

# Report 2022

## NON + SOLI

*con l'Amministratore di Sostegno*



*Dove l'autonomia si ferma, arrivi tu.*

[www.nonpiusoli.org](http://www.nonpiusoli.org)

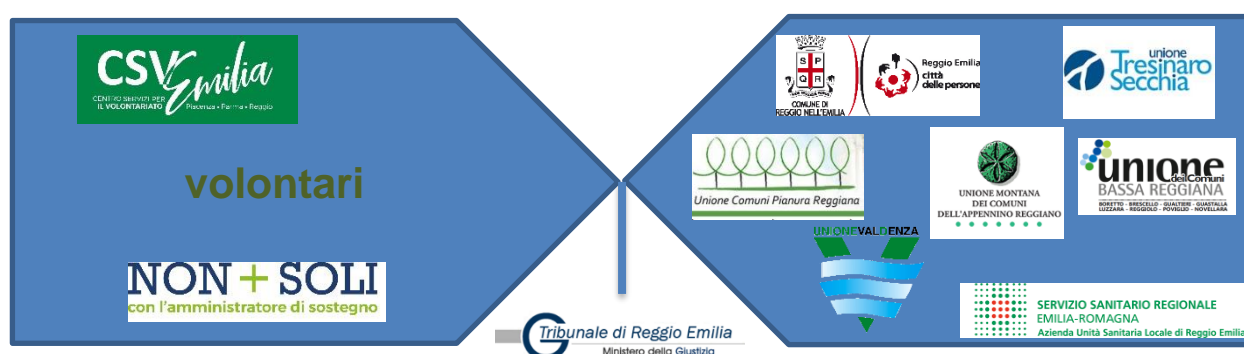
**NON + SOLI**  
con l'Amministratore di Sostegno

**CSV Emilia**  
CENTRO SERVIZI PER  
IL VOLONTARIATO  
Piacenza • Parma • Reggio

I cittadini e le associazioni interessate all'istituto dell'amministratore di sostegno sono persone e soggetti portatori di diverse gamme di fragilità. Si va dagli infermi di mente agli anziani, dai tossicodipendenti ai malati gravi, dagli alcolisti ai soggetti in coma, dai down ai ludo dipendenti, dai carcerati ai disabili fisici, ai soggetti con malattie neurodegenerative e così via. La legge 6/2004 ha messo a disposizione questo importante strumento di tutela, non automatico però perché va conosciuto, promosso e condiviso. Questo è ciò che si è prefissato CSV Emilia attraverso il **progetto NON+SOLI**. Come spesso accade la soluzione dei problemi non viene solo dalla norma, ma dalla costruzione delle condizioni necessarie perché l'autodeterminazione possa prendere forma in sistemi e processi per realizzarla. I numeri della distribuzione in Italia delle amministrazioni di sostegno evidenziano il bisogno: si è passati da 12.583 AdS nel 2005 a 58.929 nel 2021.

Dal 2004 il **progetto NON+SOLI** promuove questa importante figura, la sostiene con la formazione e la vicinanza durante tutte le sue attività, tutto grazie al lavoro di volontari, degli ets e alla collaborazione con gli enti del territorio. Il progetto N+S garantisce a tutti, cittadini, associazioni ed enti, l'accesso all'istituto senza differenze di competenze e risorse in maniera gratuita.

Sul progetto è attiva una collaborazione, scaturita da una manifestazione di interesse con le Unioni dei comuni di tutta provincia, il comune di Reggio Emilia, l'AUSL ed un protocollo d'intesa con il tribunale di Reggio Emilia per gli anni 2021-22-23.



## IL RUOLO DI CSV EMILIA

CSV EMILIA svolge la funzione di coordinamento che si sviluppa su diversi piani, quale elemento di regolazione e gestione di tutte le diverse componenti del progetto affinché operino tra loro in modo coordinato, ed integrato, con lo scopo di raggiungere precisi obiettivi comuni. In particolare CSV Emilia coordina le seguenti attività: **Gestione gruppo volontari sportello; gestione elenco volontari amministratori di sostegno; Inserimento volontari amministratori di sostegno su casi dei servizi sociali; Rapporti con partner di progetto; Rapporti con tribunale; Colloqui con nuovi volontari ; Inserimento nuovi volontari; Organizzazione formazione per Amministratori di sostegno; Gestione dati di sportello; Gestione e aggiornamento data base ; Attività di Fundraising ; Preventivi/consuntivi e budget di progetto; Programmazione e relazione del progetto; Acquisto cancelleria e materiale; Partecipazione ad eventi di promozione e di informazione sull'istituto; Aggiornamento sito web Non+Soli.org; Consulenze e presentazione progetto .**

## LE ATTIVITA' REALIZZATE NEL PROGETTO NELL'ANNO 2022

### Promozione Formazione Sportelli Albi dei volontari Documentazione

Nel 2022 oltre alle attività ordinarie sono state messe a sistema le attività online sperimentate ed utilizzate durante l'emergenza pandemica degli anni precedenti (2020-21)

### RISORSE UMANE COINVOLTE

Il progetto vede l'impiego di parte dello staff di CSV Emilia ma soprattutto si sostiene grazie all'impiego di risorse umane volontaria in particolare :

37 VOLONRARI*	Territorio in cui operano	Utenti serviti
5 (di cui 1 anche a RE)	Scandiano	
4	Montecchio	
4 (di cui 1 anche a RE)	Correggio	
5 (di cui 1 anche a RE)	Castelnovo Monti	
4	Guastalla	
10 (di cui 6 anche in tribunale)	Reggio Emilia CSV	
10	Reggio Emilia Tribunale	

\*alcuni volontari operano su più sportelli

Dei 37 volontari di sportello 5 sono dedicati ai servizi sociali di Reggio Emilia e al CSM, 5 ai servizi sociali delle unioni dei comuni.

20 volontari sono inoltre iscritti nell'elenco degli amministratori di sostegno impiegati su più beneficiari.

I volontari di sportello sono coinvolti anche in altre azioni di progetto quali : formazione, promozione, statistiche.

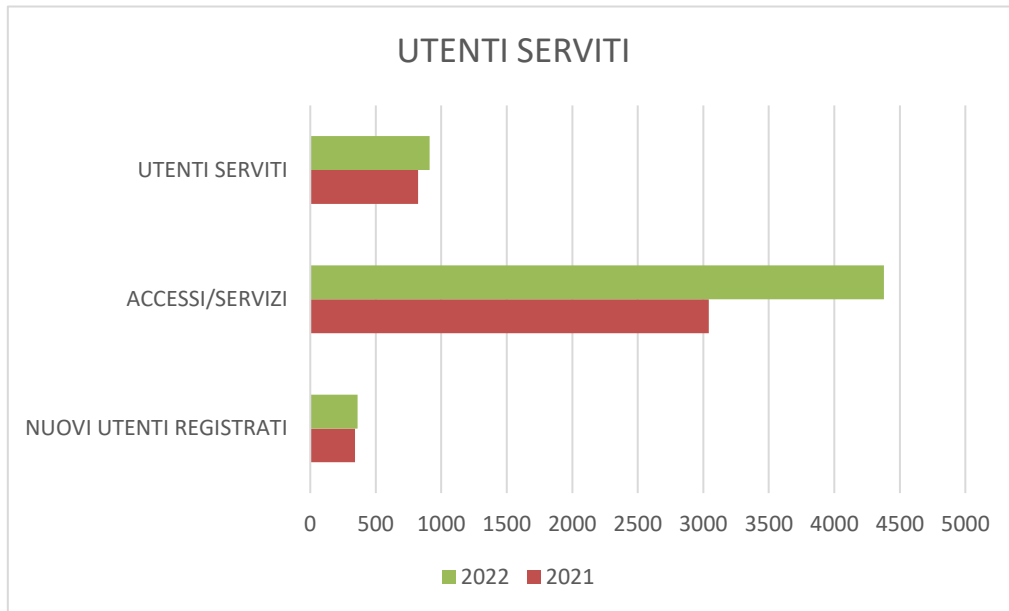
### ATTIVITA' DI SPORTELLO

Gli sportelli hanno fornito informazioni ed assistenza all'amministrazione di sostegno. L'attività si è svolta con incontri e colloqui presso le sedi dei 7 sportelli in provincia e anche attraverso colloqui telefonici, e via mail. Il servizio è stato erogato ai cittadini, alle associazioni del terzo settore ed ai Servizi sociali e socioassistenziali nonché al privato sociale su prenotazione. Per i servizi sociali sono stati messi a disposizione 10 volontari , 5 a Reggio e 5 sui territori per una presa incarico diretta dei casi da loro sottoposti.

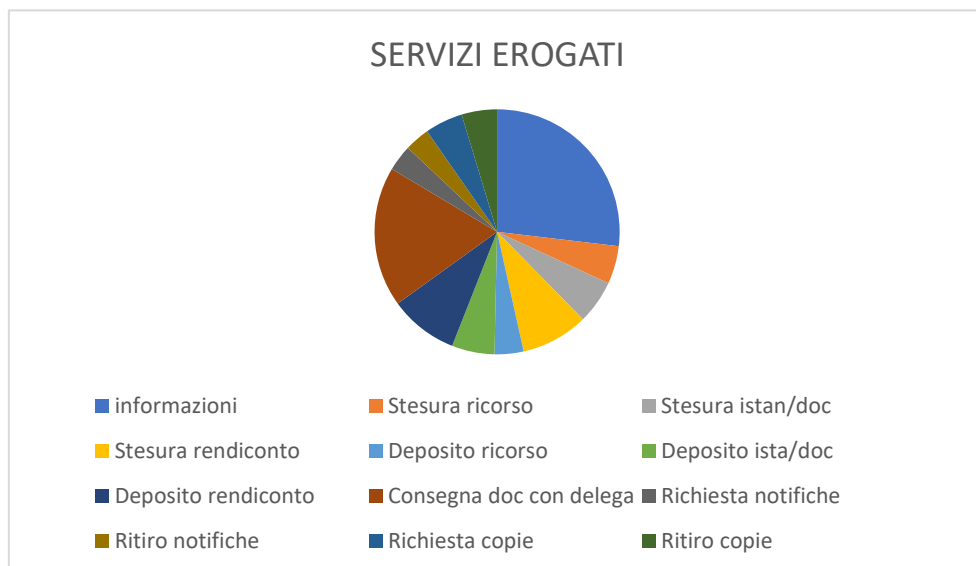
### Premessa alla presentazione dei dati:

Dal 2019 è attivo un diverso sistema di rilevazione dati, pertanto le possibili variazioni o discordanze rispetto agli anni passati sono frutto di una diversa interpretazione ed analisi degli stessi.

**UTENTI SERVITI** nel 2022 presso i 7 sportelli : **910** di cui 362 nuovi utenti



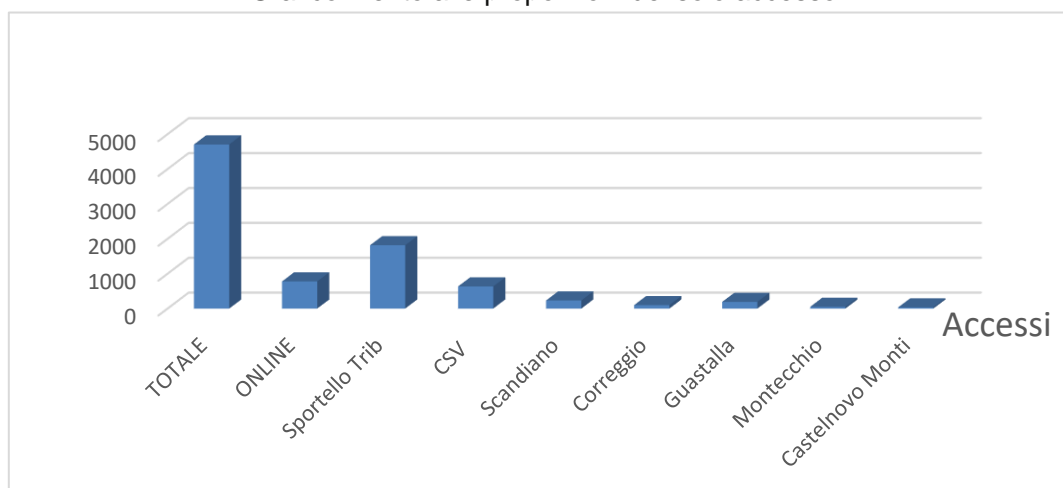
**SERVIZI EROGATI 4379:** informazioni 1264 di cui 591 online, stesure ricorsi 236, stesure istanze e documenti vari 271, stesura rendiconti 417, Depositi 872, consegne documenti 871, Notifiche 318, copie conformi 455



**ACCESSO PER TERRITORIO** dato riferito all'accesso agli sportelli divisi per territorio

Da considerare che il maggior numero di servizi erogati dallo sportello del tribunale è da imputarsi al fatto che alcuni servizi, data la loro natura, vengono erogati solo presso la cancelleria ( depositi, copie conformi, notifiche)

Grafico riferito alle proporzioni del solo accesso



**DATI DI DETTAGLIO SERVIZI EROGATI PER TERRITORIO**

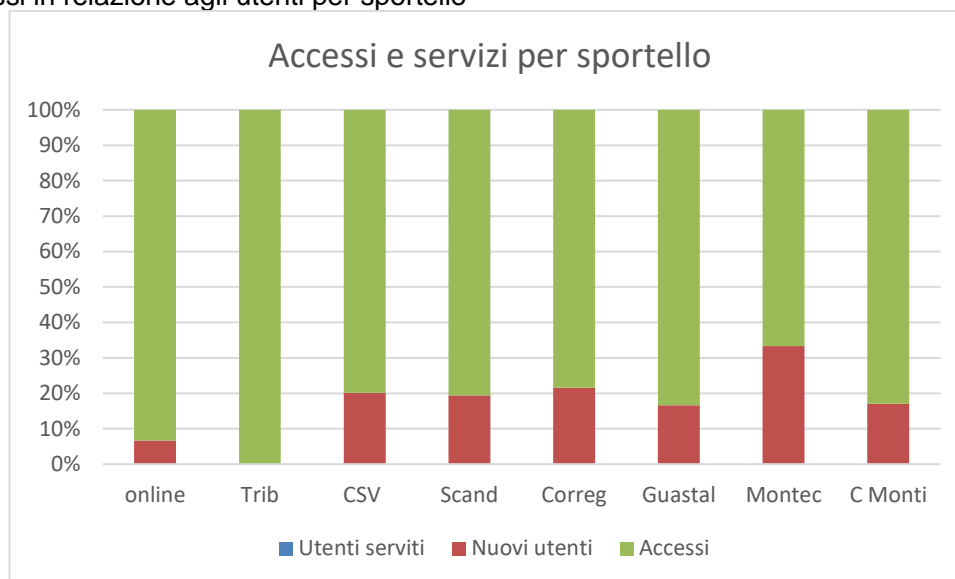
Si precisa che i servizi di deposito e copie conformi viene erogato solo presso lo sportello del tribunale

Tipologia servizi	TOT	online	Trib	CSV	Scand	Correg	Guastal	Montec	C Mon ti
inform	1264	591	170	264	100	37	62	32	8
Stesura ricorso	236	25		93	46	10	42	9	11
Stesura istan/doc	271	74		109	30	12	38	2	6
Stesura rendiconto	417	89		167	57	39	49	7	9
Deposito ricorso (	180		180						
Deposito ista/doc	265		265						
Deposito rendiconto	427		427						
Consegna doc con delega	871								
Richiesta notifiche	162		162						
Ritiro notifiche	156		156						
Richiesta copie	235		235						
Ritiro copie	220		220						
Altro AS	0		0	0	0	0	0	0	0
<b>TOT</b>	<b>4704</b>	<b>779</b>	<b>1815</b>	<b>633</b>	<b>233</b>	<b>98</b>	<b>191</b>	<b>50</b>	<b>34</b>

### Riepilogo per sportello

	TOT	online	Trib	CSV	Scand	Correg	Guastal	Montec	C Monti
Utenti	910		533	123	106	40	50	30	28
Nuovi utenti	<b>369</b>	56	0	160	56	27	38	25	7
Accessi/servizi	4704	779	1815	633	233	98	191	50	34

Grafico accessi in relazione agli utenti per sportello



### TABELLA 4 Accessi dei Servizi Sociali all'istituto

Nella lettura di questi dati va tenuto in considerazione che fanno riferimento a quelli erogati direttamente agli assistenti sociali. Spesso gli utenti seguiti dai SS vengono orientati a noi dagli stessi e quindi risultano utenti privati e non dei SS.

<i>ANNO 2022 - NON+SOLI</i>	<i>Totale accessi</i>	<i>Totale ricorsi</i>
<i>Colline Matildiche</i>	<b>13</b>	<b>2</b>
<i>Pianura Reggiana</i>	<b>17</b>	<b>2</b>
<i>Terra di Mezzo</i>	<b>11</b>	<b>1</b>
<i>Tresinaro Secchia</i>	<b>106</b>	<b>11</b>
<i>Unione Val d'Enza</i>	<b>5</b>	<b>0</b>
<i>Unione Bassa Reggiana</i>	<b>80</b>	<b>62</b>
<i>Unione Montana</i>	<b>37</b>	<b>7</b>
<i>Reggio Emilia</i>	<b>75</b>	<b>10</b>
<b>Totale servizi erogati</b>	<b>344</b>	<b>46</b>

## SERVIZIO TUTELA MINORI E AFFIDI

Da alcuni anni si è sperimentata una attività di assistenza relativa alle tematiche tutela minori e affidi afferenti al tribunale ordinario ed in particolare alla cancelleria volontaria giurisdizione. Il servizio è destinato all'area minori dei Servizi Sociali con i seguenti servizi.

Tutele :

- Apertura
- Gestione fascicolo
- Istanze
- Consulenza su gestione istanze
- Confronto con GT

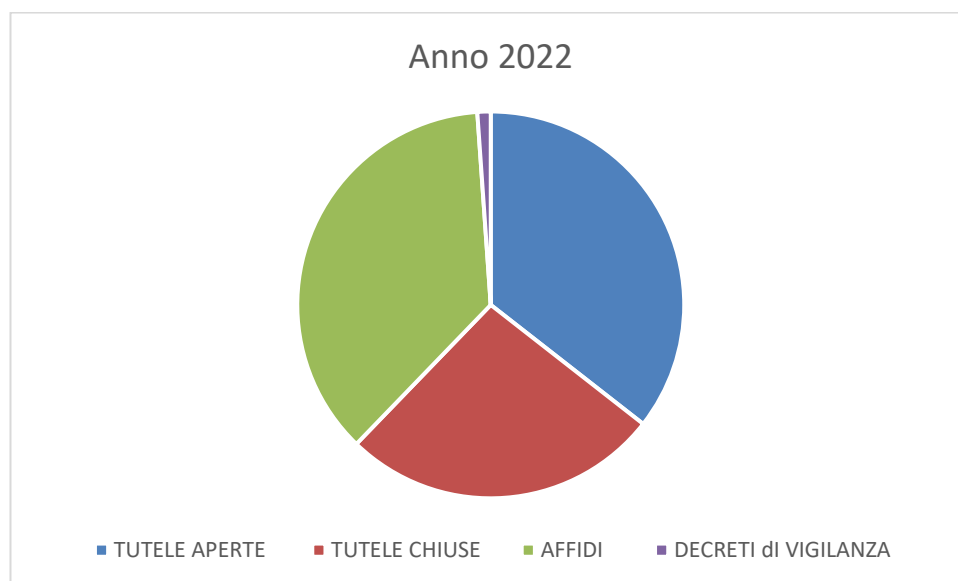
Affidi:

- Verifica documentazione presentata dai SS
- Iscrizione a ruolo
- Invio pec di iscrizione a SS e tribunale minori
- Gestione proroghe
- Confronto con GT

Il 2022 ha visto il consolidarsi di questo servizi oche dopo una valutazione diretta con gli interessati potrà essere messo a sistema nel 2023. La messa a sistema prevederà il reclutamento e la formazione di nuovi volontari, la gestione dei rapporti con il tribunale per questo tipo di attività, il coordinamento del lavoro con la cancelleria della volontaria giurisdizione.

TUTELE MINORI	
Aperture tutele interdetti legali	55
Aperture tutele minori	33
Chiusure tutele minori	25
Affidi consensuali	25
Istanze per tutele (richieste aperture conti richieste da soggiorni all'estero, rilascio documento, trasferimenti residenze....)	60
Apertura vigilanze su minori da disposizioni del txm	18
vari contatti tel. con i vari servizi sociali di reggio e provincia	35
<b>TOTALE</b>	<b>251</b>

Per le vigilanza spesso il GT dichiara non luogo a provvedere o appone semplicemente un visto, in.altri casi invece chiede aggiornamenti, quindi occorre fare comunicazione al Servizio Sociale e monitorare il lavoro sul fascicolo perchè venga rispettata la data di scadenza richiesta dal GT.



## ORE DI VOLONTARIATO SVOLTE

Sono state prestate nel corso del 2022 **1610 ORE** di volontariato di sportello di cui 350 online (1400 nel 2021).

L'attività dei volontari viene svolta presso gli sportelli ed online ma anche presso i luoghi dove si svolgono le altre tipologie di attività: eventi esterni, corsi di formazione, incontri di aggiornamento e incontri istituzionali.

Le ore di volontariato svolte da una volontaria dedicata ai servizi per i minori nel 2022 sono state 450

## IL VALORE ECONOMICO DELLE ATTIVITA' DI SPORTELLO

Misurare il valore del volontariato non significa mercificarlo, ma rappresenta un'analisi che permette l'attivazione di processi interni ed esterni utili al progetto, valorizzando ciò che facciamo (*output*) e le risorse che utilizziamo nel fare quello che facciamo, (*outcome*). Il volontariato però ha un valore che è calcolabile attraverso il concetto di **capitale umano**: guadagno non solo per chi gode del servizio, ma per i volontari stessi che accumulano esperienze. La gratuità del lavoro prestato dai volontari nel 2022, e quindi la valorizzazione del loro impegno, ha generato un risparmio sociale calcolato sulla base del costo medio delle prestazioni prestate da professionisti pari a 868.400,00 €. Nei calcoli non sono considerate le attività di back office svolte dai volontari presso la cancelleria della volontaria giurisdizione, come la ricerca degli atti, le notifiche, le fotocopie conformi ecc...

dal 15/3/2012 al 31/12/2021	Anno 2022
6.308.950.00 Ml di euro	905.800
Valori di calcolo	Costo dell'atto eseguito da professionista
Informazioni	Euro 200
Ricorso	Euro 1.500
Istanza	Euro 400
Rendiconto	Euro 500



## FORMAZIONE

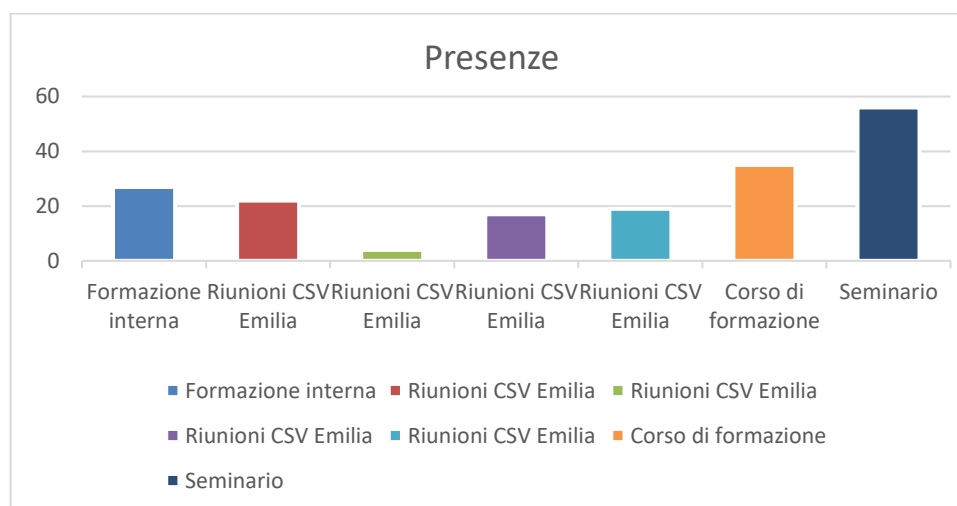
Nel 2022 sono state ulteriormente potenziate le attività formative per tutti gli stake holder del progetto : associazioni di volontariato, cittadini , servizi sociali e sanitari. Si è diversificata la modalità di erogazione utilizzando sia quella in presenza che quella online. Il corso di formazione ha trattato temi trasversali di carattere giuridico, psicologico relazionali, esperienziali e di conoscenza dei servizi sanitari e sociali del territorio.

L'aggiornamento dei volontari degli sportelli è stato prevalentemente su temi specifici riguardanti gli indirizzi dei giudici tutelari ed in generale sulle casistiche affrontate.

220 utenti hanno partecipato alle formazioni ed aggiornamenti

FORMAZIONE 2022	Presenti	N. incontri
Corso base	57	5
Seminari di Approfondimento 1	75	3
Seminari di Approfondimenti 2	80	2
Aggiornamenti per Servizi sociali1	67	2
<b>Totali</b>	<b>279</b>	<b>12</b>

## Riepilogo attività formative e di aggiornamento 2022



Corso Di Formazione 2022 L'Ads Il Ruolo Ed Il Valore  
Seminario di aggiornamento Avvocati Ordine Reggio Emilia  
Seminario Progetto Caregiver *Essere vicini a chi si prende cura*- Ausl Di Re-  
Workshop per volontari: Aggiornamento Rapporti Con Gt  
Workshop Operativo Volontari Sportelli  
Workshop volontari Gruppo Statistiche  
Workshop La Relazione E Il Rischi Di Conflitto  
Workshop La Cancelleria Della Volontaria Giurisdizione E L'Ads  
Workshop L'Obbligo Di Relazione E Rendiconto Annuale  
Approfondimenti Per Ads: La Gestione Del Patrimonio Dell'Amministrato  
Approfondimenti Per Ads: La Fragilità Che Genera Fragilità  
Seminario L'Amministratore Di Sostegno In Supporto Al Sovraindebitato comune RE  
Seminario Casa Gioia - L'Ads  
Seminari Aresam - Roma  
Piacenza Corso Per Ads  
Incontro Asp Parma  
Tavolo Progetto Associazioni Parma  
Piacenza Corso Di Formazione  
Convegno L'Istituto Dell'Amministratore Di Sostegno Nel Lazio: Delle Criticità Attuali Ad Una Nuova Progettualità

## Riepilogo formazione progetto 2012/2022

17 corsi di formazione per cittadini e associazioni  
24 seminari per cittadini e associazioni  
35 seminari e workshop per assistenti sociali e operatori del privato sociale  
4 workshop per medici di base  
6 convegni  
26 eventi organizzati da terzi

## RECLUTAMENTO FORMAZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DI CITTADINI VOLONTARI ADS

L' inserimento di cittadini volontari su casi segnalati o in carico ai servizi sociali nel 2022 ha coinvolto i cittadini che hanno partecipato al corso di formazione 2022. Sono stati inseriti nell'elenco e successivamente coinvolti nei casi, 4 nuovi volontari.

La procedura messa a sistema per l'inserimento dei volontari ads è la seguente:

1. I servizi sociali fanno la richiesta di ricerca volontario a CSV Emilia
2. Non+Soli effettua la chiamata e fornisce ai servizi sociali l'elenco delle persone disponibili
3. I servizi sociali si mettono in contatto con i volontari per proporre il caso poi scelgono quale volontario attivare
4. Dopo la segnalazione CSV Emilia riceve la comunicazione in merito al volontario che è stato scelto

Nel 2022 sono stati inseriti in tirocinio formativo 2 cittadini disponibili per le attività di sportello.

## PROMOZIONE Non+Soli

Nel 2022 è continuata la comunicazione del progetto con l'aggiornamento grafico del sito [www.nonpiusoli.org](http://www.nonpiusoli.org), la gestione della pagina facebook <https://www.facebook.com/nonpiusolireggioemilia> e l'apertura del profilo Instagram [https://www.instagram.com/nonpiusoli\\_re/](https://www.instagram.com/nonpiusoli_re/). L'attività di web management è stata affidata ad una design web agency. Sono stati ristampati i depliant multi lingue (inglese, francese, spagnolo ed arabo) per permettere agli utenti di altri paesi di meglio comprendere l'istituto e il progetto.

### Dati di utilizzo sito e social

13.267 utenti hanno visionato il sito nel 2022, nelle sessioni di visita il 53 % sono stati nuovi utenti e 47% utenti abituali. Di questi il 49% hanno cercato attraverso motori di ricerca ed il 40% con ricerca 9% dai social e il 2% da un altro sito (dati Google analytics). Nella fase iniziale l'utilizzo dei social è stato minimo, dalla seconda parte dell'anno vi è stato un progressivo aumento, pari al 5.3 K

## PROGRAMMAZIONE 2023

La programmazione 2023 ripropone molte delle azioni realizzate nel 2022, ma anche un potenziamento dei servizi ai cittadini e ai Servizi Sociali :

Promozione

Reclutamento

Formazione

Servizio di sportello

Apertura di sportelli presso case della salute, ospedali, centri di prossimità.

Attività di assistenza alle pratiche Tutela minori e affidi

Attività e servizi relativi al tema Caregiver

Sono quindi confermate le attività di coordinamento di CSV Emilia quali :

1. Gestione e implementazione del gruppo volontari sportello;
2. gestione e implementazione dell'elenco volontari amministratori di sostegno;
3. Inserimento volontari amministratori di sostegno su casi dei servizi sociali;
4. Rapporti con partner di progetto e rapporti con tribunale;
5. Colloqui con nuovi volontari ;
6. Organizzazione del corso di formazione 2021 per Amministratori di sostegno;
7. Organizzazione di momenti di formazione e aggiornamento per assistenti sociali e sanitari;
8. Gestione dati di sportello;
9. Gestione e aggiornamento data base ;
10. Riapertura di tutti gli sportelli (se la situazione emergenza covid lo permetterà)
11. Consulenze ed informazioni on line
12. Attività di Fundraising ;
13. Partecipazione ad eventi di promozione e di informazione sull'istituto;
14. Aggiornamento sito web Non+Soli.org;
15. Gestione del social media
16. Aggiornamento piano di comunicazione 2022

## VALUTAZIONE DEI SERVIZI 2022

Ad un campione di utenti che hanno usufruito dei servizi del progetto Non+Soli è stato somministrato un questionario di gradimento per una valutazione qualitativa delle attività sia di formazione che di consulenza ed assistenza.

### DATI VALUTAZIONE QUALITATIVA DEI SERVIZI EROGATI

Campione utilizzato per il questionario, 168 utenti pari al 20% degli utenti 2022 di cui

80% cittadini/associazioni e 20% Operatori dei servizi sociali

Gli elementi maggiormente apprezzati nel servizio sono stati la competenza sull'argomento, l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto.

Gli elementi di criticità evidenziati sono: i tempi relativi alla pratica, tutti gli aspetti burocratici.

Tutti i soggetti intervistati consiglierebbero i nostri servizi ad altre associazioni e cittadini.