



**Città di  
Reggio Calabria**



*informazione-integrazione-innovazione*



***Servizio d'informazione e promozione sociale  
per ANZIANI e DISABILI***

# Analisi del bisogno



A causa del rapido mutamento della struttura demografica, dove il tasso di natalità è in continua diminuzione, siamo di fronte ad una crescente percentuale di soggetti anziani spesso non autonomi e bisognosi di assistenza.

Le persone destinatarie delle cure domiciliari sono utenti “fragili” costrette al domicilio per situazioni di “temporanea o prolungata infermità” o per “comprovata e permanente invalidità”.

E così che i progressi della medicina, che hanno contribuito a prolungare la vita media della popolazione, continuano a contribuire a un notevole aumento delle persone non in grado di badare a se stesse autonomamente.

Un’analisi che evidenzia l’esigenza di lavorare a supporto dell’assistenza domiciliare, a favore delle persone che si trovano in situazione di difficoltà e svantaggio, promuovendo il benessere degli anziani, offrendo loro la possibilità di instaurare relazioni di aiuto negli ambienti domestici e di vita quotidiana.

# Contesto socio-demografico

La città di Reggio Calabria si estende su una superficie di 236 Km<sup>2</sup> ed ha circa 186.000 residenti, che compongono oltre 72.000 famiglie.

Il territorio è suddiviso in 15 Circoscrizioni e la popolazione all'1 gennaio 2010 è così composta:



<b>Età</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>Totale</b>
0-4	4.504	4.112	<b>8.616</b>
5-9	4.511	4.175	<b>8.686</b>
10-14	4.687	4.735	<b>9.422</b>
15-19	5.366	5.165	<b>10.531</b>
20-24	5.956	5.670	<b>11.626</b>
25-29	6.180	6.241	<b>12.421</b>
30-34	6.530	6.810	<b>13.340</b>
35-39	6.658	7.110	<b>13.768</b>
40-44	7.005	7.446	<b>14.451</b>
45-49	6.558	7.129	<b>13.687</b>
50-54	5.754	6.379	<b>12.133</b>
55-59	5.515	6.007	<b>11.522</b>
60-64	5.241	5.746	<b>10.987</b>
65-69	4.324	4.702	<b>9.026</b>
70-74	3.861	4.543	<b>8.404</b>
75 e oltre	6.564	10.670	<b>17.234</b>
	<b>89.214</b>	<b>96.640</b>	<b>185.854</b>

# Obiettivo comune



L'obiettivo generale del progetto è il miglioramento della qualità della vita attraverso lo sviluppo e il consolidamento d'*interventi socio-assistenziali* per l'utenza anziana e disabile, con particolare partecipazione al lavoro di équipe, con operatori preparati e opportunamente qualificati per gli interventi a domicilio di persone sole o nuclei familiari in particolare stato di bisogno. Il servizio può essere saltuario o avere una periodicità e secondo le esigenze dell'utente ed è finalizzato a:

- ❑ consentire al cittadino di conservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a se stesso, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità;
- ❑ sviluppare il sistema di offerta ai cittadini bisognosi, ponendosi come alternativa alle soluzioni istituzionalizzanti;
- ❑ evitare il ricovero in strutture residenziali o ospedali qualora non siano strettamente indispensabile;
- ❑ sperimentare e sviluppare nuovi servizi.

# Organizzazione del servizio



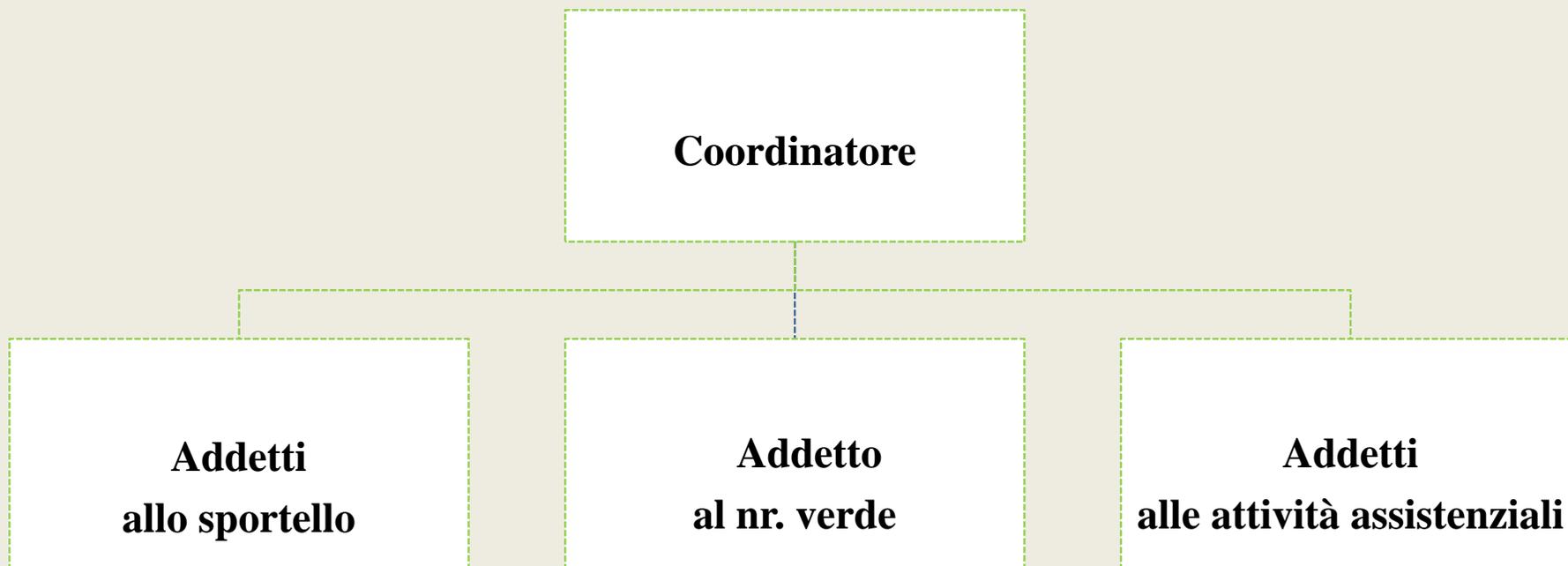
Nelle **Circoscrizioni** è stato attivato uno sportello operativo che ha accolto, informato e orientato il cittadino anziano, disabile e/o un loro familiare dei servizi socio-assistenziali.

La **Sede operativa centrale**, ha coordinato il lavoro di tutte le Circoscrizioni, favorendo la continuità del servizio e il lavoro di rete, dove si sono svolti incontri tematici, consulenze con gli specialisti e attività con cadenza occasionale.

E' stato attivato un **Numero verde**, dove un operatore ha risposto alle richieste di aiuto dei cittadini bisognosi, anche quelli non ancora nostri utenti.

La **promozione delle attività e dei servizi** offerti, è avvenuta tramite la pubblicazione di articoli sulla stampa locale, spot pubblicitari sulle reti locali, distribuzione di brochure e locandine.

# Risorse impegnate



# Attività svolte a supporto del progetto



- ❑ Individuazione del bisogno.
- ❑ Scelta di personale qualificato come forma di tutela per gli utenti.
- ❑ Costruzione di una Banca dati.
- ❑ Costruzione di Piani d'intervento socio-assistenziale a sostegno degli utenti.
- ❑ Sostegno alle famiglie.
- ❑ Monitoraggio degli utenti.
- ❑ Coinvolgimento e compartecipazione di differenti attori sociali per la valorizzazione del progetto.
- ❑ Monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza con attività di "Focus Group" e indagine di "Customer satisfaction".
- ❑ Elaborazione e interpretazione dei dati emersi.

# Attività/servizi offerti



## Compagnia

Acquisto e consegna farmaci a domicilio

Acquisto e consegna spesa a domicilio

Disbrigo pratiche bancarie/postali

Accompagnamento alle visite mediche/ritiro pensioni

Piccole commissioni

Sollevarre i familiari dall'assistenza continuativa prestata

# Attività/servizi innovativi



Angeli Custodi

Friends

Pronto nonno

Spostamenti individuali con auto

Guida alle associazioni

Certificati a domicilio

Sportello sociale di consulenza

Pasti caldi a domicilio

# Risultati Focus Group



- ❑ Sono stati effettuati 2 Focus Group, uno composto da 6 familiari di ragazzi diversamente abili e un altro composto da 8 anziani.
- ❑ I focus group sono stati registrati e trascritti.
- ❑ L'obiettivo di questa attività è stato quello di offrire alcuni spunti di riflessione circa la capacità di ascolto/coinvolgimento attivo dell'utente e la consapevolezza da parte del moderatore, della sempre più necessità di organizzare servizi socio-assistenziali distribuiti in tutto il territorio.
- ❑ Il bisogno espresso in tutti i colloqui di gruppo è stato quello di prestare attenzione ai cittadini con difficoltà socio-economiche per dare risposte alle sempre maggiori richieste di informazioni pratiche (non per sapere ma per fare).

# Risultati Customer satisfaction



- ❑ La ricerca è stata condotta su un campione di 200 anziani.
- ❑ Le informazioni sono state rilevate una parte mediante interviste face to face e una parte con interviste telefoniche, entrambi con un questionario strutturato.
- ❑ Le aree tematiche del questionario hanno sviscerato: il vissuto personale della dell'utente, il suo contesto socio-ambientale, la qualità dei servizi assistenziali di cui si usufruisce, la richiesta di altri bisogni sociali.

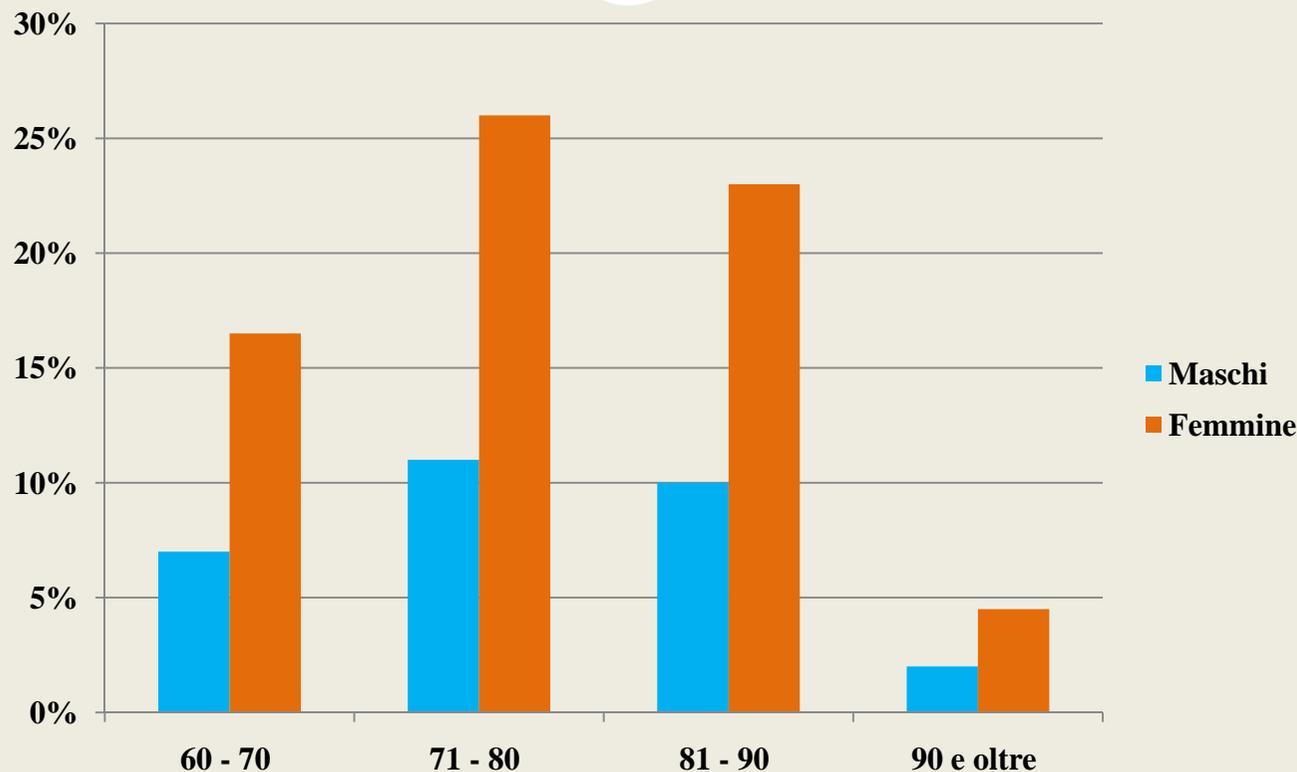
Il programma di Customer ha evidenziato gli aspetti più apprezzati: facilità di accesso ai servizi, cortesia e disponibilità del personale, affidabilità del servizio (intesa come correttezza nell'erogazione), comodità degli orari di erogazione dei servizi, velocità nei tempi di definizione delle pratiche espletate.

# Risultati generali



- ❑ La misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi oggetto dell'indagine.
- ❑ La mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.
- ❑ La focalizzazione di alcuni indicatori di Customer satisfaction rispetto ai servizi osservati e su singoli aspetti di ogni servizio.
- ❑ La risoluzione immediata di problemi pratici.
- ❑ La richiesta espressa di potenziare l'informazione al cittadino.

# Profilo dell'utente "Punto in"

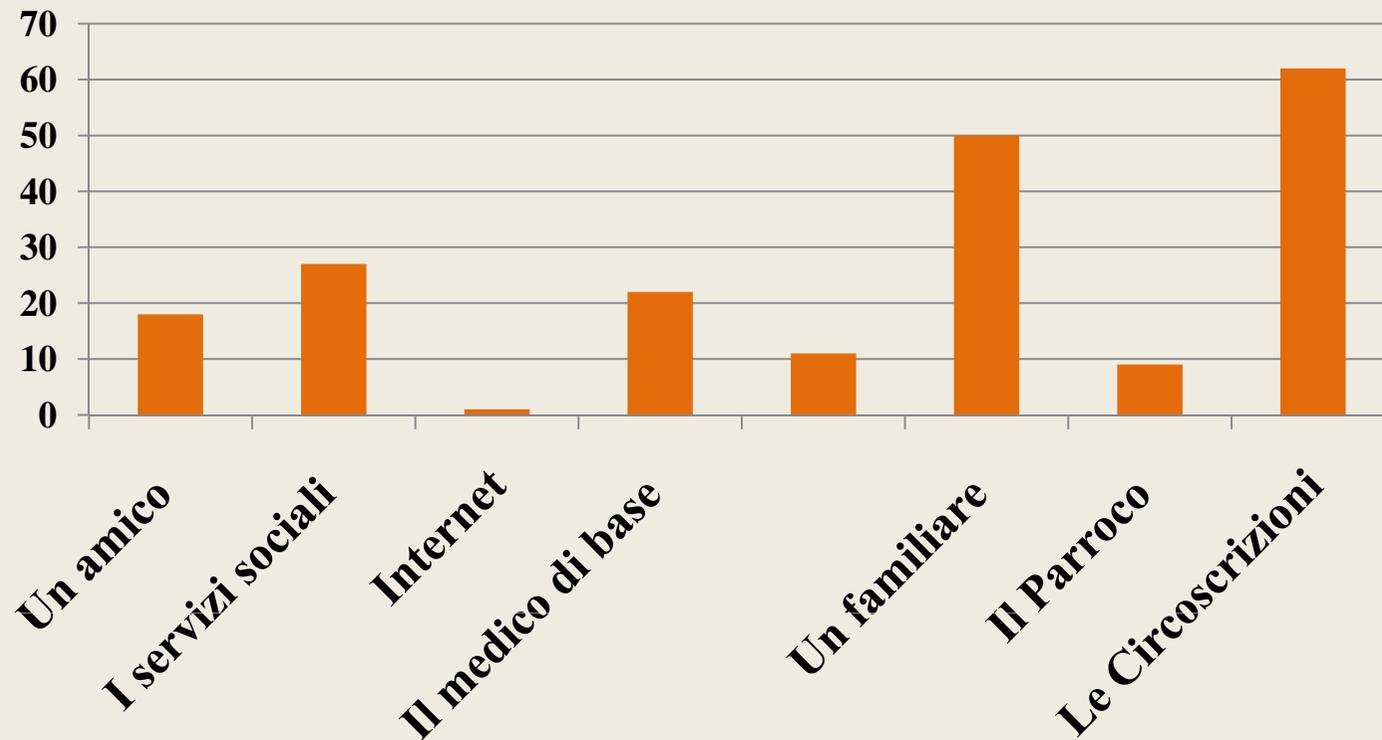


- La maggiore richiesta ai servizi/attività del progetto è pervenuta dai cittadini di sesso femminile con età compresa tra i 71-80 anni.

# La richiesta d'aiuto



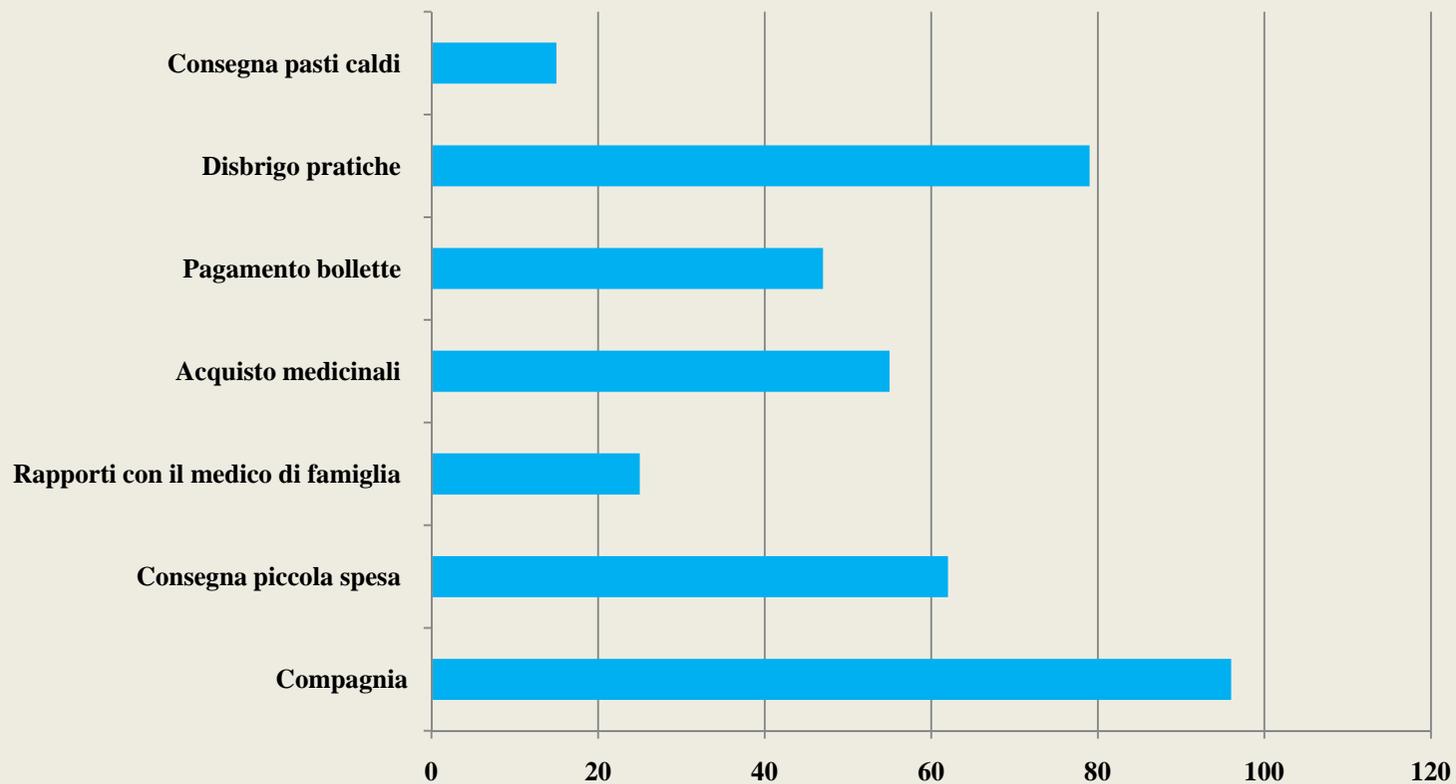
**A chi si rivolge quando ha bisogno di aiuto?**



# Servizi richiesti



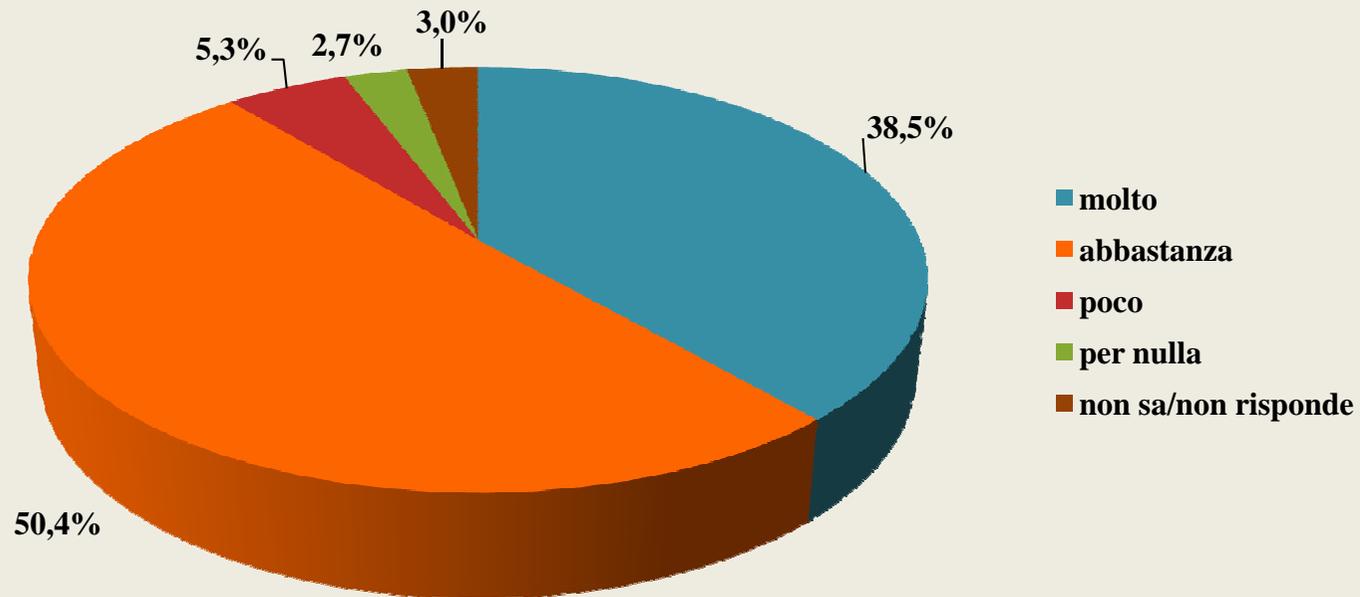
## Di quale servizio/i necessita nello specifico?



# Grado di soddisfazione dell'utente



Quanto è soddisfatto/a di questo progetto?



# Conclusioni



Il servizio ha reso possibile:

assicurare a 150 utenti tra anziani e disabili informazione e promozione di attività/servizi socio-assistenziali

offrire a 150 utenti tra anziani e disabili attività/servizi socio-assistenziali

conoscere i bisogni della popolazione residente a Reggio Calabria

definire punti di forza e di debolezza del progetto offerto



**Comune di Reggio Calabria**

Settore: U. O. Politiche Sociali, Via Magna Grecia, 13 - 89100 Reggio Calabria

Dirigente U. O.: Avv. Carmela Stracuzza

Assessore Politiche Sociali: Avv. Tilde Minasi

Referenti del progetto: Dott.ssa Chirico e Dott.ssa Costarella

Coordinatore del progetto Dott.ssa Antonella Gioia

Analisi svolta dalla Dott.ssa Antonella Gioia

con la collaborazione degli operatori del Progetto "Punto in"

ai quali si rivolge un particolare ringraziamento



*Città di*  
**Reggio Calabria**

*servizi sociali@comune.reggio-calabria.it*

*Tel. 0965/892402 – 3622625 Fax 0965/893191 - 3622625*