



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”

SEZIONE B: GLI ASSETTI FUNZIONALI

© 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 dirigente e gli operatori del 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, servizio Demografico 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*

Indice generale del documento

Prefazione	
L'esperienza di attuazione del Piano sociale della città di Trento: considerazioni metodologiche	8
Cosa e come valutare l'esperienza di attuazione del Piano sociale 2001-2011	10
Cosa è possibile trovare nel documento	11
L'esperienza ci insegna...alcune considerazioni generali	13
SEZIONE A: PIANIFICARE IL GOVERNO DELLE POLITICHE SOCIALI	17
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	20
1. Il Governo della Città	21
2. L'organizzazione dei servizi	26
3. Una politica di qualità delle relazioni fra pubblico e privato e le funzioni di garanzia e tutela dei cittadini	38
SEZIONE C: ANALISI DELLE POLITICHE ESISTENTI E LE QUATTRO LINEE DI INTERVENTO	54
4. Politiche sociali per le famiglie	55
5. Politiche sociali per gli adolescenti ed i giovani	72
6. Politiche sociali per gli adulti	88
7. Politiche sociali per l'età anziana	105
Il quadro economico	116

Indice della Sezione B

Gli assetti funzionali e gestionali

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

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 rappresentanti 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 realtà¹.

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

¹ 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 Circostrizioni 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 economico² 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 prodotto 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-

² 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 annualmente³ 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.

3 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 – Peditcastello – Bondone – Sardagna, S. Giuseppe - S. Chiara – Ravina – Romagnano⁴, Oltrefersina – Mattarello, Argentario – Povo – Villazano) 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 sostegno del lavoro di comunità, di iniziative di promozione e di progetti di intervento territoriale;

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

- 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 interventi⁵ 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 Circostrizione 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.

Il metodo assunto

Fin dalla loro costituzione i Poli sociali sono stati impegnati nella ricerca di un metodo di lavoro che

⁵ 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.

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 comunità⁶ (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 professionale⁷. E’ all’interno di questo percorso di analisi e di confronto

6 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).

7 Legge 3.04.01 - Codice deontologico dell’assistente sociale, Capo 3 Riservatezza e segreto professionale. ‘riservatezza 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

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.

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

l'esplicito consenso degli interessati, ad eccezione dei casi previsti dalla legge.

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 l'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 state seguite, 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 équipes 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 Giovine; 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 famigliari (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, Sardegna 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 Sardinia ha effettuato un focus groupestermo 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 "Giosport"

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 Sardinia 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 Pubblico⁸ 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 servizi⁹

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

⁸ Si rimanda alla documentazione prodotta annualmente consultabile anche sul sito del Comune.

⁹ 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 Gicalaboratorio 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 "Maso 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. TRENINO ONLUS	- Centro abilitativo per l'età evolutiva "Il Paese di Oz"	
A.P.S.P. "Beato de Tschiderer"	- interventi rivolti a soggetti udiolesi	
CENTRO TRENINO DI MUSICOTERAPIA	- attività di musicoterapia per soggetti disabili	
ASSOCIAZIONE TRENINA 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 comunità¹⁰

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

¹⁰ 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 soggetti¹¹ che dal 2006 in poi ha consentito di monitorare a livello locale progetto per progetto, azione per azione il numero, la tipologia¹² 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 Sardegna, 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, Villazzano.
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

FUNZIONE	Anno	LIVELLO BASE					LIVELLO INTERMEDIO					LIVELLO MASSIMO					Totale soggetti				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		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 nei 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

11 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.

12 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

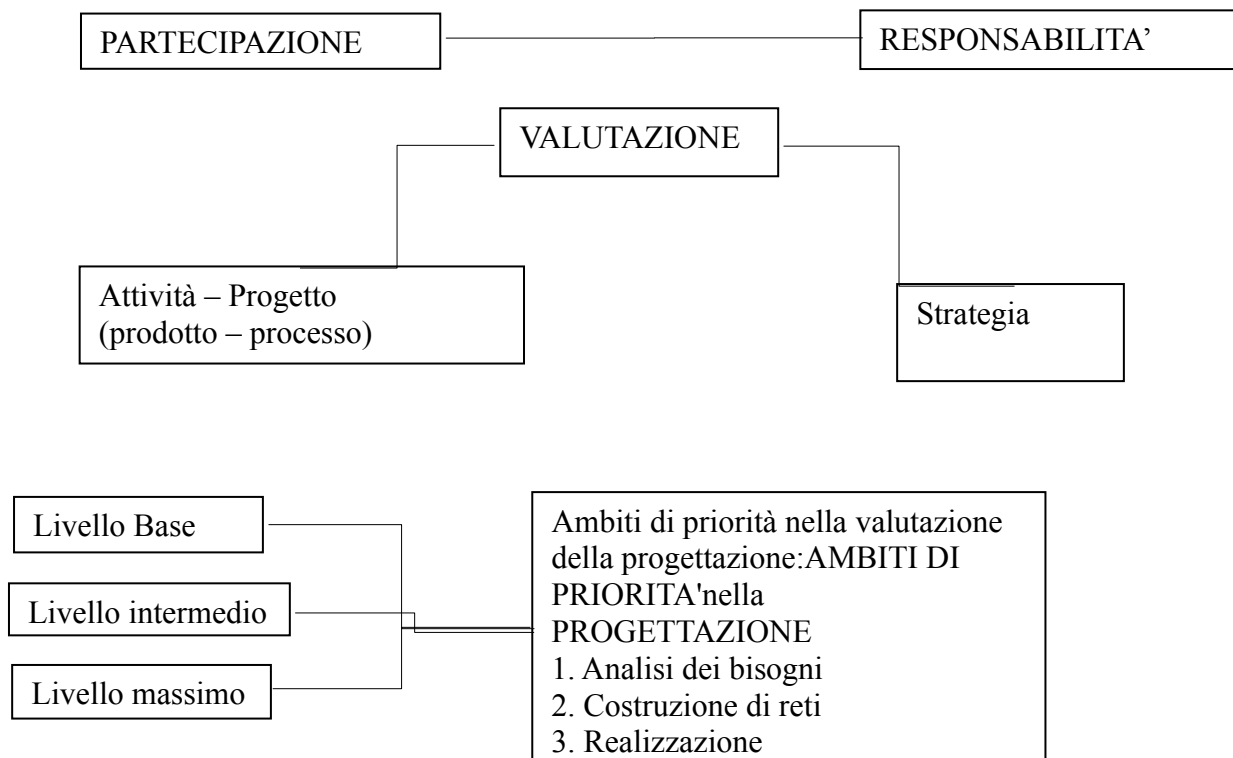
Cosa può aver senso valutare nella realizzazione?

- 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 amministrativi¹³

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,

¹³ 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.