrontare le problematiche che i cittadini così come essi le percepiscono ed affrontano quotidianamente e che non sempre si caratterizzano per appartenenza ad una categoria di bisogno ma piuttosto vengono espressi come disagi generici legati alle conflittualità fra vicini, a problemi di interazione fra famiglie nuove, autoctone e straniere o legati ad aspetti

urbanistici (mancanza di spazi di aggregazione, di trasporti, ecc.).

Da alcuni anni, infatti l'isolamento sociale dovuto a fenomeni sociali ed economici globali, in cui sempre più spesso possono trovarsi anche le famiglie trentine, si manifesta come aggravante di situazioni individuali di fragilità. Anche per questo motivo gli operatori dei servizi sociali sono impegnati sempre più in progetti rivolti alla **promozione di reti comunitarie e di volontariato mutuale** a carattere circoscrizionale o di quartiere, che hanno principalmente l'obiettivo di sostenere o costruire, laddove inesistenti, i legami sociali fra le persone e le famiglie, partendo dai bisogni espressi dalle persone nei propri ambienti di vita.

Alle **famiglie** sono rivolti 15 di questi progetti che possono essere suddivisi sostanzialmente in tre tipi: luoghi di incontro/confronto fra famiglie, corsi di formazione a sostegno della funzione genitoriale ed educativa e momenti di informazione e sensibilizzazione verso tematiche legate al mondo delle famiglie.

Ad esempio il Progetto "Madri e padri protagonisti" a cui hanno collaborato nella progettazione 7 soggetti operanti sia sul territorio comunale che della circoscrizione Centro Storico, Piedicastello, ha visto partecipare ai cinque incontri 15 famiglie e 20 bambini.

Per quanto riguarda l'ambito del **disagio giovanile** i 13 progetti riguardano soprattutto la collaborazione con le agenzie educative del territorio per offrire ai bambini ed agli adolescenti occasioni di crescita e di responsabilizzazione rispetto alla vita civile e sociale: laboratori con attività espressive, manuali, sportive, ecc., organizzazione di eventi di informazione e sensibilizzazione verso tematiche legate all'uso e abuso di alcool e droghe ed a fenomeni quali il bullismo e l'abbandono scolastico.

Ad esempio il Progetto "Tutti i pugni che ho dentro" realizzato nell'ambito territoriale Centro Storico, Piedicastello, Bondone, Sarnonza si è realizzato attraverso la costituzione di un gruppo guida misto Polo sociale, scuole, A.P.P.M., Circoscrizioni 12, 3 e 4, la realizzazione di diversificati laboratori di arti espressive e di rielaborazione rivolti ai ragazzi frequentanti le Scuole medie Manzoni. Il percorso ha portato alla realizzazione di due eventi finali che hanno visto la partecipazione di 80 e 350 persone.

Continuano inoltre, in vari territori della città, le attività di promozione dell'integrazione della **popolazione immigrata**. I 7 progetti realizzati consistono soprattutto in corsi di italiano per stranieri (soprattutto donne) gestiti da volontari e volontarie dei vari quartieri di residenza degli immigrati ed hanno il duplice scopo di insegnare l'italiano e di far conoscere la nostra cultura, conoscere la loro, ma soprattutto di far conoscere il funzionamento delle principali istituzioni e soggetti della nostra città.

Numerosi anche i tavoli di lavoro che coinvolgono soggetti formali ed informali dei territori delle varie circoscrizioni impegnati nel proporre soluzioni anche creative al processo di interazione in atto.

Ad esempio il Tavolo "Tante culture" che dal 2004, coinvolgendo numerose persone ed associazioni, si propone di migliorare la convivenza tra persone di diverse culture nei territori di Gardolo e Meano, durante il 2010 ha realizzato:

- incontri di ascolto delle culture raccontate da persone che fanno parte del tavolo;
- "l'8 marzo nel mondo";
- incontri tematici come il matrimonio, la maternità nelle culture e le coppie miste;
- la proiezione di film centrati sulle tematiche interculturali;

I 15 progetti rivolti alla popolazione **anziana** mirano soprattutto a prevenire situazioni di fragilità ed isolamento sociale e a promuovere il ruolo sociale dell'anziano.

I progetti che hanno assunto fin da subito un carattere di sviluppo di comunità e di **coesione sociale** sono, ad esempio, il Progetto vivibilità a Spini di Gardolo, il Tavolo di lavoro Cà Nova ed il progetto che riguarda il complesso abitativo Il Magnete. Questi progetti vanno a costituire quella che può essere definita come la quinta linea di intervento: i quartieri come "Cantieri di coesione sociale". Sono in preparazione dei "quaderni di verifica e valutazione" dedicati a questo tipo di progetti che verranno inseriti in questo documento, per il momento, per approfondimenti si rimanda alle relazioni dei Poli sociali.

OBIETTIVO N.2 – DARE VOCE AI CITTADINI

Per quanto riguarda quest'area, la attività sviluppate sono numerose e promosse da varie strutture dell'Amministrazione comunale. In questa sede non ci si addentra in una descrizione dettagliata ma per brevità si fa cenno solo ad alcuni esempi quali, le Carte dei servizi, il Manuale di ascolto del cittadino, l'azione dell'Ufficio Relazione con il Pubblico ed le indagini di customer satisfacion promosse dal Progetto Qualità Totale.

2.1 Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un patto tra l'Amministrazione e i cittadini che vengono informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti

In sintesi la Carta della Qualità del servizio è:

- Uno strumento di comunicazione diretta con i cittadini/utenti

- Un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti
- Uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
- Un punto di partenza per il miglioramento

Tutte le Carte dei Servizi contengono

- Informazioni generali sul servizio offerto: dove viene erogato, a chi si rivolge, come e dove presentare domanda per poterne usufruire, criteri di accesso, tariffe applicate
- Contenuti di senso: mission, vision e valori che l'Amministrazione intende perseguire con l'adozione della Carta dei Servizi consentendo all'utente di comprendere le strategie e le politiche che sottostanno alla Carta dei Servizi e la politica per la qualità dell'organizzazione
- Contenuti specifici della qualità: standard di qualità, indicatori ed obiettivi, indicazioni sulle modalità di valutazione e sul reclamo

Al 30 giugno 2010 le Carte dei Servizi emanate dal Comune di Trento sono:

- Carta della qualità del servizio di nido d'infanzia
- Carta della qualità del servizio ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali del Comune di Trento
- Carta dei servizi funerari e cimiteriali
- Carta dei servizi della Polizia Municipale

2.2 Manuale per la gestione dell'ascolto del cittadino

Il manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino prevede la redazione annuale di un rapporto di sintesi delle iniziative di ascolto realizzate dai servizi e dai soggetti gestori di servizi comunali con i risultati e le conseguenti azioni di miglioramento

Gli strumenti previsti dal Manuale di ascolto sono:

Focus group:

- interni: realizzati con gli operatori dei Servizi con l'obiettivo di sviluppare una riflessione interna sulla qualità dei servizi che si ritiene di offrire e sulla percezione che si ritiene i cittadini abbiano dei servizi stessi
- esterni: confronto tra un gruppo ristretto di cittadini con l'obiettivo di percepire il livello di soddisfazione nei confronti di un servizio e quali le attese e i suggerimenti.

Moltissime le indagini che sono riassunte annualmente e consultabili anche sul sito del Comune, ne riportiamo alcune a titolo esemplificativo:

Nel 2007 sono stati organizzati 2 focus group esterni presso il Servizio Attività sociali: uno ha coinvolto rappresentanti di associazioni e circoli anziani per valutare il corso per i volontari dell'iniziativa Telefono d'argento, il secondo è stato effettuato per sottoporre a verifica la percezione delle famiglie sulla qualità dei servizi offerti dal Progetto Obiettivo Infanzia della Cooperativa La Bussola. Un focus group è stato organizzato presso le Politiche giovanili per valutare il livello qualitativo dei servizi offerti dal Centro Musica e il radicamento cittadino della struttura

Nel 2009 il Polo sociale Centro storico, Piedicastello, Bondone e Sarnonza ha effettuato un focus group esterno sul corso di italiano per donne straniere

Nel 2011 il Servizio all'Infanzia, Istruzione e sport ha organizzato 2 focus group al fine di raccogliere spunti e suggerimenti a conclusione del Progetto "Giocosport"

2.3 Indagini

- nel 2007 il Servizio Attività sociali ha realizzato un'indagine di valutazione della qualità percepita nei centri diurni per anziani attraverso la somministrazione di questionari e realizzazione di interviste
- nel 2009 il Servizio servizi all'Infanzia, Istruzione e Sport ha effettuato un'indagine di customer satisfaction per il servizio integrativo Centro Genitori Bambini e per il servizio integrativo Giocabimbi
- Nel 2010, con la collaborazione dell'Università di Trento è stata effettuata l'indagine "Crescere a Trento" volta a raccogliere i bisogni e l'esigenza di servizi educativi per i bambini fino a tre anni di età

2.4 Monitoraggio periodico

- nel 2006 il Servizio Piani Programmi e Statistica, in particolare l'Ufficio Politiche giovanili, ha effettuato un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza del Progetto Vivaio
- dal 2006 il Servizio Istruzione effettua un'indagine di customer satisfaction sull'attività dei nidi d'infanzia

2.5 Feed back post evento

- il Servizio Attività sociali ha realizzato nel 2008 presso il Polo sociale Centro storico, Piedicastello, Bondone e Sarnonza 2 indagini: una relativa al Progetto "Tutti i pugni che ho dentro" presso le

scuole medie Manzoni e la seconda relativa al corso per donne straniere tenuto da volontarie nel quartiere Solteri/Centochiavi

- nel 2009 il Servizio attività sociali -Polo sociale Argentario, Povo e Villazzano ha realizzato due indagini: una relativa alle iniziative "Per educare un bambino ci vuole un villaggio" e l'altra relativa all'iniziativa "Riconoscere i propri figli".

2.6 Indagini sul luogo della prestazione del servizio

- nel 2011 il Servizio servizi all'Infanzia, Istruzione e Sport ha effettuato un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza all'iniziativa "Porte aperte" per la presentazione del servizio "Giocastello"
- il Servizio Attività sociali – Polo sociale Gardolo e Meano ai fini della valutazione dell'attività del Tavolo minori Gardolo ha effettuato due indagini: una coinvolgendo i partecipanti al Tavolo e l'altra attraverso il coinvolgimento degli insegnanti

E' continua, inoltre l'attività di dialogo con i cittadini, svolta anche in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico¹² con sondaggi via internet, raccolta suggerimenti, segnalazioni, reclami, Istanze e petizioni.

2.7 Il difensore civico

La figura del Difensore Civico nella Provincia Autonoma di Trento, è introdotta dalla legge provinciale 20 dicembre 1982 n. 28; tra i compiti principali vi è quello di tutelare il cittadino nei casi in cui la pubblica amministrazione si renda protagonista di ritardi, disfunzioni, irregolarità.

Il Difensore Civico esplica le proprie funzioni in posizione di imparzialità e terzietà ed è autonomo ed indipendente da qualsiasi altra autorità; è dotato di una vasta capacità di intervento istituzionale, in quanto, in base alle convenzioni sottoscritte, opera anche nei confronti della maggioranza dei Comuni trentini.

La sua attività, in virtù della convenzione sottoscritta nel 1991, si estende anche agli atti e procedimenti del Comune di Trento ed è svolta gratuitamente per i cittadini che vi si rivolgono.

Dai primi mesi del 2009 il Difensore civico svolge anche importanti compiti in materia di infanzia ed adolescenza e riveste, dunque, il ruolo di Garante dei Minori per la Provincia autonoma di Trento, tutelando i diritti e gli interessi dei minori sanciti dall'ordinamento internazionale, europeo, statale e provinciale. Il Difensore civico, in questa sua veste, svolge le sue funzioni favorendo il coinvolgimento delle famiglie interessate e valorizzando, se possibile, le decisioni del minore stesso, in un contesto di tutela della dignità umana.

OBIETTIVO N. 3 – RIVEDERE IL SISTEMA DEI CONTRIBUTI E SOSTENERE L'ASSOCIAZIONISMO

Rapporti con i soggetti erogatori di servizi¹³

Per la realizzazione degli interventi sociali, l'Amministrazione comunale si avvale anche dell'operato di associazioni, cooperative o altri enti attivi in ambito sociale, non a scopo di lucro, che in questo modo hanno contribuito al raggiungimento di alcuni obiettivi indicati dal Piano sociale.

Tale scelta trova il suo fondamento in due motivazioni principali:

1. alcune associazioni rappresentano le modalità con le quali le comunità cercano di prendersi cura dei loro bisogni: l'Amministrazione comunale, sostenendo le varie iniziative secondo il **principio di sussidiarietà**, incide maggiormente nelle dinamiche sociali
2. gli enti del territorio possiedono una maggiore capacità di rispondere in maniera adeguata al continuo **mutamento delle problematiche**, sia individuali che collettive, attraverso una gestione più dinamica dei servizi già definiti a livello normativo (L.p. 14/1991). Tale inclinazione si è espressa anche attraverso attività sperimentali (ovvero quelle che richiedono una valutazione a seguito della

¹² Si rimanda alla documentazione prodotta annualmente consultabile anche sul sito del Comune.

¹³ Quanto riportato in questa sezione è stato prodotto dai funzionali dell'Ufficio Gestione e Promozione sociale del Servizio Attività Sociali del Comune di Trento

quale essere sospese o continuate) o in risposta a problemi di gruppi di persone ai quali i servizi già definiti e standardizzati non riescono a far fronte.

Nel 2010 il Servizio Attività Sociali ha predisposto un sistema di valutazione "sociale" che, integrato con i criteri economico-amministrativi va a indicare il valore sociale dei progetti presentati dalle varie realtà cittadine (associazioni, circoli pensionati e anziani, enti morali, ecc.) alle quali il Comune eroga contributi per iniziative socio-assistenziali o socio-culturali su fondi istituzionali, ai sensi degli specifici Regolamenti comunali.

In particolare, per ogni progetto, viene valutato il livello (basso, medio ed alto) dei seguenti indicatori (cfr. adozione criteri integrati Giunta comunale del 20 dicembre 2010 n. 434):

- adeguatezza ai bisogni (espressi dai territori e prioritari per l'amministrazione)
- corrispondenza agli orientamenti ed obiettivi (programmatici dell'amministrazione)
- integrazione (collaborazioni, lavoro in e di rete, ecc.)
- co-progettazione con i servizi sociali territoriali
- esclusività dell'attività (peculiarità rispetto al territorio di riferimento)
- economicità ed efficienza (varie voci)
- spessore civile e rilevanza
- valorizzazione del volontariato
- accessibilità (ampiezza del target, potenzialità di utenza interessata, ecc.)
- Valore aggiunto impatto territoriale

Tab. n. 2 - Enti finanziati con contributo ai sensi dei Regolamenti comunali (*)

Anno	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Numero enti finanziati con contributo per costi di gestione attività ordinaria	40	38	35	41	51	43	40	35	39	34	39
Numero enti finanziati con contributo per singoli eventi e/o iniziative	13	16	24	16	26	24	22	23	28	26	11

(*) Regolamento comunale per l'erogazione di contributi, sovvenzioni ed altre agevolazioni a soggetti pubblici e privati per attività socio-assistenziali e Regolamento per l'erogazione di finanziamenti e l'attribuzione di benefici economici a soggetti pubblici e privati

Per quanto riguarda invece gli interventi sociali realizzati dagli enti del territorio e finanziati a bilancio ai sensi della L.p. 14/91 la situazione è più complessa.

Vale la pena di ricordare infatti, che fino al 31 dicembre 2011 il Comune di Trento ha gestito tali attività in delega dalla Provincia Autonoma di Trento e che proprio durante il 2012 si concluderà il passaggio all'esercizio in forma associata con i Comuni di Aldeno, Cimone e Garniga Terme, che prevede la gestione di un budget per le funzioni di livello locale.

Il lavoro di verifica e valutazione delle attività svolte ha risposto, nel corso degli anni, ai requisiti richiesti dalla Provincia Autonoma proprio perché tali funzioni erano gestite in forma di delega.

Ciononostante l'Amministrazione comunale ha iniziato a codificare in uno strumento valutativo da implementare in itinere gli indicatori quantitativi e qualitativi più significativi dell'attività degli enti per giungere ad una verifica dell'esistente e all'identificazione degli elementi necessari per effettuare scelte strategiche.

Tab. n. 3 Enti finanziati a bilancio in delega sulla L.p. 14/1991 – per aree di intervento

Anni 2001-2011		
Minori	Famiglie/Comunità	Adulti
Ass. PROVINCIALE PER I MINORI Area Area Skambio (da 2008) Centro di Pronta Accoglienza Progetto "Alle radici del futuro" (dal 2005 al 2006)	Ass. veneta per la lotta contro la fibrosi cistica (fino al 2001)	Ass. AUTO MUTUO AIUTO Gruppi auto mutuo aiuto e Casa solidale
ARIANNA S.C.S.	A.M.A. ASSOCIAZIONE AUTO MUTUO	DELFINO S.C.S.

Centro Aperto Giallaboratorio Progetto Educativa di Strada (da 2005)	AIUTO Punto Famiglie ascolto e promozione (dal 2004)	Centro sociale "Barycentro"
PROGETTO 92 S.C.S. Centri Aperti per Minori Centro di socializzazione al lavoro "Masoz Pez" (dal 2004) Progetto "Koinè" (dal 2005)	CONSULTORIO FAMILIARE UCIPEM Progetto "Pinocchio" (dal 2006)	KALEIDOSCOPIO S.C.S. Progetto "I.DE.ALE" laboratorio di assemblaggio presso Casa Circondariale di Trento (dal 2007)
LA BUSSOLA S.C.S. Progetto "Obiettivo Infanzia" (dal 2005)	COMUNITA' MURIALDO Progetto "Domino" (dal 2006) Progetto di accoglienza familiare "Il filo e il nodo" (dal 2005)	
PERISCOPIO Centro di aiuto allo studio (dal 2005)	ASS. A.D.A.M. Progetto "Vivaio" (dal 2007)	
GRUPPO OASI Centro Contrasto (dal 2005)		
Disabilità		
A.N.F.F.A.S. TRENTO ONLUS	- Centro abilitativo per l'età evolutiva "Il Paese di Oz"	
A.P.S.P. "Beato de Tschiderer"	- interventi rivolti a soggetti udiosi	
CENTRO TRENTO DI MUSICOTERAPIA	- attività di musicoterapia per soggetti disabili	
ASSOCIAZIONE TRENTO SCLEROSI MULTIPLA	- Centro di riabilitazione F. Martini - Centro per età evolutiva (dal 2008)	
LA RETE	- servizi diurni per persone e famiglie - servizio residenziale temporaneo "Prove di Volo" (dal 2004)	

OBIETTIVO N. 4 – SVILUPPARE PROGRAMMI DI VERIFICA E VALUTAZIONE

4.1 Cartella sociale informatizzata – gestionale amministrativo informatizzato

Nel corso degli ultimi anni si è progressivamente implementato il sistema informatico che permette di gestire la maggior parte degli interventi svolti dal Servizio ed indirizzati in maniera diretta a singoli cittadini o famiglie.

Tale sistema integra gli interventi professionali attuati dagli assistenti sociali (cartella sociale informatizzata) con la gestione delle pratiche amministrative connesse all'erogazione di servizi o contributi ai cittadini (gestionale amministrativo).

Va pertanto a costituire un sistema informativo che permette di monitorare la domanda rivolta al Servizio, di rendicontare gli interventi svolti, i servizi erogati con le relative prestazioni e la spesa connessa. Queste informazioni possono poi essere analizzate in relazione alle diverse caratteristiche dell'utenza, alla sua distribuzione sul territorio, monitorando anche l'andamento nel tempo di interventi e tipologie di utenza.

Si è inoltre sviluppata un'intensa collaborazione con il Servizio Politiche Sociali della Provincia, che ha stipulato una convenzione con il Comune per estendere a tutte le comunità di valle l'utilizzo di tale sistema. Attualmente la cartella sociale informatizzata è utilizzata da tutte le Comunità (ad esclusione del Comune di Rovereto) e si sta procedendo all'adozione del gestionale amministrativo.

Il Servizio collabora anche al progetto di cartella socio-sanitaria, strumento estremamente innovativo che permetterà lo scambio di informazioni fra strumenti informatici diversi, adottati da soggetti diversi, finalizzato ad una migliore integrazione informativa (ad esempio nella gestione delle Unità Valutative Multidimensionali).

4.2 Sistema di valutazione interventi di comunità¹⁴

Durante i dieci anni di implementazione del Piano sociale sono stati sviluppati numerosi strumenti di rendicontazione e di valutazione frutto del lavoro di riflessione, autoformazione e autovalutazione degli operatori dell'amministrazione comunale.

In una prima fase i Poli sociali si sono concentrati nella rendicontazione rispetto ad alcuni indicatori quantitativi riguardanti i soggetti e le attività che venivano realizzate nel loro ambito territoriale. In una

¹⁴ Quanto riportato in questa sezione è stato prodotto dagli educatori dei Poli sociali e di Staff dell'Ufficio Poli Sociali del Comune di Trento

seconda fase è stato sviluppato un sistema di valutazione del “**grado di collaborazione**” dei soggetti¹⁵ che dal 2006 in poi ha consentito di monitorare a livello locale progetto per progetto, azione per azione il numero, la tipologia¹⁶ ed il grado di collaborazione raggiunto dai vari soggetti.

La misurazione del grado di collaborazione si basa sull'incrocio di **due variabili: funzione** su cui si collabora (attivazione di reti, analisi dei bisogni, progettazione di interventi territoriali) e **livello di collaborazione** (base, intermedio e massimo).

Si propone in questa sede una sintesi del cambiamento del grado di collaborazione per Polo sociale, rimandando eventuali approfondimenti ai documenti ufficiali (relazioni Poli sociali).

Tabella n. 4 - Grado collaborazione con soggetti dei territori anno 2006-2011 per Polo sociale

Legenda per la tabella:

1. **I numeri 1-2-3-4-5** si riferiscono per brevità ai Poli sociali secondo questa legenda: ad ogni Polo sociale è stato assegnato un numero: 1 per il Polo Sociale Gardolo e Meano, 2 per il Polo sociale Centro Storico-Piedicastello, Bondone e Sarnonza, 3 per il Polo sociale S.Giuseppe-S.Chiera, Ravina e Romagnano, 4 per il Polo sociale Oltrefersina, Mattarello e 5 per il Polo sociale Argentario, Povo, Villazano.
2. **Rete in avvio, in progressione e consolidata** si riferiscono ai vari stadi e livelli che può raggiungere una rete nel corso della collaborazione. Si parte da un livello basso in cui i soggetti cominciano a conoscersi e scambiarsi informazioni fino al livello massimo che vede i soggetti assumersi parti del progetto.
3. **Confronto, coinvolgimento e condivisione**: sono i vari livelli di ostruzione dell'analisi
4. **Informazione, partecipazione e cooperazione**: indicano la progressione di coinvolgimento dei soggetti nella progettazione e realizzazione di azioni sui territori

		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
FUNZIONE	Anno	LIVELLO BASE					LIVELLO INTERMEDIO					LIVELLLO MASSIMO										
		Rete in avvio					Rete in progressione					Rete consolidata					Totale soggetti					
Attivazione di reti di territorio e collaborazioni tra servizi e comunità	2006	1	14	17	3	22	13	12	4	5	00	17	17	0	0	0	30	41	20	8	22	
	2011	5	9	8	14	10	4	5	2	19	6	25	16	17	5	17	33	30	35	35	35	
		Confronto					Coinvolgimento					Condivisione					Totale soggetti					
Analisi bisogni e risorse del territorio	2006	2	1	4	2	2	3	11	12	19	0	26	4	18	3	0	30	16	34	24	2	
	2011	5	2	4	7	3	9	2	5	2	3	20	28	4	5	29	28	32	12	14	35	
		Informazione					Partecipazione					Cooperazione					Totale soggetti					
Progetto interventi territoriali	2006	10	13	23	14	40	21	30	40	45	16	33	36	5	3	10	46	66	68	62	66	
	2011	20	17	10	30	18	26	25	35	32	26	45	65	17	19	18	92	107	52	75	52	

Pur tenendo conto delle diversità esistenti fra i vari Poli sociali (per età e per caratteristiche dei propri territori di riferimento), dalla tabella si nota che, per la funzione di attivazione di rete, negli anni diminuiscono le realtà che collaborano ai livelli più bassi, mentre aumentano quelle nel livello massimo. In generale comunque si assiste, per tutte e tre le funzioni, ad un aumento del grado di collaborazione dei soggetti dei vari territori confermato anche dalla successiva tabella. Ogni Polo sociale, inoltre è in grado di tenere monitorato l'andamento realtà per realtà intercettando anche eventuali segnali di stanchezza o crisi nella collaborazione.

Tabella n. 5 - Totale soggetti coinvolti contati una sola volta

Anno	Polo 1	Polo 2	Polo 3	Polo 4	Polo 5
2006	87	97	74	74	54
2011	123	79	82	115	108

Come vengono valutati i progetti di sviluppo di comunità

¹⁵ Per soggetti si intendono tutte le realtà che hanno collaborato: possono essere istituzioni, servizi, enti, associazioni formali ed informali ed in alcuni casi singoli cittadini coinvolti nei progetti.

¹⁶ Istituzionale e non, formali e non, cittadini singoli o associati, ecc.)

Alla luce dell'esperienza di questi anni sono state individuate due dimensioni principali della valutazione: una legata all'attività/progetto ed una definita strategica.

La prima dimensione è strettamente connessa alla verifica dell'andamento dell'attività concreta e delle azioni inerenti al progetto, la seconda valuta in un arco temporale più ampio l'impatto delle scelte progettuali rispetto ai bisogni individuati ed alle priorità fissate dal Polo.

Per approfondimenti si rimanda al Quaderno dei progetti di coesione sociale in cui molti dei progetti realizzati sono valutati secondo questo schema.

In breve comunque possiamo dire che le fasi del lavoro che sono state individuate negli anni e che sono conseguentemente diventate aree di attenzione per la valutazione sono:

1. Analisi dei bisogni
2. Costruzione di reti
3. Progettazione sociale.

Queste tre aree possono essere focus indipendenti di attività valutative oppure considerate in maniera complessiva. Per ognuna delle aree sono state individuate, inoltre, i seguenti ambiti di valutazione:

1. Fase dell'analisi dei bisogni

Cosa può aver senso valutare nell'analisi dei bisogni?

- A) Il livello di condivisione dell'analisi
- B) Il metodo usato per costruire l'analisi (strumenti, dati usati, ecc.)
- C) A quali prodotti ha portato l'analisi (documenti, azioni, ecc.)

2. Fase della costruzione di reti

Cosa può aver senso valutare per quanto riguarda la costruzione di reti?

- A. Il livello di sviluppo del senso di appartenenza dei vari soggetti alla rete
- B. Il livello di coinvolgimento e partecipazione dei soggetti
- C. Il livello di impegno e alleanza nell'azione

3. Fase di realizzazione

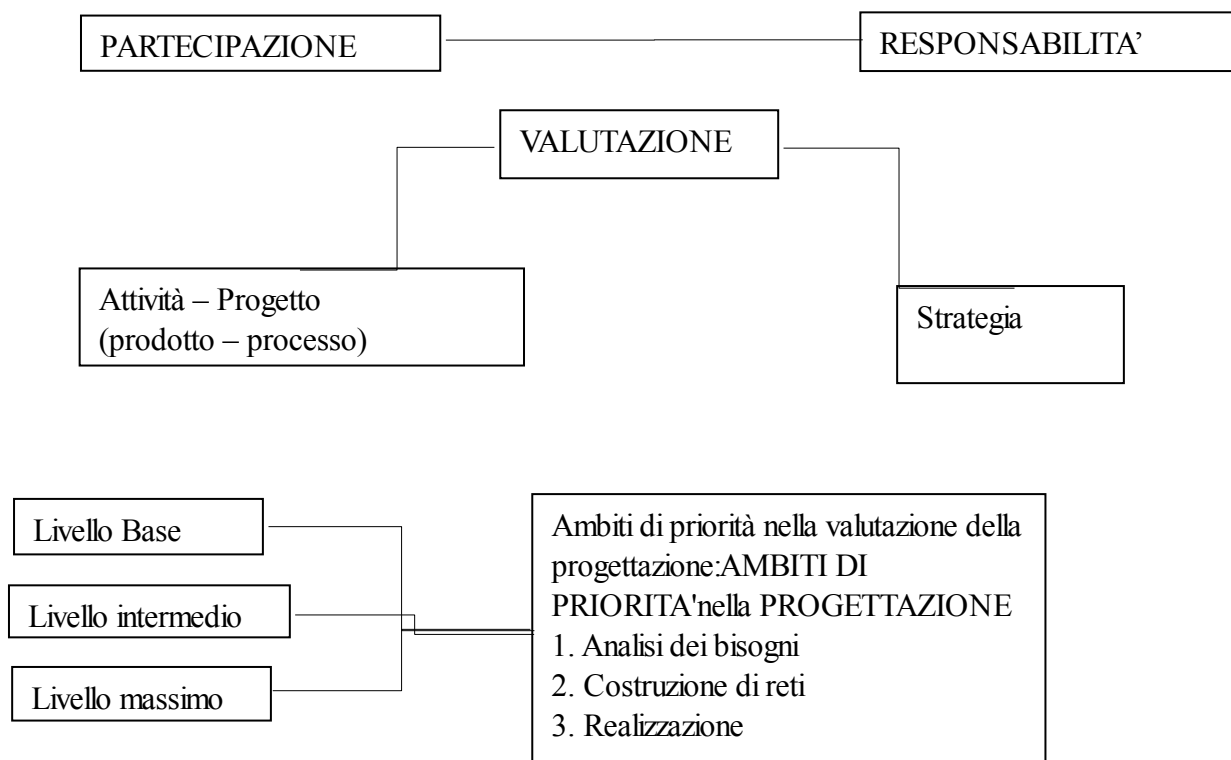
Cosa può aver senso valutare nella realizzazione?

- A. (a breve termine) Aspetti riguardanti la singola azione (aree ed indicatori da definire si volta in volta a seconda del tipo di attività)
- B. (a lungo termine) Aspetti riguardanti l'impatto sulle reti comunitarie (aree da definire di volta in volta a seconda del tipo di progetto)

Viene, infine, posto trasversalmente l'elemento della partecipazione come indicatore che, a vari livelli, qualifica il lavoro svolto nei vari ambiti di lavoro con le comunità.

Per **partecipazione**, in questo caso, si intende l'assunzione di responsabilità da parte dei vari soggetti formali ed informali rispetto alla costruzione del progetto/processo.

Figura n. 1 - Schema metodo di valutazione della progettazione sociale – Servizio Attività Sociali



La maggior parte dei progetti promossi dai Poli sociali prevede momenti di verifica e valutazione ex-ante, in itinere ed ex-post secondo lo schema qui presentato anche se con strumenti diversificati a seconda delle esigenze e del tipo di progetto (questionario, gruppo focus, incontri, documenti, ecc.) e a seconda delle possibilità il più possibile condivisi con le realtà coinvolte nelle varie fasi di progettazione e realizzazione.

4.3 Valutazione d'impatto sull'infanzia, giovani e famiglie negli atti amministrativi¹⁷

A partire dal 2009 le **Politiche giovanili**, adempiendo a quanto definito con determinazione n. 28/84 di data 11.06.2008, hanno elaborato, in collaborazione con il Servizio Sistemi informativi, una nuova metodologia che prevede la valutazione d'impatto degli atti amministrativi realizzati dagli uffici del Servizio Cultura, turismo e Politiche giovanili, sull'infanzia, sui giovani e sulle famiglie. Il gruppo di lavoro, partendo dalla definizione degli obiettivi specifici delle categorie infanzia, giovani e famiglia, ha definito i parametri o criteri per la rilevazione dell'impatto dei provvedimenti – determinazione, ex ante - alla luce delle conseguenze volute, attese o comunque prevedibili, nonché - ex post - sull'effettiva ricaduta che tali provvedimenti hanno avuto sui suddetti target di riferimento.

La creazione del modello gestionale e l'integrazione dell'applicativo del sistema Lotus notes nell'elaborazione del provvedimento, rendono la rilevazione dell'impatto e la relativa valutazione, una tappa obbligatoria, visibile e misurabile, per cui la valutazione diventa parte integrante dell'atto di approvazione.

Obiettivi:

1. Introdurre una metodologia di lavoro orientata verso la valutazione d'impatto delle politiche sull'infanzia, sui giovani e sulle famiglie, nella consapevolezza che numerosi provvedimenti comportano implicazioni, dirette o indirette, intenzionali o involontarie, sulle categorie prese come riferimento.

2. Valutare i provvedimenti alla luce delle conseguenze volute, attese o comunque prevedibili che essi possono produrre sulle famiglie, sui giovani e sui bambini, recuperando in tal modo un elemento sistematico e,

¹⁷ Quanto riportato in questa sezione è stato prodotto dai funzionari delle Politiche Giovanili del Comune di Trento

nello stesso tempo, analitico di forte coerenza nelle scelte amministrative rispetto all'obiettivo della promozione delle ragioni delle famiglie, dei giovani e dei diritti dei bambini.

3. Verificare l'efficacia delle azioni, attraverso la misurazione oggettiva-quantitativa e soggettiva-qualitativa dei risultati raggiunti ed il confronto dei risultati attesi con quelli raggiunti.

4. Formulare considerazioni di valore sugli impatti e sugli esiti, in un processo di costruzione e di attribuzione di senso, rispetto alle azioni poste in essere, che permetta di individuare nuove possibilità progettuali, nuove strategie e nuove azioni alla luce di quanto appreso.

Fasi di attuazione e risultati raggiunti al 31 dicembre 2011:

Analisi dei bisogni, dei criteri e degli strumenti valutativi.

La definizione degli obiettivi e criteri è stata realizzata individuando come documenti superiori di riferimento:

- Statuto comunale approvato e da ultimo modificato rispettivamente con deliberazioni consiliari 09.03.1994 n. 25 e 28.10.2008 n. 98
- Convenzione sui diritti dell'infanzia (che si riferisce al target 0-18)
- Piano Sociale del Comune di Trento
- Aggiornamento del "Piano di politiche per i giovani", approvato con deliberazione consiliare n. 28 d.d. 16.04.2008;

Obiettivi:

1. Promuovere i diritti dei bambini e dei giovani: diritto alla vita, alla famiglia, alla conoscenza, alla salute e al benessere, al gioco, alla protezione, alla libertà
2. Garantire l'accesso ai servizi e alle opportunità aggregative, culturali formative, sportive e all'informazione
3. Promuovere l'impegno civico dei giovani e l'imprenditorialità giovanile
4. Rinforzare il protagonismo dei bambini, dei ragazzi e dei giovani
5. Promuovere una comunità educante
6. Sostenere la genitorialità
7. Promuovere iniziative o azioni che favoriscano l'accessibilità alle opportunità
8. Rinforzare il protagonismo delle famiglie
9. Promuovere iniziative e azioni in ambito turistico a misura di famiglia
10. Garantire la fruizione e la vivibilità di spazi e luoghi pubblici.

CRITERI – INDICATORI - DEFINIZIONI

I criteri e gli indicatori individuati, con la relativa definizione delle singole etichette, è stata supportata dal Supervisore scientifico 2008-2009 dei Piani Giovani di Zona del Comune di Trento – Dott.ssa Francesca Sartori - ed ha rappresentato la base per procedere all'analisi valutativa dettagliata ex ante ed ex post delle azioni messe in atto impattanti per l'infanzia, i giovani e le famiglie.

DETTAGLIO:

1. FAVORIRE L'ACCESSO AI SERVIZI intesi come opportunità, per il target del progetto/iniziativa.

Accessibilità Economica: gratuità, costi bassi

Indicatori:

ex-ante: indicare se gratuito, basso costo

ex-post: la percezione dell'accessibilità economica dell'utente

Accessibilità di Iscrizione: non serve l'iscrizione o iscrizione semplice aperta a tutti

Indicatori:

non serve iscrizione

iscrizione aperta a tutti

iscrizione con più canali (cartacea, on-line...)

Accessibilità di Orari: attenzione alle esigenze del target di riferimento nella definizione degli orari dell'iniziativa

Indicatori:

orari diversificati

giorni diversificati

attenzione orari target (solo ex post)

Accessibilità di Informazione: chiarezza e completezza nell'informazione dell'iniziativa, diffusione dell'informazione - Strumenti e azioni di razionalizzazione/riordino/raccordo tra diversi soggetti e strumenti di informazione

Indicatori:

- *attenzione alla chiarezza e completezza dell'informazione*
- *n. canali di informazione utilizzati (sito, giornali, newsletter, volantini...)*
- *n. di soggetti che inseriscono/trasmettono informazioni*
- *n. fruitori/accessi/iscrizioni (andamento)*

Accessibilità logistica e di mobilità: servizi trasporto pubblico, parcheggi...

Indicatori:

sede raggiungibile in bicicletta

sede raggiungibile con servizio pubblico/navetta

sede raggiungibile con mezzo privato e presenza di parcheggio

Favorire l'integrazione di:

- Persone disabili

Indicatori:

assenza barriere architettoniche

dotazione di strumenti per diversamente abili

N° persone disabili partecipanti

- Persone appartenenti ad altre religioni

Indicatori:

menù rispettoso delle diversità culturali

- Persone Straniere: favorire l'integrazione sociale e culturale delle famiglie e dei bambini, ragazzi e giovani stranieri - Creare relazioni interculturali, scambio e contaminazione tra culture diverse, nell'ottica di un'integrazione sociale e culturale.

Indicatori:

- *N° stranieri partecipanti*
- *Rapporto tra partecipanti italiani e stranieri (es: n. 2 stranieri su 10 italiani)*
- *N. di etnie/nazionalità partecipanti*
- *testo in altre lingue*

2. PROMUOVERE RELAZIONI ATTRAVERSO OPPORTUNITÀ LUDICHE, CULTURALI, FORMATIVE E SPORTIVE

Qualsiasi situazione finalizzata all'incontro di bambini, giovani e famiglie attraverso strumenti quali la cultura, l'arte, lo sport, le attività ludiche e formative.

Indicatori:

- *n° partecipanti*
- *Grado di soddisfazione rilevato attraverso Questionari/Autovalutazione*

3. FAVORIRE IL PROTAGONISMO DEI BAMBINI, DEI RAGAZZI E DEI GIOVANI

Iniziative in cui, accompagnati e/o coordinati dagli adulti (famiglie, operatori):

- i ragazzi/giovani hanno un ruolo attivo nelle fasi progettuali (ideazione, progettazione, organizzazione) e/o di realizzazione e vengono interpellati per raccogliere desideri, proposte e grado di soddisfazione

Indicatori:

- *N. giovani coinvolti nella progettazione e organizzazione*
- *N. giovani, a titolo di operatori o volontari, coinvolti nella realizzazione con ruolo attivo (tecnico, pratico, testimonianza, contributo di competenze personali)*
- *N. giovani fruitori coinvolti nella realizzazione con ruolo attivo (evento interattivo)*
- *N. giovani coinvolti nella valutazione (attraverso la compilazione del questionario)*
- *Grado di soddisfazione rilevato attraverso Questionari/Autovalutazione*

- i bambini hanno un ruolo attivo nelle fasi di realizzazione e vengono interpellati per raccogliere desideri, proposte e grado di soddisfazione

Indicatori:

- *N. bambini e ragazzi - fruitori coinvolti nella realizzazione con ruolo attivo (evento interattivo)*
- *Grado di soddisfazione rilevato attraverso Questionari/Autovalutazione*

4. FAVORIRE LA PRATICA E LA CULTURA DELLA PARTECIPAZIONE DEI SOGGETTI ISTITUZIONALI E NON

Coinvolgere più soggetti e/o soggetti plurimi, istituzionali e non, a livello territoriale, provinciale, nazionale, internazionale, Es.: PAT, altre municipalità, associazioni di categoria, enti, istituzioni, soggetti formativi, circoscrizioni, Poli sociali, scuola associazioni/cooperative/gruppi informali nel conoscere e riconoscere i mondi dei giovani e nell'assumersi responsabilità sociale, educativa e formativa nei loro confronti, con

particolare attenzione all'orientamento. Fare rete nell'ideazione e progettazione, realizzazione e valutazione dell'iniziativa.

Indicatori:

- *N. soggetti coinvolti nella fase progettuale*
- *N. soggetti coinvolti nella fase di realizzazione*
- *N. soggetti coinvolti nella fase valutativa*
- *Grado di soddisfazione rilevato attraverso Questionari/Autovalutazione*

5. SVILUPPARE CITTADINANZA ATTIVA, CONSAPEVOLEZZA DI DIRITTI E RESPONSABILITA' NELLE GIOVANI GENERAZIONI

Favorire lo sviluppo della consapevolezza nei bambini, ragazzi e giovani dei propri diritti e delle proprie responsabilità.

Indicatori:

- *N° soggetti coinvolti*
- *N° partecipanti ad incontri informativi*
- *N° partecipanti momenti formativi/istituzionali*
- *Sviluppo consapevolezza di diritti e responsabilità rilevabile attraverso Questionari/Autovalutazione*

6. SENSIBILIZZARE LA CITTADINANZA VERSO UNA CULTURA DI ATTENZIONE ALL'INFANZIA, GIOVANI E FAMIGLIE

Creare relazioni e strumenti di riflessione rivolti agli adulti sui desideri e bisogni delle giovani generazioni

Situazioni e strumenti di riflessione rivolti agli adulti sui desideri e bisogni delle giovani generazioni

Indicatori:

- *N° soggetti coinvolti*
- *Sviluppo di consapevolezza per gli adulti sui desideri e bisogni dei giovani rilevabile attraverso Questionari/Interviste*

7. FAVORIRE IL VOLONTARIATO DEI GIOVANI

- Promuovere occasioni e opportunità di esperienze di volontariato e di impegno per la collettività

Indicatori:

- *n° giovani che si rendono disponibili*
- *n° ore totali di impegno volontario*
- *n° partecipanti ad incontri informativi*
- *n° partecipanti ad incontri formativi/istituzionali*
 - Favorire il riconoscimento delle esperienze di formazione informale, di mobilità internazionale e dell'attività di volontariato

Indicatori:

- *n° attestati/riconoscimenti previsti e rilasciati*

8. FAVORIRE LA TRANSIZIONE DEI GIOVANI ALLA VITA ADULTA

- Promuovere tra i giovani opportunità e formazione per favorire l'imprenditorialità giovanile

Indicatori:

- *N° partecipanti ad incontri formativi*
- *N° giovani coinvolti in azioni di sostegno di attività imprenditoriali*
- *Nuove opportunità e competenze acquisite rilevate attraverso questionari.*
 - Promuovere tra i giovani la conoscenza delle opportunità di lavoro, formazione formale e non formale (stage, corsi, master, servizi volontari, mobilità internazionale) e dei possibili canali di finanziamento

Indicatori:

- *n° contatti per informazioni di orientamento*
- *n° partecipanti ad incontri informativi*

9. PROMUOVERE AZIONI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA': FORMAZIONE, CONCILIAZIONE, RELAZIONI TRA FAMIGLIE

- **Formazione:** Creare situazioni e strumenti di riflessione rivolti agli adulti/genitori su tematiche educative legate alle varie tappe evolutive dei propri figli. Favorire la messa in rete delle informazioni relative alla formazione alla genitorialità. Privilegiare metodologie interattive e partecipate.

Indicatori:

- *n. partecipanti alla progettazione e valutazione*

- *n. genitori presenti*
- **Conciliazione tempi famiglia/lavoro:** Interventi e azioni che facilitano la gestione dei tempi e impegni familiari con i tempi e gli impegni lavorativi e di impegno civico
 - Presenza servizi di accudimento bambini

Indicatori:

- *n° famiglie beneficiarie di servizi di accudimento bambini*
 - Spazi/Strutture per mamme/bambini 0-3

Indicatori:

- *Presenza di spazi dedicati a genitori con bambini piccoli (fasciatoio, spazi allattamento)*

Indicatori:

- *n. fruitori di spazi dedicati*

Grado di soddisfazione rilevato con questionari/Autovalutazione

- **Relazioni tra famiglie:** Creare relazioni tra famiglie, scambio, confronto e contaminazione tra stili familiari, nell'ottica di un'integrazione sociale e culturale

Indicatori:

- *N. partecipanti*
- *N. incontri/appuntamenti*

10. FAVORIRE LA VIVIBILITA' E FRUIBILITA' DI SPAZI PUBBLICI

Favorire la vivibilità: aumentare la gradevolezza/il piacere del vivere uno spazio

Modifiche strutturali/trasformazioni che migliorano il livello di gradevolezza (es: arredi)

Favorire la fruibilità: rendere maggiormente utilizzabile e godibile uno spazio con animazione "culturale" aperta e con azioni di sensibilizzazione verso una comunità più attenta e responsabile nei confronti dei bambini, ragazzi e giovani

Indicatori:

- *utilizzo di spazi pubblici aperti per realizzare attività*
- *valorizzazione con attività specifiche di spazi pubblici chiusi/al coperto*
- *n° di modifiche urbane realizzate*
- *n° arredi e dotazioni realizzati con attenzione al target*

Per rilevare altre trasformazioni ex-post:

impatti negativi e positivi → segnalazioni URP, segnalazioni, lettere sul giornale...

11. INIZIATIVE O AZIONI IN AMBITO TURISTICO A MISURA DI BAMBINI, GIOVANI E FAMIGLIE

- Favorire l'attrattività della città di Trento come meta turistica per famiglie

Indicatori:

- *n° strutture/enti/soggetti aderenti ad un marchio o club di prodotto*
- *n° pacchetti per famiglie venduti (da ApT, hotel...)*
- *n° canali di veicolazione dell'offerta turistica per famiglie*
- Promuovere la partecipazione di famiglie, giovani e bambini alle attività turistiche realizzate
 - *n° presenze*
 - *n° iniziative turistiche con sconti per famiglie e bambini*
- Promuovere la formazione degli operatori turistici
 - *n° azioni formative per gli operatori del settore*
 - *n° partecipanti alle iniziative formative*

- **Condivisione con Segreteria generale, Servizio Comunicazione e Sistema informativo e Uffici Cultura e Turismo.**

L'impostazione e la fattibilità è stata condivisa con la Dirigente del Servizio Comunicazione per quanto concerne il Progetto Qualità e con il Segretario generale per quanto riguarda l'archiviazione degli atti amministrativi a valutazione conclusa, in apposite riunioni tenutesi nella primavera 2009.

Sono stati inoltre individuati gli step significativi per la condivisione della metodologia con l'intero servizio, al fine di standardizzare le modalità di sperimentazione della valutazione d'impatto sugli atti amministrativi del Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili.

- Studio, definizione e realizzazione a cura del Sistema Informativo di un applicativo e modello prototipo per la valutazione ex ante ed ex post.

- Avvio sperimentazione valutazione ex ante ed ex post su atti a cura delle Politiche giovanili.

Fasi attuate:

- Creazione Documento Ex Ante (base per il Modello gestionale informatico)
- Valorizzazione dei criteri/risultati attesi e desiderati, che l'attività/iniziativa prevede (Fase ex ante);
- Documento Scheda valutazione dei criteri considerati:

Predisposizione "SCHEDA VALUTAZIONE DEI CRITERI CONSIDERATI", compilata a conclusione dell'iniziativa/attività, a cura del soggetto attuatore, con indicazione specifica degli strumenti valutativi adottati (agli atti del provvedimento).

Gli strumenti per misurare/quantificare gli indicatori qualitativi e quantitativi possono essere: questionari, interviste, riunioni, schede di auto-valutazione realizzate dal soggetto organizzatore.

Tale scheda diventa allegato parte integrante dell'atto amministrativo nella fase di valutazione ex post.

- Creazione Documento Ex post (base per il Modello gestionale informatico) di sintesi, riportante la rendicontazione dei risultati raggiunti come effetto dell'attività posta in essere a seguito del provvedimento amministrativo.

La sperimentazione della fase valutativa ex ante è stata avviata nell'aprile 2009 ed ha riguardato nel 2009 più di 40 determinazioni elaborate dal Servizio. La scheda valutativa è stata ottimizzata a seguito di numerose modifiche e integrazioni in itinere per arrivare al modello finale definitivo a dicembre 2009.

Nell'anno 2010 la procedura di valutazione impatto è stata applicata su n. 54 determinazioni dirigenziali del Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili.

A seguito del perfezionamento del modello e del programma informatico ex post, l'iter è stato completato con la fase ex post per n. 12 determinazioni.

Nel corso del 2011 il Servizio ha proseguito nell'applicazione della valutazione d'impatto, registrando però alcune criticità che hanno indotto il Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili ad ipotizzare soluzioni alternative che mantenessero però intatti gli obiettivi.

Ciò è stato possibile anche grazie al contributo apportato dall'attività di ricerca svolta dal dott. Chenc nel periodo gennaio 2011 – marzo 2012.

SEZIONE C: ANALISI DELLE POLITICHE ESISTENTI E LE QUATTRO LINEE DI INTERVENTO

- 1. Politiche sociali per le famiglie – pagina 53**
- 2. Politiche sociali per gli adolescenti e i giovani – pagina 70**
- 3. Politiche sociali per gli adulti – pagina 86**
- 4. Politiche sociali per gli anziani – pagina 103**

SEZIONE: ANALISI DELLE POLITICHE ESISTENTI E LE QUATTRO LINEE DI INTERVENTO

Politiche sociali per le famiglie

In questa sezione vengono riportate tutte le azioni che possono essere ricondotte alle due grandi linee di intervento indicate dal Piano sociale che vanno a sostenere alcune delle funzioni delle famiglie: la generatività e la conseguente cura ed educazione dei figli e dei propri membri in generale e la funzione comunitaria con la conseguente cura e promozione di relazioni comunitarie fra famiglie.

DATI DI CONTESTO (anno di riferimento 2010)

Numero di famiglie: **51.567** (+15,7% rispetto al 2000)

Numero medio di componenti: **2,2** (2,3 nel 2000)

% famiglie unipersonali: **37,8%** (32,6% nel 2000), soprattutto donne

% famiglie di 5 o più componenti: **4,5%** (4,2% nel 2000)

Numero medio figli per donna: **1,4** nel 2009 (1,3 nel 2000), per le donne straniere 2

Numero di famiglie straniere: **4.781** (1.043 nel 2000, +358%)

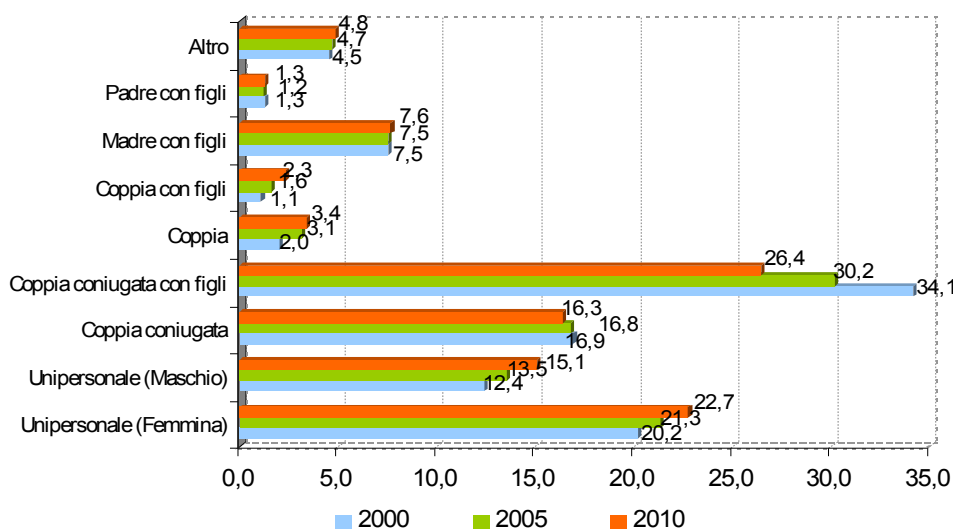
Numero di famiglie miste: **1.257** (518 nel 2000, +143%)

Numero di minori (<18 anni): **21.295** (18.593 nel 2000, +14,5%) di cui stranieri 13,5%

Divorziati/separati: **3.496** (+63,9% dal 2000)

L'impostazione delle linee di intervento del Piano sociale verso le famiglie metteva in luce, nel 2000, sulla base di un'analisi della situazione delle famiglie, ambiti di vulnerabilità familiare legati a fenomeni, emergenti ma già riconosciuti come in fase di sviluppo, quali la disgregazione familiare e l'aumento delle famiglie straniere e miste.

Figura n. 2 – Composizione famiglie confronto anni 2000 – 2005 – 2010



A dieci anni dalla stesura del Piano sociale, guardando alle famiglie, la prima evidenza riguarda il fatto che la **composizione familiare** sia diventata una delle caratteristiche da monitorare ai fini dell'analisi del fenomeno. Nel 2000 si aveva la percezione che la famiglia stesse cambiando anche in Trentino, nel 2010 questo cambiamento emerge come elemento concreto attraverso la composizione del nucleo familiare dal punto di vista della relazione di parentela tra i componenti. Se nel 2000 il modello familiare principale era ancora quello della coppia coniugata con figli, nel 2010 sono evidenti 8 tipologie di famiglia: uni-personali, coppia coniugata con o senza figli, coppia (conviventi di sesso diverso che abbiano compiuto 18 anni) con o senza figli, madri sole con figli, padri soli con figli e altro (si tratta di una categoria residuale che comprende tutte le tipologie familiari non riconducibili a quelle precedenti).

La coppia coniugata con figli è ancora la categoria con il peso percentuale maggiore ma nel corso del tempo questo è diminuita notevolmente (dal 34,1% del 2000 al 26,4% del 2010), mentre crescono soprattutto le famiglie formate da un solo componente.

COM'E' CAMBIATA LA DOMANDA

Le famiglie e la sfida educativa in un mondo che cambia

Nelle famiglie, quindi, la **funzione educativa** rimane una delle aree di interesse e lo diventa ancora di più proprio nel momento in cui la famiglia stessa si differenzia e si interroga su se stessa e sulle proprie forme. A conferma di ciò, nell'area famiglie e minori si registra un crescente livello di complessità delle situazioni in carico al Servizio sociale, dovuta sostanzialmente a fenomeni collegati alla situazione economica (mancanza, perdita o precarietà del lavoro) ed a separazioni spesso conflittuali fra genitori con ricadute affettive ed educative nei confronti dei figli. Quest'ultima problematica viene confermata anche dall'aumento del numero di accessi registrato dal Consultorio familiare rispetto all'area delle problematiche familiari e per quanto concerne azioni di sostegno in separazioni/divorzi.

Per quanto riguarda la famiglia e le agenzie educative in generale possiamo dire che la presenza di famiglie con estrazioni culturali diverse (in alcuni casi molto diverse) ha portato con sé la necessità di ridefinire alcuni dei presupposti che stanno alla base del sistema educativo, coinvolgendo in questo processo sia le famiglie stesse che le varie agenzie educative, in particolare la scuola, che si è vista sempre più spesso in collaborazione con circoscrizioni e poli sociali per promuovere azioni e progetti di conoscenza ed interazione fra culture.

Un fenomeno che incide sia sulle funzioni interne che esterne della famiglia è il **fenomeno delle seconde nozze o famiglie ricostituite** a cui il Piano sociale fa cenno, ma che negli ultimi anni ha assunto dimensioni rilevanti anche se questo dato non è attualmente di facile rilevazione. Una percentuale di persone separate tendono, infatti, a ricostituire nuovi nuclei familiari: quanti sono questi nuclei, qual è la loro composizione, ecc. sono tutti dati che non emergono, ma andrebbero monitorati in quanto spesso i

nuclei familiari si ricompongono senza necessariamente sancire legalmente la situazione.

Le comunità e la sfida dell'interculturalità

Nel corso del decennio l'incidenza percentuale degli stranieri sul totale della popolazione residente è passata dal 2,8% all'11,2%. Inoltre, a partire dal 2003, la componente femminile degli stranieri ha superato quella maschile attestandosi al 52% (con differenze al variare dall'area geografica di provenienza).

Dall'analisi degli stranieri per stato civile emerge che al 44,9% è attribuito lo stato civile ignoto e al 30,2% quello di coniugati/e, seguono i celibi/nubili con il 23,4%, l'1,0% dei divorziati e lo 0,5% dei vedovi. Rispetto al numero delle famiglie italiane, le famiglie straniere sono in costante aumento (dal 2,3% del 2000 al 9,3% del 2010) così come le famiglie miste (dall'1,16% del 2000 al 2,43% del 2010).

Il fenomeno degli immigrati stranieri era già stato evidenziato dal Piano sociale come fenomeno in aumento e portatore di cambiamenti sociali a vari livelli. Dopo dieci anni è possibile valutare, almeno in parte, l'andamento di questo fenomeno anche alla luce di esperienze concrete di conoscenza reciproca, convivenza ed interazione fra culture.

L'aumento delle famiglie straniere nelle comunità locali e nei quartieri di Trento ha avuto anche un effetto disorientante rispetto al senso di appartenenza che in alcune situazioni rimane punto di attenzione da parte dei soggetti istituzionali e non con conseguenti azioni e progetti di cui si rendiconta.

FINALITÀ - OBIETTIVI

La finalità generale che sottosta alle linee delle politiche rivolte alle famiglie con minori del Comune di Trento può essere sintetizzata in: **sostenere il ruolo sociale (interno ed esterno) della famiglia**.

In particolare gli obiettivi di sostegno individuati dal Piano sociale e perseguiti nei successivi dieci anni si sono indirizzati verso la famiglia affinché rimanga o diventi il fulcro da cui scaturiscano le funzioni di educazione dei figli, di cura dei propri membri (**ruolo sociale interno**) e le funzioni di interazione con le altre famiglie (italiane e straniere) finalizzate alla promozione di una comunità accogliente formata da famiglie diverse, ma integrate (**ruolo sociale esterno**).

Tale finalità è stata coniugata in quattro obiettivi riconducibili ad essa dai quali si sono poi concretizzate numerose azioni a livello comunale e territoriale (per circoscrizione o addirittura per quartiere) a seconda dei bisogni espressi dai vari territori ed intercettati dai vari Servizi, Uffici e Poli sociali del Comune di Trento.

Schema finalità ed obiettivi Piano sociale – sintesi azioni

Area	Finalità	Obiettivi	Azioni
FAMIGLIE	Sostenere il ruolo sociale (interno ed esterno) della famiglia	1. Promuovere l'arricchimento delle competenze relazionali delle giovani coppie	Corsi formazione Luoghi di incontro/confronto Informazione e sensibilizzazione
		2. Sostenere la funzione genitoriale e di cura dei figli	I nidi di infanzia Centro genitori e bambini Spazio Gioco Servizio tagesmutter Scuole d'infanzia Animazione estiva 3-6 anni
		3. Promuovere una politica responsabile degli affidi e delle adozioni per favorire il ruolo delle famiglie e delle coppie verso una cultura della responsabilità	Adozione nazionale e internazionale Progetto Scrigno Affidamento familiare Promozione dell'accoglienza familiare Sportello Affetti Speciali Consultorio familiare Progetto Pinocchio – Ucipm Progetto Domino e Domino 2 Gruppo di coordinamento provinciale per l'adozione
		4. Sostenere l'integrazione delle famiglie immigrate	Mediazione culturale Corsi di italiano per donne straniere con servizio gratuito di baby-sitter Tavolo "Tante culture"
		5. Sviluppare una riflessione culturale ed etica sul concetto di famiglia e promuovere la partecipazione delle famiglie alla costruzione delle politiche pubbliche	I progetti territoriali La teoria della zebra I tavoli da lavoro

“Per educare un bambino ci vuole un villaggio”

Obiettivo n.1. - Promuovere l'arricchimento delle competenze relazionali delle giovani coppie

Oltre agli interventi di servizio sociale professionale e dei servizi integrativi di funzioni proprie del nucleo descritti in precedenza, in questi dieci anni alle famiglie sono stati rivolti progetti che possono essere suddivisi sostanzialmente in due tipi:

- corsi di formazione alle relazioni familiari, alle funzioni genitoriali ed educative;
- luoghi di incontro/confronto fra famiglie e momenti di informazione e sensibilizzazione verso tematiche legate al mondo delle famiglie anche in collaborazione con numerose agenzie educative

1.1 I Corsi di formazione

Ogni anno, tutti i giovedì di novembre, l'Assessorato alle Politiche sociali e Pari opportunità in collaborazione con il **"Tavolo della formazione alle relazioni familiari"** organizza un ciclo di incontri per coppie in formazione: dalla coppia alla famiglia. In collaborazione con l'Azienda sanitaria viene organizzato il **Percorso di tutela della nascita**. Negli anni, sui territori di tutte le circoscrizioni della città, spesso in collaborazione con le stesse e con altri soggetti formali (istituzioni e organizzazioni di privato sociale e semi-formali (gruppi ed associazioni) sono stati organizzati momenti di incontro, confronto e formazione rivolto a genitori con figli nelle varie fasce d'età. Il tavolo una volta all'anno organizza una iniziativa cittadina di riflessione sulle relazioni familiari (Relazione paterna nel 2010, relazione materna nel 2012)¹⁸

Il Progetto TriCiclo: alleanza educativa per crescere le nuove generazioni. Si tratta di incontri formativi sfociati in un gruppo di confronto fra nonni che si incontrano mensilmente e che ha dato vita ad ulteriori due momenti formativi, uno dei quali sul tema "Come parlare della morte ai bambini"¹⁹. Nel 2011 il gruppo si è incontrato 17 volte con una presenza media di 7 presenze.

Il Comune ha inoltre collaborato ad una sperimentazione con altri Enti gestori parallelamente ad un'azione di informazione e di sensibilizzazione rivolta alla cittadinanza ed alle principali istituzioni che sono a contatto con la realtà della separazione. Lo stesso percorso ha portato alla stesura delle Linee Guida in materia di Mediazione Familiare.

La **mediazione familiare** è offerta a genitori, che in sede di separazione, hanno bisogno di un sostegno nell'organizzazione dei tempi di accudimento dei figli. Si cerca di facilitare il coinvolgimento di entrambi i genitori svolgendo un'azione preventiva sui disagi dei bambini. Due assistenti sociali specializzate si occupano di questo tipo di intervento che, nel 2011, ha visto realizzare 9 percorsi di mediazione e 5 percorsi motivazionali. Ci sono stati, inoltre, 17 contatti per un approfondimento sul tema.

1.2. Luoghi di incontro/confronto fra famiglie

Se nel 2001 il Piano sociale riportava la sostanziale mancanza di luoghi pubblici di incontro e socializzazione fra genitori e bambini soprattutto per quanto riguardava i quartieri di nuova costruzione o di nuovo insediamento, a dieci anni la situazione è decisamente cambiata.

Hanno consolidato la loro attività in questo, innanzitutto:

Il Centro Genitori – Bambini¹⁹

Il Centro genitori-bambini, è un servizio educativo integrativo al nido rivolto ai bambini e alle bambine di età fino a trentasei mesi e ai loro genitori e offre un luogo ove confrontarsi e scambiare esperienze sul loro ruolo, consente di condividere con i propri figli momenti di gioco ed attività con il supporto di personale educativo esperto attraverso uno sportello genitori, corso di massaggio infantile, il laboratorio sulla lettura e percorsi/serate formative sulla genitorialità e su tematiche educative.

Alcuni dati: nel 2004 è stato potenziato in modo da offrire un servizio mirato a diverse fasce d'età dei bambini. Nel 2008 si è provveduto ad una verifica delle modalità e dei criteri di svolgimento ed erogazione del servizio che ha portato ad un ampliamento dei servizi offerti e ad un aumento della capacità ricettiva. Nel 2011 ha visto la riorganizzazione delle sue attività che sono state implementate ed aggregate presso un'unica sede.

Il Progetto Koinè – Spazio incontro genitori-bambini

Spazio di confronto, condivisione e gioco per mamme e papà, ma anche nonni e baby-sitter con bambini da 0 a 7 anni. Si propone come spazio intermedio con funzione di offrire la possibilità di sperimentare una rete

¹⁸ Per approfondimenti si vedano le relazioni annuali dei Poli sociali e delle Circoscrizioni

¹⁹ Si veda www.comune.trento.it sezione Servizi per l'Infanzia

di relazioni, attenzioni, collaborazioni, informazioni nella prospettiva di comporre una nuova e più ampia socialità. La caratteristica che accomuna tutte le famiglie frequentanti rimane il forte bisogno di aggregazione. Nel 2011 è registrata una presenza media di 9 bambini e 7 adulti su 96 aperture. Il numero totale di accessi è di 1510 persone (839 accessi di bambini e 1510 accessi di adulti). I nuclei familiari accolti sono 94

Il Puntofamiglie²⁰

Si propone come luogo di confronto, incontro e sostegno alla persona e alle famiglie nel loro normale e quotidiano percorso di vita e offre opportunità di relazione, formazione, condivisione. Propone momenti di ascolto e confronto sulle dinamiche legate alla vita familiare, di coppia e ai ruoli genitoriali; di accompagnamento della famiglia e dei singoli in un percorso di chiarimento della situazione, delle difficoltà nelle relazioni, delle problematiche educative; di sostegno nel trovare le risorse e le modalità per far fronte ai momenti critici che caratterizzano la vita di ogni famiglia; di promozione.

Tab. n. 1 - Dati sulle attività svolte dal 2008 al 2011

ATTIVITA'	PRESENZE 2008	PRESENZE 2009	PRESENZE 2010	PRESENZE 2011
Accessi per informazioni/colloqui	161	203	180	180
Colloqui d'aiuto e orientamento con singoli e coppie	92 colloqui con 47 persone	124 colloqui con 55 persone (34 F, 21 M, di cui 13 coppie)	137 colloqui con 53 persone (36 F, 17 M di cui 12 coppie)	71 persone (tot. 203 colloqui)
Presenze spazio neo-mamme	230 (solo mamme)	203 (solo mamme)	199 (solo mamme)	262 (solo mamme)
Presenze spazi gioco-merenda	200 (ott.nov.dic)	848 (adulti e bambini)	785 (adulti e bambini)	730 (adulti e bambini)
Gruppo nonni Percorso Tri-ciclo	70	147	81	118

Nel corso del **2009** il Punto Famiglie è stato contattato da **203 persone**, di cui 158 F e 45 M. In 105 casi le persone si sono presentate direttamente nell'orario d'apertura, mentre 78 hanno preso contatto telefonico.

Nel corso del **2010** il Punto Famiglie è stato contattato per informazioni o colloquio da **195 persone**, di cui 147 F e 48 M. In 102 casi le persone si sono presentate direttamente all'orario d'apertura, mentre 64 hanno preso contatto telefonico e 3 via mail.

Nel corso del 2011 il Punto Famiglie è stato contattato da **180 persone**.

Nell'ambito dei colloqui le **aree di problematicità e bisogno evidenziate** sono le seguenti:

- relazione con i figli 40%
- relazione di coppia 30%
- relazione con la famiglia d'origine 10%
- altro 14%
- salute fisica e psichica 8%.

Per quanto riguarda la parte promozionale di Punto famiglie, riguardante la dimensione delle relazioni familiari volta a creare occasioni per le famiglie di mettersi in relazione con altri, attraverso la proposta di spazi d'incontro e confronto tra genitori, le presenze sono state:

Per lo **Spazio neo-mamme** (per mamme e bambini da 0 a 9 mesi) nel 2010 frequentato da 50 mamme nuove oltre a varie che lo frequentavano già, nelle 48 giornate di apertura per un totale di 217 presenze di mamme con altrettanti bambini. Durante il 2011 lo spazio è stato frequentato da 84 mamme con 87 bambini.

Per la **Serata solo mamme**, 10 serate d'incontro per il 2010 che hanno coinvolto un gruppo di quasi 20 mamme, con una media di 9-10 mamme a serata. Durante il 2011, 10 serate d'incontro che hanno coinvolto 24 mamme.

Spazio giochi e merenda, nel corso delle 78 aperture durante il 2010 si è avuta la partecipazione di 73 adulti e 80 bambini per un totale di 821 presenze (nel 2009: 71 aperture per 848 presenze). Per il 2011 sono

²⁰ Quanto riportato proviene da documenti prodotti dagli operatori del Punto famiglie – ascolto e promozione

stati coinvolti 76 adulti con 93 bambini

Gruppo nonni, a partire dal 2010 gli incontri sono diventati quindicinali anziché mensili su richiesta del gruppo stesso, nel 2010 il gruppo si è incontrato 13 volte con una media di 7 presenze.

Nel 2011 sono stati coinvolti 16 persone per 17 incontri.

Da novembre 2011 alcuni genitori hanno proposto e gestito all'interno di Punto Famiglie degli spazi d'incontro per genitori e bambini autogestiti, con il coinvolgimento di 23 adulti e 68 bambini.

Intrecci in città

Una delle maggiori esigenze espresse dalle famiglie di varie zone della città (soprattutto quelle che hanno subito improvvise o drastiche modifiche urbanistiche) era la necessità di luoghi comuni di incontro e aggregazione sicuri.

In questo senso molto si è fatto, tenuto conto che nel 2000 sostanzialmente i luoghi di ritrovo per le famiglie erano la scuola, la parrocchia o i parchi pubblici. Partendo da una realtà molto variegata (alcune zone erano molto servite altre meno) si stanno strutturando nei vari territori luoghi e momenti di incontro organizzati e spesso gestiti in autonomia dalle famiglie stesse.

Alla fine del 2011, inoltre, tutte le realtà informali nate nei vari quartieri stanno dando vita al progetto denominato **"Intrecci in città"**²¹ che mette in rete una serie di realtà più o meno informali che nei vari territori della città gestiscono luoghi e momenti di incontro spesso auto-gestiti fra genitori e figli. Avviato nel 2011 si pone come obiettivo la promozione e il supporto degli spazi di incontro, gioco e confronto per genitori e bambini presenti sul territorio del Comune di Trento. Punto famiglie funge in questo caso da raccordo e da promotore di iniziative coordinate fra cui la newsletter mensile nella quale vengono pubblicizzate tutte le iniziative delle realtà aderenti che viene esposta nei nidi e scuole dell'infanzia e inviata ai contatti del Punto famiglie e a tutti i cittadini che, iscrivendosi alla news-letter, desiderino ricevere informazioni delle iniziative esistenti in città per le famiglie.

Uno degli obiettivi che il progetto "Intrecci in città" si è posto è proprio quello di fare da ponte fra le varie realtà in modo che si conoscano e diventino risorsa una per l'altra.

Le realtà che collaborano sono: Punto Famiglie – ascolto e promozione, Servizi all'Infanzia – Centro genitori e bambini, Koinè – Spazio Incontro Genitori Bambini, Il Melograno – centro informazione maternità e nascita, Casa Mamma Bambino - Casa di Accoglienza Padre Angelo, Mamme Insieme – Mattarello, Casa dell'Arcobaleno – Povo, Spazio a Spini di Gardolo – pagina Facebook "Genitori a Trento e dintorni", Sos neo-mamme – Argentario, Spazio Non Solo mamme – Ravina, A.d.a.m. Progetto Vivaio - Meano, Pane e marmellata – Cognola, Comune di Aldeno, Comune di Cimone, Comune di Garniga Terme, Ass. Chineticamente, Ass. L'Acqua che balla

1.3 Informazione e sensibilizzazione verso problematiche legate al mondo delle famiglie

Nel 2004 il Servizio Attività sociali in collaborazione con il **Punto famiglie- ascolto e promozione** ha promosso una ricerca- azione su tutto il territorio comunale che attraverso 22 gruppi focus con famiglie e associazioni famigliari ha prodotto un documento dal titolo "Fare famiglia a Trento: difficoltà e risorse" a cui è seguito il convegno "Fare famiglia: difficoltà e risorse. Le famiglie di Trento fanno il punto!"

Sono state inoltre organizzate varie tavole rotonde, fra cui "Famiglia oggi: fra isolamento e accoglienza" e "Tra il dire ed il fare: emozioni e regole nel rapporto genitori-figli" organizzata all'interno della Festa Oltrefer-sina nel 2008 e nel 2010.

²¹ Anche in questo caso si veda www.puntofamiglie.it

Sulla base dell'analisi dell'offerta e della domanda di servizi, dal 2001 si è dato forte impulso alla promozione e alla realizzazione di servizi socio educativi per la prima infanzia sia come capacità recettiva sia con l'introduzione di nuove tipologie di servizi (nidi a tempo parziale, prolungamenti di orario, creazione di servizi integrativi, Spazio gioco e Centro genitori bambini, sostegno alle famiglie per il servizio di tagesmutter).

Si è quindi **passati dai 753 posti disponibili nei nidi nel 2001 ai 1.121 a settembre 2012**, di cui 199 posti per il servizio di nido a tempo parziale, si è valorizzato ed ampliato il Centro Genitori e Bambini (mediamente 100 bambini) e attivato Spazio Gioco (18 bambini mattino o pomeriggio), si sono sostenute mediamente 70/80 famiglie per il servizio di nido familiare-tagesmutter.

Per far conoscere ed informare le famiglie sulle opportunità educative presenti sul territorio e sulla tipologia e caratteristiche dei servizi è stata **redatta la guida "0-3 anni Comune di Trento - I servizi socio-educativi per la prima infanzia"** tradotta anche in francese ed inglese.

Il rapporto tra posti disponibili e la popolazione dai 3 mesi ai 3 anni non compiuti al 31 dicembre 2011 ha raggiunto il 35 per cento, che con i parametri dell'obiettivo di Lisbona sale al 38,7 per cento se si considerano anche i servizi integrativi, come il Centro Genitori Bambini e lo Spazio Gioco, nonché il sostegno al servizio Tages Mutter. Trento ha dunque superato l'obiettivo del 33 per cento indicato dall'Unione europea e si colloca tra le città italiane con il maggior numero di posti e con la più ampia copertura oraria. Ciò nonostante la domanda di nido d'infanzia non è ancora completamente soddisfatta, il grado di soddisfazione in questi ultimi anni si attesta intorno al 77%.

Con la realizzazione di un nido a Ravina per 39 posti e un nido a Martignano per 45 posti si ritiene di poter corrispondere in modo sostanziale alla domanda di servizi per la prima infanzia,

Per sviluppare il confronto sulla qualità dei servizi educativi, nel 2003 è stato promosso il tradizionale convegno nazionale del gruppo nidi sul tema "I bambini chiedono servizi di qualità". Si è inoltre partecipato nel 2009 al convegno nazionale nidi tenutosi a Torino con la presentazione del progetto educativo sull'intercultura (2010) attuato nel nido di Gardolo "l'Aquilone" e nel 2011 a Montecatini con un progetto sull'ambientamento dei bambini al nido nonché ad eventi volti alla promozione e diffusione della cultura della prima infanzia: Educa, Gruppo nazionale nidi, Biennialina...(2011)

Molte sono state anche le strutture che sono sorte o si sono maggiormente orientate al sostegno delle famiglie di nuova costituzione o con figli piccoli. In particolare possiamo ricordare: i nidi d'infanzia, i servizi integrativi quali ad esempio il Centro Genitori – bambini, il servizio di Tagesmutter, il Puntofamiglie: ascolto e promozione, l'Ucitem, l'Ass. Laica Famiglie in Difficoltà, il Consultorio familiare, i Centri aperti e Centri diurni per minori di cui tratteremo nell'area minori-adolescenti e giovani.

2. 1 I nidi di infanzia

Il nido d'infanzia quale servizio educativo e sociale e di conciliazione concorre, con le famiglie, alla crescita e alla formazione delle bambine e dei bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni.

Si propone come contesto educativo che favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali stimolanti all'interno di relazioni significative con gli adulti e tra bambini.

Il nido opera in stretto contatto con la famiglia e in collegamento con le altre istituzioni educative del territorio, in particolare con la scuola dell'infanzia, le biblioteche, i servizi sociali e sanitari e con altri soggetti che si occupano di prima infanzia.

Nel 2012 i posti nei nidi d'infanzia sono 1121 con una soddisfazione della domanda teorica del 32,7%.

Rispetto invece alla soddisfazione della domanda effettiva la percentuale in questi ultimi anni si attesta intorno al 77%.

Un po' di storia

Sono stati infatti, aperti dei nuovi nidi, nel 2002 a Gabbio, nel 2006 a Meano, nel 2007 Via 4 novembre a Gardolo, nel 2011 Roncaforte e nel 2007 e 2010 sono state riviste le capienze alla luce della rivisitazione degli spazi e dei servizi o a seguito di adeguamenti strutturali.

Nel 2004 è stato avviato il processo di esternalizzazione del servizio di nido mediante affidamento a terzi per le strutture di Madonna Bianca, Clarina, Europa, e poi nel 2009 della struttura di via Petrarca, con contestuale rivisitazione della tipologia di servizio e l'introduzione del tempo parziale al mattino ed in un caso anche al pomeriggio.

A partire dal 2003 anche la gestione dei nuovi servizi di nido viene affidata a terzi mediante procedura di gara definita sulla base del disciplinare approvato dal consiglio comunale e sulla base dell'offerta tecnica presentata in sede di gara, nel rispetto del progetto pedagogico comunale e della Carta della qualità

²² Quanto riportato in questa sezione è frutto del lavoro del Servizio Infanzia, Istruzione e Sport

del SERVIZIO. NEL 2011 sono stati riaffidati anche tutti i servizi che erano in scadenza e nel 2012 sono state avviate le procedure del nuovo nido di Roncafort e del nido di Via 4 novembre a Gardolo in scadenza.

Dal 2003 viene organizzata la giornata dei nidi aperti nonché dei servizi integrativi per far conoscere il servizio ai genitori e ai bambini.

Nel 2006 il Servizio Servizi all'infanzia ha conseguito la certificazione di qualità conforme UNI EN ISO 9001:2000 ora 9001:2008 per la "Progettazione ed erogazione del servizio asilo nido", rinnovata poi nel 2009 e nel 2012.

Nel 2007, il Consiglio comunale ha approvato il nuovo Regolamento per la disciplina del sistema dei servizi socio educativi per la prima infanzia e a cura della giunta comunale e della dirigenza sono stati poi approvati gli atti attuativi da esso previsti. Nello specifico sono stati approvati i "Criteri e le modalità per la presentazione delle domande, formazione delle graduatorie, assegnazione ed accettazione del posto nei nidi d'infanzia comunali nonché determinate le capienze ed individuate le aree e la natura circoscrizionale dei nidi. I criteri sono poi stati adeguati anche a seguito dell'introduzione del sistema ICEF, da ultimo nel 2012.

Nel 2008 e poi nel 2012, è stata aggiornata la Carta della Qualità del servizio di nido d'infanzia del 2003 alla luce delle nuove modifiche normative e del nuovo Regolamento comunale sui servizi socio educativi con i relativi atti attuativi approvati nel 2007. Introducendo, inoltre, gli indicatori di prestazione del servizio e i relativi valori di riferimento.

Si segnala inoltre la revisione del sistema tariffario con l'applicazione nel 2008 della riduzione generalizzata della tariffe del 30% e poi, nel 2012, con l'introduzione della valutazione economico patrimoniale delle famiglie secondo il sistema provinciale ICEF anziché quello ISEE.

Annualmente viene attivato il servizio di nido estivo per gli utenti già frequentanti il servizio. Presso una struttura della città affidata a terzi. I bambini che lo utilizzano sono mediamente intorno a 45 unità.

Nel 2010 è stato rivisto ed aggiornato dal Coordinamento pedagogico comunale con la collaborazione degli operatori dei nidi e con la supervisione della prof. Mariagrazia Contini dell'Università di Bologna il "progetto pedagogico". Il progetto pedagogico fornisce l'inquadramento teorico comune per l'elaborazione e l'attuazione dei progetti educativi di ogni nido del Comune e definisce inoltre le linee guida della programmazione educativa, gli orientamenti teorici a cui i nidi d'infanzia devono attenersi nella programmazione e progettazione operativa

2.2 Centro Genitori e Bambini²³

È un servizio educativo rivolto ai bambini e alle bambine di età fino a trentasei mesi e ai loro genitori. Offre ai genitori e figli la possibilità di incontrarsi e condividere momenti di gioco con altri genitori e bambini.

Prevede momenti di gruppo in cui gli adulti possono confrontarsi e scambiare esperienze sul ruolo di genitore e su tematiche educative.

Il Centro collabora con il Consultorio pubblico e altre realtà del territorio e offre occasioni di incontro su tematiche educative oltre lo sportello genitori quale spazio di ascolto e confronto sull'esperienza genitoriale.

2.3 Spazio Gioco

È un servizio educativo per bambini e bambine dai 18 mesi ai 3 anni. Offre ai bambini e alle bambine la possibilità di socializzare e condividere momenti di gioco con altri bambini ed adulti educatori. I bambini possono sperimentare, in uno spazio appositamente allestito e progettato per loro, materiali e oggetti diversi, e possono fare esperienze ricche e stimolanti, di tipo manipolativo o espressivo.

Dalla sua istituzione, presso il nido di Roncafort nel 2003 e al suo trasferimento presso il nido di Via Petrarca nel 2011, il servizio è stato adeguato alle esigenze di flessibilità espresse dalle famiglie e ai bisogni dei bambini, sia in termini di orario che di attività proposte.

2.4 Servizio Tagesmutter

A fianco dei servizi tradizionali di custodia ed educazione quali i nidi e la scuola materna, il Comune di Trento riconosce e sostiene il nido familiare-servizio Tagesmutter, quale servizio complementare al nido d'infanzia rivolto a bambine e bambini dai 3 mesi ai 3 anni residenti nel Comune di Trento. Tale servizio consente alle famiglie di affidare i propri figli a personale educativo appositamente formato che fornisce educazione e cura a uno o più bambini presso il proprio domicilio o altro ambiente adeguato.

Il Comune eroga un contributo orario alle famiglie diretto alla parziale copertura del costo sostenuto per la fruizione del servizio offerto da soggetti accreditati e determinato sulla base delle condizioni familiari, reddituali e patrimoniali del richiedente

²³ Si veda www.comune.trento.it sezione Servizi per l'Infanzia

Nel 2008 e poi nel 2012 si è provveduto ad adeguamento dell'entità, delle modalità e dei criteri di determinazione ed erogazione del contributo a sostegno delle famiglie che fruiscono del nido familiare servizio Tagesmutter tenendo conto delle osservazioni delle famiglie ed in applicazione del nuovo sistema di valutazione della condizione economica (ICEFF).

2.5 Scuole d'infanzia

Le competenze del Comune rispetto a questo servizio sono: la fornitura degli edifici e dei locali idonei per la scuola dell'infanzia provinciale nonché provvedere alla loro manutenzione; l'acquisto delle attrezzature dell'arredamento necessari al funzionamento delle scuole provinciali dell'infanzia; l'assegnazione del personale non insegnante, il funzionamento didattico e amministrativo della scuola dell'infanzia provinciale, l'organizzazione del servizio di ristorazione delle scuole d'infanzia provinciali.

Dal 2002 viene pubblicato l'opuscolo informativo: "Benvenuti alla scuola infanzia" che fornisce le informazioni sull'offerta formativa presente nel nostro comune. Ogni scuola viene presentata con i relativi dati strutturali, la capacità recettiva, i soggetti gestori, i coordinatori pedagogici di riferimento e le aree territoriali di pertinenza. Annualmente, viene aggiornato ed inviato alle Scuole e messo a disposizione dei genitori che lo richiedono nonché pubblicato sul sito.

Nel 2009 è stata redatta la Carta della Qualità per il servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali che è stata poi aggiornata nel 2012 in considerazione della rivisitazione della normativa di riferimento e degli indicatori di prestazione rilevati negli anni precedenti.

2.6 Animazione estiva per i bambini da 3 a 6 anni

Dal 1994 nel periodo di chiusura estiva delle scuole di infanzia, il Comune mette a disposizione delle famiglie un servizio di scuola materna estiva ora denominata "Animazione estiva" svolto con personale educativo qualificato in alcune scuole d'infanzia della città.

Nel 2004 è stata aumentata e diversificata l'offerta con l'introduzione del servizio a tempo parziale. E Nel 2005 è stata ulteriormente aumentata la capacità ricettiva e introdotta la possibilità dell'anticipo e del posticipo. Successivamente al nuovo affidamento a terzi del servizio a seguito di gara avvenuto nel 2010, nel 2012 sono stati rivisti i criteri e le modalità di svolgimento del servizio nonché stabilito, in analogia con i servizi socio educativi e il servizio mensa delle scuole d'infanzia, l'applicazione del sistema ICEF.

Nel 2012, è stato inoltre attivato sperimentalmente anche il servizio per bambini che hanno compiuto il terzo anno di età entro il 30 giugno dell'anno in corso e non frequentano la scuola d'infanzia con la partecipazione di 15 bambini.

Obiettivo n. 3 - Promuovere una politica responsabile degli affidi e delle adozioni per favorire il ruolo delle famiglie e delle coppie verso una cultura della responsabilità

3.1 Adozione nazionale ed internazionale²⁴

Due assistenti sociali del Servizio Attività Sociali collaborano in maniera continuativa con il Servizio Provinciale e gli altri Enti gestori incaricati dell'adozione per la progettazione e realizzazione di percorsi formativi ed informativi offerti alle coppie pre e post adozione. Al fine, inoltre, di monitorare costantemente tale servizio sono stati istituiti il Gruppo di coordinamento provinciale per l'adozione.

Negli ultimi dieci anni i colloqui informativi sono scesi da 46 a 28 mentre sono aumentate le istanze in carico, da 19 a 29 a testimoniare la conoscenza acquisita dalle coppie del percorso da intraprendere per arrivare all'idoneità.

Inoltre viene favorito il sostegno ai minori adottati tramite rapporti di collaborazione con altri soggetti e attuare azioni volte a qualificare il sostegno alle famiglie adottive nell'anno successivo all'adozione.

E' stato inoltre prodotto un **Vademecum** sui metodi e comportamenti da seguire per favorire validi percorsi di inserimento dei bambini adottati negli ambiti scolastici destinato ad insegnanti delle scuole materne ed elementari percorso di formazione per i nonni di famiglie adottive quale occasione di scambio, confronto e supporto alle famiglie di origine al fine di rendere migliori i percorsi di accoglienza e inserimento dei bambini adottati.

3.2 Progetto Scrigno: percorso individuale offerto a bambini adottati che affiancati da un esperto, attraverso il disegno ed il gioco crea il contesto relazionale utile a facilitare la gestione dei vissuti legati all'esperienza dell'abbandono e dell'adozione. Nel 2011 è stato proposto a tre bambini

²⁴ Molto del materiale qui riprodotto è stato redatto dagli operatori dell'Ufficio Servizi sociali non decentrati

3.2 Affidamento familiare dei minori: L'affidamento familiare dei minori è un intervento volto ad assicurare risposte al bisogno affettivo, al mantenimento, all'educazione e all'istruzione dei minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo. Finalità di questo intervento sono sia il sostegno del minore che quello verso la sua famiglia di origine

L'affidamento familiare è disposto su proposta del Servizio sociale.

3.3 Promozione dell'accoglienza familiare

L'accoglienza è una forma di solidarietà tra famiglie. I minori accolti appartengono a nuclei familiari che presentano problemi di conciliazione tra il tempo lavorativo e quello genitoriale, che hanno difficoltà nell'accudire i figli o che possono trovarsi in situazioni di emergenza tali da richiedere la sostituzione temporanea nella cura dei figli. L'accoglienza avviene presso famiglie o singoli individuati prioritariamente dall'assistente sociale incaricata. Nel 2011 si è registrata la disponibilità di 44 famiglie e sono state attivate 13 accoglienze. Comprensori e i Comuni di Trento e Rovereto hanno sostenuto la famiglia accogliente anche con un contributo mensile in riferimento al minore accolto, rapportato all'impegno effettivo in termini di tempo e spese sostenute

Inoltre sono state realizzate:

- una campagna di informazione e promozione sull'accoglienza familiare attraverso pubblicazioni su quotidiani e depliant informativi, l'organizzazione di serate informative a favore della popolazione e l'organizzazione di gruppi di supporto e formativi a favore delle famiglie accoglienti.
- l'iniziativa "Aiutami a volare": pomeriggio di sensibilizzazione all'accoglienza familiare al fine di favorire una riflessione rispetto all'importanza e alle ricadute che i legami sociali e le relazioni fiduciarie hanno sul benessere del singolo e dell'intera comunità
- il vademecum "Accoglienza familiare: istruzioni per l'uso" per operatori

3.4 Sportello Affetti speciali: nasce come luogo di promozione dell'accoglienza familiare che consiste nel prendersi cura temporaneamente di un bambino o di un ragazzo quando i genitori, per motivi di lavoro e/o per difficoltà personali e relazionali, non sono in grado di occuparsene autonomamente

3.5 Dati sui progetti di accoglienza familiare nel decennio 2001-2011

Tab. n. 2 - Persone rivoltesi allo Sportello Affetti Speciali per chiedere informazioni o dare disponibilità – Per anno

ANNO	N. di persone che hanno chiesto informazioni	N. persone che hanno dato disponibilità
2001	25	18
2002	17	9
2003	54	18
2004	25	2
2005	21	5
2006	13	4
2007	18	9
2008	30	6
2009	27	10
2010	11	9
2011	12	7
TOTALE	253	97

"Il dato non considera che ogni anno vi sono disponibilità che vengono sospese e/o archiviate su richiesta dei volontari"

Tab. n 3- Richieste di accoglienza da parte dei servizi sociali e minori accolti - Per anno

ANNO	N. richieste dal SST	N. minori accolti
2001	n.d	20
2002	n.d	16
2003	n.d	15
2004	10	16
2005	10	8
2006	n.d	8
2007	22	16
2008	13	13
2009	29	11
2010	18	11
2011	13	13
Totale		147*

* il dato può comprendere il conteggio dello stesso minore che ha usufruito per più anni di questo progetto

3.7 Consultorio familiare

Il consultorio è una struttura con compiti di consulenza e assistenza sanitaria, psicologica, sociale.

Al consultorio sono presenti professionalità diverse che operano in equipe (ginecologi, ostetriche, assistenti sanitarie, infermiere professionali, psicologi e assistenti sociali) alle quali ci si può rivolgere per avere consulenze e aiuto in riferimento a tutti i temi che riguardano: il singolo, la coppia, la famiglia e l'adolescenza.

Inoltre è aperto presso il Consultorio uno sportello giovani rivolto a ragazze e ragazzi dai 14 ai 24 anni che cercano una risposta su argomenti come la sessualità, la contraccezione, i rapporti di coppia e con i genitori.

Il Servizio sociale incontra le persone per colloqui psico-sociali e di accompagnamento alla risoluzione del problema.

Tab. n. 4 - Numero interventi – anni 2007 - 2011

	Interruzione volontaria gravidanza	Violenza sessuale /maltrattamenti	Problemi di coppia	Problemi familiari/genitoriali	Problemi relazionali	Separazione divorzi	Spazio Adolescenti	Altro
2007	29		20	60	23	56	11	68
2008	23	4	38	93	19	57	16	62
2009	21	2	27	75	16	58	20	60
2010	21	2	25	40	28	58	48	37
2011	27	5	27	41	28	42	29	32

3.8 Progetto Pinocchio-Ucipem: intervento psicologico ad elevata specializzazione ed integrazione professionale tendente a promuovere le competenze personali e genitoriali in situazioni familiari multiproblematiche e con figli minori ad alto rischio evolutivo. Le situazioni in carico sono sempre inviate dal servizio sociale in un'ottica di collaborazione.

Nel 2011 su un totale di 61 persone prese in carico nel territorio provinciale, i residenti nel Comune di Trento sono 29 e i nuclei 15. Dal 2006 al 2011 vi è stata una continua crescita di prese in carico complesse.

sive da 31 nel 2006 a 61.

3.9 Progetto Domino si propone di affiancare i genitori nel ruolo educativo, per aiutarli in un percorso di recupero della competenza genitoriale e con la finalità di prevenire e di evitare – se possibile – l'allontanamento dei minori dalla famiglia.

3.10 Domino 2: progetto a favore dei genitori di bambini allontanati dal nucleo familiare finalizzato allo sviluppo e rafforzamento delle capacità genitoriali. Nel 2011 sono state seguite 12 situazioni in collaborazione con il servizio sociale del Comune di Trento

3.11 Legge 6/98

Il Comune interviene a sostegno delle famiglie che si fanno carico dell'assistenza e della cura a domicilio di persone non autosufficienti con la finalità di favorire la loro permanenza nel rispettivo ambiente familiare e sociale (L.6/98 abrogata con l'entrata in vigore della nuova L.15/12)

Tab. 5 – Interventi a sostegno delle famiglie (L.6/98)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Minori	8	10	14	10	10	11	9	12	13	10
Adulti 18-64	14	16	18	17	14	14	15	17	16	16
Anziani	29	39	39	43	46	34	33	37	38	46

Obiettivo n. 4 – Sostenere l'integrazione delle famiglie straniere

4.1 Mediazione culturale

Da anni è in corso la collaborazione con numerose associazioni di stranieri sia per progetti di informazione e sensibilizzazione rispetto alle varie culture che per il servizio di mediazione culturale per cittadini che accedono ai servizi comunali

4.2 Corsi di italiano per donne straniere

Dalla nascita dei poli sociali e su sollecitazione di alcune agenzie educative sono sorti via via sempre più numerosi **corsi di italiano per donne straniere** che si sono affiancati ai corsi di italiano per adulti organizzati dalle varie scuole di lingue o associazioni che si occupano di integrazione degli immigrati.

Si differenziano da questi perché la maggiore conoscenza della lingua risulta essere non tanto un fine primario ma un mezzo adatto ad instaurare relazioni significative fra nuovi e vecchi residenti dei vari territori della città. Attraverso il sostegno di numerosi volontari residenti nei vari quartieri in cui i corsi sono stati realizzati, questi corsi hanno avuto ed hanno tuttora l'ambizione di fare un passo avanti nel processo di conoscenza interculturale: si cerca di affrontare assieme la paura comune (delle famiglie italiane e delle famiglie straniere) di essere davanti ad una realtà comunitaria nuova e sconosciuta. Gli obiettivi dei corsi sono, quindi, sostanzialmente:

- fornire alle donne straniere i **minimi strumenti necessari per comprendere la lingua italiana** e poterla usare nei contesti che generalmente frequentano (scuole dei figli, supermercati per fare la spesa, dal medico, ecc.), un italiano, quindi, funzionale alla loro vita concreta;
- fornire alle stesse l'opportunità di conoscere il **funzionamento dei principali servizi della città**, le istituzioni (la circoscrizione in particolare come ente locale più vicino al cittadino) la biblioteca, ecc. attraverso il racconto delle volontarie trentine ed attraverso visite guidate che hanno permesso alle straniere così come ai funzionari delle varie istituzioni visitate di conoscersi reciprocamente;
- **creare o ricreare legami di conoscenza e fiducia** che potessero riproporsi e propagarsi per le vie dei quartieri della nostra città perché il benessere si misura anche dal grado di fiducia che abbiamo nelle persone che ci circondano.

I corsi sono organizzati soprattutto nei quartieri dove il fenomeno immigratorio è più consistente.

4.3 IL TAVOLO TANTE CULTURE

Nato nel 2004, il Tavolo si propone la realizzazione di attività rivolte ad accrescere occasioni di scambio e conoscenza fra cittadini di differenti culture del territorio di Gardolo. I soggetti promotori e che partecipano alle attività del tavolo sono la Circoscrizione Gardolo, l'Istituto Comprensivo Trento 7, cooperative di privato sociale, associazioni di volontariato e singole persone. Le attività proposte dal tavolo si sono via via modificate passando attraverso la collaborazione costante alla realizzazione di "Portico a colori" all'interno della festa di quartiere "Tut gardolo en Festa" con presentazione nei tre giorni di festa di specialità culinarie provenienti dall'Ecuador, maroco, Bangladesh, Martinica, Haiti ed un laboratorio per bambini di danze ecuadoregne e caraibiche

I **soggetti coinvolti** spaziano dalle istituzioni (scuola, azienda sanitaria provinciale) ad associazioni di famiglie (Ass. Famiglie per l'accoglienza, Ass. famiglie Insieme, Ass. Famiglie nuove, Forum trentino ass. famigliari, sindacato delle famiglie, ecc.), a servizi per le famiglie (Ass. laica famiglie in difficoltà, Puntofamiglie – ascolto e promozione, Consultorio familiare, ecc.), a gruppi di volontariato (Mamme insieme – Mattarello, Sos mamme – Argentario, ecc.).

Le **attività** promosse vanno da azioni di informazione e formazione (corsi per coppie, per genitori, ecc.) a proposte di animazione e sollievo, auto-mutuo aiuto fra genitori.

Un elemento qualitativo di valutazione riguarda, come abbiamo già detto il **tipo ed il grado di collaborazione** che i vari soggetti producono. Uno degli aspetti che gli operatori tengono monitorato è proprio l'equilibrio che va a formarsi all'interno dei tavoli di lavoro e le condizioni che si creano: che ogni partecipante si esprima è uno degli indicatori che permette di valutare il reale grado di partecipazione dei vari soggetti. A tal fine per i tavoli sono stati costruiti specifici strumenti (questionari) di rilevazione di queste informazioni.

Per quanto riguarda i **corsi di formazione** un primo indicatore risulta essere ovviamente la presenza che sempre registrata, così come vengono sempre somministrati questionari di customer satisfaction che richiedono valutazioni rispetto all'area della didattica e dei contenuti. Spesso sono stati rilevati anche dati rispetto ai bisogni delle famiglie, aspetto questo che ha permesso, nel tempo, di aggiornare temi e contenuti dei vari corsi proposti.

Obiettivo n. 5 - Sviluppare una riflessione culturale ed etica sul concetto di famiglia e promuovere la partecipazione delle famiglie alla costruzione delle politiche familiari

5.1. I progetti territoriali

Riportiamo in questa sede alcuni dei progetti realizzati a livello territoriali nati da analisi svolte in collaborazione con le Circoscrizioni, le realtà del privato sociale ed il volontariato di settore.

Polo sociale S. Giuseppe, S. Chiara, Ravina e Romagnano:

Giochi e merenda al giovedì, realizzazione di tre laboratori pomeridiani (febbraio-marzo 2009) rivolti ai bambini allo scopo di favorire la socializzazione tra mamme, soprattutto straniere.

Spazio The nel mondo, l'iniziativa è partita con il coinvolgimento del Polo Sociale S.Giuseppe S.Chiara e dal 2011 viene gestita autonomamente per rispondere al bisogno di donne e mamme di raccontarsi il vivere quotidiano e di condividere riflessioni sulle tradizioni educative e di cura del proprio paese. Sono stati realizzati 10 incontri con un totale di 80 presenze

Polo sociale Oltrefersina e Mattarello:

Nell'ambito del Progetto "Zig zag, un destino che divaga" ed il collaborazione con varie associazioni di stranieri è stato realizzato un laboratorio di lavorazione del feltro a cui hanno partecipato donne italiane e straniere per realizzare un arazzo sui loro percorsi di vita. Il manufatto è visionabile in varie mostre ed in occasione della manifestazione Il gioco degli specchi.

Polo sociale Argentario, Povo e Villazzano:

Organizzazione di alcuni momenti ricreando l'atmosfera tipica dei filò di una volta all'interno dei quali alcune persone immigrate hanno raccontato la loro storia. La finalità dell'iniziativa è stata favorire la conoscenza, l'attivarsi di relazioni tra persone appartenenti a culture diverse e immaginare nuove forme di comunità

Gruppo di lavoro "Interazione comunità-immigrati" al fine di favorire l'interazione tra persone e famiglie appartenenti a culture differenti

5.2 Integrazione tra mondi, culture, famiglie: la teoria della zebra.

Iniziativa promossa dall'Assessorato alle Politiche sociali e Pari Opportunità in collaborazione con il Tavolo Formazione Relazioni familiari del Comune di Trento per riflettere sul tema dell'integrazione con uno sguardo sulle dinamiche familiari

In collaborazione con le agenzie educative dei territori e con altri soggetti interessati sono state organizzate numerose iniziative (tavole rotonde, tavoli di lavoro a livello comunale e circoscrizionali) che promuovono la riflessione sui cambiamenti in atto in ambito familiare e che in alcuni casi sono sfociati in progettualità rivolte direttamente a famiglie dei vari territori soprattutto laddove, a fronte di un'analisi dei bisogni sono emerse esigenze particolari. Ricordiamo la citata iniziativa cittadina di riflessione sulle relazioni familiari.

In particolare si ricorda il **Tavolo della formazione alle relazioni familiari** che si sta occupando della stesura del documento **Guida al matrimonio e alle opportunità per la coppia e la famiglia**, mentre a livello locale numerosi sono i tavoli di lavoro promossi dal Poli sociali che hanno come principali obiettivi quelli di fare l'analisi dei bisogni delle famiglie dei vari quartieri della città e di attivare reti di soggetti interessati a promuovere azioni e progetti a risposta di tali bisogni.

Tavoli di lavoro a carattere locale: sono quattro i territori che vedono istituito tavoli di lavoro sul tema delle tematiche legate dalla famiglia. Questi tavoli sono in genere composti da soggetti formali ed informali che agiscono a sostegno della famiglia a livello locale ed hanno principalmente le funzioni di conoscenza e scambio informazioni fra soggetti, analisi dei bisogni e attivazione di reti di soggetti che collaborano alla realizzazione di progetti territoriali che abbiano il fine di rispondere a bisogni specifici dei vari territori.

Progetto per la realizzazione di un **convegno nazionale** asili nido e servizi educativi per l'infanzia (2002).

Partecipazione al **Convegno nazionale asili nido tenutosi a Torino** con la presentazione di un progetto educativo sull'intercultura (2010)

Partecipazione a **eventi** volti alla promozione e diffusione della cultura della prima infanzia: Educa, Gruppo nazionale nidi, Biennalina...(2011)

Sperimentare **forme di progettazione partecipata** per lo sviluppo dell'attenzione verso bambini e bambine: nel corso del 2003 sono stati attivati 3 progetti

Trento 0-18: settimana di incontri, dibattiti e spettacoli per confrontarsi sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza promossa dal Comune di Trento in collaborazione con tutte le realtà cittadine che si occupano di minori

Tra il dire e il fare. Emozioni e regole nel rapporto genitori figli: tavola rotonda promossa dal Polo sociale Oltrefersina Mattarello

5.3 I tavoli di lavoro

Per l'area famiglie i luoghi e gli strumenti di partecipazione dei cittadini e dei soggetti del territorio sono stati numerosissimi. Ne riproponiamo qui di seguito un breve riassunto:

Tavoli di lavoro: i tavoli da lavoro coordinati, promossi o a cui l'amministrazione collabora su questo tema sono attualmente 9, 6 dei quali riguardano i territori dei Poli sociali, 2 sono a livello comunale ed uno a livello provinciale.

Tabella n. 6 - Tavoli di lavoro nell'ambito famiglie

Famiglie	Ambito territoriale	Soggetti coinvolti	Principali obiettivi/azioni
Tavolo di lavoro sulla famiglie mono-genitoriali Dal 2009 "Madri e padri protagonisti"	Circoscrizione Centro storico	Alfid - Consultorio Familiare - Consultorio Ucipem - Punto Famiglia - Koinè - Centro Diocesano per la Famiglia - Servizio Sociale Professionale - Ufficio servizi non decentrati del Servizio attività sociali del Comune - Servizio Servizi all'infanzia , istruzione e sport	Approfondimento dei temi legati all'esercizio della genitorialità per ri-progettare un percorso di formazione per genitori separati, divorziati o soli.
Tavolo vulnerabilità economica	Circoscrizioni Gardolo e Meano	Parrocchia Gardolo San Vincenzo Gardolo Parrocchia Meano Caritas Canova Caritas Roncafort Gardolo Trentino Solidale	confronto per fronteggiare in rete le vulnerabilità economiche
Tavolo di Lavoro Famiglie	Circoscrizione S. Giuseppe - S. Chiara	Circoscrizione 11 Punto Famiglie-Ascolto e Promozione Centro Aperto Alisei (Progetto 92) Coop. Arianna Scuole elementari Crispi Koinè Casa accoglienza Padre Angelo	Analisi dei bisogni partecipata, condivisione di idee e progettazione di alcune iniziative a favore delle famiglie.
Gr. Lavoro Polo – scuole materne dell'Argentario	Circoscrizione Argentario	Scuola dell'Infanzia Equiparata "D. L. Serafini" di Martignano Scuola dell'Infanzia Equiparata "Carli" di Villamontagna Scuola dell'Infanzia Coesi "Kolfer" di Cognola Scuola dell'Infanzia Provinciale "Arcobaleno" di Martignano	Promozione di un intervento integrato a favore delle famiglie con figli nella fascia 0-3 attraverso il sostegno alla genitorialità
Tavolo di lavoro Bambini 0 – 6	Circoscrizione Oltrefersina	Servizio Servizi all'Infanzia del Comune di Trento; Servizio Scuole per l'Infanzia Provinciali; Federazione Provinciale Scuole Materne; Ass. Coesi; Koinè Spazio incontro genitori – bambini; Punto Famiglie ascolto e promozione; Coop. La Bussola.	- condivisione di un'analisi dei fattori di rischio e protezione delle famiglie; - approfondimenti sul tema dell'autoefficacia nel sistema familiare; - partecipazione ai collegi docenti delle scuole dell'infanzia di alcuni soggetti partecipanti al tavolo; - organizzazione congiunta e realizzazione (in corso) di due percorsi di confronto tra insegnanti delle scuole dell'infanzia e operatori del Polo Sociale
Gruppo di lavoro "Bambini 0-6"	Circoscrizioni di Povo e Villazzano	Circoscrizione di Povo Servizio Istruzione Infanzia e Sport Scuola Materna Equiparata di Povo Scuola Materna Provinciale di Povo Asilo Nido Oltrecastello Ass. Casa Arcobaleno	Costituzione di un gruppo di lavoro al fine di favorire l'attivazione di un'alleanza educativa tra le agenzie educative che si occupano di bambini dai zero ai sei anni e i genitori in un'ottica di sviluppo di comunità.
Gruppo di lavoro sulle famiglie dell'Argentario	Circoscrizione Argentario	Circoscrizione Argentario (Presidente e commissione Politiche Sociali) Villa S. Ignazio Ist. Comprensivo Trento 2 5 referenti della Consulta Genitori Associazione AMA	- Attivazione e supervisione Gruppi di confronto: ricerca spazi e contatti tra genitori
Tavolo Tante culture	Circoscrizione Gardolo	Circoscrizione 1 Comitato Ass. Gardolesi; Ass. Aiutiamoli a vivere Gruppo Donne Battisti Scuola Media Pedrolli Scuola Elementare Pigarelli; Coop. Arianna; Centro Aperto "Il Muretto" Ass. Novi orizzonti	Per il miglioramento della convivenza tra persone e culture diverse a Gardolo Realizzazione di attività, occasioni di scambio e reciproca conoscenza fra differenti culture presenti sul territorio

		Ass. "Suuf Verde" Ass. Mimosa Cinformi Singoli cittadini, italiani e stranieri	
Tavolo coordinamento protocollo consultorio	Distretto sanitario	Ufficio serv. soc. non decentrati, Apss, Comunità Rotaliana	Coordinamento attività socio-sanitaria del Consultorio
Tavolo di lavoro con genitori adottivi di figli adolescenti	Comune	Gruppo famiglie; Area Adozioni	comprendere i bisogni e co-progettare iniziative di supporto alla genitorialità adottiva
Tavolo di lavoro per sensibilizzare i futuri nonni adottivi	Comune	Associazione Amici Trentini, Ass. NAAA; Ass. AFN, Ass. genitori adottivi e pre-adottivi, Area adozioni	Sensibilizzare e sollecitare riflessioni sul ruolo del nonno adottivo. Conoscere il punto di vista dei futuri nonni Fornire informazioni sulle tematiche adottive. Aiutare i nonni a comprendere il vissuto e le caratteristiche dei bambini in adozione ed i loro bisogni al momento dell'arrivo in Italia
Tavolo della formazione alle relazioni familiari	Comune	Uff. promozione sociale; Ufficio Poli; Forum ass. familiari; Ass. Famiglie insieme; Ass. Famiglie per Accoglienza; Ass. Famiglie Nuove; Ucipem; Alfid; Punto Famiglie	Formazione alla cura delle relazioni familiari (corsi per coppie e iniziative varie); Informare sulle realtà territoriali che si occupano di coppie e famiglia

DOCUMENTI PRODOTTI

Documenti di riferimento: Relazioni annuali Ufficio Poli Sociali, Relazioni annuali attività Ufficio Servizi Sociali non decentrati

Pubblicazioni: **"Guida al matrimonio e alle opportunità per la coppia e la famiglia"** (in via di elaborazione), "Consiglio per le politiche familiari della Città di Trento – Dossier 2008, "Nonni e genitori si confrontano: l'esperienza del Progetto TriCiclo: alleanza educativa per crescere le nuove generazioni"

Video "Il valore del dialogo" – L'esperienza dei corsi di italiano promossi dai Poli sociali a favore delle donne straniere.

SEZIONE: ANALISI DELLE POLITICHE ESISTENTI E LE QUATTRO LINEE DI INTERVENTO

Politiche sociali per gli adolescenti ed i giovani

In questa sezione vengono riportate tutte le azioni che possono essere ricondotte alle due grandi linee di intervento indicate dal Piano sociale nei confronti della popolazione giovanile: lo sviluppo della cittadinanza e responsabilità sociale accanto allo sviluppo di consapevolezza rispetto ai propri diritti. Quest'area, quindi, si occupa soprattutto di attività ed interventi di prevenzione e promozione rivolti ad adolescenti e giovani sia direttamente che, indirettamente, attraverso il sostegno delle figure adulte che hanno occasione o la responsabilità di collaborare con gli stessi (insegnanti, allenatori, ecc.).

Gli aspetti di tutela sono associati, come abbiamo visto, alla linea di intervento rivolta alle famiglie in quanto, se non in casi particolarmente gravi, l'intervento di tutela mira sempre a ripristinare le condizioni affinché il minore possa vivere nel contesto familiare naturale

DATI DI CONTESTO

Nel contesto cittadino, il mondo giovanile si sviluppa come una realtà complessa, sia per il territorio e il modo in cui questo è vissuto dai giovani (sobborghi/paese versus centro città - comunità versus luoghi urbani sempre più privi di un'identità e di senso di appartenenza), sia per l'intrecciarsi delle realtà di giovani residenti con quelle di "city users", tra cui studenti delle scuole superiori e studenti universitari, sia per l'aumento dell'incidenza di giovani stranieri sul totale della popolazione.

Al 31/12/2010 i **giovani di età compresa tra gli 11 e i 29** anni residenti nel Comune di Trento erano **22.607, pari a circa il 19,4%** della popolazione residente (116.298).

Gli studenti iscritti all'Università degli studi di Trento erano 15.500, dei quali almeno la metà non residenti.

La presenza di giovani stranieri in riferimento alle classi d'età considerate registra un trend di costante crescita: **se nel 2001 rappresentavano circa il 5% dei giovani residenti, al 31/12/2010 i giovani stranieri sono 3.894, il 17,2% dei giovani residenti a Trento.**

COME'E' CAMBIATA LA DOMANDA

L'Amministrazione comunale, istituendo le Politiche Giovanili fin dal 2000, ha individuato in esse un asse strategico rilevante per lo sviluppo della città.

Il Piano di Politiche giovanili 2002, sviluppando l'idea guida del protagonismo giovanile, si delineava essenzialmente attraverso l'incremento della disponibilità di spazi, risorse, opportunità di espressione e sperimentazione (centri d'arte, centri per il gioco e lo studio); l'attivazione di dinamiche partnerariali con scuole, associazioni, aggregazioni di giovani dei diversi territori; l'attenzione al rapporto fra infanzia e organizzazione urbana, alla cittadinanza attiva e ad una concezione estesa della formazione.

L'Aggiornamento 2008 del Piano di Politiche giovanili, nato in un contesto diverso dal Piano di Politiche giovanili 2002, si è proposto di riaffermare la funzione delle politiche giovanili quali motori di pari opportunità e di partecipazione, ma ne ha riformulato il focus estendendo il target delle politiche pubbliche per i giovani anche ai giovani-adulti. In un contesto caratterizzato dall'allungamento dei tempi di uscita dalle famiglie, dal venir meno delle certezze un tempo garantite dai circuiti di tutela e dalla spendibilità dei titoli di studio, dal prevalere della precarizzazione professionale, dell'instabilità relazionale, della difficoltà di accesso al mercato abitativo e al credito è necessario allargare lo sguardo ai temi e alle azioni che stimolino l'autonomia e la partecipazione dei giovani favorendone la transizione dall'età giovanile all'età adulta.

Ispirandosi alle politiche giovanili europee, nazionali e provinciali, il documento orienta l'azione del Comune di Trento a:

- C. sviluppare e valorizzare le competenze e la formazione dei giovani
- D. agevolare l'accesso dei giovani al credito, al mondo del lavoro e alla casa
- E. promuovere la creatività, la socializzazione e favorire i consumi culturali "meritori"
- F. favorire la cittadinanza attiva e stimolare il dialogo interculturale
- G. contrastare la disuguaglianza digitale
- H. educare allo sport e alla salute
- I. promuovere politiche per una città a misura di bambina e bambino

indicando delle possibili e spesso ambiziose linee di lavoro a breve, medio e lungo termine.

Gli indirizzi tracciati nell'Aggiornamento 2008 restano validi, rilevando tuttavia la necessità, alla luce di difficoltà e fatiche espresse dai giovani oggi in maniera ancora più forte e della continua contrazione delle risorse pubbliche, di individuare tra le linee di lavoro prospettate nel Piano, alcuni ambiti di azione prioritari che possano favorire l'ottimizzazione delle risorse e l'efficacia delle azioni rispetto alle richieste del contesto. Le "LINEE GUIDA ATTUATIVE DEL PIANO DI POLITICHE GIOVANILI 2011–2015 – Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili" mirano proprio a definire queste priorità a partire da una ricognizione dello stato dell'arte rispetto a quanto prospettato nell'Aggiornamento 2008 del Piano di Politiche giovanili.

Ambiti di azione prioritari

1. Autonomia dei giovani e lavoro

La transizione dei giovani all'età adulta (e ai ruoli correlati) rappresenta uno degli aspetti più problematici e complessi della nostra società e costituisce uno dei focus delle più recenti politiche per i giovani, che si trovano ad interrogarsi su come accompagnare i giovani a diventare adulti e ad essere autonomi. L'Autonomia dei giovani si può leggere in termini di crescita identitaria, culturale e sociale, di autodeterminazione e capacità di pensiero autonomo, e anche in termini di emancipazione economica, soprattutto attraverso il lavoro.

Le Politiche giovanili del Comune di Trento intendono lavorare per stimolare l'autonomia di ragazzi e giovani mettendo in atto iniziative di tipo formativo/esperienziale che permettano loro, in diversi ambiti tra i quali anche quello culturale, di:

- sviluppare competenze trasversali e/o specifiche utili anche per l'accesso al mondo del lavoro,
- sperimentarsi ed orientarsi rispetto a scelte formative e professionali.

Intendono inoltre potenziare la collaborazione con le diverse articolazioni istituzionali del sistema formativo e con soggetti del mondo economico per favorire lo sviluppo di un'attenzione specifica sul tema dell'autonomia dei giovani e l'implementazione di azioni sinergiche ed innovative in questo ambito.

2. Cittadinanza attiva

Spesso la classe politica, le agenzie educative, i mass media denunciano un deficit di partecipazione dei giovani alla vita sociale e politica delle comunità che si esprime attraverso una tendenziale sfiducia verso le istituzioni, un orientamento individualista che si concentra sul qui ed ora ed un conseguente disimpegno rispetto alle grandi questioni del nostro tempo. "La partecipazione attiva dei giovani alle decisioni e alle attività a livello locale e regionale è essenziale se si vogliono costruire delle società più democratiche, più solidali, e più prospere. Partecipare alla vita democratica di una comunità, qualunque essa sia, non implica unicamente il fatto di votare o di presentarsi a delle elezioni, per quanto importanti siano tali elementi. Partecipare ed essere un cittadino attivo, vuol dire avere il diritto, i mezzi, il luogo, la possibilità, e, se del caso, il necessario sostegno per intervenire nelle decisioni, influenzarle ed impegnarsi in attività ed iniziative che possano contribuire alla costruzione di una società migliore. Gli enti locali e regionali, che sono le autorità maggiormente vicine ai giovani, hanno un ruolo rilevante da svolgere per stimolare la loro partecipazione. In tal modo, possono vigilare affinché non ci si limiti ad informare i giovani sulla democrazia e sul significato della cittadinanza, ma vengano offerte loro le possibilità di farne l'esperienza in modo concreto" ("Carta Europea di Partecipazione dei Giovani alla Vita Locale e Regionale", 2003).

Le Politiche giovanili del Comune di Trento si propongono di attivare percorsi, progetti ed iniziative di educazione alla cittadinanza attiva lavorando sulla conoscenza e la comprensione del proprio mondo – dal locale al globale –, sulla consapevolezza del valore e delle conseguenze delle proprie azioni rispetto alla collettività e sull'importanza di assumersi responsabilità e di impegnarsi in prima persona a favore della comunità. In particolare intendono sostenere progettualità sui temi de: la legalità, la conoscenza delle istituzioni e la democrazia, la pace e i diritti umani, la memoria, l'intercultura, la cooperazione internazionale, l'inclusione sociale, il volontariato... anche attraverso la promozione dell'associazionismo giovanile, del volontariato, di esperienze di impegno civico quali ad esempio il Servizio Civile.

3. Ambiente

Sfide ambientali globali e cambiamento climatico costituiscono oggi le priorità nelle agende di molti cittadini attivi: sensibilizzare su questi temi può favorire lo sviluppo di competenze "verdi" fra i giovani e i giovani lavoratori e può contestualmente stimolare il loro impegno per una crescita più sostenibile nel medio/lungo periodo.

Le Politiche giovanili del Comune di Trento si propongono di lavorare sulla tutela ambientale e sulla valorizzazione delle risorse naturali per favorire uno sviluppo e stili di vita sostenibili, a partire dalla sensibilizzazione di ragazzi e giovani rispetto all'ambiente in cui vivono, quello montano, le sue caratteristiche e le sue fragilità.

Nello sviluppare progettualità sulla sostenibilità ambientale, le Politiche giovanili cercheranno la collaborazione innanzitutto del Servizio ambiente e, in secondo luogo, di tutte quelle realtà che sono già impegnate sul territorio.

4. Informazione e comunicazione

Prerequisito e condicio sine qua non alla partecipazione è la conoscenza da parte dei giovani delle opportunità esistenti. In un contesto caratterizzato, anche grazie alla diffusione delle nuove tecnologie, da un'overdose di informazioni spesso i giovani si trovano disorientati e si scoraggiano di fronte alla quantità di notizie e opportunità e alla difficoltà nel selezionarle.

Le Politiche giovanili del Comune di Trento considerano l'area dell'informazione e della comunicazione come una priorità strategica e una necessità operativa. Si impegneranno a sviluppare progetti e modalità innovativi e adeguati al target di riferimento, anche utilizzando gli strumenti resi accessibili grazie alle nuove tecnologie, per comunicare le opportunità esistenti in maniera efficace e per sostenere i giovani nell'orientarsi e selezionare le informazioni.

Schema finalità ed obiettivi Piano sociale 2001 – sintesi azioni

Area	Finalità	Obiettivi	Azioni
ADOLESCENTI E GIOVANI	Sviluppare cittadinanza attiva, consapevolezza di diritti e responsabilità nelle giovani generazioni	1. Prevenire l'allontanamento del minore a rischio dalla famiglia	Interventi di tutela, assistenza e sostegno
		2. Garantire al minore allontanato dalla famiglia un sostegno adeguato alla sua crescita	Interventi integrativi delle funzioni familiari
		3. Agire nei confronti dell'emarginazione	Progetti di comunità Educativa di strada
		4. Investire nella prevenzione del disagio	Tavoli di lavoro Protocollo d'intesa Città-scuola Educativa a domicilio Verso un patto formativo territoriale
		5. Agire per sostenere l'azione di adulti significativi	Momenti formativi Protocollo d'intesa Città-scuola Momenti formativi dedicati agli insegnanti
		6. Promuovere l'aggregazione ed il protagonismo giovanile	Consulte bambini e giovani Piani giovani di Zona Spazi -Centri d'arte Centri Giocastudiamo Relazioni di sistema con gli Istituti scolastici – Protocollo d'intesa Città-scuola
		7. Promuovere politiche di responsabilizzazione ed impegno sociale	Città a misura di bambino Servizio civile Volontariato e Cittadinanza attiva Passaggio all'età adulta – avvicinamento al mondo del lavoro Comunicazione / informazione
		8. Favorire lo sviluppo di una cultura intergenerazionale	Video Telefono d'argento Collaborazioni fra centri diurni per anziani e scuole materne

**Non è sempre facile essere giovani a vent'anni.
Giovanni Soriano, Maldetti**

Coerentemente con quanto indicato dal Piano sociale, le attività che, l'Amministrazione, in questi 10 anni, ha rivolto al mondo dei bambini, ragazzi e giovani hanno cercato di intervenire nelle seguenti tre aree:

- TUTELA
- EDUCATIVE E DI PREVENZIONE
- PROMOZIONE

Possiamo suddividere gli otto obiettivi indicati dal Piano sociale in tre grandi linee di intervento a cui hanno collaborato molti dei Servizi del Comune di Trento, ma in particolare dalle Politiche giovanili dell'Assessorato alla Cultura, Turismo e Giovani e dai Poli sociali dell'Assessorato Politiche sociali e Pari opportunità.

Obiettivo n. 1 – Prevenire l'allontanamento del minore a rischio dalla famiglia
Obiettivo n. 2 – Garantire al minore allontanato dalla famiglia un sostegno adeguato alla sua crescita

Per quanto riguarda le attività di assistenza e tutela (a cui si riferiscono i due obiettivi citati qui sopra, si rimanda alle attività svolte di prassi dal Servizio Sociale rendicontate di anno in anno nelle relazioni dei Poli Sociali e riportate in questo documento nella sezione Organizzazione dei servizi

Obiettivo n. 3 – Agire nei confronti dell'emarginazione

Sia il Servizio Attività Sociali, per quanto di sua competenza e le Politiche giovanili hanno perseguito tale obiettivo sostanzialmente attraverso queste attività ed interventi:

- collaborazione, valutazione delle attività a favore di minori e giovani gestite dalle cooperative sociali (educativa di strada, centri aperti, centro di aggregazione giovanile, casa famiglia, gruppo famiglia e gruppo appartamento, servizi di domicilio autonomo, centro di pronta accoglienza, comunità di accoglienza per bambini con madri, centro residenziale per minori...);
- supporto e consulenza psicologica nelle scuole superiori, coordinamento dei consulenti CIC spazio ascolto
- supporto alle famiglie attraverso attività di formazione alla genitorialità e alle giovani coppie, servizi specifici di ascolto e consulenza (consulorio familiare, mediazione familiare, sportello accoglienza, settore adozioni...)
- lavoro di attivazione delle reti territoriali, di collaborazione tra servizi e comunità, di progettazione di interventi sul territorio, di promozione del volontariato e dell'associazionismo giovanile territoriale

La maggior parte dei progetti promossi dai Poli sociali in questo ambito sono nati e portati avanti in collaborazione con insegnanti degli istituti comprensivi dei vari territori. Molte di queste iniziative sono nate dopo aver condiviso momenti di analisi e di progettazione. Gli obiettivi di questi progetti in genere riguardano: l'offerta ai ragazzi di occasioni di dialogo con adulti significativi durante lo svolgimento di attività pratiche varie (da laboratori musicali, creativi, manutenzione, ecc.) e sostegno scolastico offerto anche da pari al fine di facilitare comportamenti positivi e costruttivi di solidarietà tra ragazzi.

Ad esempio citiamo:

Progetto "Tutti i pugni che ho dentro" E' attivo dal 2004 nel Polo Sociale Centro Storico-Piedicastello, Bondone e Sarnagna con l'obiettivo di aiutare i ragazzi ad esprimere le emozioni attraverso diverse forme espressive. Il progetto nasce dalla collaborazione del Polo con la scuola media Manzoni e il Centro di aggregazione giovanile L'Area. Fanno parte del progetto laboratori sportivi, musicali, teatrali e per le prime classi è stato proposto un TG per affrontare tematiche scelte dai ragazzi in chiave giornalistica.

Progetto P.A.S.S. Il progetto di aiuto e sostegno scolastico è nato dalla collaborazione del Polo Sociale Oltrefersina-Mattarello con la Cooperativa La Bussola rivolto a ragazzi della scuola media di Mattarello.

Progetto Domino²⁵

Negli ultimi anni, anche a seguito dell'aumento della consapevolezza rispetto ai comportamenti a rischio dei

²⁵ Per approfondimenti si veda la relazione dei Poli sociali, in particolare la parte del Polo Gardolo-Meano

giovani, sono nati vari progetti rivolti a diffondere, (anche attraverso la metodologia della peer education), la promozione di stili di vita sani e orientati al benessere fra i giovani.

Il Polo Sociale Argentario, Povo e Villazzano ha sostenuto un gruppo di sette ragazzi della zona, nato a seguito di un corso per peer education, con la finalità di promuovere e sensibilizzare i giovani del territorio ad uno stile di vita sano e ad una nuova concezione di benessere. ad esempio: Progetto “Liberi di...liberi da...”²⁶

3.1 EDUCATIVA DI STRADA

L'Amministrazione, inoltre, è impegnata a realizzare Interventi educativi con gruppi informali di adolescenti e giovani sul territorio comunale con maggior attenzione per le zone a più alta densità giovanile: interventi di educativa di strada. Il progetto viene denominato “I Panchinari e...” e negli anni ha prodotto numerose analisi ed interventi in varie zone della città. L'equipe educativa collabora con i cinque Poli sociali per mappature del territorio, partecipazioni a tavoli territoriali, confronto con il servizio sociale territoriale su problematiche specifiche.

L'intervento di educativa di strada si rivolge a ragazzi tra i 14 e i 22 anni, singoli o riuniti in gruppi che vivono la città nei momenti lasciati liberi dagli impegni formali. Il lavoro di strada si basa sulla relazione educativa con l'adolescente, su un approccio orientato a creare un clima di accoglienza, accettazione e ascolto dove è fondamentale l'aspetto di libertà, dove i ragazzi scelgono di entrare in relazione con l'educatore, di lasciarsi contaminare, di aderire all'offerta educativa.

Accanto all'intervento di educativa di strada, gli educatori si occupano di un Centro Aperto “La Casetta” che è uno spazio di incontro, di conoscenza e di socializzazione rivolto ai giovani tra gli 11 e i 20 anni. E' un laboratorio di esperienze, uno spazio di libere espressioni. La logica del Centro è quella di partire dalla comunità per cercare insieme di crescere in un contesto di dialogo continuo con i giovani presenti in quei luoghi. Vi sono momenti strutturati di studio accanto a momenti di incontro e confronto, laboratori esperienziali, attività ludiche, incontri con esperti, cineforum, corsi tematici.

L'EDUCATIVA DI STRADA (valutazione)

Uno degli elementi qualificanti dell'esperienza del progetto di Educativa di Strada “I Panchinari e...” è stato, fin dalla sua nascita, la costituzione di un Gruppo Tecnico.

Fin dal principio il Gruppo Tecnico ha preso la forma di un “luogo” inter-istituzionale nel quale pubblico e privato sociale condividono una partnership forte rispetto alla programmazione e attuazione di misure di prevenzione e promozione a favore di giovani incontrati nei loro contesti informali di vita.

Il Gruppo Tecnico è stato inoltre luogo di raccolta e ricerca di sintesi delle problematiche riguardanti la condizione dei giovani intercettati dal progetto, luogo di elaborazione di strategie volte a facilitare il collegamento con i territori, in primis con i Poli Sociali interessati, e ancora luogo volto a supportare gli operatori nella costruzione di una rete di collaborazioni con altri servizi ed istituzioni.

Promuovere la partecipazione

Tra gli esiti positivi cui le esperienze e le proposte dell'educativa di strada sono approdate vi è senza dubbio quello di aver orientato l'attenzione ai processi di partecipazione diretta dei ragazzi nell'ambito dei progetti attivati. Il ruolo da essi assunto di co-autori/co-attori è espressione dei diritti di cittadinanza delle persone, viste non più/non solo come utenti dei servizi, oppure come fruitori passivi di risposte costruite e fornite da altri.

Non si è trattato di creare occasioni, col rischio che esse si rivelino esperienze protette, separate dal resto del mondo giovanile, ma di porsi nella prospettiva di un cammino, necessario per sviluppare reali esperienze partecipative.

La strategia delle alleanze: lavorare insieme

La costruzione di rapporti collaborativi (anche sul piano formale) rappresenta un'opzione di fondamentale importanza in quanto le sfide che oggi gli adolescenti e i giovani lanciano, richiedono agli adulti (individui e organizzazioni) un cambiamento prima di tutto sul piano cognitivo, come capacità di uscire dalla propria autoreferenzialità e di cogliere possibilità anche inedite di incontro e di collaborazione con gli altri. La complessità delle domande di cui le giovani generazioni sono portatrici richiede strategie e metodi di lavoro altrettanto complessi.

Ragazzi coinvolti

Per quanto riguarda il 2011 e le attività realizzate in partnership con i Poli sociali possiamo dire che i gruppi con cui l'educativa di strada ha lavorato sono stati 8 per un totale di ragazzi coinvolti 530 di cui 80 in relazione educativa individualizzata.

Nel 2006 il Comune di Trento ha promosso il **convegno sull'educativa di strada “Città che sanno fare**

²⁶ Per approfondimenti si veda la relazione dei Poli sociali, in particolare la parte del Polo Argentario, Povo e Villazzano

un pezzo di strada con i giovani – Quale educativa di strada con i gruppi informali?”. Il convegno ha visto la partecipazione di numerose realtà che lavorano in questo ambito a livello nazionale e la presenza alla giornata seminariale di oltre 250 persone (operatori e volontari del settore). Dal seminario è scaturito il documento “Lavoro di strada: parcheggio o laboratorio di città?” pubblicato anche sulla rivista Animazione sociale.

Obiettivo n. 4 – Investire nella prevenzione del disagio
Obiettivo n. 5 – Agire per sostenere l'azione di adulti significativi

Per quanto riguarda le attività di prevenzione e promozione sociale rivolte agli adolescenti ed ai giovani, il Comune di Trento, durante i dieci anni del Piano sociale, ha sviluppato numerosi progetti ed interventi sostanzialmente promossi dalle Politiche giovanili dell'Assessorato alla Cultura, Turismo e Giovani e dai Poli sociali dell'Assessorato Politiche sociali e Pari opportunità.

4-5. 1 I tavoli di lavoro

Sono stati realizzati numerosi tavoli di lavoro (nei territori delle circoscrizioni di Gardolo, Centro Storico-Piedicastello, Bondone e Sardagna, Povo e Villazzano, Argentario, San Giuseppe-S.Chiera, Ravina, Romagnano) con l'obiettivo di condividere analisi e priorità di intervento fra le realtà presenti sui vari territori e che si occupavano di bambini, adolescenti e giovani. Tutti questi tavoli hanno visto anche il coinvolgimento delle varie agenzie educative presenti nei quartieri.

Tabella n. 7 - Tavoli di lavoro nell'ambito adolescenti e giovani

Minori adolescenti giovani	Ambito territoriale	Soggetti coinvolti	Principali obiettivi/azioni
Gruppo di lavoro “Polo–Scuole Materne dell'Argentario”	Circoscrizione Argentario	- Scuola Materna Provinciale Martignano - Scuola Materna Equiparata Martignano -Scuola Materna Coesi di Cognola	Attivazione di un Gruppo di lavoro al fine di creare un'alleanza educativa nella promozione di percorsi di sensibilizzazione all'interazione socio-culturale
Tavolo di analisi sul disagio Manzoni	Circoscrizione 3 Circoscrizione 4 Circoscrizione 12	- Scuola Media Manzoni - Appm; - Progetto '92; - Kaleidoscopio; - Ufficio serv.soc.non decentrati Comune di Trento - Servizio sociale professionale.	Costituzione di un tavolo di analisi e confronto sul tema del disagio giovanile all'interno della scuola Media Manzoni. Confronto sui bisogni dei ragazzi; - Formulazione di ipotesi progettuali condivise.
Tavolo minori Gardolo	Circoscrizione 1	- Progetto Politiche Giovanili - Coop. Progetto '92; - Coop. Arianna; - Associazione Carpe Diem; - Circoscrizione 1; - Ist. comprensivo Trento 7; - Servizio Educazione e Formazione – PAT; - SPS	Luogo di confronto e promozione micro azioni fra soggetti educativi del territorio formazione/accompagnamento di giovani, co-costruttori e responsabili del Centro Giovani ed elaborato e condiviso coi ragazzi Piani di zona per l'anno 2012;
Tavolo Minori	Cittadino	Cooperativa Arianna, Coe- perativa Progetto'92, APPM, Si Minore, Gruppo Oasi	Produzione di documento di analisi sulle fatiche di crescita degli adolescenti, produzione di documento su linee guida, sul piano del metodo, per la partecipazione attiva dei ragazzi e il loro ascolto da parte degli adulti; Approfondito il tema dell'integrazione degli adolescenti e giovani immigrati. Ha collaborato con la C12 per la nascita della consulta dei bambini e dei ragazzi, ha presentato due progettualità sui piani giovani di zona.
Tavolo educativa di strada	Circoscrizione 12	Cooperativa Arianna	Spazio di confronto e di scambio sulle diverse iniziative proposte dagli educa-

			tori di strada; facilitare gli educatori di strada nel coinvolgimento delle reti territoriali; luogo di confronto degli educatori con gli assistenti sociali rispetto a situazioni individuali.
Tavolo di Lavoro Giovani	Circoscrizione 11	Centro Aperto Alisei (Progetto 92) Coop. Arianna Si Minore Centro Sportivo Italiano Coop. Arché Area Skambio (APPM) Servizio per lo sviluppo sistema scolastico (PAT) Centro F.P. Canossa Istituto F.P. Servizi alla persona Servizio istruzione (PAT) Dirigente I.F.P. Servizi alla Persona Dirigente I.F.P. Canossa Centro per la formazione continua e l'aggiornamento del personale insegnante con sede a Rovereto	- Analisi condivisa con il Privato sociale dei bisogni specifici della fascia giovanile individuando limiti e risorse; - Avvio del progetto "Comunità di Pratiche": "Pensare e fare nella didattica, agire il pensiero e pensare all'azione",
Tavolo di Lavoro sulla preadolescenza di Povo e Villazzano	Circoscrizione di Povo e Villazzano	- Circoscrizione di Povo - Circoscrizione di Villazzano - Parrocchia di Povo - Parrocchia di Villazzano - Associazione Tre Fontane - Politiche Giovanili - Cooperativa Kaleidoscopio - Istituto Comprensivo Trento 1.	Istituzione di un Tavolo di Lavoro sulla preadolescenza Incontri di scambio e confronto con le diverse realtà che si occupano di preadolescenza sui territori di Povo-Villazzano con il fine di effettuare analisi dei bisogni ed elaborare proposte operative.
Tavolo di lavoro sulla preadolescenza sui territori dell'Argentario	Circoscrizione Argentario	- Circoscrizione Argentario - Coop. Progetto '92 - Associazione Pop Up - Servizio Cultura, Turismo e Politiche Giovanili - Ist. Comprensivo Trento 2 - Villa S. Ignazio - Santuario delle Laste - Parrocchia di Cognola - Parrocchia di Martignano - Oratorio di Cognola	Attivazione di un Tavolo di lavoro sui ragazzi Preadolescenti del territorio dell'Argentario. L'intendimento del Tavolo è agire in un'ottica preventiva e promozionale sui e con i ragazzi preadolescenti dell'Argentario promuovendo un'analisi dei bisogni partecipata ed elaborare proposte operative.
Gruppo di lavoro sui giovani preadolescenti dell'Argentario	Circoscrizione Argentario	- Servizio cultura, turismo e politiche giovanili - Ass. Pop Up - Villa S. Ignazio - Oratorio di Martignano - Cittadino volontario	6 favorire la costruzione di programmi che rispondano ai bisogni del territorio 7 investire in prevenzione del disagio 8 promuovere l'aggregazione e il protagonismo giovanile 9 promuovere politiche di responsabilizzazione e impegno sociale
Gruppo p2p	Circoscrizione di Povo e Villazzano	10 Gruppo p2p 11 Cooperativa Kaleidoscopio 12 Circoscrizione Povo 13 Circoscrizione Villazzano 14 Oratorio di Povo 15 Oratorio di Villazzano 16 Associazione Tre Fontane 17 Coop. Kaleidoscopio	Gruppo di ragazzi di Povo e Villazzano che attraverso la metodologia della peer education promuovono una nuova concezione di benessere e stili di vita sani.
Tavolo territoriale Piani giovani di zona	Circoscrizioni	Politiche giovanili, Circoscrizioni 18	Analisi dei bisogni dei territori, indirizzo delle aree tematiche dei piani, promozione raccolta e valutazione delle pro-

			gettualità, monitoraggio delle esperienze.
Tavolo lavoro pediatri Bambino straniero adottato	Provincia	Servizio per le Politiche Sociali ed abitative -Ufficio centro per l'Infanzia, Area adozioni, Comunità della Val di Non, Neuropsichiatria - UO NPI1 Terr, Psicologa - UOP 1, UO Medicina Pediatrica Ospedale S. Chiara, UO Neuropsichiatria Infantile S.Chiera, UO Medicina Pediatrica Ospedale Cles, Associazione Amici trentini, Distretto Est – APSS, UO Pediatria terri. Distretto Ovest- Est- Centro Nord-Centro Sud.	Definizione di un modello di integrazione dei servizi esistenti in un ottica di rete e di un percorso di accoglienza che risponda più compiutamente alle esigenze dei bambini e delle famiglie, con coinvolgimento più strutturato del servizio dei pediatri di famiglia. La realizzazione di un vademecum per le famiglie Un'integrazione al libretto pediatrico in uso in modo da facilitare la individuazione precoce di problemi e la comunicazione fra gli operatori.
Gruppo coordinamento provinciale per l'adozione	Provincia	Ufficio serv.soc.non decentrati;Pat;TM;Enti autorizzati adozioni;Comunità incaricata iter adottivo;Apss Psicologia Clinica	Coordinamento e programmazione interventi e adozione in provincia di Trento
Tavolo minori stranieri non accompagnati	Provincia	Ufficio serv.soc.non decentrati;Pat	
Gruppo istituzionale Progetto Domino	Provincia	Ufficio serv.soc.non decentrati;Pat; Murialdo; Ufficio Poli	Monitoraggio e programmazione degli interventi del Progetto Domino
Tavolo scientifico	Provincia	Ufficio serv.soc.non decentrati;Pat; Apss; Università di Trento	Analisi qualità dei servizi per l'adozione. Rendicontazione entro il 2014 dell'esito dell'analisi

Tavolo minori Gardolo

Attivo dal 2004, il tavolo si è posto le seguenti funzioni:

- informative (scambio generale di informazioni in merito ad azioni/iniziative delle singole realtà)
- analisi e metodologia condivisa (emersione di percezioni, lettura dei fenomeni della realtà)
- giovanile e socializzazione di esperienze e paradigmi educativi;
- promozione di micro-azioni condivise fra i membri del tavolo coinvolgendo altri soggetti

Media annuale incontri: 5-6

Aree e indicatori di verifica:

Per quanto riguarda il processo si è valutato attraverso un questionario il grado di soddisfazione delle realtà che compongono il tavolo di lavoro rispetto alla partecipazione al percorso. Per quanto riguarda la sostenibilità si tiene conto delle ore degli operatori spese per il percorso e la disponibilità a continuare l'esperienza attraverso il registro presenze e numero azioni realizzate in collaborazione.

Per l'approfondimento di questa esperienza e della sua valutazione si rimanda al "Quaderno dei progetti di coesione sociale" allegato a questa pubblicazione.

4-5.2 Protocollo di intesa CITTA' – SCUOLA verso un patto formativo territoriali

A partire da settembre 2008, realizzazione di n. 5 corsi formativi di aggiornamento per insegnanti di 10 ore ciascuno sui temi della mobilità sostenibile e della cittadinanza attiva.

Il Comune di Trento è impegnato in un dialogo costante con gli istituti comprensivi della città per contribuire ad un sistema formativo integrato capace di intercettare le esigenze ed i bisogni del territorio, di valorizzarne le risorse e sperimentare riposte

Progetto CIC

Progetto E.T. (ex PRE.GIO) E' un tavolo territoriale con funzione di supervisione a situazioni multiproblematiche che coinvolgono più servizi con l'obiettivo di aumentare l'efficacia degli interventi e di prevenire situazioni di disagio conclamato. Al Tavolo partecipano le assistenti sociali e la coordinatrice del Polo Sociale Gardolo e Meano, le insegnanti Bes delle scuole elementari e medie, le psicopedagogiste dell'asilo nido e della scuola d'infanzia della zona di riferimento.

4-5.3 Educativa a domicilio

Gli interventi educativi domiciliari sono finalizzati a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e per

favorire il recupero delle competenze educative dei genitori in un'ottica di prevenzione al disagio e di collaborazione con le famiglie.

L'intervento è richiesto e monitorato dal servizio sociale territoriale e si svolge presso l'abitazione o nell'ambiente di vita del minore e si concretizza in una relazione socio-educativa individualizzata con una figura adulta positiva.

4-5.4 Promuovere momenti formativi sul ruolo e la responsabilità educativa del mondo adulto,

Le Politiche giovanili hanno collaborato con soggetti del territorio o altre strutture dell'Amministrazione comunale per l'offerta di momenti formativi destinati al mondo adulto.

Obiettivo n. 6 – Promuovere l'aggregazione ed il protagonismo giovanile

Obiettivo n. 7 – Promuovere politiche di responsabilizzazione ed impegno sociale

Riaffermando la funzione delle politiche giovanili quali promotrici di pari opportunità e di partecipazione, mirano a rinforzare le competenze dei giovani cittadini per supportarli nel passaggio all'età adulta (accesso alle opportunità di studio, di lavoro, di vita autonoma), a partire dal lavoro con e per i bambini, considerandoli ed educandoli ad essere soggetti attivi di diritti e responsabili nel presente.

Gli elementi caratterizzanti la strategia dell'Amministrazione sono:

- **la trasversalità delle Politiche giovanili**, che parte dall'attivazione di progettazioni concertate e condivise con i diversi attori per definire progetti e sperimentarsi anche in nuovi ambiti d'intervento (accesso al lavoro) che orientano e favoriscono percorsi verso l'autonomia;
- **la valutazione**, come criterio di sistema per il ri-orientamento e il miglioramento degli interventi e dell'attività generale del Servizio.

6.7.1 I Piani giovani di zona

Con la [Legge provinciale 5/2007](#), che prevede la definizione di Piani Giovani di Zona quali spazi privilegiati di costruzione delle politiche giovanili territoriali, il Comune di Trento ha ampliato le attività e sviluppato una coerenza metodologica ulteriore. I Piani Giovani di zona rinforzano la partecipazione dei giovani (associazioni giovanili, studenti delle scuole superiori del Comune di Trento ed universitari, gruppi informali), il dialogo e il confronto con la collettività (soggetti politici, sociali, economici), attraverso Tavoli di Confronto e Proposta per arrivare a condividere dei Piani giovani di Zona che definiscano specifici programmi ed azioni a favore dei giovani.

Il territorio comunale di Trento è stato suddiviso in quattro Piani giovani di Zona che coincidono con la definizione territoriale dei Poli Socio-territoriali:

- Piano 1 Gardolo e Meano
- Piano 2 Centro Storico/Piedicastello, Bondone e Sarnonico
- Piano 3 S. Giuseppe/S. Chiara e Oltrefersina
- Piano 4 Argentario, Povo e Villazano

Le circoscrizioni di Mattarello e Ravina/Romagnano rientrano nel Piano giovani di Zona che vede come capofila il Comune di Aldeno e a cui partecipano i comuni di Cimone e Garniga.

A partire dalla prima edizione 2008 dei Piani giovani di Zona, annualmente vengono realizzate in media 30 Azioni/progetti in diversi ambiti (teatrali, musicali, di espressione grafica, sportivi, passaggio all'età adulta ecc.) e un Piano sovra-territoriale come "luogo della comunicazione, in/formazione, promozione e partecipazione" con un coinvolgimento annuale di oltre 2500 giovani.

6.7.2 Spazi-Centri d'arte

La **creatività ed espressività artistica** dei giovani nelle sue varie forme viene valorizzata in quanto opportunità di crescita e rinforzo delle competenze di ragazzi e giovani, occasione di socializzazione, di sperimentazione e protagonismo e di possibili sviluppi professionali e imprenditoriali.

Il contributo delle Politiche giovanili si può esplicitare attraverso:

- ⇒ supporto progettuale nella definizione di percorsi artistici,
- ⇒ collaborazioni organizzative,
- ⇒ sostegno economico.

Attraverso l'adesione al Circuito Giovani Artisti – GAI l'Amministrazione valorizza e sostiene la produzione culturale dei giovani artisti locali proiettandoli all'interno di una rete di relazioni e di opportunità nazionali e internazionali. Attivazione sito Archiviogiovanistartisti: per creare una banca dati degli artisti fino a 35 anni residenti nella regione Trentino Alto Adige.

Caffè letterario Predara

Nel 2011 a completamento della procedura di selezione e dell'approntamento degli spazi disponibili nel parco della Predara, nel quartiere di S. Martino, è stato affidato in concessione ad un giovane imprenditore il Caffè letterario Predara – Bookique. Si tratta di uno spazio culturale di proprietà del Comune di Trento che si propone come luogo di organizzazione, contaminazione e fruizione di eventi culturali, che valorizzano la “parola” in tutte le sue forme. La Bookique è un luogo dove le idee trovano spazio per esprimersi e concretizzarsi in progetti e appuntamenti. Vengono realizzate singole iniziative, ma anche percorsi formativi tematici legati all'educazione alla parola, alla lettura, alla musica, dove singoli, gruppi e associazioni possono mettersi in gioco direttamente davanti alla cittadinanza attraverso il “metodo” dell'evento pubblico.

La dimensione del Caffè letterario è infatti peculiare nel rapporto con il pubblico anche per il tipo di proposta che viene offerta, con la predilezione per prodotti a filiera corta, biologici, artigianali e del commercio equo-solidale, che coniuga quindi l'attenzione alle “relazioni” anche sul piano commerciale.

Il Centro Musica, attivo dal 2002 in via Fermi 26, si propone ai giovani musicisti come luogo di:

- servizi (n. 5 sale prova, 1 sala prove-concerto, 1 sala di registrazione Demo, attrezzatura tecnica a supporto di iniziative giovanili sul territorio),
- promozione
- e produzione.

Circa 280 giovani iscritti singolarmente o in gruppo frequentano ed utilizzano annualmente le sale del Centro.

Nel 2011 è stata approvata la nuova convenzione per la gestione congiunta del centro dedicato alla creatività musicale con il Centro Servizi Culturali S. Chiara. La Convenzione definisce nello specifico le attività e i servizi che il Centro realizza, secondo finalità e obiettivi definiti, quali:

- fornire spazi e servizi per fare musica;
- sostenere i giovani artisti e lo sviluppo delle nuove professionalità nell'ambito delle attività musicali;
- promuovere la creatività e la valorizzazione dei giovani talenti trentini, individuando opportunità formative, di produzione, di circuitazione locale, nazionale e internazionale;
- attivare opportunità relazionali incentivanti il protagonismo giovanile attraverso proposte di interesse condiviso nell'ambito dell'espressione musicale intesa nella sua accezione più vasta e nei rapporti con le altre forme d'arte, attraverso le contaminazioni artistiche e gli incroci di linguaggi;
- prevedere l'apporto di professionisti che riescano a coniugare competenze relazionali e di attenzione ai percorsi educativi, proponendosi come punto di riferimento tecnico e formativo importante a sostegno dei giovani gruppi musicali;
- svolgere una significativa funzione di sostegno delle potenzialità dei giovani, favorendo l'acquisizione di competenze condivise come rinforzo sociale;
- favorire e sostenere l'individuazione e la creazione di nuovi percorsi professionali in campo musicale.

La convenzione affida il ruolo propositivo al Gruppo di Lavoro che annualmente definisce il programma delle attività collegate al Centro Musica da realizzarsi in collaborazione con associazioni giovani e soggetti del territorio. Annualmente le attività musicali registrano più di 20.000 presenze.

Teatro e danza:

Le Politiche giovanili favoriscono la sperimentazione di linguaggi teatrali attraverso attività laboratoriali con la collaborazione ed il coinvolgimento dei soggetti competenti a livello cittadino.

Il Centro Teatro, che si trova in viale degli Olmi, rappresenta un luogo di progettualità, di formazione, di sperimentazione e di incontro, dove si è creato negli anni un movimento di giovani che collaborano attivamente nelle diverse fasi di gestione dello spazio e delle sue attività.

Il Centro Teatro promotore di laboratori e attività di sperimentazione teatrale dedicate a bambini, ragazzi e giovani: da laboratori di teatro contemporaneo, teatro-danza, espressività vocale, teatro comico e clown, a percorsi di costruzioni scenografiche.

Attraverso un bando di gara lo spazio, a partire dal 2010, è concesso in gestione alle Compagnie Teatrali Unite. Gli obiettivi del Centro teatro si orientano maggiormente verso la messa a disposizione di spazi e di consulenza a giovani artisti e compagnie, tutoraggio nella fase di allestimento di performance o spettacoli dal vivo.

Accanto alla gestione dello spazio fisico e di consulenza, il Centro Teatro offre ogni anno anche un calendario ricco di percorsi di teatro e danza destinati a bambini, ragazzi e giovani, proposte di alta formazione artistica e appuntamenti/eventi aperti alla cittadinanza.

I giovani partecipanti sono stati in costante aumento negli anni fino ai dati del 2011 che registrano più di 6.000 presenze.

Grafica e arti visive

Le Politiche giovani promuovono occasioni di incontro e socialità tra giovani intorno alla passione per la grafica e le arti visive, valorizzando atelier e laboratori formali ed informali che nascono e si sviluppano nei diversi territori della

città. Avvalendosi di artisti ed esperti del settore, le Politiche giovanili mirano a rinforzarne le abilità affinché i giovani interessati possano trasformare passione e creatività in opportunità, anche professionali.

Laboratorio di Disegno Umoristico:

curato dallo Studio d'Arte Andromeda, che si trova in via Malpaga 17, il laboratorio si sviluppa in appuntamenti periodici con artisti ed esperti delle varie tecniche pittoriche e grafiche. Gli incontri permettono ai giovani di affrontare anche tematiche di sensibilizzazione sociale collaborando ad eventi e manifestazioni attraverso esperienze professionalizzanti.

Fumettoteca MAD

(attività svoltasi fino al 2010): quale luogo di incontro, consultazione e lettura per gli appassionati del genere. Promuove attività quali corsi di cosplay e di fumetto, rassegne cinematografiche dedicate al mondo dell'animazione, serate di giochi di ruolo e dedicate alle miniature.

Punti nello spazio - Gemini e Muse:

mostra espositiva di giovani artiste locali all'interno del progetto promosso dal Circuito Giovani Artisti Italiani (GAI) presso le gallerie di Piedicastello, maggio 2009.

La fabbrica delle parole:

laboratorio di scrittura creativa che si sviluppa attraverso il confronto con altre esperienze e l'esempio dei grandi della creazione letteraria.

6.7.3 I Centri Giocastudiamo:

Nati come risposta al bisogno di socializzazione e come supporto alla genitorialità, i Centri Giocastudiamo sono centri di aggregazione a bassa soglia per bambini e ragazzi (dai 6 ai 14 anni) che offrono opportunità di gioco e di supporto allo svolgimento dei compiti scolastici. I centri sono attualmente gestiti da associazioni giovanili territoriali e da una cooperativa sociale, si relazionano con le scuole di riferimento e possono contare sull'impegno di giovani volontari e sul supporto economico da parte dell'Amministrazione comunale (sovvenzioni annuali). I Centri Giocastudiamo attualmente sostenuti dalle Politiche giovanili si trovano a Canova, Spini di Gardolo, Cristo Re, Martignano, Cognola, Solteri, Villazzano.

Durante l'estate attiveranno specifici progetti di animazione in forma di colonia diurna in base alle esigenze territoriali.

6.7.4 Relazioni di sistema con gli Istituti scolastici – Protocollo d'intesa Città-scuola

Il Comune di Trento è da anni impegnato in un dialogo costante con gli Istituti Comprensivi e con gli Istituti superiori e professionali pubblici e paritari della città per contribuire ad un sistema formativo integrato, capace di intercettare le esigenze e i bisogni del territorio, di valorizzarne le risorse e di sperimentare risposte.

Protocollo d'intesa città – scuola

Dal 2002 ha dato una forma visibile alle sue relazioni con il mondo scolastico attraverso gli "Accordi programmatici", seguiti poi dal "Protocollo d'intesa Città – scuola: Verso un patto formativo territoriale", che definiscono principi e valori sui quali queste relazioni poggiano e gli ambiti di possibile collaborazione.

Il Protocollo prevede incontri periodici di confronto, messa in rete e coordinamento delle attività con i referenti scolastici di ciascun istituto. Negli incontri vengono messe in rete le iniziative del territorio, condivisi i temi prioritari per l'Amministrazione, rispetto ai quali le scuole possono richiedere contributi, vengono inoltre raccolti suggerimenti e particolari esigenze del mondo scolastico.

Opuscolo offerta formativa nel comune di Trento

Dal 2009 le Politiche giovanili raccolgono ed organizzano tutte le attività educative-formative-informative che l'Amministrazione comunale propone alle scuole di ogni ordine e grado e le iniziative proposte dai Musei cittadini e da altri Enti pubblici. L'iniziativa viene realizzata per favorire una comunicazione più efficace tra Scuola e Amministrazione comunale.

Contributi Istituti superiori e professionali

Ogni anno sono sostenuti progetti delle scuole superiori e professionali della città per valorizzare iniziative su tematiche prioritarie per l'Amministrazione comunale.

Laboratori musicali

dall'anno 1998, le scuole che realizzano in collaborazione con soggetti esperti, laboratori musicali vengono sostenute con assegnazione di specifico contributo.

Sbagliando s'impara

Il Protocollo "Sbagliando s'impara" tra Comune di Trento e Istituto Tambosi di Trento sottoscritto nel 2010 prevede la gestione di percorsi educativi urbani per gli studenti in sostituzione alla sospensione dalle lezioni. Gli studenti hanno la possibilità di sperimentare qualche giorno a servizio della città, nello specifico, grazie alla collaborazione di alcuni Servizi del Comune di Trento, nelle serre e i parchi cittadini, presso il servizio biblioteche e presso la sede della Polizia municipale.

A Suon di parole: torneo di dibattito

Protocollo tra Comune di Trento - Politiche giovanili, Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università degli Studi di

Trento e I.P.R.A.S.E sottoscritto nel 2011, per la realizzazione del progetto "A suon di parole" rivolto ai ragazzi delle classi del triennio dei licei di Trento, che si propone di promuovere un modello educativo formativo sulla discussione e il confronto incentivando l'educazione all'ascolto e al confronto civile che passa attraverso l'analisi delle argomentazioni avverse, nella consapevolezza di quanto il dibattito promuova l'apertura critica necessaria a scalzare ogni pretesa dogmatica e sviluppi l'esercizio della tolleranza e della democrazia.

6.7.5 Città a misura di bambino

Le azioni a favore dei bambini muovono dal presupposto che i bambini sono cittadini di oggi, prima che di domani, protagonisti ora di spazi, tempi e relazioni della città, in modo che i bambini stessi possano riconoscersi e sentirsi appartenenti ad una comunità. Di fatto una città accessibile ai bambini è una città adatta a tutti.

Progetto Bambini A Piedi Sicuri

Il progetto, attivato nel 2003/04 per educare i bambini delle scuole elementari di Trento a percorrere il tragitto casa-scuola in modo sostenibile e autonomo, a piedi, in bicicletta, in autobus da soli e con gli amici, mira a ridurre il traffico e a migliorare la qualità della vita nell'ambiente urbano; favorisce la conoscenza del quartiere e delle regole per muoversi in sicurezza, incoraggiando il bambino verso l'autonomia e l'appartenenza al quartiere. È un progetto partecipato dove i vari soggetti sono protagonisti ideativi e operativi delle azioni (bambini, genitori, insegnanti, studenti, giovani in servizio civile, Servizi Comunali, associazioni, esercenti commerciali), nella prospettiva di diventare più competenti e capaci di attivazione e gestione autonoma. Attualmente il progetto coinvolge 13 scuole elementari per un totale di circa 2.650 bambini. Grazie all'impegno dei giovani in Servizio Civile vengono realizzati incontri di sensibilizzazione alla mobilità sostenibile nelle scuole della città.

L'Amministrazione comunale ha partecipato al Premio Euregio 2011 attraverso la presentazione del progetto Bambini a Piedi Sicuri. Il progetto inoltre viene spesso presentato a Festival e/o mostre (Es: Festival dell'economia, Fa la cosa giusta).

All'interno delle iniziative legate alla Settimana europea della mobilità sostenibile annualmente, a partire dal 2007, si realizza il "Corteo dei bambini": i bambini (circa 500) raggiungono a piedi la piazza della città dove portano i propri messaggi legati alla mobilità sostenibile.

Piedibus

All'interno del progetto Bambini A piedi sicuri, le politiche giovanili hanno supportato l'attivazione dei Piedibus da parte dei genitori volontari nelle scuole. In particolare, oltre alle esperienze già attive nelle scuole di Solteri, Povo e Meano, nel 2011 sono partite due nuove esperienze alla scuola di Cognola e di S. Vito.

Progetto Bambini Cittadini Attivi

Si tratta di un progetto di educazione civica realizzato a partire dall'a.s. 2009/10 nelle scuole elementari di Clarina e Cognola in collaborazione con le Circoscrizioni di riferimento e le Associazioni del territorio. Il progetto prevede l'approfondimento di tematiche specifiche per ciascun anno educativo: Bambini a piedi sicuri, Raccolta differenziata e verde pubblico, Conoscenza storica e dei servizi del quartiere, Risparmio energetico, Conoscenza delle Istituzioni circoscrizionali e cittadine.

Borsa di ricerca "Città a misura di bambine e bambini"

Nel corso del 2011 è stata attivata una borsa di ricerca con un giovane laureato in sociologia finalizzata alla mappatura di tutte le iniziative/progetti/offerte che il Comune di Trento propone a bambini (0-11 anni) e famiglie e riconducibili a misure per una "Città a misura di bambini e bambine", alla ricerca, analisi e benchmark delle migliori prassi rispetto a piani strategici e programmi di azioni per "Città a misura di bambini e bambine" a livello italiano ed europeo e all'analisi dei punti di forza e di miglioramento dell'azione dell'Amministrazione comunale rispetto a queste tematiche per migliorare la proposta ai cittadini attraverso azioni di coordinamento interne all'amministrazione.

La mappatura è stata realizzata attraverso la somministrazione interna al Comune di n. 230 questionari, all'interno dei quali era prevista una sezione dedicata alla valutazione.

L'elaborazione dei dati emersi rappresenta una fotografia dell'ampia attività a favore dell'infanzia, svolta dall'Amministrazione comunale.

Albero di Natale Creativo:

Concorso di idee realizzato in collaborazione con UNICEF- Comitato di Trento e proposto alle scuole primarie e secondarie di primo grado del comune per la creazione di addobbi con l'utilizzo di materiale riciclato (si sottolinea l'attenzione sotto il profilo ambientale e le conseguenti riflessioni sul rispetto dell'ambiente). Gli alberi, collocati nella piazza dedicata ai bambini, rimangono allestiti per tutto il periodo natalizio. Un'apposita Commissione giudicatrice seleziona gli alberi più meritevoli e nomina i primi tre classificati.

Attività natalizie per i più piccoli:

Realizzazione attività animativa e musicale in collaborazione con soggetti culturali del territorio nella piazza dei bambini durante il periodo natalizio nella Casetta di Babbo Natale e nella Casetta degli Elfi. Organizzazione Capodanno dei Bambini.

Il percorso dei diritti

Percorso illustrato attraverso otto pannelli collocati nel 2007 nei giardini del centro città relativo alla Convenzione sui Diritti dell'Infanzia. I disegni sono stati realizzati dai bambini e ragazzi della città, che hanno partecipato al

concorso "I diritti a colori". Realizzato in collaborazione con il Comitato UNICEF di Trento.

Giornata dei diritti

iniziative di informazione e sensibilizzazione sui diritti dell'infanzia il 20 novembre di ogni anno in collaborazione con Unicef e le realtà territoriali che si occupano di ragazzi a Trento.

Accordo per la valorizzazione delle esperienze in materia di politiche per l'infanzia e di città a misura di bambini
sottoscritto nel 2003 dai comuni di Trento, Rovereto, Aldeno, Arco, Lavis, Borgo Valsugana, Pergine, Pellizzano, che ha dato vita nel maggio 2007 all'incontro pubblico "I bambini interpellano la città", di cui sono stati pubblicati gli atti.

Estateci

raccolta annuale delle attività, iniziative, opportunità estive rivolte a bambini e ragazzi e proposte dai diversi soggetti presenti sul territorio cittadino. Opuscolo distribuito a tutti i bambini e ragazzi nelle scuole elementari e medie della città. Dal 2010 la raccolta è accordata con lo Sportello Famiglie della PAT.

6-7.6 Servizio civile

Il Servizio Civile Nazionale e Provinciale rappresenta un'esperienza significativa e consolidata all'interno delle Politiche giovanili. Dal 2001 il SC permette a giovani italiani dai 18 ai 28 anni di sperimentarsi in un servizio volontario presso Enti ed organizzazioni no profit per un periodo di 12 mesi.

Rappresenta un'opportunità educativa, formativa e di impegno civico. I giovani volontari partecipano a percorsi formativi sul campo in cui si impegnano per un totale di 1400 ore sui 12 mesi in attività di sperimentazione diretta supervisionate e guidate da professionisti. Sul monte ore totale, circa 100 ore sono destinate alla formazione specifica su conoscenze e strumenti fondamentali per svolgere i compiti richiesti.

Nei progetti di animazione, sensibilizzazione alla mobilità sostenibile e comunicazione delle politiche giovanili sono stati coinvolti più di 70 giovani. Le Politiche giovanili supportano altri Servizi comunali nella presentazione e gestione di progetti di SC: presso il Servizio Ambiente, il Servizio Istruzione e Biblioteche.

In estate viene attivato un progetto di 2 mesi di servizio civile provinciale (2 mesi per Esserci) che coinvolge giovani su attività di animazione estiva per bambini e ragazzi e di comunicazione.

Nel 2011 l'Ufficio Servizio Civile della PAT ha istituito, come da L.P. 5/2007, la Consulta degli enti di servizio civile provinciale. Per il Comune di Trento è stato eletto in Consulta un rappresentante delle Politiche giovanili, nominato poi vice-presidente, che partecipa attivamente agli incontri provinciali.

6.7.6 Volontariato e Cittadinanza attiva

Volontariato

Favorire nei giovani la volontà di assumersi responsabilità e di impegnarsi in prima persona sono alla base delle azioni legate alla promozione del volontariato. Dal 2004 al 2010 le Politiche giovanili hanno attivato lo Sportello Volontariato quale spazio di contatto diretto per l'informazione e l'orientamento rispetto alle opportunità di volontariato per i giovani a livello locale, nazionale ed internazionale. Con l'apertura del Centro Servizi Volontariato tale funzione è stata in parte trasferita dal Comune agli operatori dello sportello e in collaborazione con il Centro Servizi Volontariato è stato realizzato il progetto:

[...non solo volontariO!](#)

Progetto di attivazione del volontariato in ambito giovanile, che prevedeva un percorso di formazione per le associazioni aderenti e la definizione di un sistema di opportunità ed incentivi qualificanti l'impegno volontaristico giovanile.

Riflessi volontari:

Guida al volontariato dei giovani a Trento" (2006/7). Realizzazione e diffusione di una guida cartacea, disponibile anche on-line nel sito trentogiovani.it, come strumento di orientamento e di promozione del volontariato locale in oltre 70 organizzazioni del territorio.

Volontariato europeo:

Fino al 2009 le Politiche giovanili gestivano direttamente il Servizio Volontario Europeo, Azione 2 del Programma "Gioventù in Azione" della Commissione Europea, che permette a giovani dai 18 ai 30 anni di vivere all'estero svolgendo attività di volontariato presso enti locali ed organizzazioni no profit che operano a livello locale. Nell'ottica della sussidiarietà nel 2010 il Comune, partecipando al Piano Locale Giovani, ha accompagnato l'Associazione In.-Co nell'assunzione delle competenze e nella gestione e sviluppo del progetto.

Cittadinanza Attiva

Marcia della Pace 2011

Ad alcuni giovani trentini che hanno partecipato ad attività promosse dalle/in collaborazione con le Politiche Giovanili del Comune di Trento è stata offerta la possibilità di aderire alla Marcia, partecipando a due incontri propedeutici organizzati dalle Politiche giovani e al viaggio organizzato dalle Acli Trentine.

Treno della Memoria

"Il treno della memoria", finanziato dalla Provincia Autonoma di Trento e gestito attraverso i Piani Giovani di Zona, in collaborazione con Associazione Terra del Fuoco, Cooperativa Kaleidoscopio, APPM, ha visto circa 100 giovani

di Trento coinvolti in un percorso di formazione che li ha portati a visitare, a fine gennaio 2012, i campi di concentramento di Auschwitz-Birkenau per poi ritornare ed impegnarsi in una riflessione sulla negazione dei diritti nell'oggi, in particolare sul tema della discriminazione verso le nuove cittadinanze. Le Politiche Giovanili hanno collaborato alla promozione, alla raccolta delle iscrizioni e al supporto organizzativo ed educativo dell'iniziativa.

Spettacolo abbinato?

È bello vivere liberi!

Lo spettacolo di e con Marta Cuscunà sulla Resistenza e la deportazione di prigionieri politici durante la Seconda Guerra mondiale è stato proposto nel gennaio 2011 ai giovani di Trento in partenza per Auschwitz-Birkenau con il progetto "Il Treno della memoria".

Trento Ricorda – La Memoria dei luoghi, i luoghi della memoria

Il progetto, in collaborazione con l'Associazione Terra del Fuoco, mira a far rivivere la città e la sua storia nei luoghi che furono teatro dei tragici avvenimenti della Seconda Guerra Mondiale per favorire il recupero della memoria e la costruzione di una cittadinanza attiva e responsabile, promotrice dei valori alla base della Costituzione. Trento ricorda ha coinvolto nella fase primaverile 2012 oltre 300 giovani di Trento che a bordo del Memobus – un autobus appositamente allestito – hanno visitato luoghi significativi per la storia della città di Trento durante la Seconda Guerra Mondiale animati attraverso uno spettacolo teatrale itinerante costruito sulla base di documenti storici e testimonianze.

Passaggio all'età adulta – avvicinamento al mondo del lavoro

Attraverso i Piani Locali Giovani (PLG) il Progetto Politiche Giovanili ha attivato dal 2008 al 2011 strategie coerenti con gli obiettivi del Ministero della Gioventù e dallo stesso co-finanziati, sostenendo l'accesso dei giovani al lavoro/imprenditorialità e alla formazione.

Il PLG rappresenta un aspetto significativo di attuazione del Piano di Politiche giovanili del Comune, che riconosce nel passaggio all'età adulta un elemento di criticità e d'intervento prioritario per lo sviluppo della comunità. Sono state definite Azioni di Sistema che hanno impegnato il Comune di Trento in attività di concertazione tra Enti Pubblici e privati per definire strategie, stipulare convenzioni e Azioni dirette.

Azioni prima e seconda annualità:

"Corso di Formazione per operatori del Mondo del Teatro": percorso di formazione/azione che riguarda l'organizzazione, la programmazione, la gestione e la conduzione di un teatro. Partecipazione di 25 giovani, realizzate 120 ore di formazione.

"Progetto Sonar": laboratorio musicale stabile, atto a sviluppare negli allievi la capacità di progettazione, produzione e marketing di un prodotto musicale originale. Partecipazione di 30.

"Definizione di un punto vendita Fumetti, Libri, Giochi e gestione Fumettoteca": punto di arrivo di un percorso di rinforzo al volontariato giovanile che ha portato alla condivisione della strategia e del progetto con l'Associazione Anomalie (associazione di volontariato giovanile) arrivando alla costituzione di una società denominata ALCOR s.n.c. come spin off imprenditoriale dell'Associazione Anomalie, con l'apertura del punto vendita Triskel.

"SanBa radio": ideazione e gestione da parte della cooperativa Mercurio di una web-radio comunitaria, un canale di comunicazione e scambio tra il mondo studentesco/giovanile e la città/esterno e realizzazione di un modulo formativo finalizzato all'apprendimento delle tecniche radiofoniche e web.

"Passioni d'istanti": Spettacolo sintesi delle azioni del PLG, a conclusione della prima annualità.

"Dietro le quinte": - corso per giovani tecnici del teatro;

"Trentoship - Trento.link - Opera Civica": percorso di formazione a sostegno della creatività trentina;

"Non ce la farò mai!" - Pillole di management per le imprese di giovani in ambito culturale e modulo formativo per il rinforzo della motivazione all'impresa e fund raising;

"Interculturalità e Comunicazione": percorso finalizzato alla valorizzazione dello start up d'impresa di un soggetto giovanile, nonché allo sviluppo capillare del Servizio Volontario Europeo sul territorio Trentino;

"Business game" start up delle professioni: simulazione d'impresa per giovani studenti per stimolare l'imprenditorialità giovanile;

"Progetto Whirlpool": Ideazione, realizzazione ed esposizione opere d'arte partendo dall'elettrodomestico (frigorifero) a cura di giovani artisti trentini. Realizzazione spettacolo teatrale realizzato da giovani tecnici di teatro nella fabbrica Whirlpool dello stabilimento trentino per i 40'anni di presenza sul territorio comunale;

Percorso di animazione imprenditoriale in collaborazione con Trentino sviluppo con il coinvolgimento delle Circoscrizioni del territorio. Il progetto vuole sostenere la creazione di nuove iniziative imprenditoriali e di lavoro autonomo in ambito locale.

Summerjobs 16-17. La tua città verde. Nell'estate 2011 è stato realizzato in via sperimentale un progetto di avvicinamento dei giovani - 16 e 17enni della città - al mondo del lavoro, in collaborazione con l'Ufficio Parchi e Giardini e l'Associazione Giovani delle ACLI. La sperimentazione ha permesso a 20 giovani studenti di fare un'esperienza di avvicinamento al lavoro, collaborando alla cura del verde cittadino (manutenzione dei parchi e giardini).

Attraverso Summerjobs i giovani hanno potuto vivere:

D. una prima esperienza lavorativa retribuita, condivisa con il gruppo, fatta di regole, orari, impegni, conse-

- gne, fatica fisica,
E. un'opportunità importante di cittadinanza attiva, attraverso l'acquisizione di consapevolezza e rispetto della cosa pubblica;

18.7.8 Comunicazione / informazione

Per garantire ai giovani accesso reale all'informazione e partecipazione alla vita della città, le Politiche giovanili attuano varie strategie di comunicazione, che prevedono l'utilizzo di diversi canali, tra cui quelli offerti dalle nuove tecnologie. Si impegnano inoltre a diffondere e favorire un utilizzo consapevole delle nuove tecnologie come strumenti espressivi, di comunicazione e di partecipazione tra i ragazzi, i giovani e le famiglie.

www.trentogiovani.it:

sito web delle Politiche giovanili, aggiornato nella sua veste grafica e di contenuto a maggio 2008.

Newsletter informatica delle Politiche giovanili:

attiva da ottobre 2008, raccoglie e divulga settimanalmente opportunità e iniziative per i giovani suddivise per ambiti di interesse. Più di 2000 iscritti a fine 2011..

Up...(Appunti):

pubblicazione realizzata in collaborazione con associazioni e giovani soggetti grafici esperti per la divulgazione delle opportunità ed eventi delle Politiche giovanili (stampa di tre numeri)..

1UP:

laboratori per la costruzione di videogiochi. Aumentando la consapevolezza dei meccanismi di funzionamento, si mira ad attenuare i rischi di eccessivo coinvolgimento emotivo dei giovani. 3 edizioni con oltre 30 giovani partecipanti.

Obiettivo n. 8 - Favorire lo sviluppo di una cultura intergenerazionale

Molti sono stati i progetti che hanno avuto come obiettivo quello di favorire la comunicazione e la collaborazione fra mondi, soggetti e persone di diverse età.

Un esempio può essere il progetto promosso dal Polo sociale Oltrefersina –Mattarello che ha visto la collaborazione fra i volontari del Telefono d'argento e 12 ragazzi della Consulta circoscrizionale dei bambini e dei ragazzi per la realizzazione di un video che illustra il servizio "Telefono d'argento".

Un altro esempio è Nel nostro "Piccolo mondo" (scuola materna) è nato un "Girasole" (Centro diurno per anziani) – Zona Clarina: attività manuali e canore e festa con mostra finale che hanno visto collaborare insegnanti e operatori, bambini, famiglie ed anziani della scuola materna e del centro diurno per anziani.

Nel 2009 è stato realizzato un concorso di disegno per la realizzazione del logo del "Telefono d'Argento Oltrefersina" in collaborazione con l'istituto comprensivo Trento 4. Hanno partecipato al percorso due classi delle scuole medie, 11 soggetti del territorio e 10 volontari. Alla festa di premiazione erano presenti 250 persone fra studenti, insegnanti, volontari ed anziani.

Tavola rotonda "Giovani dentro e fuori: generazioni dell'Oltrefersina a confronto": momento di incontro e confronto tra giovani e adulti del territorio della circoscrizione Oltrefersina per discutere su pregiudizi e luoghi comuni che connotano il rapporto giovani e adulti di oggi con l'intento è quello di promuovere il dialogo tra le diverse generazioni.

SEZIONE: ANALISI DELLE POLITICHE ESISTENTI E LE QUATTRO LINEE DI INTERVENTO

Politiche sociali per gli adulti

In questa sezione vengono riportate tutte le azioni che possono essere ricondotte alle due grandi linee di intervento indicate dal Piano sociale che hanno come finalità generale quella di sostenere il mondo adulto. Questa categoria risulta tuttora di difficile definizione in quanto contiene bisogni molto differenziati e specifici. Per fare un solo esempio nella categoria adulti può rientrare una persona disabile di 35 anni come una mamma trentacinquenne, sola con figli: i bisogni, i problemi e le risorse, anche intuitivamente, sono sicuramente diversi e vanno affrontati in maniera diversa.

Il Piano sociale si riferisce, in quest'area, principalmente ad azioni che vadano ad **alleviare il carico di responsabilità** degli adulti rispetto al funzionamento dei processi economici e sociali sia sul fronte economico e lavorativo che su quello sociale della riproduzione e del sostegno e del mantenimento delle famiglie e dei soggetti che non si trovano in una posizione di autonomia finanziaria, sociale ed educativa, in secondo luogo, a programmi di assistenza nei confronti **dell'emarginazione e della povertà**.

In previsione della stesura del Piano sociale, attraverso un questionario somministrato ad un campione di 222 persone fra i 18 ed i 65 anni, si chiedeva di specificare quali fossero i problemi cui le famiglie dovevano fare fronte: le principali aree evidenziate furono l'assistenza per malattie o situazioni invalidanti, problemi economici e difficoltà relazionali fra i membri della famiglia.

In sede di rendicontazione verranno, evidenziate anche tutte le azioni che, in questi dieci anni, sono andate nella direzione di rispondere a bisogni di adulti anche in situazioni particolari: genitori separati e/o soli, disabili, persone con patologie psichiatriche, vecchie e nuove dipendenze, senza fissa dimora, persone vittime di vari reati, ecc.

DATI DI CONTESTO (riferiti all'anno 2010)

Adulti (30 ai 44 anni) **25.573** (dal 24,4% del 2000 al 22,0% nel 2010)

Adulti (45-64 anni) **32.673** (dal 26,5% del 2000 al 28,1% nel 2010)

% famiglie uni-personali: **19.506** che corrisponde al **37,8%** (32,6% nel 2000)

Famiglie uni-personali femminili nel 2000 **62%** e maschili **38%**

Famiglie uni-personali femminili nel 2010 **60,1%** e maschili **39,9%**

Nelle femmine i **valori percentuali maggiori** sono concentrati nella fascia di età 65-89 anni, mentre per i maschi nella fascia d'età 30-49 anni

Famiglie uni-personali italiane dal **32,4%** al **38%**

Famiglie uni-personali straniere dal **54,3%** del 2000 al **46,2%** del 2010

Divorziati/separati: **3.496** (+63,9% dal 2000)

Aumento delle madri sole con figli (di tutte le età)(da **3,2%** a **4,3%**)

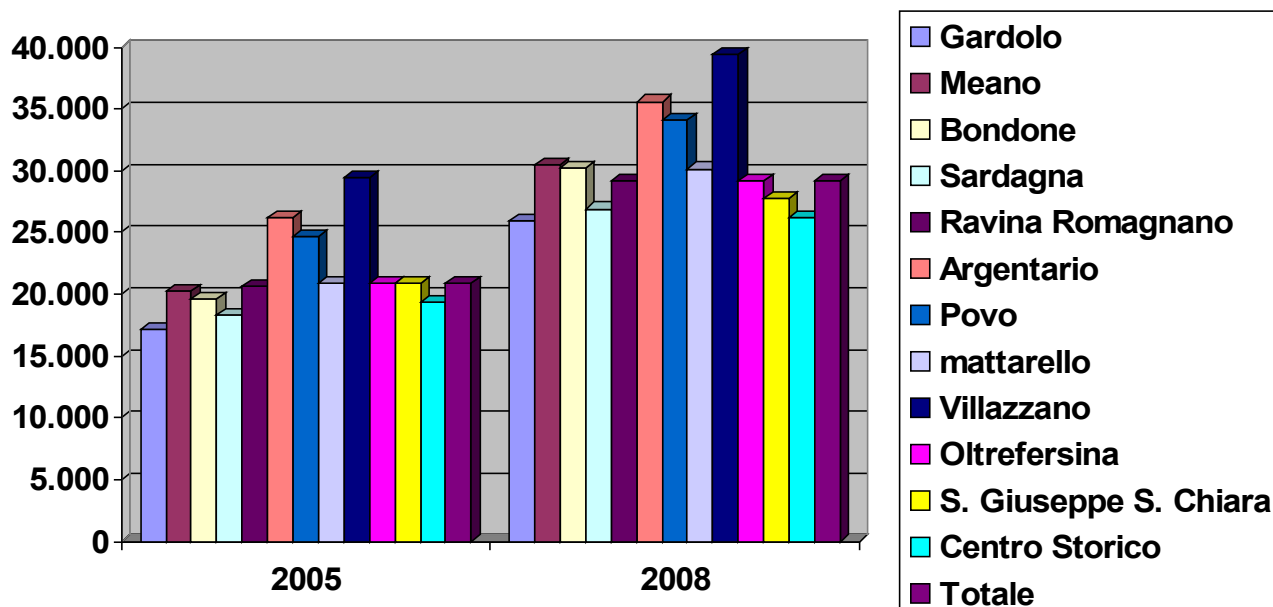
Diminuzione padri soli con figli (da **1,3%** a **0,4%**)

Dal punto di vista delle difficoltà economiche nel Piano sociale si specificava che tali difficoltà erano legate soprattutto ai **costi delle case** (affitti e compravendita) e alla **disoccupazione** di uno o entrambi i coniugi. All'interno delle analisi svolte e pubblicate dal Servizio Statistica del Comune può essere significativo riportare i dati relativi al reddito imponibile²⁷ medio e mediano (che qui riportiamo) delle famiglie per circoscrizione che evidenzia nette differenziazioni fra circoscrizioni di cui varrebbe la pena, anche in previsione del Piano sociale che il Tavolo

²⁷ I dati riportati si riferiscono solo al reddito imponibile e quindi rappresentano un dato parziale rispetto al reddito totale delle famiglie. Alcune variazioni, inoltre, possono essere dovuti al cambiamento delle modalità di calcolo del reddito imponibile.

territoriale dovrà redigere, fare qualche approfondimento.

Figura n. 1 - Reddito imponibile mediano delle famiglie con almeno un dichiarante per circoscrizione (confronto fra l'anno 2005 e 2008)



COM'E' CAMBIATA LA DOMANDA

Negli ultimi dieci anni la trasformazione socio-economica che ha investito la comunità internazionale ha avuto riscontri anche a livello locale mettendo in evidenza anche nel territorio comunale come in quello provinciale il verificarsi delle così dette **nuove vulnerabilità**. L'area della vulnerabilità sembra allargarsi **dagli "ultimi" ai "penultimi"**, così come li definisce provocatoriamente Mazzoli (2010), famiglie con redditi medio-bassi che si ritrovano a non poter far più fronte alle difficoltà con le proprie forze. Sono persone maggiormente a rischio anche perché meno abituate alla lotta per la sopravvivenza. Ai servizi sociali, infatti, accedono sempre più cittadini di famiglie "normali", ma pressate dai numerosi impegni (cura, assistenza e lavoro), una parte delle quali è soggetta a problemi di dipendenza (sostanze stupefacenti, alcol, gioco d'azzardo), passate magari attraverso una separazione, la perdita del lavoro o fenomeni di indebitamento. A volte la crisi esplode dopo un periodo in cui la famiglia ha vissuto al di sopra delle proprie possibilità, ha impoverito, se pur involontariamente, le proprie reti sociali, per anni si è vergognata di dover chiedere aiuto e quando si decide a farlo la maggior parte delle conseguenze sono conclamate e difficilmente "trattabili" da parte degli operatori sociali.

In questo quadro si pongono anche tutte quelle situazioni per cui una persona adulta, per vari motivi, non è in grado di occuparsi in maniera autonoma dei propri compiti: difficoltà rispetto all'assistenza, malattia o situazione invalidante propria o di uno dei membri della famiglia, difficoltà di ordine economico dirette o indirette, problemi di tipo relazionale tra membri della famiglia o in generale e problemi connessi al lavoro.

Per quanto riguarda l'area dell'emarginazione e povertà, da diversi anni quest'Amministrazione è attiva nel promuovere azioni ed interventi di accoglienza ed inclusione sociale per persone senza fissa dimora ed in condizione di emarginazione sociale. Con l'avvento dei primi immigrati, a partire dagli anni '90 e poi con l'arrivo di interi gruppi di popolazione in fuga dalla guerra della ex-Jugoslavia, il Comune di Trento si è attrezzato per offrire risposte su più livelli: prima accoglienza (risposta ai bisogni primari: dormire, mangiare, vestirsi) fino a percorsi di inclusione sociale che rispondono a bisogni più complessi come l'abitare e l'inserimento lavorativo e scolastico in caso di presenza di minori.

La persona adulta presente su strada viene ora comunemente definita senza fissa dimora²⁸. Le caratteristiche principali delle persone senza fissa dimora, verso cui intervengono prioritariamente i servizi sono così sintetizzabili: assenza di dimora adatta e stabile, precarie condizioni materiali di esistenza, assenza di

²⁸ Sono state superate definizioni come homeless, barbone, clochard che riportano ad immagini e concetti spesso lontani dalla realtà.

un'adeguata rete formale ed informale di sostegno, presenza contemporanea di bisogni/problemi²⁹, presunta assenza di possibilità di cambiamento personale in tempi brevi, storie fallimentari di collaborazione con i servizi.

Il Piano sociale, già nel 2001, parte da un assunto implicito: una parte fondamentale dei servizi erogati a favore di chi si trova in difficoltà sono forniti dai familiari e dalle reti informali (parenti, amici, vicinato). Già alla fine degli anni '90 e in misura ancora maggiore ora, questo presupposto è stato messo in discussione. E' stato necessario allora, e lo è ancora di più oggi, rispondere ad alcuni interrogativi di fondo: in quale misura le reti sociali costituiscono ancora un ammortizzatore compiuto di situazioni di disagio ed emarginazione? Qual è la forza di tali reti? In che modo le reti sociali possono ancora fungere da contrappeso ad un sistema di programmi di intervento che deve fare i conti con le risorse disponibili? I Poli sociali sono stati strumento efficace rispetto all'analisi della situazione delle reti di solidarietà territoriali e di promozione stessa laddove tali reti risultavano allentate o inesistenti.

²⁹ Alcolismo, esperienza carceraria, disturbi mentali, tossicodipendenze, separazioni, persone provenienti da altre zone di Italia in cerca di occupazione.

Schema finalità ed obiettivi Piano sociale – sintesi azioni

Area	Finalità	Obiettivi	Azioni
ADULTI	Favorire la partecipazione e la responsabilizzazione sociale agendo sugli ambiti riguardanti il lavoro, la casa e le reti sociali	1. Investire sulla qualità della vita urbana	Casa-città Laboratorio urbano di Trento Tavoli locali Eventi/tavole rotonde
		2. Favorire e promuovere la realizzazione di azioni contro l'emarginazione e la povertà	I progetti territoriali I tavoli di lavoro Interventi per persone senza fissa dimora ed in condizione di marginalità sociale
		3. Maggiore equità delle politiche abitative	Servizio casa e residenze protette Interventi di accoglienza Progetti di accoglienza per persone con disagio psichico
		4. Favorire l'inserimento e/o il reinserimento lavorativo anche attraverso azioni di conciliazione tempo di cura e tempo lavorativo	Esperienze di convivenza Le convivenze autonome Affidi etero-famigliari Inserimento lavorativo Tavolo di lavoro sull'occupazione e l'occupabilità Assistenza economica Interventi a favore di persone con disabilità Vittime di tratta Interventi a persone recluse in carcere
		5. Promuovere l'integrazione dei cittadini stranieri e favorirne l'aggregazione, la socializzazione e la partecipazione all'interno delle varie comunità territoriali	Mediazione culturale Realizzazione di progetti ed interventi di sviluppo di comunità Corsi di italiano per stranieri Tavoli di lavoro

“Nessun uomo è un’isola”

Obiettivo n. 1 - Investire sulla qualità della vita urbana

La vicinanza ai territori ha messo in evidenza come il benessere della popolazione che vive in una zona e la qualità delle relazioni che si sviluppano, sono influenzate anche dalle caratteristiche urbanistiche del quartiere stesso, come la tipologia edilizia, insediamento alloggi popolari, l'arredo urbano, la presenza di servizi, infrastrutture, oltre che dalle caratteristiche socio demografiche e socio economiche dei residenti.

Molti sono stati gli studi e le azioni che in questi anni sono stati realizzati dall'Amministrazione comunale in particolare in collaborazione con CasaCittà – laboratorio urbano di Trento, che hanno permesso di conoscere ed analizzare i segni delle trasformazioni in atto nella città e di individuare, in un disegno strategico di sviluppo, alcune linee di intervento. Per approfondimenti si demanda al sito del Comune di Trento e al link di laboratorio urbano.

Parallelamente a ciò, nei singoli territori sono stati attivati dai Poli Sociali e dalle Circoscrizioni alcuni percorsi partecipativi volti ad attivare reti e alleanze per rafforzare l'identità collettiva in una dimensione inclusiva. Ciò in molti casi ha prodotto progetti e azioni che hanno contribuito ad accompagnare le diverse comunità nei processi di trasformazione sociale e nel mantenere coesa e solidale la comunità rispetto alle diverse forme di esclusione, ma anche, in alcuni casi ad ottenere interventi specifici per attrezzare i quartieri di spazi pubblici coperti e non, o per modificare assetti viabilistici ed urbanistici. Alcuni esempi possono essere il Progetto AniMagnet, il Progetto Abitare a Spini o il tavolo di CaNova. Per approfondimenti si rimanda al Quaderno dei progetti di coesione sociale.

Obiettivo n. 2 - Favorire e promuovere la realizzazione di azioni contro l'emarginazione e la povertà

La conferma che una delle problematiche che caratterizzano la popolazione della fascia adulta sia quella dell'isolamento e della solitudine rispetto a compiti di vita di vario genere viene dalle iniziative che negli anni si sono sviluppate a livello territoriale (derivanti quindi da analisi condivise fra Poli sociali, Circoscrizioni, soggetti del Terzo settore e volontariato di settore).

Sotto questo obiettivo possiamo raggruppare una serie di iniziative di vario genere che hanno come duplice obiettivo quello di favorire l'inclusione o il reinserimento sociale di individui adulti attraverso la riduzione di comportamenti a rischio o di auto-isolamento. In questa sede se ne offre una breve carrellata.

2.1 PROGETTI TERRITORIALI

Progetto Adulti soli: attivato nel 2010 dal Polo sociale Gardolo Meano per potenziare l'offerta di ascolto, sostegno, animazione per adulti soli. Il gruppo si ritrova settimanalmente presso il Centro "Il Muretto" e attualmente è frequentato da 6 persone che si incontrano anche al di fuori dell'appuntamento settimanale programmato. Da settembre 2011 il gruppo prosegue in autonomia: l'educatore del Polo incontra il gruppo una volta al mese per ascoltare e condividere l'andamento dell'esperienza

Adulti soli, in cambio di cosa?: promosso dal Polo sociale S. Giuseppe, S. Chiara, Ravina e Romagnano, prevede l'attivazione di percorsi individualizzati di reinserimento sociale per persone adulte con difficoltà relazionali. Gli obiettivi principali fanno riferimento a: incentivare le azioni contro l'emarginazione e la povertà, promuovere l'aggregazione e la socializzazione, favorire la partecipazione e la responsabilizzazione sociale

Il vicino ti è vicino: avviato dal Polo Sociale S. Giuseppe, S. Chiara, Ravina e Romagnano dal 2006 al 2009, con l'obiettivo di sviluppare nei quartieri di S. Giuseppe e di S. Pio x , ed in particolare dei "Casoni" ITEA, una rete di rapporti sociali di "mutualità vicinale" capace di sostenere le persone e le famiglie più deboli attraverso l'aiuto volontario delle persone e dei gruppi del quartiere dotati di maggiori risorse sociali

Progetto Adulti soli : promosso dal Polo sociale Oltrefersina Mattarello, il progetto, nato nel 2008, propone la progettazione di percorsi individualizzati di inclusione sociale per persone con difficoltà relazionali attraverso la collaborazione di varie realtà territoriali ed il coinvolgimento ad iniziative della comunità.

Gruppo Ben-essere: gruppo di lavoro al fine di co-progettare azioni di **sensibilizzazione sul consumo di alcool**.

Si sono organizzate, inoltre, due serate dal tema "Solitudine: sofferenza e risorsa" presso la Circoscrizione Oltrefersina. Queste serate hanno visto la partecipazione del Polo, dell'ufficio Fareassieme, dell'Associazione AMA,

del Telefono d'Argento Oltrefersina, della Casa del Sole, dell'Associazione La Panchina, del Progetto Aiuto alla vita, della Polisportiva Giochiamo Davvero, del Gruppo Primavera di Mattarello

Infine si è realizzata una ricerca intervento su percorsi che favoriscono l'integrazione di persone adulte a rischio di esclusione sociale promossa dal Polo sociale Centro storico, Bondone, Sarnadagna.

2.2 I TAVOLI DI LAVORO

Un altro strumento utilizzato al fine di favorire riflessioni ed azioni in merito a questa tematica è stato il tavolo di lavoro. Se ne offre uno schema riassuntivo.

Tabella n.1 - Tavoli di lavoro nell'area adulti

Adulti	Ambito territoriale	Soggetti coinvolti	Principali obiettivi/azioni
Gruppo lavoro Tavolo Primavera	Polo4	Circoscrizione Oltrefersina; Polo3; Comitato associazioni Oltrefersina; Centro Salute Mentale; Area Fareassieme; Ass. Ama; Ass. La Panchina; ANGLAT; cittadini volontari	Coinvolgere persone e realtà territoriali per cercare luoghi e spazi di socializzazione – Momenti informativi sul disagio psichiatrico coinvolgendo il Centro di Salute mentale
Tavolo analisi di fascia adulta	Centro storico Bondone Sarnadagna	Servizi di Salute mentale e Alcoolista dell'Azienda Sanitaria; la Cooperativa il Delfino; l'Associazione laica famiglie in difficoltà-ALFI; la Fondazione Comunità Solidale; la Casa della Giovane	Individuare gli indicatori di rischio di disagio, solitudine, nuove povertà; migliorare la conoscenza dei servizi e una maggiore condivisione di linguaggi tra operatori; verificare gli elementi di protezione sociale. Condotta una ricerca-azione sui fattori di protezione e prevenzione all'emarginazione sociale Prodotto un documento di analisi e un documento di presentazione degli esiti della ricerca-azione.
Gruppo lavoro Ben-essere	Circoscrizioni Povo Villazzano		
Tavolo Torri	Quartieri Madonna Bianca-Sollazzano 3		
Tavolo inclusione sociale	Provincia	Uff.serv.soc. non decentrati, Privato sociale; Pat; Ass.Casa Tridantina della giovane; Punto d'Incontro; Villa s. Ignazio; Fondazione Comunità solidale; Fondazione italiana Organismi per persone senza fissa dimora onlus	Osservatorio del fenomeno delle persone senza fissa dimora; rilevazione e analisi del problema;
Tavolo per la solidarietà responsabile	Comune	Banco Alimentare del Trentino A/A – Onlus, Caritas Diocesana; Acisif Casa Tridantina della Giovane; PAT; Servizio per le Politiche sociali e abitative, Comune di Trento. Assessorato alle Politiche sociali; Croce Rossa Italiana; Fondazione Comunità solidale; Frati Cappuccini; Cooperativa Punto d'incontro Società cooperativa sociale onlus; Villa S. Ignazio cooperativa di solidarietà sociale onlus;	Riflettere sul fenomeno dell'accattonaggio e di proporre iniziative di sensibilizzazione su questo tema.
Tavolo per l'occupazione e l'occupabilità	Comune	ACLI trentine, Agenzia del lavoro; P.A.T., Ufficio gestione e promozione sociale; A.L.F.I.D.), C.G.I.L., C.I.S.L. e U.I.L. del Trentino, Consigliere di Parità della P.A.T., Consorzio della Cooperazione Trentina, Fidia srl, Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale.	Tavolo di incontro e di scambio sulla disoccupazione femminile Proposta di percorsi di conoscenza e sostegno all'occupabilità
Tavolo sulla disabilità	Comune	Ufficio gestione e promozione sociale; Associazioni disabili	Osservatorio politiche e servizi a favore dei disabili; Laboratorio di idee e iniziative; Cercare di rendere la città accessibile per tutti i cittadini non solo dal punto di vista

			urbanistico
Tavolo gioco d'azzardo	Provincia	Ufficio gestione e promozione sociale; AMA; Ser.T; Consorzio Comuni; Apss; Casse Rurali; Confesercenti; Tabaccai; Ordine giornalisti	Osservatorio del fenomeno; laboratorio di iniziative e strategie di intervento;

2.3 INTERVENTI PER PERSONE SENZA DIMORA ED IN CONDIZIONE DI MARGINALITA' SOCIALE

L'intervento con le persone senza dimora è finalizzato a promuovere azioni mirate al raggiungimento della maggior autonomia possibile; alla complessità sociale ordinaria è da aggiungersi il problema di base dell'assenza di una dimora stabile per queste persone, che può essere causa o effetto dei problemi della persona. La scelta degli interventi professionali e dei servizi da attivare cerca di non produrre la dipendenza assistenziale, ma di favorire la possibilità che la persona decida per sé entro le proprie capacità.

Gli assistenti sociali dell'Area Inclusione sociale lavorano in rete con un alto numero di servizi territoriali presenti in Trentino, considerate le diverse problematiche dell'utenza seguita. Gli operatori hanno competenze anche dal punto di vista giuridico, in particolare per ciò che concerne la normativa sull'immigrazione, grazie agli aggiornamenti costanti e al continuo contatto con gli uffici del Centro informativo per l'immigrazione (Cinformi) gestito dal Servizio Politiche sociali ed abitative della Provincia Autonoma di Trento.

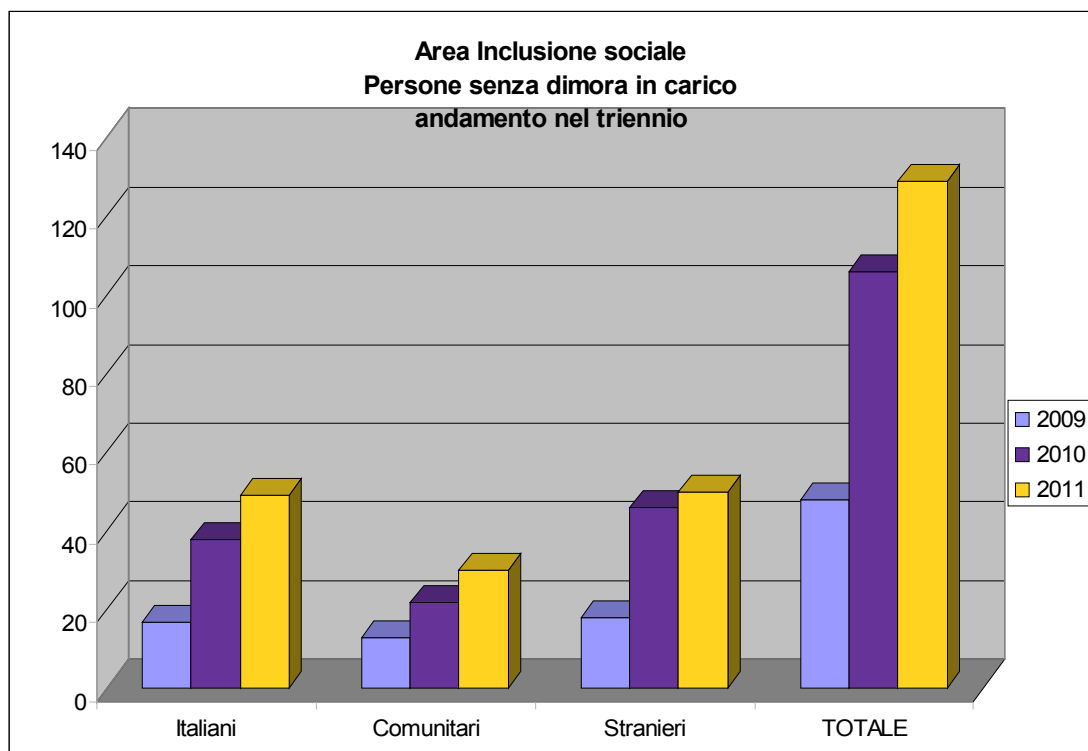
Le persone seguite dagli assistenti sociali dell'Area Inclusione sociale sono:

- Adulti italiani, comunitari e stranieri senza dimora ed in condizione di marginalità;
- Famiglie italiane, comunitarie e straniere senza dimora ed in condizione di marginalità;
- Donne vittime della tratta a scopo di sfruttamento sessuale;
- Donne straniere sole in gravidanza (e poi con neonato);
- Minori stranieri soli non accompagnati (fino al 31.12.2011)
- Famiglie e adulti stranieri richiedenti asilo politico;
- Famiglie sinte e rom residenti al Campo Sosta di Ravina di Trento e/o dimoranti sul territorio cittadino.

Si tratta di persone che non possono accedere ai servizi previsti per i residenti, a causa di oggettive o soggettive difficoltà che impediscono loro di vivere in via continuativa in una dimora stabile. Gli utenti seguiti dall'equipe dell'Inclusione sociale sono italiani, comunitari e appartenenti a Paesi extra Unione Europea³⁰: questi presentano generalmente tutti una condizione di marginalità sociale, anche se viene di solito operata una distinzione tra la condizione vissuta da certi immigrati per i quali la situazione di marginalità rappresenta solo una tappa del percorso migratorio, e invece la condizione vissuta dalle altre fasce di utenza.

Come si evince dal grafico sotto riportato, nel triennio 2009-2010-2011 vi è stato un aumento degli utenti senza dimora che si sono rivolti all'Area Inclusione sociale indipendentemente dalla provenienza geografica.

³⁰ Rispetto alla competenza circa la presa in carico il riferimento normativo sono le **“Determinazioni per l'esercizio delle funzioni socio-assistenziali delegate ai sensi della L.P. 14/91”** in cui ai sensi del comma 1 dell'art. 4 di detta legge si stabilisce che i destinatari degli interventi socio-assistenziali sono “i cittadini residenti nei comuni della Provincia di Trento, i cittadini apolidi e stranieri residenti nei comuni della Provincia di Trento e i cittadini, gli stranieri e apolidi che si trovano occasionalmente sul territorio della Provincia di Trento purché siano in situazione di bisogno tale da esigere interventi non differibili e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi della Provincia, della Regione o dello Stato di provenienza”.



Tavolo per l'inclusione sociale in favore di persone in situazione di emarginazione: si tratta di un tavolo permanente di lavoro sulla problematica delle persone senza fissa dimora composto da otto soggetti istituzionali e non che si incontrano regolarmente ogni due mesi. I compiti del tavolo possono essere riassunti in: osservatorio sul fenomeno dei senza fissa dimora, analisi bisogni e risposte esistenti, riflettere sui bisogni formativi degli operatori che si occupano di questa tematica, formulare le linee guida sulla metodologia operativa.

Obiettivo n. 3 – Maggiore equità delle politiche abitative

3.1 Servizio Casa e residenze protette³¹

Sul territorio comunale sono ubicati alloggi pubblici di proprietà del Comune di Trento, della Fondazione Crosina Sartori – Cloch, di ITEA S.p.a., dell'Istituto S. Vigilio utilizzati dall'Amministrazione per dare risposta al bisogno abitativo.

Il bisogno abitativo è presente nei progetti di vita autonoma di adulti/e soli, di giovani/adulti in cerca di prima abitazione ma anche e soprattutto di nuclei familiari.

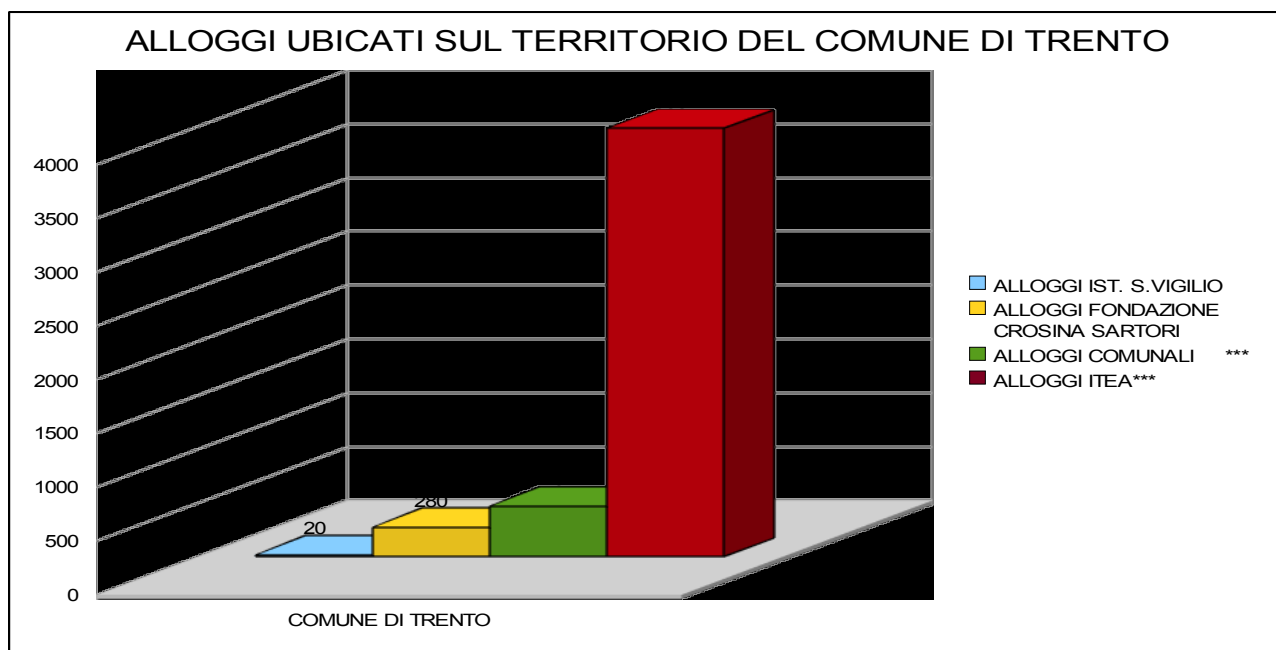
Tab.2 - Dotazione attuale di alloggi

	POPOLAZIONE 31/12/2011**	NUMERO FAMIGLIE 31/12/2011**	ALLOGGI FONDAZION E CROSINA SARTORI	ALLOGGI COMUNALI ***	ALLOGGI ITEA***	ALLOGGI IST. S.VIGILIO	TOTALE ALLOGGI
COMUNE DI TRENTO	117190	52098	280	476	3988	20	4764

** dato anagrafico da Servizio Statistica del comune Tendenze demografiche anno 2011

*** dato fornito da TEA spa (al 31.12.2011)

³¹ In questa sezione vengono riportati dati prodotti dai funzionari del Servizio Casa e Residenze protette

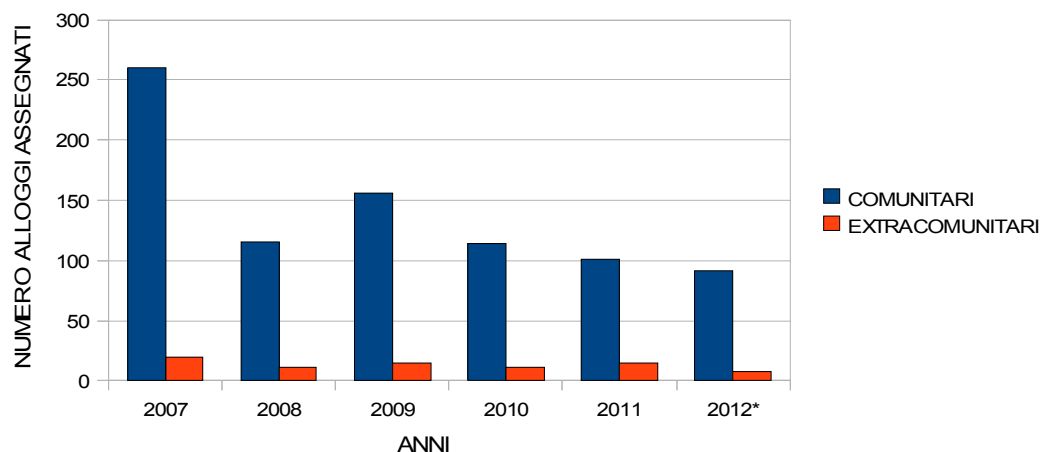


Le graduatorie relative alle domande di locazione di alloggi di edilizia abitativa pubblica evidenziano un crescente numero di richieste. Si è proceduto sostenendo il fabbisogno abitativo con l'assegnazione di alloggi di edilizia popolare come evidenziato nella tabella di seguito riportata:

Tab.3 – Assegnazione di alloggi di edilizia popolare

	2007	2008	2009	2010	2011
COMUNITARI	260	115	156	114	101
EXTRACOMUNITARI	19	11	15	11	15
TOTALE	279	126	171	125	116

ANDAMENTO ASSEGNAZIONI ALLOGGI EDILIZIA PUBBLICA



L'assegnazione di alloggi alle famiglie extracomunitarie rispetta i limiti fissati a livello provinciale.

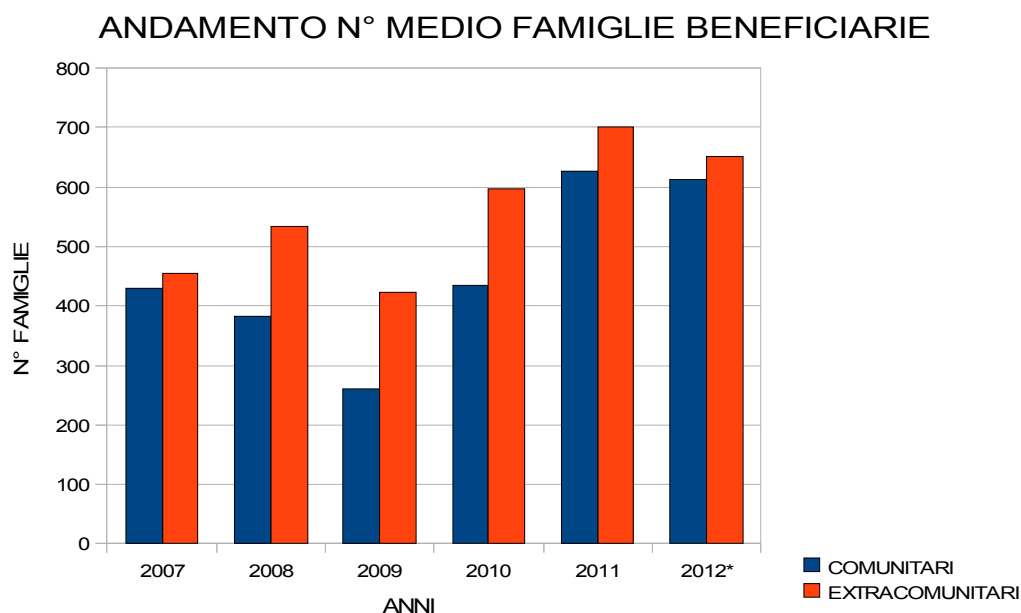
La disponibilità annuale di alloggi è legata alle disposizioni contenute nel "Piano degli interventi in materia di edilizia abitativa pubblica" elaborato dalla Provincia autonoma di Trento e in particolare alla realizzazione degli interventi che mirano ad incrementare il patrimonio di alloggi pubblici in dotazione ad ITEA S.P.A.. La disponibilità media si aggira attorno ai 120 alloggi all'anno.

Per dare sostegno alle famiglie sono stati erogati contributi economici mensili ai sensi della L.P. 21/92 fino al 2008 e della L.P. 15/2005 da fine 2008, a titolo di integrazione al canone di affitto pagato per la locazione di alloggi sul libero mercato.

Si è registrata nel tempo una crescita delle famiglie che hanno richiesto e beneficiato di tali interventi, come si riscontra nella seguente tabella riepilogativa.

Tab.4 – Tabella riepilogativa

	2007	2008	2009	2010	2011
COMUNITARI	431	382	261	435	626
EXTRACOMUNITARI	454	535	423	598	700
TOTALE	885	917	684	1033	1326



L'anno 2009 evidenzia una flessione nel trend di crescita delle richieste legata all'entrata in vigore della nuova normativa.

Le somme complessivamente erogate per questo tipo di intervento sono le seguenti:

IMPORTI EROGATI	2.585.181	2.529.656	1.271.225	2.618.102	2.921.550
------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Sul fronte dell'edilizia agevolata si è proceduto con l'erogazione di contributi sui vari strumenti d'intervento: acquisto, risanamento, acquisto-risanamento, nuova costruzione.

Si riassumono di seguito i dati relativi alle domande ammesse a finanziamento sui piani finanziari di riferimento per il periodo 2006-2010:

Tab. 5 – Domande ammesse a finanziamento

Strumento	Piano 2006/2007		Piano 2008		Piano 2010	
	n° domande ammesse	n° provvedimenti concessione	n° domande ammesse	n° provvedimenti concessione	n° domande ammesse	n° provvedimenti concessione
Acquisto gen	454	148	356	134	428	124
Acquisto giov.c.	171	62	165	69	191	90
Acquisto extra.	123	28	68	15	43	11
tot.	748	238	589	218	662	225
Costruzione gen	3	3	3	3	4	1
Costruzione giov.c.	8	8	7	7	1	0
tot.	11	11	10	10	5	1
Risanamento gen	95	76	79	53	60	41
Risanamento giov.c.	23	19	26	23	20	17
tot.	118	95	105	76	80	58
Acq/risanamento gen	19	9	23	19	19	13
Acq/risanamento g.c.	10	8	8	6	1	1
tot.	29	17	31	25	20	14

Nei piani straordinari indicati è stato possibile chiamare tutti i soggetti richiedenti inseriti in graduatoria. La tabella riporta le istanze di ammissione andate a buon fine ad oggi (settembre 2012 – per il piano 2010 si registrano dati provvisori).

3.2 INTERVENTI E PROGETTI DI ACCOGLIENZA DI ADULTI IN DIFFICOLTA' (PER L'URGENZA O PER PROGETTI)

Sul territorio comunale, attraverso varie forme di collaborazione, operano numerose realtà che offrono vari tipi di sostegno e che riassumiamo brevemente in questa sede.

Convento Cappuccini: offre a tutti coloro che vivono situazioni di difficoltà economiche e/o relazionali: cena, borse familiari, posti letto “emergenza freddo”

Fondazione Comunità solidale:

Casa accoglienza Bonomelli, la struttura risponde ai bisogni di prima accoglienza e di aiuto nella ricerca alloggiativa e lavorativa. Ad essa si rivolgono persone in stato di difficoltà o marginalità sociale, con problemi legati alla dipendenza da sostanze e che si trovano a vivere disagi legati alla relazione e alla socializzazione. Il servizio offerto prevede appositi spazi quali posti letto, cucina, docce, servizi igienici, lavanderia, sala TV, animazione serale e un servizio di segreteria nell'allestimento di pratiche e/o invio del richiedente ai servizi competenti

Unità di strada: Progetto di intervento di strada a favore di persone senza fissa dimora che offre contatto diretto su strada diurno e serale, attività di rete, reperibilità telefonica, attività di sportello, segretariato sociale e orientamento, accompagnamento

Servizio appartamenti semi-protetti: prevede interventi finalizzati a favorire il reinserimento sociale di persone singole e nuclei familiari residenti o presenti sul territorio comunale in situazione di disagio per problemi psichici, disturbi comportamentali, incapacità di gestione di vita quotidiana e che, in via temporanea e in mancanza di un'assegnazione di urgenza di alloggi di edilizia pubblica, necessitano di un supporto abitativo parzialmente protetto, come tappa intermedia tra comunità alloggio e totale autonomia

APAS: si rivolge a detenuti, dimessi dagli istituti di pena e le loro famiglie ed eroga servizi di: segretariato sociale, accoglienza abitativa, avviamento al lavoro, informazione e sensibilizzazione, promozione del volontariato

Villa S. Ignazio: si rivolge a persone in situazione di emarginazione sociale, handicap, problemi familiari, difficoltà economiche ed abitative temporanee e offre ospitalità, accoglienza sociale, formazione al lavoro

Casa della giovane: si rivolge a studentesse universitarie e superiori, giovani donne in stato di disagio a rischio di

emarginazione, nuclei familiari con minori di età superiore a tre anni e inferiore a 12. offre: servizio abitativo residenziale, accoglienza strutturata a favore di donne in stato di disagio, servizio di pronta accoglienza assistenziale, accoglienza residenziale temporanea su progetto, servizio mensa, convitto per studentesse

Punto d'incontro: si rivolge a tutti coloro che vivono situazioni di difficoltà di carattere economico e/o relazionale e che sono nella condizione di dover usufruire dei servizi erogati: pranzo, docce, guardaroba, ufficio, sala accoglienza. Il Punto d'Incontro gestisce inoltre un laboratorio di falegnameria e restauro dove vengono accolte persone maggiorenni proposte dai servizi territoriali e/o specialistici che abbisognano di un percorso per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi

Oltre a queste opportunità vengono anche organizzati inserimenti in strutture di accoglienza o presso famiglie accoglienti ed Inserimenti in servizi abitativi.

Progetti di accoglienza Dal 2009 è attivo il progetto "Casa Solidale" promosso dall'Associazione A.M.A Auto Mutuo Aiuto di Trento in collaborazione con il Servizio Attività Sociali e il Servizio Casa e Residenze protette del Comune di Trento, è rivolto a persone che affrontano il problema dell'abitare. Da una parte, le difficoltà economiche e la mobilità legata al lavoro, a scelte o a nuove condizioni di vita, possono influire sulla possibilità di acquisto o di affitto di un alloggio. D'altra parte è emerso che un'alta percentuale della popolazione residente nel Comune di Trento è costituita da persone che abitano da sole, spesso in seguito ad eventi del ciclo di vita (lutti, separazioni, i figli adulti che si allontanano) e che vivono talvolta con difficoltà questa situazione di solitudine. Il progetto intende affrontare queste problematiche facendo incontrare persone disponibili a condividere spazi abitativi e momenti di vita quotidiana con persone in ricerca di una sistemazione abitativa, in un'ottica di condivisione, solidarietà e sostegno reciproco. Dall'inizio del progetto sono state attivate 19 coabitazioni, 7 ancora attive. Sono state assicurate fino a giugno 2012,

3.3 PROGETTI DI ACCOGLIENZA A FAVORE DI PERSONE CON PROBLEMI DI DISAGIO PSICHICO

In collaborazione con l'Azienda sanitaria, oltre ad offrire alloggi semi-protetti per soggetti in situazione di disagio o con problemi psichiatrici, l'amministrazione offre, in varie forme, sostegno ad associazioni e realtà che operano nell'ambito del disagio psichico come "Le parole ritrovate trentine, Casa dell'arcobaleno, Associazione Estuario, Associazione La Panchina".

Il progetto di accoglienza etero-familiare "Sarò pazzo di te...se mi accogli" è rivolto ad adulti con problemi relazionali e difficoltà nella gestione di una vita autonoma, in carico al Servizio Sociale e del Servizio di Salute mentale. L'accoglienza ha come obiettivo il miglioramento della qualità della vita della persona accolta e offre, oltre ad una valida alternativa alle strutture residenziali, delle risposte ai bisogni affettivi e relazionali della persona. La promozione di questi percorsi di accoglienza vuole favorire lo sviluppo di un contesto sociale e relazionale sensibile al disagio psichico, tale da prevenire processi di emarginazione, riducendo i pregiudizi verso la malattia mentale. E' iniziato nel 2008 con 4 progetti residenziali e 7 parziali. Nel 2012 sono attivi 3 progetti parziali e 2 residenziali.

Obiettivo n. 4 - Favorire l'inserimento e/o il reinserimento lavorativo anche attraverso azioni di conciliazione tempo di cura e tempo lavorativo

4.1 INSERIMENTO LAVORATIVO

Il bisogno lavorativo degli adulti è tra le necessità che maggiormente vengono poste al Servizio Sociale:

Il Servizio Sociale professionale provvede alla realizzazione di progetti di inserimento presso Cooperative sociali di tipo A per percorsi di pre-requisiti lavorativi e di tipo B per situazioni dove è presente un grado di autonomia lavorativa crescente, esercitabili in condizioni lavorative. Il Servizio Sociale provvede inoltre a segnalare le persone per l'inserimento nelle liste dell'Azione 19 "Lavori socialmente utili", esperienze lavorative stagionali. Il Servizio Sociale collabora con l'Agenzia del Lavoro all'interno dei percorsi previsti dalla LP 68/99 del collocamento mirato al lavoro.

Tab. 6 - Prospetto riepilogativo annuale delle richieste L. 68/99 dal 2001 al 2011

Servizio Sociale	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Totale

Centrale	32	37	44	28	55	79	42	77	72	60	64	590
Di Zona	16	29	19	18	28	54	35	44	43	28	31	345
Totale	48	66	63	46	83	133	77	121	115	88	95	935

Tab. 7 - Prospetto generale degli inserimenti lavorativi di persone svantaggiate e segnalate dal servizio sociale – territorio Comune di Trento

	2009	2010	2011
AZIONE 10			
VERDE COMUNE TRENTO	12	23	24
APPALTI COMUNE TRENTO	1	0	0
FABBRICATI COMUNE TRENTO	1	1	1
NIDI COMUNE TRENTO	0	1	0
AZIENDA FORESTALE	6	6	9
APSP POVO	5	4	2
APSP DE TSCHIDERER	0	0	4
APSP CIVICA VERDE	0	3	4
APSP CIVICA ANIMAZIONE	7	4	4
APSP CIVICA ARCHIVIO	2	0	0
AZIONE 7.12			
ATTIVITA' SOCIALI	0	0	3
CLAUSOLA SOCIALE			
VERDE	26	26	27,5
PULIZIE - posti indicativi	3	1	0
TOTALI	63	69	78,5

Sostegno ad Associazioni che si occupano di inserimento lavorativo:

Le Coste; Kinè; Il Gabbiano; La Sfera; Relè; CS4; PovoCoop81; Alpi; Cirs.

4. 2 IL TAVOLO DI LAVORO SULL'OCCUPAZIONE E L'OCCUPABILITA'

Questa esperienza nasce nel 2005 dopo che una ricerca sulle cause socio-economiche della povertà a Trento evidenziava nelle donne adulte in cerca di lavoro un segmento "fragile" della nostra società. Attraverso l'attivazione di una borsa di ricerca in collaborazione con il Dipartimento di sociologia dell'Università di Trento. La ricerca, che grazie al supporto dell'Istituto di ricerca sociale, si è trasformata in una ricerca azione che ha permesso di mettere in luce i molti volti della disoccupazione femminile.

Per far fronte all'esistenza di una fetta della popolazione che esprimeva bisogni particolari, si è scelto di non proporre l'apertura di un nuovo servizio o intervento, ma di proporre alle realtà che a vario titolo, lavorano sul territorio nel campo dell'occupazione di incontrarsi per mettere a disposizione conoscenze ed esperienza alla presa in carico di questi aspetti peculiari.

I componenti del tavolo, attivo dal 2008:

ACLI trentine, Agenzia del lavoro della P.A.T., Assessorato all'emigrazione, solidarietà internazionale, sport e pari opportunità della P.A.T., Assessorato alle Politiche sociali e pari opportunità del Comune di Trento, A.L.F.I.D. (ass.

laica famiglie in difficoltà), C.G.I.L., C.I.S.L. e U.I.L. del Trentino, Consigliere di Parità della P.A.T., Consorzio della Cooperazione Trentina, Fidia srl, Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale.

Dopo una fase di conoscenza reciproca fra i membri del tavolo, esso ha proposto una serie di risposte concrete che potessero dare risposta ai bisogni di questa particolare fetta di popolazione quali azioni di sensibilizzazione sull'uso degli strumenti di flessibilità offerte al mondo del lavoro, azioni formative che potessero rendere le persone employable, ecc. Data l'attuale crisi socio-economica che sta attraversando il Paese e che fa sentire i suoi effetti anche in Trentino, il Tavolo ha modificato le proprie azioni proponendo percorsi di conoscenza e sostegno all'occupabilità, ad esempio, proponendo questo tema anche all'interno di un seminario al Festival dell'Economia o tavole rotonde sul tema degli aspetti giuridici, del bilancio familiare e su esperienze concrete raccontate da artigiane che hanno vissuto sulla loro pelle il problema e varie soluzioni.

Azioni prodotte dal Tavolo sull'occupazione e sull'occupabilità

2009	Seminario: Spunti e idee per muoversi nel mondo del lavoro
2010	Incontro: Donne & lavoro: cercare occupazione, trovare se stesse
Opuscolo	"Manuale per equilibriste"
	Servizio temporaneo di orientamento e formazione
Opuscolo (2011)	"Tavolo dell'occupazione e dell'occupabilità: attori e risorse in rete"

4.3 ASSISTENZA ECONOMICA – focus sulle misure per gli adulti

Reddito di garanzia (ha sostituito il sussidio economico mensile a partire da ottobre 2009)

Si tratta di una forma di sostegno economico, consistente in un'erogazione monetaria finalizzata ad integrare una condizione economica del nucleo familiare insufficiente rispetto ai bisogni generali della vita.

Intervento economico "una tantum"

Si tratta di un intervento di assistenza economica finalizzato a garantire il soddisfacimento di bisogni, sia fondamentali che specifici, di persone singole o nuclei familiari.

Il sussidio è concesso solo sulla base di un progetto sociale specifico d'intervento e di aiuto, definito in accordo con l'utente, finalizzato al superamento della situazione di bisogno, con precisi impegni a carico del beneficiario.

Rimborso ticket

Il Comune rilascia un'attestazione che consente di beneficiare, nel periodo ivi indicato, dell'esonero dal pagamento del ticket sanitario per l'assistenza specialistica ambulatoriale, per accertamenti diagnostici e cure termali.

Tab. 8 - Utenti beneficiari di interventi di aiuto economico di età compresa tra i 18 e i 64 anni

	2007		2008		2009		2010		2011	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Sussidi economici mensili	229	277	253	249	214	235	0	0	0	0
Interventi "Una tantum"	296	364	285	318	292	325	211	240	233	285
Reddito di garanzia	0	0	0	0	12	12	74	64	133	168
Attestazione requisiti accesso gratuito ai servizi	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	45	85
Rimborso ticket	244	328	214	262	195	254	73	106	55	84
Assegno al nucleo familiare (art. 65 L. 448/98)	114	136	123	141	130	146	143	163	156	188
Totale utenti (*)	595	746	620	667	522	604	406	453	497	618

(*) Utenti contati una sola volta anche se beneficiari di più interventi.

Distribuzione pacchi viveri

A fronte di un aumento delle situazioni di bisogno e di precarietà economica nel Comune di Trento si sono attivati presidi di distribuzione alimentare gestiti da associazioni di volontariato e da Parrocchie con modalità e finalità diverse.

Si occupano della distribuzione di pacchi viveri Caritas, Croce Rossa, Banco Solidale, S.Vincenzo, Trentino Solidale, le Parrocchie, Centro di Solidarietà

Banco alimentare: istituzione di una prassi operativa tra il servizio sociale professionale di alcuni Poli sociali ed i referenti dei gruppi parrocchiali che si adoperano per la raccolta di cibo e distribuzione di pacchi viveri.

4.4 INTERVENTI A FAVORE DI PERSONE CON DISABILITA'

I servizi attivati a favore delle persone con disabilità hanno l'obiettivo da un lato di mantenere e sviluppare l'autonomia e il soddisfacimento delle esigenze primarie, e dall'altro di sostenere la famiglia impegnata nelle funzioni di cura.

A questo scopo sono presenti sul territorio provinciale una rete di servizi gestiti da associazioni e cooperative del privato sociale che accolgono in forma diurna o residenziale persone disabili, o attraverso attività di tempo libero e di supporto alla famiglia. (Associazione Prodigio, Associazione trentina assistenza disabili, ANFASS, Cooperativa La rete, ATSM, Associazione volontariato pro ciechi, Associazione cantare suonando, Associazione italiana Persone down, Associazione trentina sordoparlanti, Liberamente insieme ANFASS, La voce dei disabili, Handicrea, Associazione riabilitazione e reinserimento sociale, ANMIC, Centro europeo ricerca e promozione accessibilità, La ruota)

Nelle situazioni ad elevato bisogno socio-sanitario si attivano le collaborazioni necessarie con i servizi specialistici per la valutazione del bisogno e per la condivisione dei progetti di accoglienza. Successivamente si mantiene il monitoraggio della situazione, con verifiche periodiche congiunte con i servizi, la persona e la famiglia, rispetto all'adeguatezza del progetto di aiuto in corso.

Vengono inoltre realizzati alcuni progetti denominati **Progetti di "vita indipendente"** che sono rivolti a persone con handicap permanente e grave limitazione dell'autonomia che abitano da soli.

A loro favore l'assistente sociale elabora un progetto individuale che prevede l'attivazione di interventi integrativi e la concessione di un sussidio economico per far fronte alle spese sostenute per l'assistenza privata.

Tabella n.9 – Interventi a favore di persone con disabilità

Soggiorni climatici protetti

	2007	2008	2009	2010	2011
Partecipanti portatori Handicap	102	109	109	109	107

Progetti di vita indipendente

	2007	2008	2009	2010	2011
Utenti portatori Handicap	9	9	13	12	17

Strutture residenziali

	2007	2008	2009	2010	2011
Utenti portatori di handicap	147	167	161	152	158

Strutture semi-residenziali

	2007	2008	2009	2010	2011
Utenti portatori di handicap	167	172	177	176	175

Educativa domiciliare

	2007	2008	2009	2010	2011
Utenti portatori di handicap	-	8	8	10	15

Il Comune interviene a sostegno delle famiglie che si fanno carico dell'assistenza e della cura a domicilio di persone non autosufficienti con la finalità di favorire la loro permanenza nel rispettivo ambiente familiare e sociale (L.6/98 abrogata con l'entrata in vigore della nuova L.15/12)

Tab. n. 10 - Sussidi erogati dal Comune di Trento per anno

	2007	2008	2009	2010	2011
Adulti 18-64	14	15	17	16	16

4.5 INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE VITTIME DI TRATTA

Per questa particolare fascia di popolazione in questi anni sono stati promossi, con la partecipazione del servizio sociale:

- la presa in carico delle singole situazioni (Programmi di integrazione sociale)
- Il Tavolo di coordinamento provinciale per l'accoglienza delle vittime di tratta
- Il Percorso comune di formazione sulla metodologia di intervento fra operatori pubblici e di terzo settore Il Protocollo di istituzione di un sistema trentino contro la tratta di esseri umani.
- Il Progetto sperimentale Unità mobile in ambito prostituzione e tratta "L'aquilone Lilla"
- Progetto Equal "strada": percorsi di autonomia e di inserimento socio-lavorativo per donne oggetto di tratta (2003)

4.6. INTERVENTI RIVOLTI A PERSONE RECLUSE IN CARCERE (REINSERIMENTO SOCIALE)

Gli operatori del Servizio Attività Sociali partecipano al coordinamento provinciale dedicato a tale ambito. L'amministrazione sostiene il **Progetto "Ideale"** volto a favorire lo svolgimento di attività lavorative all'interno del carcere per migliorare le condizioni delle persone recluse e il loro reinserimento sociale.

Obiettivo n. 5 - Promuovere l'integrazione dei cittadini stranieri

Visto l'aumento del fenomeno migratorio, negli anni molte sono state le iniziative che hanno perseguito questo obiettivo. Molte di esse sono state realizzate a livello territoriale e verranno descritte nel capitolo dedicato ai progetti territoriali. A livello cittadino possiamo riportare brevemente le seguenti.

Mediazione culturale

Costante e organica è negli anni diventata la collaborazione con numerose associazioni di stranieri sia per progetti di informazione e sensibilizzazione rispetto alle varie culture che per il servizio di **mediazione culturale**. Tale servizio è a sostegno del lavoro degli operatori dei servizi e facilita ai cittadini stranieri la comprensione dei meccanismi dei servizi comunali e l'accesso consapevole agli stessi.

Tavoli di lavoro: integrazione tra culture, protezione stranieri per motivi umanitari e di salute

Sostegno ad Associazioni e realtà che operano a favore della popolazione immigrata: Il gioco degli specchi, Donne immigrate Agorà, Centro Astalli, Gruppo immigrazione salute trentino, Associazione culturale donne albanesi, IN.CO Interculturalità e comunicazione, Associazione cristiano-culturale degli ucraini, AMIC, Atas Cultura, Associazione Casvi

Attività rivolte alla popolazione Sinta e Rom: le attività rivolte a questa popolazione possono essere riassunte in 5 aree (cultura/scolarizzazione, lavoro, abitazione, salute e interventi individualizzati).

Corsi di italiano per donne straniere: questa esperienza ha visto un continuo sviluppo sia dal punto di vista dei partecipanti che territoriale. Ricordiamo che i corsi hanno il duplice obiettivo di fornire i principali strumenti di comunicazione funzionale (legata alla quotidianità) a persone straniere e favorire l'incontro fra persone e lo sviluppo di relazioni di prossimità. Le donne straniere che hanno partecipato al 2010: 320 donne appartenenti a 44 paesi diversi) (Marocco, Pakistan, Albania e Tunisia sono i principali paesi di provenienza, in Oltrefersina aumenta la quota di donne provenienti dai Paesi dell'Est).

In coerenza con l'obiettivo di sviluppare relazioni di prossimità e solidarietà fra persone (territorialità), le volontarie che offrono la loro collaborazione in questi corsi, vivono negli stessi quartieri delle donne straniere. Ciò ha, nel

tempo, favorito lo sviluppo di relazioni extra-progetto e di vere e proprie amicizie. Molte donne straniere hanno riportato che dopo aver frequentato il corso, conosciuto donne italiane, hanno meno paura ad integrarsi. Lo stesso meccanismo è avvenuto per molte volontarie italiane come si può evincere anche dal video “L'importanza del dialogo”. **I volontari coinvolti sono stati 54 per circa 2.950 ore di volontariato**

Soggetti coinvolti: circoscrizioni, asili nidi, scuole materne, scuole primarie, privato sociale e Giocastudiamo, Biblioteca

Territori coinvolti: Gardolo (dal 2003), Centro Storico (dal 2006) e Oltrefersina (dal 2008)

Tab. n.11 - Tavoli di lavoro cittadini stranieri

Immigrati	Ambito territoriale	Soggetti coinvolti	Principali obiettivi/azioni
Gruppo di lavoro "Storie-Diverse"	Circoscrizione Argentario	- Circoscrizione Argentario - Coordinamento Pedagogico Provinciale Circolo 6 - Circolo Culturale Cognola - Associazione Pop Up - Associazione Tremembè - Centro Millevoci - Circolo Anziani di Cognola - ANA Cognola - Cittadini volontari	Costituzione gruppo di lavoro al fine di attivare un'azione di animazione di comunità che porti allo sviluppo del senso di comunità e alla co-costruzione di una nuova identità comunitaria.
Tavolo Tante Culture Progetto	Circoscrizione Gardolo	Circoscrizione 1 Comitato Ass. Gardolesi; Ass. Aiutiamoli a vivere Gruppo Donne Battisti Scuola Media Pedrolli Scuola Elementare Pigarelli; Coop. Arianna; Centro Aperto "Il Muretto"; Ass. Novi orizzonti Ass. "Suuf Verde" Ass. Mimosa Cinformati Singoli cittadini, italiani e stranieri	Per il miglioramento della convivenza tra persone e culture diverse a Gardolo Realizzazione di attività, occasioni di scambio e reciproca conoscenza fra differenti culture presenti sul territorio
Tavolo Ca'Nova	Circoscrizione Gardolo	Circoscrizione; Parrocchia; il Progetto Politiche Giovanili; Ass.Carpe Diem; Coop Arianna; Ist.Comprendivo 7; Scuola Materna Biancaneve; Ass.Bocciofila	Dare voce e far incontrare le voci della comunità; porre attenzione al disagio nella convivenza tra immigrati e residenti; storici; approfondire e conoscere le diverse culture promuovendo azioni/eventi; essere luogo di analisi condivisa dei fenomeni sociali
Tavolo tratta esseri umani	Provincia	Uff.serv.soc. non decentrati; Privato sociale; Comune di Rovereto	Coordinamento delle iniziative
Gruppo territoriale della SIMM (soc.it.medicina mediazione)	Provincia	Uff.serv.soc. non decentrati; operatori sociali; medici; operatori sanitari; psicologi; avvocati	Promuovere e sensibilizzare su temi della salute degli immigrati
Tavolo Coordinamento richiedenti asilo e profughi	Provincia	Uff.serv.soc. non decentrati; Pat; Fondazione Astalli; Atas	Coordinamento e programmazione interventi nel settore dei richiedenti asilo e profughi

SEZIONE: ANALISI DELLE POLITICHE ESISTENTI E LE QUATTRO LINEE DI INTERVENTO

Politiche sociali per gli anziani

In questa sezione vengono riportate tutte quelle azioni che possano essere ricondotte alle linee di intervento indicate dal Piano sociale a sostegno del cittadino e della sua famiglia durante l'età anziana. In particolare, in questi anni, le politiche messe in atto dal Comune di Trento hanno mirato a sostenere l'anziano e le persone che si occupano dello stesso (siano esse familiari, prestatori di cura o volontari) al fine di prevenire situazioni di disagio e solitudine conclamato e di mantenere il più possibile inserito l'anziano nella vita sociale e comunitaria.

DATI DI CONTESTO (anno di riferimento 2010)

Per **indice di vecchiaia** si intende il rapporto percentuale tra la popolazione con 65 anni e oltre e quella tra 0 e 14 anni: questo indicatore permette di misurare l'incidenza della popolazione convenzionalmente definita come anziana con quella giovanile.

I valori superiori a 100 indicano uno squilibrio nel senso di un maggior peso della popolazione anziana. Questo indice, se **a livello comunale assume il valore di 136,8, a livello circoscrizionale assume valori molto diversificati: nella circoscrizione San Giuseppe/Santa Chiara (240,3) ed in quella dell'Oltrefersina (178,3) mentre a Gardolo (89,2) e Meano (71,8) assume valori molto più bassi.**

A livello provinciale e nazionale, considerando il 2009 per cui si dispone dei tre dati effettivi e comparabili, l'indicatore per il Comune di Trento assume il valore di 137,6, per la Provincia di 126,0 ed il valore riferito all'Italia è pari a 143,0. **Il valore del Comune di Trento, quindi, si colloca in una posizione intermedia tra il valore provinciale che è sempre inferiore e quello nazionale che risulta sempre superiore.**

Dal 2000 al 2010 gli anziani oltre 65 anni sono passati dal 18% al 19,9% della popolazione cittadina e questa tendenza all'aumento è destinata a mantenersi, visto che anche la fascia adulti 45-64 è andata aumentando dal 26,5% al 28,1%. Più nello specifico, limitando l'esame alle modifiche intervenute nel decennio 2000-2010 nel raggruppamento degli ultra-sessantacinquenni, si nota che gli incrementi più elevati si sono verificati nella classe d'età 80-84, dove si è registrato un aumento dell'83,1%, ed in quella 85-89, con un aumento del 44,4%. La popolazione di Trento, quindi, pur nelle specificità dei vari territori, sta invecchiando.

Un altro dato di cui va tenuto conto nell'analisi della situazione degli anziani della nostra città è quello legato alla situazione delle famiglie unipersonali. La crescita dei nuclei familiari e la contemporanea riduzione della loro numerosità costituiscono ormai una tendenza consolidata: nell'arco di 10 anni le famiglie totali sono cresciute del 15,7% e le **famiglie unipersonali** rappresentano una quota sempre più consistente sul totale delle famiglie (32,6% nel 2000 e 37,8% nel 2010). Si approfondisce l'analisi cercando di analizzare le caratteristiche demografiche di questa tipologia di nucleo incrociando le variabili relative all'età, al sesso e lo stato civile.

Nel corso del decennio 2000-2010 fra le persone che vivevano da sole, il rapporto fra la componente maschile e femminile si è leggermente modificato: nel 2000 la popolazione femminile che viveva sola era maggiore (62,0%), mentre nel 2010 è del 60,1% e quella maschile, nel 2000, era leggermente minore (38% nel 2000 e 39,9% nel 2010). Se l'analisi viene effettuata per fascia d'età e sesso si nota una diversa distribuzione delle persone nelle fasce d'età. Nei maschi quelli che vivono soli hanno valori percentuali maggiori nella fascia d'età da 30 a 49 anni mentre per le femmine, quelle che vivono da sole hanno valori percentuali più elevati nella fascia d'età da 65 a 89 anni.

COME'E' CAMBIATA LA DOMANDA

In un quadro caratterizzato dall'invecchiamento della popolazione i bisogni della popolazione anziana costituiscono un focus di attenzione per le politiche sociali e sanitarie, chiamate, anche in conseguenza ai cambiamenti normativi già citati, ad un sempre maggiore scambio ed interazione. I **livelli di non autosufficienza in aumento** si sono tradotti in questi anni in una crescente richiesta di servizi domiciliari integrativi delle funzioni di cura. Tale dato si evince anche dall'analisi della graduatoria per un posto letto definitivo in R.S.A.: si nota una certa stabilizzazione delle casistiche più gravi (oltre i 300 punti) nell'ultimo quadriennio (da una media di 135 utenti nel 2008 a 141 nel 2011). Rilevante risulta però anche il bisogno di supporto sociale in risposta all'indebolimento delle reti familiari ed alla compromissione delle autonomie di vita dell'anziano che richiamano all'opportunità di un coinvolgimento di diversi soggetti e risorse formali ed informali a sostegno.

La **diminuzione delle reti parentali** di riferimento dovute anche a fenomeni come l'aumento delle famiglie unipersonali, separazioni ed invecchiamento della popolazione) fa registrare un generale affaticamento delle famiglie impegnate a sostenere compiti di cura plurimi e a rispondere a situazioni di cronicità con elevati livelli di assistenza che peggiorano in presenza di persone non auto-sufficienti o portatori di malattie invalidanti. In aumento in questi dieci anni il fenomeno delle cosiddette "badanti": tale aumento viene confermato dalla presenza maggiore di donne straniere provenienti dai Paesi dell'Est proprio nei quartieri della città che presentano un indice di vecchiaia più elevato, ad esempio la Bolghera.

L'ambiente cittadino si caratterizza sia per la presenza di maggiori possibilità (dal punto di vista quantitativo i servizi sono numerosi e differenziati per tipologia di bisogno), ma anche per la maggior possibilità per un anziano di trovarsi a vivere in un ambiente anonimo, privo di quelle reti di solidarietà presenti ancora in molte delle valli della Provincia. Molte sono le zone della città in cui i così detti "grandi anziani" vivono soli, in piccoli o grandi appartamenti, all'interno di grandi condomini o in piccole villette, ma in ogni caso lontani dalla zona di residenza di figli e nipoti.

Schema finalità ed obiettivi Piano sociale – sintesi azioni

Area	Finalità	Obiettivi	Realizzazioni
Anziani	Sostenere la partecipazione del cittadino anche durante l'età anziana prevenendo situazioni di esclusione e povertà, sostenendo i prestatori di cura	1. Agire politiche di promozione del ruolo sociale degli anziani e favorire la partecipazione e la vita sociale	Centri Servizi Anziani Università della terza età Giardino della memoria
		2. Valorizzazione del volontariato	Progetto Persone Insieme per gli Anziani I tavoli di lavoro
		3. Sostenere i prestatori di cura (innovare l'assistenza domiciliare e adeguare l'offerta dei servizi residenziali)	Servizi domiciliari integrativi delle funzioni di cura Interventi in strutture semi-residenziali e residenziali Centri diurni
		4. Sperimentare nuove forme di residenzialità assistita e comunitaria	Circoli anziani e pensionati Formazione congiunta con op. cooperative Progetto turnazione op. a domicilio

Non essere più ascoltati: questa è la cosa terribile quando si diventa vecchi.

Albert Camus

Il 2012 è stato indicato dalla Comunità Europea come l'anno **dell'invecchiamento attivo** con i seguenti obiettivi: far in modo che l'anziano mantenga un'occupazione, continui a svolgere un ruolo attivo nella società e viva nel modo più sano e gratificante possibile. La finalità che si era posta il Piano sociale rispetto alla popolazione rispecchia le indicazioni citate sottolineando la necessità di prevenire situazioni di emarginazione. In particolare i servizi, le attività e gli interventi di questi anni sono andati nella direzione di sostenere l'anziano nel restare a vivere a casa propria.

Assistiamo, quindi ad un sistema che offre, a sostegno della domiciliarità, servizi a domicilio (dall'assistenza domiciliare ai contributi per risanare alloggi per anziani), servizi a cui l'anziano può accedere (Centri diurni, Centri servizi) fino ad interventi che sostengano e in qualche caso suppliscano la rete parentale-amicale attraverso l'azione volontaria di centinaia di cittadini.

Obiettivo n. 1 - Agire politiche di promozione del ruolo sociale degli anziani e favorire la partecipazione e la vita sociale

1.1 Centri Servizi anziani

I Centri Servizi Anziani si caratterizzano come luoghi di socializzazione e promozione del benessere socio-relazionale per una popolazione anziana autosufficiente, e come luoghi di promozione della salute e di valorizzazione del volontariato. A Trento ne sono presenti due (uno in via Belenzani ed uno a Povo). Oltre ad offrire iniziative varie rivolte alla popolazione anziani questi due luoghi sono osservatori privilegiati dei bisogni e delle risorse della popolazione anziana della città. Entrambi collaborano al progetto Pronto P.I.A. Per ulteriori approfondimenti sulle numerosissime attività svolte dalle due strutture si rimanda alle relazioni annuali, in questa sede vengono riportati solo alcuni dati riguardanti il numero degli utenti.

Centro Servizi Anziani – Via Belenzani (Coop. Kaleidoscopio)

Caratteristiche generali dell'utenza: nel corso dell'anno 2011 sono state 621 le persone che hanno aderito alle attività per le quali è necessario il pagamento della quota comunale di € 9,30, di cui 454 femmine e 158 maschi. Negli anni il numero degli utenti è continuato ad aumentare.

Tab. n. 1 - Numero utenti dal 2005 al 2011

2011	621
2010	629
2009	567
2008	515
2007	533
2006	509
2005	467

Si stima in circa 300 persone i frequentanti il Centro Servizi Anziani nelle attività svincolate dal pagamento della quota (cineforum, attività culturali, laboratori autogestiti, attività di impegno sociale, attività espressive, gioco delle carte, libero accesso per la lettura dei giornali e per semplice socializzazione).

Centro diurno e di Servizi Povo (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli)

Nel 2011 il Centro Servizi ha raccolto n. 207 quote di iscrizione annuale. 169 le donne e 38 gli uomini. L'iscritto più anziano ha 89 anni, il più giovane 50. In aumento la media generale dell'età, che passa dai 66 anni del 2010 ai 67 del 2011.

1.2 Università della terza età: favorisce il piacere di apprendere e di mantenersi mentalmente aperti. Per coltivare la passione della lettura presso il **Servizio Biblioteca comunale** si possono trovare libri a grandi caratteri e audiolibri.

1.3 Giardino della memoria: percorso all'aria aperta, nato da un progetto dell'Associazione Alzheimer di Trento in collaborazione con la circoscrizione Oltrefersina e l'Associazione Telefono d'Argento dell'Oltrefersina pensato per migliorare il funzionamento della memoria nella vita quotidiana.

1.4 Progetto “Con te contro i piccoli reati”: presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico: linea telefonica (0461-889999) per ogni cittadino che si trovi ad essere vittima di piccoli reati. Fornisce informazioni su come sporgere denuncia in caso di scippo o furto o come duplicare documenti che siano stati rubati o smarriti, fornisce il recapito di un professionista che ripari in tempi brevi vetri o porte danneggiate e, se necessario, indirizza la persona verso qualcuno in grado di aiutarla a superare il trauma conseguente al reato subito. Attivo 24 ore su 24.

1.5 Contributi ad Associazioni che operano a favore della popolazione anziana: Associazione Alzheimer, Associazione Parkinson, Associazione Diritti Anziani, Centro Auser del Trentino, Anteas.

Tutti i **Poli sociali** sono impegnati, per quanto riguarda i territori di riferimento alla programmazione e realizzazione di attività di animazione e socializzazione rivolte agli anziani, in collaborazione con le diverse realtà

territoriali (associazioni, parrocchie, ecc.)

I dati specifici rispetto a questo tipo di interventi sono riportati annualmente nella relazione dei Poli sociali.

Obiettivo n. 2 - Valorizzazione del volontariato

2.1 Il progetto Persone Insieme per gli Anziani

Un'esperienza importante di sostegno alla domiciliarità dell'anziano presente a livello cittadino è la **rete P.I.A. (Persone Insieme per gli Anziani)** che assicura, attraverso il contributo di un sempre maggior numero di realtà di volontariato, una sinergia di risposte ai bisogni dell'anziano in termini di compagnia, sostegno, accompagnamento, piccoli servizi di manutenzione, ascolto.

Descriviamo brevemente il processo di costruzione di questa rete di solidarietà.

Nel anno 2003

Durante il mese di agosto 2003, l'Europa fu colpita da una massiccia ondata di caldo. Questo fenomeno fu eccezionale sia per la durata che per l'intensità; in effetti numerosi record di temperatura furono battuti in diverse città europee. Questa canicola seguì ad una primavera ed un inizio dell'estate particolarmente siccitosi, che ricordavano l'anno 1976, pur essendo ben più gravi in termini di carenze idriche che in termini di durata. In Italia, dove le temperature furono per settimane intorno ai 38 °C in molte città, secondo l'Istituto Nazionale di Statistica le morti durante l'estate del 2003 furono 18000 in più rispetto all'anno precedente. Altre fonti riportarono cifre molto più basse: la rivista "New Scientist", come anche il Ministero della Salute italiano indicò in 4000 i decessi in Italia attribuibili all'ondata di calore. In ogni caso l'allarme sociale rispetto a questa situazione fu molto alto.

Nel 2004

Pur non essendo particolarmente interessata al fenomeno anche la città di Trento si attrezza per "l'emergenza caldo".

Il progetto **Pronto Aiuto Anziani** si pone, inizialmente l'obiettivo di sostenere e facilitare l'incontro fra la domanda (le richieste degli anziani e l'offerta (le numerose opportunità di aiuto volontario presenti in città forse poco conosciute).

Attivo dal 2004, offre, attraverso il sostegno dei poli sociali, la possibilità per gli anziani di accedere ad interventi che vadano a colmare il senso di solitudine ed abbandono a cui la vita cittadina spesso conduce in persone non autonome o con autonomia ridotta. Le associazioni e gruppi che vi aderiscono hanno inoltre la possibilità di conoscersi fra loro, usufruire di sostegno reciproco in caso di non capacità di risposta alle richieste e di consulenza e formazione attraverso incontri con le assistenti sociali e giornate formative su temi specifici organizzate dagli educatori professionali dei poli sociali.

Nel 2008 Nasce il progetto Persone Insieme per gli Anziani.

Dall'esperienza del Pronto Aiuto Anziani estivo degli anni precedenti, prende forma il progetto **Persone Insieme per gli Anziani (P.I.A.)** che vede numerose associazioni, gruppi, realtà dei singoli quartieri della città ma anche singoli cittadini, costituirsi in comitato promotore di un **numero verde 800.29.21.21** punto di riferimento unitario (ma non unico) per gli anziani della città che non possono contare su una rete familiare o di vicinato.

Il numero verde vuol essere:

- uno strumento messo a disposizione dell'anziano per sapere chi nel suo quartiere è disponibile ad aiutarlo;
- vuol essere anche uno strumento messo a disposizione delle associazioni e dei diversi soggetti attivi nel volontariato per sostenere la raccolta delle richieste degli anziani e fornire supporto organizzativo ed informativo

Nei diversi quartieri della città infatti vi sono molte realtà di volontariato che operano a favore degli anziani. Alcune di queste si sono messe in rete e attraverso il comitato promotore hanno condiviso la disponibilità ad ascoltare i bisogni della popolazione anziana, ad attivarsi, secondo le proprie risorse, per provare a rispondere insieme alle segnalazioni che arrivano al numero verde.

Il Progetto è stato promosso dal Servizio Attività Sociali e dai Poli sociali del Comune di Trento in collaborazione con le realtà del territorio.

I servizi attivabili attraverso il **numero verde 800.29.21.21** sono:

1. compagnia a domicilio e telefonica
2. accompagnamenti occasionali
3. piccole commissioni

Le realtà aderenti al Progetto Pronto P.I.A.

Le realtà aderenti al progetto sono più di 40.

Auser, Associazione Telefono d'Argento dell'Argentario, Associazioni e circoli Anziani aderenti al Telefono d'Argento dell'Oltrefersina, Circolo Pensionati ed Anziani A.Pomini, le Caritas Parrocchiali di Duomo, Santa Maria Maggiore, San Pietro, Cristo Re, Piedicastello, Santissimo Sacramento, San Pio X, Sposalizio, San Bernardino, San Leonardo, volontari quartiere di San Giuseppe, Centro Servizi Anziani di via Belenzani e Gruppo "Mani d'Argento"- cooperativa Kaleidoscopio, Associazione Artigiani e Piccole Imprese della Provincia di Trento, Centro Servizi Anziani di Povo – M. Grazioli, Acli di Gardolo, Avulss Gardolo, Avulss Trento, Centro Diurno di Gardolo– cooperativa Kaleidoscopio, Centro Diurno "Il girasole" - cooperativa Il Delfino, Centro Diurno Ravina - cooperativa FAI, Centro Diurno Sempreverde - cooperativa SAD, Gruppo anziani simpatizzanti di Canova, Volontari di Mattarello, Volontari di Ravina Romagnano, Gruppo carità di Povo, Osservatorio dei bisogni – gruppo Caritas di Villazzano, Anteas Trento e molti altri cittadini disponibili...

Tabella n. 2 - Qualche dato del 2011

Totale interventi della rete	12.361
Compagnia	2303
Accompagnamenti	1.355
Piccole commissioni	440
Piccole riparazioni domestiche	79
Disbrigo pratiche burocratiche	170
Ritiro e consegna provette	1.126
Compagnia telefonica	6.774

2. 11 tavoli di lavoro

Negli ultimi anni molte delle azioni rivolte ai bisogni degli anziani sono nate come frutto del lavoro di conoscenza e coordinamento fra realtà istituzionali e non, di privato sociale e di volontariato. Il tavolo di lavoro può essere definito come uno strumento di partecipazione in quanto, attraverso un processo di socializzazione del pensiero, definisce confini condivisi dei temi trattati, offrendo spunti di soluzione dei problemi che individualmente non si produrrebbero. Risulta, inoltre, particolarmente coerente con il modello di lavoro sociale adottato dal Servizio Attività Sociali del Comune di Trento e indicato dal Piano sociale e, oggi, coerente con quanto indicato dalla Lp 13/2007.

Ha caratteristiche di coalizione, contenitore e di rete-processo. Nel caso in cui, gli obiettivi esplicitati e condivisi vengano perseguiti concretamente dai soggetti del tavolo, esso diventa tendenzialmente più operativo e viene, quindi definito **gruppo di lavoro**. Un tavolo di lavoro può avere come parti integranti vari gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda le problematiche legate al mondo degli anziani i tavoli attivi nel 2011 sono:

Tab. n. 3 - Come si chiamano e dove operano

Anziani	Ambito territoriale	Soggetti	Principali obiettivi/ azioni
Tavolo anziani Meano	Meano		Analisi bisogni, organizzazione iniziativa "Nonni e nipoti in festa"
Gruppo di analisi anziani Bondone	Bondone	Circoscrizione Bondone, Direttivi Circoli Pensionati e anziani di Cadine, Sopramonte, Basella del Bondone e Vigolo Baselga, Vigili del Fuoco, Vigili di quartiere, Farmacista, Unità Pastorale, Caritas, Gruppo ANA, Circolo Acli, Associazione Oasi, Gruppo La Regola, Comitato Feste Cadine, CTL, 2 Medici di Base, Infermiere del territorio	Analisi della rete di socializzazione degli anziani; redazione di un documento riportante gli elementi della ricerca-azione, Incontro con la popolazione di restituzione degli esiti della ricerca-azione.

Tavolo "attività aperte"	S. Giuseppe e S. Chiara, Ravina e Romagnano, Oltrefersina, Mattarello		Incontri periodici di organizzazione di iniziative di socializzazione (Concorso Cuore e memoria, pomeriggi di lettura itinerante, ecc.)
Tavolo di lavoro permanente Polo sociale e Centro polifunzionale	Povo	Polo Sociale; Centro Servizi	Incontri periodici di analisi e confronto con il Centro Servizi di Povo, condivisione iniziative di socializzazione
Tavolo Filò Aperto	Argentario	Circolo Anziani Villamontagna, Martignano, Montevaccino, S. Donà; Ass. Telefono d'Argento; Nuova Casa Serena; Coop. Delfino; Ass. Pop Up; Gruppo donne Montevaccino; Gruppo Ana Montevaccino	Promozione momenti di socializzazione e aggregazione per gli anziani della Circoscrizione Argentario
3 Tavoli di lavoro promozione ed integrazione sociale persone anziane	San Giuseppe – S. Chiara, Ravina-Romagnano, Centro Storico, Canova		Incontri periodici di analisi e progettazione di azioni di socializzazione e di sostegno domiciliare
Comitato Pronto P.I.A. (Persone Insieme per gli Anziani)	Cittadino		Numero verde 800.9.21.21 Volontari a disposizione per compagnia a domicilio e telefonica, piccole commissioni, accompagnamenti, ecc.
"Voglia di...nonni!!! Essere nonni adottivi	Cittadino	Associazione Amici Trentini, Ass. NAAA; Ass. AFN, Ass. genitori adottivi e pre-adottivi, Area adozioni	Sensibilizzare e sollecitare riflessioni sul ruolo del nonno adottivo. Conoscere il punto di vista dei futuri nonni Fornire informazioni sulle tematiche adottive. Aiutare i nonni a comprendere il vissuto e le caratteristiche dei bambini in adozione ed i loro bisogni al momento dell'arrivo in Italia

Obiettivo n. 3 - Sostenere i prestatori di cura (innovare l'assistenza domiciliare e adeguare l'offerta dei servizi residenziali)

3.1 SERVIZI DOMICILIARI INTEGRATIVI DELLE FUNZIONI DI CURA

Assistenza domiciliare

La finalità degli interventi di assistenza domiciliare è quella di consentire alle persone di conservare la propria autonomia di vita nel proprio ambiente assicurando interventi integrativi e di supporto alle funzioni familiari.

Che tipo di aiuto è?

Il servizio di assistenza domiciliare si articola in diverse tipologie di aiuto:

⇒ aiuto domiciliare e di sostegno alla persona (cura e aiuto alla persona, sostegno relazionale e aiuto nella gestione dei compiti familiari, governo della casa)

L'attivazione dell'intervento avviene all'interno di un processo di presa in carico della persona e del suo nucleo familiare da parte dell'Assistente sociale secondo un percorso individualizzato articolato a partire dalla condizione di bisogno della persona e del suo nucleo

⇒ aiuto domiciliare per cure palliative: dal 1 gennaio 2012 in gestione all'Azienda Sanitaria Provinciale;

⇒ consegna pasti a domicilio

⇒ servizi di cura e igiene della persona (manicure, pedicure, parrucchiere, doccia e bagno guidato) presso un centro servizi

⇒ telesoccorso e telecontrollo: l'utente è collegato 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno ad una centrale operativa. Il telesoccorso assicura un intervento tempestivo attivato direttamente dall'utente tramite apposita apparecchiatura. Il telecontrollo garantisce il controllo periodico della persona, tramite chiamate dalla centrale.

Tab. n. 4 - Numero utenti Telesoccorso 2007-2011

Anni	2007	2008	2009	2010	2011
Utenti del Servizio Telesoccorso e telesoccorso	359	394	410	379	380

⇒ lavanderia

⇒ Soggiorni climatici protetti per anziani: vacanze soggiorno estive a favore di residenti nell'ambito territoriale Val d'Adige che non troverebbero idoneo inserimento in analoghe iniziative a livello privato, per la loro particolare condizione fisica e/o psichica (ultrasessantacinquenni, invalidi civili e utenti ospitati in strutture tutelari residenziali).

Tab. n. 5 - Numero partecipanti ai soggiorni 2007-2011

Anni	2007	2008	2009	2010	2011
Partecipanti al servizio soggiorni climatici protetti per anziani	131	124	115	116	105

Come si attiva?

L'attivazione dell'intervento avviene all'interno di un processo di presa in carico della persona e del suo nucleo familiare da parte dell'Assistente sociale secondo un percorso individualizzato articolato a partire dalla condizione di bisogno della persona e del suo nucleo

Nel Comune di Trento sono attive due modalità di erogazione del Servizio di Assistenza domiciliare

4. gestione diretta- SAD pubblico

5. gestione indiretta- SAD convenzionato

Nel 2011 hanno fruito di assistenza domiciliare 1.271 persone

Tab. n. 6 - Tabella riassuntiva ore e utenti assistenza domiciliare pubblica e convenzionata, pasti a domicilio, telesoccorso, interventi igienico-sanitari e soggiorni climatici protetti anni 2007-2011

	2007	2008	2009	2010	2011
Ore erogate per assistenza domiciliare convenzionata	239.150	235.977	251.704	250.256	234.578
Utenti del servizio di assistenza domiciliare convenzionata	681	777	822	747	797
Indice di utilizzo assistenza domiciliare convenzionata	351	304	306	335,02	294,70
Ore erogate per assistenza domiciliare pubblica	25.714	22.400	18.839	16.875	12.094
Utenti del servizio di assistenza domiciliare pubblica	229	223	189	179	139
Indice di utilizzo assistenza domiciliare pubblica	112	100	100	94	87,01
Pasti consegnati a domicilio	53.622	55.821	55.743	56.016	57.498
Utenti del servizio pasti a domicilio	333	349	363	362	361
Utenti servizio telesoccorso/telecontrollo	359	394	410	379	380
Interventi igienico sanitari	11	8	4	2	2
Partecipanti al servizio soggiorni climatici protetti	131	124	115	116	105

Anagrafe a domicilio: gli uffici anagrafe del territorio comunale possono fornire a domicilio: carta d'identità, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, autenticazione firma

3.2 INTERVENTI IN STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI

Pasti in struttura: prevede la possibilità di consumare il pasto presso mense della città. Le mense a disposizione si trovano:

1. APSP Civica via dei Molini
2. APSP M. Grazioli Povo
3. APSP Casa Famiglia via Borsieri
4. RSA via Veneto
5. Centro diurno per anziani di Gardolo
6. Centro diurno per anziani di Ravina
7. Centro diurno per anziani di Povo
8. Centro diurno per anziani della Clarina
9. Mensa di Meano

Centri diurni: dal 1 gennaio 2012 sono in gestione all'Azienda sanitaria provinciale. Il Servizio Attività Sociali collabora attraverso il lavoro delle assistenti sociali all'interno dell'Unità Multidisciplinare Valutativa (U.V.M.).

I Centri diurni per anziani sono strutture semi residenziali che accolgono persone anziane in condizioni di limitata autonomia e con una parziale compromissione delle capacità funzionali, oppure in grado di provvedere autonomamente alle proprie necessità primarie ma che si trovino in una condizione di solitudine. Possono essere accolte anche persone non autosufficienti con gravi disabilità, compatibilmente con la tipologia dei servizi offerti.

Quanti Centri diurni ci sono?

Nel Comune di Trento sono attivi 6 Centri diurni:

- Centro diurno "Sempreverde" di Mattarello
- Centro diurno "Il Girasole" Clarina
- Centro diurno di Ravina
- Centro diurno di Povo
- Centro diurno di Gardolo
- Centro diurno Alzheimer: servizio diurno che accoglie persone anziane o adulte con diagnosi di malattia di Alzheimer o altre forme di demenza.

Che servizi offrono?

- Trasporto da casa al Centro e viceversa
- Sostegno nelle principali necessità ed abitudini quotidiane

- Attività motoria
- Colazione, pranzo e merenda
- Cura ed igiene della persona
- Attività di socializzazione e animazione
- Riposo pomeridiano
- Ascolto e supporto relazionale
- Prestazioni infermieristiche (solo al Centro diurno Alzheimer)
- Doccia/bagno assistito

Tab. n. 7 - Tabella riassuntiva servizi Centri diurni

	2007	2008	2009	2010	2011
Pasti erogati	35.523	36.677	33.195	31.394	30.768
Utenti attività di animazione	514	617	686	655	768
Utenti servizio accoglienza	254	245	241	228	222
Utenti pasti erogati	86	70	63	49	49
Interventi di cura e igiene	4.206	4.471	4.651	4.357	4.369
Utenti servizi di cura e igiene	1.672	1.686	1.710	1.751	1.817
Giornate di presenza registrate	23.959	24.816	24.399	23.216	23.084

Nell'ambito delle politiche per gli anziani il **Servizio Casa e Residenze protette**, attualmente, gestisce gli inserimenti in tre tipologie di struttura tutelare presenti sul territorio cittadino. In ordine di crescente incidenza sull'autogestione da parte dell'utente gli interventi possono essere così elencati:

- 42 posti in alloggio protetto per anziani presso le due strutture di Via Molini e del Centro Polifunzionale per anziani di Povo (nel 2001 erano 25)
- 14 posti letto in Casa di soggiorno in via della Collina (servizio attivo da febbraio 2012)
- 13 posti letto di sollievo RSA suddivisi su 6 strutture (nel 2001 erano 7)
- 850 posti letto definitivi in RSA suddivisi su 9 strutture (nel 2001 erano 770 più alcuni posti letto ripartiti tra le strutture cittadine).

Obiettivo 4 - Sperimentare nuove forme di residenzialità assistita e comunitaria

4.1 I circoli per anziani e pensionati

Il Comune di Trento ha sostenuto e sostiene tuttora l'attività dei più di venti circoli presenti sul territorio del Comune di Trento attraverso contributi per l'attività ordinaria e straordinaria.

I circoli organizzano attività socio-culturali, del tempo libero e manuali, educazione motoria, attività di solidarietà rivolte agli anziani loro soci che generalmente vivono nella zona della sede del circolo. Ciò ha permesso, negli anni, ad alcuni circoli di mettersi in sinergia con le altre attività rivolte agli anziani già descritte precedentemente e segnalare eventualmente particolari situazioni di disagio. La maggior parte dei Circoli, inoltre, ha una sede che viene tenuta aperta in varie fasce orarie, gestita da volontari e offre attività di spaccio alimentare.

Circoli anziani e pensionati: valorizzano il protagonismo delle persone anziane e rappresentano un riferimento per le varie iniziative rivolte agli anziani.

Quanti e quali?

I Circoli sostenuti direttamente dall'amministrazione comunale nel 2011 sono stati: La Pieve (Baselga del Bondone), Cadine, La Ginestra, S. Martino Sarda, El Filò, Sopramonte, S. Leonardo (Vigolo

Baselga) Santa Marina (Ravina), S. Giuseppe- S. Pio x, Gruppo Amici Pensionati, Il Caminetto (Gardolo), La Meridiana (Meano), Le Querce (Cognola), El Capitel (Martignano), Circolo Comunitario (Montevaccino), Povo, San Donà, Centro Sociale Ricreativo (Villamontagna), La Barchessa (Villazzano), La Casota, L. Tovazzi, Pomini (Mattarello), S. Bartolomeo).

Anni	2007	2008	2009	2010	2011
Contributi ordinari a circoli	22	23	22	21	22
Contributi straordinari a circoli	7	7	8	9	2

3.3 Formazione congiunta operatori domiciliari pubblici e privati (cooperative sociali)

Il Servizio attività sociali ha strutturato una collaborazione con le Cooperative che gestiscono gli interventi di assistenza domiciliare anche nell'area della formazione che avviene in maniera congiunta fra operatori pubblici e privati, attraverso la valorizzazione di competenze interne. Nel 2011 è stato realizzato un corso di formazione dal titolo "L'azione educativa nell'intervento domiciliare".

3.4 Formazione volontari progetto PIA

Nell'ottica di sostenere le associazioni di volontariato, nell'ambito del Progetto Pronto P.I.A. è stato avviato un percorso formativo congiunto fra le realtà aderenti basato su un'analisi partecipata dei bisogni formativi. In tal senso negli ultimi due anni si sono organizzate due giornate formative che hanno visto la partecipazione di 79 volontari nel 2010 e 64 nel 2011.

DOCUMENTI PRODOTTI

Relazioni dei Poli sociali, Indagine conoscitiva sulla realtà dell'età anziana a Mattarello: "Finchè posso resto a casa mia, ma non disdegno la compagnia" (2007)

DVD "Telefono d'argento" e Pronto P.I.A.

IL QUADRO ECONOMICO

Le politiche socio assistenziali svolte sul territorio provinciale hanno fatto riferimento, fino al 31 dicembre 2011, alla L.p. n. 14/1991 "*Ordinamento dei Servizi socio-assistenziali in provincia di Trento*".

In estrema sintesi, sulla base di questa norma la Provincia Autonoma ha svolto funzioni di indirizzo, autorizzazione, coordinamento e finanziamento della massima parte delle funzioni socio-assistenziali del Comune di Trento, del Comune di Rovereto e dei Comprensori, ai quali competevano gli aspetti organizzativi, gestionali, l'assunzione del personale e l'erogazione dei servizi.

In termini di risorse impiegate, fino al 31 dicembre 2011 le suddette funzioni sono state gestite per oltre il 95% su delega provinciale e per meno del 5% quale attività istituzionale assunta direttamente dal Comune.

Le attività che sono state realizzate su delega comprendono:

- i servizi di prevenzione e promozione sociale sul territorio, compreso il sostegno economico a favore di enti e associazioni che perseguono finalità socio-assistenziali e che gestiscono attività non riconducibili a prestazioni erogabili a retta;
- gli interventi integrativi e sostitutivi delle funzioni proprie della persona e della famiglia (assistenza domiciliare, assistenza economica, interventi a favore di persone portatrici di handicap, interventi a favore di immigrati, servizi erogati presso le strutture semiresidenziali per anziani);
- i servizi per l'infanzia e per i minori (affidamento, adozioni nazionali ed internazionali, accoglienza familiare, servizi semiresidenziali e residenziali a favore di minori e di madri con minori...).

Dal 2001 al 2011, si è registrato un aumento della spesa per le attività delegate pari al 61%. La corrispondente spesa provinciale è invece aumentata del 74%.

Va peraltro osservato che nello stesso periodo la popolazione residente a Trento e in Provincia è aumentata dell'11% e il tasso di inflazione è stato del 22,5%.

Una diversa e più utile prospettiva della spesa per le funzioni socio assistenziali si ottiene osservando la spesa pro capite. I valori esprimono la sostanziale diversità fra città e valli in termini di spesa sociale, mettendo in risalto anche il **maggior fabbisogno di servizi sociali che è tipico della città**.

In particolare la spesa pro capite della città è passata da 227 a 317 euro (+39%), mentre quella globale provinciale per gli stessi servizi socio assistenziali erogati nell'ambito delle LP 14/1991, è passata da 157 a 245 euro (+57%). Tuttavia, togliendo dalla spesa provinciale la spesa della città di Trento, si osserva che la spesa pro capite, che era di 107 euro, è passata a 176 euro.

Con riferimento invece all'attività socio assistenziale svolta autonomamente dal Comune di Trento, gli interventi sono individuabili in:

- ricoveri in strutture tutelari residenziali di portatori di handicap (quota del 20% sugli interventi effettuati su delega provinciale per l'affido di soggetti disabili inseriti in istituti speciali con sede in provincia, quali APSP Centro Don Ziglio di Levico, Villa Maria di Isera e Casa Serena di Trento);
- interventi all'assistenza di base, alla promozione e alla prevenzione quali contributi ai Circoli pensionati ed anziani e Associazioni varie;
- interventi di prevenzione e di assistenza nei confronti dell'emarginazione adulta ed in particolare la gestione in convenzione degli alloggi semi-protetti per persone in fase di reinserimento sociale.

Nell'ultimo decennio per tali interventi si è registrata una diminuzione dei costi complessivi pari al 31%, dovuta in particolare ad una minore spesa sostenuta nel 2011, per lo spostamento, da parte della Giunta provinciale dall'01.01.2011, dei ricoveri dei soggetti disabili dall'attività delegata agli Enti gestori all'area dell'integrazione socio-sanitaria.

La spesa complessiva sostenuta per l'attività socio-assistenziale delegata ed istituzionale dal 2001 al 2011 risulta in incremento del 55% secondo i valori riportati in tabella:

	2001	2011
Totale attività delegata	€ 22.468.795	€ 36.199.012
Totale attività istituzionale	€ 1.448.863	€ 1.003.026
spesa complessiva...	€ 23.917.658	€ 37.202.038

Per completezza di informazione si deve rilevare che, oltre alle entrate provinciali, vi è una quota di entrate costituite dalla compartecipazione degli utenti ai servizi ricevuti, secondo criteri definiti dalla Provincia. Nel decennio tali entrate si sono assestate fra l'8 ed il 9% circa aumentando del 60% rispetto al valore del 2001.

L'analisi sulla tipologia delle attività svolte in relazione all'andamento dei relativi costi viene di seguito specificata.

Attività delegata ai sensi della L.p. 14/1991.

Per una migliore analisi dei costi è possibile suddividere l'attività delegata in tre macroaree:

1. prestazione di servizi (trattasi in prevalenza di servizi destinati all'utenza e affidati a soggetti terzi i cui costi sono costituiti in particolare dai corrispettivi ad essi pagati):
 - a. assistenza domiciliare (convenzionata e pubblica)
 - b. pasti (confezionamento e trasporto)
 - c. rette per servizi residenziali e semi-residenziali
 - d. contributi a bilancio
 - e. centri diurni e di servizi
2. trasferimenti (sono sussidi, contributi e rimborsi erogati ai cittadini a sostegno di determinate situazioni di disagio e ridurne l'impatto sui nuclei familiari);
 - a. contributi per affido minori e accoglienza adulti
 - b. sussidio economico e assistenza per persone non autosufficienti
 - c. assistenza privata
 - d. assegno di maternità e al nucleo
 - e. reddito di garanzia
 - f. sussidi straordinari
 - g. anticipo assegno di mantenimento
3. personale (costo relativo alle risorse umane dedicate direttamente all'erogazione dei servizi).

1. PRESTAZIONI DI SERVIZI

	2001	2011	incremento
Spesa totale assistenza domiciliare...	€ 5.618.953	€ 5.797.949	3,19%
di cui:			

convenzionata	€ 3.586.588	€ 5.211.164	45,30%
pubblica	€ 2.032.365	€ 586.785	-71,13%
Spesa totale pasti...	€ 531.211	€ 711.718,56	33,98%
di cui:			
confezionamento	€ 344.106	€ 506.657	47,24%
trasporto	€ 187.105	€ 205.062	9,60%
Totale rette...	€ 8.051.893	€ 13.173.757,00	63,61%
Totale contributi a bilancio...	€ 3.689.793	€ 5.756.635	56,02%
Totale centri diurni e di servizi...	€ 1.130.596	€ 3.255.448	187,94%

1.a) L'assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare è un concreto aiuto domiciliare che comprende interventi di cura e aiuto alla persona, governo della casa, attività di sostegno relazionale. Viene erogata direttamente dal Comune oppure tramite terzi a cui viene affidato il servizio in convenzione. L'amministrazione segue direttamente le urgenze e le situazioni di particolare complessità che sarebbero difficilmente gestibili in convenzione, mentre gli utenti che necessitano di un'assistenza continuativa vengono affidati prevalentemente al servizio di assistenza convenzionata.

I costi complessivi presentano nel decennio 2001-2011 una diminuzione, coerentemente con la scelta dell'Amministrazione di procedere progressivamente all'esternalizzazione del servizio; gli utenti sono pertanto diminuiti per l'assistenza domiciliare pubblica e sono aumentati per l'assistenza convenzionata, che presenta un incremento della spesa complessiva del 45,3%.

1.b) Pasti

La consegna dei pasti a domicilio è un servizio destinato alle persone che necessitano di sostegno, temporaneo o continuativo, nella preparazione e/o somministrazione del pasto in quanto incapaci di provvedere direttamente al confezionamento del cibo e/o al bisogno di una alimentazione corretta. Il servizio di confezionamento e di consegna dei pasti è gestito da un soggetto esterno.

A fronte di un aumento della spesa il numero dei pasti consegnati e degli utenti che hanno usufruito del servizio nell'ultimo triennio è rimasto sostanzialmente invariato.

1.c) Rette per servizi residenziali e semi-residenziali

Si tratta di inserimenti di minori, portatori di handicap e adulti in strutture, gestite da enti terzi a cui vengono rimborsate le rette da parte del Comune.

I servizi a favore dei minori sono:

- semiresidenziali e sono diretti a fornire un'assistenza integrativa alla famiglia mediante un supporto educativo per le attività scolastiche, ricreative e di socializzazione;
- residenziali quando le famiglie nelle funzioni educative e di cura non sono in grado o non riescono a garantire la tutela necessaria al minore.

Per i soggetti portatori di handicap l'inserimento presso le strutture avviene sulla base dell'analisi del bisogno in quanto:

- le strutture semiresidenziali sono centri di accoglienza diurna, finalizzati a realizzare attività educative, indirizzate allo sviluppo dell'autonomia, e terapeutico-riabilitative, mirate al mantenimento delle capacità comportamentali, affettive, motorie, culturali.
- le strutture residenziali accolgono le persone disabili che per un periodo definito non possono rimanere nel proprio nucleo familiare e richiedono assistenza, protezione e tutela o prestazioni a carattere riabilitativo o sanitario.

Le rette relative all'inserimento in strutture di adulti è a favore di soggetti in difficoltà o emarginati, seguiti dal servizio sociale che favorisce l'accesso di queste persone presso centri semiresidenziali e residenziali finanziati direttamente dalla Provincia sulla L.p. 35/83.

1. d) Contributi a bilancio

Fra le attività socio-assistenziali rientrano anche quelle realizzate da enti pubblici, associazioni, cooperative per le finalità di cui al comma 1 dell'art.38 della L.p.14/1191, che vengono finanziati a bilancio dal Comune di Trento su delega della Provincia Autonoma di Trento, secondo specifiche indicazioni fornite anche dal competente Servizio provinciale.

Il Comune con alcuni di questi enti ha stipulato appositi accordi amministrativi, di durata pluriennale, in scadenza al 31/12/2012, che regolano la concessione ed erogazione di contributi a copertura del disavanzo di bilancio per la realizzazione di specifiche attività. Mentre altri enti sono finanziati su istanza di parte, con riferimento all'attività annuale ed al disavanzo previsto a bilancio preventivo.

Tra questi ultimi rientrano anche quelli che realizzano attività socio-assistenziali in precedenza finanziati sulla L. 285/1997, per i quali la Giunta provinciale con propria deliberazione 23.02.2007 n. 362 ha deciso la prosecuzione del finanziamento ai sensi dell'art. 23 e 38 bis della L.p. 14/1991.

I contributi erogati hanno subito un maggiore incremento dal 2004 con l'avvio e il finanziamento di nuove attività.

I costi maggiori sono sostenuti per il finanziamento degli enti che operano a favore di soggetti portatori di handicap, sia sostenendone l'attività istituzionale che finanziando alcuni progetti specifici. A seguire le attività per i minori, con il finanziamento dei centri di aggregazione, i centri aperti e alcune specifiche attività di promozione.

1. e) Centri diurni e di servizi

I centri diurni, sono strutture in cui vengono erogati in forma semi-residenziale servizi socio-assistenziali a favore di persone anziane in condizioni di limitata autonomia e con una parziale compromissione delle capacità funzionali o con gravi disabilità, oppure in grado di provvedere autonomamente alle proprie necessità primarie, ma che si trovano in una condizione di solitudine. L'obiettivo è quello di favorire la permanenza di queste persone nel proprio ambiente di vita. L'ammissione al servizio è disposta nei limiti e con le modalità definiti in un progetto di intervento proposto dall'assistente sociale. I servizi sono quelli di accoglienza, cura e igiene, alcune prestazioni sanitarie e servizio pasti.

I centri servizi, strutture in cui sono erogati servizi di cura ed igiene della persona e dove possono anche essere realizzate attività socio-ricreative, culturali ed occupazionali ed in particolare il servizio mensa con lo

scopo di favorire la socializzazione.

La gestione dei centri diurni e dei servizi è affidata a diversi soggetti esterni attraverso specifiche convenzioni, dalle quali derivano la maggior parte dei costi.

Si evidenzia che nel 2002 è stato avviato il centro diurno per anziani affetti da morbo di Alzheimer e demenza senile, nel 2005 il centro diurno di Ravina (chiudendo nel corso del medesimo anno il centro diurno di Villazzano 3) e nel 2006 è stato attivato il centro diurno e di servizi di Povo. Gli altri centri già attivi dal 2002 sono: Centro di Mattarello, Centro di Clarina, Centro di Via Belenzani.

2. TRASFERIMENTI

	2001	2011	incremento
Totale contributi per affido minori e accoglienza adulti...	€ 151.547	€ 284.150	87,50%
Totale sussidio economico e ass. pers. non autosuff....	€ 351.975	€ 615.040	74,74%
Totale assistenza privata...		€ 126.360	
Totale assistenza assegno di maternità e al nucleo...		€ 510.011	
Totale reddito di garanzia...	€ 456.659	€ 473.604	3,71%
Totale sussidi straordinari...	€ 178.045	€ 255.488	43,50%
Totale anticipo assegno di mantenimento...		€ 256.170	

2. a) Contributi per affido minori e accoglienza adulti

L'affidamento familiare consiste nell'accoglienza continuativa presso famiglie o singoli dei minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo. Assicura loro la risposta ai bisogni affettivi e materiali, ne assicura l'educazione e li aiuta a crescere, favorendo il mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine ed il rientro in essa, se possibile. In assenza di consenso e quando la situazione del minore presenta gravi elementi di incuria, la misura può essere disposta anche dal Tribunale per i Minorenni.

L'accoglienza degli adulti è a favore di soggetti in difficoltà o emarginati presso strutture per pronta accoglienza e presso famiglie; in tale ambito è da segnalare il progetto "Sarò pazzo di te se mi accogli", volto all'accoglienza familiare di adulti psichiatrici;

2. b) Sussidio economico e assistenza per persone non autosufficienti

Viene erogato mensilmente a chi presta assistenza in ambito familiare a persone non autosufficienti (ex art. 8 L.p. 6/98) in base alla situazione sanitaria, sociale ed economica della persona non autosufficiente nonché della situazione economica del suo nucleo familiare.

2. c) Assistenza privata

In base alla l.p. 14/91 il Comune interviene in maniera integrativa rispetto ai servizi socio-assistenziali già attivati, per mettere in atto risposte al bisogno della persona per promuovere e sostenere per quanto possibile

condizioni di vita indipendente, in particolare per soggetti portatori di handicap grave che, opportunamente sostenuti, possono condurre una vita autonoma (l. 162/98 e l.p. 6/98). Vengono quindi definiti, insieme alle persone portatrici di handicap grave, dei progetti personalizzati in base alle caratteristiche particolari dei loro bisogni e delle loro condizioni con obiettivi specifici e commisurati ad ogni situazione.

Il progetto, oltre ad attivare servizi integrativi rispetto a quelli già in essere può anche prevedere la concessione di un sussidio per far fronte a spese sostenute per l'assistenza privata o altre necessità connesse alla non autosufficienza, consentendo al beneficiario di poter scegliere in autonomia persone di sua fiducia o modalità di erogazione delle prestazioni di assistenza. Le modalità di erogazione dei sussidi sono definite dalle determinazioni provinciali.

Tale intervento è stato avviato nel 2003.

2. d) assegno di maternità e al nucleo

Assegno di maternità: si tratta di un sostegno economico mensile (periodicamente aggiornato) per madri di neonati, che hanno un reddito inferiore a parametri ministeriali definiti annualmente (ex art. 66 L. 448/98)

Sussidio per il nucleo familiare: viene erogato, sulla base di quote mensili periodicamente aggiornate, a sostegno delle famiglie con almeno 3 figli minori in base a parametri ministeriali definiti annualmente e legati al reddito familiare (ex art. 65 L. 448/98).

I suddetti sostegni sono stati avviati nel 2002.

2. e) reddito di garanzia

Consiste in un'erogazione monetaria mensile ad integrazione della condizione economica del nucleo familiare, insufficiente rispetto ai bisogni generali della vita. Dal 1° ottobre 2009 sostituisce il sussidio ordinario (minimo vitale). L'intervento è volto al soddisfacimento di bisogni generali sia di persone che lavorano o sono comunque in grado di assumere o riassumere un ruolo lavorativo, sia di persone non idonee ad assumere un ruolo lavorativo. Il sussidio può essere erogato anche in buoni viveri.

Significativo è il dato rilevato sulle richieste del sussidio che nel 2011, rispetto all'anno precedente, sono aumentate del 56%, pertanto complessivamente i beneficiari sono aumentati del 97%; tali significativi aumenti sono dovuti alle maggiori difficoltà economiche delle famiglie.

2. f) sussidi straordinari

Trattasi di interventi "una tantum", a favore di nuclei di adulti, anziani e di famiglie con minori, per sopperire a situazioni di emergenza individuale o familiare; le richieste vengono esaminate da una commissione tecnica professionale interna. Può essere erogato anche in buoni viveri.

Nel 2011 si è registrato un aumento dei sussidi erogati (+21%), a fronte di una leggera diminuzione delle domande.

2. g) anticipo assegno di mantenimento

Come previsto dal regolamento provinciale di attuazione dell'art. 28 bis della L.P. 14/91 vengono erogate anticipazioni dell'assegno di mantenimento a tutela dei minori: consiste nell'erogazione mensile per un anno di somme destinate al mantenimento dei minori e non corrisposte dal genitore, obbligato nei termini e alle condizioni stabilite dall'autorità giudiziaria. Gli interventi vengono accompagnati da attività di mediazione familiare.

Tale intervento è stato avviato nel 2008 e le domande risultano in costante crescita.

Oltre alle spese sostenute dall'amministrazione comunale per i servizi previsti dalla Lp 14/1991 vanno segnalate anche le spese per i soggiorni presso le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (A.P.S.P.). Si osserva che, nel 2001, il Comune ha speso 1.309.385 euro quale differenza fra la retta dovuta per il servizio e l'introito da parte degli utenti, consistente sostanzialmente nella pensione. L'offerta del 2001 era di 770 posti letto definitivi e 7 posti di sollievo.

Nel corso del 2006 la disciplina è cambiata prevedendo che il Comune paghi solo la differenza fra l'ammontare delle rette e le entrate degli ospiti (pensioni, indennità, ecc.) incassate dalla struttura che offre il

servizio. In questo modo, l'importo liquidato nel 2011 dal Comune è stato di 1.260.963 euro e si riferisce a 850 posti definitivi e 12 di sollievo.

E' evidente che ogni anno si verificano delle variazioni nei posti letto e nelle situazioni economico-patrimoniali degli ospiti.