



### **Distretto di Parma**

Comuni di Parma, Colorno,  
Sorbolo, Mezzani, Torrile



**COMUNE DI PARMA**

# SPORTELLO CLISSA

DISTRETTO DI PARMA E ASP AD PERSONAM

7 giugno 2019

# Sportello Clissa

Lo Sportello Clissa apre al pubblico il 3 Maggio 2017.

Lo Sportello è gestito dall'ASP Ad Personam, cui è stata affidata la gestione dello sportello da parte del Distretto di Parma, punto di ascolto e orientamento per le famiglie e le assistenti familiari, referente anche per l'organizzazione delle iniziative formative.

# Obiettivo

- ▶ Favorire la domiciliarità delle persone non autosufficienti/fragili attraverso la qualificazione del lavoro di cura dei caregiver informali
- ▶ Favorire l'integrazione del lavoro delle ASSISTENTI Familiari con la rete dei Servizi Sociali sanitari e socio-sanitari
- ▶ Promuovere una rete di sostegno al domicilio che includa l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento delle famiglie e dei care-givers impegnati nella cura di persone non autosufficienti
- ▶ Collaborare alla definizione e alla realizzazione di azioni di promozione della salute dei caregiver.

# METODOLOGIA DI LAVORO CON LE FAMIGLIE

- ▶ Gli operatori di ASP Ad Personam, dedicati al progetto, effettuano colloqui di orientamento e di valutazione dei bisogni espresso dalle famiglie, collaborando con il servizio sociale dei comuni e del Distretto Ospedalieri
- ▶ L'operatore ha il compito di facilitare alla famiglia la comprensione delle necessità di cura e tutte le incombenze, anche amministrative e burocratiche, connesse al progetto di domiciliarità
- ▶ Su richiesta della famiglia si attiva il raccordo formale con il Centro per l'impiego per accompagnare la scelta dell'Assistente Familiare.
- ▶ Su richiesta della famiglia si effettua il monitoraggio tra Famiglia e Assistente Familiare seguendo il progetto di cura, dopo stipula del contratto, con accessi concordati a domicilio e/o con colloqui telefonici

# monitoraggio

- ▶ Nel 2018 sono stati effettuati 160 monitoraggi complessivi
- ▶ Da segnalare che sono state effettuate 80 visite domiciliari con l'obiettivo di facilitare la convivenza e gli interventi di cura tra i componenti del triangolo della cura ( anziani, familiari e assistenti)
- ▶ La famiglia necessita di un supporto nella valutazione dei bisogni di cura anche in relazione alle ore di lavoro erogate dall'assistente

# FORMAZIONE e CONSULENZA delle ASSISTENTI FAMILIARI

- ▶ L'Assistente Familiare viene accolta allo Sportello e orientata sulle attività formative in atto, sulle opportunità di iscrizione al Registro delle Assistenti Familiari gestito dal Centro per l'impiego.
- ▶ Le Assistenti Familiari dopo colloquio valutativo , che comprende l'analisi delle esperienze e delle competenze possedute, evidenziando le esigenze formative, potranno frequentare i corsi di formazione in Piattaforma e-learning, verranno seguite per tutta la durata del corso dagli Operatori Tutor dello Sportello.
- ▶ A chi non può accedere in autonomia a strumenti informatici, lo Sportello Clissa mette a disposizione presso la sede postazioni internet.
- ▶ Il tutor formativo di ASP effettua il monitoraggio dell'apprendimento e dell'utilizzo del materiale messo a disposizione.

# Qualche dato

- ▶ Sono stati effettuati 7 corsi dall'attivazione dello Sportello
- ▶ Complessivamente hanno partecipato circa 220 assistenti familiari
- ▶ Dal 4° corso sono state implementate le ore in aula da 18 a 24 + 4 ore corso cucina
- ▶ 8 incontri di aggiornamento con tematiche varie , sulla salute anziani\disabili, la frequenza e' di circa 20 assistenti familiari ad incontro
- ▶ Le famiglie che si sono rivolte sono state n.400 (dati 2018), le richieste di attivazione e di conoscenza delle AF sono state 140 e i contratti di lavoro sono stati 110. n.10 le famiglie con persone con disabilità che hanno richiesto una consulenza, è stato attivato un progetto di cura per 3 famiglie.

# La rete dei servizi che sostiene il progetto

La rete istituzionale che ha firmato il protocollo d'intesa ha collaborato con le attività dello Sportello Clissa, in particolare:

- ▶ volontari e soci di **AIMA e AISLA** hanno partecipato come docenti a tutti i corsi di formazione;
- ▶ Rappresentanti dei **Sindacati CGIL-CISL e UIL** hanno partecipato come docenti a tutti i corsi di formazione e fornito una consulenza continua agli operatori di Clissa, alle famiglie e ai lavoratori;
- ▶ I volontari di **Punti di Comunità Lubiana-San Lazzaro** collaborano in diverse attività' legate alle assistenti familiari quali: necessità' di compilazione da parte delle Assistenti dei curriculum vitae, corsi di Italiano, disponibilità' da parte dei volontari di collaborare nelle ore di lezione ai corsi di formazione. Inoltre hanno partecipato, come co-progettatori e docenti dei corsi di cucina, di cura e gestione della casa, per la corretta raccolta differenziata e sul risparmio energetico domestico;
- ▶ **Centro per l'impiego di Parma:** la collaborazione è attiva sia per quanto riguarda gli invii di famiglie e assistenti familiari che per le eventuali consulenze necessarie;
- ▶ **AUSL- Centro disturbi cognitivi** effettua incontri di approfondimento sulla tematica della demenza rivolti alle assistenti familiari;
- ▶ **Azienda Ospedaliera Universitaria:** collaborazione con il servizio sociale ospedaliero per situazioni complesse in dimissione;
- ▶ **Comune di Parma:** collaborazione con SO Non Autosufficienza e il servizio sociale dei Poli Territoriali per invio persone da inserire nei corsi di formazione, invio famiglie e gestione situazioni complesse.
- ▶ L'associazione Mani, presente nella sede di Parma, collabora con lo Sportello inviando donne in carico al progetto " Unità di strada e progetto invisibile a favore di persone vittime di tratta, prostituzione e/o sfruttamento" per la selezione alla partecipazione dei corsi.



# Attivazione di gruppi di auto mutuo aiuto

- ▶ È stato attivato nell'anno 2018 un gruppo di automutuoaiuto per i famigliari di persone anziane co-condotto da una psicologa dell'AUSL e dalla referente dello Sportello Clissa
- ▶ Nel maggio 2019 è iniziato il corso dedicato alle assistenti famigliari condotto dalla referente dello Sportello. Emerge da parte delle assistenti la necessità di trovare un luogo in cui raccontare le proprie esperienze personali e familiari, oltre che lavorative
- ▶ La referente dello Sportello ha svolto una formazione specifica sulla conduzione dei gruppi.

# riflessioni

- ▶ L'assistente familiare deve essere integrato nella rete dei servizi territoriali di assistenza agli anziani e disabili, e il proprio lavoro integrato con le azioni svolte dagli altri servizi;
- ▶ Proporre incontri formativi e utilizzo della piattaforma per familiari e volontari
- ▶ Progetto «Badante di condominio»

# PROGETTUALITA' SPERIMENTALE: BADANTE DI CONDOMINIO

- ▶ L'idea progettuale nasce all'interno del lavoro svolto dal Tavolo Innovazione dei Piani di Zona.
- ▶ A fronte dello scenario sociale analizzato all'interno del profilo di comunità del distretto di Parma, nasce l'idea del progetto “badante di condominio” che si intende realizzare in due diversi contesti della città (quartiere Cittadella e quartiere San Leonardo) e due differenti contesti abitativi ( edilizia pubblica/ Acer ed edilizia privata).
- ▶ Ad oggi si è realizzata una mappatura ( attraverso interviste) dei bisogni (più leggeri) degli anziani soli e fragili e quelli di famiglie o singoli disponibili a rappresentare una risorsa, con cui condividere in una logica di “patto” delle forme di aiuto, anche valutando forme di sostegno economico di contrasto della povertà.
- ▶ Successivamente si sono aperte due strade di co-progettazione che hanno visto coinvolti da un lato i soggetti appartenenti ai tavoli di quartiere che hanno permesso lo sviluppo di reali collaborazioni con la parrocchia “Corpus Domini” che sensibilizzando il contesto territoriale di riferimento ha permesso l'attivazione e la conoscenza di un amministratore di condominio e dall'altro Acer con cui individuare condomini con alta presenza di anziani in condizione di parziale non autosufficienza, in cui sperimentare percorsi innovativi quale una badante condominiale

# Obiettivi

- ▶ La presente idea progettuale, che si fonda sulle premesse iniziali, intende promuovere azioni volte alla creazione di reti di mutua solidarietà offrendo aiuti qualificati con l'obiettivo di ridurre il senso di solitudine e disorientamento spesso vissuto dalle famiglie che devono affrontare fasi di fragilità dei loro componenti. Si fonda sull'opportunità di far sentire le persone più tranquille e offrire opportunità per stare il più a lungo possibile nella propria casa.
- ▶ La presenza all'interno della progettualità dello sportello Clissa ha l'obiettivo di sostenere un sistema di servizi a favore della domiciliarità, che consenta di accompagnare le famiglie, con orientamento e supporto nella ricerca di assistenti familiari (che siano in grado di attuare anche un lavoro di interconnessioni) e nel monitoraggio della qualità della vita dell'anziano e le famiglie.

Gli obiettivi di tale progettualità rispondono a criteri di:

- ▶ economicità: solo il 9,5% può permettersi un'assistenza h24, mentre più della metà può pagarsi un aiuto solo per 5 ore alla settimana. Una badante in regola costa circa 14 mila e 800 euro all'anno e con la sola pensione molti non ce la fanno.
- ▶ benessere produttivo e di tutti i soggetti ed attori coinvolti nel lavoro di cura
- ▶ mantenimento degli anziani soli a domicilio, mediante politiche di empowerment dell'anziano, dei familiari, seguendo le strategie del lavoro di rete sociale e di prossimità.

# Scenari di miglioramento:

## **VANTAGGI PER FAMIGLIA**

- ▶ Abbattimento dei costi
- ▶ Personalizzazione dei tempi e orari
- ▶ Possibilità di piccoli interventi nell'arco della giornata (ad esempio farmaci, piccole commissioni, socializzazione;
- ▶ Rispetto della privacy dei singolo condomini

## **VANTAGGI PER ANZIANO**

- ▶ Continuità dei legami famigliari, relazionali, e continuità del progetto di vita e di cura domiciliare
- ▶ Prevenzione
- ▶ Continuità del rapporto della badante
- ▶ Spazi di socializzazione nel condominio
- ▶ Garanzia di un punto di riferimento all'interno del condominio, con cui costruire una relazione di fiducia

## **VANTAGGI PER BADANTE**

- ▶ Continuità nella cura delle persone
- ▶ Sistema relazionale comunitario
- ▶ Superamento modello prestazionale singolo
- ▶ Interessante sviluppo di animatore di azioni condominiale

## **VANTAGGI PER IL CONDOMINIO**

- ▶ La condivisione genera integrazione
- ▶ Meno problemi e più soluzioni
- ▶ Soddisfazione dei condomini
- ▶ Opportunità di lavoro

## **VANTAGGI PER COMUNITA.**

- ▶ Stimolo coesione sociale
- ▶ Intreccio generativo tra bisogni
- ▶ Sviluppo relazioni fiduciarie
- ▶ Sinergie pubblico privato generative di processi culturali stimolanti welfare comunitario e generativo, per contrastare processi di isolamento sociale