

IL FILO D'ARIANNA

Sportello Informativo

Anziani

Uno Sportello aperto al pubblico tutti i giorni lavorativi,
3 mattine e 3 pomeriggi alla settimana: circa 1000 ore all'anno

17 volontari del GVV per un totale di circa 3400 ore di servizio

3 dipendenti part - time per circa 2700 ore

2014: 1118 UTENTI 1660 ACCESSI 2065

RICHIESTE

Oltre ad accogliere il pubblico, i volontari svolgono in altri orari attività su appuntamento, aggiornamento dei dati, lavori di ufficio, formazione, riunioni.

Le dipendenti svolgono: supporto ai volontari e al Direttivo che coordina le attività, trattamento ed elaborazione di dati, progettazione, contabilità, segreteria e colloqui tra famiglie ed assistenti familiari

COSA OFFRE

✘ Informazione



✘ Servizio di Buon Vicinato

Contattando le altre Associazioni del territorio ed attivando altri 65 volontari per circa 3000 ore di servizio all'anno, oltre a riunioni e formazione



✘ Albo degli assistenti familiari



POTENZIALITÀ E RISCHI DI UN SERVIZIO CHE SI BASA SUL VOLONTARIATO

- ✘ Spazio per la creatività e l'innovazione
Flessibilità Originalità



- ✘ Personalismo
"burocratizzazione"
Originalità

Rischio di





IL CONTESTO IN CUI SI SVOLGONO LE ATTIVITA'

- ✘ Essere un servizio dell'Ente garantisce stabilità e continuità del budget, ma...” Chi si ferma è perduto”
- ✘ La presenza delle operatrici aiuta, ma deve essere continuamente tarata per non risultare “ingombrante”
- ✘ L'autorevolezza della Responsabile è vitale, ma va posta attenzione costante per valorizzare TUTTI i volontari
- ✘ Bisogna definire e monitorare continuamente nuovi strumenti interni al servizio
- ✘ Bisogna ridefinire continuamente il ruolo ed i confini del servizio
- ✘ Bisogna confrontarsi con le aspettative ed il vissuto dei volontari
- ✘ Lo sviluppo di competenze varie e complesse è evidente, ma a volte i volontari manifestano la “paura” di diventare troppo “burocratici”
- ✘ Bisogna impostare e mantenere buone relazioni (“la rete”)

INFORMAZIONE

- ✘ Il servizio è nato per rispondere a questo bisogno
- ✘ All'inizio la banca dati era interna e autogestita, poi è stato fatto il Prontuario informatico, anche su sollecitazione del Filo (e del lavoro dello *Studio Come*)
- ✘ Lo sviluppo di internet ha cambiato questa attività, ma resta il bisogno degli utenti di ascolto e rassicurazione
- ✘ Nel 2014: 945 richieste di informazioni per anziani
- ✘ Su questo ambito è centrale l'integrazione nel SUSS del Distretto 1
- ✘ Si cerca da qualche anno di “accompagnare” il più possibile le famiglie e non solo fornire un'informazione a sé: sia con strumenti quali modulistica ed opuscoli, sia con telefonate ai referenti di altri servizi ed accompagnamenti fisici in uffici
- ✘ E' essenziale la capacità di decodificare il bisogno informativo espresso dall'utente e la capacità di sintesi e la chiarezza nella risposta: **BISOGNI COMPLESSI... RISPOSTE COMPLESSE**

BUON VICINATO

- ✘ Anche questo servizio è nato dalla rilevazione del bisogno, che nel tempo è stato contenuto efficacemente
- ✘ Il servizio è “esploso” nel 2003-2005 con il “Progetto CRT”:

20018	UTENTI	100	INTERVENTI	
2014	156	UTENTI	3983	INTERVENTI
- ✘ Le associazioni del territorio sono i primi riferimenti per le richieste degli anziani. Fondamentale il rispetto reciproco e la fiducia tra ODV
- ✘ La scommessa è stata cercare e coinvolgere anche cittadini (anziani) già attivi, coordinarli e formarli
- ✘ Senza però “stravolgerli”: i volontari svolgono servizi-base non specialistici e con una frequenza di 1-2 volte a settimana. Possono sempre dire di no. Non fanno vita associativa in senso stretto. Circa 1/3 sono volontari SCA
- ✘ Teniamo alla formazione continua e alla “cura” dei buoni vicini, anche se sono impegnative
- ✘ Il servizio collabora con i SST. Però di fatto è soprattutto il riferimento per un gruppo di anziani che hanno ancora delle autonomie, ma per stare a casa hanno bisogno di un aiuto, anche piccolo e non quotidiano
- ✘ Negli ultimi anni l’età dei buoni vicini è aumentata, perché (per le compagnie telefoniche) sono state coinvolte persone anche molto

ALBO ASSISTENTI FAMILIARI

- ✘ Anche questo servizio è nato dalla rilevazione del bisogno. E' un servizio di garanzia che non intende "colonizzare" il mercato dell'assistenza familiare, ma dare un punto di riferimento (pubblico) alle famiglie
- ✘ Si è sviluppato con il Progetto Equal Premiata Fabbrica nel 2004
- ✘ Filo e Acli Biella hanno iniziato a collaborare e a riflettere e da qui è nato un accordo tra IRIS e CISSABO e con la Provincia (CPI)
- ✘ Il Filo fa abbinamenti e monitoraggi sulla zona dell'IRIS e l'Acli sulla zona del CISSABO, ma per la messa in regola sono attivi tutti i Patronati del territorio (o in alternativa vengono usati i voucher o le APL)
- ✘ I due servizi usano il sito www.biellalavoro.it e entrambi accolgono i lavoratori: la banca dati è unica
- ✘ Il servizio è centrato sulle esigenze della famiglia-anziano e si è dato una precisa metodica e strumenti ad hoc
- ✘ L'accoglienza delle persone che cercano lavoro crea delle aspettative sul ruolo del Filo e necessita di competenze precise
- ✘ In media favoriamo circa 1/3 delle richieste con circa 80 "assunzioni" all'anno
- ✘ Questo servizio alla nascita era realmente innovativo. Adesso andrebbe fatto un momento di riflessione e rivalutazione.
- ✘ "Subiamo" tutte le attuali dinamiche del mondo del lavoro

CONCLUSIONI



- ✘ Il Filo è un “antenna” che raccoglie i bisogni e propone agli Enti delle soluzioni da concertare
- ✘ C’è una costante attenzione a raccogliere, organizzare e rielaborare dei DATI
- ✘ Ma si cerca anche di mantenere al centro l’incontro tra persone e il benessere di utenti e volontari
- ✘ I volontari qui “mettono del loro”, si impegnano, accolgono “con la propria faccia” persone che accedono così al sistema dei servizi pubblici
- ✘ Questo è un servizio dove è particolarmente necessario non far mai cadere lo slancio progettuale, non dismettere MAI la fantasia
- ✘ E’ anche un servizio influenzato quotidianamente dalle variazioni delle condizioni di salute, di vita e disponibilità dei volontari