



**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.

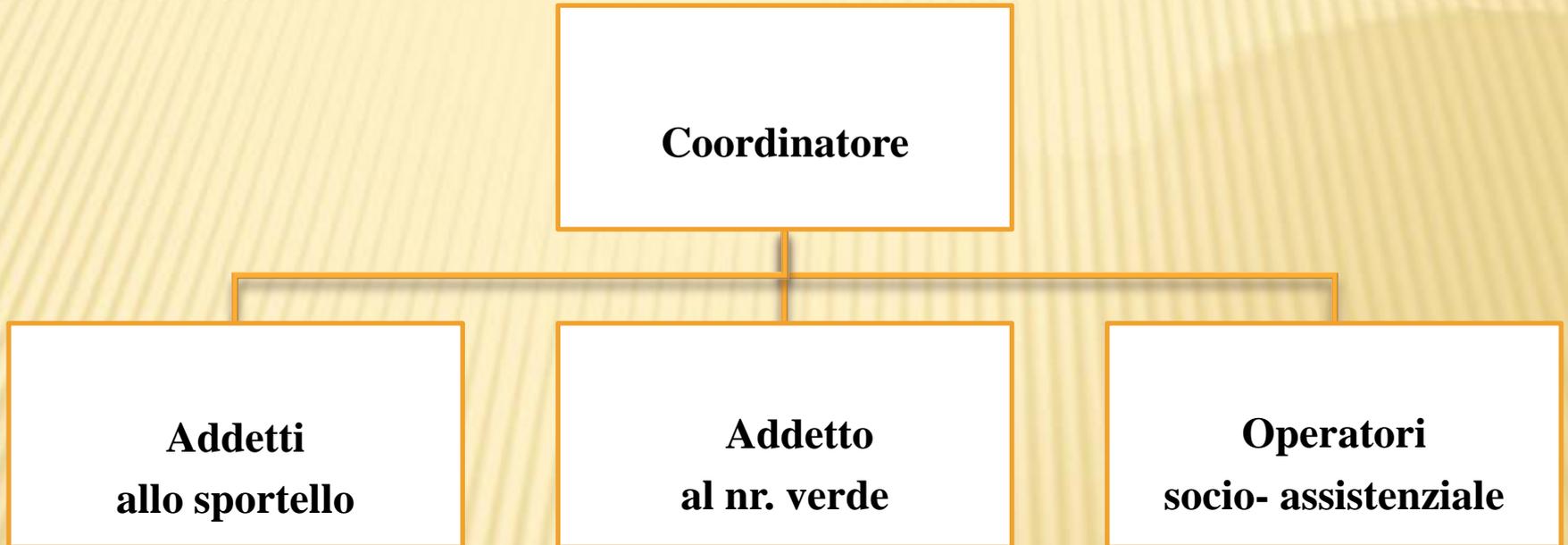
OBIETTIVI

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



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.

