
Cooperativa Sociale



Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale



@SEMPRE CON TE

Bilancio Partecipativo 2019
Comune di Peschiera Borromeo (MI)

Ambito: POLITICHE SOCIALI ed EDUCATIVE

@SEMPRE CON TE

Il progetto in sintesi

L'idea del progetto è nata da alcune considerazioni sugli aspetti più problematici della moderna società, caratterizzata dall'invecchiamento della popolazione, dall'isolamento e dalla solitudine particolarmente presenti in alcuni contesti sociali.

Per dare una concreta risposta a questi bisogni, @SEMPRE CON TE si propone di utilizzare e rendere fruibili i vantaggi della tecnologia e le potenzialità degli strumenti di comunicazione proprio a fasce di utenza socialmente deboli o in difficoltà.

Si tratta di un innovativo servizio di e-presence (presenza telematica), realizzato attraverso un video-incontro con SKYPE o altri software di videoconferenza e rivolto direttamente ad anziani, svantaggiati psicosociali, disabili, soggetti fragili, giovani a rischio o in difficoltà ed ai loro familiari.

L'utilizzo del canale di comunicazione visivo è un tramite privilegiato di contatto in quanto permette di utilizzare e far emergere importanti messaggi non solo verbali e quindi costituisce un efficace strumento di affiancamento domiciliare.

A differenza di altri servizi di pronto intervento o soccorso "passivi", cioè che si attivano occasionalmente solo su chiamata dell' Utente ed intervengono sull'emergenza, "@SEMPRE CON TE" è "propositivo" e continuativo in quanto, di sua iniziativa e con una frequenza programmata, si incarica di effettuare una visita telematica agli aderenti mettendo al centro la relazione di aiuto.

Per dare una risposta ancor più rassicurante al bisogno, è previsto anche un servizio "filo continuo" che consente agli Utenti che ha in carico di contattare telefonicamente un referente, 24h su 24 e 365 gg /anno, in grado di far fronte a momenti o situazioni di particolare criticità.

L'attività di e-presence non si interromperà nei periodi di ferie ed anzi in occasione delle festività, che possono essere un momento difficile per chi è solo, sarà posta particolare cura ad attenzione nel mantenimento dei contatti.

Bisogno territoriale a cui il progetto intende rispondere

Il bisogno individuato è la difficoltà relazionale paradossalmente diffusa proprio nei contesti cittadini: alcune categorie della popolazione sono particolarmente esposte a questa nuova povertà che si esprime attraverso l'isolamento sociale e la solitudine: anziani, categorie protette e soggetti in difficoltà in genere in cui è presente l'involuzione e la perdita di abilità in precedenza acquisite comprese la non autosufficienza per la strutturazione del proprio tempo, della gestione della quotidianità e degli strumenti di cura (farmaci, contatti con le istituzioni ed i sanitari).

Una seconda fascia di destinatari è costituita dagli adolescenti e dai giovani: la criticità emergente e fonte di una nuova forma di isolamento è rappresentata dall'uso, che può diventare compulsivo, degli strumenti informatici per cui il mondo virtuale sostituisce quello reale. Ne sono colpiti giovani, fragili e demotivati, più facilmente vittime dell'utilizzo improprio e pericoloso della rete, nel tentativo di colmare il proprio vuoto relazionale.

Anche i familiari coinvolti dal bisogno possono utilizzare direttamente "@SEMPRE CON TE " a sostegno della loro preoccupazione e fatica ed ottenere un effetto sollievo indiretto in quanto consapevoli che i loro cari sono accompagnati ed aiutati.

In questo contesto "@SEMPRE CON TE " si inserisce nella rete territoriale dei servizi fornendo un sostegno competente mirato al benessere e nel contempo svolge la funzione di nodo in cui convergono situazioni di bisogno ed interviene come tramite tra il territorio e gli utenti, favorendone il contatto e potenziando il rapporto di fiducia tra i due.

Gli obiettivi

L'obiettivo primario di "@SEMPRE CON TE" è sostenere la fragilità nelle sue varie forme, fornire informazioni mirate e gestire contatti competenti ed efficaci.

In particolare si propone di:

- Instaurare e mantenere una relazione continuativa di aiuto secondo un piano personalizzato di sostegno: l'incontro con l' Operatore è di per sé rassicurante e ristrutturante.
- Risvegliare l'iniziativa di soggetti poco attivi: l'uso del PC e della rete mantiene viva la capacità di usare questi strumenti o ne permette l'acquisizione per chi ne fosse sprovvisto.
- Favorire la creazione di una rete di rapporti informali nella cittadinanza, ampia e articolata come ulteriore sostegno nell'affrontare le problematiche legate ai vari aspetti della fragilità: dove possibile strutturare gruppi di auto-mutuo-aiuto in videoconferenza e un punto d'incontro (il bar virtuale) come attività risocializzante, da gestire ed ampliare anche in proprio.
- Facilitare il processo di inclusione per chi si trova in difficoltà nelle relazioni all'interno del contesto sociale: grazie alla relazione con l' operatore l' Utente sarà guidato al contatto con le risorse territoriali soprattutto ambiti di aggregazione o associazioni del terzo settore e con gli ambiti istituzionali sociali e sanitari.
- Individuare figure ed ambiti di riferimento a cui l' Utente può rivolgersi.
- Ridurre il rischio di un uso improprio dello strumento informatico per gli adolescenti ed i giovani che ne sono vittime attraverso il semplice instaurarsi della relazione con l' operatore.
- Monitorare costantemente, in situazioni di importante disagio e particolarmente a rischio, lo stato di salute (alimentazione, assunzione dei farmaci, presenza di malesseri ..) prevenendo ed eventualmente segnalando episodi critici.
- Accogliere richieste di sostegno per la gestione di necessità quotidiane ed attivare concrete azioni di aiuto attraverso la rete informale, del volontariato o istituzionale (fare la spesa, disbrigo di pratiche, trasporti, ritiro impegnative e ricette....)
- Garantire ai familiari una rete di sostegno attraverso il contatto con altri familiari e con le risorse territoriali.
- Svolgere un' azione di filtro rispetto al ricorso alle istituzioni, decodificando le richieste, abbattendo l' ansia e rassicurando Utenti e familiari

Attività previste nella la realizzazione del progetto

1. Incontri di programmazione tra gli Operatori di "@SEMPRE CON TE ", l' Amministrazione comunale ed eventuali altri soggetti, istituzionali e non, coinvolti nella gestione del servizio, finalizzati all' eventuale ampliamento del target, alla definizione dei reciproci ruoli, all' individuazione dell'utenza ed alla stesura dei progetti individuali condivisi soprattutto per quanto riguarda gli obiettivi specifici da raggiungere.
2. Azioni di visibilità del progetto rivolte alla cittadinanza: pubblicità in genere ed incontri illustrativi con i possibili fruitori.
3. Strutturazione dello staff degli operatori (numero, formazione professionale, definizione dei ruoli) e loro formazione (acquisizione delle specifiche competenze richieste dal servizio).
4. Attivazione delle azioni per i singoli progetti individuali:
 - Conoscenza di persona con il destinatario ed eventuali figure di supporto (familiari, assistenti) ed illustrazione della telepresenza.
 - Proposta e stesura del progetto individualizzato (modalità e tempi, obiettivi) e sua accettazione.
 - Eventuale supporto nella configurazione della postazione utente ed aiuto iniziale all'uso dello strumento informatico.
5. Attivazione delle azioni di coordinamento e gestione:

- Stesura ed aggiornamento da parte degli operatori della scheda individuale dell' Utente contenente la descrizione degli aspetti di fragilità su cui intervenire e delle azioni da monitorare, i dati relativi alle caratteristiche delle relazioni familiari, amicali, della rete informale, i riferimenti degli ambiti educativi e/o di cura dell'utente, gli obiettivi da raggiungere, l'adesione operativa al progetto (appuntamenti della telepresenza e loro contenuto, svolgimento di attività in autonomia concordate con l'operatore, contatti con la rete informale e le istituzioni, frequenza al gruppo di automutuoaiuto), gli eventuali elementi di allarme o criticità.
 - Costruzione di una rete di contatti tra coordinatore ed operatori per la conoscenza in tempo reale dello svolgimento degli interventi (dropbox)
6. Monitoraggio dell'efficacia del servizio attraverso gli opportuni indicatori di validità.
 7. Rendicontazione e restituzione dell'andamento degli interventi all' Amministrazione Comunale

Precedenti esperienze

Nel marzo 2013, in collaborazione con la cooperativa "Molecola" è stata attivata una sperimentazione analoga denominata "ECCOCI QUA" e nel 2014, nell' ambito della legge regionale 23/99, il progetto è stato finanziato dalla Asl Milano 2. In quel caso i fruitori utilizzavano servizi (SISM e SIL) erogati su mandato dell'UdP del territorio EST Milano. Si trattava di soggetti, portatori di patologia psichiatrica in carico al CPS o ambulatori ospedalieri che seguivano anche un percorso di affiancamento al domicilio o di giovani appartenenti a categorie protette seguiti per inserimenti lavorativi o tirocini risocializzanti.

Il servizio ha ottenuto risultati al di là delle aspettative: tutti gli Utenti, anche quelli che si ritenevano meno dotati dei requisiti richiesti, hanno aderito al progetto utilizzandolo al meglio. In particolare, attraverso l'assiduità ed il consolidamento della relazione d'aiuto, è aumentata l'autostima, l'abilità relazionale e della gestione autonoma. Ad ulteriore conferma della validità dell' iniziativa, a tutt' oggi il servizio è rimasto attivo con alcuni fruitori e con le loro famiglie.

Il progetto ha partecipato alla precedente edizione del Bilancio Partecipativo e nella graduatoria è risultato al terzo posto con ben 273 preferenze sui 2287 votanti: un risultato incoraggiante poiché significa che molti concittadini hanno riconosciuto nel progetto una concreta risposta al loro bisogno personale o a quello di altri.

Accesso e destinatari del servizio

L'accesso al Servizio potrà avvenire su segnalazione alla Cooperativa Sulla Via da parte

- dei Servizi Sociali
- dei diretti interessati, familiari e conoscenti
- dei MMG, di farmacie
- di Istituti scolastici, gruppi sportivi, Parrocchie
- di Associazioni del terzo settore
- di comuni cittadini

Per quanto riguarda i destinatari, una stima preliminare del bisogno sul territorio, non certo basata su precise rilevazioni statistiche ma probabilmente quantizzata per difetto, ipotizza la seguente distribuzione dei fruitori nelle seguenti fasce di utenza:

TIPOLOGIA	NUMERO
Anziani soli in situazione di disagio	20
Adulti in difficoltà	20
Portatori di HP e con fragilità psicosociale	15
Familiari (conviventi o di riferimento per i Soggetti in carico al servizio)	10
Portatori di problematiche psicologiche o psichiatriche	10
Adolescenti e giovani che faticano a trovare punti di riferimento e interlocutori in grado di ascoltarli	25
TOTALI	100

Ovviamente questa stima è passibile di modificazioni in base alle necessità ed alle richieste e non sono comunque da escludere altre tipologie che possano emergere in itinere.

Le risorse Umane e la loro struttura organizzativa ed operativa

Le precedenti esperienze hanno delineato il seguente organigramma in grado di raggiungere efficacemente le finalità previste:

1. Responsabile e Coordinatore del servizio che:

- si interfaccia con le Istituzioni o altri soggetti proponenti, valuta la presa in carico degli Utenti ed elabora i progetti individualizzati
- coordina le risorse umane nelle figure degli Operatori e degli eventuali Volontari
- supervisiona gli interventi ordinari degli Operatori e gestisce problematiche particolari, fornendo idonee direttive o intervenendo direttamente nella risoluzione delle situazioni più complesse.
- gestisce le periodiche riunioni di équipe
- valuta la qualità degli interventi, il raggiungimento degli obiettivi previsti e la rispondenza alle aspettative dei fruitori
- si occupa della formazione di volontari che desiderano far parte attiva del progetto.
- accoglie e gestisce eventuali reclami e segnalazioni
- partecipa agli incontri di aggiornamento/ valutazione con le Istituzioni e gli altri soggetti coinvolti.

2. Gli Operatori rappresentati da figure con idonee qualifiche professionali:

- nella fase iniziale provvedono alla eventuale installazione e all' addestramento nell'uso dello strumento informatico.
- Instaurano quotidianamente con l'Utenza una relazione empatica e basata sull' ascolto.
- redigono ed aggiornano la scheda-Utente
- attivano le connessioni in videoconferenza con altri interlocutori
- attivano i necessari contatti con altre risorse territoriali
- partecipano alle verifiche d'équipe
- se con adeguata formazione, svolgono la funzione di facilitatori nelle eventuali sessioni di Automutuoaiuto organizzate in videoconferenza.

Tutte le figure professionali saranno assunti con contratto di lavoro nel rispetto delle normative salariali e previdenziali previste dal CCNL di categoria.

Risorse umane

La gestione del servizio per la durata di un anno e con la ragionevole previsione di avere l' adesione al progetto da parte almeno del 50% dei possibili destinatari, oltre la figura del Coordinatore, prevede l'impiego, di 3 Operatori

Risorse Strumentali

Per lo svolgimento del servizio si rende necessario uno strumento informatico che può essere un PC, un notebook, un tablet o uno smartphone e la disponibilità di una connessione ADSL.

Qualora l' aderente non sia in possesso della macchina e non abbia la oggettiva possibilità di acquistarla o reperirla, la Cooperativa fornirà, in comodato d'uso gratuito per tutta la durata del servizio, uno strumento idoneo e, in assenza di una connessione ADSL, anche la relativa chiavetta USB.

Nell' impossibilità di attivare la videochiamata, potrà essere occasionalmente utilizzato in sostituzione il semplice contatto telefonico. Questa modalità colmerà momentanee difficoltà di connessione, implementerà i contatti programmati in situazioni particolari e, secondo la nostra esperienza, costituirà un momento propedeutico nell'attesa che l'aderente si accosti al nuovo strumento proposto.

Monitoraggio del Servizio

Per il monitoraggio dell'efficacia del servizio saranno indicatori di validità: l'adesione al progetto da parte dell'utente, il miglioramento del benessere e della qualità di vita, il raggiungimento degli obiettivi previsti soprattutto per quanto riguarda le abilità relazionali.

Importante elemento di valutazione è la customer satisfaction per la cui rilevazione saranno predisposti strumenti adeguati.

Segnaliamo inoltre l'esistenza di una procedura per la Gestione dei reclami

E' nostra convinzione che il corretto trattamento delle segnalazioni si inserisca in una collaborazione proficua e reciproca fra le parti coinvolte, con l'obiettivo di offrire all' Utente la miglior relazione possibile.

La procedura di gestione dei reclami prevede che gli Utenti o qualunque altra persona avente parte o causa nei nostri servizi possa, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni assunti o per qualsiasi altro problema o disfunzione.

Qualunque sia la forma di comunicazione del reclamo (verbale, telefonica, scritta inoltrata a mezzo email o posta) fatto a un Operatore o Rappresentante della Cooperativa, la Direzione, si impegna a rispondere operativamente nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 gg. dalla ricezione, anche con documento scritto comunicante l'esito del reclamo e gli eventuali provvedimenti intrapresi.

Previsione dei costi

COSTO DEL PERSONALE	FIGURA PROFESSIONALE.	N° ORE	COSTO/ORA (*)	COSTO TOTALE
	Coordinatore		125	41,00
	N°3 Operatori	1250	18,00	22.500 (*)
COSTO POSTAZIONI UTENTE		N° POSTAZIONI	COSTO UNITARIO	
		25	150,00	3.750,00
COSTO TOTALE.				31.375,00

(*) Importi al netto di IVA al 5% se prevista

Il costo del personale sopra indicato si riferisce alla la durata di un anno e con la ragionevole previsione di avere l' adesione al progetto da parte di almeno 50 destinatari.

Il costo relativo alla strumentazione, considerando la diffusione media degli strumenti informatici nella cittadinanza, è stato ipotizzato in base alla necessità di fornire anche la strumentazione ad alcuni aderenti.

Come dalle nostre precedenti esperienze, non è comunque da escludere la possibilità di ottenere parte della strumentazione dal rinnovo del parco apparecchiature di ditte presenti sul territorio dirottando così queste risorse sulla operatività del servizio.

Valutazione dell'efficacia e vantaggi

E' prevista una procedura per il monitoraggio e la quantificazione della validità del progetto relativa alle rispondeenza delle aspettative dell' Utenza diretta ed indiretta.

Per questo si sono individuati alcuni significativi indicatori:

- il progressivo incremento dei partecipanti, sia Utenti che figure Professionali e Istituzionali
- il numero e la durata degli interventi
- la modifica del contenuto delle richieste sempre più adeguate e pertinenti
- il contenimento di richieste di non reale necessità perché gestite dalla continuità della relazione d'aiuto
- l' incremento delle abilità e della partecipazione attiva dell'Utente
- il maggior utilizzo da parte dell' Utente della rete informale.

Per la sinergia all' interno della rete dei servizi sono aspetti vantaggiosi:

- la facilità di contatto tra i soggetti che a vario titolo partecipano alla realizzazione del progetto
- la tempestiva comunicazione dell'andamento degli interventi utile specialmente in caso di criticità
- l' abbattimento dei costi di erogazione grazie all'utilizzo del telelavoro
- facilitazione dell' accesso ai Servizi Sociali o ad altri ambiti di aiuto
- segnalazione di situazioni che necessitano di presa in carico dalle Istituzioni

Sviluppi e sostenibilità futura

Ci auguriamo che questo servizio non termini alla scadenza dell' anno ma, dimostrata la sua validità, possa continuare utilizzando altre risorse.

Si ipotizza di poter contare sul sostegno di sponsor commerciali, attraverso l'utilizzo della rete.

Si potrà usufruire inoltre di una copertura economica del servizio da parte dei familiari degli Utenti che, riconoscitane l' efficacia e in particolari situazioni di bisogno, ne richiederanno l' attivazione autofinanziandosi. Come evoluzione è auspicabile che nella rete possano assumere un ruolo di figure attive anche i familiari degli Utenti ad altre Associazioni di Volontariato.

Restituzione alle Istituzioni ad alla Cittadinanza

A conclusione della esperienza annuale di @SEMPRE CON TE sarà stilato un documento conclusivo di valutazione di quanto realizzato nel percorso effettuato e potrà anche essere previsto un convegno di restituzione per la divulgazione dei risultati.

Titolare del Progetto e Responsabile del Servizio
(Dottoressa Bonini Silvana)



Sede legale e Centro di Riabilitazione: Loc. Solavia - Pagazzano di Berceto (Parma) - C.A.P. 43042

Sede operativa: via Dante alighieri, 9 Peschiera Borromeo (MI) C.A.P. 20068

P.IVA: 02215250347, Registro Imprese di Parma n° 219769, Albo Società Cooperative: A163366

Albo Prefettizio di Parma: Sez. Miste n° 470 - Sez. Soc. n°69, Albo Regionale Cooperative Sociali: Sez. A n°408/2003,

Telefoni: Sede: 0525.629024 - Fax: 0525.629024 - Presidenza: 339.3117205 - Resp. Progetti Riabilitativi: 333.8636888

Internet: www.sullavia.org - E-mail: info@sullavia.org - Posta Elettronica Certificata: sullavia@pec.it C.C. Postale: 52607744

Cooperativa Sociale ONLUS



@ SEMPRE CON TE

Bilancio Partecipativo 2019
Comune di Peschiera Borromeo (MI)
Ambito: POLITICHE SOCIALI ed EDUCATIVE

Previsione dei costi

COSTO DEL PERSONALE	FIGURA PROFESSIONALE.	N° ORE	COSTO/ORA (*)	COSTO TOTALE
	Coordinatore		125	41,00
	N°3 Operatori	1250	18,00	22.500 (*)
COSTO POSTAZIONI UTENTE		N° POSTAZIONI	COSTO UNITARIO	
		25	150,00	3.750,00
COSTO TOTALE.				31.375,00

(*) Importi al netto di IVA al 5% se prevista

Il costo del personale sopra indicato si riferisce alla durata di un anno e con la ragionevole previsione di avere l'adesione al progetto da parte di almeno 50 destinatari.

Il costo relativo alla strumentazione, considerando la diffusione media degli strumenti informatici nella cittadinanza, è stato ipotizzato in base alla necessità di fornire anche la strumentazione ad alcuni aderenti. Come dalle nostre precedenti esperienze, non è comunque da escludere la possibilità di ottenere parte della strumentazione dal rinnovo del parco apparecchiature di ditte presenti sul territorio dirottando così queste risorse sulla operatività del servizio.