C.I.S.S.A.C.A. di Alessandria prot n 0004261 del 04-05-2018 partenza Cat 1

La Traccia. Percorsi di aiuto domiciliare ad anziani e disabili ad alto rischio di emarginazione.

## 1. Descrizione del progetto

Il progetto "La Traccia" è un'iniziativa del Cissaca, Ente gestore le funzioni socio assistenziali di Alessandria e 23 Comuni della sua cintura , finanziata dalla Compagnia di San Paolo di Torino attraverso il primo Bando IntreCCCi – Casa-Cura-Comunità" . Il progetto è stato realizzato nel 2017 e la data di conclusione è stata definita con il 30 aprile 2018.

Il progetto ha previsto la creazione di una rete interistituzionale guidata dal CISSACA con il ruolo di capofila, dall' ASL, il Comune di Alessandria, l' Agenzia Territoriale per la Casa , e le cooperative sociali "La Ruota" e "Coompany". Tale rete ha assunto l'obiettivo di intervenire sulla condizione di persone anziane o adulte con disabilità che vivono sole al loro domicilio, prive di una rete naturale di riferimento, in condizioni gravi dal punto di vista igienico sanitario e che richiedono l'attenzione coordinata delle diverse istituzioni competenti ad agire.

Il progetto interviene sulle persone che il DSM 5 definisce affette da "disturbo da accumulo" ma che in realtà comprende gradi diversi di questa problematica ed investe non solo la qualità della vita dei diretti interessati , ma quella dei vicini di casa e di interi condomini . Le risorse messe a disposizione hanno consentito la realizzazione di interventi di sanificazione delle abitazioni e ripristinare condizioni di vivibilità per le persone coinvolte, ma ha anche sperimentato l'impegno del "facilitatore naturale", ovvero una figura non professionale che, dopo un percorso formativo ad hoc, ha offerto una disponibilità a monitorare i beneficiari degli interventi contrastando il rischio di recidiva. I facilitatori sono stati individuati all'interno del Cissaca tra gli utenti che portano richieste di aiuto e contemporaneamente mettono a disposizione il loro impegno volontario verso altre persone in difficoltà. Attraverso la forma del tirocinio, i facilitatori sono stati assicurati ed hanno anche ricevuto un incentivo economico quale premio per l'attività svolta.

2. Descrizione del team e delle proprie risorse e competenze: Il gruppo di lavoro che si è costituito ha previsto la partecipazione dell' **ASL AL** con referenti del **Ser.d** (un educatore) **, del Centro Salute Mentale** (un' assistente sociale), **Servizio Igiene Pubblica** ( un'assistente sanitaria e due tecnici della prevenzione), **del Servizio di epidemiologia** ( Uno statistico), **Servizio Veterinario** ( un Veterinario). Ogni referente ha portato al gruppo competenze specifiche ed è intervenuto sia in fase di valutazione che di gestione degli interventi in base al bisogno rilevato. La funzione dello statistico ha previsto la predisposizione di una scheda di raccolta dati e di un database capace di elaborare dati aggregati e fornire una mappa utile alla conoscenza del fenomeno e alla riprogettazione**. La Polizia Municipale** ha portato al gruppo le segnalazioni che giungono al Comune, effettuato i sopralluoghi con l'assistente sociale, talvolta in compresenza dei Tecnici della Prevenzione. Il **Comune di Alessandria** è stato rappresentato dall' Ufficio Welfare Animale per condividere segnalazioni che riguardano persone che convivono con animali da compagnia e versano in condizioni di grave trascuratezza. L' **ATC** è stata rappresentata con la figura del geometra per condividere segnalazioni e interventi di facilitazione sugli interventi di manutenzione nelle abitazioni di edilizia popolare. La **Cooperativa Sociale Coompany e la Cooperativa Sociale La Ruota** hanno gestito gli interventi di pulizia e sanificazione e gli interventi formativi e di accompagnamento dei facilitatori . Il CISSACA, ente capofila , oltre ad occuparsi della direzione del progetto, ha partecipato al

C.I.S.S.A.C.A. di Alessandria prot n 0004261 del 04-05-2018 partenza Cat 1

percorso di valutazione delle situazioni ed è intervenuto nella presa in carico di situazioni di propria competenza.

3. Descrizione dei bisogni intercettati dal progetto

Il bisogno intercettato dai servizi in questi ultimi anni, e che è stato coerente con la finalità dichiarata dal bando IntreCCCi, riguarda un incremento di segnalazioni di persone anziane o adulte con disabilità che vivono al loro domicilio in condizioni gravi dal punto di vista igienico sanitario. Si tratta di circa 30 segnalazioni all'anno, che non provengono direttamente dal soggetto interessato ma da altri attori: vicini di casa, parenti, amministratori di condominio, medici di base, servizi ASL AL, Polizia Municipale, e che riguardano, pur nelle loro specificità alcune condizioni problematiche:

1. Gravi carenze igienico sanitarie, accumulo di rifiuti sia organici che inorganici, presenza di animali da compagnia non adeguatamente curati, sintomatologie miste e sfumate, ai confini con la psicopatologia e le dipendenze, lo stile di vita improntato ad essere "un barbone in casa". Il tempo di latenza che intercorre tra l'esordio del problema e la segnalazione è talvolta consistente ed è direttamente proporzionale alla gravità delle condizioni abitative e di vita della persona.

2. Mancata richiesta di aiuto dalla persona interessata .

3. Complessità del bisogno a confine tra il sociale e sanitario, mai francamente connotato in un senso o nell'altro, complessità che interroga le competenze specifiche dei singoli servizi.

4.Necessità di forme di aiuto che superino l'assistenza domiciliare tradizionale e si orientino, oltre all'investimento iniziale in interventi di sanificazione, in un successivo sostegno e accompagnamento della persona e di collegamento con la rete dei servizi. Il progetto di intervento per la persona sollecita anche la messa in campo di energie non professionali, individuabili nella rete naturale dell'utente, tra i volontari, i vicini di casa , persone sensibili a sviluppare un'azione di "care". Tale azione non si concretizza con orari e tempi predefiniti come nelle organizzazioni formali, ma si modella sui bisogni e sull'incontro tra le persone interessate. La scommessa di questo intervento è stato quello di sperimentare un modello di welfare societario che non si esaurisse nella messa in campo di risorse formali, ma valorizzasse i contributi e i saperi delle singole persone, delle reti naturali e rispondesse in maniera flessibile e personalizzata ai bisogni complessi di questo particolare tipo di utenza.

4.Descrizione dei destinatari della misura

I destinatari del progetto sono stati:

- persone adulte o anziane che vivono condizioni abitative gravi dal punto di vista igienico sanitario , per l'accumulo di materiali organici e inorganici , rifiuti e animali da compagnia non curati adeguatamente
- i cittadini, vicini di casa, amministratori di condominio, soggetti che subiscono le conseguenze provocate dalle condizioni di vita degli accumulatori
- i "facilitatori" , ovvero persone volontarie, in tirocinio , che dopo un percorso di adeguata formazione, si sono messe a disposizione per supportare le persone in difficoltà e vigilare per impedire recidive.

5.Descrizione della tecnologia adottata: Il gruppo di lavoro costituito ha condiviso una scheda di segnalazione utile alla valutazione del bisogno e trasferibile in un data base appositamente creato e capace di fornire report di dati aggregati utili alla riprogettazione .

C.I.S.S.A.C.A. di Alessandria prot n 0004261 del 04-05-2018 partenza Cat 1

La scheda è composta di più moduli contenenti informazioni sulla persona segnalata e sulla sua rete familiare. Il riferimento alla Mappa di Todd e la trascrizione in una tabella specifica dei dati riguardanti tali riferimenti , nonchè la quantità e qualità delle relazioni con il beneficiario, forniscono elementi utili all'operatore della presa in carico per la predisposizione dell'intervento di supporto. Il facilitatore naturale può essere rintracciato attraverso la lettura della Mappa di Todd, oppure all'esterno, attraverso la mediazione del servizio sociale. L'analisi delle relazioni con il beneficiario, in termini di quantità/qualità del supporto è uno degli interessi centrali del progetto e trova il suo fondamento nella metodologia di rete ( Fabio Folgheraiter, Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto, Erickson, 2011, Trento) un approccio che, applicato al servizio sociale, enfatizza il ruolo giocato dalle relazioni per fronteggiare i problemi e favorire il benessere individuale. Connesso alla presenza di relazioni significative, è oggetto della scheda l'analisi del grado di conoscenza e uso del sistema dei servizi che viene rilevato in una specifica sezione . La presa in carico attraverso l'inserimento di un facilitatore naturale diventa lo strumento per implementare reti parziali e/o mancanti, ma anche per rinforzare la capacità di orientamento dell'utente nella rete di welfare locale.
La scheda contiene inoltre dati riguardanti lo stato degli impianti, dei rischi per la salubrità dell'ambiente, della presenza di animali d'affezione e la rilevazione di queste informazioni chiama in causa i servizi che siedono al tavolo della "Traccia" ( tecnici della prevenzione e veterinari). Una sezione dedicata alle patologie note ( psichiatriche e di dipendenza) permette il coinvolgimento degli operatori dei servizi specialistici. Una scheda riepilogativa di valutazione diventa la sintesi degli elementi principali rilevati per costruire un piano di lavoro da riportare nella riunione periodica di monitoraggio dei casi seguiti.
La condivisione contestuale del flusso organizzativo ha anche permesso agli operatori coinvolti di gestire le varie fasi della presa in carico delle segnalazioni senza sovrapposizioni o vuoti d'intervento. La riunione mensile per la discussione dei casi ha costituito l'occasione per gli operatori di confrontare difficoltà e assumere decisioni condivise. Al gruppo di lavoro hanno partecipato anche gli operatori delle cooperative sociali addette agli interventi diretti sui beneficiari con i quali si sono gestite le fasi operative del progetto. I facilitatori sono stati accompagnati dagli esperti della Cooperativa Coompany sia con affiancamento individuale che in gruppo in un percorso di sostegno e formazione costanti.

## IL PERCORSO FORMATIVO DEI FACILITATORI

Il progetto ha previsto il coinvolgimento di utenti del CISSACA, motivati a sperimentarsi in un tirocinio che avesse come tema la relazione di cura ed anche di volontari che avevano partecipato ad altri progetti di sostegno a persone in difficoltà, realizzati dal consorzio stesso.
Il percorso , della durata di 20 ore, è stato realizzato da referenti dei servizi partner del progetto ed ha permesso l'approfondimento del tema dell'accumulo come comportamento patologico, della relazione tra accumulo e animali domestici, di quali strumenti utilizzare in una relazione di "care" con i beneficiari diretti del progetto. Questo percorso ha anche facilitato l'autoselezione dei tirocinanti che hanno valutato in maniera più consapevole la propria motivazione a partecipare al progetto.
La presenza di un educatore esperto in processi formativi ha risposto al bisogno di accompagnamento e supervisione dei tirocinanti e garantito il collegamento con i servizi titolari delle prese in carico. La raccolta di testimonianze ricche di spunti riflessivi circa l'esperienza di tirocinio, ha stimolato negli operatori l'idea di realizzare video interviste a tutti gli attori del progetto costruendo una narrazione incarnata dai suoi protagonisti. Questo lavoro è tuttora in costruzione.

C.I.S.S.A.C.A. di Alessandria prot n 0004261 del 04-05-2018 partenza Cat 1

Indicazione dei valori economici in gioco

Nell'arco di un anno sono stati prese in carico 26 persone e realizzati 17 interventi di sanificazione . I restanti 9 casi sono stati presi in carico con risorse istituzionali ( situazioni molto gravi dal punto di vista strutturale palesemente contrastanti con gli obiettivi del progetto, un caso in cui sono intervenuti i parenti, un caso in cui la colonia di animali è talmente vasta da interessare la magistratura). Nei casi in cui si è intervenuti, si è trattato di rimuovere quantità ingenti di rifiuti, di ingombranti, di effettuare lavori di tinteggiatura, piccole riparazioni a sanitari e impianti. In un solo caso, un'anziana gravemente non autosufficiente, si è proceduto con l'inserimento in struttura residenziale. In tutte le situazioni la valutazione, comprensiva di sopralluogo, è stata effettuata in compresenza tra i professionisti che meglio garantivano la competenza istituzionale. In 5 situazioni è stato inserito il facilitatore che ha consentito il monitoraggio delle condizioni abitative e il sostegno flessibile ma calato sui bisogni assistenziali dei beneficiari. La Compagnia di San Paolo ha finanziato il progetto con 33.000 euro a fronte di budget complessivo di 60.000 comprensivo delle risorse umane impiegate . Il progetto, pur essendo ufficialmente concluso al 30 aprile 2018, richiederà un processo di valutazione ex post più complesso che in questa sede non è possibile anticipare: il dato più evidente riguarda la prevenzione dell'istituzionalizzazione dei beneficiari del progetto con conseguente risparmio sulla spesa socio sanitaria relativa alla residenzialità. Un ulteriore dato riguarda l'efficacia dei processi collaborativi ovvero della "metodologia di rete": la gestione condivisa di situazioni critiche che coinvolgono istituzioni diverse e che rischiano l'effetto della "porta girevole" ovvero l'entrata e l'uscita dai servizi senza ottenere una reale presa in carico, ha permesso di diminuire i tempi e migliorare la qualità della risposta. L'investimento compiuto nella costruzione degli strumenti e nella metodologia di lavoro, porterà risultati sul lungo termine e ben oltre il termine naturale del progetto.

6.Tempi di progetto. Il progetto ha preso avvio nel novembre 2016 con la costituzione della partnership la condivisione del flusso organizzativo e gli strumenti della segnalazione. Il primo semestre 2017 è stato impegnato nelle predisposizione degli strumenti, del programma di formazione a cui sono stati invitati i facilitatori individuati. Dal secondo semestre sono stati avviati gli interventi di sanificazione e gli abbinamenti ai facilitatori. Con il 2018 è stato realizzato il primo report statistico, frutto della elaborazione delle segnalazioni e la proposta di garantire, anche oltre il termine naturale del progetto , la permanenza del gruppo di lavoro e la messa a sistema della metodologia adottata.

Elementi di innovazione

Il progetto presenta caratteri di innovazione sia per elementi legati all'oggetto di lavoro che del metodo.
L'attenzione specifica al tema dell'accumulo come problema sociale, e non solo individuale, è certamente innovativo perché chiama in causa non uno specifico servizio , ma la rete istituzionale e permette un dialogo e un confronto circa la responsabilità diffusa nei confronti di cittadini che versano in situazioni di rischio potenziale elevato per la loro salute e per quella dell'ambiente circostante.
La realizzazione di pratiche di welfare generativo costituite dalle collaborazione tra professionisti e cittadini che si mettono a disposizione nel rispondere a bisogni di sostegno relazionale diffuso è innovativa e dimostra quanto siano efficaci le risposte a bisogni assistenziali "tagliate su misura" e frutto di un mix professionale ed esperienziale .
Innovativo è il modello organizzativo che garantisce un'ampia rappresentanza del mondo dei servizi socio sanitari e un forte investimento nella collaborazione fattiva tra i professionisti. La presenza di uno statistico , in particolare, all'interno di un gruppo di professionisti dell'area socio sanitaria, è un valore

aggiunto , garanzia di rigore metodologico, una ricchezza sul piano dell'analisi dei dati e di possibili percorsi di ricerca.
Innovativi, inoltre , sono le figure dell'esperto in processi formativi e del facilitatore naturale: il primo incarna una figura poliedrica, il soggetto integratore tra servizio e territorio, capace di leggere una comunità e di formare e coordinare un gruppo di cittadini che , pur non possedendo tecnicità specifiche , devono essere in grado di sostenere e vigilare le condizioni di vita degli anziani e/o adulti disabili seguiti. Il facilitatore naturale invece è un cittadino che si mette a disposizione del servizio per restituire impegno di cittadinanza a fronte dell'ottenimento di un incentivo economico: in questo processo diventa risorsa ed elemento di qualità nei percorsi di inclusione sociale che la misura SIA/REI ha posto come fondamento del programma nazionale di contrasto alla povertà.

## Sviluppi futuri

Con la fine naturale del progetto , il gruppo di lavoro non ha interrotto la collaborazione, ma ha condiviso un documento che, una volta ratificato dagli Enti partner, garantirà la continuità della collaborazione e l'utilizzo degli strumenti conoscitivi e di presa in carico delle situazioni problematiche , comprensivi dell'applicativo creato ad hoc per la rielaborazione statistica. L'esperienza positiva maturata attraverso i tirocini dei facilitatori naturali potrà essere ripetuta attraverso la selezione di beneficiari di progetti di inclusione sociale attingendo dalle risorse PON per il pagamento degli incentivi, mentre gli interventi di sanificazione/pulizie potranno essere oggetto di specifica proposta al Comune di Alessandria per utilizzare i fondi della raccolta del 5per mille ai Comuni . Entro la fine dell'anno verrà organizzato un Convegno rivolto principalmente alle istituzioni e ai servizi socio sanitari per la diffusione dei risultati.

Alessandria, 3 maggio 2018

L'assistente sociale referente del progetto

Dott.ssa Marina Fasciolo

C.I.S.S.A.C.A. di Alessandria prot n 0004261 del 04-05-2018 partenza Cat 1