

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini. Settima Edizione.



DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE	
<i>Titolo del progetto</i>	ANZIANI NON PIÙ SOLI-PRONTO TI ASCOLTO
<i>Ente proponente</i>	PROVINCIA DI MACERATA
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	SETTORE SERVIZI SOCIALI
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	C.SO DELLA REPUBBLICA 28,62100 MACERATA (MC)
RELAZIONE DI PROGETTO	
(max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
<p>N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.</p>	
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

ANZIANI NON PIU' SOLI-PRONTO TI ASCOLTO

TEMPI*Data di avvio:* 17/12/2008*Data di conclusione:* la fase sperimentale è terminata il 15/12/2008, nel mese di dicembre 2008 si è dato avvio alla fase di estensione e di consolidamento del progetto.**INTRODUZIONE***Destinatari:* popolazione ultra65enne della Provincia di Macerata

Contesto: La Provincia di Macerata, si estende per 2.774 Km². Il territorio provinciale risulta suddiviso in tre fasce: costiera, collinare e montana. Quest'ultima costituisce più della metà dell'intera estensione; dei 57 Comuni della Provincia, 34 sono classificati come interamente montani, 6 parzialmente montani, con una superficie complessiva di 1.773 Km², la restante parte è occupata interamente dalla fascia collinare.

L'ISTAT al 01/01/2003 ha contato 305.080 abitanti distribuiti in 57 Comuni di cui: 35.648 compresi tra i 65/74 anni (11,68% della popolazione totale), 25.448 compresi tra i 75-84 anni (8,34% della popolazione totale), 8.739 compresi tra i 85 anni e oltre (11,68% della popolazione totale).

Andando ad analizzare il dato a livello di Ambito Territoriale Sociale (ATS) si può constatare che la concentrazione maggiore di popolazione anziana rispetto al totale dei residenti si trova presso le Comunità Montane (ATS n° 18: Comunità Montana di Camerino, ATS n° 17: Comunità Montana di San Severino Marche, ATS n° 16: Comunità Montana di San Ginesio). Nel dettaglio, l'ATS in cui si riscontra in modo evidente tale tendenza è l'ATS di Camerino con ben il 29% della popolazione residente compresa nella fascia d'età che va dai 65 anni e oltre. Altro fattore da considerare nell'analisi demografica della popolazione anziana è la variabile sesso: comunemente lo stato di emarginazione dell'individuo maschio anziano è superiore a quello della donna. Tendenzialmente la donna è più autonoma e riesce a coltivare di più i rapporti interpersonali e a vivere più a lungo da sola.

Andando ad analizzare gli indici che permettono di avere il polso della situazione rispetto all'andamento demografico della popolazione, ritroviamo l'indice di vecchiaia e l'indice di dipendenza strutturale. Il primo, l'indice di vecchiaia, calcola il grado di invecchiamento di una popolazione; mentre l'indice di dipendenza evidenzia il sovrastare della popolazione inattiva su quella attiva.

Altro fattore da tener in considerazione nello studio del contesto socio demografico è il mutamento strutturale avvenuto nelle famiglie. Con il passare degli anni anche nella nostra Provincia si è potuto notare un passaggio dalle famiglie complesse, formate da più unità coniugali (mondo contadino), alle famiglie nucleari (composte da una sola unità coniugale) o da famiglie formate da un solo individuo, che risulta essere spesso anziano.

L'isolamento dell'anziano residente nelle zone montane può essere più evidente a causa delle caratteristiche del territorio e delle difficoltà di collegamento. Lo spopolamento in queste aree, dovuto ad una concentrazione sempre maggiore della popolazione nei centri produttivi,

ha risentito anche del terremoto del 1997. La rete spontanea di buon vicinato, caratteristica fondamentale del modello della comunità, si è quindi ridotta.

In sintesi nella Provincia di Macerata:

- l'indice di vecchiaia e conseguentemente l'indice di dipendenza è il più alto di tutta la Regione Marche;
- 69.835 sono le persone sopra i 65 anni pari al 22,89% della popolazione totale;
- 34.187 sono le persone sopra i 75 anni che secondo la letteratura geriatrica possono definirsi "anziani fragili" che se non aiutati, sono ad elevato rischio di rapido deterioramento di salute e dello stato funzionale;
- l'analisi dei dati demografici del territorio ci permette di rilevare forti differenze del contesto sociale;
- la percentuale della popolazione ultra 65enne raggiunge il suo picco più alto nel territorio della Comunità Montana di Camerino pari al 29%;
- molte famiglie risultano essere formate da anziani soli;
- le donne anziane sono prevalenti.

Breve descrizione del servizio se esistente:

Il servizio "Pronto ti ascolto" rappresenta una delle fasi attuative del più ampio progetto "Anziani non più soli", ha l'obiettivo di seguire l'anziano nella sua quotidianità attraverso un'attività di ascolto e richiamo telefonico.

Il servizio si propone di assicurare all'anziano solo e alla sua famiglia una funzione di "sorveglianza" al fine di vivere con maggiore serenità la vita quotidiana contrastando la sua solitudine, salvaguardando la sua privacy.

Gli anziani possono chiamare il servizio sia per ricevere semplicemente delle informazioni rispetto ai servizi esistenti sul territorio che per sentire una voce amica in grado di ascoltare e sostenere.

Dall'altra parte del telefono ci sono dei "custodi sociali", ovvero degli operatori specializzati che hanno il compito di contattare gli anziani, di instaurare con loro un rapporto di fiducia e di raccogliere i loro bisogni. Compito degli operatori è di richiamare gli utenti del servizio in base ad un calendario concordato con quest'ultimi (in media 2 volte a settimana).

Per rispondere alla richiesta di informazioni sui servizi erogati sul territorio provinciale, ci si avvale della Carta dei Servizi di ATS pubblicata nel web e parte integrante del Sistema Informativo di ATS (SIA).

Gli anziani possono usufruire del servizio anche per brevi periodi, ad esempio per assenza temporanea dei familiari.

Al servizio si accede tramite il n. verde 800.612.612 attivo dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 19.30.

Al numero verde del servizio ubicato presso la sala operativa integrata della Protezione Civile della Provincia di Macerata rispondono tre operatrici appositamente formate.

L'anziano può accedere al servizio mediante diverse modalità: su sua richiesta, su richiesta dei familiari, su segnalazione effettuata da: Comune, ATS, ASUR, Parroci, Associazione di volontariato, su richiesta del medico di medicina generale.

In questa prima fase per gli anziani richiedenti il servizio ma residenti in un Comune che non ha aderito al progetto, le operatrici registrano comunque la cartella sociale ma, all'utente viene offerto solo l'ascolto telefonico e non il richiamo.

In caso di un anziano "fragile", può essere proposto dal servizio (Comune, Asur, Ats) una attività di sorveglianza ad integrazione del piano assistenziale specifico.

Per ogni anziano, viene predisposta una "scheda utente" dove sono contenuti: il recapito del referente/tutor dell'assistito, le tipologie di intervento telefonico richieste, il piano di intervento e la registrazione delle nuove informazioni riguardanti le condizioni dell'anziano. In caso di soggetto fragile, già in carico ad un servizio, viene predisposto, da apposito ulteriore operatore qualificato, un piano assistenziale specifico che va ad integrare le attività già programmate.

Motivazioni: l'invecchiamento della popolazione pone le istituzioni di fronte a inediti problemi. Cresce la domanda di servizi per i numerosi casi di fragilità e di cronicità derivati dal processo di invecchiamento. Tale processo è destinato a protrarsi nel futuro. Nei prossimi venti anni è previsto un incremento molto significativo della percentuale di popolazione oltre i 65 anni e la popolazione in crescita più rapida sarà quella al di sopra degli 80 anni.

Sappiamo inoltre che: sempre più anziani vivono soli, un terzo delle persone che vivono in condizione di povertà sono anziani, i problemi di salute dell'anziano rimangono spesso misconosciuti fino a quando raggiungono una entità tale da divenire difficilmente reversibili, la fragilità dell'anziano, se non sostenuta, può evolvere rapidamente da condizione di semplice rischio a grave disabilità o morte. La grande maggioranza degli anziani del nostro territorio vive a casa propria ed in modo autonomo. L'autonomia è preziosa per gli anziani perché importante fattore di benessere, di voglia di vivere e di integrazione nella comunità.

Analisi preliminari: dall'analisi comparata tra i Piani di Zona e la rilevazione annuale svolta dall'Osservatorio Provinciale sulle Politiche Sociali sui servizi sociali pubblici erogati nel nostro territorio, è scaturito che diverse sono le forme di gestione dei servizi. Il mantenimento del ruolo di governo della gestione e della programmazione dei servizi per la popolazione anziana è in capo ai Comuni, per cui essi stessi sono i titolari dei servizi erogati. Le Comunità Montane, hanno la delega dei vari Comuni associati per la gestione di alcuni servizi. Nel caso di gestione coordinata tra Comune e Azienda Sanitaria Unica Regionale, lo strumento utilizzato è quello della stipula di Accordi di Programma, dove gli enti confermano la divisione delle rispettive competenze.

La rete dei servizi si sviluppa su due differenti piani:

1. servizi e attività per anziani autosufficienti che favoriscono una cittadinanza attiva;
2. servizi e strutture per anziani non autosufficienti che necessitano di assistenza sociale e socio-sanitaria.

Gli ATS propongono alcune azioni identificate come interventi per la "visibilità e la diffusione dell'informazione": in quest'area troviamo gli interventi che permettono

all'anziano di reperire informazioni sull'accesso ai servizi, come per es. la creazione di "sportelli per anziani".

I Comuni della Provincia di Macerata mettono a disposizione della popolazione anziana così detta "attiva" il servizio vacanza e cure termali, il centro sociale anziani, i contributi economici che integrano il minimo vitale e i sussidi una tantum per far fronte a bisogni particolari. Altri servizi sono attivi solo nei Comuni più grandi come i corsi di ginnastica. Vi sono inoltre servizi, sempre nei Comuni più grandi, che prevedono un ruolo attivo degli anziani come la vigilanza scolastica, l'attività di assistenza durante il trasporto e la mensa scolastica, la manutenzione del verde pubblico nel periodo estivo etc. I servizi e le strutture per anziani parzialmente o non autosufficienti si possono identificare in due tipologie: i servizi domiciliari e i residenziali. Per quanto attiene alla residenzialità, le strutture presenti sono case di riposo, case albergo, comunità alloggio e residenze protette per anziani; esistono poi le strutture a carattere prevalentemente sanitario come le residenze sanitarie assistenziali, in grado di accogliere anziani non autosufficienti con elevato bisogno sanitario.

Le principali criticità nel territorio Provinciale sono:

- l'insufficienza di servizi rivolti ad anziani non autosufficienti sia sul versante dell'assistenza domiciliare che della residenzialità (insufficiente offerta di posti letto per anziani non autosufficienti);
- la disomogenea distribuzione dei servizi nella zona montana, collinare e costiera;
- l'insufficienza di strutture residenziali in grado di garantire assistenza socio sanitaria (ricoveri sollievo a sostegno della domiciliarità) e di servizi di assistenza domiciliare in grado di garantire interventi diversificati e personalizzati sia sul versante sanitario che socio-sanitario.

Obiettivi: l'insieme delle attività progettuali si propongono i seguenti obiettivi:

- supportare e coordinare la rete dei servizi sociali: la messa in rete dei servizi ed il suo monitoraggio permette di passare dalla centralità del servizio a quella del cittadino. Superare la logica della frammentazione per riuscire ad avere una lettura dei bisogni e dare risposte all'utenza personalizzate.

- infondere un maggior senso di vicinanza nei riguardi di persone spesso isolate, fragili e sole: ovvero, si intende contrastare la solitudine e sostenere l'anziano. Molti anziani vivendo soli, manifestano un bisogno di relazioni e di ascolto.

Si propone pertanto un servizio denominato "Pronto ti ascolto" costituente un punto d'ascolto e di richiamo telefonico in grado di attivare le risorse presenti nel territorio per aprire nuove prospettive di contatto, di incontro e socializzazione e per affrontare anche problemi quotidiani e di sorveglianza.

- compagnia e sostegno psicologico: il servizio prevede l'ascolto telefonico, il richiamo attivo da parte di operatori adeguatamente formati. La sala operativa seguirà l'anziano aiutandolo ad affrontare i problemi, a contenere la solitudine ed a placare le ansie. L'operatore oltre a favorire la relazione e l'ascolto, valuta eventuali esigenze o gravità ed attiva la rete personale dell'anziano (parenti, vicinato, servizi sociali, volontariato, Medico di Medicina Generale, ecc.) oppure, nel caso non ci sia nessun referente disponibile, i soccorsi necessari.

- informazione ed assistenza: il servizio d'informazione e assistenza risponde a specifiche richieste informative sui servizi sociali esistenti nel territorio, o attività di richiamo telefonico;

quest'ultima attività vuole assicurare all'anziano solo e alla sua famiglia una funzione di "sorveglianza" al fine di vivere con serenità la vita quotidiana.⁵

- attivazione delle reti di solidarietà, assistenza pronto intervento sociale: gli operatori della Sala operativa oltre ad effettuare un'azione di informazione ed orientamento, svolgono anche un'opera di promozione dei servizi e della "rete di solidarietà".
- promozione della autonomia degli anziani: sono previste inoltre, l'attivazione di azioni mirate a rivalutare la terza età e il dialogo intergenerazionale, concependo l'anziano come una risorsa sociale anche attraverso la "promozione del recupero della memoria e dei ricordi";
- fare emergere nuovi bisogni assistenziali: da un ascolto attento e professionale è possibile declinare bisogni non emersi e fornire informazioni utili alle istituzioni ed al mondo del volontariato per l'istituzione di nuovi servizi e per la revisione di quelli già esistenti.
- monitorare l'offerta dei servizi.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia e procedure:

il progetto "Anziani non più soli" ha visto sviluppare la sua fase sperimentale presso gli ATS di S. Severino e Camerino, da dicembre 2008 il progetto è esteso a tutto il territorio provinciale. Entrambe le fasi si sono sviluppate successivamente alla stipula di intese tra soggetti istituzionali coinvolti all'interno del progetto, che permettono di garantire l'unitarietà degli interventi e la presa in carico anche immediata dell'anziano.

Il progetto prevede delle fasi periodiche di monitoraggio e valutazione delle azioni in essere, nell'ottica di considerare la valutazione come un processo; un'azione informativa che si sviluppa parallelamente al processo organizzativo e ne supporta le decisioni.

Il modello su cui si basa la metodologia di lavoro è un modello che parte dall'osservazione per giungere alla trasformazione del sistema, ciò passando per le seguenti fasi intermedie: Ascoltare/orientare-valutare-intervenire-verificare-progettare-ascoltare/orientare.

Soggetti coinvolti:

Utenti: popolazione ultra65enne della provincia di Macerata. Il progetto vedrà un ruolo attivo delle istituzioni, delle associazioni di volontariato, delle organizzazioni sindacali e delle associazioni di promozione sociale che operano nel terzo settore nel territorio Provinciale variamente coinvolte, in tempi diversi, e secondo i loro peculiari settori d'interesse, nelle varie attività progettuali. Infine, dal Servizio Civile Nazionale della Provincia di Macerata – che vede annualmente i volontari coinvolti in progetti di sostegno alla domiciliarità della popolazione anziana- si individuano risorse umane da impiegare, mirate a supportare l'anziano nell'affrontare difficoltà di vita quotidiana.

Materiali predisposti:

- Delibera di approvazione del progetto- DPG n.294 del 12.06.2006;
- Delibera di approvazione del protocollo d'intesa per l'adesione dei Comuni alle attività progettuali-DGP n. 532 del 05.10.2006;
- Report mensili relativi alle analisi dei dati scaturiti dalle attività progettuali.

Fasi di realizzazione:

La realizzazione del progetto “Anziani non più soli” ha previsto le seguenti fasi:

- la realizzazione della “mappatura” dei servizi sociali presenti sul territorio, delle modalità e dei criteri di priorità per l’accesso, le modalità di verifica dell’esecuzione dei servizi, le professionalità coinvolte, i tempi e la capacità di accoglimento. Il lavoro di mappatura ha visto coinvolti i professionisti, le istituzioni e il mondo del volontariato.

L’attività di mappatura è stata finalizzata a definire e distinguere il concetto di “servizio e di prestazione” da “un’attività di opera di volontariato”; dove per servizio sociale si intende l’organizzazione di risorse e di relazioni, l’integrazione di professionalità e l’insieme di prestazioni in favore di cittadini fornite direttamente o concesse a privati tramite appalto. Mentre, nell’attività di volontariato si identifica un’opera offerta in modo spontaneo e gratuito con fini di solidarietà.

- Integrazione della rete dei servizi: l’integrazione della rete dei servizi ha richiesto di prendere in esame i processi operativi dei servizi (es: modalità di accesso al servizio) e le relazioni di interfaccia tra più servizi (es: ADI-SAD). Tale analisi sui servizi è servita a codificare e condividere i criteri per garantire la presa in carico e prevedere strumenti di monitoraggio in grado di controllare le risposte ed attivare le azioni di miglioramento.

- Realizzazione di “accordi di programma” finalizzato all’utilizzo di servizi socio-sanitari per l’attivazione del “pronto intervento sociale”: la Provincia provvederà a concertare con le Istituzioni e le Associazioni di Volontariato nel rispetto dei compiti istituzionali, accordi di programma per l’attivazione dei servizi da parte del servizio “Pronto ti ascolto”.

Saranno realizzati con i Comuni, l’ASUR, le Assoc. di Volont. specifiche procedure di attivazione di presa in carico dell’anziano, che descrivono l’impegno delle parti e le modalità di accesso, le caratteristiche del servizio in termini quali-quantitativi, le modalità di monitoraggio, le responsabilità e gli operatori coinvolti nel processo di attivazione ed erogazione.

- Individuazione dei soggetti a rischio sociale: è stato sviluppato un processo d’individuazione degli anziani fragili che richiedono interventi di sorveglianza e progetti specifici di sostegno segnalati dai Servizi Sociali dei Comuni ai quali è stato proposto il servizio “Pronto ti ascolto”.

Di seguito vengono elencate le specifiche fasi di realizzazione del progetto:

- Dicembre 2004: incontri presso l’Assessorato alle Politiche Sociali con le associazioni di volontariato e prime bozze di stesura progettuale;

- Febbraio/giugno 2006: realizzazione corso di formazione professionale per “Operatore Soc. di Call-Center”;

- Dicembre 2006: approvazione progetto “Anziani non più soli” D.G.P. n. 294 del 12.06.2006;

- Ottobre 2006: Approvazione schema di protocollo d’intesa tra la Provincia di Macerata e i Comuni per la realizzazione del progetto D.G.P. n. 532, incontro con i Sindaci di tutti i Comuni per la presentazione del Protocollo d’Intesa;

- Febbraio 2007: incontro presso la Sala Consigliare del Comune di S. Severino M. per la presentazione del progetto e la richiesta di adesione alla sviluppo della fase sperimentale presso i Comuni dei 2 ATS;

- Marzo 2007: visite ai Comuni dei 2 ATS per la presentazione dettagliata del progetto e dello sviluppo delle fasi iniziali e attivazione procedure per istallazione numero verde;

- Giugno 2007: richiesta ai Comuni dell'ATS di S. Severino M. e Camerino degli elenchi di anziani a rischio e delle relative liberatorie da quest'ultimi rilasciate per l'inserimento dei loro nominativi nelle attività progettuali da realizzare; Stipula protocolli d'intesa presso comitati dei sindaci dei 2 ATS, lettera con richiesta di nomina per ogni Comune del referente amministratore del progetto e incontro c/o comune di S. Severino M. con Sindaci e tecnici per la definizione delle modalità di contatto del servizio nei confronti dell'utenza;
- Settembre 2007: organizzazione e strutturazione sala operativa;
- Dicembre 2007: Avvio attività servizio "Pronto ti ascolto";
- Ottobre 2008 avvio fase di estensione del progetto a tutto il territorio provinciale;
- Dicembre 2008 convegno di presentazione dei risultati della fase sperim. del progetto.

Aspetti innovativi da segnalare: In questi anni ci siamo misurati sullo sviluppo dei servizi e sull'integrazione della rete dei servizi sociali e abbiamo iniziato a gestire i suoi nodi, i punti d'intersezione tra i servizi da attivare per garantire la presa in carico sociale. Su come debba essere costruita la rete e sulla definizione dei suoi nodi riscontriamo una diffusa condivisione. Abbiamo sperimentato anche che una buona qualità del singolo servizio e la gestione del singolo nodo della rete, sono condizioni necessarie ma non sufficienti, per garantire bisogni complessi. Una rete di servizi, per quanto estesa e professionale non compirà mai la sua funzione potenziale se non potrà operare come un sistema. La complessità sempre crescente dei bisogni sociali e dei processi di assistenza socio-sanitaria comporta il coinvolgimento di più attori e soggetti istituzionali. L'organizzazione dei servizi e delle prestazioni sociali e/o socio-sanitarie richiedono di integrare l'insieme degli interventi per "ricomporre" l'unitarietà della persona. La parola chiave è integrazione fra: servizi sociali, professionisti, servizi sociali e servizi sanitari, istituzioni e associazioni. Il lavoro di questi anni, anche grazie all'impegno degli Ambiti Sociali, ha permesso di individuare le prestazioni d'interesse sociale e quelle di interesse socio-sanitario e di iniziare a gestire i percorsi assistenziali e le azioni di protezione sociale in modo integrato per superare la frammentazione dell'offerta. Abbiamo sperimentato che una "rete di servizi", per quanto estesa e professionale non compirà mai la sua funzione potenziale se non potrà operare come un sistema capace di controllare le risposte (output) e attivare le azioni di modifica. Infatti, l'integrazione della rete dei servizi non garantisce il controllo del risultato finale se non si prevedono anche strumenti di monitoraggio. La Provincia attraverso il progetto "Anziani non più soli" intende svolgere nell'ambito delle proprie competenze, un ruolo di coordinamento e di monitoraggio della "rete sociale", individuando nuovi bisogni attraverso anche l'utilizzo delle informazioni che scaturiscono dall'attività preposta nel progetto. L'obiettivo è quello di favorire una mirata conoscenza della domanda e dell'impatto che essa determina sul sistema del Welfare locale, promuovendo un costante miglioramento del sistema dei servizi rivolto agli anziani.

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi:

Analisi dei dati sull'attività svolta dal servizio "Pronto ti ascolto"-fase sperimentale: gennaio/novembre 200.

Analisi delle variazioni mensili dell'utenza in carico al servizio-Periodo di riferimento dal 01.01.2008 al 30.11.2008

mese	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre
utenza	4	25	39	61	85	95	231	285	339	367	399
variazione utenza		21	14	22	24	10	136	54	54	28	32
variazione % utenza		525%	56%	56%	39%	12%	143%	23%	19%	8%	9%

Utenti in carico al servizio suddivisi per ATS e per fasce d'età.

Periodo di riferimento dal 01.01.2008 al 30.11.2008

FASCE DI ETA'									
	MENO 65 ANNI	%	65-74 ANNI	%	75-84 ANNI	%	85 E OLTRE	%	TOT
ATS XVII	3	1%	40	18%	89	40%	92	41%	224
ATS XVIII	1	1%	24	14%	78	45%	69	40%	172
Fuori Ambito			2	67%	1	33%			3
TOT.	4	1%	66	17%	168	42%	161	40%	399

Utenti in carico al servizio suddivisi per ATS e per fasce d'età.

Periodo di riferimento dal 01.01.2008 al 30.11.2008

FASCE DI ETA'									
	MENO 65 ANNI	%	65-74 ANNI	%	75-84 ANNI	%	85 E OLTRE	%	TOT
ATS XVII	3	1%	40	18%	89	40%	92	41%	224
ATS XVIII	1	1%	24	14%	78	45%	69	40%	172
Fuori Ambito			2	67%	1	33%			3
TOT.	4	1%	66	17%	168	42%	161	40%	399

Utenti in carico suddivisi per ATS e modalità d'ingresso al servizio.

Periodo di riferimento dal 01.01.2008 al 30.11.2008

MODALITA'	ATS XVII	%	ATS XVIII	%	TOT	%
TEL. DI PRESENTAZ.	178	50%	175	50%	353	100%
COMUNE/ATS	17	85%	3	15%	20	100%
RICHIESTA UTENTE	17	65%	9	35%	26	100%
TOT	212	53%	187	47%	399	100%

Attività svolta dalla sala operativa del servizio: Telefonate ricevute / effettuate.
Periodo di riferimento dal 01.01.2008 al 30.11.2008

TELEFONATE												
mese	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	totale
	47	131	157	214	322	376	476	459	551	522	581	3836
variaz. assoluta mensile		84	26	57	108	54	100	-17	92	-29	59	
variaz.% mensile		179%	20%	36%	50%	17%	27%	-4%	20%	-5%	11%	

TELEFONATE RICEVUTE												
mese	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	totale
	16	13	15	9	15	66	55	41	47	40	44	361
variaz. assoluta mensile		-3	2	-6	6	51	-11	-14	6	-7	4	
variaz.% mensile		-19%	15%	-40%	67%	340%	-17%	-25%	15%	-15%	10%	

chiamate effettuate												
mese	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	totale
	31	118	142	205	307	310	421	418	504	482	537	3475
variazione assoluta mensile		87	24	63	102	3	111	-3	86	-22	55	
Variazione % mensile		281%	20%	44%	50%	1%	36%	-1%	21%	-4%	11%	

Criteria di valutazione: L'operatore della Sala Operativa è chiamato a ascoltare, decodificare il bisogno, registrare la domanda, e nel caso di invio o di attivazione di un servizio inviare comunicazione al soggetto erogatore e monitorare l'esito. Il responsabile è chiamato a programmare, gestire e valutare le risorse che gli verranno assegnate e coordinare e monitorare le attività previste negli "accordi di programma". Periodicamente sulla base delle informazioni registrate, verificata l'efficacia degli interventi e nel caso di non conformità rispetto agli accordi definiti, comunicherà al soggetto erogatore del servizio la necessità di azioni correttive. Il responsabile fornisce periodicamente i dati raccolti e rielaborati al Comitato di Coordinamento. Il Comitato di Coordinamento è costituito da rappresentanti della Provincia, dei Comuni e del mondo del Volontariato da tecnici e dal responsabile della Sala Operativa. In quanto luogo di coordinamento, il Comitato svolge attività di monitoraggio costante dell'area anziani analizzando: il sistema dei servizi sociali con i suoi bisogni e le sue risorse, l'evoluzione della domanda e della offerta di servizi sociali, l'efficacia di risposta dei

servizi. Il Comitato di Coordinamento dalle informazioni che si rilevano dall'attività di erogazione dei servizi e dalla rilevazione dei nuovi bisogni emersi si propone di: informare e proporre soluzioni tecniche per incentivare la rete d'integrazione tra servizi sociali e socio-sanitari, tradurre i risultati dello studio dei bisogni in ipotesi di intervento operativo, redigere un report semestrale sull'andamento delle attività progettuali, offrire chiavi di lettura dei più significativi fenomeni di disagio sociale relativi alla popolazione anziana registrati sul territorio, promuovere il confronto con tutti i servizi presenti nella rete al fine di migliorare la qualità dei servizi, proporre nuovi protocolli d'intesa e/o accordi di programma o la modifica degli esistenti, progettare un percorso formativo e professionale degli operatori sociali e del mondo del volontariato.

Strumenti e metodologie di valutazione: il progetto prevede delle fasi periodiche di monitoraggio e valutazione delle azioni in essere, nell'ottica di considerare la valutazione come un processo; un'azione informativa che si sviluppa parallelamente al processo organizzativo e ne supporta le decisioni. Per la gestione delle attività progettuali ci si avvale di un sistema informatico di supporto. L'applicativo si basa su una banca dati unica per tutto il territorio provinciale contenente: la scheda sociale utente (anagrafica, contesto socio ambientale, bisogni richiesti e servizi offerti), le specifiche dei singoli "accordi di programma", il sistema di monitoraggio attivo e la possibilità di aggiornamento delle informazioni a cura degli erogatori dei servizi stessi. Il sistema è progettato con le logiche dei sistemi retroazionati che prevedono la misurazione dei processi di erogazione dei servizi, la loro valutazione e la raccolta delle non conformità prodotte. Il sistema informativo permette di monitorare e di elaborare statistiche sull'insieme delle attività svolte dal servizio. Ultimamente non per importanza- strumento di valutazione, scaturisce direttamente dalle richieste dell'anziano e dei suoi familiari e dalle informazioni che ci derivano dal richiamo attivo e dagli stessi erogatori di servizi, da questi, si traggono elementi per l'analisi e la valutazione dell'efficacia degli interventi programmati e la pianificazione delle eventuali azioni correttive.

RISORSE

Costo complessivo del progetto: i costi di strutturazione della sala operativa, di gestione del personale e di comunicazione esterna in merito al progetto ammontano circa ad € 200.000,00;

Fonti di finanziamento: a totale carico del bilancio dell'Amministrazione Provinciale

Risorse umane impegnate:

3 operatrici sociali di call-center (più 2 da impiegare a gennaio 2009)- le operatrici sociali di call-center hanno frequentato un corso di formazione professionale FSE della durata di 600 ore;- 2 volontari del Servizio Civile Nazionale;- un Coordinatore della sala operativa Responsabile tecnico del progetto -Istruttore Dir. Sociologo impiegato presso il Settore Servizi Sociali della Provincia di Macerata;- un responsabile amministrativo - Funzionario Amministrativo impiegato presso il Settore Servizi Sociali della Provincia di Macerata;- Un professionista esterno incaricato all'assistenza del sistema informativo gestionale e alla conseguente attività di monitoraggio e di revisione dei processi di funzionamento.

Risorse tecnologiche:

- La sala operativa del servizio “Pronto ti ascolto” è ubicata presso la sala integrata della Protezione Civile di Macerata, si avvale di 4 linee telefoniche che rispondono al n. verde 800.612612;- una segreteria telefonica che si attiva quando le linee sono tutte occupate, negli orari e nei giorni di chiusura del servizio;- 6 postazioni per le operatrici sociali di call-center costituite da pc e attrezzatura telefonica idonea;- un applicativo gestionale di registrazione dati e informazioni funzionale all’attività da svolgere.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Positività e criticità: monitorare l’offerta dei servizi: dalle richieste dell’anziano e dei suoi familiari, dalle informazioni che derivano dal richiamo attivo e dagli stessi erogatori di servizi, si traggono elementi per l’analisi e la valutazione dell’efficacia degli interventi programmati e la pianificazione delle eventuali azioni correttive.

Oltre allo sviluppo della “rete sociale”, è posta l’attenzione al rafforzamento della “rete di solidarietà” costituita da associazioni, gruppi di volontariato, istituti e scuole in grado di attivare interessi comuni che possono dar luogo a relazioni tra le generazioni.

Comunicazione interna ed esterna: tutto il materiale inerente la comunicazione interna ed esterna e l’azione pubblicitaria del progetto è pubblicato nel sito istituzionale del presidente della provincia: www.presidente.provincia.mc.it/progetti e nel sito della Provincia di Macerata: www.provincia.mc.it/politichesociali.

La fase di pubblicizzazione dell’iniziativa ha previsto la produzione di materiale distribuito nel territorio d’interesse concernente: manifesti, locandine, depliant, pubblicità su quotidiani locali, messaggi radiofonici, lettere informative cofirmate dal Presidente della Provincia e da ogni singolo Sindaco dei comuni aderenti indirizzate alla popolazione ultra65enne.

Il 1 e il 23 dicembre 2008 sono stati organizzati 2 convegni a S. Severino M. e a Camerino, finalizzati a pubblicizzare e a fare il punto della situazione ad un anno d’attuazione del progetto.

Successive implementazioni: dal mese di ottobre 2008 si è dato il via alla fase di estensione del progetto a tutto il territorio provinciale, al mese di novembre 2008 hanno aderito al protocollo d’intesa per la realizzazione del progetto mediante delibera di giunta comunale 51 comuni dei 57 costituenti la provincia di Macerata.

