

Auser: Sistemi di Welfare e Comunità

1. Ricomporre i Bisogni della Persona

Provando a declinare alcune problematiche dall'agenda sociale, sembra che il tema degli anziani, dei mutamenti demografici, delle trasformazioni che tale fenomeno produrrà sul sistema generale, siano stati derubricati anche dall'ultimo confronto elettorale.

Fra pochissimi anni un quarto della popolazione sarà sopra i sessantacinque anni e gli ultra ottantenni aumenteranno di quasi un terzo. Di conseguenza la fragilità della popolazione lombarda è destinata a progredire investendo, principalmente, la famiglia, in assenza di politiche adeguate.

La "centralità della persona", pertanto, rappresenta il compito primario che attende l'associazione nel prossimo futuro.

In Lombardia è stato avviato, sperimentato e condiviso un modello di "centralità", finalizzato a sostenere l'integrazione della domiciliarità, attraverso l'azione sussidiaria assunta dall'associazione, quale strumento per favorire progetti di vita, nel rispetto delle scelte individuali e come fondamento del vivere bene nella propria dimensione sociale.

Vi è piena consapevolezza che la persona è un'entità indivisibile, e che il modello dei servizi deve partire dal bisogno individuale, organizzando risposte e attività di prevenzione, sanitarie, sociali e d'assistenza, che tengano conto del principio di integrità.

Auser Considera prioritario l'obiettivo di concorrere al sostegno della comunità, rafforzando i servizi finalizzati alla *protezione*, in particolare, delle persone anziane più fragili e delle famiglie; contemporaneamente ritiene basilare organizzare importanti, e non occasionali, strutture di socialità.

2. Coniugare protezione e promozione

Auser, In Lombardia, intende concorrere a elaborare proposte di *promozione sociale*, articolate e integrate, all'interno della progettazione territoriale.

La nostra strategia si compone, dunque, di tre parole "chiave", *Protezione – Promozione – Comunità*, che devono accompagnare la *peculiare* idea di cittadinanza e d'invecchiamento attivo, correggendo l'orientamento prevalente di fare attività "PER i cittadini", attraverso la nuova prospettiva di agire "CON i cittadini".

La gestione di tali obiettivi richiede il consolidamento dell'identità associativa. Va qualificato, potenziato e composto il modello di rete interna; migliorando ulteriormente la capacità di risposta integrata dei bisogni, rafforzando le collaborazioni territoriali, condividendo progetti e programmi con i diversi soggetti Pubblici. Collaborando, in modo organizzato e continuato, con tutto il Terzo Settore e i diversi operatori del no-profit.

Va proseguita ed estesa, l'esperienza di intrecciare volontariato e promozione sociale, normati da leggi diverse, (266 – 383), anche attraverso l'integrazione degli statuti di "Insieme" nelle finalità e scopi, tale da consentire l'iscrizione nei registri delle Onlus. Quest'assetto consente, anche sul versante normativo, di gestire e integrare diverse attività, ricomponendo l'intervento verso la persona e il territorio, con l'obiettivo di valorizzare, appunto, *Salute, Benessere e Comunità*.

3. Radicamento e Integrazione Territoriale

In questi anni Auser ha lavorato per avvalorare l'idea di un'associazione strutturata e organizzata, con una dimensione articolata per livelli e senso di appartenenza generale; radicata nel territorio e nelle comunità, con forme che valorizzano identità e autonomia.

Dobbiamo ancora spendere molta della nostra visione laica e aperta a tutte le diversità, per avvalorare l'opinione che ogni persona che sceglie di dedicarsi al volontariato (espressione della massima libertà individuale), possa riconoscersi e mettersi in relazione con tante altre persone libere, con obiettivi comuni, condivisi e resi possibili da un concetto organizzativo, democratico e partecipativo che considera l'alto significato del dono nel vivere comune.

Auser è Associazione di Volontariato e di promozione sociale che sviluppa le proprie attività, favorendo la disponibilità individuale a organizzarsi in strutture esigibili e in grado di rispondere ai bisogni diffusi delle persone.

Non è frequente che una struttura, promossa dall'auto-organizzazione dei cittadini, con una grande valenza sussidiaria, sia riconosciuta come associazione di interesse generale.

La migliore rappresentazione di Auser è descritta dall'immagine che spesso ne è data: affidabile, attendibile, esigibile, capace di leggere e tradurre i bisogni, competente e con dimensioni progettuali rilevanti.

I fondamentali di questa impostazione, risiedono nella consapevolezza che la scelta della dimensione territoriale rappresenta l'obiettivo politico e sociale fondamentale per assicurare il rinnovamento e il rafforzamento dei sistemi di Welfare comunitari. Favorire, in quel contesto, i processi di crescita della comunità integrata e "accogliente", dentro la quale operare attraverso la protezione e promozione sociale. Esercitare le funzioni sulla salute (che non si limita alla sola assenza di malattia), come azione principale da sostenere per il reale miglioramento del ben-essere, singolo e plurale.

Si considerano rilevanti l'integrazione dei servizi e la centralità della persona, rispetto alle esigenze primarie e secondarie dei cittadini e della comunità.

Le trasformazioni sociali in atto rendono sempre più importante il ruolo dei centri d'Aggregazione Sociale. In un futuro prossimo dovranno diventare, necessariamente, "luoghi della comunità", dove tutti – non solo le persone anziane – possano trovare risposte e opportunità per l'esercizio della cittadinanza e dell'invecchiamento attivo.

A tale fine va continuata e conclusa la sperimentazione del "modello" di un'offerta articolata di servizi alla persona e alla cittadinanza, con proposte che favoriscono lo sviluppo di collaborazioni tra generazioni, ma anche tra nativi e migranti.

Si deve lavorare per integrare le attività delle ALA, considerando i servizi monotematici sempre meno efficaci rispetto alle esigenze delle persone, del contesto territoriale e della comunità di cura.

Va sostenuta la crescita di Associazioni Locali, con carattere multi tematico, considerando fondamentale la nuova dimensione e il diverso ruolo / bisogno del cittadino nel suo processo di invecchiamento attivo.

4. Il Filo d'Argento - da sperimentazione a integrazione dei servizi

Il "Filo d'Argento" rappresenta il **carattere distintivo di Auser**. Il complesso sistema di telefonia sociale, con il proprio numero verde gratuito, a supporto della persona *prevalentemente anziana e alla famiglia*, ha assunto connotati inconfondibili nel panorama dei servizi a livello nazionale.

Abbiamo lavorato assiduamente per quest'obiettivo. Il "Filo d'Argento" è luogo di ascolto, accoglienza, relazione, orientamento prevenzione; è strumento per l'esercizio dei diritti, supporto personale e familiare, integrazione e miglioramento del sistema sociale locale.

Ora, la Telefonia Sociale di Auser va rilanciata, estesa, messa a regime, in Rete interna ed esterna.

Nel corso del tempo il modello lombardo del Filo ha, in parte, smarrito le originali caratteristiche che ne hanno fatto un punto di riferimento per l'intera Auser.

Si è registrato un ridimensionamento delle sue funzioni "generaliste", riducendolo alle sole capacità di risposta delle nostre ALA.

Ora vanno recuperati e rilanciati i ruoli distintivi del nostro sistema: il valore universale del Numero verde Gratuito; la dimensione dei Punti d'Ascolto; il "merito" della presa in carico del bisogno; il senso dell'organizzazione della risposta, che non prescinde, non esclude la disponibilità generale dei servizi territoriali, Pubblici e privati;

Vanno riproposte le particolari peculiarità, le potenzialità, le funzioni e gli strumenti della telefonia, anche attraverso una comunicazione che non si limiti a segnalare i servizi prestati dalle singole ALA.

Devono essere ridefiniti gli "assi" sui quali rafforzare, allargare e innovare il Filo, tenendo conto dei presupposti fissati nelle Convenzioni, e delle evoluzioni della Co- progettazione e co- programmazione.

A tale fine vanno:

- **aggiornati e rilanciati i ruoli e le funzioni dei Gestori dei Punti d'Ascolto. (è già fissato il Seminario per il mese di Aprile prossimo);**
- rinnovate, aggiornate e riorganizzate le Banche Dati dei servizi, pubblici e privati, presenti sul territorio;
- riorganizzate le Reti interne, con il coinvolgimento delle ALA presenti all'interno di ogni singolo Ambito Territoriale, con l'obiettivo di allargare la base delle strutture a cui affidare i servizi, anche oltre i confini della singola Associazione Locale. **(questo sarà uno dei compiti della Formazione prevista dopo il Seminario di Aprile).**

In questa diversa dimensione, il Filo d'Argento non sarà più, o meglio, non sarà soltanto, un servizio che riceve e prova a soddisfare le richieste dei cittadini, ma dovrà sempre più essere - "un'antenna" importante, per la rilevazione dei bisogni personali e delle famiglie.

A sostegno di quest'obiettivo, *Auser ha totalmente rinnovato il programma informatico del Filo d'Argento*, su cui ogni ALA caricherà i propri dati. La dimensione dei bisogni; la quantità e la composizione della domanda; le caratteristiche sociali, economiche e familiari dei singoli, saranno rilevati, elaborati, e condivisi con i diversi interlocutori e contribuiranno a costruire le politiche di Welfare territoriale. **(la Formazione per la gestione del nuovo programma è già in corso nei diversi Comprensori a disposizione delle rispettive ALA).**

Il tradizionale ruolo di assistenza del Filo dovrà essere consolidato e rafforzato. La sua struttura, **così detta "passiva"**, in grado di rispondere alle domande di aiuto dei diversi Cittadini che vi si rivolgono, dovrà arricchirsi e innovarsi attraverso la **"telefonia attiva"** come strumento di monitoraggio e prevenzione rivolto a particolari figure "a rischio" che possono rientrare nelle fasce di fragilità e di emarginazione.

Sono già state sperimentate, in alcuni territori, iniziative di monitoraggio rivolte a Cittadini particolarmente a rischio. Ora si dovrà passare a una fase più strutturata, coinvolgendo direttamente le Istituzioni per:

- Individuare i target e le fasce di cittadini da monitorare, attraverso strumenti e metodi di indagine adeguati, in grado di ottenere dati reali sulle condizioni oggettive dei Cittadini.
- Attivare la relazione partecipata, informata e possibilmente continuata, in grado di offrire il quadro più preciso possibile dello stato di ben essere del cittadino, (“mappe della fragilità”).
- Migliorare la capacità di orientamento ai servizi, limitando le situazioni di emergenza e le conseguenti ripercussioni personali ed economiche;
- Definire obiettivi, strumenti e opportunità, capaci di favorire l’autonomia possibile, attraverso l’informazione corretta e diffusa dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio.

La messa a regime:

La Telefonia Sociale dovrà sempre più farsi strumento di rilevanza strategica, per ottenere in tempo reale la mappatura dei bisogni e definire, conseguentemente, le strategie d’intervento e i servizi da attivare o potenziare, in rapporto sinergico e integrato con le istituzioni territoriali e con le parti sociali che si occupano delle fasce deboli della popolazione.

In questo contesto, la Delibera della Giunta regionale, e le conseguenti “Convenzioni” definite con le singole ASL (in stretto rapporto con gli Ambiti Territoriali), rappresentano le condizioni per la “messa a regime”, quindi, lo sviluppo e la presenza di Auser e del Filo d’Argento, dentro la Programmazione e la Progettazione dei servizi alla Persona nel Territorio.

Tutto ciò dovrà avvenire attraverso un percorso che attiene alla presenza di Auser ai tavoli tematici dei Piani di Zona, in particolare quello della solidarietà sociale e quello degli anziani. **(è il tema centrale della Formazione prevista dopo il Seminario di Aprile, per le figure che si occuperanno di questo “ruolo”).**

Al tempo stesso risulterà, però, sostanziale la nostra presenza ai tavoli di confronto di concertazione con le Direzioni Sociali delle singole ASL, in quanto la discussione con i singoli Piani di Zona non diventa esaustiva rispetto ai dovuti e stabili percorsi di domiciliarità integrata.

Va estesa e rilanciata periodicamente la Comunicazione “di sistema” del Filo d’Argento; del Numero Verde, con i suoi 20 Punti d’Ascolto, organizzati e strutturati, confermando i tempi di apertura e le funzioni originali ad essi riferiti.

La comunicazione sui servizi delle singole ALA, che rappresentano l’anima e la spina dorsale del sistema Auser, deve essere aggiuntiva e integrativa delle attività del Filo d’Argento e del Numero Verde, proprio per confermare il valore dell’impianto “*generale*” del sistema di aiuto alla Persona.

Infine, è comunque indispensabile mantenere un forte coordinamento e indirizzo a livello regionale, sia per garantire le sinergie e l’omogeneità della struttura orizzontale del sistema, sia per mantenere un alto livello di rapporto e interlocuzione con l’Istituzione Regione.

5. L'accompagnamento protetto:

L'accompagnamento protetto rappresenta una parte importante e qualificante dell'attività del Filo d'Argento e dell'aiuto alla Persona. Per Auser "accompagnamento" non indica solo trasporto e mobilità. E' parte fondamentale della relazione, del rapporto, della condivisione, del coinvolgimento, della cura, della riabilitazione ed emersione sociale; del vivere la propria individualità, stare dentro il proprio territorio e nella comunità.

La nostra attività d'accompagnamento protetto è, prevalentemente, di tipo sanitario leggero e sociale. Non è professionale.

Si rivolge ai Cittadini che richiedono supporti e mezzi e che non rientrano nelle categorie di Persone con bisogno di "assistenza sanitaria specifica durante il trasferimento", indicate nella Delibera regionale 893 dell'1/12 2010.

Per esercitare "trasporto sanitario semplice" per le patologie indicate nella Delibera, sono necessari determinati requisiti sia per i Mezzi sia per i Volontari.

Il nostro modello di accompagnamento lo esercitiamo:

- con mezzi dell'Associazione, di terzi, in comodato e privati;
- in convenzione, per Persone in carico al pubblico e nelle forme condivise con le Istituzioni;
- in convenzioni specifiche o multiservizi, con gli Enti Locali (Comuni, Piani di Zona, Enti accreditati o altro) per attività sussidiarie diverse;
- per tutti i Cittadini, prevalentemente anziani, che si rivolgono ad Auser.

I costi del servizio sono a carico dell'Associazione.

Le convenzioni sono sottoscritte congiuntamente dalle singole ALA e dall'Auser territoriale, sulla base delle norme di legge che prevedono, tra l'altro, il concorso alle spese generali di programmazione, organizzazione, formazione e gestione dei servizi, a carico dell'Associazione.

La prestazione dei volontari è a titolo gratuito, con diritto al rimborso delle spese, sulla base delle regole, delle norme e delle documentazioni previste dalle delibere dei rispettivi organismi Direttivi.

Milano, 4 marzo 2013