

> **ISTITUZIONI - VENETO**

VICINI DI VITA

Un riuscito progetto di telefonia sociale

“IL TELEFONO D'ARGENTO CHE ASCOLTA GLI ANZIANI E RISPONDE AI LORO BISOGNI”: COSÌ PUÒ ESSERE DEFINITO “VICINI DI VITA”, IL SERVIZIO ATTIVATO DI RECENTE NELL'ULSS 15 ALTA PADOVANA, CHE SI INSERISCE NELL'AMBITO DEL PROGETTO DELL'ASSESSORATO REGIONALE ALLE POLITICHE SOCIALI “SERVIZI DI TELEFONIA RIVOLTA ALLE PERSONE ANZIANE” (DGR N. 4243 DEL 30/12/2003) E COSTITUISCE UNA PRIMA SPERIMENTAZIONE DA ESTENDERE SUCCESSIVAMENTE ALL'INTERO TERRITORIO VENETO.

SI TRATTA di un progetto innovativo gestito dall'ATI formata da Televita, Aequinet e Tesan, realizzato attraverso un team di operatori professionali che ogni giorno, tutti i 7 giorni, 24 ore su 24, costituiscono un punto di ascolto e orientamento per le persone anziane, in particolare dei soggetti più a rischio ed esposti all'isolamento sociale. Uno strumento che intende essere per loro una sorta di bussola attivando concretamente le risposte di cui necessitano, tra cui l'aiuto nelle faccende quotidiane, l'accesso alla rete dei servizi sociosanitari, ma anche semplicemente qualche ora di compagnia. L'intero progetto mira infatti a favorire la socializzazione delle persone anziane aiutandole a conservare la propria autonomia e alimentando la loro percezione di essere ancora protagonisti attivi all'interno della società. Per questo si propone di migliorare gli aspetti qualitativi e quantitativi delle attività sociosanitarie e socioassistenziali già in essere sul territorio, e di sostenere la diffusione di una nuova cultura per un approccio globale alla salute. Tutto ciò attraverso anche azioni di comunicazione sociale, attività di formazione ed educazione mirata e il consolidamento di nuovi strumenti di osservazione e intervento sui fenomeni dell'emarginazione e dell'esclusione sociale. In tal modo sarà concretamente possibile ampliare le opportunità di intervento, proprio in relazione ai diversi bisogni assistenziali delle persone anziane che vivono in casa propria senza l'immediato supporto della famiglia e in

condizioni di marginalità sociale, riducendo conseguentemente i casi e le situazioni di disagio. Le risorse finanziarie rese disponibili dal D.M. 8 febbraio 2002 n. 70 per l'erogazione dei contributi destinati ai servizi di telefonia per anziani possono, infatti, essere destinate non tanto e non solo ad integrare e a potenziare la capacità di intervento dei servizi formali, ma anche ad aggregare in modo efficiente le associazioni e gli enti già impegnati nell'erogazione di prestazioni e servizi alla persona, mettendoli in collegamento tra loro e in contatto diretto con gli anziani in stato di bisogno.

Obiettivi specifici del progetto

Tra gli obiettivi fondamentali di “Vicini di Vita”:

- attivare un sistema di raccolta delle richieste d'aiuto costituito da un punto unico di ricezione/ascolto a 24 ore, in collegamento con i responsabili ed i professionisti della rete territoriale dei servizi sociosanitari e socioassistenziali operanti nell'ambito dell'ULSS 15 e dei 28 Comuni che costituiscono il bacino territoriale della stessa;
- far emergere il disagio e i bisogni non esplicitati da fasce deboli della popolazione anziana, facilitando l'accesso ai servizi ed agli interventi sociosanitari e socioassistenziali;
- inserire, nella prima fase di attività, 600 utenti anziani a rischio di isolamento sociale in un sistema di monitoraggio attivo permanente, gestito da operatori professionali;

- consentire un monitoraggio costante delle condizioni dell'utenza in carico;
- consolidare la presenza di una rete integrata di sostegno e aiuto composta dai servizi sociali e sanitari e dal volontariato per un interscambio di competenze e reciproci aiuti all'interno della rete di solidarietà sociale dentro la comunità locale;
- aumentare il senso di sicurezza e fiducia nel sistema, ovvero puntare sull'empowerment.

Risultati

A circa quattro mesi di attivazione del servizio, dopo aver individuato un target prioritario di intervento su 4.000 persone a rischio e avviato il primo contatto, sono state inviate 2.500 lettere di presentazione del progetto “Vicini di Vita” ai soggetti interessati. 1500 gli utenti con i quali è stata avviata dagli operatori della centrale di telefonia sociale la “comunicazione”, 350 gli utenti che hanno scelto di “essere presi in carico” dal servizio di monitoraggio e sostegno permanente, 23% la percentuale di monitorati; il 78% degli utenti sono donne, 82 anni l'età media delle persone contattate.

L'intero progetto, impostato su due fasi, ha come punto di riferimento i risultati di una ricerca sulla condizione degli anziani in Veneto, che ha voluto analizzare e mappare i reali bisogni del target di riferimento e le risorse pubbliche e private esistenti sul territorio proprio nell'intento di offrire risposte mirate ed efficaci.

I dati raccolti costituiscono una vera e propria banca di informazioni ed indicazioni operative con centinaia di tabelle e grafici esplicativi; ma si è anche elaborato un indicatore che descrive sinteticamente la “necessità di un servizio di telefonia sociale”. Con esso si è data una rappresentazione grafica alla valutazione effettuata sulle risposte dei 1350 anziani



intervistati face to face, evidenziando quattro assi di "disagio" (economico, di sostegno, di informazione, di convivenza) e quattro assi di "esigenze" (di soccorso, di appoggio, di ascolto, di servizio).

- Gli indicatori di "disagio" sono stati ricavati dall'autodescrizione della propria condizione fatta dagli anziani, cioè sulla base delle risposte afferenti lo stato di salute, l'ambiente familiare, lo stile di vita e la visione personale delle difficoltà affrontate, nonché sulle capacità di comunicare ed essere informato.

- Gli indicatori di "esigenza" sono stati ricavati attraverso la elaborazione delle opinioni espresse dagli anziani intervistati riguardo alla potenziale utilità del servizio di telefonia sociale.

Nel grafico è ben visibile la rappresentazione riassuntiva e globale dei diversi indicatori, di disagio e di esigenza: ne risulta (attraverso l'area colorata in centro) un valore numerico di 67 % di necessità di un servizio di telefonia sociale.

L'indagine, coordinata da Aequinet sarà presentata prossimamente in un convegno nazionale dove saranno messe a confronto, sul tema della telefonia sociale le esperienze realizzate anche in altre regioni italiane: accanto al Veneto, Lombardia, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia. La ricerca ha coinvolto 1.350 persone anziane, quattro ULSS della regione (Belluno, Treviso, Alta Padovana e

Legnago) e 141 Comuni delle aree ad esse afferenti, 327 Parrocchie, 4 Comunità Montane, 12 Centri di Servizio Area Anziani, 70 testimonial territoriali (Dirigenti dei Servizi socio-sanitari e Rappresentanti delle Associazioni di Volontariato) e i Centri Servizi Provinciali per il Volontariato di Belluno, Treviso e Padova.

Struttura del progetto e servizi offerti

La centrale operativa è a Padova ed è attiva 24 ore su 24.

Il numero telefonico gratuito a cui ci si può rivolgere è 800462340.

Il numero verde è a disposizione della popolazione anziana a rischio residente nel territorio dell'ULSS 15 per richieste di informazioni sulla rete delle risorse territoriali sociosanitarie, ma anche per sollecitare un intervento diretto o di presa in carico tramite il servizio di monitoraggio telefonico.

Per ogni chiamata è compilata un'apposita scheda informatizzata con i dati anagrafici e sociodemografici del chiamante, il motivo della telefonata e tutte le informazioni necessarie per poter stilare una "scheda di valutazione del rischio" che consentirà di decidere, anche in tempo reale, i percorsi e i servizi da attivare in base alla specificità del caso e alle linee guida che, di volta in volta, saranno dettagliatamente stabilite con i singoli servizi e associazioni coinvolti. Gli esiti di ogni

richiesta gestita saranno registrati nel sistema operativo, a garanzia di un monitoraggio preciso e costante della persona presa in carico.

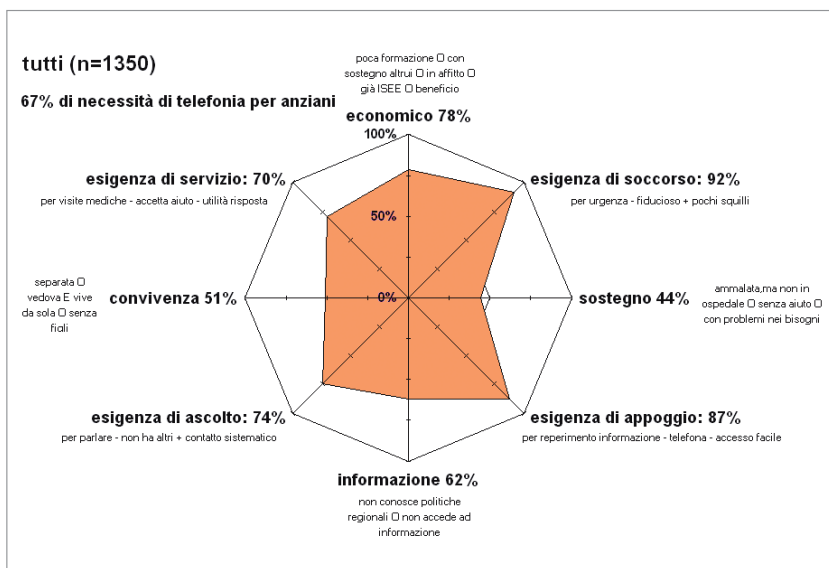
Alcuni dei servizi che possono essere erogati a fronte di una precisa richiesta sono: assistenza domiciliare e infermieristica, pasti caldi a domicilio, trasporti per attività ricreative e non, compagnia, assistenza psicologica e attività di supporto alla famiglia.

Soggetti coinvolti

Con ogni evidenza l'efficacia di un servizio come "Vicini di Vita" deve poter contare sull'esistenza di una mappa delle risorse il più completa e aggiornata possibile, con tutti i dati di riferimento sugli enti sociosanitari e socioassistenziali presenti sul territorio. Tutto ciò al fine di poter valorizzare al massimo le possibili sinergie tra i diversi soggetti nell'ottica di una risposta integrata.

"Vicini di Vita" si interfaccia a tal scopo con la rete territoriale dei servizi pubblici sociali e sanitari e si avvale dell'apporto di volontari dell'associazionismo sociale territoriale. Per questo motivo, grazie all'attività del numero verde, si è costruita una Banca Dati, ovvero l'archivio di tutte le risorse presenti ed operanti nei 28 Comuni coinvolti con referenti, indirizzi delle sedi e orari. Essa comprende: farmacie e medici di base, assistenti sociali, presidi ospedalieri e poliambulatori, distretti, servizi di assistenza domiciliare, servizi di trasporto e accompagnamento, servizi di compagnia e assistenza psicologica, servizi ricreativi, culturali e vacanze estive, accoglienza residenziale, servizi per la famiglia, disabilità e disagio sociale.

Una sezione particolare della Banca Dati è dedicata alla solidarietà sociale che comprende la ricca e fondamentale realtà associativa del Volontariato che opera in rete con "Vicini di Vita". Sono oltre 50 le associazioni coinvolte con 6.000 soci ed un potenziale operativo di 500 volontari. Fine ultimo è quello di ottimizzare i servizi e gli interventi attivi sul territorio e sostenere la diffusione di una nuova cultura della prevenzione e del benessere per e tra gli anziani con azioni di comunicazione sociale, formazione ed educazione mirata.



Riassunto della "necessità di telefonia per anziani" a forma di grafico radiale



IL PRESIDENTE AEQUINET

“Rivoluzione legata ai bisogni dell’anziano”

AEQUINET è un’associazione di promozione sociale formata da professionisti ed esperti che operano con una logica multidisciplinare nell’ambito delle politiche sociali, con particolare attenzione alle molteplici problematiche dell’invecchiamento. Al suo Presidente, Dino Bertocco, chiediamo di illustrare i dettagli del progetto “Vicini di Vita”.

“Si tratta di un’iniziativa finanziata dall’Assessorato alle Politiche sociali della Regione Veneto che ne ha delineato contenuti e finalità con la Delibera n. 4243 del 2003; con essa è stato proposto di innescare un processo di espansione e qualificazione della “Telefonia sociale. Tale scelta si è rivelata una felice intuizione, una sorta di investimento sul futuro sorretto dalla intuizione-speranza correlata alla crescente consapevolezza che la risorsa rappresentata dalle nuove tecnologie dell’informazione può contribuire a frenare la silenziosa e pericolosa deriva della parte di popolazione anziana più fragile, in atto sotto la superficie della complessa fenomenologia dell’invecchiamento.

Va ricordato che la Regione Veneto può vantare la più lunga storia di utilizzo e sperimentazione della telefonia nell’ambito della rete di servizi a sostegno e tutela delle persone anziane esposte al rischio sanitario: basti pensare che da vent’anni è attivo il servizio telesoccorso e telecontrollo, in un contesto di domiciliarità, ovvero di permanenza dell’anziano nella propria abitazione, che ha finora offerto garanzie di intervento tempestivo ed appropriato a fronte di situazioni di emergenza per la salute e per la sicurezza. Aggiungo un numero: allo stato attuale sono ben 22.000 le persone anziane assistite in tal modo e per comprenderne il rilievo la cifra può essere comparata con

il numero dei posti letto assegnati dalla Regione alle RSA, ovvero 24.000... Ma con Vicini di Vita i confini della telefonia sociale si ampliano!”.

Quali gli obiettivi prefissati?

“Si tratta di obiettivi ambiziosi ed innovativi che prefigurano una piccola rivoluzione culturale: si vuole infatti ampliare le opportunità di intervento in relazione ai variegati bisogni assistenziali delle persone anziane che vivono in casa propria, senza l’immediato e continuo supporto della famiglia o in condizioni di isolamento sociale. Con l’investimento sulla telefonia sociale, reso possibile attingendo alle risorse previste dal Decreto Ministeriale 8 febbraio 2002 n. 70, la Regione intende integrare e potenziare non solo la capacità di tutela espressa dai “servizi formali” bensì anche aggregare e finalizzare in modo efficiente le formazioni sociali già impegnate nell’erogazione di prestazioni e servizi alla persona. Il servizio di telefonia sociale quindi, attraverso la collaborazione di diversi soggetti, deve costituire lo strumento per mettere in comunicazione le persone e le differenti agenzie pubbliche e privato-sociali esistenti nel territorio che sono coinvolte o comunque impegnate nella realizzazione di attività, iniziative e servizi per le persone anziane sole o disagiate, in relazione a situazioni di difficoltà psico-fisiche, relazionali, abitative, economiche. Si tratta di una progettualità ampia, ma che si deve tradurre in obiettivi specifici:

- prevenire i rischi di isolamento ed esclusione sociale;
- attivare un sistema di ricerca-intervento mirante a conoscere l’anziano solo-isolato, non seguito o conosciuto dai Servizi istituzionali, al fine di inserirlo in una rete di protezione, prevenzione e socializzazione (leggi promozione della persona anziana);

- fornire un servizio di accoglienza telefonica, ascolto, sostegno e indirizzo finalizzato alla fruizione degli interventi attivati dai servizi pubblici e dalle reti del privato sociale e del volontariato presenti nel territorio;

- mantenere attivo un monitoraggio telefonico costante rivolto alle persone anziane sole “prese in carico” dal servizio;
- creare collegamenti a rete con il sistema dei servizi e degli interventi in ambito socio-sanitario e socio-assistenziale;
- realizzare una campagna informativa mirata sul tema dell’invecchiamento per alimentare una nuova sensibilità e la diffusione di conoscenze precise sul significato e l’utilità della costruzione e attivazione di una rete di sostegno e socializzazione dedicata alle persone anziane sole e/o disagiate”.

In che cosa si esplica nello specifico il servizio di monitoraggio e sostegno permanente?

“Premesso che il servizio erogato dalla Centrale operativa di telefonia sociale è funzionante per 24 ore tutti i sette giorni della settimana, si tratta della caratterizzazione peculiare e convincente del Progetto che, va ricordato, trae notevoli spunti ed indicazioni dall’esperienza innovativa realizzata a Trieste da Televita (il soggetto capofila dell’ATI che ha vinto il Bando promosso dall’ULSS 15 Alta Padovana). Come è ormai risaputo, in letteratura e nella pratica di chi è impegnato nelle attività assistenziali, per le persone anziane sole o disagiate, persone, è bene sottolinearlo, a rischio di isolamento sociale ed emarginazione, la fruizione dei servizi e degli interventi socio-sanitari e socio-assistenziali è spesso limitata da cause di natura pratica, scarsa conoscenza, ridotta autonomia, pudore nel presentare richieste alle istituzioni pubbliche (sentimento tuttora radicato e diffuso nella gente veneta, soprattutto quella appartenente al



> ISTITUZIONI - VENETO



ceto più umile...). Risulta quindi necessario facilitarne l'accesso ai servizi, aumentando il senso di sicurezza e fiducia nel sistema e attuando a questo scopo un monitoraggio costante delle condizioni dell'utenza presa in carico. Con il monitoraggio ci si propone, oltre che di fornire un supporto costante e qualificato per un miglioramento complessivo della vita quotidiana, di interrompere l'isolamento in cui molte persone anziane si trovano; di far così emergere i bisogni latenti e non espressi da questa fascia debole della popolazione che non riesce ad accedere in modo appropriato ed equo ai servizi, e inserendo ogni persona raggiunta dal servizio di telefonia sociale in una rete o "mappa" di supporto personalizzata. E' oramai provato che un sistema di accoglienza/ascolto sistematico e continuativo

determina, anche soltanto con l'ascolto, garantito da Vicini di Vita 24 ore tutti i giorni, una percezione di qualità dei servizi, di efficacia di aiuto che produce condivisione e dà valore aggiunto a qualsiasi intervento successivo, indipendentemente dalle risorse offerte e impiegate".

Si parla di "rapporto diretto e individuale", in che cosa si concretizza?

"Questo è l'aspetto cruciale e per certi versi più delicato del servizio che abbiamo avviato, sul piano sostanziale e, per così dire, "procedurale": esso si concretizza con la "presa in carico", anche temporanea, della persona anziana, finalizzata al sostegno necessario per l'ottenimento del servizio/prestazione/intervento di cui avrà manifestato la necessità, oppure

per garantire protezione durante un periodo particolarmente critico (venir meno della protezione precedentemente garantita dalla rete familiare, dimissioni dall'ospedale o da situazioni di riabilitazione, difficoltà e patologie contingenti, ecc.).

Il numero verde, sotto questo profilo, accoglie anche le segnalazioni effettuate da referenti istituzionali per casi seguiti/conosciuti e per cui viene valutata l'opportunità della presa in carico con il sistema del monitoraggio telefonico (con l'utilizzo di una scheda di valutazione appositamente elaborata). Le segnalazioni possono essere effettuate anche dal territorio (amici, parenti, vicini di casa, parrocchie, volontariato...), oppure gli utenti possono autosegnalarsi: a questo proposito siamo impegnati a far crescere l'apprendimento dell'esistenza del servizio attraverso campagne di informazione/sensibilizzazione, comunicazione sociale che hanno mirato e tuttora mirano ad attivare tutti i centri nevralgici della rete territoriale dei servizi socio-sanitari e dell'aggregazione sociale (ambulatori medici, farmacie, distretti, parrocchie, associazionismo...).

Per ogni accesso al servizio di telefonia, conseguentemente, viene compilata un'apposita scheda che consente di rilevare i dati anagrafici, sociodemografici, sanitari e relativi alla rete del chiamante. Questi dati, congiuntamente a quelli relativi alla fonte di segnalazione vengono informatizzati e costituiscono la base di valutazione per la gestione del rapporto telefonico con l'utente e per una corretta attivazione delle risorse del territorio a fronte di specifiche richieste che potranno essere inoltrate dal soggetto. La cadenza periodica del rapporto telefonico con l'utente, una volta concordata con lo stesso o specificamente indicata dai referenti istituzionali che hanno segnalato il caso, viene gestita dal sistema operativo della Centrale, a fronte della necessaria programmazione che viene operata per ogni singolo utente, inserito nel servizio, a cui è quindi garantita un'attenzione che determina una crescente capacità (da parte degli Operatori) di valutazione e risposta ai bisogni e, perché no, desideri manifestati esplicitamente o sottesi nel colloquio permanente instaurato".



Quali i soggetti coinvolti (addetti ai lavori, associazioni, volontari), le mansioni e le attività svolte?

“Ritengo necessario prioritariamente citare gli operatori della centrale di telefonia perché si tratta di persone scelte non solo per la specifica qualifica professionale, ma anche per la capacità di ascolto, di dialogo, di comunicazione, ovvero per la sensibilità e la disponibilità a misurarsi con le problematiche sociali e sanitarie collegate alla condizione degli anziani; naturalmente tale predisposizione è stata coltivata e consolidata con un intenso programma di formazione mirato a rafforzare le competenze individuali ed il lavoro d’equipe, necessario per cogliere e rispondere tempestivamente e correttamente alle diverse tipologie di utente che entrano in comunicazione.

Il secondo fronte vede come protagonisti i diversi erogatori di servizi esistenti ed operativi nel territorio: assistenti sociali, medici di base, farmacisti, operatori socio-sanitari dell’assistenza domiciliari che sono stati informati sul progetto Vicini di Vita e coinvolti affinché la telefonia sociale sia colta ed utilizzata per ottimizzare l’integrazione e la messa in rete di tutte le risorse a sostegno dei soggetti più deboli. Infine un discorso a parte va fatto per “il mondo della solidarietà sociale”: attraverso un lavoro di mappatura e confronto con le rappresentanze delle Associazioni del volontariato (che ha sortito la definizione di veri e propri “Protocolli di collaborazione”, è stata attivata la messa in campo di una risorsa decisiva per il successo del Progetto: la disponibilità di persone volontarie a farsi carico delle risposte da dare alle richieste di aiuto segnalate dagli anziani e/o soggetti sociali, agli operatori della Centrale: trasporto innanzitutto, aiuti domestici, sostegno psicologico e socializzazione”.

Si parla di un dato di partenza nella ricerca sulle condizioni dell’anziano in Veneto, che sarà reso pubblico prossimamente. Qualche anticipazione? Cosa ha portato alla scelta di attuare questo nuovo servizio?

“La domanda mi consente di meglio pre-

I BISOGNI E I PROBLEMI CONNESSI

Le domande sui bisogni non avevano l’obiettivo (ambizioso) di “misurare” il grado di autosufficienza, ma circoscrivere la quota di persone anziane bisognose di essere raggiunte e sostenute con la telefonia sociale.

Di seguito alcuni risultati significativi:

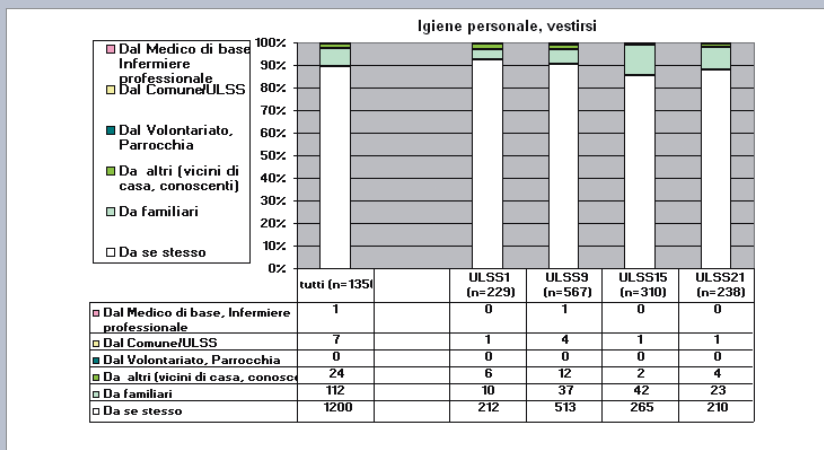


Figura 1 Bisogni: Igiene personale, vestirsi

L’igiene personale come prima domanda rivela solo per una piccolissima parte (<1%) una prima indicazione di parziale non-autosufficienza

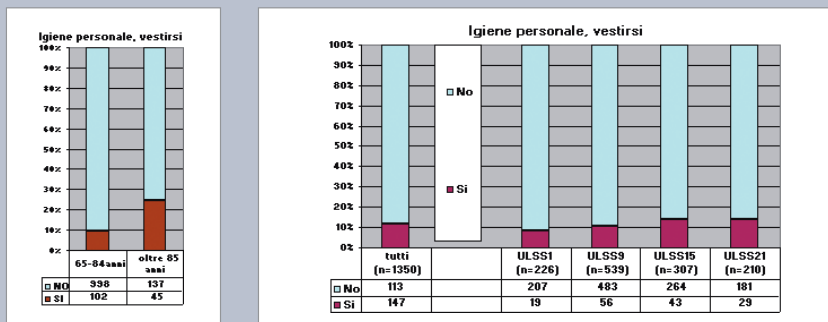


Figura 2 Problemi: Igiene personale, vestirsi

E’ da prestare particolare attenzione alla percentuale dei grandi anziani con problemi relativi all’igiene personale: è (significativamente) doppia rispetto a quella degli anziani 65-84.

Per la valutazione del bisogno di aiuto per lavori domestici si ricorda che la maggior parte degli intervistati vive con qualcuno, da cui probabilmente riceve aiuto, se non è in grado di arrangiarsi da solo.

cisare l’originale approccio metodologico che caratterizza Vicini di Vita, il cui avvio concreto è stato preceduto da una ricerca realizzata attraverso un’intervista face to face a 1350 anziani veneti residenti in quattro ULSS oltre che a circa 70 dirigenti

dei Servizi socio-sanitari e delle Associazioni presenti negli stessi territori. Tale indagine, davvero impegnativa per ampiezza e profondità, ha consentito di realizzare una mappa di straordinario valore per le informazioni raccolte sia relativa-



> ISTITUZIONI - VENETO

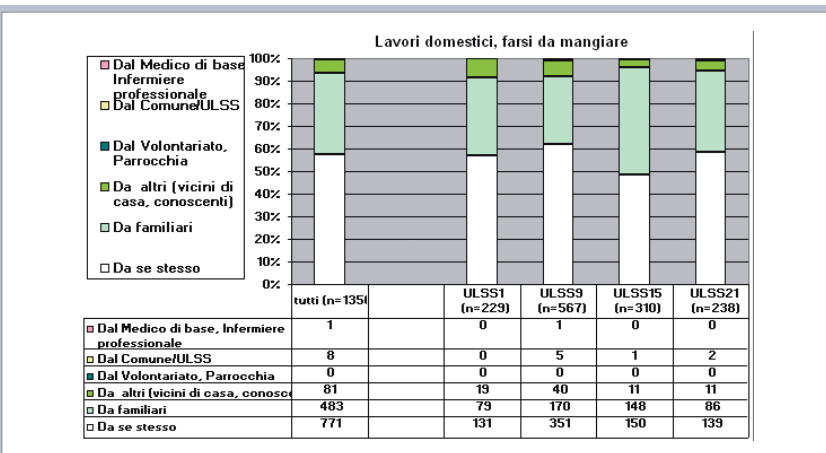


Figura 3 Bisogni: Lavori domestici, farsi da mangiare

Per quanto riguarda i "grandi anziani" che convivono con qualcuno, i problemi maggiori riscontrati, sembrano causati dalla loro propria non autosufficienza nella esecuzione dei lavori domestici.

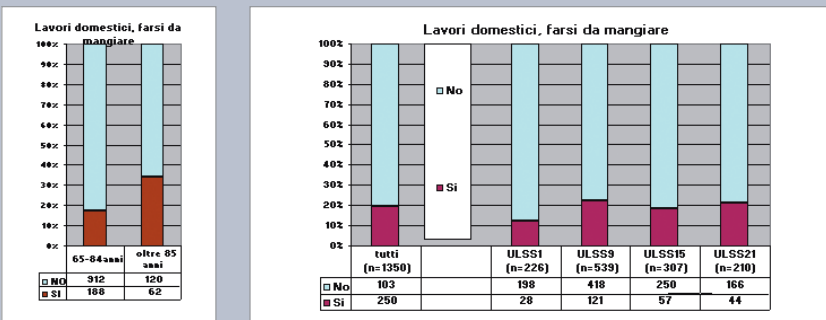


Figura 4 Problemi: Lavori domestici, farsi da mangiare

L'aspetto muoversi-trasporto mostra che più della metà degli anziani si sente (ancora) autosufficiente, o comunque si arrangia da solo, aiutato spesso dalla famiglia e un po' dal vicinato.

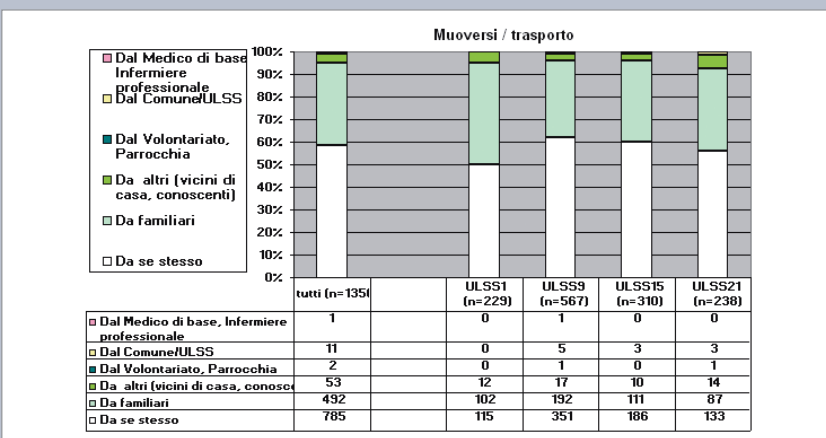


Figura 5 Bisogni: Muoversi / trasporto

mente ai bisogni manifestati da un campione veramente rappresentativo della popolazione veneta sia alle indicazioni e suggerimenti operativi formulati dagli "addetti ai lavori" della rete territoriale.

Si è infatti potuto "scoprire" che il 25 % dei grandi anziani manifesta condizioni di vita davvero precarie: difficoltà a vestirsi, a curare l'igiene personale, a gestirsi "l'agenda dei farmaci", ad uscire di casa... (vedi tabelle allegate). Abbiamo operato quindi una valutazione di sintesi dell'enorme mole di dati raccolti con l'elaborazione di un indicatore, che abbiamo chiamato "necessità di telefonia" in grado di evidenziare sia il disagio che le esigenze che motivano un progetto di telefonia.

Ma un ulteriore elemento interessante emerso dalla ricerca è la consapevolezza diffusa (tra i professionisti dei servizi ed i volontari) che esiste una vasta platea di persone anziane bisognose di assistenza, ma sconosciute e non tutelate, e per affrontare tale realtà la telefonia sociale è stato ritenuto uno strumento importante per rafforzare la rete territoriale".

E quali in particolare, dunque, i servizi offerti agli anziani?

"Come già sottolineato, il primo fondamentale aiuto attivato è stato consentire un accesso più efficiente ed equo ai servizi della rete territoriale: si pensi soltanto al poter evitare (con l'intervento degli Operatori della Centrale) il tormento di una segreteria telefonica registrata per una qualsiasi informazione e/o per prenotare una visita. Altrettanto importante ed apprezzato è il servizio di trasporto per tutti quei soggetti con gravi difficoltà ad affrontare la mobilità (per visite, incontri, far la spesa ecc.). Va a questo proposito sottolineato che tale servizio nel territorio dell'ULSS 15 era già presente; Vicini di Vita è diventata l'occasione per divulgarlo ed implementarlo rendendolo fruibile anche per quelle persone che o non ne avevano conoscenza o sufficiente determinazione a chiederlo. Ma, senza voler indulgere alla retorica, il fatto veramente inedito ed il contributo più importante che gli anziani ricevono e riceveranno da Vicini di Vita è rappresentato dal sostegno solidale (soprattutto alle persone con maggiori difficoltà) inteso non più come



Le risposte per “muoversi/trasporto” confermano i risultati per i problemi riscontrati nel quotidiano.

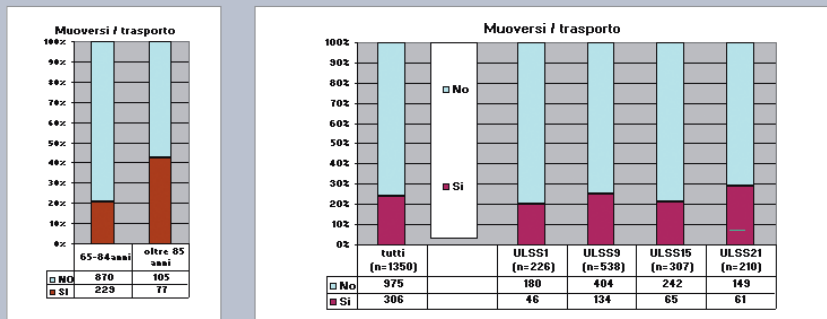


Figura 6 Problemi: Muoversi / trasporto

Alla voce somministrazione dei farmaci si rileva una differenza notevole tra le ULSS per quanto riguarda l'aiuto professionale. Nell'ULSS n.1 quasi tutti affermano di doversi “arrangiare”, mentre nell'ULSS n. 15 risulta essere più presente il servizio infermieristico.

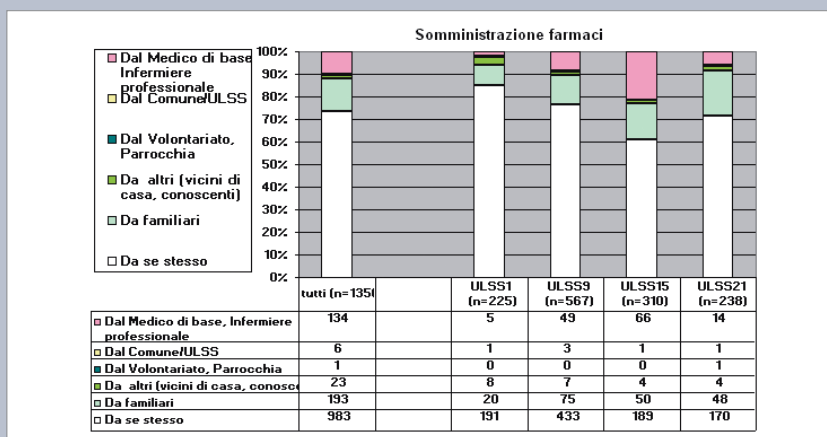


Figura 7 Bisogni: Somministrazione farmaci

Nonostante le differenze riscontrate tra le ULSS nella somministrazione dei farmaci, da parte degli intervistati non vengono lamentati particolari problemi: la conferma in tal senso viene dai dati relativi all'ULSS n. 1.

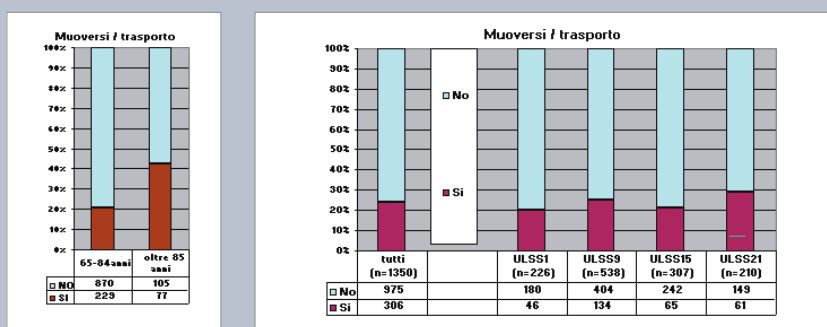


Figura 8 Problemi: Somministrazione farmaci

intervento episodico e talvolta casuale, collegato al lavoro prezioso del volontariato bensì come impegno permanente e sistematico iscritto nell'agenda pubblica della comunità locale e nei programmi dell'intera rete territoriale dei servizi e dell'associazionismo solidale”.

Dopo la prima parte sperimentale, come evolverà il progetto? Quali le prospettive per il futuro?

“Va precisato che il progetto ha una valenza regionale nel senso che seppur decollato sperimentalmente nel territorio dell'ULSS 15 Alta Padovana, ha coinvolto nella fase propedeutica della ricerca altre tre ULSS (Belluno, Treviso, Legnago) ed è sostenuto finanziariamente dalla Regione che ne ha definito le finalità generali con la ricordata DGR 4243/2003. Va altresì aggiunto che la telefonia sociale, così come è stata da noi declinata, rappresenta uno strumento decisivo per dare un'attuazione coerente alla strategia della domiciliarità adottata con determinazione dall'Assessorato Regionale alle Politiche sociali.

Resta comunque un fatto: le risultanze davvero inedite e pregnanti della citata ricerca e gli stessi risultati dell'iniziativa in corso saranno sottoposti alla valutazione di tutti i soggetti, pubblici, professionali e del privato sociale: la mia convinzione, maturata sia attraverso il coordinamento dell'indagine che con il lavoro di tessitura della rete territoriale è che Vicini di Vita rappresenta un modello organizzativo innovativo e vincente per dare una risposta efficace alla domanda di benessere e di integrazione sociale delle persone anziane maggiormente esposte al rischio di marginalità ed esclusione sociale; non solo, rappresenta oramai un messaggio ed una pratica che hanno indicato una prospettiva di speranza e solidarietà, per l'intera comunità territoriale”.

AEQUINET

Piazza De Gasperi, 32 - Padova
 Tel. 049 8364140
 Fax 049 8780308
 info@aequinet.it
 www.aequinet.it