

**2008**



**PROGETTO ESTATE AMICA  
– AMBITO BASSO SINNI -**

**[RELAZIONE TRIMESTRALE  
NUMERO VERDE AMICO]**

**PERIODO DI RIFERIMENTO 13-AGOSTO – 30 NOVEMBRE 2008**

## SOMMARIO

---

Introduzione.....	3
Analisi delle telefonate.....	3
Servizi richiesti al numero verde.....	5
Richieste ai servizi sociali .....	6
Proposte per iniziative future. ....	7



## INTRODUZIONE

---

Il progetto "Estate Amica" ha sviluppato una tipologia di servizio di ascolto e di risposte immediate in favore degli anziani che durante tutto l'anno vivono in uno stato di solitudine o di difficoltà relazionale costante. I servizi previsti sono stati operativi dal 13 agosto 2008.

Il Numero verde attivo nell'ambito del distretto del Basso Sinni, attraverso questo progetto è stato concretamente vicino, alle fasce deboli e bisognose nelle loro richieste di aiuto. A tal proposito si è potuto monitorare la richiesta dei servizi socio assistenziali con la programmazione di risposte sollecite ed efficace.

Con le varie risorse presenti sul territorio si è provveduto ad

- Offrire ascolto, disponibilità e sensibilità all' anziano;
- Rispondere ai bisogni delle persone anziane sole o in difficoltà con risposte dimensionate ai loro bisogni e in tempi immediati;
- Offrire alle persone anziane la possibilità di migliorare le loro condizioni di vita sociale e relazionale;
- Migliorare la loro qualità di vita con risposte legate alla dimensione quotidiana del vivere il proprio ambiente di vita;
- Potenziare le loro capacità di autonomia ed autosufficienza;
- Migliorare la collaborazione a rete delle risorse coinvolte, allargandola ad altre risorse interessate al progetto;
- Migliorare la qualità dei servizi offerti allargando sempre più la gamma di offerte e di opportunità;
- Erogare interventi sul territorio attraverso azioni comuni e condivise tra risorse pubbliche, private a tal riguardo infatti si è provveduto l'inoltro di specifiche schede per direttamente ai servizi sociali di competenza.

Il numero verde è attivo dal 13 agosto 2008.

Per fare in modo che gli utenti del Basso Sinni venissero a conoscenza dell'attivazione di tale servizio si è provveduto alla realizzazione, come da progetto, di una campagna pubblicitaria e alla diffusione delle informazioni tramite, radio, giornali, manifesti e brochure che a tutt'oggi sono ancora distribuiti su tutto il territorio, oltre a un'ampia attività di telemarketing.

Nei primi giorni di attività del numero verde non erano abilitati gli utenti che chiamavano fuori ambito (da un prefisso differente dalla 0835) e tantomeno erano abilitate le chiamate provenienti da cellulari.

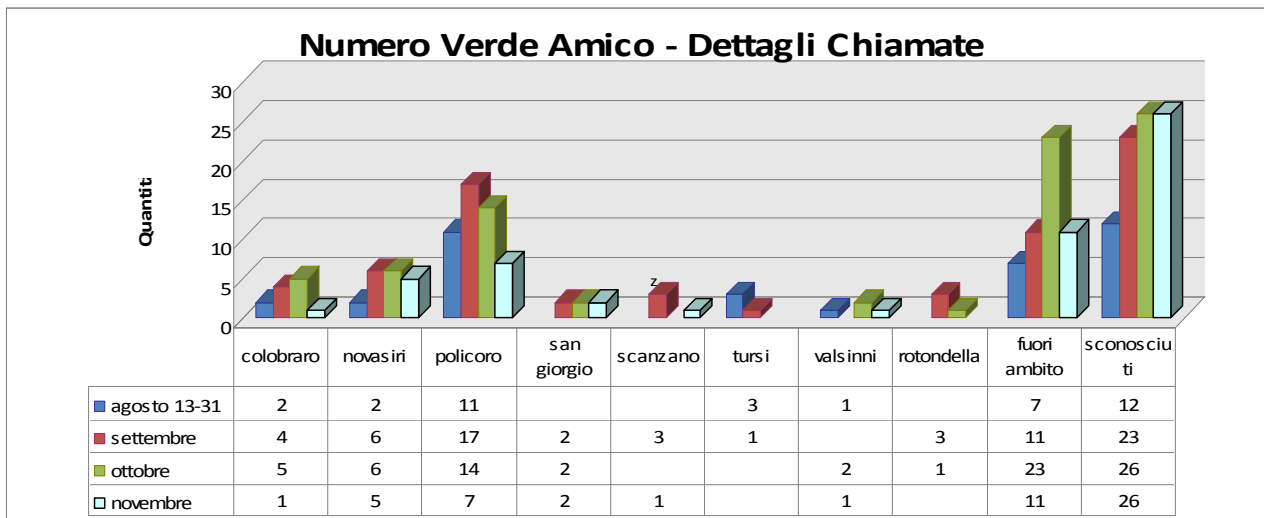
## ANALISI DELLE TELEFONATE

---

A seguito dell'analisi dei primi dati provenienti dal management delle telefonate in entrata si è potuto rilevare come molte chiamate provenissero da cellulari e anche fuori provincia, il che comunque non connotava affatto che l'utente non avesse interesse ad avere informazione dei servizi sul territorio. Molti utenti infatti che chiamavano dal Nord Italia erano interessati per l'attivazione dei servizi su famigliari presenti sul territorio del Basso Sinni, molti altri hanno come unica utenza telefonica quella del cellulare. Si è provveduto pertanto ad abilitare le telefonate provenienti da ogni prefisso e compresi i cellulari.

L'attività allo stato attuale è da considerarsi soddisfacente.

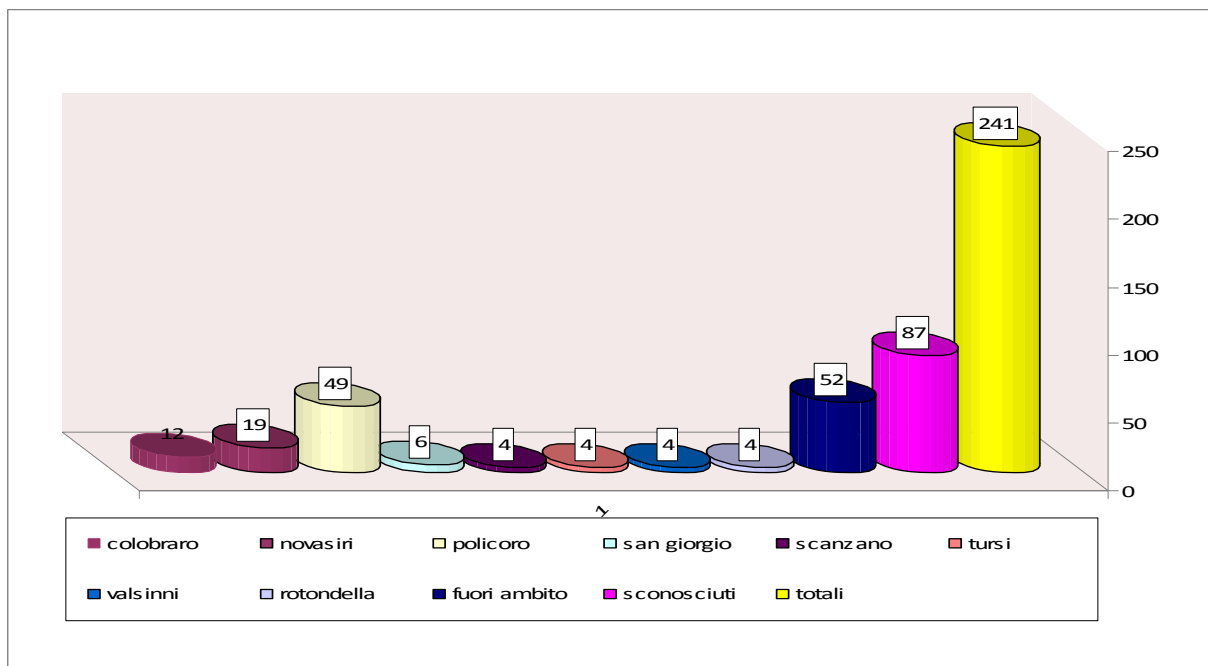
Alla data della realizzazione della relazione sono pervenuti al numero verde 174 telefonate, provenienti da tutto il distretto del Basso Sinni e molte anche da paesi non compresi nell'ambito del basso Sinni. Molte telefonate sono pervenute dalla provincia di Potenza, da Stigliano, Pisticci e zone limitrofe, oltre che dall'altra Calabria, indice che seppure l'iniziativa non è ancora a conoscenza di tutti gli utenti essa è stata molto apprezzata.



Nel grafico n. 1, sono rappresentate il numero di chiamate che sono pervenute al numero verde nei tre mesi di riferimento suddivise per i comuni del Basso Sinni

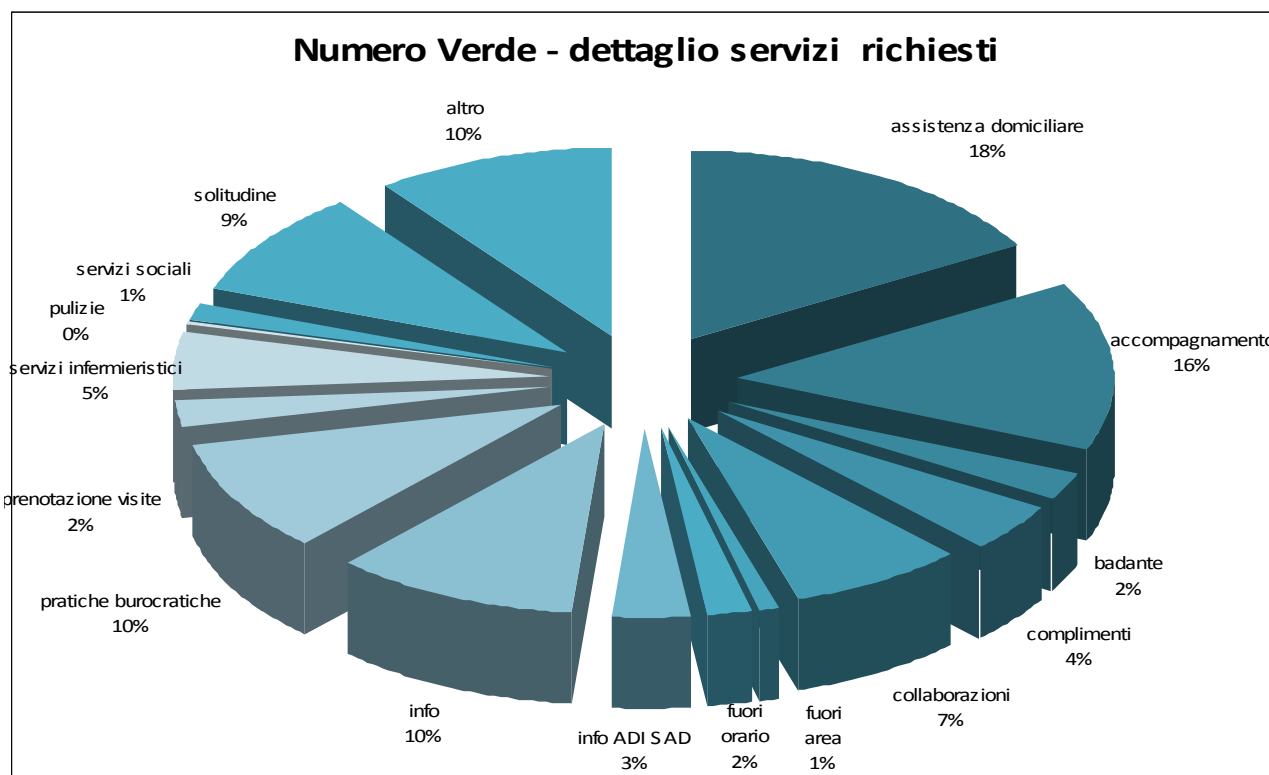
Da considerarsi l'inizio dell'attività nel periodo di ferragosto che ha portato alla diffusione di brochure e di informazioni anche a soggetti che non risiedevano nel territorio del Basso Sinni. Si spiega il perché di tante telefonate fuori ambito.

In molti casi gli utenti non hanno ritenuto rilasciare i propri dati e si spiega il numero alto di utenti considerati "sconosciuti" i quali telefonando da cellulare è stato impossibile anche identificare la zona di provenienza della chiamata.



Nel grafico 2 sono rappresentate le chiamate totali pervenute dai vari Comuni che il numero complessivo delle chiamate

Nel grafico sottostante sono rappresentate le tipologie di richieste pervenute al numero verde sociale. Si può subito notare come la maggior parte delle richieste risultano essere quella relative all'**assistenza domiciliare**, intendendosi come tale tutti quei servizi di assistenza alla persona come alzata e messa a letto, igiene personale, cambio pannolone, assistenza al pasto e igiene del luogo di cura e di riposo, compagnia, governo della casa, spesa, ricette mediche, farmacia. Tale voce rappresenta il 20% delle richieste pervenute al numero verde



Il grafico 3 rappresenta le percentuali relative ai servizi richiesti al numero verde

Di seguito le maggiori difficoltà riscontrate dall'utenza sono quelle relative all'**accompagnamento** presso luoghi di cura e di ricovero o solo per effettuare una visita specialistica o di controllo sia nel territorio limitrofo sia nella provincia di Potenza che addirittura fuori regione.

Maggiori richieste sono pervenute per accompagnamento presso i centri dialisi di Tinchi. In numero sempre crescente sono le richieste per accompagnamenti presso l'ospedale di Potenza, il Crob di Rionero e fuori regione verso la Puglia. Molte richieste sono pervenute da persone che non abitano abitualmente in zona ma che occasionalmente, in periodi più o meno lunghi domiciliavano nel nostro territorio ed abbisognano di cure e supporti per il vivere quotidiano. Tale voce rappresenta il 18% delle richieste pervenute al numero verde Amico.

Di seguito le maggiori informazioni che sono state date dalle operatrici del numero verde sono state quelle relative al disbrigo di pratiche burocratiche soprattutto per quanto riguarda la richiesta dell'invalidità civile, o la richiesta del sussidio di accompagnamento o ancora per quanto riguarda la prenotazione di visite specialistiche. Le richieste pervenute spesso riguardavano espletamento di pratiche presso il distretto sanitario e l'attivazione dell'Adi. Meno per quanto riguarda i servizi sociali per i quali invece si è provveduto d'ufficio ad inoltrare le richieste da parte dell'utenza e che rappresentano comunque complessivamente il 18% delle chiamate pervenute al numero verde amico.

Non sono assolutamente da sottovalutare il 9% delle telefonate pervenute al numero verde amico di persone sole che con la scusa di richiesta di informazioni hanno telefonato per rilevare il loro stato di disagio e di solitudine sia sociale che all'interno dello stesso ambito familiare. In questo frangente importante è stato il compito espletato dagli operatori del numero verde che hanno dato la giusta importanza a tale utenza, rilevando le loro fragilità e facendoli sentire meno soli ed essere la compagnia del momento per un sfogo o un supporto psicologico. Non sono mancati a tale riguardo i ringraziamenti e i complimenti per l'iniziativa realizzata!

Il 6% delle richieste sono relative invece alla richiesta di servizi infermieristici semplici come terapie intramuscolo o sottocutanee o trattamento di piaghe da decubito.

Tutte le altre richieste sono state più generiche: richieste circa il tipo di servizi offerti dal numero verde, se fosse possibile attivare i servizi anche fuori ambito del Basso Sinni o ancora richieste di collaborazione da parte di associazioni o volontari disponibili a collaborare per il numero verde e per i servizi messi a disposizione.

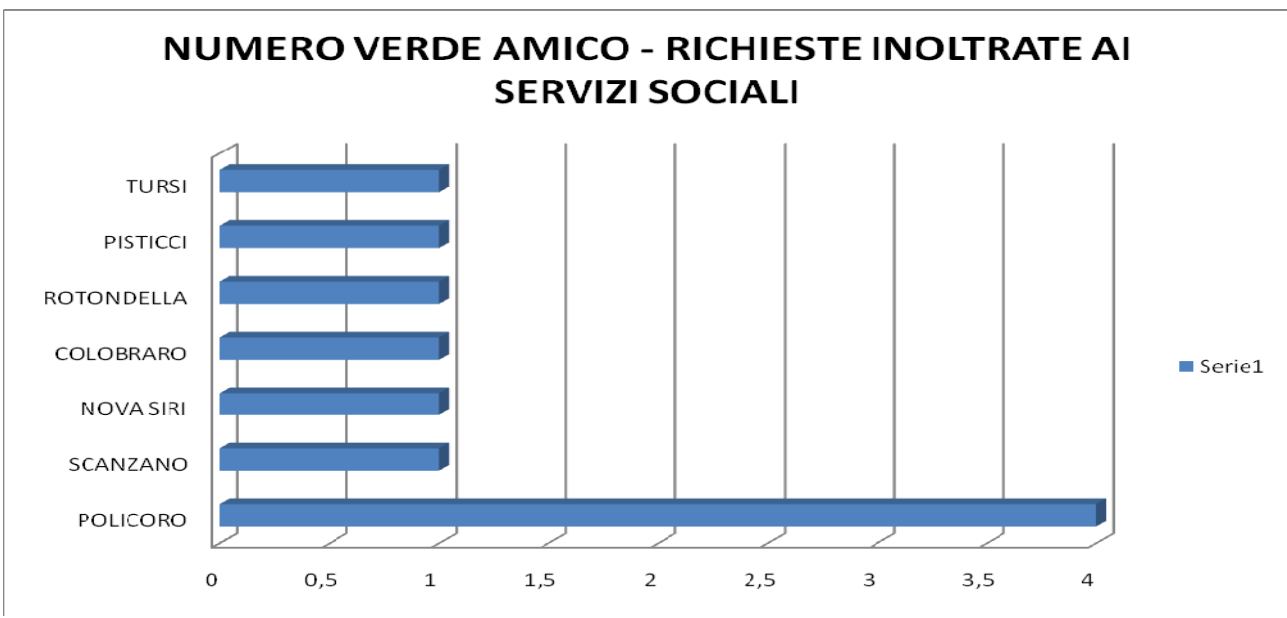
Il numero verde è stato utilizzato anche per quanto riguarda la richiesta di badanti.

### **RICHIESTE AI SERVIZI SOCIALI**

A seguito delle richieste pervenute al numero verde si è provveduto, per casi specifici, all'inoltro della scheda ai servizi sociali dopo eventuale visita domiciliare effettuata direttamente dalla Novass soc. coop. soc.

Gli operatori di call center hanno provveduto a realizzare una specifica scheda nella quale si indica l'anagrafica cliente, il motivo della richiesta e, in base a domande specifiche da parte dell'operatore (età, reddito, volontà, necessità) la possibilità di accedere ai servizi sociali.

Attualmente sono state inoltrate oltre 10 richieste ai vari operatori sociali dei vari comuni di competenza



Il grafico n. 4 rappresenta i servizi sociali contattati nei vari comuni

Per tutti i casi in cui non è stato possibile attivare i servizi sociali si è provveduto, su richiesta dell'utente, a realizzare un preventivo da parte della Novass al fine comunque di aiutare l'utente in stao di difficoltà.

Questo per quanto riguarda essenzialmente tutte quelle attività relativa all'assistenza soprattutto notturna o per svariate ore giornaliere anche ad integrazione, spesso e volentieri dei servizi sociali. I maggiori interventi tuttavia si sono realizzati per l'igiene personale e in tutti quei casi di accompagnamento.

## PROPOSTE PER INIZIATIVE FUTURE.

---

Dati i riscontri avuti nei primi mesi di attivazione del Numero verde Amico, importante al fine di una continuità dei servizi continuare a garantire all'utente la possibilità di avere sempre un numero a disposizione al quale accedere per poter risolvere o solo valutare eventuali problematiche, esigenze e opportunità a favore di anziani, malati e disabili.

A tal riguardo il numero verde potrebbe essere sfruttato per diffondere iniziative e realizzare eventi in collaborazioni con altri enti ed associazioni e in particolare l'accesso ad un unico numero verde per ampliare e garantire le esigenze di famiglie e minori e persone disagiate al di la della fascia di utenza prettamente anziani e ammalati.

Si ha ragione di ritenere che la continuità dell'attività del numero verde se ben pubblicizzata e incrementata nei servizi possa continuare ad avere i giusti ed opportuni consensi da parte di tutta la popolazione del Basso Sinni, sicuramente idonei a garantire a livello socio assistenziale i giusti supporti alla cittadinanza che invecchia sempre più e che necessita di supporti assistenza oltre alla richiesta di socializzazione e svago.