



**Città di  
Reggio Calabria**



**Cooperativa  
Asia**

# *Progetto “SIPS”*

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

Documento a cura della Dott.ssa A. Gioia

# IL PROGETTO “SIPS”

---

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

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.

Le *attività e i servizi offerti*, si sono svolti per un massimo di 2 giorni a settimana per ciascun utente.

# OBIETTIVI

Durante le fasi del progetto si è proposto di creare un osservatorio sulle condizioni sociali e sul bisogno di assistenza della popolazione anziana e disabile residente nella Città di Reggio Calabria.

L'acquisizione di queste nuove conoscenze, ha rappresentato la base su cui l'Amministrazione comunale svilupperà in futuro le iniziative ed i progetti più idonei a rispondere ai bisogni espressi da un campione di cittadini.



# RISORSE IMPEGNATE

**Coordinatore**

```
graph TD; C[Coordinatore] --- A[Addetti allo sportello]; C --- B[Addetto al nr. verde]; C --- D[Operatori socio-assistenziale];
```

**Addetti  
allo sportello**

**Addetto  
al nr. verde**

**Operatori  
socio- assistenziale**



# SERVIZI OFFERTI

---

*Compagnia*

*Passeggiata*

*Acquisto e consegna farmaci a domicilio*

*Acquisto e consegna spesa a domicilio*

*Disbrigo pratiche*

*Accompagnamento alle visite mediche/ritiro pensioni*

*Piccole commissioni*

*Assistenza psicologica ai familiari degli utenti*

# ATTIVITÀ SVOLTE

---

*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*

*Monitoraggio degli utenti*

*Sostegno alle famiglie*

# ATTIVITÀ SVOLTE

---

*Coinvolgimento e partecipazione di differenti attori sociali per la  
valorizzazione del progetto*

*Organizzazione di Convegni e incontri tematici*

*Monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza*

*Elaborazione e interpretazione dei dati emersi*

# FOCUS GROUP

---

- ❖ Sono stati effettuati 2 Focus Group, uno composto da 6 familiari di ragazzi disabili 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/familiare 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).



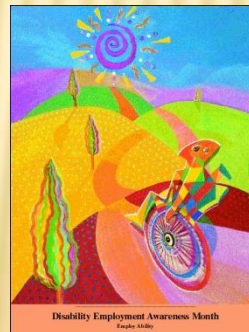
# INCONTRI TEMATICI

---

Il benessere dell'anziano



Iniziative e progetti in favore delle persone con disabilità



# COSTUMER SATISFACTION

- ❖ La ricerca è stata condotta su un campione di 200 cittadini bisognosi: il 50% tra gli utenti monitorati e il 50% tra i cittadini che hanno fatto richiesta del servizio ma che non hanno ricevuto l'assistenza in quanto non in possesso dei requisiti.
- ❖ 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 dell'utente, il contesto socio-economico, la tipologia di assistenza, la qualità dei servizi offerti e la richiesta di altri bisogni sociali.
- ❖ Le variabili scelte, che si è ritenuto possano influenzare in modo rilevante la distribuzione dell'universo di riferimento, sono state:  
sesso, stato civile, età, istruzione, professione svolta, la circoscrizione di appartenenza, grado di dipendenza, se vive solo e lontano dai familiari, il servizio di cui necessita o di cui usufruisce.

# EXECUTIVE SUMMARY

---

## Punti di forza

- ❖ ***Il servizio:*** apprezzata la decisione di aver riproposto un progetto che soddisfi i bisogni dei cittadini anziani e disabili soli e/o non autosufficienti.
- ❖ ***L'ascolto:*** segnaliamo l'interesse da parte degli intervistati all'iniziativa di Sportelli informativi distribuiti nelle 15 Circoscrizioni.
- ❖ ***L'indagine di Customer satisfaction:*** dimostra la sensibilità da parte dell'Amministrazione comunale all'ascolto dell'opinione dei cittadini.



# EXECUTIVE SUMMERY

---

## Aree critiche

- ❖ *Rapporto sulla qualità dei servizi al cittadino:* i cittadini esprimono alcune perplessità sulla quantità e continuità del servizio di assistenza domiciliare che fino ad oggi non è stato mai costante.
- ❖ *L'ombra della crisi:* purtroppo la crisi economica ha inciso sulla condizione di molte famiglie reggine e soprattutto sui pensionati, i quali vorrebbero usufruire di un maggiore aiuto da parte del Comune.



# EXECUTIVE SUMMARY

---

## Bisogni evidenziati

- ❖ *Maggiore informazione sui servizi:* stampa e distribuzione annuale della Carta dei servizi, pubblicazione delle graduatorie sui servizi attivati e non.
- ❖ *Relazionarsi con gli altri:* la creazione ed il mantenimento di Centri diurni da poter frequentare per una vita affettiva soddisfacente.



## **Comune di Reggio Calabria**

Settore Risorse Europee e Nazionali

Settore U. O. Politiche Sociali

Dirigente U. O. Politiche Sociali - Dott. F. Barreca

Dirigente U. O. Politiche Sociali - Avv. C. Stracuzza

Referenti di Settore:

Dott.ssa Tripodi

Dott.ssa Chirico

Dott.ssa Costarella

Coordinatore del progetto: Dott.ssa A. Gioia

L'indagine di Customer Satisfaction è stata condotta dalla Dott.ssa A. Gioia

***Un particolare ringraziamento va agli operatori del Progetto "SIPS"  
che hanno collaborato alla realizzazione dell'indagine.***

