



CITTA' DI MONTESILVANO

PROVINCIA DI PESCARA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 56 DEL 24/03/2023

OGGETTO: Controllo della qualità dei servizi erogati ai sensi dell'art. 147, comma 1, lett. e) del D. Lgs. n. 267/2000 – Annualità 2021. Presa d'atto.

L'anno duemilaventitre, addì ventiquattro, del mese di Marzo alle ore 10:00, in seguito a rituale convocazione, presso la SEDE DELLA GIUNTA, si è riunita la Giunta Comunale.

All'appello nominale risulta:

CARICA	COGNOME E NOME	PRESENTE
SINDACO	DE MARTINIS OTTAVIO	SI
VICE SINDACO	CILLI PAOLO	--
ASSESSORE	COMARDI DEBORAH	--
ASSESSORE	DI GIOVANNI BARBARA	--
ASSESSORE	POMPEI ALESSANDRO	SI
ASSESSORE	DI FELICE VALENTINA	SI
ASSESSORE	DI PASQUALE FRANCESCO	SI
ASSESSORE	RUGGERO LINO	SI

Presenti n° 5 Assenti n° 3

Partecipa il Segretario Generale ERSPAMER ANGELA, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Assume la Presidenza il Presidente SINDACO DE MARTINIS OTTAVIO, il quale, constatato che il numero degli intervenuti rende legale l'adunanza, procede all'illustrazione dell'argomento descritto in epigrafe e invita i presenti a deliberare in merito, in seguito ai debiti approfondimenti.

LA GIUNTA COMUNALE

Letto l'art. 147 del D. Lgs. n. 267/2000 che così recita: “1. Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa. 2. Il sistema di controllo interno è diretto a: a) verificare, attraverso **il controllo di gestione**, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati; b) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, **in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti**; [...]; c) garantire il costante controllo degli **equilibri finanziari** della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi; d) verificare, attraverso **l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali**, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente; e) garantire **il controllo della qualità dei servizi erogati**, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente. 3. Le lettere d) ed e) del comma 2 si applicano solo agli enti locali con popolazione superiore a 100.000 abitanti in fase di prima applicazione, a 50.000 abitanti per il 2014 e a 15.000 abitanti a decorrere dal 2015. 4. Nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, gli enti locali disciplinano il sistema dei controlli interni secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, e successive modificazioni. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il segretario dell'ente, il direttore generale, laddove previsto, i responsabili dei servizi e le unità di controllo, laddove istituite. 5. Per l'effettuazione dei controlli di cui al comma 1, più enti locali possono istituire uffici unici, mediante una convenzione che ne regoli le modalità di costituzione e di funzionamento”;

Richiamato il “Regolamento del Sistema dei Controlli interni” approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 4 adottata nella seduta del giorno 22 marzo 2018;

Visto, in particolare, l'art. 1 che così recita: “2. Il sistema dei controlli interni persegue le seguenti finalità: a) garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, attraverso i controlli di regolarità amministrativa e contabile; b) verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, attraverso il controllo di gestione, al fine di ottimizzare il rapporto fra obiettivi ed azioni realizzate, nonché fra risorse impiegate e risultati; [...]; 3. Partecipano al sistema dei controlli interni il Segretario generale, i dirigenti dei settori e i responsabili delle unità organizzative eventualmente istituite. Il Segretario generale sovrintende, coordina e raccorda il funzionamento complessivo del sistema dei controlli interni, avvalendosi degli uffici appositamente istituiti oltre che, eventualmente, della collaborazione del Collegio dei Revisori dei Conti”;

Viste le seguenti delibere:

- la Deliberazione di Consiglio comunale n. 29 del 10.08.2021, esecutiva ai sensi di legge, con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2021/2023;

- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 39 del 16.03.2021 con la quale è stato approvato il “Piano provvisorio delle Performance 2021”, assegnando i relativi obiettivi ai vari settori dell’Ente;
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 187 del 28.09.2021 con la quale è stato approvato il “Piano delle Performance 2021”;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 238 del 26.11.2021 con la quale è stato approvato il monitoraggio al 31.10.2021;
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 143 del 27.07.2021 di “Approvazione della relazione sulla Performance anno 2021”;
- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 27 dell’08.07.2022 di “Approvazione del rendiconto della gestione per l’esercizio 2021 ai sensi dell’art. 227 del D. Lgs. n. 267/2000”;

Posto che il controllo di qualità dei servizi erogati verifica e misura, tra l’altro, la soddisfazione dei cittadini/utenti finali, quale ulteriore elemento di valutazione di cui i NdV/OIV tengono conto nella fase valutazione dell’attività dei dirigenti di Settore;

Dato atto che:

- ai fini del controllo di qualità il Settore Amministrativo responsabile dell’erogazione dei servizi al cittadino, tra i quali i servizi a domanda individuale, è stato chiamato a definire questionari di *customer satisfaction* per le indagini da sottoporre agli utenti con riferimento ai servizi di “Trasporto scolastico” e “Refezione scolastica”;
- analogamente, l’Azienda Speciale per i Servizi sociali del Comune di Montesilvano ha dato conto della quantità e qualità dei Servizi erogati nel 2021, in piena crisi pandemica, attraverso una dettagliata relazione relativa agli interventi emergenziali economici erogati nell’anno (che contano circa 1700 prestazioni tra sostegno economico, buoni spesa, pacchi alimentari, ospitalità in dormitorio o in alberghi) e alle prestazioni istituzionali “ordinarie” (Segretariato Sociale, Servizio Sociale Professionale, Punto Unico di Accesso e Uvm, Inclusione Sociale, Area Minori, Giovani e Famiglie, Area Anziani, Non Autosufficienza e Disabilità, Sistema di Accoglienza ed Integrazione Immigrati);

Visti i risultati delle descritte indagini volte a verificare la soddisfazione dei cittadini/utenti finali come da Relazioni conclusive del Settore Amministrativo e dell’Azienda Speciale per i Servizi Sociali allegate al presente atto per farne parte integrante e sostanziale sotto le lettere A) e B);

Ritenuto di prenderne formalmente atto;

Visto l’art. 48 del Decreto Legislativo n. 267/00;

Acquisito il parere in ordine alla sola regolarità tecnica sulla presente deliberazione, espresso dal Segretario Generale ai sensi dell’art. 49, co. 1 del D. Lgs. n. 267/2000;

Con voti unanimi resi nei modi e nelle forme di legge,

DELIBERA

1. le premesse al presente atto ne costituiscono parte integrante e sostanziale, oltre che motivazione ai sensi dell’art. 3 della legge n. 241/1990;
2. di prendere atto dei risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte e svolte dal Settore Amministrativo del Comune di Montesilvano con riferimento ai servizi di “Trasporto scolastico” e “Refezione scolastica” e della Relazione sulla qualità dei Servizi resi dall’Azienda Speciale per i Servizi sociali del Comune di Montesilvano;

3. di dare atto che tali risultati sono quelli di cui ai documenti allegati alla presente deliberazione sotto le lettere A) e B);
4. di dare atto che le attività di somministrazione dei questionari e i conseguenti risultati di tali indagini integrano *“il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente”*, ai sensi dell'art. 147, comma 1, lett. e) del D. Lgs. n. 267/2000;
5. di inviare copia del presente atto, unitamente agli allegati che ne costituiscono parte integrante, al Nucleo di Valutazione;
6. di portare a conoscenza dei Dirigenti del contenuto del presente atto mediante pubblicazione dello stesso sul sito istituzionale dell'Ente - Trasparenza Amministrativa;
7. di precisare che allo stato attuale il presente provvedimento non comporta impegno di spesa.

Indi, vista l'urgenza

DELIBERA

con separata votazione, nei modi e nelle forme di legge, di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs. n. 267 del 18.08.2000.

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Si esprime il parere di regolarità tecnica sulla deliberazione in oggetto, ai sensi degli Artt. 49, comma 1 e 2, e 147bis, comma 1, del D. Lgs. 267/2000.

FAVOREVOLE

Montesilvano, lì 21/03/2023

Il Dirigente del Settore

ERSPAMER ANGELA

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

La presente proposta non necessita di parere contabile, in quanto non comporta oneri riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

LETTO APPROVATO E SOTTOSCRITTO

Il Presidente

Il Segretario Generale

SINDACO DE MARTINIS OTTAVIO

ERSPAMER ANGELA

NOTA DI PUBBLICAZIONE N. 1005

Il 29/03/2023 viene pubblicata all'Albo Pretorio la Delibera di Giunta N.ro 56 del 24/03/2023 con oggetto:
Controllo della qualità dei servizi erogati ai sensi dell'art. 147, comma 1, lett. e) del D. Lgs. n. 267/2000
– Annualità 2021. Presa d'atto.

Resterà affissa per giorni 15 ai sensi dell'art 124 del T.U. 267/2000.

Esecutiva ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

Contestualmente se ne dà notizia mediante elenco trasmesso in data 29/03/2023 ai Capigruppo Consiliari, giusta Art. 125, T.U. 267/2000.

Montesilvano, li 29/03/2023

Il Firmatario della Pubblicazione

PEZZICOLI GIUSEPPINA

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 24/03/2023, in quanto dichiarata immediatamente eseguibile (Art. 134, 4° comma, D.lgs 267/2000).

Montesilvano, li 24/03/2023

Il Firmatario dell'Esecutività¹

ERSPAMER ANGELA



CITTÀ DI MONTESILVANO
(Provincia di Pescara)

ESITI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION
SETTORE AMMINISTRATIVO

Annualità 2021

I PRINCIPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Comune, nell'erogazione dei propri servizi, si ispira ai principi costituzionali e del giusto procedimento amministrativo quali: Eguaglianza: i servizi sono rivolti a tutta la collettività senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche; • Imparzialità: viene garantito l'accesso ai servizi a tutti i cittadini, sulla base di un'attenta e trasparente valutazione dei requisiti oggettivi e soggettivi.; Partecipazione: il Comune si impegna a garantire il coinvolgimento di tutti i soggetti attivi nel territorio al fine di concretizzare una progettazione dei servizi, in un'ottica di collaborazione;• Efficienza ed Efficacia: l'ente è tenuto ad effettuare un corretto utilizzo delle risorse disponibili perseguendo la piena efficienza ed efficacia, servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali;• Trasparenza e rispetto dei cosiddetti "dati sensibili": è garantito l'accesso agli atti dei procedimenti amministrativi, nonché il dialogo con l'utenza, in conformità alle disposizioni della legge e comunque nei limiti di quanto previsto dalla normativa sulla privacy;• Semplificazione e buon andamento: Il Comune si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto delle regole poste a fondamento del procedimento amministrativo utilizzando tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi all'utenza.

CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

I servizi sono aperti a tutti i cittadini, italiani e stranieri. Le persone interessate possono rivolgersi agli uffici competenti del Comune di Montesilvano, sostanzialmente in tutti i giorni nelle ore antimeridiane. Per l'accesso ai servizi, altresì, la modulistica prevista viene resa disponibile sul sito istituzionale dell'ente e le comunicazioni con gli uffici avvengono anche per via semplificata e telematica.

STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA

Le segnalazioni di Reclami / Suggerimenti / Osservazioni.

I cittadini che usufruiscono dei servizi comunali possono in ogni modo, anche semplificato (a mezzo e-mail o anche telefonicamente, etc.) presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio, o suggerimenti finalizzati al miglioramento continuo dei servizi offerti. Il cittadino, nel formulare la segnalazione, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, al quale l'ente si impegna a dedicare la massima attenzione, garantendo le necessarie azioni di ottimizzazione.

La segnalazione dell'utente è finalizzata a rappresentare:

- un disservizio, e cioè un cattivo funzionamento del servizio; un servizio ricevuto che non ha le caratteristiche di qualità che dovrebbe possedere; l'assenza o la necessità del servizio perché l'organizzazione non è in grado di soddisfare tutta la domanda;
- un suggerimento, ovvero proporre iniziative di miglioramento e proporre soluzioni di qualsiasi genere;
- un'osservazione o una semplice segnalazione di una anomalia di qualsiasi genere.

La valutazione della soddisfazione degli utenti.

Se dalla raccolta delle segnalazioni presentate da utenti "motivati" emergono disfunzioni gravi e aspetti patologici dei servizi, è con la VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (*Customer Satisfaction*), realizzata attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, che vengono alla luce gli aspetti fisiologici del servizio, le sacche di insoddisfazione di quegli utenti che presumibilmente non segnalerebbero il disservizio attraverso il reclamo. La modalità di ricognizione scelta è quella dei questionari

per la “*Customer satisfaction*”, che sono strumenti in grado di cogliere la peculiarità di ogni servizio attraverso la rilevazione della qualità percepita dal cittadino-utente così da promuovere un canale utile per lo sviluppo di processi trasparenti di miglioramento della qualità dei servizi sociali e per l’attivazione di una comunicazione efficace fra utenza e servizi per l’avvio di un corretto percorso di ricerca valutativa. Grazie a tale impianto valutativo, si ha la garanzia di una verifica periodica dei servizi erogati e della soddisfazione dell’utenza, in rapporto con le risorse impiegate. Questo sistema comporta che, dalla determinazione degli obiettivi e impegni di qualità, si misurino poi i risultati e, a fronte di scostamenti significativi, vengano ricalibrati gli stessi obiettivi; il tutto a cadenza annuale se si tratta di impegni, a cadenza triennale se si tratta di programmi.

ESITI MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION 2021

In riferimento ai servizi erogati dal Comune nel 2021, tenuto anche conto delle difficoltà legate alla pandemia da Covid-19, sono stati somministrati questionari di gradimento, inerenti i seguenti servizi: Trasporto scolastico; Mensa scolastica; Trasporto “Sociale”; Corre l’obbligo di segnalare che i questionari inerenti i servizi di Asilo nido comunali, Assistenza scolastica, Trasporto scolastico disabili, Assistenza domiciliare ed altri servizi “sociali” pure afferenti a competenza del settore Amministrativo, vengono somministrati direttamente dall’Azienda Speciale del Comune, affidataria dei servizi comunali, i cui esiti vengono valutati e relazionati con apposito atto dall’Azienda stessa.

Di seguito, dunque, l’analisi dei dati raccolti per ogni servizio oggetto del questionario di Customer Satisfaction.

Servizio trasporto scolastico

Si illustrano di seguito le tabelle relative all’indagine di “*customer satisfatcion*” effettuata, nell’anno 2021, sugli utenti del servizio scuolabus del Comune di Montesilvano. Il questionario è stato somministrato ad un numero di circa 25 famiglie che hanno usufruito del servizio per un totale di circa 25/30 minori trasportati, riguardante la linea n. 4 di trasporto scolastico.

Sui motivi della scelta del servizio da parte delle famiglie del Comune di Montesilvano, si conferma rispetto alla precedenti annualità che oltre il 64,00% utilizza il servizio per una effettiva necessità personale (carenza di mezzo, congeniale al lavoro o impossibilità ad accompagnare), mentre una percentuale di circa il 36,00% fa ricorso al servizio anche per “motivi educativi”

	Totali	Percentuali
Numero schede	25	100%
Motivo della scelta del servizio scuolabus		
a) Perché non avevamo altro mezzo di trasporto	2	8,00%
b) Perché più congeniale agli orari di lavoro	8	32,00%
c) Perché nessuno poteva accompagnare il bambino a scuola	6	24,00%
d) Perché oltre alla specifica utilità lo ritengo educativo	9	36,00%
e) Altro (specificare)		
f) Non risposto	0	0,00%

Sull’accesso alle informazioni relative al servizio la percentuale del 95,00% dimostra una buona diffusione delle relative informazioni.

E' stato semplice ottenere informazioni sul servizio?	Totali	Percentuali
a) Si	25	100,00%
b) No	5	0,00%

c) Non risposto		
-----------------	--	--

In che modo?	Totali	Percentuali
a) Ufficio pubblica istruzione	10	40,00%
b) Altri uffici	0	
c) La scuola	2	8,00%
d) Conoscenti	3	12,00%
e) Genitori già utenti	8	32,00%
f) Internet	1	4,00%
g) Altro	1	4,00%
h) Non risposto	0	0,00%

Anche le risposte relative alle modalità di espletamento del servizio, indicano un generale apprezzamento con alcune criticità in relazione al confort dei mezzi.

Ritiene che il servizio sia adeguato in termini di	Totali	Percentuali
a) Numero fermate		
- Si	23	92,00%
- No		%
- Non risposto	2	8,00%
b) Confort mezzi		
- Si	23	92,00%
- No		,00%
- Non risposto	2	8,00%
c) Puntualità delle corse		
- Si	24	96,00%
- No		
- Non risposto	1	4,00%
d) Affidabilità dei mezzi/continuità del servizio		
- Si	23	92,00%
- No	1	4,00%
- Non risposto	1	4,00%

In relazione al comportamento dei dipendenti addetti al servizio si riscontra un generale apprezzamento sulla professionalità del lavoro svolto.

Valuta in maniera positiva i conducenti in termini di	Totali	Percentuali
a) Cortesia e disponibilità		
- Si	23	92,00%
- No	0	0,00%
- Non risposto	2	8,00%
b) Affidabilità e attenzione alla salvaguardia degli alunni		
- Si	24	96,00%

- No		
- Non risposto	1	4,00%

Il giudizio complessivo raggiunge un grado di gradimento positivo pari al 100,00 degli utenti che hanno risposto mentre alcuni non hanno fornito risposta.

Dovendo dare un giudizio complessivo, valuta positivamente il servizio di trasporto scolastico?	Totali	Percentuali
a) Si	24	96,00%
b) No	0	0,00%
c) Non risposto	1	4,00%

Pochi i suggerimenti migliorativi del servizio; in particolare v'è una segnalazione afferente all'orario del servizio ritenendo che il pulmino passi troppo presto la mattina. Al riguardo delle modalità organizzative e degli orari delle varie linee di scuolabus, occorre precisare che tale *modus* organizzativo si è reso necessario per assecondare le esigenze del Dirigente Scolastico dell'Istituto Comprensivo I. Silone, nel quadro delle misure adottate dalla scuola stessa in tema di contrasto alla diffusione della pandemia da Covid- 19.

In ragione delle segnalazioni / suggerimenti di cui si tratta, il servizio scolastico comunale valuterà ogni possibile soluzione migliorativa, di concerto con le Autorità scolastiche, per l'avvio dell'anno scolastico 2022-2023.

Servizio di refezione scolastica

Il secondo servizio preso in esame nell'arco del 2021 è stato quello relativo alla mensa scolastica per il servizio scolastico comunale, in accordo con le scuole coinvolte, ha predisposto uno strumento per il monitoraggio della qualità del servizio fornito dal privato incaricato, costituito da una questionario settimanale, somministrato in periodi casuali che diano la possibilità al Comune di Montesilvano di intervenire rapidamente a correzione di eventuali problematiche relative ai pasti forniti. Di seguito viene riportato lo strumento utilizzato:

Primo piatto					
Quantità	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Adeguate					
Insufficiente					
Non risposto					
Gradimento qualità					
Insufficiente					
Sufficiente					
Media					
Buona					
Molto buona					
Motivazione gradimento qualità per i giudizi fino a "Media"					
Consumazioni accettate					
Consumazioni rifiutate					

Secondo piatto					
Quantità	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì

Adeguata					
Insufficiente					
Non risposto					
Gradimento qualità					
Insufficiente					
Sufficiente					
Media					
Buona					
Molto buona					
Motivazione gradimento qualità per i giudizi fino a "Media"					
Consumazioni accettate					
Consumazioni rifiutate					

Contorno					
Quantità	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Adeguata					
Insufficiente					
Non risposto					
Gradimento qualità					
Insufficiente					
Sufficiente					
Media					
Buona					
Molto buona					
Motivazione gradimento qualità per i giudizi fino a "Media"					
Consumazioni accettate					
Consumazioni rifiutate					

Frutta					
Quantità	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Adeguata					
Insufficiente					
Gradimento qualità					
Insufficiente					
Sufficiente					
Media					
Buona					
Molto buona					
Motivazione gradimento qualità per i giudizi fino a "Media"					
Consumazioni accettate					
Consumazioni rifiutate					

L'indagine ha riguardato n. 2 sezioni nelle quali viene effettuato il servizio di refezione scolastica da parte del Comune di Montesilvano.

Generalmente il monitoraggio ha evidenziato e confermato la correttezza e l'adeguatezza del servizio apprestata dall'impresa appaltatrice del servizio.

Dall'indagine è emersa in diversi casi, come in passato, la segnalazione del non pieno gradimento da parte dei ragazzi di alcune tipologie di pietanze previste nel menù. Tale risultato in realtà conferma la tendenza dei ragazzi a non gradire ed a rifiutare in alcuni casi contorni o frutta che normalmente non piacciono ai ragazzi.

Sul punto più volte si è interloquito con la ASL competente che ha redatto il menù iniziale e periodicamente lo monitora, la quale conferma l'idoneità del menù stesso in quanto corretto e rispettoso delle normative in materia e finalizzato, da un lato, a garantire un equilibrato apporto di sostanze nutritive in ragione dell'età dei ragazzi e, dall'altro, a svolgere anche la fondamentale funzione educativa dei bambini.

Servizio di "Trasporto sociale"

Il terzo servizio preso in esame nell'arco del 2021 è stato quello relativo al cd "trasporti sociale".

Il servizio trasporto disabili rientra tra gli interventi socio - assistenziali realizzati a sostegno dei disabili che vivono a domicilio per consentire la loro partecipazione alle attività della vita quotidiana superando le barriere di movimento e accesso; il trasporto ai centri diurni per il raggiungimento di strutture semi residenziali riabilitative rappresenta per i disabili e le loro famiglie un aiuto concreto nella gestione quotidiana delle problematiche individuali legate alla sfera della disabilità.

Per l'espletamento di tale attività, il Comune ha approvato il proprio Regolamento per il "Trasporto sociale", approvato con la delibera consiliare n. 88 del 2.10.2015 e successivamente rettificato con la delibera n. 123 del 29.12.2015.

Nel 2016, sono state attivate Convenzioni per il servizio di trasporto assistito presso n. 2 strutture riabilitative, rivolto a persone con disabilità impossibilitate all'utilizzo dei normali mezzi pubblici, al fine della fruizione delle attività riabilitative in regime di semi residenzialità;

Nel 2021, il servizio è stato confermato venendo realizzato, per una struttura riabilitativa, mediante convenzionamento, mentre per l'altra struttura mediante appalto di servizio condotto interamente dall'ufficio disabilità incardinato nel settore amministrativo.

Per tale appalto, dunque, nel 2021 si è condotta l'indagine di "*customer satisfacion*".

Gli utenti interessati sono n. 15 famiglie a cui sono stati recapitati i questionari contenenti n. 7 domande, finalizzati a rilevare la soddisfazione, i punti di forza e eventuali criticità. Dall'esame dei dati raccolti, risulta quanto qui di seguito:

- Un ottimo gradimento dell'operato sia dell'autista che dell'accompagnatore;
- Non sono stati rilevati particolari problemi in ordine alla pulizia, l'igiene e lo stato di manutenzione dell'automezzo di trasporto, in relazione al quale il 53,33 % degli utenti si dichiara molto soddisfatto e il 46,66% si dichiara abbastanza soddisfatto.
- Il 73,33% si dichiara molto soddisfatto in merito alla puntualità del servizio;
- L'86,00% si reputa molto soddisfatto del rapporto con l'ufficio disabili;
- Complessivamente il servizio viene valutato molto positivamente per oltre l'86% mentre oltre il 13 % si dichiara abbastanza soddisfatto.

Il dirigente

Valutazione Servizi Sociali Comune di Montesilvano annualità 2021

Analisi delle tendenze demografiche

Il profilo sociale del Comune di Montesilvano è il punto di partenza per un'analisi puntuale dei bisogni poiché consente di avere un quadro delle caratteristiche socio-demografiche del territorio, necessario per una programmazione dei servizi attenta ed efficace.

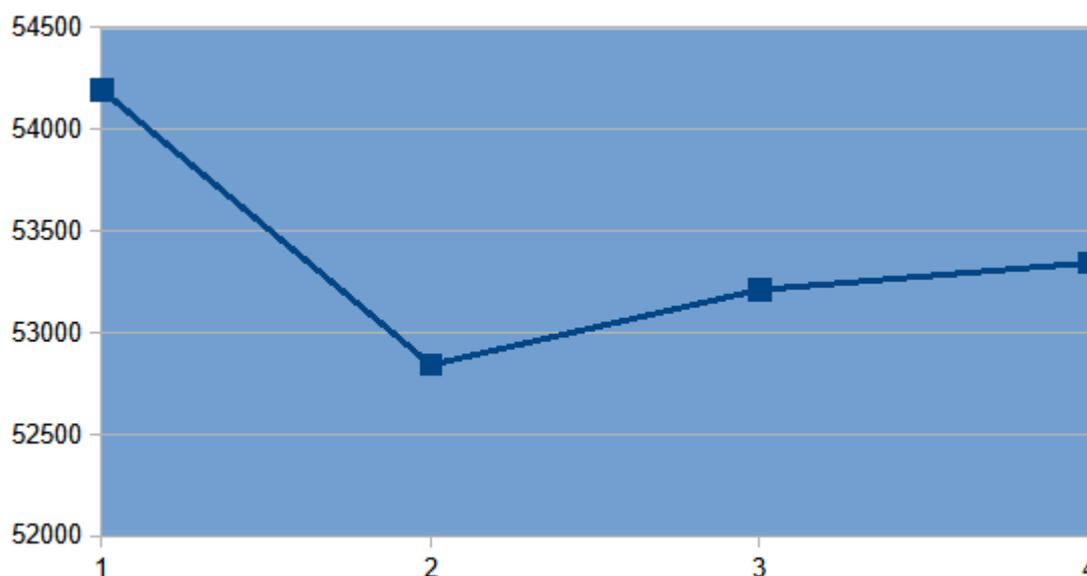
La popolazione del comune di Montesilvano negli anni di riferimento dello studio 2018-2021, contrariamente a quanto accaduto negli anni precedenti, ha subito una decrescita graduale seppur lieve. E' diminuita di 850 unità rispetto all'anno 2018, la popolazione totale è di 53344, di cui il 47,51% maschi e il 52,49% femmine. Rispetto all'anno precedente anno 2020, sia la popolazione maschile che quella femminile hanno fatto registrare un tasso di crescita seppur minimo. In termini di incidenza di genere sul totale della popolazione, le percentuali non sono mutate, persiste il trend in cui nelle fasce più giovani della popolazione si registra un'incidenza maggiore di maschi che si abbassa nelle fasce di popolazione oltre i 65 anni. Se si studia l'andamento della popolazione dal 2015 al 2020 si nota come il comune di Montesilvano abbia vissuto una decrescita nell'anno 2018 e poi una stabilizzazione, mentre la Regione Abruzzo ha vissuto una decrescita continua costante.

Tab. 1.1. POPOLAZIONE RESIDENTE NEL COMUNE DI MONTESILVANO - Anni 2018-2021

POPOLAZIONE TOTALE	POPOLAZIONE RESIDENTE	POPOLAZIONE RESIDENTE	POPOLAZIONE RESIDENTE
AL 1 GENNAIO 2018	AL 1 GENNAIO 2019	AL 1 GENNAIO 2020	AL 1 GENNAIO 2021
54194	52843	53212	53344

Fonte Istat

Tab. 1.2 VARIAZIONE DELLA POPOLAZIONE PERIODO 2018-2021



Tab.1.3 VARIAZIONE DELLA POPOLAZIONE AL 31 DICEMBRE. PERIODO 2015-2020.*Confronto con la Regione Abruzzo*

Anno	Popolazione	Variazione % su anno prec.	Variazione %su anno precedente Abruzzo
2015	53738	-	-
2016	54152	0,77	-0,5
2017	54194	0,08	-0,4
2018	52843	-2,49	-0,6
2019	53212	0,7	-0,4
2020	53344	0,25	-0,5

Fonte Istat

Tab. 1.4. POPOLAZIONE ANNO 2020

Popolazione al 1 gen.	53.212
Nati	418
Morti	525
Saldo Naturale	-107
Iscritti	2.126
Cancellati	1.887
Saldo Migratorio	+239
Saldo Totale	+132
Popolazione al 31° dic.	53.344

Fonte Istat

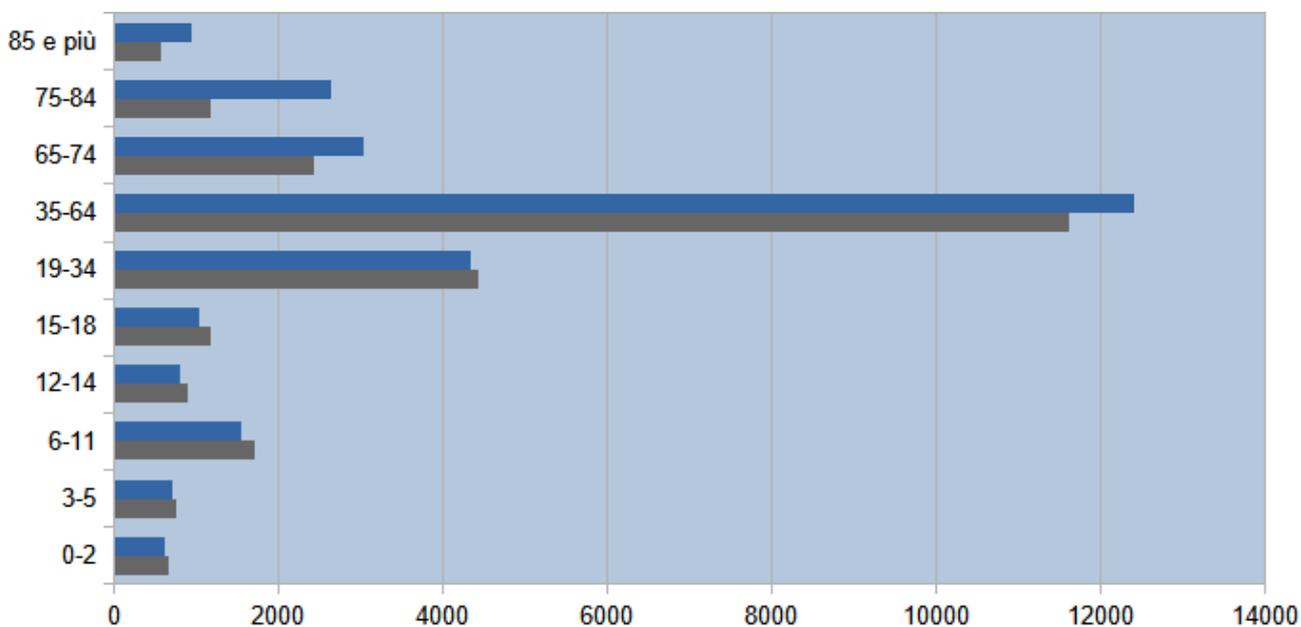
Tab.1.4 Distribuzione della popolazione per fascia d'età e genere - Anno 2021

Ambito distrettuale	Fasce d'età	totale	% sulla popolazione	Totale maschi	% dei maschi sulla popolazione	Totale femmine	% delle femmine sulla popolazione
Montesilvano	0-2	1270	2,38%	663	1,24%	607	1,13
	3-5	1445	2,70%	746	1,39%	699	1,31
	6-11	3231	6,05%	1690	3,16%	1541	2,88
	12-14	1679	3,14%	882	1,65%	797	1,49
	15-18	2189	4,10%	1174	2,2%	1015	1,9
	19-34	8740	16,38%	4421	8,28%	4319	8,09
	35-64	24012	45,01%	11609	21,76%	12403	23,25
	65-74	5463	10,24%	2428	4,55%	3035	5,68
	75-84	3804	7,17%	1168	2,18%	2636	4,94
	85 e più	1511	2,83%	568	1,06%	943	1,83
	totale	53344		25349		27995	

Fonte Istat

I minori rappresentano il 19% della popolazione totale.

Tab. 1.5 Anno 2021. Dettaglio della popolazione divisa per genere ed età



Fonte Istat

Tab.1.6 Distribuzione della popolazione per fascia d'età. Anni 2019-2020-2021

Fasce d'età	Totale popolazione Anno 2019	%sulla popolazione totale anno 2019	Totale popolazione Anno 2020	%sulla popolazione totale anno 2020	Totale popolazione Anno 2021	%sulla popolazione e totale anno 2021
Prima infanzia 0-3	1795	3,39	1735	3,28	1738	3,25
Bambini e preadolescenti 4-14	5909	11,18	5839	10,97	5887	11,03
Giovani 15-29	7985	15,11	8104	15,22	7974	14,94
Adulti 30-64	26879	50,86	27022	50,78	26967	50,55
Anziani 65 e oltre	10275	19,44	10512	19,75	10778	20,23

Fonte Istat

È possibile quindi attribuire la maggiore decrescita sia, come visto in precedenza, alla componente migratoria interna, ma anche e soprattutto a quella componente strutturale che identifica sul territorio regionale una maggiore incidenza di anziani e quindi un più alto “tasso di mortalità” (11,6 ogni 1.000 residenti, contro 11 dell'Italia, media 2016-2020) e un più basso “tasso di natalità” (7 ogni 1.000 residenti, contro 7,3 dell'Italia, media 2016-2020). Ai dati sopra citati si aggiunge poi il “saldo migratorio con l'estero”, anch'esso inferiore al dato nazionale (1,2 ogni 1.000 residenti, contro 1,4 dell'Italia, media 2016-2020) e un minor “numero medio di figli per donna”.

L'indice di vecchiaia pari al 141% conferma un invecchiamento della popolazione che cresce costantemente creando un indice di dipendenza pari al 52,7%, se si confronta tale dato con quello del 2015 si nota che l'indice è cresciuto del 17%.

Si associa un tasso di natalità che negli anni è diminuito del 25,17% se si confrontano gli anni dal 2002 al 2020, se si analizzano i dati degli anni 2019 e 2020 invece si nota una crescita del tasso di natalità del 3%.

La caratteristica strutturale demografica principale è rappresentata da una popolazione giovane con il 30% nella fascia di età da 0 a 29 anni.

Tab.1.7 Indicatori di struttura della Popolazione. Confronto Anno 2015- Anno 2020

Anno	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza anziani	Indice di dipendenza strutturale della popolazione attiva
2015	116	27,35	50
2020	141	30	52,7

Fonte Istat - Censimento permanente della popolazione della Regione Abruzzo. Anno 2020

l'indice di dipendenza strutturale ossia il rapporto tra la popolazione residente in età non attiva (0-14 e 65 e oltre) e la popolazione residente in età attiva (15-64) è del 52,7 in media con quello abruzzese, ma più alto di quello italiano

l'indice di vecchiaia e quello di dipendenza sono più bassi degli indici della regione e quello nazionale.

Tab 1.8 Tassi di natalità e mortalità. Anni 2019- 2020

Tasso natalità		Tasso di mortalità		Tasso migratorio interno		Tasso migratorio estero	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
7,6	7,85	7,5	9,85	0,45	4,8	3,02	2,1

Fonte Istat - Censimento permanente della popolazione della Regione Abruzzo. Anno 2020

Il tasso di natalità è più alto della regione Abruzzo che è del 6.4 e anche rispetto a quello italiano che è del 6.8, mentre il tasso di mortalità è più basso sia della regione sia rispetto al dato nazionale (12,6: anno di riferimento 2020).

Il tasso di mortalità è cresciuto in maniera importante del 23.85% negli ultimi due anni per gli effetti della pandemia.

La differenza tra il numero degli iscritti per trasferimento di residenza da altro Comune e il numero dei cancellati per trasferimento di residenza in altro Comune è cresciuta significativamente del 9% mentre il saldo migratorio estero è diminuito del 30%

Tab. 1.9 Indici di vecchiaia. Natalità e Mortalità confronto Anni 2002-2021

Anno	Indice di vecchiaia 1° gennaio	Indice di natalità (x 1.000 ab.) 1 gen-31 dic	Indice di mortalità (x 1.000 ab.) 1 gen-31 dic
2002	97,8	10,5	7,1
2003	100,2	10,9	6,9
2004	102,7	11	7,6
2005	105,2	10,4	7,4
2006	106	11,2	7,5
2007	108,3	11,1	7
2008	108,6	11,8	7,4
2009	108,2	11,2	7
2010	107,8	10,7	7,6
2011	109,6	10,5	7,7
2012	110,3	10,3	7,8
2013	113,8	10,3	7,8
2014	114,3	10	8,1

2015	116,9	9	8,7
2016	119,3	9,1	7,4
2017	123	8,4	8,1
2018	127,5	7,8	8,5
2019	133,4	7,6	7,5
2020	138,8	7,8	9,9
2021	141,4	nd	nd

Fonte Istat

Tab.1.10 Bilanci demografici. Anno 2018.2019.2020.2021

Bilancio demografico	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Popolazione totale	54194	52843	53212	53344
Nati	419	401	418	391
Morti	456	398	525	505
Saldo naturale	-37	3	-107	-110
Iscritti da altri comuni	1760	1835	1699	1620
Iscritti dall'estero	332	424	287	234
Altri iscritti		142	72	196
Saldo migratorio estero	215	215	112	n.d
Popolazione residente in convivenza al 31 dicembre	169	227	165	176
Numero di famiglie al 31 dicembre da censimento	22634	22925	24207	24251

Numero di convivenze al 31 dicembre	19	18	19	19
---	----	----	----	----

Numero medio di componenti	2,33	2.31	n.d	n.d
---	-------------	-------------	------------	------------

Fonti Istat e Anagrafe del Comune di Montesilvano

La maggior parte della popolazione vive in famiglia, secondo i dati disponibili nell'anno 2019 il numero di famiglie è 22925 cresciuto rispetto all'anno 2018, rimane stabile negli anni 2020 e 2021. il numero medio di componenti è sceso.

Il numero di convivenze si mantiene stabile negli anni.

L'invecchiamento della popolazione, la crescita della natalità, l'aumento delle separazioni e dei divorzi hanno modificato le strutture familiari; sono sempre più frequenti, infatti, nuclei monogenitoriali e coppie senza figli.

IMMIGRAZIONE

Tab 2.1 Popolazione straniera divisa per età Anni 2018-2019-2020-2021

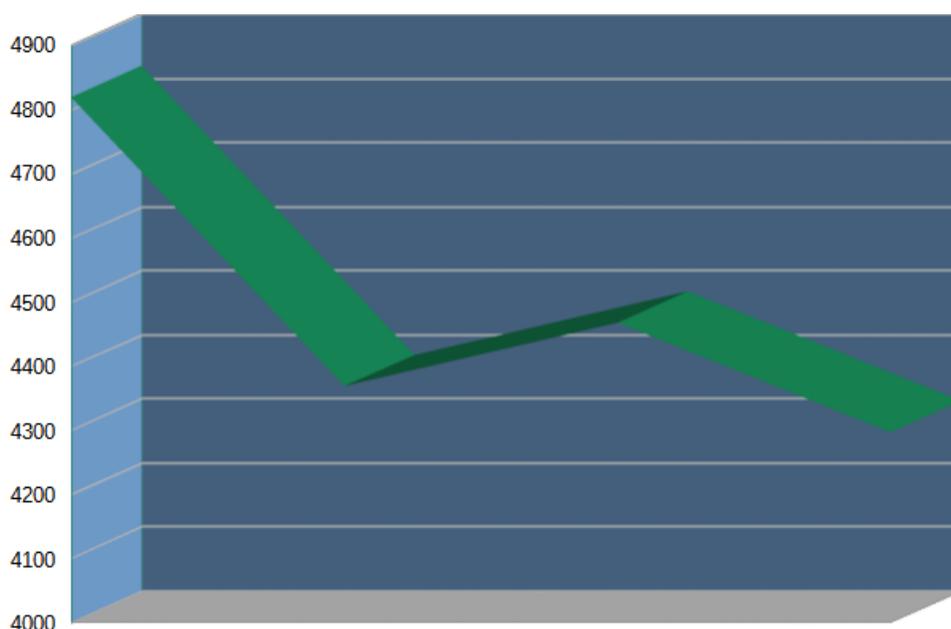
Età	Popolazione straniera totale	Popolazione straniera totale	Popolazione straniera totale	Popolazione straniera totale
	2018	2019	2020	2021
0-4	253	221	227	233
5-9	256	229	225	219
10-14	180	182	187	190
15-19	209	176	175	164
20-24	283	231	265	221
25-29	440	360	352	292
30-34	575	519	516	491
35-39	682	580	558	482
40-44	564	530	539	546
45-49	450	414	428	420
50-54	283	288	317	336
55-59	255	238	238	241
60-64	165	167	179	199
65-69	106	107	106	104
70-74	53	62	81	77
75-79	39	42	40	41
80-84	13	11	20	26
85-89	11	10	10	10
90-94	3	2	5	4
95-99	0	0	0	1
100	0	0	0	0
Totale	4820	4369	4468	4297

Fonte Istat

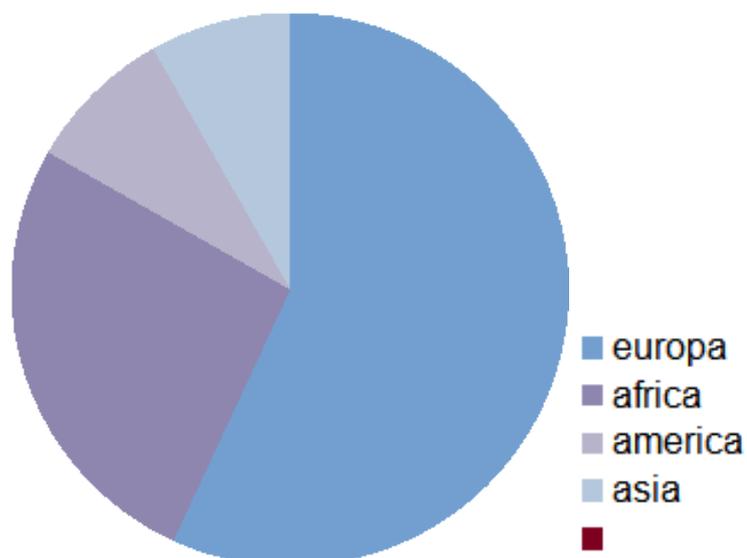
La popolazione di origine straniera residente nel Comune di Montesilvano al 31 dicembre 2021 è pari a 4.297 abitanti regolarmente soggiornanti, ossia 8% sul totale della popolazione;

la presenza degli stranieri è diminuita negli anni, dal 2018 al 2021 la popolazione ha subito una contrazione del 10%.

Tab 2.2 Popolazione straniera totale per Anni 2018.2019.2020.2021



2.3 Popolazione residente straniera distinta per Paesi di Provenienza. Anno 2021



Tab. 2.4 Dettaglio dei paesi di provenienza maggiormente rappresentativi dei cittadini stranieri residenti - Anno 2021

Paese di provenienza	Popolazione totale	Popolazione in percentuale
Romania	1029	0,2395
Senegal	484	0,1126
Ucraina	437	0,1017
Albania	363	0,0845
Nigeria	220	0,0512
Marocco	209	0,0486
Repubblica Popolare cinese	169	0,0393
Venezuela	106	0,0247
Federazione russa	99	0,023
Polonia	89	0,0207
Bulgaria	87	2,02
Tunisia	60	0,014
Brasile	60	0,014
Algeria	53	0,0123
Repubblica Dominicana	52	0,0121
Colombia	52	0,0121
Cuba	50	0,0116
Pakistan	46	0,0107
Bangladesh	32	0,0074
Eritrea	27	0,0063
Filippine	26	0,0061
Repubblica Islamica dell'Iran	23	0,0054
India	23	0,0054

Fonte Istat

La popolazione proveniente da Paesi EU è superiore rispetto a quella proveniente dai Paesi dell'Africa o dell'Asia, tale caratteristica è presente negli anni messi a confronto, ma la comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla Romania con il 23,9% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dal Senegal (11,3%) e dall'Ucraina (10,2%).

In Abruzzo la “**quota stranieri sul totale residenti**” è pari nel 2020 al 6,4%, contro 8,5% dell’Italia, con una crescita fino al 2014 e una sostanziale stabilità dal 2015 al 2020; questa analisi è valida anche per il territorio montesilvanese in cui il numero di stranieri si presenta stabile.

Tab 2.5 Dettaglio dei paesi di provenienza maggiormente rappresentativi dei cittadini stranieri residenti - Anno 2020

Paesi di provenienza	Presenza totale	Presenza %
Romania	1282	28,69%
Senegal	467	10,45%
Ucraina	414	9,27%
Albania	375	8,39%
Nigeria	227	5,08%
Marocco	195	4,36%
Repubblica Popolare Cinese	164	3,67%
Bulgaria	107	2,39%
Polonia	103	2,31%
Venezuela	96	2,15%
Federazione Russa	93	2,08%
Brasile	81	1,81%
Tunisia	60	1,34%
Algeria	48	1,07%
Cuba	46	1,03%
Repubblica Dominicana	43	0,96%
Colombia	38	0,85%
Pakistan	25	0,56%
Filippine	23	0,51%
Repubblica Islamica dell'Iran	21	0,47%
India	17	0,38%
Argentina	17	0,38%
Bangladesh	16	0,36%

Dimensione socio-economica del territorio

Il territorio di Montesilvano ha subito modifiche importanti nell’assetto socio-economico durante gli ultimi due anni caratterizzati dalla pandemia; periodo caratterizzato dal blocco delle attività sociali e

produttive interne, in particolare il turismo, che è il settore maggiormente impattato dalle misure di contenimento e che è tra le aree emergenti su cui si regge l'economia montesilvanese.

Il mercato del lavoro è stato fortemente condizionato dal 2020 dalla crisi pandemica e dall' aumento dei prezzi del carburante con un effetto valanga sui costi delle imprese e sulla spesa di consumatori; le grandi difficoltà dell'autotrasporto si estendono all'intera filiera agroalimentare, dai campi all'industria di trasformazione fino alla conservazione e alla distribuzione.

Molto penalizzate anche le attività di pesca con conseguenti sospensioni temporanee molto lunghe dei contratti.

Il target che si rivolge ai servizi è diventato più complesso e variegato alla luce dell'impatto gravissimo che i cambiamenti nella dimensione socio-economica hanno avuto e continuano ad avere sull'Italia e sul territorio regionale. Le incertezze derivanti dalla guerra in Ucraina, l'aumento dei prezzi dei beni di consumo, hanno provocato un blocco della crescita globale.

Dal 2020 la Regione Abruzzo ha vissuto un periodo di peggioramento del quadro occupazionale e anche il comune di Montesilvano non si è discostato molto da quello regionale essendo il tasso di occupazione diminuito su molti settori (turistico-alberghiero, ristorazione, pesca); il tasso di disoccupazione si avvicina a quello regionale dell'11,5% e ciò trascina chiaramente un aumento delle disuguaglianze nei redditi, nei consumi e nel risparmio dei cittadini;

L'analisi del contesto socio-economico, rispetto alla programmazione sociale precedente, deve tener conto dell'introduzione del RDC che chiaramente si muove in coerenza con gli indicatori di benessere socio-economico territoriali, in particolare la formazione e l'occupazione; l'incidenza del RdC si riduce all'aumentare dell'occupazione e dell'istruzione media della popolazione. Di seguito alcuni dati che ci descrivono numericamente il contesto socio-economico

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Tab. 1 POPOLAZIONE SUPERIORE AI 9 ANNI RESIDENTE PER GRADO DI ISTRUZIONE E CITTADINANZA

ANNO 2020

NESSUN TITOLO	LICENZA ELEMENTARE	LICENZA MEDIA	SECONDARIA DI II GRADO	TERZIARIO CON DOTTORATO DI RICERCA
---------------	--------------------	---------------	------------------------	------------------------------------

ITALIANI STRANIERI ITALIANI STRANIERI ITALIANI STRANIERI ITALIANI STRANIERI

1813	354	5887	424	11253	1236	18097	1342	8101	535
------	-----	------	-----	-------	------	-------	------	------	-----

Fonte Istat

Tab 1.2 POPOLAZIONE SUPERIORE AI 9 ANNI RESIDENTE PER GRADO DI ISTRUZIONE ANNO 2020

ANALFABETI	ALFABETI PRIVI DEL TITOLO	LICENZA ELEMENTARE	LICENZA MEDIA	SECONDARIA DI II GRADO	TERZIARIA DI I LIVELLO	TERZIARIA DI II LIVELLO	DOTTORATO ALLA RICERCA / ALTA
------------	---------------------------	--------------------	---------------	------------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------------

	DI STUDIO						FORMAZIONE
231	1936	6311	12489	19439	2019	6408	209

Fonte Istat

Il 2% della popolazione dai 9 anni in su presenta ancora una scarsa sufficienza di acquisizione delle competenze alfabetiche considerando anche il numero elevato di popolazione anziana, l'8,5% invece ha una formazione terziaria, mentre la maggior parte della popolazione ha una formazione di I e II grado.

LAVORO E OCCUPAZIONE

Il Comune di Montesilvano vive, in linea con le tendenze sulla disoccupazione della Regione Abruzzo, una fase di decrescita importante che riporta ad un tasso di disoccupazione all'11%, tasso che si era ridotto prima della pandemia. Il fabbisogno sociale si fotografa abbastanza realisticamente attraverso i dati provenienti dal Ministero del lavoro sul Reddito di cittadinanza. Il totale dei percettori del reddito dall'inizio del beneficio è 5034, di cui 2290 casi sono stati assegnati al servizio sociale professionale come si evince dalla piattaforma GEPI, il dato conferma la necessità di intervenire nella presa in carico complessa dell'utenza in svariate forme e dimensioni nella consapevolezza che tale politica di sostegno al reddito non possa prescindere dall'implementazione di un sistema trasversale di interventi integrati.

Tab. 1.3 Iscritti al centro per l'impiego Anno 2021

ISCRITTI AL CENTRO PER L'IMPIEGO	
6001	
DISOCCUPATI	INOCCUPATI
4943	1058

Fonte DPG Servizio CPI Pescara

Tab. 1.4 Tipologia dei contratti di lavoro attivati. Dati DPG Servizio CPI di Pescara. Anno 2021

TIPOLOGIA Contratti	
5287	
AVVIAMENTI A TEMPO DETERMINATO	AVVIAMENTI A TEMPO INDETERMINATO
4050	1237

Il dato che emerge è la temporaneità delle sistemazioni lavorative e la mancanza di certezze sulla propria situazione socio-economica con conseguente aumento della deprivazione economica e abitativa.

Tab. 1.5 Reddito di cittadinanza seguiti dal CPI e progetti utili alla collettività

PERCETTORI RDC	
	741
PUC PROGETTI UTILI ALLA COLLETTIVITÀ ATTIVATI	PUC ASSEGNATO NEL 2022 RELATIVI ALL'ANNO 2021
99	28
TOTALE PUC	
127	

Fonte DPG Servizio CPI Pescara

Strettamente connesso alle problematiche lavorative, sono il disagio economico e la povertà: sono aumentati in maniera esponenziale gli interventi emergenziali economici che nel 2021 contano 1700 prestazioni (sostegno economico, alimentare, buoni spesa, pacchi alimentari, ospitalità in dormitorio o in alberghi), l'emergenza abitativa si aggiunge al già delicato quadro di deprivazione.

Altro aspetto caratterizzante il contesto socio-economico è la conformazione della popolazione che ha come dato identificativo del territorio un indice di natalità che è in crescita negli ultimi due anni e un aumento del numero delle famiglie, d'altro canto vede anche l'aumento dell'indice di dipendenza strutturale che implica un significativo carico assistenziale degli anziani e delle persone non autosufficienti. Inoltre, seppure in diminuzione rispetto alla precedente programmazione, è presente una percentuale del 8% della popolazione totale.

L'ambito Ecad 18, dunque, presenta una dimensione variegata caratterizzata principalmente da:

- ❖ aumento del tasso di disoccupazione e riduzione degli impieghi a tempo indeterminato;
- ❖ aumento del disagio economico dovuto ad una riduzione del tasso di occupazione;
- ❖ disuguaglianza dei redditi e difficoltà crescente di accesso ai beni di consumo e ai servizi;
- ❖ crescita della popolazione fascia di età 0-3 anni e aumento delle famiglie con minori;
- ❖ aumento del tasso di dipendenza strutturale degli anziani e delle persone non autosufficienti.



Analisi dei fabbisogni sociali

Lo studio del profilo socio-demografico, i contributi del gruppo di piano e di tutti gli stakeholders intervenuti, gli assistenti sociali del servizio di segretariato sociale e del servizio sociale professionale hanno permesso l'individuazione attenta e puntuale dei bisogni del territorio.

I servizi di segretariato sociale accolgono circa 1500 utenti annualmente e sono i primi filtri di bisogni complessi sui quali strutturare interventi e che, pertanto, rappresentano nello studio del fabbisogno sociale un primo importante filtro.

Il servizio sociale professionale ha seguito nelle sue varie aree di intervento svariate tipologie di bisogno:

Tab.1 Numero utenza seguita per area di intervento

Area di intervento	Numero utenti	Nuclei familiari
Tutela minori	154 minori	
Inclusione sociale	144 minori	70 nuclei familiari
Anziani e disabili	81 prese in carico	

I fabbisogni sociali che si individuano come prioritari sono:

- gravi situazioni di emergenza abitativa e di estrema povertà:
- aumento delle famiglie con povertà educative e gravi conflittualità
- aumento delle famiglie e casi di maltrattamento ed incuria
- aumento del disagio giovanile nelle sue forme di dipendenza, microcriminalità, bullismo
- aumento del carico assistenziale della famiglia con anziani e disabili

Il Punto unico di accesso rappresenta uno sguardo privilegiato sui bisogni integrati socio-sanitari: sono stati 2047 gli interventi di valutazione integrata per la presa in carico delle necessità sanitarie e sociali:

- inserimento in Rsa;
- inserimento in strutture psichiatriche;
- interventi domiciliari integrati;
- dimissioni protette

AT 2 Disabilità e non autosufficienza – Prevenzione istituzionalizzazione ed invecchiamento attivo

TAB.1 INTERVENTI SOCIO-SANITARI. Anno 2021. Dati Asl

RICHIESTE PUA /UVM /EX ART.26	pervenute	valutate	prese in carico
AMBULATORIALI	311	178	148
RESIDENZIALI/ DCA	36	36	34
SEMIRESIDENZIALI	2	2	2
DOMICILIARI	46	46	46
PROROGHE EX:ART. 26			
AMBULATORIALI	535	535	513
AMBULATORIALI NPI	134	129	114

RESIDENZIALI	6	6	6
RESIDENZIALI/ DCA	32	32	12
SEMIRESIDENZIALI	0	0	0
DOMICILIARI	22	22	13
DIMISSIONI PROTETTE	27	27	27
CODICE 56	15	15	12
RICHIESTE VARIAZIONI PAI	24	24	24
VARIAZIONI PROGETTO PZ IN CARICO STRUTTURE	35	35	35
RICHIESTE SOCIALI			
VITA INDIPENDENTE	15	15	13
FONDO AUTOSUFFICIENZA	23	17	17
RICHIESTE RSA			
ANZIANI	75	72	59
RSA DISABILI ADULTI	0	0	0
PROROGHE RSA			
ANZIANI	177	172	165
RSA DISABILI ADULTI	10	10	10
RICHIESTE RP			
RP D.A.	5	1	1
RP ANZIANI	5	5	2
PSICHIATRICHE			
RICHIESTE INSERIMENTO	16	13	10
PROROGHE	41	30	29
EX ZUCCATELLI SUB- COMMISSARIO	27	27	27
ADI			
NUOVE RICHIESTE	709	700	671
PROROGHE	1044	1038	1004
INTEGRAZIONI PER FKT	78	71	61
INTEGRAZIONI PER INF.	86	81	73
CONSULENZE SPECIALISTICHE	68	66	60
PRELIEVO DOMICILIARE	17	15	14
TRASPORTO AMBULANZA	710	693	693

VENTILOTERAPIA	215	208	208
TOTALE	4676	4451	4216

L'invecchiamento della popolazione e il costante aumento delle patologie invalidanti rappresentano due caratteristiche sociali che hanno contraddistinto il fabbisogno in termini di assistenza e di servizi:

**Tab 2 Servizi a favore della non autosufficienza e della disabilità.
Anno 2021**

Assistenza domiciliare anziani	Assistenza domiciliare integrata	Assistenza domiciliare disabili	Home care premium	Fondo per la non autosufficienza
44	165	23	36	17

L'area della non autosufficienza presenta un target variegato di necessità:

- assistenza alla persona per il mantenimento dell'anziano nel proprio domicilio e prevenire l'istituzionalizzazione;
- assistenza integrata nelle dimissioni protette per favorire il reinserimento dell'anziano nella propria casa;
- assistenza alla vita indipendente delle persone con disabilità;
- sostegno ai caregivers familiari e sollievo del loro carico assistenziale.

In aumento le richieste relative all'inserimento di anziani non autosufficienti nelle strutture protette (RP) e nelle strutture socio-assistenziali con necessità di integrare le rette; la necessità di sostenere economicamente le situazioni con disabilità gravissima.

Tab.3 Assegni di cura per disabilità gravissima e compartecipazione alle rette

COMPARTECIPAZIONE RETTA anziani	COMPARTECIPAZIONE RETTA adulti	Assegni di cura	Malati in SLA
26	38	58	8

Tab.4 Dopo di Noi. Progetti attuati

Strutture convenzionate	Richieste pervenute	Progetti realizzabili	Inserimenti
3	7	4	2

Si evidenzia una carenza di strutture idonee all'accoglienza delle persone con disabilità che possano avere necessità ed urgenza di essere inseriti in progetti di vita al di fuori della famiglia.

CONTRASTO ALLE POVERTÀ E INCLUSIONE SOCIALE

L'emergenza abitativa risulta essere una delle problematiche maggiormente presenti che si manifesta in carenza di alloggi popolari e in una diffusa diffidenza da parte dei locatori ad affittare le

case a persone portatrici di vari bisogni sociali anche quando il loro percorso socio-economico sembra essere migliorato o in via di risoluzione. Il disagio abitativo si estende a tutti coloro che hanno sistemazioni insicure che sono a rischio di sfratto perché morosi incolpevoli o che hanno sistemazioni inadeguate e vivono in abitazioni che non rispondono agli standard abitativi comuni.

Tab 1.1 Iscritti all'anagrafe con residenza fittizia. Fonte Anagrafe Comune di Montesilvano

SENZA FISSA DIMORA	2017	2021
NUMERO ABITANTI IN VIA DELLA SPERANZA CON RESIDENZA FITTIZIA	39	93

Tab. 1.2 Emergenza abitativa. Anno 2022 (dicembre 2021-settembre 2022)

Persone o famiglie in attesa di alloggio	47 persone 12 famiglie
Famiglie in alloggi comunali	54
Ospiti di co-housing	5
Ospiti ospiti in albergo	31
Alloggi assegnati Ater	315
persone/famiglie in attesa degli alloggi ERP	98

Fonte: Dati servizi sociali. Ater

Indicatori della grave emergenza economica sono gli interventi di pronto intervento sociale effettuati negli ultimi due anni e gli accessi ai servizi gestiti dalla Caritas.

Tab.2.1 Interventi Pis. Numero di accessi divisi per genere e nazionalità al Servizio di pronto intervento sociale. Anni 2020-2021

Utenti	Anno 2020		Anno 2021	
	M	F	M	F
Genere	46	164	85	112
Stranieri	101		62	

Fonti: Caritas Pescara

Tab.2.2 Tipologia di interventi PIS per anno 2020-2021

Tipologie di intervento	Numero di interventi	Numero di interventi
	2020	2021
Pagamento bollette	166	192

Pagamento affitti	84	87
Pagamento pernottamenti	62	29
Contributi vari	55	35
Totale interventi	367	343

Tab 2.3 Utenti seguiti dai servizi CARITAS Anno 2021:

Centro d'Ascolto diocesano; Emporio della Solidarietà; Mensa Casa della Solidarietà; Dormitorio Cittadella dell'Accoglienza; altri centri e servizi.

	ITALIANI/E	STRANIERI/E	Totale
UOMINI	147	80	227
DONNE	132	91	223
Totale	279	171	450

. 2.4 Utenti seguiti dai servizi CARITAS divisi per età. Anno 2021

FASCE D'ETA'			
	UOMINI	DONNE	Totale
19-24 anni	12	9	21
25-34 anni	32	42	74
35-44 anni	52	74	126
45-54 anni	58	44	102
55-64 anni	50	32	82
65-74 anni	15	17	32
75 e oltre	8	5	13
Totale	227	223	450

I residenti e i domiciliati a Montesilvano corrispondono al 22% del totale accolti; in media ogni accolto è portatore di 3,5 bisogni.

I principali bisogni rilevati:

1. 83,5% la mancanza o un'occupazione precaria
2. 64% problematiche familiari,
3. 28,5% problematiche abitative
4. 22,5% problemi di salute

Gli interventi del Pis sono ancora più importanti numericamente nel 2022 infatti il totale degli interventi PIS

→ nel periodo GENNAIO-SETTEMBRE 2022 è 387-----INTERVENTI PIS 2021: TOTALE 343

Tab 2. 5 Buoni acquisti consegnati-pacchi alimentari-trasporto sociale

Tipologie di intervento	Numero di interventi 2021	Numero di interventi 2022 (genn-giu)
Pacchi alimentari	179	83
Utenti beneficiari buoni	284	156
Buoni acquisto c/o supermercati	613 (dic.2021 aprile 2022)	287 (maggio-ott 2022)
Trasporti sociali	98	

Tab. 1.6 Progetto PaiS. Utenti in carico ai servizi sociali professionali per i quali è stato sviluppato un patto di inclusione sociale.

Numero percettori RDC a altri indigenti in carico al servizio sociale	Stranieri	disabili	Inattivi	disoccupati
1375	362	86	980	395
Fascia di età 0-3	Fascia di età 4-15	Fascia di età 16-24	Fascia di età 25-54	Fascia di età oltre 54 anni
45	228	155	592	356
Grado di istruzione pre-scolare e primaria	Scuola media inferiore	Scuola superiore di II grado	Istruzione terziaria	Nessun titolo di studio
373	554	321	24	105

Fonte Monitoraggio PaiS Anno 2020-2021

I dati confermano, dunque, che i percettori del reddito di cittadinanza sono portatori di bisogni complessi di natura lavorativa, di salute, abitativa, educativa; l'esperienza del progetto Pais 2019 e il numero dei patti di inclusione sottoscritti dimostrano che il bisogno economico è il principale indicatore di un fenomeno sociale che vede nella fascia di età lavorativa una percentuale di persone inattive molto significativa alla quale corrisponde una formazione scolastica di base. Il titolo di studio sembra influenzare molto il percorso lavorativo.

La presa in carico del bisogno di inserimento lavorativo, attuata anche attraverso tirocini di inclusione, conferma l'urgenza di efficientare un sistema di welfare integrativo che si occupi stabilmente di attuare politiche di inserimento lavorativo e azioni di supporto integrate e condivise.

Da sett.2021 si è creato un sistema di accoglienza di n°33 **Aziende Ospitanti** candidate ed ammesse. I **tirocini di inclusione** attivati sono stati in tot. **N.62**, nello specifico:

- ★ i Tirocini di Inclusione attivati per i beneficiari del SAI MSNA sono n.2
- ★ i Tirocini di Inclusione attivati per i beneficiari del SAI Ord. sono n.8
- ★ i Tirocini di inclusione attivati per i percettori del reddito di Cittadinanza sono n.34

Tali interventi sono finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia e alla riabilitazione di soggetti fragili attraverso l'orientamento, la formazione e l'inserimento lavorativo, pertanto la presa in carico ha garantito l'invio a specifici corsi di orientamento al lavoro o corsi di formazione veri e propri. Alcuni tirocini si sono trasformati in contratti di lavoro a tempo determinato e indeterminato, seppur

in un numero limitato.

AT 4 e 6 FAMIGLIA, DIRITTI E TUTELA MINORI, CHILD GUARANTEE, ADOLESCENTI

La famiglia risulta essere il fulcro di bisogni e di interventi perché è il contenitore in cui trasversalmente si incrociano problematiche sociali, economiche, psicologiche, educative, assistenziali.

Tab.4.1 minori e disabili seguiti dal servizio domiciliare educativo divisi per tipologia di servizio

Tipologia di servizio	Numero dei beneficiari
Minori con disabilità	14
Minori seguiti con il progetto HCP educativo per i disabili in situazione di gravità	4
minori seguiti dal servizio sociale professionale Tutela minori su richiesta del tribunale dei minorenni	2
Minori con disagio segnalati dal servizio di Neuropsichiatria infantile	5
totale	25

Tab. 4.2 Giovani Adulti seguiti dal servizio educativo domiciliare disabili

Tipologia di servizio	Numero dei beneficiari
Maggiorenni con disabilità	5
Maggiorenni seguiti con il progetto HCP educativo per i disabili in situazione di gravità	2
minori con disabilità che utilizzano il trasporto scolastico	8

Tab.4.3 Principali problematiche educative sui 25 assistiti dell'assistenza domiciliare educativa minori e disabili

Principali problematiche riscontrate
Fragilità scolastica
Fragilità educativa
Negligenza nelle capacità di accudimento
Fragilità di relazioni e di confronto tra generazioni
Fragilità di inserimento con il contesto extrafamiliare
Fragilità economica

Per quanto concerne in particolare i Minori residenti a Montesilvano seguiti dal Servizio U.O. di Neuropsichiatria infantile di Pescara (prima visita NPI e apertura cartella), si registra un trend di crescita rilevante rispetto agli accessi al servizio degli anni precedenti:

Tab. 4.4 Utenti in carico al servizio di Neuropsichiatria Infantile. Alunni con disabilità con GLO e assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione -Anno 2021

Utenti in carico al servizio di neuropsichiatria infantile	113
Alunni con disabilità assistiti	113

I principali disturbi riscontrati nei minori dal servizio di Neuropsichiatria Infantile:

- Disturbi d'ansia
- Disturbi legati allo stress
- Disturbi dell'umore
- Disturbo ossessivo-compulsivo
- Disturbi del comportamento dirompente (p. es., disturbo da deficit di attenzione/iperattività, disturbo di condotta, e disturbo oppositivo provocatorio)
- Schizofrenia e disturbi psicotici correlati sono molto meno frequenti.

Tab. 4.5 Utenti seguiti dal SER.D Anno 2021

Utenti servizio tossicodipendenze residenti nel Comune di Montesilvano	Maschi		Femmine		totale	
	Italiani	Stranieri	Italiane	Straniere	Italiani	Stranieri
Under 18	1	/	/	/	1	/
18-35	24	3	7	/	31	3
36-50	45	2	9	1	54	3
51-65	21	1	6	/	27	1
Over 65	/	/	/	/	/	/

Dati Ser.d

Tab. 4.6 Minori residenti nel Comune di Montesilvano presi in carico e seguiti dal U.S.S.M del dipartimento di giustizia minorile - Dati U.S.S.M

Minori residenti presi in carico U.S.S.M del dipartimento di giustizia minorile	2019	2020	2021
Maschi italiani	26	27	30
Maschi stranieri	2	6	7
Femmine italiane	2	2	3
Femmine straniere	/	1	1
Totali	30	36	41

Tab. 4.7 Minori in carico ai servizi sociali. Anni 2021. Dati Servizio Sociale minorenni

Servizio	Numeri famiglie e minori seguiti
----------	----------------------------------

Adozioni	10 famiglie
Affido	2 famiglie
Interventi sui minori per contrasto alla violenza	150
Prevenzione allontanamento e istituzionalizzazione	4
Interventi Careleavers	2 neo maggiorenni
Sportello psicologico	79
Minori allontanati dalle famiglie e ospiti in strutture comunitarie	26
Comunità educativa per minori Antares	8
Minori stranieri non accompagnati	52

Principali aree di bisogno adolescenti

Le principali problematiche legate al disagio giovanile sono:

- Aumento del numero di minori ed adolescenti segnalati dalla procura della repubblica presso il Tribunale dei Minorenni, presi in carico e seguiti dall'USSM ufficio Servizio Sociale Per i Minorenni d'Abruzzo del Dipartimento di Giustizia Minorile;
- Rilevante e significativo numero di utenti Tossicodipendenti presi in carico dal Ser.D di Pescara e dal Ser.D di Tocco da Casauria, concentrati particolarmente nelle fasce d'età 18 – 35 anni;
- Aumento del disagio giovanile che si esprime con l'aumento dei casi di giovani in carico ai servizi per le dipendenze, microcriminalità giovanile/vandalismo, bullismo, abbandono degli studi/dispersione scolastica.

Il servizio di sportello psicologico, quale interessante testimone privilegiato del bisogno trasversale delle famiglie, hanno svolto:

- **n. 134** interventi di tipo psico-sociale;
- **n. 112** interventi psico-educazionale a sostegno della genitorialità fragile;
- **n. 07** interventi psico-valutativi con coniuge maltrattante, di contrasto alla violenza domestica;
- **n. 03** interventi di informazione, valutazione e inserimento di nuclei familiari che si sono proposti per l'Affido Familiare;
- **n. 57** interventi di sostegno ai nuclei con affido familiare in corso;
- **n. 59** interventi di sostegno psicologico;
- **n. 87** colloqui di sostegno alle Donne vittima di violenza;
- **n. 11** colloqui di mediazione;
- **n. 36** colloqui con operatori della rete psico-socio-sanitaria;
- **n. 05** visite domiciliari/casa famiglia;
- **n. 02** udienze in modalità telematica con il Tribunale Minori (BA);
- **n. 32** équipe psico-sociali con Servizio Tutela Minori.

Pertanto il disagio prevalente si riferisce a:

- maltrattamenti in famiglia (psicologici, fisici, verbali)
- ansia generalizzata, attacchi di panico e vissuti depressivi legati alla pandemia ed al lockdown;
- disagio psico-sociale riferibile alla perdita del lavoro e alla precarietà delle condizioni di vita;
- disagio psicologico legato al ritiro sociale e alla marginalità;
- fragilità educativa di genitori con minori dai bisogni speciali e non;
- conflitto familiare legato al disagio mentale e/o a forme di dipendenza;
- conflitto tra genitori e figli adolescenti con saltuaria frequenza scolastica e a rischio di devianza;
- difficoltà nella gestione educativa dei minori, necessità di psicoeducazione;
- difficoltà di gestione psicoeducativa di minori in affido familiare.

AT 7 EMPOWERMENT FEMMINILE, CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE E PRIMA INFANZIA

Le problematiche di povertà assoluta delle famiglie si rintracciano purtroppo anche nella prima infanzia, le condizioni dei minori sono peggiorate per i bambini dai 4 ai 6 anni nel centro Italia rispetto al dato nazionale che dal 2020 rimane stabile.

Dal progetto Pais si evidenzia che le famiglie che percepiscono il reddito di cittadinanza prese in carico dai servizi sociali professionali comunali hanno per il 19% hanno figli minori e il 20% di tale valore è formato da minori da 0 ai 3 anni.

L'infanzia rappresenta un target su cui intervenire in maniera completa e trasversale anche per quanto riguarda la conciliazione lavoro e tempi di accudimento che rappresenta un fabbisogno importante del territorio, a dimostrazione sono il numero di richieste arrivate per l'inserimento agli asili nido: 118 per i comunali e 51 richieste di accessi ai bonus nidi.

La violenza di genere e la violenza in famiglia nelle sue varie forme fisiche, psicologiche, economiche, di stalking rappresentano un'altra problematica ancora sommersa, ma che grazie allo sportello antiviolenza comincia ad emergere e sulla quale sono stati svolti interventi specialistici che sono da potenziare ed integrare con il potenziamento del centro e la strutturazione di interventi di protezione-accoglienza in collaborazione con il terzo settore.

Lo sportello antiviolenza ha seguito 14 donne:
--

n.8 nuovi accessi

n.6 già in carico dal 2020

L'attuale sistema di offerta

Si propone un quadro sintetico dei servizi attivati per aree tematiche nel corso della precedente programmazione distrettuale sociale e delle principali azioni multifondo messe in campo:

→ LIVELLI ESSENZIALI DI SERVIZIO:

- ★ **SEGRETARIATO SOCIALE:** servizio implementato con n°2 front office con n°4 assistenti sociali aperti al pubblico dal lunedì al venerdì: n°1500 utenza media annuale;
- ★ **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE:** n°14 assistenti sociali, utenza media annuale n°150 minori, n°70 nuclei familiari, n°80 anziani, n°130 disabili, n°300 persone prese in carico di persone in situazione di povertà;
- ★ **PUNTO UNICO DI ACCESSO e UVM:** n°3 assistenti sociali, n°1 psicologo, n°1 educatori professionali, n°3300 prese in carico con l'unità di valutazione multidimensionale;

→ INCLUSIONE SOCIALE:

- ★ **PUNTO INCLUSIONE SOCIALE:** n°6 assistenti sociali: n°1375 Pais, n°41 progetti di sostegno all'autonomia abitativa, n°78 prese in carico socio-lavorative, n°20 tirocini TINA;
- ★ servizio di mediazione culturale presso le scuole di ogni ordine e grado;

→ AREA MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE

- ★ **SPAZIO FAMIGLIA:** servizio di recente implementazione con servizio di mediazione familiare, incontri protetti, polo educativo
- ★ Comunità educativa minori Antares- minori accolti n°8- n°1 assistente sociale- n°5 educatori- n°7 operatori socio-sanitari- n°2 ausiliari;
- ★ rette per prestazioni residenziali minori: n°26 minori
- ★ Servizi per l'istruzione: vigilanza pre e post scuola, trasporto, refezione, rimborso libri di testo;
- ★ contributi alle associazioni per le attività estive
- ★ assistenza domiciliare socio-educativa e sostegno psico-pedagogico: n°23 beneficiari- n°10 educatori
- ★ affido familiare- n°1 assistente sociale-n°1 psicologo
- ★ asili nido: n°2 asili nido 75 posti- n°1 coordinatore pedagogo territoriale- n°18 educatori

→ AREA ANZIANI, NON AUTOSUFFICIENZA E DISABILITA'

- ★ **SAD, HOME CARE PREMIUM, ADI:** servizi di domiciliarità a favore della popolazione anziana e disabile anche in integrazione con il distretto sanitario di base: n°80 anziani beneficiari;
- ★ **SERVIZI per l'autonomia e la comunicazione agli alunni con disabilità:** n°130 alunni;
- ★ 58 assegni di cura;
- ★ progetti per la vita indipendente: n°13 beneficiari;
- ★ progetti per il dopo di noi: 2 beneficiari;
- ★ 68 integrazioni alle rette per anziani e gli adulti con disabilità accolti in strutture residenziali;
- ★ borse lavoro per la disabilità mentale: n°2 beneficiari;
- ★ trasporto scolastico alunni con disabilità: n°24 beneficiari;

→ SISTEMA DI ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE IMMIGRATI:

- ★ Sistema di accoglienza minori stranieri non accompagnati: 9 strutture a carattere comunitario, n°1 struttura di sgancio per i neo maggiorenni: n°6 assistenti sociali, n°8 educatori
- ★ Sistema di accoglienza adulti: n°60 adulti, n°19 unità abitative, n°3 assistenti sociali, n°5 ausiliari

- ★ servizio di inclusione: n°1 assistente sociale operatore legale, n°1 assistente sociale per l'inclusione lavorativa
- ★ servizio di mediazione interculturale e sostegno psicologico: n°7 mediatori interculturali, n°2 psicologi e n°1 psicologo supervisore
- ★ insegnamento della lingua italiana: n°2 insegnanti

Valutazione ex post della precedente programmazione

La programmazione del triennio 2016/2018 e la programmazione intersettoriale dei servizi previsto fino all'anno 2021 hanno individuato alcuni principali obiettivi e attuato alcune importanti strategie; sono stati rilevati punti di forza quali:

- miglioramento della presa in carico del bisogno tout court;
- potenziamento del sistema di integrazione socio-sanitaria;
- implementazione di servizi innovativi per l'inclusione sociale.

In linea generale, quale dato positivo, si è rilevato un progressivo aumento di servizi ed una loro migliore organizzazione, ma è necessario potenziare:

- la co-progettazione di servizi ed interventi su varie tematiche con enti del terzo settore;
- i servizi semiresidenziali per persone con disabilità;
- il consolidamento di modalità organizzative per l'integrazione socio-sanitaria;
- il consolidamento di modalità organizzative per migliorare il rapporto scuola-territorio, lavoro-formazione-inclusione.

obiettivi essenziali di servizio	
Segretariato sociale	L'ECAD n.18 Montesilvano ha raggiunto a decorrere dal 2021 il livello essenziale delle prestazioni di assistenza sociale definito dalla L.178/2020 art.1 c.797, obiettivo di copertura 1 assistente sociale ogni ogni 4.000 abitanti. E' stato pertanto potenziato ed efficientato il sistema di accesso ai servizi: segretariato sociale e PUA E' stato inoltre implementato un sistema informativo (SI-CARE) per la gestione informatizzata delle cartelle sociali e modulistica di accesso (cartella sociale informatizzata)
Servizio Sociale professionale Potenziare ed efficientare le procedure di accesso per la presa in carico	L'ECAD n.18 Montesilvano ha raggiunto a decorrere dal 2021 il livello essenziale delle prestazioni di assistenza sociale definito dalla L.178/2020 art.1 c.797, obiettivo di copertura 1 assistente sociale ogni ogni 4.000 abitanti. E' stato pertanto potenziato ed efficientato il sistema dei servizi di presa in carico con le relative procedure di accesso e PAI / PEI con

		l'implementazione del lavoro in equipe multidimensionale.
Obiettivi strategia per le persone con disabilità interventi e servizi per la non autosufficienza		Risultati raggiunti
Efficientamento della rete territoriale già operativa (PUA, ADI, UVM, Dimissioni Protette, interventi integrati in ambito domiciliare e scolastico per minori, famiglia ed alunni diversamente abili L. 104/92),		Inserimento stabile di n.3 assistenti sociali nel distretto sanitario di base 1 psicologo ed 1 educatore aumento significativo delle prese in carico integrate;
Favorire, ove possibile, la de-istituzionalizzazione e la permanenza a domicilio delle persone disabili, incrementando e riqualificando con previsione di figure specialistiche (OSA e OSS) i servizi di assistenza domiciliare e di assistenza domiciliare integrata e la continuità assistenziale		Assunzione di operatori socio-sanitari da inserire a domicilio Strutturazione di progetti di intervento individualizzati ed integrati a domicilio
Favorire la deistituzionalizzazione degli anziani		Aumento significativo di interventi in ADI
Migliorare le strategie di inserimento socio-lavorativo delle persone disabili		Attivato un servizio di inclusione lavorativa stabilmente inserito nel PUNTO INCLUSIONE SOCIALE DI MONTESILVANO Interventi in collaborazione con il D.S.M. (SIGAD) per l'inclusione socio lavorativa di persone con disabilità neuro- psichica e spettro autistico)
Favorire la comunicazione e l'autonomia degli studenti disabili		Aumento significativo degli alunni con disabilità seguiti dall'assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione Partecipazione stabile del coordinatore del servizio nei GLO. Garantito il trasporto
Favorire azioni che promuovano la reale socializzazione ed integrazione dei disabili		Realizzati interventi in collaborazione con le associazioni Spiaggia senza barriere
Garantire una risposta assistenziale per gli anziani che non possono rimanere nel proprio domicilio		Aumento degli interventi di integrazione per le rette di accoglienza in strutture
Attuare strategie per l'invecchiamento attivo		Università della terza età, interventi di sostegno alle associazioni
Asse tematico Inclusione sociale e povertà		
obiettivi		risultati raggiunti
Garantire su tutto il territorio lo sviluppo di sostegno al reddito accompagnati da servizi di inclusione		Creazione del punto di inclusione dove confluiscono il segretariato sociale e servizio sociale professionale distinti per

<p>sociale di tipo multidimensionale</p>	<p>aree tematiche e di intervento inclusivo: lavoro, emergenze abitative, pronto intervento sociale.</p> <p>Rete pis strutturata e radicata con procedure precise e funzionali</p> <p>Formalizzati accordi per inserimento formativo e lavorativo</p> <p>Preso in carico dei percettori del RDC</p> <p>Gestione dei PUC</p>
<p>Asse tematico Famiglia, sostegno alla genitorialità, prevenzione della violenza domestica, prima infanzia adolescenza</p>	
<p>obiettivi</p> <p>Potenziare i servizi per la prima infanzia;</p> <p>-Potenziare i servizi di prevenzione ed intervento domiciliare in favore di nuclei familiari con minori che vivono condizione di disagio, marginalità, conflittualità;</p> <p>- Sviluppare servizi di socializzazione pomeridiana, in rete con le Istituzioni scolastiche e le associazioni locali, per la gestione educativa del tempo libero dei bambini e dei ragazzi;</p> <p>- Incrementare le politiche di contrasto al fenomeno di violenza, violenza domestica ai danni delle donne, bambini, child abuse,</p> <p>- Sostenere le famiglie conflittuali e in stato di disagio, attraverso servizi integrati, di supporto, sostegno e mediazione;</p> <p>- Sostenere l'integrazione delle famiglie e dei minori stranieri, attraverso servizi di supporto, sostegno e mediazione culturale;</p>	<p>aumentati i posti dei nidi comunali e potenziato il servizio</p> <p>implementato uno spazio famiglia multidimensionale con servizi di mediazione familiare, sostegno alla genitorialità psicologico ed educativo</p> <p>potenziato il servizio domiciliare</p> <p>implementato un servizio antiviolenza con personale specialistico</p> <p>potenziato il servizio sociale tutela minori</p> <p>long list di associazioni per le attività extra pomeridiane</p> <p>implementazione di un servizio di mediazione nelle scuole</p>

Quadro delle principali criticità e prospettive di miglioramento

Il piano sociale distrettuale 2016-2018 ha sviluppato una rete di servizi che per molti aspetti si è rivelata un efficace sistema al quale connettere tutti gli interventi che si sono aggiunti ed integrati negli anni di proroga del suddetto piano; un punto di partenza che è risultato prezioso a tal punto da aver garantito tutti i livelli essenziali delle prestazioni sociali e potenziato i servizi domiciliari con differenti target di utenza e i servizi di integrazione alla disabilità.

Il sistema dei servizi sociali del Comune di Montesilvano è assicurato da una impalcatura complessa in cui il piano sociale distrettuale occupa una parte, pertanto la valutazione dello stesso non può prescindere da tutti i finanziamenti che negli anni si sono ad esso integrati.

Ciò permette di fare un'analisi maggiormente veritiera delle criticità emerse dalla precedente programmazione alla luce dei fabbisogni sociali individuati dal percorso di programmazione del piano sociale distrettuale 2022-2024 e individuare le prospettive di miglioramento:

- ❖ aumento delle famiglie in situazione di povertà assoluta e relativa a causa delle problematiche lavorative e post-pandemia
- ❖ aumento delle fragilità educative in famiglia accompagnate da violenze domestiche;
- ❖ aumento del disagio giovanile e dei reati ad esso connessi e alle dipendenze;
- ❖ aumento della emergenza abitativa: sempre più frequenti le famiglie che a causa della instabilità lavorativa non possono pagare regolarmente affitti o mutui;
- ❖ sempre crescente isolamento delle persone con disabilità psichica o con patologie psichiatriche;
- ❖ crescita della popolazione anziana e conseguente aumento della non autosufficienza;
- ❖ crescita delle istituzionalizzazioni degli anziani e delle persone con disabilità;
- ❖ ridotte le esperienze di vita di indipendente per le persone con disabilità;
- ❖ ridotti gli interventi integrati domiciliari con il servizio sanitario nazionale e i distretti di base;

pertanto si rende necessario intervenire:

- ★ potenziando tutti i servizi di pronto intervento sociale, attivare un sistema di sostegno alimentare, di voucher di beni materiali e servizi di presa in carico lavorativa, abitativa in tutte le sue forme emergenziali e non;
- ★ migliorando la presa in carico delle famiglie con l'ulteriore potenziamento del servizio sociale professionale e l'implementazione di spazi pensati ad hoc per intervenire concretamente sulle problematiche di mediazione sociale e familiare, sulle povertà educative, sulla violenza di genere, ecc;
- ★ implementando servizi per i giovani con la configurazione di centri di aggregazione giovanile in accordo con il terzo settore e in integrazione a tutti i fondi previsti dalla programmazione nazionale, europea;
- ★ migliorando l'integrazione socio-sanitaria nelle svariate aree di intervento in cui è previsto trasversalmente l'impiego di risorse sociali e sanitarie insieme;
- ★ attivando forme di housing first, sociale e forme di accoglienza per la vita indipendente.
- ★ promuovendo l'intercultura e potenziando i servizi di integrazione.