

**2018-  
2020**

Rip. Servizi alla Persona  
Ufficio di Piano



**COMUNE DI BARI**

**[PIANO SOCIALE DI ZONA  
AMBITO TERRITORIALE DI BARI  
2018 – 2020]**

## **INDICE DEL PIANO SOCIALE DI ZONA**

### **0.INTRODUZIONE**

0.1 IL CICLO DI VITA DEL PIANO SOCIALE DI ZONA. DAL III AL IV CICLO DI PROGRAMMAZIONE IL PERCORSO DI CONCERTAZIONE E DI PROGRAMMAZIONE PARTECIPATA

ALLEGATI (ai sensi dell'art.16 del R. Reg.n. 4/2007)

- copia dell'avviso di avvio del percorso di progettazione partecipata per la stesura del Piano rivolto alle organizzazioni del Terzo Settore
- copia della nota di convocazione del tavolo di concertazione con le OO.SS. e sintesi dei verbali delle riunioni del tavolo di concertazione
- prospetto di sintesi delle proposte raccolte e degli esiti valutativi (proposta accolta, rigettata, rielaborata)
- protocollo di intesa tra Comuni associati e OO.SS. su strumenti e metodi per l'attuazione e la valutazione partecipata del PdZ
- elenco dei Patti di partecipazione sottoscritti con le realtà del Terzo Settore e del privato attivo sul territorio

### **CAP. I ANALISI DEL CONTESTO SOCIO DEMOGRAFICO E DEL SISTEMA DI OFFERTA DEI SERVIZI**

1.1 DINAMICHE DEMOGRAFICHE E EVOLUZIONE DELLA DOMANDA SOCIALE

1.2 LA DOTAZIONE INFRASTRUTTURALE DI SERVIZI SOCIALI, SOCIOEDUCATIVI E SOCIOSANITARI

1.3 L'ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI OBIETTIVI DI SERVIZIO PER IL WELFARE TERRITORIALE TRA IL 2014 E IL 2017

1.4 L'ATTUAZIONE ECONOMICO\_FINANZIARIA E CAPACITÀ DI COFINANZIAMENTO DEI COMUNI

1.5 BUONE PRATICHE E CANTIERI DI INNOVAZIONE AVVIATI

ALLEGATI

- Quadri riassuntivi della spesa sociale 2014/2017
- Quadro riassuntivo dei servizi attivati dall'Ambito nel PdZ 2014/2017

### **CAP. II – LE PRIORITÀ STRATEGICHE PER UN WELFARE LOCALE INCLUSIVO**

2.1 LA STRATEGIA DELL'AMBITO TERRITORIALE PER IL CONSOLIDAMENTO DEL SISTEMA DI WELFARE LOCALE

- I servizi per la prima infanzia e la conciliazione dei tempi
- Il sostegno della genitorialità e la tutela dei diritti dei minori
- La cultura dell'accoglienza e il contrasto delle marginalità sociali
- I servizi e gli interventi per le povertà estreme e per il contrasto delle nuove povertà
- La rete dei servizi per la presa in carico integrata delle non autosufficienze
- Il contrasto del maltrattamento e della violenza
- La prevenzione delle dipendenze patologiche

2.2 QUADRO SINOTTICO: OBIETTIVI DI SERVIZIO PER UN WELFARE SOSTENIBILE

2.3 IL RACCORDO TRA LA PROGRAMMAZIONE ORDINARIA E LE RISORSE AGGIUNTIVE

- Le azioni da realizzare con il Piano di Intervento PAC Infanzia – I e II riparto

- Le azioni da realizzare con il Piano di Intervento PAC Anziani – I e II riparto
- Le azioni da realizzare con i buoni servizio per il sostegno della domanda e l'accessibilità ( Azione 9.7 del POR Puglia 2014/2020)
- I progetti speciali Intesa Famiglia, Piani dei tempi, PON FEAD\_PON Inclusione, ecc...)

### **CAP. III – LA PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA**

#### 3.1 LA RENDICONTAZIONE ECONOMICO/FINANZIARIA PER L'ANNUALITA' 2017

##### 3.1.1 Relazione illustrativa del rendiconto per l'annualità 2017

3.1.2 Situazione contabile alla fine del III ciclo di programmazione: economie non programmate, economie derivanti da servizi non attivati, e proiezione sul triennio 2018/2020 rispetto agli spazi finanziari utilizzabili

##### ALLEGATI

Schede di rendicontazione finanziaria 2017

#### 3.2 LA COMPOSIZIONE DEL FONDO UNICO DI AMBITO PER IL TRIENNIO 2018/2020

3.2.1 Le risorse ordinarie (FNPS, FNA, FGSA) per la prima annualità

3.2.2 Le risorse aggiuntive ( FSE, PAC)

3.2.3 Il cofinanziamento con risorse proprie dei Comuni su ciclo triennale

3.2.4 La spesa sociale totale dei Comuni

### **CAP. IV – GLI ATTORI DEL SISTEMA DI WELFARE LOCALE**

4.1 Le scelte strategiche per l'assetto gestionale ed organizzativo dell'Ambito

4.2 La Governance per la programmazione sociale

- Il ruolo degli altri soggetti pubblici

- Il consolidamento dei rapporti con la Asl e il Distretto Sociosanitario Il ruolo della cittadinanza sociale

- Il tavolo/i di concertazione per la progettazione partecipata

- La Cabina di Regia di Ambito territoriale

##### ALLEGATI

- Regolamento di funzionamento del Coordinamento Istituzionale

- Regolamento di funzionamento dell'Ufficio di piano

- Regolamento unico per l'affidamento dei servizi

- Regolamento unico per l'accesso alle prestazioni e la compartecipazione finanziaria degli utenti al costo delle prestazioni

- Regolamento di gestione del Fondo unico d'Ambito Regolamento contabile

### **CAP. V – LA PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO DEGLI INTERVENTI DI PIANO**

5.1 Le schede di progetto per gli interventi previsti e gli obiettivi di servizio

## **0. INTRODUZIONE**

### **0.1 IL CICLO DI VITA DEL PIANO SOCIALE DI ZONA. DAL III AL IV CICLO DI PROGRAMMAZIONE IL PERCORSO DI CONCERTAZIONE E DI PROGRAMMAZIONE PARTECIPATA**

Con riferimento alla fase di programmazione, così come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 2324 del 28.12.2017, il Comune di Bari, in qualità di Ambito Territoriale, ha provveduto a:

- Dare avvio al percorso di progettazione per la Stesura del Piano Sociale di Zona 2018-2020 e manifestazione di interesse a partecipare al percorso di progettazione partecipata con Determina n. 2018/200/00069 del 25.01.2018.

- Istituire e insediare, a seguito dell'acquisizione delle manifestazioni di interesse, i tavoli di progettazione partecipata con gli *stakeholders* del Terzo Settore e con le organizzazioni sindacali più rappresentative, articolati per area tematica. Gli incontri hanno seguito il seguente calendario:

- venerdì 9 febbraio 2018 alle ore 11.00: Incontro con le Organizzazioni Sindacali (presso la Sala Giunta del Comune di Bari);
- lunedì 12 febbraio 2018 alle ore 9.00: Incontro con il Terzo Settore su povertà, immigrazione e welfare d'accesso (presso la Sala Giunta del Comune di Bari);
- mercoledì 14 febbraio 2018 alle ore 9.00: Incontro con il Terzo Settore su anziani, disabilità, salute mentale e contrasto alle dipendenze (presso la Sala Giunta del Comune di Bari);
- martedì 20 febbraio 2018 alle ore 9.00: Incontro con il Terzo Settore su minori, famiglie e contrasto alla violenza di genere (presso Casa delle Culture)
- mercoledì 4 aprile 2018 alle ore 15.30: Incontro con il Terzo Settore su inclusione lavorativa e servizi educativi per l'infanzia (presso Porta Futuro).

Tutte le comunicazioni relative ai tavoli (modifica sede incontro, rinvio, convocazione) ed il materiale utile sono stati inviati mediante posta elettronica.

- Predisporre i verbali dei diversi tavoli di progettazione partecipata.

In tabella è riportato, per ciascun incontro, il numero delle realtà che si sono candidate a partecipare ai tavoli, quelle che hanno partecipato ed il numero delle schede progetto pervenute per area tematica (in alcuni casi le idee progettuali sono state candidate per più di un'area tematica).

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

INCONTRI	AREA TEMATICA	N° REALTA' CANDIDATE	N° REALTA' PARTECIPANTI	N° SCHEDE PROGETTO
09/02/2018	OO.SS.	3	11	--
12/02/2018	TERZO SETTORE- povertà, immigrazione e welfare d'accesso	30	22	13
14/02/2018	TERZO SETTORE- anziani, disabilità, salute mentale e contrasto alle dipendenze	26	23	6
20/02/2018	TERZO SETTORE- minori, famiglie e contrasto alla violenza di genere	39	26	7
04/04/2018	TERZO SETTORE- inclusione lavorativa e servizi per l'infanzia	32	25	12

- Valutare le proposte raccolte nei diversi incontri e predisporre il prospetto di sintesi con l'indicazione delle proposte raccolte e degli esiti valutativi delle stesse. Nel specifico, delle 33 proposte progettuali pervenute, n. 10 state accolte nel Piano Sociale di Zona e n. 23 sono state ritenute ammissibili nell'ambito dei bandi sui contributi del Comune di Bari in relazione alle varie tematiche, proponendo attività complementari ai servizi già attivi nel medesimo territorio (rielaborate).
- Sottoscrivere, in data 13/06/2018, i Patti di partecipazione con le realtà del Terzo Settore e del privato attive sul territorio. Sono stati sottoscritti n. 24 Patti di Partecipazione.
- Istituire e convocare la cabina di regia con ASL, OO.SS. ed il mondo del volontariato, associazionismo, cooperazione sociale e terzo settore in generale (riunione del 10 luglio 2018);
- Predisporre e sottoscrivere il protocollo di intesa tra il Comune di Bari e le OO.SS. su strumenti e metodi per l'attuazione e la valutazione partecipata del PdZ;
- Predisporre e sottoscrivere l'Accordo di Programma con la ASL per la realizzazione di un sistema integrato di interventi, servizi sociali e socio-sanitari nel Piano sociale di zona 2018/2020 dell'Ambito Territoriale di Bari.

ALLEGATI (ai sensi dell'art.16 del R. Reg.n. 4/2007)

1. copia dell'avviso di avvio del percorso di progettazione partecipata per la stesura del Piano rivolto alle organizzazioni del Terzo Settore
2. copia della nota di convocazione del tavolo di concertazione con le OO.SS. e sintesi dei verbali delle riunioni del tavolo di concertazione
3. prospetto di sintesi delle proposte raccolte e degli esiti valutativi proposta (accolta, rigettata, rielaborata)
4. protocollo di intesa tra Comuni associati e OO.SS. su strumenti e metodi per l'attuazione e la valutazione partecipata del PdZ
5. elenco dei Patti di partecipazione sottoscritti con le realtà del Terzo Settore e del privato attivo sul territorio.

**CAP. I – ANALISI DEL CONTESTO SOCIO-DEMOGRAFICO E DEL SISTEMA DI OFFERTA DEI SERVIZI**

In questo primo capitolo del Piano sociale di zona presentiamo un'analisi del contesto socio-demografico della città di Bari. I dati sono aggiornati all'ultima rilevazione resa disponibile da parte dell'Istat, al 31 dicembre 2017. Si confermano sostanzialmente le tendenze già registrate in sede di Relazione sociale, con tendenze demografiche abbastanza consolidate.

Queste analisi contribuiscono a definire l'ordine delle priorità della programmazione sociale territoriale, soprattutto per quanto riguarda quei fenomeni sociali e demografici che si confermano ormai stabili nel tempo e che stanno progressivamente modificando il tessuto sociale della città.

**1.1 DINAMICHE DEMOGRAFICHE E EVOLUZIONE DELLA DOMANDA SOCIALE**

La popolazione residente in Bari al 31/12/2016 è pari a 324.198 ed è composta da 137.099 famiglie con un numero medio di componenti pari a 2,35. Un dato che consolida la dinamica demografica negativa che vive il capoluogo dal 2015 (-3.163 unità nell'ultimo biennio) dal punto di vista dello spopolamento.

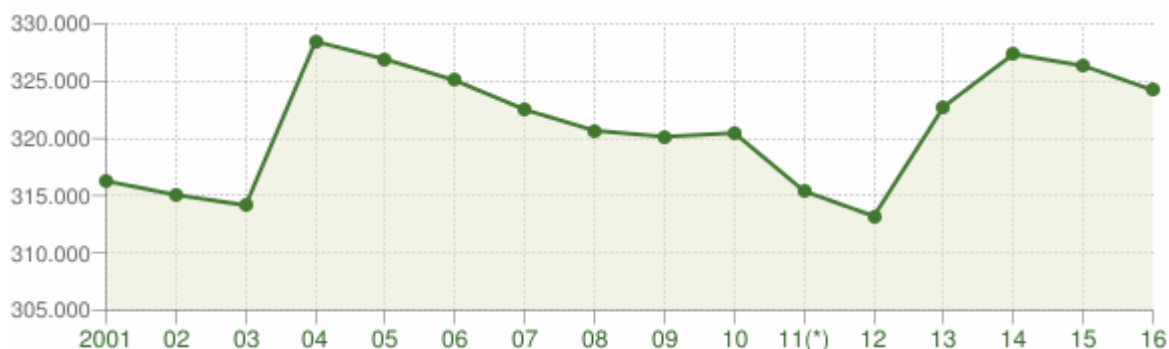
Tab. 1 – Variazione della popolazione residente a Bari

<i>Anno</i>	<i>Data rilevamento</i>	<i>Popolazione residente</i>	<i>Variazione assoluta</i>	<i>Variazione percentuale</i>	<i>Numero Famiglie</i>	<i>Media componenti per famiglia</i>
<b>2001</b>	31 dicembre	<b>316.278</b>	-	-	-	-
<b>2002</b>	31 dicembre	<b>315.068</b>	-1.210	-0,38%	-	-
<b>2003</b>	31 dicembre	<b>314.166</b>	-902	-0,29%	111.000	2,81
<b>2004</b>	31 dicembre	<b>328.458</b>	+14.292	+4,55%	128.852	2,53
<b>2005</b>	31 dicembre	<b>326.915</b>	-1.543	-0,47%	128.136	2,53
<b>2006</b>	31 dicembre	<b>325.052</b>	-1.863	-0,57%	129.639	2,51
<b>2007</b>	31 dicembre	<b>322.511</b>	-2.541	-0,78%	130.405	2,46
<b>2008</b>	31 dicembre	<b>320.677</b>	-1.834	-0,57%	131.243	2,43
<b>2009</b>	31 dicembre	<b>320.150</b>	-527	-0,16%	132.783	2,40
<b>2010</b>	31 dicembre	<b>320.475</b>	+325	+0,10%	134.888	2,37
<b>2011 <sup>(1)</sup></b>	8 ottobre	<b>319.716</b>	-759	-0,24%	135.530	2,35
<b>2011 <sup>(2)</sup></b>	9 ottobre	<b>315.933</b>	-3.783	-1,18%	-	-
<b>2011 <sup>(3)</sup></b>	31 dicembre	<b>315.408</b>	-5.067	-1,58%	133.337	2,35
<b>2012</b>	31 dicembre	<b>313.213</b>	-2.195	-0,70%	134.135	2,33
<b>2013</b>	31 dicembre	<b>322.751</b>	+9.538	+3,05%	134.789	2,38
<b>2014</b>	31 dicembre	<b>327.361</b>	+4.610	+1,43%	135.132	2,41
<b>2015</b>	31 dicembre	<b>326.344</b>	-1.017	-0,31%	136.266	2,38
<b>2016</b>	31 dicembre	<b>324.198</b>	-2.146	-0,66%	137.099	2,35

Fonte: Istat, 31.12.2016

La rappresentazione grafica che segue può utilmente far comprendere il reale andamento dei residenti in Bari.

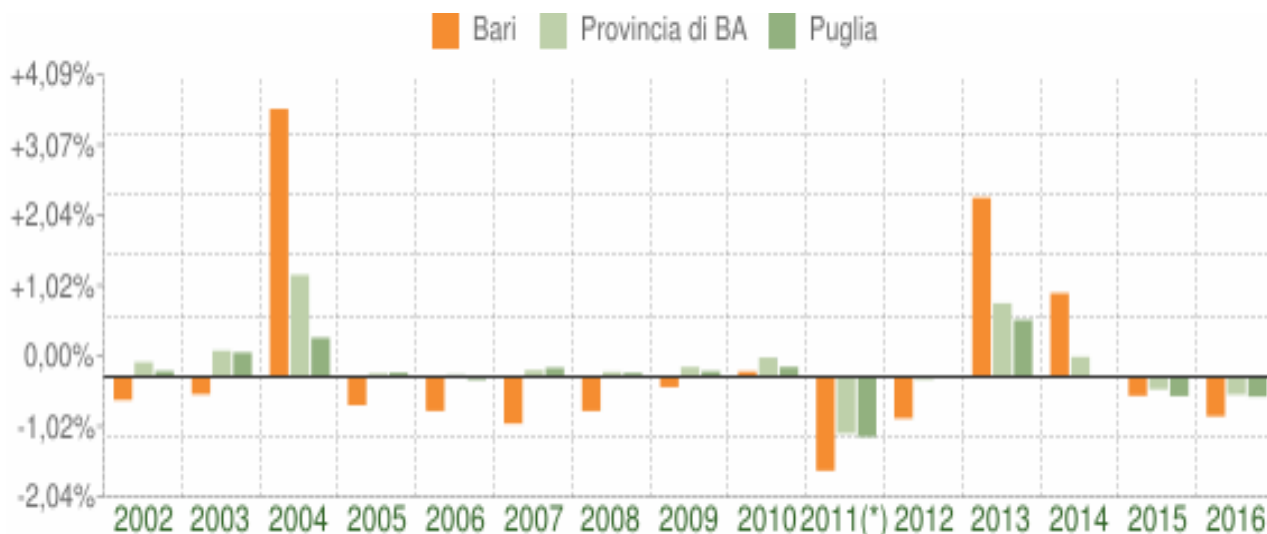
Grafico 1 – Andamento della popolazione residente a Bari



Fonte: Istat, 31.12.2016

Le variazioni annuali della popolazione di Bari espresse in percentuale e a confronto con le variazioni della popolazione della Città Metropolitana di Bari (ex Provincia) e della regione Puglia, dimostrano che il fenomeno in realtà non riguarda solo il capoluogo ma segnala un trend di marcata analogia con l'intero territorio regionale che si attesta su percentuali quasi analoghe.

Grafico 2 – Variazione % della popolazione 2002-2016, confronto tra Bari, Città Metropolitana e Regione Puglia

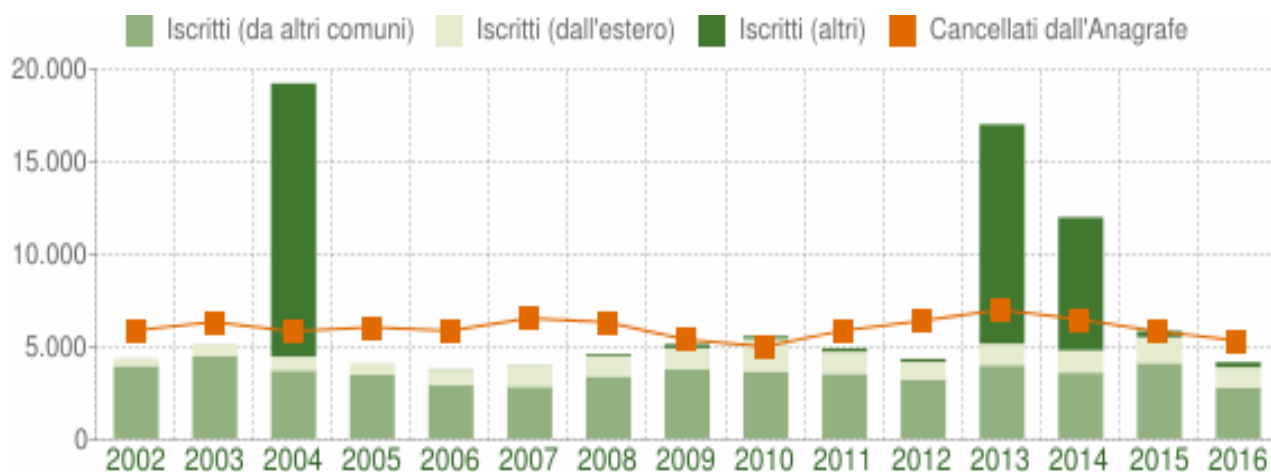


Fonte: Istat, 31.12.2016



In realtà, visualizzando il grafico in basso che riporta il numero dei trasferimenti di residenza da e verso il comune di Bari negli ultimi anni, si evince quanto il 2016 non sia rappresentativo necessariamente di un trend demografico negativo, ma caratterizzi un più generale e fisiologico riassetto di popolazione, dopo l'importante incremento di iscritti registrati nell'ultimo biennio. I trasferimenti di residenza sono riportati come iscritti e cancellati dall'Anagrafe del comune. Fra gli iscritti, sono evidenziati con colore diverso i trasferimenti di residenza da altri comuni, quelli dall'estero e quelli dovuti per altri motivi (ad esempio per rettifiche amministrative).

Grafico 3 – Flusso migratorio della popolazione



Fonte: Istat, 31.12.2016

Analizzando il comportamento migratorio degli ultimi anni del capoluogo, anche nel 2016, si conferma l'orientamento consolidato dei trasferimenti di popolazione verso altri Comuni, contestualmente ad un deciso saldo migratorio con l'estero (+ 553 iscrizioni da estero su Bari).

Tab. 2 – Comportamento migratorio 2002 – 2016

Anno 1 gen-31 dic	Iscritti			Cancellati			Saldo Migratorio con l'estero	Saldo Migratorio totale
	DA altri comuni	DA estero	per altri motivi (*)	PER altri comuni	PER estero	per altri motivi (*)		
2002	3.920	430	0	5.637	270	0	+160	-1.557
2003	4.437	650	7	5.854	256	246	+394	-1.262
2004	3.675	748	14.752	5.345	213	298	+535	+13.319
2005	3.433	603	10	5.153	206	712	+397	-2.025
2006	2.911	790	26	5.107	182	596	+608	-2.158

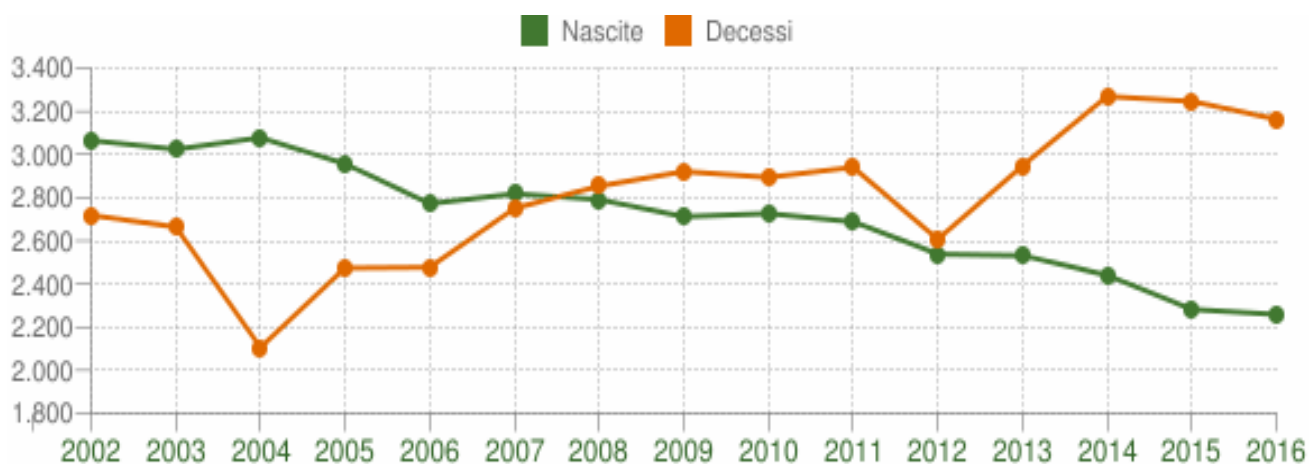
PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

<b>2007</b>	2.805	1.133	14	6.037	197	327	+936	-2.609
<b>2008</b>	3.360	1.103	106	5.567	167	607	+936	-1.772
<b>2009</b>	3.767	1.114	204	5.061	141	201	+973	-318
<b>2010</b>	3.613	1.760	150	4.704	116	210	+1.644	+493
<b>2011 (1)</b>	2.693	975	139	4.000	145	142	+830	-480
<b>2011 (2)</b>	814	206	36	1.242	34	331	+172	-551
<b>2011 (3)</b>	3.507	1.181	175	5.242	179	473	+1.002	-1.031
<b>2012</b>	3.163	972	161	5.784	202	436	+770	-2.126
<b>2013</b>	3.962	1.154	11.839	5.081	510	1.411	+644	+9.953
<b>2014</b>	3.550	1.205	7.178	4.803	482	1.209	+723	+5.439
<b>2015</b>	4.072	1.393	327	4.572	455	818	+938	-53
<b>2016</b>	2.738	1.103	271	4.353	550	451	+553	-1.242

Fonte: Istat, 31.12.2016

In questo scenario demografico di ricambio di popolazione, si inserisce il drammatico saldo naturale negativo che segna la Città di Bari che assiste negli ultimi 7 anni ad una perdita di popolazione di circa 904 unità l'anno, a causa della decisiva contrazione delle nascite nell'ultimo quinquennio, accompagnata dal significativo aumento dei decessi nel quadriennio 2012-2016. Le due linee del grafico in basso riportano l'andamento delle nascite e dei decessi negli ultimi anni. L'andamento del saldo naturale è visualizzato dall'area compresa fra le due linee.

Grafico 4 – Movimento naturale della popolazione



Fonte: Istat, 31.12.2016

Un dettaglio quantitativo delle nascite e dei decessi dal 2002 al 2016 viene riportato di seguito in tabella dove è semplice scorgere l'inizio del fenomeno della de-natalità in coincidenza con l'avvio della crisi economica del 2008.

Tab. 3 – Andamento delle nascite e dei decessi 2002 – 2016

Anno	Bilancio demografico	Nascite	Decessi	Saldo Naturale
<b>2002</b>	1 gennaio-31 dicembre	3.065	2.718	+347
<b>2003</b>	1 gennaio-31 dicembre	3.024	2.664	+360

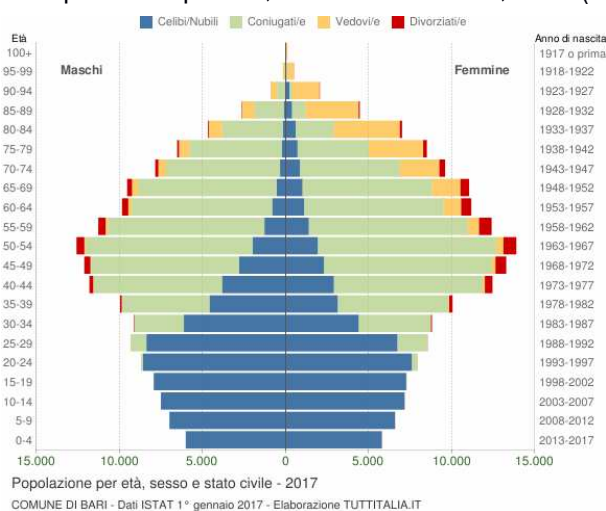
PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

<b>2004</b>	1 gennaio-31 dicembre	3.078	2.105	+973
<b>2005</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.956	2.474	+482
<b>2006</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.772	2.477	+295
<b>2007</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.818	2.750	+68
<b>2008</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.791	2.853	-62
<b>2009</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.712	2.921	-209
<b>2010</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.726	2.894	-168
<b>2011 (1)</b>	1 gennaio-8 ottobre	2.082	2.361	-279
<b>2011 (2)</b>	9 ottobre-31 dicembre	606	580	+26
<b>2011 (3)</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.688	2.941	-253
<b>2012</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.538	2.607	-69
<b>2013</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.532	2.947	-415
<b>2014</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.440	3.269	-829
<b>2015</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.282	3.246	-964
<b>2016</b>	1 gennaio-31 dicembre	2.259	3.163	-904

Fonte: Istat, 31.12.2016

Se si prosegue ancora nell'analisi della composizione demografica del capoluogo, risulta evidente dalla piramide dell'età la sotto-rappresentazione della popolazione giovanile under 30 (28%) a favore di una decisa rappresentanza della coorte ricompresa nella fascia 40-65 anni (37,3%), la netta prevalenza di genere (52,1%) determinata anche da una maggiore longevità delle donne over 80 e un invecchiamento progressivo. La Piramide delle Età in basso, rappresenta la distribuzione della popolazione residente a Bari per età, sesso e stato civile al 31 dicembre 2016. La popolazione è riportata per classi quinquennali di età sull'asse Y, mentre sull'asse X sono riportati due grafici a barre a specchio con i maschi (a sinistra) e le femmine (a destra). I diversi colori evidenziano la distribuzione della popolazione per stato civile: celibi e nubili, coniugati, vedovi e divorziati.

Grafico 5 – Popolazione per età, sesso e stato civile, 2016 (Istat 2016)



La fascia di popolazione che sembra maggiormente risentire di una contrazione è quella tra 20 e i 35 che già nella scorsa relazione sociale 2015, registrava un dato negativo pari a circa il -5%. Il saldo comparativo, al contrario, è costantemente positivo per le fasce over 40.

Tab. 4 - Distribuzione della popolazione, 2016

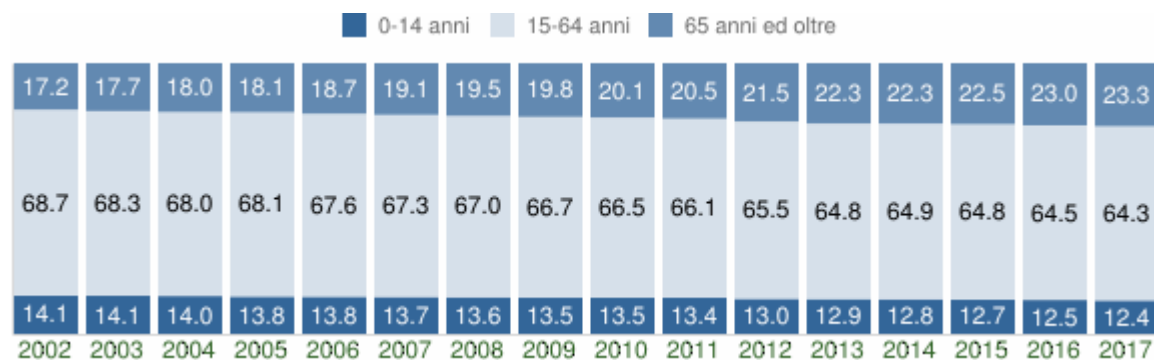
Età	Celibi /Nubili	Coniugati /e	Vedovi /e	Divorziati /e	Maschi	Femmine	Totale	
								%
<b>0-4</b>	11.815	0	0	0	6.021 51,0%	5.794 49,0%	<b>11.815</b>	3,6%
<b>5-9</b>	13.572	0	0	0	7.000 51,6%	6.572 48,4%	<b>13.572</b>	4,2%
<b>10-14</b>	14.673	0	0	0	7.516 51,2%	7.157 48,8%	<b>14.673</b>	4,5%
<b>15-19</b>	15.201	9	0	0	7.945 52,2%	7.265 47,8%	<b>15.210</b>	4,7%
<b>20-24</b>	16.188	447	0	1	8.702 52,3%	7.934 47,7%	<b>16.636</b>	5,1%
<b>25-29</b>	15.113	2.740	3	18	9.330 52,2%	8.544 47,8%	<b>17.874</b>	5,5%
<b>30-34</b>	10.526	7.320	14	99	9.153 51,0%	8.806 49,0%	<b>17.959</b>	5,5%
<b>35-39</b>	7.726	11.946	58	300	9.975 49,8%	10.055 50,2%	<b>20.030</b>	6,2%
<b>40-44</b>	6.735	16.697	142	694	11.815 48,7%	12.453 51,3%	<b>24.268</b>	7,5%
<b>45-49</b>	5.108	19.028	247	1.024	12.132 47,8%	13.275 52,2%	<b>25.407</b>	7,8%
<b>50-54</b>	3.914	20.786	518	1.253	12.592 47,6%	13.879 52,4%	<b>26.471</b>	8,2%
<b>55-59</b>	2.675	18.965	841	1.198	11.286 47,7%	12.393 52,3%	<b>23.679</b>	7,3%
<b>60-64</b>	1.930	16.851	1.259	990	9.857 46,9%	11.173 53,1%	<b>21.030</b>	6,5%
<b>65-69</b>	1.552	16.151	2.054	817	9.541 46,4%	11.033 53,6%	<b>20.574</b>	6,3%
<b>70-74</b>	1.203	12.870	2.840	531	7.852 45,0%	9.592 55,0%	<b>17.444</b>	5,4%
<b>75-79</b>	940	9.828	3.927	333	6.537 43,5%	8.491 56,5%	<b>15.028</b>	4,6%
<b>80-84</b>	758	5.976	4.749	189	4.672 40,0%	7.000 60,0%	<b>11.672</b>	3,6%
<b>85-89</b>	489	2.564	3.978	88	2.658 37,3%	4.461 62,7%	<b>7.119</b>	2,2%
<b>90-94</b>	257	668	2.008	28	906 30,6%	2.055 69,4%	<b>2.961</b>	0,9%
<b>95-99</b>	61	95	495	9	172 26,1%	488 73,9%	<b>660</b>	0,2%
<b>100+</b>	20	11	83	2	23 19,8%	93 80,2%	<b>116</b>	0,0%
<b>Totale</b>	<b>130.456</b>	<b>162.952</b>	<b>23.216</b>	<b>7.574</b>	<b>155.685</b> 48,0%	<b>168.513</b> 52,0%	<b>324.198</b>	100,0%

Fonte: Istat, 31.12.2016

La struttura per fasce di età della popolazione barese, nel confronto con gli anni precedenti, si evidenzia ancor meglio da questo grafico riportato in basso, dove appare con maggior

chiarezza il dato di longevità che segna le fasce degli ultrasessantacinquenni nell'ultimo decennio di contro a un progressivo impoverimento delle coorti di età ricomprese tra 0 e 14 anni.

Grafico 6 - Struttura per età della popolazione, 2002 - 2016



Fonte: Istat, 31.12.2016

Tab. 5 – Dettaglio della struttura della popolazione, 2002 – 2016

Anno 1° gennaio	0-14 anni	15-64 anni	65+ anni	Totale residenti	Età media
2002	44.689	217.301	54.288	316.278	40,5
2003	44.338	215.024	55.706	315.068	40,9
2004	43.993	213.495	56.678	314.166	41,2
2005	45.383	223.575	59.500	328.458	41,2
2006	45.050	220.858	61.007	326.915	41,6
2007	44.422	218.604	62.026	325.052	42,0
2008	43.734	216.000	62.777	322.511	42,3
2009	43.320	213.818	63.539	320.677	42,6
2010	43.086	212.816	64.248	320.150	42,9
2011	42.849	211.935	65.691	320.475	43,2
2012	40.945	206.507	67.956	315.408	44,0
2013	40.411	202.975	69.827	313.213	44,3
2014	41.304	209.399	72.048	322.751	44,4
2015	41.495	212.054	73.812	327.361	44,7
2016	40.885	210.540	74.919	326.344	44,9

Fonte: Istat, 31.12.2016

### 1.1.1 Principali indici demografici calcolati sulla popolazione residente a Bari

I principali indici demografici del capoluogo confermano le analisi precedentemente condotte sulla popolazione, evidenziando per Bari un problema generalizzato di invecchiamento (188 vs 155 media italiana), di natalità (7 vs 8 media italiana), di emigrazione delle fasce giovanili e

di conseguenza di ricambio di popolazione attiva (138 vs 126 media italiana). Di seguito le definizioni per leggere meglio le tabelle sotto riportate.

### **Indice di vecchiaia**

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. Ad esempio, nel 2016 l'indice di vecchiaia per il comune di Bari dice che ci sono 188 anziani ogni 100 giovani.

### **Indice di dipendenza strutturale**

Rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). Ad esempio, teoricamente, a Bari nel 2016 ci sono 55 individui a carico, ogni 100 che lavorano.

### **Indice di ricambio della popolazione attiva**

Rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (55-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-24 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. Ad esempio, a Bari nel 2015 l'indice di ricambio è 138 e significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana.

### **Indice di struttura della popolazione attiva**

Rappresenta il grado di invecchiamento della popolazione in età lavorativa. È il rapporto percentuale tra la parte di popolazione in età lavorativa più anziana (40-64 anni) e quella più giovane (15-39 anni).

### **Carico di figli per donna feconda**

È il rapporto percentuale tra il numero dei bambini fino a 4 anni ed il numero di donne in età feconda (15-49 anni). Stima il carico dei figli in età prescolare per le mamme lavoratrici.

### **Indice di natalità**

Rappresenta il numero medio di nascite in un anno ogni mille abitanti.

## Indice di mortalità

Rappresenta il numero medio di decessi in un anno ogni mille abitanti.

Tab. 6 – Principali indici demografici, 2002 – 2016

<i>Anno</i>	<i>Indice di vecchiaia</i>	<i>Indice di dipendenza strutturale</i>	<i>Indice di ricambio della popolazione attiva</i>	<i>Indice di struttura della popolazione attiva</i>	<i>Indice di carico di figli per donna feconda</i>	<i>Indice di natalità (x 1.000 ab.)</i>	<i>Indice di mortalità (x 1.000 ab.)</i>
	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1 gen-31 dic	1 gen-31 dic
<b>2002</b>	121,5	45,5	101,5	90,4	22,7	9,7	8,6
<b>2003</b>	125,6	46,5	105,3	92,4	22,0	9,6	8,5
<b>2004</b>	128,8	47,2	105,3	94,6	21,7	9,6	6,6
<b>2005</b>	131,1	46,9	104,8	94,1	21,2	9,0	7,5
<b>2006</b>	135,4	48,0	104,4	98,2	21,9	8,5	7,6
<b>2007</b>	139,6	48,7	109,9	101,5	22,0	8,7	8,5
<b>2008</b>	143,5	49,3	114,5	104,5	22,0	8,7	8,9
<b>2009</b>	146,7	50,0	122,0	107,8	21,9	8,5	9,1
<b>2010</b>	149,1	50,4	128,8	110,6	21,8	8,5	9,0
<b>2011</b>	153,3	51,2	131,4	112,6	21,6	8,5	9,3
<b>2012</b>	166,0	52,7	135,1	123,5	21,7	8,1	8,3
<b>2013</b>	172,8	54,3	134,6	126,1	21,6	8,0	9,3
<b>2014</b>	174,4	54,1	129,7	124,5	21,6	7,5	10,1
<b>2015</b>	177,9	54,4	132,6	131,9	21,7	7,0	9,9
<b>2016</b>	183,2	55,0	133,5	134,7	22,1	6,9	9,7

Fonte: Istat, 31.12.2016

### 1.1.2 Andamento della popolazione con cittadinanza straniera

La popolazione immigrata residente nella Città di Bari, al 31/12/2016, ammonta a 13.055 unità, il 4% della popolazione residente, confermando il trend positivo di crescita costante dal 2012 con una forte predominanza del genere femminile.

Grafico 7 - Andamento della popolazione con cittadinanza straniera, 2004-2016

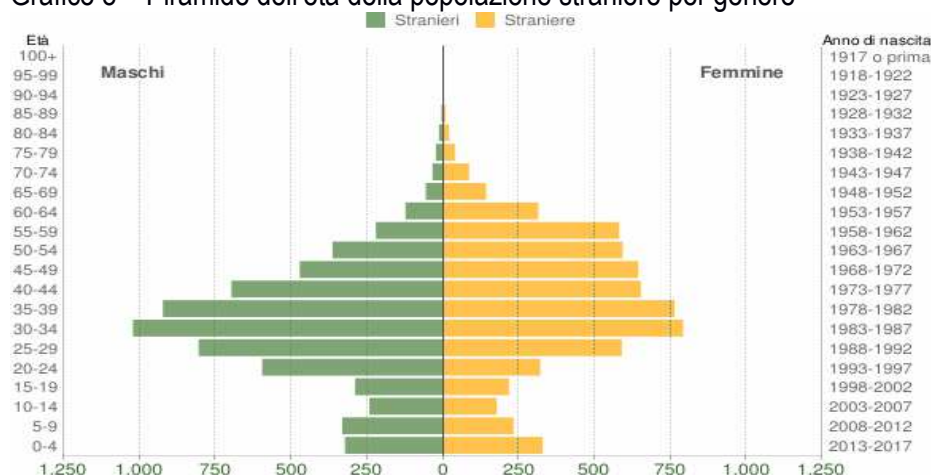


Fonte: Istat, 31.12.2016

Qui a dispetto della struttura per età della popolazione autoctona, si registra una decisiva inversione del protagonismo delle fasce più giovani, che sino ai 40 anni rappresentano il 60%

del totale e da 0-4 anni il 5,6% contro il 3,8% dei residenti baresi. Ma è sulle corti 25-29 (10,4% vs 5,5%), 30-34 (13,8% vs 5,6%) e 35-39 (12,4% vs 6,4%) che il fenomeno appare ancora più evidente e che segnala nel lungo periodo una possibile riconfigurazione dell'organizzazione del mondo del lavoro e delle future classi dirigenti nelle dinamiche di ricambio.

Grafico 8 – Piramide dell'età della popolazione straniera per genere



Fonte: Istat, 31.12.2016

La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla Georgia con il 12,7% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'Albania (10%) e dalla Romania (9%).

### 1.1.3 Distribuzione di popolazione entro i Municipi

La presenza di residenti a Bari non è uniforme tra i cinque Municipi. Possiamo notare, infatti, che il Municipio 1 è quello in cui si registrano maggiori presenze con circa 112 mila residenti, per altro verso, il Municipio 5 (Palese – Santo Spirito) è quello meno popolato con poco più di 30 mila unità. Notevole è anche il peso del secondo Municipio che fa segnare più di 90.000 mila residenti (92.996).

Si noti che l'insieme dei residenti del primo e del secondo Municipio rappresentano quasi due terzi dell'intera popolazione residente nella città.

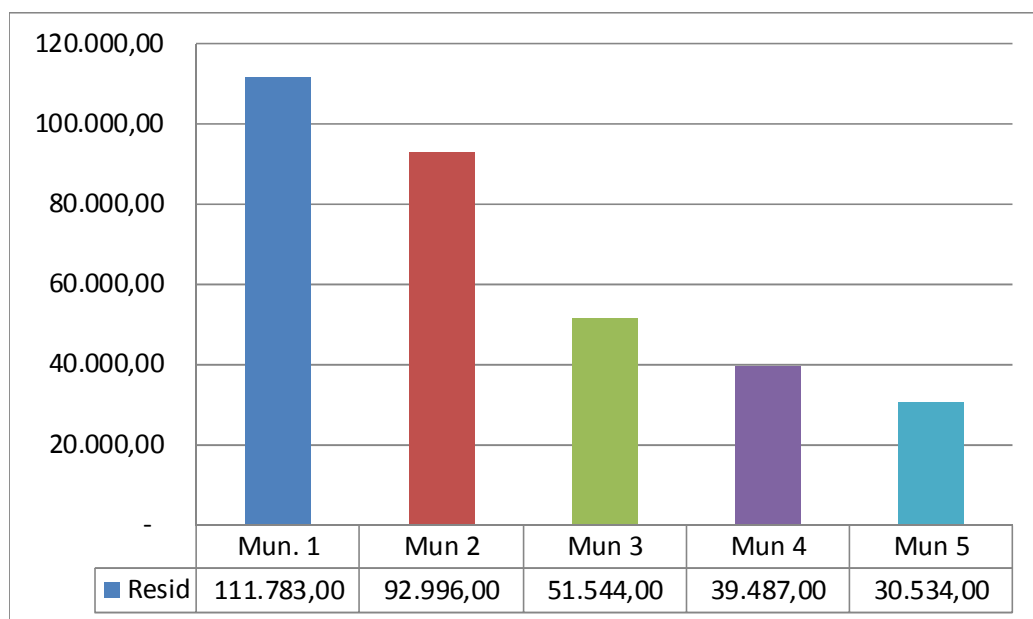


Grafico 9 – Suddivisione amministrativa per Municipi



Grafico 10 – Distribuzione di popolazione su Municipi

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari



Fonte: Elaborazioni Assessorato al Welfare su dati Servizio Anagrafe e Statistiche del Comune di Bari.

Tab. 7 – Distribuzione popolazione per Municipio disaggregata per genere

Sesso	Mun. 1	Mun 2	Mun 3	Mun 4	Mun 5
M	53.756,00	43.187,00	25.302,00	19.226,00	15.003,00
F	58.027,00	49.809,00	26.242,00	20.261,00	15.531,00
<b>Totale</b>	<b>111.783,00</b>	<b>92.996,00</b>	<b>51.544,00</b>	<b>39.487,00</b>	<b>30.534,00</b>

Più di un terzo delle famiglie è composto da un solo componente, il 26% da due componenti, il 20% da tre componenti e il 16% da quattro componenti. Possiamo affermare, quindi, che quasi il 60% circa dei residenti ha un nucleo familiare composto da un numero variabile da tre a quattro componenti.

Sono principalmente il Municipio 3 e 4 ad assorbire in proporzione sul numero di famiglie, i nuclei più estesi per componenti (>4).

Tab. 8 - Numero di famiglie per numero di componenti, per Municipio al 31/12/2016

**Componenti**

	Mun. 1	Mun 2	Mun 3	Mun 4	Mun 5
1	18.163,00	14.283,00	3.106,00	3.628,00	18.163,00
2	12.938,00	11.419,00	4.664,00	4.170,00	12.938,00
3	9.581,00	7.928,00	4.356,00	3.383,00	9.581,00
4	7.385,00	5.983,00	4.109,00	3.110,00	7.385,00
5	1.649,00	1.153,00	1.214,00	617,00	1.649,00
6	385,00	199,00	345,00	179,00	385,00
> 7	196,00	96,00	187,00	85,00	196,00
<b>Totale</b>	<b>50.297,00</b>	<b>41.061,00</b>	<b>17.981,00</b>	<b>15.172,00</b>	<b>50.297,00</b>

Fonte: Elaborazioni IPRES su dati Servizio Anagrafe e Statistiche del Comune di Bari.

La presenza dei minori, in rapporto alla popolazione, è molto presente nei Municipi 3 (15,9%) e 5 (15,5%)

Tab. 9 - Minori per Municipio

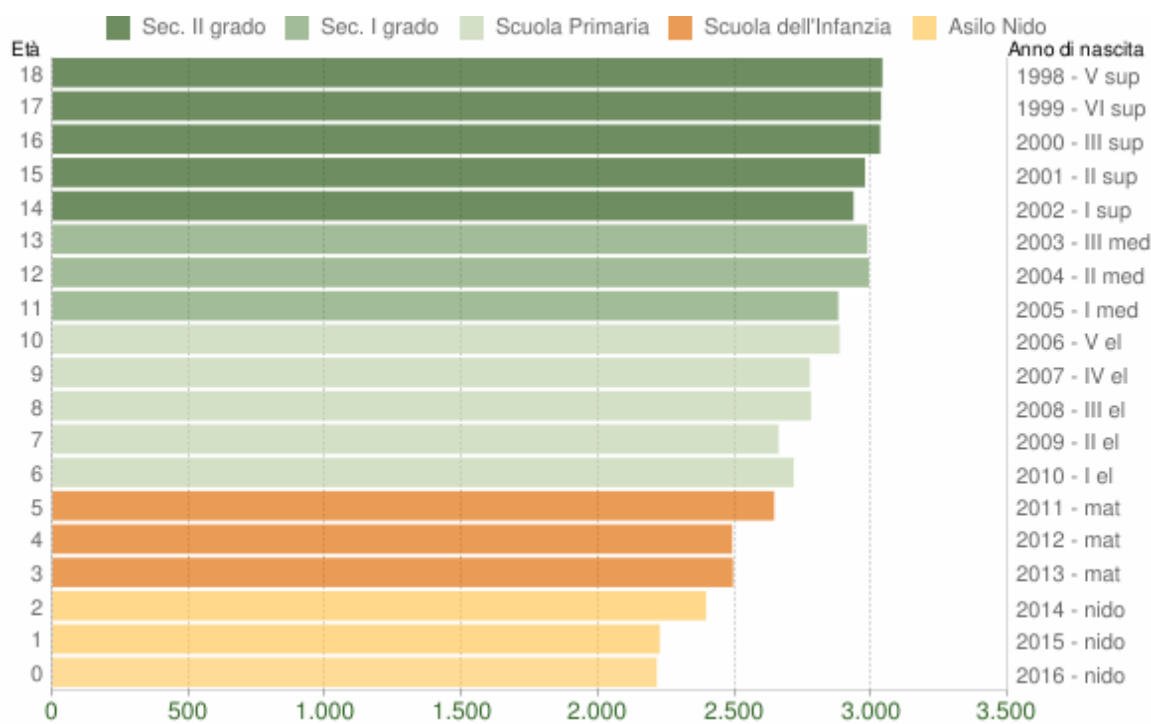
Mun. 1	Mun 2	Mun 3	Mun 4	Mun 5
13.669,00	10.297,00	8.196,00	5.242,00	4.744,00

*1.1.4 Istruzione, lavoro, contribuzione*

La distribuzione della popolazione di Bari per classi di età da 0 a 18 anni al 31 dicembre 2015 evidenzia la presenza di circa 9.642 in età da asilo nido, 5.363 in età da scuola dell'infanzia, 14.000 bambini/e in età di scuola primaria, 8.900 pre-adolescenti in età di scuola secondaria di I grado e 15.204 in età di scuola secondaria di II grado.

Grafico 11 - Popolazione di Bari per età scolastica, 2016

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari



Fonte: Istat, 31.12.2016

Tab. 6 – Principali indici demografici, 2002 – 2016

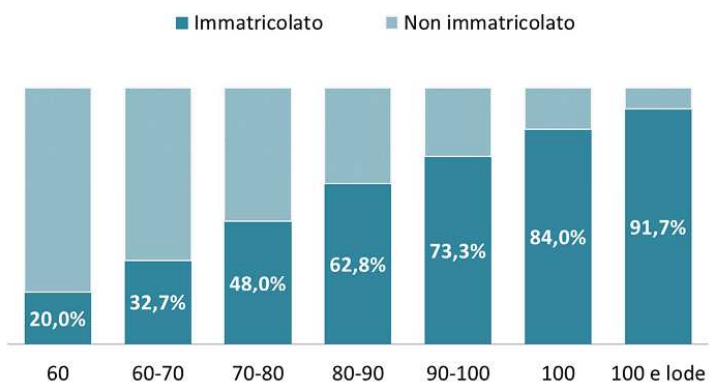
Anno	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza strutturale	Indice di ricambio della popolazione attiva	Indice di struttura della popolazione attiva	Indice di carico di figli per donna feconda	Indice di natalità (x 1.000 ab.)	Indice di mortalità (x 1.000 ab.)
	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1 gen-31 dic	1 gen-31 dic
2002	121,5	45,5	101,5	90,4	22,7	9,7	8,6
2003	125,6	46,5	105,3	92,4	22,0	9,6	8,5
2004	128,8	47,2	105,3	94,6	21,7	9,6	6,6
2005	131,1	46,9	104,8	94,1	21,2	9,0	7,5
2006	135,4	48,0	104,4	98,2	21,9	8,5	7,6
2007	139,6	48,7	109,9	101,5	22,0	8,7	8,5
2008	143,5	49,3	114,5	104,5	22,0	8,7	8,9
2009	146,7	50,0	122,0	107,8	21,9	8,5	9,1
2010	149,1	50,4	128,8	110,6	21,8	8,5	9,0
2011	153,3	51,2	131,4	112,6	21,6	8,5	9,3
2012	166,0	52,7	135,1	123,5	21,7	8,1	8,3
2013	172,8	54,3	134,6	126,1	21,6	8,0	9,3
2014	174,4	54,1	129,7	124,5	21,6	7,5	10,1
2015	177,9	54,4	132,6	131,9	21,7	7,0	9,9
2016	183,2	55,0	133,5	134,7	22,1	6,9	9,7

Fonte: Istat, 31.12.2016

Negli ultimi cinque anni, emerge un decisivo decremento degli accessi al sistema universitario (in Puglia 41%), probabilmente dovuto agli effetti della crisi e alle ampliate possibilità di scelta nel proseguire gli studi in percorsi alternativi di formazione terziaria verso Istituti Tecnici Superiori, Istituti di Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica). Resta confermato che al crescere della votazione al diploma aumenta anche la propensione ad immatricolarsi nel sistema universitario: oltre il 90% delle eccellenze, infatti, sceglie di

continuare gli studi mentre tale percentuale scende al 20% tra coloro che hanno ottenuto 60/100.

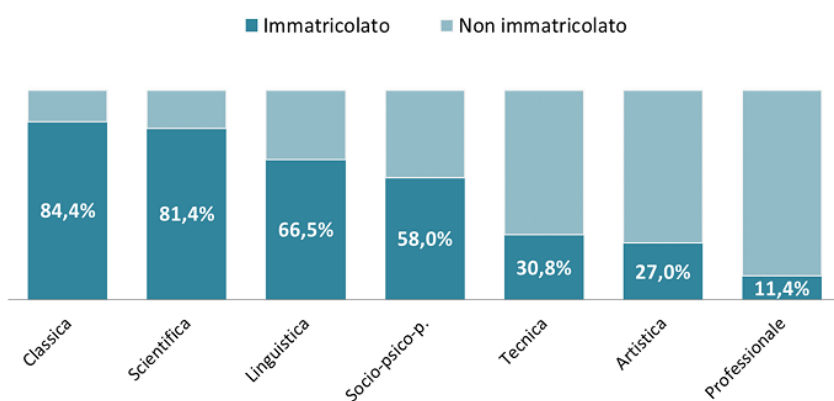
Grafico 12 – Immatricolati sulla base delle voti di diploma



Fonte: Miur, 01.07.2015

La propensione a proseguire gli studi è più elevata per i diplomati con maturità classica e scientifica (rispettivamente 84,4% e 81,4%) mentre scende all'11,4% tra coloro che hanno conseguito il diploma professionale.

Grafico 13 – Immatricolati sulle tipologie di diploma



Fonte: Miur, 01.07.2015

La scelta del corso di laurea è influenzata dal tipo di maturità conseguita nella scuola secondaria di secondo grado: ciò emerge chiaramente dall'analisi per area didattica.

Si evidenzia, infatti, come coloro che provengono da studi classici scelgono maggiormente l'area giuridica (19,4%) e l'area letteraria (13,3%); coloro che hanno conseguito la maturità scientifica si orientano principalmente verso l'area di ingegneria (22,4%), quella economico-statistica (14,5%) e l'area medica (11,3%).

Il 31,9% degli studenti con maturità linguistica prosegue gli studi nella stessa area; coloro che sono in possesso della maturità socio-psico-pedagogica (ex-magistrale) prediligono studi dell'area insegnamento (20,4%) e politico-sociale (18,2%).

E' interessante rilevare che i diplomati con maturità tecnica scelgono maggiormente l'area economico-statistica (25,1%) e l'area di ingegneria (19,4%).

Gli studenti con maturità professionale preferiscono l'area politico-sociale (16,5%) e l'area economico-statistica (12,7%). Infine, sempre coerentemente con il ciclo di studi concluso, gli studenti che hanno acquisito la maturità artistica prediligono principalmente l'area letteraria (25,3%) e l'area di architettura (24,8%).

Tab. 11 – Scelte universitarie sulla base del diploma conseguito

Area Didattica	Maturità conseguita						
	Classica	Scientifica	Linguistica	Socio-psico-pedagogica	Tecnica	Professionale	Artistica
Agraria	1,9	3,3	1,8	2,1	4,6	8,4	2,3
Architettura	3,1	4,3	1,9	0,8	3,6	1,3	24,8
Chimico-farmac.	5,4	5,7	2,5	2,5	2,5	3,3	2,2
Difesa e sicurezza	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Econom.-statist.	10,1	14,5	8,8	5,0	25,1	12,7	3,6
Educaz. fisica	0,8	2,0	1,1	1,8	2,3	2,1	1,6
Geo-biologica	6,9	8,0	4,0	4,6	3,0	5,5	3,6
Giuridica	19,4	6,3	7,5	9,1	6,7	6,0	4,1
Ingegneria	7,1	22,4	3,2	1,8	19,4	5,7	3,9
Insegnamento	2,5	1,9	4,1	20,4	2,5	10,0	4,2
Letteraria	13,3	4,1	7,8	10,0	2,9	6,9	25,3
Linguistica	6,4	3,8	31,9	7,5	7,8	9,0	6,6
Medica	9,1	11,3	4,7	7,5	3,1	7,3	3,0
Politico-sociale	8,3	4,9	16,1	18,2	9,2	16,5	9,9
Psicologica	3,6	2,3	3,0	7,0	0,9	1,9	2,6
Scientifica	2,0	5,0	1,5	1,6	6,5	3,4	2,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: Miur, 01.07.2015

La maggior parte dei diplomati si immatricola presso atenei della stessa area geografica dell'istituto scolastico frequentato. Tuttavia, resta confermata una mobilità maggiore tra i diplomati del Sud e delle Isole, dove circa uno studente su quattro sceglie di immatricolarsi in atenei del Centro o del Nord Italia e che parzialmente conferma il trend negativo migratorio da Bari della fascia di popolazione in età universitaria e/o di ingresso nel mercato del lavoro.

Tab. 12 – Aree geografiche di provenienza e di immatricolazione universitaria

Area geografica della scuola	Area geografica dell'ateneo					ITALIA
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud	Isole	
Nord-Ovest	<b>93,1</b>	5,2	1,6	0,1	0,0	100
Nord-Est	6,3	<b>91,2</b>	2,3	0,2	0,1	100
Centro	3,2	4,7	<b>89,8</b>	2,2	0,1	100
Sud	6,5	4,8	11,7	<b>75,9</b>	1,1	100
Isole	11,0	5,1	9,2	0,9	<b>73,7</b>	100

Fonte: Miur, 01.07.2015

Analizzando l'occupabilità dei laureati su dati Almalaurea, l'Università che presenta il più basso tasso di disoccupazione (a tre anni dalla laurea) è il Politecnico di Bari con una percentuale pari al 9,9%. I valori complessivi sono molto incoraggianti soprattutto se li si confronta con la media del 31,23 del Sud (11,35% del Nord). Entrando nello specifico dei singoli corsi di laurea, si evidenziano valori differenti: per sei dei 14 corsi si registra la piena occupazione, ad esempio per Ingegneria industriale, per Informatica e Automazione. Diversa la situazione all'Università Aldo Moro di Bari. Qui il tasso di disoccupazione per i laureati magistrali registra il 21,8 per cento e la situazione occupazionale è molto diversificata fra gruppi disciplinari: bassi sono i tassi di disoccupazione in particolare per i laureati nell'ambito medico, chimico-farmaceutico, scientifico. Il settore con il più alto numero di disoccupati (pari al 47,9%) è quello giuridico.

Un fenomeno dispersivo sugli andamenti di istruzione e lavoro su Bari, riguarda i cd. NEET (non studiano, non lavorano o non si formano) che si stima essere una popolazione pari al 35% dei giovani nella fascia di età 15-29 anni (ca 17.000 persone).

Per quanto concerne le dinamiche del lavoro, così come evidenzia Bankitalia, dopo tre anni di recessione nel 2015 l'economia regionale è tornata a una lieve crescita e di conseguenza quella del capoluogo. L'attività industriale è aumentata sospinta soprattutto dalla domanda interna: sulla base delle rilevazioni condotte dalla Banca d'Italia su un campione di imprese industriali le vendite nel 2015 sono cresciute del 3,8 per cento, sostanzialmente in linea con la media nazionale. L'incremento ha riguardato in particolare le imprese di maggiori dimensioni. L'andamento del fatturato si è riflesso nel miglioramento della redditività; l'incremento del grado di utilizzo degli impianti ha favorito la ripresa degli investimenti.

Tab. 13 - Distribuzione provinciale dei segnali di vitalità industriale

## PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

PROVINCE	Segnali diffusi		Segnali intermedi		Segnali deboli o assenti		Inerzi non classificati	
	Inerzi per settore	Quota (%)	Inerzi per settore	Quota (%)	Inerzi per settore	Quota (%)	Inerzi per settore	Quota (%)
Bari	13	12,0	13	10,2	14	18,1	53	4,9
Brindisi	2	1,4	4	0,7	7	2,0	80	4,2
Foggia	3	1,1	1	0,1	4	1,7	85	8,7
Lecce	3	1,7	3	0,4	9	7,4	75	8,9
Taranto	0	0,0	2	1,7	5	11,1	88	5,5
Puglia	21	16,2	23	13,2	39	40,3	382	30,2

Fonte: Elaborazioni Bankitalia, 2016

Nonostante la ripresa il settore industriale ha continuato a risentire degli effetti della crisi economica: solo il 30 per cento degli addetti regionali del settore è impiegato in comparti che presentano segnali di vitalità in termini di fatturato, esportazioni e valore aggiunto. Tra questi si evidenziano quelli della meccanica e dell'alimentare in Provincia su Bari. Nel settore delle costruzioni il valore della produzione è tornato a crescere, anche se a ritmi contenuti, interrompendo il calo registrato negli otto anni precedenti.

Nel comparto residenziale le compravendite sono cresciute per il secondo anno consecutivo, seppure a ritmi inferiori rispetto alla media nazionale.

I prezzi medi delle abitazioni sono inferiori rispetto alla media nazionale di poco meno di un terzo, soprattutto per effetto del minor valore di quelle ubicate nell'area urbana.

Il valore aggiunto dei servizi è rimasto sui livelli dell'anno precedente, dopo il calo registrato nel 2014. Il commercio ha beneficiato dell'incremento delle vendite dei beni di consumo durevoli.

Tab. 14 - Le imprese presenti nel Comune di Bari suddivise per settore economico

Settore	(%)	ITALIA (%)	Delta (%)	Confronto
Agricoltura e pesca	6,3	14,3	-56,18	
Estrazione di minerali	0,1	0,1	-58,19	
Attività manifatturiere	13,0	13,3	-1,85	
Energia, acqua, gas	0,1	0,2	-4,42	
Edilizia	5,2	14,6	-64,03	
Commercio	43,3	29,6	+46,01	
Alberghi e ristoranti	1,9	5,1	-63,22	
Trasporti	4,7	3,9	+20,55	
Attività finanziarie	4,5	2,9	+58,02	
Servizi	14,2	10,4	+36,21	
Istruzione	1,2	0,5	+141,93	
Sanità	1,0	0,6	+71,37	
Altre attività	4,4	4,5	-1,06	
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>+0,00</b>	

Fonte: Elaborazione Urbistat su dati Istat, 2015

La relazione tra titolo di studio e disoccupazione resta ancora dirimente nonostante l'impoverimento progressivo della distintività del titolo rispetto al passato. Analizzando le caratteristiche dei disoccupati di lunga durata possiamo evincere due evidenze: la maggior parte del fenomeno riguarda i giovani under 34 e il problema principale è vissuto da chi ha al



massimo un Diploma e non ha precedenti esperienze oltre da chi è fuoriuscito da esperienze industriali in dismissione.

Tab. 15 – Caratteristiche dei disoccupati di lunga durata nel Comune di Bari

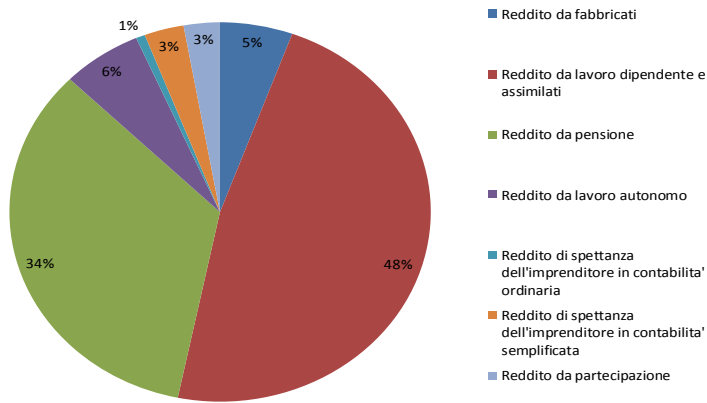
<b>Caratteristiche dei disoccupati di lunga durata</b> <i>(medie del periodo 2013-15; valori percentuali)</i>			
	Puglia	Mezzogiorno	Italia
Maschi	55,9	57,5	54,0
Femmine	44,1	42,5	46,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
15-34	51,3	52,3	48,2
35+	48,7	47,7	51,8
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Al massimo diploma	90,9	90,8	90,5
Laurea e più	9,1	9,2	9,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Ex-inattivi, con precedenti esperienze	16,4	16,8	19,1
Ex-occupati	46,6	42,3	46,9
Senza precedenti esperienze	37,0	40,9	34,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborazioni Bankitalia, 2016

Nell'anno fiscale 2014, secondo gli ultimi dati disponibili dal MEF, sono state presentate 205.740 dichiarazioni da parte di cittadini baresi (98.370 da lavoratori dipendenti, 72.223 da pensionati e 7.121 da lavoratori autonomi) pari al 63% circa della popolazione residente al 31/12/2015, registrando un saldo incremento del 26% rispetto al 2011 e per un reddito imponibile complessivo pari a € 4.144.694.529 e un reddito medio pari a € 20.145,00 e mediano pari a € 20.260,391. Dal grafico riportato qui di seguito si evidenzia quanto il peso del personale dipendente e dei pensionati incida all'82% sull'ammontare dei redditi complessivi e che l'imprenditoria e il lavoro autonomo rappresenti solo il 10% delle dichiarazioni, nonostante la forte e storica vocazione commerciale, imprenditoriale di servizi della Città.

Grafico 13 – Tipologie di reddito per contribuente

## PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

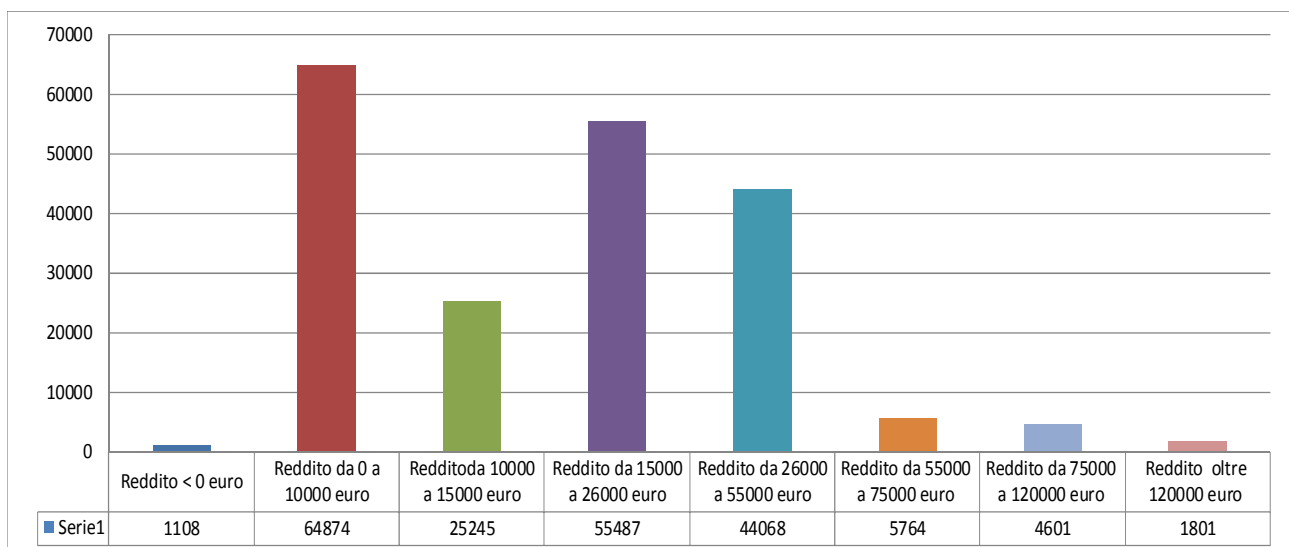


Fonte: Elaborazioni Comune su dati MEF, 2015

Per quanto concerne ancora le frequenze nelle diverse fasce di reddito, riscontriamo il 40% della popolazione dichiarante tra i € 15.000 e i € 50.000 e ben il 26% delle dichiarazioni al di sotto dei € 10.000 su base annua.

Un altro dato interessante di raffronto con il 2011 (precedente rilevazione) è l'emersione del 300% sulla fascia di reddito € 0-10.000 che oggi registra circa 66.000 frequenze contro le 20.000 precedenti

Grafico 14 – Distribuzione dei redditi per tipologia di contribuente



### 1.1.5 La povertà

Nelle ricerche sulla povertà uno dei metodi di calcolo per stabilire la linea della povertà è quello di fissare la soglia al livello di reddito medio o mediano o di loro multipli. La linea della povertà relativa è determinata come quota della mediana della distribuzione dei redditi sia nella misura del 50% sia del 60%. Determinata tale linea è possibile stimare il numero delle persone povere. Gli indici di povertà maggiormente utilizzati sono: 1. la diffusione: attraverso tale indicatore è possibile misurare la quota della popolazione il cui reddito è inferiore o pari alla soglia di povertà; 2. l'intensità: trattasi di un rapporto che misura in percentuale di quanto le persone sono al di sotto della linea di povertà. La precedente rilevazione condotta dall'Ipres e contenuta nella Relazione 2014 riportava i seguenti dati su una mediana di reddito pari a € 21.279,00

Tab. 16 – La povertà in Bari utilizzando la soglia comunale (50% e 60% del reddito mediano)

	Soglia al 50% mediana			Soglia al 60% mediana		
	Pop. povera	Diffusione	Intensità	Pop. povera	Diffusione	Intensità
<b>Bari</b>	<b>22.854</b>	<b>15,0%</b>	<b>34,2%</b>	<b>32.173</b>	<b>21,0%</b>	<b>31,2%</b>

Fonte: elaborazioni IPRES su dati Dipartimento delle Finanze – MEF

Tab. 17 - La povertà in Bari misurata con le soglie *fuzzy*. Linea di povertà di riferimento

**linea standard comunale del 60% del reddito mediano.**

	<i>Pop. sicuramente povera</i>		<i>Pop. appena povera</i>		<i>Pop. a rischio povertà</i>		<i>Pop. sicuramente non povera</i>	
	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%
Bari	20.990	13,8	11.183	7,3	11.586	7,6	108.600	71,3

Fonte: elaborazioni IPRES su dati Dipartimento delle Finanze - MEF

Ora, considerando il forte dato di emersione della fascia reddituale ricompresa tra € 0 e € 10.000 di reddito è ipotizzabile un visibile inasprimento della condizione di povertà tra le due analisi che però non è detto che rispecchi un reale aumento del fenomeno bensì una sua caratterizzazione di maggiore visibilità nel campo delle indagini. Per questo si preferisce riportare la precedente stima che appare in linea con le elaborazioni effettuate su base nazionale dall'Istat.

Tab. 18 - La povertà in Puglia

	Anno 2013	Anno 2014
--	-----------	-----------

	Rischio di povertà o esclusione sociale	Rischio di povertà	Grave deprivazione	Bassa intensità lavorativa	Rischio di povertà o esclusione sociale	Rischio di povertà	Grave deprivazione	Bassa intensità lavorativa
Puglia	43,6	29,6	24,7	14,8	40,3	25,8	23,2	16,5
<b>ITALIA</b>	<b>28,5</b>	<b>19,3</b>	<b>12,3</b>	<b>11,3</b>	<b>28,3</b>	<b>19,4</b>	<b>11,6</b>	<b>12,1</b>

Se consideriamo invece i dati Istat sulla povertà dell'ultima rilevazione (giugno 2018, su dati 2017) registriamo un indice di povertà assoluta che per la ripartizione geografica del Mezzogiorno è pari all'11,4% delle persone residenti (il 10,3% delle famiglie), in aumento rispetto all'anno precedente (9,8%). La proiezione di questo dato sulla popolazione di Bari ci fornisce una stima delle persone in condizione di povertà assoluta, pari a 36.959.

Ulteriore elemento da prendere in considerazione riguarda i provvedimenti esecutivi di sfratto, richieste di esecuzione, sfratti eseguiti in Bari. Tale aspetto è certamente di interesse, in quanto appare chiaro che l'esecuzione di uno sfratto porta in una condizione di "disagio" il nucleo familiare che lo subisce. Ulteriore elemento di grande interesse è la motivazione per cui il decreto di sfratto viene emesso dall'Autorità Giudiziaria.

Tab. 19 – Provvedimenti esecutivi di sfratto, richieste di esecuzione, sfratti eseguiti in Bari. 2015 (valori assoluti e variazioni percentuali rispetto all'anno precedente)

Fonte: Ministero dell'Interno, 2015

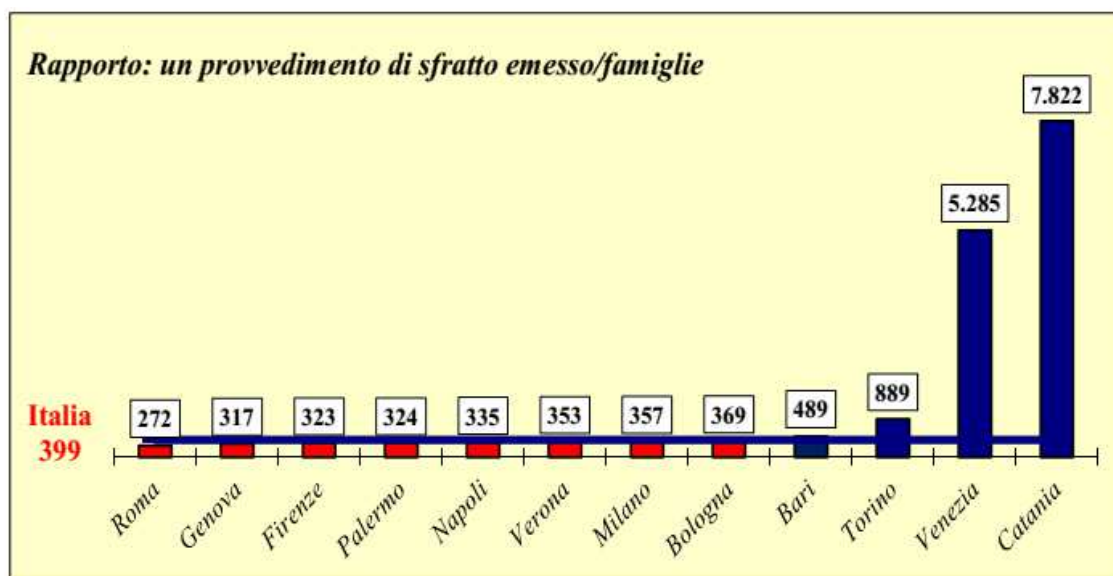
Province	Provvedimenti di sfratto emessi							Richieste di esecuzione (*)	Variazione % rispetto al periodo precedente	Sfratti eseguiti (**)	Variazione % rispetto al periodo precedente	
	Necessità locatore		Finita locazione		Morosità / Altra causa		TOTALE					
	cap.	resto prov.	cap.	resto prov.	cap.	resto prov.						
Avellino	0	6	156	155	146	153	616	-17,54	179	-1,65	120	5,26
Benevento (l)	0	10	0	8	0	77	95	-31,65	523	11,75	107	-19,55
Caserta (m)	0	6	0	70	0	314	390	92,12	0		0	
Napoli (n)	0	31	179	186	1.304	1.603	3.303	-7,81	6.743	2,32	1.980	-1,74
Salerno	0	0	21	8	554	758	1.341	13,36	1.185	28,80	308	-16,53
<b>Campania</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>356</b>	<b>427</b>	<b>2.004</b>	<b>2.905</b>	<b>5.745</b>	<b>-1,88</b>	<b>8.630</b>	<b>5,76</b>	<b>2.515</b>	<b>-4,41</b>
Bari (n)	0	0	75	0	919	0	994	-59,89	96		484	-2,02
Barletta-Andria-Trani (l)	0	0	0	62	0	906	968	-9,45	1.328	3,59	306	-3,77
Brindisi	0	189	0	10	0	0	199	-62,10	670	14,14	118	-23,87
Foggia (l)	0	0	0	34	0	744	778	-11,09	1.197	41,16	326	10,51
Lecce	0	0	4	30	67	333	434	-7,66	1.903	-5,93	363	-15,97
Taranto	28	22	36	31	607	206	930	-3,33	0		0	
<b>Puglia</b>	<b>28</b>	<b>211</b>	<b>115</b>	<b>167</b>	<b>1.593</b>	<b>2.189</b>	<b>4.303</b>	<b>-32,54</b>	<b>5.194</b>	<b>9,58</b>	<b>1.597</b>	<b>-5,73</b>

Milano, Venezia, Verona, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Catania, e Palermo sono stati in totale 23.787 (pari al 36,8% del totale nazionale).

Le richieste di esecuzione presentate all’Ufficiale Giudiziario- pari, in tali aree, a 71.463 - e gli sfratti eseguiti con l’intervento dell’Ufficiale Giudiziario - pari a 11.748- costituiscono, rispettivamente, il 46,5% ed il 36,1% del totale nazionale.

Il raffronto con l’anno 2014 evidenzia una significativa diminuzione dei provvedimenti di sfratto emessi pari al -23,8%. Le richieste di esecuzione presentate all’Ufficiale Giudiziario fanno registrare, al contrario, un deciso aumento pari al +12,2% mentre gli sfratti eseguiti con l’intervento dell’Ufficiale Giudiziario mostrano una lieve flessione, pari al -1,4%.

Prendendo in considerazione il rapporto tra i provvedimenti di sfratto emessi e il numero delle famiglie residenti si nota come ben 8 delle città metropolitane dei 12 grandi comuni sopra indicati presentino una situazione peggiore di quella nazionale che si attesta a uno sfratto ogni 399 famiglie. La città metropolitana che denuncia la situazione più grave è Roma con uno sfratto ogni 272 famiglie, seguita da Genova (1/317), Firenze (1/323), Palermo (1/324), Napoli (1/335), Verona (1/353), Milano (1/357) e Bologna con uno sfratto ogni 369 famiglie.



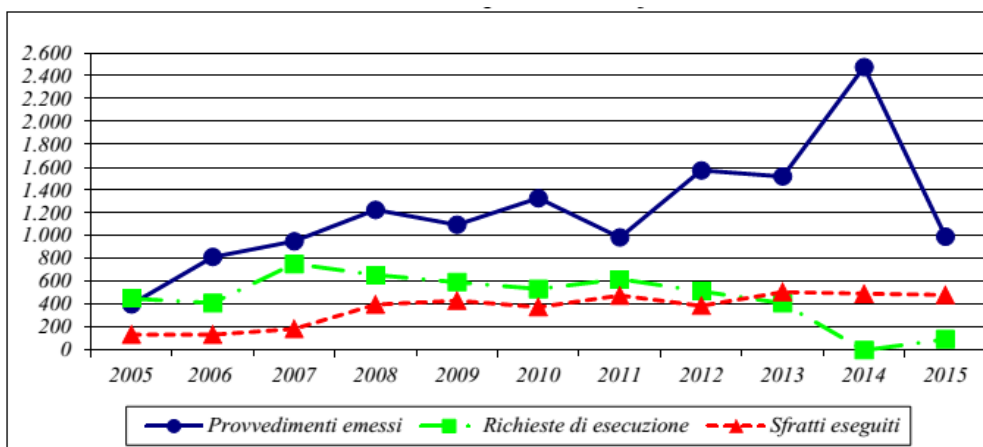
Di seguito il dettaglio su Bari.

Grafico 15 – Distribuzione dei redditi per tipologia di contribuente

Anni	Provvedimenti di sfratto emessi				Richieste di esecuzione	Sfratti eseguiti
	Necessità locatore	Finita locazione	Morosità / Altra causa	Totale		
2005 (a)	1	71	329	401	451	136
2006 (a)	0	287	529	816	413	137
2007 (a)	3	298	652	953	756	186
2008 (a)	3	312	913	1.228	658	400
2009 (a)	0	260	837	1.097	596	434
2010 (a)	22	239	1.069	1.330	535	377
2011 (a)	13	184	789	986	621	479
2012 (a)	16	39	1.518	1.573	515	389
2013 (a)	1	150	1.369	1.520	411	509
2014 (a)	0	0	2.478	2.478	0	494
2015 (a)	0	75	919	994	96	484

Fonte: Ministero dell'Interno, 2015

Grafico 16 – Andamento delle procedure di sfratto



Fonte: Ministero dell'Interno, 2015

Grafico 17 – Rapporto 1 sfratto / n. famiglie residenti



Fonte: Ministero dell'Interno, 2015

## 1.2 LA DOTAZIONE INFRASTRUTTURALE DI SERVIZI SOCIALI, SOCIO- EDUCATIVI E SOCIO- SANITARI

Il sistema delle strutture e dei servizi sociali e sociosanitari della Città di Bari presenta un'offerta ampia e articolata, anche in ragione degli investimenti – sia pubblici che privati - prodotti a valere sui finanziamenti comunitari e regionali del P.O. FESR 2007 - 2013 e di quello successivo 2014 - 2020. L'analisi dei dati relativi ai servizi e alle strutture autorizzate, raccolti sui dati ufficiali del Registro regionale dei servizi e delle strutture, previsto dalla legge regionale 19/2006, ci consente di seguire lo sviluppo dell'offerta, in relazione alla domanda prevalente e agli aspetti organizzativi complessivi del sistema regionale dei servizi.

In questo paragrafo presentiamo l'offerta complessiva nella sua articolazione per aree d'intervento e target di riferimento.

I servizi e le strutture per *minori* iscritte al registro regionale sono in totale 107 (Tabella 20), con una prevalenza per le Sezioni Primavera (17), i Centri socioeducativi diurni (14), le Ludoteche (14) e le comunità educative (12). Il numero degli asili nido è di 14 strutture, tra pubbliche e private. Si conferma quindi, un aumento del numero di strutture e servizi rispetto a quelli presenti nell'anno precedente.

Tab. 20 – Strutture e servizi autorizzati per minori. Anno 2018

Ludoteca	14
Servizio Affidò	1
Centro aperto polivalente	7
Centro ludico prima infanzia	3
Servizi educativi per il tempo libero	11
Servizio di assistenza educativa domiciliare	1
Servizio di educazione familiare per l'infanzia	1
Servizio per l'integrazione scolastica e extras.	1
Tutor	4
Asilo nido	14
Micro Nido	7
Sezione primavera	17
Centro socioeducativo diurno	14
Comunità educativa	12
<b>TOTALE</b>	<b>107</b>

I servizi e le strutture per anziani iscritte al registro regionale sono in totale 28 (Tabella 21),

con una prevalenza di RSSA (11). I servizi di assistenza domiciliare integrata sono in totale 10, 5 ADI e 5 SAD.

**Tab. 21 Altre strutture per minori - anno 2018**

Casa famiglia / Casa per la vita per persone con problematiche psicosociali	1
Alloggio sociale per adulti in difficoltà	2
Comunità alloggio per gestanti con figli a carico	2
Centro notturno di accoglienza per persone senza dimora	1
Albergo diffuso	1
	TOTALE
	7

Le strutture e i servizi rivolti alle persone con disabilità sono pari a 28 (Tabella 22), in significativo aumento rispetto al 2016. In particolare si registra un aumento dei centri socioeducativi e riabilitativi (11).

**Tab. 22 – Strutture e servizi autorizzati per disabili Anno 2018**

Centro sociale polivalente	1
Assistenza domiciliare integrata ADI	3
Assistenza domiciliare SAD	4
Servizio per l'integrazione scolastica e extras.	1
Centro diurno integrato 60ter	5
Centro diurno socioeducativo e riabilitativo	11
Comunità alloggio	1
Comunità socioriabilitativa	1
Residenza sociosanitaria assistenziale RSSA	1

**TOTALE 28**



Per l'area del welfare d'accesso, dei servizi per le famiglie e dell'accoglienza per le persone in condizioni di disagio, la Città di Bari presenta un'offerta complessiva di 17 unità organizzative (Tabella 23), con la prevalenza dei centri di ascolto per le famiglie (8).

**Tab. 23 – Strutture e servizi autorizzati per il welfare d'accesso  
Anno 2018**

Centro anti violenza	2
Centro di ascolto per le famiglie	8
Servizio di pronto intervento sociale	1
Servizio di segretariato sociale.	1
Servizio di telefonia sociale	1
Sportello per l'integrazione degli immigrati	1
Sportello sociale	1
Servizio di mediazione familiare	1

**TOTALE 17**

Tra gli altri servizi e strutture, per persone adulte in condizioni di particolari disagio, si registrano in totale 7 servizi/strutture (Tabella 24).

**Tab. 24 Altre strutture e servizi - anno 2018**

Casa famiglia / Casa per la vita per persone con problematiche psicosociali	1
Alloggio sociale per adulti in difficoltà	2
Comunità alloggio per gestanti con figli a carico	2
Centro notturno di accoglienza per persone senza dimora	1
Albergo diffuso	1
	<b>TOTALE</b>
	<b>7</b>

### 1.3 L'ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI OBIETTIVI DI SERVIZIO PER IL WELFARE TERRITORIALE TRA IL 2014 E IL 2017

Di seguito si riporta quadro sinottico in ordine allo stato di attuazione degli obiettivi di servizio relativi al precedente ciclo di programmazione, fissati dal Piano Regionale delle Politiche Sociali 2014-2016:

Finalità generale	Obiettivi tematici	Risultati attesi	Indicatore di risultato	valori target al 2016 OB. di SERVIZIO	Target raggiunto al 31/12/2013	Target proposto per il 2016	Target raggiunto nel 2018
<i>Sostenere la rete dei servizi per la prima infanzia e la conciliazione dei tempi</i>	<b>A.</b> Consolidare e ampliare il sistema di offerta e domanda della rete dei servizi socio-educativi per l'infanzia	Consolidamento/ampliamento della rete dei servizi socio-educativi per l'infanzia	% Comuni/regione n. posti nido/100 bambini 0-36 mesi n. buoni servizio di conciliazione /Ambito attivati n. Piani di Intervento PAC/Ambito	35% dei Comuni pugliesi dotati di servizi nido (indicatore S.04 Piano di Azione Ob. Servizi)  6 posti nido (pubblici o convenzionati) ogni 100 bambini 0-36 mesi (indicatore S.05 Piano di Azione Ob. Servizi): 433  n. 1 Piano di Intervento/Ambito	L' Ambito di Bari è dotato di servizio nido  340 (in pubblici) + 141 voucher. Totale 481  realizzato Piano Intervento PAC	Servizi nido  450 (tra asili pubblici e buoni servizio)  Attuazione piena Piano Intervento PAC	L' Ambito di Bari è dotato di servizio nido    460 posti negli asili nido comunali più 427 posti negli asili privati autorizzati al funzionamento  n. 1 Piano di Intervento/Ambito -10 schede di intervento
	<b>B.</b> Promuovere la realizzazione di progetti integrati per favorire la conciliazione vita-lavoro	Incremento delle azioni e dei progetti integrati per la conciliazione vita-lavoro	n. Azioni sperimentali/Ambito n. Uffici Tempi e Spazi della città/Ambito	n. 1 Studio di fattibilità/Ambito  n. 1 Ufficio Tempi e Spazi della città/Ambito	Studio fattibilità realizzato  In corso di realizzazione	Studio fattibilità realizzato  Presenza Ufficio Tempi e Spazi	Finanziamento revocato

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

Finalità generale	Obiettivi tematici	Risultati attesi	Indicatore di risultato	valori target al 2016 OB. di SERVIZIO	Target raggiunto al 31/12/2013	Target proposto per il 2016	Target raggiunto nel 2018
2 <i>Contrastare la povertà con percorsi di inclusione attiva</i>	A. Potenziare servizi e strutture integrate per l'accoglienza nelle situazioni connesse alle emergenze sociali e abitative	immediato e diretto sostegno ai soggetti che versano in condizioni di vulnerabilità attraverso servizi di pronto intervento sociale in rete con servizi di prossimità (mensa, banco alimentare e dei farmaci, prima accoglienza e igiene personale)	N. PIS operativi per Ambito T.	n. 1 PIS di Ambito territoriale (h. 24); n. 1 regolamento operativo del PIS	Nr. 1 PIS Nr. 2 accordi operativi con ASL e Polizia Municipale	Nr. 1 PIS Nr. 2 accordi operativi con ASL e Polizia Municipale	Nr. 1 PIS In fase di realizzazione: -Disciplinare PIS in accordo con Municipi e Polizia Municipale - protocollo operativo con ASL per la realizzazione di un sistema integrato di interventi, servizi sociali e socio-sanitari. Proposta con prot. n. 220849 del 31/10/2017.
		potenziamento strutture per l'accoglienza in situazioni di emergenza	N. posti (diretti o convenzionati) in Centri di prima accoglienza, centri di accoglienza notturna SFD,		160	160	149
		consolidamento di forme di accoglienza di breve e media durata per persone a rischio di esclusione sociale e di misure per il sostegno in direzione dell'abitare autonomo	N. inserimenti in strutture residenziali per persone adulte e straniere in difficoltà e a rischio di esclusione sociale (alloggio sociale adulti in difficoltà, gruppi appartamento per gestanti e madri con figli a carico, centri di accoglienza per persone sottoposte a provvedimenti privativi o limitativi libertà personali, albergo per lavoratori stranieri immigrati)	n. 1 posto ogni 5.000 ab. (63)	160	160	240
	B. Costruire percorsi personalizzati di integrazione e reinserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati	Incremento degli interventi di inclusione attiva rivolti alle fasce maggiormente vulnerabili e a rischio di discriminazione;	N. percorsi di integrazione e reinserimento nel mondo del lavoro per persone svantaggiate, individui sottoposti a misure restrittive della libertà personale, senza fissa dimora, persone con disabilità psichica in carico ai CSM, persone con dipendenze patologiche in carico ai Ser.T	N. 1 percorso/progetto di inclusione ogni 5.000 abitanti (63)	400 percorsi avviati	500 percorsi	600 percorsi

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

			Realizzazione di interventi integrati in rete con servizi per l'impiego, la formazione professionale, terzo settore e soggetti imprenditoriali	n. percorsi integrati di forme di sostegno ed accompagnamento personalizzate nella fase di accesso e/o reinserimento nel mercato del lavoro (es. tutoraggio, orientamento, bilancio delle competenze e sostegno all'autoimpiego), attuate anche attraverso l'attivazione di forme di collaborazione con i servizi per l'impiego e la formazione professionale	N. 1 percorso/progetto di inclusione ogni 5.000 abitanti (63)	Nr. 33 percorsi	Nr. 63 percorsi	Nr. 450 Tirocini REI e RED  Nr. 1241 lavori di comunità (più brevi)
--	--	--	--	---	---	-----------------	-----------------	---

Finalità generale	Obiettivi tematici	Risultati attesi	Indicatore di risultato	valori target al 2016 OB. di SERVIZIO	Target raggiunto al 31/12/2013	Target proposto per il 2016	Target raggiunto nel 2018
3	<i>Promuovere la cultura dell'accoglienza</i>	Potenziare il sistema di accesso (assicurando i diversi servizi e le funzioni prima richiamate) garantendo una adeguata presenza della figura dell'Assistente sociale in rapporto alla dimensione demografica dell'Ambito territoriale di riferimento.	N. Assistenti sociali su cittadini (su base di Ambito territoriale)	n. 1 Assistente sociale ogni 5.000 abitanti (63)	Nr. 64	Nr. 64	Nr. 64
		Prevedere la creazione di punti di accesso al sistema che rispondano al criterio della maggiore prossimità possibili al cittadino (anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati)	Diffusione e prossimità punti di accesso e adeguata copertura territoriale in relazione alla dimensione demografica per i Comuni più grandi	n. 1 punto di accesso per ciascuno Comune	Nr. 9 punti accesso (Circoscrizioni)	Nr. 5 / 9 punti accesso (dipende dall'organizzazione che sarà data durante l'implementazione piena dei Municipi)	n. 8 sportello sociale presso Ripartizione e Municipi + 1 Postazione mobile

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

			Implementare le forme di collaborazione e coordinamento del sistema di accesso a livello di Ambito territoriale.	Strumenti di coordinamento a livello di Ambito territoriale	Presenza di un coordinatore di Ambito Organizzazione di incontri di coordinamento frequenti	Presente Coordinatore	Presenza Coordinatore Organizzazione di incontri almeno semestrali	Presenza Coordinatore Organizzazione di incontri almeno semestrali
	Consolidare i servizi per l'accesso di specifiche categorie di utenza		Consolidare e potenziare la presenza degli Sportelli per l'integrazione socio-sanitaria-culturale degli immigrati.	Diffusione e prossimità punti di accesso	n. 1 sportello per Ambito territoriale	Nr. 1 Sportello	Nr. 1 Sportello	Nr. 1 Sportello

	Finalità generale	Obiettivi tematici	Risultati attesi	Indicatore di risultato	valori target al 2016 OB. di SERVIZIO	Target raggiunto al 31/12/2013	Target proposto per il 2016	Target raggiunto nel 2018
4	Sostenere la genitorialità	Implementare i servizi di sostegno alla genitorialità	Potenziamento e/o consolidamento operativo dei Centri di Ascolto per le Famiglie Sviluppo e qualificazione delle reti tra servizi	n. servizio/Ambito n. protocolli di rete	n. 1 centro famiglie per ambito e/o interventi e servizi di sostegno alla genitorialità per ogni Comune dell'ambito territoriale	Nr. 8 Centri Famiglie	Nr. 8 Centri Famiglie	Nr.8 centri servizi per le famiglie (n. 3 sul Municipio 1 – n. 1 sul Municipio 2 – n. 2 sul Municipio 3 – n. 1 sul Municipio 4 – n. 1 sul Municipio 5).
		Potenziare l'assistenza domiciliare educativa	Consolidamento/potenziamento rete servizi di educativa domiciliare	n. nuclei presi in carico con equipe ADE/nuclei familiari residenti n. progetti individualizzati	1 nucleo ogni 1000 nuclei familiari (134,14)	86 nuclei	86 nuclei	210 nuclei

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

		<p>Potenziare e qualificare i percorsi di affido familiare</p>	<p>Incremento dei percorsi di affido familiare e riduzione del numero di minori inseriti in strutture residenziali Recepimento degli indirizzi nazionali e regionali Qualificazione della presa in carico e sviluppo delle reti di sostegno</p>	<p>n. percorsi affido da attivare nel triennio n. protocolli operativi n. equipe/ambito</p>	<p>n. di percorsi affido superiore a n. inserimento minori in strutture residenziali/Ambito n. 1 Regolamento Affidato/Ambito n. 1 Anagrafe famiglie/ambito n. 1 equipe/ambito</p>	<p>273 percorsi affido / 225 minori in strutture residenziali  Nr. 1 regolamento Anagrafe famiglie presente  Equipe presente</p>	<p>273 percorsi affido / 225 minori in strutture residenziali  Nr. 1 regolamento Anagrafe famiglie presente  Equipe presente</p>	<p>n. 95 affidi e n. 110 inserimenti in strutture residenziali  Nr. 1 regolamento  Anagrafe famiglie presente  Equipe presente</p>
		<p>Qualificare i percorsi di adozione naz. e internaz.</p>	<p>Consolidamento operativo delle equipe integrate Recepimento degli indirizzi nazionali e regionali Qualificazione della presa in carico</p>	<p>n. equipe/ambito n. protocolli operativi</p>	<p>n. 1 equipe/ambito n. 1 protocolli operativi</p>	<p>Nr.1 equipe costituita</p>	<p>Nr.1 equipe costituita Protocolli presenti</p>	<p>Nr. 1 equipe multidisciplinare integrata d'ambito per l'affidamento familiare dei minori, giusta Deliberazione 731 del 10.11.2017</p>
		<p>Qualificare l'offerta delle strutture e dei servizi per minori</p>	<p>Consolidamento della rete centri diurni e polivalenti per minori ex artt. 52-104</p>	<p>n. posti utenti/n. abitanti stato di attuazione della procedura amministrativa "Buoni servizio di conciliazione per infanzia e adolescenza"</p>	<p>n. 30 (art.52) oppure 50 (art.104) posti -utenti ogni 20.000 ab. (469 oppure 783)  Procedure rendicontative (ambito-Regione) da disciplinare, attestanti un avanzamento finanziario pari a 100% del contributo finanziario concesso</p>	<p>Nr. 850 utenti tra centri socio educativi diurni (art. 52 – 520 utenti) e Centro aperto polivalente per minori (art. 104 – 330 utenti)  Procedure rendicontative attivate</p>	<p>Nr. 850 utenti tra centri socio educativi diurni (art. 52 – 520 utenti) e Centro aperto polivalente per minori (art. 104 – 330 utenti)  Procedure rendicontative attivate</p>	<p>Nr. 510 utenti tra centri socio educativi diurni (art. 52 – 520 utenti) e nr 20 Centro aperto polivalente per minori (art. 104 – 330 utenti)  Procedure rendicontative attivate</p>

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

Finalità generale	Obiettivi tematici	Risultati attesi	Indicatore di risultato	valori target al 2016 OB. di SERVIZIO	Target raggiunto al 31/12/2013	Target proposto per il 2016	Target raggiunto nel 2018
5 <i>Promuovere l'integrazione sociosanitaria e assicurare la presa in carico integrata delle non autosufficienti</i>	A. Potenziare la presa in carico dei L.E.P.	Consolidamento operativo ed estensione del livello di copertura territoriale delle Porte uniche di accesso	N. PUA operative per Ambito/Distretto	n. 1 PUA per Ambito/Distretto con personale comunale e ASL dedicato come da DGR 691/2011	Nr. 3 PUA presenti	Nr. 3 PUA presenti	Nr. 2 sportelli PUA presenti in conformità alla nuova organizzazione del D.S.S.
		Sviluppo e consolidamento delle Unità di Valutazione Multidimensionali	N. UVM operative per Ambito/distretto	n. 1 UVM per Ambito/Distretto con personale comunale e ASL dedicato come da DGR 691/201	Nr. 3 UVM	Nr. 3 UVM	Nr. 3 UVM
	B. Consolidare e ampliare il sistema di offerta domiciliare	Incremento della presa in carico nell'ambito dei percorsi domiciliari di natura socio-sanitaria per la non autosufficienza e la disabilità	N. utenti in carico ADI	n. 4,1 utenti ogni 100 anziani over 65 (dato Istat 2011) in carico ADI per un numero medio di 6 ore settimanali pro-utente (2.734)	Nr. 86	Nr. 450	N. 139ADI a carico del Comune: e n. 778 ADI a carico ASL
		potenziamento dei servizi di cura per gli anziani e disabili autosufficienti	N. utenti in carico SAD	n. 1,5 utenti ogni 100 anziani (1.000)	Nr. 152	Nr. 320	n. 539
		Implementazione di percorsi sperimentali e innovativi nell'ambito della fruizione di servizi domiciliari	Stato di attuazione della procedura amministrativa "Buoni servizio di conciliazione per disabili e anziani non autosufficienti"	Procedure rendicontative (ambito-Regione) da disciplinare attestanti un avanzamento finanziario pari al 100% del contributo finanziario concesso	Procedure rendicontative attivate	Procedure rendicontative attivate	Procedure rendicontative attivate:
			Stato di attuazione della procedura amministrativa PRO.V.I.	Avanzamento della spesa fino a copertura del 100% del contributo finanziario concesso	Procedure amministrative per progetti personalizzati per vita indipendente attivati e domanda attualmente in crescita		

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

C. Consolidare e ampliare il sistema di offerta e domanda della rete di servizi comunitari, residenziali e a ciclo diurno	Potenziamento e consolidamento della rete centri diurni socioeducativi e riabilitativi art. 60	n. posti/utente su numero abitanti (Istat 2011) d'ambito	20 posti/utente ogni 50.000 abitanti (125)	Nr. 130	Nr. 130	Nr 332
	Promozione della rete di strutture residenziali per persone senza il supporto familiare 'Dopo di noi' (artt. 55 e 57 R.R. 4/2007)	n. posti/utente su numero abitanti (Istat 2011) d'ambito	10 posti/utente ogni 50.000 abitanti (63)	Nr. 3	Nr. 30	Nr 28
	Incremento della presa in carico a ciclo diurno delle persone affette da Alzheimer art. 60ter	n. posti/utente su numero abitanti (Istat 2011) d'ambito	10 posti/utente ogni 50.000 abitanti (63)		Nr. 63	Nr. 45
	Consolidamento e potenziamento dei servizi per l'integrazione scolastica ed extrascolastica minori con disabilità (équipe specialistiche)	Presenza del servizio attivo su base d'ambito, conforme al R.R. 4/2007 e con livello adeguato di copertura della domanda	Servizio attivo su base d'ambito con: <ul style="list-style-type: none"> <li>● presenza delle équipe integrate previste dall'art. 92 del R.R. 4/2007</li> <li>● livello minimo di copertura della domanda</li> </ul>	Equipe integrata presente Domanda coperta	Equipe integrata presente Domanda coperta	Equipe integrata presente Domanda coperta
	Potenziamento e consolidamento rete centri aperti polivalenti per disabili (art. 105) e anziani (art. 106)	n. posti/utente su numero abitanti (Istat 2011) d'ambito	50 posti/utente ogni 50.000 abitanti (313)	495 utenti (anziani)	495 utenti (anziani)	400 anziani (art. 106) 10 disabili (art. 105)
	Sviluppo e consolidamento del servizio di trasporto sociale per persone disabili	Presenza del servizio attivo su base d'ambito	Servizio attivo su base d'ambito	Servizio attivo	Servizio presente e attivo	Servizio presente e attivo



PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

D. Consolidare e ampliare la presa in carico integrata delle persone con disabilità psichica e psichiatrici stabilizzati	Incremento presa in carico integrata nell'ambito dei percorsi domiciliari di natura socio-assistenziali e socio-sanitari per le persone con disagio psichico e/o utenti psichiatrici stabilizzati	N. utenti in carico SAD/ADI	n. 10 utenti in carico SAD/ADI ogni 100 utenti in carico CSM per un numero medio di 6 ore settimanali pro-utente (11 unità)	----	Nr. 11	Nr. 14
	Incremento della presa in carico integrata nell'ambito dei percorsi di cura a regime diurno di natura socio-assistenziale e sociosanitario nei centri diurni socio-educativi e riabilitativi art.60 delle persone con disabilità psichica e/o utenti psichiatrici stabilizzati	n. posti/utente su numero abitanti (Istat 2011) d'ambito	5 posti/utente ogni 50.000 abitanti (31)	Nr. 31	Nr. 31	Nr. 45
	Consolidamento e/o incremento degli accessi nelle strutture residenziali Case per la vita (art.70) e/o Case famiglie con servizi formativi per l'autonomia (art. 60 bis) e incremento accesso e presa in carico integrata delle persone con disabilità psichica e/o utenti psichiatrici stabilizzati	n. posti/utente su numero abitanti (Istat 2011) d'ambito	n. 5 posti/utente ogni 50.000 abitanti (31)		Pagamento rette nr. 31	Nr. 12 posti

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

		<p><b>E.</b> Consolidare e ampliare la presa in carico integrata nell'accesso alle prestazioni socio sanitarie delle persone affette da dipendenze patologiche</p>	<p>Incremento della presa in carico integrata nell'ambito di programmi terapeutici-riabilitativi di natura socio-assistenziale e socio-sanitaria per le persone affette da dipendenze patologiche</p>	<p>N. utenti in carico</p>	<p>n. 10 utenti in carico programmi terapeutici-riabilitativi ogni 100 utenti in carico Ser.t. (60 utenti)</p>		<p>Nr. 60</p>	<p>In fase di attuazione con:                      - servizio di Unità di Strada                      - con i Centri di Ascolto per le famiglie                      - campagna antibullismo                      - percorsi di formazione attivati                      - città responsabile</p>
--	--	--	---	----------------------------	--	--	---------------	---

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

Finalità generale	Obiettivi tematici	Risultati attesi	Indicatore di risultato	valori target al 2016 OB. di SERVIZIO	Target raggiunto al 31/12/2013	Target proposto per il 2016	Target raggiunto nel 2018
6 <i>Prevenire e contrastare la violenza su donne e minori</i>	Qualificare la rete di strutture e servizi per la prevenzione ed il contrasto della violenza su donne e minori, dello sfruttamento e della tratta di esseri umani	Potenziamento e consolidamento operativo della rete delle strutture e dei servizi di prevenzione e contrasto della violenza  Sviluppo e qualificazione delle reti tra servizi	n. convenzioni con CAV per Ambito territoriale  n. protocolli di inserimento in Casa Rifugio  n. protocolli per Pronto Intervento Sociale  n. Protocolli di rete n. percorsi di formazione/aggiornamento	almeno n. 1 convenzione con CAV per Ambito territoriale  pagamento rette per inserimento residenziale presso struttura autorizzata  n.1 PIS/Ambito	Nr. 1 CAV presente nell' Ambito  Pagamento rette Nr. 1 PIS	Nr. 1 CAV presente nell' Ambito  Pagamento rette Nr. 1 PIS	Nr. 1 CAV presente nell' Ambito  Pagamento rette  Nr. 1 PIS Protocollo AIRA + Protocollo sulla tratta + Progetto La Puglia non tratta, Generare Culture non violente2) Protocollo madre AIRA
	Sviluppare la piena integrazione operativa e gestionale delle equipe multidisciplinari integrate	Attivazione/consolidamento in ogni ambito territoriale, di un'equipe integrate multi professionali fra servizi sociali, sanitari di base e specialistici, servizi giudiziari	n. equipe/ambito  n. protocollo operativo	n. 1 equipe multidisciplinare integrata di ambito  n. 1 protocollo operativo	Nr. 1 equipe presente	Nr. 1 equipe presente Protocollo operativo presente	Nr. 1 equipe presente Protocollo operativo presente

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

Finalità generale	Obiettivi tematici	Risultati attesi	Indicatore di risultato	valori target al 2016 OB. di SERVIZIO	Target raggiunto al 31/12/2013	Target proposto per il 2016	Target raggiunto nel 2018
7	A. Attivazione dell'Ufficio di piano e assegnazione di dotazione organica	Ufficio di Piano Sociale di zona a regime, con il Responsabile e la dotazione organica dedicata*	nn. gg/settimana di funzionamento dell'UdP	n. 5 gg./settimana	UdP attivo nr. 5 gg a settimana	UdP attivo nr. 5 gg a settimana	UdP attivo nr. 5 gg a settimana
			n. risorse umane (aa.uu.) assegnate stabilmente all'UdP	n. 3 risorse umane assegnate full time	Nr. 4 risorse full time	Nr. 4 risorse full time	Nr. 4 risorse full time
			n. riunioni periodiche con i servizi sociali professionali dei Comuni dell'Ambito territoriale	n. 2 riunioni mensili tra Udp e servizi sociali professionali		Nr. 2 riunioni mensili tra Udp e servizi sociali professionali	Nr. 2 riunioni mensili tra Udp e servizi sociali professionali
	B. Promuovere un luogo stabile di concertazione con le OO.SS. e processi di partecipazione della cittadinanza attiva	Pratiche consolidate di partecipazione della cittadinanza sociale e di concertazione con le OO.SS. più rappresentative	n. Patti di partecipazione con le organizzazioni del terzo settore formalmente costituite	n. Patti di partecipazione (1 per ogni OdV/APS/Org. III settore, o loro reti, costituita da almeno un anno alla data di sottoscrizione		Nr. 50 patti di partecipazione	Nr. 24 patti di partecipazione
			n. riunioni periodiche del tavolo di monitoraggio e valutazione	n. 4 riunioni (trimestrali) per anno del tavolo di monitoraggio e valutazione		n. 4 riunioni (trimestrali) per anno del tavolo di monitoraggio e valutazione	n. 4 riunioni (trimestrali) per anno del tavolo di monitoraggio e valutazione
			n. riunioni periodiche del tavolo di concertazione con le OO.SS. più rappresentative	n. 4 riunioni (trimestrali) per anno del tavolo di concertazione con le OO.SS. più rappresentative		n. 4 riunioni (trimestrali) per anno del tavolo di concertazione con le OO.SS. più rappresentative	n. 4 riunioni (trimestrali) per anno del tavolo di concertazione con le OO.SS. più rappresentative

## 1.4 L'ATTUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E CAPACITA' DI COFINANZIAMENTO DEI COMUNI

Gli obiettivi raggiunti col Piano Sociale di Zona 2014/2017, sono il frutto dell'impiego di molteplici risorse destinate Comune di Bari esclusivamente per l'attuazione del Piano, e specificatamente:

BUDGET DISPONIBILE		€ 181.125.990,73
1	RESIDUI S TANZIAMENTO PDZ 2010-2013	€ 4.298.232,95
2	Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (I-II-III ANNUALITA' PDZ )	€ 2.710.303,88
	Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (IV ANNUALITA' PDZ )	€ 914.400,00
3	Fondo Globale socioassistenziale regionale (I-II-III ANNUALITA' PDZ )	€ 2.833.771,26
	Fondo Globale socioassistenziale regionale (IV ANNUALITA' PDZ )	€ 1.003.600,00
4	Fondo Non Autosufficienza (I-II-III ANNUALITA' PDZ )	€ 2.121.226,04
	Fondo Non Autosufficienza (IV ANNUALITA' PDZ )	€ 770.000,00
5	Risorse proprie da bilancio comunale (I-II-III ANNUALITA' PDZ )	€ 87.222.876,96
	Risorse proprie da bilancio comunale (IV ANNUALITA' PDZ )	€ 32.019.929,94
6	Risorse della ASL a cofinanziamento (I-II-III ANNUALITA' PDZ )*	€ 0,00
	Risorse della ASL a cofinanziamento (IV ANNUALITA' PDZ )*	€ 0,00
7	Fondi PAC Infanzia	€ 4.832.426,25
	Fondi PAC Infanzia	€ 0,00
8	Fondi PAC Anziani non autosufficienti	€ 5.681.312,63
	Fondi PAC Anziani non autosufficienti	€ 0,00
9	Fondi Buoni servizio Infanzia	€ 6.770.456,31
	Fondi Buoni servizio Infanzia	€ 0,00
10	Fondi Buoni servizio Anziani e disabili	€ 3.544.061,92
	Fondi Buoni servizio Anziani e disabili	€ 0,00
11	Altre risorse pubbliche apportate a cofinanziamento del Piano di Zona**	€ 26.280.590,57
12	Altre risorse private apportate a cofinanziamento del Piano di Zona**	€ 122.000,00

Tra tutte le risorse è evidente la forte prevalenza della quota messa a disposizione dal Comune quale cofinanziamento, pari a € 119.242.806,90, equivalente cioè a più del 65% dell'intero budget disponibile.

Di tale importo, la quota non impegnata alla fine del quadriennio, e quindi confluita nelle economie di bilancio, ammonta a soli € 8.276.327,50.

## 1.5 BUONE PRATICHE E CANTIERI DI INNOVAZIONE AVVIATI

E' stata introdotto un sistema di monitoraggio organico sui servizi alla persona con riferimento sia alla qualità percepita che alla qualità rilevata.

Con riferimento alla qualità rilevata, con **delibera della Giunta comunale n. 898 del 15.12.2015** in attuazione dell'art. 3 del DL 10 ottobre 2012 conv. in L. 213/2012 ad oggetto "rafforzamento dei controlli interni in materia di enti locali" ed in linea con le scelte strategiche del Sindaco, il Comune di Bari ha attivato un sistema di rilevazione della qualità

dei servizi erogati dal Welfare.

La funzione di controllo è presieduta dal Direttore generale dell'Ente ed il sistema dei controlli impiantato, finalizzato al monitoraggio ed al miglioramento della qualità dei servizi, prevede la costituzione di 3 nuclei di controllo per ciascuna area (area minori e famiglia, anziani, persone con disabilità, immigrazione, contrasto alla povertà) composti per ciascuna area da 1 istruttore amministrativo, 1 assistente sociale e dalla POS competente per area o suo delegato con la previsione di schede di rilevazione diversificate in relazione alle caratteristiche dei servizi sui quali si realizza il controllo con specifici indicatori di qualità dei servizi.

E' stato altresì approvato un disciplinare che detta regole certe ed uniformi per lo svolgimento delle attività di controllo dei soggetti erogatori dei servizi del welfare, controlli che ineriscono:

- la regolarità della gestione delle strutture;
- la verifica della performance delle prestazioni e della qualità del servizio erogato;
- il rispetto dei parametri , dei termini e delle condizioni determinati al momento dell'aggiudicazione.

Le risultanze dell'attività di controllo effettuata rese pubbliche sul portale del Comune di Bari.

E' stato inoltre attivato, sul portale comunale il link:

[https://servizisociali.comune.bari.it/servizi/segnalazioni/segnalazioni\\_fase03.aspx](https://servizisociali.comune.bari.it/servizi/segnalazioni/segnalazioni_fase03.aspx)

Accedendo al quale gli utenti, compilando un apposito form, possono inviare segnalazioni o reclami inerenti i servizi fruiti che vengono successivamente processati dall'ente.

Con riferimento alla qualità percepita, sono state affidate all'URP, in qualità di soggetto terzo, attività di rilevazione e analisi della customer satisfaction. Di seguito si riportano gli esiti delle indagini effettuate nel periodo 2016 – 2018.



### Premessa

A partire da aprile 2016, l'Urp ha avviato una costante attività di monitoraggio che ha riguardato diversi servizi individuati di volta in volta dalla Ripartizione Servizi alla Persona. I questionari sono stati somministrati telefonicamente presso il front office dell'Urp Servizi alla Persona durante le ore di apertura al pubblico. Solo nel caso del monitoraggio sui servizi alla persona, svolto tra novembre e dicembre 2017, la somministrazione è avvenuta personalmente presso il front office.

### Metodologia

Per ogni servizio, l'Urp e la Ripartizione Servizi alla Persona hanno valutato gli aspetti da rilevare e definito una serie di indicatori utili alla predisposizione di un apposito questionario a risposta multipla con una unica domanda aperta utile a raccogliere i commenti degli utenti.

Il campione intervistato rappresenta almeno il 50% del totale di utenti in elenco.

Obiettivo della rilevazione è quello di rilevare il reale gradimento al fine di applicare, per quanto possibile, modifiche alle successive attuazioni del singolo servizio.

Le fonti utili alla redazione dei questionari sono di seguito elencate:

- REGOLAMENTO REGIONALE 18 gennaio 2007, n. 4 che disciplina l'attuazione della Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19, "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia"
- Disciplinare del Comune di Bari approvato con determina dirigenziale n. 2015/17047 del 22/12/2015 relativo a Servizio Taxi verso sedi prestabilite e Servizio Taxi a chiamata
- L.R. 19/2006 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per il benessere delle donne e degli uomini in Puglia"
- Disciplinare del Comune di Bari (D.G. 802 del 19/11/2015) relativo al servizio "CENTRO LUDICO DI PRIMA INFANZIA".

Gli elenchi degli utenti sono stati forniti di volta in volta all'Urp, dai responsabili dei differenti servizi interessati alla rilevazione. Le risposte raccolte, attraverso la somministrazione telefonica dei questionari, sono state inserite all'interno di una banca dati on line accessibile attraverso l'area riservata presente all'indirizzo [https://servizisociali.comune.bari.it/servizi/notizie/notizie\\_homepage.aspx](https://servizisociali.comune.bari.it/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx). L'elaborazione dei dati e i relativi report statistici sono stati svolti dalla Direzione Generale del Comune di Bari.

### Dati

Sono state somministrate **1474** questionari, raggiungendo un **campione del 67%** di utenti intervistati. Il campionamento è stato casuale semplice nonostante sia stato fortemente condizionato dalla disponibilità dei recapiti telefonici degli utenti presenti in elenco oltre che dal numero dei frequentanti effettivi.



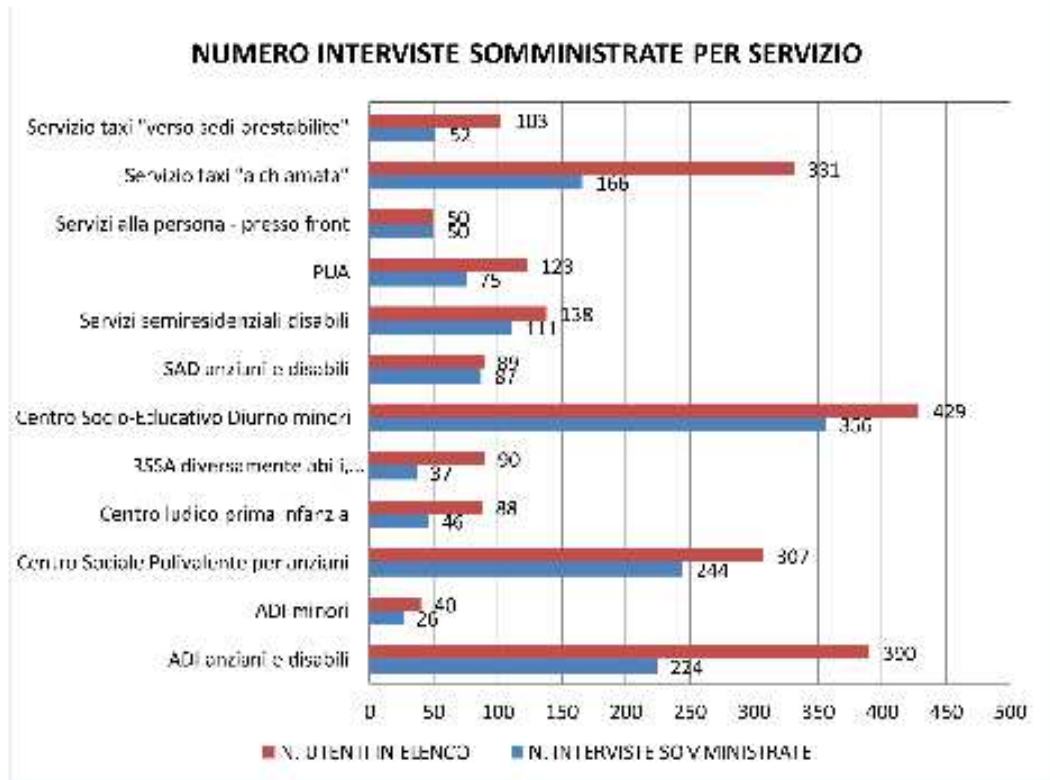
La tabella che segue contiene il dettaglio di tutte le attività di monitoraggio svolte tra aprile 2016 ed aprile 2018, compresa la percentuale del campione intervistato per ogni servizio.

Solo in un caso il campione non raggiunge il 50%:

- **RSSA ed RSA**, il cui elenco di 90 utenti conteneva il contatto telefonico di un referente solo in 44 casi. Per i restanti, gli intervistatori hanno provato a raggiungere telefonicamente gli utenti contattando direttamente la struttura ospitante ma tale modalità ha creato varie difficoltà che hanno appunto impedito il raggiungimento del 50% del campione.

MONITORAGGIO SERVIZI ALLA PERSONA 2016/2018				
PERIODO DI SVOLGIMENTO	SERVIZIO	N. INTERVISTE SOMMINISTRATE	N. UTENTI IN ELENCO	PERCENTUALE CAMPIONE INTERVISTATO
04/04/2016 - 30/04/2016	1. Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) ANZIANI - DISABILI	224	390	57,4
04/04/2016 - 30/04/2016	2. Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) MINORI	26	40	65,0
04/04/2016 - 30/04/2016	3. Centro Sociale Polivalente per ANZIANI	244	307	79,5
04/04/2016 - 30/04/2016	4. Centro ludico prima infanzia	46	88	52,3
11/10/2016 - 29/11/2016	5. Residenza Socio-Sanitaria assistenziale (RSSA) per diversamente abili Residenza Socio assistenziale (RSA) per diversamente abili	37	90	41,1
27/12/2016 - 07/02/2017	6. Centro Socio-Educativo Diurno minor	356	429	83,0
25/10/2017 - 29/11/2017	7. Servizio assistenza domiciliare (SAD) anziani e disabili	87	89	97,8
08/02/2017 - 05/04/2017	8. Servizi ambulatoriali per disabili (Centri diurni)	111	138	80,4
15/03/2017 - 12/04/2017	9. Porta Unica di accesso (PUA) - accesso a prestazioni socio-sanitarie	75	123	61,0
Nov - Dic 2017	10. Servizi alla persona - presso front	50	50	100,0
08/02/2018 - 04/04/2018	11. Servizio taxi "a chiamata"	166	331	50,2
07/02/2018 - 04/04/2018	12. Servizio taxi "verso sedi predefinite"	52	103	50,5
<b>TOTALE</b>		<b>1474</b>	<b>2178</b>	<b>67,7</b>







Gli utenti intervistati si sono mostrati molto disponibili e felici di poter esprimere un parere sui servizi di cui usufruiscono.

A legati:

- REPORT \_ADI\_CENTRO POLIVALENETE\_CENTRO LUDICO\_2016 (monitoraggio servizio 1-2-3-4)
- REPORT Servizio RSSA-RSA-Disabili\_ott\_nov\_2016 (monitoraggio servizio 5)
- REPORT Servizio CSED Minori\_nov\_dic\_2016 (monitoraggio servizio 6)
- REPORT Servizio Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili (monitoraggio servizio 7)
- REPORT Servizi Semiresidenziali Disabili (Art. 60 e 60 Ter n.r. 42007) feb\_mar\_2017 (monitoraggio servizio 8)
- REPORT Gradimento attività Porta Unica di Accesso (PUA)mar\_apr\_2017 (monitoraggio servizio 9)
- monitoraggio servizi persona\_front (monitoraggio servizio 10)
- REPORT Servizio Trasporto Disabili - Taxi A ChiamaLe (monitoraggio servizio 11)
- REPORT Servizio Trasporto Disabili - Taxi Sedi Prestabilite (monitoraggio servizio 12)

RSSA – RSA – DISABILI

	Adelfia - San Pio		Bari - New Apelson		Bari - Opera Pia Di Venere		Bitritto - Hotel San Francesco		Casa per la vita Promosud		Casa xla Antrophos		Casamassima - Domus Maxima "Valore di Cura"		Cassano Murge - Maria Assunta		Dopo di noi - Cavallino Hotel		Molfetta - Consorzio Metropolis - Opera San Francesco		Molfetta - S. Francesco d'Assisi		Molfetta - San Giuseppe Moscati		Noicattaro - Nuova Fenice		San Gabriele	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
00 - Soggetto fornitore del servizio	5	14%	6	17%	1	3%	1	3%	2	6%	1	3%	4	11%	1	3%	1	3%	6	17%	1	3%	3	8%	3	8%	1	3%

	L'utente del servizio		Un tutore, parente, altro	
	n.	%	n.	%
01 - Chi compila il questionario?	6	17%	30	83%

	Parente		Tutore		Altro	
	n.	%	n.	%	n.	%
02 - Chi è la persona che si prende cura del disabile?	21	58%	4	11%	11	31%

	Uomo		Donna	
	n.	%	n.	%
03 - Genere	27	75%	9	25%

	Nessuno		Licenza di scuola elementare		Licenza di scuola secondaria di primo grado		Licenza di scuola secondaria di secondo grado		Laurea		Non rilevabile	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
04 - Titolo di studio	12	33%	9	25%	8	22%	2	6%	0	0%	5	14%

	Mai lavorato		Operaio		Impiegato		Professionista		Imprenditore		Pensionato		Casalinga		Disoccupato		Altro	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
05 - Professione	20	56%	5	17%	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%	2	7%	1	3%	6	20%

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06.1 - Adeguatezza e comfort degli ambienti comuni	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	7	19%	6	17%	8	22%	14	39%	0	0%	8,72

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06.2 - Adeguatezza dei moduli abitativi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	6	17%	6	17%	10	28%	12	33%	0	0%	8,67

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06.3 - Pulizia dei locali e dei servizi igienici	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	5	14%	6	17%	7	19%	17	47%	0	0%	8,94

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06.4 - Qualità del cibo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	6	17%	11	31%	8	22%	9	25%	0	0%	8,44

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06.5 - Servizio lavanderia e stireria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	16	44%	6	17%	5	14%	8	22%	0	0%	8,08

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06.6 - Servizio telefonico	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	11	31%	6	17%	6	17%	9	25%	1	3%	7,91

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06.7 - Palestra	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	2	6%	3	8%	11	31%	7	19%	6	17%	5	14%	8,06

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06.8 - Presenza e adeguatezza degli spazi esterni	4	11%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	6	17%	5	14%	3	8%	16	44%	0	0%	7,92

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
07 - Attività socializzanti e per il tempo libero (laboratori, attività manuali)	2	6%	0	0%	0	0%	1	3%	1	3%	2	6%	8	22%	7	19%	3	8%	12	33%	7,83

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
08.1 - Cortesia e sollecitudine del personale addetto all'accoglienza	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	5	14%	4	11%	8	22%	17	47%	8,92

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
08.2 - Qualità e tempestività dell'assistenza infermeristica e tecnica della riabilitazione	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	8	22%	4	11%	6	17%	17	47%	8,83

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
<b>08.3 - Presenza e assistenza anche notturna del personale medico</b>	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	7	19%	4	11%	4	11%	18	50%	8,61
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
<b>08.4 - Ascolto e disponibilità dell'assistente sociale</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	7	19%	2	6%	3	8%	23	64%	9,08
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
<b>08.5 - Capacità e professionalità dell'Operatore Socio Sanitario (OSS), in particolare nell'aiuto all'igiene personale</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	9	25%	3	8%	6	17%	16	44%	8,69
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
<b>09 - Nel complesso esprime un livello di soddisfazione per il servizio ricevuto</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	8%	6	17%	2	6%	11	31%	14	39%	8,75

## PORTA UNICA DI ACCESSO – PUA

	Si		No	
	n.	%	n.	%
01.1 - E' la prima volta che si è recato allo sportello della Porta Unica di Accesso?	53	71%	22	29%

	Municipio 1		Municipio 2		Municipio 3		Municipio 4		Municipio 5	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
01.2 - Presso quale Municipio si è rivolto?	15	20%	30	40%	17	23%	10	13%	3	4%

	SAD/ADI		Centro semiresidenz.		SAD/ADI + Centro	
	n.	%	n.	%	n.	%
02.1 - Per quale motivo si è rivolto alla Pua? Che tipologia di servizio ha richiesto?	20	27%	52	69%	3	4%

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.1 - Raggiungibilità della sede PUA	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	2	3%	10	13%	16	21%	30	40%	13	17%	3	4%	7,63

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.2 - Facilità di accesso (assenza di barriere architettoniche)	0	0%	1	1%	3	4%	2	3%	3	4%	11	15%	15	20%	29	39%	8	11%	3	4%	7,19

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.3 - Comodità degli orari di accesso alla sede	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	3	4%	13	17%	16	21%	27	36%	11	15%	3	4%	7,43

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.4 - Tempi di attesa per la fruizione del servizio	0	0%	0	0%	1	1%	2	3%	3	4%	11	15%	20	27%	24	32%	9	12%	5	7%	7,40

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.1 - Chiarezza delle informazioni ricevute	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%	8	11%	10	13%	24	32%	21	28%	9	12%	8,00

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.2 - Completezza ed attendibilità delle informazioni	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%	8	11%	11	15%	23	31%	21	28%	9	12%	7,99

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.1 - Competenza e professionalità	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%	5	7%	14	19%	20	27%	21	28%	13	17%	8,23

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.2 - Capacità di cogliere i bisogni dell'utente ed empatia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%	5	7%	14	19%	20	27%	21	28%	13	17%	8,23

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.3 - Cordialità e disponibilità all'ascolto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%	5	7%	14	19%	20	27%	21	28%	13	17%	8,23

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.4 - Efficienza e tempestività nel fornire le informazioni o nel fornire assistenza	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4%	8	11%	11	15%	20	27%	20	27%	13	17%	8,13

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06 - Nel complesso esprime un livello di soddisfazione per il servizio ricevuto	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	3%	11	15%	12	16%	23	31%	15	20%	11	15%	7,91

## PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Principali commenti
PUA via Aquilino. La persona intervistata, madre del beneficiario ADI, lamenta la scarsa disponibilità degli assistenti sociali nel recarsi presso il domicilio, considerando che il beneficiario è allettato, in una situazione di grave disabilità.
Presenza di barriere architettoniche che impediscono l'accesso ai disabili; questo è il motivo per cui si richiede la visita neurologica a domicilio
L'intervistato lamenta, tuttavia, che sono passati 2 mesi dalla richiesta presentata, senza avere ancora ricevuto una risposta
L'intervistata lamenta il fatto che il beneficiario (suo fratello, che ha frequentato per 5 anni il centro e che ha dovuto sospendere la frequenza per un periodo per motivi di salute), dopo qualche mese dalla richiesta di rinnovo di accesso al servizio, non ha ricevuto risposta
L'intervistata lamenta la lungaggine delle procedure: per una richiesta presentata più di un mese fa, ha ottenuto l'appuntamento per la visita medica solo a fine maggio 2017
L'intervistato lamenta il fatto che dalla PUA è stato mandato alla Ripartizione Servizi alla Persona e, a qualche mese di distanza dalla richiesta, non ha ottenuto nulla. La cooperativa che lo ha contattato ha fatto presente che per espletare il servizio di assistenza domiciliare dispongono solo di collaboratori uomini, che non sono graditi dall'assistita (moglie)
L'intervistato lamenta grandi difficoltà di parcheggio e di accesso, soprattutto per i disabili; ritiene che la precedente sede di Via Crisanzio fosse più accessibile
(PUA via Fani) i tempi di attivazione del servizio sono lunghi, l'iter burocratico dovrebbe essere semplificato per chi ha urgenze e casi gravi in famiglia
(PUA via Crisanzio) iter burocratico troppo lungo, tempi di attesa lunghi.

valutazione complessiva bassa, dovuta alla difficoltà di parcheggio, alla difficoltà di accesso (scalini, corridoi stretti, spazi di attesa limitati), agli orari di apertura ridotti, ai tempi di attesa lunghi
valutazione complessiva sufficiente, dovuta agli orari di apertura ridotti e ai tempi di attesa abbastanza lunghi
procedure lunghe e complesse anche per il rinnovo dell'accesso ai servizi, in particolare con riferimento a soggetti che presentano delle situazioni gravi che con il tempo non possono che peggiorare, con un conseguente disagio per i familiari: si suggerisce di coinvolgere, ad es., il medico di famiglia nella presentazione della documentazione per il rinnovo dell'accesso al servizio, per evitare che tali incombenze gravino sulla famiglia
PUA via Fani. Iter burocratico molto lungo.
Gli orari di accesso allo sportello (PUA via Federico Vecchio) sono insufficienti rispetto all'utenza. Il tempo di attesa è molto lungo.
Lo sportello è ubicato al 1° piano, ma per raggiungerlo bisogna attraversare vari reparti ed un corridoio stretto
Lo sportello è ubicato al 1° piano, ma per raggiungerlo bisogna attraversare vari reparti ed, in particolare, un corridoio piuttosto stretto. Si richiede un'altra apertura pomeridiana, per la difficoltà di conciliare gli impegni lavorativi
PUA via Federico Vecchio: difficoltà di accesso, l'ufficio per richiedere il servizio è ubicato al 5° piano, ascensore molto piccolo e sempre occupato. Gli orari di ricevimento allo sportello, soprattutto pomeridiani, dovrebbero essere ampliati.
iter burocratico complesso per accedere al servizio (PUA via Aquilino)
l'utente lamenta la chiusura della PUA di Via Paolo Aquilino e le difficoltà di accesso della sede di Via Fani.
la sede di via Federico Vecchio era facilmente accessibile e comoda. Quella di Via caduti di Via Fani è difficoltosa da raggiungere.
la collocazione odierna del servizio PUA crea difficoltà di accesso, in quanto si trova in Via Caduti di Via Fani ed è molto difficile parcheggiare.
L'utente avrebbe desiderato maggiore precisione in merito ai tempi di erogazione del servizio, dato che l'utente in questione aveva estrema necessità. Ma ciò, probabilmente, non dipende dagli operatori.
L'utente fa presente che per azionare il montascale per i disabili è necessario chiamare il portiere, così come indicato da un cartello presente in loco. Il portiere non è facilmente rintracciabile, dunque sarebbe opportuno installare un campanello per richiamare l'attenzione dell'addetto o per richiedere aiuto.
difficoltà di accesso alla sede (via Fani) per la presenza di barriere architettoniche
la PUA di via Fani è di difficile accesso a causa delle barriere architettoniche; l'iter burocratico ha tempi troppo lunghi.
tempi di attesa molto lunghi, spiegazioni poco chiare sui servizi richiesti (PUA via Aquilino)
la signora intervistata fa un po' di confusione sui vari servizi, per quello che ricorda descrive lo sportello abbastanza funzionante (PUA via Aquilino)
la referente intervistata si dichiara soddisfatta dell'accoglienza e delle informazioni ricevute ma lamenta la mancanza di un riscontro finale, anche in senso negativo, alla sua richiesta di accesso ai servizi. (PUA via Aquilino)
la persona intervistata è la badante, perché la referente, mamma dell'utente, non è in grado di rispondere
la persona intervistata ha precisato che la valutazione si riferisce alla vecchia sede della PUA
devono essere puntuali nell'apertura
Snellire le pratiche di accesso al servizio almeno per i rinnovi
snellire le procedure di proroga del servizio.
orari di ricevimento più ampi, soprattutto nel pomeriggio
L'utente suggerisce di fornire un codice di emergenza in base alla tipologia del servizio richiesto.

## SERVIZI SEMIRESIDENZIALI DISABILI (Art. 6060 Ter r.r. 4/2007)

	In famiglia		L'abbraccio		L'altra casa		Massimo		Nella Maione Dipelle		Nuova fenice		San Nicola		SS Medici	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>0.01 - Struttura che eroga il servizio</b>	10	9%	9	8%	12	11%	18	16%	10	9%	13	12%	22	20%	17	15%

	Madre		Padre		Altro parente		Tutore		Utente stesso	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>01.1 - Chi compila il questionario?</b>	52	47%	20	18%	37	33%	0	0%	2	2%

	Parente		Tutore		Altro	
	n.	%	n.	%	n.	%
<b>02.1 - Chi è la persona che si prende cura del disabile?</b>	111	100%	0	0%	0	0%

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>03.1 - Adeguatezza e confort degli ambienti comuni</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	2%	12	11%	24	22%	26	23%	46	41%	8,89

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>03.2 - Adeguatezza degli spazi rispetto alle attività proposte</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	4	4%	11	10%	23	21%	26	23%	46	41%	8,86

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>03.3 - Pulizia dei locali e dei servizi igienici</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	7	6%	23	21%	26	23%	54	49%	9,13

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non valutabile		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>03.4 - Qualità del cibo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	5	5%	30	27%	13	12%	38	34%	23	21%	8,91

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>04.1 - Attività socializzanti e per il tempo libero (laboratori, attività manuali)</b>	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	8	7%	7	6%	28	25%	22	20%	42	38%	8,60

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>05.1 - Professionalità, sollecitudine e cortesia del personale che opera all'interno della struttura</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	2%	4	4%	18	16%	33	30%	53	48%	9,15

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>05.2 - Competenza e professionalità del personale addetto alla riabilitazione</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%	6	5%	16	14%	33	30%	52	47%	9,11

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>05.3 - Capacità e preparazione dell'Operatore Socio Sanitario</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%	4	4%	16	14%	36	32%	51	46%	9,14

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>05.4 - Ascolto e disponibilità dell'Assistente Sociale</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%	4	4%	14	13%	39	35%	50	45%	9,14

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>05.5 - Coinvolgimento dei familiari nelle attività organizzate all'interno della struttura</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	5%	4	4%	17	15%	35	32%	49	44%	9,05

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>05.6 - Informazione dei familiari in merito ad eventuali progressi e/o problematiche del disabile</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	5%	5	5%	14	13%	37	33%	50	45%	9,10

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%			
<b>06 - Nel complesso esprime un livello di soddisfazione per il servizio ricevuto</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	7	6%	17	15%	30	27%	55	50%	9,16

## PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Principali commenti
richiesta di maggiori attività all'aperto e laboratori manuali.
attualmente l'utente non frequenta la struttura, ma nei quattro anni di frequenza è sempre stata soddisfatta del servizio ricevuto.
l'utente non è contenta del trasporto al centro.
Non si svolgono attività riabilitative come fisiochinesiterapia, logoterapia, che risultano, invece, necessarie per molti ospiti del centro
La persona intervistata suggerisce di ampliare le attività socializzanti e per il tempo libero con, ad es, attività di musicoterapia o altre attività, anche sportive, basate sulla musica.
Molto soddisfatto del servizio, ha riscontrato miglioramenti da quando la madre frequenta il centro.
La beneficiaria non frequenta più il servizio da gennaio 2017. La figlia, che ha rilasciato l'intervista, ha riferito di non aver avuto la proroga di un anno per il trasporto, a seguito della visita domiciliare effettuata dalla neurologa dott.ssa Calvario.
La figlia della beneficiaria del servizio ha lamentato un problema di spazi in quanto, in un unico ambiente, ci sono anziani con problemi differenti, alcuni anche molto gravi.

Inoltre, ha precisato che da quando è cambiata la responsabile i problemi sono aumentati. La nuova geriatra ha cambiato la terapia della signora causando un grave scompenso e la comparsa di atteggiamenti aggressivi, mai avuti negli anni precedenti. Per questi gravi motivi la figlia ha deciso di ritirarla dalla struttura.

il richiedente ha rinunciato al servizio in quanto, a causa del poco personale impiegato, il beneficiario non veniva seguito adeguatamente.

La persona intervistata suggerisce di incrementare il numero degli operatori a disposizione degli ospiti del centro

La persona intervistata suggerisce al personale addetto di sollecitare di più la sorella, ospite del centro, che tende ad isolarsi

l'utente chiede il prolungamento degli orari di apertura del centro.

La persona intervistata suggerisce di organizzare più uscite, per portare i ragazzi all'aria aperta, nelle belle giornate

si chiede il prolungamento degli orari della struttura per permettere ai ragazzi di essere impegnati maggiormente.

il bambino è stato ritirato a gennaio.



## ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

	Uno		Due		Più di due	
	n.	%	n.	%	n.	%
<b>01 - Viene assistito sempre da uno stesso operatore oppure da più operatori?</b>	96	43%	45	20%	83	37%

	Ottimo		Buono		Sufficiente		Insufficiente	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>02 - Come valuta la professionalità e competenza dell'operatore del servizio?</b>	105	47%	105	47%	12	5%	2	1%

	Ottimo		Buono		Sufficiente		Insufficiente	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>03 - Come valuta il supporto dell'operatore del servizio rispetto alle sue esigenze?</b>	92	41%	100	45%	27	12%	5	2%

	Ottimo		Buono		Sufficiente		Insufficiente	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>04 - Come valuta la puntualità dell'operatore nell'erogazione del servizio?</b>	143	64%	65	29%	9	4%	7	3%

	Si		No	
	n.	%	n.	%
<b>05 - Il tempo impiegato dall'operatore per svolgere le prestazioni è adeguato rispetto ai suoi bisogni?</b>	132	59%	92	41%

	Si		No	
	n.	%	n.	%
<b>06 - Ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?</b>	207	92%	17	8%

	Occupazione e Solidarietà - Cooperativa sociale di tipo A		Servizi Multipli Integrati - Soc. Coop. Sociale		Cooperativa Genesi	
	n.	%	n.	%	n.	%
<b>Fornitore del servizio</b>	74	33%	108	48%	42	19%

## PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

ASSISTENZA DOMICILIARE - ANZIANI E DISABILI
L'utente giudica gli operatori molto affidabili, ma chiede un incremento del numero delle ore da dedicare all'erogazione del servizio.
L'utente, a causa della disabilità, non era in grado di rispondere ai quesiti. Il questionario è stato somministrato alla madre. L'utente chiede un incremento del numero delle ore da dedicare all'erogazione delle prestazioni.
L'utente, a causa della disabilità, non era in grado di rispondere ai quesiti. Il questionario è stato somministrato alla moglie, la quale ha manifestato una particolare soddisfazione per la qualità del servizio erogato.
Al questionario ha risposto la moglie. Le 5 ore settimanali dedicate al servizio di assistenza non sono sufficienti, poiché il marito è affetto da una grave disabilità.
L'utente chiede di incrementare il numero del servizio.
Al questionario ha risposto il figlio. poiché la madre ha grave problemi di udito. Il giudizio complessivo sul servizio è positivo, tuttavia sarebbe utile incrementare le ore da dedicare al servizio.
L'utente chiede un incremento delle ore del servizio.
L'utente chiede un incremento del numero delle ore da dedicare all'erogazione del servizio.
L'utente valuta positivamente la qualità del servizio, ma auspica un incremento del numero delle ore.
L'utente vorrebbe un incremento del numero delle ore del servizio.
Il numero degli operatori che si alternano nell'erogazione del servizio è eccessivo (sono 5 o 6).
Gli operatori dovrebbero essere più puntuali
Parlato con sorella; richiede estensione oraria.
Richiede estensione oraria
Richiede estensione oraria.
Richiedono più ore e maggiore puntualità.
Richiede più costanza e più giorni; richiede maggiori puntualità.
Richiede più ore e sostituzioni limitate.
Richiede estensione oraria per esigenze legate a cura personale.
Vorrebbe sempre medesimo operatore; richiede più umanità e più ore
Richiede la possibilità che gli operatori possano supportarla anche nel conferimento rifiuti
Richiede più giorni e più ore
Richiede più ore.
Richiede più ore
Sarebbe meglio avere più giorni a settimana
Richieste più ore

Richiede qualche servizio in più e più ore
Richiede più ore perché è completamente solo
Parlato con figlio; richiede più ore
Non è sempre soddisfatta dell'operato
Richiesto maggior numero di ore
Richiesto aumento ore per esigenze legate alla cura della persona
Richiede che il servizio sia prolungato ( più giorni) per esigenze legate alla cura della persona
Richiede estensione servizio
Richiesto incremento servizio
Parlato con il figlio; richiede estensione del servizio
richiede maggiore presenza degli operatori. ho parlato con il marito.
chiede estensione dell'orario.
estensione dell'orario.
servirebbe una persona con specifiche competenze di studi di logopedia per aiutare la bambina.
incremento delle ore per l'assistito per lo svolgimento dei compiti.
incremento delle ore, soprattutto quelle pomeridiane, il figlio non è autonomo.
da circa un anno è stata tolta un'ora dal servizio. ripristinare le 8 ore iniziali.
chiede l'incremento delle ore pomeridiane.
richiede qualche ora in più per la gestione della casa.
chiede estensione dell'orario di almeno un paio d'ore in più durante la settimana.
chiederebbe minimo 10 ore settimanali, ora ne ha a disposizione 7.
chiede estensione dell'orario, almeno un'ora in più. elasticità negli orari soprattutto nelle ore pomeridiane.
chiede estensione dell'orario per pulizia della casa.
Ho parlato con la mamma. chiede estensione dell'orario.
ho parlato con la moglie. chiede estensione dell'orario per il marito, per i servizi che riguardano l'igiene alla persona.
richiederebbe il sabato mattina (almeno 2 ore).
chiede estensione dell'orario. (almeno un'ora e mezza al giorno)
incremento delle ore.
richiede personale qualificato nell'autismo.
chiede incremento dell'orario. (5 ore sono poche).
La signora necessita di un letto con le doghe elettriche per facilitarle il movimento in quanto gravemente obesa.
vorrebbe più tempo per poter passeggiare.
La signora chiede un giorno in più per la cura e l'igiene personale.
ho parlato con la moglie, servizio soddisfacente
richiede una mezz'ora in più.
richiede maggiore attenzione nella pulizia della casa, a detta dell'utente, sono un po' superficiali.
ha bisogno di un'assistenza in più.
Chiede anche un'ora per il sabato, per la pulizia della persona.
chiede estensione dell'orario pomeridiano.
richiede più ore e più giorni.
migliorare il tempo da trascorrere con l'utente.
L'utente necessita di alcuni servizi aggiuntivi visto l'aggravamento della malattia.
Il tempo non è sufficiente. richiesto ampliamento del servizio.
L'utente necessiterebbe di più ore. La quantità di tempo risulta carente.
richiesto ampliamento servizio.
L'utente vorrebbe ampliamento servizio (tutti i giorni).
L'utente vorrebbe ampliamento del servizio, già richiesto ai servizi sociali ex 3° circ.
L'utente avrebbe bisogno ampliamento del servizio soprattutto nelle ore che vengono trascorse con il minore.
insufficiente per la quantità di tempo. soddisfacente per la qualità
L'utente richiede l'ampliamento del servizio.
L'utente richiede ampliamento servizio.
richiesto ampliamento ore.
Il tempo non è sufficiente per l'espletamento del servizio di assistenza.
L'utente vorrebbe l'ampliamento del servizio, e si richiede anche supporto psicologico.
L'utente chiede l'ampliamento dell'orario.
L'utente per aggravamento ha richiesto l'ampliamento del servizio.
L'operatrice è cambiata, l'utente non è contenta ed il servizio risulta saltuario. L'utente chiede ampliamento servizio.
è stata richiesta assistenza alla ASI per aggravamento malattia.
L'utente vorrebbe più supporto da parte dell'operatore
L'operatore non supporta nell'assistenza l'utente che non è molta contenta del servizio.
L'utente vorrebbe essere avvertito quando cambia l'operatore e ha chiesto di essere assistita sempre dallo stesso.
L'utente è contento del servizio e ritiene che il tempo dedicatogli è sufficiente.
L'utente è molto contenta del servizio.
gli operatori non rispettano gli orari; richiesto incremento servizio perché allettata.
Il questionario è stato somministrato al marito in quanto la moglie, a causa della sua disabilità, non è in grado di rispondere. Il coniuge chiede un incremento del numero delle ore da dedicare alle prestazioni di assistenza domiciliare.
La signora chiede l'estensione dell'orario.
L'utente chiede estensione dell'orario. La malattia è degenerata. Ho parlato con la sorella.
L'utente si lamenta che a volte gli operatori del servizio non si presentano. Ha contattato più volte l'assistente sociale Rosati.

Vorrebbe un'estensione dell'orario. Ho parlato con il marito che richiede anche lui l'assistenza domiciliare.
Si richiede estensione dell'orario, 4 ore sono poche. Ha risposto il figlio.
La signora è soddisfatta del servizio.
L'utente non è in grado di rispondere alle domande. Il questionario è stato somministrato alla figlia. Il numero delle ore dedicate al servizio di assistenza non è sufficiente rispetto alla gravità delle patologie.
La signora vorrebbe essere assistita da una donna, in quanto si sente a disagio con l'operatore uomo.
L'utente ritiene necessario un incremento del numero delle ore da dedicare al servizio
L'utente vorrebbe un incremento del numero delle ore da dedicare al servizio di assistenza domiciliare.
Le ore dedicate all'erogazione del servizio è insufficiente, l'utente chiede almeno 30 minuti in più al giorno.
Utente impossibilitato. Ha risposto la figlia. Il numero delle ore dedicato all'erogazione del servizio è insufficiente rispetto alla gravità delle patologie.
L'utente vorrebbe che venisse incrementato il numero delle ore del servizio.

**ASSISTENZA DOMICILIARE – MINORI**

	<b>Ottimo</b>		<b>Buono</b>		<b>Sufficiente</b>		<b>Insufficiente</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>01 - Come valuta la puntualità dell'operatore nell'erogazione del servizio?</b>	16	62%	9	35%	0	0%	1	4%

	<b>Ottimo</b>		<b>Buono</b>		<b>Sufficiente</b>		<b>Insufficiente</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>02 - Come valuta la professionalità e competenza dell'operatore nell'erogazione del servizio?</b>	17	65%	8	31%	0	0%	1	4%

	<b>Migliorato</b>		<b>Stabile</b>		<b>Peggiorato</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>03 - Da quando usufruisce del servizio, ritiene che il rendimento scolastico del minore sia:</b>	25	96%	1	4%	0	0%

	<b>Migliorato</b>		<b>Stabile</b>		<b>Peggiorato</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>04 - Da quando usufruisce del servizio, ritiene che il rapporto genitore/figlio ovvero parenti/minore sia:</b>	19	73%	7	27%	0	0%

	<b>Si</b>		<b>No</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>05 - Ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?</b>	25	96%	1	4%

	<b>GEA (capofila) - PROGETTO CITTA'</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>Fornitore del servizio</b>	26	100%

**PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

<b>ASSISTENZA DOMICILIARE - MINORI</b>
Il tempo è troppo poco per consentire il raggiungimento di risultati migliori.
il tempo di erogazione del servizio è poco. per l'utente due anni sono pochi.
il rapporto tra operatore e utente non era buono. E' stato chiesto nuovo operatore.
l'utente è molto soddisfatta.

**CENTRO POLIVALENTE ANZIANI**

	<b>Ottimo</b>		<b>Buono</b>		<b>Sufficiente</b>		<b>Insufficiente</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>01 - Come valuta la qualità complessiva dei servizi/attività offerti dal centro frequentato?</b>	129	53%	88	36%	21	9%	6	2%

	<b>Ottimo</b>		<b>Buono</b>		<b>Sufficiente</b>		<b>Insufficiente</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>02 - Come valuta la varietà delle attività programmate (feste e gite, pranzi periodici e a tema, laboratori, ecc...)?</b>	107	44%	113	46%	15	6%	9	4%

	<b>Si</b>		<b>No</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>03 - Le piacciono le attività programmate?</b>	232	95%	12	5%

	<b>Ottimo</b>		<b>Buono</b>		<b>Sufficiente</b>		<b>Insufficiente</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>04 - Come valuta l'affidabilità, competenza e cortesia del personale?</b>	181	74%	47	19%	12	5%	4	2%

	<b>Ottimo</b>		<b>Buono</b>		<b>Sufficiente</b>		<b>Insufficiente</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>05 - Come valuta la qualità degli spazi e comfort del centro (pulizia, facilità di accesso alla struttura, climatizzazione degli ambienti)?</b>	111	45%	104	43%	26	11%	3	1%

	<b>Si</b>		<b>No</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>06 - Ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?</b>	233	95%	11	5%

	<b>Cooperativa GEA</b>	
	<i>n.</i>	<i>%</i>
<b>Fornitore del servizio</b>	244	100%

**PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

<b>CENTRO POLIVALENTE ANZIANI</b>
la signora vorrebbe tornare ma per ora non può.
Gli spazi sono inadeguati.
I servizi igienici dovrebbero essere curati di più.
Non frequenta spesso.
Mancano spesso gli accessori nei servizi igienici (carta igienica, fazzoletti), e spesso il portone rimane aperto permettendo agli estranei di accedere ai servizi igienici.
L'utente richiede una pulizia più accurata dei servizi igienici.
personale affettuoso.
la signora non va più volentieri perché le persone che lo frequentano sono volgari e prepotenti.
Adesso non frequenta a causa della vedovanza.
l'utente chiede più uscite/gite/viaggi.
vorrebbe maggiori attività.
L'utente chiede più varietà delle attività.
L'utente richiede una maggiore varietà nelle attività.
Non è molto contento.
L'utente vorrebbe più gite/viaggi anche durante l'estate.
Vorrebbe più gite/viaggi durante l'estate.
Si ma non completamente. L'utente desidererebbe più gite o viaggi estivi.
L'utente richiede un incremento delle gite. Gli spazi del Centro sono piuttosto ridotti.
La sala da ballo è di dimensioni modeste.
Richiesto maggior numero di sedie
Richiede maggior numero di proiezioni di film e maggior numero di gite.
Richiede più gite
Richiede maggior numero di sedie e tavoli perché gli utenti sono tanti
I bagni necessitano di risistemazione e maggiore pulizia.
Deve essere aumentato il numero di sedie.
Richiede che gli spazi e la struttura debbano essere adeguati al numero congruo dei frequentanti.
Non più a suo agio con la gestione della Sig.ra Monica

Non si trova più bene con la tipologia di gestione della Sig.ra Monica
Richiede bagni più adeguati.
Attualmente non lo frequenta assiduamente per problemi di salute
Richiede spazi maggiori in rapporto all'utenza
Chiede un corso base e avanzato di informatica. Alcune sedie sono rotte.
chiede di organizzare le gite.
serve più personale.
Chiede di istituire almeno una volta al mese una riunione con tutti gli iscritti per parlare di eventuali pecche del servizio.
chiede l'acquisto de il sole 24 ore già suggerito verbalmente. favorire un corso di inglese di base e avanzato.
richiede più gite.
la signora chiede più attività, sono molto poche.
lettura dei quotidiani, buon servizio
pulizia dei vetri, sono molto sporchi.
si richiede corso di ginnastica dolce.
variare le attività. il personale dovrebbe essere più comprensivo con le persone anziane.
il signore chiede dei biglietti della Camerata o del cinema in modo gratis.
il signore legge volentieri i giornali, usufruisce di poche attività , ma il servizio complessivamente è buono.
il signore chiede gite o spettacoli, cinema. gite guidate nel borgo antico di Bari.
il signore chiede l'incremento di altre attività. qualche gita.
la signora richiede qualche gita.
la signora richiede il ripristino dell'attività della ginnastica dolce che quest'anno è stato sospeso.
la signora si lamenta perché le attività di teatro non sono più molto interessanti.
Richiede maggiore pulizia dei bagni.
Richiede spazi più ampi perché è elevato il numero dei frequentanti
Richiede più areazione di bagni. Climatizzazione non sufficiente.
Richiede spazi più ampi perché i frequentanti sono troppi
Suggerisce
Necessita di maggiori spazi per lo svolgimento delle attività.
Richiede di aumentare gite
Richiede sostituzione sedie.
Eventualmente aumentare il numero di gite
Suggerisce di sostituire le sedie che sono molto sporche.
Richiede maggiore pulizia bagni; richiede più gite
Consiglia di diversificare le attività

**CENTRO LUDICO INFANZIA**

	Ottimo		Buono		Sufficiente		Insufficiente	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>01 - Come valuta complessivamente la qualità degli spazi e comfort del centro (pulizia, facilità di accesso, climatizzazione degli ambienti, adeguatezza degli spazi)?</b>	31	67%	13	28%	1	2%	1	2%

	Ottimo		Buono		Sufficiente		Insufficiente	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>02 - Come valuta la qualità complessiva dei servizi offerti (varietà delle attività programmate, originalità e creatività, interesse e divertimento, ecc...)?</b>	31	67%	9	20%	3	7%	3	7%

	Ottimo		Buono		Sufficiente		Insufficiente	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>03 - Come valuta l'affidabilità, competenza, disponibilità e cortesia del personale addetto?</b>	34	74%	7	15%	3	7%	2	4%

	Ottimo		Buono		Sufficiente		Insufficiente	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
<b>04 - Come valuta la tempestività e prontezza del servizio da lei fruito (giorni/orari di apertura, puntualità nell'apertura del centro e nello svolgimento delle attività)?</b>	30	65%	9	20%	2	4%	5	11%

	Si		No	
	n.	%	n.	%
<b>05 - Ritiene che il servizio che le è stato fornito (anche in termini di attenzione alle esigenze e al miglioramento dell'autonomia del bambino) sia complessivamente soddisfacente?</b>	40	87%	6	13%

	Progetto Città - Coop Sociale GEA	
	n.	%
<b>Fornitore del servizio</b>	46	100%

**PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

<b>CENTRO LUDICO INFANZIA</b>
si chiede maggiore flessibilità degli orari, allungamento dell'orario di chiusura, maggiore flessibilità.
Il bambino torna a casa con dei lividi e graffi. L'operatore è stato già richiamato dal genitore.
la bambina torna a casa con dei morsi provocati da altri bambini.
nel centro manca rampa/scivolo;
servizio ottimo.
apertura anticipata alle ore 8.00
la signora chiede più giochi.
la signora richiede la presenza di vigili.
ottimi gli educatori.
difficoltà nell'inserimento. il personale non è in grado di occuparsi di bimbi così piccoli. disattenzioni da parte degli operatori.
integrare uno spazio all'aperto.
servizio ottimo. ho parlato col papà
La bimba non sta più frequentando da Pasqua per motivi di salute, ma la valutazione del servizio è ottimo.
Il bimbo non sta più frequentando per motivi personali, ma il servizio è ottimo.
estensione dell'orario. mensa.
organizzare delle giornate specifiche con i genitori.
maggior coinvolgimento da parte dei genitori.
estensione dell'orario.
servizio eccellente.
Servizio eccellente
flessibilità negli orari.
La sede "Melo da Bari" non è facilmente accessibile.
Suggerimenti per la struttura "Melo da Bari": rendere accessibile la rampa sul retro (cortile).
Suggerimenti per la sede "Melo da Bari": rendere accessibile la rampa di ingresso del cortile. Mancano le zanzariere nei locali.

**VALUTAZIONE STRATEGICA PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI:**

<b>ASSISTENZA DOMICILIARE - ANZIANI E DISABILI</b>	<b>NUMERO RICHIESTE</b>
Incremento ore di servizio	98
Migliore qualità del servizio	4
Scarsa puntualità degli operatori	4
Rotazione operatori elevata	3
Competenze specialistiche (logopedista, autismo, supporto psicologico)	3
Operatore di sesso specifico	1
Ulteriori servizi (conferimento rifiuti)	1
Attrezzatura specifica	1

<b>ASSISTENZA DOMICILIARE - MINORI</b>	<b>NUMERO RICHIESTE</b>
Incremento ore di servizio	2
Migliore qualità del servizio	1

<b>CENTRO POLIVALENTE ANZIANI</b>	<b>NUMERO RICHIESTE</b>
Maggiori attività (uscite, gite, viaggi)	24
Pulizia servizi igienici	9
Spazi inadeguati	8
Maggior numero di sedie e tavoli	6
Corsi (informatica, inglese, ginnastica dolce)	4
Personale più numeroso	1
Questionari periodici per la valutazione del servizio	1

<b>CENTRO LUDICO INFANZIA</b>	<b>NUMERO RICHIESTE</b>
Maggiore flessibilità di orario (apertura e chiusura)	5
Accessibilità limitata	4
Disattenzione operatori	3
Maggiore coinvolgimento genitori	2
Maggior numero di giochi	1
Sorveglianza	1
Maggiori spazi aperti	1



CSED MINORI

	Bari - Annibale Maria di Francia		Bari - Centro Diurno Fondazione Giovanni Paolo II		Bari - Gulliver		Bari - Madre Arcucci		Bari - Maria SS. del Carmine		Bari - S. Antonio		Bari Carbonara - Volto Santo		Bari S. Girolamo - Giamburrasca		Bari S. Paolo - P. Alberotanza		Bari Torre a Mare - Abracadabra		Centro Famiglie		I Ragazzi di Don Bosco		Insieme		Lavoriamo insieme		Non specificato	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
00 - Soggetto fornitore del servizio	25	7%	25	7%	18	5%	5	1%	23	6%	21	6%	37	10%	22	6%	69	19%	25	7%	1	0%	12	3%	20	6%	51	14%	2	1%

	Madre		Padre		Altro parente		Tutore	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
01 - Chi compila il questionario?	316	89%	29	8%	8	2%	3	1%

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
02.1 - Rendimento scolastico del minore	1	0%	1	0%	1	0%	2	1%	10	3%	16	4%	30	8%	78	22%	52	15%	165	46%	8,74

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
02.2 - Rapporto minore/famiglia	3	1%	0	0%	0	0%	2	1%	6	2%	8	2%	26	7%	81	23%	43	12%	187	53%	8,92

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
02.3 - Rapporto del minore con i coetanei	0	0%	0	0%	0	0%	5	1%	10	3%	19	5%	27	8%	81	23%	48	13%	166	47%	8,74

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
02.4 - Sviluppo dell'autonomia	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	4	1%	14	4%	31	9%	81	23%	51	14%	173	49%	8,89

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
02.5 - Rapporti sociali all'interno della comunità locale	0	0%	0	0%	1	0%	3	1%	10	3%	17	5%	30	8%	71	20%	61	17%	163	46%	8,77

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.1 - Colloqui svolti con le figure professionali presenti nella struttura (tra educatori, assistenti sociali, animatori e psicologi)	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	7	2%	18	5%	58	16%	49	14%	220	62%	9,23

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.2 - Percorsi culturali, ludici, ricreativi e sportivi	3	1%	0	0%	2	1%	3	1%	5	1%	15	4%	23	6%	61	17%	48	13%	196	55%	8,92

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.3 - Sostegno didattico in raccordo con la scuola	5	1%	0	0%	1	0%	3	1%	4	1%	12	3%	29	8%	60	17%	50	14%	192	54%	8,89

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.4 - Sostegno alla genitorialità	5	1%	0	0%	0	0%	1	0%	3	1%	10	3%	27	8%	54	15%	41	12%	215	60%	9,06

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.5 - Organizzazione gite, eventi	4	1%	0	0%	2	1%	3	1%	4	1%	18	5%	29	8%	64	18%	51	14%	181	51%	8,80

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03.6 - Attività volte a coinvolgere la famiglia nel processo educativo del minore	8	2%	0	0%	0	0%	1	0%	4	1%	15	4%	23	6%	48	13%	38	11%	219	62%	8,99

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.1 - Adeguatezza degli spazi comuni, servizi igienici	1	0%	0	0%	0	0%	2	1%	1	0%	5	1%	11	3%	47	13%	44	12%	245	69%	9,39

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Non presente		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.2 - Servizio mensa (se presente)	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	7	2%	10	3%	11	3%	46	13%	40	11%	174	49%	66	19%	9,13

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.3 - Pulizia dei locali	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	4	1%	14	4%	39	11%	29	8%	268	75%	9,50

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.1 - Cortesia e sollecitudine del personale addetto all'accoglienza	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	3%	14	4%	42	12%	47	13%	240	67%	9,34

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.2 - Professionalità delle figure professionali presenti nella struttura (tra educatori, assistenti sociali, animatori e psicologi)	2	1%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	10	3%	19	5%	40	11%	45	13%	239	67%	9,31

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06 - Nel complesso esprime un livello di soddisfazione per il servizio ricevuto	1	0%	0	0%	1	0%	0	0%	4	1%	3	1%	16	4%	46	13%	34	10%	251	71%	9,38

## PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Principali commenti
La persona intervistata chiede che siano aumentate le ore di frequenza, soprattutto in estate
La persona intervistata sottolinea che il minore torna a casa spesso senza aver completato i compiti, per lo svolgimento dei quali non è abbastanza autonomo
La persona intervistata sottolinea che il minore torna a casa spesso senza aver completato i compiti, per lo svolgimento dei quali non è abbastanza autonomo
La persona intervistata si lamenta della riduzione delle ore, che incide negativamente sulle attività (sostegno didattico e attività ricreative) e del servizio mensa, che è peggiorato, da quando è stato cambiato il personale addetto alla cucina
La persona intervistata sottolinea che il rapporto minore/famiglia è nettamente peggiorato; inoltre lamenta che anche il servizio mensa è peggiorato, da quando è stato cambiato il personale addetto alla cucina
La persona intervistata sottolinea che il rapporto minore/famiglia è nettamente peggiorato; inoltre lamenta che anche il servizio mensa è peggiorato, da quando è stato cambiato il personale addetto alla cucina
con la riduzione degli orari del centro si sono create delle difficoltà ai genitori.
la persona intervistata precisa che, fermo restando la valutazione ottima del Centro, è consapevole che il problema è il ragazzo il quale non vuole più frequentare la scuola e, di conseguenza, anche il Centro
la persona intervistata ritiene che gli spazi comuni siano poco illuminati e poco colorati
centro frequentato da bambini iperattivi e non molto educati. la signora vuol togliere il bambino.
Menù poco vario (spesso pasta con il sugo). La mamma evidenzia l'opportunità di un menù vario (comprensivo per es. anche di legumi) per educare i ragazzi a mangiare tutto.
Non usufruisce della mensa perché frequenta le scuole superiore.
il rendimento scolastico non è migliorato
la bambina che frequenta il centro non è a suo agio con gli altri ospiti e nonostante il buon funzionamento del centro la mamma ha deciso di non usufruire più del servizio.
Su suggerimento dell'assistente sociale, il bambino verrà assegnato al centro Sant'Agostino, più indicato per le sue difficoltà.
Il ragazzo era stato assegnato al C SED "Madre Arcucci", per motivi logistici ora frequenta il "Centro Famiglie" (centro polivalente), via G. Rocca, 9. Il questionario è stato compilato in riferimento al centro frequentato.
Il punteggio dato alle attività svolte è insufficiente perché il ragazzo non ne usufruisce: sono previste unicamente il sabato mattina, giornata scolastica per il ragazzo. La madre evidenzia poche ore dedicate allo studio.
poco personale rispetto ai bambini che frequentano il centro. Il servizio mensa è scarso, i piatti arrivano freddi e a volte sembrano surgelati e riscaldati.
Da quando la figlia frequenta il centro ha un rendimento scolastico peggiore rispetto a prima. Gli educatori sono molto bravi ma in numero insufficiente a seguire pienamente i bambini nello studio.
Da quando il figlio frequenta il centro ha un rendimento scolastico peggiore rispetto a prima. Gli educatori sono molto bravi ma in numero insufficiente a seguire pienamente i bambini nello studio.
La madre evidenzia che la figlia è poco seguita nello studio, spesso non riesce a terminare i compiti. Sostiene che, probabilmente, il numero degli educatori non è sufficiente per seguire a pieno tutti i bambini nello studio.
Il minore è oggetto di episodi di bullismo da parte di altri soggetti che frequentano il centro e non si sente sufficientemente tutelato dagli operatori
L'utente evidenzia il fatto che nella struttura c'è un'attenzione notevole per le attività ludiche e pochissima per la preparazione scolastica. La minore non progredisce.
Il bambino non frequenta più il centro da un mese perché la famiglia ha cambiato residenza
La signora intervistata è molto soddisfatta del lavoro svolto presso I ragazzi di Don Bosco. L'unico aspetto negativo è attribuito alla cattiva influenza della maggior parte dei minori che frequentano il Centro.
La mamma intervistata non è per niente soddisfatta del servizio. Il ragazzo è peggiorato anche nel rendimento scolastico. Vorrebbe cambiare centro.
La struttura è umida e molto fredda
Non partecipa ad eventi e/o gite
l'utente non frequenta più, ma il cittadino ha voluto rispondere lo stesso.
Non hanno ancora organizzato nessun evento e/o gite
La signora ha ritirato il figlio dal centro a causa di un incidente durante un'attività sportiva organizzata all'interno della struttura. Ha lamentato la poca attenzione del personale impiegato.
L'utente non è molto soddisfatto dl servizio offerto.

**SERVIZIO TRASPORTO DISABILI "TAXI A CHIAMATA"**

	Disabile		Parente	
	n.	%	n.	%
01 - Chi compila il questionario?	102	61%	64	39%

	Si		No		MEDIA
	n.	%	n.	%	
0.2 - Sei stato adeguatamente informato in merito alle regole di utilizzo, al momento dell'avvio del servizio?	163	98%	3	2%	9,82

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
0.3 - Dai un voto da 1 (qualità minima) a 10 (qualità massima) al supporto fornito dal settore competente presso il Comune di Bari, in caso di necessità	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	14	8%	45	27%	70	42%	8	5%	27	16%	7,88

	Scarsa informazione		Qualità scadente	
	n.	%	n.	%
03.1 - In caso di votazione compresa tra 1 e 5 le chiediamo di specificare la motivazione	1	50%	1	50%

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.1 - Facilità di prenotazione delle corse da effettuare	4	2%	6	4%	10	6%	13	8%	45	27%	31	19%	35	21%	12	7%	8	5%	2	1%	5,67

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.2 - Disponibilità e cortesia degli operatori	0	0%	1	1%	0	0%	4	2%	6	4%	11	7%	22	13%	45	27%	35	21%	42	25%	8,21

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.1 - Gentilezza dell'autista	1	1%	1	1%	2	1%	4	2%	7	4%	16	10%	22	13%	50	30%	26	16%	37	22%	7,92

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.2 - Puntualità degli operatori	1	1%	0	0%	1	1%	3	2%	3	2%	11	7%	27	16%	51	31%	31	19%	38	23%	8,15

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.3 - Assistenza fornita nella salita e nella discesa dalla vettura	3	2%	0	0%	1	1%	6	4%	5	3%	14	8%	22	13%	56	34%	27	16%	32	19%	7,85

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Carrozzella non presente		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.4 - Posizionamento e ancoraggio o sollevamento in caso di presenza della carrozzella pieghevole	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	4	2%	3	2%	12	7%	22	13%	14	8%	18	11%	92	55%	8,19

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05.5 - Comfort dell'auto	5	3%	1	1%	0	0%	3	2%	6	4%	13	8%	33	20%	58	35%	18	11%	29	17%	7,67

	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
06 - Sei complessivamente soddisfatto del servizio?	91	55%	62	37%	11	7%	2	1%	9,20

**PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

Principali commenti
Il disabile, intervistato, riferisce che - bisogna telefonare almeno il giorno prima per la prenotazione ed anche in questo caso bisogna aspettare un pò di tempo al telefono prima che la linea si liberi - il servizio di trasporto per il ritorno a casa è problematico in quanto chi va presso le strutture ospedaliere per visite mediche non può preventivare i tempi di attesa ed il ritorno è assicurato solo ad un orario preciso: risultato è che spesso si deve chiamare un taxi privato
La persona intervistata, sorella del disabile, riferisce che suo fratello non si è mai avvalso del servizio (per questo motivo si è indicato il punteggio 01 in relazione al servizio di trasporto), in quanto la prenotazione va effettuata almeno il giorno prima: questo costituisce un problema in quanto il motivo del trasporto, nel caso in questione, ha carattere di urgenza e pertanto necessita di una prenotazione in giornata, che risulta difficile fare essendo la linea telefonica spesso occupata
La persona intervistata, moglie del disabile, lamenta la difficoltà di prendere la linea del call center, spesso occupata, per fissare l'appuntamento, che spesso ha carattere di urgenza
necessità di un accompagnatore insieme all'autista; solo la vettura alta non ha problemi di ancoraggio della carrozzella, le altre invece sì; la seduta per il parente accompagnatore, soprattutto se anziano, è scomoda e difficoltosa; necessità di ampliare le fasce orarie serali e nei weekend, anche con un supplemento
l'utente vorrebbe più disponibilità di corse in fasce orarie diverse da quelle del mattino presto, per garantire altri servizi
servizi di trasporto con pedane non funzionanti. L'utente richiede maggiore disponibilità di vetture ed un prolungamento degli orari di utilizzo del servizio soprattutto nel periodo estivo.
a volte non funziona la pedana e chiamano altro pulmino
problemi con vettura alta e ancoraggio carrozzella, in alcuni casi gli autisti corrono troppo e l'utente non si sente sicura nella vettura.
Si segnala il problema del ritorno nel caso di visite mediche che non permettono di prevedere l'orario di rientro. Capita dunque che non sia possibile rispettare l'orario richiesto per il rientro e questo comporta la perdita della corsa. Inoltre il call center chiude alle 10 e ciò non permette neanche di richiedere al momento la corsa per il rientro.

L'utente lamenta la grave difficoltà nel contattare il call center sempre occupato e la mancanza di disponibilità di corse una volta entrati in contatto col call center.
servizio non sempre puntuale, autisti poco educati
l'utente lamenta il ritardo degli operatori e autisti poco educati
La persona intervistata, moglie del disabile fruitore del servizio, lamenta il fatto che il call center risulta sempre occupato ed inoltre il fatto che, utilizzando il servizio per recarsi in ospedale, spesso non potendo prevedere il tempo di attesa, per il ritorno, non si avvale del servizio
La persona intervistata, figlia del disabile fruitore del servizio, lamenta il fatto che il call center risulta sempre occupato
La persona intervistata, figlio del disabile fruitore del servizio, lamenta il fatto che il call center risulta sempre occupato
La persona intervistata, che è il disabile fruitore del servizio, ha precisato che per avvalersi dello stesso, telefona al call center il giorno prima in modo da non avere problemi nella prenotazione
La persona intervistata, che è il disabile fruitore del servizio, lamenta il fatto che il call center risulta sempre occupato nelle prime ore della mattina, come se il telefono fosse staccato, per liberarsi di sovente verso le 10,30: questo suscita nell'intervistato delle perplessità. La conseguenza è che per il 50% delle volte non ha la possibilità di avvalersi del servizio.
l'utente lamenta scarsa disponibilità di corse oltre all'inadeguatezza delle auto quando sono furgoncini che creano disagio nella salita e discesa del disabile.
L'utente lamenta la scarsa disponibilità di corse e il disagio dovuto alle auto tipo furgoncino che richiedono uno sforzo eccessivo nella salita e discesa.
Sembra che il call center abbia le linee disabilitate. Quando riesce a entrare in contatto con il call center ormai le corse a disposizione sono ormai occupate.
vorrebbe usufruire del servizio anche in caso di urgenza, con possibilità di prenotare il giorno stesso.
La persona intervistata, che è la persona disabile fruitrice del servizio, si lamenta - della difficoltà di mettersi in contatto con il call center, che spesso risulta occupato
La persona intervistata, che è la persona disabile fruitrice del servizio, si lamenta - della difficoltà di mettersi in contatto con il call center, che spesso risulta occupato - del fatto che alcuni autisti fumano nell'auto e che alcuni non sono molto gentili
La signora intervistata, che è la disabile utente del servizio, lamenta - la difficoltà nel contattare il call center per la prenotazione - la indisponibilità, da parte di qualche operatore, nell'attendere che il disabile scenda dal suo appartamento
La persona intervistata, che è il disabile utente del servizio lamenta: - la difficoltà di mettersi in contatto con il call center per la prenotazione (telefono spesso occupato) - vettura non molto confortevole: limitata nelle dimensioni e nella visuale
gli autisti non sono sempre cortesi e non forniscono assistenza nella salita e discesa dalla vettura
gli operatori del call center e gli autisti dovrebbero essere più gentili nei confronti degli anziani
La signora intervistata, che personalmente usufruisce del servizio, è abbastanza soddisfatta del servizio nonostante la difficoltà e le lunghe attese, in alcuni giorni, nel contattare il call center, che risulta sempre occupato
La signora intervistata, madre del disabile che usufruisce del servizio, è abbastanza soddisfatta del servizio nonostante - la difficoltà nel contattare il call center, che risulta occupato già nelle prime ore della mattina - la indisponibilità di corse negli orari richiesti - la fretta di alcuni autisti, non molto disposti ad aspettare che il disabile scenda in strada
La signora intervistata, che personalmente usufruisce del servizio con la badante (per cui non ha bisogno di assistenza nella salita/discesa dalla vettura), non è abbastanza soddisfatta del servizio per i seguenti motivi: - difficoltà nel contattare il call center, che risulta occupato già nelle prime ore della mattina - indisponibilità di corse negli orari richiesti
La signora intervistata, moglie del disabile che si avvale del servizio, non è abbastanza soddisfatta per i seguenti motivi: - difficoltà e lunghi tempi di attesa per al prenotazione telefonando al call center - indisponibilità di corse negli orari richiesti
Non ha utilizzato molto il servizio, ma quando lo ha richiesto per la figlia, non è rimasta soddisfatta del servizio per vari motivi: - difficoltà di contattare il call center per la prenotazione - ritardo delle corse - eccessiva velocità alla guida del taxi - scarsa disponibilità all'assistenza nella salita e discesa dalla vettura
Da migliorare la possibilità di prenotazione al call center. L'ancoraggio della carrozzella non sempre avviene in maniera sicura.
Gli operatori non seguono le norme di sicurezza nell'ancoraggio della carrozzella. Ciò rappresenta un pericolo per l'utente.
Sarebbe utile il pagamento dei ticket tramite bollettino postale. Inoltre sarebbe poter usufruire di un numero maggiore di ticket all'anno.
I tassisti sono poco disponibili e poco gentili.
l'utente suggerisce una maggiore frequenza di corse in quanto spesso capita che per una visita di un quarto d'ora si debba aspettare quasi tre quarti d'ora prima e dopo.
l'utente non è soddisfatto del servizio, le corse non sono abbastanza e non sono disponibili, è costretto a prendere il taxi a pagamento. Suggerisce una convenzione con l'Unione Italiana Ciechi.
nelle nuove autovetture non c'è possibilità di reggersi e di fermare la carrozzina con sicurezza, il disabile intervistato rileva il problema soprattutto in caso di frenate improvvise o brusche.
aumentare il numero delle corse disponibili
Il limite del servizio è dato dal fatto che è molto difficile mettersi in contatto con il call center, soprattutto per le prenotazioni da effettuarsi di sabato e domenica; si chiede, dunque, una diversa modalità di prenotazione per far sì che il servizio sia efficiente/efficace. Per quanto attiene la valutazione sugli operatori, il giudizio è soggettivo in quanto varia a seconda delle persone che effettuano il servizio.
L'unico problema è determinato dal fatto che non è facile contattare il call center, che risulta spesso occupato
L'unico punto critico è dato dal fatto che è difficile mettersi in contatto con il call center, spesso occupato
La madre del disabile lamenta la quasi impossibilità di prenotare tramite il call center, sempre occupato o non rispondono, a causa di ciò ha usufruito del servizio pochissime volte.
Le auto utilizzate per l'erogazione del servizio sono troppo alte e la signora non riesce a raggiungere l'abitacolo a causa dei suoi gravi problemi di salute. Ad ogni prenotazione corsa viene richiesta un'auto più bassa ma la richiesta non viene soddisfatta. Inoltre in caso di visite mediche presso strutture pubbliche è impossibile conoscere preventivamente l'orario di conclusione della visita e quindi in questi casi la signora è costretta a trovare un altro mezzo per rientrare a casa.
Si segnala la difficoltà a prenotare le corse, che spesso induce l'utente a desistere e a rinunciare al servizio.
Sarebbe utile che ci fossero più corse a disposizione
Una volta sola c'è stato un problema con un autista ma il tutto è stato prontamente risolto dal Comune di Bari. Si suggerisce di ampliare il tempo in cui è possibile effettuare le prenotazioni delle corse.
Si segnala che gli operatori non agganciano correttamente al carrozzina pensando di fermarla semplicemente con l'inserimento dei freni. Ciò rappresenta un pericolo per il disabile che rischia di cadere soprattutto in presenza di alcuni autisti che guidano a velocità troppo sostenuta e non rallentano neanche in prossimità di curve.
Si segnala che spesso gli operatori non ritengono opportuno ancorare la carrozzella agli appositi ganci ma credono sia sufficiente inserire solo i freni. Ciò crea disagio durante il trasporto in quanto la carrozzella non resta ferma come dovrebbe. Fortunatamente il problema viene tamponato dalla presenza di un operatore che regge la carrozzella. Nonostante il disagio venga segnalato gli operatori continuano a rifiutarsi di agganciare la carrozzella correttamente.
migliorare linea di prenotazione telefonica
migliorare servizio linea telefonica call center di prenotazione
migliorare linea per prenotazione call center
durante la settimana è difficile prendere la linea al call center, nel weekend è impossibile. Migliorare il servizio di prenotazione
unico problema è la prenotazione al call center
l'utente vorrebbe poter prenotare in giornata (in caso di urgenze). Migliorare la linea di call center.
servizio poco usato per la difficoltà di prenotazione
migliorare linee call center, aumentare i ticket disponibili
osservazioni: linea intasata per le prenotazioni
osservazioni: linea intasata per prenotazione e numero di corse insufficiente
osservazione: linea intasata del call center che giustifica la votazione sufficiente alla domanda sulla facilità di prenotazione
Si dovrebbe migliorare il servizio di prenotazione tramite call center perché spesso risulta molto difficile prendere la linea e si rischia di riuscire a mettersi in contatto quando le corse sono ormai finite.

Le corse sono poche e spesso quando si riesce a prendere la linea sono ormai finite. Il problema si aggrava il sabato e la domenica.
Si dovrebbe migliorare il servizio di prenotazione tramite call center perché spesso risulta molto difficile prendere la linea e si rischia di riuscire a mettersi in contatto quando le corse sono ormai finite. Il cittadino lamenta che quando la corsa viene effettuata con il furgone grande non si può sedere dietro e davanti sta stretto.
Si dovrebbe migliorare il servizio di prenotazione tramite call center perché a volte risulta molto difficile prendere la linea e si rischia di riuscire a mettersi in contatto quando le corse sono ormai finite.
il disabile lamenta difficoltà di prenotazione e poca gentilezza autisti. No carrozzina
Il disabile dice che gli autisti spesso fumano in auto e non tengono comportamento consono al servizio. In più chiede di aumentare numero delle corse perché spesso non è facile esaurite le disponibilità.
No carrozzina, non vedente
Il disabile lamenta estrema difficoltà nel prendere la linea per prenotare le corse e chiede di poter aumentare le vetture a disposizione in quanto spesso, essendo tutte impegnate, non riesce ad usufruire del servizio.
migliorare accesso al call center
aumentare corse disponibili, gradini pericolosi nei pulmini meglio utilizzare le auto
richiede un miglior accesso al call center per le prenotazioni e un numero maggiore di corse a disposizione
utente abbastanza soddisfatto del servizio, lamenta soltanto la difficoltà di prenotazione a causa delle linee del call center sempre occupate

## SERVIZIO TRASPORTO DISABILI "TAXI SEDI PRESTABILITE"

	Disabile		Parente	
	n.	%	n.	%
01 - Chi compila il questionario?	22	42%	30	58%

	Si		No		MEDIA
	n.	%	n.	%	
02 - Sei stato adeguatamente informato in merito alle regole di utilizzo, al momento dell'avvio del servizio?	46	88%	6	12%	8,80

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
03 - Dai un voto da 1 (qualità minima) a 10 (qualità massima) al supporto fornito dal settore competente presso il Comune di Bari, in caso di necessità	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	2	4%	4	8%	17	33%	6	12%	19	37%	8,31

	Orari non rispettati		Servizio scadente	
	n.	%	n.	%
03.1 - In caso di votazione compresa tra 1 e 5 le chiediamo di specificare la motivazione	1	50%	1	50%

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.1 - Gentilezza dell'autista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	5	10%	3	6%	18	35%	10	19%	14	27%	8,36

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.2 - Puntualità degli operatori	0	0%	2	4%	1	2%	2	4%	1	2%	4	8%	11	21%	15	29%	8	15%	8	15%	7,56

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.3 - Assistenza fornita nella salita e nella discesa dalla vettura	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	3	6%	7	13%	9	17%	15	29%	14	27%	8,19

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		Carrozzella non presente		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.4 - Posizionamento e ancoraggio o sollevamento in caso di presenza della carrozzella pieghevole	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	12%	1	2%	5	10%	11	21%	27	52%	8,28

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
04.5 - Comfort dell'auto	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%	1	2%	4	8%	16	31%	15	29%	13	25%	8,40

	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		MEDIA
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	
05 - Sei complessivamente soddisfatto del servizio?	37	71%	12	23%	3	6%	0	0%	9,40

## PRINCIPALI RILIEVI E SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Principali commenti
La persona intervistata, che è la persona disabile fruitrice del servizio, si lamenta del fatto che alcuni autisti fumano nell'auto e non sono molto gentili
Preferirebbe essere servita dal trasporto del centro diurno che frequenta sua figlia.
La sorella dell'interessato mette in evidenza solo una problematica: quando c'è troppa gente a bordo, l'utente viene fatto accomodare in un vano posteriori, dove normalmente si depositano le carrozzine e ciò gli procura, al momento dell'uscita dall'auto, forti solori alle gambe.
Potrebbe migliorare, secondo la cittadina, soprattutto la comunicazione tra operatori e Comune di Bari
La signora richiede maggiore puntualità e cortesia degli autisti.
Più puntualità, più umanità nei confronti delle persone disabili.
no carrozzina, sindrome di down
Non in carrozzina.
Maggiore collaborazione da parte degli autisti. Disabile autistico (no carrozzina)
Il cittadino richiede maggiore puntualità perché il disabile lavora presso il centralino di una Asl e spesso arriva in ritardo. Il disabile è non vedente e non dispone di carrozzina.
la signora preferirebbe il taxi normale e non il furgone, in quanto ha una protesi al ginocchio che le impedisce di sollevare la gamba facendo troppo sforzo. più puntualità.
più puntualità.
un po' più disponibilità da parte degli operatori.
più attenzione da parte degli autisti, alcuni autisti fumano.

ALLEGATO

6. Quadro riassuntivo dei servizi attivati dall'Ambito nel PdZ 2014-2017 (su format regionale)

## **CAP. II – LE PRIORITA' STRATEGICHE PER UN WELFARE LOCALE INCLUSIVO**

### **2.1 LA STRATEGIA DELL'AMBITO TERRITORIALE PER IL CONSOLIDAMENTO DEL SISTEMA DI WELFARE LOCALE**

#### **I SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA E LA CONCILIAZIONE DEI TEMPI:**

L'ambito di Bari, con l'apporto delle risorse *PO FSE 2014-2020 OT IX – AZIONE 9.7 – SUB AZIONE 9.7.1 "BUONI SERVIZIO DI CONCILIAZIONE PER L'ACCESSO AI SERVIZI PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA"* nonché con le risorse Piano Nazionale di azione e Coesione - PAC PNSCA, ha inteso potenziare servizi per la prima infanzia al fine di consentire la conciliazione dei tempi vita lavoro alle famiglie, sia al fine di diversificare l'offerta di servizi in relazione ai bisogni espressi.

Pertanto sono stati finanziati con i buoni servizio, a sostegno della domanda, i seguenti i posti inseriti nel catalogo regionale dell'offerta di servizi:

- centri socio educativi diurni (art.52): posti a catalogo n.510;
- centri ludici (art.90): posti a catalogo n.65;
- asili nido (art.53): posti a catalogo n.128;
- centri aperti (art.104): posti a catalogo n.20

Con riferimento ai **Centri Ludici**, l'Ambito ha mantenuto un centro a titolarità pubblica "Centro Ludico Melo" nel quartiere Libertà, gestito mediante affidamento in appalto; è stato stipulato contratto ordinativo attuativo dell'accordo quadro, per l'anno 2018, con DD 2017/15570, utilizzando per il corrispettivo le economie dei fondi PAC 1^ e 2^ riparto; pertanto ai 65 posti finanziati con i buoni di conciliazione si aggiungono ulteriori 25 posti, cui si accede con graduatoria pubblica a seguito di avviso pubblico comunale, approvato con DD 2017/10900 del 29.09.2017 per l'anno scolastico 2017/2018; il servizio, le modalità di accesso e i criteri di priorità e compartecipazione sono normati da apposito disciplinare approvato con Delibera GM n.802/2015.

Il Centro Ludico "Trentasei", sito nel quartiere Poggiofranco e specificamente nel Parco Don Tonino Bello, è stato ristrutturato e avviato nel 2017 con risorse PAC PNSCIA ; la gestione nel 2018 è stata completamente esternalizzata mediante concessione del bene pubblico e del servizio con procedura aperta indetta con DD 2017/08942 del 03.08.2017; il modello organizzativo della concessione non prevede la corresponsione di alcun corrispettivo all'ente gestore che si remunera esclusivamente dalle tariffe degli utenti; il centro ludico prevede ulteriori 25 posti, che risultano iscritti al catalogo dell'offerta dei buoni servizio. L'ente gestore in sede di gara ha offerto altresì un piano tariffario con riferimento ad ulteriori servizi per la famiglia da erogarsi nelle ore pomeridiane, complementari rispetto alle attività del Centro Ludico.



Nel complesso risultano iscritti nel 2018 al catalogo dell'offerta per la fruizione dei buoni servizio da parte degli utenti, n. 3 centri (Piccole Orme, Tretrentasei, Arciconfraternita Maria SS del Carmine).

Con riferimento agli **Asili Nido** a titolarità pubblica, a seguito dell'apertura delle 2 nuove unità (Asili Costa e Montessori) nel 2018 si registra un'offerta di servizio di 420 posti, comprese le sezioni primavera, cui si accede tramite graduatoria pubblica. Con le risorse PAC PNSCIA – Azioni a titolarità, verrà assicurato altresì nel 2018 il prolungamento orario del servizio dalle 14 alle 18, dal lunedì e venerdì, in tutti i 9 asili comunali, compresi i nuovi asili Costa e Montessori. Con riferimento agli asili a titolarità privata la cui frequenza è finanziata con i buoni servizio regionali per gli utenti ammessi al contributo, risultano nel 2018 iscritte al catalogo delle unità di offerta n. 3 Asili (Primi passi, Fly Family e La Coccinella) e n.3 sezioni primavera (SC.I.P. P. Alberotanza, College Orlando, Annibale di Francia).

L'Ambito di Bari ha altresì avviato il servizio sperimentale **Centro Polifunzionale per la 1<sup>a</sup> Infanzia “La casa dei bambini e delle Bambine”**

Trattasi di un servizio educativo e sociale di interesse pubblico rivolto a famiglie con figli minori di età compresa tra i 3 mesi ed i 5 anni residenti o temporaneamente presenti nel territorio di Bari, con particolare riferimento a nuclei familiari in situazione di povertà e disagio economico.

Si tratta quindi di un servizio sperimentale ex articolo 33 comma 4 del Regolamento Regionale che è assimilabile, come requisiti minimi previsti, all'articolo 103 (servizi educativi per il tempo libero) dello stesso Regolamento.

Nel Centro Polifunzionale per la Prima Infanzia vengono erogati i seguenti servizi:

- emporio della solidarietà per l'infanzia (distribuzione prodotti e scambio di accessori Prima infanzia) e boutique sociale (capi di abbigliamento per la prima infanzia e per le mamme in stato di gravidanza);
- spazio ludico per bambini;
- centro sperimentale per la genitorialità (dimensione sociale, educativa, psicologica, socio-sanitaria);
- ambulatorio sociale per l'infanzia.

Il servizio è rivolto a nuclei familiari con i seguenti requisiti:

- a) Presenza di almeno un figlio minore di età compresa tra i 0 ed i 5 anni;

b) Solo per poter usufruire dell'Emporio e della Boutique Sociale è necessario un Isee non superiore ad € 3.000,00 o la sussistenza di una situazione emergenziale valutata dal Servizio Sociale ed autorizzata dalla Ripartizione Servizi alla Persona. In quanto compatibili con lo status, l'accesso ai Servizi è consentito alle donne in gravidanza con i requisiti suddetti.

E' stato adottato specifico disciplinare del servizio con Delibera GM 780/2016 ed in particolare è oggetto di sperimentazione il 1<sup>a</sup> emporio sociale pubblico dell'Ambito di Bari:

Attraverso apposita graduatoria pubblica ogni 6 mesi vengono selezionati 50 nuclei familiari con minori 0-36 mesi, che con tessere a punti possono accedere gratuitamente ai prodotti dell'emporio e della boutique sociale; il numero di punti è attribuito sulla base dei criteri fissati dal disciplinare del servizio in base a vari indicatori di disagio socio economico (condizione abitativa, contesto familiare) ed alla composizione del nucleo.

Il disciplinare prevede anche l'attribuzione di punti e premialità per chi dona il proprio tempo o beni materiali. Sono stati effettuati 280 tesseramenti.

I servizi a fruizione diffusa (spazio giochi, incontri tematici con esperti di genitorialità, consulenze individuali con psicologico, gruppi di confronto e mutuo aiuto tra giovani genitori, ambulatori socio sanitari per la 1<sup>a</sup> infanzia e di odontoiatria sociale ecc.).

Dal 2017 al giugno 2018 hanno fruito di tali servizi 10.500 persone.

#### **IL SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA' E LA TUTELA DEI DIRITTI DEI MINORI:**

Con particolare riferimento ai **Centri Socio Educativi Diurni** è stata operata con deliberazione di giunta n. n. 750 del 17/11/2017 la revisione delle tariffe/costi standard fissata dalla Regione stante la peculiarità dell'intervento rivolto a minori con disagio socio/economico e l'impegno richiesto alla struttura educativa di elaborare e realizzare, per ciascun minore ospitante, in collaborazione con il Servizio Socio- Educativo del Comune di Bari, d'intesa con la magistratura minorile, se coinvolta, con la famiglia di appartenenza, e, ove possibile, con il minore, un progetto educativo individualizzato (P.E.I.), con l'introduzione di specifiche figure professionali come di seguito specificate:

- coordinatore, impiegato per n. 152 ore complessive mensili;
- psicologo, impiegato per n. 12 ore complessive mensili;
- educatori, impiegati per n. 404 ore complessive mensili;
- operatori ausiliari impiegati per n. 120 ore complessive mensili,
- amministrativo impiegato per n. 36 ore mensili.

Con riferimento alla compartecipazione a carico degli utenti, in considerazione della tipologia degli stessi e della particolare natura degli interventi (alcuni dei quali disposti dal Tribunale), per i soli primi due scaglioni:

- Il Comune si farà carico della compartecipazione pari a € 20,00 (corrispondente al 1° scaglione - fino a € 3.000,00 - così come previsto dall'avviso pubblico al Regolamento di accesso ai servizi sociali del Comune di Bari );
- Il Comune si farà carico della quota pari a € 20,00 relativa al secondo scaglione (da € 3.001,00 a € 7.500,00 prevista dall'Avviso della Regione Puglia con compartecipazione di € 20 + il 5% del valore residuo).

Pertanto, all'unità di offerta sarà corrisposta la quota di compartecipazione da parte del Comune di Bari (con fondi a carico del civico bilancio) e della Regione Puglia (con i buoni servizio di conciliazione) in modo che resti a carico dell'utente unicamente il 5% del valore residuo. Per i successivi scaglioni l'utente dovrà farsi carico della integrale quota di compartecipazione.

La platea degli utenti è stata estesa nel 2018 a n.501 minori della Città di Bari, risultanti da apposita graduatoria pubblica, per la durata di 11 mesi/anno (in analogia con l'anno scolastico trattandosi di servizio educativo); si registra la criticità di "allineare" i tempi dell'avviso pubblico regionale (iscrizione a catalogo della domanda, approvazione graduatoria, abbinamento all'unità di offerta su piattaforma regionale, stipula del contratto con l'unità di offerta) con i tempi di avvio dell'anno scolastico a settembre.

Con riferimento ai **Centri Aperti** (art 104) risulta iscritta una struttura al catalogo dell'offerta per la fruizione dei buoni servizio per complessivi 20 posti finanziati con i buoni servizio.

L'offerta privata di servizi per la famiglia si completa con una consistente offerta pubblica di servizi in appalto liberamente fruibili.

Il Comune di Bari infatti ha indetto un appalto per la "GESTIONE DEI SERVIZI INTEGRATI IN FAVORE DI MINORI E FAMIGLIE DA REALIZZARSI MEDIANTE LA CONCLUSIONE DI N. 12 ACCORDI QUADRO" , gara indetta con DD 2017/04062 a seguito della quale sono stati stipulati contratti attuativi per l'anno 2018 con utilizzo di risorse comunali e della L.285/.

Risultano pertanto attivi nel 2018 i seguenti servizi:

- LOTTO 1: EDUCATIVA DI STRADA

- LOTTO 2: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 1 – TERRITORIO SAN NICOLA (CON ATTIVITA' DECENTRATE NEI TERRITORI MURAT E MADONNELLA)
- LOTTO 3: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 1 – TERRITORIO LIBERTA'
- LOTTO 4: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 1 – TERRITORIO JAPIGIA, SEDE SECONDARIA TORRE A MARE
- LOTTO 5: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 2 – TERRITORI CARRASSI, SAN PASQUALE E MUNGIVACCA
- LOTTO 7: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 3 – TERRITORI SAN PAOLO, VILLAGGIO DEL LAVORATORE E STANIC
- LOTTO 8: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 4 – TERRITORIO SANTA RITA (CON ATTIVITA' DECENTRATE NEI TERRITORI DI CARBONARA, CEGLIE E
- LOTTO 9: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 5 – TERRITORIO SAN PIO (CON ATTIVITA' DECENTRATE NEI TERRITORI DI CATINO, SANTO SPIRITO E PALESE)
- LOTTO 10: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 3 – TERRITORIO SAN GIROLAMO (CON ATTIVITA' DECENTRATE NEI TERRITORI FESCA, MARCONI E SAN CATALDO)
- LOTTO 11: PROGRAMMA D'INTERVENTI PER LA PREVENZIONE DELL'ISTITUZIONALIZZAZIONE (P. I. P. P. I.)
- LOTTO 12: ANIMAZIONE TERRITORIALE

Si precisa che per il LOTTO 6: CENTRO SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON SEDE NEL MUNICIPIO 2 – TERRITORI POGGIOFRANCO E PICONE, a seguito di presentazione di ricorso giurisdizionale in via di definizione il contratto attuativo potrà essere stipulato a decorrere presumibilmente da settembre 2018.

Nell'ambito dei servizi integrati per la famiglia, i 9 lotti di **Centri Servizi per la Famiglia (CSF)** saranno finalizzati alla promozione dei diritti dell'infanzia, della adolescenza, della gioventù e al miglioramento della relazionalità coniugale, genitoriale e familiare e saranno aperti alla partecipazione di singoli, coppie, famiglie, cittadini italiani e stranieri, minori ed adulti, nonché portatori di handicap lieve.

Si tratta di un servizio a fruizione diffusa che ha come riferimento gli art 103 e art. 93 del

Regolamento Regionale 18 gennaio 2007 n. 04 e Regolamento Regionale 07/08/2008 n.19; gli interventi a sostegno della fragilità genitoriale, riguardano sia le fasce di utenza storicamente in carico ai servizi sia nuovi utenti che non accedono direttamente al sistema dei Servizi Sociali Territoriali attraverso la “presa in carico”, ma che vengono in contatto sempre più frequentemente con i servizi educativi del territorio ad accesso spontaneo, con le scuole ed i servizi sanitari di base.

Gli obiettivi del servizio sono:

- Garantire un sistema di coordinamento e di interconnessioni tra agenzie sociali, educative e socio sanitarie pubbliche e private (Municipio, Servizi Socio educativi, Consultorio, Scuole, Parrocchie, Privato Sociale, etc.), e cittadinanza svolgendo una funzione di mediazione.
- Offrire un servizio di segretariato sociale e informativo sulle risorse socio educative e sanitarie del territorio
- Innescare e sostenere processi di partecipazione alla vita della Comunità, promuovendo percorsi di cittadinanza attiva, educazione alla legalità, orientamento lavorativo
- Favorire percorsi di integrazione tra famiglie a rischio di emarginazione e c.d. “normali”, promuovendo la cultura della solidarietà e del servizio.
- Prevenire e contrastare le forme di dispersione scolastica, disagio, disadattamento e comportamenti devianti
- Promuovere percorsi di integrazione sociale e scolastica per minori devianti e minori stranieri
- Ascoltare, accogliere e sostenere le esperienze di genitorialità e i bisogni delle famiglie, dei singoli adulti, delle giovani coppie, anche straniere, in ambito relazionale, organizzativo, educativo, promuovendo una cultura dell’accoglienza e della solidarietà ed attivando “reti sociali” e “solidali” ed esperienze di mutuo aiuto e valorizzazione delle differenze (disabilità, orientamento sessuale, provenienza etnica, etc.).
- Promuovere percorsi informativi, di sostegno, di socializzazione e formazione sull’identità genitoriale
- Favorire il miglioramento delle relazioni e la gestione di situazioni conflittuali familiari e di coppia attraverso la previsione di spazi neutri e consulenza di coppia e tra genitori e figli.

**Il progetto sperimentale di educativa di strada** che si intende mettere in campo è un intervento attivo di educazione itinerante che sarà realizzato in tutto il Comune di Bari con particolare

attenzione ai territori ritenuti maggiormente a rischio di esclusione sociale e di devianza minorile. L'operatore di strada funge da mediatore e facilitatore nelle relazioni, rileva i problemi e i bisogni e, attraverso un accompagnamento educativo, cerca di avvicinare i ragazzi, in un percorso complementare ai servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio.

L'Ambito di Bari ha inteso altresì rafforzare nel 2018 i **servizi domiciliari in favore dei minori**. Infatti con DD 2017/200/00619 ha indetto procedura aperta per la gestione dei servizi domiciliari in favore di minori da realizzarsi mediante la stipula di n.2 accordi quadro:

- Lotto 1 Servizio di educativa domiciliare art 87 bis Reg. Reg.4/2007 "**HOME MAKER**",
- lotto 2 Servizio Sperimentale di educativa domiciliare in favore di minori diversamente abili integrata "**SEMI**".

Sono destinatari del Servizio Home Maker i minori (0-18 anni) e le relative famiglie residenti nella Città di Bari, segnalati dai Servizi Socio-educativi dei Municipi, nonché regolarmente soggiornanti, seppur non residenti, segnalati dal Servizio Sociale dell'Ufficio Immigrazione presso la Ripartizione Servizi alla Persona, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- famiglie con genitori che si trovino in difficoltà o carenza temporanea di esercitare la funzione educativa-genitoriale sui propri figli per problematiche varie (es.: malattia, decesso di un genitore, stato di detenzione di uno dei genitori, particolare condizione lavorativa del genitore);
- minori inseriti in struttura residenziale o in affidamento, con o senza genitrice, per i quali si possa prevedere il rientro in famiglia laddove si incontri un effettivo miglioramento delle condizioni socio-ambientali;
- famiglie con minori in situazione di grave conflittualità genitoriale e contenziosi dei figli, in regime di separazione, nei quali non sono chiari i ruoli e le funzioni genitoriali a danno di una adeguata funzione educativa;
- famiglie con minori per i quali l'Autorità Giudiziaria abbia disposto interventi di sostegno e controllo delle condizioni familiari;
- famiglie con minori aventi difficoltà di inserimento scolastico e formativo professionale, inadempienti e/o a rischio di inadempienza scolastica;
- famiglie con difficoltà di gestione di minori portatori di handicap purché compatibili con le finalità del Servizio e previa valutazione condivisa del caso;
- famiglie con minori, che presentano difficoltà di inserimento sociale che influiscono sul ruolo genitoriale e sulla loro funzione educativa.

Sono assicurati in media n.43 interventi di assistenza domiciliare all'anno.

Il Servizio sperimentale SEMI in una logica di potenziamento dei servizi esistenti interviene in maniera specifica per sostenere il minore disabile nel percorso di crescita e accompagnare la famiglia e il caregiver nella sua gestione. Ha la durata di 12 mesi e si rivolge a n. 30 utenti/anno. E' svolto da educatori in possesso di specifici titoli di studio e specifica esperienza con riferimento alla tipologia di prestazioni da assicurare. Gli obiettivi sono:

- promuovere percorsi di autonomia del minore attraverso potenziamento abilità residue
- elevare qualità della vita del minore prevenire emarginazione e isolamento favorendo socializzazione
- garantire sostegno psicopedagogico alla famiglia evitando istituzionalizzazione
- garantire continuità del percorso abitativo anche a casa.

E' stato stipulato contratto attuativo del lotto home maker per tutto il 2018 mentre il lotto Semi sarà oggetto di ordinativo attuativo al termine del 2018.

Con riferimento al **Servizio di affido**, l'Ambito di Bari ha proceduto alla sottoscrizione di un PROTOCOLLO OPERATIVO PER LA COSTITUZIONE DI EQUIPES MULTIDISCIPLINARI INTEGRATE D'AMBITO PER L'AFFIDAMENTO FAMILIARE DEI MINORI, giusta Deliberazione 731 del 10.11.2017

In esecuzione del protocollo operativo, l'Ambito di Bari ha proceduto altresì alla la conclusione di un accordo quadro con un unico operatore economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3 del D. Lgs. n. 50/2016, per la gestione del "**Servizio di affidamento familiare dei minori**"; per l'anno 2018 si è già proceduto alla stipula del relativo contratto ordinativo attuativo a decorrere dal 1° gennaio.

Il Servizio è rivolto a:

- minori residenti nel territorio Comunale;
- Minori stranieri non accompagnati ( MSNA) e minori stranieri anche accompagnati, a seguito di presa in carico del Servizio Sociale dell'Ufficio Immigrazione del Comune di Bari;
- famiglie d'origine del minore, anche non presenti sul territorio italiano;
- aspiranti famiglie affidatarie o singoli.

Attraverso il suddetto appalto di servizi vengono messe a disposizione dell'Ambito le figure professionali dello psicologo e dell'assistente sociale necessarie per il funzionamento delle seguenti equipe, al fine del perfezionamento dell'affido:

- Equipe Multidisciplinare Famiglia d'Origine e Minori (EMFOM), un gruppo di lavoro di cui fanno parte: N°1 assistente sociale del Servizio Socio-educativo/Sociale del Comune di Bari che ha in carico il minore ed il nucleo di origine; o N°1 psicologo del Consultorio familiare di

competenza per la famiglia di origine (solo in caso di affidamento eterofamiliare residenziale); o N°1 psicologo del Soggetto gestore del servizio (solo in caso di affidamento intrafamiliare o eterofamiliare diurno o a tempo parziale)

- Equipe Multidisciplinare Famiglia Affidataria (EMFA), un gruppo di lavoro di cui fanno parte: N°1 assistente sociale del Comune di Bari; o N°1 psicologo del Consultorio Familiare di competenza per la famiglia affidataria (in caso di affidamento eterofamiliare residenziale) N°1 psicologo del Soggetto gestore del servizio (in caso di affidamento intrafamiliare o eterofamiliare diurno o a tempo parziale).

Il nuovo appalto prevede altresì la realizzazione di specifiche azioni sperimentali per la promozione della cultura dell'affido, con riferimento ai minori stranieri non accompagnati, e prevede tra le figure professionali anche la presenza di mediatori culturali, ciò al fine di evitare l'istituzionalizzazione del sempre maggiore numero di MSNA presi in carico dal comune di Bari, anche a seguito degli sbarchi dell'estate 2017.

Nel corso del 2018 si darà avvio alla campagna di comunicazione per la sensibilizzazione delle famiglie e ad azioni di rete per estendere la platea dei possibili affidatari.

L'Ambito di Bari inoltre anche per il 2018 lo stanziamento di risorse per l'erogazione di **contributi alle famiglie affidatarie** in conformità al disciplinare dei contributi affido approvato con Delibera GM 358/2016 che prevede a titolo di concorso forfettario alle spese sostenute dalla famiglia affidataria l'erogazione delle seguenti somme:

- 450/mese per affido eterofamiliare
- 100/mese per affido intrafamiliare
- 200/ per affido a tempo parziale diurno eterofamiliare
- 600/mese per affido minori con disabilità
- 300/per affido madre e bambino eterofamiliare
- contributo straordinario una tantum/anno, per particolari spese documentate importo max 1.500 in proporzione all'ISEE

Nell'anno 2018 l'Ambito di Bari intende confermare il **servizio residenziale, comunità educativa denominata "CHICCOLINO" per minori dell'area penale.**

Il servizio ospiterà massimo 6 minori (cui si aggiungono 2 posti per le emergenze), residenti nel territorio Comunale e/o negli altri comuni appartenenti al distretto di competenza del C.G.M., e/o



stranieri, esclusivamente di sesso maschile, di età compresa tra i 14 e i 21 anni, sottoposti a provvedimenti giudiziari emessi dal Tribunale per i Minorenni in sede penale e segnalati dal C.G.M. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 25.mo anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero, previa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

Il servizio comprende attività socio-educativa e di formazione e avviamento al lavoro.

Il servizio è stato affidato in appalto con procedura aperta indetta con DD 2017/06829 fino al 2019, con opzione di rinnovo.

## **IL CONTRASTO DEL MALTRATTAMENTO E DELLA VIOLENZA**

L'ambito di Bari ha provveduto alla conclusione di un accordo quadro con un unico operatore economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3 del D. Lgs. n. 50/2016, per la gestione del "Centro antiviolenza per donne e minori vittime di violenza"

Il 1<sup>^</sup> contratto attuativo dell'accordo quadro prevede la realizzazione del servizio per l'anno 2018 e fino al 30 aprile 2019 con opzione di rinnovo

Il Centro Antiviolenza deve rispettare i requisiti minimi e organizzativi stabiliti dalla normativa statale e regionale di riferimento, in particolare dall'art. 107 del R. R. n. 4/2007 e s. m. i., dalla L. n. 66 del 15/2/1996, dalla L. n. 134 del 29/3/2001, dalla L. n. 154 del 4/4/2001, dalla L. n. 38 del 23/4/2009, dalla L. n. 77 del 26/6/2013, dalla L. n. 93 del 14/8/2013, e dalla L. n. 119 del 15/10/2013.

Il Servizio è rivolto a donne, presenti sul territorio Comunale, vittime di violenza fisica, sessuale, psicologica e/o economica, maltrattamenti e abusi, molestie e ricatti a sfondo sessuale e non, in tutti gli ambiti sociali, a partire da quello familiare, nonché a tutti minori, con particolare attenzione alle vittime di abuso fisico e/o psicologico e/o sessuale, di patologie delle cure (incuria, discuria, ipercuria) e violenza assistita e forme di bullismo.

Il Servizio persegue i seguenti obiettivi:

- Prevenire e contrastare il fenomeno del maltrattamento, della violenza e dell'abuso di donne e minori
- Sensibilizzare e informare la comunità locale sul fenomeno del maltrattamento e della violenza;
- Garantire sostegno, aiuto e tutela/protezione nei confronti dei minori e delle donne;
- Favorire il recupero socio-educativo e psico-relazionale delle donne e dei minori vittime di maltrattamento, abuso e violenza;
- Garantire percorsi individualizzati di sostegno/recupero, promozione e reinserimento sociale dei minori e delle donne vittime di maltrattamento e violenza;
- Sostenere la ricerca di lavoro e i percorsi di orientamento al lavoro per le donne vittime di violenza ;

- Costruire e avviare un modello operativo interistituzionale di intervento a tutela e protezione della donna, in rete tra i soggetti istituzionali coinvolti, a partire dall'esperienza del "Progetto A.I.R.A. – Azioni Innovative Rete Antiviolenza" e del "Binario Rosa"; presiedere il processo operativo e coordinare la rete in conformità all'indirizzo strategico dell'amministrazione;
- Garantire la capillarità informativa del servizio e riconoscibilità sul territorio.
- Garantire l'integrazione con tutti i Servizi Socio-educativi comunali nonché con gli altri servizi/centri comunali presenti sul territorio (Pronto Intervento Sociale, Centri Servizi per la famiglia, Centri Socio-educativi Diurni, ecc...)

Nell'ambito del servizio in oggetto, sono comprese le seguenti prestazioni:

1. attività di ascolto, assistenza e aiuto psico-sociale, tutela/protezione e reinserimento sociale per donne vittime di violenza di genere e stalking e per minori vittime di abuso fisico e/o psicologico e/o sessuale, di patologie delle cure e violenza assistita;
2. attivazione di gruppi di mutuo aiuto, percorsi di accompagnamento laboratori per le donne vittime di violenza;
3. attivazione di un numero verde telefonico per l'emersione del fenomeno e per il primo ascolto, operativo 24 ore su 24 ed a seguito del primo contatto telefonico, dovrà essere cura dell'operatore intervenire immediatamente nei casi di emergenza,
4. garantire l'inserimento d'emergenza 24 ore su 24 di donne e/o minori per dieci giorni presso idonea struttura (art.80 e 81 del Reg. Reg. n. 4/2007), autorizzata ai sensi dell'art. 49 della L. R. n. 19/2006 e s. m. i. e Reg. Reg. n. 4/2007;
5. garantire il servizio di trasporto, l'accompagnamento con operatore e il sostegno 24 ore su 24, in procedure di emergenza, per coloro che abbiano subito violenza, da e per il Centro Antiviolenza, la struttura preposta per l'accoglienza, le strutture sanitarie o le forze dell'ordine;
6. attività di consulenza legale e di assistenza legale con gratuito patrocinio, nei casi previsti dalla legge alle donne e minori vittime di violenza;
7. attività di orientamento formativo della donna finalizzato all'acquisizione di competenze professionali e all'avviamento al lavoro quali strumenti prioritari di reinserimento sociale;
8. gestione della banca dati relativa al fenomeno della violenza di genere e dello stalking, per una attività specifica di monitoraggio del fenomeno a livello cittadino e delle relative strategie di prevenzione e contrasto;
9. creazione e gestione del sito web del Centro Antiviolenza per garantire l'effettiva "messa in rete"

del Servizio per una migliore capillarità informativa e attivazione di uno Sportello Online Antiviolenza r

10. realizzazione di almeno n. 3 campagne di informazione e comunicazione, su:

- violenza di genere e sullo stalker,
- bullismo e cyberbullismo
- violenza assistita a danno di minori

11. azioni sperimentali mirate a tutela dei minori di età vittime di violenza, abusi e maltrattamenti, violenza assistita, bullismo e cyberbullismo coerenti con le linee guida regionali in materia di maltrattamento e violenza nei confronti delle persone minori per età (DGR 1878 del 30/11/2016) attraverso :

- attivazione di procedure di segnalazione e tutela dei minori
- percorsi formativi e di sensibilizzazione per operatori sociali, educatori, forze dell'ordine, famiglie e minori;
- attività di prevenzione, informazione e sensibilizzazione sulla violenza, sul bullismo e cyberbullismo, attraverso la realizzazione di laboratori ed eventi che coinvolgano minori delle scuole e dei servizi del welfare cittadino;

12. integrazione con le attività svolte presso i presidi ospedalieri presenti sul territorio cittadino in cui il suddetto progetto sia attivato e con la rete territoriale dei servizi sociosanitari, ospedalieri e di pronto soccorso, con il Gruppo Interdisciplinare Giada Assistenza Donne e bambini Abusati, con le Forze dell'Ordine, la Magistratura, la Città metropolitana, le Istituzioni Scolastiche, l'Ordine degli Avvocati di Bari;

13. predisposizione percorsi personalizzati sperimentali, finalizzati al sostegno dell'autonomia delle donne vittime di violenza mediante:

- sostegno all'autonomia abitativa, attraverso l'attivazione di una esperienza di cohousing per contratto attuativo (fra donne vittima di violenza o non);
- sostegno all'inclusione socio-lavorativa attraverso l'attivazione di una esperienza di autoimprenditorialità per contratto attuativo (accompagnando l'intero percorso fino alla creazione d'impresa).

Tali azioni di sostegno all'autonomia dovranno essere ampliate, con riferimento ad ulteriori utenti, a valere sulle risorse pubbliche aggiuntive destinate ai centri antiviolenza per la realizzazione di programmi antiviolenza; il gestore del CAV in appalto pubblico sarà tenuto pertanto a sviluppare le ulteriori azioni, in partenariato con i CAV presenti sul territorio d'ambito, in qualità di soggetto attuatore ed in conformità alla programmazione dell'ente locale promotore;

Si allega l'analisi statistica delle tipologie di interventi realizzati dal CAV nell'annualità 2017, nonché analisi delle casistiche riscontrate:

ACCESSO			ESITO ACCESSO		
spontaneo	151	82,1	richiesta informazioni	51	27,7
invio da Servizi	33	17,9	domanda inappropriata	8	4,3
TOTALE	184	100,0	invio ad altro cav	43	23,4
<b>SOLO SE "INVIO DA SERVIZI" (specificare)</b>			invio ad altri servizi	10	5,4
altro centro antiviolenza	0	0,0	presa in carico	72	39,1
commissariato PS	13	40,6	TOTALE	184	100,0
carabinieri	1	3,1	<b>COLLOQUI DI APPROFONDIMENTO PRELIMINARI</b>		
servizi sociali	2	6,3	si	74	40,2
consultorio familiare	0	0,0	no	110	59,8
pronto soccorso	6	18,8	TOTALE	184	100,0
altro	10	31,3			
TOTALE	32	50,0			

NAZIONALITA'			CON FIGLI?		
UE	6	3,3	si	54	#DIV/0!
Italiana	170	92,4	no	16	#DIV/0!
Extra UE	8	4,3	TOTALE	70	#DIV/0!
TOTALE	184	100,0	<b>FIGLI CONVIVENTI</b>		
<b>STATO CIVILE</b>			Minorenni Maschi	28	26,4
nubile	17	24,3	Minorenni Femmine	40	37,7
coniugata	28	40,0	Maggiorenni Maschi	16	15,1
separata	10	14,3	Maggiorenni Femmine	22	20,8
divorziata	3	4,3	TOTALE	106	100,0
convivente	12	17,1			
TOTALE	70	100,0			
<b>ETA' DONNA</b>					
minore di 18 anni	0	0,0			
18-29 anni	9	12,5			
30-39 anni	24	33,3			
40-49 anni	22	30,6			
50-59 anni	11	15,3			
60-69 anni	2	2,8			
Maggiore di 70 anni	4	5,6			
Non dichiarata	0	0,0			
TOTALE	72	100,0			

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

TITOLO DI STUDIO			CONDIZIONE LAVORATIVA		
nessuno	2	2,9	Occupata	32	44,4
licenza elementare	4	5,9	Non occupata	16	22,2
media inferiore	29	42,6	Casalinga	13	18,1
media superiore	25	36,8	Studentessa	1	1,4
laurea	8	11,8	Occupazione precaria	10	13,9
altro	0	0,0	Altro	0	0,0
TOTALE	68	100,0	TOTALE	72	100,0
<b>AUTONOMIA ECONOMICA POTENZIALE</b>					
SI	37	51,4			
NO	35	48,6			
TOTALE	72	100,0			

TIPO DI VIOLENZA SUBITA						
	PRIMA		SECONDA		TERZA	
FISICA	48	66,7	0	0,0	0	0,0
PSICOLOGICA	22	30,6	40	83,3	0	0,0
VIOLENZA SESSUALE	0	0,0	2	4,2	2	15,4
VIOLENZA DI GRUPPO	0	0,0	0	0,0	0	0,0
MOLESTIE SESSUALI	1	1,4	0	0,0	0	0,0
STALKING	1	1,4	3	6,3	2	15,4
ECONOMICA	0	0,0	3	6,3	9	69,2
MOBBING	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ALTRO	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTALE	72	100,0	48	100,0	13	100,0

AGGRESSORE						
	PRIMO		SECONDO		TERZO	
Coniuge	25	34,7	0	0,0	0	#DIV/0!
Partner convivente	9	12,5	0	0,0	0	#DIV/0!
Partner non convivente	3	4,2	0	0,0	0	#DIV/0!
Ex coniuge	7	9,7	0	0,0	0	#DIV/0!
Ex partner convivente	9	12,5	0	0,0	0	#DIV/0!
Ex partner non convivente	4	5,6	0	0,0	0	#DIV/0!
Datore lavoro	0	0,0	0	0,0	0	#DIV/0!
Collega	2	2,8	0	0,0	0	#DIV/0!
Conoscente	1	1,4	1	33,3	0	#DIV/0!
Padre	3	4,2	0	0,0	0	#DIV/0!
Madre	0	0,0	1	33,3	0	#DIV/0!
Figlio/a	3	4,2	1	33,3	0	#DIV/0!
Altro/i parente/i	5	6,9	0	0,0	0	#DIV/0!
Sconosciuto	1	1,4	0	0,0	0	#DIV/0!
TOTALE	72	100,0	3	100,0	0	#DIV/0!

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

AGGRESSORE				
	PRIMO		SECONDO	
Coniuge	25	34,7	0	0,0
Partner convivente	9	12,5	0	0,0
Partner non convivente	3	4,2	0	0,0
Ex coniuge	7	9,7	0	0,0
Ex partner convivente	9	12,5	0	0,0
Ex partner non convivente	4	5,6	0	0,0
Datore lavoro	0	0,0	0	0,0
Collega	2	2,8	0	0,0
Conoscente	1	1,4	1	33,3
Padre	3	4,2	0	0,0
Madre	0	0,0	1	33,3
Figlio/a	3	4,2	1	33,3
Altro/i parente/i	5	6,9	0	0,0
Sconosciuto	1	1,4	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>

BISOGNI ESPRESSI									
PRIORITA'	1^		2^		3^		4^		
pronto intervento	11	15,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
ascolto	59	81,9	3	6,5	0	0,0	0	0,0	0,0
consulenza sociale e orientamento	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
consulenza psicologica	1	1,4	26	56,5	2	13,3	0	0,0	0,0
consulenza legale	0	0,0	10	21,7	11	73,3	2	66,7	66,7
allontanamento	1	1,4	7	15,2	0	0,0	0	0,0	0,0
assistenza sanitaria	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
assistenza alloggiativa	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
assistenza economica	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3	33,3
ricerca del lavoro	0	0,0	0	0,0	2	13,3	0	0,0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

PRESTAZIONI EROGATE										
PRIORITA'	1^		2^		3^		4^		5^	
pronto intervento	11	15,5	3	4,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ascolto	60	84,5	8	11,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
consulenza sociale e orientamento	0	0,0	58	81,7	10	20,8	1	4,8	0	0,0
consulenza psicologica	0	0,0	2	2,8	24	50,0	1	4,8	0	0,0
consulenza legale	0	0,0	0	0,0	12	25,0	11	52,4	2	100,0
allontanamento	0	0,0	0	0,0	2	4,2	8	38,1	0	0,0
assistenza sanitaria	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
assistenza alloggiativa	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
assistenza economica	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ricerca del lavoro	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTALE	71	100,0	71	100,0	48	100,0	21	100,0	2	100,0

SI E' RIVOLTA AD ALTRI SERVIZI?														
SERVIZI	NESSUNO		CONSULTORIO		FORZE		PRONTO		SERVIZIO SOCIALE		PRIVATO SOCIALE		ALTRO	
SI	51	70,8	7	9,7	29	40,3	10	13,9	18	25,0	11	15,3	11	15,3
NO	21	29,2	65	90,3	43	59,7	62	86,1	54	75,0	61	84,7	61	84,7
TOTALE	72	100,0	72	100,0	72	100,0	72	100,0	72	100,0	72	100,0	72	100,0

HA SPORTO DENUNCIA?			ESITO AL 31.12		
SI	30	41,7	presa in	3	4,2
NO	42	58,3	presa in	4	5,6
RITIRATA	0	0,0	rinuncia	27	37,5
TOTALE	72	100,0	invio ad	18	25,0
			conclusio	20	27,8
			altro	0	0,0
			TOTALE	72	100,0

E' stato stipulato con la ASL protocollo operativo per la costituzione di **equipe multidisciplinari integrate d'ambito per la prevenzione e contrasto della violenza su donne e minori** giusta deliberazione GM 534/2017.

L'E.M.I. è lo strumento operativo dell'integrazione delle competenze e delle funzioni sociali e sanitarie e rappresenta uno strumento di rilevazione, valutazione, protezione, presa in carico, sostegno ed aiuto delle situazioni di violenza alle donne e ai minori.

L'E.M.I. è a costituzione variabile e della stessa fanno parte un assistente sociale del Municipio e uno psicologo del Consultorio Familiare di competenza (uno dei quali svolgerà la figura di case manager) ed è supportata da un referente del Centro Antiviolenza interessato.

Sono stabilite le procedure operative in caso di "emergenza" e "non emergenza" nonché in caso di presenza di minori

## LA CULTURA DELL'ACCOGLIENZA E IL CONTRASTO ALLE MARGINALITA' SOCIALI

L'ambito di bari prosegue nel 2018 la sperimentazione del nuovo servizio **Centro Polifunzionale Casa delle Culture**

Con DD n 2015/16434 l'amministrazione comunale ha indetto procedura aperta per l'affidamento della gestione del Centro Polifunzionale " Casa delle culture", comprensivo del servizio di



accoglienza temporanea residenziale, dello sportello per l'integrazione socio-sanitaria e culturale degli immigrati e del centro di promozione e confronto interculturale.

Con Delibera di Giunta n. 298/2016 è stato approvato il Disciplinare per l'accesso al Centro Polifunzionale per l'accoglienza e l'orientamento ai servizi e l'educazione interculturale.

Nel corso del 2018 è inviata alla Regione Puglia la comunicazione ai sensi dell'art 33 comma 4 RR 4/2007 e s.m.i. per l'autorizzazione alla sperimentazione del servizio, complessivamente inteso, Centro Polifunzionale.

L'immobile, sito nel quartiere San Paolo, di recente ristrutturazione con risorse PON Sicurezza, è costituito da una superficie lorda di 2.560 mq che si sviluppa su 3 livelli; il 1° e 2° piano (superficie lorda mq.1420) è adibito a zona di accoglienza residenziale per n. 32 persone immigrate; presenta caratteristiche strutturali previste dall' art. 81 bis del R.R. n. 4/07, completo di locali cucina e mensa posizionati al piano terra,

Il piano terra è inoltre costituito da due locali, completamente arredati da adibire rispettivamente a:

- segreteria dello sportello per l'integrazione socio sanitaria e culturale degli immigrati ( art. 108 R.R. n. 4/07) e segreteria per le attività di orientamento sociale, legale e lavorativo che potranno avviarsi a seguito di successivi protocolli di rete con altre associazioni ;
- segreteria sia del centro di promozione e confronto interculturale che delle altre realtà sociali e socio culturali che potranno realizzare le attività in base a protocolli d'intesa e ad una programmazione coerente con gli obiettivi del Centro Polifunzionale.

Inoltre è allestita una zona per rappresentazioni culturali di n. 106 posti a sedere; una sala conferenze dotata di 96 posti a sedere, e una sala adibita a laboratorio informatico/ aula di formazione dotata di 35 postazioni informatiche.

La fruizione del centro è aperta sia a migranti che a cittadini italiani al fine di realizzare una forte sinergia e integrazione con il territorio circostante che ricade a sua volta in un'area bersaglio per la riqualificazione delle periferie.

Il servizio di accoglienza residenziale temporanea a favore di 32 persone, segnalate dall'amministrazione comunale, regolarmente presenti sul territorio cittadino.

Il Servizio è rivolto alle persone immigrate:

- già prese in carico dal servizio sociale dell'ufficio immigrazione del comune di Bari ma che necessitano di completare il percorso di inclusione sociale e di formazione scolastica/professionale e di avviamento al lavoro (neomaggiorenni e nuclei monoparentali dimessi dalle strutture residenziali, etc.);
- che hanno già in corso un'attività lavorativa occasionale e che necessitano di una accoglienza temporanea (es. dimessi dallo Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e rifugiati, etc.),

Per la natura del servizio il periodo di accoglienza dovrà essere limitato a 90 gg. eventualmente prorogabili per particolari esigenze e a seguito di preventiva autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.

Prima dell'accesso i beneficiari dovranno sottoscrivere una dichiarazione, da redigere a cura del soggetto gestore, di accettazione delle regole di convivenza del centro e dei tempi di permanenza, di impegnarsi a seguire il progetto personalizzato di autonomia e le indicazioni impartite dagli operatori dello stesso.

Ai beneficiari del Servizio dovrà essere garantito il servizio di mediazione interculturale, consulenza e orientamento alla rete dei servizi territoriali.

I Beneficiari, in base alle specifiche esigenze e al progetto individuale di autonomia, potranno usufruire di tutti i servizi offerti dal Centro Polifunzionale e partecipare alle attività organizzate nella/dalla Casa delle Culture.

Il Centro di accoglienza residenziale dovrà dotarsi di un regolamento di convivenza degli ospiti che disciplini: la condivisione degli spazi comuni; la suddivisione dei compiti relativamente alla gestione quotidiana delle attività; le modalità di autogestione degli aspetti di igiene e di pulizia degli ambienti individuali e comunitari, le responsabilità individuali degli ospiti e le sanzioni che potranno essere applicate in caso di inottemperanza alle regole.

Lo Sportello per l'integrazione socio sanitaria e culturale delle persone immigrate è un servizio di informazione è rivolto a tutti i cittadini che accedono alla Casa delle Culture, le prestazioni specialistiche e la presa in carico è riservata alle persone immigrate in stato di bisogno con particolare riferimento alle persone vulnerabili (persone con disagio psico-fisico, donne con figli minori, vittime di tratta, richiedenti e titolari di protezione internazionale).

Le attività sono di seguito elencate:

- Rilevazione e monitoraggio dei bisogni e servizi con mappatura e aggiornamento della rete dei servizi sociali e socio sanitari e delle agenzie educative e culturali, che sul territorio interagiscono per compiti istituzionali, con i cittadini stranieri immigrati, o che indirizzano

in modo specifico le proprie attività a tale utenza;

- Segretariato sociale, individuazione dei bisogni, orientamento sociale/legale e accompagnamento ai servizi
- Mediazione linguistico-culturale
- Attività in rete (Ampliamento della “Rete Solidale per l’Accoglienza” tra associazioni di volontariato, di promozione sociale, gruppi cittadini volontari, comunità di migranti)

Il Centro di promozione e confronto interculturale garantisce tra l’altro:

- progettazione e realizzazione di eventi interculturali allargati rivolti all’intera cittadinanza e capaci di diventare riferimento per la città (es: Festival dell’Immigrazione, Festa dei popoli, Settimana contro il Razzismo) promuovendo la valorizzazione delle risorse artistiche e sociali dei migranti e delle comunità;
- Promozione di almeno una campagna di educazione contro le discriminazioni attraverso strumenti di informazione (periodici, quotidiani, siti internet, ecc)
- Sostegno alla realizzazione di eventi interculturali promossi dalle varie comunità migranti baresi presso il centro di promozione e confronto interculturale.

L’ Area laboratoriale realizza percorsi pre-professionalizzanti e di orientamento lavorativo rivolte ai cittadini immigrati che usufruiscono dei servizi del Centro Polifunzionale e sono finalizzate a facilitare l’ingresso nel mondo del lavoro attraverso l’orientamento o il potenziamento delle competenze professionali.

Il servizio garantisce annualmente:

- Almeno 8 laboratori pre-professionalizzanti (corso alfabetizzazione informatica, laboratorio artigianali e manuali, corso di alfabetizzazione italiana, etc.);
- Promozione e sostegno alla creazione di almeno n.1 forma associativa e autoimprenditoriale (ass. di promozione sociale, volontariato, ass. culturali, etc,) al fine di promuovere l’inclusione sociale tra migranti e/o migranti e italiani in attività dirette anche alla cura e ai servizi sociali;
- Sportello di orientamento lavorativo: bilancio competenze, elaborazione curricula, Banca dati competenze, affiancamento al riconoscimento dei titoli di studio professionali in rete con le realtà territoriali (es. Centro per l’Apprendimento Permanente (CAP) Università degli

Studi di Bari, Centro per l'Impiego, etc);

Con DD n.2018/03246 è stata altresì indetta la procedura aperta per l'approvazione del servizio sperimentale **Mensa Etnica** per le persone immigrate presso il centro polifunzionale casa delle culture per la durata di 12 mesi con opzione di rinnovo, che oltre a prevedere la somministrazione dei pasti agli utenti di casa delle culture prevede altresì l'attivazione di percorsi di autogestione della cucina, corsi professionalizzanti e laboratori di cucina etnica rivolti all'utenza del centro ma anche a cittadini italiani

Nel corso del 2018 si prevede altresì il rafforzamento dei **servizi SPRAR per la seconda accoglienza integrata per i richiedenti e beneficiari di protezione internazionale** e per i titolari di permesso umanitario.

Con DD2016/15495 l'Ambito di Bari ha proceduto all'indizione di procedura aperta per l'individuazione dei soggetti attuatori per la prosecuzione degli interventi di accoglienza integrata SPRAR per il triennio 2017/2019, suddiviso in

- lotto Adulti (n. 39 adulti di cui 27 uomini singoli, 4 donne singole e n. 2 nuclei monoparentali con figli minori)
- lotto minori (n.43 minori di cui 6 neomaggiorenni)

Il servizio prevede una compartecipazione alla spesa dell'ambito di Bari del 15% fino al 2017 e del 5% dal 2018.

Con DD2018/200/00648 del 27.06.2018, L'Ambito di Bari ha indetto procedura aperta per l'individuazione del soggetto gestore per gli ulteriori lotti:

- lotto adulti (ulteriori 41 posti di cui 11 riservati a nuclei monoparentali e 4 riservati ad un nucleo familiare)
- lotto minori (ulteriori 44 posti di cui 12 neomaggiorenni)
- lotto vulnerabili: L'Ambito ha inteso presentare domanda di accesso al finanziamento del Fondo Nazionale per le Politiche ed i Servizi dell'Asilo ( FNPSA) per il servizio di accoglienza integrata per la categoria vulnerabili adulti per 10 posti.

IL Servizio prevede il cofinanziamento comunale nella misura del 5%

## **I SERVIZI E GLI INTERVENTI PER LE POVERTA' ESTREME E PER IL CONTRASTO ALLE NUOVE POVERTA'**

Con DD n. 2016/07424 del 30.06.2016 l'Ambito di Bari ha indetto procedura aperta per la gestione del servizio "Care for People" da realizzarsi mediante la conclusione di 3 accordi quadro tra cui

### **- Lotto 1 servizio di pronto intervento sociale**

I destinatari del servizio sono tutte le persone che si trovano nel territorio cittadino (residenti e non) in stato di emergenza sociale ed è rivolto a tutte le situazioni che richiedono interventi, decisioni, e soluzioni immediate e improcrastinabili " ... ad esclusione delle situazioni legate al bisogno urgente di cure ed assistenza sanitaria, o per contenere comportamenti pericolosi..."art.85 comma 1, RR4 /2007.

Il servizio è articolato per aree di bisogno e l'intervento è rivolto a:

- Minori non accompagnati;
- Donne vittime di violenza e tratta;
- Adulti in situazioni di difficoltà sociale;
- Donne con figli temporaneamente privi di alloggio;
- Anziani in stato di abbandono o vittime di violenze domestiche;

Prestazioni richieste:

- accoglienza, ascolto telefonico ed informazioni di base;
- in caso di necessità immediato intervento sul posto della segnalazione o presso il domicilio dell'utente;
- valutazione del bisogno, elaborazione di un progetto di intervento a breve termine;
- attivazione di interventi e servizi in rete in grado di garantire tempestivamente un sostegno sociale e in caso di impellente necessità provvedere ad una sistemazione alloggiativa a carattere temporaneo;
- accompagnamento del/degli utente/i presso la struttura di accoglienza, ove occorra anche con l'ausilio della Polizia Municipale del Comune;
- attivazione di procedure necessarie alla conoscenza del caso e della rete socio-familiare e, per situazioni non complesse, nonché di tutti gli interventi necessari e idonei alla risoluzione dell'emergenza;

- invio della segnalazione al servizio Sociale Comunale del Municipio di appartenenza territoriale e per conoscenza alla Ripartizione Servizi alla Persona ed in presenza di problematiche socio-sanitarie, segnalazione e coinvolgimento degli Uffici e/o Servizi della Asl per una valutazione e risposta globale e complessiva del caso;
- utilizzo del software per l'accesso ai servizi sociali e la gestione della cartella sociale, utilizzato dal Comune di Bari;
- raccordo con le risorse e i servizi pubblici e privati del territorio per un intervento integrato.

La struttura organizzativa del Pronto Intervento Sociale dovrà essere costituita da una équipe operativa cittadina per le prestazioni sopra elencate che garantisca il servizio nell'arco delle 24 ore.

La valutazione strategica del servizio indica un numero progressivamente crescente di segnalazioni pervenute (in media oltre 600 interventi nel bimestre) e di interventi in loco (in media oltre 100 interventi nel bimestre)

Il 76% del bisogno espresso riguarda l'accoglienza. Tale bisogno è soddisfatto in media nella misura del 68%, con riferimento alla rete dei servizi notturni semiresidenziali presenti sul territorio (Dormitorio comunale art 81 ter RR4/07 "Andromeda", Case di Comunità, dormitorio attivato dal volontariato "Don Vito Diana", Centro di Accoglienza temporanea Via di Maratona della Croce Rossa cofinanziato dal Comune di Bari)

Al fine di sopperire alle povertà abitative l'Ambito di Bari con DD. N2016/12439 del 28.10.2016 ha approvato capitolato speciale d'appalto e indizione relativa gara del "servizio di accoglienza notturna a bassa soglia per l'ospitalità di persone in condizioni di povertà estrema e senza fissa dimora, purchè stanziati " da realizzarsi mediante la conclusione di n. 3 accordi quadro:

- lotto 1: servizio "gestione di un centro di accoglienza notturna ubicato nel territorio del municipio;
- lotto 2: servizio "gestione di un centro di accoglienza notturna nel territorio dei municipi 2, 3, 4, 5;
- lotto 3: servizio "gestione di un centro sperimentale di accoglienza notturna per famiglie, nel territorio del comune di bari".

I lotti 2 e 3 sono andati deserti pertanto è attivo solo n.1 **dormitorio di cui all'art 81 ter RR.4/2007** che offre n.44 posti di accoglienza notturna dalle 20 alle 8 del mattino.

Il servizio fornisce altresì agli utenti la prima colazione un lunch box.

Conseguentemente l'Ambito di Bari ha attivato il servizio sperimentale "Case di Comunità".

Si tratta di interventi residenziali o semiresidenziali emergenziali, di carattere umanitario e di tutela e protezione delle persone (non contemplati dal RR 4/2007);

Con DD 2017/14122 è stata pubblicato avviso pubblico di coprogettazione al fine della definizione e gestione del servizio di accoglienza a bassa soglia **“Case di Comunità”**.

La procedura ad evidenza pubblica ha portato alla formazione di:

1. ELENCO A: alloggi con una capienza massima fino a 120 posti, messi a disposizione dall'ente gestore, per offrire un servizio di accoglienza semiresidenziale notturna a bassa soglia (servizio semiresidenziale) che, a differenza dei servizi disciplinati dall'81 ter della R.R.4/2007, sia organizzato secondo un modulo più flessibile che consenta, da un lato maggiori economie di scala ed economicità del servizio, e dall'altro di non separare nuclei familiari e/o soggetti conviventi di diverso sesso, valorizzando anche le relazioni amicali e di mutuo aiuto tra gli ospiti;
2. ELENCO B: alloggi con una capienza massima fino a 120 posti, messi a disposizione dall'ente stesso per offrire un servizio di accoglienza residenziale a bassa soglia, con la possibilità per gli ospiti di permanere anche durante le ore diurne e con l'avviamento di progetti di autogestione dei pasti, rivolti a un numero limitato di utenti per singolo progetto. Gli utenti dovranno essere in grado di procurarsi autonomamente generi alimentari e di condividere tra loro spazi comuni, sotto la supervisione dell'Ente gestore, realizzando un modello di convivenza parzialmente autogestito;
3. ELENCO C: unità abitative con una capienza di minimo 6 posti letto, gestite da Enti del Terzo Settore per offrire un servizio di accoglienza residenziale rivolto prioritariamente a nuclei familiari, anche con minori, attraverso la sperimentazione di modelli di co-housing, in analogia con il modello organizzativo dello SPRAR, in cui le persone sono inserite in progetti di piccole dimensioni e, da un lato, condividono servizi uguali per tutti per la soddisfazione dei bisogni primari e, dall'altro, sperimentando percorsi individualizzati volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia.

Nel 2018 sulla base dei verbali di coprogettazione della commissione tecnica di valutazione e delle risultanze istruttorie di cui alla DD. n. del risultano pertanto attivi i seguenti posti:

- C.A.P.S. immobile in Bari Viale Lazio.: n.8 posti (Elenco C)
- HELP ASS. E TUTELA PER TUTTI strada Marzano bari: n.25 posti (elenco B)
- HELP ASS. E TUTELA PER TUTTI Villa Ata bari: n.90 posti (elenco B)
- FEEL AT HOME Gravina: n.10 posti (elenco C)
- Opera Santi Medici Co0sma e Damiano Onlus Bitonto: n. 10 posti (elenco A)

saranno altresì presumibilmente attivati nel corso del 2018 i seguenti ulteriori posti:

- C.A.P.S. via V.Veneto Palese.: (avvio servizio dal 1 ottobre 2018) n.25 posti (Elenco C)
- EQUAL TIME Bari: n. posti 25 (elenco A)
- ALBATROS Turi: n.24 posti (elenco B)
- HELP ASS. E TUTELA PER TUTTI strada Scanzano bari: n.25 posti (elenco C)
- ARTEMIS Molfetta, posti n.6 € 15.00 (elenco C)
- CONGREGAZIONE SUORE MARIA IMM.TA Bari: n.10 posti. (elenco B)
- FEEL AT HOME Gravina: ai 10 già convenzionati si aggiungono altri n.12 posti (elenco C).

Con nota prot. 217963 del 09.11.2017, la ripartizione servizi alla persona ha comunicato, ai sensi dell'art. 33 comma 4 del r.r.n.4/2007, alla regione Puglia, la volontà di avviare una nuova tipologia di struttura denominata "casa di comunità" intesa come "...struttura socio-assistenziale a regime semiresidenziale, che ha la finalità di offrire accoglienza di primo livello, notturna o h.24, alle persone che versano in situazione di grave difficoltà sociale e possibilmente avviare un processo di miglioramento delle loro condizioni di vita..."; la regione con nota prot 1932/2018 ha ritenuto che la casa di comunità costituisce un servizio di contrasto all'emergenza abitativa e pertanto che non fosse dovuto alcun parere ai sensi dell'art 33 co.4 in ordine all'adeguatezza dei requisiti di cui al rr 4/07; le eventuali azioni di contrasto alla povertà e alla devianza che si vogliono realizzare nelle Case di Comunità in favore degli ospiti, trovano già la loro disciplina nel Capo IV, del Titolo V del RR 4/07 art 91 (Tutor) e 102 (servizi di contrasto alla povertà e devianza).

Tutte tipologie di servizi residenziali a bassa soglia trovano compiuta e organica disciplina nel **disciplinare approvato con delibera GM 218/2017** quanto a:

- requisiti di accesso
- criteri formazione liste d'attesa
- durata delle prestazioni e proroghe
- caratteristiche dei servizi
- revoca delle prestazioni e procedure di espulsione
- disciplina delle assenze e mantenimento del posto
- reclami degli utenti
- situazioni di urgenza e calamità

L'ambito di Bari intende altresì sperimentare nel 2018, attraverso l'istituto dell'erogazione dei contributi ad enti del 3<sup>^</sup> settore disciplinato con Regolamento Consiglio Comunale 2016/00153 del 12.12.2016, la **co- progettazione di azioni sperimentali per il contrasto alle povertà da parte**



**di associazioni di volontariato ed enti no profit operanti nel settore.**

I servizi pubblici si pongono infatti in una logica di complementarità rispetto alle azioni sviluppate direttamente dal privato sociale; pertanto, attraverso l'erogazione di contributi pubblici erogati nel rispetto dei principi di trasparenza e imparzialità con procedure di evidenza pubblica, si intende sostenere e valorizzare l'azione svolta dall'associazionismo e dal volontariato secondo i principi di sussidiarietà orizzontale.

L'ANAC con delibera 32/2016 ha delineato le procedure di coprogettazione e i principi da rispettare.

La Giunta Comunale con **Delibera GM n.622/2017 ha adottato il Programma degli interventi di contrasto alla grave emarginazione adulta nel Comune di Bari per il triennio 2018-20.**

Successivamente con Delibera GM n.628/2017 ha fornito gli indirizzi per la concessione dei contributi e vantaggi economici al fine di finanziare interventi in risposta a:

- bisogni alimentari (es: deposito e distribuzione viveri, contrasto sprechi alimentari, interventi di sostegno alimentare ecc)
- povertà abitativa (es: percorsi di autonomia abitativa, co-housing, condomini solidali, servizi di accoglienza temporanea ecc.)
- bisogni sanitari (es: distribuzione farmaci, orientamento ai servizi sanitari, prevenzione ecc.)
- advocacy (es: bisogni supporto legale, fiscale, contributi antiusura ecc)
- altri bisogni (distribuzione indumenti e calzature, lavanderia sociale, trasporto sociale, ecc.)

Nel corso dell'esercizio 2018 e successivi si intende, attraverso specifici avvisi pubblici, finanziare le attività poste in campo dal terzo settore, anche specifico riferimento a determinate aree urbane target da riqualificare, premiando i progetti più innovativi e valutando altresì tra i criteri per la formazione delle graduatorie dei progetti, la sostenibilità nel tempo delle attività, il numero di utenti beneficiari e la durata delle attività, la misura della compartecipazione al costo del progetto da parte dell'associazione.

Per l'anno 2018 l'avviso pubblico è stato già pubblicato.

L'ambito di Bari intende altresì sperimentare per il 2018 una nuova tipologia di vantaggio economico consistente nel **rilascio gratuito della a Carta d'identità** in favore di utenti con reddito ISEE inferiore a 3000, nonché una nuova procedimentalizzazione dell'**iscrizione anagrafica dei senza dimora**, dal momento che il possesso di tali requisiti e documenti rappresenta il presupposto per accedere ai servizi sociali e sanitari di base ed è dunque di importanza strategica come evidenziato dalle Linee Guida per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta adottate dal Ministero del Lavoro delle Politiche Sociali.

Infine l'ambito di Bari intende sperimentare a partire dal 2018 una **nuova misura di sostegno all'autonomia** che si sostanzia, non nell'erogazione di contributi in denaro bensì di altre tipologie di vantaggio economico (farmaci, biglietti trasporto, tasse per l'ottenimento di permessi e licenze ecc.) da realizzare attraverso tessera a punti, attribuita al cittadino beneficiario in base a specifici indicatori di disagio sociale (composizione nucleo familiare, presenza di disabilità, situazioni di emergenza abitativa ecc.)

Per la consegna del bene, sarà prevista "l'intermediazione", previo protocollo d'intesa, dei gestori di servizi pubblici dell'area povertà che si occuperanno dell'acquisto e consegna del bene (trattasi di beni con prezzi regolamentati) con successivo rimborso, nonché è prevista la stipula di convenzioni con degli esercenti (es: lavanderie, barbieri ecc.), individuati previo avviso pubblico, che erogano la prestazione a costo standard.

Infine l'Ambito di Bari conferma altresì nel 2018 i servizi **Centro accoglienza diurna per persone adulte in difficoltà sociale** indetto con D.D. n. 2016/200/00824 per la durata di 3 anni

Il Centro di accoglienza diurna è servizio a fruizione diffusa che eroga le seguenti prestazioni:

- ⇒ Accoglienza diurna in ambiente confortevole con eventuale domiciliazione della corrispondenza personale ;
- ⇒ Informazioni, orientamento ed accompagnamento ai servizi;
- ⇒ Attività socio-educative indirizzate all'autonomia;
- ⇒ Attività di socializzazione ed animazione;
- ⇒ Attività di intrattenimento e informazione;
- ⇒ Laboratori ludico-espressivi;
- ⇒ Attività formative e culturali;
- ⇒ Attività ricreative
- ⇒ Servizio colazione;
- ⇒ Servizio mensa (pranzo e cena) con somministrazione di min. 200 pasti al giorno, tutti i giorni dell'anno;
- ⇒ Nei mesi di luglio e agosto predisposizione di ulteriori n.80 lunch box al giorno con minimo un panino imbottito, una bottiglietta d'acqua ed un frutto;

- ⇒ Servizi igienici e spogliatoi;
- ⇒ Fornitura di prodotti per l'igiene personale;
- ⇒ Servizio gratuito lavaggio, asciugatura e raccolta/distribuzione indumenti e biancheria;
- ⇒ Intrattenimento e informazione;
- ⇒ Deposito bagaglio, denaro ed effetti personali;
- ⇒ Prese elettriche custodite per la ricarica di cellulari;
- ⇒ Zona wifi gratuita;
- ⇒ Organizzazione min. quattro eventi all'anno concordati con l'Assessorato al Welfare.

Il numero di utenti fruitori mensilmente in media del servizio è di n.220/mese

L'Ambito di Bari conferma altresì il servizio **Alloggio sociale per adulti in difficoltà** indetto con D.d.2016/13460 del 27.10.2016 per la durata di 4 anni.

L'alloggio sociale è servizio residenziale per l'ospitalità di 10 adulti in difficoltà comprensivo di n.2 posti per le situazioni di emergenza che eroga le seguenti prestazioni:

L'Alloggio Sociale è attivo 24 ore al giorno per 7 giorni settimanali.

Potranno essere ammessi nella struttura persone in stato di grave emarginazione e in difficoltà di carattere sociale, prive del sostegno familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il progetto individuale.

La permanenza nella struttura è a titolo gratuito.

L'accesso dovrà avvenire su segnalazione diretta dal Servizio Sociale comunale o dal servizio di Pronto Intervento Sociale comunale per i casi urgenti per i quali è necessario l'intervento immediato.

La percentuale di percorsi conclusi con esito positivo (es: reinserimento lavorativo, reinserimento abitativo) nel 2017, presso l'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna", ammonta al 91,67%.

## LA RETE DEI SERVIZI PER LA PRESA IN CARICO INTEGRATA DELLE NON AUTOSUFFICIENZE

L'Ambito di Bari e l'Asl /BA promuovono e realizzeranno, nell'ambito territoriale di riferimento, una **gestione coordinata** del sistema locale integrato di interventi e servizi sociali e sanitari, attraverso la condivisione del sistema di regole per l'organizzazione dei servizi e l'accesso degli utenti, l'individuazione delle risorse economiche, professionali e strutturali e delle procedure di monitoraggio.

Ad oggi è stato già approvato:

- con delibera di Giunta comunale n° 851 del 15/12/2016 un **protocollo d'intesa tra l'Ambito di Bari e la Asl/BA per interventi integrati in materia socio sanitaria, per le attività della Porta Unica di Accesso (PUA) e per le attività dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM).**
- A seguito della Conferenza di Servizio del tra Direzione Generale Bari, Direttore Ambito Bari e Direttore DSS del 27.09.2017 è stata deliberata la **variante all'appalto PUA per il potenziamento del servizio** con ulteriore monte ore (n. 4239,55 ore assistenti sociali e n. 700 ore amministrativi) approvata con Determina n 2017/200/00895
- Sono stati redatti in piena condivisione con il Direttore del Distretto Socio Sanitario e con il Direttore del Centro di Salute Mentale della Asl/Ba i disciplinari relativi a: **"Servizi di trasporto verso strutture socio riabilitative"** (Del GM 851/2016 e modificato con delibera GM 2017/00533 del 1.8.2017) n. e **"Affido adulti in difficoltà: disabili"** (GM 2016 /00851 del 15.12.2017). Per il servizio di trasporto verso strutture socio riabilitative è stato altresì stipulato e sottoscritto in data 13 luglio 2017 un protocollo d'intesa tra l'Ambito di Bari e il Direttore del Distretto socio sanitario, approvato con determinazione dirigenziale della Ripartizione Servizi alla Persona n.2017/200/00541 del 4 luglio 2017.
- Con delibera GM 731 del 10.11.2017 è stato approvato il **protocollo operativo tra Comune e ASL per la costituzione di equipages multidisciplinari integrate d'ambito per l'affidamento familiare dei minori**
- Con deliberazione GM 534/2017 è stato approvato il **protocollo operativo tra Comune ed ASL per la costituzione di equipe multidisciplinari integrate d'ambito per la prevenzione e contrasto della violenza su donne e minori**
- con DGC n.2017/00280 del 19/4/2017 è stato approvato altresì **disciplinare per servizi di assistenza domiciliare SAD e ADI disabili e anziani** che nel corso del 2018 potrà essere integrato con riferimento alla disciplina prestazioni infermieristiche e sanitarie d'intesa con ASL
- con Delibera GC 2017/00842 dell'11/12/2017 è stato approvato il **Disciplinare educativa domiciliare minori disabili "SEMI"**
- con Delibera GC n.2016/00850 del 15/12/2016 è stato approvato il **Disciplinare per l'erogazione dei contributi per l'eliminazione di barriere architettoniche**
- Con delibera GC n.2017/00805 dell'1/12/2017 è stato approvato il **Disciplinare per l'accesso alle strutture residenziali sociali e socio-sanitarie per disabili e anziani e compartecipazione al costo delle rette**
- Con nota prot. 270849 del 31/10/2017 della Direzione Generale del Comune di Bari è

stata inviata alla ASL **proposta di protocollo operativo per la gestione delle situazioni sociali e sanitarie in emergenza**; nelle more della sottoscrizione del protocollo per la codifica delle procedure di emergenza il Comune di Bari ha già avviato il servizio sperimentale di accoglienza temporanea (10 giorni) a proprio carico nelle RSSA (che hanno dato la disponibilità a convenzionarsi, giusta richiesta prot. 299941 del 29/11/2017) rivolto ad utenti in condizione di marginalità estrema o senza fissa dimora per i quali non sussistano i presupposti per il ricovero presso strutture ospedaliere, ma che necessitano di trattamenti sanitari, nelle more dell'attivazione delle procedure rituali di inserimento in servizi socio-sanitari

Con apposito accordo di programma, l'Ambito di Bari e l'Asl/BA vanno a delineare l'impegno congiunto per la realizzazione di servizi e di interventi da erogare in modalità integrata, mettendo a disposizione le risorse economiche a fianco di ciascuno riportate:

<b>RETE DEI SERVIZI INTEGRATI</b>	<b>AMBITO DI BARI</b>	<b>ASL /BA</b>
<b>Rete di accesso - PUA</b>	<p>L'Ambito di Bari , attraverso appalto di servizi a proprio esclusivo carico, mette a disposizione il seguente personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- n.2 Assistenti Sociali per le attività di Front Office;</li> <li>- n.1 Assistente Sociale con funzioni di Coordinamento nelle attività di Back Office</li> <li>- n.2 Assistenti Sociali per affiancamento nelle attività di Back Office (variante PUA)</li> <li>- n.1 Istruttore Amministrativo per le attività di Back Office (variante PUA)</li> <li>- n.1 Istruttore Amministrativo per affiancamento nelle attività di Back Office (variante PUA)</li> </ul> <p>- Monte ore profilo assistente sociale n.21.816 (pari a 7.062 ore /anno) cui si aggiungono ulteriori 4.239,55 ore /anno con variante PUA, <u>costo orario € 17,98</u></p> <p>- Monte ore personale amministrativo 700/ore anno, <u>costo orario € 17,97.</u></p>	<p>La Asl/Ba mette a disposizione i locali per l'espletamento delle attività della PUA, nonché il seguente personale dipendente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- n. 2 Assistenti Sanitari, 36h/sett., costo lordo annuo pro capite € 93.882,52;</li> <li>- n. 1 Infermiere con funzioni di Coordinamento nelle attività di Back Office, 36h/sett., costo lordo annuo pro capite € 34.846,28;</li> <li>- n. 3 Dirigenti Medici, 19h/sett., costo lordo annuo € 153.726,95;</li> <li>- n. 1 Coadiutore amministrativo, 36h/sett., costo lordo annuo € 37.272,62;</li> <li>- n. 1 Educatore professionale, 36h/sett., costo lordo annuo € 36.671,71;</li> <li>- n. 1 Ausiliario, 36h/sett., costo lordo annuo € 34.572,47;</li> <li>- n. 1 Assistente sociale, 36h/sett, costo lordo annuo € 46.941,26.</li> </ul>
<b>Affido Adulti disabili</b>	<p>Spesa sostenuta interamente dall'Ambito di Bari che mette a disposizione il seguente personale all'interno dell'Equipe Valutativa che provvede alla selezione dei soggetti affidatari , all'abbinamento affidato/affidatario, a monitorare il servizio attivato:</p>	<p>Il Centro di Salute Mentale mette a disposizione il seguente personale all'interno dell'Equipe Valutativa :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- n.1 Assistente Sociale</li> <li>- n.1 Psichiatra del CSM</li> </ul>

	<p>- Pos o Funzionario delegato</p> <p>- n.1 Assistente Sociale</p>	
<b>Affido Anziani</b>	<p>Spesa sostenuta interamente dall'ambito per favorire la deistituzionalizzazione degli anziani, e la permanenza in ambiente domestico, intrafamiliare o eterofamiliare, attraverso l'erogazione di un contributo alla famiglia affidataria</p> <p>- n. utenti 95</p> <p>- spesa annua prevista € 400.000,00</p>	
<b>Unità di Valutazione Multidimensionale</b>	<p>L'Unità di Valutazione multidimensionale (UVM) è un organo, che a norma dell'art.3, comma 6 del Regolamento regionale 4/2007, "...costituisce (.....) il filtro per l'accesso al sistema dei servizi socio sanitari....".</p> <p>L'Ambito di Bari garantisce la presenza dell'Assistente Sociale referente del caso, per ogni UVM.</p> <p>Costo orario lordo categoria D1: € 17,88</p>	<p>Il costo della seduta è a carico interamente della Asl/Ba che garantisce il seguente personale:</p> <p>n. 3 Coordinatori Dirigente Medico Distrettuale, 19h/sett., costo lordo annuo € 153.726,95;</p> <p>n. 1 MMG/PLS € 40,00 a seduta per ogni UVM.</p>

<p><b>Assistenza Domiciliare SAD - ADI - anziani</b></p>	<p><b>1) Accordo Quadro con risorse PAC – anziani “nuovi utenti” - A.T.I. SIRIO COOP (CAPOGRUPPO) – OCCUPAZIONE E SOLIDARIETA’ (scadenza accordo quadro 30.01.2021 ):</b></p> <p>- n. utenti SAD 140; n. utenti ADI 21 (di cui n.5 di 3^ livello) e nessuna lista di attesa</p> <p>- monte ore annuale SAD 23.400, monte ore ADI 180.000(tutti i profili)</p> <p>- <u>monte ore annuale OSS per ADI 13.200</u></p> <p>-- <u>Costo orario medio € 17,19</u></p>	<p>La Asl, attraverso proprio appalto, nonché con personale di ruolo e con MMG provvede, a proprie spese, a garantire il seguente servizio:</p> <p>1) Numero di pazienti:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Livello</th> <th style="text-align: center;">Anno 2017 n. pazienti ADI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">I</td> <td style="text-align: center;">723</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">II e III</td> <td style="text-align: center;">55</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ADO</td> <td style="text-align: center;">320</td> </tr> </tbody> </table>	Livello	Anno 2017 n. pazienti ADI	I	723	II e III	55	ADO	320																		
	Livello	Anno 2017 n. pazienti ADI																										
	I	723																										
II e III	55																											
ADO	320																											
<p><b>2) Appalto “utenti storici” con risorse civico bilancio A.T.I. S.M.I (CAPOGRUPPO) – MERIDIA (scadenza 30.09.2019)</b></p> <p>- n. utenti SAD 155; n. utenti ADI 47 e nessuna lista di attesa</p> <p>- monte ore annuale SAD 111.170 monte ore ADI 72.508 (tutti i profili)</p> <p>- <u>monte ore annuale OSS per ADI 8.640</u></p> <p>- <u>Costo orario medio €18,03</u></p>	<p>2) Personale di ruolo impiegato:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Qualifica</th> <th style="text-align: center;">Quantità</th> <th style="text-align: center;">Costo anno 2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirigente medico UOS</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: right;">€ 112.444,03</td> </tr> <tr> <td>Dirigenti Medici</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: right;">€ 204.969,26</td> </tr> <tr> <td>Coord. Inf.</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: right;">€ 38.015,03</td> </tr> <tr> <td>Infermieri</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: right;">€ 687.764,44</td> </tr> <tr> <td>fisioterapisti</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: right;">€ 32.839,27</td> </tr> <tr> <td>OSS</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: right;">€ 27.339,71</td> </tr> <tr> <td>Coad. Amm.vo</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: right;">€ 26.410,11</td> </tr> <tr> <td>Commesso</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: right;">€ 24.427,33</td> </tr> </tbody> </table>	Qualifica	Quantità	Costo anno 2017	Dirigente medico UOS	1	€ 112.444,03	Dirigenti Medici	2	€ 204.969,26	Coord. Inf.	1	€ 38.015,03	Infermieri	20	€ 687.764,44	fisioterapisti	1	€ 32.839,27	OSS	1	€ 27.339,71	Coad. Amm.vo	1	€ 26.410,11	Commesso	1	€ 24.427,33
Qualifica	Quantità	Costo anno 2017																										
Dirigente medico UOS	1	€ 112.444,03																										
Dirigenti Medici	2	€ 204.969,26																										
Coord. Inf.	1	€ 38.015,03																										
Infermieri	20	€ 687.764,44																										
fisioterapisti	1	€ 32.839,27																										
OSS	1	€ 27.339,71																										
Coad. Amm.vo	1	€ 26.410,11																										
Commesso	1	€ 24.427,33																										
<p><b>3) Appalto con risorse civico bilancio “rafforzamento domiciliarietà” GENESI COOP (scadenza 28.02.2019):</b></p> <p>- n. utenti SAD 135; n. utenti ADI 29 e nessuna lista di attesa</p> <p>- monte ore annuale SAD 111.170 monte ore ADI 72.508 (tutti i profili)</p> <p>- <u>monte ore annuale OSS per ADI 7.488</u></p> <p>-<u>monte ore annuale infermieri per ADI 6.640</u></p> <p>- <u>Costo orario medio €17,20</u></p>	<p>3) Personale in appalto impiegato:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Qualifica</th> <th style="text-align: center;">Ore erogate</th> <th style="text-align: center;">Costo orario al netto di iva</th> <th style="text-align: center;">Costo anno 2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Infermieri</td> <td style="text-align: center;">28.993</td> <td style="text-align: center;">€ 24,31</td> <td style="text-align: right;">€ 704.819,83</td> </tr> <tr> <td>OSS</td> <td style="text-align: center;">38.680</td> <td style="text-align: center;">€ 19,45</td> <td style="text-align: right;">€ 752.326,00</td> </tr> <tr> <td>fisoterapisti</td> <td style="text-align: center;">6.818</td> <td style="text-align: center;">€ 23,09</td> <td style="text-align: right;">€ 157.427,62</td> </tr> </tbody> </table>	Qualifica	Ore erogate	Costo orario al netto di iva	Costo anno 2017	Infermieri	28.993	€ 24,31	€ 704.819,83	OSS	38.680	€ 19,45	€ 752.326,00	fisoterapisti	6.818	€ 23,09	€ 157.427,62											
Qualifica	Ore erogate	Costo orario al netto di iva	Costo anno 2017																									
Infermieri	28.993	€ 24,31	€ 704.819,83																									
OSS	38.680	€ 19,45	€ 752.326,00																									
fisoterapisti	6.818	€ 23,09	€ 157.427,62																									

<p><b>Assistenza Domiciliare SAD - ADI - disabili</b>  <b>Assistenza Domiciliare SAD - ADI - disabili</b>  <b>finanziata dai Buoni di servizio di conciliazione</b></p>	<p><b>1) Appalto con risorse civico bilancio A.T.I. Occupazione e Solidarietà (CAPOGRUPPO) – SMI , S. Giovanni di Dio (scadenza 30.09.2020)</b></p>	<table border="1"> <tr> <td>logopedisti</td> <td>827</td> <td>€ 23,09</td> <td>€ 19.095,43</td> </tr> <tr> <td>psicologi</td> <td>2.626</td> <td>€ 26,23</td> <td>€ 68.879,98</td> </tr> </table>	logopedisti	827	€ 23,09	€ 19.095,43	psicologi	2.626	€ 26,23	€ 68.879,98
	logopedisti	827	€ 23,09	€ 19.095,43						
	psicologi	2.626	€ 26,23	€ 68.879,98						
	<p>- n. utenti SAD 109; n. utenti ADI n.35 (di cui n.13 di 3° livello, n.18 di 2° livello, n.4 di 1° livello)</p> <p>- In lista d'attesa per l'ADI ce ne sono n.4 (di cui n.3 di 2° livello e n.1 di 1° livello)</p> <p>- monte ore annuale SAD 32.500 monte ore ADI 32.500 (tutti i profili)</p> <p>- <u>monte ore annuale OSS per ADI 10.800</u></p> <p>- <u>costo orario medio 17,20</u></p>	<p>4) Prestazioni erogate da MMG (o relativi infermieri) per pazienti in ADI:</p>								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Prestazioni</th> <th>Importi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anno 2017</td> <td>3.586</td> <td>€ 24.189,19</td> </tr> </tbody> </table>		Prestazioni	Importi	Anno 2017	3.586	€ 24.189,19			
	Prestazioni	Importi								
Anno 2017	3.586	€ 24.189,19								



'Ambito di Bari aderisce alla misura regionale "**Buoni servizio per anziani non autosufficienti e disabili**" per garantire l'accesso ai servizi domiciliari (ai sensi degli artt. 87 e 88 del RR 4/2007) La quota sociale è finanziata con fondi erogati dalla Regione Puglia nella misura prevista dagli Avvisi regionali di riferimento e prevede una compartecipazione dell'utente quantificata dalla sua situazione reddituale.

Si rappresentano i dati 2017:

- n. utenti ADI: 7
- n. utenti SAD: 48
- costo complessivo ADI € 16.317,19
- costo complessivo SAD € 57.405,33
- n. ore annue ADI (come da avviso regionale): 576
- n. ore annue SAD (come da avviso regionale): 288

5) Dati di spesa relativa ai pazienti in ADO affidati alle associazioni:

	<b>Costo forfetario per paziente</b>	<b>Anno 2017</b>
ADO	€ 1.200,00	€ 305.112,00

6) Dati di spesa relativi al consumo di carburanti per n. 7 auto aziendali (restano da quantificare i costi per assicurazione/bolli/manutenzioni):

Anno 2017	€ 4.219,13
-----------	------------

7) Riepilogo compensi ai MMG/PLS per attivazione ADI

<b>Anno</b>	<b>Prestazioni</b>	<b>Costo orario</b>	<b>Costo</b>
2017	658	€ 77,47	€ 50.975,00

8) Riepilogo ai MMG per accessi a pazienti ADI

<b>Anno</b>	<b>n. accessi in ADI</b>	<b>Costo orario</b>	<b>Costo</b>
2017	14.345	€ 28,92	€ 414.857,40

9) Si precisa che vanno aggiunti i costi dei farmaci e dei presidi sanitari.

<p><b>Centri diurni Artt. 60, 60 ter , 105, del RR 4/2007)</b></p>	<p>L'Ambito di Bari aderisce alla misura regionale "<b>Buoni servizio per anziani non autosufficienti e disabili</b>" per garantire l'accesso ai servizi semi residenziali (ai sensi degli artt.60, 60 ter e 105 del RR 4/2007) .</p> <p>La quota sociale è finanziata con fondi erogati dalla Regione Puglia nella misura prevista dagli Avvisi regionali di riferimento e prevede una compartecipazione dell'utente quantificata dalla sua situazione reddituale.</p> <p>Il Comune di bari finanzia altresì a proprio esclusivo carico, i centri sociali polivalenti per disabili art. 105 e i centri sociali polivalenti per anziani art. 106.</p> <table border="1" data-bbox="331 813 890 1420"> <thead> <tr> <th>Struttura</th> <th>n. utenti presi in carico</th> <th>Costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centri diurni art. 60</td> <td>205</td> <td>€ 1.728.332,42</td> </tr> <tr> <td>Centri diurni art. 60-ter</td> <td>31</td> <td>€ 176.592,69</td> </tr> <tr> <td>Centro polival. Art. 105</td> <td>1</td> <td>€ 5.846,35</td> </tr> <tr> <td>Centro polival. Art. 105</td> <td>400</td> <td>€ 260.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	Struttura	n. utenti presi in carico	Costo	Centri diurni art. 60	205	€ 1.728.332,42	Centri diurni art. 60-ter	31	€ 176.592,69	Centro polival. Art. 105	1	€ 5.846,35	Centro polival. Art. 105	400	€ 260.000,00	<p>La quota sanitaria è a carico della Asl/Ba nella misura fissata dagli Avvisi regionali di riferimento</p> <table border="1" data-bbox="901 360 1458 696"> <thead> <tr> <th>Struttura</th> <th>n. utenti presi in carico</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centri diurni art. 60</td> <td>2.563</td> <td>€ 1.826.685,63</td> </tr> <tr> <td>Centri diurni art. 60-ter</td> <td>237</td> <td>€ 124.760,85</td> </tr> </tbody> </table>	Struttura	n. utenti presi in carico	costo	Centri diurni art. 60	2.563	€ 1.826.685,63	Centri diurni art. 60-ter	237	€ 124.760,85
Struttura	n. utenti presi in carico	Costo																								
Centri diurni art. 60	205	€ 1.728.332,42																								
Centri diurni art. 60-ter	31	€ 176.592,69																								
Centro polival. Art. 105	1	€ 5.846,35																								
Centro polival. Art. 105	400	€ 260.000,00																								
Struttura	n. utenti presi in carico	costo																								
Centri diurni art. 60	2.563	€ 1.826.685,63																								
Centri diurni art. 60-ter	237	€ 124.760,85																								
<p><b>Trasporto sociale per persone con disabilità verso strutture socio riabilitative</b></p>	<p>L'Ambito di Bari contribuisce al costo del servizio nella misura del 60% , come da normative vigenti e da protocollo sottoscritto con il Direttore del Distretto socio sanitario in data 13/7/2017.</p> <p>La quota a carico del Comune di Bari sul costo complessivo di € 678.114,00 (oltre iva) è il 60%, pari ad € 406.868,40 (oltre iva).</p>	<p>La Asl/BA organizza il servizio mediante indizione di gara pubblica e contribuisce al costo del servizio nella misura del 40%, come da normative vigenti e da protocollo sottoscritto con il Direttore del Distretto socio sanitario in data 13/7/2017.</p> <p>La quota a carico della ASL sul costo complessivo di € 678.114,00 (oltre iva) è il 40%, pari ad € 271.245,60 (oltre iva).</p>																								

<b>Servizi residenziali anziani e disabili</b>	L'ambito di Bari garantisce la quota sociale per i servizi sociali e socio-sanitari residenziali per anziani e disabili residenti a Bari; si applica la compartecipazione al costo del servizio prevista dall'art 6 co.5 RR 11/15			<b>Struttura</b>	<b>n. utenti presi in carico</b>	<b>costo</b>
	<b>Struttura</b>	<b>n. utenti presi in carico</b>	<b>Costo per integrazione quota sociale indigenti</b>	Dopo di noi art. 57	67	€ 89.125,93
				RSSA disabili art. 58	755	€ 894.019,77
	Dopo di noi art. 57	0	€ 0	Rssa anziani art. 66	3509	€ 4.796.299,16
	RSA e Rssa disabili art. 58-59	95	€ 729.396,67	Rssa anziani psichiatrici stab.ti art. 66	924	€ 1.657.849,84
	RSA e Rssa anziani art. 66-67	202	€ 1.508.000,00	Rssa RR 8/2002	463	€ 830.283,05
	Case di riposo	20	250.000,00	RSA nucleo Alzheimer RR 8/2002	102	€ 238.793,20
<b>Equipe Affido</b>	L'Ambito di Bari garantisce per il funzionamento delle equipe affido: - n. 5.300 ore/anno assistenti sociali e psicologica -n. 644 ore/anno coordinatore equipe -n. 108 ore/anno mediatore -n. 260 ore/anno personale amministrativo			La ASL garantisce per il funzionamento equipe con personale interno : - n. 2 Dirigenti Psicologi, 38h/sett., costo lordo annuo € 172.444,92.		
<b>Equipe contrasto violenza</b>	Il Comune per il funzionamento dell'Equipe a composizione variabile garantisce attraverso apposito appalto: - n.960 ore/anno psicologo - n.960 ore assistente sociale - n.672 ore/anno coordinatore equipe - n.960 ore educatore - n.144 ore/anno avvocato			La ASL garantisce per il funzionamento dell'equipe con personale INTERNO: - n. 1 Dirigente psicologo, 19h/sett., costo lordo annuo € 43.111,23.		

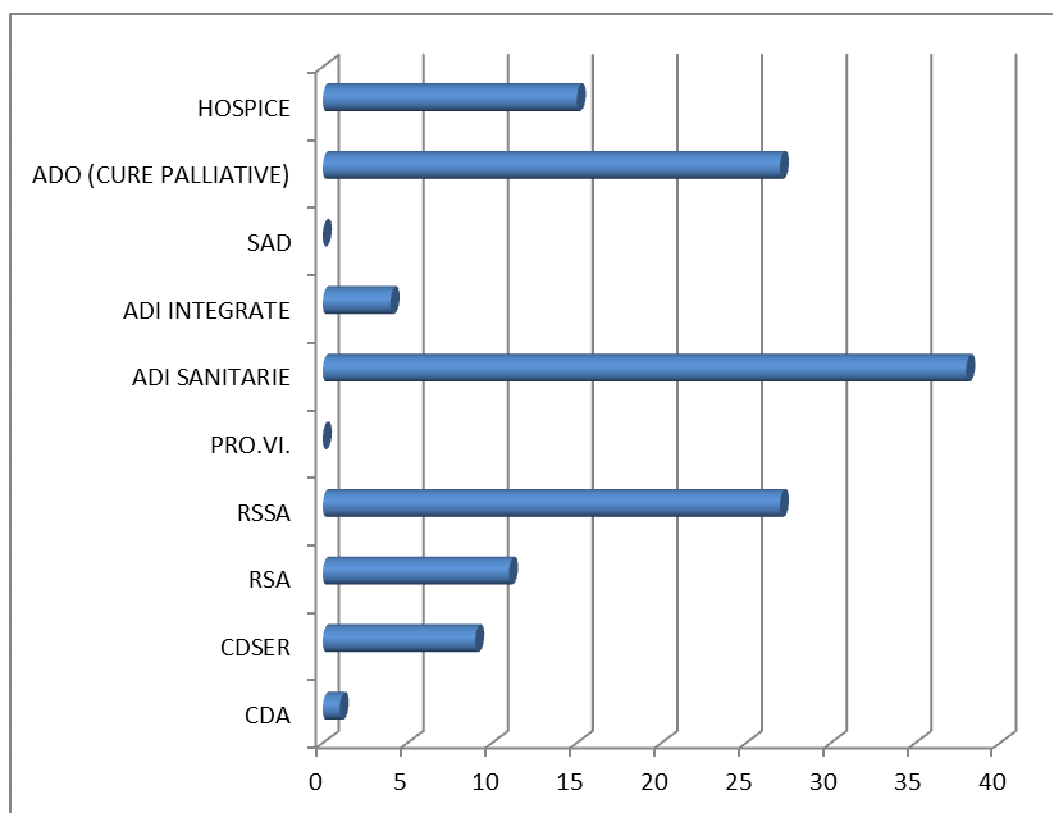
L'Ambito di Bari e la ASL si impegnano altresì a condividere i database degli utenti che richiedono e usufruiscono di servizi socio sanitari, al fine di evitare duplicazione di interventi e frammentazione dell'attività amministrativa, anche attraverso la condivisione del sistema informativo "EDOTTO" e della " cartella sociale ", già adottata dall' Ambito di Bari (SW "La mia Città").

Ai fini dell'analisi della domanda di servizio si riportano di seguito i bisogni espressi allo Sportello PUA, con riferimento ai servizi socio-sanitari e Sanitari dell'ambito di Bari, con riferimento al 2017 e I semestre 2018:

# RIEPILOGO

## TOTALE DOMANDE ANNO 2017

CDA	67			
CDSER	227			
RSA	169			
RSSA	373			
PRO.VI.	10			
ADI SANITARIE	603			
ADI INTEGRATE	100			
SAD	9			
ADO (CURE PALLIATIVE)	394			
HOSPICE	283			
<b>TOT.</b>	<b>2235</b>			

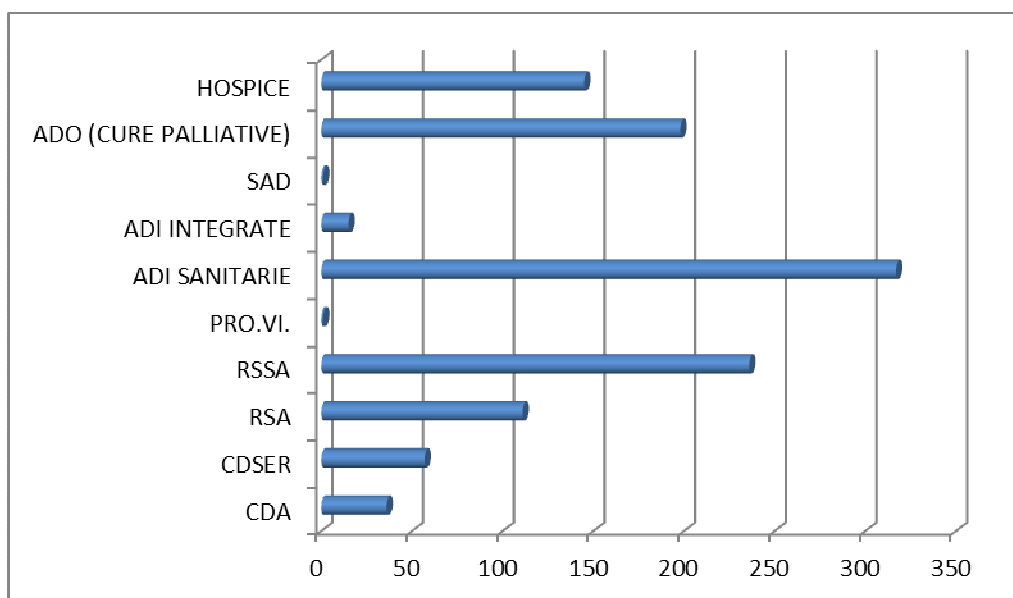


<b>ACCESSI PUA</b>			
<b>GENNAIO</b>	VIA AQUILINO	65	<b>350</b>
	VIA FANI	275	
	SANTO SPIRITO	10	
<b>FEBBRAIO</b>	VIA AQUILINO	53	<b>385</b>
	VIA FANI	332	
<b>MARZO</b>	VIA FANI	385	<b>614</b>
	VIA PETRONI	229	
<b>APRILE</b>	VIA FANI	243	<b>414</b>
	VIA PETRONI	171	
<b>MAGGIO</b>	VIA FANI	272	<b>495</b>
	VIA PETRONI	223	
<b>GIUGNO</b>	VIA FANI	243	<b>476</b>
	VIA PETRONI	233	
<b>LUGLIO</b>	VIA FANI	300	<b>581</b>
	VIA PETRONI	281	
<b>AGOSTO</b>	VIA FANI	273	<b>458</b>
	VIA PETRONI	185	
<b>SETTEMBRE</b>	VIA FANI	219	<b>507</b>
	VIA PETRONI	288	
<b>OTTOBRE</b>	VIA FANI	277	<b>671</b>
	VIA PETRONI	394	
<b>NOVEMBRE</b>	VIA FANI	244	<b>624</b>
	VIA PETRONI	380	
<b>DICEMBRE</b>	VIA FANI	149	<b>381</b>
	VIA PETRONI	232	
		TOT.	<b>5956</b>

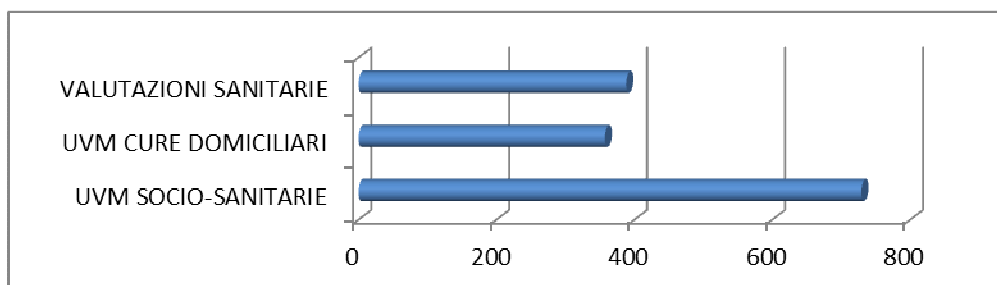
# RIEPILOGO

## TOTALE DOMANDE I SEMESTRE 2018

CDA	36
CDSER	57
RSA	111
RSSA	236
PRO.VI.	1
ADI SANITARIE	317
ADI INTEGRATE	15
SAD	1
ADO (CURE PALLIATIVE)	198
HOSPICE	145
<b>TOT.</b>	<b>1117</b>

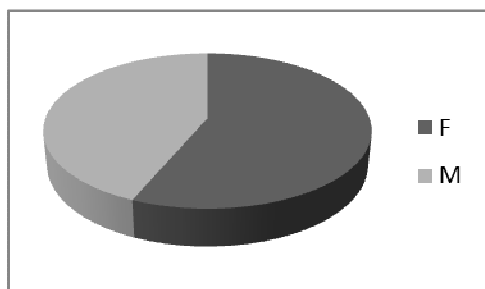


UVM SOCIO-SANITARIE	729
UVM CURE DOMICILIARI	357
VALUTAZIONI SANITARIE	388
<b>TOT.</b>	<b>1474</b>



<b>ACCESSI PUA</b>			
GENNAIO	PETRONI	294	526
	FANI	232	
FEBBRAIO	PETRONI	265	516
	FANI	251	
MARZO	PETRONI	487	756
	FANI	269	
APRILE	PETRONI	315	533
	FANI	218	
MAGGIO	PETRONI	300	564
	FANI	264	
GIUGNO	PETRONI	331	566
	FANI	235	
<b>TOTALE</b>			<b>3461</b>

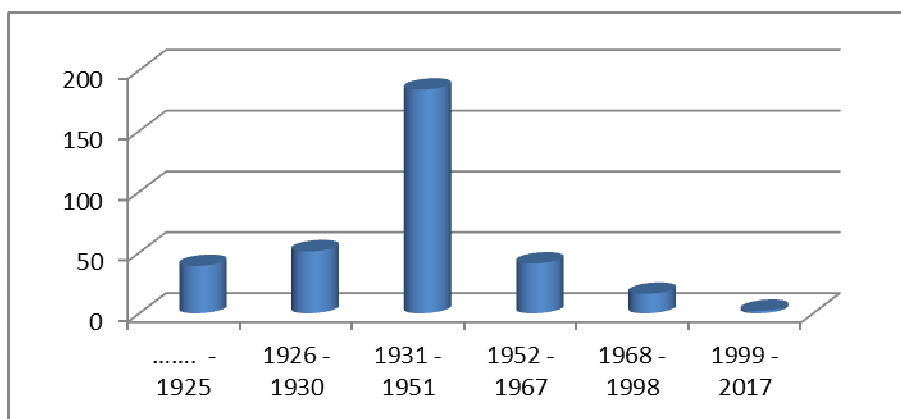
<b>ADI</b>			
<b>ACCESSI ADI</b>			<b>333</b>
		333	
<b>SESSO</b>	F	188	<b>333</b>
	M	145	



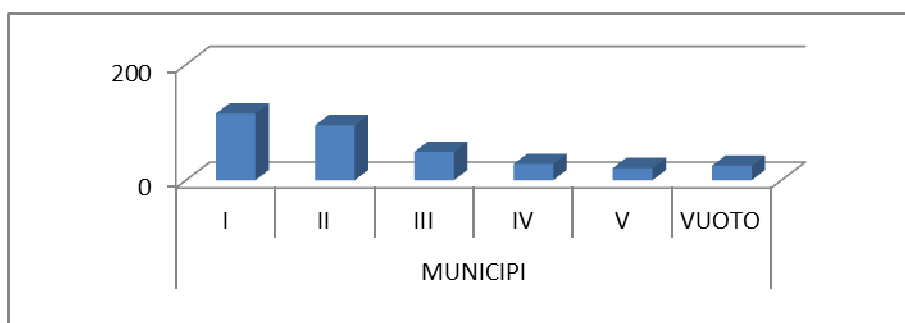
( 92 anni e oltre)	..... - 1925	39	<b>333</b>
(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930	51	
(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951	184	
(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967	41	
(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998	16	
(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017	2	



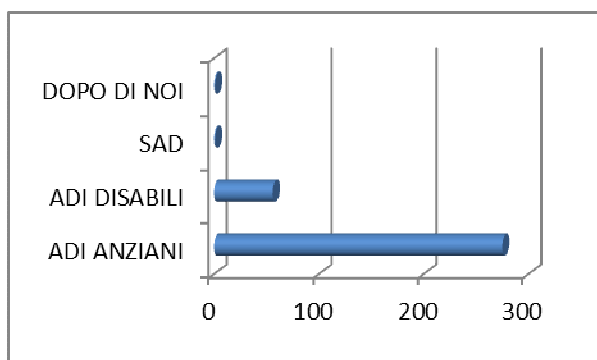
PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari



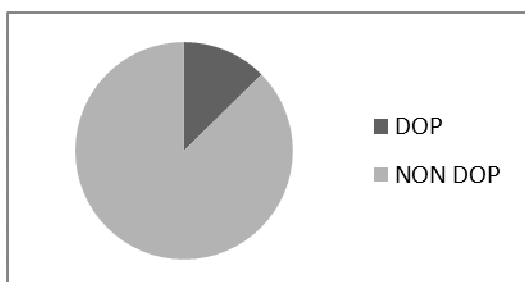
MUNICIPI	I	115	333
	II	95	
	III	49	
	IV	28	
	V	21	
	VUOTO	25	



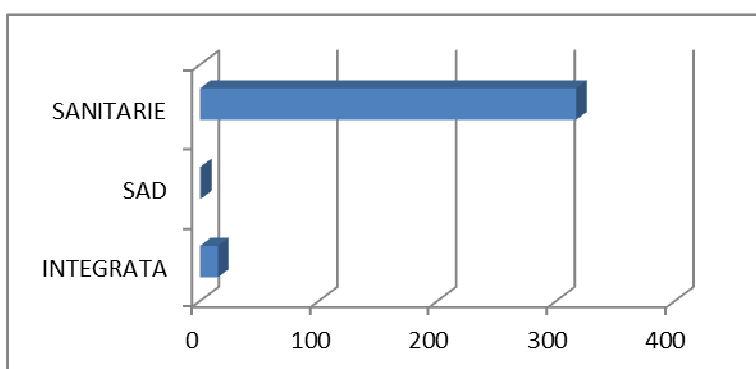
ADI ANZIANI	275	333
ADI DISABILI	56	
SAD	1	
DOPO DI NOI	1	



	DOP	42	333
	NON DOP	291	

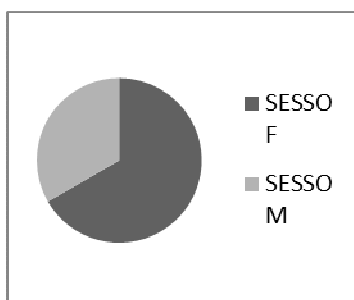


	INTEGRATA	15	<b>333</b>
	SAD	1	
	SANITARIE	317	



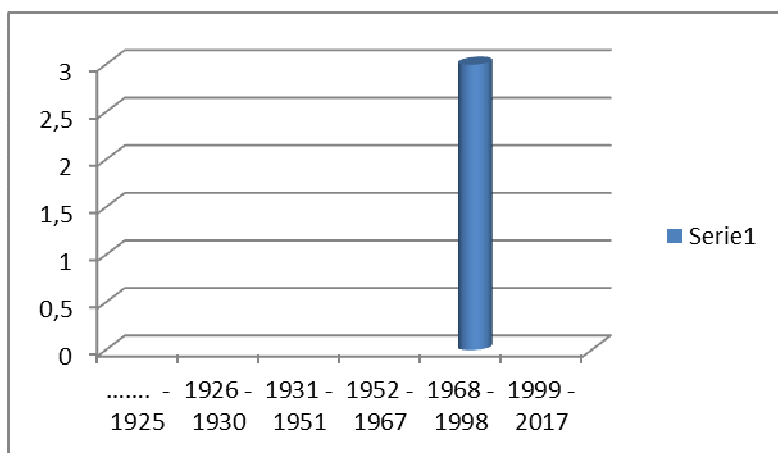
## PRO.VI.

<b>ACCESSI ADI</b>			
		3	<b>3</b>
<b>SESSO</b>			
	F	2	<b>3</b>
	M	1	

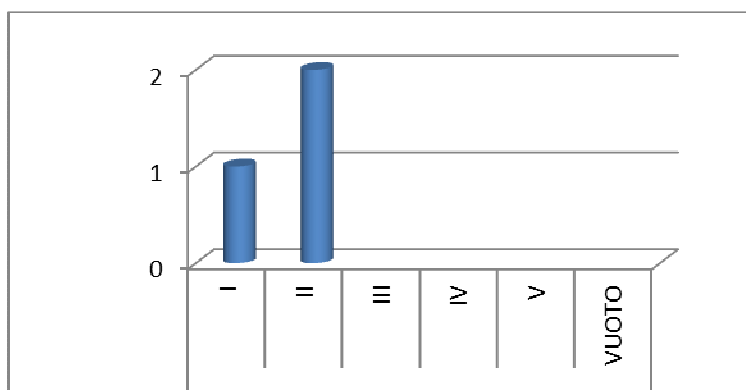


	( 92 anni e oltre)	..... - 1925		<b>3</b>
	(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930		
	(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951		
	(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967		
	(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998	3	
	(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017		

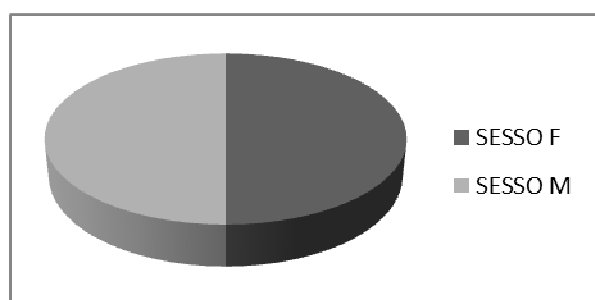
PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari



MUNICIPI	I	1	3
	II	2	
	III		
	IV		
	V		
	VUOTO		

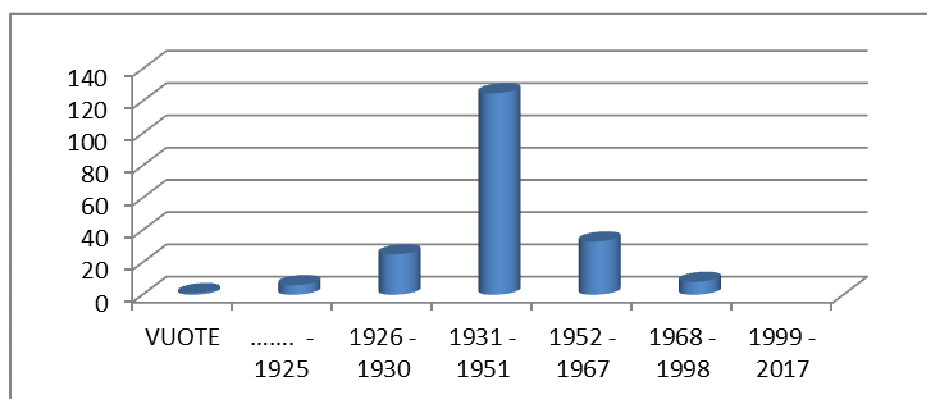


ADO			
ACCESSI ADO		198	198
SESSO	F	99	198
	M	99	

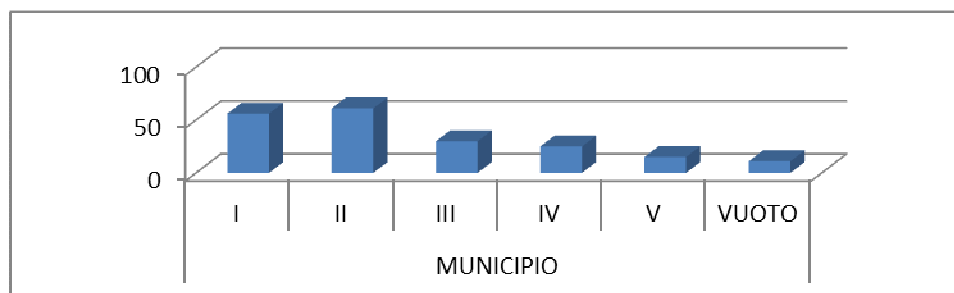


PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

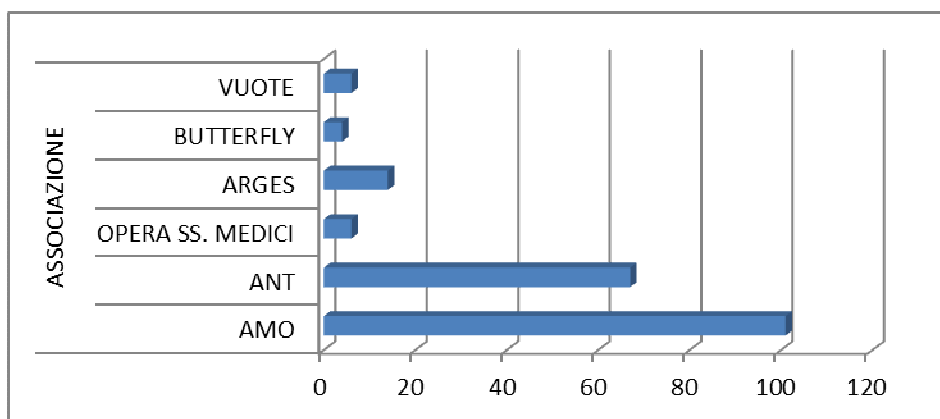
<b>ANNO</b>	VUOTE	VUOTE	1	<b>198</b>
	( 92 anni e oltre)	..... - 1925	6	
	(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930	25	
	(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951	125	
	(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967	33	
	(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998	8	
	(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017		



<b>MUNICIPIO</b>	I	56	<b>198</b>
	II	61	
	III	30	
	IV	25	
	V	15	
	VUOTO	11	

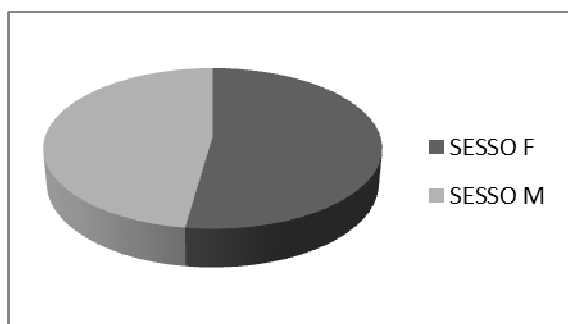


<b>ASSOCIAZIONE</b>	AMO	101	<b>198</b>
	ANT	67	
	OPERA SS. MEDICI	6	
	ARGES	14	
	BUTTERFLY	4	
	VUOTE	6	

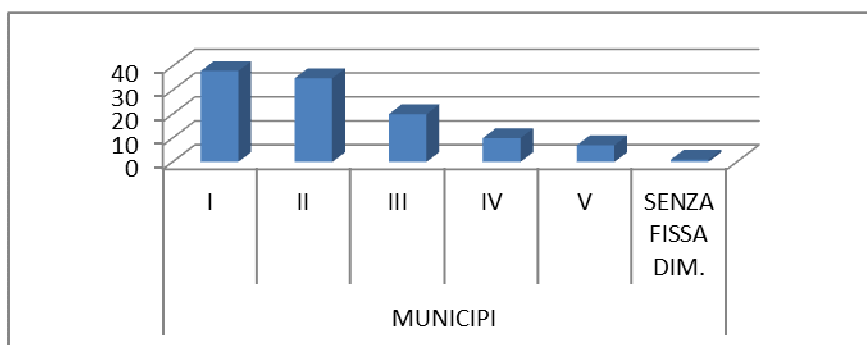


## RSA

<b>ACCESSI RSA</b>		111	<b>111</b>
<b>SESSO</b>			
	F	58	<b>111</b>
	M	53	

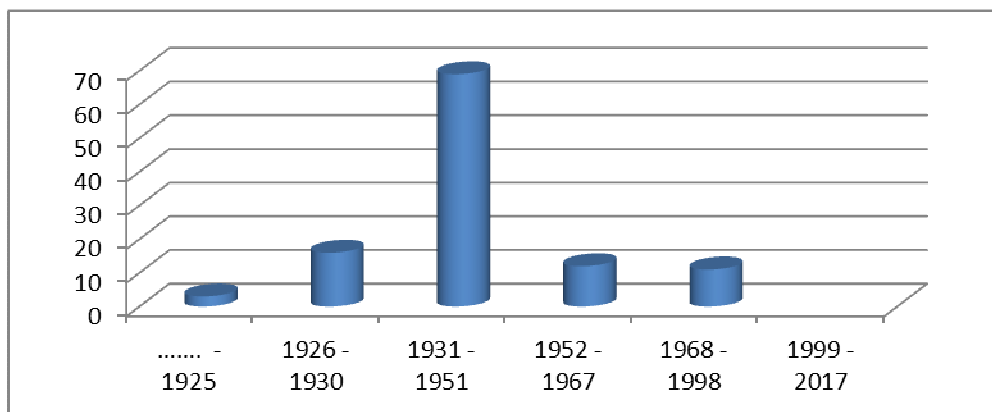


<b>MUNICIPI</b>			
	I	38	<b>111</b>
	II	35	
	III	20	
	IV	10	
	V	7	
	SENZA FISSA DIM.	1	

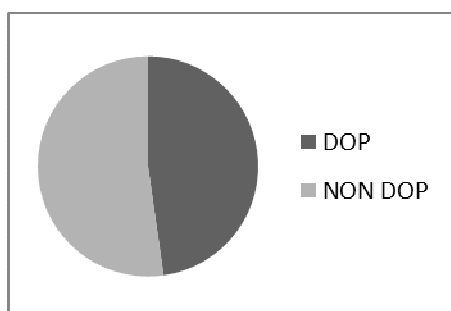


PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

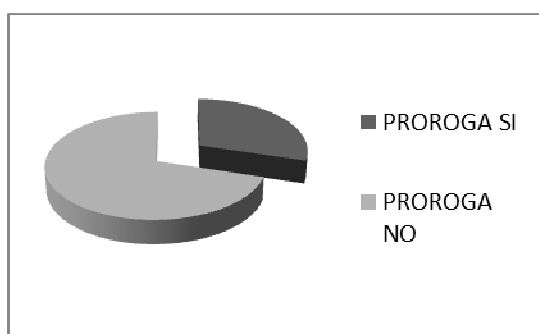
( 92 anni e oltre)	..... - 1925	3	<b>111</b>
(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930	16	
(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951	69	
(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967	12	
(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998	11	
(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017		



	DOP	53	<b>111</b>
	NON DOP	58	

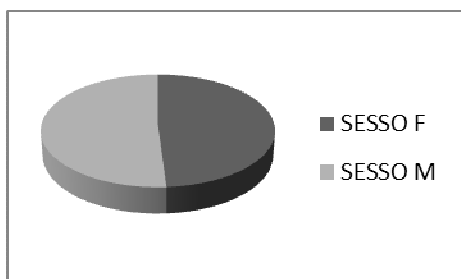


	PROROGA SI	33	<b>111</b>
	PROROGA NO	78	

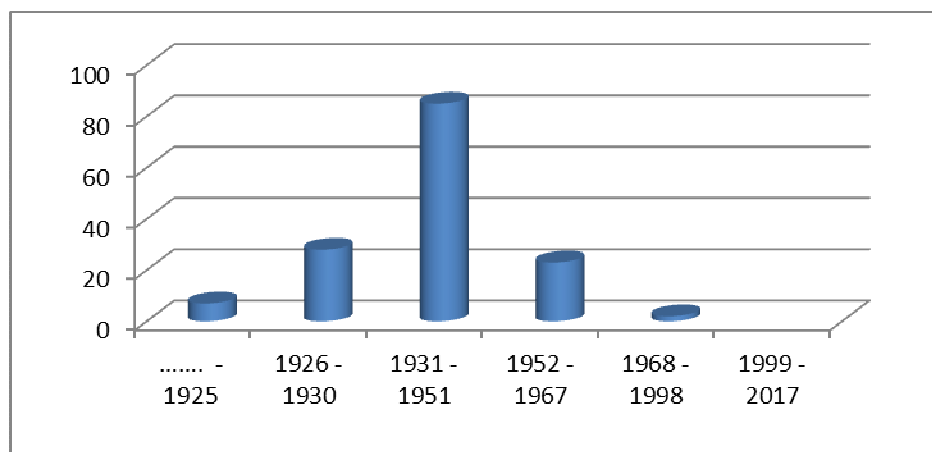


# HOSPICE

<b>ACCESSI HOSPICE</b>			<b>145</b>
		145	
<b>SESSO</b>	F	71	<b>145</b>
	M	74	

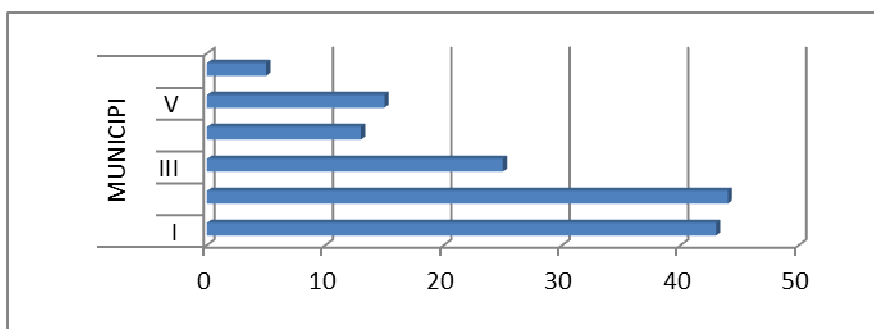


( 92 anni e oltre)	..... - 1925	7	<b>145</b>
(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930	28	
(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951	85	
(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967	23	
(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998	2	
(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017		

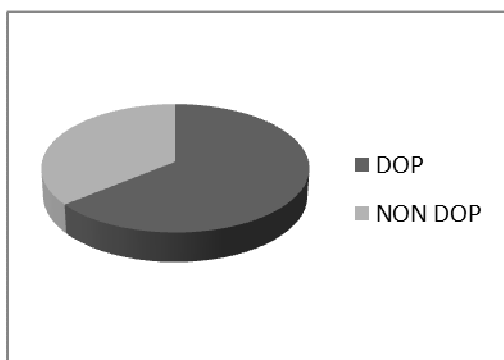


<b>MUNICIPI</b>	I	43	<b>145</b>
	II	44	
	III	25	
	IV	13	
	V	15	
	VUOTE	5	

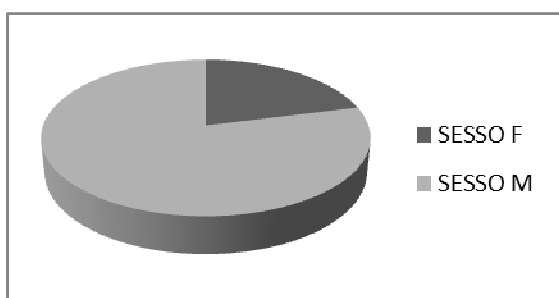
PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari



	DOP	93	<b>145</b>
	NON DOP	52	



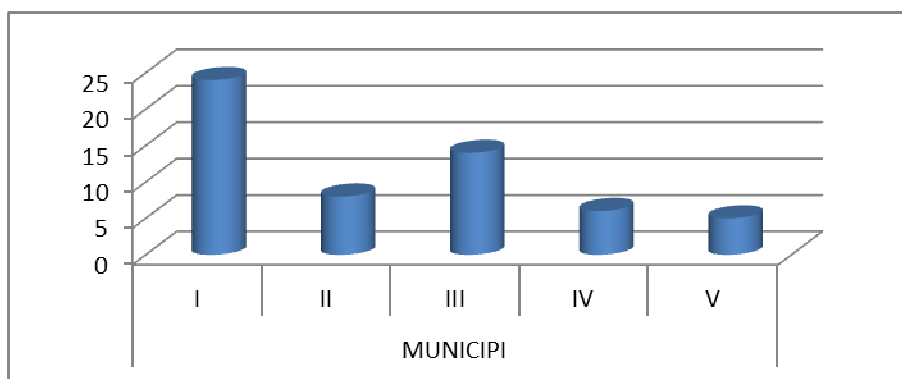
<b>CDSER</b>			
EX ART. 60 R. R. 4/97 s.m.i.			
<b>ACCESSI CDSER</b>			<b>57</b>
		57	
<b>SESSO</b>	F	12	<b>57</b>
	M	45	



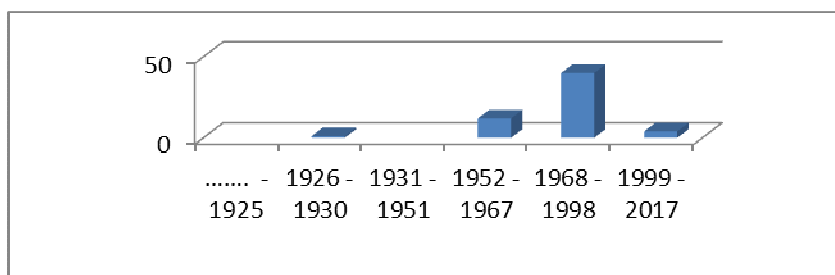
<b>MUNICIPI</b>	I	24	<b>57</b>
	II	8	
	III	14	
	IV	6	
	V	5	



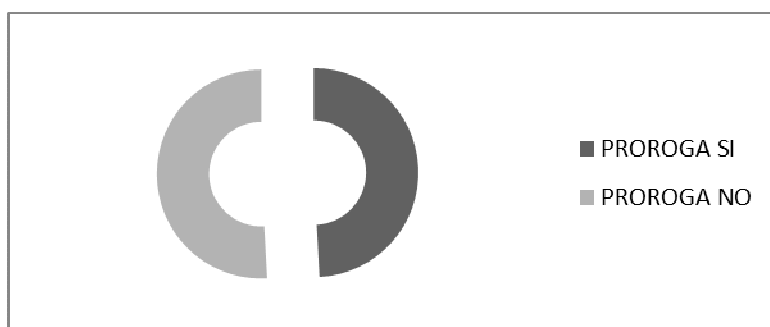
PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari



( 92 anni e oltre)	..... - 1925		<b>57</b>
(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930	1	
(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951		
(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967	12	
(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998	40	
(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017	4	

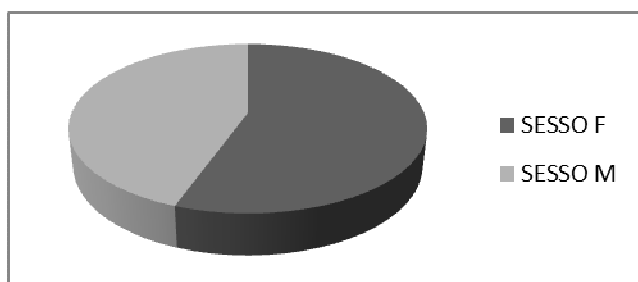


<b>PROROGA</b>	PROROGA SI	28	<b>57</b>
	PROROGA NO	29	

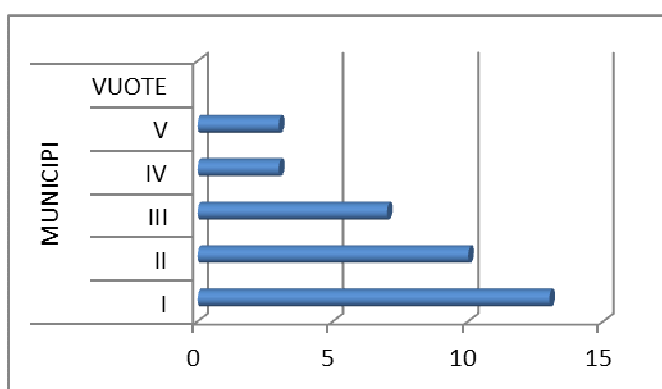


<b>CDA</b>			
EX ART. 60 ter R. R. 4/97 s.m.i.			
<b>ACCESSI CDA</b>			<b>36</b>
		36	
<b>SESSO</b>	F	20	<b>36</b>
	M	16	

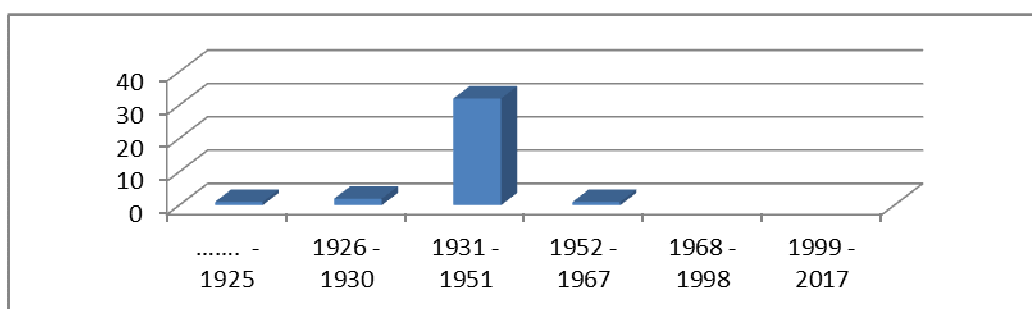
PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari



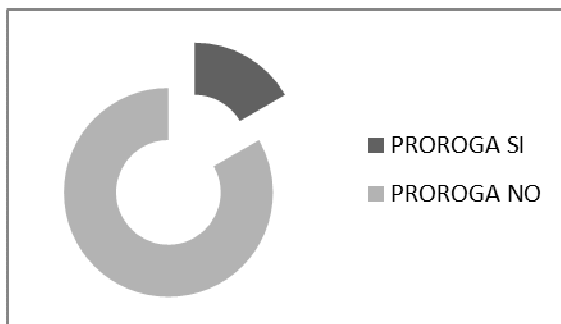
<b>MUNICIPI</b>	I	13	<b>36</b>
	II	10	
	III	7	
	IV	3	
	V	3	
	VUOTE		



( 92 anni e oltre)	..... - 1925	1	<b>36</b>
(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930	2	
(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951	32	
(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967	1	
(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998		
(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017		



<b>PROROGA</b>	PROROGA SI	6	<b>36</b>
	PROROGA NO	30	

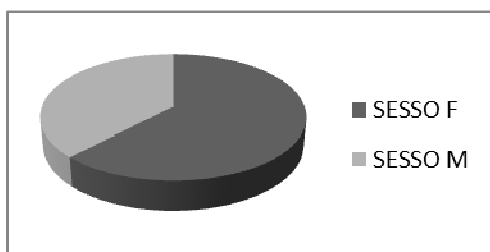


## RSSA

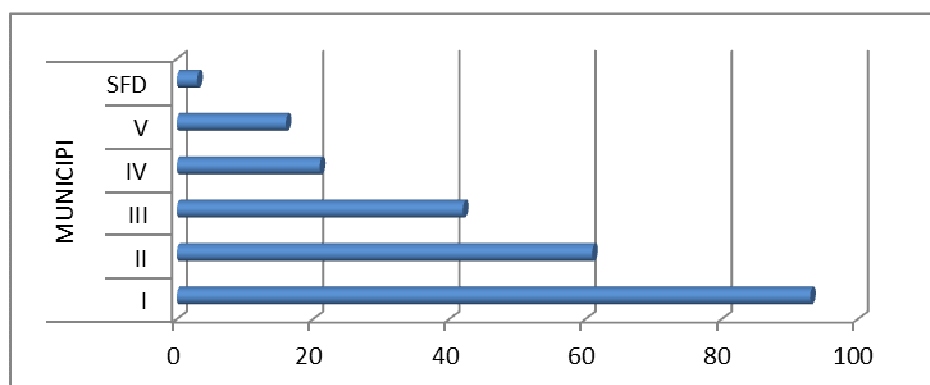
RSSA ANZIANI= EX ART. 66 R. R. 4/97 s.m.i.

RSSA DISABILI= EX ART. 58 R. R. 4/97 s.m.i.

<b>ACCESSI RSSA</b>			<b>236</b>
		236	
<b>SESSO</b>	F	147	<b>236</b>
	M	89	

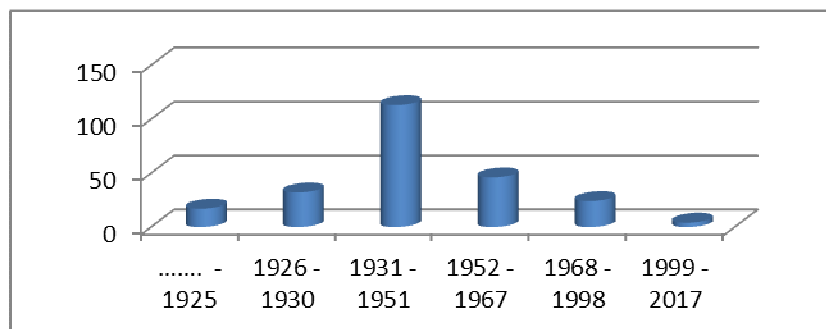


<b>MUNICIPI</b>	I	93	<b>236</b>
	II	61	
	III	42	
	IV	21	
	V	16	
	SFD	3	

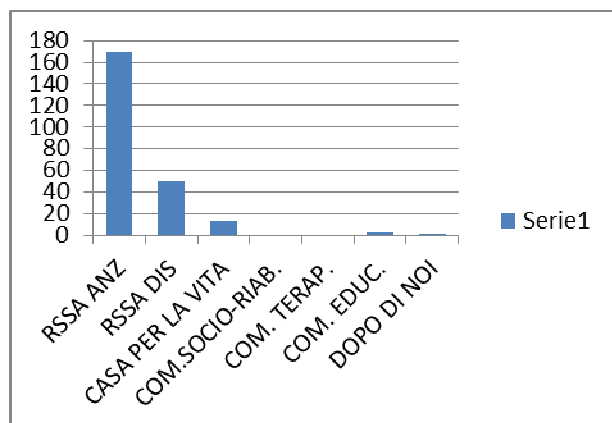


PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

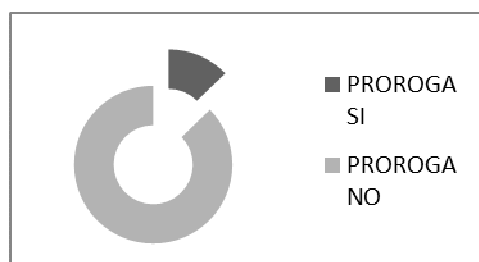
( 92 anni e oltre)	..... - 1925	17	<b>236</b>
(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930	32	
(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951	113	
(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967	46	
(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998	24	
(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017	4	



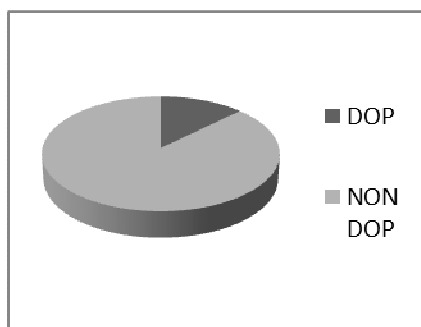
<b>TIPO DI STRUTTURA</b>	RSSA ANZ	169	<b>236</b>
	RSSA DIS	50	
	CASA PER LA VITA	13	
	COM.SOCIO-RIAB.		
	COM. TERAP.		
	COM. EDUC.	3	
	DOPO DI NOI	1	



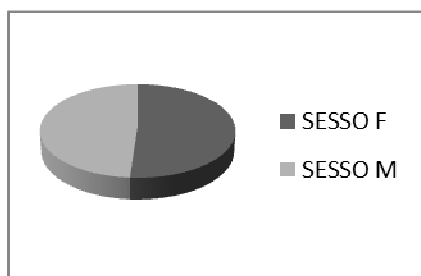
<b>PROROGA</b>	PROROGA SI	30	<b>236</b>
	PROROGA NO	206	



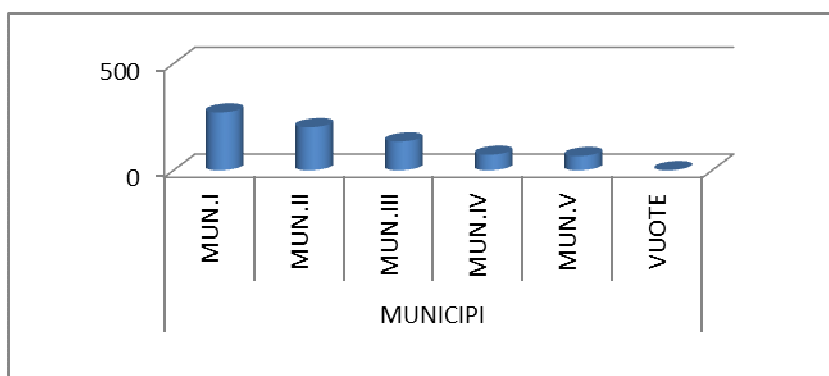
	DOP	30	<b>236</b>
	NON DOP	206	



UVM			
<b>TOTALE UVM</b>		749	<b>749</b>
<b>SESSO</b>		F	383
		M	366

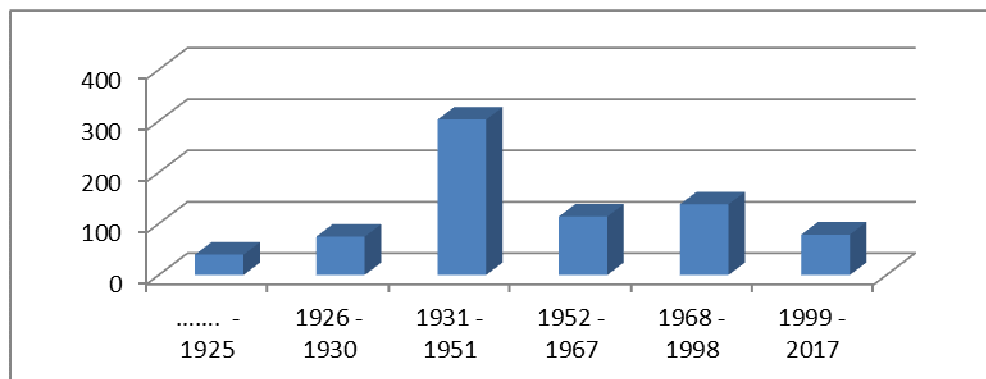


<b>MUNICIPI</b>	MUN.I	271	<b>749</b>
	MUN.II	202	
	MUN.III	135	
	MUN.IV	73	
	MUN.V	67	
	VUOTE	1	

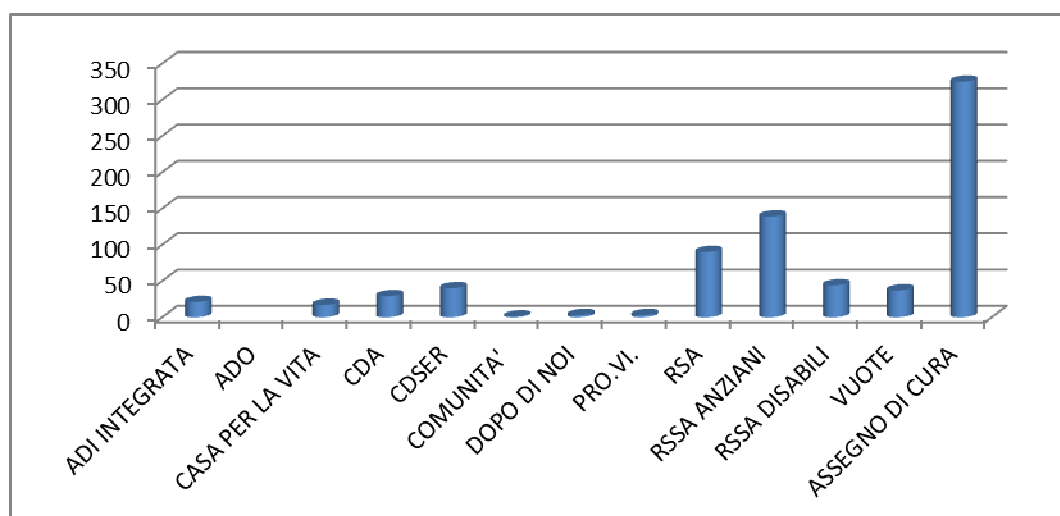


PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

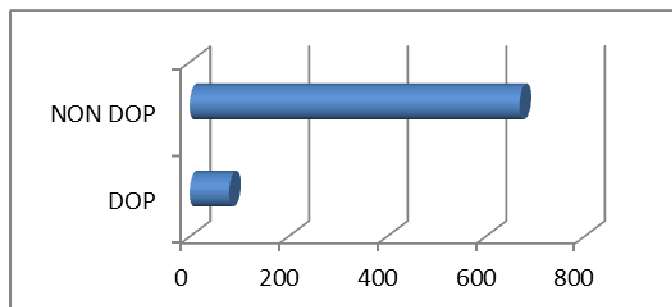
( 92 anni e oltre)	..... - 1925	40	<b>749</b>
(da 87 anni a 91 anni)	1926 - 1930	75	
(da 66 anni a 86 anni)	1931 - 1951	303	
(da 50 anni a 65 anni)	1952 - 1967	114	
(da 19 anni a 49 anni)	1968 - 1998	138	
(da 0 anni a 18 anni)	1999 - 2017	79	



	ADI INTEGRATA	21
	ADO	
EX ART. 70	CASA PER LA VITA	17
EX ART. 60 ter	CDA	29
EX ART. 60	CDSER	40
	COMUNITA'	1
EX ART. 57	DOPO DI NOI	3
	PRO.VI.	3
	RSA	90
EX ART. 66	RSSA ANZIANI	139
EX ART. 58	RSSA DISABILI	44
	VUOTE	37
	ASSEGNO DI CURA	325
	<b>TOTALE</b>	<b>749</b>



	DOP	80	<b>749</b>
	NON DOP	669	



Nell’Ambito di Bari si è rilevata, già con riferimento al precedente ciclo di programmazione, la difficoltà del tempestivo inserimento in servizi socio-sanitari, con riferimento ad alcune tipologie di utenti e situazioni emergenziali; per esempio persone dipendenti da sostanze e/o con problematiche psico-sociali:

- senza dimora
- ovvero extracomunitari legittimamente soggiornanti ma privi di residenza o iscrizione anagrafica
- ovvero disabili e/o ultrasessantacinquenni rinvenuti dal PIS o dalle forze dell’ordine in stato di “abbandono” (ossia pur muniti di dimora ma privi di rete parentale).

Per tali soggetti, da un lato i presidi di emergenza della ASL (118) dichiarano non sussistere i presupposti per il ricovero presso le strutture ospedaliere, e dall’altro non può essere assicurato l’accesso presso le strutture di accoglienza sociali “a bassa soglia” (es: dormitori e case di comunità), non in grado di gestire problematiche di carattere sanitario o socio-sanitario, che possono mettere a rischio l’incolumità della medesima persona e/o degli altri utenti;

Il Comune di Bari ha investito della problematica la ASL con nota prot. 270849 del 31/10/2017, affinché si possa addivenire alla codificazione di un protocollo operativo per la gestione delle situazioni sociali e sanitarie di emergenza, in considerazione del complesso procedimento di accesso ai servizi socio-sanitari che richiede la presentazione di domanda in PUA e la valutazione di appropriatezza del servizio da parte dell’ UVM;

Con nota prot.299941 del 29/11/2017 L’Ambito ha chiesto a tutte le RSSA presenti sul territorio di Bari di fornire, in considerazione dell’avvicinarsi dell’emergenza freddo, la disponibilità di posti letto per accogliere utenti per i quali non sussistano i presupposti per il ricovero presso strutture ospedaliere, per un periodo massimo di 10 giorni;

Con D.D. n. 2018/200/00110, così come integrata dalla D.D. 2018/200/00208, sono stati approvati gli schemi di lettera contratto per la regolamentazione dei rapporti fra il Comune di Bari e la Segesta Mediterranea S.r.l., e fra il Comune di Bari e la Sater Srl Impresa Sociale, aderenti alla sperimentazione e nel 2018 è stata sottoscritta la relativa convenzione.

Tale **servizio sperimentale, residenziale, a carattere temporaneo, per adulti con problematiche socio-sanitarie in condizioni di marginalità estrema**, nelle more della rituale attivazione dei servizi socio-sanitari più appropriati, mira a garantire i livelli minimi umanitari di tutela della dignità, nonché alla tutela dei diritti costituzionalmente garantiti alla vita e della salute e sarà oggetto di sperimentazione già nel 2018.

#### **LA PREVENZIONE DELLE DIPENDENZE PATOLOGICHE:**

Con DD n. 2016/07424 del 30.06.2016 l'Ambito di Bari ha indetto procedura aperta per la gestione del servizio "Care for People" da realizzarsi mediante la conclusione di 3 accordi quadro:

- Lotto 1 servizio di pronto intervento sociale
- Lotto 2 Servizio Sportello di prossimità
- Lotto3 Unità di Strada

In particolare per il Lotto 3 è stato stipulato il 1<sup>a</sup> contratto ordinativo attuativo per tutta l'annualità 2018.

L'unità di strada è un servizio itinerante nei luoghi in cui solitamente stazionano i senza dimora ovvero nei luoghi di aggregazione giovanile e degli eventi della collettività finalizzato a prevenire comportamenti di abuso da sostanze e stili di vita pericolosi conseguenziali alla vita di strada.

Il servizio ha carattere notturno ed è attivo dalle ore 20 alle ore 02 tutti i giorni della settimana; l'unità mobile appositamente allestita si colloca nelle vie e piazze pubbliche secondo una calendarizzazione stagionale approvata dall'amministrazione comunale .

La valutazione d'impatto del servizio avviato nel 2018 è positiva poiché vengono intercettati in media nel bimestre circa 400 utenti di cui quasi n.300 sono oggetto di contatti successivi.

Dall'analisi delle problematiche rilevate si evidenzia la criticità rilevante legata all'immigrazione (il 50% dell'utenza intercettata è di provenienza extracomunitaria) e dunque l'assenza di una adeguata rete di servizi in favore dei migranti, nonché l'assenza di dimora è spesso legata a problematiche di dipendenza da alcol.

L'analisi degli interventi effettuati in ordine percentualmente è la seguente:

- inserimento in dormitori tramite il PIS,
- ascolto e orientamento



- invio ai servizi di prevenzione (SERD CSM Pronto Soccorso e Guardia Medica)
- invio ai servizi sociali territoriali per la presa in carico.

Il servizio attivo durante l'emergenza freddo e l'allerta meteo ha visto un picco degli interventi registrati a 644 di cui 253 primi contatti e 644 interventi successivi.

Con riferimento agli utenti di minore o giovanissima età, la valutazione d'impatto del servizio rileva numeri altissimo ( nel bimestre in media n.1221 contatti di quasi totale provenienza italiana di cui 216 sottoposti ad occhiali alcolvista e 262 al simulatore di guida).

Con delibera GM n332 del 22.05.2018 è stato approvato lo schema **protocollo di intesa " r.o.a.d.:** Rete organizzata azioni dedicate alla prevenzione, al monitoraggio, al sostegno."

Al protocollo hanno aderito:

- Unità di Strada "Care for People" – CAPS
- PIS – Pronto Intervento Sociale – CAPS
- CROCE Rossa Italiana
- Medici con il Camper

Constatato che i seguenti servizi sono attivati: • dall'unità di strada della Croce Rossa Italiana per la distribuzione di coperte e bevande calde (il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 21.30 alle 23.30) presso Piazza Moro e zone adiacenti e presso immobili in autogestione secondo specifico programma. • dall'unità di strada della onlus "Nikolaos prof. Nicola Damiani" con "Medici con il Camper" attraverso il presidio socio sanitario presso i campi ROM presenti in città (il lunedì e mercoledì) • dall'unità di strada comunale "Care for people", gestita della cooperativa Caps, impegnata tutte le notti nel monitoraggio itinerante del territorio cittadino e presso le strutture di accoglienza cittadine e i principali luoghi di aggregazione in rete con il P.I.S., viene definito un vero e proprio protocollo operativo al fine di realizzare un raccordo concreto tra le 3 unità di strada cittadine e il Servizio PIS, definendo le diverse competenze, procedure omogenee di primo contatto degli utenti e la gestione coordinata delle segnalazioni.

## 2.2 QUADRO SINOTTICO: OBIETTIVI DI SERVIZIO PER UN WELFARE SOSTENIBILE

N.	Obiettivo di servizio.	Azione Prioritaria	Art. Reg. n. 4/07	Denominazione e Azione	Servizi inclusi	Target da raggiungere in base al P.R.P.S. 2017-19	Target da raggiungere specifico per Ambito di Bari	Valore iniziale del target al 2018	Valore del target al 2020	Analisi delle criticità e commenti per raggiungimento del TARGET 2020
1	X		53-90-101	Asili nido e altri servizi socio-educativi per la prima infanzia	1) Asili nido e altri servizi socio-educativi per la prima infanzia 2) PAC infanzia – prolungamento orario 3) PAC infanzia – Servizio ludico ricreativo (Libertà) 4) Abilita Educational 5) buoni di conciliazione infanzia – Centri ludici art. 90 RR 4/2007	1) 75% dei Comuni pugliesi dotati di servizi nido 2) n. 15 posti nido (pubblici o convenzionati) ogni 100 bambini 0-36 mesi	2) n.1024 posti su 6832 bambini	2) N.887	2) DA RAGGIUNGERE	2)N. 460 posti negli asili nido comunali + n 427. posti negli asili privati autorizzati al funzionamento (n.5 asili e n.15 asili con sezioni primavera privati autorizzati)
2	X		93-103	Centri di ascolto per le famiglie	6) Servizi integrati per le famiglie ex art. 93-103 RR 04/2007 7) Educativa di strada	1) n. 1 centro famiglie per Ambito e/o interventi e servizi di sostegno alla genitorialità per ogni Comune dell'Ambito territoriale	1) 1	1) 8 (+ 1)	1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	Il Comune di Bari ha attualmente attivi 8 centri servizi per le famiglie (n. 3 sul Municipio 1 – n. 1 sul Municipio 2 – n. 2 sul Municipio 3 – n. 1 sul Municipio 4 – n. 1 sul Municipio 5). E' prevista l'attivazione anche di un ulteriore centro non ancora avviato sul Municipio 2
3	X		87bis	Educativa domiciliare per minori	8) Homemaker (art. 87-bis RR 4/2007)	1) n. 1 nucleo familiare in carico ogni 1.000 nuclei familiari residenti	1) 90,22	1) 210	1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	1) Il Comune di Bari ha in carico in media circa 70 nuclei l'anno (70 x 3 anni = 210 famiglie). Nell'ultimo dato Istat riferito al 2011 sono stati censiti 90.215 nuclei familiari su Bari.
4	X		96	Rete e servizi per la promozione dell'affido familiare e dell'adozione	9) Affidamento familiare – equipe (art. 96 RR 04/2007) 10) Affidamento familiare (art. 96 RR 04/2007)	1) n. 1 equipe affido-adozioni/Ambito 2) n. percorsi affido superiore a n. inserimento minori in strutture residenziali/Ambito per anno 3) n. 1 Regolamento Affidamento/Ambito 4) n. 1 anagrafe/Ambito a regime			1) DA RAGGIUNGERE 2) DA RAGGIUNGERE 3) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 4) DA COMPLETARE	1) con deliberazione di GM n. 731 del 10/11/2017 è stato approvato il protocollo operativo, per la costituzione dell'equipe affido-adozioni Ambito (equipe centrale affido, equipe multidisciplinare famiglia di origine e minore presso ogni municipio e ufficio immigrazione, equipe multidisciplinare famiglie affidatarie) 2) n. 95 affidi e n. 110 inserimenti in strutture residenziali (il dato è relativo al 2016 perché il 2017 è in corso di rendicontazione da parte dei municipi) 3) il regolamento dell'affido è stato approvato in Consiglio Comunale con deliberazione n. 11 del 02/04/2014 4) abbiamo la disponibilità di una banca dati famiglie/minori che con il nuovo appalto avviato l'01/01/2018 sarà implementata e condivisa con la ASL, attraverso l'integrazione con il sistema informativo Edotto
5	X		52-104	Servizi a ciclo diurno per	11) Centri socio-educativi diurni (art. 52 RR 4/2007) per minori	1) n. 50 posti-utente ogni 50.000 abitanti in art. 52	1) 324,20	1) 510	1) GIÀ RAGGIUNTO	1) 13 centri socio-educativi diurni a catalogo dei buoni servizio di conciliazione

				minori	12) Centro aperto Polivalente CAP minori art. 104 RR 04/2007	2) n. 80 posti-utente ogni 50.000 abitanti in art. 104	2) 518,72	2) 290	AL 2018  2) DA RAGGIUNGERE	2) 1 centro a catalogo dei buoni di conciliazione con 20 posti disponibili. N. 8 centri ex art. 103 dei servizi educativi per il tempo libero, con media di n. 30 posti cadauno per un totale di n. 240 posti + n. 1 centro in fase di attivazione con altri 30 posti. In totale 290 posti
6	X	81ter-85-33 c. 4	Rete di servizi e strutture per PIS	13) Rete di pronto intervento sociale – PIS (art. 85 RR 4/2007) 14) Interventi sperimentali a bassa soglia in favore di cittadini senza fissa dimora: case di comunità (art. 33 c. 4 RR 4/2007) 15) Interventi sperimentali a bassa soglia in favore di cittadini senza fissa dimora: dormitori (art. 81ter RR 4/2007 ) 16) Servizio sperimentale di Pronta accoglienza per adulti con problematiche sanitarie 17) Interventi di rafforzamento dei servizi di pronto intervento sociale (personale specializzato, beni di prima necessità e servizi complementari a bassa soglia) 18) Centro accoglienza diurna art. 33 c. 4 RR 04/2007	1) Creazione di una rete di interventi e servizi di emergenza per il contrasto alla povertà che contempli: - mense sociali/fornitura pasti a indigenti; - strutture di accoglienza residenziale per SFD e casi di emergenza; - centri di ascolto in rete, strutture per il monitoraggio e la valutazione del fenomeno 2) Regolamento di organizzazione delle rete di emergenza 3) presidio della funzione di Pronto intervento sociale nell’ambito del sistema di welfare d’accesso anche con il coinvolgimento di Enti del terzo Settore e altri attori pubblici e privati (in affidamento o convenzione)			1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018  2) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018  3) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	1) Mense: Area51. Strutture di accoglienza: Andromeda (semiresidenziale) , SoleLuna (alloggio sociale), Case di Comunità Centri di ascolto in rete: Unità di Strada (che opera sul territorio con attività di sensibilizzazione al fine di prevenire forme di esclusione sociale), Piano contrasto alla grave emarginazione adulta (procedure operative dell’emergenza), Segretariato sociale e la Rete delle Povertà 2) Disciplinare per l’accesso ai centri di accoglienza notturna e alle Case di comunità 3) PIS, Unità di Strada e Segretariato Sociale on the road	
7	X	102	Percorsi di inclusione socio-lavorativa	19) Casa delle culture 20) Mensa Casa delle Culture 21) Habitare 22) Laboratorio cantiere 23) BA 29 – Misura di Empowerment ed inserimento lavorativo per under 29 come mezzo di contrasto all’esclusione sociale 24) Contrasto alla povertà – tirocini di inclusione nell’ambito della misura denominata “REI” (reddito di Inclusione) 25) Contrasto alla povertà e Promozione dell’inclusione sociale – equipe multidisciplinare per i servizi di presa in carico dei beneficiari REI e RED 2.0	1) Attivazione dell’equipe di Ambito per la valutazione multidisciplinare del caso e la presa in carico 2) attivazione del REI e integrazione del REI con il RED quando la complessità dei casi lo richiede 3) attivazione del RED 4) predisposizione di percorsi mirati di inclusione per soggetti esclusi dalle due misure			1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 2) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018  3) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018  4) DA RAGGIUNGERE	1) attive 7 equipe di valutazione multidimensionale REI Attiva altresì 1 equipe di valutazione multidimensionale case di comunità	

					26) Convenzione CAF e Patronati per l'informazione, compitazione, e trasmissione istanze misure REI e RED 2.0					
8	X	83	Rete del welfare d'accesso	27) Rete di accesso – Segretariato Sociale	1) n. 1 Assistente sociale ogni 5.000 abitanti	1) 64,84		1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	5) Equipe RED costituite	
				28) Servizio Sociale Professionale (art. 86 RR 4/2007)	2) n. 1 mediatore linguistico/interculturale nell'ambito di ogni segretariato sociale	2) 1 3) 1 4) 1		2) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018		
				29) Agenzia della Casa	3) n. 1 sportello sociale per ciascun Comune con funzioni anche di PIS, anche in rete con soggetti territoriali 4) regolamento di funzionamento del servizio di segretariato sociale e del servizio sociale professionale di Ambito/individuazione di un coordinatore 5) n. 1 equipe multidisciplinare (preassessment, assessment, PAI, monitoraggio)	5) 1		3) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 4) DA RAGGIUNGERE 5) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018		
9	X	3	Rete per accesso e presa in carico integrata socio-sanitaria e socio-lavorativa	30) Rete di accesso – PUA	1) n. 1 equipe multidisciplinare per la valutazione multidimensionale 2) n. 1 PUA di Ambito/DSS 3) n. 1 UVM di Ambito/DSS 4) regolamento di funzionamento della PUA (Linee guida regionali per l'accesso ai servizi sanitari e alla rete integrata dei servizi sociosanitari – DGR 691/2011)	1) 1 2) 1 3) 1 4) 1	1) > 1 2) 2 3) > 1 4) 0	1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 2) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 3) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 4) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	1) vi sono più equipe multidisciplinari (UUVVMM) 2) vi sono n. 2 Porte Uniche di Accesso 3) vi sono più equipe multidisciplinari (UUVVMM) 4) c'è protocollo di intesa con ASL sul funzionamento dell'UVM E PUA e per procedure di accesso ai servizi socio sanitari	
10	X	87-88	Cure domiciliari integrate di I° e II° livello	31) SAD anziani (art. 87 RR 04/2007)	1) n. 3,5 utenti ogni 100 anziani over 65 (dato ISTAT 2011) in carico ADI 2) n. 6 ore di copertura oraria media settimanale per utente in carico (SAD+ADI)	1) 3,5 2) 6	1) 3,08 2) 11 disabili + 9 anziani	1) DA RAGGIUNGERE	1) sono attualmente in carico n. 44 utenti ADI per disabilità e n. 88 utenti ADI anziani. Nel triennio il target sarà ampiamente raggiunto 2) tra SAD e ADI attualmente eroghiamo circa 11 ore	
				32) ADI anziani (art. 88 RR 04/2007)						
				33) SAD disabili (art. 87 RR 04/2007)						
				34) ADI disabili (art. 88 RR 04/2007)				2) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018		
11	X		Progetti per la Vita Indipendente ed il Dopo di noi	35) Progetti di Vita Indipendente	1) avanzamento della spesa fino a copertura del 100% del contributo finanziario concesso 2) n. 1,5 PRO.V.I. ogni 10.000 abitanti	2) 48,63	2) 29	1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	1) il contributo finanziario copre la spesa nella misura del 100% 2) Sono stati attivati n. 29 provi in un anno. Il target verrà raggiunto nel triennio, poiché le domande annualmente sono in crescita	
				36) Dopo di noi – artt. 55-57 RR. 4/2007				2) DA RAGGIUNGERE		
12	X	60-60ter-70- 105-106	Servizi a ciclo diurno per anziani, disabili e	37) Centro sociale polivalente per anziani art. 106 RR 4/2007 (Centro diurno)	1) n. 50 posti/utente ogni 50.000 abitanti in centri aperti polivalenti per disabili (art. 105) e anziani (art. 106)	1) 324,20	1) 0 art. 105 1) 400 art. 106	1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	1) Non vi sono attualmente inserimenti di cittadini nei centri polivalenti per disabili (c'è una sola struttura ex art. 105, la DFAS), mentre ci sono circa n. 400 utenti nei centri per anziani	
				38) Centro sociale polivalente per diversamente abili art. 105 RR 4/2007						

				persone NA	39) Centro diurno socio-educativo e riabilitativo per diversamente abili art. 60 RR 4/2007			(anziani)	2) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	ex art. 106.
					40) Centro diurno integrato per supporto cognitivo e comportamentale per soggetti affetti da demenza art. 60-ter RR 4/2007	2) n. 30 posti/utente ogni 50.000 abitanti in centro diurno socio-educativo e riabilitativo art. 60 inclusi i pazienti psichiatrici	2) 194,52	2) 332		2) vi sono attualmente n. 332 utenti nei centri socio-educativi riabilitativi (art. 60)
						3) n. 30 posti/utente ogni 50.000 abitanti in centro diurno per persone affette da Alzheimer art. 60ter	3) 194,52	3) 45	3) DA RAGGIUNGERE	3) vi sono attualmente n. 45 utenti che fruiscono dei centri p persone affette da Alzheimer (art. 60ter). Il territorio non esprime offerta sufficiente di posti
13	X		92	Servizi per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità	41) Integrazione alunni con disabilità art. 92 RR 4/2007	1) servizio attivo di base d'ambito con: - presenza dell'equipe integrate previste dall'art. 92 del RR 4/2007; - livello minimo di copertura della domanda corrispondente al 100% del dato medio di minori in carico nel triennio 2016-2016 - applicazione degli standard minimi di copertura di servizio conformi a quanto indicato nell'allegato tecnico alla convenzione di avvalimento tra Regione e Province pugliesi, di cui alla DGR n. 1050 di luglio 2017			1) DA RAGGIUNGERE	
					42) Trasporto alunni disabili					
14	X		107	Maltrattamento e violenza - CAV	43) Maltrattamento e violenza – CAV	1) potenziamento e consolidamento operativo della rete delle strutture e dei servizi di prevenzione e contrasto della violenza:- almeno n. 1 convenzione Ambito territoriale con CAV autorizzato al funzionamento 2) istituzione del tavolo di coordinamento della rete antiviolenza locale con l'adozione di protocolli operativi per la definizione puntuale delle procedure di accoglienza e presa in carico e per la definizione di ruoli e funzioni di tutti i soggetti della rete 3) monitoraggio del fenomeno 4) rafforzamento delle procedure integrate di presa in carico con definizione di progetti individualizzati e aumento del numero di percorsi di sostegno all'autonomia abitativa e			1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 2) DA REGGIUNGERE 3) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 4) DA RAGGIUNGERE 5) GIÀ	1) Protocollo AIRA + Protocollo sulla tratta + Progetto La Puglia non tratta, Generare Culture non violente2) Protocollo madre AIRA, ma manca procedure operative.3)4) La Regione darà dei fondi specifici. Sarà di competenza del PEG5) Il capitolato prevede la formazione continua degli operatori, secondo gli standard regionali

						inclusione socio-lavorativa per le donne vittime di violenza 5) qualificazione degli interventi attraverso la partecipazione di tutti gli operatori coinvolti ad azioni di formazione di base e specialistica			RAGGIUNTO AL 2018	
15	X		80-81	Maltrattamento e violenza - residenziale	44) Maltrattamento e violenza – residenziale (Casa rifugio)	1) previsione di un fondo di ambito per eventuale inserimento di donne, sole o con figli, presso case rifugio nelle situazioni di messa in protezione – il fondo è integrativo e non sostitutivo delle risorse dei fondi di bilancio comunali destinati agli interventi indifferibili e/o di sostegno ai percorsi di semiautonomia			1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	
16	X		107	Maltrattamento e violenza - equipe	45) Maltrattamento e violenza – equipe	1) adozione di protocolli operativi Ambito/ASL per la definizione puntuale di tutto l'iter procedurale relativo alla presa in carico dei minori vittime di maltrattamento e violenza sospetto o conclamato (rilevazione, protezione, valutazione, trattamento), secondo quanto previsto dalle Linee guida regionali approvate con DGR 1878/2016 nonché delle modalità di integrazione operativa con le Forze dell'Ordine, le Scuole, il Centro Antiviolenza 2) Definizione puntuale del raccordo tra i diversi livelli previsti per la presa in carico dalle Linee guida regionali (equipe territoriale di I livello, centro per la cura del trauma di II livello, centri specializzati di III livello)			1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018  2) DA RAGGIUNGERE	1) Rete Generare culture non violente Rete AIRA (Azioni innovative reti antiviolenza)  2) protocollo operativo con ASL per equipe antiviolenza sottoscritto
17	X		86	Azione di sistema –	46) Ufficio di Piano					

				Funzionamento Ufficio di Piano	47) Osservatorio per l'inclusione sociale e il contrasto alla povertà 48) Sistema Informativo Sociale					
18		x		Interventi di prevenzione e contrasto in tema di dipendenze patologiche	49) Unità di strada	1) predisposizione ed implementazione di un piano integrato di prevenzione in materia di dipendenze patologiche da attivare con la rete dei servizi semiresidenziali a ciclo diurno presenti sul territorio, con Istituzioni scolastiche e con altri soggetti del territorio			1) DA RAGGIUNGERE	1) Non abbiamo un Piano ma: - col servizio di Unità di Strada c'è una valutazione del fenomeno e in merito alla prevenzione organizza eventi informativi - con i Centri di Ascolto per le famiglie sono fatti percorsi di prevenzione alle dipendenze in rete con agenzie territoriali - campagna antibullismo (campagna del centro antiviolenza) - percorsi di formazione attivati (seguiti da De Candia) - città responsabile
19		x	47-48-49-50-51-74	Strutture residenziali per minori	50) Strutture residenziali per minori (artt. 47-48-49-50 e 51) 51) Strutture residenziali per MSNA (artt. 47-48-49-50 e 51) 52) Comunità educativa penale "Chiccolino" 53) Gestanti madri con figli (artt. 74 e 75 RR 4/2007) 54) SPRAR Minori 55) Gestanti madri con figli migranti (artt. 74 e 75 RR 4/2007)	1) n. inserimento minori in strutture residenziali/Ambito inferiore a n. minori inseriti in percorsi affido familiare per anno			1) DA RAGGIUNGERE	1) Come già detto per "Rete e servizi per la promozione dell'affido familiare e dell'adozione" le strutture residenziali sono > degli affidi
20		x	102	Abbattimento barriere architettoniche	56) Contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche negli edifici privati	1) informazione capillare 2) raccolta delle domande e dimensionamento del bisogno 3) ammissione a finanziamento in base alla specifica fragilità e ad integrazione dei progetti di inclusione sociale			1) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 2) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018 3) GIÀ RAGGIUNTO AL 2018	1) il Comune di Bari, con delibera di GM n. 850 del 15/12/2016 ha approvato apposito disciplinare per poter disporre di uno strumento informativo/divulgativo che espliciti le procedure da osservare per la fruizione del contributo per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati2) la raccolta delle domande avviene presso gli uffici della Ripartizione. Ad oggi n. 30 istanza soddisfatte3) oltre ai criteri previsti dalla L. 13/89 e dalla Circolare esplicativa n. 1669 del 22/06/1989, al fine di agevolare gli utenti può svantaggiati, tra i criteri di formazione della graduatoria, in subordinazione al grado di patologia, è stato introdotto anche il criterio reddituale determinato in base ALL'ISEE.
21		x	55-57-58-59-65-67	Altre strutture residenziali per disabili ed anziani	57) Case di riposo anziani (art. 65 RR 4/2007) 58) RSA e RSSA anziani (artt. 66 e 67 RR 4/2007) 59) RSA e RSSA disabili (artt. 58 e 59 RR 4/2007) 60) RSA e RSSA migranti e senza dimora anziani e disabili e servizio sperimentale di accoglienza temporanea adulti senza dimora in disagio sociale estremo nelle more dell'UVM	1) strutture residenziali per persone senza il supporto familiare "Dopo di Noi" (artt. 55 e 57 RR 4/2007) con almeno n. 5 posti/utente ogni 50.000 abitanti	1) 32,42	1) 27	1) DA RAGGIUNGERE	1) Arriveranno specifici fondi regionali per finanziare tale misura. Su Bari opera 1 centro ex art. 55 con n. 7 posti (Procechi) + 1 centro ex art. 57 con n. 20 posti (Tuttinsieme la nostra casa). Il territorio non esprime sufficiente offerta di servizi: il sostegno alla domanda presumibilmente farà crescere l'offerta

22	x	87-88-97	Rete di servizi e strutture per il disagio psichico	61) Affidamento adulti disabili (art. 97 RR 4/2007)	1) strutture residenziali Case per la Vita (art. 70) e/o Case famiglie con servizi formativi per l'autonomia (art. 60bis) n. 5 posti/utente ogni 50.000 abitanti	1) 32,42	1) 11	1) DA RAGGIUNGERE	1) su Bari c'è una sola struttura Metropolis che dispone di n. 12 posti e sono collocati n. 11 utenti. Gli inserimenti li fa direttamente il Centro di Salute Mentale. Il territorio non esprime sufficiente offerta di servizi. Si auspica un intervento regionale di sostegno alla domanda
				62) Residenze per persone con disagio psichico art. 70 RR 4/2007 – Casa per la vita					
				63) SEMI (art. 87-bis RR 4/2007)					
23	x		Percorsi di autonomia abitativa e inclusione socio-lavorativa per vittime di violenza	64) Percorsi di autonomia abitativa ed inclusione socio-lavorativa per vittime di violenza					
24	aggiunto	60-97-98	Altri servizi per soggetti disabili, anziani e n.a.	65) Trasporto sociale per persone con disabilità					
				66) Affidamento anziani (art. 98 RR 4/2007)					
				67) Trasporto disabili presso strutture riabilitative (L. Reg. n. 4/2010 art. 46 e Lg. 104/1992)					
				68) Soggiorno estivo terapeutico riabilitativo per disabili					
				69) Soggiorni termali per grandi invalidi					
25	aggiunto	102	Interventi economici mirati	70) Sostegno economico per famiglie numerose					
				71) Contributi per disabili					
				72) Contributi alla povertà					
				73) Contributi economici straordinari mirati					
				74) Misure di sostegno economico art. 5 L. 45/2013					
26	aggiunto	33 c.4	Altri servizi per minori e famiglie	75) Attività ludiche negli ospedali pediatrici					
				76) Centri di Assistenza Fiscale					
				77) Integrazione scolastica bambini Rom, Sinti e Caminanti					
				78) Progetto PIPPI					
				79) Biblioteca dei Ragazzi					
				80) Animazione territoriale					
				81) Servizio sperimentale Centro Polivalente per minori – La casa delle bambine e dei bambini					
				82) Servizio sperimentale Case di Comunità: co-housing in appartamenti (art. 33 c. 4 RR 4/2007)					
27	aggiunto	76-97-102	Altri servizi per migranti e senza dimora	83) Contributi per il sostegno ad attività di mensa e dormitori per persone in povertà estrema					
				84) HUB dell'economia solidale					



				85) SPRAR adulti		
				86) Alloggio sociale per adulti in difficoltà – (art. 76 RR 4/2007)		
				87) Affidato adulti immigrati in difficoltà (art. 97 RR 4/2007)		
Valori Istat 2011:						
	Famiglie		90.215			
	abitanti		324.198			
	anziani		65.691			

## **2.3 IL RACCORDO TRA LA PROGRAMMAZIONE ORDINARIA E LE RISORSE AGGIUNTIVE LE AZIONI DA REALIZZARE CON IL PIANO DI INTERVENTO PAC INFANZIA- I E II RIPARTO**

I fondi previsti dal PAC per progetti presentati dai comuni capofila per i servizi alla prima Infanzia, ossia ai bambini fino a 3 anni individuano i seguenti obiettivi:

- a. Aumento strutturale dell'offerta di servizi. Espandere l'offerta di posti in asili nido pubblici o convenzionati e nei servizi integrativi e innovativi (SII) fino alla copertura nel 2015 di almeno il 12% della domanda potenziale.
- b. Estensione della copertura territoriale per soddisfare bisogni e domanda di servizi oggi disattesi, attivando strutture e servizi nelle aree ad oggi sprovviste.
- c. Sostegno alla domanda, alla gestione e accelerazione dell'entrata in funzione delle nuove strutture, per la sostenibilità degli attuali e futuri livelli di servizio, sostenendo la transizione verso un sistema integrato di offerta pubblica e privata verso un efficace ed efficiente funzionamento a regime.
- d. Miglioramento della qualità e della gestione dei servizi socioeducativi. Sostenere la crescita qualitativa dei percorsi di apprendimento ampliando la funzione socioeducativa degli asili nelle comunità dove operano. Aumentare l'efficienza operativa, gestionale e finanziaria del sistema di servizi pubblici, ed il progressivo incremento nei rapporti con un'offerta privata.

In particolare l'ambito di Bari in seguito al decreto Adg presso il Ministero dell'Interno n. 83/PAC del 05.12.2013 di approvazione del Piano di Intervento per la prima infanzia – I Riparto per un totale di € € 2.011.288,00, ha presentato un Piano di intervento composto dalle seguenti schede:

1. Scheda intervento di Tipologia 1: Sostegno alla gestione per strutture/servizi a titolarità pubblica dell'Ambito di Bari Comune di Bari - Estensione oraria e apertura mese di luglio nidi comunali Bari € 1.111.288,00.
2. Scheda intervento di Tipologia 2: Sostegno alla gestione per strutture/servizi a titolarità pubblica dell'Ambito di Bari Comune di Bari - Incremento nidi Comune di Bari € 400.000,00
3. Scheda intervento di Tipologia 3: Sostegno alla gestione per strutture/servizi a titolarità pubblica dell'Ambito di Bari Comune di Bari - Servizio centro ludico prima infanzia €

500.000,00

Con riferimento alla Ripartizione Servizi alla Persona , tra le schede ammesse a finanziamento, per € 500.000,00 - figurava quella relativa al servizio “Centro Ludico per la Prima Infanzia”. Il servizio è gestito:

- dall’ATI fra la coop. soc. Progetto Città (capofila), con sede in Bari al viale L. Einaudi, 2/bis e con P. IVA /C. F. 01212220725, e la cooperativa sociale GEA, con sede in Bari alla via Venezia, 13 e con P. IVA /C. F. 03157090725 in seguito all'aggiudicazione con D.D. n. 2015/09766 del 11/08/2015 con scadenza 31.07.2016.

Con Decreto n. 834/pac del 14/01/2016 è stata approvata il Piano di intervento Il riparto per un totale di € € 4.548.134,88 con le seguenti schede:

1. Scheda intervento di Tipologia Estensione oraria nidi comunali Bari Costa e Montessori € 148.094,01;
2. Scheda intervento di Tipologia :CENTRO LUDICO PRIMA INFANZIA € 110.965,99;
3. Scheda intervento di Tipologia CENTRI LUDICI PRIMA INFANZIA EX ART. 90 R.R. € 546.317,40;
4. Scheda intervento di Tipologia: Apertura mese luglio nidi comunali Bari € 254.899,99;
5. Scheda intervento di Tipologia: Apertura mese luglio nidi comunali Bari € 378.145,05;
6. Scheda intervento di Tipologia: Incremento nidi Comune di Bari - asili Costa e Montessori (educatori) € 638.112,54;
7. Scheda intervento di Tipologia: Estensione oraria nidi comunali Bari € 1.429.011,19;
- 8 . Scheda intervento di Tipologia: Incremento nidi Comune di Bari – asili Costa e Montessori (solo ausiliari e spese generali) € 345.737,53;
- 9 . Scheda intervento di Tipologia Estensione oraria nidi comunali Bari prosecuzione appalto € 378.868,00.

Con riferimento alla Ripartizione Servizi alla Persona , tra le schede ammesse a finanziamento, relative al Il riparto, - figurava quella relativa al servizio “Centro Ludico per la Prima Infanzia” per € 546.317,40, Il servizio è stato gestito:

- dall’ATI fra la coop. soc. Progetto Città (capofila), con sede in Bari al viale L. Einaudi, 2/bis e con P. IVA /C. F. 01212220725, e la cooperativa sociale GEA, con sede in Bari alla via Venezia, 13 e con P. IVA /C. F. 03157090725 in seguito a rinnovo per 1 anno (giusta D.D. n. 2016/10794 del 05/09/2016) del contratto n. 37544, del 04/11/2015 (così come integrato

dall'atto aggiuntivo dello stesso, avente n. di rep. 37550 del 24/11/2015) con scadenza 28/07/2017.

**Alla conclusione del I riparto si sono riscontrate delle economie rispetto alle risorse assegnate, per un ammontare pari ad € 111.552,17; successivamente, col Decreto n. 2163/PAC del 22/02/2018, l'Autorità di Gestione ha autorizzato l'utilizzo delle suddette somme, riversandole sul II riparto.**

**LE AZIONI DA REALIZZARE CON IL PIANO DI INTERVENTO PAC ANZIANI- I E II RIPARTO  
LE AZIONI DA REALIZZARE CON I BUONI SERVIZIO PER IL SOSTEGNO DELLA DOMANDA  
E L'ACCESSIBILITA' (AZIONE 9.7 DEL POR PUGLIA 2014-2020)**

I fondi previsti dal PAC per progetti presentati dai comuni capofila per i servizi per anziani (ultrasessantacinquenni) non autosufficienti individuano i seguenti obiettivi:

- a. Aumento della presa in carico di anziani in assistenza domiciliare, assicurando un adeguato livello di prestazioni socio-assistenziali.
- b. Aumento e qualificazione dell'offerta di servizi residenziali e semiresidenziali per gli anziani.
- c. Miglioramento delle competenze di manager, operatori professionali e di assistenti familiari.
- d. Sperimentazione di protocolli innovativi di presa in carico personalizzata dell'anziano fragile, favorendo l'integrazione tra le diverse filiere amministrative dell'intervento sociale e sanitario.

In particolare l'ambito di Bari in seguito al decreto Adg presso il Ministero dell'Interno n. 78/PAC del 05/06/2014 di approvazione del Piano di Intervento per i servizi di cura agli anziani non autosufficienti – I Riparto per un totale di € 2.730.722,00, ha presentato un Piano di intervento composto dalle seguenti schede:

1. Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) – importo approvato: €. 1.038.460,00;
2. Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) – importo approvato: €. 351.994,00;
3. Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) – importo approvato: €. 692.312,00;
4. Scheda intervento di Tipologia 2 (SAD) – importo approvato: €. 648.006,00.

Il servizi in oggetto sono gestiti:

1. dall' A.T.I. "Servizi Multipli Integrati Soc. Coop. Sociale – Consorzio Meridia" – giusto contratto Rep.n.36952/2010 aggiudicato con Determinazione Dirigenziale 2010/100/00235

con scadenza 31/01/2013 e successive proroghe nelle more dell'espletamento delle procedure di gara per il nuovo appalto indetto con d.d. 2013/200/01278 del 30.12.2013, al fine di dare continuità ad un servizio di primaria valenza socio sanitaria.

2.dall'A.T.I. Capogruppo Servizi Multipli Integrati associata con Occupazione e Solidarietà, Sirio e Mediterranea - giusta Contratto Rep.n.37551/2015 aggiudicato con Determinazione Dirigenziale n. 2015/160/02071 del 08/10/2015 con scadenza 14/02/2017.

Il Decreto n. 557/PAC-PNSCIA del 22 aprile 2015 ha rideterminazione le risorse finanziarie complessive del Secondo atto di Riparto destinate al Comune di Bari, in qualità di Ambito territoriale di Bari per i Servizi di cura agli Anziani non autosufficienti per un importo pari ad €. 2.950.639,51.

Il Decreto n. 942/PAC del 26/2/2016 di questa Autorità di Gestione con il quale il Piano di intervento Servizi di cura agli Anziani non autosufficienti, presentato dal Comune di Bari, in qualità di Ambito territoriale di Bari è stato approvato per l'ammontare di €. 2.950.639,48 a valere sulle risorse finanziarie del Secondo atto di Riparto. Il citato Piano di Intervento Anziani, - nel prevedevano schede di intervento che davano continuità ai servizi del primo riparto si componeva di cinque Schede intervento:

1. Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) – importo approvato: €. 1.038.711,46;
2. Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) – importo approvato: €. 352.181,13;
3. Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) – importo approvato: €. 263.297,75;
4. Scheda intervento di Tipologia 2 (SAD) – importo approvato: €. 648.224,57;
5. Scheda intervento di Tipologia 2 (SAD) – importo approvato: €. 648.224,57.

Alla conclusione del I riparto (30.08.2016) si sono riscontrate consistenti economie rispetto alle risorse assegnate per un ammontare di € 1.656.016,41 , pertanto con Decreto n. 1220/PAC- PNSCIA del 15 luglio 2016 e ss.mm.ii., sono state riassegnate al Comune di Bari, in qualità Ambito territoriale di Bari, somme derivanti da economie di gestione del Primo Riparto delle risorse finanziarie pari ad € .1.656.016,41, in incremento delle somme già assegnate con il richiamato Decreto n. 557/PAC-PNSCIA del 22 aprile 2015 per un importo complessivo di €. 4.606.655,92.

Con la nota acquisita al protocollo n. 218 del 16/1/2017 e successive integrazioni, con la quale il Comune di Bari, in qualità di Ambito territoriale di Bari, ha richiesto la riprogrammazione/rimodulazione del proprio Piano di Intervento Servizi di cura agli Anziani non autosufficienti mediante la programmazione di due nuove Schede di Tipologia 3 (PUA) e la rimodulazione di quattro delle cinque Schede già approvate con il citato Decreto n.

942/PAC del 26/2/2016, le prime due Schede di Tipologia 1 (ADI) e le due Schede di Tipologia 2 (SAD), nonché ha richiesto il ritiro della terza Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) anch'essa approvata con il predetto provvedimento.

Decreto n. 2162/PAC del 22/02/2018 ha approvato il nuovo piano rimodulato composto dalle seguenti schede:

1. Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) - importo approvato: €. 812.775,52 - rimodulata;
2. Scheda intervento di Tipologia 1 (ADI) - importo approvato: €. 456.011,28 - rimodulata;
3. Scheda intervento di Tipologia 2 (SAD) - importo approvato: €. 1.180.348,31 - rimodulata;
4. Scheda intervento di Tipologia 2 (SAD) - importo approvato: €. 1.857.682,37 - rimodulata;
5. Scheda intervento di Tipologia 3 (PUA) - importo approvato: €. 206.794,10 - nuova programmazione;
6. Scheda intervento di Tipologia 3 (PUA) - importo approvato: €. 92.945,46 - nuova programmazione;

**I servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) e Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) in favore di persone anziane sono gestiti:**

1. dall'ATI "SERVIZI MULTIPLI INTEGRATI" (Capogruppo) con sede in Bari alla Via Mauro Amoruso n.25/A P.IVA. 04837170721 con "MERIDIA CONSORZIO COOP. SOCIALI (Mandante)" P.IVA 05284150728 d.d. 2016/160/00775 del 18/04/2016 aggiudicato con d.d. 2016/160/00775 del 18.04.2016 con scadenza 30/09/2019.
2. dall'A.T.I. Capogruppo Servizi Multipli Integrati associata con Occupazione e Solidarietà, Sirio e Mediterranea - giusta Contratto Rep.n.37551/2015 aggiudicato con Determinazione Dirigenziale n. 2015/160/02071 del 08/10/2015 con scadenza (dopo approvazione variante) l'11/07/2017 e successive proroghe tecniche al fine di dare continuità ad un servizio di primaria valenza socio sanitaria, e nelle more dell'espletamento delle procedure di gara per il nuovo appalto.
3. da RTI SIRIO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE (Capogruppo) - OCCUPAZIONE E SOLIDARIETA' SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE (mandante) - FONDAZIONE E.P.A.S.S.S. - Ente Provinciale ACLI (mandante) con sede in Bari alla Via Trento, 5 C.F. e P.I. 06629800720 aggiudicato con D.D. 2018/160/00462 del 27/03/2018.

**I servizi relativi alla Gestione delle attività della P.U.A. (Porta Unica di Accesso) sono gestiti:**

1. dall'Ati Consorzio fra cooperative sociali Elpendu' società cooperativa sociale ar.l. (capogruppo) – via Canudo s.n. Bari p.iva: 04645010724, Meridia consorzio di cooperative sociali società cooperativa sociale (mandante) – via a. Calefati n.245 – Bari - p. IVA: 05284150728 - Contratto Rep. N 37648 Del 17/10/2016 aggiudicato con d.d. 2016/160/01398 del 14/07/2016 con scadenza 30/09/2019.

e relativa variante ai sensi dell'art. 311 dpr 207/2010 approvata con d.d. 2017/200/00895 del 02/11/2017 con scadenza 30/06/2018.

Alla conclusione del I riparto e in prossimità della scadenza del II Riparto (30.06.2018) si sono riscontrate delle economie rispetto alle risorse assegnate per un ammontare di € 696.375,20 ed in seguito alla Circolare n. 2406 del 04.04.2018 è stata presentata istanza di riattribuzione delle suddette somme.

Con Decreto n. 2371/pac del 15 giugno 2018 , sono stati nuovamente rideterminati gli importi del Primo e Secondo Riparto Finanziario consentendo l'utilizzo delle stesse economie attraverso la prosecuzione dei servizi sino al 30/06/2019, in seguito a presentazione di nuove schede SAD/ADI denominate "Estensione " di quelle precedenti e all'aggiornamento di cronoprogramma della scheda PUA.

## **I PROGETTI SPECIALI (INTESA FAMIGLIA, PIANI DEI TEMPI, PON FEAD-PON INCLUSIONE, ECC)**

Nell'Ambito del Programma Operativo Nazionale Inclusione FSE 2014-2020 e del Programma Operativo I FEAD 2014-2020 è stata sottoscritta una Convenzione tra la Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che rappresenta l'Autorità di Gestione, e la Regione Puglia –Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti,- e i suoi partner di progetto - per la realizzazione di:

1. azioni previsti nell'asse 2 del Pon Inclusione -"Sostegno a persone in povertà e marginalità estrema" ed in particolare per l'azione "Finanziamento progetti nelle principali aree urbane e nei sistemi urbani di interventi mirati per il potenziamento della rete dei servizi per il pronto intervento sociale per i senza fissa dimora e per il sostegno alle persone senza dimora nel percorso verso l'autonomia"; Gli obiettivi del Progetto prevedono l'ampliamento degli sportelli informativi e di mediazione a supporto delle mamme partorienti sole in condizioni di fragilità economiche nei reparti materno/infantili dei presidi ospedalieri e il potenziamento

degli interventi di emergenza al contrasto del rischio di grave emarginazione adulta e per i senza fissa dimora attraverso la creazione e l'organizzazione, all'interno del PIS, di una unità per il contrasto alla Povertà estrema.

2. azioni previste nel PO I FEAD nella misura 4. "Deprivazione Materiale dei senza fissa dimora e altre persone fragili". I Beneficiari e i soggetti partner devono presentare un progetto rispettando tutte le indicazioni contenute nella convenzione stessa, e le regole indicate nel Manuale del Beneficiario Pon Inclusione/PO I fead. Gli obiettivi prevedono il rafforzamento del servizio di distribuzione dei beni di prima necessità destinati alla prima infanzia e l'implementazione dei servizi di supporto alla pronta accoglienza attraverso l'estensione di convenzioni e accordi in essere con servizi di accoglienza diurna e notturna presenti sui territori.

In particolare per l'attuazione degli interventi sono attribuite le seguenti risorse per la città di Bari:

-€ 600.000,00 a valere sul PON inclusione che include determinate voci di costo per il personale e modalità di acquisizione di servizi prestabilite;

-€ 555.356,82 a valere sul PO I FEAD che include voci di costo beni di prima necessità, altri beni materiali, spese amministrative, trasporto e immagazzinaggio e misure di accompagnamento prestabilite.

**In data 31-05-2018 è stata inviata nota prot. n. 147367 alla Regione Puglia con la richiesta di modificare i quadri economici , sia per il Pon Inclusione che per il PO I FEAD e attualmente si è in attesa di riscontro.**



**CAP. III – LA PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA****3.1 LA RENDICONTAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA PER L' ANNUALITA' 2017**

L'annualità 2017 ha chiuso il ciclo di programmazione 2014/2017 del Piano Sociale di Zona. Dalle sue risultanze contabili si sono determinate le risorse, confluite nel Fondo Unico di Ambito, che costituiranno i residui di stanziamento da utilizzare nel ciclo successivo.

**3.1.1 RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEL RENDICONTO PER L' ANNUALITA' 2017**

In particolare, facendo riferimento alla sola annualità 2017, il budget a disposizione per il finanziamento dei servizi compresi nel PDZ è stato il seguente:

<b>BUDGET DISPONIBILE 2017</b>		<b>€ 40.110.264,74</b>
Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (IV ANNUALITA' PDZ )	2016	€ 914.400,00
Fondo Gbbale socioassistenziale regionale (IV ANNUALITA' PDZ )	2016	€ 1.003.600,00
Fondo Non Autosufficienza (IV ANNUALITA' PDZ )	2016	€ 770.000,00
Risorse proprie da bilancio comunale (IV ANNUALITA' PDZ )	2017	€ 32.019.929,94
Risorse della ASL a cofinanziamento (IV ANNUALITA' PDZ )*	2017	€ 0,00
Fondi PAC Infanzia	2017	€ 0,00
Fondi PAC Anziani non autosufficienti	2017	€ 0,00
Fondi Buoni servizio Infanzia	2017	€ 0,00
Fondi Buoni servizio Anziani e disabili	2017	€ 0,00
Altre risorse pubbliche apportate a cofinanziamento del Piano di Zona **	2017	€ 5.402.334,80

La spesa realmente sostenuta per l'annualità 2017 è stata € 37.578.106,22, così dettagliata:

Denominazione	RISORSE IMPEGNATE AL 31/12/2017
Azili nido e altri servizi socio-educativi per la prima infanzia	€ 2.232.241,88
Rete di pronto intervento – PIS	€ 263.876,27
Servizio sociale professionale	€ 2.822.959,63
Rete di accesso – segretariato	€ 342.103,50
Rete di accesso – sportello migranti	€ 315.575,93
Rete di accesso – PUA	€ 184.054,15
Centri di ascolto per famiglie	€ 659.690,88
Educativa domiciliare per minori	€ 552.663,45
Buoni di servizio di conciliazione – infanzia	€ 791.436,12
Affido familiare – equipe	€ 290.291,13
Affido familiare	€ 176.219,37
Centri diurni per minori ex art. 52-104	€ 2.300.603,54
UVM	€ 112.918,39
ADI anziani	€ 906.137,12
SAD anziani	€ 1.359.070,68
Abbattimento barriere architettoniche	€ 10.000,00
Provi	€ 240.524,42
Centri diurni anziani	€ 259.874,00
Integrazione alunni con disabilità	€ 2.663.434,31
Trasporto sociale per persone con disabilità	€ 1.100.000,00
Maltrattamento e violenza – cav	€ 53.437,50
Maltrattamento e violenza – residenziale	€ 102.793,82
Interventi indifferibili per minori fuori famiglia	€ 3.458.498,50
Ufficio di Piano	€ 33.789,37
SAD disabili	€ 526.899,53
ADI disabili	€ 526.899,53
Minimo vitale	€ 283.349,33
Contributo per minori riconosciuti dalla sola madre	€ 269.116,96
Affido anziani	€ 359.605,00
Affido adulti disabili	€ 38.600,00
Centro aperto polivalente per minori	€ 659.690,87
trasporto disabili presso strutture riabilitative	€ 300.000,00
Soggiorno estivo terapeutico riabilitativo per disabili	€ 39.000,00
Soggiorni termali per grandi invalidi	€ 31.590,00
Servizio residenziale per MSNA	€ 2.440.248,40
REA-RSSA anziani	€ 1.903.054,30
Interventi in favore di cittadini senza fissa dimora	€ 1.192.616,74
Attività ludiche presso ospedali pediatrici	€ 91.143,07
Contributi economici anziani	€ 285.012,69
CAF	€ 140.000,00
Contributo alloggiativo	€ 1.352.553,44
Accompagnamento alle dimissioni di minori stranieri	€ 800,00
Inserimento presso strutture socio-sanitarie per disabili	€ 691.290,61
PAC infanzia – servizio ludico ricreativo	€ 309.694,27
Comunità educativa penale Chiccolino	€ 341.638,87
Gestanti madri con figli	€ 621.119,18
PIPPI	€ 37.500,00
Centri diurni disabili art. 60	€ 1.241.682,37
REA-RSSA migranti	€ 74.000,00
Misure di sostegno economico art. 5 L. 45/2013	€ 4.670,00
Biblioteca dei ragazzi	€ 38.834,27
La casa delle bambine e dei bambini	€ 46.758,83
SPRAR minori	€ 944.511,04
SPRAR adulti	€ 482.375,00
Alloggio sociale per adulti in difficoltà	€ 201.113,34
Centro accoglienza diurna	€ 260.482,50
Gestanti madri con figli migranti	€ 610.062,12
	€ 37.578.106,22

Pertanto, l'economia prodotta nell'annualità 2017, ammonta a € 2.532.158,52, che va ad aggiungersi alle economie del quadriennio.

### 3.1.2 SITUAZIONE CONTABILE ALLA FINE DEL III CICLO DI PROGRAMMAZIONE: ECONOMIE NON PROGRAMMATE, ECONOMIE DERIVANTI DA SERVIZI NON ATTIVATI, E PROIEZIONE SUL TRIENNIO 2018-2020 RISPETTO AGLI SPAZI FINANZIARI UTILIZZABILI

Alla fine del III ciclo di programmazione abbiamo la seguente situazione contabile:

1) Budget totale effettivamente disponibile (quindi al netto di tagli di spesa e somme non più transitate dal bilancio comunale) è stato di € 181.125.990,73 così suddiviso:

BUDGET DISPONIBILE		€ 181.125.990,73
<b>1</b>	<b>RESIDUI STANZIAMENTO FDZ 2010-2013</b>	<b>€ 4.298.232,95</b>
<b>2</b>	Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (I-II-III ANNUALITA' FDZ)	€ 2.710.303,00
	Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (IV ANNUALITA' FDZ)	€ 914.400,00
<b>3</b>	Fondo Globale socioassistenziale regionale (I-II-III ANNUALITA' FDZ)	€ 2.833.771,28
	Fondo Globale socioassistenziale regionale (IV ANNUALITA' FDZ)	€ 1.003.600,00
<b>4</b>	Fondo Non Autosufficienza (I-II-III ANNUALITA' FDZ)	€ 2.121.226,04
	Fondo Non Autosufficienza (IV ANNUALITA' FDZ)	€ 770.000,00
<b>5</b>	Risorse proprie da bilancio comunale (I-II-III ANNUALITA' FDZ)	€ 87.222.876,96
	Risorse proprie da bilancio comunale (IV ANNUALITA' FDZ)	€ 32.019.929,94
<b>6</b>	Risorse della ASL a cofinanziamento (I-II-III ANNUALITA' FDZ)*	€ 0,00
	Risorse della ASL a cofinanziamento (IV ANNUALITA' FDZ)*	€ 0,00
<b>7</b>	Fondi PAC Infanzia	€ 4.832.428,25
	Fondi PAC Infanzia	€ 0,00
<b>8</b>	Fondi PAC Anziani non autosufficienti	€ 5.681.312,63
	Fondi PAC Anziani non autosufficienti	€ 0,00
<b>9</b>	Fondi Buoni servizio Infanzia	€ 6.770.456,31
	Fondi Buoni servizio Infanzia	€ 0,00
<b>10</b>	Fondi Buoni servizio Anziani e disabili	€ 3.544.861,92
	Fondi Buoni servizio Anziani e disabili	€ 0,00
<b>11</b>	Altre risorse pubbliche apportate a cofinanziamento del Piano di Zona**	€ 26.280.590,57
<b>12</b>	Altre risorse private apportate a cofinanziamento del Piano di Zona**	€ 122.000,00

2) Le risorse complessivamente impegnate, dal 2014 al 2017, sono state € 158.518.145,94, come di seguito utilizzate:

<b>RISORSE IMPEGNATE</b>	<b>€ 158.518.045,94</b>
--------------------------	-------------------------

<b>Dettaglio risorse impegnate per fonti di finanziamento</b>	
RESIDUI STANZIAMENTO PDZ 2010-2013	€ 4.298.232,95
Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (I-II-III ANNUALITA' PDZ)	€ 2.710.303,88
Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (IV ANNUALITA' PDZ)	€ 914.400,00
Fondo Globale socioassistenziale regionale (I-II-III ANNUALITA' PDZ)	€ 2.833.771,28
Fondo Globale socioassistenziale regionale (IV ANNUALITA' PDZ)	€ 1.003.600,00
Fondo Non Autosufficienza (I-II-III ANNUALITA' PDZ)	€ 2.121.226,04
Fondo Non Autosufficienza (IV ANNUALITA' PDZ)	€ 770.000,00
Risorse proprie da bilancio comunale (I-II-III ANNUALITA' PDZ)	€ 87.222.876,96
Risorse proprie da bilancio comunale (IV ANNUALITA' PDZ)	€ 23.743.602,44
Risorse della ASL a cofinanziamento (I-II-III ANNUALITA' PDZ)*	€ 0,00
Risorse della ASL a cofinanziamento (IV ANNUALITA' PDZ)*	€ 0,00
Fondi PAC Infanzia 2014-2016	€ 3.478.421,59
Fondi PAC Infanzia 2017	€ 0,00
Fondi PAC Anziani non autosufficienti 2014-2016	€ 3.690.527,54
Fondi PAC Anziani non autosufficienti 2017	€ 0,00
Fondi Buoni servizio Infanzia 2014-2016	€ 6.642.683,18
Fondi Buoni servizio Infanzia 2017	€ 0,00
Fondi Buoni servizio Anziani e disabili 2014-2016	€ 2.479.166,01
Fondi Buoni servizio Anziani e disabili 2017	€ 0,00
Altre risorse pubbliche apportate a cofinanziamento del Piano di Zona**	€ 16.487.234,07
Altre risorse private apportate a cofinanziamento del Piano di Zona**	€ 122.000,00

Pertanto, le economie complessivamente prodottesi nell'intero quadriennio, ammontano ad € 22.607.944,79, suddivise nel seguente modo:

<b>RISORSE NON IMPEGNATE</b>	<b>€ 22.607.944,79</b>
------------------------------	------------------------

<b>Dettaglio risorse non impegnate per fonti di finanziamento</b>	
RESIDUI STANZIAMENTO PDZ 2010-2013	€ 0,00
Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (I-II-III ANNUALITA' PDZ)	€ 0,00
Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (IV ANNUALITA' PDZ)	€ 0,00
Fondo Globale socioassistenziale regionale (I-II-III ANNUALITA' PDZ)	€ 0,00
Fondo Globale socioassistenziale regionale (IV ANNUALITA' PDZ)	€ 0,00
Fondo Non Autosufficienza (I-II-III ANNUALITA' PDZ)	€ 0,00
Fondo Non Autosufficienza (IV ANNUALITA' PDZ)	€ 0,00
Risorse proprie da bilancio comunale (I-II-III ANNUALITA' PDZ)	€ 0,00
Risorse proprie da bilancio comunale (IV ANNUALITA' PDZ)	€ 8.276.327,50
Risorse della ASL a cofinanziamento (I-II-III ANNUALITA' PDZ)*	€ 0,00
Risorse della ASL a cofinanziamento (IV ANNUALITA' PDZ)*	€ 0,00
Fondi PAC Infanzia 2014-2015	€ 1.354.006,66
Fondi PAC Infanzia 2016	€ 0,00
Fondi PAC Anziani non autosufficienti 2014-2016	€ 1.990.785,09
Fondi PAC Anziani non autosufficienti 2017	€ 0,00
Fondi Buoni servizio Infanzia 2014-2016	€ 127.773,13
Fondi Buoni servizio Infanzia 2017	€ 0,00
Fondi Buoni servizio Anziani e disabili 2014-2016	€ 1.065.695,91
Fondi Buoni servizio Anziani e disabili 2017	€ 0,00
Altre risorse pubbliche apportate a cofinanziamento del Piano di Zona**	€ 9.793.356,50
Altre risorse private apportate a cofinanziamento del Piano di Zona**	€ 0,00

Tali economie si sono generate sia a seguito dell'assunzione di impegni in misura inferiore rispetto alla programmazione, sia per la mancata attivazione di alcuni servizi, quali:

Servizi di conciliazione vita-lavoro
Rete di pronto intervento sociale – emergenza abitativa
Percorsi di inclusione socio-lavorativa
Adozione familiare
Assistenza Domiciliare per persone con disagio psichico
Dopo di Noi
Integrazione alunni con disabilità – equipe
Inserimenti in strutture a ciclo diurno per persone con disagio psichico
Residenze per persone con disagio psichico
Interventi per persone con dipendenze patologiche
Interventi di prevenzione in materia di dipendenze patologiche
Prima dote per i nuovi nati
Tiricini formativi per soggetti con disagio psichico
Tirocini formativi per soggetti transitati nel circuito delle dipendenze
Elenco assistenti sanitari all'infanzia
Nobarrier
Lavoro minimo di cittadinanza
Emporio sociale
Osservatorio per l'inclusione sociale e il contrasto alla povertà
Assegnazione in locazione degli alloggi di edilizia pubblica a persone in situazione di morosità incolpevole
Sportello di emergenza abitativa
Agenzia per la casa – fondo garanzia 1 e 2
Assegnazione in locazione semplice degli alloggi da destinare all'emergenza abitativa
Gruppo Appartamento
Centro affido
Affido adulti immigrati disabili

E' doveroso precisare che, dell'economia complessiva di € 22.607.944,70, la quota non impegnata di risorse proprie comunali pari ad € 8.276.327,50, costituisce economia della previsione di bilancio comunale e, pertanto, concorre alla determinazione del risultato contabile di amministrazione di cui all'art. 186 D. Lgs. 267/2000, modificato dal D. Lgs. 118/2011 e dal D. Lgs. 126/2017. Di conseguenza, tale economia non rappresenterà una somma disponibile da utilizzare nella nuova programmazione.

Invece, le economie derivanti dalle altre fonti di finanziamento, verranno utilizzate innanzitutto per garantire la prosecuzione dei servizi attivati dal Piano Sociale di Zona 2014/2017, e in secondo luogo per attivare quegli interventi per i quali non è stato possibile farlo durante il ciclo precedente. Infatti, quasi tutti gli interventi di cui alla tabella precedente, saranno ricompresi nel Piano Sociale di Zona 2018/2020, come di seguito rappresentato:

Denominazione	RESIDUI STANZIAMENTO PDZ
Asili nido e altri servizi socio-educativi per la prima infanzia	€ 1.481.779,79
Centri di ascolto per le famiglie	€ 1.614.762,73
Rete di servizi e strutture per PIS	€ 3.119.010,01
Rete del welfare d'accesso	€ 1.795.432,25
Cure domiciliari integrate di I° e II° livello	€ 2.033.297,63
Progetti per la Vita Indipendente ed il Dopo di noi	€ 119.418,63
Servizi a ciclo diurno per anziani, disabili e persone NA	€ 1.023.183,37
Interventi di prevenzione e contrasto in tema di dipendenze patologiche	€ 433.162,63
Strutture residenziali per minori	€ 103.178,93
Interventi economici mirati	€ 176.816,32
Altri servizi per minori e famiglie	€ 482.100,00
Altri servizi per migranti e senza dimora	€ 1.949.475,00
	<b>€ 14.331.617,29</b>

### 3.2 LA COMPOSIZIONE DEL FONDO UNICO DI AMBITO PER IL TRIENNIO 2018-2020

Il nuovo quadro finanziario generale della programmazione sociale 2018-2020 dell'Ambito Territoriale di Bari risulta essere definito dalle risorse sintetizzate nel prospetto seguente:

<b>BUDGET DISPONIBILE I^ ANNUALITA' (2018)</b>	<b>€ 67.984.189,72</b>
--	------------------------

N.	FORTE DI FINANZIAMENTO	ANNUALITA'	IMPORTO
1	RESIDUI STANZIAMENTO PDZ	2014-2017	€ 14.331.617,29
2	Fondo Nazionale delle Politiche Sociali - FNPS	2017	€ 952.500,00
3	Fondo Globale socioassistenziale regionale - FGSA	2017	€ 1.033.553,60
4	Fondo Non Autosufficienza - FNA	2017	€ 910.000,00
5	Risorse proprie da bilancio comunale	2018	€ 28.765.459,64
6	Risorse della ASL	2018	€ 0,00
7	Buoni servizio infanzia	2018	€ 0,00
8	Buoni servizio anziani e disabili	2018	€ 1.044.318,99
9	Risorse Pon Inclusione	2018	€ 4.909.300,00
10	Altre risorse pubbliche - (_____)	2018	€ 15.979.440,20
11	Altre risorse pubbliche - (_____)	2018	€ 0,00

12	Altre risorse pubbliche - (_____)	2018	€ 0,00
13	Altre risorse private - (_____)	2018	€ 58.000,00
14	Altre risorse private - (_____)	2018	€ 0,00
15	Altre risorse private - (_____)	2018	€ 0,00

### 3.2.1 LE RISORSE ORDINARIE (FNPS, FNA, FGSA) PER LA PRIMA ANNUALITA'

I finanziamenti stanziati dalla Regione Puglia con riferimento alle risorse ordinarie, ovvero al Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (FNPS), al Fondo Globale socioassistenziale regionale (FGSA) e al Fondo Non Autosufficienza (FNA), sono esclusivamente di competenza dell'annualità 2018 e ammontano a complessive € 2.896.053,60.

### 3.2.2 LE RISORSE AGGIUNTIVE (FSE, PAC)

Le risorse aggiuntive comprendono:

- Buoni di servizio di conciliazione anziani e disabili per € 1.044.318,99, che afferiscono alla sola quota 2018 della II annualità della prima finestra temporale;
- risorse private per € 58.000,00, riguardanti il finanziamento erogato dalla Banca Popolare di Bari da destinarsi, come per gli anni precedenti, al servizio sperimentale denominato "La casa delle bambine e dei bambini";
- risorse riferite alla misura Pon Inclusione per € 4.909.300,00, suddivise nel seguente modo:
  - € 4.186.540,00 di cui all'Avviso pubblico n. 3/2016 (Decreto n. 229/2016 del 3 agosto 2016), finalizzate a finanziare misure di inclusione lavorativa attiva delle persone svantaggiate, ad integrazione delle misure REI e RED 2.0;
  - € 600.000,00 di cui all'Avviso Pubblico n. 4/2016 (Decreto Direttoriale n. 256 del 3 ottobre 2016), finalizzate a finanziare misure volte a ridurre il numero di persone in condizione di povertà o esclusione sociale;
  - € 122.760,00 di cui all'Azione 9.5.1 dell'Asse Prioritario 3 linea "Azioni di contrasto all'abbandono scolastico e di sviluppo della scolarizzazione e pre-scolarizzazione" del Pon Inclusione CCI n. 2014IT05SFOP001, approvato con decisione della Commissione C(2014)10130 del 17/12/2014, che il Comune di Bari utilizzerà sulle annualità 2018 e 2019 per attuare il Progetto sperimentale povertà educativa Rom, Sinti e Caminanti, di cui alla Delibera di Giunta Comunale n. 572 del 25/08/2017
- altre risorse pubbliche per complessive € 15.979.440,20 che comprendono fondi regionali,

trasferimenti ministeriali, risorse PonMetro 2014/2020, risorse POCmetro 2018/2020, risorse FEAD, Buoni di conciliazioni infanzia (per la quota di competenza 2018), fondi L. 285/97, ecc.

A tali categorie di fonti di finanziamento si aggiungono i residui di stanziamento relativi al Piano Sociale di Zona 2014-2017, pari a € 14.331.617,29 che, tra le altre, comprendono anche le risorse PAC 2 Riparto programmate sull'annualità 2018.

### 3.2.3 IL COFINANZIAMENTO CON RISORSE PROPRIE DEI COMUNI SU CICLO TRIENNALE

Le risorse comunali a co-finanziamento del Piano Sociale di Zona 2018/2020, per la sola annualità 2018, ammontano a €28.765.459,64, importo di gran lunga superiore al cofinanziamento minimo obbligatorio del 100% delle risorse ordinarie (€ 2.896.053,60), e in linea con le somme stanziare a co-finanziamento nelle annualità precedenti.

### 3.2.4 LA SPESA SOCIALE TOTALE DEI COMUNI

L'Ambito di Bari ha programmato il completo utilizzo di tutte le risorse confluite nel Fondo Unico di Ambito, con l'obiettivo di garantire il raggiungimento dei singoli target fissati per ogni azione prioritaria dal IV Piano Regionale delle Politiche Sociali 2017-2020, approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 2324 del 28/12/2017.

Di seguito si rappresenta in dettaglio l'impiego di ciascuna risorsa, per una spesa previsionale complessiva di €67.984.189,72:

Denominazione	RESIDUI STANZIAMENTO PDZ
Asili nido e altri servizi socio-educativi per la prima infanzia	€ 1.481.779,79
Centri di ascolto per le famiglie	€ 1.614.762,73
Rete di servizi e strutture per PIS	€ 3.119.010,01
Rete del welfare d'accesso	€ 1.795.432,25
Cure domiciliari integrate di I° e II° livello	€ 2.033.297,63
Progetti per la Vita Indipendente ed il Dopo di noi	€ 119.418,63
Servizi a ciclo diurno per anziani, disabili e persone NA	€ 1.023.183,37
Interventi di prevenzione e contrasto in tema di dipendenze patologiche	€ 433.162,63
Strutture residenziali per minori	€ 103.178,93
Interventi economici mirati	€ 176.816,32
Altri servizi per minori e famiglie	€ 482.100,00
Altri servizi per migranti e senza dimora	€ 1.949.475,00
	<b>€ 14.331.617,29</b>



PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

Denominazione	FONDO NAZIONALE POLITICHE SOCIALI – FNPS
Centri di ascolto per le famiglie	€ 952.500,00
	<b>€ 952.500,00</b>

Denominazione	FONDO GLOBALE SOCIO ASSISTENZIALE – FGSA
Servizi a ciclo diurno per anziani, disabili e persone NA	€ 65.000,00
Altre strutture residenziali per disabili ed anziani	€ 968.553,60
	<b>€ 1.033.553,60</b>

Denominazione	FONDO NON AUTOSUFFICIENZA – FNA
Cure domiciliari integrate di I° e II° livello	€ 910.000,00
	<b>€ 910.000,00</b>

Denominazione	RISORSE PROPRIE COMUNALI
Asili nido e altri servizi socio-educativi per la prima infanzia	€ 6.264.288,00
Centri di ascolto per le famiglie	€ 166.320,00
Educativa domiciliare per minori	€ 865.898,76
Rete e servizi per la promozione dell'affido familiare e dell'adozione	€ 457.657,50
Servizi a ciclo diurno per minori	€ 101.200,00
Rete di servizi e strutture per PIS	€ 340.414,00
Percorsi di inclusione socio-lavorativa	€ 512.388,87
Rete del welfare d'accesso	€ 3.014.830,33
Rete per acceso e presa in carico integrata socio-sanitaria e sociolavorativa	€ 154.994,83
Cure domiciliari integrate di I° e II° livello	€ 1.795.219,57
Progetti per la Vita Indipendente ed il Dopo di noi	€ 29.000,00
Servizi a ciclo diurno per anziani, disabili e persone NA	€ 385.000,00
Servizi per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità	€ 2.388.479,00
Maltrattamento e violenza - CAV	€ 94.000,00
Maltrattamento e violenza - residenziale	€ 50.000,00
Azione di sistema – Funzionamento Ufficio di Piano	€ 988.610,64
Strutture residenziali per minori	€ 6.677.020,07

PSZ 2018 – 2020 – Ambito Territoriale di Bari

Abbattimento barriere architettoniche	€ 30.000,00
Altre strutture residenziali per disabili ed anziani	€ 1.602.443,07
Rete di servizi e strutture per il disagio psichico	€ 410.000,00
Altri servizi per soggetti disabili, anziani e n.a.	€ 1.570.590,00
Interventi economici mirati	€ 321.243,00
Altri servizi per minori e famiglie	€ 190.862,00
Altri servizi per migranti e senza dimora	€ 355.000,00
	<b>€ 28.765.459,64</b>

Denominazione	BUONI SERVIZIO ANZ-DIS
Cure domiciliari integrate di I° e II° livello	€ 156.730,90
Servizi a ciclo diurno per anziani, disabili e persone NA	€ 887.588,09
	<b>€ 1.044.318,99</b>

Denominazione	PON INCLUSIONE
Rete di servizi e strutture per PIS	€ 600.000,00
Percorsi di inclusione socio-lavorativa	€ 4.186.540,00
Altri servizi per minori e famiglie	€ 122.760,00
	<b>€ 4.909.300,00</b>

Denominazione	ALTRE RISORSE PUBBLICHE
Asili nido e altri servizi socio-educativi per la prima infanzia	€ 350.000,00
Servizi a ciclo diurno per minori	€ 3.032.000,00
Rete di servizi e strutture per PIS	€ 555.356,82
Percorsi di inclusione socio-lavorativa	€ 7.562.337,50
Rete del welfare d'accesso	€ 730.000,00
Progetti per la Vita Indipendente ed il Dopo di noi	€ 156.199,85
Maltrattamento e violenza - equipe	€ 50.000,00
Strutture residenziali per minori	€ 2.887.581,00
Percorsi di autonomia abitativa e inclusione sociolavorativa per vittime di violenza	€ 35.388,03
Altri servizi per soggetti disabili, anziani e n.a.	€ 44.327,00
Interventi economici mirati	€ 5.000,00
Altri servizi per minori e famiglie	€ 62.500,00
Altri servizi per migranti e senza dimora	€ 508.750,00
	<b>€ 15.979.440,20</b>

Denominazione	ALTRE RISORSE PRIVATE
Altri servizi per minori e famiglie	€ 58.000,00
	<b>€ 58.000,00</b>

## CAP. IV – GLI ATTORI DEL SISTEMA DI WELFARE LOCALE

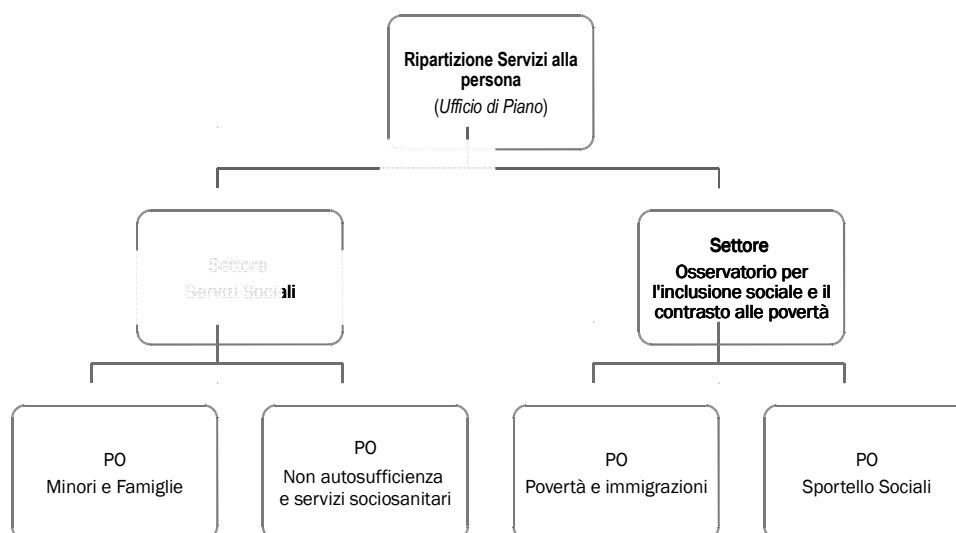
### 4.1 Le scelte strategiche per l'assetto gestionale ed organizzativo dell'Ambito.

Nella gestione delle funzioni amministrative relative ai servizi sociali e sociosanitari, il Comune di Bari è un ente *monoambito* che sul piano istituzionale si articola in Assessorati, con la funzione specifica assegnata all'Assessorato al welfare, e in Municipi, per effetto del *Regolamento sul decentramento amministrativo istitutivo dei Municipi*, approvato dal Consiglio Comunale con Deliberazione n. 5 del 24 marzo 2014 e successive modificazioni e integrazioni.

I Municipi sono forme di decentramento dotate di maggiore autonomia organizzativa e ulteriori funzioni rispetto alle vecchie Circoscrizioni. La nuova articolazione territoriale prevede 5 Municipi:

- Municipio 1 (Murat, San Nicola, Libertà, Madonnella, Japigia, Torre a mare);
- Municipio 2 (Poggiofranco, Picone, Carrassi, San Pasquale, Mungivacca);
- Municipio 3 (San Paolo, Stanic, Marconi, San Girolamo, Fesca, Villaggio del Lavoratore);
- Municipio 4 (Carbonara, Ceglie, Loseto);
- Municipio 5 (Palese, Santo Spirito, Catino, San Pio).

Sul piano organizzativo le competenze sono attribuite alla Ripartizione Servizi alla persona, con le funzioni di programmazione, pianificazione e coordinamento delle politiche sociali e della rete dei servizi comunali ed elaborazione del Piano sociale di Zona attribuite all'Ufficio di Piano. Per effetto delle ultime modifiche all'organigramma e al funzionigramma comunale, approvate con deliberazione della Giunta Comunale n. 226 del 30 marzo 2018, l'attuale struttura organizzativa della Ripartizione servizi alla persona si articola in due settori e quattro posizioni organizzative, come indicato nella seguente tabella:



Alla Ripartizione, oltre che le funzioni dell'Ufficio di Piano, comprendenti la gestione dei tavoli di partenariato propedeutici e la segreteria amministrativa dell'ufficio di piano, sono attribuite le seguenti ulteriori funzioni:

- la regolamentazione generale per l'accesso ai servizi alla persona e per la formazione di graduatorie utenti;
- la regolamentazione dei singoli servizi: proposte alla GM dei disciplinari di servizio;
- la definizione dei provvedimenti tariffari;
- la regolamentazione generale delle modalità di controllo sui servizi sociali;
- l'implementazione di strumenti di rilevazione della *customer satisfaction* (qualità percepita);
- l'implementazione di un sistema di indicatori per la programmazione e la valutazione strategica dei servizi;
- l'infrastrutturazione sociale: rapporti con IVOP per la funzionalizzazione delle opere pubbliche ai servizi, in conformità della normativa regionale di riferimento per l'autorizzazione alle strutture e ai servizi sociali e socio-sanitari; convocazione delle conferenze di servizio con Urbanistica, IVOP, Sviluppo Economico, ASL, VV.FF. ecc al fine dell'ottenimento dei provvedimenti autorizzatori per il funzionamento delle strutture;
- gli adempimenti relativi alla comunicazione al cittadino e URP;
- gli adempimenti anticorruzione e trasparenza.

Al Settore Servizi Sociali sono attribuiti i seguenti compiti e funzioni:

- attività di controllo sui servizi (in caso di concessione di costruzione e gestione di strutture per minori, anziani o polifunzionali, realizzate anche mediante *project financing* o altri strumenti di partenariato pubblico-privato, espleta attività di controllo sui servizi pubblici a rilevanza sociale erogati dal concessionario, sulle tariffe applicate all'utenza, sulla

permanenza dell'equilibrio economico-finanziario dell'investimento in fase di gestione, sulla conformità/adeguamento della struttura alle norme di settore, in raccordo con il responsabile del contratto);

- associazionismo (organizzazioni di volontariato, raccordo con i servizi socio educativi territoriali, istruttoria per iscrizione delle Associazioni di Promozione Sociale nell'Albo regionale ai sensi della legge regionale 39/2007, contributi ad Enti ed Associazioni no profit);
- parere ai fini delle autorizzazioni alle strutture e servizi socio- sanitari;
- individuazione modalità di controllo sui requisiti autodichiarati dagli utenti per l'accesso ai servizi, a previdenze economiche e tariffe agevolate; predisposizione di idonei strumenti di verifica; procedure di recupero coattivo;
- carta dei servizi e gestione procedure di reclamo;
- rendicontazione finanziamenti 5 per mille qualora assegnati al welfare.

Al Settore Osservatorio sono attribuiti i seguenti compiti e funzioni:

- funzioni di RUP del Piano sociale di Zona;
- welfare d'accesso: coordinamento sportelli di segretariato sociale presso i Municipi e la Ripartizione; procedure di appalto e gestione dei rapporti contrattuali;
- coordinamento con la ASL e con i Municipi relativo alle procedure di accesso al sistema integrato degli interventi socio-sanitari (PUA –UVM); procedure d'appalto della porta unica d'accesso;
- coordinamento servizi sociali territoriali;
- coordinamento e monitoraggio dell'attività amministrativa dei Municipi al fine della uniformità delle procedure e dei servizi;
- con riferimento ai servizi non decentrati, procedure operative per l'individuazione dei referenti dei casi e omologazione delle procedure e criteri per l'ammissione ai servizi;
- nomina dei referenti dei servizi;
- implementazione e gestione del sistema informativo comunale dei servizi sociali, alimentato con il flusso dei dati provenienti dalla Ripartizione Servizi alla Persona, Ripartizione Patrimonio (Agenzia per la Casa), Ripartizione PEGL e Municipi, nonché con le informazioni del sistema informativo sanitario regionale (EDOTTO) e con la banca dati delle prestazioni sociali agevolate dell'INPS (BDPSA);
- gestione Osservatorio:
  - analisi dei bisogni e dei fenomeni di esclusione di emarginazione sociale e della

- domanda dei servizi;
  - mappatura del sistema di offerta pubblico-privato dei servizi;
  - valutazione qualità dei servizi dell'offerta pubblica;
  - analisi dei criteri di accesso ai servizi;
  - analisi della compartecipazione la costo dei servizi;
  - controllo di gestione sulla spesa del PSZ;
  - monitoraggio dei livelli essenziali di prestazione.
- supporto agli organi decisionali per la valutazione e programmazione strategica con riferimento ai servizi alla persona;
  - comunicazione ed informazione sul PSZ e sulle attività dell'Osservatorio;
  - predisposizione della Relazione sociale.

Alla Posizione Organizzativa Minori e Famiglie spettano i compiti e le funzioni di:

- programmazione degli interventi e dei servizi in favore dei minori e famiglie;
- definizione di adempimenti amministrativi in materia di adozioni e affido minori: protocolli d'intesa con ASL; predisposizione capitolati speciali, indizione appalti e gestione rapporti contrattuali;
- servizi residenziali per minori e famiglie: predisposizione atti generali per individuazione delle strutture e convenzioni con strutture autorizzate ai sensi del RR 4/07 per l'accoglienza di minori italiani temporaneamente allontanati dalla famiglia, madri con figli e MSNA; altri servizi residenziali temporanei di co-housing o housing first in favore di nuclei familiari in condizione di disagio sociale (con esclusione delle fasi di inserimento degli utenti, graduatorie, gestione rapporti contrattuali e liquidazione delle rette di competenza dei Municipi o della POS Attuazione politiche sociali povertà e immigrazioni);
- servizi a ciclo diurno per minori e famiglie: centri diurni socio educativi per minori, centri servizi famiglie, centri ludici per 1^ infanzia, altri servizi educativi o ricreativi a ciclo diurno previsti da RR 4/07: stipula convenzioni con enti erogatori autorizzati, rendicontazione buoni conciliazione regionali ove attivati, concertazione attività Municipi per formazione graduatorie di accesso al servizio o delle attività propedeutiche all'inserimento; ovvero qualora i servizi siano gestiti in appalto/concessione predisposizione capitolati speciali, indizione gare e gestione contratti;
- servizi domiciliari per minori e famiglie: home maker, altri servizi sperimentali di tutoraggio: predisposizione capitolati speciali, indizione gare e gestione contratti;
- servizi diversi in favore dell'infanzia, adolescenza e sostegno alla genitorialità previsti dal

PSZ (educativa di strada, progetti per il contrasto alle dipendenze e alla devianza minorile, progetti per l'inclusione e contrasto alla dispersione scolastica dei minori RSC, servizi per i minori del circuito penale, Centro Polifunzionale Prima Infanzia con emporio sociale prima infanzia, progetti per minori ospedalizzati, biblioteca per ragazzi, ecc.);

- affidamento in appalto/coprogettazione/erogazione contributi enti terzo settore in applicazione sussidiarietà orizzontale, gestione dei rapporti contrattuali;
- interventi economici mirati a sostegno di minori e famiglie; contributi alle famiglie affidatarie per affido minori: programmazione e assegnazione risorse ai municipi;
- servizi di contrasto alla violenza di genere (centro antiviolenza e casa rifugio, ecc.): protocolli d'intesa con ASL; predisposizione capitolati speciali, indizione appalti e gestione rapporti contrattuali;
- rendicontazione dei finanziamenti (L. 285/97, FNPS, PAC, Buoni conciliazione Regionali, ecc.);
- disciplinari dei servizi;
- provvedimenti tariffari e per la compartecipazione utenti.

Alla Posizione Organizzativa Non autosufficienza e Servizi sociosanitari spettano i compiti e le funzioni di:

- programmazione degli interventi e dei servizi di carattere socio-sanitario;
- gestione dei rapporti con la ASL per la risoluzione delle problematiche inerenti all'integrazione socio-sanitaria;
- Porta Unica d'Accesso (PUA) ai servizi socio-sanitari: gestione dei rapporti con la ASL per l'organizzazione integrata della PUA (predisposizione accordi, protocolli, indizione conferenze di servizi, ecc.); istruttoria per l'esternalizzazione in appalto del servizio PUA;
- UVM: gestione dei rapporti con la ASL per la funzionalità integrata dell'equipe UVM presso le sedi dei distretti socio-sanitari e predisposizione accordi e protocolli; rapporti con i Municipi per coordinare la partecipazione all'UVM dei Servizi Sociali territoriali;
- gestione dei rapporti con la ASL relativi alle competenze comunali in materia di Salute Mentale;
- servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili e minori disabili: procedure d'appalto per l'affidamento dei servizi di assistenza domiciliare (SAD e ADI); concertazione con Municipi per formazione graduatorie di accesso al servizio o delle attività propedeutiche all'inserimento;

- servizi a ciclo diurno per anziani: affidamento in appalto Centri Polivalenti per anziani e gestione rapporto contrattuale;
- servizi a ciclo diurno per disabili Centri Diurni per disabili: convenzioni con strutture autorizzate ai sensi del RR 4/07, adempimenti relativi alla rendicontazione buoni di conciliazione regionale se attivi, concertazione con Municipi per formazione graduatorie di accesso al servizio o delle attività propedeutiche all’inserimento;
- affido disabili adulti e affido anziani: regolamentazione e coordinamento servizio; avvisi pubblici per individuazione utenti laddove non sia prevista modalità a sportello; assegnazione risorse ai municipi per erogazione contributi agli affidatari;
- servizi residenziali per anziani e disabili: predisposizione atti generali per individuazione delle strutture e convenzioni con strutture autorizzate ai sensi del RR 4/07, laddove non sia di competenza della ASL la stipula delle convenzioni; indirizzi ai municipi per l’applicazione della compartecipazione degli utenti;
- contributo barriere architettoniche: gestione graduatoria ed erogazione contributi;
- servizi di trasporto disabili: Procedure d’appalto per l’affidamento dei servizi di trasporto a chiamata e verso destinazioni predefinite; avvisi pubblici per l’individuazione degli utenti laddove non siano previste modalità a sportello; rapporti con ASL e adempimenti di competenza comunale relativi al trasporto a fini socio-riabilitativi verso i centri di riabilitazione;
- interventi diversi in favore anziani e disabili ( partecipazione ai bandi AIP, Progetti di Vita Indipendente, ecc.);
- servizi e interventi nell’area della Salute Mentale;
- casa di Riposo ex O.N.P.I. gestione del servizio, anche mediante esternalizzazione;
- rendicontazione dei finanziamenti ( FNA, PAC, Buoni conciliazione Regionali, ecc.);
- disciplinari dei Servizi;
- provvedimenti relativi alle tariffe e alla compartecipazione utenti;
- liquidazione dei CAF per il supporto agli utenti per agevolazioni sociali, con eccezione degli adempimenti SIA/REI/RED.

Alla Posizione Organizzativa Povertà e Immigrazioni spettano i compiti e le funzioni di:

- programmazione delle politiche di contrasto alle povertà;
- pronto Intervento Sociale, Unità di Strada e altri servizi a carattere emergenziale: procedure di appalto e gestione rapporti contrattuali;



- servizi residenziali “a bassa soglia” per l’area della povertà (dormitori, case di comunità , ecc.): procedure di appalto / coprogettazione /ricerca di mercato / contributi ad enti terzo settore in applicazione sussidiarietà orizzontale; gestione rapporti contrattuali;
- servizi a ciclo diurno per l’area della povertà ( centri diurni per adulti in difficoltà): procedure di appalto e gestione rapporti contrattuali;
- sperimentazione servizi residenziali di *co-housing e housing first* per nuclei familiari italiani e migranti in condizione di marginalità estrema;
- servizi di contrasto alla povertà alimentare (emporio sociale, mense per senza fissa dimora, programmi di recupero alimentari ecc.) procedure di affidamento in appalto o concessione/ coprogettazione/ricerca di mercato/erogazione contributi ad enti terzo settore per interventi in rete, in applicazione sussidiarietà orizzontale; gestione rapporti contrattuali;
- servizi di contrasto alle dipendenze;
- servizi residenziali per adulti e minori migranti; liquidazione e rendicontazione al Ministero rette strutture residenziali MSNA; progetti SPRAR: procedure amministrative per l’affidamento servizi, anche mediante avvisi di coprogettazione; rendicontazione del finanziamento ministeriale; rapporti con il Ministero al fine delle verifiche sul servizio;
- sportello per l’integrazione socio-sanitaria degli immigrati: procedure di appalto e gestione rapporto contrattuale;
- servizi di mediazione linguistica e culturale e centro interculturale: procedure di affidamento e gestione rapporto contrattuale;
- interventi per l’inclusione socio lavorativa e di sostegno all’autonomia in favore di migranti e adulti in condizioni di disagio socio-economico (stage formativi, laboratori preprofessionalizzanti, start up d’impresa, contributi e vantaggi economici per l’autonomia);
- affido e migranti adulti;
- coordinamento della rete degli enti del terzo settore associazioni di volontariato ed istituzioni pubbliche operante nell’area della povertà e immigrazione;
- rendicontazione dei finanziamenti ( FNPS, PAC, PON Metro, ecc.);
- definire i disciplinari dei Servizi.

Alla Posizione Organizzativa Sportello Sociale spettano i compiti e le funzioni di:

- presa in carico sociale utenti non di competenza dei Municipi; predisposizione PAI/PEI;
- procedimento di ammissione ai servizi dei singoli utenti: valutazione dell’appropriatezza del servizio e, sulla base del PAI/PEI o della relazione tecnica del referente del caso o del PIS, autorizzazione all’inserimento nel servizio o all’inserimento in graduatoria ovvero proroga del servizio ovvero archiviazione dell’istanza in carenza dei presupposti;

- verifiche sulla corretta esecuzione dei PAI/PEI dei singoli utenti ovvero, su segnalazione del RUP dell'appalto o degli utenti stessi, verifiche sulla corretta esecuzione delle prestazioni dell'ente gestore in conformità al disciplinare e al capitolato;
- controllo sulla regolare esecuzione dei servizi affidati in appalto o svolti in convenzione da strutture accreditate o autorizzate;
- programmazione, pianificazione e coordinamento delle politiche migratorie e dell'accoglienza, compresi gli insediamenti Rom;
- protocolli d'intesa con ASL, Tribunale dei Minori, Procura Minorile, procura della Repubblica, Prefettura ecc. per definizione procedure relative alla tutela dei minori (limitazione potestà genitoriale, interventi urgenti ex art 403, determinazione età MSNA, interventi sanitari urgenti ecc); in generale rapporti con gli l'Unità Centrale del Ministero degli Interni per inserimento migranti in strutture di seconda accoglienza e rapporti con Uffici Giudiziari e Forze dell'Ordine in materia di politiche sociali per l'inclusione dei migranti;
- definizione procedure operative per assicurare agli utenti l'uniforme accesso ai servizi dell'area povertà/immigrazione (criteri di accesso, formazione liste di attesa ecc.); procedure per l'inserimento dei MSNA nelle strutture residenziali da parte del servizio sociale o dal PIS, monitoraggio sulla revisione periodica PAI;
- lotta alla tratta art.18 del Decreto 286/98;
- tutela dei minori stranieri e non riconosciuti: provvedimenti ex art 403 ed esecuzione provvedimenti del Tribunale Minori ex art 330 333 cc anche in via d'urgenza; interventi sociali a favore MSNA richiedenti protezione internazionale;
- orientamento richiedenti asilo;
- istruttoria tecnico-sociale per predisposizione di capitolati d'appalto/concessione, disciplinari dei servizi, avvisi pubblici di coprogettazione, avvisi pubblici per l'erogazione di vantaggi economici, avvisi per la formazione di graduatorie utenti , predisposizione progetti da candidare a finanziamento ecc. con riferimento ai servizi delle aree povertà e immigrazione (SPRAR, FAMI, servizi bassa soglia, PIS, dormitori ex art 81 ter ecc.), nonché, per le aree restanti, in collaborazione con i RUP degli appalti;
- conferenze di servizio con i servizi sociali territoriali dei Municipi al fine di assicurare l'opportuna omogeneità nelle procedure di accesso ai servizi decentrati nelle varie aree (minori, anziani, disabili ecc.) ; monitoraggio sulla applicazione dei disciplinari dei servizi e rilevazione di criticità; aggiornamento modulistica per l'accesso ai servizi sociali; monitoraggio sull'utilizzo del SW per la gestione informatizzata del fascicolo sociale.

La gestione dei flussi informativi tra gli uffici e le relative connessioni funzionali avvengono ormai in forma quasi del tutto informatizzata. Il Comune di Bari utilizza a tale scopo l'applicazione software *La mia città. Servizi sociali e sociosanitari*, che include numerosi moduli del sociosanitario ed è nativamente pensata per operare sia in ambienti socio assistenziali che socio sanitari. Tra i moduli inclusi nella fornitura e presentati nello schema architettuale sono previsti:

- Workflow e BPM per una maggiore flessibilità nella gestione di pratiche e di iter procedurali;
- Pro.Mon.Pdz e SQL Server Management Studio per analisi dei dati, monitoraggio, supporto alle decisioni ecc.;
- Jeb Matching;
- Graduatorie;
- Servizi alla persona con gestione di iscrizioni, presenze, bollettazione, ecc.

Il software, che include funzioni di cooperazione applicativa che ne facilitano l'interconnessione con sistemi terzi, consente una gestione delle informazioni sui servizi erogati sul territorio, gli enti che li erogano, le modalità di erogazione specifiche di ciascun ente. In particolare prevede la gestione delle seguenti informazioni:

- denominazione dell'Ente titolare del servizio o della struttura, tipologia e posizionamento strutturale con la possibilità di creare legami tra strutture collegate o riferibili allo stesso Ente Gestore, ubicazione con georeferenziazione collegata a Google Maps™, gestione di indicatori di risultato e misuratori di performance (Balanced Scorecard), certificazione di qualità;
- anagrafica di ogni servizio erogato, Enti/Fornitori che lo erogano (con descrizione della specifica modalità di erogazione), operatori e dipendenti (con ruoli, mansioni, tipologie contrattuali, contatti aziendali), prestazioni che lo possono comporre, costi/rette/tariffe parametrizzabili e riferibili anche alla singola prestazione e/o a pacchetti di prestazioni, gestione di indicatori di risultato e misuratori di performance (Balanced Scorecard);
- descrizione dei procedimenti di richiesta/attivazione e gestione dei principali atti amministrativi riferiti al servizio/struttura e al sistema di affidamento/inserimento, durata e forma di finanziamento, parametri che descrivono le modalità gestionali dei servizi/prestazioni;
- gestione dell'iter di accreditamento e delle situazioni contrattuali riferite ai singoli Enti erogatori e relativi alle forme di affidamento riguardanti i diversi servizi e strutture (anche conseguenti alle previste procedure di evidenza pubblica);
- gestione completa dell'attività di rilascio e controllo relativa ai titoli autorizzatori che abilitano all'esercizio delle strutture e dei servizi, gestione delle verifiche, delle scadenze e delle sospensioni;
- gestione di fatturazioni e quietanze anche calcolati sulla base di prestazioni e titoli erogati;

- gestione degli interventi, indicandone la frequenza prevista e i costi derivanti per tutti gli attori coinvolti, con la possibilità di condividere tra operatori autorizzati anche di Enti diversi l'accesso e la gestione di Piani Individualizzati (ad esempio il PAI sociosanitario nel caso di Assistenza Domiciliare). L'applicativo è nativamente integrato al modulo ADI di Progetti di Impresa per la gestione di PAI Integrati sulla base di autorizzazioni differenziate; l'applicativo è comunque integrabile a software ADI di terze parti per l'acquisizione automatica della prestazioni sociosanitarie.
- gestione di i ricoveri e di iscrizioni ai servizi "a presenza" come RSA, Centri Diurni, Strutture e alloggi per Minori, ecc., anche con la gestione di graduatorie centralizzate sulla base di criteri di punteggio parametrizzabili al fine di minimizzare il rischio di dati ridondanti nelle liste di attesa.

Nel corso dell'attuazione del presente Piano sociale di Zona si prevede la completa implementazione del sistema operativo, a vantaggio dell'efficacia nella gestione dei flussi informativi interni al sistema locale dei servizi.

#### *4.2 La Governance per la programmazione sociale.*

##### *Il ruolo degli altri soggetti pubblici e il consolidamento dei rapporti con l'ASL e con il DSS*

Per quanto concerne l'integrazione sociosanitaria il Comune, per effetto di un accordo di programma, periodicamente rivisto e aggiornato, si coordina, sul piano istituzionale, gestionale e professionale, con la Azienda Sanitaria Locale di Bari (ASL Ba) e con le sue articolazioni territoriali, i Distretti sociosanitari.

**L'accordo di programma**, nel rispetto degli indirizzi forniti dalla Regione Puglia, prevede che il Comune di Bari e la ASL Ba promuovano e realizzino una gestione coordinata del sistema locale integrato di interventi e servizi sociali e sanitari, attraverso la condivisione del sistema di regole per l'organizzazione dei servizi e l'accesso degli utenti, l'individuazione delle risorse economiche, professionali e strutturali e delle procedure di monitoraggio.

Nel corso del periodo di attuazione del precedente Piano sociale di Zona, sono stati approvati diversi atti e sottoscritte numerose intese nell'ambito della collaborazione con la ASL Ba:

- con deliberazione di Giunta comunale n° 851 del 15/12/2016, un protocollo d'intesa per la definizione di interventi integrati in materia socio sanitaria, per le attività della Porta Unica di Accesso (PUA) e per le attività dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) (a seguito della Conferenza di Servizio tra Direzione Generale Bari, Direttore Ambito Bari e Direttore DSS del 27.09.2017 è stata deliberata la variante all'appalto PUA per il potenziamento del servizio con ulteriore monte ore (n. 4239,55 ore assistenti sociali e n. 700 ore amministrativi)

approvata con Determina n 2017/200/00895;

- d'intesa con il Direttore del Distretto Sociosanitario e con il Direttore del Centro di Salute Mentale sono stati definiti i disciplinari relativi ai seguenti servizi: *Servizio di trasporto verso strutture socio riabilitative* (deliberazione Giunta Municipale 851/2016, modificato con deliberazione Giunta Municipale 2017/00533 del 1.8.2017) e *Servizio affido adulti in difficoltà: disabili* (deliberazione Giunta Municipale 2016/00851 del 15.12.2017); per il *Servizio di trasporto verso strutture socio riabilitative* è stato altresì stipulato e sottoscritto in data 13 luglio 2017 un protocollo d'intesa tra Comune di Bari e il Direttore del Distretto sociosanitario, approvato con determinazione dirigenziale della Ripartizione Servizi alla Persona n.2017/200/00541 del 4 luglio 2017;
- con deliberazione Giunta Municipale 731 del 10.11.2017 è stato approvato il protocollo operativo tra Comune e ASL per la costituzione di *equipe multidisciplinari integrate d'ambito per l'affidamento familiare dei minori*;
- con deliberazione Giunta Municipale 534/2017 è stato approvato il protocollo operativo tra Comune ed ASL per la costituzione di *equipe multidisciplinari integrate d'ambito per la prevenzione e contrasto della violenza su donne e minori*;
- con deliberazione Giunta Municipale DGC n.2017/00280 del 19/4/2017 è stato approvato disciplinare per *servizi di assistenza domiciliare SAD e ADI disabili e anziani* che nel corso del 2018 potrà essere integrato con riferimento alla disciplina prestazioni infermieristiche e sanitarie;
- con deliberazione Giunta Municipale 2017/00842 dell'11/12/2017 è stato approvato il *disciplinare educativa domiciliare minori disabili SEMI*;
- con deliberazione Giunta Municipale 2016/00850 del 15/12/2016 è stato approvato il *disciplinare per l'erogazione dei contributi per l'eliminazione di barriere architettoniche*;
- con deliberazione Giunta Municipale 2017/00805 dell'1/12/2017 è stato approvato il *disciplinare per l'accesso alle strutture residenziali sociali e socio-sanitarie per disabili e anziani e compartecipazione al costo delle rette*;
- con nota prot. 270849 del 31/10/2017 della Direzione Generale del Comune di Bari è stata inviata alla ASL Ba proposta di *protocollo operativo per la gestione delle situazioni sociali e sanitarie in emergenza*; nelle more della sottoscrizione del protocollo per la codifica delle procedure di emergenza il Comune di Bari ha già avviato il servizio sperimentale di accoglienza temporanea (10 giorni) a proprio carico nelle RSSA (he hanno dato la disponibilità a convenzionarsi, giusta richiesta prot. 299941 del 29/11/2017) rivolto ad utenti in condizione di marginalità estrema o senza dimora per i quali non sussistano i presupposti per il ricovero

presso strutture ospedaliere, ma che necessitano di trattamenti sanitari, nelle more dell'attivazione delle procedure rituali di inserimento in servizi sociosanitari.

Con delibera della Giunta comunale n.855/2017 è stata approvata la convenzione di durata triennale fra il Comune di Bari, il Tribunale per i Minorenni, la ASL/Ba e l'ospedale pediatrico "Giovanni XXIII" per la programmazione delle attività utili ad accertare l'età dei minori stranieri non accompagnati al fine di effettuare una corretta identificazione dell'età del minore, garantire l'effettivo esercizio dei diritti del minore e ridurre le possibilità che persone adulte siano identificate erroneamente come minorenni. L'accordo, che nasce dalla considerazione della crescente presenza sul territorio nazionale di minori stranieri non accompagnati provenienti da diversi Paesi, si pone in primis l'obiettivo di favorire una corretta identificazione dei ragazzi e delle ragazze di età inferiore ai 18 anni che giungono nel nostro Paese affinché siano loro applicate le misure di protezione e assistenza previste dalla normativa vigente, anche al fine di contrastare il rischio di diventare facili vittime di sfruttamento a scopo sessuale o di altro tipo.

I principi sanciti con Convenzione di New York sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, ratificata in Italia con legge 176/1991 e recepiti dalla legge n.47 del 2017 prevede infatti che, "qualora permangano dubbi fondati in merito all'età dichiarata da un minore straniero non accompagnato, la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni può disporre esami sociosanitari volti all'accertamento della stessa" e che, in tutte le fasi del procedimento, debba essere garantita la presenza di un mediatore culturale.

La commissione multidisciplinare incaricata della valutazione è composta da pediatri, psicologi, assistenti sociali e radiologi e assicurerà consulenza sociale e psicologica, esame auxologico e, solo in ultima analisi, esame radiologico per la valutazione dell'età scheletrica. In ogni caso, nel corso degli esami presso l'ambulatorio dedicato "Welcome" dell'ospedale pediatrico "Giovanni XXII", saranno adottate modalità non invasive, rispettose dell'età presunta, del sesso, dell'integrità fisica e psichica della persona, con spazi idonei e accoglienti e ingresso riservato. Il Comune di Bari, che attualmente ha in carico 248 minori stranieri non accompagnati, mette a disposizione delle commissioni sociosanitarie i mediatori interculturali e gli esperti in comunicazione per accompagnare il procedimento di determinazione dell'età.

D'intesa con il Presidente del Tribunale dei Minori è in corso di predisposizione un protocollo d'intesa, che sarà sottoscritto entro l'anno 2018, con il quale il comune di Bari si è impegnato a rappresentare in unico documento comprensivo di schede servizio con informazioni dettagliate e

concordate con il Tribunale dei minori, l'offerta completa dei servizi dell'area minori attivati dal Comune di Bari affinché, operando in maniera sinergica con il servizio sociale professionale dei municipi e della ripartizione servizi alla persona si possano creare le condizioni affinché l'individuazione del servizio operata dai giudici del Tribunale dei minori- a parità di obiettivo-, possa vertere alcune volte verso servizi alternativi a quelli tradizionali, più economici per l'ente, consentendo un risparmio della spesa ed il conseguente reinvestimento delle risorse per consentire l'ampliamento del plafond dei minori fruitori dei servizi

### *Il ruolo della cittadinanza sociale*

Nell'attuazione del Piano sociale di zona il Comune di Bari intende proseguire il perseguimento di un obiettivo di promozione di capitale sociale della comunità, che è stato un punto qualificante l'azione di questa amministrazione, considerato che il coinvolgimento della società civile organizzata nella definizione delle politiche e nella preparazione delle decisioni rinforza la legittimità democratica delle istituzioni pubbliche, il loro lavoro e le loro attività.

Su questo punto l'Assessorato al welfare ha definito una specifica strategia di sviluppo delle reti sociali, network di organizzazioni pubbliche e private che animano il confronto culturale e definiscono obiettivi specifici di programmazione, in diverse aree d'intervento.

In materia di **contrasto alla grave emarginazione adulta** si è costituita la **specifico Rete di coordinamento**, che raggruppa tutte le principali organizzazioni che si occupano di povertà estrema e persone senza dimora. La Rete coordina i propri interventi, anche nelle situazioni di emergenza (eventi metereologici estremi) e nel corso del 2016 ha avviato il tavolo di progettazione comune, con l'obiettivo di giungere all'approvazione di un Piano cittadino d'intervento.

*Essere comunità* è una rete di solidarietà, che promuove un programma di iniziative, ispirate all'idea di un welfare di prossimità, con progetti e attività per e con i migranti presenti sul territorio barese con l'obiettivo di realizzare occasioni concrete di confronto, conoscenza e scambio al fine di favorire esperienze di cittadinanza attiva e solidale, esperienze di accoglienza in famiglia alla pari, creazione di percorsi educativi integrati che favoriscano forme di peer education e mutuo aiuto tra persone di culture diverse. Le azioni sono realizzate nell'ambito dei servizi e delle strutture del welfare cittadino attraverso un'equipe socio-pedagogica e interculturale di sostegno che vede il coinvolgimento di mediatori culturali e tutor sociali, in rete con gli operatori e gli psicologi dei servizi del welfare.

In materia di *inclusione sociale delle persone Rom, Sinti e Caminanti* è stata costituita una specifica Rete per la elaborazione di un **Piano di azione locale (PAL)** che preveda interventi di sostegno, soprattutto per bambini e ragazzi, in grado di promuovere forme di inclusione sociale ispirate ai principi della strategia nazionale di integrazione definita nel quadro delle politiche comunitarie.

Alcune reti specifiche sono state costituite a sostegno di particolari esperienze di innovazione sociale, come nel caso della rete di sostegno all'Emporio sociale della Casa delle bambine e dei bambini: una rete costituita da piccole attività commerciali, organizzazioni della grande distribuzione, associazioni e singoli cittadini che provvedono all'approvvigionamento del servizio, rivolto alle famiglie che si rivolgono al Centro polifunzionale per la prima infanzia.

Diverse, e attive da molti anni, sono le reti costituite nell'area dei servizi per le famiglie, i bambini e il contrasto alle violenze. È il caso della **Rete Generare culture non violente**, nata per sensibilizzare i cittadini, specialmente le nuove generazioni, alla condivisione di una cultura nonviolenta e rispettosa delle donne e delle differenze, contro ogni forma di discriminazione e sopraffazione. La Rete ha ormai oltre 100 aderenti e può essere considerata una realtà molto importante del tessuto sociale e culturale della città. Obiettivo del programma è quello di stimolare e mantenere viva una riflessione che sia soprattutto culturale, per suscitare un cambiamento possibile e necessario negli atteggiamenti e nei comportamenti che alimentano gli squilibri nelle relazioni tra maschile e femminile. Il tema scelto dalla rete delle realtà aderenti per il 2016, come filo conduttore delle iniziative, è la resilienza, ossia la capacità da parte di coloro che hanno subito un trauma di poterlo superare per poi ricominciare una nuova vita.

Altrettanto consolidata è la **Rete Bari Social Book**, una rete promossa dall'Assessorato al Welfare del Comune di Bari e dall'Ufficio del garante dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza della Regione Puglia, in collaborazione con oltre 50 realtà, enti ed istituzioni pubbliche e private, biblioteche, librerie, associazioni, enti non profit, strutture e servizi welfare per le/i minori e le/gli adulti presenti nel territorio cittadino di Bari, che condividono l'obiettivo di costruire una città più solidale e attenta alle fasce di cittadinanza più vulnerabili rilanciando e sottolineando l'importanza della lettura e della cultura come elemento di crescita personale e riscatto sociale, volano di promozione e coesione sociale, consapevolezza dei diritti di cittadinanza e promozione delle pari opportunità, leva per il cambiamento sociale e crescita complessiva della comunità e del territorio. Bari Social Book persegue i propri obiettivi attraverso una pluralità di azioni e con la realizzazione di spazi di lettura e racconto, quali strumenti capaci di arrivare nei luoghi sociali di incontro, accoglienza e cura della città e in cui creare e/o consolidare e/o sostenere le reti sociali legate al mondo dell'infanzia, dell'adolescenza e delle famiglie residenti e migranti.

Nel 2016 è nata anche la **rete Città responsabile**, con l'istituzione di un Osservatorio cittadino per la Legalità e una Cabina di regia interistituzionale, finalizzati a mappare il fenomeno della devianza e individuare le strategie più adatte per contrastarla. Con questi strumenti di intende coordinare e razionalizzare tutte le azioni e le risorse, umane ed economiche, a vario titolo impegnate sul territorio cittadino, realizzare una banca dati dei progetti e dei percorsi realizzati, frutto del confronto e della collaborazione tra le diverse istituzioni. Dal mondo della scuola e del privato



sociale, tradizionalmente impegnati sul fronte dell'educazione e della prevenzione, alle realtà socio-sanitarie che curano gli aspetti legati alla salute dei detenuti e di quanti usufruiscono di misure alternative alla detenzione, ai Garanti dei diritti dei minori e dei detenuti fino al ministero della Giustizia, osservatorio privilegiato sui fenomeni della devianza e della criminalità. Tra i primi interventi realizzati i percorsi di formazione per operatori sociali e istituzioni su cyberbullismo, sicurezza stradale e femminicidio.

**Bari Social Kids & Teens** è, invece, la Rete nata per coordinare gli interventi per i più piccoli e sostenere l'esercizio dei diritti dei bambini/e e ragazzi/e nella città di Bari, stimolando il loro protagonismo attivo. Il programma è rivolto a bambini e bambine, adolescenti, famiglie, insegnanti ed educatori con l'intento di coinvolgere attivamente i destinatari del programma attraverso la valorizzazione dei loro linguaggi e delle loro principali modalità comunicative ed espressive.

Anche *Vivi la piazza* è un'iniziativa storica, promossa da una rete cittadina che collega l'Assessorato al welfare con il Centro ascolto famiglie-Centro aperto polivalente San Nicola Murat, il Comitato di Piazza Umberto, le associazioni InConTra, Avvocati di strada, Avanzi Popolo, Antimafie Rita Atria - presidio di Bari, e singoli cittadini attivi, finalizzata all'animazione di spazi aperti, piazze, luoghi storici della città, a partire da una delle piazze principali, piazza Umberto. Il programma prevede la realizzazione di eventi, momenti di ascolto e dialogo, con una particolare attenzione alle dinamiche di socializzazione e valorizzazione delle differenze - siano esse interculturali, generazionali e relazionali - che vivono le piazze e gli spazi aggregativi urbani.

Sul versante del contrasto alle violenze agisce la **Rete AIRA (Azioni innovative reti anti violenza)** che promuove iniziative di sensibilizzazione culturale sulla necessità di interventi di prevenzione e contrasto alla violenza e coordina attività specifiche in materia.

Si tratta, come è evidente, di un vasto programma di interventi che assume il tema del welfare di comunità, cioè di un modello di welfare che pone le sue basi sulla partecipazione attiva dei cittadini, sulla promozione delle risorse della comunità, come paradigma di riferimento. Il programma si basa sulla ricca dotazione di risorse solidaristiche, formali e informali, di cui dispone la città.

La governance delle politiche sociali della Città di Bari si arricchisce dunque del prezioso contributo dei questi network, che si intende supportare e valorizzare anche nell'attuazione del presente Piano sociale di Zona.

#### *Il/i tavolo/i di concertazione per la progettazione partecipata e la cabina di regia di ambito*

Il percorso di programmazione partecipata del Piano sociale di Zona è stato formalmente avviato con l'approvazione della Determinazione della Dirigente del Settore Osservatorio per l'Inclusione Sociale e Contrasto alla Povertà n. 525 del 25 gennaio 2018, con la quale si approvava l'Avviso pubblico e si programmavano i primi incontri tematici con le Organizzazioni Sindacali e il Terzo

settore.

L'avviso pubblico ha proceduralizzato il percorso di concertazione tecnica, prevedendo:

- una fase di iscrizione ai lavori del rappresentante dell'ente/associazione;
- una fase di proposta progettuale utilizzando un format allegato all'avviso;
- un termine ordinatorio per la presentazione delle proposte/ interventi a verbale;
- una fase di verbalizzazione conclusiva dei lavori del tavolo con la chiara definizione delle proposte accettate e non accettate

Nei primi mesi del 2018 l'attività di concertazione è altresì proseguita fino alla definizione di un nutrito elenco di patti di partecipazione con gli Enti di Terzo settore e la definizione, con le Organizzazioni Sindacali, di uno specifico Protocollo d'intesa per l'attuazione e la valutazione partecipata del Piano Sociale di Zona, sottoscritto il 10 luglio 2018 (in allegato).

Con nota prot.155568 del 2018 è stata avviata la formale richiesta di designazione dei componenti della Cabina di regia Territoriale alla ASL Alla Città Metropolitana e alle OOSS territorialmente rappresentative.

#### ALLEGATI

8. Regolamento di funzionamento del Coordinamento Istituzionale
9. Regolamento di funzionamento dell'Ufficio di Piano
10. Regolamento unico per l'affidamento dei servizi (Essendo sopravvenuto il nuovo codice degli appalti, non è più in vigore il vecchio regolamento per l'affidamento dei servizi e, pertanto, il Comune si attiene a quanto riportato nella Delibera ANAC n. 32 del 20/01/2016 - Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali)
11. Regolamento per l'accesso al sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali
12. Regolamento per la concessione di contributi e vantaggi economici in favore di enti operanti nel settore sociale
13. Nuovo Regolamento di contabilità

**CAP. V – LA PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO DEGLI INTERVENTI DI PIANO**

**5.1 LE SCHEDE DI PROGETTO PER GLI INTERVENTI PREVISTI E GLI OBIETTIVI DI SERVIZIO (SU FORMAT REGIONALE)**