

**Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini.  
Quinta Edizione.**



**SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO**

**SCHEDA D'ISCRIZIONE**

<i>Titolo del progetto</i>	Assistenza domiciliare di quartiere – un progetto di prossimità.
<i>Ente proponente</i>	Comune di Aosta e Consorzio Trait d'Union
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Assessorato Politiche Sociali Comune di Aosta e Settore Anziani Trait d'Union
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Corso Padre Lorenzo 29 – 11100 Aosta

**RELAZIONE DI PROGETTO**

(max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)

**N.B.** Realizzare la relazione descrittiva del progetto  
nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.

La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.

**TITOLO****Assistenza domiciliare di quartiere – un progetto di prossimità.****TEMPI***Data di avvio*

20 settembre 2004

*Data (prevista) di conclusione*

31 dicembre 2008

**INTRODUZIONE***Destinatari*

I destinatari degli interventi previsti nel presente progetto sono i nuclei famigliari del Quartiere Cogne in senso onnicomprensivo con particolare attenzione a

- I nuclei famigliari composti da un solo individuo in età anziana o in situazione di autonomia parzialmente compromessa
- I nuclei famigliari con situazioni individuali o complessive di disagio legate a problematiche psichiatriche, di varia tipologia di dipendenza o di devianza
- I nuclei famigliari che di per sé non sono in situazione di disagio particolare, ma che possiamo definire a rischio d'evoluzione problematica

In sede progettuale possiamo definire in senso estensivo i bisogni dei destinatari in un unico e sintetico **bisogno d'attuazione del proprio progetto di vita**, che nell'ambito di un nucleo famigliare composito risulta essere la mediazione di più progetti individuali.

*Contesto*

Il Quartiere in oggetto è un quartiere "storico" della città, costruito negli anni cinquanta, come soluzione abitativa per gli operai dell'azienda siderurgica "Cogne". Si tratta oggi di un Quartiere che ha perso la sua identità aziendale e operaia. Buona parte delle abitazioni sono state e sono ancora patrimonio di edilizia popolare: ciò ha comportato che, attraverso le assegnazioni per graduatoria, si siano insediati, negli anni, numerosi nuclei con problemi

sociali. Ciò ha fatto sì, che, nonostante gli interventi sociali attuati, il quartiere sia caratterizzato da un significativo livello di problematicità e di disagio sociale.

#### *Breve descrizione del servizio se esistente*

Il servizio nasce da un'idea progettuale presentata dal Consorzio Trait d'Union alla Fondazione CRT, la quale ha accolto favorevolmente la proposta finanziando il 50% del progetto sperimentale per la durata di un anno. Il Consorzio ha presentato il progetto al Comune di Aosta che ha ritenuto di finanziare la parte rimanente del budget utile per consentire la sperimentazione di un anno. Il servizio prevede la presenza costante di due operatrici che effettuano visite domiciliari per mappare i bisogni del quartiere e sono a disposizione anche a chiamata telefonica per le esigenze dei nuclei familiari. Le operatrici si attivano solo in una fase iniziale ed hanno il compito di attivare in primo luogo le risorse informali più o meno organizzate presenti nel quartiere.

#### *Motivazioni*

Le considerazioni base sono state

- la convinzione che il servizio domiciliare sia un servizio a richiesta dove il cittadino sceglie ed è consapevole della richiesta, ma deve disporre di tutti gli strumenti per attuare consapevolezza e scelta
- il dubbio che alcune fasce di popolazione siano portatrici di bisogni non espressi e quindi con bisogni non soddisfatti oppure risolti con grave sacrificio dei nuclei familiari o di altre risorse di prossimità
- la rilevazione della presenza di necessità urgenti o di breve durata o di piccola entità che non possono trovare risposta in un servizio domiciliare complesso, giustamente selettivo e progettuale nelle risposte e per questo di non immediata erogazione se non per le situazioni molto gravi
- la necessità delle persone anziane soprattutto sole che sono in crescente aumento, di avere fiducia di qualcuno che le aiuti nella vita di tutti i giorni, aiuto anche spesso non legato ad un servizio specifico
- la consapevolezza che l'assegnazione da parte del comune di alloggi di edilizia popolare a nuclei familiari "problematici" ha creato situazioni di disagio agli abitanti del quartiere con conseguente segnalazione agli uffici comunali.
- la consapevolezza che sovente non esiste un problema confinato nel settore "anziani", ma piuttosto problematiche riconducibili alle persone come soggetti di una comunità; comunità che oltre ad avere dei bisogni ha anche notevoli risorse

### *Analisi preliminari*

Il Quartiere in oggetto è un quartiere “storico” della città, costruito negli anni cinquanta, come soluzione abitativa per gli operai dell’azienda siderurgica “Cogne”. L’identificazione con la fabbrica era talmente forte da averne assorbito anche il nome. Si tratta oggi di un Quartiere che ha perso la sua identità aziendale e operaia (oggi l’acciaieria Cogne conta poco più di 800 addetti a fronte dei 5000 iniziali, molti dei quali nemmeno più residenti nel quartiere). Il quartiere, ben delimitato in termini urbanistici, è, da alcuni anni, oggetto di interventi da parte dell’Amministrazione Comunale: sono stati ristrutturati numerosi agglomerati, si è intervenuti sulla viabilità, sull’arredo urbano e sugli edifici scolastici, ma soprattutto il Quartiere è oggetto di un “Contratto di Quartiere” che prevede l’abbattimento di un grattacielo e la realizzazione di nuove unità abitative, di servizi sociosanitari e di spazi di aggregazione. Buona parte delle abitazioni sono state e sono ancora patrimonio di edilizia popolare: ciò ha comportato che, attraverso le assegnazioni per graduatoria, si siano insediati, negli anni, numerosi nuclei con problemi sociali. Ciò ha fatto sì, che, nonostante gli interventi sociali attuati, il quartiere sia ancora oggi caratterizzato da un significativo livello di problematicità e di disagio sociale.

### *Obiettivi*

Gli obiettivi del progetto si sono modificati nel tempo. Ad esempio, in sede di consulenza per l’elaborazione del sistema di valutazione, gli obiettivi hanno subito un’importante modifica. Possono essere così elencati

- rispondere ad alcune esigenze specifiche non prese in carico dal servizio domiciliare ed espresse dai nuclei famigliari, con opera di segretariato sociale
- valorizzare la rete di relazioni esistente nel quartiere sviluppando sentimenti di solidarietà e reciprocità
- monitorare in modo continuo le situazioni a rischio per prevenire le varie forme di disagio non solo riconducibili alle problematiche della condizione anziana
- mappare i bisogni espressi ed inespressi di tutti i nuclei famigliari del quartiere
- promuovere attività di socializzazione di varia tipologia
- valorizzare l’attività dell’associazionismo presente nel quartiere sviluppando le opportune sinergie per obiettivi comuni
- accompagnare i casi problematici nella gestione dell’alloggio assegnato e dei beni temporaneamente loro affidati con interventi trasversali e coordinati tra le varie sinergie presenti sul territorio

## COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

### *Metodologia e procedure*

Innanzitutto si fa notare che il progetto iniziale costituiva solo una prima traccia progettuale. Il dettaglio del progetto è stato modificato sia nei momenti di formazione del personale, sia nel confronto successivo con altre realtà, sia e soprattutto con i referenti dell'amministrazione comunale. Prima dell'insediamento del suddetto gruppo è stato attuato un corso di formazione per 8 persone selezionate. Dal momento di condivisione con il comune della necessità di attuare il progetto è stata attivata una cabina di regia ristretta composta da referenti del consorzio e dell'amministrazione comunale (3 elementi in tutto), con il compito di definire, coordinare e verificare le varie fasi di attuazione del progetto.

L'operatività del servizio si sviluppa nelle seguenti attività:

- Mappatura dei bisogni degli abitanti del quartiere tramite visita presso le abitazioni di ogni nucleo familiare del quartiere
- Attivazione di contatti presso la sede del servizio
- Attivazione di piccoli interventi su richiesta presso i nuclei familiari
- Attivazione dei contatti provocati da telefonate al numero verde istituito ad hoc
- Attivazione di contatti per strada, al mercato, nei negozi, nei giardini
- Incontri con le associazioni e le organizzazioni di varia tipologia attive nel quartiere per attivare collaborazioni ed anche solo semplice conoscenza reciproca
- Incontri con i servizi istituzionali di varia tipologia attivi nel quartiere per collaborazioni per possibili prassi e progetti comuni

Le operatrici hanno sempre lavorato e continuano tuttora a lavorare in coppia. Nei capitoli della relazione finale allegati alla presente risulta chiara la quotidianità del servizio. Una parte importante del lavoro delle operatrici è dedicata alla raccolta giornaliera dei dati, tramite la compilazione del diario giornaliero descritto e l'imputazione a computer dei dati numerici della giornata.

### *Soggetti coinvolti*

Alla data d'avvio del progetto nel quartiere vivevano 3.082 persone di cui 1.390 uomini e 1.692 donne. Di queste persone 890 superavano i 65 anni (66% donne). Vi erano 1.510 nuclei familiari di cui 525 composti da nuclei monofamiliari con persone al di sopra dei 65 anni. I nuclei monofamiliari composti da donne sole erano 392.

### *Materiali predisposti*

Sono stati prodotti ex novo sia nella fase di preparazione del servizio sia a seguito dell'operatività quotidiana alcuni strumenti strettamente connessi alla raccolta dei dati e in questa sede elenchiamo i più importanti. Gli strumenti predisposti hanno subito nel tempo varie modifiche ed alcuni di essi sono stati sostituiti da altri; in questa sede presentiamo quelli previsti alla data di avvio e nello specifico:

- scheda programmazione attività settimanale operatrici (utile alle operatrici per pianificare il lavoro)
- scheda consuntivo attività settimanale operatrici (utile a verificare sia il lavoro svolto sia le differenze con la scheda programmazione)
- scheda riassuntiva attività lavorativa delle operatrici suddivisa per le varie mansioni espletate (per determinare la quantità di ore di impegno lavorativo nelle varie mansioni)
- scheda rilevazione segnalazioni
- scheda rilevazione quantitativa dei contatti suddivisi per tipologia (in ufficio, presso le abitazioni, per strada, presso i servizi, al mercato, ecc. ecc.)
- scheda raccolta dati per incontri a domicilio (utile a mappare i bisogni rilevati nei contatti effettuati presso le abitazioni o su richiesta)

Quest'ultima scheda consente di:

- mappare i bisogni dei vari nuclei familiari
- definire quante persone hanno letto le varie comunicazioni in merito all'attivazione del servizio (quindi valutare l'impatto della promozione anche tramite la quantificazione del numero delle comunicazioni effettuate)
- conoscere il numero delle richieste
- verificare il numero delle attivazioni dirette e indirette
- monitorare i progetti e i processi in corso
- monitorare il numero delle risorse presenti
- verificare il numero agenzie che collaborano
- definire la mappa delle agenzie attivate
- sapere il numero casi segnalati
- monitorare il numero casi nuovi assegnatari accompagnati e numero segnalazioni di problemi relativi alle nuove assegnazioni
- conoscere il numero richieste successive
- quantificare il numero dei contatti ripetuti (nome e numero)
- numero alloggi che presentano problematiche varie (barriere interne ed esterne, rischio di incidente domestico, "condizioni igieniche", altro)

### *Fasi di realizzazione*

Le fasi fondamentali del progetto/servizio sperimentale sono elencate nella tabella sottostante

30 Settembre 2002 Presentazione progetto alla Fondazione CRT.

11 aprile 2002	Comunicazione formale della concessione del contributo della Fondazione CRT al progetto pari a €30.000.
08 luglio 2003	Richiesta all'amministrazione Comunale formulata dal Consorzio Trait d'Union di collaborazione e finanziamento del progetto
12 agosto 2003	Comunicazione formale della disponibilità dell'Amministrazione Comunale alla collaborazione per la realizzazione e il finanziamento del progetto
29 gennaio 2004	Riunione con Sindaco G. Grimod, Assessore D. Piassot. Dirigente Area 5 dott.sa A. M. Tambini, Dirigente Area 4 dott. S. Franco, e referenti consorzio Trait d'Union per analisi progetto Sperimentale Quartiere Cogne
04 febbraio 2004	Incontro con varie Organizzazioni ed Associazioni attive nel quartiere per la presentazione del progetto
05 marzo 2004	Inizio corso di formazione per gli operatori che saranno coinvolti nel progetto. Il progetto è finanziato dalla Comunità Europea, dal consorzio e dalle cooperative aderenti coinvolte. Vi hanno partecipato 8 persone anche in prospettiva di un eventuale allargamento futuro del servizio. Il corso è terminato alla metà di giugno nel mese di luglio sono state attivate le selezioni
24 giugno 2004	Incontro con varie Organizzazioni ed Associazioni attive nel quartiere per la presentazione del progetto
21 luglio 2004	Prima convocazione del gruppo di valutazione composto da un rappresentante del Consorzio Trait d'Union, del Servizio Sociale Comunale, dell'Assessorato Comunale alle Politiche Sociali, del Servizio Sociale Regionale, della Direzione Politiche sociale dell'Assessorato Regionale della Sanità, Salute e Politiche Sociali, dell'Ufficio Comunale di Edilizia Residenziale Pubblica, dell'Assessorato Regionale del Territorio, dell'Ambiente e delle Opere Pubbliche.
09 agosto 2004	Incontro gruppo di valutazione per elaborazione sistema di valutazione con dott. Giuseppe Scaratti.
11 agosto 2004	Attivazione del numero verde 800832640
24 agosto 2004	Incontro gruppo di valutazione per sistema di valutazione con dott. G. Scaratti
14 settembre 2004	Incontro gruppo di valutazione per elaborazione sistema di valutazione con dott. Giuseppe Scaratti
15 settembre 2004	Data della delibera comunale n760/2004 che affida al consorzio Trait d'Union la gestione operativa del progetto sperimentale "Progetto di Quartiere"
16 settembre 2004	Presentazione progetto presso la Cooperativa Sociale Anziani per l'Autogestione
20 settembre 2004	Partenza operativa del servizio
21 dicembre 2004	Convocazione gruppo di valutazione
07 aprile 2005	Convocazione gruppo di valutazione
21 luglio 2005	Convocazione gruppo di valutazione
14 settembre 2005	Fine anno sperimentale e sospensione del servizio
10 ottobre 2005	Riattivazione del servizio con operatori a tempo parziale
31 dicembre 2005	Fine del servizio sperimentale

### *Aspetti innovativi da segnalare*

Gli aspetti innovativi sono anche da ricercare nel Verbale del gruppo interistituzionale per la Valutazione allegato alla presente.

Possiamo in questa sede riassumere evidenziando gli aspetti innovativi del progetto anche a seguito di oltre due anni di attività, che ne hanno definito caratteristiche e peculiarità.

- La mappatura dei bisogni dei nuclei famigliari è stata importante ed ha consentito di andare verso il cittadino a chiedere di cosa ha bisogno e non viceversa.
- Conoscere i bisogni dei nuclei del quartiere consente di attuare politiche ed interventi sociali più mirati
- La creazione di un servizio molto soft, però sempre presente e che il cittadino può attivare rapidamente a chiamata
- L'attivazione di un servizio che solo raramente "fa" ma che nella maggior parte dei casi "fa fare" ai parenti, agli amici, ai vicini di casa, alle associazioni ed in ultimo ai servizi istituzionali; cioè mettere in moto e coordinare le risorse del quartiere.
- Il monitoraggio costante sul campo delle situazioni a rischio costituisce una buona forma di prevenzione i cui risultati dovranno essere adeguatamente monitorati in futuro.
- Essere un servizio per tutti i cittadini e non per una "categoria disagiata etichettata", un servizio per la comunità come sintesi dei bisogni dei singoli.
- Il ruolo di mediazione tra istituzioni (politiche, amministrative, sociali, sanitarie) e nuclei famigliari.

## **RISULTATI E VALUTAZIONE**

### *Risultati attesi*

I risultati attesi si riferiscono agli obiettivi.

- Attivazione di progetti specifici di supporto ai nuclei famigliari pari al 20% dei progetti di intervento per i nuclei famigliari del quartiere attuati dal servizio domiciliare
- Nell'ambito dei progetti di supporto ai nuclei famigliari dovranno essere attivati in almeno in 30% dei casi risorse del quartiere informali
- Dopo 6 mesi di attività, formulazione con le equipe territoriali di almeno 5 progetti che prevedano una funzione di monitoraggio
- Negli ultimi 6 mesi promozione e/o conduzione diretta di almeno tre momenti di socializzazione dedicati al quartiere
- Nell'ambito dei progetti di supporto ai nuclei famigliari dovranno essere attivati in almeno in 30% dei casi risorse del quartiere formali

### *Criteria di valutazione*

E' stato istituito ad hoc un gruppo di valutazione interistituzionale che si riunisce ogni 2-3 mesi, che nella fase iniziale del progetto prima dell'avvio effettivo del medesimo, ha elaborato un sistema di valutazione del servizio con il supporto di un consulente esterno dell'Università Cattolica di Milano.

Il sistema di valutazione sulla base degli obiettivi formulati contiene molti indicatori. La novità sostanziale del sistema di valutazione è l'introduzione accanto ad indicatori numerici di indicatori descrittivi. Come si può affermare con uno slogan "il conto e il racconto". Ogni 3 mesi viene prodotta una relazione che illustra l'andamento degli indicatori.

In breve sintesi descrittiva alcuni indicatori:

#### **per il racconto**

come sono stati accettati i servizi /il coinvolgimento delle varie agenzie del territorio / il coinvolgimento delle istituzioni/servizi ha prodotto protocolli d'intesa / giornata tipo/settimana tipo / modalità dei contatti, delle relazioni instaurate, / attivazione altri protocolli, accordi. / modalità di assegnazione degli alloggi, / cambiamento delle procedure, / aggiornamento sulle modalità di contattare il servizio, / come si è modificata la realtà, / descrizione delle attività svolte e di come ha reagito il territorio, / descrizione di come è stato occupato il tempo delle operatrici

#### **per il conto si dovranno**

- mappare i bisogni dei vari nuclei famigliari
- definire quante persone hanno letto le varie comunicazioni in merito all'attivazione del servizio conoscere il numero delle richieste
- verificare il numero delle attivazioni dirette e indirette
- verificare il numero agenzie che collaborano e definire la mappa delle agenzie attivate
- sapere il numero casi segnalati
- monitorare il n. casi nuovi assegnatari e n. segnalazioni di problemi relativi alle nuove assegnazioni

### *Strumenti e metodologie di valutazione*

Gli strumenti sono stati precedentemente descritti nel capitolo "Materiali predisposti". La raccolta dati per la valutazione è un elemento importante del lavoro delle operatrici e comporta loro almeno un'ora di lavoro die per questo aspetto specifico. La compilazione dei diari quotidiani è il cardine della raccolta dati sia per la parte del "conto" che del "racconto".

## **RISORSE**

### *Costo complessivo del progetto*

Il costo del servizio è stato di 70.514 €per buona parte riferiti al costo delle due operatrici impegnate, per la coordinatrice, per il responsabile del progetto e per la consulenza.

### *Fonti di finanziamento*

Il progetto è stato finanziato nel suo primo anno sperimentale

- 42% dalla Fondazione CRT
- 46% dal Comune di Aosta
- 12% dal Consorzio Trait d'Union

*Risorse umane impegnate:*

- numero
- professione
- formazione prevista

Le risorse impegnate sono state 5

- 1 responsabile di servizio con competenza nella progettazione e nella gestione di servizi alla persona
- 1 coordinatore con qualifica di assistente sociale con esperienza nella gestione di servizi alla persona
- 2 operatrici con competenze miste di assistenza a persone in situazioni di disagio di varia tipologia, di animazione socio-culturale, di educativa territoriale, di lavoro di strada
- 2 funzionari comunali
- 1 assistente sociale comunale

E' stato attivato un percorso di formazione finanziato da un FSE della durata di 240 ore per 8 persone selezionate che avevano in possesso il titolo di ADEST oppure di educatore o animatore.

E' stato attivato inoltre un momento di consulenza/formazione utile ad elaborare il sistema di valutazione a cui hanno partecipato tutte le risorse che sono state impegnate con l'aggiunta dei componenti del gruppo di valutazione.

*Risorse tecnologiche:*

- attivate
- da attivare

E' stato attivato un numero verde e le operatrici hanno avuto a disposizione un PC dotato di tutti software di base utili per la compilazione del servizio. Dotazione di due cellulari per le operatrici.

## **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

*Positività e criticità*

Sia nell'anno sperimentale che nel corso del 2006, molti sono stati gli aspetti positivi del servizio. Un servizio che abbiamo visto crescere, modificarsi, plasmarsi ai nostri occhi. Ma forse la soddisfazione più grande è il contenuto del Verbale del gruppo interistituzionale dopo 10 mesi d'attività. Così come alcune parti della relazione che alleghiamo alla presente sono un evidente segno dei risultati del servizio e come il medesimo abbia fatto presa sui residenti del quartiere. Oltre ai dati e ai risultati raggiunti in rapporto agli obiettivi individuati vi sono altri aspetti di positività che di seguito elenchiamo.

- La progettazione ed ancora di più l'attuazione del progetto (condivisa nella cabina di regia) tra un'amministrazione pubblica ed un consorzio di cooperative sociali
- Molti cittadini del quartiere con l'attivazione del progetto hanno un riferimento stabile e sempre presente, che interviene in caso di bisogno in quasi tutte le situazioni, senza attivare presidi d'emergenza: questo riduce l'ansia e il senso di solitudine. La presenza di una risposta concreta abbastanza rapida riduce la sensazione d'insoddisfazione rispetto ai propri bisogni e nei confronti del "mondo esterno", vissuto in modo meno negativo.
- Il monitoraggio delle situazioni a rischio costituisce una buona forma di prevenzione i cui risultati dovranno essere adeguatamente monitorati in futuro.
- Il servizio è stato un valido supporto al servizio sociale comunale e ne ha costituito in pratica l'estensione presso il domicilio delle persone. Questo anche perché non ha un'impronta istituzionale e viene più facilmente accettato anche da coloro che sono diffidenti rispetto ai servizi sociali.
- Il coinvolgimento di un vicinato che si dimostra attento alle esigenze altrui e del quartiere nel suo complesso.

Le criticità che abbiamo incontrato sono in buona parte da riferire al mancato coinvolgimento nella progettazione delle risorse informali organizzate attive nel quartiere. Risorse che raramente nel passato hanno collaborato fra loro e che tuttora coinvolgiamo con difficoltà. Un altro elemento di criticità è stato l'impossibilità di definire un protocollo congiunto tra servizi istituzionali che codificasse le prassi di affidamento di alloggi di edilizia pubblica a nuclei familiari con problematiche sociali di varia tipologia.

#### *Comunicazione interna ed esterna*

La cabina di regia e il gruppo interistituzionale hanno provveduto ad attuare una consistente comunicazione interna. Il progetto ha previsto una fase di promozione molto consistente suddivisa in fasi

- Coinvolgimento prima dell'avvio dei vari attori territoriali tramite incontri gestiti dal referente politico dell'Assessorato
- Promozione televisiva e radiofonica in due fasi prima dell'avvio e conferenza stampa.
- Distribuzione di dépliant a tutti i nuclei del quartiere con lettera accompagnatoria firmata dal Sindaco; affissione di locandine all'interno dei portoni delle case.
- Lettera siglata dalle due operatrici che avvisano della visita a domicilio

#### *Successive implementazioni*

Il progetto/servizio ha avuto una proroga trimestrale fino al termine del 2005 ed è stato prorogato, sempre in forma sperimentale per tutto il 2006 con esclusivo finanziamento comunale. Nell'agosto del 2006 è stato ampliato, con un progetto specifico ad un'altra zona della città di Aosta, il Quartiere Dora. Nella fase iniziale sono coinvolti più di 520 nuclei familiari. Il Comune di Aosta, tramite determina dirigenziale ha deciso di attivare entrambe i servizi per i due quartieri della città, affidando l'incarico al consorzio fino al dicembre 2008. Il Comune ha preso questa decisione nonostante grandi problemi di definizione del bilancio.