

## **Associazione Temporanea di Scopo REGIONALE**

*Coop. Agorà (Capofila) - Coop. Jobel - Coop. Il Sentiero di Arianna - Coop. Gulliver - Consorzio Cress - Consorzio Il Sestante - Coop. Cooperarci - Coop. Lanza del Vasto - Coop. Omnibus - Coop. Ascur - Coop. Mignanego - Coop. Cisef - Hesperos Cooperativa Sociale - Coop. Diana - Associazione AUSER Regionale*

### **PROGETTO**

## **"INTERVENTI DI COMUNITÀ PER L'INVECCHIAMENTO ATTIVO, LA PREVENZIONE E IL SOSTEGNO ALLE FRAGILITÀ DEGLI ANZIANI".**

### **IL PROGETTO COMPLESSIVO**

Il Progetto – "Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani" prevede l'attività dei Custodi sociali, le attività di pronto intervento sociale e il Call Center Regionale.

### **A CHI SI RIVOLGE**

A tutti gli anziani prevalentemente fragili, soli o in coppia che vivono nella propria abitazione. Inoltre, le attività previste nel progetto, hanno l'obiettivo di supportare e orientare tutte le persone anziane e i loro famigliari in generale, rispetto alle attività, ai servizi, comprese le attività dei custodi e del pronto intervento sociale e a tutte le opportunità presenti sul territorio Ligure.

### **DOVE SI SVOLGE**

Il progetto viene svolto e sviluppato su tutto il territorio ligure con particolare riferimento ai territori ricompresi nei 19 Distretti Socio Sanitari presenti nella Regione.

### **QUANDO E' ATTIVO**

Il progetto è attivo 365 giorni l'anno garantendo quindi continuità delle attività svolte. Sia il Custode, attraverso il telefono cellulare in dotazione, che il Call Center, attraverso il numero verde dedicato, saranno raggiungibili telefonicamente tutti i giorni, dal lunedì alla domenica festivi inclusi, dalle 8 alle 20.

### **PERSONALE**

Tutto il personale impiegato ha una esperienza in merito all'attività che gestisce, di almeno 3 anni.

## **CUSTODI SOCIALI – PRONTO INTERVENTO SOCIALE**

### **ATTIVITA' DEI CUSTODI SOCIALI**

I Custodi sociali svolgono una funzione di prossimità, controllo e domiciliarità leggera a sostegno delle persone anziane fragili al fine di intercettare in maniera preventiva le situazioni di rischio e di bisogno nel territorio ligure. Il custode rappresenta la figura cardine delle varie attività: il progetto prevede prioritariamente una "presa in carico complessiva" da parte del custode della persona anziana diventando un vero e proprio "punto di riferimento" sul quale contare.

Per ogni persona anziana sarà predisposto "progetto sociale individuale" personalizzato e un "progetto sociale collettivo" di comunità.

In generale il Custode si occupa della gestione e dello svolgimento di attività di monitoraggio e sorveglianza delle condizioni di vita della persona anziana, attraverso interventi socio assistenziali e di promozione dell'autonomia della persona per stimolare le residue capacità fisiche e mentali, potenziando la dimensione domiciliare. Nello specifico le attività svolte sono:

- **MONITORAGGIO:** Controllo dell'anziano sullo stato fisico (non dal punto di vista sanitario); controllo in merito all'alimentazione, ad una adeguata idratazione, ad un adeguato riposo; verifica delle riserve alimentari e dell'acqua presenti nell'abitazione; verifica se gli impianti elettrici e di riscaldamento sono funzionanti (per quanto di competenza) e supporta l'anziano nell'utilizzo; verifica delle condizioni igieniche dell'anziano; verifica delle condizioni igieniche ambientali.
- **GESTIONE PRATICHE e ATTIVITA' ESTERNE;** Prenotazione visite specialistiche e gestione pratica per prenotare trasporti presso servizi di pubblica assistenza; supporto nella gestione pratiche presso sportelli competenti relative alla compilazione dei moduli isee; supporto nella gestione di tutte le pratiche inerenti all'anziano (misure di sostegno varie, richiesta presidi, etc); Gestione della spesa per la prima necessità

(pane, acqua, latte etc). Accompagnamento esterno per passeggiate, attività di socializzazione e visite mediche.

- **ORIENTAMENTO;** Informa e orienta l'anziano in merito ai presidi sanitari e ai servizi presenti sul territorio (centri sociali, centri diurni, affidi, sportelli Alzheimer, telesoccorso, pollicino, poliambulatori etc).
- **ATTIVITA' DI SUPPORTO SOCIALE;** In caso di necessità contatta i servizi di soccorso competenti per intervenire in merito alla situazione che si evidenzia; agevola le relazioni con la rete esterna che è presente intorno all'anziano, contattando il medico, l'assistente sociale, i parenti, i vicini di casa e i volontari per rispondere al meglio alle esigenze dell'anziano e per avere un miglior monitoraggio sulla situazione.

### **ATTIVITA' DEI VOLONTARI**

L'attività dei volontari, sempre in sintonia con i servizi sociali del territorio di appartenenza e con i custodi sociali, si articolano in due azioni prioritarie:

- Attività comunitarie, di promozione, prevenzione e socializzazione volte all'apprendimento permanente, ai corretti stili di vita, all'intergenerazionalità, all'impegno civile e alla cittadinanza attiva, al turismo sociale, al tempo libero, alla partecipazione ad eventi ed attività organizzate nel quartiere, nei circoli, nei centri e nelle associazioni della rete formale e informale.
- Attività di protezione/promozione intese ad attivare interventi di pronto intervento sociale, telecompagnia/monitoraggio, accompagnamento/protetto, telesoccorso, consegna pasti a domicilio, domiciliarità leggera, animazione negli istituti.

### **GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'**

La gestione del progetto, dall'attivazione alla presa in carico e alla gestione delle varie attività, deve essere svolta seguendo un preciso iter procedurale e utilizzando una adeguata modulistica. In particolare in ogni Distretto sociosanitario viene attivata una apposita Commissione ICA con il compito di gestire e monitorare le situazioni di fragilità presenti sul territorio. La Commissione è composta dal Direttore Sociale, dal Direttore Sanitario (o loro delegati) e dal rappresentante dell'ente che gestisce il progetto in qualità di coordinatore delle attività dei custodi e dei volontari. Le commissioni ICA, che si svolgono generalmente a cadenza mensile, hanno le seguenti funzioni principali:

- monitorate e analizzate le singole situazioni già in carico ai custodi e ai volontari;
- raccogliere le nuove domande, per essere analizzate e valutate;

Tutte le persone che ritengono di fare richiesta devono rivolgersi ai servizi sociali del proprio comune di appartenenza (o Ambito Territoriale Sociale) per tutte le informazioni sulle attività e sull'eventuale richiesta per aderire al progetto.

### **GOVERNANCE DEL PROGETTO**

Il progetto è gestito dall'ATS Regionale che ha proposto il progetto. In ogni territorio è identificato un capofila che avrà il compito di coordinare le attività e di interfacciarsi con l'istituzione locale; nello specifico i capofila distrettuali sono i seguenti:

- ✓ DSS 1 – DSS 2 – DSS 3 – COOPERATIVA JOBEL
- ✓ DSS 4 – DSS 5 – DSS 6 – COOPERATIVA COPERARCI
- ✓ DSS 7 – CONSORZIO IL SESTANTE
- ✓ DSS 8- DSS 9 – DSS 10 – DSS 11 – DSS 12 – DSS 13 – COOPERATIVA AGORA'
- ✓ DSS 14 – DSS 15 – DSS 16 – COOPERATIVA IL SENTIERO DI ARIANNA
- ✓ DSS 17 – DSS 18 - DSS – 19 – COOPERATIVA GULLIVER

Per le attività di volontariato ICA, è attiva una rete di soggetti presenti nei vari territori e coordinati a livello Regionale dall'associazione AUSER LIGURIA

Inoltre, per una adeguata garanzia in merito alla gestione e alla realizzazione delle attività, sarà costituita una Cabina di regia regionale del progetto, composta da un rappresentante designato dalla Regione Liguria, uno indicato da ALISA, uno dal Forum Terzo Settore, uno da ogni conferenza dei sindaci delle ASL e uno dall'Ente gestore. La cabina di regia avrà il compito di monitorare l'andamento del progetto, e valutarne l'efficacia anche in termini di qualità delle attività.

### **DENOMINAZIONE**

Numero verde blu gratuito detto "Numero Verde Blu – InformAnziani", che risponde per tutto il territorio regionale. Il numero è il seguente: **800.59.32.35**

### **ATTIVITA'**

Il Call Center su base regionale si configura come una attività con funzioni di orientamento ai servizi, informazioni e di presa in carico delle persone anziane e dei loro familiari. Attraverso il Call Center è possibile, in sintesi:

- ottenere informazioni di interesse sociale (campagne di sensibilizzazione quali, ad esempio, consigli per come affrontare le ondate di calore, o altre emergenze climatiche quali bollettini di allerta meteorologici), per l'orientamento ai servizi socio-sanitari e assistenziali e per l'organizzazione del proprio tempo libero e della socialità (eventi socioculturali, centri di aggregazione, ecc.);
- ottenere un aiuto nella gestione delle necessità quotidiane attraverso l'attivazione di interventi di piccolo aiuto e sostegno a domicilio o in istituto; nello specifico:
  - ✓ Compagnia telefonica
  - ✓ Compagnia a domicilio
  - ✓ Accompagnamento presso centri di culto, cimiteri, centri di socializzazione ecc
  - ✓ Animazione e sostegno per anziani "soli" negli Istituti
  - ✓ Pronto Intervento Sociale: es. consegna della spesa e dei medicinali, accompagnamento a visite e servizi, aiuto nel disbrigo di pratiche, piccole commissioni, interventi straordinari durante le emergenze climatiche
  - ✓ Accompagnamento protetto con macchine non attrezzate

Le attività vengono svolte in collaborazione con associazioni di volontariato e promozione sociale, cooperative sociali, soggetti sociali ed Enti Locali (Distretti Sociosanitari ed Ambiti Territoriali Sociali del territorio ligure).

### **GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'**

L'operatore, attraverso l'utilizzo delle informazioni presenti sul web, o direttamente ottenute attraverso quanto comunicatogli dalla rete dei servizi pubblici (Distretti Sociali, ASL, Regione Liguria, Alisa, Università ecc.) ed il Terzo settore, acquisisce l'informazione o il servizio richiesto e comunica alla persona su come accedere allo stesso, oppure fornisce un recapito per contattare direttamente il servizio individuato ed altro.

Dal punto di vista gestionale, saranno impiegate due centrali operative in modo da garantire sempre una continuità di funzionamento del Call Center, oltre ad avere un sistema di backup tra le stesse due centrali e di conseguenza la possibilità di funzionare anche in caso di problematiche presenti in una delle due centrali (fatto salvo eventuali problematiche legate al gestore delle linee telefoniche e pertanto indipendenti dall'organizzazione del servizio). Inoltre, il call Center ha sempre a disposizione due linee in entrata in modo da garantire la possibilità di contattare l'operatore con una certa facilità. Il Call Center è **TOTALMENTE GRATUITO** per tutti i cittadini e può essere contattato da qualsiasi apparecchio telefonico (fisso e/o cellulare). Se la chiamata riveste carattere di urgenza e di pronto intervento, l'operatore del call center, a seconda del bisogno, si attiverà per chiamare il pronto intervento sociale più vicino al luogo della chiamata e coordinato dall'ente che gestisce il progetto.