

Il progetto “Emergenza Anziani” di Bolzano

Nel 1991 si dava corso a Bolzano ad una particolare esperienza. Iniziava uno dei primi tentativi concreti di mettere in rete alcune realtà presenti sul territorio e fortemente attive nei diversi ambiti dell' impegno sociale. L' idea originaria era riuscire a coinvolgere queste risorse in una dimensione operativa capace di rispondere in modo comune e condiviso ad alcuni bisogni sociali dei cittadini. Questo primo gruppo di lavoro, chiamato “Rete di Azioni Sociali”, diede poi lo spunto per realizzare negli anni successivi gruppi di lavoro più concreti ed operativi come la “Rete Anziani” (1994) e la “Rete Giovani” (1996).

Premessa

Sempre più spesso si sente affermare da più parti quanto sia importante attivare le risorse del territorio attraverso il lavoro di rete; di considerare la comunità come una realtà ricca di potenzialità in grado di mobilitarsi per offrire risposte ai bisogni sociali delle persone in modo partecipato e condiviso; di come questo lavoro di messa in rete tra più risorse potrebbe aggregare la comunità stessa intorno ad interessi o sensibilità condivise, capaci di offrire anche un nuovo e forte bisogno di sicurezza e di appartenenza tra le persone¹. E di come sarebbe auspicabile porre al centro dell' interesse operativo dei servizi non solo il controllo del budget e quindi il contenimento dei costi, ma di considerare fondamentali le condizioni di benessere e salute della persona. E tutto questo per poter meglio offrire delle risposte in grado, molto concretamente, di migliorare le condizioni di vita del cittadino.

L'agio delle persone e la loro qualità di vita si migliora offrendo non solo interventi professionali ma anche interventi che devono incidere sui bisogni legati alla propria vita quotidiana (compagnia presso il domicilio dell' anziano, accompagnamento per passeggiate, aiuto nel fare la spesa, sostegno nel disbrigo di piccole questioni burocratiche, attività di tempo libero e di socializzazione, ecc.). Questi bisogni, se ben supportati da risposte semplici e spontanee come quelle offerte dal volontariato, possono prevenire la solitudine, le difficoltà relazionali e la progressiva mancanza di autosufficienza ed autonomia delle persone anziane.

Perché mettersi in rete

Quando a Bolzano nel 1991 si iniziò questo cammino di rete l' attenzione, di chi operava nell' ambito sociale, si stava concentrando sulla necessità di sviluppare nuove forme di sostegno nei processi d' inserimento e d' integrazione sociale delle persone in stato di disagio. Per far ciò era indispensabile far comprendere alle varie risorse attive nel campo del volontariato, o comunque impegnate nei vari ambiti sociali, quale enorme potenziale di disponibilità e sensibilità poteva essere messo a disposizione dei cittadini in difficoltà se, queste varie realtà, avessero iniziato a lavorare in modo congiunto. Gestire la relazione con la persona in stato di bisogno solo attraverso un intervento basato su conoscenze ed impegni limitati a quelli professionali, non avrebbe sicuramente aiutato o facilitato l' inserimento di questa in un contesto sociale normale.

La comunità può rappresentare quindi un ventaglio di risposte o risorse che, se ben organizzate tra loro, possono svolgere forti azioni di ascolto e di sostegno educativo. La comunità è composta da persone singole o gruppi di persone in grado di creare relazioni, comunicazione, e di fare in modo che attraverso il dialogo reciproco si possa crescere verso valori da consolidare e affermare in modo comune. Questi presupposti sono anche indispensabili per far sì che la comunità stessa diventi dinamica ed attiva ma soprattutto partecipi nelle scelte operative che la riguardano.

Le risorse della comunità dimostrano anche di possedere una fonte inesauribile di informazioni, di riflessioni, di proposte. Possono altresì considerarsi dei recettori particolarmente sensibili nel cogliere gli stati di disagio, i nuovi problemi, le difficoltà e i malumori presenti sul territorio.

La collaborazione a rete rappresenta quindi una prospettiva di lavoro che consente di raccogliere nella comunità locale l' interesse all' atto sociale, alla partecipazione sociale,... offrendo risposte dove si insinuano i problemi e dove la persona vive e mantiene relazioni sociali. In senso sistemico

fare lavoro di rete vuol dire rafforzare dei legami per svilupparli verso azioni condivise² e per migliorare la qualità sociale della convivenza e della partecipazione civile³.

Questo lavoro di mediazione sul territorio consentì, agli operatori sociali, di comprendere meglio che cosa esisteva nell'ambito dell'impegno e della solidarietà sociale. Era importante capire chi offriva risposte concrete, in che modo le offriva, attraverso quali modalità, quali risorse venivano coinvolte, attraverso quali azioni o progetti, ma soprattutto che cosa poteva essere messo in campo in modo comune e in modo condiviso da tutti.

Mettersi in gioco con gli altri comportava, anche per gli stessi operatori sociali, la ricerca di una nuova definizione e trasformazione del proprio sé operativo, spesso rigidamente istituzionalizzato, in una capacità di condividere e realizzare nuove responsabilità o strategie educative. Da un intervento educativo condiviso con altri si possono concretamente attivare più risposte, più offerte, più risorse, dove ognuno assume anche un compito o un ruolo diverso, più responsabile e più partecipato⁴. Così facendo si mise in luce da un lato la voglia di queste realtà di raccontarsi, di interagire reciprocamente e dall'altra la disponibilità ad offrire interventi e risposte a particolari bisogni della popolazione. Soprattutto nei confronti di quei bisogni che i cittadini spesso non sono in grado o hanno paura di esprimere, ma che se ben supportati o risolti possono consentire alla persona di vivere ancora con dignità ed autonomia.

Costruire la rete nella comunità

Ogni realtà coinvolta in questo processo di conoscenza e fiducia reciproca ha avuto dei tempi di attenzione e di partecipazione diversi alla logica del lavoro di rete. Era prevedibile ed accettabile che tutto ciò accadesse. La rete non è sinonimo di certezza, anzi, può variare continuamente la sua dimensione, la sua forma partecipativa, il suo entusiasmo perché dipende dalla capacità che ogni componente della rete, e quindi di ogni realtà, ha nel sapersi mettere in gioco e in relazione con gli altri. Ogni persona è libera di stabilire quando e in che modo attivare spazi di comunicazione con ciò che lo circonda e di decidere, in autonomia, quale intensità emotiva mettere in gioco in questi intensi processi relazionali. Le risorse accettano di cooperare tra loro quando si vivono tutte alla pari, in un contesto organizzativo non gerarchico ma raccordato orizzontalmente. E a ciò è possibile arrivare attraverso:

- la verifica dell'interesse e del desiderio di mettersi in rete tra le diverse risorse;
- la capacità di aprirsi ad esperienze nuove e di uscire dal proprio orticello operativo;
- l'ascolto e la comprensione dei bisogni e delle aspettative degli interessati;
- l'informazione reciproca per sensibilizzarsi alle proprie ed individuali dimensioni operative;
- l'organizzazione costante e periodica di incontri, ovviamente più numerosi all'inizio del percorso;
- l'acquisizione, a piccoli passi, della fiducia e del rispetto degli altri;
- l'attivazione di relazioni più consolidate per creare riflessioni comuni e nuove idee;
- il coordinarsi e mettere in atto piccoli progetti comuni come banco di prova di intese reciproche e spendibili poi in altre azioni più coinvolgenti;
- la trasformazione di queste idee in azioni di supporto a rete sul territorio;
- il legare le azioni a risposte concrete per risolvere i bisogni reali dei cittadini;
- il rispondere ai problemi che ognuno ha nel rispetto delle proprie peculiarità operativa, ma all'interno di un contesto e di un significato condiviso;
- il tentare di delegarsi, tra realtà diverse, iniziative in modo condiviso per offrire autonomia partecipativa;
- la comunicazione a tutti, attraverso la redazione di un verbale, degli argomenti discussi, delle decisioni prese, delle iniziative attivate, dei risultati ottenuti;
- la ricerca continua di adeguare il linguaggio più operativo con quello più spontaneo e più accessibile del mondo del volontariato, e quindi l'acquisizione di un linguaggio comune;

- la capacità di affrontare alcuni aspetti problematici del mondo del sociale facendo percorsi formativi comuni;
- la valutazione comune anche sull' efficacia dell' intervento, per sapersi ascoltare ed imparare a correggersi;
- il rinforzo vicendevolmente attraverso la stima reciproca;
- il riconoscere la rete come uno spazio importante per continuare a lavorare insieme.

Il servizio “Emergenza Anziani”

Da questa intensa esperienza e dopo aver sperimentato per tre estati di seguito un servizio di “Pronto intervento estivo anziani”, tra l' altro ben supportato dall' impegno di circa una ventina di associazioni, nasce l' idea di sviluppare questa tipologia di intervento trasformandolo in un servizio di ascolto e di risposte immediate in favore degli anziani che durante tutto l' anno vivono in uno stato di solitudine o di difficoltà relazionale costante. Questo servizio diviene operativo nel maggio del 1999, grazie soprattutto ad un finanziamento triennale, ottenuto attraverso i contributi concessi dal Fondo Sociale Europeo.

La mission del servizio

Attraverso il lavoro di/in rete con le varie risorse formali ed informali presenti sul territorio cittadino si sviluppano e si organizzano interventi e progetti comuni e condivisi proprio per permettere alle persone anziane, sole o in stato di disagio, di ottenere risposte in grado di migliorare la loro qualità di vita e, in un' ottica di prevenzione, offrire interventi necessari per rispondere, in modo concreto ed immediato, ai loro bisogni di quotidianità.

Gli obiettivi del servizio

- offrire ascolto, disponibilità e sensibilità all' anziano;
- rispondere ai bisogni delle persone anziane sole o in difficoltà con risposte dimensionate ai loro bisogni e in tempi immediati;
- offrire alle persone anziane la possibilità di migliorare le loro condizioni di vita sociale e relazionale;
- migliorare la loro qualità di vita con risposte legate alla dimensione quotidiana del vivere il proprio ambiente di vita;
- potenziare le loro capacità di autonomia ed autosufficienza;
- migliorare la collaborazione a rete delle risorse coinvolte, allargandola ad altre risorse interessate al progetto;
- migliorare la qualità dei servizi offerti allargando sempre più la gamma di offerte e di opportunità;
- progettare interventi sul territorio attraverso azioni comuni e condivise tra risorse pubbliche, private, dell' associazionismo e del mondo del volontariato (*case management partecipato*)

I servizi offerti

I servizi sono offerti tutti gratuitamente:

- compagnia domiciliare;
- piccoli aiuti nelle faccende domestiche;
- accompagnamento per passeggiate;
- consegna della spesa a domicilio;
- accompagnamento a fare la spesa;
- accompagnamento per andare dal medico, in farmacia, presso servizi pubblici, anche attraverso l' utilizzo di mezzi di trasporto delle associazioni;
- accompagnamento presso circoli ricreativi o attività di tempo libero o di socializzazione;
- organizzazione di gite o attività ricreative presso i circoli delle associazioni;
- consulenza o aiuto nel disbrigo di piccole pratiche o questioni burocratiche;
- attività di laboratorio e di formazione;
- assistenza ospedaliera e compagnia nelle case di riposo;
- assistenza domiciliare per lungodegenti o malati terminali;

- sostegno ai problemi dell' alcoldipendenza, dell' insufficienza respiratoria;
- sostegno dell' iniziativa con supporti informativi o di sensibilizzazione al volontariato;
- piccoli servizi di manutenzione e riparazione domestica (a pagamento).

Le realtà coinvolte:

Le risorse che hanno offerto servizi ed interventi attraverso il coinvolgimento diretto dei propri volontari o operatori sono le seguenti

- A.D.A. (Associazione Diritti degli Anziani);
- A.N.T.E.A. (Associazione Nazionale Terza Età Attiva)
- A.U.S.E.R. (Associazione per i Servizi di Solidarietà)
- S. Vincenzo italiana
- Vinzenzgemeinschaft (S. Vincenzo in lingua tedesca)
- A.V.U.L.S.S. (Associazione Volontari Unità Locali Socio Sanitarie)
- Pionieri della C.R.I. (Croce Rossa Italiana)
- U.I.L.D.M. (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare)
- Associazione "Hands" (ex C.R.I.A.F.)
- CARITAS Hospizbewegung
- CARITAS Italiana
- C.I.R.S. (Comitato Italiano Reinserimento Sociale)
- Comitato "Via Milano Iniziative" (Confesercenti)
- A.N.L.A. (Associazione Nazionale Lavoratori Anziani di Azienda)
- K.V.W. (Dienststelle Altenarbeit)
- A.L.I.R. (Associazione Lotta Insufficienza Respiratoria)
- Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori;
- A.I.A.S. sez. di Bolzano (Associazione Italiana Assistenza Spastici)
- Club "La Ruga"
- C.L.S. (Consorzio Lavoratori Studenti)

Vari enti pubblici hanno partecipato operativamente o hanno sostenuto l' iniziativa:

- Servizio Infermieristico Azienda U.S.L. Centro Sud – Bolzano;
- Provincia Autonoma di Bolzano – Ufficio Anziani e Distretti Sociali
- Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano
- Comune di Bolzano – Ufficio Decentramento
- Day Hospital geriatrico Azienda USL Centro Sud - Bolzano, Servizio di Assistenza Sociale
- I.P.E.S. (Istituto per l' Edilizia Sociale)
- Azienda Servizi Sociali di Bolzano (Servizio Assistenza Domiciliare e Centri Diurni, Servizi dei Distretti sociosanitari),

Le cooperative sociali sono intervenute con i loro servizi a pagamento per offrire servizi infermieristici integrati, telesoccorso, servizi di trasloco, sgombero cantine, piccole riparazioni domestiche o di manutenzione, attività di trasporto, servizi mensa:

- Coop. C.L.A.B. (Cultura, Lavoro, Anziani Bolzano);
- Coop Senior
- Coop Novum
- Coop S.O.S. – telesoccorso, servizi infermieristici.

L' organizzazione del servizio

• La fase dell' ascolto:

La persona anziana, da casa propria, può telefonare ad un numero verde (**800 001 800** attivo per la sola città di Bolzano) per chiedere informazioni varie o richiedere quegli interventi disponibili e in grado di risolvere il proprio tipo di bisogno. In tempi brevi si attiva il servizio con risposte adeguate.

La chiamata del cittadino anziano viene raccolta da una persona preposta e preparata a rispondere alle varie chiamate telefoniche. Egli, durante la fase di accoglienza telefonica, cerca di individuare il vero bisogno mediando, con l' anziano, la soluzione migliore da offrire. Raccolte una serie di informazioni e definito l' intervento egli coinvolge e concerta, con le varie realtà, le modalità operative, i tempi di risposta e il tipo di intervento da realizzare/offrire.

• La raccolta delle informazioni:

L'operatore preposto all'ascolto raccoglie le informazioni suddividendole in varie fasi o azioni valutative.

1 – valutazione iniziale = Fase 1 – raccolta prime informazioni (data del primo contatto, dati anagrafici, circoscrizione di riferimento, altre persone di riferimento con eventuali dati, bisogno dichiarato inizialmente);

2 – valutazione pre intervento = Fase 2 – approfondimento del problema o della richiesta (informazioni sul servizio, con chi abita o con chi vive la persona, rete familiare o amicale, quali servizi pubblici o privati intervengono già, autonomia negli spostamenti interni ed esterni, eventuale necessità di una visita domiciliare);

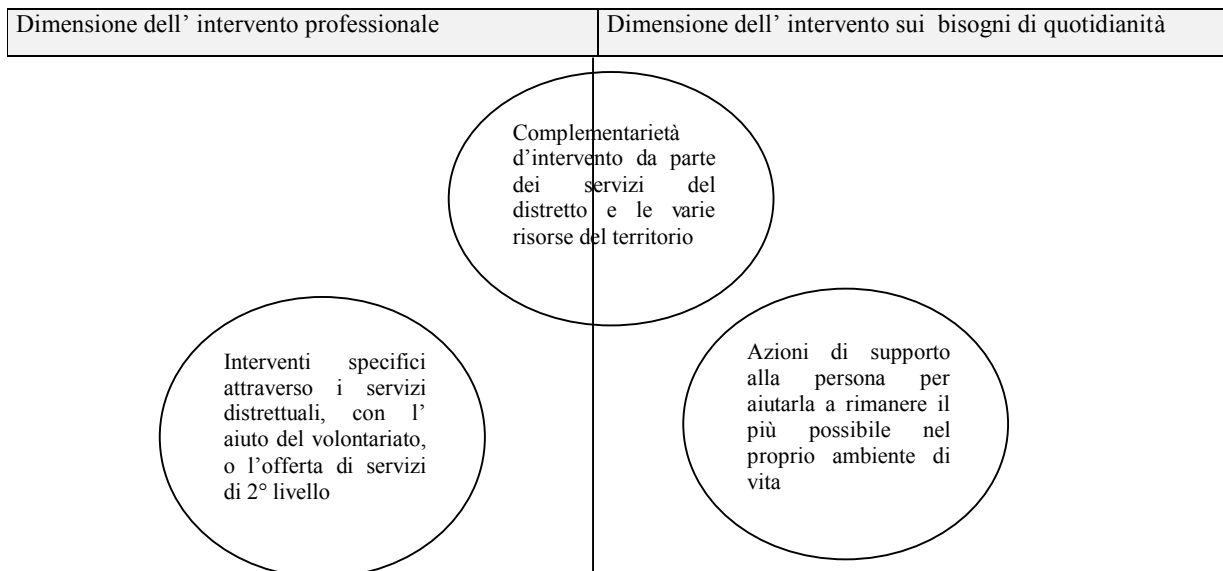
3 – valutazione per l'organizzazione dell'intervento = Fase 3 – organizzazione dell'intervento (decisione concordata sul tipo di intervento, eventuale discussione del caso in équipe multiterritoriale), Fase 4 – segnalazione del bisogno alle risorse (data invio, associazione contattata, avvenuta presa in carico), Fase 5 – conferma alla persona anziana dell'avvenuta presa in carico (data della comunicazione, giorni trascorsi tra la richiesta iniziale e la risposta)

4- valutazione intermedia e finale = Fase 6 – Verifiche (contatti con la persona anziana, contatti di verifica, controllo esito delle risposte attese, grado di soddisfazione dell'anziano, contatti pro-amicizia, verifica n. volontari occupati nell'intervento, monte ore di volontariato offerto, n. di servizi offerti).

• Le caratteristiche dell'intervento:

L'aspetto significativo di questo servizio è di centrare la risposta sugli effettivi bisogni di quotidianità del cittadino anziano. Le caratteristiche dell'intervento si possono essenzialmente riassumere nel seguente modo:

- l'intervento è gestito dall'associazione, dal volontario, dall'equipe multirappresentativa;
- l'intervento offre un pacchetto di servizi liberi e spontanei;
- l'intervento cerca di prolungare al massimo la permanenza della persona anziana nel proprio ecosistema di riferimento;
- il volontario e la quotidianità del suo agire diventano un nuovo punto di riferimento della persona anziana;
- si eroga il servizio, l'aiuto, il sostegno fino a quando la persona è in grado di farcela nuovamente da sola;
- durante l'intervento concordato il volontario è in grado di osservare e capire se ci sono altri problemi da risolvere, ed eventualmente segnalarli a chi di competenza;
- la rete delle risorse interviene per stare vicino alla persona anziana;
- l'intervento del volontario può essere anche complementare ad eventuali servizi di tipo professionale.



- Alcuni indicatori importanti

- il numero di servizi liberi e spontanei offerti (output);
- il numero di volontari impegnati nel servizio (output);
- il monte ore di volontariato offerto (output);
- la media del tempo intercorso tra la richiesta di aiuto e l'offerta concreta di una risposta (input);
- il grado di soddisfazione della persona anziana per i servizi ricevuti (outcome);
- il miglioramento delle condizioni di vita della persona anziana sola o in stato di disagio (outcome);

Alcuni dati sul servizio “Emergenza Anziani”

(periodo 17.05.199 > 06.11.2001 = data dell'ultima rilevazione statistica)

- Le persone anziane che hanno chiesto aiuto al servizio “Emergenza Anziani” sono state fin'ora 470;
- di cui il 26% uomini e il 74% donne;
- il 71% delle persone che ha interpellato il n. verde ha oltre i 75 anni (26% da 76>80 anni, 20% da 81>85 anni, 15% da 86>90 anni, poco più del 10% oltre i 90 anni);
- sono 110 i volontari attivi nel progetto;
- hanno offerto, dall'inizio dell'attivazione del servizio, circa 8500 ore di volontariato;
- per un totale di circa 5500 servizi attivati;
- il maggior numero di servizi offerti riguardano la compagnia domiciliare, l'accompagnamento per passeggiate o per situazioni varie, aiuto nella spesa; informazioni sui servizi per anziani, disbrigo di pratiche burocratiche, piccoli interventi di riparazione o manutenzione domestica.
- il 55% degli anziani che ha chiamato il n. verde non è mai stato seguito da nessun servizio pubblico o privato, e ricorrere al n. verde dell'Emergenza Anziani può rappresentare un tentativo per riconquistare, a qualsiasi costo, spazi di autonomia ed autosufficienza in grado di mantenerli il più possibile legati ancora al proprio ambiente di vita e quindi prevenire il distacco prematuro di queste persone dai loro legami e dalle loro relazioni quotidiane.
- il 59% delle persone, che hanno chiamato il servizio, vive sola;
- il 10% non ha nessuna rete, né familiare e né amicale, quindi vive in uno stato di totale solitudine
- l'81% gode di una rete familiare e anche amicale, mentre il 9% ha solo una rete amicale. Nonostante queste persone siano nelle condizioni favorevoli di poter contare su una rete primaria composta dal coniuge, figli, parenti prossimi e amici, solo il 45% esce di casa in modo completamente autonomo, il 26% non esce mai di casa e il 29% esce solo se accompagnata.
- il 69% dei servizi è stato attivato nella stessa giornata in cui è giunta, al nr. verde, la richiesta di aiuto; il 18% con tempi di attesa da 1 a 5 giorni, il 13% oltre i 5 giorni;
- il 95% degli anziani si è considerato molto soddisfatto per la qualità dei servizi offerti (sugli interventi di lunga durata);
- le riunioni di coordinamento generale e d'equipe multirappresentativo sono state circa 70.

Giorgio Ballarin

Responsabile tecnico del progetto “Emergenza Anziani” e
educatore dell' “Azienda Servizi Sociali di Bolzano”

-
- 1 Marco Ingrosso - "Le comunità locali come promotori di benessere" in *Il Lavoro di Comunità - Quaderni di Animazione e Formazione* - ed. Gruppo Abele TO 1996;
 - 2 Fabio Folgheraiter "L' approccio di rete oltre la logica delle prestazioni" in "Le ragioni del lavoro di rete" sulla rivista *Animazione Sociale* - ed. Gruppo Abele TO - febbraio 1993 - n. 2;
 - 3 Dario Rei "Verso un paradigma del lavoro di comunità" in A.A.V.V. "Il lavoro di comunità - la mobilitazione delle risorse nella comunità locale" - *Quaderni di Animazione Sociale* - ed. Gruppo Abele - TO - 1996;
 - 4 Fabio Folgheraiter, Pierpaolo Donati "Community care - Teoria e pratica del lavoro sociale di rete" - ed. Centro Studi M.H. Erickson TN – 1991.