

Relazione al Consiglio, ai sensi dell’articolo 6, comma 2 della l.r. del 4 marzo 2020, n. 18 (Disposizioni per la promozione della figura dell’amministratore di sostegno di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 6).

Premessa

1. L’azione regionale per la promozione e l’attuazione della l.r. 18/2020
 - 1.1 Le linee di indirizzo regionali e la nuova fase di programmazione
 - 1.2 Il quadro delle risorse
 - 1.3 Monitoraggio degli interventi
2. Lo stato di attuazione della legge: dati e informazioni raccolti dalle Aziende USL
 - 2.1 Attività formative e di aggiornamento
 - 2.2. Formazione e gestione degli elenchi
 - 2.3 Rapporti con l’Autorità Giudiziaria
 - 2.4 Gli sportelli informativi
3. Criticità e aree di miglioramento

Premessa

La legge regionale 4 marzo 2020, n. 18 (“Disposizioni per la promozione della figura dell’amministratore di sostegno di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 6”) promuove e valorizza la figura dell’amministratore di sostegno a tutela e protezione delle persone prive in tutto o in parte di autonomia.

La legge regionale si configura quindi come norma per il pieno riconoscimento e promozione dell’istituto dell’amministratore di sostegno e persegue infatti la finalità della diffusione e del consolidamento di tale figura nel sistema dei servizi territoriali integrati disegnato dalla legge regionale 41/2005 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale).

In questo quadro, l’obiettivo della promozione e della diffusione, come specificato all’articolo 2, è perseguito attraverso il più ampio supporto al lavoro di rete tra gli enti e le autorità competenti, le associazioni di volontariato e il Terzo Settore.

La legge definisce misure specifiche attraverso le quali possano concretizzarsi gli obiettivi prefissati:

- la realizzazione di attività formative e di aggiornamento sull’istituto dell’amministratore di sostegno (art. 3);
- l’istituzione di elenchi di persone disponibili ad assumere l’incarico di amministratore di sostegno (art. 4);
- l’implementazione di sportelli informativi (art. 5).

I soggetti attuatori individuati dalla norma regionale sono le Aziende USL della Toscana, chiamate a programmare e gestire i percorsi di formazione ed aggiornamento, nonché a costituire gli elenchi delle persone disponibili ad assumere l’incarico, attraverso il coinvolgimento del Terzo Settore ed in raccordo con gli uffici dei giudici tutelari.

Nella prima fase di attuazione della legge regionale si è avuto modo di osservare quanto il lavoro di rete sia fondamentale per collocare la figura dell’amministratore di sostegno nella giusta prospettiva di risorsa del sistema territoriale: i Dipartimenti del Servizio Sociale delle tre Aziende USL hanno operato in maniera capillare per coinvolgere tutti gli attori territoriali del sistema (servizi sociali e sanitari, Società della Salute/zone-distretto, Terzo Settore, Tribunali e uffici della Volontaria Giurisdizione, Ordini professionali) e per creare dunque una rete a supporto dell’amministrazione di sostegno. Lo stato di avanzamento delle attività mostra uno sviluppo delle azioni di informazione, sensibilizzazione e formazione, tale da aver determinato anche il consolidamento degli elenchi delle persone disponibili ad assumere l’incarico. Permangono su questo fronte alcune criticità evidenziate nei dati riferiti alle singole Aziende USL.

1. L’azione regionale per la promozione e l’attuazione della l.r. 18/2020

1.1 Le linee di indirizzo regionali e la nuova fase di programmazione

In attuazione delle previsioni dell’articolo 3, comma 5 e dell’articolo 4, comma 3, della l. r. 18/2020 la Giunta regionale ha adottato la deliberazione n.1452 del 23/11/2020 (Linee di indirizzo per l’attuazione della legge regionale 4 marzo 2020, n. 18 “Disposizioni per la promozione della figura dell’amministratore di sostegno di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 6”) con la quale ha provveduto a disciplinare:

1. le modalità di erogazione delle risorse alle Aziende USL per la formazione, appositamente prevista agli articoli 3 e 7 della l.r. 18/2020;
2. le modalità per la formazione e l’aggiornamento degli elenchi delle persone disponibili ad assumere l’incarico di amministratore di sostegno, istituiti dalle Aziende USL ai sensi dell’art. 4 della l.r. 18/2020;

3. il monitoraggio degli interventi, inerente la raccolta delle informazioni e dei dati delle attività di competenza delle Aziende Sanitarie USL, diretto a consentire gli adempimenti richiesti all'articolo 6 della l.r. 18/2020.

Ai fini della costituzione e del mantenimento degli elenchi, le linee di indirizzo regionali hanno disciplinato nel dettaglio i contenuti relativi a:

- l'ambito territoriale nel quale esprimere la disponibilità a svolgere l'incarico (punto 2.1);
- la struttura e la tenuta dell'elenco (punto 2.2);
- le informazioni ed i contenuti dell'elenco (punto 2.3);
- il procedimento di iscrizione, i requisiti e le modalità di iscrizione all'elenco (punti 2.4, 2.5 e 2.6);
- la casistica per la cancellazione dall'elenco (punto 2.7);
- la tempistica e le modalità per la revisione dell'elenco (punto 2.8);
- i rapporti con l'Autorità Giudiziaria (punto 2.9).

L'attività fin qui realizzata ha avuto come punto di riferimento programmatico e finanziario la deliberazione di Giunta regionale n.1452/2020 in quanto la legge, per il triennio 2023-2025, non è stata rifinanziata. Con il rifinanziamento della legge a valere sul bilancio regionale 2025-2027, si è aperta una nuova fase di programmazione delle attività sancita dalla deliberazione di Giunta regionale n. 447 del 7 aprile 2025.

1.2 Il quadro delle risorse.

La dotazione finanziaria individuata dalla legge, pari ad euro 123.000,00 per ciascuna delle annualità 2020 e 2021 (art.7), è stata assegnata alle Aziende USL sulla base della popolazione residente nel territorio di riferimento secondo i dati Istat.

Le risorse, vincolate alla realizzazione delle attività formative e di aggiornamento sull'istituto dell'amministratore di sostegno, sono state erogate annualmente in un'unica soluzione previa presentazione da parte delle Aziende della programmazione dettagliata delle stesse attività.

Quadro delle risorse assegnate per il primo biennio (Tabella 1)

<i>Azienda USL</i>	<i>Risorse anno 2020 euro</i>	<i>Risorse anno 2021 euro</i>
Toscana Centro	53.620,00	53.620,00
Toscana Nord Ovest	42.000,00	42.000,00
Toscana Sud Est	27.380,00	27.380,00
<i>Totale</i>	<i>123.000,00</i>	<i>123.000,00</i>

L'erogazione delle risorse del primo biennio di finanziamento a favore delle Aziende USL Toscane è avvenuta attraverso i seguenti provvedimenti:

- decreto dirigenziale 20112 del 27/11/2020 ("L.R. 18/2020 e D.G.R. 1452/20: disposizioni per la promozione della figura dell'amministratore di sostegno di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 6. Impegno risorse per l'attuazione di attività formative e di aggiornamento") con il quale si è provveduto ad impegnare le risorse dell'annualità 2020 e dell'annualità 2021;
- liquidazione, nel corso del 2021, delle risorse afferenti all'annualità 2020 a seguito di presentazione, da parte delle Aziende USL, del primo monitoraggio delle attività;
- liquidazione, nel corso del 2022, delle risorse afferenti all'annualità 2021 a seguito di presentazione, da parte delle Aziende USL, della programmazione delle attività formative e di aggiornamento, come stabilito al punto 1 delle linee di indirizzo approvate con la citata DGR 1452/2020.

Si è provveduto inoltre, a richiedere alle Aziende USL la rendicontazione delle spese sostenute attraverso l'utilizzo delle risorse del primo biennio di finanziamento.

In fase di predisposizione del bilancio pluriennale 2025-2027 è stato istituito un nuovo capitolo appositamente dedicato alla promozione della figura dell'amministratore di sostegno con uno stanziamento, per ognuna delle tre annualità interessate, pari ad euro 123.000,00.

Quadro delle risorse assegnate per il triennio 2025-2027 (Tabella 2)

<i>Azienda USL</i>	<i>Risorse anno 2025 euro</i>	<i>Risorse anno 2026 euro</i>	<i>Risorse anno 2027 euro</i>
Toscana Centro	53.997,00	53.997,00	53.997,00
Toscana Nord Ovest	41.795,00	41.795,00	41.795,00
Toscana Sud Est	27.208,00	27.208,00	27.208,00
	123.000,00	123.000,00	123.000,00

La prima relazione al Consiglio regionale, prevista dall'articolo 6 della l.r. 18/2020, è stata presentata attraverso la Decisione di Giunta n. 31 del 6/12/2021. La successiva relazione è stata oggetto della Decisione n. 60 del 28/4/2023.

Rispetto alla precedente fase di attuazione della legge regionale, i contatti tenuti con i referenti dei Dipartimenti dei Servizi Sociali delle tre aziende sanitarie, così come i dati di monitoraggio, permettono di apprezzare una maggiore strutturazione delle attività, frutto evidentemente del lavoro preliminare orientato a creare le condizioni organizzative e amministrative necessarie a realizzare quanto programmato.

Con la citata deliberazione di Giunta regionale n. 447 del 7 aprile 2025, si è provveduto ad approvare l'allegato B riferito alle "Linee di indirizzo per l'attuazione della legge regionale 4 marzo 2020, n. 18 "Disposizioni per la promozione della figura dell'amministratore di sostegno di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 6".

Le nuove indicazioni regionali prendono le mosse dai provvedimenti intervenuti in materia di disabilità, in particolare con la riforma nazionale innescata dalla legge n. 227 del 22.12.2021 (legge delega) e con il D. lgs. n. 62 del 03.05.2024, attuativo di tale norma. Si tratta di previsioni che hanno profondamente innovato la materia della presa in carico e dell'accompagnamento delle persone con disabilità, concretizzando il diritto alla vita indipendente sulla base del principio di uguaglianza con le altre persone e rendendo esigibile il diritto al progetto di vita individuale personale e partecipato. La norma, con la sua forte accentuazione sulla centralità e la partecipazione della persona, impone anche una ridefinizione del ruolo e dei compiti dell'amministratore di sostegno, più che mai chiamato a favorire l'affermazione dell'autodeterminazione e dell'espressione dei desideri, preferenze e bisogni della persona con disabilità.

Coerentemente alle innovazioni legislative, nel Piano regionale per la Non autosufficienza 2022-2024 di cui alla deliberazione di Giunta regionale n. 256/2023, nell'ambito dei percorsi di presa in carico delle persone non autosufficienti e con disabilità, si fa riferimento all'istituto dell'amministratore di sostegno quale figura necessaria a garantire il diritto alla tutela e all'autodeterminazione. Le persone con disabilità possono in tal modo esprimere in maniera supportata i propri desideri e aspettative, nonché realizzare il proprio progetto di vita.

I contenuti dell'allegato B alla più volte richiamata deliberazione di Giunta regionale n. 447/2025 rappresentano dunque un aggiornamento delle precedenti linee di indirizzo (DGR n. 1452/2020), e consentiranno alle Aziende USL della Toscana di assicurare continuità alle azioni e di implementare gli interventi programmati.

L'ambito della formazione, che rappresenta il contenitore entro cui dare attuazione alle previsioni della norma regionale, è stato rideterminato attraverso l'indicazione di una serie di livelli di intervento trasversali finalizzati ad assicurare su tutto il territorio regionale la massima uniformità dei percorsi. A partire da questo livello comune di programmazione, le aziende USL della Toscana potranno declinare il contenuto di ciascuna area di competenza, tenuto conto delle esigenze specifiche della propria realtà territoriale.

Proprio in considerazione dell'impatto della riforma in materia di disabilità, cui si è sopra accennato, è stata condivisa la necessità di prevedere una specifica linea di formazione e aggiornamento sul tema dell'autodeterminazione e della costruzione del progetto di vita, anche in raccordo con il percorso di sperimentazione nazionale che interessa le Società della Salute afferenti all'Azienda USL Toscana Centro, di cui alla deliberazione di Giunta regionale n. 1614/2024.

La prima fase di attuazione delle disposizioni della normativa regionale ha evidenziato esigenze particolari in merito alla necessità di promuovere lo sviluppo e il consolidamento della rete territoriale a supporto della promozione, del riconoscimento e del ricorso all'istituto dell'amministratore di sostegno da parte di una sempre più ampia platea di soggetti, anche attraverso iniziative di sensibilizzazione e formazione integrate o congiunte. Per questa ragione, le linee guida tengono conto di ulteriori ambiti di sviluppo connessi ai percorsi di sensibilizzazione, formazione e aggiornamento, quali un'attività per la mappatura degli amministratori di sostegno nominati sul territorio, con l'obiettivo di orientare la domanda di iscrizione negli elenchi e fornire adeguato supporto informativo e formativo attraverso le diverse iniziative promosse, nonché iniziative in collaborazione e sinergia con le zone-distretto e con le Società della Salute e le realtà associative del Terzo Settore, mirate a realizzare attività congiunte di divulgazione delle informazioni o di formazione partecipata.

Per gli altri ambiti di attività riferiti all'aggiornamento e tenuta degli elenchi ed allo sviluppo delle reti, sono confermate le previsioni della precedente DGR 1452/2020.

1.3. Monitoraggio degli interventi

L'azione di monitoraggio degli interventi è finalizzata, da un lato a corrispondere alle previsioni dell'art. 6 della l.r. 18/2020 in ordine alla valutazione, da parte del Consiglio regionale, dell'attuazione della legge stessa e degli esiti conseguiti rispetto alla promozione della figura dell'amministratore di sostegno, e dall'altro ad approfondire e valorizzare le attività svolte sul territorio regionale dalle Aziende USL, anche nell'ottica di verificare l'adeguato utilizzo delle risorse.

Il settore competenze della Direzione Salute, Welfare e Coesione Sociale ha provveduto dunque a richiedere con cadenza annuale alle Aziende Sanitarie i dati necessari a monitorare l'andamento delle attività, curando anche i contatti e gli scambi con i referenti territoriali per gli aggiornamenti *in itinere*. Gli aggiornamenti annuali sono stati fin qui richiesti in ottemperanza di quanto disposto dalle linee di indirizzo di cui alla più volte citata deliberazione di Giunta regionale n. 1452/2020.

Il settore competente ha inoltre partecipato, insieme ai referenti delle Aziende USL, ad alcune iniziative pubbliche di sensibilizzazione e informazione sull'istituto dell'amministratore di sostegno tra le quali si segnala:

- *L'Amministratore di sostegno a 20 anni dalla Legge: quali prospettive?*, convegno organizzato a Pisa il 31/5/2024, promosso dall'Azienda USL Toscana Nord-Ovest;
- *Vent'anni di amministrazione di sostegno. Nuove prospettive e opportunità: la persona, l'informazione, la formazione*, convegno organizzato a Firenze il 23 ottobre 2024, promosso dall'Azienda USL Toscana Centro;
- *Il ricorso all'amministratore di sostegno tra tutela e libertà delle persone fragili*, convegno organizzato a Firenze il 17 marzo 2025, promosso dall'Ordine degli Assistenti Sociali della Toscana”.

2. Lo stato di attuazione della legge: dati e informazioni raccolti dalle Aziende USL.

Quello che segue è l'aggiornamento del quadro relativo alla prima attuazione della l.r. 18/2020, come descritto attraverso le due precedenti Decisioni di Giunta regionale, tracciato attraverso la serie di

dati e informazioni raccolti direttamente presso le Aziende USL e riferiti principalmente alle annualità 2023 e 2024.

Come già evidenziato nelle precedenti relazioni, a seguito dell'approvazione del decreto dirigenziale n. 20112 del 27/11/2020, le Aziende USL si sono attivate per recepire le linee di indirizzo previste dalla DGR n.1452/2020, definendo di conseguenza il contesto necessario allo sviluppo dei percorsi formativi ed all'instaurazione dei rapporti di collaborazione con l'Autorità Giudiziaria.

Della gestione complessiva del percorso di promozione della figura dell'amministratore di sostegno sono stati incaricati i rispettivi Dipartimenti dei Servizi Sociali.

Dopo il primo momento di messa a terra, nel 2022, delle attività programmate e dopo l'avvio della prima fase di attuazione della legge, l'ultimo biennio ha registrato un apprezzabile sviluppo delle attività che, non solo sono andate in continuità, ma hanno conseguito anche i primi risultati concreti in termini di maggiore robustezza – pur con aspetti ancora di criticità – degli elenchi di persone disponibili ad assumere l'incarico e di consolidamento di scambi e rapporti organizzati con l'Autorità Giudiziaria.

2.1 Attività formative e di aggiornamento

Azienda USL Toscana Nord Ovest

Per l'ulteriore sviluppo delle attività formative, nell'anno 2023 l'Azienda USL ha stipulato una convenzione con ANCI che ha consentito, tra l'altro, di realizzare un percorso formativo in FAD sincrona su 8 giornate per un totale di 30 ore complessive.

La formazione ha avuto una partecipazione trasversale aperta a tutti (professionisti area sociale, sanitaria e sociosanitaria, avvocati, ma anche alla cittadinanza ed al personale impegnato nelle Associazioni del Terzo Settore).

Pur trattandosi di un unico percorso, è stato previsto l'esonero degli iscritti agli Ordini Professionali per alcuni specifici moduli.

I contenuti dei moduli hanno riguardato le seguenti aree tematiche:

- Organizzazione servizi sociali (4 ore). Principali argomenti trattati: scenari organizzativi dei servizi socio-sanitari e presa in carico dei soggetti fragili;
- Giuridico I (3 ore). Principali argomenti trattati: le fonti normative dell'istituto, i presupposti e il procedimento per l'apertura della misura di protezione dell'amministrazione di sostegno;
- Giuridico II (3 ore). Principali argomenti trattati: l'amministrazione di sostegno nella sua fase gestoria;
- Contabile (4 ore). Principali argomenti trattati: la gestione amministrativa, finanziaria, contabile e fiscale dell'amministratore di sostegno;
- Servizi (non autosufficienza e disabilità) (4 ore). Principali argomenti trattati: servizi sociali: Non Autosufficienza e Disabilità;
- Prestazioni sociali (4 ore). Principali argomenti trattati: l'ISEE e le principali prestazioni sociali;
- Psicologico-relazionale (4 ore). Principali argomenti trattati: opportunità e criticità del ruolo dell'amministratore di sostegno nella relazione con il beneficiario e la sua rete;
- Servizi (dipendenze, SMA) (4 ore). Principali argomenti trattati: servizi sociali: Salute Mentale Adulti e Dipendenze.

Al percorso formativo hanno partecipato n. 140 persone:

- 70 Avvocati;
- 35 professionisti dell'area socio-sanitaria;
- 12 professionisti degli Ordini dei Commercialisti;
- 23 persone tra cittadini e volontari di Terzo Settore.

Nell' Accordo di Convenzione con Anci sono inoltre state previste ulteriore attività connesse alle attività formative così da poterne misurare gli esiti e calibrare le azioni da attuare nelle progettazioni future.

La Fase 1 denominata “*ricognizione e mappatura*” è stata finalizzata a dare continuità e visibilità ai percorsi avviati sul territorio aziendale, nel corso della prima annualità, attraverso un incontro con i dieci responsabili delle Unità Funzionali dei Servizi Sociali e della Non Autosufficienza e Disabilità e Coordinatori Sociali sul tema dell'amministrazione di sostegno. Lo scopo era anche delineare il quadro di riferimento in merito all'attuazione della procedura aziendale, pubblicata fin dal Dicembre 2020, “*Il ricorso per la nomina dell'amministratore di sostegno da parte dei servizi territoriali dell'AUSL Toscana Nord-Ovest*” e dell'istruzione operativa “*Indicazioni per l'applicazione della PTO D003*” del Maggio 2021.

La fase 2 denominata “*ascolto dei territori*”, dove è stata effettuata un'attività di ascolto e di indagine finalizzata alla ricostruzione puntuale del contesto, all'ingaggio e all'attivazione dei diversi soggetti coinvolti sul tema, attraverso l'utilizzo di strumenti di tipo quantitativo e qualitativo, secondo le seguenti azioni:

- 10 interviste, una per ciascuno zona-distretto che hanno visto coinvolti attori istituzionali e/o del privato sociale;
- 4 focus group su base territoriale o tematica che hanno visto coinvolte le Unità Funzionali delle aree Disabilità, Non Autosufficienza, Salute Mentale e Dipendenze;
- indagine quantitativa rivolta ad amministratori di sostegno partecipanti al corso e individuati grazie al supporto di Ordini Professionali, Tribunali e assistenti sociali.

L'indagine qualitativa ha tra l'altro evidenziato come la mancanza di dati e di un sistema informativo *ad hoc* renda difficile monitorare, valutare e proporre miglioramenti *evidence based*.

Sono chiaramente emersi due modelli di gestione, quello degli amministratori di sostegno familiari dell'amministrato e quello degli amministratori di sostegno professionisti (avvocati); molto limitate risultano altre tipologie come quelle del Terzo Settore. Centrale rimane il ruolo dei servizi sociali nella costruzione e nello sviluppo delle relazioni connesso all'istituto.

Gli esiti delle due fasi hanno permesso di analizzare in maniera oggettiva l'applicazione delle procedure aziendali e la necessità di avviare un'interlocuzione anche con i Tribunali al fine di aggiornare la produzione documentale per garantire un'offerta omogenea di prestazioni professionali su tutto il territorio aziendale.

Nel mese di aprile 2024 è stato quindi approvato e pubblicato il documento che descrive le modalità tecnico-professionali ed operative per gli Assistenti Sociali dell'Azienda USL Toscana Nord-Ovest relativamente alle procedure per il ricorso per la nomina dell'amministratore di sostegno. La procedura è stata concordata con i Tribunali di Livorno, Lucca, Massa, Pisa.

<i>Azienda USL Toscana Centro</i>

L'Azienda USL ha organizzato nel 2023 due edizioni del corso di formazione (dal mese di aprile la prima, e dal mese di ottobre la seconda) in modalità webinar, apportando alcune modifiche rispetto all'anno precedente: il corso ha avuto infatti una durata di 30 ore e sono stati rivisti i moduli tematici come di seguito:

- area giuridica (6 ore);
- area salute mentale e dipendenze (4 ore);
- area disabilità e non autosufficienza (4 ore);
- area economico/contabile (4 ore);

- area prestazioni previdenziali, assistenziali e INPS (4 ore);
- area organizzazione e funzionamento dei servizi territoriali (4 ore);
- area psico-relazionale (4 ore).

I partecipanti totali sono stati 140:

- nella prima edizione ci sono stati 70 iscritti, di cui 62 risultati idonei;
- nella seconda edizione ci sono stati 70 iscritti, di cui 65 risultati idonei;

per un totale di 127 partecipanti che hanno acquisito l'attestato di partecipazione al corso.

L'attività formativa è proseguita anche nel 2024 con l'organizzazione di un'ulteriore edizione di 30 ore (dal mese di aprile) con i medesimi contenuti previsti per l'anno 2023.

I partecipanti totali sono stati 98, di cui 64 sono risultati idonei.

I partecipanti totali che hanno preso parte ai percorsi formativi sono stati 362, di cui 289 sono risultati idonei, con relativa acquisizione dell'attestato.

Il target delle persone che hanno partecipato ai corsi formativi possono essere così classificate:

- 59 % avvocati;
- 30 % commercialisti, assistenti sociali, psicologi, educatori, OSS, ingegneri;
- 11 % altri (cittadini, associazioni e volontari).

Nelle due edizioni è stato previsto l'ampliamento della platea dei partecipanti, con ulteriori 30 operatori sanitari e socio-sanitari dipendenti dell'Azienda USL.

Al termine di tutti i percorsi formativi è stata prevista la valutazione dell'apprendimento tramite uno specifico questionario a risposta multipla ed a risposta breve; il livello di performance positiva si attestava pari al 75% delle risposte esatte. Per il rilascio dell'attestato di partecipazione era necessario avere avuto effettiva presenza pari all'80% (90% per i sanitari, così da poter rilasciare i crediti ECM).

In taluni casi, a fronte di dimostrazione di formazione specifica da parte dei partecipanti, per lo più professionisti, è stata prevista la possibilità di esenzione alla partecipazione ad alcuni moduli e contenuti.

Le attività formative sono state gestite dalla Struttura operativa complessa Formazione dell'Azienda USL Toscana Centro, in collaborazione con il Dipartimento dei Servizi Sociali. Al termine della formazione è stata svolta un'indagine di gradimento e di possibili aree di miglioramento i cui esiti sono stati valutati utili a programmare in maniera più adeguata i contenuti delle attività formative future nonché le modalità di erogazione dei corsi.

<i>Azienda USL Toscana Sud Est</i>

La progettazione delle varie attività formative ha subito nel corso degli anni una costante rimodulazione, sia nei contenuti che nelle modalità di realizzazione, costruite *ad hoc*, in relazione all'insorgenza di nuovi bisogni formativi e/o necessità di approfondimento su tematiche specifiche.

L'Azienda ha realizzato un corso per l'intero territorio dell'Azienda USL destinato alle persone disponibili ad assumere l'incarico di amministratore di sostegno per la sezione A (Professionisti) e la sezione C (Altri). Il corso, strutturato in 7 moduli formativi, si è articolato in 9 giornate di 3 ore ciascuna, per un totale di 27 ore; i moduli tematici hanno riguardato:

- organizzazione dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali (n.3 ore). Principali argomenti trattati: organizzazione e sistema della rete dei servizi alla persona; ruolo del Servizio Sociale Professionale e la presa in carico dei cittadini in condizioni di fragilità;
- giuridico (n.6 ore). Principali argomenti trattati: fonti normative/legislative e l'evoluzione giurisprudenziale; il ricorso per la nomina di amministratore di sostegno; i soggetti interessati; i presupposti per la nomina dell'amministratore di sostegno e le incompatibilità; il decreto di nomina, la durata dell'incarico e la relativa pubblicità; il procedimento; gli effetti e i doveri dell'amministratore di sostegno; gli atti compiuti dal beneficiario o dell'amministratore di sostegno in violazione di norme di legge o delle disposizioni del giudice; il consenso informato nelle terapie sanitarie, testamento biologico, DAT; la revoca dell'amministratore di sostegno;
- patrimoniale-amministrativo (n.6 ore). Principali argomenti trattati: le prime attività dell'amministratore di sostegno; l'attività ordinaria e straordinaria, le attività periodiche o conclusive; conservazione dei documenti e la redazione del rendiconto iniziale, annuale e finale; responsabilità dell'amministratore di sostegno prima e dopo il rendiconto; gestione del patrimonio; mappatura del patrimonio da amministrare;
- servizi non autosufficienza e disabilità (n.3 ore). Principali argomenti trattati: normativa di riferimento; il percorso di valutazione da parte delle competenti commissioni UVM e UVM-D; il progetto individualizzato PAP e PdV e la relativa attuazione; i servizi per la non-autosufficienza e disabilità;
- servizi - SMA e SER.D (n.3 ore). Principali argomenti trattati: normativa di riferimento; organizzazione e funzione dei servizi specialistici; il lavoro di équipe ed i percorsi di cura integrati (PTRI); le buone prassi della relazione tra amministratore di sostegno, persona amministrata ed équipe multidisciplinare per le situazioni complesse (SMA/SER.D);
- relazionale (n.3 ore). Principali argomenti trattati: il ruolo dell'amministratore di sostegno tra autonomia e protezione; la creazione di una comunicazione efficace per la gestione della relazione dei conflitti tra amministratore di sostegno, beneficiario e familiari;
- prestazioni assistenziali e previdenziali (n.3 ore). Principali argomenti trattati: accenni alle principali prestazioni assistenziali attualmente in vigore in Italia e sui requisiti/modalità di accesso alle stesse; ISEE e DSU.

Ogni modulo formativo è stato condotto da docenti rappresentanti varie professionalità: avvocati, dirigenti assistente sociale, assistenti sociali senior, psicologi e commercialisti/esperti contabili.

Il corso, che si è svolto a distanza su apposita piattaforma individuata dall'Azienda USL, prevedeva la possibilità per i professionisti di richiedere l'esonero dalla partecipazione ai moduli professionalizzanti. Al termine della formazione, previa verifica sugli apprendimenti, è stata rilasciata l'attestazione quale requisito necessario per l'iscrizione negli elenchi e disciplinato nelle linee di indirizzo regionale.

Il corso si è svolto nel periodo novembre-dicembre 2023.

I partecipanti sono stati 43 così suddivisi:

- 20 professionisti (di cui 14 avvocati, 1 assistente sociale, 1 giornalista, 1 architetto, 1 mediatore familiare, 1 pedagogista, 1 Tecnico di Radiologia Medica/Professionista della Riabilitazione e della Prevenzione),
- 23 cittadini (di cui 12 dottori commercialisti, 9 infermieri, 1 assistenti sociali, 1 psicologo/pedagogista).

Il totale dei risultati idonei ad essere iscritti negli elenchi è 37.

Le domande pervenute per l'iscrizione sono state 11.

Il Dipartimento dei Servizi Sociali ha curato direttamente tutte le fasi relative alla diffusione del corso, attraverso l'utilizzo dei social network e della stampa locale, che quelle di iscrizione dei partecipanti

in modo tale da orientare e fornire, sin da subito, dettagli sul percorso formativo e l'obiettivo finale di iscrizione nell'elenco aziendale.

Per quanto riguarda il personale interno si è provveduto ad organizzare 4 giornate formative dedicate agli assistenti sociali, operatori sanitari, socio-sanitari afferenti ai servizi specialistici aziendali (SER.D, SMA, ACOT/COT, UVM e UVMD) dell'intero territorio. Si è trattato di un'occasione di approfondimento e aggiornamento per riflettere sull'istituto dell'amministrazione di sostegno e sui temi della cura e tutela delle persone fragili. Ogni singola giornata di formazione, dalla durata di 4 ore, è stata condotta in presenza da parte di un avvocato e da un assistente sociale responsabile. Le diverse sedi individuate internamente all'Azienda sono state dislocate nelle province di Grosseto (13.12.2023), Siena (20.03.2024) e Arezzo (25.03.24 e 31.05.2024).

Gli operatori partecipanti sono stati 132 di cui: 102 assistenti sociali, 18 medici, 6 infermieri, 3 fisioterapisti, 2 educatori professionali, 1 referente amministrativo.

Per la realizzazione dei vari percorsi formativi, il Dipartimento dei Servizi Sociali ha avviato forme inedite di collaborazioni e sinergie con gli Albi e Ordini professionali degli Avvocati e dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili delle province di Arezzo, Grosseto e Siena.

2.2. Formazione e gestione degli elenchi

Azienda USL Toscana Nord Ovest

Per quanto concerne la gestione degli elenchi di persone disponibili ad assumere l'incarico di amministratore di sostegno l'Azienda USL, con Decreto n. 2136 del 01/07/2022, in ottemperanza all'art. 4 della l.r. 18/2020, ha costituito l'elenco. La tenuta degli elenchi è a carico del Dipartimento dei Servizi Sociali il quale provvede, altresì, al suo aggiornamento ed alla relativa trasmissione sia ai Direttori delle zone-distretto/ Società della Salute, sia ai rispettivi Tribunali Ordinari. La trasmissione viene effettuata due volte l'anno così da garantirne il costante aggiornamento.

I Tribunali Ordinari coinvolti e con i quali l'Azienda USL ha rafforzato ed implementato la collaborazione e lo scambio professionale nel corso di questi anni sono:

- Massa,
- Lucca,
- Pisa,
- Livorno.

L'elenco, si presenta compilato in ordine alfabetico, con l'indicazione per ciascun iscritto dell'ambito di intervento di preferenza nonché del/dei Tribunale/i e della Società della Salute/zona-distretto nel cui territorio intende operare.

L'elenco, come da indicazioni regionali, è suddiviso in tre sezioni:

1. sezione A - Professionisti: sezione dedicata ai professionisti iscritti agli Ordini Professionali;
2. sezione B - Fondazioni e associazioni di volontariato o di promozione sociale operanti nel sistema sociale e socio-sanitario integrato: enti (di cui al Titolo II° art.408 4° comma del Codice Civile) che possono, nella persona del legale rappresentante, assumere la funzione di amministratore di sostegno;
3. sezione C - Altri: persone adeguatamente formate che si rendono disponibili ad assumere l'incarico di amministratore di sostegno.

I professionisti, le fondazioni e le associazioni di volontariato o di promozione sociale, le persone, che intendono iscriversi all'elenco delle persone disponibili ad assumere l'incarico di amministratore di sostegno, devono presentare apposita domanda, redatta su format previsto dall'Azienda USL ed inviarla ad apposita mail istituzionale.

La fase istruttoria, effettuata semestralmente (a febbraio e a luglio) sulla base dei curriculum vitae, dell'esperienza dichiarata e del percorso formativo/aggiornamento conseguito, consente la

formazione o l'aggiornamento dell'elenco delle domande pervenute. Le domande ritenute idonee vengono inserite nell'elenco sulla base delle Società della Salute/zone-distretto indicata nel modulo e sulla base delle sezioni previste.

Attualmente gli elenchi delle persone disponibili a svolgere l'incarico di amministratore di sostegno sono così costituiti:

- Tribunale di Massa: totale 46 iscritti, di cui 41 Professionisti, 2 Associazioni e 3 sezione Altri;
- Tribunale di Lucca: totale 50 iscritti, di cui 47 Professionisti, 3 sezione Altri e nessuna Associazione;
- Tribunale di Pisa: totale 32 iscritti, di cui 27 Professionisti, 5 sezione Altri e nessuna Associazione;
- Tribunale di Livorno: totale 33 iscritti, di cui 25 Professionisti, 5 Associazione e 3 sezione Altri.

La maggior parte degli iscritti agli elenchi afferiscono alla sezione dedicata ai Professionisti, in particolar modo Avvocati, e in numero minore, iscritti ad altri Albi professionali; risultano minori iscrizioni nella sezione C - (Altri) nonché residue le iscrizioni nella sezione B - (Fondazioni /Associazioni).

<i>Azienda USL Toscana Centro</i>

Come previsto dalla normativa, l'Azienda USL, in collaborazione con le Società della Salute/zone-distretto, e in accordo con i Tribunali territorialmente competenti ed i Giudici Tutelari, ha pubblicato il primo avviso pubblico il 20/2/2023 (Delibera del D.G. n.180/2023) al fine di istituire, ai sensi dell'art. 4 della legge regionale 18/2020, un elenco di persone disponibili ad assumere l'incarico di amministratore di sostegno, in possesso delle necessarie competenze.

L'elenco, si presenta compilato in ordine alfabetico, con l'indicazione per ciascun iscritto dell'ambito di intervento di preferenza nonché del/dei Tribunale/i e della Società della Salute/zona-distretto nel cui territorio intende operare. L'elenco è suddiviso in tre sezioni:

1. Sezione A - Professionisti: sezione dedicata ai professionisti iscritti agli Ordini Professionali;
2. Sezione B - Fondazioni e associazioni di volontariato o di promozione sociale operanti nel sistema sociale e sociosanitario integrato: enti (di cui al Titolo II° art.408 4° comma del Codice Civile) che possono, nella persona del legale rappresentante, assumere la funzione di amministratore di sostegno;
3. Sezione C - Altri: persone adeguatamente formate che si rendono disponibili ad assumere l'incarico di amministratore di sostegno.

I professionisti, le fondazioni e le associazioni di volontariato o di promozione sociale, le persone, che intendono iscriversi all'elenco, devono presentare apposita domanda, redatta su carta semplice secondo il modello allegato nell'Avviso pubblico di cui sopra ed inviarla all'Azienda USL, all'attenzione del Dipartimento dei Servizi Sociali.

L'istruttoria, circa le domande pervenute, è finalizzata all'analisi del curriculum vitae, dell'esperienza dichiarata e del percorso di formazione/aggiornamento conseguito. La fase istruttoria si compie semestralmente, nei mesi di febbraio e luglio, a seguito della quale viene formato e aggiornato l'elenco delle domande pervenute. La revisione dell'elenco, oltre che sulla base delle comunicazioni effettuate dai soggetti iscritti, è effettuata anche in relazione agli esiti dei controlli a campione sulla permanenza dei requisiti. Le domande ritenute idonee vengono inserite nell'elenco sulla base delle Società della Salute/zone-distretto indicata nel modulo e sulla base delle sezioni previste: A, B, C.

L'Azienda USL ha istituito un gruppo tecnico, quale commissione per esaminare le domande perfezionate pervenute per l'iscrizione o l'aggiornamento degli elenchi.

L'elenco afferisce al territorio di competenza dei Giudici Tutelari operanti presso i Tribunali di Firenze, Prato e Pistoia, nonché presso quello di Pisa per le nomine relative a cittadini residenti presso i Comuni del territorio di competenza della Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa. L'elenco è conservato presso il Dipartimento dei Servizi Sociali dell'Azienda che provvede a

trasmetterlo al Presidente del Tribunale competente, con i nominativi dei soggetti iscritti, secondo la disponibilità da essi espressa, in merito all'ambito ed attività territoriale prescelta. L'elenco viene trasmesso anche alle Direzioni delle Società della Salute e Zone distretto coinvolte che lo utilizzeranno per i soli scopi istituzionali.

Di seguito l'elenco delle domande pervenute:

- Al 30 giugno 2023 sono giunte 93 domande - di cui 91 idonei;
- Al 31 dicembre 2023 sono giunte 22 domande - di cui 21 idonei;
- Al 30 giugno 2024 sono giunte 22 domande - di cui 19 idonei;
- Al 31 dicembre 2024 sono giunte 7 domande - di cui 7 idonei;

Ad oggi, nelle tre sezioni dell'elenco sono, quindi iscritte in totale di 138 persone di cui:

- 123 iscritti in sezione A - (professionisti iscritti ad un Ordine Professionale) (tra cui, 101 avvocati - 11 psicologi - 6 commercialisti - 1 infermiere - 1 tecnico della prevenzione - 2 medici - 1 assistente sociale);
- 0 iscritti in sezione B - (Associazioni, Fondazioni e Terzo Settore);
- 9 iscritti in sezione C - (Altri) (tra cui coordinatori di cooperative sociali; amministrativi, impiegati, familiari, volontari).

Da questi dati si rileva che la maggior parte degli iscritti agli elenchi afferiscono alla sezione A, in particolar modo avvocati ed in numero minore, iscritti ad altri Albi professionali; mentre sono assenti le iscrizioni in sezione B – Fondazioni/Associazioni e di numero minore gli iscritti in sezione C - Altri.

<i>Azienda USL Toscana Sud Est</i>

L' Azienda con la deliberazione del Direttore Generale n.1223 del 22/11/2024 ha provveduto all'aggiornamento della precedente versione, deliberata con atto del Direttore Generale n.1594 del 39/11/2021, del "Regolamento di gestione dell'elenco di amministratori di sostegno dell'Azienda USL Toscana Sud-Est" che disciplina l'istituzione e la tenuta degli elenchi nonché la modalità di iscrizione negli stessi.

L'attività di revisione del regolamento, in linea con la normativa regionale di riferimento, è stata svolta in maniera integrata dai membri del Dipartimento dei Servizi Sociali e da un avvocato.

Dall'elenco generale articolato per sezioni ed approvato con provvedimento del Direttore dei Servizi Sociali o suo delegato sono stati estratti elenchi parziali riferiti a ciascuno dei 10 ambiti zonali aziendali per la conseguente trasmissione ai relativi Direttori di Zona distretto e/o Società della Salute, e a ciascun ambito provinciale, per la conseguente trasmissione ai relativi Tribunali (Arezzo, Grosseto e Siena).

La trasmissione degli elenchi avviene per via telematica ed in forma criptata.

L' Azienda ha proseguito, con regolarità annuale, l'attività di aggiornamento dell'elenco delle persone disponibili per rivestire il ruolo di amministratore di sostegno. Il provvedimento dirigenziale n. 3599 del 20/11/2024 "Elenco soggetti idonei all'incarico di amministratore di sostegno dell'Azienda USL Toscana Sud-Est - aggiornamento" contiene l'elenco aziendale attualmente in uso agli uffici dei Giudici Tutelari, diviso nelle sezioni A - (Professionisti), C - (Altri) ed è stato trasmesso nel mese di novembre 2024; attualmente gli iscritti negli elenchi sono 51 di cui:

- 32 nella sezione A - Professionisti;
- 19 nella sezione C - Altri.

Non sono pervenute domande di iscrizione per la sezione B - Associazioni/Fondazioni.

Il Dipartimento dei Servizi Sociali, per la tenuta ed aggiornamento degli elenchi, ha mantenuto e proseguito i contatti con gli uffici dei Giudici Tutelari e con le persone iscritte.

I contatti con quest'ultimi, cittadini e professionisti, sono finalizzati, sia all'orientamento e supporto nello svolgimento del ruolo di amministratore di sostegno, che alla gestione delle istanze relative alla permanenza nell'elenco generale.

Risultano ancora in uso i Protocolli operativi siglati con i Tribunali di Siena e Grosseto per la gestione della procedura di ricorso per la nomina di amministratore di sostegno nei casi segnalati dai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

Per facilitare la diffusione e l'accesso alle informazioni relative all'iscrizione nell'elenco è stata aggiornata la pagina web specifica all'interno del sito aziendale, dove è possibile consultare il regolamento e la relativa documentazione per l'iscrizione.

Link: <https://www.uslsudest.toscana.it/cosa-fare-per/isciversi-agli-elenchi-di-amministratori-di-sostegno>

2.3 Rapporti con l'Autorità Giudiziaria

Azienda USL Toscana Nord Ovest

I rapporti con l'Autorità Giudiziaria si sono sviluppati fin dal 2020 grazie all'interlocuzione con i Tribunali dei territori afferenti all'area Vasta Nord-Ovest, al fine di condividere una procedura sul ricorso alla nomina dell'amministratore di sostegno. Si è quindi continuato a lavorare con i Tribunali Ordinari di Livorno, Lucca, Massa e Pisa sulla base dei documenti allo scopo definiti ("Il ricorso per la nomina dell'amministratore di sostegno da parte dei servizi territoriali dell'Azienda USL Toscana Nord-Ovest" e "Indicazioni per l'applicazione della PTO D003") rafforzando questa collaborazione istituzionale con i Giudici Tutelari.

Nell'ambito di tali rapporti di collaborazione, sono state concordate anche le modalità di tenuta ed invio degli elenchi per l'amministratore di sostegno. Il Dipartimento dei Servizi Sociali dell'Azienda USL per raggiungere tale obiettivo è impegnato in un percorso di valorizzazione con i Tribunali attraverso l'istituzione di Tavoli permanenti di coordinamento e monitoraggio delle attività, per favorire un maggior livello di coordinamento tra il servizio sociale, nelle sue articolazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie, le strutture giudiziarie, gli enti locali e le Società della Salute/zone-distretto, gli ordini ed i collegi dei professionisti, il privato sociale ed il Terzo Settore.

I Tavoli interistituzionali rappresentano uno spazio dove poter definire e concordare le azioni da intraprendere, sia per la gestione degli elenchi, che per la costruzione delle reti di prossimità, al fine di dare piena attuazione alle linee di indirizzo della legge regionale 18/2020.

Su questo fronte, relativamente all'aspetto della gestione degli elenchi, si ritiene utile lavorare per far confluire in un unico elenco, la lista degli amministratori di sostegno quali professionisti avvocati.

Azienda USL Toscana Centro

Considerata l'articolazione complessa del territorio dell'Azienda, il Dipartimento dei Servizi Sociali ha ritenuto di promuovere la sottoscrizione di Protocolli d'intesa interistituzionali con i Tribunali territorialmente competenti, per la definizione di modalità di collaborazione tra i soggetti istituzionali e non, coinvolti a vario titolo nei percorsi di protezione delle persone fragili. Lo scopo è quello di creare un efficace sistema integrato per la valorizzazione e promozione dell'istituto e coadiuvare il Giudice Tutelare nell'individuazione del progetto di sostegno più idoneo al caso concreto. A tal fine sono stati costituiti presso le sedi dei Tribunali di Firenze, Prato e Pistoia dei Tavoli permanenti di coordinamento e di monitoraggio delle attività per favorire un maggior livello di coordinamento tra

servizi sociali, socio-assistenziali e sanitari, le strutture giudiziarie, gli enti locali / le Società della Salute, gli Ordini/collegi dei professionisti, il privato sociale ed il Terzo Settore. I Tavoli si caratterizzano come spazio dove poter concordare e definire le azioni da mettere in atto per la gestione degli elenchi, la costruzione delle reti di prossimità e per dare concreta attuazione alla legge regionale e alle linee di indirizzo. I Tavoli già costituiti presso i Tribunali di Prato e Pistoia sono presieduti dai rispettivi Presidenti, da magistrati della Volontaria Giurisdizione, dai componenti individuati dagli Ordini degli Avvocati, degli Assistenti Sociali, dei Commercialisti, dei Medici e degli Psicologi, da Anci Toscana, dai rappresentanti sociali e sanitari delle Società della Salute/zone-distretto, dai rappresentanti della Consulta del Terzo Settore nonché dal Comitato di Partecipazione delle due Società della Salute interessate.

Al Protocollo di Prato ha aderito anche la Società della Salute Fiorentina Nord-Ovest in quanto il Comune di Calenzano, afferisce per competenza giurisdizionale, al Tribunale di Prato.

Il Presidente del Tribunale di Prato ha avanzato la proposta, condivisa anche dai componenti del Tavolo interistituzionale, di far confluire nell'elenco tenuto dal Dipartimento dei Servizi Sociali dell'Azienda anche l'elenco degli amministratori di sostegno (costituito da avvocati) che gli uffici della volontaria giurisdizione già utilizzano. La proposta, in considerazione delle modalità diversificate che i Tribunali adottano, verrà condivisa in sede di lavoro degli altri Tavoli interistituzionali costituiti e con le altre realtà professionali interessate.

Per quanto riguarda il Tribunale di Pisa è in corso un percorso di collaborazione per orientare i servizi dei quattro comuni della Società della Salute Empolese-Valdarno-Valdelsa che afferiscono giurisdizionalmente a quel Tribunale.

Il Tavolo del Tribunale di Firenze, istituito fin dal 2019, si è riunito fino a gennaio 2022 per poi interrompere i lavori a causa di alcune criticità emerse riguardanti la verifica dei requisiti inerenti la figura del "volontario amministratore di sostegno"; i lavori, momentaneamente sospesi, dovranno essere ripresi anche alla luce dei requisiti contemplati nel già citato Avviso pubblico per l'istituzione degli elenchi, pubblicato a marzo 2023.

Azienda USL Toscana Sud Est

Il Dipartimento dei Servizi Sociali dell'Azienda ha mantenuto e proseguito i contatti con gli uffici di Giudici Tutelari dei Tribunali di Arezzo, Grosseto e di Siena, in merito alla trasmissione degli elenchi delle persone idonee e ha effettuato due invii, nei mesi di agosto 2023 e novembre 2024

Nonostante le criticità proprie di ciascun tribunale, il Dipartimento dei Servizi Sociali dell'Azienda ha proseguito la collaborazione per quanto riguarda gli aspetti specifici relativi alla gestione degli elenchi stessi attraverso aggiornamenti, integrazioni, e cancellazioni.

Ci sono stati degli incontri con cadenza annuale, in presenza, presso gli uffici del Giudice Tutelare, nonché scambi di comunicazioni via email/telefono.

A tali incontri (che in totale sono stati quattro) hanno partecipato i Giudici Tutelari, i cancellieri della volontaria giurisdizione, l'IFO Servizio Tutela persone fragili ed il Dirigente dei Servizi Sociali entrambi afferenti al Dipartimento dei Servizi Sociali.

Tenuto conto delle disponibilità espresse da parte di ciascun iscritto in merito all'ambito territoriale (che possono essere al massimo due), il numero totale delle persone iscritte è 51, così distribuite:

- Tribunale di Arezzo: totale idonei 38 di cui: 13 cittadini e 25 professionisti;
- Tribunale di Grosseto: totale idonei 5 di cui: 1 cittadini e 4 professionisti;
- Tribunale di Siena: totale idonei 14 di cui: 6 cittadini e 8 professionisti.

Per quanto riguarda gli incontri con i Giudici Tutelari dei Tribunali di Siena e Grosseto, va evidenziato come questi abbiano rappresentato anche occasione di verifica in merito all'andamento dell'applicazione dei protocolli operativi tutt'ora in uso per la gestione della procedura per la nomina

di amministratore di sostegno, nei casi segnalati dai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari. Mentre, per quanto riguarda il Tribunale di Arezzo, dove attualmente non è stato definito un protocollo operativo per la gestione della procedura di nomina dell'amministratore di sostegno, il Dipartimento dei Servizi Sociali, prosegue la collaborazione con il Tribunale stesso, al fine di giungere alla predisposizione di un accordo operativo conforme a quelli degli altri due Tribunali.

Nell'ambito di queste interazioni con i Tribunali sono emersi vari livelli di complessità, sia organizzative che procedurali, accentuate anche dall'attuale riforma della giustizia civile che incide profondamente sulla materia del diritto di famiglia, delle persone e dei minori e che prevede l'istituzione di un Tribunale unico.

Queste difficoltà comportano un rallentamento e la necessità di rimodulare alcune azioni messe in atto dal Dipartimento dei Servizi Sociali come ad esempio la possibilità di predisporre e/o revisionare i protocolli operativi che consentono la piena attuazione di quanto previsto dalla normativa regionale sulla figura dell'amministratore di sostegno.

2.4 Gli sportelli informativi

Azienda USL Toscana Nord Ovest

Al fine di promuovere l'istituto dell'amministratore di sostegno, il Dipartimento dei Servizi Sociali dell'Azienda ha redatto e consegnato ai Punti Insieme zonali un opuscolo informativo, rivolto a tutti i cittadini, in cui è descritta la funzione di tale istituto e le modalità per poter richiedere tale supporto. Si è tenuto inoltre un rapporto fattivo e collaborativo con gli Uffici di Prossimità al fine di potenziare la rete e i rapporti mediante incontri finalizzati alla costruzione di buone prassi e di collaborazione con i servizi delle Zone distretto. Nel territorio aziendale sono attualmente operativi 9 Uffici di Prossimità di cui 2 nell'area Sud dell'Azienda, 3 nell'area afferente alla Provincia di Pisa e 4 dislocati nell'area Nord dell'Azienda (Valle del Serchio - Piana di Lucca - Lunigiana).

Sul sito aziendale è stata costruita una pagina web specifica, all'interno della sezione Servizi Sociali del Dipartimento dei Servizi Sociali "Diventare Amministratore di Sostegno", e parallelamente è stata creato un indirizzo mail specifico dove professionisti, associazioni e cittadini scrivono per avere informazioni. Grazie a questi canali comunicativi ed informativi, si sono già iscritte circa 25 persone che attendono quindi di partecipare al prossimo percorso formativo.

Link: <https://www.uslnordovest.toscana.it/come-fare-per/8542-diventare-amministratore-di-sostegno>

Nell'ambito del rapporto di collaborazione avviato con ANCI, di cui si è accennato a proposito dei percorsi formativi, va ricordata l'organizzazione e la realizzazione di un Evento di rete, tenutosi in data 13/11/2023. In questo contesto, gli interventi di ANCI Toscana, e dei giudici tutelari e onorari dei Tribunali di Pisa, Lucca e Massa e della direzione regionale promotrice del progetto sugli Uffici di Prossimità hanno evidenziato le procedure e i relativi servizi coinvolti, ponendo l'accento sull'importanza delle collaborazioni volte a rafforzare le reti in grado di tutelare i soggetti fragili.

L'occasione ha consentito infine di presentare, attraverso gli interventi di Sociolab e di Simurg Ricerche, i risultati delle diverse attività di ascolto e indagine realizzati, nonché di condividere alcune delle buone pratiche portate avanti quotidianamente nei diversi territori. Si è trattato di un evento che ha permesso di confrontarsi sul tema dell'amministrazione di sostegno, come anche di fare il punto sul percorso operativo e riprogrammare i lavori.

Azienda USL Toscana Centro

Sulla tematica degli sportelli informativi finalizzati alla promozione della figura dell'amministrazione di sostegno e dello sviluppo della rete, è stata promossa, in collaborazione con ANCI Toscana e Socio-

lab, un'analisi del contesto e dei bisogni nelle otto Società della Salute/Zone distretto dell'Azienda, attraverso la mappatura della rete dei community holder e sono state messe in atto una serie di azioni di co-design, con incontri in ciascuna Società della Salute, per la costituzione ed implementazione degli sportelli.

Con l'obiettivo di rafforzare la promozione di sportelli informativi e la costituzione di reti di prossimità, il Dipartimento dei Servizi Sociali ha programmato degli incontri specifici, definiti eventi pubblici aperti alla cittadinanza, al fine di riscoprire risorse e prospettive ed opportunità presenti nei territori. Per ogni Zona distretto, ci sono stati vari incontri finalizzati alla costruzione delle reti di prossimità, con il coinvolgimento attivo dei componenti dei Tavoli (Azienda USL Toscana Centro, Tribunali, Società della Salute, Consulte del Terzo Settore, Comitati di partecipazione, Ordini professionali, Fondazioni, Associazioni ed i coordinatori degli uffici di prossimità presenti nel territorio). L'obiettivo è quello di favorire la creazione ex-novo ed il potenziamento, ove presenti, di punti informativi e di raccolta del bisogno in un'ottica di collaborazione tra vari enti pubblici e privati. Nel territorio Pratese è già stata realizzata una guida, con l'elenco degli sportelli individuati, frutto di una collaborazione tra Società della Salute Pratese, Tribunale di Prato, Ordine degli Avvocati di Prato, privato sociale, Associazioni e l'Ufficio di prossimità di Vernio/Vaiano/Cantagallo. È in fase di ultimazione la guida nel territorio Pistoiese e Valdinievole.

L'Azienda, sempre in collaborazione con ANCI Toscana, ha anche prodotto una guida informativa sull'istituto dell'amministrazione di sostegno, in formato cartacea e digitale, con informazioni e contatti utili che orientano il cittadino verso una migliore fruizione dei servizi pubblici e privati. Inoltre, in collaborazione con i Dipartimenti aziendali, in formato cartaceo e digitale, è stata pubblicata una guida sui "Diritti e agevolazioni nella neurodiversità, disabilità e patologie invalidanti dell'età evolutiva. I materiali sono stati distribuiti nei vari punti informativi aziendali e territoriali e nei vari incontri aperti alla cittadinanza.

Nel sito aziendale, in collaborazione con ANCI e SocioLab e la Struttura Operativa Semplice Comunicazione della stessa Azienda, è stata realizzata una pagina web specifica, all'interno della sezione Servizi Sociali del Dipartimento dei Servizi Sociali, dedicata alla "Tutela giuridica e amministrazione di sostegno", dove sono raccolte documentazioni e informazioni sui percorsi di tutela delle persone vulnerabili, sulla formazione e corsi di aggiornamento, regolamenti, leggi, iscrizione agli elenchi per aspirante amministratore di sostegno, oltre a poter scaricare la modulistica dedicata, con i link di collegamenti diretti con i Tribunali, le Società della Salute, le reti di prossimità, le Associazioni, il Terzo Settore, gli uffici di prossimità, etc.

Link: <https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/dipartimento-servizi-sociali/amministratore-di-sostegno>

In questi ultimi due anni si è collaborato anche con la Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione Settore Sistema Informativo, Servizi Digitali e Cyber Security, che supporta l'Azienda con dei corsi formativi sulla digitalizzazione del nuovo processo telematico, partecipando, anche agli eventi organizzati nelle zone-distretto. Al fine di rendere efficienti e funzionali anche i rapporti telematici con i Tribunali, con il supporto di questo Ufficio Regionale, è stato avviato un radicale cambiamento verso la digitalizzazione delle attività nell'utilizzo del processo civile telematico (quali iscrizioni al Reginde, uso del PdA, redattore atti, come fare i depositi/ricezione atti, comunicazione/informazione sui procedimenti avviati).

<i>Azienda USL Toscana Sud Est</i>

Il Dipartimento dei Servizi Sociali dell'Azienda ha proseguito il percorso di collaborazioni e creazione di sinergie con gli Albi e Ordini professionali degli Avvocati e dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili delle province di Arezzo, Grosseto e Siena, come anche l'applicazione delle modalità operative interdipartimentali necessarie all'attuazione delle attività progettuali.

La fase attuale di impegno riguarda in particolar modo il rafforzamento dell'attività di informazione e orientamento assicurata attraverso i diversi sportelli di prossimità dislocati nelle tre provincie di Arezzo, Grosseto e Siena:

- sportelli afferenti alla provincia di Arezzo: Castiglion Fibocchi, Montevarchi, Unione dei Comuni del Casentino, Unione dei Comuni Valtiberina Toscana;
- sportelli afferenti alla provincia di Grosseto: Orbetello, Roccastrada, Unione dei Comuni Colline del Fiora, Unione dei Comuni Amiata Grossetana;
- sportelli afferenti alla provincia di Siena: Montalcino, Montepulciano, Piancastagnaio, Poggibonsi, San Gimignano.

Tali sportelli operano come rete di supporto territoriale in connessione con gli altri servizi locali di accesso e presa in carico delle persone fragili, quali Punti Insieme e Segretariato Sociale, nonché con le realtà associative, del Terzo Settore o delle Fondazioni che contribuiscono alla coprogettazione degli interventi di accompagnamento e di sostegno.

3. Criticità e aree di miglioramento

Le informazioni raccolte evidenziano, in via generale, uno sviluppo consistente delle attività programmate e realizzate per concretizzare l'obiettivo della diffusione e del ricorso all'istituto dell'amministratore di sostegno, in coerenza con il dettato normativo e le linee di indirizzo regionali. Proprio grazie alla realizzazione delle prime fasi di attuazione della legge regionale, che hanno visto intrecciarsi relazioni e confronti tra i diversi attori del sistema e che sono quindi risultate fondamentali per la definizione del percorso di più lungo periodo, si è consolidata una metodologia di lavoro in cui l'aspetto della formazione può e deve saldarsi con l'opportunità di mettere in rete tutte le risorse disponibili nella comunità di riferimento.

Continuano dunque a risultare fondamentali i rapporti di collaborazione instaurati, in particolare dalle Aziende USL Toscana Nord Ovest e Toscana Centro, con ANCI Toscana finalizzati a sostenere attraverso la ricerca partecipata e l'approfondimento sul campo il rafforzamento e la massima diffusione delle reti territoriali.

Continuano a rappresentare dei **punti di forza** nell'attuazione delle disposizioni normative le seguenti prassi:

- la programmazione e la realizzazione di percorsi formativi differenziati tra cittadini e professionisti, nonché per gli operatori aziendali;
- l'applicazione dei Protocolli operativi siglati con i Tribunali per la gestione della procedura di ricorso per la nomina amministratore di sostegno nei casi segnalati dai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari;
- la creazione di nuove sinergie con soggetti coinvolti nell'applicazione della norma regionale, come ad esempio gli iscritti agli Albi e Ordini professionali, i Giudici Tutelari, le Società della Salute/zone-distretto, le Associazioni/ Fondazioni e il Terzo Settore.

Si profilano al contempo alcuni aspetti **critici** di carattere trasversale:

- eccessivi carichi burocratici che gravano soprattutto sugli amministratori di sostegno familiari, meno provvisti di competenze e formazione specifica;
- la forte domanda di una formazione specifica, sui molteplici aspetti, non solo giuridici, che caratterizzano l'istituto;
- il bisogno di reti e servizi di supporto che aiutino nel loro difficile compito gli amministratori di sostegno.

I dati raccolti continuano ad evidenziare inoltre la persistente criticità della mancanza di iscritti, o comunque del numero esiguo di iscritti, nella sezione B dell'elenco dedicata alle Associazioni/Fondazioni.

Allo stesso modo, continua ad essere basso il rapporto tra persone che a seguito della partecipazione ai corsi formativi risultano idonei rispetto alle persone che effettivamente fanno richiesta di iscrizione nell'elenco per la disponibilità ad assumere l'incarico.

Molte sono le **aree di miglioramento** che interessano le diverse linee di intervento evidenziate, con sfumature diverse, dalla tre Aziende USL anche per rispondere alle criticità sopra indicate.

In riferimento alla tematica della tenuta degli elenchi sarebbe auspicabile:

- promuovere una mappatura degli amministratori di sostegno da aggiornare periodicamente, con l'obiettivo di orientare la domanda di iscrizione negli elenchi e fornire adeguato supporto informativo e formativo attraverso le diverse iniziative promosse. Per una fattiva realizzazione di tale azione sarebbe auspicabile che tale attività sia realizzata in collaborazione con gli uffici dei Giudici Tutelari e con le Società della Salute e Zone distretto quali ambiti territoriali nei quali si realizzano i percorsi di presa in carico delle persone;
- al fine di riunificare in un unico elenco di amministratori di sostegno i diversi professionisti avvocati, si ritiene auspicabile un Accordo/Protocollo con l'Ordine degli Avvocati delle varie province con l'obiettivo di far confluire i nominativi delle varie liste zonali nell'elenco tenuto dai vari Dipartimento dei Servizi Sociali.

In riferimento alla tematica del rapporto con l'Autorità Giudiziaria:

- intensificare e valorizzare il percorso di collaborazione attivato con i Tribunali, anche al fine di promuovere e rafforzare i Tavoli permanenti di coordinamento e il monitoraggio delle attività per favorire un maggior livello di coordinamento tra il servizio sociale territoriale, le strutture giudiziarie, le Società della Salute e Zone distretto, gli Ordini professionali, il Terzo Settore.

In riferimento alla tematica del rafforzamento delle reti di prossimità:

- considerata la carenza di iscritti nella sezione dell'elenco dedicata alle associazioni e al Terzo Settore, sarebbe necessario avviare una riflessione ed una più mirata programmazione delle attività al fine di coinvolgere questi target, attraverso azioni, sia di promozione, che di sensibilizzazione sul tema.

Rappresenta una buona pratica il percorso già avviato dal Dipartimento dei Servizi Sociali dell'Azienda USL Toscana Centro che, nell'ottica di rafforzare la costituzione delle reti di prossimità, ha programmato, in ogni Società della Salute, una serie di incontri, con l'obiettivo, attraverso un percorso fondato sulla cultura della partecipazione e sul riconoscimento, di condividere una responsabilità da parte di tutti gli attori coinvolti, istituzioni, famiglie e Terzo Settore.

I tre Dipartimenti del Servizio Sociale delle Aziende USL, nel contesto del percorso di monitoraggio e condivisione attivato dalla Regione Toscana, come anche in occasione di eventi pubblici dedicati alla figura dell'amministratore di sostegno, hanno proposto le seguenti tematiche:

- definizione dei contenuti minimi delle attività di formazione e confronto su metodi e programmi in itinere, al fine di realizzare percorsi formativi omogenei nei diversi territori;
- realizzazione di percorsi formativi differenziati nella struttura e nei contenuti per professionisti e cittadini o associazioni;
- impostazione flessibile dei percorsi formativi, nel rispetto dei bisogni e delle valutazioni territoriali e tenuto conto degli argomenti specifici rilevati in base ad indagini territoriali sui fabbisogni emergenti.

La Regione Toscana ha considerato queste proposte nel nuovo ciclo di programmazione delle attività di formazione, rappresentato dalla deliberazione di Giunta regionale n. 447 del 7 aprile 2025, aggiornando le linee di indirizzo che dunque raccolgono le istanze congiunte delle Aziende USL toscane.