ALL. 2.1. ALLA Delib N° 49 del 8/8/2018

I.R.I.S.
Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali
Biella

GRUPPO
DI VOLONTARIATO VINCENZIANO
"SAN GIUSEPPE" ONLUS

A.S.L. BI
Azienda Sanitaria Locale
di Biella

IL FILO D'ARIANNA

Sportello Informativo Anziani

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2017

Via Belletti Bona, 20 13900 Biella – telefono 015 8352418 – fax 015 8352492
email: sportelloanziani@filoarianna.it
Numero verde 800 545455

INDICE

1. DATI GENERALI SUL SERVIZIO

1.1 Dati sulle aperture e sull'impegno dei volontari pag. 1
1.2 Accessi e destinatari delle richieste e comparazione con gli anni precedenti pag. 1
1.3 Modalità di accesso pag. 3
1.4 Chi ha presentato le richieste pag. 3
1.5 Numero delle richieste a cui ha risposto il Filo e comparazione con gli anni precedenti pag. 4
1.6 Tipologia delle richieste per aree territoriali pag. 6
1.7 Attività e collaborazioni varie pag. 9

2. ATTIVITA' INFORMATIVA

2.1 Richieste di informazioni pag.14
2.2 Caratteristiche dei destinatari, richieste di informazioni pag.15
2.3 L'attività informativa del Filo nell'ambito dello Sportello Unico Socio Sanitario pag.17

3. ATTIVAZIONE DEL VOLONTARIATO A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'

3.1 Richieste di interventi di volontariato domiciliare pag.19
3.2 Caratteristiche dei destinatari, richieste di volontariato domiciliare pag.19
3.3 Risposte fornite e dettaglio delle richieste inevase pag.21
3.4 Offerte di volontariato pag.22
3.5 Dati su interventi, volontari, utenti pag.22
3.6 Dettaglio dei servizi svolti per aree territoriali pag.25
3.7 Associazioni di volontariato con cui si è collaborato pag.27
3.8 Comparazione con i dati degli anni precedenti ed osservazioni pag.27

4. GESTIONE DELL'ALBO DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI

4.1 Caratteristiche dei destinatari, richieste di lavoro presso anziani pag.31
4.2 Dati sull'attività dell'Albo pag.32
4.3 Osservazioni pag.34

1. DATI GENERALI SUL SERVIZIO

1.1 DATI SULLE APERTURE E SULL'IMPEGNO DEI VOLONTARI

Presso lo Sportello operano i volontari del Gruppo di Volontariato Vincenziano "San Giuseppe" onlus e una volontaria del Servizio Civico Anziani dell'I.R.I.S.. Sono coadiuvati da tre dipendenti part-time.

"Il Filo" è stato aperto al pubblico, tutti i giorni lavorativi dell'anno, per 18 ore alla settimana, per un totale di 903 ore.
Le segreterie telefoniche del numero dell'ufficio e del numero verde sono rimaste attive 24 ore su 24.
I 14 volontari preposti hanno svolto 3138 ore di attività allo Sportello.
Oltre all'apertura al pubblico, sono stati disponibili per attività che è possibile svolgere su appuntamento, lavori di ufficio, formazione interna ed esterna al Gruppo e riunioni.
Il personale retribuito ha lavorato 2444 ore, comprese attività non legate alla gestione dello Sportello e finanziate a parte, in particolare: straordinari (solo gennaio-giugno) dell'assistente sociale per il Progetto *Home Care Premium* del Consorzio I.R.I.S. (vedi punto 1.7); dell'assistente sociale e della segretaria di direzione per corsi di formazione, a carico del Gruppo di Volontariato Vincenziano "San Giuseppe" onlus; della sociologa per il Progetto *Do.Re.Mi.* del Consorzio I.R.I.S. (vedi punto 1.7); della rappresentante dei lavoratori per la sicurezza del luogo di lavoro per il corso di aggiornamento annuale.

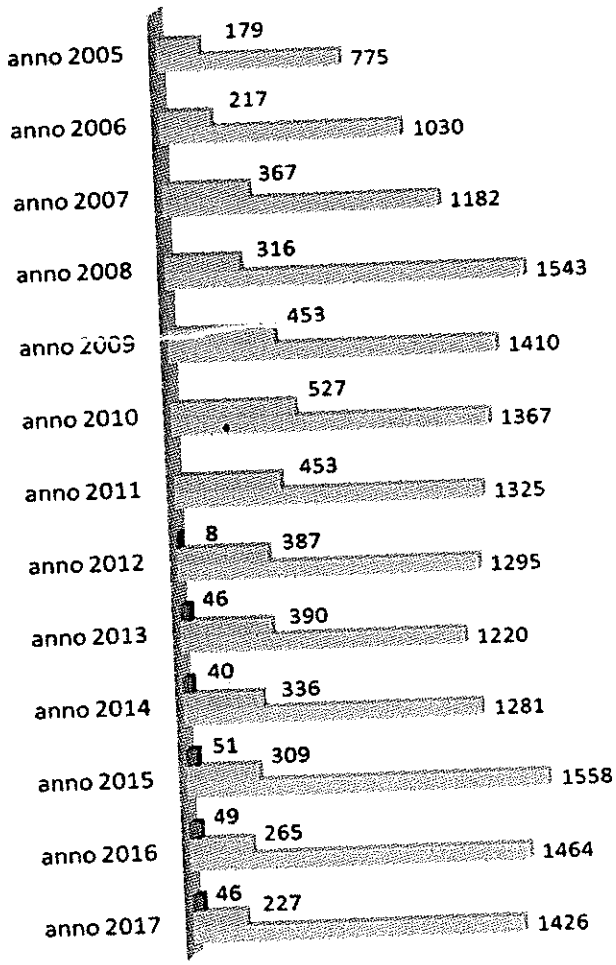
1.2 ACCESSI E DESTINATARI DELLE RICHIESTE E COMPARAZIONE CON GLI ANNI PRECEDENTI

Nel 2017 "Il Filo d'Arianna" è stato contattato 1699 volte, a favore di 1110 persone (denominate in questa relazione "destinatari delle richieste").

Per 173 persone è stato effettuato più di un accesso.

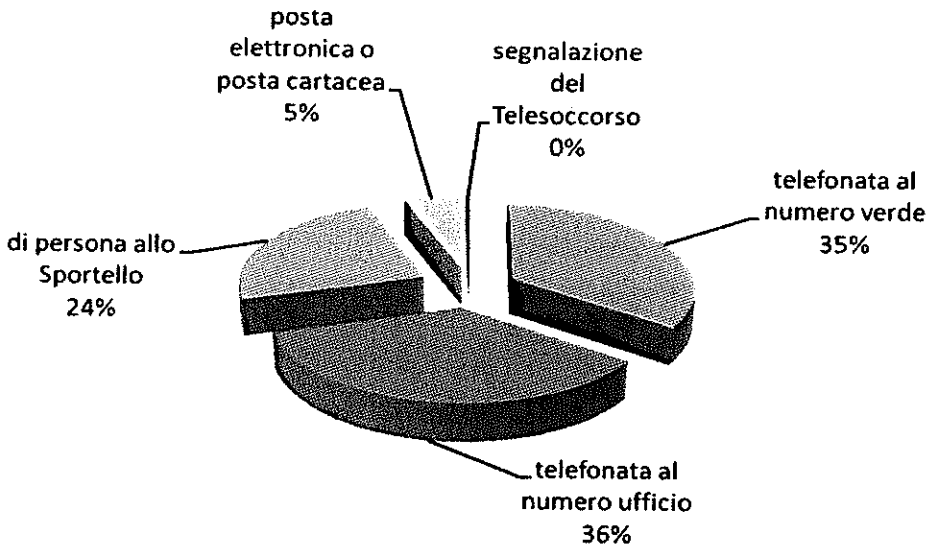
Quando una persona viene allo Sportello o telefona, presentando una o più richieste, viene compilata una scheda e viene registrato l'accesso. Tutti i numerosi contatti successivi (per fissare l'intervento domiciliare da parte del volontario, presentare un assistente familiare, fornire l'informazione richiesta, ecc ecc) non vengono più contati come accessi.

Per convenzione, non vengono contati neppure gli accessi degli assistenti familiari per l'aggiornamento delle proprie schede di disponibilità né quelli di persone che chiedono lavoro per conto di altri (parenti, amici), a cui vengono date informazioni generali e viene detto che la richiesta di lavoro va presentata di persona dall'interessato.



- accessi per persone con meno di 60 anni accolte dal Filo e poi ricontattate dalle operatrici del SUSS Distretto 1
- accessi per richieste di lavoro o di informazione sui corsi per o.s.s. o assistenti familiari
- accessi per richieste varie

1.3 MODALITA' DI ACCESSO

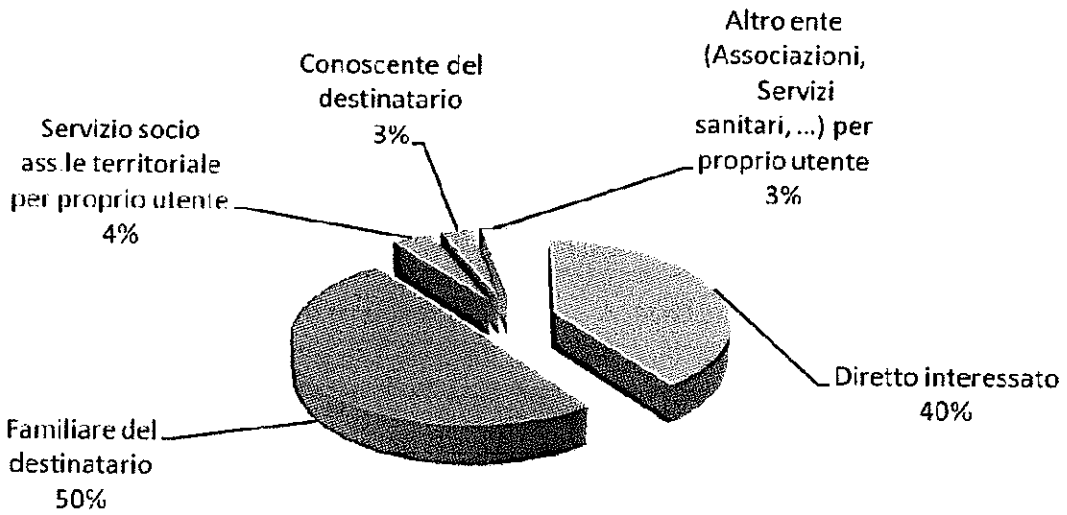


La presentazione dell'offerta di lavoro prevede che si venga di persona allo Sportello per fissare un colloquio di iscrizione.

Le offerte di lavoro telefoniche non vengono registrate.

Invece le altre richieste possono essere presentate con differenti modalità.

1.4 CHI HA PRESENTATO LE RICHIESTE



Le offerte di lavoro presso anziani o disabili e le offerte di volontariato vengono raccolte solo quando pervengono da parte dei diretti interessati.

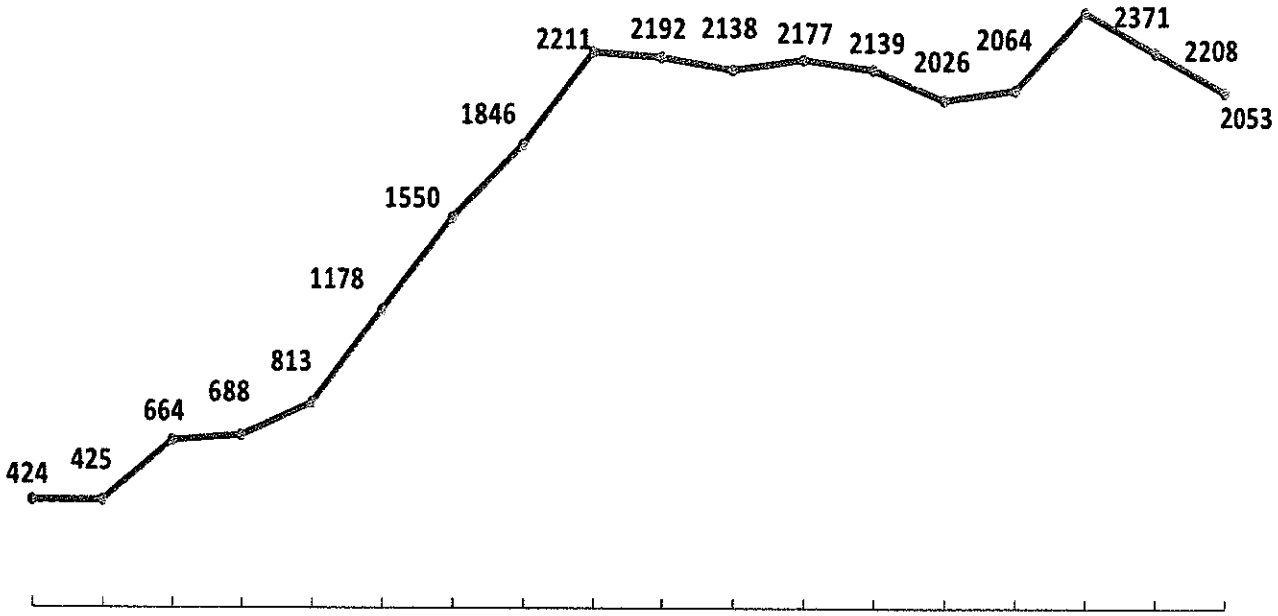
1.5 NUMERO DELLE RICHIESTE A CUI HA RISPOSTO IL FILO E COMPARAZIONE CON GLI ANNI PRECEDENTI

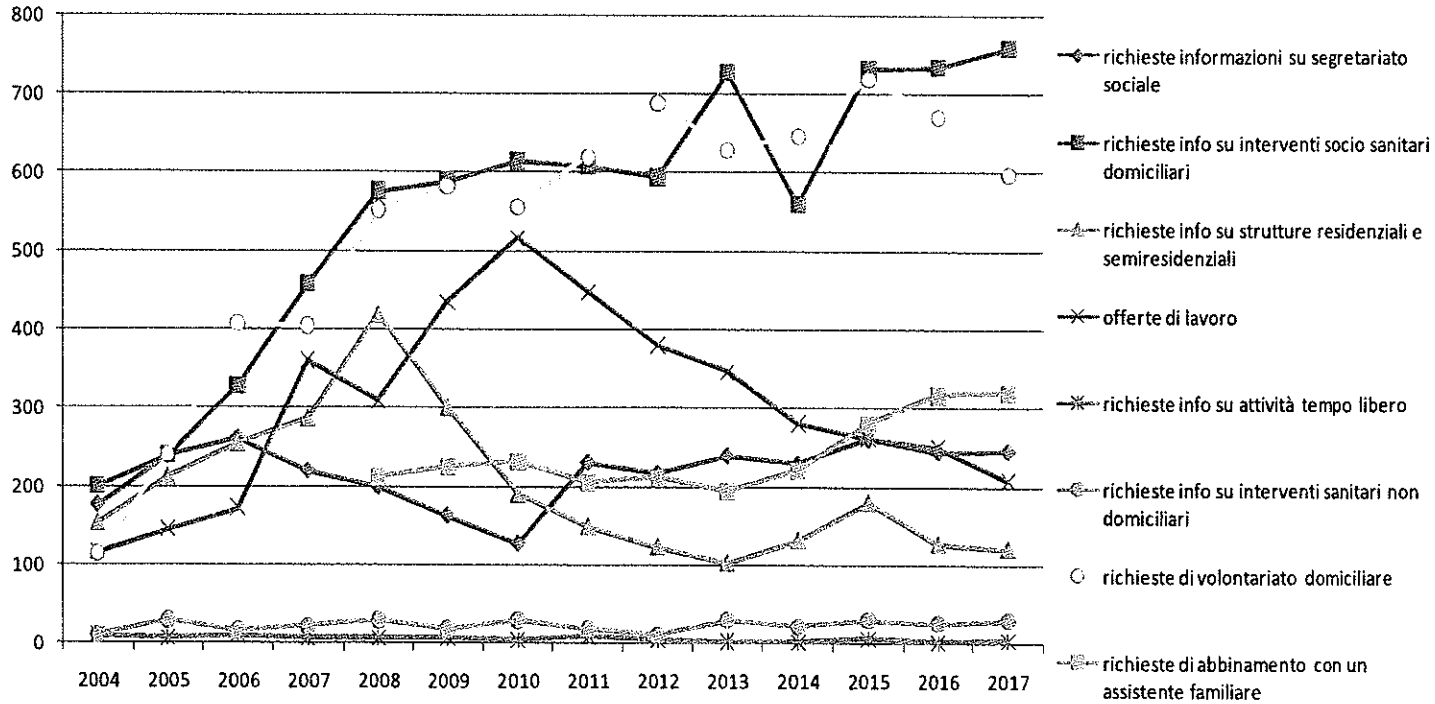
Ciascun utente, in occasione di ogni accesso al servizio, può formulare una o anche più richieste.

RICHIESTE DI **INFORMAZIONI** A FAVORE DI ANZIANI DA CUI SONO DERIVATE **320** RICHIESTE DI INDIVIDUAZIONE DI PERSONALE PRIVATO DI ASSISTENZA, NELL'AMBITO DELL'ATTIVITÀ DELL'ALBO ASSISTENTI FAMILIARI	1159
RICHIESTE DI **INTERVENTI DI VOLONTARIATO** DOMICILIARE	598
OFFERTE DI LAVORO PRESSO ANZIANI	208
RICHIESTE DI INFORMAZIONI SUI **CORSI** PER O.S.S. O PER ASSISTENTI FAMILIARI	35
RINGRAZIAMENTI	20
RICHIESTE DI **ASCOLTO**	19
OFFERTE DI VOLONTARIATO	9
RECLAMI * SULLO SPORTELLO ANZIANI	3
RICHIESTE **IMPROPRIE VARIE** DI COMPETENZA DEI GRUPPI VINCENZIANI	2
TOTALE RICHIESTE PERVENUTE NEL 2017	**2053**

* Due reclami sono giunti a causa di interventi di trasporto, non svolti per problemi improvvisi da parte di buoni vicini, che hanno avvisato il n. di urgenza del Filo all'ultimo momento, quando l'utente già non era più reperibile perché aveva dovuto trovare un passaggio in altro modo (es. taxi). Il terzo è il reclamo di un utente molto arrabbiato, perché il volontario al telefono non gli passava direttamente il servizio sociale territoriale I.R.I.S. di cui diceva di avere bisogno con assoluta urgenza. Ma dal numero verde questo passaggio non è possibile: l'utente doveva abbassare la cornetta e poi chiamare la sede I.R.I.S., di cui sono stati forniti numero e orari.

ANDAMENTO DEL NUMERO DI RICHIESTE





1.6 TIPOLOGIA DELLE RICHIESTE PER AREE TERRITORIALI

Per il dettaglio, per ciascun Comune, di quante richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari hanno poi portato alla richiesta di abbinamento con un assistente familiare dell'Albo, si veda il capitolo 3.

COMUNE DI BIELLA
1162 richieste (56,6% del totale)

Richieste di interventi di volontariato domiciliare	439
Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	388
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	107
Richieste di informazioni su segretariato sociale	106
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	48
Richieste varie per persone con meno di 60 anni girate alle operatrici SUSS	20
Richieste di informazioni su interventi sanitari non domiciliari	17
Ringraziamenti	13
Richieste di ascolto	12
Offerte di volontariato	6
Richieste di informazioni su attività tempo libero	3
Reclami sul Filo	2
Richieste improprie di competenza del Volontariato Vincenziano	1

COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S. ANDORNO MICCA
236 richieste (11,5% del totale)

Richieste di interventi di volontariato domiciliare	89
Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	69
Richieste di informazioni su segretariato sociale	26
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	24
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	14
Richieste di informazioni su interventi sanitari non domiciliari	5
Richieste di ascolto	4
Richieste varie per persone con meno di 60 anni girate alle operatrici SUSS	2
Offerte di volontariato	1
Richieste improprie di competenza del Volontariato Vincenziano	1
Reclami sul Filo	1

COMUNI DEL C.I.S.S.A.B.O.
172 richieste (8,4 % del totale)

Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	65
Richieste di informazioni su segretariato sociale	36
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	34
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	27
Richieste varie per persone con meno di 60 anni girate alle operatrici SUSS	6
Richieste di informazioni su interventi sanitari non domiciliari	3
Offerte di volontariato	1

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S. SANDIGLIANO
156 richieste (7,6% del totale)

Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	62
Richieste di interventi di volontariato domiciliare	50
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	19
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	13
Richieste varie per persone con meno di 60 anni girate alle operatrici SUSS	6
Richieste di informazioni su segretariato sociale	3
Richieste di informazioni su interventi sanitari non domiciliari	2
Ringraziamenti	1

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S. OCCHIEPPO SUPERIORE
96 richieste (4,7% del totale)

Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	54
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	15
Richieste di informazioni su segretariato sociale	10
Richieste di interventi di volontariato domiciliare	8
Richieste varie per persone con meno di 60 anni girate alle operatrici SUSS	4
Ringraziamenti	3
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	2

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S. GRAGLIA
96 richieste (4,7% del totale)

Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	51
Richieste di informazioni su segretariato sociale	17
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	11
Richieste di interventi di volontariato domiciliare	8
Richieste di informazioni su interventi sanitari non domiciliari	3
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	2
Ringraziamenti	2
Richieste di ascolto	1
Offerte di volontariato	1

COMUNI FUORI CONSORZI I.R.I.S. E C.I.S.S.A.B.O.
68 richieste (3,3% del totale)

Richieste di informazioni su segretariato sociale	27
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	21
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	12
Richieste varie per persone con meno di 60 anni girate alle operatrici SUSS	6
Ringraziamenti	1
Richieste di informazioni su attività tempo libero	1

COMUNE SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S. CANDELO
58 richieste (2,8 % del totale)

Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	40
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	10
Richieste di informazioni su segretariato sociale	5
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	2
Richieste di interventi di volontariato domiciliare	1

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S. CAVAGLIA'
30 richieste (1,5 % del totale)

Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	12
Richieste di informazioni su segretariato sociale	11
Richieste di interventi di volontariato domiciliare	3
Richieste varie per persone con meno di 60 anni girate alle operatrici SUSS	2
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	1
Richieste di informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	1

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S. VERRONE
25 richieste (1,2 % del totale)

Richieste di informazioni su interventi socio sanitari domiciliari	17
Richieste di informazioni su segretariato sociale	5
Richieste di ascolto	2
Offerte di lavoro o richieste informazioni su corsi	1

1.7 ATTIVITÀ E COLLABORAZIONI VARIE

➢ I volontari dello Sportello hanno continuato ad incontrarsi periodicamente senza le operatrici, in alternanza con le consuete riunioni di informazione e coordinamento. Revisionano insieme procedure, schede prontuario, ecc, predisponendo in maniera più partecipata l'aggiornamento costante del servizio. Su loro richiesta, si sono tenuti alcuni incontri di formazione con il geriatra dott. Debernardi (Associazione Anzitutto) per revisionare la scheda raccolta bisogni per l'individuazione degli assistenti familiari da presentare agli utenti (vedi cap. 4).

Un'attività analoga è prevista per il 2018 per la raccolta dei bisogni degli utenti disabili, grazie alla collaborazione con l'A.T.I. che se ne occupa per il Consorzio. Per ora si è tenuto solo un incontro preparatorio del direttivo con l'assistente sociale Molinaroli, referente I.R.I.S. per l'aerea disabili.

➢ Un altro incontro informativo, sull'affido familiare delle persone anziane, si è tenuto tra il gruppo dei volontari dello Sportello e l'assistente sociale dell'area anziani del Consorzio..

➢ La prima formazione dei nuovi Buoni Vicini è proseguita con risorse interne (volontaria responsabile del Filo per il Gruppo Vincenziano, volontaria referente per il Buon Vicinato, un'operatrice) e con la maggiore flessibilità possibile. Come evidenziato nel capitolo 3, la formazione continua e la fidelizzazione di nuovi volontari in questo momento sono difficoltose.

➢ Gli incontri di coordinamento e formazione continua dei Buoni Vicini (vedi cap. 3) come sempre sono stati modulati a seconda del tipo di servizio, dell'età e delle caratteristiche dei volontari: incontri per zona (con presenze in calo, vedi cap. 3), per tipologia di servizio, plenari (temi: gli indicatori di peggioramento cognitivo degli anziani; la corretta alimentazione per gli anziani), un incontro "socializzante" in piccolo gruppo per gli anziani impegnati nel servizio di compagnia telefonica come volontari, ma che necessitano a loro volta di sostegno.

➢ Diversamente da quanto previsto nel 2016, non è stato possibile, per difficoltà dell'area adulti del Comune, avviare il Protocollo di collaborazione per sperimentale con i servizi socio assistenziali di Biella un'esperienza di Welfare Generativo, che vedesse l'impegno di utenti dell'area adulti a favore degli utenti anziani del Buon Vicinato. Una proposta analoga è stata fatta, in accordo con la responsabile del servizi territoriali, alle aree territoriali del Consorzio. Lo strumento a tale scopo è il progetto "solidaristico" per ciascun utente adulto. Al momento è in atto un primo tentativo con un utente della Valle Cervo.

➢ Nell'ambito del Buon Vicinato, un'esperienza molto positiva è l'avvio della collaborazione strutturata con A.U.S.E.R. Biella. Tale Associazione non dispone di molti volontari nella zona dell'I.R.I.S. e quindi ha scelto di mettersi a disposizione del Filo per trasporti sanitari almeno una volta alla settimana, individuando a tale scopo un referente che si rapporta con lo Sportello.

➢ Nell'ambito del progetto "Do.Re.Mi" ("Intrecci", Compagnia di San Paolo) del Consorzio, sia con le ore di straordinario della sociologa, sia grazie all'impegno di un volontario, il sito www.prontuariobiellese.it è stato integrato con le informazioni concernenti i servizi per disabili non anziani.

Prosegue la gestione e l'aggiornamento del sito internet da parte del Filo in coordinamento con le operatrici del SUSS e con l'informatico consulente dell'I.R.I.S..

Il Progetto "Do.Re.Mi". ha visto anche la partecipazione ad incontri di sensibilizzazione con le Associazioni che si occupano di disabili ed una collaborazione del Filo all'interno della cabina di regia, in particolare per la predisposizione, in capo al SUSS, di un servizio di trasporto rivolto alle persone disabili in parte simile al Buon Vicinato.

- Nell'ambito del Progetto "Home Care Premium" del Consorzio I.R.I.S. (Finanziamento Inps gestione ex Inpdap), è proseguita l'attività del Filo come punto informativo e per l'individuazione, al bisogno, di assistenti familiari in costante collaborazione con l'area anziani e l'area disabili del Consorzio. Quest'ultima attività si è svolta anche per il Progetto "Vita indipendente" (finanziamenti regionali).
- E' proseguita la frequenza di un rappresentante dell'Associazione alle Conferenze di partecipazione dell'ASL BI.
- Un volontario membro del direttivo ha partecipato ai lavori del Piano di Zona, Tavolo Inclusione Sociale, che si è dedicato in particolare ai problemi abitativi.
- Sono proseguiti i contatti con l'assistente sociale del Centro della memoria per il Buon Vicinato e l'Albo ass.familiari per alcuni casi specifici. Alcuni volontari hanno partecipato all'inaugurazione di Villa Boffo e l'operatrice ha tenuto ad illustrarci personalmente le attività del nuovo centro a favore delle persone affette da demenza.
- Il Filo ha collaborato anche ad un secondo progetto "Intrecci" finanziato dalla Compagnia di San Paolo, "Di casa in casa", partecipante anche il Consorzio, la Forcoop e la Bottega del Possibile, capofila le strutture residenziali di Sandigliano e Pralungo. Inizialmente, il Filo ha contribuito, anche attraverso il Prontuario, alla ricognizione degli o.s.s. sulle risorse del territorio. Poi i volontari del direttivo hanno partecipato ad un incontro di sensibilizzazione sul territorio a Sandigliano. Quindi il Filo è rimasto in contatto ed è stato disponibile per le famiglie contattate dagli o.s.s. di prossimità, sia per il Buon Vicinato sia per l'Albo assistenti familiari. Le richieste immediate sono state molto limitate.

Non si esclude però che, per qualche nucleo, sia stato un primo avvicinamento alla prospettiva di chiedere aiuto al Filo.

- Nell'estate vi è stata la presentazione (Capofila la Cooperativa sociale La famiglia, con il G.V.V. San Giuseppe, Forcoop, Comune di Biella, I.R.I.S., alcune strutture residenziali), nell'ambito della nuova chiamata della Compagnia di San Paolo per "Intrecci", di un'idea progettuale mirata all'accompagnamento, da parte di o.s.s. di prossimità, di anziani in dimissione dall'Ospedale residenti a Biella in situazione critica, ma non grave. Si attende un riscontro sul progetto vero e proprio.
- Per l'attività di accompagnamento in situazioni complesse-multiproblematiche con l'area anziani del Comune di Biella e differenti Aree territoriali del consorzio I.R.I.S. sono proseguiti costanti contatti telefonici e via mail, VD e colloqui congiunti mirati.
- Nel 2017 Il Filo d'Arianna è stato inserito nel Centro di documentazione on line, creato nell'ambito del Progetto di ricerca "Tutti in rete - In cammino con La Bottega del Possibile per promuovere innovare partecipare formare e seminare Cultura di Domiciliarità". Tale progetto è stato finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Ha raccolto esperienze di sostegno alla domiciliarità in Italia, di policy di sostegno alla domiciliarità delle diverse Regioni italiane, e documentazione dei seminari de La Borsa degli Attrezzi degli anni passati. Il tutto è stato messo a disposizione su di un portale internet. Tale Centro di documentazione è accessibile dal sito www.bottegadelpossibile.it..

Inoltre, sull'area assistenza familiare:

- Incontri di coordinamento presso le loro sedi, con la maggior parte dei Servizi Sociali territoriali dell'I.R.I.S. sull'Albo, su indicazione della responsabile dei servizi territoriali.
- Il Filo ha collaborato con i Consorzi per rispondere all'indagine conoscitiva, prima parte delle attività previste dalla Regione Piemonte nell'ambito del FSE ("Intervento di sistema sul territorio regionale per la realizzazione di servizi integrati nell'area dell'assistenza familiare mediante reti territoriali"; Misura 2.9iv.8.2.2, Asse 2 Inclusione sociale e lotta alla povertà, Priorità d'investimento 9iv, Ob. Specifico 8, Azione 2, Misura regionale 2), a cui seguirà nel 2018

l'uscita di un bando di finanziamento attività. Si è iniziato a confrontarsi sulle priorità per questo territorio specifico.

- Incontri con i Consorzi e con l'operatrice del S.I.L. (Consorzio Sociale Filo da Tessere), che all'interno dello S.P.U.N. del Distretto 2 dell'ASL - C.I.S.S.A.B.O. ha assunto tutti i compiti relativi anche all'iscrizione e all'aggiornamento delle posizioni degli assistenti familiari, oltre alla raccolta dei bisogni degli anziani o disabili e al matching. Stesura dell'accordo operativo tra i due Sportelli.
- Prosecuzione della collaborazione con Forcoop e l'Area Formazione del Consorzio, per i corsi di aggiornamento degli assistenti familiari, non solo per l'individuazione dei destinatari ma anche per la messa a punto dei contenuti (anche nell'ottica dell'ampliamento dell'utenza dell'Albo). In quest'ambito proseguono gli incontri di gruppo di assistenti familiari con la psicologa dott.ssa Isoardi due volte al mese, per un sostegno sugli aspetti relazionali ed un confronto tra di loro. Il tentativo di affiancare una volontaria del Filo alla psicologa non è andato a buon fine, malgrado le capacità della persona, proprio perché il gruppo ormai formato ruota molto intorno alla figura della conduttrice, la quale al momento prosegue l'attività a titolo gratuito.
- Si è ripetuta l'esperienza di collaborazione con la Cooperativa Animazione Sociale Valdocco, che opera presso il Centro Diurno Integrato di Candelo, per l'individuazione, all'interno dell'Albo, di lavoratori adatti a svolgere (per la Cooperativa) assistenza familiare a favore di utenti del Centro. La Valdocco ha dato la possibilità di far partecipare gratuitamente alcuni lavoratori iscritti all'Albo ad un corso di formazione interno sulla sicurezza del luogo di lavoro.

2. ATTIVITA' INFORMATIVA

2.1 RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Totale richieste di informazioni: **1159**

INFORMAZIONI SU INTERVENTI SOCIO SANITARI DOMICILIARI	758
Assistenza domiciliare	687
Trasporto per motivi sanitari	24
Telesoccorso	15
Lavori domestici	12
Consegna o preparazione pasti	7
Prestazioni infermieristiche domiciliari	6
Trasporto per altri motivi	5
Compagnia	2

INFORMAZIONI SU SEGRETARIATO SOCIALE	246
Altre Informazioni di Segretariato Sociale	137
Informazioni su UVG	32
Sostegni economici alla domiciliarità	29
Invalidità Civile e-o Assegno di accompagnamento	17
Informazioni sul Filo di Arianna	17
Contributo Economico	9
Esenzione ticket	3
Problemi abitativi	3

INFORMAZIONI SU STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI	121
Ricovero definitivo in struttura	57
Ricovero temporaneo in previsione di rientro a domicilio	31
Ricovero in situazione non ancora definita	26
Centro diurno	7

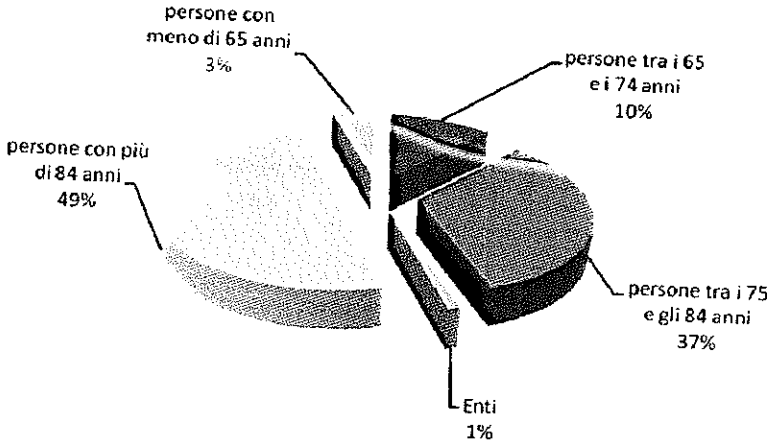
INFORMAZIONI SU INTERVENTI SANITARI NON DOMICILIARI	30
Informazioni su altri servizi sanitari	11
Ausili sanitari	8
Assistenza in ospedale	8
Fisioterapia	3

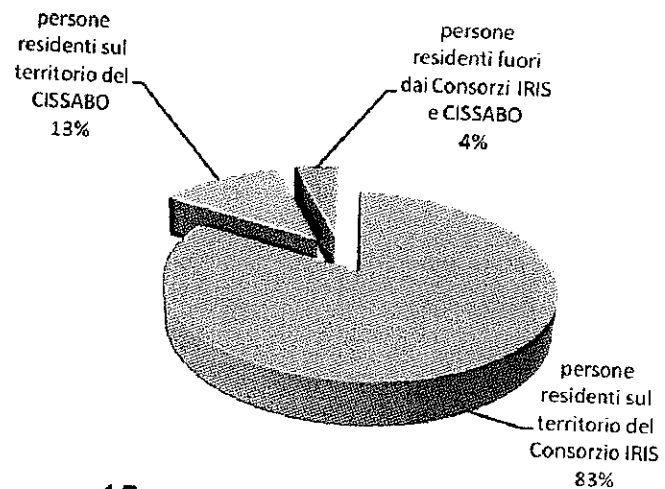
INFORMAZIONI SU ATTIVITA' PER IL TEMPO LIBERO	4
Centri di incontro	2
Altro tempo libero (no Centri di incontro e soggiorni estivi)	1
Soggiorni vacanza	1

Tali richieste non comprendono quelle presentate da persone con meno di 60 anni, "girate" alle operatrici assistente sociale ed infermiera del SUSS, che hanno risposto direttamente. Comprendono invece alcune richieste di assistenza familiare, nell'ambito delle attività dell'Albo (vedi cap.4), a favore di persone con meno di 60 anni disabili, per cui è stato chiesto poi l'abbinamento con personale idoneo.

2.2 CARATTERISTICHE DEI DESTINATARI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI

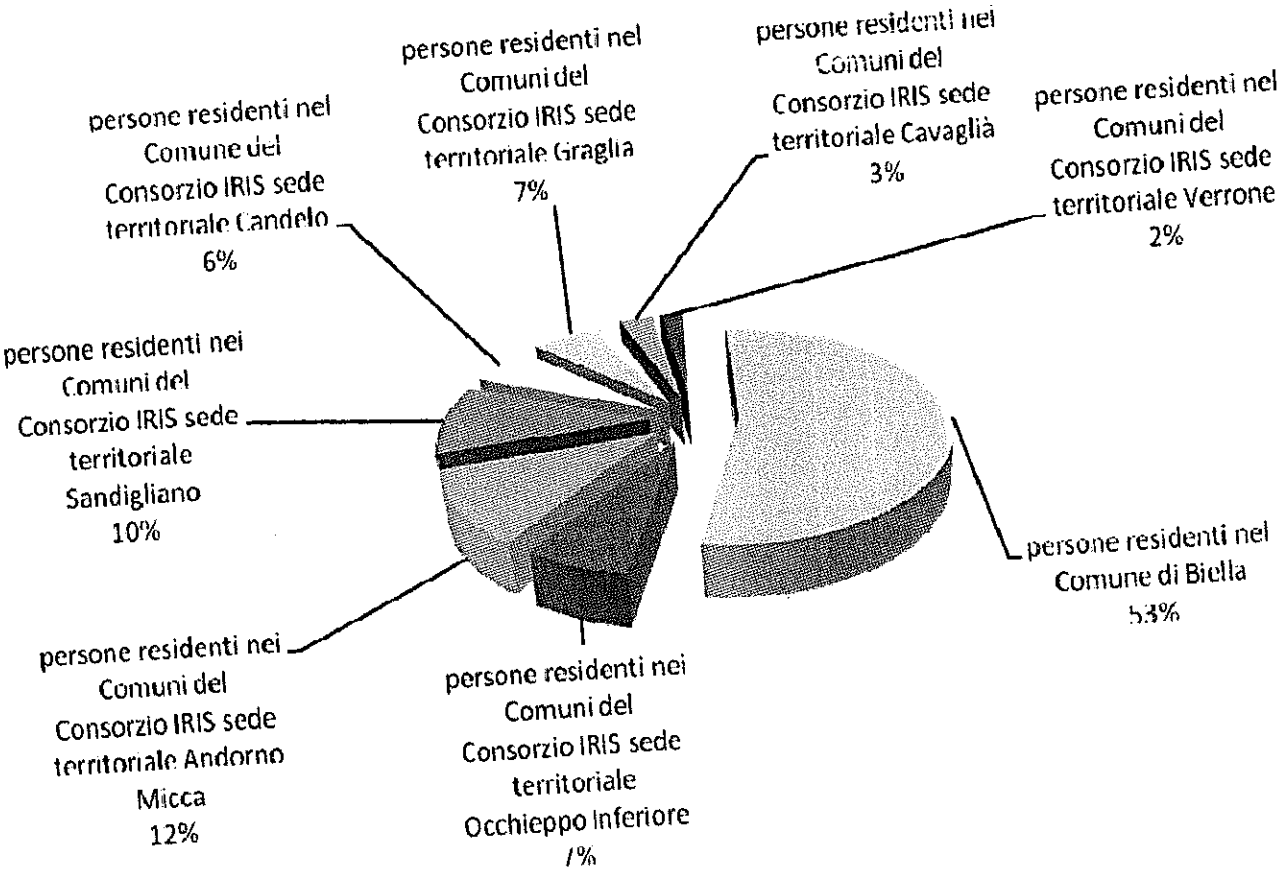
I destinatari sono **738,** per **90** dei quali sono state presentate più richieste di informazioni nel corso dell'anno.





Come sempre, una percentuale superiore al 10% degli utenti che accedono per informazioni è rappresentata da cittadini del C.I.S.S.A.B.O.. La percentuale complessiva di richieste dal C.I.S.S.A.B.O. è invece scesa intorno all'8%.
Si conferma che l'accesso al Filo di persone dal C.I.S.S.A.B.O. deriva soprattutto dall'attività dell'Albo assistenti familiari, identificato molto spesso con il Filo. Queste persone sono subito segnalate via mail allo S.P.U.N. del C.I.S.S.A.B.O. - ASL BI del Distretto 2 in base alle indicazioni ricevute dagli Enti (vedi cap. 4).
Agli utenti che chiedono altre informazioni e sono residenti nella zona del C.I.S.S.A.B.O. viene dato il numero di telefono dello S.P.U.N, salvo che per la richiesta dei posti liberi in struttura residenziale, per cui il Filo mette direttamente a loro disposizione l'aggiornamento informandoli nel contempo che i dati sono reperibili sul sito www.prontuariobiellese.it.

DISTRIBUZIONE ALL'INTERNO DEL CONSORZIO I.R.I.S.



persone residenti nel Comune di Biella	326
persone residenti nei Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Andorno Micca	70
persone residenti nei Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Sandigliano	63
persone residenti nel Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Graglia	44
persone residenti nei Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Occhieppo Inferiore	42
persone residenti nel Comune del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Candelo	34
persone residenti nel Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Cavaglià	19
persone residenti nel Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Verrone	13
TOTALE	**611**

2.3 L'ATTIVITÀ INFORMATIVA DEL "FILO" NELL'AMBITO DELLO SPORTELLO UNICO SOCIO SANITARIO

La collaborazione tra operatrici del SUSS del Distretto 1 e i volontari del Filo d'Arianna, per l'aggiornamento del sito internet www.prontuariobiellese.it, resta positiva. Ci sono invece delle difficoltà rispetto ai tempi di risposta dei referenti ASL alle richieste da parte dell'infermiera del SUSS, ai referenti di ciascun servizio, di revisione delle schede.

Resta indispensabile il ruolo di "antenne" svolto dai volontari rispetto ai cambiamenti dei servizi pubblici e privati (questi ultimi, tranne le strutture residenziali ed il volontariato, mappati solo nella banca dati interna al Filo).

Si conferma consolidato l'uso massiccio del Prontuario da parte dei cittadini e di Enti terzi: 29500 accessi al sito nel 2017.

Come si vede dai dati riportati nel primo capitolo, le richieste da parte di persone con meno di 60 anni, girate dai volontari alle operatrici infermiera e assistente sociale del SUSS e viceversa per gli anziani, sono costanti rispetto agli anni precedenti. Sono più numerosi gli invii dal SUSS al Filo: gli utenti storici del filo telefonano anche quando siamo chiusi perché sanno di trovare l'assistente sociale.

SCHEDE **DA FILO A SUSS** ANNO 2017	**46**
SUI SEGUENTI ARGOMENTI:	
VARIE AREA SOCIO ASS.LE	18
RICHIESTE DI TRASPORTI (O ALTRI SERVIZI DI VOLONTARIATO) PER DISABILI CON MENO DI 60 ANNI	14
VARIE AREA SANITA'	14

SCHEDE **DA SUSS A FILO** ANNO 2017	**125**
DI CUI:	
RICHIESTE VERE E PROPRIE	70
COMUNICAZIONI VARIE	55

I numeri non sono alti, ma è importante per i volontari e per i cittadini avere un riferimento preciso all'interno degli Enti per indicazioni chiare sull'accesso ai servizi. Le operatrici del SUSS richiamano non solo gli utenti "giovani", ma anche alcuni anziani a cui è necessario dare informazioni complesse ed orientamento. Sono fondamentali per l'efficacia dell'informazione fornita dal Filo.

Per semplificare i percorsi all'utente (famiglia) il Filo fornisce l'accompagnamento attraverso la stampa di opuscoli e modulistica ed occasionalmente anche l'accompagnamento "fisico" negli uffici o "telefonico" preparandone l'accesso diretto.

In genere, tranne poche eccezioni, l'accompagnamento da parte del Filo per l'area informativa è utile ma non protratto nel tempo. Invece è una costante per le aree "Buon Vicinato" e "Albo assistenti familiari".

3. ATTIVAZIONE DEL VOLONTARIATO A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'

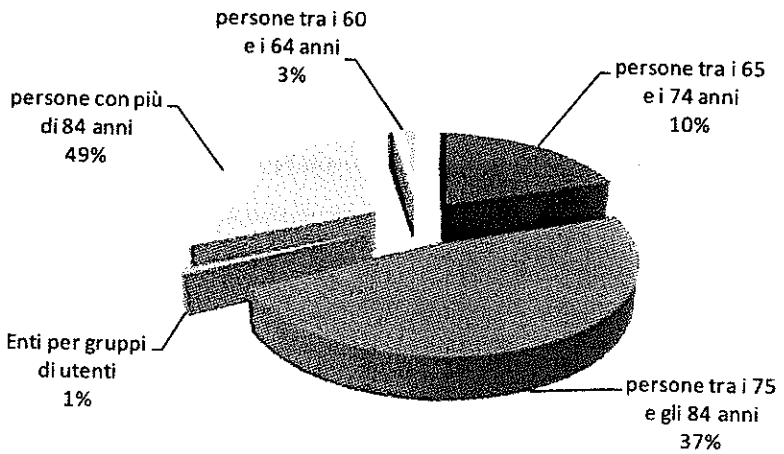
3.1 RICHIESTE DI INTERVENTI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE

Totale richieste di interventi di volontariato domiciliare: **598**

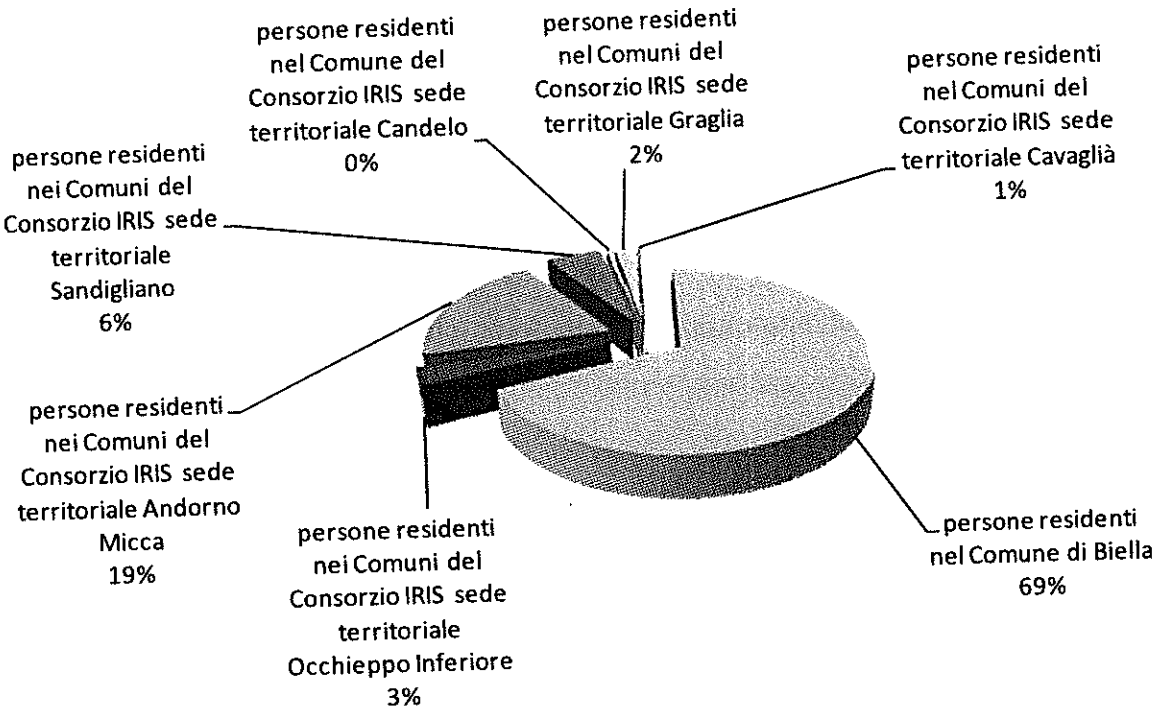
di cui richieste di....	
Trasporto-accompagnamento per motivi sanitari	433
Trasporto-accompagnamento per altri motivi	95
Compagnia	27
Commissioni	29
Consegne pasti in collaborazione con il Servizio socio assistenziale territoriale	5
Assistenza alla persona, pulizie, ecc (richieste improprie)	8
Piccole riparazioni	1

3.2 CARATTERISTICHE DEI DESTINATARI, RICHIESTE DI VOLONTARIATO DOMICILIARE

I destinatari sono **195**, tutti residenti sul territorio del Consorzio I.R.I.S.. Per **88** di loro sono state presentate più richieste di interventi di volontariato domiciliare

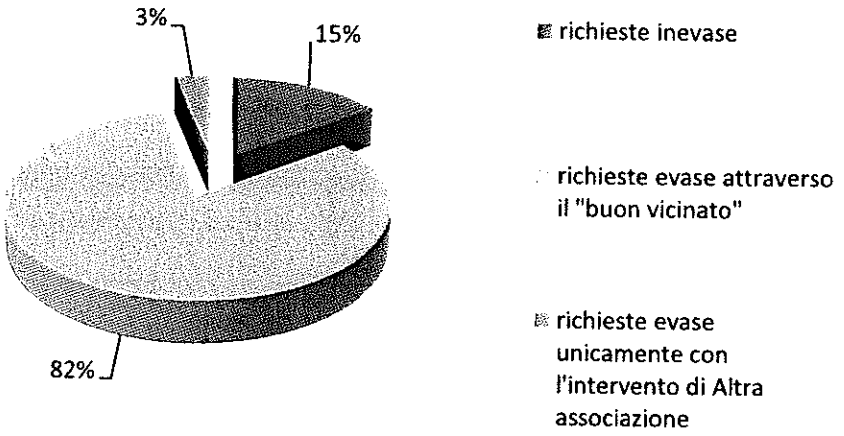


DISTRIBUZIONE ALL'INTERNO DEL CONSORZIO I.R.I.S.



persone residenti nel Comune di Biella	134
persone residenti nei Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Andorno Micca	38
persone residenti nei Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Sandigliano	11
persone residenti nei Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Occhieppo Inferiore	6
persone residenti nel Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Graglia	4
persone residenti nel Comune del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Candelo	1
persone residenti nel Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Cavaglià	1
persone residenti nel Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Verrone	0
TOTALE	**195**

RISPOSTE FORNITE E DETTAGLIO DELLE RICHIESTE INEVASE



A ciascuna richiesta può corrispondere lo svolgimento di più interventi (es. più trasporti per terapie, consegne pasti giornaliere, ecc.).

Alcune richieste evase attraverso i Buoni Vicini sono state affrontate alternandosi con Associazioni del territorio o con i Servizi Socio assistenziali (es: trasporti per terapie di lunga durata, ecc.).

Definiamo come richieste inevase quelle per cui la persona avrebbe avuto necessità di un intervento di volontariato, che non è stato possibile fornire.

Motivazioni delle 88 richieste inevase:

- in 54 casi non è stato possibile reperire un'Associazione, né un volontario disponibili a fornire il servizio (ben 33 erano richieste di trasporto per motivi sanitari, 7 di trasporto per altri motivi e solo 4 di compagnia).
- in 30 casi (5% del totale delle richieste) è stata data risposta negativa perché le richieste erano improprie in base ai criteri di accesso al servizio: richieste vari come aiuto per l'igiene, pulizie, ecc.; richieste di trasporto di trasporto fuori Provincia o a favore di persone inserite in strutture residenziali.
- In 4 casi (richieste di compagnia) stiamo ancora cercando un'Associazione o un volontario o disponibile.

3.4 OFFERTE DI VOLONTARIATO

Si sono offerte per svolgere attività di volontariato 9 persone, dell'età media di 55 anni.

Interessati al servizio di "Buon Vicinato"	7
Interessati al volontariato presso lo Sportello	2

Donne	7
Uomini	2

Residenti a Biella	7
Residenti nei Comuni del Consorzio I.R.I.S. sede territoriale Graglia	1
Residenti nei Comuni del C.I.S.S.A.B.O.	1

3.5 DATI SU INTERVENTI, VOLONTARI , UTENTI

I seguenti interventi sono stati svolti da Buoni Vicini, volontari del Gruppo di Volontariato Vincenziano "San Giuseppe" onlus, oppure volontari di Servizio Civico Anziani (S.C.A.) del Comune di Biella o del Consorzio I.R.I.S., su attivazione da parte dello Sportello.

Per "intervento" si intende ogni singolo servizio svolto a favore di un utente, ad esempio: una consegna pasto, un trasporto (andata e ritorno), una visita di compagnia, ecc. .

Per gli interventi di compagnia, si preferisce mantenere sempre lo stesso Buon Vicino. In genere nella prima visita viene accompagnato dalla volontaria referente dello Sportello e a volte anche da un o.s.s. dei servizi territoriali.
Oltre ad un numero di telefono sempre attivo di giorno, da chiamare in caso di emergenza che impedisca di svolgere un intervento programmato, i Buoni Vicini dispongono di un orario fisso settimanale in cui chiamare la volontaria dello Sportello referente per la loro attività o zona, per confrontarsi su qualsiasi difficoltà o segnalare il peggioramento di qualche anziano.

Possono anche chiedere, al bisogno, un incontro singolo o in piccolo gruppo con una psicologa per la "supervisione".

Interventi di Compagnia	**1992**
di cui telefonate	1642
di cui visite domiciliari	350
Trasporti-accompagnamenti	**853**
di cui per visite mediche o terapie	501
di cui per spese o commissioni	211
di cui per uscite del tempo libero	141
Commissioni da parte del solo volontario	**80**
Consegne pasti in collaborazione con il Servizio Socio assistenziale territoriale	**39**
Piccole riparazioni	**1**
TOTALE Interventi svolti nel 2017	**2965**

NUMERO DI "BUONI VICINI" ATTIVATI: 59

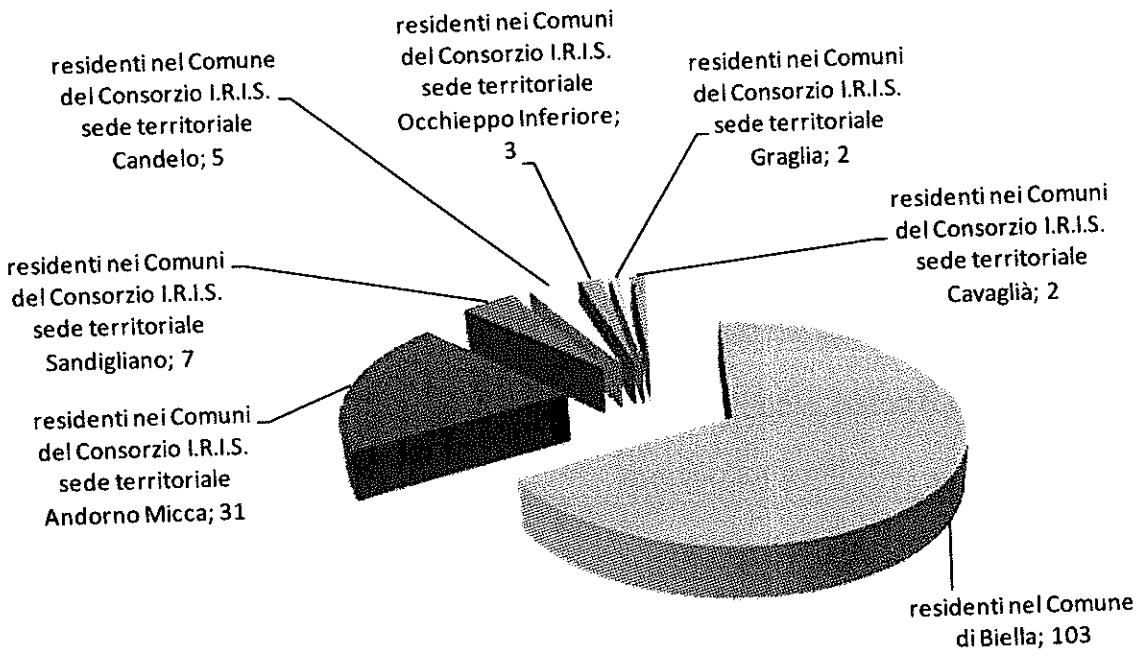
TOTALE ORE DI SERVIZIO: 2900

RIUNIONI ZONALI DI COORDINAMENTO DEI BUONI VICINI: 4

RIUNIONI GRUPPO SOVRAZONALE DEI BUONI VICINI PER SERVIZI DI COMPAGNIA: 2

RIUNIONI DI FORMAZIONE IN PLENARIA A BIELLA: 2

NUMERO DI ANZIANI BENEFICIARI DEL SERVIZIO DI BUON VICINATO: 153 DI CUI



Incontri a seconda, delle zone, solo delle volontarie del Filo referenti per il Buon Vicinato, oppure di tutto il gruppo dei Buoni Vicini, con un assistente sociale ed un o.s.s. dei servizi territoriali.

SERVIZIO CIVICO ANZIANI

S.C.A DEL CONSORZIO I.R.I.S.:
8 VOLONTARI HANNO SVOLTO 175 INTERVENTI IN 359 ORE (COMPRESI NEL TOTALE GIA' INDICATO)

S.C.A. DEL COMUNE DI BIELLA:
5 VOLONTARI HANNO SVOLTO 287 INTERVENTI IN 475 ORE (COMPRESI NEL TOTALE GIA' INDICATO)

3.6 DETTAGLIO DEI SERVIZI SVOLTI PER AREE TERRITORIALI

COMUNE DI BIELLA

103 utenti di cui 33 in carico al Servizio socio-assistenziale territoriale, per un totale di **1871 interventi**.

	compagnia	trasporto-accompagnamento	commissioni (solo volontario)
Centro Vaglio	155	76	17
Chiavazza	66	31	34
Valle Oropa	60	12	
Oremo Barazzetto Vandorno	45	11	
Pavignano		7	
Piazzo	35	8	1
Riva	82	35	
San Paolo Masarone Villaggio Sportivo	229	173	22
Vernato Thes	145	193	
Villaggio Lamarmora	327	102	5

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S.: ANDORNO MICCA

31 utenti di cui 25 in carico al Servizio socio-assistenziale territoriale, per un totale di **684 interventi.**

	compagnia	trasporto-accompagnamento	consegne pasto	commissioni (solo volontario)
Andorno Micca	332	13		
Campiglia Cervo		19		
Miagliano	52	7		
Pralungo		1		
Quittengo	52			
Ronco Biellese	113	2	15	
Sagliano Micca		4		
Tavigliano		11		
Ternengo	20		12	
Tollegno	7	11		1
Zumaglia			12	

COMUNE SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S.: CANDELO

5 utenti di cui nessuno in carico al Servizio socio-assistenziale territoriale, per un totale di **179 interventi.**

compagnia
179

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S.: SANDIGLIANO

7 utenti di cui 2 in carico al Servizio socio-assistenziale territoriale, per un totale di **135 interventi**.

	compagnia	piccola riparazione	trasporto-accompagnamento
Borriana			58
Cerrione			1
Gaglianico	50	1	1
Sandigliano			24

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S.: OCCHIEPPO SUPERIORE

3 utenti, di cui 1 in carico al Servizio socio-assistenziale territoriale, per un totale di **42 interventi**.

	compagnia	trasporto-accompagnamento
Camburzano	6	
Mongrando		1
Occhieppo Superiore		35

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO IRIS: CAVAGLIA'

2 utenti, nessuno in carico al Servizio socio-assistenziale territoriale, per un totale di **38 interventi.**

	compagnia	trasporto-accompagnamento
Cavaglià		1
Salussola	37	

COMUNI SEDE TERRITORIALE DEL CONSORZIO I.R.I.S.: GRAGLIA

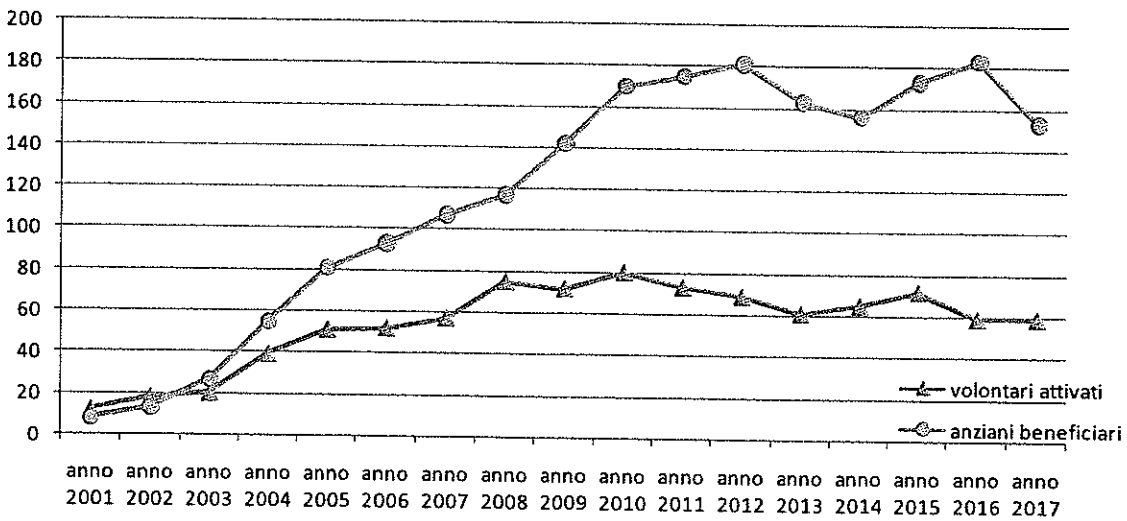
2 utenti di cui nessuno in carico al Servizio socio-assistenziale territoriale, per un totale di **16 interventi**.

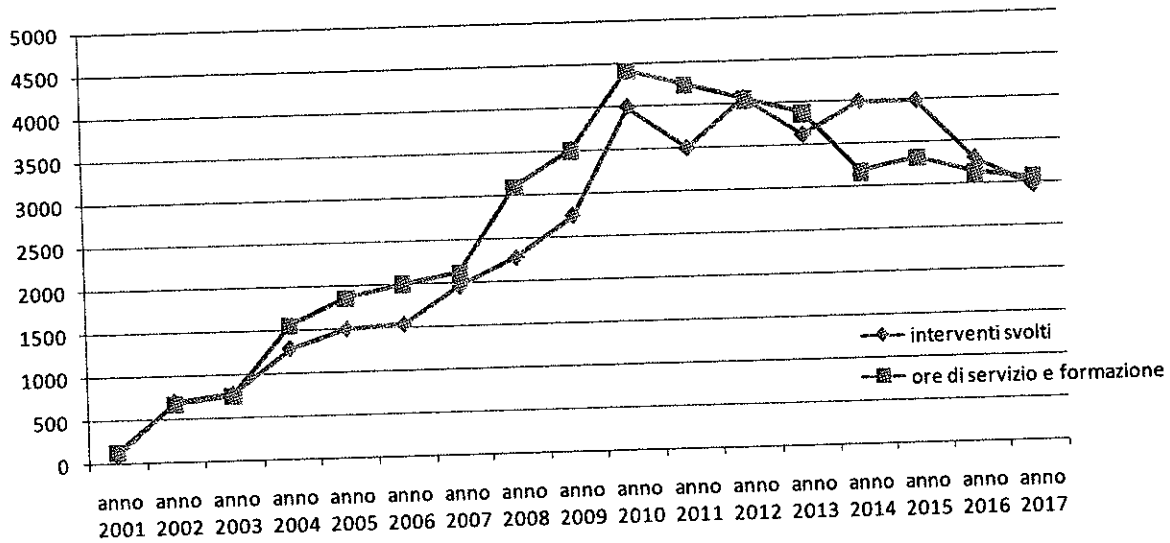
	trasporto-accompagnamento
Zubiena	16

3.7 ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO CON CUI SI E' COLLABORATO

A.B.V. Biella
Alveare Zimone
A.N.T.E.A.S. Biella
A.U.S.E.R. Biella
Fondo Edo Tempia
G.V.V. San Pietro - Gaglianico
G.V.V. San Martino "Rovella" - Pettinengo
Gruppo Raffaele Parrocchia San Paolo - Biella
Servizio del Comune di Zimone

3.8 COMPARAZIONE CON I DATI DEGLI ANNI PRECEDENTI ED OSSERVAZIONI





Va osservato il calo degli interventi svolti. In particolare, ciò si può attribuire al calo dei servizi di consegna pasto in Valle Cervo, ove però (dopo più di 10 anni di servizio ininterrotto delle stesse volontarie ora ultaottantenni) sono stati presi in carico da un altro Gruppo Vincenziano (San Martino), che si raccorda con il Servizio Sociale Territoriale attraverso il Filo. In Alta Valle Elvo, invece, i volontari che avevano iniziato tale servizio qualche anno fa sono durati molto poco dimostrandosi inadatti.
Nel 2015 le consegne pasti svolte dai Buoni vicini sono state 1071, nel 2016 350, nel 2017 39.

In generale, il servizio di Buon Vicinato appare comunque in sofferenza, con un calo di 70 richieste dal 2016 al 2017 e di 20 destinatari. Anche le zone da cui provengono le richieste e in cui vengono svolti gli interventi sono meno varie. I destinatari delle richieste sono sempre più vecchi e diversi volontari devono, per forza di cose, abbandonare perché non ce la fanno più, malgrado l'affezione al servizio. Sono aumentate in percentuale le richieste inevase, anche se non in maniera catastrofica. Va però notato che per la prima volta la maggior parte di esse (escluse quelle improprie) sono richieste di trasporto e non di compagnia (33 su 54).

Sembra realistico che i servizi di alcune zone richiedano meno ancora al Filo e inviino meno utenti perché sanno che il Buon Vicinato fa fatica a rispondere, là

dove si sono persi diversi volontari. Ciò però tende far emergere meno il bisogno di compagnia e più quello di trasporti, considerato più vitale. E' un peccato.
I nuovi potenziali Buoni Vicini arrivano, magari in gruppetti, ma presentano le caratteristiche tipiche osservate un po' da parte di tutte le organizzazioni di volontariato: minore costanza e minore precisione, più resistenza verso la formazione iniziale, meno fedeltà al servizio. Il Buon Vicinato di per sé parrebbe un tipo di impegno più adatto ai ritmi della vita moderna rispetto all'associazionismo classico, ma comunque va rilanciato sia dal punto di vista dell'utenza (anche se i nuovi arrivi non mancano in assoluto, ne usufruiscono spesso le stesse persone) sia della ricerca di volontari.
La sperimentazione del welfare generativo è ardua ma va nella direzione di ripensare il ruolo del volontariato.

Anche la formazione continua è un po' in crisi. In calo la presenza di volontari alle riunioni malgrado si cerchi di non appesantirle e di proporre metodologie nuove. La rilevazione di gradimento anonima e di eventuali proposte, fatta a fine anno presso i Buoni Vicini evidenzia comunque che ci tengono, anche se a volte lasciano un po' andare la partecipazione a favore dell'impegno diretto con gli utenti. Comunque evidenziano la centralità del ruolo dello Sportello che tiene le fila del loro operato.

Nulla da osservare sulla collaborazione con i Servizi Socio assistenziali territoriali: resta ottima e fluente per alcune zone quelle in cui c'è più consuetudine, secondo il numero di Buoni Vicini attivi (es: Biella e Valle Cervo) ma è in generale positiva.

Nota positiva è la formula di collaborazione (vedi cap.1) impostata con l'A.U.S.E.R., con anche, a gennaio 2018, la presentazione di un'unica domanda per il rimborso spese vive ai volontari, alla Fondazione Cassa di risparmio, come anche con il G.V.V. Rovella- San Martino.
Anche il fatto che sul territorio si mantengano e funzionino le convenzioni tra Servizi territoriali e diverse ODV è positivo. Sarebbe bello però evitare di centrare le attenzioni del volontariato solo sugli utenti in carico ai servizi,

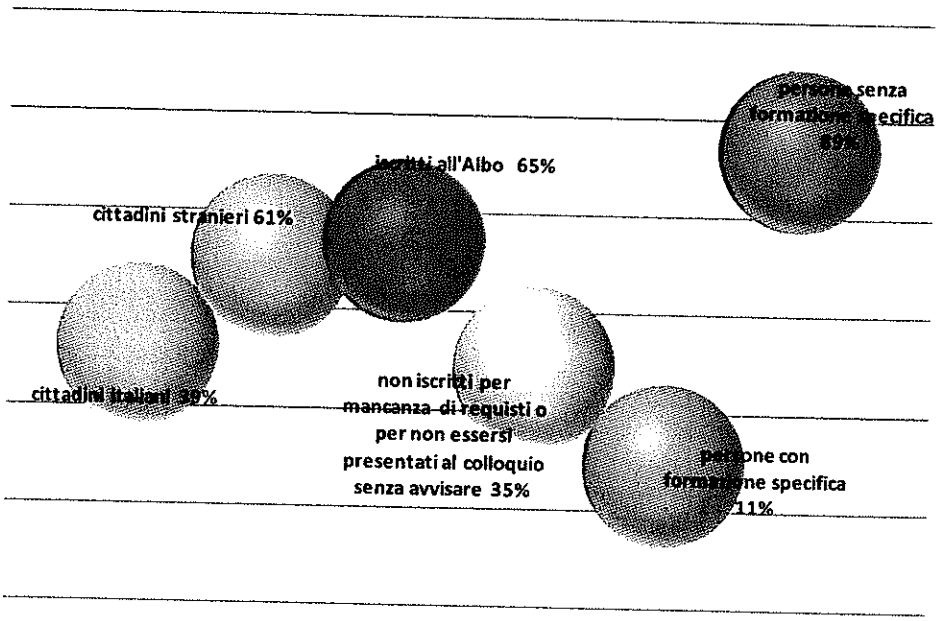
mantenere il Buon Vicinato che non ha come elemento di valutazione la parte economica ma il bisogno di vicinanza tra le persone.
Cercheremo di fare il possibile, in collaborazione con il Consorzio.

Ci piace pensare che la nascita di tante associazioni e di servizi "comunali" di trasporto con la formula "S.C.A." o simili, siano anche frutto del lavoro incessante svolto dal Filo per tanti anni per suscitare sul territorio attenzione ai bisogni degli anziani ed impegno.

4. GESTIONE DELL'ALBO DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI

4.1 CARATTERISTICHE DEI DESTINATARI, RICHIESTE DI LAVORO PRESSO ANZIANI

208 PERSONE HANNO CHIESTO LAVORO COME ASSISTENTI FAMILIARI:



Il Filo gestisce dal 2004 per la zona del Consorzio I.R.I.S. l'Albo degli assistenti familiari, in base ad uno specifico accordo tra la Provincia di Biella (Centro per l'Impiego) ed i Consorzi I.R.I.S. e C.I.S.S.A.B.O..

Solo le persone con determinate caratteristiche possono sostenere il colloquio per iscriversi all'Albo ed essere successivamente interpellate.
Gli iscritti sono agganciati al Filo all'interno del sito www.biellalavoro.it, in seguito al controllo puntuale delle esperienze, della formazione, della conoscenza della lingua italiana e della regolarità della posizione in Italia. Lo Sportello continua ad utilizzare anche il data base interno in Access.

4. 2 DATI SULL'ATTIVITÀ DELL'ALBO

COLLOQUI PER L'ISCRIZIONE: **132**

NUOVE ISCRIZIONI ALL'ALBO: **136**

(SI INTENDE NUMERO ISCRITTI NEL DATA BASE NEL 2017)

RICHIESTE DI CONOSCERE UN ASSISTENTE FAMILIARE:

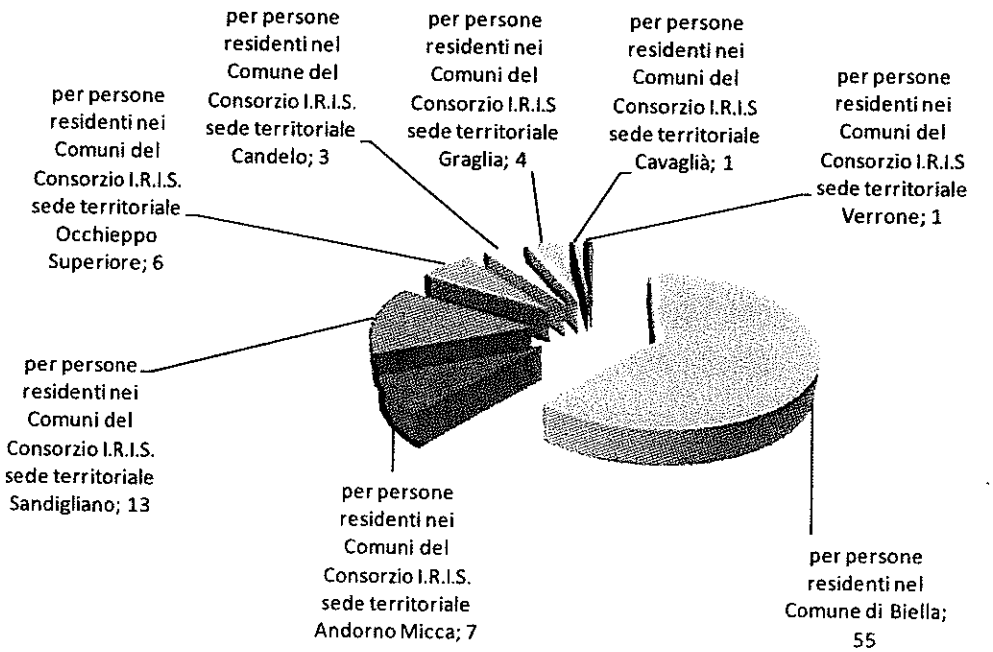
320 A FAVORE DI **262** PERSONE DI CUI **13** DISABILI CON MENO DI 60 ANNI

Residenza dell'utente	Totale richieste dal Comune	di cui per utenti che vivono da soli	di cui per utenti in carico ai S.S.T.	Totale Richieste di abbinamento dall' Area territoriale
COMUNE DI BIELLA	173	94	16	**173**
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S. SANDIGLIANO				**36**
Borriana	4	1	0	
Cerrione	6	5	0	
Gaglianico	8	2	1	
Ponderano	7	3	1	
Sandigliano	8	6	2	
Zumaglia	3	1	0	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S. ANDORNO MICCA				**31**
Andorno Micca	7	3	2	
Pralungo	6	2	1	
Ronco Biellese	5	2	1	
Tavigliano	1	0	0	
Sagliano Micca	3	3	2	
Tollegno	9	5	0	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S. GRAGLIA				**28**
Donato	2	1	0	
Graglia	4	2	1	
Magnano	1	1	1	
Muzzano	3	2	1	
Netro	2	0	0	
Pollone	9	4	2	
Sordevolo	1	0	0	
Zimone	1	1	0	
Zubiena	5	2	1	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S. OCCHIEPPO				**22**
Camburzano	1	0	0	
Mongrando	2	2	0	
Occhieppo Inferiore	13	6	0	
Occhieppo Superiore	6	1	2	
COMUNE SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S. CANDELO				**18**
Candelo	18	7	3	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S. VERRONE				**10**
Benna	3	1	0	
Massazza	3	2	0	
Verrone	4	1	0	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S. CAVAGLIA'				**2**
Salussola	2	1	2	
TOTALI	**320**	**161**	**39**	**320**

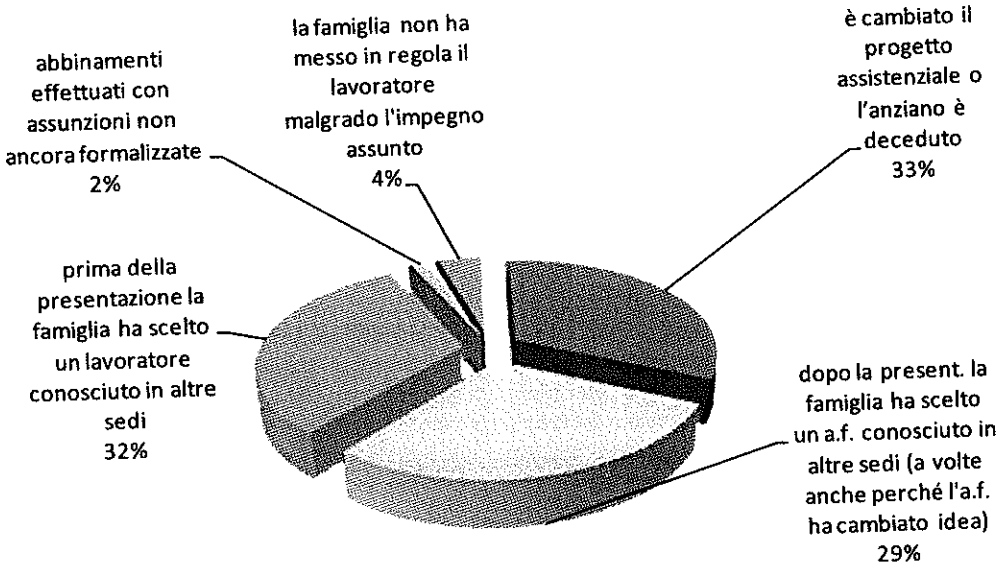
COLLOQUI O VISITE DOMICILIARI DI PRESENTAZIONE DELL'ASSISTENTE FAMILIARE AGLI UTENTI: **255**

ASSUNZIONI FAVORITE NEL 2017
DI CUI **4** A FAVORE DI PERSONE DISABILI CON MENO DI 60 ANNI

Residenza dell'utente	Totale Comune	di cui utenti che vivono da soli	Totale Area territoriale
COMUNE DI BIELLA	55	34	**55**
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S.			**13**
Borriana	2	1	
Cerrione	1	0	
Gaglianico	5	3	
Ponderano	2	0	
Sandigliano	3	2	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S.			**7**
Andorno	3	1	
Pralungo	2	1	
Tavigliano	1	0	
Tollegno	1	0	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S.			**6**
Camburzano	1	0	
Occhieppo	3	2	
Occhieppo	2	1	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S.			**4**
Graglia	1	0	
Massazza	1	0	
Muzzano	1	1	
Sordevolo	1	0	
COMUNE SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S.			**3**
Candelo	3	1	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S.			**2**
Verrone	2	0	
COMUNI SEDE TERRITORIALE CONSORZIO I.R.I.S.			**1**
Salussola	1	1	
TOTALI	**91**	**48**	**91**



Motivazioni (in base a quanto dichiarato dalle famiglie) dello scarto tra il numero di richieste e di presentazioni effettuate, per l'abbinamento famiglia-lavoratore, e quello di assunzioni favorite:



4.3 OSSERVAZIONI

Gli abbinamenti tra datore e lavoratore elencati sono dimostrati, da copia della lettera di assunzione ai sensi del C.C.N.L.D., oppure del libretto di famiglia (che da luglio 2017 ha sostituito i "voucher INPS" per il lavoro domestico occasionale) o dell'accordo con l'A.P.L. (casistica assolutamente residuale).

L'Albo è un "servizio di garanzia" che dal 2011 affianca ed integra l'attività dei Servizi socio assistenziali, gli interventi economici pubblici a sostegno della domiciliarità e l'attività formativa del Consorzio I.R.I.S..
L'affidamento non solo della raccolta dei bisogni degli utenti, ma anche dell'accoglienza dei potenziali assistenti familiari e dell'abbinamento ad un unico soggetto da parte del CI.S.S.A.B.O (S.P.U.N. del Distretto 2) ha semplificato le attività dell'Albo, che è unico tra i due Consorzi. In pratica l'utente ha come riferimenti nelle due zone i due Sportelli Unici per la ricerca di assistenza familiare. Se si rivolge a quello dell'altra zona, è compito degli operatori comunicarlo via mail all'altro Sportello Unico e farlo richiamare

Il punto di forza dell'Albo è dare continuità, un unico riferimento dal momento dell'informazione, alla rilevazione puntuale dei bisogni dell'anziano, all'abbinamento, alla presentazione, fino al monitoraggio periodico del rapporto di lavoro. La famiglia deve essere sostenuta, accompagnata senza essere mai forzata nelle scelte.

Non aggiungiamo nulla sul consolidamento del ruolo del Filo nel Distretto 1 e sui rapporti positivi con la parte sanitaria.

Per la parte Socio assistenziale, sono presenti ma residuali i casi di collaborazione con i servizi per la ricerca e presentazione di assistenti familiari, soprattutto in situazioni particolarmente delicate in cui la selezione del personale effettuata dal Filo viene apprezzata. Si apprezza soprattutto il fatto che lo Sportello operi secondo un modello preciso, continuamente testato e soggetto a miglioramento.

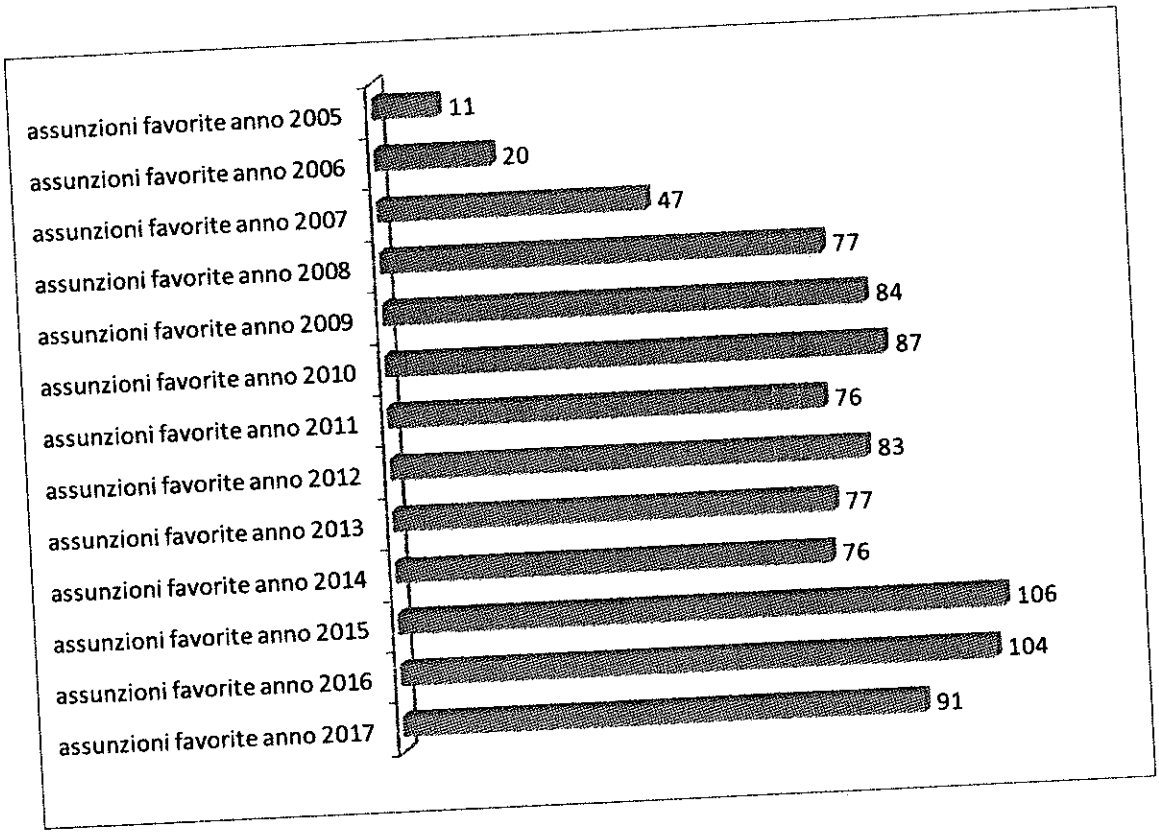
A.P.L. o simili coprono una parte significativa del fabbisogno degli utenti dei servizi, che hanno bisogno di una gestione a 360°.

Gli incontri con tutte i servizi territoriali presso le loro sedi fanno emergere grandi diversità tra i territori. Si confermano il metodo migliore per proseguire una collaborazione più efficace.

Come ogni anno, sottolineiamo la necessità di formazione degli assistenti familiari, soprattutto continua e mirata, ma anche di base.

Per quanto riguarda l'abbinamento di assistenti familiari a favore di utenti disabili per ora, a parte pazienti oncologici, l'esperienza è ancora limitata ma molto stimolante ed interessante anche perché richiede una integrazione formativa per i volontari del Filo. Ottima e preziosa la disponibilità alla collaborazione da parte della referente dell'area disabili del Consorzio.

Riteniamo il numero di assunzioni favorite nell'anno accettabile, considerando le enormi difficoltà create prima dall'abolizione dei voucher per il lavoro occasionale, poi dall'istituzione del libretto di famiglia che ha un'attivazione particolarmente complessa, costosa se affidata ai patronati, molto difficile da fare in autonomia e con aspetti poco comprensibili per la media delle famiglie e dei lavoratori.


assunzioni favorite anno 2005
11
assunzioni favorite anno 2006
20
assunzioni favorite anno 2007
47
assunzioni favorite anno 2008
77
assunzioni favorite anno 2009
84
assunzioni favorite anno 2010
87
assunzioni favorite anno 2011
76
assunzioni favorite anno 2012
83
assunzioni favorite anno 2013
77
assunzioni favorite anno 2014
76
assunzioni favorite anno 2015
106
assunzioni favorite anno 2016
104
assunzioni favorite anno 2017
91