



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE

**M**



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento per le politiche della famiglia

## PROGETTO

SUPPORTO PER LO SVILUPPO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA E IL  
COORDINAMENTO DI INTERVENTI IN MATERIA DI SERVIZI DI  
PROTEZIONE E INCLUSIONE SOCIALE PER NUCLEI FAMILIARI  
MULTIPROBLEMATICI E/O PERSONE PARTICOLARMENTE  
SVANTAGGIATE

## AZIONE 9.1.2

LINEA DI INTERVENTO 1  
"SVILUPPO E CONSOLIDAMENTO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA"

## DOSSIER

# Regione EMILIA ROMAGNA

Ottobre 2020

Studiare  
Sviluppo

EU Mandated Body



Progetto "SUPPORTO PER LO SVILUPPO DEI CENTRI PER LA FAMIGLIA E IL COORDINAMENTO DI INTERVENTI IN MATERIA DI SERVIZI DI PROTEZIONE E INCLUSIONE SOCIALE PER NUCLEI FAMILIARI MULTIPROBLEMATICI E/O PERSONE PARTICOLARMENTE SVANTAGGIATE", finanziato nell'ambito del PON INCLUSIONE con il contributo del Fondo Sociale Europeo 2014-2020



Dipartimento per le politiche  
della famiglia

Presidenza del Consiglio dei Ministri



Supporto per lo sviluppo dei Centri della Famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione ed inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate  
Finanziato nell'ambito del PON INCLUSIONE con il contributo del Fondo Sociale Europeo 2014-2020



**Dipartimento per le politiche della famiglia**  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

## INDICE

A. PRESENTAZIONE .....	4
B. IL CONTESTO REGIONALE.....	6
B.1 CENNI SULLE DINAMICHE DELLA POPOLAZIONE REGIONALE E SULLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLE FAMIGLIE IN EMILIA ROMAGNA .....	7
B.2 IL QUADRO NORMATIVO REGIONALE E GLI STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE .....	9
C. LE CARATTERISTICHE DEI CENTRI ATTIVI.....	15
C.1 GLI ASPETTI GESTIONALI .....	17
C.2 GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI .....	17
C.3 I BISOGNI DELL'UTENZA .....	19
C.4 I SERVIZI .....	20
C.5 L'UTENZA .....	21
C.6 LE FONTI DI FINANZIAMENTO.....	24
C.7 GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE .....	24
C.8 GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO .....	25



## A. PRESENTAZIONE

Il Dipartimento per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito DIPOFAM) è beneficiario, nell'ambito del PON Inclusion 2014/2020, del progetto "Supporto per lo sviluppo dei Centri per la famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione e inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate".

L'obiettivo strategico di tale intervento è, in primo luogo, quello di fornire supporto tecnico-specialistico alle Amministrazioni regionali, in ottica di azione di sistema, per la promozione e la realizzazione di interventi diretti a definire servizi efficaci e di qualità a supporto delle famiglie, con specifica attenzione ai nuclei multiproblematici.

In attuazione del citato progetto, a partire dall'annualità 2019, è stata realizzata una dettagliata mappatura territoriale delle politiche e dei servizi dedicati alle famiglie - con un focus sui Centri per la famiglia - che è stata oggetto di un capillare intervento di monitoraggio, aggiornamento ed integrazione nel corso del 2020.

Come prima azione ricognitiva, infatti, si è realizzata una ricerca *desk* finalizzata a raccogliere i dati salienti di natura quantitativa e, successivamente, si è proceduto ad approfondire le diverse realtà locali tramite l'adozione di altri strumenti, propri della ricerca *field*, volti ad assumere informazioni anche di carattere qualitativo. In particolare, è stato somministrato a tutte le Regioni e le Province autonome un primo questionario strutturato di rilevazione, è stato effettuato un *monitoraggio in itinere* tramite la somministrazione di una seconda batteria di domande rivolte ai medesimi soggetti istituzionali, e si sono svolti diversi incontri bilaterali tra i rappresentanti del DIPOFAM ed i referenti delle Amministrazioni regionali responsabili della programmazione delle politiche e dei servizi dedicati alle famiglie.

In esito a questa intensa attività integrata di rilevazione quali/quantitativa, sono stati elaborati numerosi output di progetto (documenti, report e approfondimenti tematici) tra i quali i Dossier regionali che forniscono, per ciascuna realtà territoriale, una disamina della situazione dei Centri per la famiglia sotto molteplici aspetti, sia di carattere programmatico e gestionale, sia di carattere più operativo.

Attraverso l'attività di analisi preliminare alla redazione dei Dossier sono, pertanto, emersi i principali punti di forza ed i possibili margini di miglioramento nella gestione ed organizzazione dei Centri per la famiglia. Ciò al fine di promuovere il ruolo strategico degli stessi e di rafforzare le reti di collaborazione e di integrazione con gli altri servizi forniti dal territorio a supporto delle famiglie, nonché di produrre effetti positivi di diffusione e di replicazione di buone prassi tra le diverse realtà locali.

La fotografia resa dai Dossier ha un carattere dinamico, in quanto sia il contesto socio - economico dei territori, sia il conseguente fabbisogno espresso dall'utenza dei Centri per la famiglia, sono soggetti a continuo mutamento.

Conseguentemente, i Dossier saranno oggetto di periodica revisione semestrale al fine di fornire un quadro aggiornato dello stato dell'arte dei Centri e dei servizi per la famiglia attivi in tutto l'ambito nazionale.

Al riguardo, si evidenzia che, in occasione della prossima revisione dei Dossier, verranno aggiornati i dati di contesto regionale, saranno segnalate eventuali variazioni nel numero dei Centri per la famiglia attivi presso le diverse Regioni e Province autonome e saranno raccolte le principali iniziative adottate dai Centri nel corso della difficile contingenza dovuta all'emergenza sanitaria da Covid-19.

Infine, un sentito ringraziamento si rivolge alle referenti ed ai referenti delle Amministrazioni regionali attivamente coinvolti nella migliore attuazione del progetto "Supporto per lo sviluppo dei Centri per la famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione e inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate" ed, in particolare, nello sforzo di costruire - con il coordinamento del DIPOFAM - un modello nazionale condiviso di Centro per la famiglia che, nel rispetto delle peculiarità di ogni territorio, sappia rispondere efficacemente alle istanze sempre più complesse delle famiglie e dei componenti di questo nucleo pulsante in continuo divenire.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

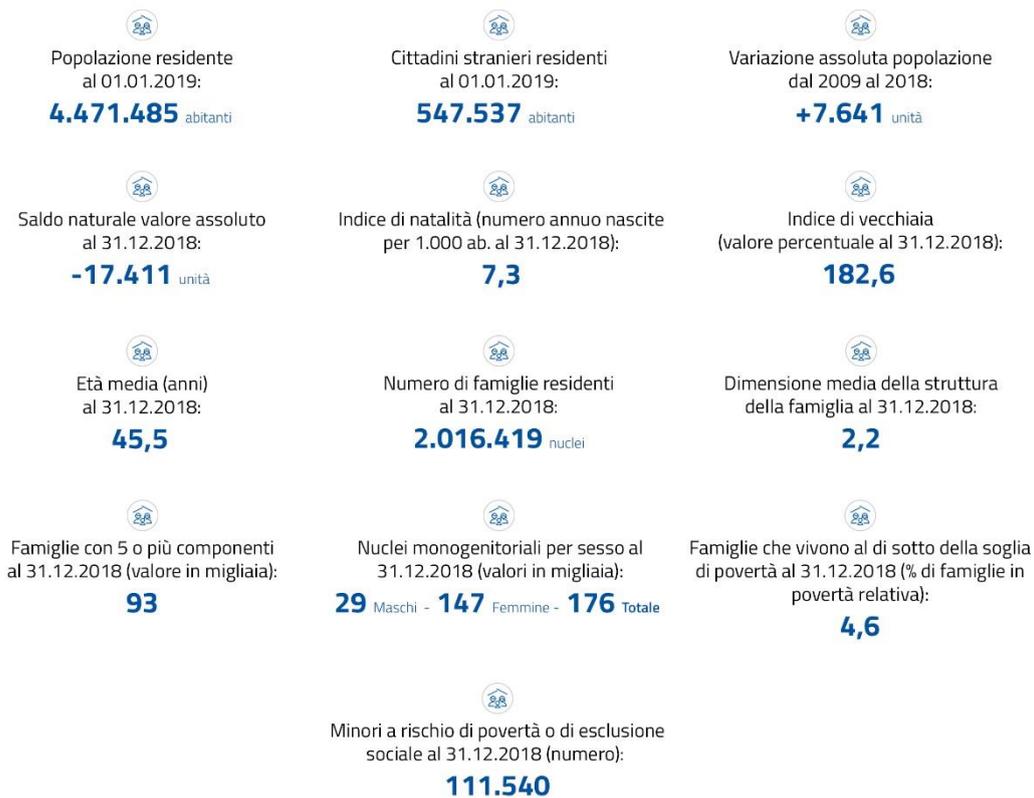


## B. IL CONTESTO REGIONALE

# EMILIA ROMAGNA



## IL CONTESTO REGIONALE



Supporto per lo sviluppo dei Centri della Famiglia e il coordinamento di interventi in materia di servizi di protezione ed inclusione sociale per nuclei familiari multiproblematici e/o persone particolarmente svantaggiate  
Finanziato nell'ambito del PON INCLUSIONE con il contributo del Fondo Sociale Europeo 2014-2020



**6**  
Dipartimento per le politiche della famiglia  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

## B.1 CENNI SULLE DINAMICHE DELLA POPOLAZIONE REGIONALE E SULLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLE FAMIGLIE IN EMILIA ROMAGNA

Come evidenziato dai dati Istat, la popolazione residente in Emilia Romagna al 1 gennaio 2019 è di 4.471.485 abitanti. Dall'analisi dell'andamento demografico della popolazione residente nel corso degli ultimi anni sono emersi alcuni dati principali che hanno, certamente, inciso anche sulla programmazione delle politiche sociali regionali:

- Si assiste alla variazione positiva della popolazione residente, infatti gli iscritti nelle anagrafi comunali dell'Emilia-Romagna sono 9.873 in più rispetto ai 4.461.612 residenti al primo gennaio 2018, registrando un incremento dello 0,2%. Tali dati confermano una dinamica di crescita, in controtendenza rispetto al livello nazionale.
- Al 1 gennaio 2019 la metà della popolazione (51,4 %) dell'Emilia Romagna è di sesso femminile, quota che cresce all'aumentare delle età raggiungendo il suo massimo nella popolazione anziana: sopra gli 80 anni il 62,3% dei residenti è donna.
- I cittadini stranieri residenti in Emilia-Romagna al 1° gennaio 2019 sono 547.537. Le donne costituiscono la maggioranza degli stranieri residenti in regione (52,9% del totale degli stranieri residenti). I minori stranieri residenti in Emilia-Romagna al 1° gennaio 2019 sono oltre 117mila e costituiscono il 16,6% del totale dei minori residenti. Una parte di questi minori è costituita da bambini stranieri nati in Italia.
- Cresce il numero delle famiglie residenti da 2.016.419 (nel 2018) a 2.022.294 (nel 2019), con un aumento di 5.875 nuclei. La dimensione media familiare è di 2,2 componenti come conseguenza di una distribuzione per dimensione che vede il 65,9% delle famiglie costituite da uno o due componenti e solo il 4,6% con 5 o più componenti. Le famiglie in cui è presente almeno un componente straniero sono oltre 261 mila e risultano mediamente più numerose: il numero medio di componenti sale a 2,7 e la quota di quelle formate da 5 o più componenti aumenta fino a rappresentare circa il 15% dei casi. Nel 2018 il 5,4 per cento delle famiglie residenti versa in condizioni di povertà relativa. Il dato è più confortante nel 2019 in quanto scende al 4,2 per cento del totale delle famiglie residenti (circa 85 mila famiglie).



- L'indice di natalità diminuisce da 9,7 (numero annuo nascite per 1.000 abitanti) nel 2009 al 7,3 (numero annuo nascite per 1.000 abitanti) nel 2018. La nuova fase di denatalità che interessa la regione dal 2009 opera nello stesso senso sulla dimensione della popolazione con meno di 15 anni.
- Rispetto all'invecchiamento della popolazione, l'indice di vecchiaia cresce, passando da 172,8 (valore percentuale) nel 2009 a 209,1 (valore percentuale) nel 2018. L'età media passa da 44,3 nel 2009 a 45,5 anni nel 2018. Con l'aumento degli over 64-enni e la diminuzione dei bambini sotto i 15 anni, continua l'invecchiamento della popolazione e l'indice di vecchiaia stima la presenza di 182 anziani ogni 100 giovani con meno di 14 anni, in aumento di 10 punti rispetto al 2009.



## B.2 IL QUADRO NORMATIVO REGIONALE E GLI STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE

I Centri per la Famiglia in Emilia-Romagna sono stati istituiti con Legge Regionale n. 27 del 1989 "Norme per la realizzazione di politiche di sostegno alle scelte di procreazione ed agli impegni di cura verso i figli". Nella L.R. viene riconosciuto il ruolo dei Centri per la famiglia e il loro funzionamento differenziandoli dai Consulenti familiari. In particolare, negli artt. 21, 22 vengono precisate le principali attività e competenze dei Consulenti familiari.

Con la Delibera del Consiglio Regionale n. 396/2002 avente per oggetto "Linee di indirizzo, obiettivi e criteri per i contributi regionali per l'avvio e la qualificazione dei Centri per le famiglie anno 2002- artt. 11 e 12 della L.R.27/89 sono stati previsti i requisiti che i centri devono rispettare, normandone le aree di attività e l'assetto organizzativo.

Nella successiva L.R. n. 2 del 2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" vengono definiti gli interventi ed i servizi del sistema integrato differenziandoli in prestazioni socio-assistenziali e prestazioni socio-sanitarie. Inoltre, con la L.R. n. 2 del 2003 ai sensi dell'art.7 vengono istituiti gli sportelli sociali e definito il loro ruolo.

In virtù dell'art. 5 comma 5 i servizi e gli interventi del sistema locale comprendono:

- a) consulenza e sostegno alle famiglie ed a chi assume compiti connessi al lavoro di cura ed alle responsabilità genitoriali, anche attraverso la disponibilità di servizi di sollievo;
- b) servizi ed interventi a sostegno della domiciliarità, rivolti a persone che non riescono, senza adeguati supporti, a provvedere autonomamente alle esigenze della vita quotidiana;
- c) accoglienza familiare di persone prive di adeguate reti familiari;
- d) servizi ed interventi residenziali e semiresidenziali volti all'accoglienza di persone i cui bisogni di cura, tutela ed educazione non possono trovare adeguata risposta al domicilio;
- e) servizi ed interventi volti ad affiancare, anche temporaneamente, le famiglie negli impegni e responsabilità di cura;

- f) servizi ed interventi, quali case e centri antiviolenza, finalizzati a fornire consulenza, ascolto, sostegno ed accoglienza a donne, anche con figli, minacciate o vittime di violenza fisica, sessuale, psicologica e di costrizione economica;
- g) servizi ed interventi di prevenzione, ascolto, sostegno ed accoglienza per minori vittime di abuso, maltrattamento ed abbandono;
- h) servizi ed interventi volti a promuovere opportunità per adolescenti e giovani nei loro ambienti di vita, anche attraverso l'utilizzo di spazi di ascolto, aggregazione e socializzazione;
- i) servizi ed interventi di prima necessità rivolti a persone a rischio di emarginazione, anche per l'accoglienza, il sostegno e l'accompagnamento nei percorsi di inserimento sociale;
- j) interventi di sostegno all'inserimento e reinserimento lavorativo delle persone disabili e in condizione di fragilità e vulnerabilità;
- k) servizi d'informazione, di ascolto ed orientamento sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e le risorse del sistema locale e sulle modalità di accesso;
- l) misure di contrasto delle povertà e di sostegno al reddito.

Successivamente, con Legge Regionale n. 14/2008, la Regione ha ridefinito gli ambiti di intervento e le connessioni nella rete territoriale dei Servizi i Centri per le Famiglie inserendoli nella rete territoriale dei Servizi dedicati all'infanzia, all'adolescenza e alle famiglie, attribuendo agli stessi un ruolo importante nella promozione del benessere delle famiglie con figli di minore età.

In particolare nel capo II "Servizi del Territorio" in virtù dell'art. 15 comma 2 vengono disciplinati i Centri per le Famiglie determinando che i Centri sono finalizzati:

- a) alla promozione del benessere delle famiglie con figli, anche attraverso la diffusione di informazioni utili alla vita quotidiana, al sostegno delle competenze genitoriali, specie in occasione di eventi critici e fasi problematiche della vita familiare, e allo sviluppo delle risorse familiari e comunitarie, con particolare attenzione ai nuclei con un solo genitore convivente e a quelli con bambini disabili, nonché tramite l'incentivazione d'iniziative volte al sostegno economico di genitori che usufruiscono di congedi parentali nel primo anno di vita del bambino;

- b) all'integrazione e al potenziamento dell'attività dei servizi territoriali e specialistici finalizzata alla prevenzione del disagio familiare e infantile e alla tutela dei bambini e dei ragazzi;
- c) alla promozione della cultura dell'accoglienza e della solidarietà tra le famiglie.

Sempre nell'art. 15 comma 3, si stabiliscono le principali aree di intervento dei Centri:

- a) area dell'informazione;
- b) area del sostegno alle competenze genitoriali;
- c) area dello sviluppo delle risorse familiari e comunitarie;

Con D.G.R. 391/2015 "Approvazione linee guida regionali per i centri per le famiglie" sono state approvate le linee guida per i Centri per la famiglia promuovendo il riordino dei Centri delineando le prospettive future di sviluppo e le indicazioni sulle priorità del loro intervento in un'ottica di rete "rilanciando il ruolo attivo del servizio e valorizzando le competenze ed il protagonismo delle famiglie".

Ai fini di un migliore inquadramento del ruolo dei Centri per la Famiglia e dei Servizi connessi, si riporta, di seguito, un breve excursus normativo sugli strumenti di pianificazione adottati dalla Regione Emilia Romagna.

Con il processo di programmazione del settore sociale e sanitario avviato dalla **L.R. n. 2 del 2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"**, la Regione si è posta l'obiettivo di delineare un sistema integrato di interventi sociali e sanitari promuovendo l'integrazione e il coinvolgimento di tutti i soggetti, sia pubblici che privati, che operano alla realizzazione di tale sistema al fine di "prevenire, rimuovere o ridurre le condizioni di disagio individuale e familiare". Ai sensi dell'art. 9 in materia di "politiche familiari" la Regione sostiene il ruolo "essenziale delle famiglie nella formazione e cura delle persone e nella promozione della coesione sociale, valorizza i compiti che le famiglie svolgono sia nella vita quotidiana, sia nei momenti di difficoltà e disagio legati all'assunzione di responsabilità di cura". La Regione e gli Enti locali si impegnano, in particolare, a sostenere le famiglie che accolgono al loro interno persone in difficoltà quali minori, anziani e disabili tramite diverse azioni.

Con le normative di riordino del settore sociale e dell'assetto territoriale attuate con. La L.R. 21/2012 L.R. 12/2013 gli ambiti distrettuali vengono individuati come le circoscrizioni territoriali nelle quali gli Enti locali e gli altri soggetti istituzionali esercitano le funzioni di programmazione, governo e realizzazione dei servizi sociali e socio-sanitari, riconoscendo un'unica forma pubblica di gestione dei servizi sociali e socio-sanitari. Entrambe le normative hanno avuto come obiettivo principale quello di promuovere una maggiore integrazione tra le politiche ed i servizi del territorio per superare il frazionamento nella gestione e nell'erogazione dei servizi sociali e socio sanitari. Con la successiva DGR 1012/2014 contenente le **“Linee guida per il riordino del servizio sociale territoriale”** sono state approvate le linee guida del Servizio Sociale Territoriale fornendo degli standard di riferimento a livello regionale allo scopo di promuovere il **“welfare community”**. All'interno delle linee guida viene definita la missione e le funzioni del Servizio Sociale Territoriale come servizio che partecipa attivamente alla promozione della salute e del benessere dei cittadini del territorio, alla tutela della persona e al rispetto dei diritti, attraverso interventi finalizzati a garantire l'accesso al sistema integrato di servizi sociali e l'accompagnamento in favore di persone singole e di famiglie. All'interno dei soggetti coinvolti nella produzione degli interventi troviamo i centri anti violenza classificati come enti avente lo scopo di coordinare/integrare le azioni di informazione, orientamento e accoglienza rivolte alle persone vittime di violenza. I Centri per le famiglie seppur valutati esterni al Servizio Sociale Territoriale vengono considerati fondamentali interlocutori nella promozione del lavoro di comunità allo scopo di coordinare ed integrare le attività svolte in favore delle famiglie con figli e di supporto alla genitorialità come ad esempio: campagne affido, inclusione delle famiglie straniere, in particolare le donne.

I Consultori familiari e i Centri per le famiglie costituiscono un importante presidio per la promozione del benessere delle famiglie e il sostegno alla genitorialità. Hanno l'obiettivo di prevenire o ridurre, attraverso la loro attività integrata, le esperienze di disagio familiare anche laddove vi sia un aumento del rischio di fragilità dei genitori e del nucleo familiare. I Consultori familiari inoltre, istituiti con la legge 29 luglio 1975, n. 405 **“Istituzione dei consultori familiari”**, si occupano dell'informazione e della consulenza relativamente al tema della sessualità e della procreazione responsabile, della tutela della

procreazione e del sistema articolato di prestazioni in grado di fornire il complesso degli interventi afferenti alla gravidanza, la nascita, il puerperio.

A partire dal 2014, il Servizio Coordinamento Politiche Sociali e Socio educative della Regione Emilia Romagna ha avviato un progetto denominato “**La famiglia al Centro**” avente come obiettivo quello di produrre un documento regionale che promuovesse il riordino dei Centri per le Famiglie, dando ad essi una visione rispetto alle prospettive future e indicazioni sulle priorità del loro intervento in un’ottica di rete. Grazie ad un processo di coinvolgimento attivo dei soggetti che intervengono nelle politiche di promozione e cura rivolte alla comunità locale, alle famiglie ed ai minori è stato creato un gruppo tecnico di confronto composto da referenti regionali e da una rappresentanza di coordinatori di Centri per le famiglie, coordinatori pedagogici, servizi sociali territoriali e associazionismo familiare per l’elaborazione del documento “**Linee guida per Centri per le famiglie**”.

Il suddetto documento è stato approvato nella sua versione finale il 15 aprile 2015 con D.G. R. 391 “Approvazione Linee guida regionali per i Centri per le famiglie” allo scopo di riaffermare il ruolo attivo dei Centri e aggiornare la loro fisionomia e le loro finalità al contesto, rispondendo sempre di più alle esigenze della comunità in continua evoluzione dal punto di vista economico, demografico e sociale. Le Linee guida sono suddivise in otto capitoli contenenti gli obiettivi e gli standard da perseguire nel corso del triennio (2015-2018), al fine di rendere gli interventi coerenti con i processi di riordino attuati sul piano istituzionale. Inoltre, hanno lo scopo di rendere uniforme il ruolo dei CpF all’interno di tutti i Distretti sia nelle aree di attività degli stessi che nell’organizzazione delle funzioni che devono essere assolte all’interno di essi.

**Il piano sociale e sanitario regionale.** Tra gli altri strumenti di pianificazione strategica che costituiscono l’architettura della rete dei servizi sociali e sanitari integrati troviamo, oltre a quelli precedentemente descritti, il Piano Sociale e Sanitario. A partire dal 2008 la Regione si è dotata del primo PSSR per il triennio 2008-2010 come strumento di programmazione integrata nell’ambito dei servizi e degli interventi sociali e sanitari per cercare di rispondere agli effetti della crisi economica. Il secondo PSSR per il biennio 2013-2014 ha introdotto nuove tematiche connesse all’impatto della crisi economica da un punto di vista multidimensionale come l’aumento della povertà e dell’emarginazione sociale cercando di ricalibrare gli interventi a vantaggio delle fasce della

popolazione più vulnerabili, in primo luogo minori e adolescenti. Il terzo PSSR 2017-2019 approvato il 12 luglio 2017 si fonda su tre pilastri fondamentali:

-lotta all'esclusione, alla fragilità e alla povertà.

-orientamento a sostenere l'ambito distrettuale quale nodo strategico dell'integrazione sociale e sanitaria. Il Distretto come definito nel PSSR 2017-2019 è "l'ambito territoriale che orienta su un bacino specifico di popolazione la lettura dei bisogni e delle risorse e la programmazione degli interventi, ed è al tempo stesso l'attore istituzionale "composito" e complesso costituito dagli Enti locali associati nell'esercizio delle funzioni sociali e socio-sanitarie e dall'Azienda UsI nella sua articolazione territoriale. È la sede della regolazione, programmazione, verifica e realizzazione del sistema dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari territoriali".

-creazione di nuovi strumenti per l'integrazione dei servizi sanitari e sociali. Obiettivo che assume particolare rilevanza nell'area della assistenza territoriale sia sanitaria che sociale per l'utenza per l'utenza che alle caratteristiche socio-sanitarie associa la previsione di lunga-assistenza e per tutta quella fascia di popolazione che necessita di prestazioni socio sanitarie ad alta integrazione.

La finalità del PSSR è quella di sostenere l'estensione a livello regionale dell'esercizio associato delle funzioni sociali e sociosanitarie degli Enti locali in ambito distrettuale, da realizzarsi di norma tramite l'Unione: regolazione, programmazione, verifica e realizzazione di servizi e interventi al fine di superare il residuo grado di frammentazione e dispersione delle funzioni su più Enti. È inoltre stato previsto con D.G.R n.1720 del 22 ottobre 2018 l'attivazione di un Tavolo di monitoraggio che verifica lo stato di attuazione degli interventi attraverso degli indicatori specifici sia degli obiettivi previsti dal PSSR che dello stesso Piano.

**I piani di zona distrettuali.** I Piani di zona distrettuali (2018-2020) per la salute e per il benessere sociale, definiscono il sistema locale dei servizi sociali a rete che garantiscono i livelli essenziali delle prestazioni sociali. Ai sensi dell'art 29 della L.R. 2 del 12 marzo 2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" i piani di Zona per i 38 Distretti hanno durata triennale e sono uno strumento della programmazione integrata previsto nel Piano Sociale e Sanitario Regionale. Individuano gli obiettivi generali e settoriali per la

pianificazione locale integrata degli interventi in ambito sociale e sociosanitaria in stretta relazione con le politiche ambientali, urbanistiche, abitative, formative, occupazionali e culturali.

**Gli strumenti di pianificazione strategica in materia di prevenzione e contrasto alla violenza contro donne e minori.** La Regione Emilia Romagna è da tempo impegnata nel contrasto alle forme di violenza alle donne attraverso azioni volte a rafforzare l'aiuto alle vittime e ai minori. I Centri Antiviolenza riuniti nel Coordinamento dei Centri antiviolenza della Regione Emilia-Romagna, oltre al lavoro diretto di supporto alle donne vittime di violenza e maltrattamento e ai loro figli, sono impegnati a conoscere e condannare ogni forma di violenza di genere. Dal 1989, con la L.R. n. 27 del 14 agosto del 1989 "Norme concernenti la realizzazione di politiche di sostegno alle scelte di procreazione e agli impegni di cura verso i figli" ai sensi dell'art. 3 della suddetta legge la Regione prevede azioni di sostegno, consulenza ed informazioni alle vittime di violenza sessuale e di assistenza in favore di minori che abbiano subito maltrattamenti. Con D.G.R 1677 del 18 novembre 2013 la Regione ha approvato le "Linee di indirizzo regionali per l'accoglienza di donne vittime di violenza di genere e linee di indirizzo regionali per l'accoglienza e la cura di bambini e adolescenti vittime di maltrattamento/abuso e con la successiva L.R n. 16 del 27 giugno 2014 "Legge quadro per la parità contro le discriminazioni di genere" si ribadisce la volontà di intervenire contro la violenza di genere e riconosce ai sensi dell'art 14 "la funzione essenziale dei centri antiviolenza (..) quali presidi socio-assistenziali e culturali gestiti da donne a servizio delle donne, che hanno come finalità primaria la prevenzione e il contrasto alla violenza maschile sulle donne e che forniscono consulenza, ascolto, sostegno e accoglienza a donne, anche con figli o figlie, minacciati o che hanno subito violenza". Inoltre, in ottemperanza dell'art.17 è stato approvato da parte dell'Assemblea legislativa, con DGR n. 69 del 4 maggio 2016 il Piano regionale contro la violenza di genere, di durata triennale il cui obiettivo è quello di prevenire e contrastare la violenza contro le donne e di attivare un sistema di protezione efficace. Con la successiva D.G.R n. 335 del 20 marzo 2017 sono state definite le funzioni dell'Osservatorio regionale contro la violenza di genere".

## C. LE CARATTERISTICHE DEI CENTRI ATTIVI

Nel biennio 2019-2020 i Centri per la famiglia (Cpf) in Emilia Romagna sono aumentati di 7 unità

raggiungendo il numero di 40 diffusi nel territorio regionale. I nuovi Centri sono stati aperti nelle province di Bologna, Parma, Piacenza e Reggio Emilia. A fine 2019, pertanto, sono 37 i distretti nei quali è presente almeno un Centro per le Famiglie, su un totale di 38 distretti. Ciò vuol dire che i Centri per le famiglie coprono territorialmente circa il 97,36% dei distretti, il 97,47% degli ambiti ed il 92,07% dei Comuni della Regione. La copertura territoriale riguarda, inoltre, potenzialmente il 95,6% della popolazione complessiva regionale e il 95,3% della popolazione di minore età, con un incremento del 17% rispetto al 2018.

Come si evince dal Rapporto regionale di monitoraggio sui CpF del 2019<sup>1</sup>, i Centri per le famiglie rappresentano una realtà solida ed un punto di riferimento importante per i territori dell'Emilia-Romagna: essi hanno una sede ben visibile, riconoscibile alla cittadinanza e accessibile, sempre di più dispongono di una propria sede autonoma e non in condivisione con altri servizi. Forte è anche l'investimento fatto dai Centri per le famiglie nella professionalità dei coordinatori, con un trend in aumento dei coordinatori che possiedono una laurea specifica ed una loro maggiore stabilizzazione contrattuale. In costante aumento sono anche gli operatori ed i consulenti occupati nei Centri per le famiglie regionali (es. psicologi, mediatori familiari, counsellor), segnale di un servizio ormai consolidato e stabile. La capacità dei Centri di intercettare i bisogni delle famiglie è costante negli anni, con una media di circa 93.000 accessi l'anno, con un tasso di accesso regionale di 16,2 accessi ogni 100 minori residenti nei comuni afferenti ai Centri per le famiglie.

Si sottolinea che anche nelle fasi più critiche dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del contagio da Covid-19 che ha fortemente colpito L'Emilia Romagna, i Centri per le famiglie hanno lavorato per attivare tempestivamente efficaci proposte di supporto alla cittadinanza.

Infine, si evidenzia che i Centri per le famiglie agiscono in modo integrato con gli altri servizi ed enti che operano sul territorio regionale emiliano. Per tale motivo, la programmazione strategica delle attività dei CpF è realizzata in stretta connessione con la programmazione di zona, al fine di rendere coerenti ed integrabili l'insieme delle azioni promosse in favore delle famiglie con figli minori. A tal fine, chi presidia la programmazione strategica del Centro per le famiglie, partecipa anche alle sedi di confronto della programmazione sociale locale in materia di politiche per la famiglia e i minori. La

<sup>1</sup> [report-dati-cpf-2019-web.pdf](https://report-dati-cpf-2019-web.pdf) ([regione.emilia-romagna.it](http://regione.emilia-romagna.it))

relazione con gli altri nodi della rete territoriale è un elemento essenziale per il Centro, poiché ne potenzia l'azione informativa, la possibilità di contatto e di coinvolgimento dei genitori, di intervento e prevenzione delle vulnerabilità delle famiglie, ottimizzando le risorse. È, quindi, necessario che tale relazione strategica e operativa sia progettata con gli altri nodi della rete locale del settore socio-sanitario e sanitario, con particolare riferimento a: AUSL, consultori familiari, Dipartimento di prevenzione; ospedali (con particolare riguardo ai Punti Nascita e alle U.O. di Pediatria); scuole; servizi extrascolastici; servizi culturali; servizio sociale territoriale; settore della giustizia, in particolare laddove si siano avviati percorsi di collaborazione con l'ordine degli avvocati o i tribunali.

## C.1 GLI ASPETTI GESTIONALI

Tutti i Centri per le famiglie hanno come soggetto titolare un soggetto pubblico, Comune o Unione di Comuni. Tra i soggetti pubblici titolari prevalgono le Unioni dei Comuni (21 casi), seguite dai Comuni (18 casi) e in un caso da un'ASC. In 27 Centri per le famiglie su 40 il Soggetto Titolare coincide con il Soggetto gestore, quando questo non coincide la gestione è assegnata prevalentemente all'APS o a Cooperative sociali.

## C.2 GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

Le Linee Guida regionali, approvate con la DGR 391/2015, attribuiscono alla sede del CpF un elemento di estrema importanza; infatti, essa deve connotarsi come un luogo accogliente e piacevole, di facile accesso per la cittadinanza, ed essere localizzata - compatibilmente con la disponibilità degli spazi - vicino ai luoghi frequentati dalle famiglie con figli, al fine di garantire una facilità all'accesso e all'accoglienza dei genitori e dei minori.

Secondo il dettato delle sopracitate Linee guida, la sede deve disporre dei seguenti spazi:

- uno spazio dedicato all'accoglienza, ove sia possibile per i genitori accedere al Centro anche con i loro figli e sostare nei momenti di attesa;
- uno spazio dedicato allo sportello informativo, che possa garantire una adeguata privacy alle persone che vi accedono e un adeguato ascolto;

- uno spazio dedicato ai colloqui con le famiglie, che possa accoglierle in un ambiente piacevole garantendo loro la necessaria riservatezza;
- spazi interni ed esterni dove realizzare le attività con gruppi di genitori, famiglie, operatori. Tali spazi possono essere disponibili presso la propria sede, in altri luoghi esterni ad uso esclusivo o in uso condiviso con altri servizi/enti.

Al fine di garantire una presenza prossima alle famiglie del proprio territorio, le attività dei Centri possono essere realizzate anche presso altri luoghi (scuole, spazi comunali, sedi di altri enti, parchi e giardini, ecc.). In base alla programmazione locale, possono essere presenti più sedi facenti capo allo stesso CpF, localizzate in punti diversi per garantire una maggiore presenza nel territorio. In tal caso, le sedi periferiche dovranno garantire le caratteristiche minime previste in termini di spazi dedicati all'accoglienza, allo sportello informativo e ai colloqui con le famiglie.

Il CpF deve garantire nella sede principale un orario di funzionamento di almeno 24 ore settimanali di cui almeno 18 ore di apertura al pubblico.

Secondo i dati forniti dal Rapporto regionale di monitoraggio sui CpF del 2019, le sedi principali dei 40 Centri per le famiglie sono caratterizzate per due terzi circa da sedi autonome (62,5%) ed il restante terzo è in condivisione con altri Servizi (37,5% dei Centri per le famiglie). In poco più di un terzo dei Centri per le famiglie (14 su 40) sono presenti altre sedi, in numero variabile da 1 a 6, per un totale di altre 29 sedi secondarie complessive. L'accessibilità e la viabilità sono adeguate per tutti i 40 Centri per le famiglie, dato in linea con la rilevazione del precedente anno 2018. Esattamente come negli anni passati, gli spazi dedicati sono presenti in quasi i tutti i Centri per le famiglie anche se nel 2019 si rileva una lieve diminuzione nelle percentuali, in particolare lo spazio per i colloqui è presente in 39 centri su 40, quello per l'accoglienza in 38, mentre il 92,5%, pari a 37 di essi, mette a disposizione degli utenti lo Sportello informativo. Probabilmente, questa leggera diminuzione è frutto anche dell'apertura di 7 nuovi Centri per le famiglie che potrebbero necessitare di un tempo fisiologico di adeguamento funzionale degli spazi. Gli spazi interni ed esterni dove realizzare le attività sono presenti in 36 Centri (90%), in prevalenza condivisi con altri servizi (per 22 centri su 36). Il 62,5% dei Centri per le famiglie usufruisce anche di uno spazio verde (esclusivo o condiviso) mentre il 37,5% non ne ha a disposizione. La presenza, inoltre, di sedi dislocate nel territorio e la loro collocazione

vicino a punti strategici per le attività familiari (quali ad esempio biblioteca, studi pediatrici, punti vaccinazioni, ...) fanno sì che siano raggiungibili e coinvolgibili il maggior numero di famiglie dei diversi comuni del distretto.

Con riferimento alle risorse umane, al fine di garantire un adeguato funzionamento dei Centri per le famiglie - come indicato nelle Linee guida regionali - in tutti i Centri è presente un coordinatore dedicato stabilmente al servizio (riservando a questa attività almeno 18 ore settimanali) con un'esperienza di lavoro almeno biennale nel coordinamento di servizi in ambito sociale, psicologico e/o educativo ed in possesso di una laurea almeno triennale nelle discipline sociali, psicologiche, educative, economiche o giuridiche. Rispetto alla tipologia di rapporto di lavoro dei coordinatori, si rilevano contratti a tempo indeterminato o determinato con l'Ente Titolare del Centro per le famiglie oppure alle dipendenze o in rapporto di collaborazione con l'Ente Gestore.

Le linee guida regionali stabiliscono che per ciascuna area di attività del servizio l'équipe deve essere composta da non meno di 2 operatori, con un monte ore complessivo dedicato al servizio di almeno 54 ore settimanali e da un amministrativo, anche facente parte dell'amministrazione dell'ente gestore, dedicato al servizio per alcune ore la settimana. Nel tempo, si rileva un aumento costante del numero complessivo degli operatori impiegati nei Centri per le famiglie. In tutti i Centri per le famiglie l'équipe è, infatti, composta da almeno 3 operatori. Le tipologie contrattuali dei collaboratori sono a tempo indeterminato, determinato ed interinale. Il personale amministrativo, invece, è composto in prevalenza da lavoratori a tempo indeterminato. Il personale dei Centri per le famiglie presenta un elevato livello di istruzione, la maggior parte raggiungendo un titolo universitario: quasi 9 operatori su 10 hanno una laurea o un diploma/laurea breve mentre risulta minoritaria la quota di personale con diploma di scuola media inferiore. Come suggerito dalle Linee guida, in tutti i Centri per le famiglie è presente almeno un referente per le aree di attività di informazione, sostegno alla genitorialità e sviluppo di comunità.

### C.3 I BISOGNI DELL'UTENZA

La tipologia dei bisogni avanzati dall'utenza che ha fatto accesso ai Centri per la famiglia in Emilia Romagna possono essere inclusi nelle seguenti macro categorie: bisogni informativi, sociali, socio

sanitari, educativi, relazionali e legali. **Con riferimento ai bisogni informativi**, le famiglie che si sono rivolte agli Sportelli hanno richiesto per lo più informazioni riguardanti i corsi, il counseling e le attività di laboratorio, mentre residuali sono le richieste di mediazione familiare e affido-adozione, anche se in termini assoluti presentano numeri consistenti. Risultano elevate anche le richieste di informazioni relative ai contributi economici e rimane consistente la quota di richieste riguardanti altri servizi e attività, quali tempo libero, ludiche, culturali, sportive, socio-educative, sociosanitarie e sanitarie. Per quanto riguarda i **bisogni relativi al sostegno alle competenze genitoriali** sono prioritariamente richieste le consulenze tematiche/counseling (counseling genitoriale, di coppia, individuale, su affido/adozione/volontariato familiare e altre consulenze tematiche); gli interventi di mediazione familiare (compresi, anche, la fruizione dello “Spazio neutro” e la partecipazione agli incontri dei Gruppi di parola e); la partecipazione ai corsi tematici ed ai gruppi di approfondimento.

## C.4 I SERVIZI

Come previsto dalle Linee guida regionali, i servizi offerti dai Centri per le famiglie possono essere suddivise nelle seguenti tre aree di intervento:

- **Attività informativa.** L'attività informativa dei Centri per le famiglie è finalizzata ad orientare ed informare le famiglie sulle opportunità e servizi offerti dal territorio. Le richieste di informazione possono anche riguardare anche le attività promosse dai Centri (corsi, attività di laboratorio, altre iniziative), i vari servizi resi disponibili dai CFP, altri servizi e attività, quali tempo libero, ludiche, culturali, sportive, socio-educative, sociosanitarie e sanitarie, nonché i contributi economici dedicati alle famiglie.
- **Area del sostegno alle competenze genitoriali.** Le attività realizzate dai Centri per le famiglie sono finalizzate, in prevalenza, alla valorizzazione delle responsabilità educative dei singoli e delle coppie e a promuovere lo sviluppo delle competenze relazionali. Servizi di rilievo di quest'area sono: le consulenze tematiche e counseling genitoriale, gli interventi di mediazione familiare, gli incontri tematici sui temi della genitorialità e delle relazioni familiari, i gruppi di approfondimento legati alle fasi della vita (formazione della coppia, nascita, adolescenza,

separazione, ecc.) o tematici (adozione, affido, ecc.) e le attività laboratoriali o eventi, attività dedicate a sostenere la relazione bambini-genitore.

- **Area dello Sviluppo delle risorse familiari e comunitarie.** Rappresenta un elemento di continuità con le precedenti, poiché consente di far emergere opportunità e risorse presenti nel territorio e di metterle in circolo per favorire la coesione sociale. L'obiettivo è quello di promuovere il protagonismo delle famiglie con figli nel contesto comunitario, favorendo l'attivazione delle risorse personali e familiari in una logica di solidarietà, accoglienza e partecipazione alla vita sociale e di supporto ai cambiamenti, alle difficoltà, alle potenzialità che esprimono i bambini e le famiglie. È un'area di lavoro molto ricca, di iniziative e azioni che mirano ad approfondire le conoscenze sull'evoluzione delle famiglie e sulle loro potenzialità e difficoltà, agli interventi che, di varia natura, consentono di operare dentro il tessuto locale costruendo legami, rinforzando il capitale sociale, creando opportunità di incontro e contaminazione.

## C.5 L'UTENZA

**Attività informativa** L'attività informativa dei Centri per le famiglie ha registrato, nel corso del 2019, 93.065 accessi, con un tasso di accesso regionale di 14 accessi ogni 100 minori residenti nei comuni afferenti ai Centri per le famiglie (664.296), un valore in linea con l'anno precedente ed in leggero calo rispetto al 2016. Anche il numero di accessi da parte delle famiglie straniere risulta rilevante, con 26.176 accessi, pari al 28% del totale dei contatti registrati nel corso del 2019. Questo dato è leggermente diminuito rispetto al 2018. Le famiglie utilizzano in prevalenza, come modalità di contatto, l'accesso diretto, recandosi di persona allo Sportello (per il 40% dei contatti) e mediante telefonata (36%), mentre in misura residuale attraverso mail (17%).

**Area del sostegno alle competenze genitoriali.** Nel 2019 gli interventi di **counseling genitoriale** sono stati i 7.383 colloqui, pari al 36% del numero complessivo di colloqui ed hanno coinvolto 2.520 famiglie con una media di quasi 3 colloqui a famiglia. Il counseling genitoriale è l'unico intervento fra le consulenze tematiche/ counseling ad essere stato attivato da tutti i Centri per le famiglie nel corso del 2019. Tra gli altri interventi, risultano rilevanti il **counseling di coppia** (403 famiglie), le **consulenze**

su **affido/adozione/volontariato familiare** (934 famiglie) e altre **consulenze tematiche** (2.025 famiglie) che complessivamente hanno riguardato 8.729 colloqui con un numero medio di colloqui per famiglia di 2,6. Meno rilevanti a livello numerico le **consulenze in materia legale** rivolte a 313 famiglie per un totale dei 541 colloqui e realizzate da soli 14 Centri per le famiglie. Per quanto riguarda le consulenze sul primo anno di vita si evidenzia che l'intervento è stato attivato in 24 Centri per le famiglie e ha raggiunto un numero elevato di famiglie (1.601, pari al 21% del totale famiglie contattate) alle quali sono stati dedicati in media più di due colloqui nel corso dell'anno. Per quanto riguarda le attività di **consulenza in materia educativa rivolte ad educatori ed insegnanti**, nel 2019 sono stati realizzati 546 colloqui per un totale di 143 servizi coinvolti (scuole, servizi educativi, ecc.) Con riferimento ai corsi tematici ed ai gruppi di approfondimento, complessivamente nel 2019 sono stati avviati 657 corsi organizzati in 735 gruppi ai quali hanno partecipato complessivamente oltre 53.600 persone in occasione di 3.259 incontri. I percorsi rivolti alla nascita e alla neogenitorialità sono stati realizzati dalla quasi totalità dei Centri per le famiglie e sono stati i più numerosi sia in termini di corsi attivati sia in termini di partecipazione.

Nell'anno 2018 la Regione Emilia-Romagna ha investito sulla nuova progettualità dei **"Gruppi di parola"**, un'esperienza di gruppo per bambini (6-11 anni) e per ragazzi (12-16 anni) che vivono la separazione o il divorzio dei genitori. In un ambiente accogliente, con l'aiuto di professionisti esperti, i bambini e i ragazzi possono esprimere liberamente le proprie emozioni, i propri dubbi, le difficoltà che incontrano per la separazione di papà e mamma. Il Gruppo di Parola coinvolge anche i genitori, a partire da una fase iniziale d'informazione e autorizzazione alla partecipazione dei figli, fino ad una fase finale specifica prevista all'interno dell'ultimo incontro di gruppo, con anche un eventuale colloquio di approfondi. Nel 2019 questa progettualità è stata portata avanti da 13 Centri per le famiglie che hanno attivato 20 gruppi e che hanno coinvolto 94 famiglie. In particolare, vi hanno partecipato 85 bambini di età pari a 10 anni o inferiore e 30 bambini con più di 10 anni d'età.

Nel 2019 si confermano 15 i Centri per le famiglie che hanno reso disponibile uno **Spazio Neutro**, come spazio di incontro bambini-adulti per incontri protetti, servizio sempre più richiesto ed utilizzato visto la crescente fragilità familiare e conflittualità delle coppie. Il numero di famiglie che negli anni ha usufruito del servizio è decisamente aumentato, passando dalle 218 del 2015 alle 399 del 2019. Il

numero di incontri è passato da 2.767 del 2017 a 4.213 nel 2019, anche se negli anni il numero ha avuto un andamento altalenante.

In merito agli **interventi di mediazione familiare**, in 32 Centri per le famiglie sono state attivate le mediazioni di coppia, mentre le consulenze individuali sono presenti in 28 centri, con una copertura dell'84,8% dei Centri per le famiglie. Nel corso del 2019 le mediazioni di coppia sono state 935 e 3.922 colloqui, con una media di oltre 4 colloqui per ogni percorso avviato, ed una variabilità tra i centri che va da un minimo di 1 colloquio per percorso ad un massimo di 11 colloqui.

Oltre agli interventi di mediazione di coppia, i centri hanno avviato 541 percorsi di **consulenza individuale** riguardanti complessivamente 1.156 colloqui, con una media di 2,1 colloqui per percorso, variabile nei diversi centri, da meno di 1 colloquio per percorso ad un massimo di quasi 4 colloqui.

**Progetti dedicati all'adolescenza.** Nel 2019 la Regione Emilia-Romagna ha finanziato 33 progetti, uno per ciascun Centro per le famiglie, da sviluppare nell'ambito dell'adolescenza. Complessivamente, in tutto il territorio regionale, hanno beneficiato dei servizi offerti dai Centri per le famiglie nell'ambito delle progettualità rivolte all'adolescenza 2.630 ragazzi adolescenti, 2.400 coppie di genitori e altre 1.280 persone fra educatori, allenatori, insegnanti, operatori dei servizi pubblici.

**Progetti dedicati alla natalità.** Nel 2019 la Regione Emilia-Romagna ha finanziato per il secondo anno consecutivo 33 progetti, uno per ciascun Centro per le famiglie, rivolti al tema della natalità. Complessivamente, in tutto il territorio regionale, hanno beneficiato dei servizi offerti dai Centri per le famiglie nell'ambito delle progettualità rivolte alla natalità 3.059 donne in gravidanza, circa 9.400 famiglie con bambini 0-3 anni (di cui 380 in condizioni di fragilità psico-sociale, 423 madri sole e 389 padri soli e 531 operatori dei servizi del territorio).

**Area dello Sviluppo delle risorse familiari e comunitarie.** Sono stati attivati gruppi di famiglia risorsa e reti di famiglie da parte di 20 Centri (61%) che hanno coinvolto 1106 famiglie e sono stati realizzati 92 progetti di scambio e socializzazione, con riferimento alla dimensione multiculturale, alla promozione dei rapporti intergenerazionali e all'armonizzazione dei tempi di vita e lavoro, rivolti a 378 soggetti della rete. Sono stati infine avviati in 13 Centri per le famiglie gruppi di auto-aiuto che hanno coinvolto 448 persone e realizzati altri 32 progetti, in 15 Centri, finalizzati alla promozione della cultura a sostegno delle giovani generazioni.

## C.6 LE FONTI DI FINANZIAMENTO

La Regione Emilia-Romagna sostiene i Centri per le famiglie oltre che con azioni di confronto, supporto tecnico, coordinamento e formazione anche con un investimento di risorse economiche per la gestione dei Centri. Da alcuni anni le risorse sono state integrate per sperimentare progettazioni specifiche in linea con gli obiettivi di sviluppo nazionali del Dipartimento Politiche per la Famiglia ed obiettivi prioritari individuati dal Piano Sociale e Sanitario della Regione Emilia-Romagna 2017-2019. In particolare, sono state sostenute le progettazioni su due ambiti: il primo a sostegno della natalità accompagnando i neo genitori nei primi 1000 giorni di vita del bambino/a, intercettando e coinvolgendo anche le famiglie che non hanno contatti coi i servizi di prima infanzia con un'attenzione particolare alle famiglie più fragili in rete con gli altri servizi (sanitario, sociale ed educativo); il secondo promuovendo progettazioni rivolte alle famiglie con ragazzi in adolescenza, promuovendo l'incremento di attività informative specifiche sull'adolescenza, attività a sostegno delle competenze genitoriali attraverso consulenze dedicate ed altre forme di ascolto ed accompagnamento e promuovendo l'attivazione di gruppi e azioni di confronto tra famiglie.

## C.7 GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Diversi sono gli strumenti di comunicazione adottati dai Centri per assicurare alle famiglie un accesso rapido e confidenziale. Anche nel 2019 l'attività comunicativa ed informativa dei Centri per le famiglie è stata finalizzata a raggiungere la platea più ampia possibile di famiglie, attraverso l'utilizzo di più canali e strumenti. Vengono utilizzati i social network, i siti internet dei Centri, il sito istituzionale della Regione Emilia Romagna ed il sito regionale Informafamiglie, i siti istituzionale dell'ASP, del Comune, dell'Unione dei Comuni, del Distretto. Data l'importanza crescente di internet nella diffusione di informazione, rispetto al passato si assiste ad un continuo aumento del numero di Centri per le famiglie presente sul web, raggiungendo nel 2019 la quasi totalità dei Centri per le famiglie presenti. Sono 23 i Centri per le famiglie (69,7%) che aderiscono al Progetto regionale Informafamiglie e 20 sono i CfP (60%) che aderiscono anche alla relativa newsletter. 2 Centri per le famiglie, inoltre, hanno

attivato un servizio di comunicazione via WhatsApp. Ancora, viene realizzato e diffuso materiale informativo cartaceo (volantini, pieghevoli, brochure) su tematiche specifiche (nascita, separazione, adolescenza, conciliazione, ecc.). Il materiale informativo è, generalmente, in lingua italiana. In alcuni Centri, per favorire l'accesso dell'utenza straniera, il materiale informativo viene tradotto nelle lingue veicolari (inglese, francese, arabo) ed anche in altre lingue dove vi è l'esigenza. a presenza di un'utenza straniera di una specifica nazionalità.

Infine, sono numerose le campagne cittadine, organizzate nel corso del 2019 da 25 Centri per le famiglie, per un totale di 275 iniziative. La maggior parte delle campagne cittadine realizzate si sono focalizzate su tre filoni tematici principali: Promozione dell'affido familiare e famiglie solidali; Allattamento e primi mesi di vita del bambino; Supporto alla genitorialità; Stili di vita di tutta la famiglia, con particolare attenzione ai temi della prevenzione, dell'alimentazione e del movimento. Due Centri per le famiglie (Rubicone Mare e Distretto di Riccione) hanno organizzato campagne antiviolenza. Anche nelle campagne cittadine, come per altri ambiti di intervento dei Centri per le famiglie, si coglie lo sforzo dei Centri al lavoro di rete con i diversi soggetti istituzionali, del volontariato e del privato sociale, come da indicazioni contenute dal Piano Sociale e Sanitario 2017-2019.

## C.8 GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO

Dal 2015 l'attività dei CpF viene annualmente monitorata dal Servizio Politiche sociali e socio educative a partire dai dati relativi agli standard ed agli obiettivi fissati nelle Linee Guida regionali, approvate con la DGR 391/2015. Annualmente viene, infatti, richiesta ai Cpf la compilazione di un questionario in modalità telematica tramite l'utilizzo della "Piattaforma Anagrafe regionale delle Strutture". Gli esiti del monitoraggio sono resi disponibili attraverso la pubblicazione di un Report annuale reperibile sul sito internet istituzionale della Regione Emilia Romagna. Tale monitoraggio, uniformemente adottato presso tutti Centri, ha lo scopo di verifica se l'organizzazione e l'attività dei Centri sia adeguata alle effettive esigenze che si riscontrano a livello locale, in modo da garantire che siano erogati servizi e prestazioni con elevati ed uniformi standard qualitativi. Il monitoraggio regionale prevede anche un'osservazione costante dell'utenza che fa accesso ai Centri. Inoltre, la

Regione, al fine di promuovere l'uniformità qualitativa delle prestazioni e dei servizi all'interno dei Centri organizza degli incontri periodici con il Coordinamento Regionale dei Centri per le Famiglie che riunisce tutti i responsabili di tali Centri.