



---

# REPORT ANNUALE 2019

## Centro d'Ascolto

---

Determinazione dirigenziale R.U.D. nr 637 del 12/06/2018 – C.I.G. 7547581CDD

FEBBRAIO 2020  
CENTRO DI PREVENZIONE SOCIALE  
Via Brigata Reggio, 29 – Reggio nell'Emilia

## 1. SITUAZIONE GENERALE

Gli utenti residenti nel Comune di Reggio Emilia in carico a CPS all'inizio del periodo preso in esame (1° gennaio 2019) erano 217, mentre 220 erano quelli in carico a fine periodo (31 dicembre 2019). Una diminuzione dei casi in carico, pertanto, di 3 unità nel corso dell'anno.

<b>Tab. 1 Tipologia di utenza presente alla data del 1° gennaio 2019</b>						
	Adulti		Giovani		TOTALE	
	2019	<i>2018</i>	2019	<i>2018</i>	2019	<i>2018</i>
Maschi	62	<i>64</i>	31	<i>32</i>	93	<i>96</i>
Femmine	101	<i>102</i>	23	<i>25</i>	124	<i>127</i>
<b>TOTALE</b>	<b>163</b>	<b><i>166</i></b>	<b>54</b>	<b><i>57</i></b>	<b>217</b>	<b><i>223</i></b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

<b>Tab. 2 Tipologia di utenza presente alla data del 31 dicembre 2019</b>						
	Adulti		Giovani		TOTALE	
	2019	<i>2018</i>	2019	<i>2018</i>	2019	<i>2018</i>
Maschi	62	<i>64</i>	29	<i>32</i>	91	<i>96</i>
Femmine	100	<i>102</i>	29	<i>25</i>	129	<i>127</i>
<b>TOTALE</b>	<b>162</b>	<b><i>166</i></b>	<b>58</b>	<b><i>57</i></b>	<b>220</b>	<b><i>223</i></b>

Si intendono giovani i nati dal 01/01/1994 in poi, adulti tutti i restanti utenti  
*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Anche nel corso del 2019, il totale delle persone accolte a CPS è stato di 325 unità, ottenuti aggiungendo agli utenti già in carico ad inizio periodo, le nuove prese in carico in corso d'anno.

Gli adulti (nati prima del 01.01.1994) residenti nel comune di Reggio accolti nel 2019 da Cps sono stati 241, di cui 77 nuovi ingressi nel periodo. I giovani sono invece 84, di cui 31 nuovi ingressi.

Interessante la tabella per età generale degli utenti presi in carico complessivamente nel 2019, visibili in Tabella 3

**Tab. 3 Utenza accolta nel 2019 – Suddivisione per età al 31.12.2019**

0-20 anni	59	71
21-30 anni	39	32
31-40 anni	19	26
41-50 anni	78	81
51-60 anni	98	90
61 anni e oltre	32	25
<b>TOTALE</b>	<b>325</b>	<b>325</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Le fasce più rappresentate restano quelle fino ai 20 anni, e tra i 51 e i 60 anni, il che conferma una predominanza di utenza relativa a nuclei famigliari composti da adolescenti/giovani e genitori invece non più così giovani.

Tra gli adulti, lo stato di famiglia appare così suddiviso:

**Tab. 4 Utenza adulta accolta nel 2019 – Stato Civile**

Coniugati / Conviventi	141	135
Separati	59	52
Divorziati	13	15
Celibi / Nubili	25	27
Vedovi	3	4
<b>TOTALE</b>	<b>241</b>	<b>233</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

In Tabella 4 è visibile il movimento rispetto agli stati civili degli adulti / genitori presenti in percorso che non esimono i nuclei familiari tradizionali, nonostante un costante numero di genitori separati. L'aumento degli arrivi di genitori separati individua una tendenza che riguarda gli ultimi tre anni, quello dei single, quest'anno in lieve decrescita, non specifica alcun andamento significativo.

Rispetto, infine, alle modalità di arrivo al Centro d'Ascolto CPS, interessante quanto mostrato in Tabella 5.

In costante aumento la modalità di arrivo mediante passaparola o contatto diretto di famigliari e amici già presenti al CPS, che resta di gran lunga la modalità più frequente.

In calo, seppur non trascurabile, il numero dei casi affidati dal Tribunale dei Minori e gli invii degli Assistenti Sociali. In costante aumento i contatti derivanti dai progetti educativi sia scolastici che territoriali.

**Tab. 5 Utenza accolta nel 2019 – Modalità di arrivo al CPS**

Amici / Familiari / Utenti al CPS	176	154
Denuncia della Procura per i minori	32	44
Segnalazione Assistente Sociale	52	66
Scuole / Progetti Educativi Territoriali	15	12
CeIS	19	18
Professionisti privati	9	12
Sito web	4	5
Servizi AUSL (MMG, SerT, CSM ecc.)	8	4
Parrocchie / Caritas	5	2
Cooperative Sociali / Serv. Educativi	0	5
Centro Famiglie di Reggio Emilia	0	0
Altro	5	3
<b>TOTALE</b>	<b>325</b>	<b>325</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

## 2. NUOVE PRESE IN CARICO

I nuovi ingressi dettagliati in tabella 6, evidenziano che dei 108 nuovi ingressi a CPS, due terzi riguardano il sesso femminile, non riferibili all'area genitoriale, bensì ai giovani.

Un focus più dettagliato rispetto ai nuovi ingressi in percorso avvenuti nel 2019 ci restituisce un quadro abbastanza dinamico dell'utenza che si interfaccia con il nostro Centro d'Ascolto.

108, infatti, sono stati i nuovi casi di persone accolte al CPS nel periodo in esame, suddivisi per tipologia di età e genere come mostrato in Tabella 6.

**Tab. 6 Nuove prese in carico nel 2019**

	Adulti		Giovani		TOTALE	
Maschi	27	23	17	18	44	41
Femmine	50	48	14	8	64	56
<b>TOTALE</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>108</b>	<b>97</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Un ulteriore approfondimento sulle nuove prese in carico, rispetto agli adulti, al loro stato di famiglia e alle motivazioni che li hanno portati a CPS è visibile nelle tabelle a seguito. In Tabella 7 si evidenzia l'aumento di separati e celibi/nubili.

<b>Tab. 7 Nuove prese in carico adulti – Stato Civile</b>		
Coniugati/Conviventi	43	46
Separati	21	15
Divorziati	0	3
Celibi / Nubili	11	6
Vedovi	2	1
<b>TOTALE</b>	<b>77</b>	<b>71</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

<b>Tab. 8 Nuove prese in carico adulti – Problema in ingresso</b>		
Consulenza genitoriale	52	47
Denuncia della Procura per i minori	11	0
Consumo di sostanze	1	4
Problema/sostegno personale	8	19
Problemi relazionali in famiglia	3	3
Sostegno di coppia	0	0
Altro	2	1
<b>TOTALE</b>	<b>77</b>	<b>74</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Soffermandosi invece sulle nuove prese in carico dei giovani, in particolare per quanto riguarda la suddivisione per età, la tabella 9 evidenzia la criticità della fascia 16-18. In tabella 10 si può osservare il problema presentato all'ingresso del Centro di Ascolto

<b>Tab. 9 Nuove prese in carico giovani – Suddivisione per età</b>		
10-15 anni	5	9
16-18 anni	19	11
19-22 anni	5	6
22-25 anni	2	0
<b>TOTALE</b>	<b>31</b>	<b>26</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

<b>Tab. 10 Nuove prese in carico giovani – Problema in ingresso (*)</b>		
Problemi relazionali in famiglia	12	15
Denuncia della Procura per i minori	7	0
Consumo di sostanze	4	6
Altre dipendenze	1	0
Problema/sostegno personale	8	7
Problemi relazionali generali/coi pari	1	2
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>	<b>30</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

*N.B. Il totale supera le nuove prese in carico perché considera casi multiproblematici*

### 3. COPROGETTAZIONI COL SERVIZIO SOCIALE

Dei 325 utenti seguiti da CPS nel 2019, 91 sono in carico ai servizi sociali del Comune, pari al 28% sul totale, percentuale in calo rispetto gli anni precedenti.

La suddivisione territoriale degli utenti sulla base dei Poli sociali di riferimento, e le coprogettazioni attive coi Servizi è evidenziata in tabella 11.

<b>Tab. 11 Coprogettazioni CPS/SST comune di Reggio Emilia nel 2019</b>							
	Utenti a CPS		ai SST		%		
Polo EST	60	58	12	16	20		27,59
Polo NORD	50	59	15	22	30		37,29
Polo OVEST	99	75	30	39	30,3		52,00
Polo SUD	116	133	34	45	29,3		33,83
<b>TOTALE/MEDIA</b>	<b>325</b>	<b>325</b>	<b>91</b>	<b>122</b>	<b>28</b>		<b>37,54</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Relativamente alle indagini svolte da CPS in collaborazione col Servizio Sociale riguardanti casi segnalati/denunciati dalla Procura per i Minorenni, ci sono state 20 nuove prese in carico nell'anno di riferimento delle quali 12 concluse.

Non sono arrivate nei 12 mesi di riferimento richieste di aggiornamento di indagini; mentre diversi utenti giunti negli anni passati hanno proseguito il loro percorso nel Centro d'Ascolto.

## 4. COUNSELLING

Il Centro d'Ascolto CPS continua, all'interno dell'appalto concordato con il Comune di Reggio Emilia, a fornire gratuitamente un servizio di Counselling interno svolto a rotazione da 4 operatori opportunamente formati, dipendenti della cooperativa.

I dati 2018 restituiscono un quadro, rispetto ai numeri complessivi, stabile e consolidato, con un meccanismo di rotazione (nuove prese in carico e conclusioni) che rimane piuttosto dinamico: il che ovviamente è dovuto alla particolarità dei percorsi di counselling, che solitamente si compongono di circa 10 incontri e si esauriscono di prassi nel giro di qualche mese. Il tutto è riscontrabile dalla sintesi mostrata in Tabella 12.

Tab. 12 Movimenti Counselling 2019						
	Maschi		Femmine		TOTALE	
In carico al 1 Gennaio	6	4	21	13	27	17
Nuovi ingressi	3	1	5	11	8	12
Conclusioni	3	2	11	13	14	15
In carico 31 Dicembre	3	3	10	11	13	14

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Sono state quindi complessivamente 27 le persone accolte in counselling al CPS nel corso del 2019, arrivate attraverso diversi canali riassunti nella Tabella 13

Tab. 13 Utenza accolta in Counselling nel 2019 – Modalità di arrivo		
Amici / Familiari / Utenti al CPS	16	13
Segnalazione Assistente Sociale	9	14
CeIS	0	1
Invio interno da altro percorso al CPS	1	0
CSM	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>27</b>	<b>29</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Le provenienze territoriali degli utenti accolti nell'anno sono invece indicate in Tabella 14.

<b>Tab. 14 Provenienze territoriali Utenti Counselling CPS 2019</b>		
Polo EST	2	0
Polo NORD	9	10
Polo OVEST	5	12
Polo SUD	11	6
<b>TOTALE/MEDIA</b>	<b>27</b>	<b>28</b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

## 5. GRUPPI DI ASCOLTO E MUTUO AIUTO

CPS mantiene una forte caratteristica improntata al confronto e all'ascolto delle persone in percorso grazie all'esperienza dei Gruppi tra pari. I Gruppi attivi sono 11, 7 riservati agli adulti e ai genitori mentre 4 comprendono le fasce d'età adolescenziali e giovanili.

Nella Tabella 15 viene mostrato un quadro di sintesi rispetto ai numeri e alle caratteristiche dei gruppi sopra citati.

<b>Tab. 15 Sintesi Gruppi CPS al dicembre 2019</b>				
<b>nome tipologia</b>	<b>frequenza</b>	<b>utenti comune</b>	<b>utenti fuori comune</b>	<b>totale</b>
Adolescenti	Quindicinale	5	6	11
Giovani Relazione 1	Settimanale	5	2	7
Giovani Sostanze	Settimanale	3	3	6
Giovani Progettazione	Settimanale	3	1	4
Genitori Sostanze 1	Settimanale	6	5	11
Genitori Sostanze 2	Settimanale	6	5	11
Genitori Sostanze 3	Settimanale	3	3	6
Genitori Sostanze 4	Settimanale	7	3	10
Genitori Relazione 1	Quindicinale	13	4	17
Genitori Relazione 2	Quindicinale	14	3	17
Genitori Relazione 3	Quindicinale	15	0	15
<b>TOTALI</b>		<b>80</b>	<b>35</b>	<b>115</b>



## 6. DURATA DEI PERCORSI e DIMISSIONI

Caratteristica di CPS è lavorare sul sistema familiare nel suo complesso, attraverso passaggi spesso complessi che talvolta richiedono tempistiche adeguate, per questo il Centro d'Ascolto garantisce percorsi strutturati e duraturi.

Tutto ciò è rilevabile anche dalla Tabella 16, che mostra il numero di utenti presi in carico nei diversi anni solari a partire dal 2012.

Tab. 16 Utenza accolta nel 2019 – Anno di presa in carico	
presa in carico	Utenti
2019	108
2018	72
2017	46
2016	28
2015	25
2014	13
2013	9
fino al 2012	24
<b>TOTALE</b>	<b>325</b>

Il percorso medio degli utenti in carico al CPS in questo ultimo anno ha avuto una durata superiore a 3 anni, confermando il tendenziale aumento temporale dei percorsi fruibili al Centro d'Ascolto.

Nel periodo considerato le dimissioni/conclusioni dei percorsi al CPS sono state complessivamente 105, suddivise per genere e tipologia come visibile in Tabella 17.

Tab. 17 Dimissioni 2019 tipologia di utenza						
	Adulti		Giovani		TOTALE	
Maschi	32	<i>22</i>	14	<i>21</i>	46	<i>43</i>
Femmine	52	<i>46</i>	7	<i>15</i>	59	<i>61</i>
<b>TOTALE</b>	<b>84</b>	<b><i>68</i></b>	<b>21</b>	<b><i>36</i></b>	<b>105</b>	<b><i>104</i></b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Per concludere il focus, la Tabella 18 illustra gli esiti finali delle dimissioni.

**Tab. 18 Dimissioni dal percorso tipologie**

Conclusioni	40	<i>41</i>
Interruzioni concordate	24	<i>13</i>
Interruzioni non concordate	36	<i>48</i>
Invii a professionisti	1	<i>1</i>
Ritiro indagine Procura Minorenni	0	<i>0</i>
Invii ad Associazioni/Altri Servizi	3	<i>0</i>
Invii al CeIS	1	<i>1</i>
<b>TOTALE</b>	<b>105</b>	<b><i>104</i></b>

*In corsivo blu i dati dell'anno precedente alle stesse date di riferimento*

Si precisa che:

- Le interruzioni non concordate sono sostanzialmente gli abbandoni del percorso.
- Le interruzioni concordate sono relative a percorsi che si interrompono prima della loro conclusione rispetto agli obiettivi fissati, ma con una presa d'atto da parte del CPS.
- Le conclusioni sono i percorsi che effettivamente arrivano al termine naturale degli stessi dopo aver raggiunto gli obiettivi comunemente fissati.

Complessivamente, come ricordato all'inizio del presente report, 220 utenti risultano in carico al 31 dicembre 2019.

## 7. MIGLIORIE E INIZIATIVE COLLEGATE

L'appalto 2018/2020 che regola il funzionamento del Centro d'Ascolto e gli impegni di CPS, contiene anche una serie di azioni e iniziative che vadano a qualificare ulteriormente l'offerta per gli utenti dello stesso CDA. Si tratta di proposte in ottica specialmente educativa e formativa, pensate per le diverse fasce d'età che compongono l'utenza in carico. Di seguito alcuni approfondimenti sul tema e informazioni utili a comprendere quanto svolto nel corso dell'anno 2019.

### 7.1 INIZIATIVE FORMATIVE PER GIOVANI

A seguito di una formazione interna alla quale ha partecipato l'intera equipe, abbiamo lavorato con i ragazzi sul tema della gestione del conflitto. Seguendo questo filone abbiamo riproposto a Luglio 2019 un weekend residenziale di lavoro, condivisione e

riflessione presso la Casa del Vecchio a Vedriano, che ha visto la partecipazione di circa una ventina di ragazzi e ragazze.

Sono state proposte, nell'ambito del Progetto "Dimmelo tu" legato ai finanziamenti della LR 14/2008, diversi momenti e serate a giovani e adulti di elaborazione prospettica di potenziali azioni per migliorare i servizi educativi o specialistici della città. Ciò ha creato un'opportunità di condivisione e confronto molto apprezzata tra genitori e figli. In particolare, in vista dell'evento conclusivo realizzato presso SD factory nell'autunno, un gruppo di ragazzi e genitori, che frequentano stabilmente i percorsi di CPS, hanno dato vita ad uno spettacolo dal titolo "Adolescentology". La neonata compagnia, sotto la regia di Barnaut, ossia del gruppo di operatori che si occupa di progettazioni teatrali, ha messo a tema gli stereotipi e i luoghi comuni di cui si compone l'immaginario comune sul tema dell'adolescenza.

## 7.2 INIZIATIVE FORMATIVE PER ADULTI

Nel corso del 2019 sono stati proposti come di prassi alcuni appuntamenti di formazione degli adulti/genitori volontari che prestano servizio come facilitatori e capigruppo all'interno dei gruppi di mutuo aiuto. L'obiettivo è stato quello di fornire strumenti aggiuntivi e più approfonditi rispetto alla gestione e conduzione dei gruppi, e in particolare sui cambiamenti dei sistemi famigliari avvenuti negli ultimi anni. In particolare, nel corso dell'anno, si sono tenuti seminari sull'auto-mutuo aiuto.

Viene sempre mantenuta una formazione e supervisione costante *in itinere* da parte degli operatori referenti di CPS nei confronti dei capigruppo.

Sono state proposte alcune serate di approfondimento e informazione rivolte a tutti i genitori e adulti del Centro d'Ascolto, in particolare, il consumo di sostanze ed affettività - sessualità tra i giovani e gli adolescenti.

Nel corso dell'anno appena concluso sono state messe in campo anche alcune iniziative ludiche e aggregative per gli adulti, serate con cene, spettacoli teatrali ed attività con l'obiettivo di promuovere, sostenere e dare spazio al benessere: "stare bene" con le persone che incontriamo.

Reggio nell'Emilia, febbraio 2020