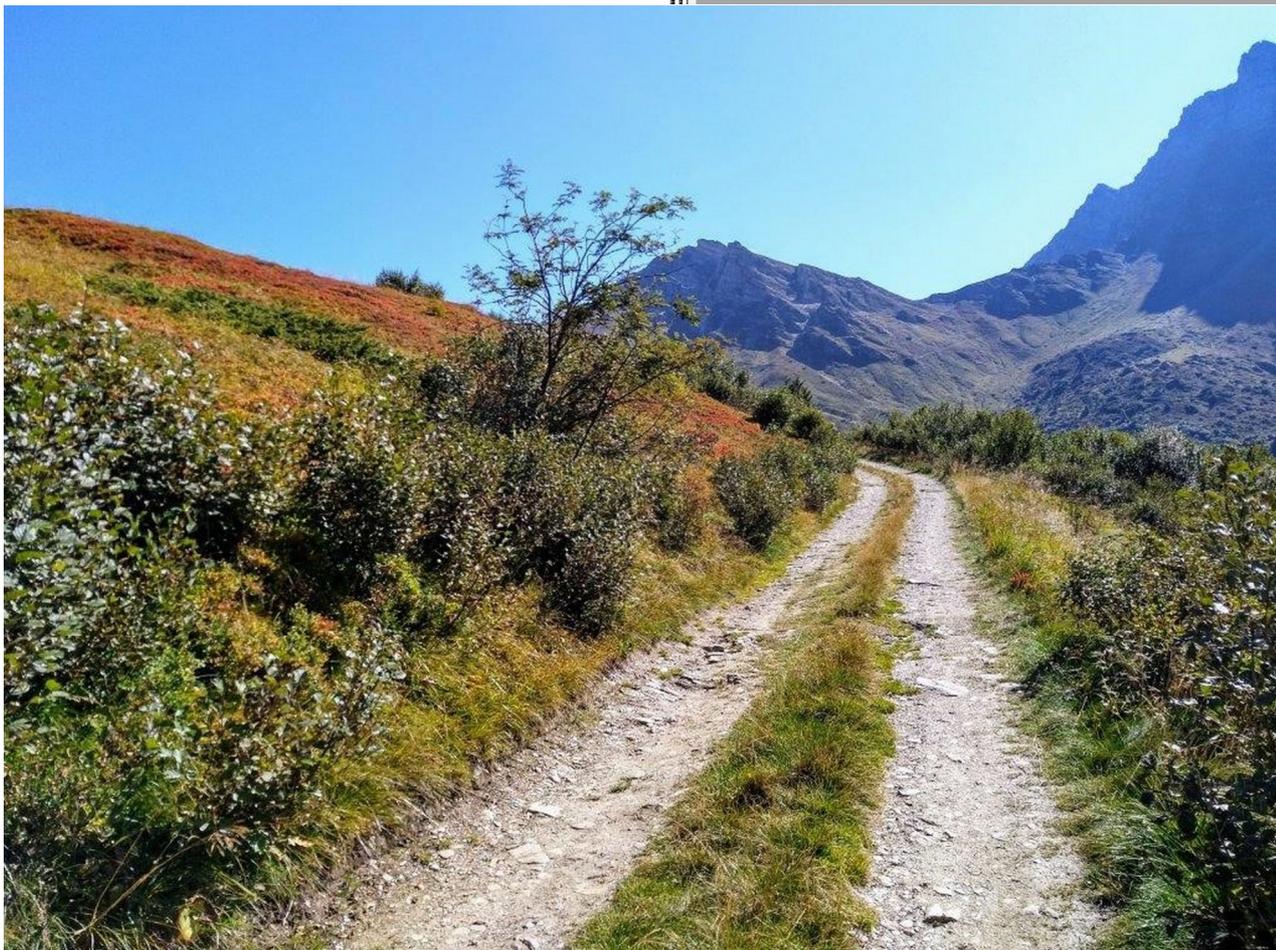




BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPRENSORIALE

WIPPTAL

RELAZIONE SOCIALE 2020



INDICE

1. Introduzione	
“Non si cresce con le cose facili, ma con le sfide.”	Pagina 2
2. I collaboratori e le collaboratrici	
Vicinanza nonostante la distanza	3
2.1 Dipendenti e tirocinanti del Servizio sociale	3
2.2 Volontari nel Servizio sociale	4
3. Il team direttivo	
Crescere accettando le sfide	
3.1 Direzione	5
3.2 Segreterie e amministrazione	6
3.3 Amministrazione immobiliare	7
3.4 Strutture sociali Wipptal “Trens”	8
3.5 Centro sociale Wipptal “Fugger”	9
3.6 Residenza per anziani Wipptal	10
3.7 Distretto sociale Wipptal	11
4. Dati e informazioni dalle strutture e dai servizi sociali	
Nel segno della pandemia	
4.1 Persone con malattie psichiche e dipendenze patologiche	13
4.1.1 Lavoro e occupazione	13
4.1.2 Strutture residenziali	16
4.2 Persone con disabilità	19
4.2.1 Lavoro e occupazione	19
4.2.2 Strutture residenziali	20
4.3 Anziani	
4.3.1 Il Centro di assistenza diurna per anziani	22
4.3.2 La Residenza per anziani Wipptal	22
4.3.3 La Casa per anziani “St. Elisabeth”	26
4.4 Servizi ambulatoriali per persone in situazioni difficili	
4.4.1 Informazioni sul Servizio socio-sanitario per il cittadino	26
4.4.2 Informazioni, consulenza e aiuto presso lo Sportello unico per l’assistenza e la cura	26
4.4.3 Assistenza Economica Sociale	26
4.4.4 Assistenza socio-pedagogica di base, ambito minori e adulti	28
4.4.5 Assistenza domiciliare e Pasti a domicilio	29
4.5 Assistenza alla prima infanzia	30
4.6 Migrazione	
4.6.1 Servizio multizonale di assistenza umanitaria per profughi al Brennero	31
4.6.2 Sportello “MiWip – Migrazione Wipptal”	31
5. Comunità	
La parola della Presidente	32
Note legali	33

1. Introduzione

**“Non si cresce con le cose facili,
ma con le sfide.”**

(Autore sconosciuto)

L'anno 2020 si può considerare, in breve, come un anno di sfide. L'anno trascorso ci ha dimostrato che tutta la nostra vita può cambiare completamente nel giro di breve tempo e che, all'improvviso, ciò che rappresentava la normale quotidianità può non essere più così normale.

Il coronavirus ha stravolto l'intera organizzazione dei servizi sociali: i responsabili delle singole strutture hanno dovuto confrontarsi quasi ogni giorno con nuove disposizioni e regole, i collaboratori hanno dovuto adottare speciali metodi di lavoro e misure di sicurezza, reagendo in modo flessibile a turni di lavoro in costante cambiamento, mentre gli assistiti hanno dovuto rinunciare al consueto svolgimento della loro normale vita quotidiana. Per tutta la squadra del Servizio sociale, questo ha significato adeguare l'abituale ritmo giornaliero, settimanale e mensile alla nuova situazione.

L'anno scorso ha riservato al Servizio sociale giorni e settimane difficili: giorni di impotenza, in cui solo con molta difficoltà si riusciva a mantenere i servizi essenziali; giorni pieni di riunioni d'urgenza e infinite discussioni sui prossimi modi di procedere; giorni di decisioni sul futuro dei singoli servizi.

E tuttavia posso affermare che l'anno scorso ha portato con sé anche molte cose positive: le crisi mostrano la forza di una squadra e chiariscono chi siano le persone su cui si può fare affidamento. Grazie all'efficiente team direttivo siamo riusciti a mandare avanti i servizi residenziali in modo organizzato, nonostante le frequenti circostanze avverse; grazie ai nostri collaboratori e alle nostre collaboratrici siamo riusciti, nonostante gli innumerevoli congedi per malattia e le assenze, a offrire ed a mantenere i servizi essenziali.

L'anno scorso non è stato un anno facile, tuttavia è stato un anno che ci ha dimostrato che un buon team può ottenere molto anche in tempi difficili, e che qui si è costruita **la vicinanza nonostante la distanza**.

Dott.ssa Christine Engl

Direttrice del Servizio sociale



2. I collaboratori e le collaboratrici

Vicinanza nonostante la distanza

A causa della pandemia di COVID-19, le condizioni di lavoro di molti dipendenti sono cambiate in modo rapido e inatteso. Lo "stare insieme", che nella nostra Comunità comprensoriale rappresenta un valore importante, ha dovuto costruirsi nuove strade. In tutti i contesti della vita si sono rese necessarie idee e progetti per un nuovo tipo di convivenza che ci permettesse di superare il distanziamento sociale. In questo periodo abbiamo scoperto quali energie positive questa crisi potesse innescare per la capacità di fare gruppo dei collaboratori e delle collaboratrici.

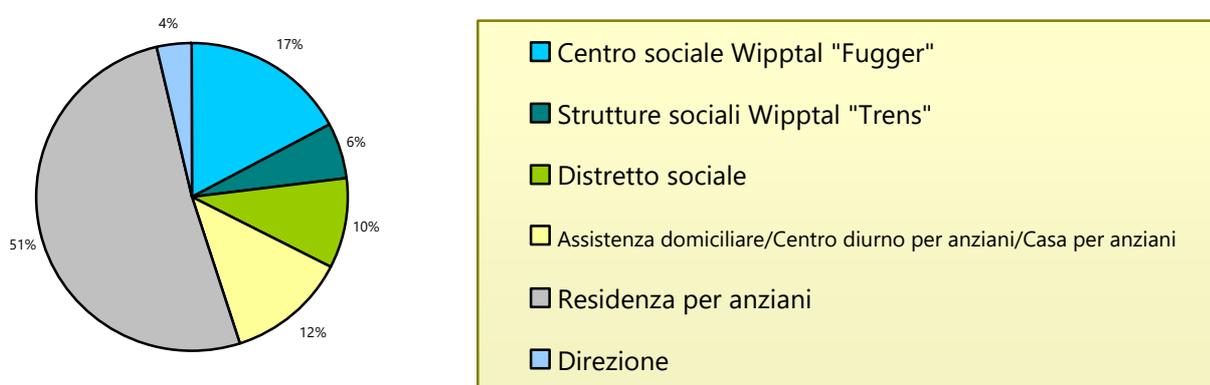
2.1 Dipendenti e tirocinanti del Servizio sociale

Dipendenti (situazione al 31/12/2020)

187 dipendenti

- 164 donne (87,70%) / 23 uomini (12,30%)
- 143 equivalenti tempo pieno
- 62 a tempo pieno (33,16%), 125 a tempo parziale (66,84%)
- 86,10% del personale di ruolo, 13,90% provvisorio
- 32 dipendenti nel Centro sociale
- 11 nelle strutture sociali
- 41 nel Distretto sociale (di cui 23 nell'Assistenza domiciliare e nel Centro di assistenza diurna per anziani)
- 96 nella Residenza per anziani
- 7 nella Direzione

Suddivisione dei collaboratori nei diversi servizi



Tirocinanti (nel corso dell'anno)

41 tirocinanti per un volume complessivo di 6.240 ore.

- 11 nelle strutture per persone con disabilità e nelle strutture per persone con malattie psichiche (2.203 ore)
- 6 nel Distretto sociale con 997 ore (di cui 5 nell'assistenza domiciliare / il Centro di assistenza diurna, 1 nell'amministrazione)
- 24 nella Residenza per anziani Wipptal (3.040 ore)

I tirocinanti erano studenti della Scuola professionale provinciale per professioni sociali "Hannah Arendt", del Liceo Scientifico e dell'Istituto Tecnico Commerciale di lingua tedesca di Vipiteno, delle Scuole professionali provinciali "Tschuggmall" ed "Emma Hellenstainer", del "Zentrum für Gesundheitsberufe Tirol" (Centro per Professioni Sanitarie del Tirolo) e dell'Università di Innsbruck.

2.2 Volontari del Servizio sociale

Nel 2020 **14 volontari** (7 donne e 7 uomini) hanno fornito gratuitamente al **Servizio sociale** (esclusa la Residenza per anziani Wipptal) **235 ore**. I servizi si sono ripartiti tra la prestazione dei "Pasti a domicilio" e i servizi di trasporto e di accompagnamento a sostegno dell'Assistenza socio-pedagogica di base per minori e adulti. Altre attività hanno riguardato la gestione del Caffè delle lingue a Vipiteno e il sostegno per l'acquisizione linguistica.

A partire da febbraio 2020, la CROCE ROSSA ITALIANA è stata incaricata della consegna dei pasti a domicilio.

A causa della pandemia, non è più stato possibile offrire il servizio "Pasti a domicilio senza consegna", perciò non si è più resa necessaria la presenza di volontari.

In confronto agli anni "normali", nel 2020 nel Servizio sociale è stata prestata solo una frazione delle ore volontarie consuete: rispetto al 2019, esse sono state solo circa il 10%.

Anche nella Residenza per anziani Wipptal si osserva una situazione simile. Rispetto all'anno precedente, è stato prestato solo circa il 20% delle ore.

A partire da marzo, le associazioni volontarie attive non hanno più potuto accedere alla Residenza per anziani. Alla fine sono stati circa **34 i volontari** che ci hanno supportato nell'assistenza diurna nei periodi in cui era loro consentito l'accesso, fornendo circa **362 ore**.

3. Il team direttivo

Crescere accettando le sfide

3.1 Direzione

La direttrice Christine Engl

Un anno con molte domande

L'anno di lavoro 2020 è trascorso nel segno della pandemia di coronavirus. La Direzione, i dipendenti e gli assistiti, ma anche i loro parenti, hanno dovuto riorientarsi e si sono trovati di fronte a molte domande; l'incertezza e la paura erano palpabili.

Per la Direzione, la grande sfida è consistita nel confrontarsi con questioni sconosciute, nel prendere decisioni rapide, nel valutare situazioni imprevedibili e nel gestire il Servizio sociale, con tutte le sue strutture e i suoi servizi, in modo che continuasse a funzionare nel rispetto di tutte le disposizioni di sicurezza. "Fronteggiare attivamente la crisi": questo pensiero ha dato forza al team direttivo e ha rappresentato una solida base per un'organizzazione strutturale ben funzionante, con collaboratori professionalmente e socialmente competenti che si sostenessero vicendevolmente nella crisi e che si identificassero ancora di più con il loro lavoro e il loro datore di lavoro. Ciò ci ha consentito di crescere nonostante tutte le circostanze avverse, accettando tutte le sfide del 2020, l'anno del coronavirus.

A questo punto un grande "GRAZIE" va a tutti i collaboratori e le collaboratrici che in questo periodo hanno prestato il proprio lavoro con affidabilità e motivazione.

Nuova responsabile del Distretto

Nel maggio 2020 è entrata in servizio nella Comunità comprensoriale Wipptal, portando con sé molta esperienza professionale, conoscenze specialistiche e competenze direttive, la nuova responsabile del Distretto sociale, la signora Ingrid Hofer. Già in questo primo anno di lavoro ci ha dimostrato di rappresentare un arricchimento professionale e personale per il nostro team.

Trasloco della Residenza per anziani Wipptal

Mentre il 2019 è stato caratterizzato dalla raccolta di nuove idee e dalle prime fasi di pianificazione della nuova sede della Residenza per anziani Wipptal, nel 2020 le nostre discussioni si sono concentrate sull'acquisizione di una struttura transitoria adatta e sul trasloco. Con l'ex hotel "Pulvererhof" di Mareta abbiamo trovato un edificio che soddisfa i requisiti di una struttura transitoria, tanto dal punto di vista della posizione, quanto da quello della struttura architettonica e del gradevole arredamento interno. I proprietari hanno adattato l'edificio conformemente alle nostre direttive e, dopo un intenso periodo di preparazione, con l'aiuto dei Comuni e anche di alcune imprese private, siamo riusciti a traslocare in un solo giorno. Il 28 settembre 2020 la maggior parte dei residenti della Residenza per anziani Wipptal di Vipiteno si è trasferita nella struttura transitoria di Mareta.

Struttura transitoria anche per il Centro di assistenza diurna per anziani Wipptal

È stato necessario trovare una nuova sistemazione anche per il Centro di assistenza diurna: da novembre questa struttura semiresidenziale è ospitata presso i locali del Centro sociale Wipptal "Fugger", in via Stazione 10, dove a causa dei locali più piccoli, possono essere assistite contemporaneamente 8 persone al massimo.

Nuova Presidente della Comunità Comprensoriale

Da dicembre, al vertice della Comunità comprensoriale si trova la signora Monika Reinthaler. Già i primi colloqui su questioni e argomenti sociali hanno dimostrato che la nostra Presidente è una persona interessata e impegnata che porta con sé molte idee e molta energia.

3.2 Segreterie e amministrazione del Servizio sociale

Responsabile Veronica Origo

Ulteriori compiti amministrativi dovuti alla pandemia

L'amministrazione funge da anello di congiunzione tra le ripartizioni, i servizi e le strutture sociali, i cittadini, i Comuni e gli altri enti. Un anno di lavoro con la pandemia di coronavirus ha comportato per l'amministrazione, oltre ai suoi compiti amministrativi abituali, un gran numero di nuovi incarichi aggiuntivi da affrontare.

L'applicazione delle misure volte a limitare i rischi e i pericoli di infezione da coronavirus e a garantire agli utenti e ai dipendenti delle nostre strutture e dei nostri servizi un soggiorno ovvero un lavoro sicuri ha rappresentato una grande sfida con notevoli conseguenze per l'organizzazione e l'impegno amministrativo. Il coordinamento delle continue fasi di test per gli utenti delle strutture, nonché per il personale, ha costituito un nuovo compito supplementare.

Si sono dovuti fare quotidianamente i conti con nuovi regolamenti e disposizioni, adeguando al variare delle circostanze processi, orari di lavoro, presenze, caratteristiche dei locali, ecc. Sono state necessarie decisioni rapide ed una grande flessibilità, per poter elaborare tempestivamente le novità.

Per ridurre il pericolo di contagio da coronavirus, l'accesso a segreterie e uffici è stato limitato: a causa delle norme di sicurezza, l'intero personale amministrativo poteva essere presente in ufficio solo a turni alterni, la comunicazione tra le parti avveniva solo in base ad appuntamento individuale e in casi particolari, l'offerta di servizi online è stata ampliata per ridurre le visite agli uffici da parte dei cittadini.

Dove le esigenze di servizio lo permettevano, lo smart working è diventato il modello di lavoro regolare e le riunioni sono state organizzate sotto forma di videoconferenze digitali.

A causa della scarsità di personale, in parte le strutture hanno avuto problemi a mandare avanti i servizi per la cittadinanza. È stato necessario ridistribuire il personale, rielaborare i turni di lavoro.

3.3 Amministrazione immobiliare

Responsabile Dietmar Schneider

Settore pulizia della Residenza per anziani

Per il settore pulizia della Residenza per anziani Wipptal, il volume di lavoro è aumentato considerevolmente. Il numero di collaboratori è stato potenziato, anche perché, con la stazione covid di Vipiteno, in autunno si è aggiunta una nuova struttura da pulire. Il problema è stato aggravato dalla necessità di utilizzare un abbigliamento protettivo completo:

- a partire da marzo 2020, gli adeguamenti alle sfide nell'ambito covid-19 in merito alla frequenza della pulizia e all'utilizzo dei detergenti hanno comportato l'estensione del servizio di pulizia a 7 giorni a settimana per 2 volte al giorno;
- pulizia delle 3 strutture per anziani: struttura residenziale 4 a Vipiteno, "Pulvererhof" a Mareta e stazione covid a Vipiteno in autunno;
- in autunno, i lavori di pulizia in tutte le strutture sono stati eseguiti con protezione completa.

Settore immobili della Residenza per anziani

Si sono svolte le seguenti attività nell'ambito della nuova costruzione della Residenza per anziani:

- l'ispezione di diverse strutture e lo sviluppo di una pianificazione degli spazi;
- il completamento di uno studio di fattibilità per la consegna di una struttura modulare da utilizzare come residenza per anziani;
- l'adeguamento della struttura transitoria dell'hotel "Pulvererhof": i necessari lavori di adeguamento all'interno e all'esterno dell'edificio per il rispetto delle disposizioni di legge e delle direttive relative alla sicurezza e salute sul lavoro si sono svolte in collaborazione con i proprietari. Nell'edificio sono state predisposte le condizioni necessarie che permettono ai residenti di sentirsi a proprio agio, garantendo al personale buone condizioni di lavoro;
- il trasferimento dei 48 ospiti della struttura è avvenuto in un solo giorno.

Settore immobili di altre strutture sociali

Oltreché per gli immobili della Residenza per anziani, sono imminenti progetti importanti anche per altre strutture del Servizio sociale:

- pianificazione e apertura del nuovo Centro diurno per anziani nell'area dell'ex struttura riabilitativa
- sostituzione dell'ascensore "Fugger"
- ricerca di un nuovo padiglione da affittare per la struttura di riabilitazione lavorativa "Reha Trens"
- creazione del centro provvisorio di assistenza diurna per anziani presso il Centro sociale "Fugger"
- lavori di adeguamento e ricollocazione degli spazi lavorativi nell'ambito del covid (riduzione del personale per ufficio, pareti di separazione, ecc.)

3.4 Strutture sociali Wipptal “Trens”

Responsabile Gerold Amort

Anno del coronavirus 2020

Il 2020 è stato decisivo anche per le strutture sociali Wipptal “Trens”. Il sostegno agli assistiti e le attività delle nostre strutture hanno dovuto continuamente riadattarsi alle disposizioni COVID più recenti (regole di igiene, disinfezione e distanziamento), e in tutto questo è stato importante non perdere d’occhio l’aspetto pedagogico. Si è trattato soprattutto di sensibilizzare gli assistiti e i loro parenti alla difficile situazione e alle misure necessarie, mostrando loro per quanto possibile nuove prospettive o alternative di accompagnamento e sostegno. Ciò ha richiesto molta flessibilità da parte del personale, ma anche degli assistiti.

La situazione nelle strutture sociali

Da marzo 2020, nel servizio di riabilitazione lavorativa “Reha Trens” è stato necessario adeguare il numero degli utenti presenti ogni giorno in base alle disposizioni vigenti e la presenza settimanale è stata ridotta a meno giorni.

Nel corso dell’anno passato, nonostante le grandi sfide poste dalla pandemia di coronavirus, siamo riusciti a offrire e ad organizzare un apprendistato per sei persone, attraverso il trasferimento in un’azienda esterna.

Nel corso del 2020, il livello di attività del servizio di riabilitazione lavorativa Trens è leggermente diminuito. Del resto non sarebbe stato possibile gestire ordinativi in quantità “normale”.

Da marzo 2020 è stato necessario chiudere per i nostri utenti il Centro diurno socio-pedagogico “ConTakt”, come pure il punto d’incontro “ConTakt”. Il locale si è dimostrato inadatto a soddisfare le disposizioni di igiene e distanziamento stabilite.

In parte gli utenti del punto d’incontro si sono potuti incontrare all’aperto, per non interrompere del tutto i contatti. Questa possibilità è stata accolta con soddisfazione. Gli utenti del Centro diurno hanno potuto utilizzare il “Reha Trens” nei limiti consentiti.

Durante il periodo di chiusura, ma anche in quelli di apertura ridotta, tutti gli utenti sono stati regolarmente contattati dagli operatori dell’assistenza. In caso di necessità sono stati contattati i partner della rete (assistenti sociali, centri di salute mentale, centri psichiatrici, medici di famiglia...) e sono stati offerti dei servizi di accompagnamento.

Nelle strutture residenziali, soprattutto durante il lockdown, sono stati offerti un supporto e un’assistenza maggiori.

Grandiosi collaboratori

In alcuni periodi è stato necessario impiegare il personale delle strutture sociali Wipptal "Trens" in altre strutture del Servizio sociale. Grazie all'impegno flessibile e trasversale dei dipendenti, siamo riusciti ad ammortizzare le assenze per malattia e a compensare le carenze di personale. Per questo vorrei ringraziare di cuore tutti i collaboratori e le collaboratrici.

3.5 Centro sociale Wipptal "Fugger"

Responsabile Edeltraud Braunhofer

Un anno che non dimenticheremo

Il 2020 è stato un anno molto particolare, che molti di noi ricorderanno a lungo. L'anno di attività era iniziato con molto slancio, motivazione e alcune idee per nuovi progetti, ma la realtà ci ha travolto più in fretta di quanto volessimo.

La situazione nel Centro sociale

Quando all'inizio di marzo, a causa della pandemia di COVID-19, è stato possibile offrire le prestazioni del Servizio solo in forma ridotta, ci siamo ritrovati anche noi ad affrontare una situazione senza precedenti. I servizi delle strutture semiresidenziali sono stati ridotti quasi da un giorno all'altro e le persone con disabilità hanno dovuto essere assistite e sostenute in casa dai loro parenti e familiari. Anche nelle strutture residenziali sono intervenuti cambiamenti che hanno influito profondamente sulla vita quotidiana. Anche qui le necessarie regole di igiene, disinfezione e distanziamento hanno posto utenti e personale di fronte ad alcune sfide. La struttura era chiusa alle persone esterne, non potevano più esserci visite e incontri con parenti e amici; le attività all'esterno della struttura erano ridotte al minimo. In questo periodo abbiamo cercato con particolare attenzione di venire incontro alle esigenze delle persone assistite e di creare per loro un'atmosfera piacevole nonostante le restrizioni, tenendo conto anche dell'esistenza di alcuni casi sospetti e della necessità di prendere le opportune misure di quarantena per singole persone. In questo periodo, nelle strutture, tanto il personale quanto le persone con disabilità sono stati più volte sottoposti ai test di rilevamento del virus, per escludere casi sospetti e infezioni.

Nel mese di giugno, con l'ampliamento dell'offerta in ambito semiresidenziale, anche per gli assistiti di queste strutture è cambiato qualcosa. Per rispettare le regole di igiene e di distanziamento, è stato necessario ridurre e riorganizzare i gruppi di lavoro. Anche i locali del Centro sociale sono stati trasformati in stanze per gruppi. Le persone con disabilità potevano frequentare la struttura solo per alcuni giorni alla settimana. Ora quelli che vivevano insieme, lavoravano anche insieme. Questo ha costituito una grande sfida non solo per l'organizzazione, ma anche per le persone con disabilità, poiché la situazione, oltre a modificare strutturalmente la loro quotidianità, influenzava anche i loro contatti sociali. Poiché, proprio per queste persone, non è sempre facile capire che cosa succeda e perché, il primo obiettivo dell'assistenza e del supporto era che si sentissero a proprio agio nella loro vita quotidiana.

Quando, alla fine di ottobre, a causa delle circostanze, le strutture semiresidenziali sono tornate a ridurre progressivamente i loro servizi, si è stati in grado di affrontare meglio la sfida, ma gli assistiti e i loro familiari si sono nuovamente trovati di fronte ad una situazione difficile. Così, questo periodo è stato percepito come più intenso e stressante.

Domande di ammissioni, urgenti e a breve termine, dimissioni

A causa della pandemia, nel 2020 non si sono avute nuove ammissioni o ammissioni a breve termine perché, conformemente alle norme di igiene, tutte le stanze disponibili sono state utilizzate come camere singole o come stanze di isolamento.

In primavera e in autunno, quando i servizi si sono ridotti, è avvenuto uno scambio costante con le famiglie e i parenti, per riconoscere ed affrontare eventuali emergenze.

Durante l'anno due persone della struttura, in considerazione della loro età, si sono trasferite nella Residenza per anziani Wipptal.

“L'unione fa la forza”

Un grosso ringraziamento va al personale che con dedizione, flessibilità e con grande cuore si è incaricato del sostegno e dell'assistenza alle persone, rendendosi disponibile anche a svolgere lavori al di fuori delle proprie competenze, come ad esempio l'aiuto in cucina o nelle pulizie. Inoltre gli operatori assistenziali hanno dato una mano anche nella Residenza per anziani Wipptal, dove a volte la situazione del personale è stata molto difficile.

Formazione

Si sono svolti corsi di formazione sul tema “Come indossare gli indumenti protettivi” e sulle disposizioni igieniche relative al COVID-19.

3.6 Residenza per anziani Wipptal

Responsabile servizio di cura Daniel Fiorani

La situazione nella Residenza per anziani

Il 2020 è stato all'insegna della pandemia.

Fin dal 5 marzo 2020, in considerazione delle infezioni da COVID-19 in costante aumento, la Residenza per anziani Wipptal è stata chiusa alle persone esterne.

I casi sospetti tra gli ospiti della struttura venivano immediatamente segnalati, venivano effettuati i corrispondenti test, i residenti venivano isolati; fino all'esito del relativo test, i dipendenti dovevano entrare nelle stanze degli ospiti in isolamento con indumenti di protezione completa. In collaborazione con gli infermieri e le infermiere del Distretto sanitario, il personale addetto all'assistenza, alla pulizia e i custodi sono stati istruiti sul corretto modo di indossare e di togliere l'equipaggiamento di protezione.

A partire dal mese di giugno sono state consentite le prime visite controllate da parte dei parenti, che potevano così andare a trovare gli anziani su appuntamento, in una stanza appositamente attrezzata o nel giardino della Residenza per anziani.

In estate abbiamo assistito ad un lieve alleggerimento, fino all'inizio della seconda ondata in autunno. Anche tra il personale si sono continuamente susseguite le assenze, tanto per malattia quanto per le misure di quarantena. Ciò ha richiesto molta flessibilità da parte del personale, un team direttivo sempre disponibile ed un'ottima collaborazione. Questa difficile situazione ha dimostrato quanto i dipendenti, nei momenti d'emergenza, siano legati dallo spirito di squadra e quanto siano pronti, come comunità solidale, ad agire l'uno per l'altro e per il datore di lavoro.

Trasloco nella struttura transitoria di Mareta

Dal 29 settembre, la maggior parte degli ospiti della vecchia ala dell'edificio di Vipiteno si è trasferita nell'hotel "Pulvererhof" di Mareta. 18 anziani che necessitano di un'assistenza maggiore hanno potuto restare nella nuova ala della struttura di Vipiteno. I lavori di ristrutturazione a Mareta erano iniziati già in estate. Lo scopo era quello di garantire agli anziani, fino all'ultimazione della nuova "Residenza per anziani", un'atmosfera amichevole e piacevole nella struttura transitoria.

La seconda ondata

In ottobre siamo stati investiti dalla seconda ondata, il numero di ospiti infettati dal SARS-COVID-19 è aumentato. La vecchia ala della Residenza per anziani Wipptal è stata ristrutturata, rimessa in funzione e trasformata in una "Stazione COVID" interna. Grazie allo straordinario contributo del personale, è stata creata un gruppo interno di infermieri, che si è occupato di questi pazienti ventiquattr'ore su ventiquattro.

3.7 Distretto sociale Wipptal

Responsabile Ingrid Hofer

Nuovi volti nel Distretto sociale

Nel 2020, nel Distretto sociale ci sono state alcune variazioni del personale. La signora Sieglinde Sigmund ha lasciato il suo ruolo nel Distretto sociale Wipptal alla signora Ingrid Hofer. Sono nuove arrivate nel team del Distretto anche la signora Monika Schwazer e la signora Margot Holzer, che supportano con le loro competenze psico-pedagogiche e socio-pedagogiche il team per l'Assistenza socio-pedagogica di base, ambito minori. Nel lavoro di sostegno agli adulti in precarie situazioni di vita, da settembre è attiva nel Distretto la pedagogista sociale Miriam Fassnauer, che principalmente supporta i colleghi e le colleghe nell'assistenza abitativa ambulante e nel settore del lavoro.

I continui cambiamenti richiedono grande flessibilità

La pandemia di COVID-19 e le relative misure di sicurezza hanno influenzato e modificato la vita e la quotidianità nel Centro di assistenza diurna, nel Centro diurno, nell'Assistenza domiciliare, nella Casa per anziani "St. Elisabeth" ed anche negli ambiti di attività dell'Assistenza economica sociale, dell'Assistenza socio-pedagogica di base e dello Sportello unico per l'assistenza e la cura.

Il personale ha dovuto continuamente riadattarsi alle mutevoli condizioni generali, che hanno visto il lockdown in primavera, le riaperture in estate e un peggioramento della situazione con l'avanzare dell'autunno. La comunicazione con le parti nel Distretto sociale è stata ridotta, le consulenze e i colloqui avvenivano su appuntamento, all'ingresso nel Distretto si badava scrupolosamente al rispetto delle direttive di sicurezza. Le riunioni e gli incontri con più persone sono stati ridotti al minimo, in considerazione delle dimensioni dei locali predisposti e sono stati spostati nello spazio virtuale. Nel corso dell'anno, la digitalizzazione nel Distretto sociale ha subito un'accelerazione evidente a tutti.

In quest'anno, sono stati particolarmente sollecitati i collaboratori e le collaboratrici impegnati nel settore, altamente sensibile, del sostegno e dell'assistenza agli anziani, che hanno affrontato con grande dedizione e vigilanza le situazioni di sfida. Nei mesi estivi e autunnali sono stati i dipendenti dell'Assistenza domiciliare a consegnare i "Pasti a domicilio", perché i volontari, a causa delle mutate misure di sicurezza, non potevano più svolgere questo prezioso servizio per la comunità.

Trasloco del Centro di assistenza diurna per anziani

All'inizio di novembre, il Centro di assistenza diurna si è trasferito nei locali del Centro sociale "Fugger". Da allora, nei giorni feriali, fino a 8 anziani vengono professionalmente seguiti nei locali confortevolmente arredati del Centro di assistenza diurna. Alla vigilia del trasloco è stata rielaborata la Carta del servizio per il Centro di assistenza diurna, e sono stati presentati alla Ripartizione provinciale competente le domande e l'accreditamento necessari.

Nuovi locali per il Centro diurno per anziani

Da dicembre, i nuovi locali del Centro diurno, in cui sono offerti servizi di cura del corpo e dei piedi (tra cui i bagni) si trovano al pianterreno della nuova ala della Residenza per anziani Wipptal.

Aumento delle misure di assistenza economica

Nel settore dell'Assistenza economica sociale, oltre a svolgere le prestazioni consuete (reddito minimo di inserimento, contributo al canone di locazione e costi accessori, ecc.), il personale ha dovuto occuparsi anche del pagamento degli aiuti legati al COVID-19. In seguito alla provvisoria chiusura delle attività correlate alla gastronomia, al turismo e al commercio, si sono rivolte al Distretto anche persone che prima non avevano mai dovuto ricorrere alle prestazioni dell'Assistenza economica sociale. Nel 2020, nel bacino d'utenza della Comunità comprensoriale Wipptal sono stati liquidati complessivamente €740.591,80 per prestazioni di sostegno per il COVID-19. I pagamenti dell'Assistenza economica sociale per il "reddito minimo di inserimento" e la prestazione "contributo al canone di locazione e per le spese accessorie" sono aumentate rispetto al 2019. Mentre negli anni precedenti, a partire dal 2016, si era registrata una progressiva diminuzione di queste spese, nell'anno del coronavirus si è assistito a un aumento delle prestazioni. Queste cifre indicano che, da un lato, la

situazione delle persone che si trovavano già prima in condizioni economiche difficili è peggiorata e che, dall'altro lato, si sono aggiunti nuovi gruppi di persone che necessitano di un sostegno finanziario.

Un grazie ai collaboratori e alle collaboratrici

I collaboratori e le collaboratrici del Distretto sociale hanno affrontato con grande impegno e dedizione le sfide dell'anno trascorso, conseguendo grandi risultati. Grazie di cuore a tutti loro!

4. Dati e informazioni dalle strutture e dai servizi sociali

Nel segno della pandemia

4.1 Persone con malattie psichiche e dipendenze patologiche

Gli adulti con una malattia psichica o una dipendenza patologica rientrano nel gruppo di riferimento delle Strutture sociali Wipptal "Trens". Con le offerte sociali residenziali e semiresidenziali si garantisce alle persone interessate l'opportunità di lavorare e di vivere in un ambiente protetto.

In stretta collaborazione con i parenti e i partner di rete, il personale specializzato delle strutture sociali assiste, accompagna e sostiene gli utenti attraverso adeguate misure socio-pedagogiche e socioriabilitative. L'intento è quello di portare nella loro vita struttura e stabilità, permettendo loro di acquisire e consolidare le competenze personali, sociali e professionali di cui hanno bisogno per condurre una vita il più possibile indipendente e autodeterminata. Si lavora con le persone perché possano realizzare i propri obiettivi di vita personali.

4.1.1 Lavoro e occupazione

Servizio di riabilitazione lavorativa e centro diurno socio-pedagogico

Alle persone con malattie psichiche e dipendenze psicologiche viene offerta la possibilità di un lavoro e di un'occupazione significativa attraverso il **Servizio di riabilitazione lavorativa (SRL) "Reha Trens"**. Gli assistiti trovano un riconoscimento nel loro lavoro e prendono parte alla vita della società. Ricevono un compenso per il loro lavoro e hanno una vita quotidiana strutturata.

Panoramica dell'anno 2020 – SRL "Reha Trens"

Assistiti:	40 (includere le ammissioni a breve termine)
Posti secondo LIVES*:	19
(*Livelli essenziali delle prestazioni sociali)	
Lista d'attesa:	si
Dipendenti:	5 a tempo pieno (incluso il responsabile), 1 a tempo parziale (situazione al 31/12/2020)
Giorni di apertura:	240 per gli utenti delle strutture residenziali interne 152 per gli utenti esterni
Apprendistato:	6 assistiti

Compenso per gli assistiti: **€ 44.941,00**

Proventi dalle vendite: **€ 116.271,87**

Prodotto/prestazione preferita: **Accendini e legna da ardere, lavori di falciatura**



... lavorare rispettando le norme di sicurezza contro il Covid

Il Centro diurno socio-pedagogico “ConTakt” rivolge la sua offerta sociale alle persone con malattie psichiche che, in situazioni di crisi, hanno bisogno di un ambiente protetto per riprendersi e portare avanti il proprio progetto di vita. In questo caso, la priorità non è data alla prestazione, bensì all’occupazione significativa in una comunità, alla riabilitazione sociale e alla stabilizzazione della quotidianità tramite un’attività regolare, che qui consiste nel cucinare insieme.

Panoramica dell’anno 2020 – Centro diurno socio-pedagogico “ConTakt”

Assistiti:	5
Posti secondo LIVES:	7
Lista d’attesa:	no
Dipendenti:	1 collaboratrice a tempo parziale (situazione al 31/12/2020)
Giorni di apertura:	17



... **tempi più spensierati** (Carnevale 2020)

Più utenti - meno giorni di lavoro

Nel corso del 2020, **42 persone** hanno svolto un lavoro o un’attività significativa nelle strutture sociali. Rispetto all’anno precedente, sono state 6 persone in più.

3 utenti sono stati attivi tanto nel SRL quanto nel Centro diurno socio-pedagogico.

Nel 2020 è però cambiato il numero di giorni di apertura, soprattutto nel Centro diurno “ConTakt”: nell’anno della pandemia 2020, i giorni di apertura sono stati solo 17, a fronte dei 91 giorni di apertura del 2019 e degli anni precedenti. A partire da marzo 2020, la struttura è rimasta chiusa per il resto dell’anno.

Nel SRL si è cercato di offrire agli assistiti il maggior numero possibile di giorni di lavoro, eliminando i giorni di chiusura estiva. Infine, per il gruppo degli utenti esterni, il numero dei giorni di apertura si è ridotto dai 230 dell’anno precedente ai 170 del 2020. Non solo: poiché potevano essere

contemporaneamente presenti solo piccoli gruppi, non è stato possibile per le singole persone mantenere i loro orari abituali. Per ogni singola persona, dunque, i giorni di presenza si sono ridotti ulteriormente.

Date e informazioni sugli utenti nel corso del 2020

Settore di lavoro	Utenti con malattie psichiche		Utenti con dipendenze patologiche		totale
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
SRL "Reha Trens"	3	30 (di cui 1 ammissione a breve termine poi diventata fissa)	1	3	37
Ammissioni a breve termine SRL	3	0	0	0	3
Centro diurno "ConTakt" (CD) ¹	3	2	/	/	5
totale	9 (di cui 2 SRL e CD)	32 (di cui 1 SRL e CD)	1	3	45 (di cui 3 SRL e CD)

4.1.2 Strutture residenziali

Abitazione ed addestramento

Sono a disposizione delle persone con malattie psichiche **le strutture residenziali** costituite dalla Comunità alloggio "Haus Christophorus" (CA) e dagli Appartamenti per l'addestramento abitativo (AA). Questi ultimi sono a disposizione delle persone con malattie psichiche, con dipendenze patologiche oppure con disabilità, come **strutture residenziali polivalenti**.

Panoramica dell'anno 2020 – Comunità alloggio "Haus Christophorus"

Assistiti:	8 (incluse le ammissioni a breve termine)
Posti secondo LIVES:	6
Lista d'attesa:	si
Dipendenti:	3 a tempo parziale (situazione al 31/12/2020)
Apertura:	tutto l'anno

¹ L'ammissione di persone con dipendenze patologiche non è stata possibile

Panoramica dell'anno 2020 – Appartamenti per l'addestramento abitativo

Assistiti:	5 utenti con malattie psichiche
Posti secondo LIVES:	3
Lista d'attesa:	no
Dipendenti:	1 a tempo parziale (situazione al 31/12/2020)
Apertura:	tutto l'anno

Date e informazioni sugli utenti nel corso del 2020

Strutture residenziali	Utenti con malattie psichiche		Utenti con dipendenze patologiche		totale 
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
Comunità alloggio ²	3	5 (di cui 1 ammissione a breve termine poi diventata fissa)	/	/	8
Ammissioni a breve termine nella comunità alloggio	0	0	/	/	0
Appartamenti per l'addestramento abitativo	2	3	0	0	5
totale	5	8	0	0	13

Strutture residenziali molto richieste

Nel corso del 2020, **13 persone con malattie psichiche hanno utilizzato le strutture residenziali sociali**. Un uomo che era stato accolto nella Comunità alloggio come “**ammissione a breve termine**” si è poi trasformato in un ospite fisso. I posti nella Comunità alloggio sono molto richiesti. L'iniziativa per l'ammissione parte spesso dal Servizio sanitario. I singoli casi vengono poi accertati dagli assistenti sociali del Distretto sociale Wipptal e le domande vengono presentate alle strutture sociali.

È stato possibile mantenere aperto la Comunità alloggio anche durante l'emergenza coronavirus; l'assistenza e l'accompagnamento sono stati garantiti con l'abituale cura, nonostante le misure di sicurezza e di igiene, o per meglio dire con esse.

Annotazioni

La gran parte degli assistiti nelle strutture sociali è costituita da **uomini** ed è stata accolta nelle strutture a causa di una **malattia psichica**. Al 31/12/2020, **l'età media** degli utenti di sesso maschile era di **46,56 anni**, superiore a quella delle assistite di sesso femminile, pari a **39,25 anni**.

L'utente più giovane delle strutture sociali aveva 23 anni, il più anziano 65.

² L'ammissione di persone con dipendenze patologiche non è stata possibile

Per quanto riguarda **la provenienza**, bisogna ricordare che non sono soltanto gli abitanti della Wipptal a beneficiare delle strutture sociali Wipptal "Trens". Per vari motivi, anche persone provenienti **da altri comprensori** utilizzano le nostre offerte sociali. Nel 2020 sono venute **da fuori 3 persone**.

Viceversa, ci sono cittadini residenti nella Wipptal che sono stati collocati **in strutture sociali di altri comprensori**. Nel 2020, ciò ha riguardato **1 persona con problemi psichici**.

Il **periodo di permanenza** degli assistiti nelle strutture sociali è vario.

Il tempo di permanenza medio degli utenti che risultavano ammessi al 31/12/2020 era di **5,1 anni nel SRL**, di **5,8 anni nel centro diurno**, di **2,5 anni negli Appartamenti per l'addestramento abitativo** e di **2,7 anni nella Comunità alloggio**. Il **periodo di permanenza più lungo era di 18 anni e 1 mese nel SRL**.

A differenza degli anni precedenti, il 2019 aveva registrato un **aumento degli utenti con problemi di dipendenza patologica**. Nel 2020 la situazione è rimasta invariata. Sono state assistite **5 persone con una dipendenza patologica**. Le persone con dipendenze patologiche rientrano nel gruppo di riferimento del Servizio di riabilitazione lavorativa e degli Appartamenti per l'addestramento abitativo.

Assistere e sostenere in casa

Il sostegno abitativo in casa è importante per le persone con malattie psichiche ed anche per altri gruppi con condizioni di vita problematiche. Questo si traduce in un'offerta socio-pedagogica ambulatoriale, per cui il personale specializzato delle strutture sociali, dal punto di vista socio-pedagogico, può accompagnare e sostenere le persone a domicilio, in modo mirato. Rientrano tra i soggetti interessati anche persone che arrivano da una struttura residenziale e vogliono vivere autonomamente in un appartamento.

Nel periodo considerato, a causa della pandemia di coronavirus, l'accompagnamento abitativo è stato possibile solo in modo molto ridotto. Sono state assistite a domicilio, **attraverso il servizio di accompagnamento socio-pedagogico abitativo, 3 persone con malattie psichiche**.

Restare in contatto con il punto d'incontro "ConTakt"

Un'altra offerta sociale è rappresentata dal **punto d'incontro "ConTakt"**. Si tratta di un'offerta a bassa soglia, accessibile senza formalità di ammissione e offre alle persone con malattie psichiche la possibilità di restare in contatto con chi si trova in situazioni sanitarie e sociali simili. Qui si curano le relazioni sociali e d'amicizia.

Nel periodo considerato, il punto d'incontro è stato regolarmente aperto solo nei mesi di gennaio e febbraio. In seguito, ove possibile, gli incontri hanno avuto luogo all'aperto, mentre gli operatori competenti hanno mantenuto telefonicamente i contatti con le persone assistite.

4.2 Persone con disabilità

Nel Centro sociale Wipptal "Fugger" vivono e lavorano **persone con persistenti limitazioni fisiche, cognitive o sensoriali**. Qui, in ambiente protetto, esse vengono assistite, sostenute e accompagnate dagli operatori del Servizio sociale, in stretta collaborazione con le famiglie, i parenti e i partner di rete. Lavoriamo costantemente per far sì che le barriere che impediscono la partecipazione alla vita sociale siano sempre meno "limitanti".

La maggior parte dei residenti della struttura "Fugger" lavora anche nelle strutture diurne, nei laboratori oppure nel Centro diurno socio-pedagogico.

4.2.1 Lavoro e occupazione

Varie possibili attività in un ambiente protetto

In base alle loro preferenze individuali, alle loro abilità e capacità, gli utenti delle strutture diurne trovano, interessanti e varie, opportunità di lavorare e di svolgere un'attività significativa nei diversi gruppi di lavoro dei **laboratori protetti** e nei tre gruppi del **Centro diurno socio-pedagogico**.

Panoramica dell'anno 2020 – Strutture diurne del Centro sociale Wipptal "Fugger"

Assistiti:	39
Posti secondo LIVES:	41
Lista d'attesa:	si
Dipendenti:	7 a tempo pieno (incluso la responsabile), 11 a tempo parziale (situazione al 31/12/2020)
Giorni di apertura:	240 per gli utenti delle strutture residenziali 152 per gli utenti esterni
Apprendistato:	1 utente
Premi per gli assistiti:	€ 8.426,45
Proventi dalla vendita dei prodotti:	€ 5.726,87
Prodotto preferito:	Accendini

Date e informazioni sugli utenti nel corso del 2020

Strutture diurne	Utenti con disabilità		totale
	Donne	Uomini	
Laboratori	11	7	18
Centro diurno socio-pedagogico	8	13	21
totale	19	20	39

Più donne nei laboratori, più uomini nei centri diurni

Nel corso del 2019, sono state complessivamente **39 le persone** attive nelle strutture diurne del Centro sociale: 21 hanno trovato un'occupazione significativa nei tre gruppi del Centro diurno socio-pedagogico, 18 utenti hanno svolto un'attività nei gruppi di lavoro dedicati all'artigianato, alla lavorazione tessile, ai lavori domestici, al giardinaggio e ai lavori di lavanderia. Nei diversi gruppi di lavoro dei laboratori le donne erano due volte gli uomini, invece nei centri diurni gli uomini erano più delle donne. La situazione è quindi rimasta sostanzialmente invariata. Una differente distribuzione per genere è stata evidente tra i laboratori, dove hanno lavorato più donne che uomini, e il Centro diurno socio-psicopedagogico, con più uomini che donne.

4.2.2 Strutture residenziali

Tre modalità abitative per le persone con disabilità

L'offerta del Servizio sociale Wipptal relativa alle modalità abitative per persone con disabilità comprende una **residenza**, una **comunità alloggio** e gli **appartamenti per l'addestramento abitativo**. Questi ultimi sono a disposizione delle persone con disabilità, con malattie psichiche o anche con dipendenze patologiche come **strutture residenziali polivalenti**.

Dal punto di vista organizzativo, dal 01/01/2019 gli appartamenti per l'addestramento abitativo rientrano tra le strutture sociali Wipptal "Trens".

Panoramica dell'anno 2020 – Strutture residenziali del Centro sociale Wipptal "Fugger"

Assistiti:	17 (incluse le ammissioni a breve termine)
Posti secondo LIVES:	12
Lista d'attesa:	si
Dipendenti:	4 a tempo pieno, 5 a tempo parziale (situazione al 31/12/2020)
Apertura:	tutto l'anno

La necessità di ammissioni a breve termine permane

Nel corso del 2020, **17 persone** hanno utilizzato le strutture residenziali del Centro sociale; **4** di queste sono state ammissioni a breve termine (nel 2019 erano state 6). Come accade ormai da anni, c'è una lista d'attesa per i posti nelle strutture residenziali.

Date e informazioni sugli utenti nel corso del 2020

Strutture residenziali	Utenti con disabilità		totale
	Donne	Uomini	
Residenza	6	4	10
Ammissioni a breve termine nella residenza	0	4	4
Comunità alloggio	2	1	3
totale	8	9	17

Da notare

Dall'esame dei dati di tutti gli utenti delle strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità non appare alcuna differenza significativa nella **distribuzione per genere** tra uomini e donne.

Al 31/12/2020, **l'età media** degli utenti di sesso maschile era di **40 anni**, inferiore a quella delle assistite di sesso femminile, pari a **44 anni**.

L'utente più giovane aveva **20 anni** e l'utente più anziana **63**.

Per quanto riguarda **la provenienza**, anche nel caso delle strutture per persone con disabilità non sono soltanto gli abitanti della Wipptal a beneficiare del Centro sociale. Per vari motivi, anche persone provenienti da altri comprensori ne utilizzano le offerte; nel 2020 sono venute da fuori **3 persone**.

Viceversa, **6 cittadini della Wipptal** con disabilità sono stati collocati in strutture di altri comprensori.

Il tempo di permanenza medio degli utenti che risultavano ammessi al 31/12/2020 era di **17 anni** nelle strutture diurne e di **13 anni** nelle strutture residenziali.

Il periodo di permanenza più lungo è intanto di **33 anni e 4 mesi**. Tre donne lavorano ormai da così tanto tempo nei laboratori protetti.

4.3 Anziani

4.3.1 Il Centro di assistenza diurna per anziani

Insieme e non da soli

Nel 2020, il calendario delle attività ha dovuto essere adeguato a causa delle circostanze sfavorevoli anche nel **Centro di assistenza diurna per anziani**: la chiusura temporanea della struttura e l'accesso limitato a solo 4 persone ha rappresentato un periodo difficile per gli anziani, i loro parenti, l'organizzazione e i dipendenti della struttura. A questo si è aggiunto il trasferimento nella struttura transitoria del Centro sociale, dove ci si è adeguati alla nuova situazione.

Nei tempi di normale attività, gli orari di apertura erano dalle ore 8:00 alle 16:00. Tuttavia, nel corso dell'anno meno anziani hanno potuto avvalersi della struttura, e i giorni di apertura alla fine sono stati solamente 121 e questo nonostante la necessità di assistenza diurna sia costantemente aumentata negli ultimi anni. Ci si è pertanto organizzati nel modo migliore possibile per offrire aiuto e sollievo alle persone interessate e ai loro parenti. È stata complessivamente un'esperienza positiva anche nei nuovi locali, adattati e sistemati in modo flessibile per le diverse attività e occupazioni comuni. Un tavolo per il gioco delle carte, un posto tranquillo per chi ama leggere il giornale, una poltrona per il riposo, un divano per il sonnellino pomeridiano. Anche nella struttura transitoria è disponibile una cucina in cui preparare tè e torte, dove stare piacevolmente insieme. Dal 01/11/2020, i servizi di cura alla persona, bagno e pedicure non sono più disponibili nel Centro di assistenza diurna. Ora per questi servizi sono a disposizione spazi separati nella nuova ala della Residenza per anziani Wipptal in via San Giacomo. Il personale della struttura si è sempre impegnato per offrire a tutti gli ospiti un piacevole svolgimento delle giornate, garantendo al contempo un'assistenza attenta e professionale.

Nel 2020 il Centro di assistenza diurna, che dal punto di vista organizzativo rientra nell'Assistenza domiciliare del Distretto, è stato frequentato complessivamente da **45 anziani**.

I singoli dati delle prestazioni sono riassunti insieme a quelli dell'Assistenza domiciliare e possono essere letti nel capitolo corrispondente (4.4.5).

4.3.2 La Residenza per anziani Wipptal

Attenzione e riguardo

L'assistenza e la cura sono state prestate, come d'abitudine, con diligenza e professionalità. Siamo riusciti relativamente bene a compensare le assenze del personale impiegando operatori delle altre strutture sociali. Anche la collaborazione con i servizi sanitari specializzati è stata garantita, benché anche in questo caso sia stato necessario ricorrere maggiormente ai mezzi di comunicazione digitale e ad imparare a gestire le restrizioni.

Sono invece stati difficili e in parte impossibili l'incontro, la collaborazione e lo scambio con i familiari e i volontari: le visite dei parenti sono state del tutto impossibili da marzo a giugno. In estate, limitate quantitativamente (al massimo 1 a settimana per massimo 30 minuti) e qualitativamente (con una

lastra di separazione in plexiglas e senza contatto fisico), poi con nuove limitazioni in autunno e in inverno.

Anche l'impiego dei volontari è stato possibile solo sporadicamente; questo è mancato molto agli ospiti della Residenza per anziani e al personale.

La pandemia ha sconvolto molto di ciò che era abituale e caro. Soprattutto il divieto di visita dei parenti ha portato nella Residenza per anziani un senso di impotenza e di tristezza.

Ben consapevoli che il benessere degli anziani richiedeva da parte nostra la massima premura e uno sguardo attento, ci siamo sforzati il più possibile nel portare leggerezza nelle situazioni quotidiane e di alleviare le difficoltà con empatia e un pizzico di buon umore.



Anna Hofer di Vipiteno ha dedicato questo disegno con il suo ringraziamento a tutti i collaboratori e le collaboratrici della Residenza per anziani Wipptal (Pasqua 2020).

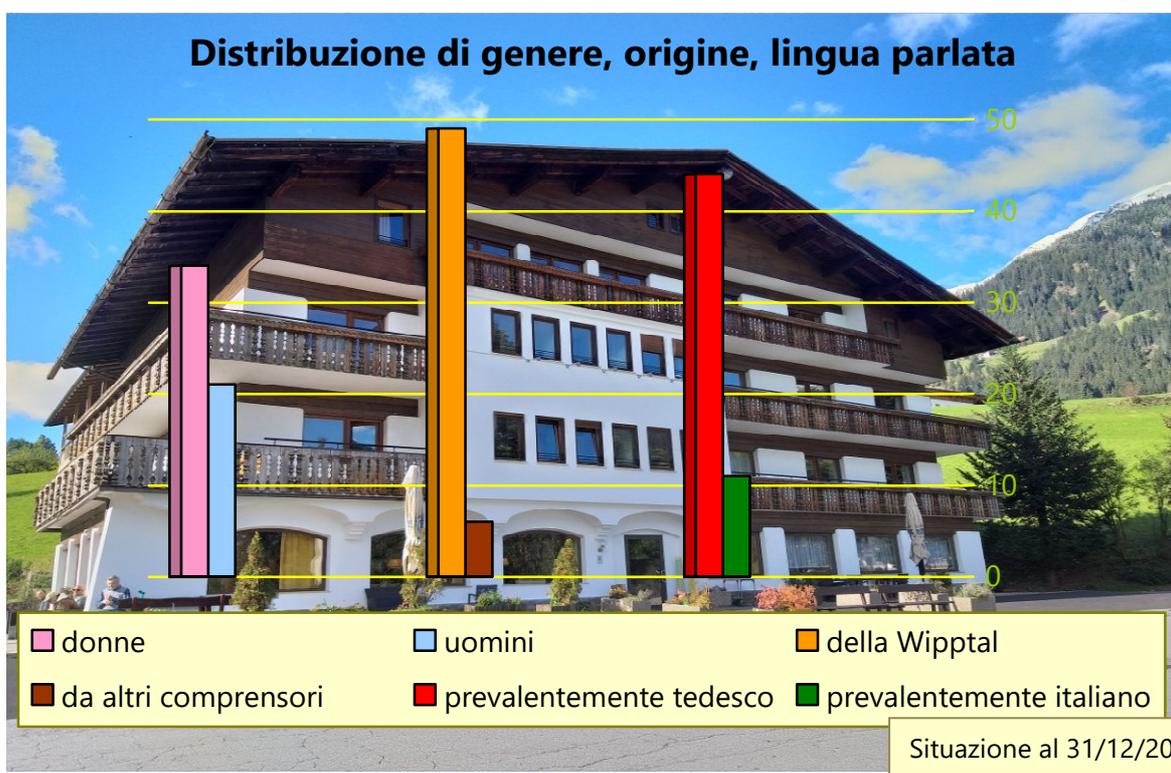
Il trasloco al "Pulvererhof"

Ricordiamo con soddisfazione il trasloco avvenuto in autunno. Dopo un periodo di preparazione di mesi, grazie al grande lavoro di tutti, all'affidabilità dei proprietari dell'albergo, ai Comuni e alle imprese private, siamo riusciti a trasferire in un solo giorno 48 ospiti della Residenza per anziani al "Pulvererhof". L'inizio della ristrutturazione, pianificato per la primavera del 2021, ha dovuto essere anticipato per motivi di sicurezza.

Dati e informazioni sugli ospiti nel 2020

Numero delle ammissioni, delle dimissioni e dei decessi nel corso dell'anno			
	Donne	Uomini	♂♀
Assistiti al 01/01/2020	46	30	76
Ammissioni	12	3	15
Dimissioni	8	3	11
Decessi	16	9	25
Assistiti al 31/12/2020	34	21	55

Il 31 dicembre 2020 l'ospite più anziana aveva **98 anni**, il **più giovane era un uomo di 55 anni**.



Nel corso del 2020 sono state accolte complessivamente **91 persone**. Le dimissioni (11) insieme ai decessi (25) hanno superato il numero delle ammissioni, cosicché alla fine dell'anno il numero degli ospiti della Residenza per anziani Wipptal era inferiore di 21 unità rispetto all'inizio dell'anno.

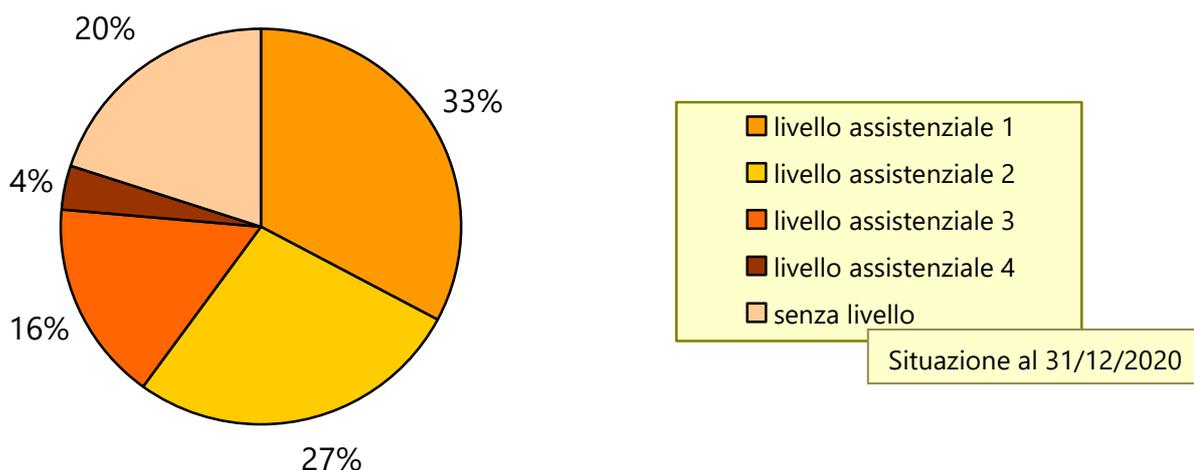
Per l'ammissione alla Residenza per anziani Wipptal esiste una lista d'attesa.

A causa della pandemia, è stato provvisoriamente disposto uno stop alle ammissioni nelle residenze per anziani. Inoltre, a causa della malattia, si sono riscontrate assenze tra il personale, e ciò non ha consentito nuove ammissioni.

Nel corso dell'anno, i letti sono stati **occupati per l'86,63%**; la struttura residenziale per persone con patologie croniche degenerative **è sempre stata occupata al 95,81%**, mentre nei due anni precedenti lo era al 100%. Tuttavia, i confronti non reggono, a causa delle condizioni generali completamente diverse nell'anno considerato.

Gli ospiti sono stati classificati per la maggior parte (60%) come bisognosi di assistenza elevata o molto elevata, per il 16% come casi di gravità moderata nel terzo livello di assistenza e solo per il 4% nel livello più basso, con esigenze di cura relativamente basse. Il 20% degli anziani ospiti della residenza al 31/12/2020 non era inquadrato in un livello di assistenza; ciò significa che queste 11 persone potevano gestire la propria quotidianità in modo ancora relativamente autonomo.

Livelli di non autosufficienza



Ospiti in base alla durata del soggiorno	
Situazione al 31/12/2020	
0-12 mesi	6
1-2 anni	10
2-3 anni	12
3-4 anni	7
4-5 anni	4
5-10 anni	15
10-15 anni	1
oltre 15 anni	0
totale	55

Uno sguardo alla tabella a sinistra mostra che, di tutti gli ospiti che risultavano ammessi alla Residenza per anziani alla fine dell'anno, **1 persona aveva trascorso qui già più di 10 anni**. Nel 2020 è deceduto il nostro ospite con il più lungo periodo di soggiorno (21 anni).

4.3.3 La Casa per anziani "St. Elisabeth"

Vivere autonomamente in età avanzata

La Casa per anziani "St. Elisabeth" è stata aperta nel 2015 e dal 2018 tutti gli **11 appartamenti della struttura sono affittati**. Nella Casa per anziani **vivono più donne che uomini**, l'età dei residenti è compresa **tra 69 e 84 anni**. Al 31/12/2020, **sulla lista d'attesa risultavano 9 persone interessate**.

Gli ospiti sono "accompagnati" da parte del personale del Distretto sociale. Dal lunedì al venerdì, al mattino presto, una collaboratrice si reca nella Casa per anziani per un contatto personale, si informa sullo stato di salute di ogni ospite, annota lo stato d'animo delle persone e, in caso di necessità, offre il necessario sostegno. Questa sicurezza e continuità dell'accompagnamento, insieme all'incentivazione della vita comune nella residenza, contribuiscono a consolidare le relazioni e a creare un'atmosfera piacevole e amichevole. Anche nell'anno di riferimento, il grande giardino e il prato intorno alla casa sono stati curati dai residenti con attenzione e amore. C'è rispetto e comprensione reciproca anche per un po' di riservatezza, perché ognuno riconosce la libertà e l'individualità altrui. Purtroppo, nel 2020 le feste e gli incontri nella sala comune sono stati possibili solo in modo limitato, e la tradizionale festa in onore di Santa Elisabetta, patrona della casa, non ha potuto avere luogo.

4.4 Servizi ambulatoriali per persone in situazioni difficili di diverso tipo

4.4.1 Informazioni sullo Sportello socio-sanitario per il cittadino

Impegnati per le domande e le esigenze dei cittadini

Il compito centrale dello Sportello socio-sanitario per il cittadino è quello di rispondere alle domande dei cittadini e di fornire informazioni sui servizi in ambito sociale e sanitario sul territorio e, dove possibile, anche al di fuori dello stesso.

4.4.2 Informazioni, consulenza e aiuto presso lo Sportello unico per l'assistenza e la cura

Comune impegno per rispondere alle domande e alle esigenze dei cittadini

Allo Sportello unico per l'assistenza e la cura sono state rivolte **353 domande**, tuttavia, nell'anno in esame, anche questo servizio è stato limitato e temporaneamente sospeso. Le domande hanno riguardato principalmente i seguenti temi: assegno di cura, legge 104 (esonero dal lavoro) e invalidità civile, possibilità di supporto ed alleggerimento nell'organizzazione della cura, informazioni sul tema della demenza, amministrazione di sostegno, chiamata d'emergenza a domicilio, gruppi di auto aiuto e altro ancora.

Sono state presentate **218 domande per l'assegno di cura**.

4.4.3 Assistenza Economica sociale (AES)

Un progetto d'insieme

Le collaboratrici dell'Assistenza economica sociale hanno dovuto elaborare **2.564 domande** da cui sono scaturite **3.292 proposte di decisione** (rispetto alle 2.444 proposte di decisione del 2019).

Reintegrazione sociale

Anche nel 2020 ci sono state persone accompagnate nei cosiddetti "programmi su misura per la reintegrazione sociale" dagli operatori dell'Assistenza economica sociale e dell'Assistenza socio-pedagogica di base. Sono stati portati avanti 6 progetti per una durata complessiva di 539 giorni.

Confronto dei pagamenti per il "reddito minimo d'inserimento" e per il "contributo al canone di locazione e spese accessorie"						
	2018		2019		2020	
	Richiedenti**	Totale	Richiedenti**	Totale	Richiedenti**	Totale
"Reddito minimo d'inserimento"	106	€ 300.4768,15	101	€ 240.825,35	113	€ 420.902,94
contributo al canone di locazione e spese accessorie"	589	€ 1.790.534,51	611	€ 1.788.234,58	626	€ 1.739.774,35
Totale	607	€ 2.091.302,66	626	€ 2.029.059,93	642	€ 2.160.677,29

Complessivamente, nel 2020 le liquidazioni **dell'Assistenza economica sociale** sono ammontati a **€3.284.781,82**. Una grossa parte (53% = €1.739.774,35) delle risorse finanziarie è confluita nella prestazione relativa al "Contributo al canone di locazione e per le spese accessorie" ai sensi dell'art. 20 del D.P.G.P. 30/2000. I pagamenti per la prestazione relativa al "Reddito minimo d'inserimento" ai sensi dell'art. 19 sono aumentati di circa il 75%, e ciò è da imputare alla pandemia di COVID-19. Nel 2020 è stato pagato l'importo di **€740.591,80** per prestazioni di sostegno al COVID-19. Di questa somma, € 279.200,00 riguardavano la prestazione "Assegno familiare Covid", € 414.891,80 la prestazione "Contributo straordinario al canone di locazione e per le spese accessorie Covid-19" ed €46.500,00 la prestazione "Aiuto immediato Covid-19".

Confronto delle liquidazioni complessive per l'Assistenza economica sociale					
2018		2019		2020	
Richiedenti**	Tot.	Richiedenti**	Tot.	Richiedenti**	Tot.
712	€2.524.885,55	755	€2.569.331,15	1.635	€3.284.781,82

**Richiedenti e loro nuclei familiari

4.4.4 Assistenza socio-pedagogica di base, ambito minori e ambito adulti in condizioni di vita difficili

Ambito minori

Nel 2020, il personale specializzato ha seguito **200 minorenni e le loro famiglie**, 30 in più rispetto al 2019:

- **43** nuove famiglie sono state prese in carico, per **38 famiglie** è stato possibile terminare l'accompagnamento;
- **11 minorenni** sono stati interessati dalle misure del Tribunale minorile;
- in **126 casi** i genitori erano sposati o conviventi, in **63 casi** separati o divorziati e in **11 casi** si trattava di famiglie monogenitoriali;
- **30** dei minorenni assistiti erano originari di Stati esterni all'Unione Europea, **11 nomadi** (rom), **7 profughi** e richiedenti asilo riconosciuti;
- alla fine dell'anno risultavano in affidamento **4 minorenni**, di cui 3 a tempo pieno e 1 a tempo parziale;
- è proseguito l'accompagnamento per le visite ai figli minorenni.

Ambito adulti

Nell'anno di riferimento, il settore adulti si è occupato di **221 persone**, 5 in più rispetto all'anno precedente (Inclusi i genitori e le persone di riferimento di minorenni, nonché i maggiorenni che vengono ancora seguiti nell'ambito minori):

- sono stati presi in carico **44 adulti**;
- **15 persone** erano originarie di stati esterni all'Unione Europea, **4 nomadi** (Rom), **10 profughi** e richiedenti asilo riconosciuti;
- **14 anziani** con più di **65 anni**, **42 persone con disabilità**, **26 persone con malattie psichiche**.

Integrazione nel mondo del lavoro

Ci sono persone che, a causa di una disabilità fisica o di una malattia psichica, sono limitate nella propria capacità lavorativa. Un collaboratore socio-pedagogico del Distretto sociale Wipptal consiglia e informa le persone interessate in merito alle diverse possibilità di integrazione nel mondo del lavoro. Sulla base delle abilità e delle competenze individuali, vengono sviluppati in collaborazione con la rete dei progetti lavorativi, poi messi in pratica nel quadro della legislazione vigente. Al 31/12/2020, nella Comunità comprensoriale Wipptal sono stati realizzati 12 progetti di occupazione professionale, 17 progetti di integrazione nel mondo del lavoro e 3 tirocini in azienda.

4.4.5 Assistenza domiciliare e “Pasti a domicilio”

Domande elaborate nell’ambito dell’Assistenza domiciliare

- Sono state presentate **396** domande di prestazioni di assistenza domiciliare.
- Sono state presentate **128** domande di calcolo dell’agevolazione finanziaria per le prestazioni di assistenza domiciliare.
- Sono state presentate **252** domande per l’assegno di cura.

Prestazioni erogate

Nel 2020, **395 persone nella Wipptal** (147 uomini e 248 donne) hanno usufruito delle **prestazioni di assistenza domiciliare**:

- **96 persone** hanno beneficiato nei centri diurni delle prestazioni di “bagno”, “pedicure” e “lavanderia” per un totale di 483,17 ore di servizio;
- complessivamente, il Centro di assistenza diurna Wipptal di Vipiteno è stato frequentato, nel corso del 2020, da **37 anziani**;
- **262 persone** hanno ricevuto servizi di assistenza domiciliare nel luogo di residenza. Per questo sono state prestate 9.382,07 ore di servizio.

Le **prestazioni di assistenza domiciliare erogate con maggior frequenza** sono state le seguenti:

- Cura del corpo 7.157,12 ore
- Attivazione/animazione 1.587,68 ore
- Bagno/doccia 279,17 ore
- Trasporto/accompagnamento 139,58 ore

Rispetto al 2019, nel 2020 le ore dei servizi di assistenza domiciliare presso la propria residenza sono diminuite, mentre il numero delle persone assistite è aumentato. Nell’Assistenza domiciliare, il Servizio sociale è riuscito a dare particolare rilievo alla gestione della cura e alle prestazioni qualificate, secondo il principio della sussidiarietà, mentre le altre attività di assistenza necessarie sono state fornite dai parenti e, molto spesso, dalle “badanti”.

Utenti e ore di servizio dell’assistenza a domicilio			
Anno	2018	2019	2020
Numero di assistiti	170	171	262
Numero di ore di servizio	12.731	13.049	9.382,07

Buoni di assistenza

Il numero di ore di assistenza ordinate tramite i buoni è diminuito nel 2020. Il team di valutazione prescrive ore di assistenza per garantire che l’assegno di cura venga investito in assistenza qualificata e che le persone interessate ricevano le cure di cui hanno bisogno.

Buoni di assistenza			
Anno	2018	2019	2020
Valore economico	€65.315,13	€64.906,10	€34.117,47
Ore di assistenza ordinate	3.638,61	3.710,83	2.036,58

“Pasti a domicilio”

Nell’anno di riferimento, la prestazione “**Pasti a domicilio**” è stata fornita complessivamente a **128 persone**. La gran parte di esse (111) ha ricevuto il pasto nel luogo di residenza. Nei mesi di gennaio e febbraio, 17 persone hanno consumato il pasto presso i locali della Residenza per anziani Wipptal.

Confronto dei dati dei “Pasti a domicilio” (PaD) con e senza consegna			
Anno	2018	2019	2020
PaD con consegna	14.864	15.005	15.788
PaD senza consegna	2.473	3.064	898
totale	17.337	18.069	16.686

Un fattore importante per l’accesso a questa prestazione è che le persone non siano più in grado di provvedere a sé stesse e che non abbiano accanto alcuna risorsa adeguata che possa occuparsene. Spesso si tratta di persone sole senza relazioni familiari, oppure di persone i cui parenti vivono troppo lontani o, per vari motivi, non possono occuparsi dei loro familiari.

4.5 Assistenza alla prima infanzia

Un servizio alle famiglie rilevante per il sistema

Nel 2020, i servizi per la prima infanzia sono stati classificati come “rilevanti per il sistema”. L’anno di crisi ha evidenziato chiaramente che non si può più immaginare un sistema sociale ed economico funzionante senza le strutture per l’Assistenza alla prima infanzia; istituti di formazione e di assistenza chiusi, didattica a distanza, attività ridotta con assistenza d’emergenza: per settimane molte famiglie hanno dovuto fare i salti mortali tra il lavoro e la cura dei loro figli a casa.

I **54 posti per bambini piccoli** della Wipptal non sono stati temporaneamente più disponibili. Nel mese di giugno è stata possibile solo l’assistenza ad un numero ridotto di bambini e in parte solo un’assistenza d’urgenza per bambini di genitori appartenenti a determinate categorie professionali. Anche dopo l’apertura, per timore di un contagio, alcune famiglie hanno deciso forme di assistenza alternative. Inoltre sono continuamente intervenute delle limitazioni dovute alle misure di quarantena.

È stato un anno difficile per le famiglie, per i loro bambini, per la Cooperativa sociale e per il suo personale. Nel 2020, nelle microstrutture per l'Assistenza diurna dei bambini a Vipiteno, Racines e Capo di Trens sono stati assistiti, seguiti e incentivati **86 bambini**, per un totale di **33.794 ore**. Si tratta all'incirca della metà delle ore di assistenza dell'anno precedente. Inoltre, nel 2020 sono stati seguiti 16 bambini in meno. Alla fine dell'anno, tutte e tre le strutture hanno funzionato al massimo e i genitori sono stati felici di poter nuovamente beneficiare del servizio.

Il servizio è stato erogato dalla Cooperativa sociale "Casa Bimbo – Tagesmutter", su incarico della Comunità comprensoriale.

Per le famiglie, la tariffa oraria minima è stata di € 0,90, quella massima di € 3,65. Tramite modifiche dei finanziamenti mirati in base alla situazione, la Provincia ha trovato delle possibilità di sgravio per le famiglie e per la Cooperativa sociale.

4.6 Migrazione

4.6.1 Servizio multizonale di assistenza umanitaria per profughi al Brennero

Lo sportello al Brennero continua ad essere un punto di riferimento importante per i profughi, anche se il numero dei rifugiati è in calo. Questo servizio umanitario offre ai profughi una prima fornitura di cibo e vestiti, articoli per l'igiene ed informazioni sui loro diritti e doveri. Il servizio è gestito dalla Croce Rossa Italiana su incarico della Comunità comprensoriale Wipptal. Il numero di profughi aiutati al Brennero continua ad essere costituito in prevalenza da **uomini adulti**, che rappresentano il **74%** (nel 2019 erano il 76%). Seguono le **donne adulte con il 15%** (nel 2019 erano il 12%), i **minori (8%) e infine i minori non accompagnati (3%)**. Il flusso maggiore si è registrato nei mesi di gennaio, febbraio e agosto.

4.6.2 Sportello "MiWip – Migrazione Wipptal"

Lo sportello "MiWip - Migrazione Wipptal" è aperto da ottobre 2018 ed è gestito su incarico della Comunità comprensoriale dall'associazione "La Strada - Der Weg". L'obiettivo del "MiWip" è quello di promuovere il processo di integrazione e la responsabilità personale degli immigrati, nonché di fornire un orientamento per l'integrazione nel nuovo luogo di residenza.

Nel 2020 **79 persone** (20 donne e 59 uomini) provenienti da **10 nazioni** (38% dal Pakistan) si sono rivolte al personale specializzato dello sportello, 31 persone in più rispetto all'anno precedente. Le loro richieste hanno riguardato i seguenti argomenti: Informazioni su corsi di lingua, questioni amministrative e giuridiche, aiuto per la compilazione di moduli e domande, orientamento nella ricerca di lavoro, orientamento nella ricerca di un'abitazione, sostegno e intermediazione presso altri servizi.

È stato possibile intensificare il lavoro di rete sul territorio nonostante le difficoltà dovute alla pandemia, cosicché in collaborazione con l'Infopoint della Caritas parrocchiale, l'associazione "San Vincenzo" e la "Kleiderkammer", l'ufficio di coordinamento per l'integrazione della Provincia, le scuole, la biblioteca civica e i referenti per l'integrazione dei Comuni, si è cercato di trovare opportunità di scambio e di attivare iniziative per la partecipazione e la creazione di contatti.

5. Comunità

La parola della Presidente

Poiché ricopro l'incarico di Presidente della Comunità Comprensoriale Wipptal solo da dicembre 2020, in termini di contenuti non posso spingermi lontano. Io stessa, nel mio lavoro di infermiera presso l'ospedale di Vipiteno, ho percepito questo speciale anno 2020 come molto stressante, soprattutto in determinati momenti. In particolare, l'incertezza e la paura delle persone malate e dei loro parenti, come pure la paura del personale sanitario, sono state spesso difficili da accettare. Parto dalle mie personali esperienze e dalle informazioni dell'anno della pandemia di coronavirus, così come sono descritte in questa relazione sociale, e penso al concetto di "comunità", che si è manifestato nella solidarietà dei collaboratori, tra loro in quanto colleghi e nei confronti del datore di lavoro in quanto dipendenti. Nonostante tutte le difficoltà, sembra essere stato un anno di grande coesione e collegialità nel contesto sociale, con uno sguardo al benessere degli assistiti e dei cittadini.

Sono straordinariamente felice di potermi impegnare come Presidente, nei prossimi cinque anni, per il benessere delle persone della Wipptal, a diversi livelli e con compiti diversi ma, spero, senza mai perdere d'occhio le cose fondamentali.

**Stimati collaboratori e collaboratrici della Comunità comprensoriale!
Ringraziamo tutti voi per la disponibilità e la flessibilità dimostrate nell'anno della crisi
e vi chiediamo di continuare a donarci il vostro prezioso impegno!**



Benno Egger, Monika Reinthaler, Franz Kompatscher
Giunta comprensoriale 2020 – 2025

Monika Reinthaler
Presidente della Comunità comprensoriale

Editrice:

©Comunità comprensoriale Wipptal - 2021

Direttrice del Servizio sociale: Christine Engl

Redazione e coordinamento: Brigitte Mayr

Via Stazione 10

39049 Vipiteno

Tel.: 0472 726 412

Fax: 0472 726 433

E-mail: sozialdienste@wipptal.org

Homepage: www.wipptal.org