

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



SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

SCHEDA D'ISCRIZIONE

<i>Titolo del progetto</i>	Compagnia e disbrigo piccole commissioni in favore delle persone anziane e portatrici di handicap
<i>Ente proponente</i>	Comune di Avellino
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Piano di Zona Sociale Ambito Territoriale A/3
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Pionati, 4 – 83100 Avellino

TITOLO

Compagnia e disbrigo piccole commissioni in favore delle persone anziane e portatrici di handicap

TEMPI

Data di avvio

Inizio V° annualità: maggio 2006

Data (prevista) di conclusione

Fine V° annualità: maggio 2007

INTRODUZIONE

Destinatari

I destinatari del Progetto di Compagnia e disbrigo piccole commissioni sono i cittadini ultrasessantacinquenni e disabili residenti nel Comune di Avellino, in condizione di non autosufficienza parziale o totale, privi di legami parentali o la cui famiglia sia impossibilitata o inidonea a provvedere al soddisfacimento delle esigenze essenziali di vita.

Contesto

Il contesto territoriale di riferimento è la città di Avellino, che alla data del censimento del 2005, conta 56.993 abitanti di cui ben il 18,8% è composto da persone anziane. La maggior parte della popolazione anziana vive anche una situazione di vedovanza (60% di vedovi tra i 65 e i 75 anni e il 32,2% tra i 76 e gli 85 anni) che accentua, nonostante il capoluogo non sia territorialmente molto esteso, la condizione di solitudine di cui molti soffrono.

Breve descrizione del servizio se esistente.

Il servizio di Compagnia e disbrigo piccole commissioni in favore delle persone anziane e portatrici di handicap, è un progetto avviato all'interno del Piano Sociale di Zona A/3 dal mese di giugno 2004, e la sua realizzazione è nata dalla necessità di supportare la vita quotidiana delle famiglie scandita – purtroppo – da ritmi sempre più incalzanti della vita moderna, da sempre più pressanti impegni di lavoro che coinvolgono, sempre più, tutti i componenti del nucleo familiare, causando così una carenza di tempo da dedicare a genitori anziani che si ritrovano soli per la maggior parte della giornata, manifestando spesso anche gravi forme di depressione.

Motivazioni

Il servizio di assistenza domiciliare, attivo nel comune dal mese di luglio 2003, inizialmente sopperiva a tutte le esigenze delle persone anziane. Nel corso dell'espletamento del servizio ci si è resi conto che in molti casi le necessità dell'anziano non riguardavano la pulizia della casa o l'igiene della persona ma una più ampia gamma di esigenze che investivano il campo del sociale come la necessità di mantenere o ripristinare momenti di incontro con la realtà esterna proprio per evitare la sensazione di isolamento e di solitudine. Proprio partendo da queste motivazioni, e in linea con lo spirito della 328/00, si è pensato alla realizzazione di un progetto che coinvolgesse il mondo del volontariato.

Analisi preliminari

Le analisi sociali, hanno rilevato una crescita della popolazione anziana. Ciò è accompagnato da una crescita di problematiche sociali e sanitarie di cui il Welfare moderno deve farsi carico. Infatti la marginalità sociale è ascrivibile sempre più alla condizione di anziano spesso caratterizzata da sofferenza e difficoltà generata da repentini cambiamenti socio-economici.

Da qui un notevole calo della qualità della vita degli stessi che causa situazioni di isolamento e depressione facilmente evitabili se solo si ponesse maggiormente l'attenzione ad aumentare la qualità della quotidianità e di relazioni sociali perdute a causa di un isolamento sociale ma anche territoriale.

Obiettivi

Le migliori condizioni di vita hanno aumentato la durata media della vita umana, senza risolvere, però, il problema della malattia e le situazioni di non autosufficienza che necessitano di forme sempre più articolate di assistenza. Ciò ovviamente, ricade soprattutto sulla fascia di età, quella degli anziani, che risulta essere più debole proprio per l'impossibilità di risolvere autonomamente le diverse problematiche connesse all'età. Da qui la produzione e la necessità di attivare un numero di servizi direttamente proporzionale alle esigenze e alle problematiche palesate.

Partendo dall'obiettivo generale di garantire a tutti una aspettativa di vita migliore e più attiva, il servizio di compagnia vuole favorire i processi di socializzazione e impedire, che la condizione di solitudine sfoci in situazioni di disagio psico-sociale più grave, che richieda poi, forme di intervento istituzionali

Sono previste le seguenti prestazioni:

- sostegno psicologico e compagnia alla persona sola, al fine anche di monitorare le condizioni di salute e i livelli di autonomia dell'utenza e aiuto nei piccoli gesti quotidiani,
- attività di segretariato sociale per favorire il disbrigo delle attività quotidiane e il collegamento con gli Enti Pubblici e Privati
- interventi domiciliari per far fronte a situazioni di bisogno manifestati da soggetti privi di assistenza o supporto familiare (acquisto farmaci, generi alimentari, pagamento bollette, ritiro referti sanitari, ecc);
- accompagnamento per visite, e per partecipare a momenti di aggregazione e socializzazione (feste, manifestazioni culturali).

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia e procedure

L'espletamento del progetto si realizza nel più ampio spettro delle attività svolte dal Piano Sociale di Zona A/3 e quindi la metodologia applicata è quella del modello concertativo - partecipativo dove si incontrano i diversi attori e dove vi è la piena sinergia e complementarità delle azioni.

Rientrando all'interno di un servizio sociale la sua realizzazione è esplicata attraverso la domanda dell'utente ai servizi sociali, sulla base di una necessità emersa. Sinteticamente le procedure e le metodologie applicate sono:

- Compilazione di una relazione socio-ambientale delle assistenti sociali del Piano di Zona Sociale, in seguito a verifica dell'eventuale necessità di assistenza con successiva indicazione del monte ore settimanale delle prestazioni, degli ulteriori bisogni rappresentati;
- predisposizione di idonea cartella contenente i principali dati personali socio-economico e familiari per ogni utente del servizio di compagnia. La cartella conterrà copia del piano d'intervento individuale e sintetizzerà il tipo di intervento e di prestazioni erogate, l'operatore incaricato, i tempi previsti;
- Registrazione dell'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro, con aggiornamenti almeno mensili; la cartella sarà predisposta dal Referente dell'Ufficio del Piano di Zona con il responsabile delle associazioni incaricate, e conservata presso l'Ufficio del Piano di Zona;
- Compilazione quotidiana da parte di ogni operatore addetto al servizio di una scheda, predisposta per la rilevazione delle prestazioni effettuate e dei relativi orari, debitamente controfirmata dall'utente. Tale scheda costituirà anche il foglio di servizio;
- Informatizzazione dei dati degli utenti in una banca dati, presso l'Ufficio del Piano di Zona.

Soggetti coinvolti

Proprio per il suo carattere socializzante e per la tipologia di interventi, viene gestito dalle associazioni di volontariato presenti sul territorio del Piano Sociale di Zona A/3, e più precisamente dall'associazione di volontariato: *Auser-Filo d'Argento*, *ADA (Associazione per i Diritti degli Anziani)* ed *ANTEA (Associazione Nazionale Terza Età Attiva)* ed è totalmente a carico dell'Ufficio del Piano di Zona Sociale.

Materiali predisposti

Regolamento di accesso;

Modulo di richiesta del servizio;

Relazione socio-ambientale delle assistenti sociali;

Modulo di attivazione servizio alle associazioni di volontariato;

Data base informatico presso l'Ufficio di Piano.

Fasi di realizzazione

Tavolo Istituzionale per attuare una concertazione partecipata di tutte le associazioni di volontariato presenti sul territorio;

Tavolo politico cioè riunione del Coordinamento Istituzionale al fine di approvare l'idea progettuale;

Realizzazione del progetto dove sono state coinvolte le professionalità presenti nel Piano Sociale di Zona in piena sintonia con le associazioni di volontariato che hanno aderito al progetto tramite gara di accreditamento del servizio.

Aspetti innovativi da segnalare

Nonostante parliamo di un contesto territoriale abbastanza circoscritto, si era sempre rilevata una discordanza e una mancanza di comunicazione tra i diversi soggetti che operano nel sociale, causando talvolta, un accavallamento di interventi uguali o simili che causavano un dispendio di energie a livello operativo ed economico.

In questo caso con la concertazione per la prima volta diverse istituzioni si sono riunite per agire in un'unica direzione con un'unica linea di azione ponendo al centro dell'attenzione le diverse professionalità e gli strumenti a disposizione da parte di ognuno in una logica anche di creare uno spazio di confronto, pensiero e progettazione multidisciplinare in base anche alla cultura di appartenenza, al fine di individuare spazi comuni di azione.

RISULTATI E VALUTAZIONE*Risultati attesi*

Si era sempre rilevato una mancanza di comunicazione tra i diversi soggetti che operano nel sociale, causando talvolta, un accavallamento di interventi uguali o simili che causavano un dispendio di energie a livello operativo ed economico.

In questo caso, con la concertazione per la prima volta diverse istituzioni si sono riunite per agire in un'unica direzione con un'unica linea di azione ponendo al centro dell'attenzione le diverse professionalità e gli strumenti a disposizione da parte di ognuno in una logica anche di creazione di uno spazio di confronto, pensiero e progettazione multidisciplinare in base anche alla cultura di appartenenza.

Criteri di valutazione

Il servizio sarà costantemente monitorato attraverso l'osservazione periodica e sistematica svolta dalle assistenti sociali dell'Ufficio del Piano di Zona. Il monitoraggio si esplicherà con la compilazione dei rapporti socio-informativi periodici sul movimento globale dell'utenza.

La rilevazione di eventuali bisogni permetterà un immediato intervento nella risoluzione dei problemi, al fine di garantire l'efficienza del servizio e il benessere dell'utente.

INDICATORI

- Numero degli utenti
- Numero degli operatori impiegati
- Tipologia delle attività
- Modalità di collegamento con il territorio
- Grado di coinvolgimento delle strutture del volontariato
- Questionari di soddisfazione dell'utenza
- Verifica degli interventi di emergenza
- Andamento delle richieste
- Verifica sul grado di soddisfacimento delle attività e sulla partecipazione effettiva

Strumenti e metodologie di valutazione

Riunioni tra operatori: La valutazione del servizio viene effettuata attraverso la continua interazione e comunicazione tra gli operatori del Piano di Zona Sociale e le Associazioni di Volontariato che esplicano il servizio.

Visite domiciliari: le assistenti sociali affinché il servizio sia costantemente rispondente alle esigenze dell'utente, effettuano visite domiciliari, ed in base a scheda di controllo, vengono riportate eventuali annotazioni e cambiamenti necessari per un servizio qualitativamente migliore.

RISORSE

Costo complessivo del progetto

€80.000,00

Fonti di finanziamento

Fondi destinati ai comuni per l'attuazione della 328/00. Ripartizione della V° annualità.

Risorse umane impegnate:

numero

35

professione

- 1 Una referente del servizio del Piano di Zona di Avellino;
- 3 referenti delle Associazioni che hanno inoltrato domanda di accreditamento;
- 30 volontari delle associazioni che esplicano il servizio presso il domicilio degli utenti;
- 4 assistenti sociali del Piano di Zona che, in base a domanda del servizio, procedono con la visita domiciliare per rilevare le situazioni di effettivo bisogno;

- formazione prevista

La formazione è delegata alle associazioni di volontariato per quando riguarda l'approccio alla persona anziana o diversamente abile.

Risorse tecnologiche:

attivate: è stato creato un database (File Maker Pro) sia presso l'Ufficio di Piano che presso le sedi delle associazioni che erogano il servizio proprio per una condivisione in rete delle informazioni necessarie per l'espletamento del servizio.

da attivare: nessuna.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE*Positività e criticità*

Il servizio di compagnia è stato sicuramente innovativo per il territorio cittadino, per la valida risposta fornita ad un'esigenza quale il soddisfacimento di piccole esigenze quotidiane e di grandi solitudini facilmente risolvibili, in alcuni casi, con il solo coinvolgimento della rete familiare e di vicinato. Il volontario proprio per la natura della sua "opera" diventa una persona di famiglia per l'anziano, grazie anche al rapporto affettivo che si instaura e alla capacità empatica di riuscire a comprendere le sue oggettive difficoltà. L'aspetto critico del servizio non è insito nel servizio stesso ma nella difficoltà, in una società in cui l'unica forza motrice è l'economia, o meglio la necessità di guadagnare, risiede nella scarsa presenza di volontariato. I giovani, nel nostro territorio, per esigenze di studio o lavorative emigrano in altre città e comunque hanno poco tempo a disposizione per potersi dedicare al volontariato. Quindi i volontari impegnati risultano essere soprattutto pensionati e casalinghe con figli oramai grandi e quindi senza da impegni familiari gravosi.

Comunicazione interna ed esterna

La comunicazione interna è costituita dagli incontri con la referente e le assistenti sociali per monitorare le diverse fasi attuative attraverso l'ausilio di strumenti operativi quali: relazioni socio-ambientali, raccolta dati anagrafici ed altre informazioni, immissione dati su supporto informatico.

La comunicazione esterna intercorre invece tra la referente del servizio e la referente delle associazioni di volontariato per l'attivazione del servizio ed eventuali altre comunicazioni relative a cambiamenti del piano individualizzato dell'utente.

Successive implementazioni

Il progetto attivo, come già specificato, da diversi anni, ha superato la fase di sperimentazione ed è un servizio molto importate e ben radicato anche nell'ottica della pubblicizzazione anche grazie all'operato delle associazioni di volontariato. Le uniche implementazioni che sono auspicabili sono una maggiore disponibilità da parte dei volontari e maggiori risorse economiche al fine di migliorare qualitativamente il servizio.