

ANALISI DELL'ESPERIENZA: LE DIFFICOLTÀ E I PUNTI DI FORZA ALLA LUCE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO

Appunti sintetici della relazione di Alberto Gilardino

Premessa:

Il progetto, come già spiegato in precedenza, è stato dettato dalla consapevolezza che molte persone anziane vivono in una condizione di solitudine molto sentita e che spesso volte non vogliono esternare personalmente il loro disagio ma che, se opportunamente stimolate, sono disponibili ad aprirsi all'aiuto.

I famigliari, sovente con giustificati argomenti (che possono essere il lavoro, gli impegni di famiglia, la lontananza dal familiare anziano, le difficoltà economiche, ecc) e a volte per deplorabile opportunità (il motivo che per primo viene in mente è il menefreghismo o la mancanza totale di valori morali), non sono in grado di venire incontro a questa semplice ma importante richiesta.

Per cercare di dare risposta a queste esigenze, si è pensato a questo progetto.

E' un percorso che inizia con la complessa e articolata messa a punto di un progetto che ha come figura centrale la **PERSONA** e come partecipanti tutto un mondo fatto di volontari, associazioni, privati, autorità civili, autorità religiose, consorzi socio assistenziali, medici, farmacie, circoli, bar, ecc. Questo percorso ha impegnato numerose persone e ha richiesto un notevole numero di riunioni, incontri e valutazioni laboriose.

E' pertanto stato elaborato il modello che possiamo vedere proiettato e che cerchiamo di spiegare:

Modello

spiegazione dei ruoli dei diversi soggetti indicati:

1) segnalatore

dalla slide si può vedere che il primo soggetto è il segnalatore:

questi può essere, come indicato, un privato cittadino, un'associazione, un'assistente sociale, un'autorità pubblica, un parroco, un vicino di casa, un familiare, ecc.

Il suo compito è, appunto, quello di segnalare al referente il caso che, a suo giudizio, avrebbe necessità di un sostegno.

Logicamente tutto questo deve essere fatto avendo presente che si va ad interessarsi della sfera privata di una persona e che di conseguenza ogni atto deve essere consapevole e meditato sia dal segnalatore che, come vedremo successivamente, dagli altri soggetti componenti vari ruoli

2) referente

questa figura è importante perché è quella che raccoglie tutte le segnalazioni che vengono a lui indirizzate dai segnalatori, predispone una scheda analitica che contiene, oltre ai dati anagrafici del soggetto segnalato, tutte le notizie che è possibile reperire al fine di avere un quadro il più possibile rispondente alla realtà per essere in grado, successivamente, di organizzare un progetto personalizzato rispondente alle necessità dell'anziano

3) equipe

questo gruppo di lavoro è normalmente formato dal referente, dal coordinatore, da uno o due tecnici e, se necessario, da una assistente sociale.

Il compito dell'equipe è quello di valutare l'insieme delle informazioni riguardanti il soggetto interessato, valutare le più svariate possibilità di intervento, anche in relazione alle risorse disponibili sul territorio, e

infine elaborare un progetto su misura per la persona segnalata che deve essere in un secondo tempo sottoposta alla persona stessa per avere o meno la sua approvazione e di seguito iniziare il percorso. Può capitare che le informazioni ricevute non siano, per svariati motivi, sufficienti o complete al punto di rendere difficoltoso o inopportuno procedere: in questo caso si richiedono ulteriori informazioni anche seguendo la strada della visita a domicilio.

4) coordinatore

ha il compito di sovrintendere a tutti i lavori necessari alla realizzazione del progetto personalizzato.

criticità iniziali:

- 1) limitata collaborazione sul territorio da parte dei soggetti coinvolti (per scarsa presa di cognizione, disinteresse, gelosia del ruolo, ecc.)

Durante la presentazione del progetto nei diversi comuni interessanti, è stato riscontrato, come rilevato dai numeri esposti nei precedenti interventi, che diversi elementi non hanno risposto come era nelle aspettative e questo non perché ci fosse una pretesa eccessiva ma perché non c'è stata risposta da parte di alcuni dei soggetti che avevano aderito inizialmente al progetto (associazioni)

- 2) sovrapposizione di ruoli, dovuti alla volontà di “fare” di più soggetti

si è constatata effettivamente una inadeguata interpretazione dei vari ruoli da parte sia dei segnalatori, sia dei referenti sia dei coordinatori. Nel maggior numero dei casi la motivazione più evidente è stata la voglia di fare: in sostanza è capitato, in alcuni casi, che il segnalatore o il referente oppure il coordinatore agisse in modo del tutto autonomo oppure non attivasse l'equipe. Tutti questi comportamenti, giustamente segnalati, sono stati prontamente corretti.

- 3) a volte non è potuto convocare le riunioni per motivi logistici

le riunioni di equipe hanno rappresentato a volte un problema dovuto a cause che in un primo tempo non si erano state valutate in modo opportuno. Ci sono state alcune difficoltà nel conciliare gli impegni di lavoro dei soggetti operativi oppure non c'era la disponibilità logistica oppure ancora mancava il collegamento di rete wi-fi. Non si tratta, come si può constatare, di problemi insormontabili ma tutti questi piccoli impedimenti hanno comportato una perdita di tempo che è andata a discapito dell'azione di contrasto alla solitudine per cui si è attivato il progetto

- 4) sovrapposizione di ruoli (vedi p. 3)

tutto quanto elencato non è da intendersi come critica fine a se stessa ma sono, diciamo, inconvenienti dovuti alla novità e all'inesperienza nel campo specifico.

variazione del modello:

dopo un primo periodo di sperimentazione, si sono apportate alcune significative modifiche al modello iniziale

dopo un primo periodo, avendo maturato una discreta base di esperienza, frutto delle difficoltà e delle inesattezze comportamentali di cui si è detto poco innanzi, si è creduto opportuno procedere ad una variazione del modello con l'introduzione della figura della “faccia amica” e contemporaneamente si è operato in modo da rendere più concreta la collaborazione tra il referente e l'equipe.

introduzione formale della figura della “faccia amica”

la figura della faccia amica è stata ritenuta importante in quanto diventa il personaggio che ha una funzione di collegamento conoscitivo tra il soggetto segnalato e il referente nel caso di una visita domiciliare così come risulta rilevante nel caso di una presentazione del progetto alla persona segnalata per ottenerne l’approvazione.

Per faccia amica si intende quella persona che per conoscenza diretta o indiretta, per motivi di lavoro, di vicinanza domiciliare, di pregressa conoscenza, di amici comuni o altre motivazioni, viene visto dalla persona oggetto della segnalazione o del progetto, come “garante” della situazione.

Non di rado molti anziani vengono blanditi e poi truffati da personaggi apparentemente corretti e onesti mentre poi, purtroppo quando è ormai troppo tardi per rimediare, si rivelano dei malfattori: la “faccia amica” induce l’anziano a rimuovere ogni diffidenza e ad accogliere i proponenti senza alcun timore e, sovente, lo predispone ad un favorevole atteggiamento.

più stretta collaborazione tra referente ed equipe

al fine di migliorare la collaborazione tra i diversi ruoli, sono stati intensificati i rapporti tra referente, faccia amica, coordinatore ed equipe per raggiungere gli obiettivi previsti e intervenire il più rapidamente possibile nei confronti dell’anziano.

Difficoltà

si è rilevata una partecipazione limitata alle presentazioni del Progetto da parte delle autorità locali e dei Parroci

nel corso dei numerosi incontri di presentazione del progetto con i Comuni interessati si è riscontrata, come evidenziato dai numeri che sono stati precedentemente letti, una limitata partecipazione da parte delle autorità locali e dei Parroci. I motivi possono essere differenti come l’impedimento fisico, per precedenti impegni, oppure potrebbe essere una non sufficiente sensibilizzazione al problema, giustificato magari, come è stato detto, dal fatto che “ ma tanto questo lo facciamo già noi....”

è migliorabile in modo sensibile l’utilizzo di supporti informatici per creare una rete

non sempre si è potuto utilizzare i supporti informatici per creare una rete veramente efficiente.

Avere a disposizione tutti i dati possibili, sia delle persone che delle associazioni o delle realtà sul territorio sarebbe molto utile e ridurrebbe i tempi di ogni passaggio del modello. Lo stesso vale, in un percorso inverso, per ogni aderente nel senso che i vari passaggi potrebbero essere messi a loro disposizione così che l’associazione XXXX sa che il soggetto da lei segnalato è attualmente seguito nel modo più confacente alle sue aspettative, con alcuni dettagli, con salvaguardia naturalmente della riservatezza, su eventuale altre associazioni coinvolte, a loro volta informate (ad esempio: un’associazione XX segnala le necessità di un anziano: viene elaborato un progetto che coinvolge l’associazione YY e l’associazione XZX: tutte vengono informate di quanto si sta facendo: in questo modo tutti conoscono gli interventi effettuati e chi li sostiene).

è auspicabile un coinvolgimento numerico maggiore dei partner aderenti al progetto

a fronte di un consistente numero di partner che hanno dato la loro adesione al progetto, nella realtà parecchi, ne fanno fede ancora una volta i numeri letti poco prima, non hanno risposto alle richieste;

questo ha comportato un certo disagio nel risolvere alcune situazioni critiche e l'auspicio è che queste lacune siano state dovute a impedimenti transitori.

è possibile che il volantino esplicativo generasse qualche confusione in merito ai diversi recapiti telefonici inseriti

l'informazione che in un primo tempo era stata data tramite volantini esplicativi conteneva un certo numero di recapiti telefonici che, se per gli estensori del progetto erano utili ad individuare i diversi soggetti, negli utenti ha generato alcune perplessità; si è provveduto a rivedere il volantino cercando di evidenziare solo i numeri telefonici di riferimento indispensabili.

Punti di forza

risultati positivi per gli anziani che hanno scelto di aderire

il segnale che il progetto era valido è dato dai risultati positivi delle persone anziane che hanno scelto di aderire. Per loro si è trattato di uno spazio nuovo, che non avrebbero mai immaginato di poter ancora avere, fatto di colloqui, di spostamenti e di aiuti di diverso genere, e non parliamo, naturalmente, di aiuti materiali.

anziani che sono diventati a loro volta una risorsa

a sorpresa, si è constatato che alcuni anziani si sono a loro volta dimostrati una risorsa: hanno cioè messo a disposizione una parte del loro tempo libero per venire incontro alle esigenze di altre persone bisognose di non essere lasciate sole: si trattasse anche solo di una semplice telefonata o di un colloquio oppure di qualche informazione.

interesse al progetto di molte persone vicine agli anziani (parenti o conoscenti)

è stato anche stimolante rilevare come il progetto abbia particolarmente interessato le persone vicine agli anziani aderenti: parenti oppure conoscenti hanno dimostrato sia di apprezzare l'idea progettuale sia di seguire con attenzione le fasi che hanno successivamente portato all'elaborazione del progetto personalizzato e la sua applicazione.

volontà di alcuni anziani a interagire con persone di altri territori

se vogliamo parlare ancora di sorpresa, è da segnalare che alcuni anziani, oltre ad essere disponibili per diventare a loro volta una risorsa sul territorio, sono aperti ad interagire con altre persone di altri territori, da individuare.

In questa analisi delle criticità e punti di forza del progetto non dobbiamo dimenticare due aspetti: uno sociologico e uno, per così dire, morale:

l'aspetto sociologico riguarda il territorio su cui si è operato e la formazione sociale degli anziani:

sono state interessate due zone: la Valle Cervo, zona prevalentemente montana, e Cossato, città in passato a vocazione prevalentemente agricola. Le persone interessate sono nate mediamente prima della II guerra mondiale e si sono formate in un contesto di difficoltà non indifferente ed inoltre le persone che abitano in montagna sono da sempre abituate a risolvere i loro problemi, senza chiedere aiuto, ma questo vale

anche per i residenti di Cossato. Negli anni 30 e 40 non esistevano aiuti sociali come in questi tempi e, sia per necessità sia per virtù, ognuno si arrangiava.

Il motivo per così dire morale è la constatazione che il percorso di questo progetto, inizialmente indirizzato a due zone del Biellese, sarà allargato ad altre zone: il progetto potrà essere sicuramente migliorato e integrato ma rimarrà ben presente che la traccia segnata è stata di una grande utilità e al servizio di persone che ne hanno potuto apprezzare i risultati.