



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
(*ordinamento ex D.M. 270/2004*)

In Lavoro, cittadinanza sociale e
interculturalità

Tesi di Laurea

—
Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

***Il welfare generativo come
strumento di empowerment del
cittadino e di ottimizzazione delle
risorse pubbliche***

Relatore

Ch.ma Prof.ssa Francesca Campomori

Laureando

Elisa Zuccarello

Matricola 844809

Anno Accademico

2013 / 2014

Indice

| | |
|--|-----------|
| Introduzione | 5 |
| 1. Il Welfare italiano: problematiche e nuove sfide | 9 |
| 1.1. La povertà e le politiche di contrasto in Italia..... | 10 |
| 1.2. Le risorse istituzionali a favore della progettualità – welfare generativo.... | 16 |
| 1.3. L'adeguatezza amministrativa e professionale nel processo di attivazione dell'utente..... | 23 |
| 2. Primo Progetto: “Politiche attive per la comunità” | 29 |
| 2.1. “Politiche attive per la comunità” | 31 |
| 2.2. Raccolta e analisi dei dati..... | 37 |
| 2.3. Conclusioni..... | 52 |
| 3. Secondo Progetto: “Centri Sollievo” | 58 |
| 3.1. “Centri Sollievo” | 60 |
| 3.2. Raccolta ed analisi dei dati..... | 66 |
| 3.3. Conclusioni..... | 75 |
| 4. Uno sguardo dall'alto | 79 |
| 4.1. La valutazione nei progetti di welfare generativo | 79 |
| 4.2. I due progetti a confronto | 82 |
| Conclusioni..... | 85 |
| Bibliografia | 88 |
| Appendice | 92 |

| | |
|--|------------|
| Elaborazione dati delle interviste..... | 98 |
| Ringraziamenti..... | 100 |

Introduzione

Il presente elaborato nasce da una duplice esperienza personale: lavorativa, come assistente sociale presso il Comune di Casale sul Sile in provincia di Treviso, e di tirocinio presso l'Area anziani dell'Azienda ULSS n.9.

In entrambe le occasioni sono entrata a contatto con la realtà dei servizi sociali ed ho potuto osservare come, oggi più che mai, essi faticano a dare risposte concrete ed efficaci a fronte di un'utenza in continuo aumento. Spesso ci si trova di fronte a cittadini che hanno perso il lavoro e si trovano in grave disagio economico o, più semplicemente, che chiedono agli enti l'erogazione di un servizio senza ricevere risposte positive a causa dell'impossibilità dei servizi di finanziare tali progetti con le poche risorse economiche a disposizione: proprio questa consapevolezza mi ha stimolata a focalizzare l'attenzione su alcune alternative possibili per ovviare a tale problema.

Lo scopo della tesi è quindi dimostrare come un servizio a disposizione della comunità possa essere in grado di mantenersi e di riprodursi nel tempo, anche alla presenza di scarse risorse economiche a disposizione, tramite la costruzione di progettualità fondate sulla logica del welfare generativo, ossia “un welfare che sia in grado di rigenerare le risorse (già) disponibili, responsabilizzando le persone che ricevono aiuto, al fine di aumentare il rendimento degli interventi delle politiche sociali a beneficio dell'intera collettività”¹ .

L'elaborato è strutturato con un primo capitolo attraverso il quale si definiscono alcuni concetti chiave, in particolare: quali politiche di lotta alla povertà sono state messe in atto in Italia italiana, e quali si possono attuare; le diverse tipologie di welfare e dell'empowerment, in particolare

¹ www.welfaregenerativo.it

l'importanza dell'attivazione del cittadino come agente di cambiamento della persona, dei servizi e della comunità e come contrasto all'assistenzialismo; il welfare generativo, le sue caratteristiche e l'applicabilità nel sistema dei servizi sociali.

Date le premesse ci sarà quindi possibile esaminare, attraverso la stesura del secondo capitolo, il primo dei due progetti di welfare generativo analizzati, ossia "Politiche attive per la comunità". I dati relativi a questa progettualità sono stati raccolti grazie alla partecipazione diretta al piano di lavoro, in quanto assistente sociale di un Comune facente parte dell'area progettuale.

"Politiche attive per la comunità" nasce e si sviluppa come un progetto di welfare generativo grazie al quale si tenta di collaborare tra più soggetti (Comuni, Provincia di Treviso e aziende del territorio) per realizzare un lavoro di rete che, mettendo in capo le risorse a disposizione, possa offrire una risposta ai lavoratori disoccupati tramite l'attivazione di tirocini lavorativi. Questo esempio rappresenta non solo l'utilizzo di buone prassi per la promozione di un'efficace lavoro di rete, ma anche e soprattutto la stimolazione del cittadino come attore principale del proprio percorso di vita e agente di cambiamento.

Il terzo capitolo espone il progetto "Centri Sollievo" che ho avuto modo di seguire in quanto tirocinante dell'Area anziani dell'Azienda ULSS n. 9 di Treviso. Per "Centri Sollievo" si intendono luoghi accoglienti in cui volontari formati e preparati accolgono, con la supervisione di professionisti esperti e per qualche ora al giorno, persone affette da decadimento cognitivo negli stadi iniziali della patologia.

Grazie alla frequentazione del tirocinio di laurea specialistica ho avuto modo di osservare il progetto "Centri Sollievo" formarsi a poco a poco, assistendo a gran parte delle riunioni di coordinamento (formato dalle Associazioni di volontariato, dagli Assistenti sociali dei Comuni aderenti al progetto e dall'Area anziani dell'A. ULSS n.9) e partecipando al corso di

formazione dedicato ai volontari delle varie Associazioni che avevano dato la loro disponibilità per prestare il proprio servizio all'interno del "Centro Sollievo".

Il tirocinio di laurea è terminato poco prima dell'apertura dei "Centri Sollievo": per questo motivo ho trovato interessante sottoporre i volontari ed i familiari degli ospiti ad una breve intervista telefonica, allo scopo di raccogliere alcune impressioni sull'andamento del servizio.

Il quarto capitolo della tesi riprende alcuni concetti chiave analizzati a livello teorico nel primo capitolo e li rapporta ai progetti analizzati nei capitoli due e tre.

Viene qui inoltre specificata la modalità con cui si è tentato di valutare i progetti, vale a dire in un'ottica che potesse valorizzare non tanto il dato numerico, quanto l'efficacia del progetto stesso attraverso delle considerazioni in merito all'attivazione dell'utente, l'utilizzo efficace delle risorse disponibili ed il beneficio che ne ha tratto non solo il singolo cittadino ma anche i servizi e la comunità grazie alla creazione di quello che viene definito "capitale sociale".

Al termine dei quattro capitoli, il cui obiettivo ultimo è quello di dimostrare l'efficacia di progetti creati sulla logica di "welfare generativo", segue il capitolo conclusivo, in cui viene eseguito un veloce riepilogo dei principali concetti evidenziati nei capitoli precedenti, gli strumenti utilizzati, i risultati ottenuti e le considerazioni emerse.

1. Il Welfare italiano: problematiche e nuove sfide

Analizzare dal punto di vista economico e sociologico il mutamento sociale del Welfare italiano cui abbiamo assistito negli ultimi vent'anni, non è cosa semplice, poiché tanti sono i temi e punti di vista da prendere in considerazione se si sceglie di intraprendere quest'analisi. Nel corso del primo capitolo dell'elaborato mi limiterò a tentare di analizzare i principali mutamenti storici, economici e sociali che hanno reso sempre più povero il sistema dei servizi sociali in Italia.

Quella che si vuole trasmettere tramite questa prima introduzione al lavoro di ricerca, è un'immagine di come attualmente gli operatori del sociale e gli amministratori, debbano cercare continuamente nuovi stimoli per potersi permettere di raggiungere un risultato concreto nell'offerta dei servizi territoriali dedicati alla persona.

Come afferma G.F. Lanzara nell'articolo "Perché è difficile costruire le istituzioni", *se la struttura «funziona», essa potrà autosostenersi e riprodursi nel tempo*². Questo sarà il tema sostanziale dell'intera tesi: come sostenere un'istituzione per fare in modo che riesca a sostenersi e riprodursi nel tempo dipendendo non solo dalle risorse che ha a disposizione, sempre più scarse negli ultimi anni, ma anche, seppur in minima parte, da progetti nei quali prevalga la creatività, la coesione sociale, la solidarietà, dove il volontariato non sia soltanto un mezzo utilizzato in funzione del risparmio, ma dove questo termine acquisti

² Lanzara G.F., (aprile 1997), *Perché è difficile costruire le istituzioni*, rivista italiana di scienza politica / a. XXVII, n. 1.

vero valore in un'ottica di cittadinanza attiva e promozione della progettualità locale. L'elaborato non vuole essere un inno al volontariato quanto piuttosto alla progettazione condivisa che, in quanto tale, richiede reciprocità e collaborazione. Nel nuovo scenario economico–sociale che caratterizza il welfare italiano attuale, la nuova sfida sembra caratterizzata dalla ricerca–azione di condizioni che permettano la creazione di sinergie di welfare mix tanto più efficace quanto condiviso. Tutto il sistema può essere ridefinito a partire dalle categorie classiche di intervento quali prevenzione e cura, le nuove ipotesi generative richiedono la “promozione delle capacità partecipatorie e dialogico/negoziali da parte della società civile”. Perché il processo generativo possa essere efficace, devono essere ridisegnate non solo le procedure ma anche i ruoli “tra le persone e i tecnici nonché tra le persone e le istituzioni e viceversa”³.

Prima di approfondire questi temi che guideranno tutta la costruzione dell'elaborato, facciamo un passo indietro per analizzare brevemente il versante storico all'interno del quale riconoscere i mutamenti del welfare state italiano.

1.1. La povertà e le politiche di contrasto in Italia

Il sistema internazionale della globalizzazione ha avuto la capacità di uniformare le ideologie influenzando pesantemente la forma delle istituzioni statali. Si assiste ad una graduale omogeneità dei regimi politici, in particolare ad una contrapposizione ideologica tra collettivismo e liberalismo che da vita al cosiddetto bipolarismo del sistema politico internazionale. La collocazione all'interno dell'uno o

³ Bertocin M., Pese A., (a cura di), (2005), *Logiche territoriali e progettualità locale*, Franco Angeli, Milano.

dell'altro blocco comportava che le strutture statali si adeguassero e si plasmassero sul modello offerto dalla potenza Leader⁴.

Nel corso della sua evoluzione anche il Welfare italiano è stato soggetto a condizionamenti da parte del processo mondiale di globalizzazione: come e quanto ha inciso tale fenomeno all'interno delle politiche sociali ed economiche italiane? Tre sono le prospettive e le relative correnti di pensiero che entrano in gioco in quest'analisi e che vedono i politici schierarsi: i sostenitori del welfare state che difendono la figura dello Stato quale principale produttore di benessere sociale; i promotori del welfar mix che sostengono il settore privato quale soggetto prediletto per lo sviluppo sociale; i difensori del welfare society quale strumento che coinvolge la società civile come principale artefice del benessere nelle politiche sociali⁵.

Partiamo con il definire uno dei punti focali dell'elaborato: l'evoluzione del concetto di povertà. Il tradizionale significato che si dà a questo termine rimanda a problematiche economiche, di reddito, di mancanza delle risorse minime considerate adeguate per una sopravvivenza dignitosa dell'individuo o di un nucleo familiare. Questa tradizionale definizione è oggi diventata più ampia: in particolare la povertà è stata definita, piuttosto che sulla base della mancanza di una data quantità di risorse materiali, in funzione della possibilità che è data ad un individuo di portare a compimento il proprio progetto di vita.

Il concetto più moderno di povertà, che si è sviluppato negli ultimi anni, è nato nel momento in cui i ricercatori hanno dimostrato come la misurazione del reddito non sempre riesca ad esprimere le condizioni esistenziali dei soggetti. Per questo motivo il termine povertà inteso

⁴ Parsi V.E., (1998), *Interesse nazionale e globalizzazione – i regimi democratici nelle trasformazioni del sistema post-westfaliano*, Jaca Book SpA, Milano.

⁵ Cirillo F., (2010), *L'individualismo che crea legami. Solidarietà nell'era globale*, Franco Angeli, Milano.

come indisponibilità di risorse, è stato via via abbandonato per fare spazio ad una prospettiva che riflette nel concetto di ricchezza non solo le risorse considerate adeguate per alimentarsi, vestirsi ed avere un tetto sopra la testa, ma anche e soprattutto che consentano all'individuo di svilupparsi come persona. Il concetto di povertà si è quindi allargato fino a comprendere tutte quelle situazioni nelle quali gli individui vengono considerati poveri perché privi delle capacità di svolgere funzioni considerate condizionanti il loro sviluppo⁶.

Alla luce di queste considerazioni non possiamo prescindere dalla consapevolezza che la condizione di povertà può manifestarsi con diverse caratteristiche: può essere, infatti, transitoria, cronica o persistente. Nel volume *Le dinamiche della povertà in Italia alle soglie del 2000* viene riportata una ricerca eseguita nel quinquennio 1994-1998 in Italia, avente lo scopo di analizzare e riconoscere queste diverse tipologie di povertà all'interno della realtà italiana. Dalla ricerca emergono tre caratteristiche:

1. Si riscontra la povertà transitoria negli individui che hanno sperimentato alcuni anni di benessere alternati a momenti di povertà e che, alla fine del periodo, risultano avere un reddito permanente al di sopra della soglia di povertà: tali persone non sono quindi considerate permanentemente povere.
2. Gli individui in cui si evidenzia una condizione di povertà cronica, rispecchiano coloro che hanno sperimentato qualche anno di non indigenza, ma alla fine del periodo analizzato risultano avere un reddito permanente al di sotto della soglia di povertà;
3. I poveri persistenti sono infine coloro che sono in povertà in tutti gli anni considerati dal progetto di ricerca e hanno quindi un reddito permanente al di sotto della soglia media.

⁶ Sabattini G., (2009), *WELFARE STATE nascita, evoluzione e crisi. Le prospettive di riforma*, Franco Angeli, Milano.

Nel quinquennio oggetto di ricerca è stata individuata una percentuale di povertà permanente all'interno del territorio italiano pari al 16,4%⁷. Nel 2012 l'indagine biennale condotta dalla Banca d'Italia sui *Bilanci delle famiglie italiane*, e la pubblicazione da parte dell'ISTAT dell'*Indagine sui Redditi e condizioni di vita in Italia*, hanno dato modo di fotografare la condizione economica e finanziaria delle famiglie e poterne cogliere le tendenze evolutive. Ciò che emerge dalle ricerche sopra citate è un evidente peggioramento della condizione economica e finanziaria delle famiglie italiane nell'ultimo quinquennio (nel 2008 gli individui "poveri" era pari al 13,4% mentre nel 2010 questo dato sale fino a raggiungere il 14,4%), anche se talvolta si coglie qualche segnale di lenta ripresa.

Il quadro descritto dalle indagini, dimostra come l'attuale sistema di welfare sia incapace di individuare i nuovi bisogni e rispondere ad essi in maniera sistematica ed efficace. Il sistema, così come si presenta attualmente, non sembra in grado di ampliare la propria visione per cercare nuove modalità di risposta ai bisogni e nuove risorse con le quali affrontare il problema della crisi economica, la quale ha comportato una riduzione dei tradizionali ambiti di copertura da parte dello Stato: ciò sposta direttamente sui singoli cittadini e sulle famiglie il compito di pensare a nuove soluzioni di protezione⁸.

Dobbiamo altresì riconoscere come la multidimensionalità della povertà richieda un ragionamento molto ampio sull'identificazione di politiche volte a contrastarla. Le diverse opzioni devono considerare una vasta gamma di tipologie di politiche di intervento che utilizzino strumenti volti a far leva su: pressione fiscale, riforme pensionistiche e

⁷ Giampaglia G., Biolcati Rinaldi F., (a cura di), (2003), *Le dinamiche della povertà in Italia alle soglie del 2000*, Liguori editore, Napoli

⁸ Forum Ania Consumatori, Università degli Studi di Milano, (2014), *La famiglia al tempo della crisi – tra vulnerabilità economica e nuove forme di tutela*, Franco Angeli, Milano

di sicurezza sociale, innovazione dei servizi e loro più ampia diffusione, analisi delle condizioni che generano povertà, investimenti sullo sviluppo economico. Da questa premessa è possibile individuare due diverse modalità di ideazione delle politiche: esistono infatti le cosiddette politiche di investimento sociale, che mirano alla prevenzione delle cause di povertà e alla stimolazione dell'empowerment nei cittadini destinatari, e le politiche risarcitorie, che mirano a sanare situazioni di povertà o di disagio esistenti. Esaminare ed acquisire consapevolezza in merito a questi due diversi concetti risulta indispensabile, in particolare per le istituzioni locali e per coloro che hanno il compito di ragionare in merito al concetto di politiche e progettualità finalizzate al contrasto della povertà (compito che spetta non solo agli amministratori locali ma che sempre più viene delegato ai tecnici, in particolare agli assistenti sociali).

È fondamentale avere ben presente la differenza dei due aspetti dell'intervento politico, di investimento sociale o risarcitorio, in quanto entrambi sono chiamati a collaborare in un'ottica sinergica, allo scopo di offrire una risposta al territorio. Il rischio maggiore è rappresentato dal far prevalere una più ampia attenzione verso le politiche risarcitorie, trascurando quella parte di analisi delle cause che permetterebbe un più ampio ragionamento sulle modalità di contrasto alla povertà. Negli ultimi decenni i cambiamenti sociali ed economici che hanno portato ad una diversa visione della società, hanno spostato la priorità dell'intervento pubblico verso politiche in cui veniva centralizzata la questione da "reddito/salario", all'attivazione del destinatario dei servizi al fine di promuovere il superamento delle situazioni di disagio e rendere meno probabile l'approccio assistenzialistico. È in questo contesto che si comincia a cogliere il cambiamento del welfare: l'attivazione del cittadino che avviene tramite piccoli interventi e/o progetti a livello territoriale.

Il sistema di welfare appare a tratti caratterizzato da una prevalenza di prestazione in denaro quale tamponamento al disagio sociale,

piuttosto che alla fornitura di servizi e progettualità volte al superamento della condizione di bisogno. Al contrario, la tecnica dei professionisti impegnati nel sociale che ad oggi dovrebbe prevalere, sta nel focalizzare l'attenzione, le risorse e le energie tecniche verso progettualità avviate a livello locale che prevedono come presupposto l'attivazione del cittadino. Tali proposte hanno lo scopo di mettere alla prova il destinatario dell'intervento assistenzialistico, così da poter non solo discriminare i poveri "meritevoli" di un sostegno e quelli "non meritevoli", ma anche e soprattutto intraprendere un percorso con la persona per la realizzazione di obiettivi quali consapevolezza, attivazione personale ed emancipazione, tali per cui l'utente sia in grado di raggiungere quell'autonomia che gli permetta di sganciarsi dall'assistenza dei Servizi sociali.

Appare chiaro come una simile premessa si possa avanzare difficilmente a favore di quegli individui che sono affetti da condizioni di svantaggio croniche, quali possono essere disoccupazione di lunga durata, malattia o monogenitorialità. Come per tutte le considerazioni riguardanti la vasta gamma di interventi sociali, risulta indispensabile applicare ad ogni progettualità individuale una valutazione che sappia distinguere tra diverse tipologie di utenti e problematiche di vita⁹. A livello locale gli interventi di carattere economico si dividono in due categorie: continuativo e straordinario. I primi sono i più rilevanti e vengono erogati a favore del mantenimento dello standard del minimo vitale. I Comuni erogano un contributo simile quando questo viene finalizzato al pagamento continuativo dei bisogni primari (affitto, generi alimentari, bollette); i secondi sono quei contributi erogati una tantum a famiglie che si trovano in difficoltà temporanea, ad esempio per una spesa particolarmente alta (es. retta asilo nido).

⁹ Lumino R., (2013), *Valutazione e teorie del cambiamento, le politiche locali di contrasto alla povertà*, Franco Angeli, Milano.

Appare doveroso, a questo punto e date le premesse, non trascurare una riflessione in merito alla centralità della figura dell'assistente sociale e all'ampiezza della discrezionalità data dal suo ruolo: è l'assistente sociale del Comune di residenza del cittadino che riceve le richieste, fa un'indagine sul caso, fornisce informazioni, supporto e consulenza, valuta le situazioni di bisogno, decide chi sarà il beneficiario del contributo e quale sarà l'importo di quest'ultimo¹⁰. La professione richiede un'ampia analisi del caso che sappia considerare non solo gli aspetti personali e sociali dell'individuo che richiede un servizio, ma anche interistituzionali. L'assistente sociale, per potersi affidare ad una progettualità mirata, deve mantenere uno sguardo orientato verso il futuro, così da individuare il punto di partenza nell'attivazione dell'intervento di aiuto. Tina Amadei, nel suo libro *l'assistente sociale allo specchio*, racchiude in poche righe il significato di ciò che è stato fino ad ora affermato: "Aiutare significa stimolare, sostenere, incoraggiare; significa analizzare la situazione portata dall'utente per restituirgli gli aspetti fondamentali, in una visione di insieme che lui, forse, non ha potuto cogliere"¹¹.

1.2. Le risorse istituzionali a favore della progettualità – welfare generativo

A partire dalla fine degli anni '80, le politiche di welfare sono state ideate a partire dal presupposto che, per evitare l'esclusione sociale, ci sia bisogno di garantire un reddito alla persona. Per questo motivo molte politiche si sono indirizzate all'apertura del mercato del lavoro. Ciò che cambia nel pensiero che ad oggi si sta diffondendo, anche nella realtà del

¹⁰ Biolcati Rinaldi F., (2006), *Povert , teoria e tempo – la valutazione delle politiche di sostegno al reddito*, Franco Aneli, Milano.

¹¹ Amadei T. (2007), *L'Assistente Sociale allo specchio*, Franco Angeli, Milano.

welfare italiano, concerne l'apertura al mercato del lavoro tramite politiche cosiddette di "attivazione", che mirano a promuovere un'assunzione di responsabilità da parte delle persone, tanto da stimolare una loro ricerca autonoma e indipendente sulle possibili soluzioni ai grandi temi di sicurezza sociale e familiare, quali ad esempio: lavoro, casa, ricerca del benessere, inclusione sociale.

Per "Politiche attive del lavoro" si intendono tutte le iniziative messe in campo dalle istituzioni, nazionali e locali, per promuovere l'occupazione e l'inserimento lavorativo. La sua base teorica è il Welfare to work. Esso nasce per colmare le lacune del Welfare State, le cui conseguenze dirette sono disoccupazione ed emarginazione sociale. Per realizzare concretamente le politiche attive sono stati approntati diversi modelli, passando da un approccio standardizzato ad uno individualizzato. Le politiche attive si articolano lungo le quattro direttrici indicate prima nell'Agenda di Lisbona e poi nella Strategia Europea per l'Occupazione (SEO) :

- Occupabilità: migliorare le capacità di un individuo di inserirsi nel mercato del lavoro;
- Adattabilità: aggiornare le conoscenze individuali per renderle compatibili con le esigenze del mercato;
- Imprenditorialità: sviluppare qualità e spirito imprenditoriali per avviare un'azienda e contribuire all'autoimpiego;
- Pari opportunità: favorire politiche di uguaglianza per aumentare i tassi di occupazione femminile.

Gli strumenti individuati per realizzare questi obiettivi sono: la formazione, la riqualificazione, gli strumenti di orientamento, l'alternanza scuola lavoro, i tirocini e le work experiences.¹²

Questa nuova idea di politica ha prodotto un grande mutamento nelle politiche sociali, sia come approcci di intervento che sulle istituzioni

¹² Ministero del lavoro e delle politiche sociali – Politiche attive:
<http://www.lavoro.gov.it/AreaLavoro/PoliticheAttive/Pages/default.aspx>

responsabili. Il concetto di attivazione non si applica, infatti, unicamente alla persona, ma anche alle istituzioni di welfare che, in quanto tali, hanno un'importante responsabilità nel contrasto alla povertà e all'esclusione sociale.

In questo contesto, viste le premesse fino ad ora elaborate, possiamo fare una distinzione tra “politiche di protezione”, intese come politiche che invece di stimolare l'attivazione del cittadino tendono ad una logica più assistenzialista, e “politiche di attivazione”, di cui si è già esplicitato il significato. Perché le istituzioni possano operare in una logica di politiche attive, devono necessariamente dimostrarsi flessibili nell'incontrare il bisogno dei cittadini, e conseguentemente avere la capacità di accompagnarli verso l'autonomia. La flessibilità di un'istituzione va altresì osservata nei diversi elementi personali, organizzativi, produttivi, contrattuali e normativi. È giusto aggiungere che le modalità di attuazione delle misure, ed in particolare delle politiche di welfare, rispondono a fattori e vincoli di natura tecnica e normativa, conoscenze, concezioni e modelli di intervento, radicati nel contesto istituzionale. Dalla combinazione di questi fattori discendono, in modo più o meno esplicito, strategie di cambiamento¹³.

Con la riforma costituzionale del 2001 ogni Regione ha assunto piena titolarità nella gestione delle politiche sociali e nel governo degli assetti socio – assistenziali. Da qui si alimenta ancor di più la causa per la quale, ad oggi, l'Italia presenta un territorio altamente disomogeneo e differenziato a seconda della Regione analizzata. Ciò che emerge è la discesa in campo di nuovi soggetti che vogliono farsi promotori dell'offerta dei servizi alla persona, generando un welfare mix all'interno del quale la mescolanza di “pubblico” e “privato” sia più che mai accentuata. Ciò che in Italia sembra bloccare la crescita del benessere e

¹³ Villa M, (2007), *Dalla protezione all'attivazione – Le politiche contro l'esclusione tra frammentazione istituzionale e nuovi bisogni*, Franco Angeli, Milano

la conseguente diminuzione della povertà, è rappresentata dalla carenza di servizi. Carlo Magni in una sua pubblicazione del 1981, esplica molto bene questo concetto, in quanto afferma che: l'evidente contraddizione di non riuscire ad identificare lo sviluppo dei servizi erogati quale risposta alla crescente problematica legata alla povertà, evidenzia un deficit importante nell'allocazione delle risorse e nel modo di farle fruttare. Attraverso politiche efficaci nell'offerta dei servizi si rende possibile rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza, in un'ottica di ruolo attivo delle strutture statale, regionale e locale. Una politica che investe in questo è una politica che vuole raggiungere degli standard nei servizi tali per cui sia possibile parlare di welfare dinamico nel senso dell'inclusione e della cittadinanza.

Quali sono le strategie da mettere in atto per invertire la rotta dell'economia italiana, che sembra non voler investire nell'implementazione dei servizi da offrire?

- Prima strategia: investire nel potenziamento della rete dei servizi tramite una diminuzione delle risorse destinate a trasferimenti economici. L'implementazione dei servizi ha una doppia ricaduta: benessere per famiglie ed utenti che trovano risposta alle necessità esplicitate; nuovi posti di lavoro, quindi aumento dell'occupazione, del reddito, e, conseguentemente, del benessere economico.
- Seconda strategia: riguarda la prospettiva con la quale si valuta il welfare. Quante volte, infatti, i criteri con i quali veniva selezionata la prospettiva di analisi e valutazione del welfare, si è basata principalmente sul problema dei costi? In questo modo si è perso di vista il focus: il contributo che il welfare può dare in termini generativi di capitale umano e finanziario¹⁴.

Per poter superare la logica dei costi, è necessario trovare un'alternativa che consenta la sopravvivenza del welfare. Ecco che allora scendono in

¹⁴ Magni C., (1981), *I mercati regionali del lavoro e il problema degli indicatori: un'analisi del caso italiano*, Franco Angeli, Milano.

campo concetti quali: cittadinanza attiva e welfare generativo. Nel momento in cui scegliamo di parlare di politiche di welfare generativo, vale a dire “un welfare che sia in grado di rigenerare le risorse (già) disponibili, responsabilizzando le persone che ricevono aiuto, al fine di aumentare il rendimento degli interventi delle politiche sociali a beneficio dell’intera collettività”, come risposta efficace ai bisogni del cittadino, bisogna ricercare prima di tutto l’applicabilità di detta metodologia all’interno della realtà locale.¹⁵ La logica vincente in questo contesto è la ricerca non di nuove risorse, ma della modalità grazie alla quale si possano valorizzare quelle già disponibili. È possibile realizzare questo concetto soltanto attraverso un lavoro di responsabilizzazione dell’utente che, da passivo percettore di un aiuto economico erogato dall’ente locale, diventi cittadino attivo al fine di aumentare il rendimento degli interventi delle politiche sociali a beneficio dell’intera collettività. Questo nuovo orizzonte culturale viene identificato come welfare generativo, capace di ideare risposte ad alto rendimento sociale¹⁶.

Ciò che fino ad ora si è stato esplicitato, appare come una chiara esaltazione dell’implementazione dei servizi come risposta adeguata ai bisogni riportati dall’utente. Ciò cui si deve porre attenzione, tuttavia, è il rischio di minimizzare i servizi in un’ottica di business, così come sostenuto da Jhon McKnight, docente di Politica sociale alla Northwestern University: “Se andiamo oltre la facciata del “prendersi cura” – scrive McKnight – potremo vedere il vero volto delle cose: operatori professionali che hanno bisogno di guadagnare attraverso i servizi, dentro un sistema economico che ha bisogno di crescere. Se questo è lo scenario, l’utente non è tanto una persona in condizioni di bisogno, quanto una persona di

¹⁵ Ibidem p. 5

¹⁶ Fondazione “E. Zancan” onlus Centro Studi e Ricerca Sociale, *Newsletter FZ*, Marzo 2014, numero 3.

cui c'è bisogno"¹⁷. In questa ideologia la tendenza è quella di vedere il professionista come il detentore della soluzione, delle risposte ai problemi.

Questa prospettiva ha una prima criticità: il rischio di trasformare le persone in utenti passivi, che si adattino facilmente ad un'ottica assistenzialista. In un'economia dove, quindi, il PIL si misura in funzione della quantità di servizi prodotti, ogni Paese ha la necessità di scovare nuovi bisogni, nuove "manchevolezze individuali" cui poter dare una risposta tramite l'ideazione di un nuovo servizio. La seconda criticità della prospettiva fin qui descritta, è rappresentata dal rischio che le persone, per essere incanalate all'interno di un sistema che darà risposta alle loro richieste, si riducano a una serie di pezzi da inserire in qualche categoria sociale, ciascuno con il proprio bisogno. Ecco che in questo modo si aprono le porte ad una delle grandi problematiche che affliggono ancora i servizi sociali italiani: il rischio di non riuscire ad analizzare il bisogno riportato dalla persona in termini globali, all'interno del contesto del quale l'utente fa parte e nel quale si è formato¹⁸. Ecco perché il presente elaborato vuole indubbiamente concentrarsi sulla proposta di servizi come risorse, ma richiede nel contempo, come fattore strutturante di tali metodologie, l'attivazione del cittadino in un'ottica che combatte il mero assistenzialismo. In una società in continuo movimento quale quella attuale, si richiede al lavoro sociale, e conseguentemente ai professionisti che quotidianamente ne sono immersi, la capacità di saper essere in continuo movimento, adattabili alle nuove richieste, alle nuove problematiche che la società pone come insolute. È in questo contesto che la progettualità e la creatività che necessariamente vi è legata, prende corpo in proposte nuove che combattono la staticità come fattore limitante delle politiche e delle prassi sociali.

¹⁷ La rivista del Lavoro sociale, metodologie e tecniche per le professioni sociali, *il dominio disabilitante degli esperti - Se la "cura" origina l'effetto contrario*, Ottobre 2014, Vol. 14, n. 5.

¹⁸ *Ibidem*

Come può, allora, un ente locale, quale ad esempio un Comune, rispondere in modo soddisfacente alle richieste della società moderna, senza inciampare nel business di servizi?

Il problema del doppio mandato nella professione di assistente sociale è più che mai aperto e sentito in questo particolare contesto. Non si può non tener conto di questa criticità nel momento in cui si prende in considerazione la possibilità di creare una progettualità, tale per cui gli enti locali siano in grado di rispondere efficacemente ai bisogni dell'utente. Il problema del doppio mandato che si vuole qui analizzare, è legato alle difficoltà, anche in termini operativi e di ideazione, che nascono nei confronti dell'Istituzione di riferimento.

L'assistente sociale ha l'obbligo di operare a favore dell'utente in un'ottica di tutela. Dalla lettura del Codice deontologico emerge infatti che l'assistente sociale è innanzitutto al servizio delle persone. Se è vero che questa categoria professionale gode di una riconosciuta autonomia, è altrettanto vero che questa stessa autonomia, spesso malvolentieri, deve fare i conti con il volere dell'amministrazione a cui si appartiene e che si rappresenta quali dipendenti. Nel contesto dell'amministrazione comunale, il principale ostacolo in questo senso è rappresentato dal volere dei politici. Questo accade in particolar modo nel momento in cui l'allocazione delle risorse disponibili necessita di indirizzo rispetto alle progettualità proposte dai tecnici¹⁹. Nel caso in cui i due pareri fossero discordi, la strada più semplice è rappresentata dal tentativo di mediazione. Per fare questo l'assistente sociale deve saper esporre la propria progettualità cogliendone punti di forza e di debolezza, focalizzandosi altresì nella prospettiva di beneficio futura.

Il Comune, quale ente locale, ha a disposizione risorse umane ed economiche che ha la possibilità di mettere in atto per rafforzare e dare

¹⁹ Tamburini A. (2002), *La leva di Archimede – il codice deontologico dell'Assistente Sociale tra responsabilità e appartenenza al sociale*, Franco Angeli, Milano.

corpo ad un progetto. Un'assistente sociale che lavora in un contesto simile ha infatti a disposizione non solo delle risorse economiche, ma anche e soprattutto risorse di rete, createsi tramite collaborazione a livello territoriale. Ad esempio: istituti scolastici, Associazioni di volontariato, Azienda ULSS, parrocchie, polisportive, attività produttive rappresentate da grandi e piccoli imprenditori, associazioni di categoria, etc..

L'elenco dei soggetti pubblici e privati che possono giocare un ruolo centrale nell'implementazione delle risorse, economiche, finanziarie, professionali ed umane, necessarie per la realizzazione di un progetto, è davvero lungo. Come già esplicitato più volte nell'elaborato, la carta vincente risulta essere la creatività.

1.3. L'adeguatezza amministrativa e professionale nel processo di attivazione dell'utente.

La cultura dell'assistenza induce direttamente e indirettamente alla dipendenza. I costi dell'assistenzialismo, inteso come accentuazione delle attività assistenziali da parte del Servizio sociale competente, non sono solo economici. In particolare i costi economici dell'assistenzialismo non sono i più preoccupanti, in quanto l'alternativa comprende perdite nel grado di: fattori mentali, emozionali, sentimentali, culturali e sociali.

Quantificare queste perdite non è cosa sempre possibile, certo è che i costi di queste privazioni sono più che mai da evitare. L'alternativa per combattere questo genere di politica è rappresentato da una nuova cultura, basata sulla crescita personale e sull'efficacia nell'utilizzo di buone prassi, che prevedano tra i fattori fondanti la costruzione di una relazione di fiducia con l'utente. Questa modalità tecnica è fondata sul continuo apprendimento e sull'evoluzione progressiva, ovvero, "sulla valorizzazione di tutte le potenzialità inesprese che stanno all'interno delle persone: nella loro biologia come nella loro psicologia, nel loro cervello cognitivo come nel loro cervello emotivo, nella loro esperienza come nella loro resilienza". Attraverso questo si rende possibile sviluppare la cultura

dell'autonomia e della solidarietà, elementi fondamentali per una crescita personale "attiva".

La crescita individuale è sviluppo sociale. Il più grande pericolo dell'assistenzialismo è quindi rappresentato dalla possibilità di depotenziare le facoltà e le attitudini personali degli individui che, abituati ad essere protetti e difesi dalle insidie quotidiane, restano individui improduttivi, personalmente e socialmente parlando²⁰.

Oggi le amministrazioni tentano di rendere efficace la capacità di ascoltare i bisogni dell'utente, secondo una logica di "*customer satisfaction*". Questo termine sta ad indicare il grado di soddisfazione degli utenti che accedono alle prestazioni dei servizi pubblici. Per ottenere un dato che sia indicatore di realtà, questo tipo di ricerca si fonda sull'indagine della soddisfazione percepita da parte degli utenti, in diversi ambiti della Pubblica Amministrazione (ad esempio sportelli, ospedali, Servizio sociale, scuole, asili nido etc..). Un'amministrazione che investe in questa particolare tipologia di indagine, esprime un chiaro segnale in merito ad "una cultura di orientamento al cittadino, e di una consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte dell'amministrazione e valutare la qualità dei servizi offerti".

Anche la Pubblica Amministrazione ha bisogno di un cliente soddisfatto? Ciò di cui un'amministrazione necessita, è tentare di rispondere in modo appropriato ai bisogni ed ai problemi dei propri cittadini. La risposta a questa necessità è sentita come un diritto da parte del cittadino ed un dovere da parte dell'amministrazione. Nella realtà il rapporto che intercorre tra Pubblica Amministrazione e cittadino è problematico e contorto. Spesso l'utente può infatti percepire che la risposta avuta sulla base dei bisogni presentati, sarebbe meglio gestita nell'ambito del settore privato. C'è quasi il sentore di ricevere meno

²⁰ Ballabio L., Paronetto D, (2006), *PERSONALEePROFESSIONALE – Formare ben-essere e bell-essere nelle nostre persone e nell'organizzazione*, Franco Angeli, Milano.

garanzie, meno protezione, minore qualità. Ecco che allora in risposta alla domanda iniziale - anche la Pubblica Amministrazione ha bisogno di un cliente soddisfatto? – scopriamo che ciò che chiede un'amministrazione alle indagini di mercato, è proprio quella di avere un rimando rispetto all'ottimizzazione delle funzioni di tutela e soddisfazione dei bisogni collettivi nel pubblico. Ciò che si deve riconoscere alla customer satisfaction, è la capacità di interrompere la visione autoreferenziale di una Pubblica Amministrazione, a favore di una definizione della qualità delle prestazioni, che diventano così sempre più mirate e rispondenti alle necessità riportate dagli utenti.

Possiamo quindi affermare che dare spazio alla customer satisfaction rappresenta una delle possibilità di ascolto e soprattutto della partecipazione del cittadino alla realizzazione delle politiche pubbliche, in un nuovo modello amministratori – amministrati, basato su una nuova logica di legittimazione dell'azione pubblica ²¹.

Se vogliamo analizzare la qualità degli interventi sociali sulla base di quanto affermato fino ad ora, ci troveremo di fronte due aspetti che possiamo definire innovativi: da un lato l'approccio che vede l'utente / consumatore con un ruolo decisionale attivo e consapevole; dall'altro l'approccio democratico, basato sull'importanza della condivisione e della mediazione dei diversi punti di vista. È bene anche sottolineare come i cittadini possano non essere del tutto consapevoli del contenuto tecnico che sta alla base del servizio che viene offerto loro. Una delle cause di questa incertezza riporta alla modalità ed alla correttezza con le quali viene fornita loro l'informazione rispetto a ciò di cui stanno usufruendo.

Per ovviare a tale problematica, la letteratura propone la creazione di gruppi di discussioni tramite i quali affrontare il dibattito secondo un approccio democratico.

²¹ Tanese A, Negro G, Gramigna, A. (a cura di), (2003), *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini*, Rubbettino Editore, Catanzaro

Nell'ottica di un'indagine sulla qualità di un servizio offerto, ciò che gli esperti devono saper cogliere è la pluralità dei punti di vista attraverso i quali è possibile costruire un intervento sociale, e cogliere delle sintesi valutative complesse e maggiormente corrispondenti alla realtà. Il saper gestire la relazione tra professionisti e tra professionisti ed utenti, nelle diverse sfaccettature che entrambe presentano, è uno degli elementi richiesti nello sviluppo di una ricerca sulla qualità del servizio sociale²².

Vista la tematica affrontata, sembra doveroso soffermarsi sulle modalità che un'assistente sociale dovrebbe mettere in atto un processo di aiuto che dovrebbe favorire l'attivazione dell'utente.

Quali sono le modalità che un'assistente sociale utilizza per accompagnare l'utente nel percorso di attivazione? La domanda che ci poniamo non è affatto scontata: ci sono infatti degli utenti disposti da subito a collaborare per un'attivazione ed una crescita personale, piuttosto che utenti a cui la condizione di "assistito" fa comodo, e che si dimostrano molto meno cooperanti rispetto ai primi.

Di seguito verranno elencati alcuni dei principi chiave da mettere in atto nella relazione con utente, in un'ottica di accompagnamento nel percorso di attivazione e costruzione di consapevolezza:

- **Accoglienza.** Termine importante con il quale si intende indicare la capacità di saper ascoltare, è fondamentale che l'assistente sociale mettere in atto questa azione in un'ottica non giudicante. La persona deve avere la percezione di essere compresa. Per fare questo sono state individuate nel tempo diverse tecniche, ad esempio: saper sintetizzare al termine del colloquio ciò che la persona ha esplicitato; essere partecipe ai bisogni dell'utente; avere un atteggiamento positivo e cortese; fornire risposte, laddove possibile, semplici e chiare;

²² Tomai G., (2006), *Valutazione partecipata della qualità – il cittadino-utente nel giudizio sugli interventi di politica e servizio sociale*, Franco Angeli, Milano

- Orientamento. Valutare le capacità dell'utente per potergli fornire un orientamento efficace. Una volta comprese le sue potenzialità sarà possibile mettere in atto delle azioni mirate. Per poter motivare l'utente è importante conoscerne la storia e creare un rapporto di fiducia con lui, tale per cui il nostro ingresso nella sua vita sia giustificato e ben accettato. Una volta costruito questo tipo di legame e dopo aver acquisito una buona conoscenza delle sue potenzialità, allora sarà possibile proporre delle risposte individualizzate e centrate il più possibile al bisogno espresso. Attraverso queste premesse sarà possibile costruire un efficace progetto di vita, condiviso e partecipato.
- Inserimento nel mondo del lavoro. Attuare quest'ultimo punto può rivelarsi spesso fallimentare nonostante la pregressa costruzione di un progetto con la persona. È giusto riconoscere che l'inserimento nel mondo del lavoro non può essere sempre strettamente connesso alle potenzialità della persona. Tanti sono i fattori che potrebbero impedire il successo. Alcuni strumenti da utilizzare per tentare di governare questo aspetto possono essere: attivare un percorso di accompagnamento dell'utente nella ricerca del lavoro (ad esempio: controllare il curriculum, stilare insieme una lista delle aziende a cui proporsi, etc); collaborare con agenzie interinali e centri per l'impiego del territorio; valutare eventuali possibilità di iscrizione a corsi di formazione e/o aggiornamento che possano risultare appetibili per le aziende del territorio²³.

È importante sottolineare come, nonostante la buona volontà dell'utente e la messa in pratica di buone prassi da parte dell'assistente sociale, l'inserimento nel mondo del lavoro resti una problematica complessa a cui non si può pretendere di dare risposte o soluzioni certe. Ciò su cui ci si può focalizzare come Assistenti sociali operanti negli Enti locali, è la

²³ Vitali G., Ragazzo E., (a cura di), (2005), *I fabbisogni formativi dei soggetti deboli*, Franco Angeli, Milano

messa a punto di progettualità che aiutino la persona nell'inserimento nel mondo del lavoro.

Un esempio di questa proposta sarà analizzata nel secondo capitolo dell'elaborato, dove presenterò il progetto "Insieme per il lavoro – anno 2014", sviluppato da più Comuni siti nella provincia di Treviso.

2. Primo Progetto: “Politiche attive per la comunità”

“Il Servizio Sociale promuove il cambiamento sociale, la soluzione dei problemi nelle relazioni umane, le potenzialità e la liberazione delle persone per accrescere il benessere. Utilizzando le teorie del comportamento umano, dei sistemi sociali, il Servizio Sociale interviene nel momento in cui le persone interagiscono con i loro ambienti di vita e di relazioni sociali. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il Servizio Sociale”²⁴

La crisi economica che ha colpito la nostra società, sta comportando un cambiamento rilevante nello stile di vita e nella qualità delle relazioni sociali. La crescente disoccupazione, l'aumentata difficoltà nel trovare contratti di lavoro anche occasionali e la conseguente fuoriuscita dai circuiti produttivi, anche per lunghi periodi, sta coinvolgendo persone che fino ad oggi erano estranee ai percorsi assistenziali.

L'inattività e la percezione di se stessi come soggetti improduttivi e incapaci di provvedere alle necessità della propria famiglia, contribuiscono a minare la propria autostima e a perpetuare modelli di autoesclusione non solo dalla vita sociale, ma anche da quella familiare, provocando maggiori tensioni e situazioni conflittuali.

Alla luce di queste considerazioni alcuni Comuni, nell'ambito delle politiche attive per il lavoro, hanno avviato delle specifiche progettualità in collaborazione con la Provincia di Treviso nel biennio 2013 e 2014. La Provincia di Treviso, nell'ambito del programma Politiche Attive per il Lavoro, ha, infatti, previsto l'azione “Politiche attive per la Comunità”

²⁴ Definizione The International Federation of Social Workers (IFSW) luglio 2001:
<http://ifsw.org/policies/global-standards/>

finalizzata, in collaborazione con i centri per l'impiego, a sostenere gli interventi progettuali delle Amministrazioni Locali volti a sostenere l'inserimento lavorativo di cittadini appartenenti a target vulnerabili.

Gli obiettivi di base entro i quali presentare i progetti, da cui discende poi la scelta specifica del target, sono i seguenti.

- fornire alle persone individuate dal Servizio sociale del Comune un'occasione per investire produttivamente il proprio tempo "inoccupato", attraverso un'opportunità formativa che fosse poi spendibile nel proprio curriculum vitae. L'obiettivo è quindi quello di creare percorsi di capacitazione, vale a dire qualificazione del potenziale di sistema (sociale e territoriale) correlato ai contenuti logici di due macro dimensioni: a) quella umana, misurata in talenti naturali, scientifici e filosofici dei singoli soggetti e della collettività; b) quella strumentale, suddivisa in residenziale, produttiva e sociale. E' un insieme di "capacità" combinata all'"azione", ovvero l'arricchimento comportamentale e decisionale (empowerment), unitamente alla competenza nel generare le condizioni di scelta tra più possibilità (capability). La "capacitazione" di una persona è dunque l'insieme delle combinazioni alternative di funzionamenti che essa è in grado di realizzare²⁵.
- creare un'occasione di conoscenza e di messa alla prova tra tirocinanti e aziende, che in una prospettiva futura potesse configurarsi come opportunità lavorativa;
- favorire l'autonomia delle persone selezionate in un ottica di "empowerment", inteso come processo che, dal punto di vista di chi lo esperisce, significa "sentire di avere potere" o "sentire di essere in grado di fare". È un processo che permette agli individui di raggiungere il controllo della propria vita²⁶.

²⁵ Amartya Sen, (2000), *Lo sviluppo è libertà*, Arnoldo Mondadori Editore, Milano

²⁶ Folgheraiter F., (2000), *L'utente che non c'è - Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Erikson

2.1. “Politiche attive per la comunità”

Il progetto che andremo a descrivere nel presente paragrafo è stato attivato in due diverse annualità: 2013 e 2014. Le due annualità hanno visto svilupparsi due diversi progetti che, seppur aderenti allo stesso bando provinciale, hanno presentato delle importanti differenze: lavoro di condivisione e realizzazione di buone prassi. Ciò è stato reso possibile grazie alla collaborazione di più assistenti sociali (un referente per ogni Comune aderente al progetto), facenti parte uno dei Coordinamenti di assistenti sociali presenti nella Provincia di Treviso, riconosciuti dalle Amministrazioni comunali e dall'Ordine professionale. I Comuni i cui assistenti sociali prendono parte al Coordinamento interessato, sono: Mogliano Veneto, Roncade, Silea, Monastier, Zero Branco, Casale sul Sile, Preganziol, San Biagio di Callalta.

Grazie alla collaborazione tra colleghi che si è concretamente strutturata nell'anno 2014, il progetto di seguito illustrato è stato realizzato con maggior consapevolezza e attenzione rispetto ad alcuni elementi che non erano stati individuati nel 2013 (anno in cui ogni Comune ha aderito al bando Provinciale in modalità autonoma).

I Comuni di Casale sul Sile, Mogliano Veneto, Preganziol, Silea e Zero Branco, hanno risposto all'Avviso Pubblico “Politiche Attive per la comunità - anno 2014” della Provincia di Treviso, allo scopo di promuovere l'attivazione di tirocini formativi in aziende del territorio.

I destinatari del progetto sono nuclei familiari o persone singole, senza reddito o con reddito insufficiente, che non siano percettori di ammortizzatori sociali.

L'Amministrazione provinciale, anche per il tramite dei propri Centri per l'Impiego, garantirà;

- supporto per le modalità di stesura della proposta progettuale;
- l'istruttoria per l'attivazione di tirocini di inserimento lavorativo, della durata massima di 6 mesi, garantendo a proprie spese le coperture assicurative previste, fino ad un massimo di 20 tirocini per

amministrazione locale e fino ad esaurimento delle risorse disponibili;

- un supporto agli operatori dedicati alla iniziativa comunale per quanto attiene le informazioni sulle incentivazioni, sulle altre misure a favore di target vulnerabili, nonché sulle modalità efficaci di ricerca attiva e di scouting aziendale, al fine di favorire un adeguato approccio sia all'utente lavoratore che alle aziende potenziali soggetti ospitanti dei tirocini;

Compito del Comune aderente è di mettere in essere azioni di ricerca di aziende sul territorio al fine di incrociare la domanda / offerta di tirocini.

Il CPI territorialmente competente si rende disponibile a supportare gli operatori dell'Amministrazione locale nella formulazione dei progetti formativi.

Secondo le direttive che il Coordinamento degli assistenti sociali ha voluto darsi, il Comune di residenza selezionerà il tirocinante secondo una modalità concordata ed erogherà, per i primi tre mesi, un contributo economico direttamente all'utente come strumento di sostegno al reddito, in una logica di supporto attivo alla persona che si impegna nella ricerca di un'occupazione.

La durata del tirocinio è pari a 3 mesi, prorogabili di altri 3 mesi sulla base del volere dell'azienda ospitante. Per l'eventuale prosecuzione del tirocinio tramite proroga, verrà richiesta una compartecipazione economica da parte delle aziende come impegno concreto di partnership con gli altri enti promotori del progetto nell'affrontare questo particolare momento socio-economico, e come espressione della propria responsabilità sociale nei confronti del territorio.

Al termine dei primi tre mesi è previsto un momento di verifica attraverso il quale viene valutata l'opportunità di chiedere la proroga del tirocinio, sulla base dell'andamento dello stesso e sulle risorse a disposizione dell'azienda.

Il monte ore del tirocinio corrisponde indicativamente ad un part-time di 20/25 ore settimanali. Potranno essere previsti tirocini a tempo pieno

(massimo 8 ore al giorno e massimo 40 ore a settimana) nel caso in cui l'azienda si rendesse disponibile ad aggiungere risorse proprie fin da subito.

Sono previste due tipologie di tirocini formativi:

- tirocini “lavorativi”: l’aspirante tirocinante è una persona conosciuta ai servizi sociali invianti, autonoma, con alle spalle un’esperienza lavorativa positiva;
- tirocini “conoscitivi”: l’aspirante tirocinante è una persona lontana dal mondo del lavoro da molto tempo, ed ha necessità di mettersi alla prova rispetto alle proprie risorse e capacità personali in un contesto lavorativo.

In base alle caratteristiche del tirocinante che l'azienda indica come opportune rispetto alle mansioni richieste, il Servizio sociale, in collaborazione con gli altri soggetti coinvolti nel progetto, promuoverà l’abbinamento tirocinante/azienda più opportuno. Nella selezione dei tirocinanti l’assistente sociale si avvarrà di strumenti propri e concordati in sede di Coordinamento, adottando alcuni criteri che possano favorire un esito positivo dell’esperienza di tirocinio come quelli indicati nella tabella sotto riportata.

| <u>SAPER FARE</u> capacità operative e capacità di apprendimento* | <u>SAPER ESSERE</u> capacità relazionali* | <u>FLESSIBILITA'</u> <i>in termini di orari e spostamenti*</i> | Persona <u>MESSA ALLA PROVA</u> con esiti positivi* |
|---|---|---|---|
| * - esperienze di lavoro precedenti; formazione - studi fatti | * - conoscenza lingua italiana; atteggiamento /postura | * - patente; automunito; possibilità di utilizzare i mezzi pubblici; presenza di rete familiare o amicale; domicilio/indirizzo; autonomia | * - tempo di conoscenza (almeno 6 mesi); rispetto degli orari/appuntamenti; partecipazione ai progetti e esito |

Tabella 1: Criteri di selezione dei candidati

Ai tirocinanti verrà inoltre chiesto di partecipare agli incontri di formazione proposti dalla Provincia di Treviso (Ufficio per l’Impiego / “Città dei Mestieri”), come investimento personale nella ricerca attiva di un lavoro.

Nel corso dell'anno 2013 i Comuni che hanno presentato la loro proposta progettuale in autonomia, sono stati: Casale Sul Sile "Riattiviamoci Comunica-attivamente", Mogliano Veneto "R.I.E.LABORA: riattiva investi e lavora", Preganziol "Lavorare...si può" e Zero Branco "Zero Lavorattiva".

Alla luce dei risultati emersi nell'anno 2014 in merito all'attività progettuale, l'intento del Coordinamento degli assistenti sociali è stato quello di proporre per l'anno 2014, una progettualità comune grazie alla formazione di prassi condivise. Ciò ha permesso un utilizzo efficace ed efficiente delle risorse territoriali e intercomunali, migliorando lo scouting aziendale e potenziando le possibilità di matching tra tirocinanti e aziende.

Ogni Comune ha poi declinato la progettualità in relazione alle specifiche realtà territoriali. Di seguito vengono esplicitate alcune caratteristiche dello stesso progetto attivato in Comuni differenti.

- *Casale sul Sile "Riattiviamoci Comunica-attivamente"*

Il Comune di Casale sul Sile, per il tramite dell'assessorato alle attività produttive, ha posto in essere azioni di scouting aziendale allo scopo di coinvolgere nel progetto alcune aziende presenti nel territorio comunale, raccogliendo la loro disponibilità ad attivare tirocini lavorativi.

Un ruolo importante nell'individuazione di aziende sensibili a questo progetto è stato quello del forum delle attività produttive: si tratta di un tavolo di incontro-confronto costituito da 6 rappresentanti delle Associazioni di Categoria e da vari titolari di aziende, ditte, imprese che accolgono varie proposte e progettualità per condividerle e divulgarle nel territorio.

Una volta ricevuta la richiesta di tirocinio da parte dell'azienda, sulla base delle esigenze produttive della stessa, il Servizio sociale comunale ha svolto una prima selezione degli utenti e ha presentato i candidati al referente dell'Azienda che, attraverso colloqui conoscitivi, ha individuato le persone idonee a ricoprire il

profilo richiesto. Compito del Servizio sociale è stato anche quello di: far compilare al tirocinante la richiesta di partecipazione al tirocinio; condividere e stilare il progetto formativo con il tutor aziendale ed il tirocinante; inviare la modulistica alla Provincia per gli adempimenti burocratici.

Da rilevare come dato positivo è l'importanza della compartecipazione economica delle aziende, che nella realtà del Comune di Casale sul Sile è stata particolarmente rilevante, poiché, in tutti i tirocini attivati, è stata pari all'attivazione da parte delle aziende di borse lavoro mensili, con un importo variabile da un minimo di 400 ad un massimo di 800 euro. Questo incentivo, unito al contributo economico comunale, si è rivelato un fondamentale strumento di sostegno al reddito.

- Mogliano Veneto *“R.I.E.LABORA: Riattiva Investi e Lavora”*

Il Comune di Mogliano Veneto ha chiesto l'implementazione della collaborazione alle Associazioni di Categoria, al fine di individuare, in tempi brevi e con risultati più efficaci, le aziende sensibili e disponibili ad attivare tirocini lavorativi. I tirocinanti sono stati selezionati dal Servizio sociale attraverso dei criteri rigorosi rispondenti alle caratteristiche di persona capace, disponibile e fidata (saper essere, saper fare). Nella selezione non era sufficiente la condizione di disoccupazione della persona come criterio di idoneità, per questo sono state valutate anche alcune esperienze di “messa alla prova” che le persone selezionate hanno potuto maturare all'interno di altre progettualità promosse dal Servizio sociale del Comune. Le singole esperienze sono state monitorate attraverso delle griglie di valutazione ex post rivolte ai tirocinanti ed alle aziende, che hanno consentito la raccolta oggettiva dei risultati. Per quel che concerne il territorio moglianese si è potuto osservare come il settore agricolo fosse quello individuato come meno sofferente rispetto all'attuale situazione di crisi. Grazie alla collaborazione con l'Associazione Coldiretti è stato infatti possibile

attivare numerosi tirocini nella produzione agricola, anche sfruttando l'opportunità offerta dal Progetto "Anch'io coltivo le mie capacità" promosso dalla stessa Amministrazione.

- Preganziol "*Lavorare... si può*"

Il Comune di Preganziol ha avviato il progetto contattando le associazioni di Categoria al fine di individuare le potenziali aziende interessate al Progetto. Per quel che riguarda il territorio di Preganziol si è evidenziato la difficoltà nel reperire aziende disponibili, soprattutto nel settore industriale, data anche la presenza di un numero di imprese non particolarmente rilevante. A seguito di un'importante lavoro di scouting aziendale si è riscontrato un maggiore interesse per il progetto da parte delle aziende del territorio impiegate nel settore alberghiero ed agricolo. Importante, in particolare per quanto riguarda i tirocini attivati nel settore agricolo, è stata la collaborazione dell'Associazione Coldiretti.

- Zero Branco "*Zero Lavorattiva*"

Il Comune di Zero Branco, nell'ambito del progetto promosso dalla Provincia, ha collaborato con l'ufficio Attività Produttive interno al proprio Comune per l'individuazione delle aziende disponibili ad attivare tirocini formativi. Caratteristiche peculiari di questo progetto sono state sicuramente la selezione dei candidati e delle aziende, avviata anche attraverso un avviso pubblico, e la costituzione di un Fondo per il Lavoro composto in parte da fondi stanziati dal Comune ed in parte da fondi donati da privati o aziende. Una sorta di contenitore dell'espressione della solidarietà concreta della comunità a favore delle famiglie più in difficoltà. Il fondo inoltre nel corso del progetto ha ricevuto ulteriori donazioni potenziando così di fatto le borse lavoro ed anche la durata dei tirocini.

2.2. Raccolta e analisi dei dati

La raccolta dei dati in merito al progetto sopra descritto, è avvenuta grazie alla collaborazione di tutti i Comuni che hanno messo a disposizione le informazioni riguardanti i risultati dell'annualità richiesta, in un'ottica di condivisione partecipata.

Facendo parte io stessa dell'equipe di Coordinamento degli Assistenti sociali, quale assistente sociale referente del progetto per il Comune di Casale sul Sile, mi è stato possibile approfondire la raccolta dei dati, avvenuta concretamente da giugno a novembre 2014.

Di seguito saranno analizzati i dati che si riferiscono agli anni 2013 e 2014, per poi raggiungere un confronto tra le due annualità.

Descrizione dei dati anno 2013

L'avviso pubblico promosso dalla Provincia di Treviso prevedeva l'attivazione di un massimo di 20 tirocini per ogni Amministrazione comunale. Tuttavia, tenuto conto del particolare momento di crisi economica e delle risorse (economiche e di personale) di cui disponevano le Amministrazioni, nessun Comune ha previsto l'attivazione di 20 tirocini, mantenendo quindi uno standard inferiore.

Il totale dei tirocini attivati nell'anno 2013 è pari a 35, per raggiungere questo risultato sono state coinvolte 24 aziende appartenenti a diversi settori produttivi: settore Agricolo – Agriturismo (coltivazione e preparazione prodotti agricoli); commercio – Ipermercati (vendita prodotti alimentari, commercio all'ingrosso); settore della ristorazione; settore alberghiero; settore dei servizi alla persona ; settore metalmeccanico; azienda di produzione.

Importante è sottolineare come la Provincia di Treviso, grazie all'importante lavoro di scouting aziendale messo in atto dal progetto, ha avuto la possibilità di stipulare 17 nuove Convenzioni con aziende del territorio.

Da parte dei Comuni di Casale sul Sile, Mogliano Veneto, Preganziol e Zero Branco sono stati attivati, nel corso dell'anno 2013, i seguenti tirocini:

| | Casale sul Sile | Mogliano Veneto | Preganziol | Zero Branco |
|---|---|--|------------------|------------------------------------|
| Tirocini proposti in Provincia | 15 | 12 | 7 | 7 |
| Tirocini attivati | 10 | 11 | 5 | 7 |
| Tirocini conclusi positivamente | 8 | 7 | 3 | 6 |
| Tirocini interrotti/sospesi | 2 | 4 | 2 | 1 |
| Cause? | - Incompatibilità tra tirocinante e azienda; - cambio di residenza | - Per motivi personali; - inizio attività lavorativa stabile | Motivi di salute | Inizio attività lavorativa stabile |
| Tirocini proseguiti / contratti di lavoro | 7 | 2 | 0 | 0 |
| Modalità? | Prosecuzione del tirocinio a carico dell'Azienda | - Contratto di lavoro; - Prosecuzione del tirocinio a carico dell'Azienda | | |

Tabella 2: Tirocini attivati nell'anno 2013

Come modalità di finanziamento dei tirocini ogni Comune ha stanziato dei fondi propri a copertura dei contributi economici da riconoscere al tirocinante (tabella n. 3). Eccezion fatta per il Comune di Zero Branco, che ha istituito un fondo specifico derivante dai contributi relativi al "5perMille"

e da altre donazioni, tutti gli altri contributi sono stati inseriti all'interno dei capitoli specifici per i contributi economici.

| | Casale sul Sile | Mogliano Veneto | Preganziol | Zero Branco |
|--|-----------------|-----------------|------------|-------------|
| Progetto "Politiche attive" | 7.200 € | 12.000,00 € | 9.600,00 € | 10.300,00 € |

Tabella 3: Fondi emessi da ogni Comune nell'anno 2013

L'impegno economico totale stanziato dai Comuni ammonta a 41.100,00 €, tali risorse sono sicuramente da considerare, nell'ipotesi di un'evoluzione della progettualità, anche nell'ottica di una eventuale collaborazione con altri soggetti.

Dalla tabella n. 2: "Tirocini attivati nell'anno 2013", appaiono particolarmente rilevanti allo scopo dell'analisi dei dati, tre tipologie d'indicatori: numero di cartelle chiuse; efficacia dello strumento di selezione utilizzato dagli Assistenti sociali dei Comuni; numero di tirocini conclusi positivamente.

Come rilevato nella tabella "Tirocini attivati nell'anno 2013", appare da subito significativo il dato relativo al numero di cartelle chiuse, vale a dire utenti che non si sono più recati per almeno sei mesi, in seguito all'attivazione ed al successivo esito positivo dell'esperienza di tirocinio, presso l'ufficio Servizi sociali del Comune, allo scopo di chiedere l'erogazione di un contributo economico (Grafico n. 1).

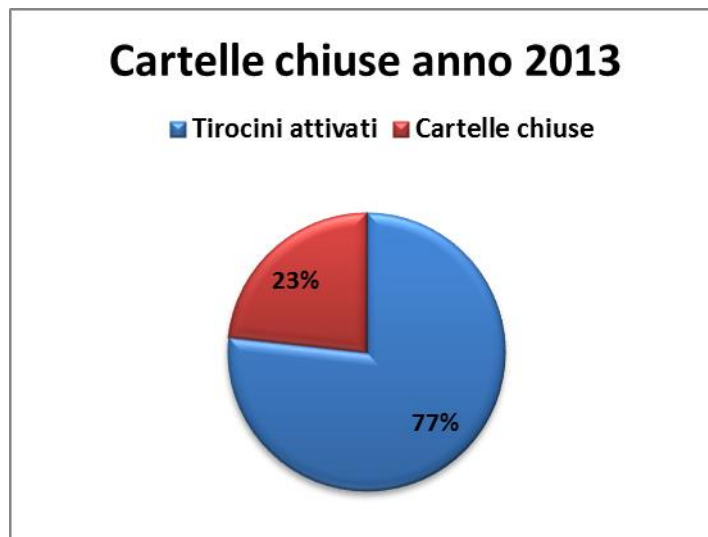


Grafico 1: Cartelle chiuse, anno 2013

Questo dato è più che mai rilevante poiché diviene espressione di un esito positivo del progetto. Anche se il numero può sembrare piccolo rispetto ai tirocini attivati e ai Comuni coinvolti, il dato è in realtà considerato un grande risultato, poiché senza l'attivazione di "Politiche attive di Comunità", non sarebbe stato possibile, probabilmente, raggiungere un simile obiettivo nella quotidianità, senza una progettualità che potesse consentire l'utilizzo alternativo delle risorse destinate all'erogazione di contributi economici. Con quest'osservazione ci si riferisce in particolare al fatto che, tramite l'erogazione di un contributo economico che sarebbe comunque stato assegnato alla persona / famiglia in quanto in condizione di bisogno, il progetto ha permesso l'attivazione dell'utente in un'ottica di welfare generativo. Con la mera erogazione del contributo, come avviene all'infuori dell'inserimento dell'utente in un simile progetto, probabilmente non sarebbe stato possibile raggiungere un risultato così importante.

Altro dato rilevante della Tabella sopra riportata (tabella n. 2), riguarda il numero di tirocini proposti dai Comuni alla Provincia di Treviso in rapporto al numero di tirocini effettivamente attivati (rispettivamente 41 e 33). Con tirocini proposti si intende il numero di tirocini previsti ad inizio anno da ogni Comune come potenzialmente attivabili (principalmente sulla base delle risorse economiche disponibili) e comunicati alla Provincia di

Treviso; con tirocini attivati si intende, invece, il numero di tirocinanti selezionati ed indicati come idonei per la mansione richiesta dall'azienda. Ciò evidenzia che la cura nella selezione dei candidati ha dato la possibilità di ridurre al minimo la percentuale d'insuccesso ed il rifiuto dell'attivazione del tirocinio sia da parte dei candidati sia da parte dell'azienda ospitante.

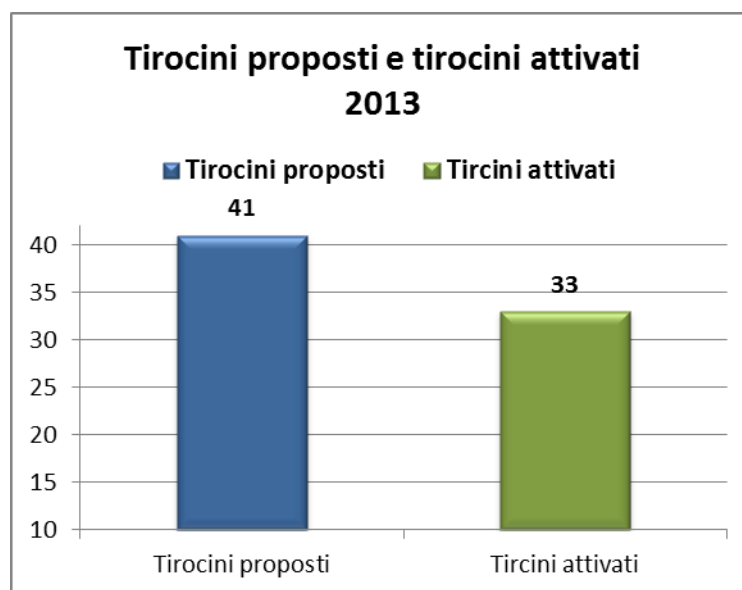


Grafico 2: Tirocini proposti e tirocini attivati, anno 2013

I tirocini attivati e conclusi positivamente sono da considerarsi di per sé un successo, in quanto si sono dimostrati un utile strumento per acquisire competenze e arricchire il proprio curriculum di nuove esperienze.

Tramite il grafico sopra rappresentato è inoltre possibile considerare l'adeguatezza con cui, in seguito ad un calcolo di previsione in merito al numero di tirocini potenzialmente attivabili da ogni Comune, si sia raggiunto un buon risultato di mediazione con le aziende per il raggiungimento dell'obiettivo preposto.

Ultimo dato che si ritiene rilevante nell'analisi dei dati (sempre relativo alla tabella n.2) riguarda il numero di tirocini conclusi positivamente rispetto al numero di tirocini attivati.

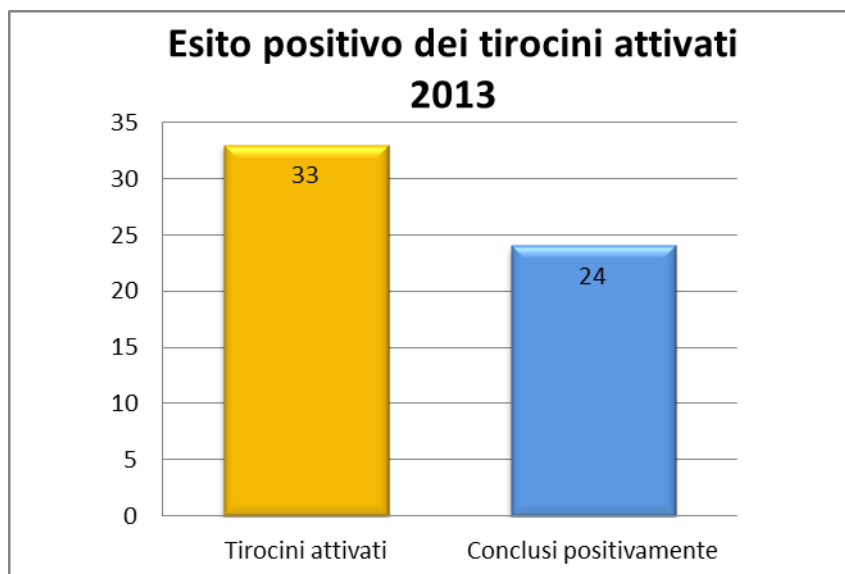


Grafico 3: Esito positivo dei tirocini attivati, anno 2013

Ciò che emerge dal grafico n. 3, rispecchia l'esito positivo dei tirocini attivati da parte delle aziende. Con esito positivo si intendono tirocini non sospesi od interrotti da parte del tirocinante o dell'azienda.

Ecco che il progetto dimostra nuovamente la sua positività ed efficacia sia nella selezione dei candidati che nell'attivazione dell'utente, quale risultato della stimolazione di un empowerment finalizzato alla cittadinanza attiva ed orientato al welfare generativo.

Già nell'anno 2013, infatti, gli assistenti sociali dei Comuni avevano capito quanto fosse importante attuare una buona selezione iniziale dei possibili tirocinanti, così da proporre all'azienda dei candidati che avessero delle caratteristiche il più possibile adeguate alle richieste. Ciò ha comportato non solo un basso numero di tirocini rifiutati, ma anche e soprattutto la costruzione di un rapporto di fiducia con le aziende, basato sull'adeguatezza delle proposte avanzate dal Servizio sociale comunale. Presupposto fondamentale per mantenere questo tipo di rapporto con i rappresentanti delle aziende, è stata la costante presenza e disponibilità che gli assistenti sociali hanno saputo dimostrare attraverso alcuni importanti atteggiamenti: il monitoraggio dei tirocini durante il percorso di svolgimento; la disponibilità ad un confronto nel caso in cui fossero insorte

delle problematiche (ad esempio errati comportamenti da parte dei tirocinanti).

Anche nel caso in cui, al termine del tirocinio, non sia seguita una prosecuzione lavorativa, l'esperienza è stata comunque valutata positivamente. Tramite l'attivazione del progetto è stato possibile registrare, infatti, dei cambiamenti da parte degli utenti soprattutto nell'atteggiamento e nelle competenze che hanno di seguito saputo dimostrare nella ricerca attiva di lavoro.

I risultati di seguito descritti non rispondono a una logica imprenditoriale o di economia, ma si rifanno a compiti specifici di Servizio sociale rispetto alla progettazione individuale e di comunità.

Di seguito saranno riportati i risultati di alcune considerazioni che erano state poste come obiettivi da raggiungere nell'anno 2013, intese come indicativi traguardi nelle singole comunità territoriali che si sono rilevati sia nei confronti dei tirocinanti sia delle aziende.

Nei confronti dei tirocinanti si sono rilevate le seguenti caratteristiche / potenzialità raggiunte:

- la riattivazione delle capacità lavorative e di emancipazione personale, che in alcuni casi ha comportato l'uscita dell'utente / famiglia dalla dipendenza del circuito assistenziale (vedi grafico n.1: cartelle chiuse);
- l'esperienza dei tirocini si è configurata come un'opportunità concreta per farsi conoscere, per incrementare il proprio curriculum vitae ed in alcuni casi per intraprendere una nuova attività lavorativa, anche grazie alla mediazione e disponibilità delle aziende ospitanti;
- i progetti sono stati sicuramente un'opportunità economica, ma anche un'occasione per utilizzare il tempo "inoccupato" incrementando le conoscenze professionali anche in ambiti differenti;

- la possibilità di essere attivi, di acquisire nuove conoscenze e competenze, ha inciso anche sul piano psicologico e sull'autostima dei singoli tirocinanti, che si sono sentiti capaci e utili nei confronti dei familiari e della comunità.

Nei confronti delle aziende, in conformità alla raccolta dati nei confronti del progetto fino a ora descritto, si sono rilevate le seguenti caratteristiche:

- le aziende hanno restituito una valutazione positiva dei tirocinanti in relazione: all'atteggiamento in azienda, all'adesione al Progetto Formativo, alla disponibilità e alla precisione nell'esecuzione dei compiti assegnati. Dimostrazione di questo ritorno positivo si può ritrovare nella proposta di più aziende di prorogare tirocini già attivati (con conseguente impegno di emissione di "borsa lavoro" mensile) o rendersi disponibili per attivarne di nuovi;
- laddove presente, le aziende hanno saputo rilevare l'efficacia della collaborazione con il Servizio sociale del Comune, avvenuta in particolare grazie anche all'accurata selezione dei candidati che andava a proporre tirocinanti motivati, disponibili e capaci.

Questo progetto ha permesso inoltre ai Comuni il consolidamento dei rapporti già in essere con la Provincia di Treviso, mantenendo i propri specifici mandati, ma collaborando per la migliore realizzazione degli stessi.

Descrizione dei dati anno 2014

I dati quantitativi relativi all'anno 2014 sono da considerare parziali in quanto: i tirocini attivati nell'anno 2014 sono tuttora attivi e in corso (la scadenza per eventuali proroghe è prevista per il 30/06/2015); il progetto, causa tempi burocratici di attivazione e sovvenzionamento dei finanziamenti necessari, è stato ufficialmente avviato tra i mesi di aprile e maggio 2014.

Nel corso dell'estate il progetto ha inoltre subito un momento di stallo. In seguito ad un confronto degli assistenti sociali in merito a questa fase di crisi ne è emerso che le associazioni di categoria, allora interpellate allo scopo di eseguire più efficacemente un'azione di scouting aziendale, non si sono rivelate un buon interlocutore (fatta eccezione per l'Associazione Coldiretti che è stata in grado di fornire dei contatti con alcune aziende del territorio). Solo nel momento in cui gli assistenti sociali di ogni Comune hanno interpellato e sollecitato i propri Assessori a favore di un'azione di promozione del progetto sul territorio, si sono visti dei risultati ottimi in proporzione a: contatto diretto con le aziende – disponibilità di confronto in merito alle informazioni tecniche di attivazione dei tirocini tra assistente sociale e referente aziendale – selezione dei curriculum da parte dell'Ufficio Servizi sociali del Comune e successivamente da parte dell'azienda – numero di tirocini attivati. L'ipotesi è che questi risultati siano stati resi possibili grazie al coinvolgimento della parte politica, in particolare gli Assessori direttamente interessati ai servizi sociali e/o alle attività produttive, in quanto sembra che quest'azione abbia permesso alle aziende di investire maggiore fiducia nella proposta fatta loro, forti del fatto che gli Assessori comunali si fossero esposti direttamente per promuovere la realizzazione del progetto.

Proprio per i ritardi di attivazione sopra descritti (di fatto, si è divenuti operativi dal mese di settembre 2014, fatto salvo qualche eccezione), i dati di seguito illustrati (tabella n. 4) saranno numericamente inferiori rispetto all'anno 2013. Nonostante questo, il Coordinamento degli assistenti sociali, gli Assessori ed i Dirigenti dei Comuni si sono detti più che soddisfatti dei risultati del progetto. Il Coordinamento aveva infatti organizzato un incontro tecnico – politico in data 06/11/2014, allo scopo di illustrare ad Assessori e Dirigenti i risultati dell'anno in corso. L'efficienza e l'efficacia con cui sono stati attivati i tirocini nel breve periodo tra settembre e novembre 2014, dimostrano come le buone prassi concordate tra tecnici abbiano saputo ottimizzare tempi e risorse a favore di un rapido

incremento delle richieste da parte delle aziende e di efficaci risposte da parte dei Comuni.

Tutti i dati di seguito analizzati sono quindi da considerarsi parziali, poiché l'annualità progettuale è ancora in corso.

Tra i Comuni rispondenti all'Avviso pubblico della Provincia di Treviso si è aggiunto, nell'anno 2014, il Comune di Silea.

| | Casale sul Sile | Mogliano Veneto | Preganziol | Zero Branco | Silea |
|---|--------------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------|---|
| Tirocini proposti | 10 | 9 | 5 | 5 | 3 |
| Tirocini attivati | 4 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| Tirocini conclusi positivamente | 3 | 1 | Tirocini ancora in corso | 1 | Tirocini ancora in corso |
| Tirocini interrotti/sospesi | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cause? | | Motivi personali dell'utente | | | |
| Tirocini proseguiti / contratti di lavoro | 2 | 1 | 0 | 1 | Primo modulo di tirocinio ancora in corso |
| Modalità? | Proroga richiesta dall'azienda | Assunzione | | Assunzione | |

Tabella 4: tirocini attivati nell'anno 2014

La modalità di finanziamento dei tirocini, come nell'anno 2013, prevedeva lo stanziamento da parte di ogni Comune di fondi propri a copertura dei contributi economici da riconoscere al tirocinante:

| | Casale sul Sile | Mogliano Veneto | Preganziol | Zero Branco | Silea |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|------------|-------------|------------|
| Progetto "Politiche attive" | 3.300 € | 15.000,00 € | 6.000,00 € | 7.500,00 € | 4.500,00 € |

Tabella 5: Fondi emessi da ogni Comune per l'anno 2014

Come già chiarito nella premessa che precedeva l'analisi dei dati, poiché il progetto per l'anno 2014 è ancora attivo e in corso di svolgimento, i dati emersi sono da considerare parziali, ma non per questo privi di significato.

Appare chiaro, infatti, come, nonostante il periodo di crisi vissuto dal progetto nei mesi estivi, il lavoro eseguito dal Coordinamento degli assistenti sociali sia stato molto positivo. Per l'anno 2014, a fare la differenza rispetto all'anno 2013, è stato l'importante lavoro di condivisione di buone prassi, voluto e sviluppato dal Coordinamento.

Da sottolineare è la dimostrazione dell'adeguatezza della griglia di selezione (tabella n. 1), quale strumento efficace per l'accurata selezione dei possibili tirocinanti. La griglia sopra citata è stata frutto di un pensiero comune degli Assistenti sociali del Coordinamento, circa l'importanza di individuare delle caratteristiche ben definite e condivise. Questa scelta ha permesso la messa in pratica di buone prassi che, grazie soprattutto allo spirito di collaborazione dei colleghi, si è rivelata efficace, dando la possibilità di ridurre al minimo la percentuale di insuccesso e i rifiuti del tirocinio, sia da parte dei candidati che da parte delle aziende.

Possiamo affermare che la proposta progettuale sia stata accolta positivamente da parte delle aziende, come dimostra il numero di tirocini attivati rispetto a quelli proposti, tenendo sempre conto che l'inizio del

progetto per l'anno 2014 è avvenuto, di fatto, a settembre, come già accennato in precedenza. Il dato rilevato, inoltre, letto in relazione al numero esiguo di Associazioni di categoria realmente operanti (di fatto solo una, la Coldiretti), va collegato al ruolo fondamentale che hanno ricoperto gli incontri e la rete territoriale che i referenti politici hanno saputo creare. Questo risultato avvalorava quindi la validità degli strumenti di valutazione utilizzati in ambedue le annualità e particolarmente affinati nell'ultimo anno, grazie alla collaborazione tra più assistenti sociali del Coordinamento. Gli strumenti tecnici utilizzati sono stati: griglia di valutazione competenze e caratteristiche del candidato; costruzione di un rapporto di fiducia con le aziende; messa in rete di più figure operanti nel territorio: assistente sociale, Assessore, referente azienda; Provincia di Treviso; Associazioni di categoria (in particolare Coldiretti).

Questo progetto ha portato inoltre alla stipula di nuove convenzioni tra aziende e Provincia di Treviso, favorendo una conoscenza nel territorio dell'attività della Provincia stessa nell'ambito del lavoro. Grazie, infatti, alla realizzazione di un format unico dei Comuni, avvenuta in particolare nell'anno 2014, si è riusciti ad aumentare il potere contrattuale delle stesse Amministrazioni locali nei confronti di un'importante organo quale la Provincia, ottenendo l'attivazione di formazione ad hoc non solo per i tirocinanti ma anche per gli operatori che gestiscono gli sportelli a contatto con l'utenza.

La condivisione del format e del progetto tra i Comuni partecipanti, ha permesso un utilizzo più efficace delle risorse messe a disposizione dalle singole Amministrazioni: grazie alla collaborazione e alla divulgazione del progetto, è stato possibile, ad esempio, attivare tirocini al di fuori del proprio territorio comunale. Attraverso l'esperienza di condivisione si è potuto realizzare la messa in rete di buone prassi, che i tecnici di ogni Comune avevano nel corso dell'anno 2013 sviluppato e affinato, diventando esse stesse risorsa e ricchezza per un comune miglioramento dei risultati del progetto.

Le due annualità a confronto

Per tentare di tirare le fila delle due annualità dedicate al progetto, verrà esposto di seguito una sintesi dei principali obiettivi che dapprima i singoli Comuni per l'anno 2013 e successivamente il Coordinamento degli assistenti sociali per l'anno 2014, si erano posti allo scopo di svolgere un'attività che fosse il più efficiente possibile.

1. Attivazione dei candidati tirocinanti favorendo la fuoriuscita dal circuito assistenziale; utilizzo consapevole degli strumenti/servizi per la ricerca attiva del lavoro.

Il percorso di tirocinio ha ridato dignità alla persona, che ha trovato la possibilità di sentirsi utile e impegnato nell'ambito di un'attività lavorativa. Inoltre il progetto ha dimostrato che in alcuni casi uscire dal circuito assistenziale e riprendere il proprio percorso di vita autonoma è cosa possibile, così come dimostrato dal numero di cartelle chiuse (utenti che non si sono più recati per almeno sei mesi, in seguito all'attivazione ed al successivo esito positivo dell'esperienza di tirocinio). L'esperienza di tirocinio ha motivato le persone coinvolte a riproporsi nel mondo del lavoro e tentare una nuova ricerca lavorativa, che in alcuni casi si è conclusa con un'assunzione anche se a tempo determinato.

2. Offrire strumenti e opportunità per "mettersi in gioco" e rendere efficace la ricerca occupazionale.

La cura nella selezione dei candidati (avvenuta mediante la griglia di selezione, tabella n. 1) ha dato la possibilità di ridurre al minimo la percentuale d'insuccesso e i rifiuti del tirocinio sia da parte dei candidati sia da parte dell'azienda.

Il tirocinio si è dimostrato un utile strumento per acquisire competenze e arricchire il proprio curriculum di nuove esperienze.

3. *Cambiamento dell'atteggiamento verso i servizi, e della ricerca di lavoro, in particolare da parte degli utenti per i quali è stato previsto l'inserimento in un'azienda per un tirocinio conoscitivo.*
4. *Attivare e riconoscere la rete territoriale (Community empowerment e Responsabilità sociale).*

L'esperienza si è dimostrata positiva anche per le aziende che vi hanno partecipato, come dimostra la disponibilità di molte ditte a proseguire la collaborazione con l'attivazione di nuovi tirocini e/o di contribuire economicamente all'incremento della borsa lavoro.

Una particolarità che è bene evidenziare rispetto ad entrambe le annualità, riguarda la compartecipazione delle aziende al finanziamento dei tirocini nel territorio di Casale sul Sile. Come da progetto, infatti, il Comune suddetto, grazie soprattutto all'azione di scouting aziendale intrapresa dagli assessori comunali, ha chiesto alle aziende del territorio la disponibilità alla compartecipazione del corrispettivo economico previsto per i tirocinanti già a partire dai primi tre mesi di lavoro. Quasi tutte le aziende hanno risposto positivamente, consentendo ai tirocinanti di percepire il contributo economico del Comune ed una borsa lavoro aziendale. L'ammontare dell'importo stanziato dalle aziende aderenti corrispondeva da un minimo di 400,00 ad un massimo di 800,00 euro mensili. Questo fenomeno non si è replicato negli altri Comuni aderenti se non in minima parte.

Le cifre che indicano l'ammontare del cofinanziamento annuale delle aziende nel Comune di Casale sul Sile, sono rappresentate nella seguente tabella:

| | Anno 2013 | Anno 2014 |
|---|--|--|
| Cofinanziamento aziendale, Comune di Casale sul Sile | 23.600,00 € (N. Aziende coinvolte: 6 N. tirocini attivati: 10) | 7.800,00 € (N. Aziende coinvolte: 2 N. tirocini attivati: 3) |

Tabella 6: Cofinanziamento da parte delle aziende, Comune di Casale sul Sile

Proposte per il 2015

A fonte di quanto esplicitato tramite l'analisi dei dati sopra riportata, i propositi che il Coordinamento degli assistenti sociali ha deciso di porsi per l'anno 2015 sono i seguenti:

- l'incremento e la valorizzazione di un format unico tra i vari Comuni aderenti, da presentare in Provincia per il nuovo bando politiche attive di comunità. Questo consentirebbe la condivisione ed il miglioramento delle buone prassi (con possibilità di ampliare i soggetti partecipanti – altri Comuni), e l'aumento del potere contrattuale nei confronti della stessa Provincia, la quale: ha coinvolto i Comuni anche in altri progetti che prevedevano l'erogazione di finanziamenti europei (quale ad esempio il progetto SilverCity); ha permesso di ottenere, da parte della stessa, la garanzia di un percorso formativo gratuito a favore di tutti gli operatori e i tirocinanti dei Comuni.
- Destinare nel 2015 parte delle risorse economiche, previste all'interno del Bilancio Comunale, per tale progettualità, poiché, come già ampiamente dimostrato nella presentazione del progetto, questa scelta porterebbe alla creazione di benessere nel cittadino che, a fronte del contributo economico erogato dal Comune, si senta valorizzato e stimolato a migliorare il rapporto fiduciario con l'istituzione. Tramite il progetto si è inoltre creata l'opportunità per

rafforzare e/o acquisire competenze lavorative in un'ottica di Welfare generativo.

- Mantenimento e sviluppo della rete territoriale che si evolve grazie alla collaborazione tra azienda, Comune e Provincia, migliorando la relazione tra le parti. Il progetto dà l'opportunità di costruire una mappatura delle aziende e della loro realtà (a fronte della difficoltà degli uffici delle attività produttive) per offrire al cittadino, secondo il suo specifico bisogno, la migliore progettualità tra quelle presenti. Grazie alla collaborazione con le aziende del territorio, il progetto ha una funzione di co-responsabilità di fronte al tema del lavoro, ciascun soggetto per le proprie competenze. Dall'esperienza maturata negli ultimi due anni, si è riscontrata notevolmente l'importanza che in quest'ambito ricopre il ruolo del politico come interfaccia tra servizio e territorio, capace di creare connessioni efficaci.

2.3. Conclusioni

Prima dell'adesione al progetto "Politiche attive di comunità" i Servizi sociali dei Comuni dovevano affrontare la problematica della disoccupazione erogando dei contributi economici di supporto al reddito (cosa che in genere si rivelava un'azione fine a se stessa perché non risolutiva), o aderendo a qualche bando provinciale, regionale o europeo che permettesse l'attivazione di percorsi simili al tirocinio ma rivolti a particolari categorie di persone (ad esempio i giovani o i disoccupati over 50). Questa modalità non permetteva flessibilità di fronte alle innumerevoli caratteristiche degli utenti che giungono al Servizio sociale per chiedere un aiuto economico. Grazie al progetto "Politiche attive di comunità", invece, pur mantenendo delle indicazioni rispetto alle caratteristiche richieste per l'adesione al progetto, si è riusciti non solo a mantenere dei criteri flessibili, ma anche a costruire delle prassi di lavoro comuni (vedi ad esempio la condivisione dei criteri di selezioni dei tirocinanti, le modalità

con cui interfacciarsi con l'azienda del territorio, la valutazione ed il monitoraggio del progetto).

“Politiche attive di comunità” è stato sviluppato allo scopo di dare una risposta concreta ed utile agli utenti in situazioni di disagio economico a causa della perdita del lavoro. L'obiettivo doveva essere la realizzazione di una condizione favorevole alla stimolazione dell'utente e del territorio (tramite il coinvolgimento delle aziende), in un'ottica di creazione di competenze dell'utente, reinserimento nel mondo del lavoro e garanzia di un contributo come supporto al reddito grazie all'utilizzo delle poche risorse disponibili (risorse messe a disposizione sia dal Comune sia dall'azienda a discrezione di quest'ultima).

Possiamo quindi affermare che l'innovazione del progetto corrisponde all'attivazione di tirocini come strumenti di sostegno al reddito in un'ottica di partecipazione attiva dell'utente, ed alla messa in rete di prassi comuni e singole risorse, il tutto secondo una logica di welfare generativo.

Dall'esperienza maturata in questi due anni di lavoro si possono individuare prassi, strategie e modalità da consolidare, in particolare:

- il ruolo delle Amministrazioni comunali è stato significativo sia nella progettazione e coordinamento delle attività sia in termini di vicinanza con le aziende (contatto diretto con le aziende per costruire un rapporto fiduciario). Questo progetto ha portato a un grande traguardo: aprire un dialogo con le Associazioni di Categoria che si sono rese disponibili a partecipare, pur nel particolare momento di difficoltà delle aziende loro associate. Alcune di loro, in particolare l'associazione Coldiretti, si sono spese direttamente nella ricerca e nell'accompagnamento delle aziende coinvolte nei tirocini.
- Incrementare se possibile la partecipazione al forum delle attività produttive, che si è rivelato uno strumento utile al fine di aprire uno spazio comunicativo innovativo per il Servizio Sociale, nell'ottica di una comunità che coinvolge tutti i soggetti che la compongono, e

che, nella condivisione di difficoltà e risorse, sviluppa nuove strategie di community empowerment²⁷.

- Definire con chiarezza i compiti istituzionali dei e tra i vari partner, nel rispetto dello specifico mandato istituzionale che compete ad ognuno.
- La selezione dei candidati tirocinanti a cura del Servizio sociale è stata sicuramente uno strumento di buona riuscita del progetto (permette la valorizzazione delle competenze e la valutazione della tenuta del progetto di stage). Il matching tra azienda e tirocinante a cura del Servizio sociale ha inoltre consentito una maggiore efficacia nella riuscita dei tirocini in relazione alle specifiche competenze del tirocinante.
- Partendo dal presupposto che l'erogazione di un contributo economico restituisce dignità al tirocinante, visto l'impegno formativo richiesto in base al numero delle ore lavorative settimanali, si ritiene che l'entità del contributo comunale non possa essere inferiore a 400,00 € mensili; Si può valutare la compartecipazione delle aziende al contributo per incrementare le ore o per la prosecuzione del tirocinio con spese a loro carico.

Emergono inoltre alcuni aspetti da migliorare o da sviluppare.

L'imprenditore e l'azienda fanno parte di un territorio e pertanto hanno una responsabilità sociale, questo significa che con il loro lavoro contribuiscono al benessere della comunità. La possibilità di attivare dei tirocini non si configura quindi solo come un'opportunità per il tirocinante ma in un'ottica di reciprocità e partecipazione diviene anche un'occasione per l'azienda. Nelle azioni di scouting aziendale è importante, inoltre, definire con precisione gli obiettivi del tirocinio, la reciprocità e la centralità della persona e non meramente del profitto.

²⁷ Folgheraiter F., (2000), *L'utente che non c'è - Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Erikson

Inoltre, il monitoraggio deve essere riconosciuto come strumento fondamentale per la verifica dei singoli tirocini formativi e del progetto in generale, che consente un accompagnamento e un'eventuale rimodulazione degli obiettivi. In buona parte quest'attività è stata gestita dal Servizio sociale del Comune, per quanto di competenza, e dall'associazione Coldiretti per quanto concerne le relazioni con le aziende agricole. Si ritiene però che quest'aspetto debba essere assolutamente rivisto nel caso di una prosecuzione del progetto o di un suo eventuale rinnovo. Perché il monitoraggio sia efficace è opportuno che sia svolto con competenza e che gli venga dedicato un tempo adeguato.

Nella fase iniziale sono emerse molte difficoltà nel reperimento delle aziende disponibili ad attivare dei tirocini, anche a causa della riconosciuta mancanza dell'adeguata conoscenza delle aziende presenti nel territorio e della loro condizione economica. La mappatura delle nicchie di mercato territoriali, diviene, quindi, uno strumento importante al fine di proporre tirocini realmente tramutabili in future occasioni di lavoro, e per meglio orientare la formazione professionale.

Dal punto di vista della valorizzazione delle competenze del candidato tirocinante, delle sue risorse e dell'attivazione di percorsi di capacità-azione, può essere utile un percorso di formazione per preparare i tirocinanti affinché siano efficacemente spendibili nel mercato del lavoro. Per realizzare al meglio questo obiettivo è innanzitutto necessario un percorso di conoscenza dei tirocinanti, per valorizzarne le competenze e le attitudini, orientandoli nella ricerca di lavoro (orientamento educativo), stimolandoli a un'auto-attivazione, al fine di prepararli al reinserimento lavorativo.

Perché i tirocini possano essere efficaci sulla base degli obiettivi predisposti, è importante riconoscere una durata coerente degli stessi, così che possano adeguatamente prestarsi all'acquisizione di nuove abilità professionali (1-2 mesi sono stati individuato come non del tutto sufficienti), devono configurarsi come un investimento produttivo per il tirocinante e per l'azienda.

La grande domanda che ad oggi resta in sospeso è: quale sviluppo per i tirocini che pur positivi si concludono senza una prosecuzione lavorativa? Parziale risposta è stata individuata nel mantenimento dello stimolo alla ricerca lavorativa e all'incremento della formazione professionale. È importante che l'evoluzione in termini psicologici raggiunta nei mesi di tirocinio non si spegna, diventando un'esperienza spot che, una volta terminata, porta la persona nella medesima condizione economica e psicologica di partenza.

A seguito della raccolta e dell'analisi dei dati e delle relative conclusioni raggiunte nel presente capitolo, è possibile affermare che il progetto "Politiche attive di comunità" ha permesso in questi due anni il raggiungimento di importanti obiettivi. Spesso, e in particolare in questo difficile momento storico, gli assistenti sociali dei Comuni hanno provato inevitabilmente un senso di frustrazione quando, di fronte a richieste di bisogno e di ricerca di lavoro, l'unica soluzione possibile a loro disposizione, che soluzione poi non è, era l'erogazione di un contributo economico.

Questo progetto ha portato una ventata d'aria fresca perché sviluppato all'interno della logica di welfare generativo. Seguendo le linee guida della generatività è stato possibile, infatti, creare opportunità per quelle persone che si ritrovano escluse dal mercato del lavoro per età, mancanza di competenze, o semplicemente per la difficoltà attuale di reperire un contratto di lavoro, seppur a termine. Il progetto è da considerarsi innovativo non soltanto per le opportunità che ha creato ma anche e soprattutto per l'utilizzo delle risorse che ha richiesto. Ad oggi, infatti, proporre ad un Comune di investire finanziamenti nell'occupazione lavorativa non è cosa semplice, causa scarsità di risorse disponibili. Ecco che allora il vero pregio del progetto "Politiche attive di comunità" è stato quello di permettere alle Amministrazioni comunali la messa a punto di una progettualità, che non richiedesse stanziamento di nuove risorse,

quanto un miglior utilizzo di quelle esistenti e già messe a disposizione nel capitolo “contributi economici”.

3. Secondo Progetto:

“Centri Sollievo”

“La demenza è una condizione che interessa dall’1 al 5 per cento della popolazione sopra i 65 anni di età, con una prevalenza che raddoppia poi ogni quattro anni, giungendo quindi a una percentuale circa del 30 per cento all’età di 80 anni. Per demenza si intende genericamente una condizione di disfunzione cronica e progressiva delle funzioni cerebrali che porta a un declino delle facoltà cognitive della persona. Nella definizione generica di “demenza” rientrano diverse malattie, alcune classificabili come demenze “primarie”, come la malattia di Alzheimer, la demenza con i corpi di Lewy, la demenza frontotemporale, e altre invece definite “secondarie”, in quanto conseguenza di altre condizioni, come ad esempio la demenza da Aids.”²⁸

La demenza si colloca in una zona di confine tra diverse discipline: neurologia, psichiatria (per quanto riguarda i disturbi comportamentali), geriatria (malattia tipica dell’età senile), psicologia (per lo studio della persona e della sua interazione con il mondo esterno nei vari stadi della malattia). Queste diverse discipline propongono delle alternative di cura molto diverse: una grande distinzione può essere fatta tra gli approcci terapeutici di tipo farmacologico e quelli che non lo sono.²⁹ All’esordio della malattia i sintomi presentati sono principalmente cambiamenti di personalità, difficoltà di linguaggio e perdita della memoria.

²⁸ Centro Nazionale di Epidemiologia, Sorveglianza e promozione della Salute:
Definizione di demenza:
(<http://www.epicentro.iss.it/problemi/demenza/demenza.asp>)

²⁹ Boccardi M., (2007), *La riabilitazione nella demenza grave. Manuale pratico per operatori e caregiver*, Erickson.

I cambiamenti di personalità si manifestano, ad esempio, con apatia, irritabilità, depressione, giocosità, euforia, disinibizione, comportamenti ossessivi e compulsivi, comportamento motorio anomalo, etc. Con l'avanzare della malattia si assisterà a un progressivo deterioramento delle funzioni cognitive.

In attesa della scoperta di nuovi farmaci più efficaci, la tendenza attuale è quella di preferire terapie non farmacologiche che prendano in considerazione l'aspetto riabilitativo, psicologico e cognitivo della demenza. Diversi sono gli approcci riabilitativi possibili: cognitivi, cognitivo-comportamentali, della sfera emotiva, della sfera relazionale: negli ultimi anni si è sviluppata la tendenza, meno utilizzata in passato, ad incorporare le diverse teorie per rendere l'esito della terapia il più positivo ed efficace possibile³⁰.

Nel presente capitolo analizzeremo come, grazie alla diffusione nel territorio dell'Azienda ULSS n.9 del progetto "Centri Sollievo", si stia cercando di dare una risposta concreta alle famiglie che si occupano dell'accudimento di un familiare affetto da demenza nei primi stadi della malattia. Il deterioramento cognitivo lieve, presente nella fase iniziale, è una condizione di alterazione neuropsicologica in cui il soggetto manifesta innanzitutto deficit di memoria. Ogni soggetto è da considerarsi a sé in quanto, nonostante la patologia presenti delle caratteristiche comuni in tutti i soggetti che ne sono affetti, tali sintomi non si manifestano sempre nelle stesse modalità e gravità.³¹

Il suddetto progetto rappresenta soltanto alcune delle alternative possibili e degli approcci terapeutici che possono essere utilizzati (cercando di privilegiare quelli di tipo non farmacologico); tuttavia,

³⁰ De Felice F., (2002), *il trattamento psicologico delle demenze*, Franco Angeli, Milano.

³¹ Murgia G., (2010), *LE DEMENZE: trattamento multidisciplinare con valutazione di alcuni casi di demenza dell'anziano con disturbi del comportamento*, UNI Service, Trento.

nonostante l'inesperienza che spesso caratterizza i volontari dei centri (seppur anticipatamente formati), tale progetto si sta dimostrando realmente efficace nel perseguire il suo scopo: donare qualche ora di "solievo" alle famiglie che accudiscono in casa i familiari malati.

Il progetto "Centri Sollievo" è da considerarsi innovativo rispetto ad altre esperienze presenti nel territorio, in quanto, come vedremo più avanti, la logica che ne ha permesso la creazione e l'evoluzione è di tipo generativa: corrispondenza tra il reimpiego delle risorse disponibili sul territorio (comunali, regionali, di terzo settore etc..) e la responsabilizzazione di coloro che a tali risorse si rivolgono, in un'ottica di partecipazione attiva.

3.1. "Centri Sollievo"

La Regione Veneto, con D.G.R. n. 1873 del 15 ottobre 2013, ha approvato il progetto "Centri Sollievo" da attuarsi in tutto il territorio regionale. Tale progetto nasce da una positiva sperimentazione già realizzata presso il territorio dell'Azienda ULSS n.8, ed ha come obiettivo la creazione di luoghi accoglienti in cui volontari formati e preparati accolgono, con la supervisione di professionisti esperti e per qualche ora al giorno, persone affette da decadimento cognitivo negli stadi iniziali della patologia.

Nei "Centri Sollievo" si svolgono attività specifiche, adeguate e mirate alle esigenze delle persone coinvolte e al loro livello di abilità residue, fornendo occasioni di stimolazione e socializzazione. Il progetto prevede inoltre un supporto pratico ai familiari concedendo loro momenti di "pausa" dal costante impegno di assistenza (qualche ora al giorno per uno o due giorni a settimana a seconda della disponibilità dei volontari attivi nei Centri).

Nell'attivazione dei "Centri Sollievo", tale progetto ha visto il coinvolgimento dell'Azienda ULSS 9, di associazioni di volontariato (ANTEAS, Gruppo Insieme, Sole e Sorriso, Oasi d'incontro, Vivere Insieme, AUSER Villorba), di 7 aree comunali (Casier, Maserada, Motta di

Livenza, Ponte di Piave, Treviso, Villorba), della Cooperativa Sociale Fides e del Coordinamento delle Associazioni di Volontariato della Provincia di Treviso.

I Comuni che hanno preso parte al progetto “Centri Sollievo” hanno, come disposto dalla delibera regionale sopraccitata, il compito di mettere a disposizione uno spazio adeguato per consentire l’apertura del Centro, spazio che possibilmente dovrebbe essere dato in gestione gratuitamente o ad un costo agevolato.

Di seguito saranno elencati obiettivi, destinatari, modalità di attuazione del progetto e risultati attesi.

Obiettivi Generali:

- Migliorare la qualità di vita della persona malata, della famiglia e della comunità, prevenendo l’autoisolamento del gruppo familiare;
- Creare e rafforzare una rete di sostegno tra gli attori coinvolti costituendo gruppi di lavoro.
- Rafforzare il contatto con le istituzioni e il personale specializzato (es. medici).

Obiettivi specifici:

- Favorire una maggiore permanenza in famiglia del malato di demenza senile lieve.
- Rallentare l’evoluzione della malattia attraverso la stimolazione cognitiva.
- Creare un’occasione d’incontro in un contesto “protetto” e “adeguato”, quale appunto si propone di essere un “Centro Sollievo”.

Destinatari:

- Le persone affette da demenza senile lieve (cioè nei primi stadi della malattia).
- La famiglia.
- La comunità.

Modalità di attuazione:

- la costituzione di un Tavolo di Coordinamento dei soggetti coinvolti nel progetto.
- L'individuazione e la formazione di volontari idonei alle attività previste.
- La sensibilizzazione ed il coinvolgimento costante dei punti più sensibili della rete (Conferenza dei Sindaci, Operatori sociali e socio-sanitari, medici di Medicina Generale, Associazioni di volontariato).
- L'assistenza ai familiari coinvolti, favorendo l'instaurarsi di una relazione positiva tra la famiglia e la persona malata.
- Il coinvolgimento dell'utente in attività di tipo ricreativo e/o culturale che favoriscano il mantenimento delle capacità cognitive conservate e delle modalità relazionali positive, oltre che la prevenzione e il contenimento delle problematiche comportamentali che potrebbero insorgere.

Principali Risultati Attesi

- La creazione di una rete di sostegno, in particolare tra le associazioni, e il rafforzamento della collaborazione tra Istituzioni e Terzo Settore nell'affrontare le emergenze sociali.
- Lo sviluppo delle competenze dei volontari che saranno inseriti nel "Centro di Sollievo".
- Il miglioramento dello stato di benessere dei malati e delle famiglie assistite anche attraverso una diminuzione del senso di isolamento.
- L'efficace stimolazione dell'utente anziano grazie alle attività proposte dai volontari.

Nella progettazione e realizzazione del progetto, gli assistenti sociali dell'Azienda ULSS n. 9 e dei sette Comuni coinvolti hanno avuto differenti ruoli, ciascuno determinante per l'avvio ed il mantenimento dell'apertura dei "Centri Sollievo".

All'interno di tale progetto, l'assistente sociale dell'Azienda ULSS n.9 ha avuto un ruolo di coordinamento, mediazione, supervisione e supporto dei vari attori coinvolti, in particolare delle Associazioni con particolare riguardo alla formazione dei volontari.

Per adempiere le diverse azioni di coordinamento sono state indette delle riunioni, con cadenza mensile, alle quali hanno partecipato i rappresentanti delle Associazioni di volontariato facenti parte al progetto, i volontari selezionati e gli assistenti sociali dei Comuni aderenti.

Negli incontri di coordinamento si sono pianificate diverse azioni:

- È stato definito e sottoscritto l'accordo di partnership tra i partecipanti.
- Sono state discusse e specificate le azioni da svolgere per poter aprire un "Centro Sollievo".
- È stato concordato, anche in accordo con la Regione, un logo comune che identifichi i "Centri Sollievo" dell'Azienda ULSS n. 9 e del Veneto.
- È stato prima discusso e poi costituito il documento per la suddivisione della somma spettante alle associazioni di volontariato.
- Si è discusso sulle strategie di marketing sociale ed è stata definita la struttura organizzativa, oltre che la calendarizzazione dei momenti di sensibilizzazione per la comunità.
- È stato preparato un programma formativo base rivolto ai volontari: i corsi prevedono 6 incontri, di cui uno presso un "Centro Sollievo" dell'A. ULSS n. 8;

La metodologia di lavoro utilizzata è fondata sulla leadership democratica, la quale prevede la stimolazione e la partecipazione di tutti i membri del gruppo di lavoro³². In particolare l'assistente sociale dell'ULSS,

³² Bertani B., Manetti M., (a cura di), (1998), *Psicologia dei gruppi – Teoria, contesti e metodologia d'intervento*, Franco Angeli, Milano.

in quanto coordinatore del progetto, ha attuato un processo di comunicazione e passaggio di informazioni riguardo ai progressi che avvenivano nel corso del tempo: in questo modo i membri del gruppo si sono sentiti sia coinvolti che responsabilizzati rispetto alle azioni che gli altri attori, o essi stessi, stavano svolgendo per la realizzazione dei “Centri Sollievo”. Questo approccio infatti si basa sulla valorizzazione del lavoro di ognuno e sulla messa in condivisione non solo delle informazioni utili, ma anche delle paure e degli ostacoli che via via hanno creato qualche impedimento o tensione. Attraverso tale lavoro di comunicazione è quindi stato possibile sviluppare una forma di supporto reciproco che ha visto le Associazioni ed i volontari sostenersi a vicenda.

L’assistente sociale dell’ULSS ha inoltre il compito di coordinare il gruppo di soggetti coinvolti attraverso un graduale sganciamento dalla figura di coordinatore, allo scopo di lasciare completo spazio alle decisioni delle Associazioni: in questo modo il coordinamento non è più “calato dall’alto”, ma diventa parte integrante dell’azione delle Associazioni di volontariato che sostengono il progetto. L’assistente sociale, una volta raggiunto quest’obiettivo, ha quindi il compito di supervisionare e supportare le decisioni prese dagli attori coinvolti.

Per quanto riguarda l’Azienda ULSS n.9, l’assistente sociale dell’Area Anziani, principale referente del progetto, ha supervisionato diverse azioni importanti, in particolare:

- La discussione del progetto “Centri Sollievo” nel tavolo centrale piani di zona dell’Area Anziani e il suo inserimento nella programmazione del piano di zona 2011-2015, come richiesto dalla Regione Veneto.
- L’invio della comunicazione in Regione dell’avvio del progetto;
- L’effettuazione di un primo censimento dei volontari disponibili a prestare la propria opera.
- La definizione, condivisa con il coordinamento, della suddivisione della somma spettante alle Associazioni di volontariato come da richiesta della Regione.

- La supervisione del gruppo di lavoro formato dagli educatori e dallo psicologo e la verifica dell'attuazione del progetto in tutte le sue fasi.

L'assistente sociale dell'A. ULSS n.9 ha inoltre preso parte alle riunioni indette dalla Regione Veneto e al gruppo di lavoro ristretto costituitosi durante l'incontro del 17 aprile 2014, avente come obiettivo quello di elaborare le procedure per la realizzazione del progetto "Centri Sollievo" e di individuare gli strumenti per le evidenze scientifiche.

Gli assistenti sociali dei Comuni hanno svolto diverse azioni atte a garantire l'organizzazione del procedimento e i primi contatti con le Associazioni di volontariato presenti sul territorio comunale, che si sono rese disponibili per sostenere il progetto "Centri Sollievo". In particolare l'assistente sociale del Comune ha avuto il compito di: organizzare la serata di sensibilizzazione sul territorio, partecipare alle riunioni di coordinamento, mantenere i contatti con l'Associazione per favorire uno scambio di informazione ed un confronto su eventuali problematiche legate all'organizzazione.

Il ruolo dell'assistente sociale dell'A. ULSS e del Comune sono evidentemente differenti: il primo racchiude tutta la parte di coordinamento degli attori che prendono parte al progetto e supervisione della procedura, allo scopo di garantire la formazione dei volontari e in seguito la corretta apertura del "Centri Sollievo" alla cittadinanza; il secondo è più un ruolo di organizzazione pratica del locale dato in gestione e della sensibilizzazione sul territorio, nonché di comunicazione con l'Associazione per uno scambio di informazioni e per fornire un supporto laddove fosse richiesto.

I primi passi concordati con il coordinamento sono stati l'organizzazione di incontri di sensibilizzazione nei territori in cui si intendeva aprire un "Centro Sollievo", allo scopo di favorire la partecipazione sia dei cittadini interessati a prestare il proprio apporto al Centro come volontari, che ai familiari di persone con demenza che vorranno usufruire di tale servizio. Si

è poi provveduto alla programmazione di sei momenti formativi, grazie ai quali i volontari delle varie associazioni del territorio hanno potuto apprendere alcune nozioni di base utili alla preparazione della presa in carico degli utenti.

Ogni Associazione, in base alla preparazione, al numero ed alla esperienza dei propri volontari, ha accolto utenti con uno stadio di demenza che oscillava tra lieve e media intensità. Anche le giornate e le ore dedicate all'apertura dei "Centri Sollievo" è stata decisa autonomamente da ogni Associazione tenendo conto, in particolare, del numero e della disponibilità dei volontari. Di media i "Centri Sollievo" sono aperti uno o due giorni a settimana per circa due ore.

Il progetto ha permesso di attivare, in ragione del finanziamento della Regione Veneto, dei momenti cadenzati di verifica e monitoraggio dell'andamento di ciascun centro. In particolare sono stati coinvolti uno psicologo e due educatrici specializzate nell'accompagnamento di persone anziane affette da demenza che, con cadenza mensile, hanno permesso la realizzazione di momenti di verifica, confronto e formazione dei volontari di ogni "Centro Sollievo".

3.2. Raccolta ed analisi dei dati

Allo scopo di valutare il Progetto "Centri Sollievo" come strumento di welfare generativo ed evidenziarne quindi gli elementi che hanno in seguito permesso lo sviluppo di capitale sociale, sono state somministrate due interviste telefoniche. L'obiettivo della duplice intervista voleva essere quello di confrontare l'adeguatezza e l'efficacia del progetto sia dal punto di vista dei volontari sia da quello dei familiari degli ospiti del centro.

Per la somministrazione delle due interviste (allegate nella sezione "Appendice") si sono presi contatti telefonici o telematici (via email) con i referenti dei "Centri Sollievo" facenti parte il progetto. Solo alcuni referenti hanno risposto alla richiesta di sottoporsi all'intervista, in particolare i referenti dei centri di Maserada sul Piave, Villorba, Ponte di Piave. Inoltre,

nonostante si sia fatto presente ai referenti che tutti i volontari del Centro erano invitati, se interessati, a partecipare all'intervista, soltanto alcuni hanno dato l'autorizzazione per essere contattati telefonicamente.

Di seguito saranno illustrati, tramite la tabella sottostante, la situazione generale dei "Centri Sollievo" che hanno preso parte all'intervista ed il numero di volontari (compresi i referenti dei Centri) e di familiari che hanno effettivamente partecipato alla ricerca.

| Comune | Volontari attivi | Utenti frequentanti il cento | Volontari intervistati | Familiari intervistati |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| MASERADA SUL PIAVE | 10 | 2 | 2 | 1 |
| VILLORBA | 12 | 8 | 1 | 2 |
| PONTE DI PIAVE | 7 | 2 | 2 | |

L'intervista è stata somministrata telefonicamente ad entrambi i soggetti (volontari e familiari degli utenti). La raccolta dei dati è stata possibile, in particolare, grazie al contributo delle Associazioni di volontariato che hanno da subito dimostrato la loro disponibilità a collaborare. Il loro apporto si può identificare non solo nella diretta partecipazione alla somministrazione dell'intervista, ma anche e soprattutto nella mediazione con i familiari degli utenti per far sì che anch'essi potessero aderire alla ricerca.

In seguito alla somministrazione telefonica delle interviste, i risultati sono stati analizzati ma solo alcuni di questi, ossia quelli considerati di maggior importanza per l'obiettivo dell'elaborato, saranno evidenziati nei paragrafi successivi. I dati non trattati nel presente capitolo saranno inseriti nella sezione "Appendice".

Intervista ai volontari

Per quanto riguarda l'intervista somministrata ai volontari degli ospiti dei "Centri Sollievo", le domande e le relative risposte che si sono considerate maggiormente rilevanti sono rappresentate ed analizzate nelle tabelle sottostanti.

Il numero totale dei volontari intervistati è pari a cinque. Dal momento in cui le interviste avevano carattere di anonimato, i dati riportati saranno quelli raccolti complessivamente dalle interviste.

| <i>Ritiene che il corso di formazione iniziale sia stato esaustivo per una buona preparazione al volontariato presso il Centro?</i> | No, per niente | Poco | Abbastanza | Sì, molto | Non so rispondere |
|---|----------------|------|------------|-----------|-------------------|
| | | | 1 | 4 | |

La maggioranza dei volontari che ha preso parte all'intervista ha dichiarato di essere stato molto soddisfatto del corso di formazione, cui ha preso parte prima di iniziare la propria esperienza di volontariato. Alcuni di essi, tuttavia, hanno rilevato l'importanza di una formazione continua, che, a loro parere, dovrebbe essere gestita in modo particolare da parte dello psicologo e degli educatori che hanno accompagnato i volontari fin dai primi momenti di apertura del Centro (tramite l'incontro di verifica e perfezionamento tenutosi regolarmente una volta al mese in ogni "Centro Sollievo"), e che i volontari stessi hanno particolarmente apprezzato per la qualità del contributo.

La maggioranza degli intervistati riconosce moltissima importanza ai momenti di formazione. Quasi tutti hanno fatto riferimento ad un corso di formazione successivo a quello iniziale a cui aspettano di partecipare prossimamente.

| | | | | | |
|--|----------------|------|------------|-----------|-------------------|
| <i>Ritiene di aver avuto un adeguato supporto dai professionisti (psicologo, assistente sociale, educatore) coinvolti?</i> | No, per niente | Poco | Abbastanza | Sì, molto | Non so rispondere |
| | | | 1 | 4 | |

Alla domanda “Ritiene di aver avuto un adeguato supporto dai professionisti coinvolti?”, nessuno dei volontari intervistati ha optato per le risposte “poco” o “per niente”. Ciò sta a dimostrare l’importanza che i professionisti hanno ricoperto nell’esperienza degli intervistati.

Durante l’intervista si è potuto constatare come tutti i volontari riconoscessero il valore della formazione come elemento indispensabile per l’erogazione di un servizio efficace ed efficiente: formazione intesa non unicamente come singoli momenti nel corso dell’anno, ma anche come accompagnamento al servizio di volontariato, giorno dopo giorno. Secondo l’opinione di maggioranza, infatti, l’aver come punto di riferimento dei professionisti con i quali potersi confrontare regolarmente (in particolare con lo psicologo e le educatrici una volta al mese e con l’assistente sociale a seconda delle necessità), crea automaticamente un maggior senso di sicurezza, grazie al quale è possibile affrontare le piccole sfide quotidiane con più serenità.

| | | | | | |
|---|------------|------|------------|-------|-------------------|
| <i>Quanto ritiene di essere soddisfatto/a complessivamente del servizio che ha contribuito a offrire?</i> | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Non so rispondere |
| | | | | 5 | |

Gli intervistati hanno affermato di essere per la maggior parte molto soddisfatti del servizio che hanno contribuito ad offrire. Coloro che hanno risposto “abbastanza” hanno motivato la loro affermazione con dei piccoli suggerimenti, secondo loro indispensabili per poter migliorare il servizio.

Raramente i volontari si sono limitati a scegliere semplicemente la risposta che secondo loro era più adeguata: nella maggior parte dei casi, infatti, hanno avuto piacere di motivare le loro affermazioni. Ne è quindi emerso che i “Centri Sollievo” sono – secondo l’opinione di alcuni intervistati – un’ottima opportunità per il territorio, che ha concesso a quelle famiglie che hanno il compito di accudire un componente affetto da demenza senile un’opportunità di sollievo vera e propria. Questa consapevolezza è stata maturata tramite il confronto con i familiari nonché nel constatare un crescente aumento di richieste di ospiti: per questi motivi gli intervistati dichiarano di essere molto soddisfatti poiché, nonostante le riflessioni di cui necessita un servizio creato da poco in una nuova realtà, sentirsi parte di un meccanismo che risulta concretamente utile per i cittadini del proprio paese/città è estremamente gratificante.

| <i>Consiglierebbe l'esperienza di volontariato presso il Centro sollievo ad un amico o conoscente?</i> | Si | No | Può darsi |
|--|----|----|-----------|
| | 5 | | |

Tutti gli intervistati rispondono alla domanda “Consiglierebbe l’esperienza di volontariato presso il Centro sollievo ad un amico o conoscente” con un “Si”. La motivazione che la maggior parte di essi accompagna a questa risposta è dovuta all’esperienza positiva che affermano di aver sperimentato, e di sperimentare tuttora, come volontari del centro.

La gran parte degli intervistati afferma di provare un reale entusiasmo verso questa esperienza che sta arricchendo il loro tempo libero. Alcuni

volontari raccontano di come sia stato possibile percepire negli occhi e nello stato d'animo degli ospiti del centro una concreta serenità nelle ore passate insieme.

Come pensa che potrebbe essere migliorato il servizio?

Secondo l'opinione degli intervistati il servizio offerto nei "Centri Sollievo" potrebbe essere migliorato sotto alcuni aspetti. Ricordiamo che nel territorio dell'Azienda ULSS n. 9 i Comuni intervistati sono stati tra i primi a dare il via a questa iniziativa: per questo motivo gli accorgimenti in itinere possono essere ampiamente giustificati dalla scarsa o nulla esperienza pregressa dei volontari e di alcuni organizzatori. Molta della parte organizzativa dei centri è stata, infatti, il frutto di numerosi incontri di confronto tra Azienda ULSS n.9, i referenti delle Associazioni di volontariato e gli assistenti sociali dei Comuni aderenti. Questi stessi soggetti continuano ad incontrarsi ciclicamente allo scopo di approfondire e migliorare, per quanto possibile, eventuali criticità emerse.

Durante l'intervista sono emersi i seguenti punti critici:

- Dopo la prima ondata informativa necessaria per l'apertura del Centro sollievo, i Comuni interessati non hanno più investito in campagne informative sul progetto. A parte, quindi, gli utenti provenienti dall'invio dell'assistente sociale, i volontari riconoscono una diffusa disinformazione in merito all'esistenza del servizio e alle opportunità che offre alla cittadinanza. Questo, secondo alcuni degli intervistati, potrebbe essere uno dei motivi per cui alcuni "Centri Sollievo" hanno vissuto un momento di stallo in cui non si sono registrati nuovi ingressi. Motivo della scarsa divulgazione dell'esistenza dei centri potrebbe anche essere la difficoltà per alcuni di essi di reperire nuovi volontari disponibili, soprattutto nelle fasce di età più giovani (ad esempio ragazzi delle scuole superiori o studenti universitari).

- Il rapporto con i familiari degli ospiti dovrebbe essere curato con maggiore attenzione. Molti dei familiari, infatti, lasciano e riprendono i loro cari agli orari stabiliti senza fermarsi a chiacchierare con i volontari in merito all'andamento del servizio.
- Alcuni intervistati lamentano inoltre la carenza di fondi con i quali la Regione Veneto ha investito nel progetto. Le associazioni di volontariato non hanno molte spese perché la maggior parte degli ausili necessari (stanza, assicurazione per i volontari, generi di ristoro da offrire agli ospiti, formazione) sono compresi nel pacchetto dei finanziamenti regionali. Alcune associazioni fanno però notare che essendo molto piccole (alcune di esse sono formate da meno di una decina di soci), anche soltanto l'acquisto di un mezzo per effettuare i trasporti ed il mantenimento dello stesso diventano spese insostenibili. Per offrire quindi un miglior servizio, alcuni volontari propongono una maggior attenzione, soprattutto a livello economico, rispetto alle esigenze delle Associazioni di volontariato aderenti.

Intervista ai familiari

Le interviste ai familiari degli ospiti dei “Centri Sollievo” non sono state semplici da ottenere, hanno, infatti, aderito all'intervista solamente tre familiari degli ospiti frequentanti i Centri. Le risposte analizzate di seguito sono quindi da considerarsi parziali, poiché somministrate ad un esiguo numero di intervistati rispetto al campione di riferimento.

Riguardo all'intervista somministrata ai familiari degli ospiti dei “Centri Sollievo”, le domande e le relative risposte che si sono considerate maggiormente rilevanti sono rappresentate ed analizzate nelle tabelle sottostanti.

| | | | | | |
|---|----------------|------|------------|-----------|-------------------|
| <i>Ritiene che i volontari fossero adeguatamente preparati e formati?</i> | No, per niente | Poco | Abbastanza | Sì, molto | Non so rispondere |
| | | | 2 | 1 | |

Durante l'intervista telefonica è emerso come i familiari degli ospiti dei "Centri Sollievo" fossero tendenzialmente soddisfatti della preparazione dei volontari. Ricordiamo che ad accedere ai centri sono persone affette da demenza sensile lieve, per cui il lavoro dei volontari è principalmente dedicato alla stimolazione cognitiva degli ospiti.

Secondo la maggior parte dei familiari, i volontari che prendono parte al servizio offerto sono abbastanza formati. Ciò che emerge, tuttavia, è un approccio del volontariato più di tipo amicale che professionale. È anche vero, nonostante questa leggera critica, che l'entusiasmo dei volontari verso il loro ruolo è riuscito a compensare, secondo l'opinione dei familiari, parte delle carenze formative riscontrate.

| | | | |
|---|----|----|---|
| <i>Ha partecipato a degli incontri a lei dedicati, in quanto familiare degli ospiti del centro?</i> | Sì | No | Non sono venuto a conoscenza di simili incontri |
| | | 3 | |

I familiari non hanno ancora avuto occasione di partecipare a dei momenti di rielaborazione a loro dedicati organizzati dai professionisti che sostengono i "Centri Sollievo": questa mancanza è facilmente giustificabile dalla consapevolezza che nel territorio dell'Azienda ULSS n.9 sono presenti diversi servizi a favore del sostegno e supporto dei familiari di utenti affetti da demenza senile (vedi ad esempio i gruppi di caffè Alzheimer o il servizio SAPAD, che prevede un massimo di otto incontri con uno psicologo che si reca a casa dell'utente e dei suoi familiari per erogare degli utili consigli nella gestione del paziente).

L'esperienza dei "Centri Sollievo" è stata quindi per alcune famiglie l'occasione per avvicinarsi ai servizi offerti e a loro dedicati nel territorio, che offre molte altre occasioni di sostegno e supporto a vari livelli.

| <i>Quanto ritiene di essere soddisfatto/a complessivamente del servizio di cui ha usufruito?</i> | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Non so rispondere |
|--|------------|------|------------|----------|-------------------|
| | | | 1 | 2 | |

In linea generale i familiari degli ospiti si ritengono soddisfatti del servizio che viene loro offerto: in particolare sottolineano come fattori positivi l'importanza della gratuità del servizio nonché il rapporto che i volontari sono riusciti a creare con gli utenti.

Alcuni degli intervistati affermano che questo tipo di attenzione non è stata rinvenuta in altri contesti, quali ad esempio i centri diurni per anziani situati all'interno delle strutture di residenzialità. La principale causa di questa differenza può essere facilmente individuata nel fatto che all'interno dei centri diurni gli operatori sono mediamente un numero ritenuto sufficiente per supervisionare gli ospiti ma forse non adeguato per rispondere con efficacia alle esigenze degli stessi. Nei "Centri Sollievo", invece, il numero di volontari supera quello degli ospiti e le caratteristiche di questi ultimi sono più o meno in equilibrio fra loro rispetto alla gravità della patologia; questa stessa considerazione non può valere per altre strutture dove sono presenti meno operatori – seppur con una qualifica professionale – e gli utenti inseriti mostrano diverse esigenze a seconda delle patologie di cui sono affetti e della gravità delle stesse, che può variare da lieve a grave.

| |
|---|
| <i>Come pensa che potrebbe essere migliorato il servizio?</i> |
|---|

Gli intervistati hanno deciso di dare qualche suggerimento per il miglioramento del servizio:

- Adeguare gli orari di apertura del Centro sulla base delle esigenze lavorative dei familiari interessati.
- Aumentare se possibile gli orari ed i giorni di accesso al Centro.
- Organizzare degli eventi di ritrovo tra familiari, utenti e volontari per creare momenti di condivisione e di socializzazione.
- Sviluppare maggiormente la parte informativa e pubblicitaria per permettere a più famiglie di venire a conoscenza del servizio e chiedere di farne parte.

Quelli appena elencati sono solamente alcuni suggerimenti, poiché gli intervistati tengono a precisare la loro soddisfazione nei confronti del servizio.

3.3. Conclusioni

“Volontario è il cittadino che liberamente, non in esecuzione di specifici obblighi morali o doveri giuridici, ispira la sua vita nel pubblico e nel privato a fini di solidarietà. Pertanto, adempiuti i suoi doveri civili e di stato, si pone a disinteressata disposizione della comunità, promuovendo una risposta creativa ai bisogni emergenti dal territorio [...]. Egli impegna energie, capacità, tempo ed eventuali mezzi di cui dispone, in iniziative di condivisione realizzate preferibilmente attraverso l'azione di gruppo [...].”³³

Nel presente capitolo si è cercato di dimostrare come Il progetto “Centri sollievo” rappresenti sotto diversi aspetti un efficace esempio di Welfare generativo.

³³ Camolli G.M., (2001), *volontariato: perché si e quando no – manuale per il volontario di ieri, di oggi e di domani*, Il Segno dei Gabrielli Editori, Verona.

Innanzitutto, secondo la definizione riportata nei capitoli precedenti, un welfare si definisce “generativo” qualora vi sia una corrispondenza tra il reimpiego delle risorse disponibili sul territorio e la responsabilizzazione di coloro che a tali risorse si rivolgono.

Per aderire a tale sistema, un progetto di servizio sociale deve innanzitutto indagare circa la qualità e la quantità delle risorse a disposizione; una volta analizzato il contesto, si passa quindi alla definizione degli obiettivi, che devono essere chiari e raggiungibili.

Il passo successivo è quello della programmazione di incontri con tutti i soggetti coinvolti, finalizzati a elaborare le future fasi d’azione, le quali devono necessariamente stabilire momenti di verifica e monitoraggio; caratteristiche fondamentali di tale progetto sono la collaborazione, la cooperazione e la condivisione di risorse, esperienze e competenze.

Riteniamo che nel progetto “Centri Sollievo” tali presupposti abbiano trovato riscontro, in quanto:

- Già nelle riunioni preparatorie sono stati riportati con precisione i fondi regionali disponibili; si sono inoltre formulate delle ipotesi circa le risorse a disposizione dei singoli comuni aderenti nonché delle associazioni coinvolte.

Nello specifico, è emerso che i fondi regionali avrebbero provveduto alle spese di formazione, di copertura assicurativa per i volontari, dei generi di ristoro (cibo e bevande da offrire agli ospiti del centro), della cancelleria e del materiale pubblicitario. I Comuni, dal canto loro, si sono resi disponibili a mettere a disposizione i locali e di occuparsi dei relativi costi di gestione, mentre le Associazioni si sono occupate del reclutamento dei volontari. Il mezzo di trasporto (pullmino) è stato messo a disposizione da gran parte delle Associazioni e talvolta dagli stessi Comuni. L’Area anziani dell’Azienda ULSS n.9, infine, aveva funzioni di regia e coordinamento generali.

- Basandosi su questa situazione iniziale, si è quindi giunti alla definizione degli obiettivi:
 - Raggiungere l'apertura di un "Centro Sollievo" in ogni Comune aderente al progetto.
 - Fornire un'adeguata formazione ai volontari coinvolti.
 - Considerato l'impiego di personale non specializzato nel settore, offrire questo servizio solamente agli utenti affetti da demenza senile negli stadi iniziali della patologia.
- La realizzazione concreta del progetto ha quindi seguito due momenti distinti: il primo ha visto i vari soggetti impegnati in riunioni di programmazione in vista dell'apertura dei centri; tale fase ha anche compreso un'attività pubblicitaria e di informazione a livello territoriale, tramite l'affissione di locandine e l'organizzazione di serate informative.

Nel secondo *step* si è curata la formazione del personale volontario tramite quattro incontri preliminari e la visita ad un "Centro Sollievo" già attivo nell'area competente all' Azienda ULSS n.8 e l'effettiva apertura di tali centri nei territori coinvolti.
- Ulteriori attività di formazione, di monitoraggio e di valutazione dell'operato dei volontari sono state effettuate con cadenza mensile da professionisti quali psicologi ed educatori.

Il ruolo degli assistenti sociali dei comuni coinvolti è stato di tramite tra la realtà territoriale e l'inserimento nei vari "Centri Sollievo" degli utenti che presentavano le caratteristiche adeguate; la valutazione dei singoli casi è stata effettuata attraverso una valutazione congiunta con uno psicologo.

In definitiva, considerate le modalità applicate nella gestione e nella condivisione delle risorse da parte di più Enti – difficilmente un progetto del genere sarebbe stato attuabile senza l'adesione di più soggetti – e il positivo riscontro che i "Centri Sollievo" hanno avuto nelle realtà

interessate, possiamo affermare che tale progetto costituisce un esempio concreto ed efficace di attuazione delle strategie di welfare generativo.

4. Uno sguardo dall'alto

4.1. La valutazione nei progetti di welfare generativo

Il Welfare generativo, per definizione, comprende quell'insieme di azioni che producono capitale sociale attraverso un utilizzo alternativo, creativo ed efficace delle scarse risorse economiche ad oggi disponibili. Mentre nei capitoli precedenti abbiamo voluto analizzare alcuni esempi attraverso i quali la logica suddetta si sia potuta mettere in atto, ora vogliamo capire come valutare queste esperienze non esclusivamente secondo una logica descrittiva, che prenda quindi in considerazione unicamente i provvedimenti adottati ed i relativi costi di gestione (quanti e quali interventi sono stati realizzati?; quanto capitale è stato speso?), ma valorizzando anche una logica di welfare generativo (quante persone hanno tratto beneficio dal servizio messo a disposizione?; quante non hanno più bisogno di aiuto?; In che termini sono cambiate le condizioni di vita dei beneficiari degli interventi?).

Tramite il “gruppo lavoro” del Coordinamento degli assistenti sociali ci si è interrogati sulle modalità di valutazione che il servizio sociale, in quanto tale, dovrebbe adoperare. Da questa riflessione è emerso che, sulla base dell'esperienza e della formazione di tutti gli operatori presenti, la valutazione di servizio sociale dovrebbe tener conto di tre particolari elementi:

- Gli INPUT, ossia le risorse economiche, professionali, di rete/territorio, di volontariato, di partner esterni, materiali, attrezzature e strutture a disposizione del progetto.
- Gli OUTPUT, cioè le attività e gli interventi realizzati; in altre parole tutte le azioni messe in atto per la realizzazione del progetto, nonché la partecipazione degli utenti (chi vogliamo raggiungere con

il nostro intervento?; chi effettivamente prende parte alle attività proposte?).

- Gli OUTCOME, ovvero gli esiti conseguiti, che possono essere di più tipi: a breve termine, vale a dire quella parte di apprendimento/cambiamento che è possibile riscontrare durante o immediatamente dopo la conclusione del progetto; a medio termine, dopo un certo periodo; a lungo termine, inteso come impatto sociale: cambiamento a livello macro.

La logica assistenziale viene definita anche “output – oriented”, ovvero un tipo di logica che va a guardare al numero di interventi realizzato, ponendo il focus sul “fare” e su quante risorse sono state utilizzate per realizzare gli interventi.

La logica di welfare generativo, al contrario, viene definita anche “outcome – oriented”, poiché pone al centro dell'intervento il cambiamento che quel dato progetto ha permesso e generato. Ecco che in questa affermazione troviamo un sostantivo di “creazione di capitale sociale”³⁴.

In seguito a tali riflessioni è possibile affermare che il servizio sociale dovrebbe occuparsi non soltanto di “verificare”, ma anche di “valutare” i propri progetti. I due termini, come affermato da Vecchiato nel volume “La valutazione della qualità nei servizi”, sono assai differenti ma entrambe richiedono un adeguato riconoscimento, in quanto non può esserci valutazione senza misurazione e senza verifica.

In questo caso, per verifica si intende “mettere in rapporto le aspettative con i risultati attesi, ciò che ci si aspetta di ottenere nell'ambito di un progetto, di un'intervista, in cui c'è un obiettivo da raggiungere predefinito, con ciò che si è venuto a determinare”³⁵. Secondo questa definizione possiamo quindi affermare che la verifica:

- È basata sulla misurazione dei dati.
- È il rapporto tra i risultati attesi ed i risultati ottenuti.

³⁴ Vecchiato T., (2000), *La valutazione della qualità nei servizi*, Fondazione Zancan, Pdova.

³⁵ *Ibidem*

- Ha i limiti della misurazione, ossia una visione ridotta e parziale della realtà, poiché tende alla semplificazione.
- “Segnala” il risultato raggiunto in conformità a un percorso analitico.

Per valutazione, invece, si intende “il giudizio che, avvalendosi dei risultati quantitativi della verifica, esplicita il grado di raggiungimento degli obiettivi ed analizza le ragioni che hanno determinato successi o insuccessi. La valutazione si avvale dei risultati del lavoro di verifica per gestire, sulla base dei criteri esplicitati, dinamiche di giudizio e percorsi di decisione che riguardano il soggetto, direttamente correlati alla sua responsabilità professionale”³⁶.

Valutare significa quindi:

1. Individuare innanzitutto quali obiettivi (chiari, oggettivi, raggiungibili e misurabili) si intendono raggiungere.
2. Individuare indicatori sintetici, validi, comprensibili, unici, comparabili nel tempo e nello spazio, economici.

La logica valutativa sopra descritta, ossia quella del tipo “outcome – oriented”, è stata alla base delle esperienze descritte nei capitoli precedenti, in cui vengono studiati due progetti di welfare generativo. In entrambi i casi, infatti, si è tentato di elaborare i dati raccolti sia in una logica di misurazione sia di interpretazione e valutazione dei risultati.

Possiamo dunque affermare dopo queste premesse e le valutazioni eseguite, che i due progetti sono stati in grado di produrre capitale sociale: da una parte grazie alla riscoperta del lavoro e all’acquisizione di nuove competenze, nonché all’ampliamento e fortificazione della rete tra Comune e aziende del territorio; dall’altra grazie alla valorizzazione del volontariato come strumento di welfare generativo.

³⁶ *Ibidem*, p. 77

4.2. I due progetti a confronto

Nel primo capitolo la premessa dell'intera tesi era quella di riuscire a comprendere, attraverso lo studio di due casi, se, ed eventualmente come, le amministrazioni pubbliche in tempo di crisi riescono a far fronte ai rischi sociali, nuovi e vecchi, che le persone sperimentano. Il tutto è stato inserito in una logica particolare quale quella di welfare generativo, dove le risorse esistenti, seppur carenti, vengono utilizzate al meglio allo scopo di creare progettualità creative che permettano lo sviluppo di capitale sociale. Attraverso l'analisi dei due casi studio riportata nei capitoli precedenti, abbiamo dimostrato come i due progetti abbiano permesso di centrare questo importante obiettivo: in entrambi i casi, infatti, abbiamo assistito ad una gestione efficace di risorse minime esistenti per la costruzione di servizi diretti alla cittadinanza.

Nel primo capitolo abbiamo esaminato diversi termini tecnici, quali ad esempio empowerment, politiche attive di contrasto alla povertà, welfare to work, welfare generativo, politiche di attivazione, strategie di cambiamento, crescita individuale come sviluppo sociale: questi stessi termini e concetti si possono ritrovare nei progetti studiati nei capitoli precedenti.

Vediamo in particolare dove possiamo riscontrare simili campi d'azione nei progetti analizzati:

- “Politiche attive di comunità”: come già ampiamente sottolineato nel secondo capitolo, il progetto “Politiche attive di comunità” ha permesso la crescita di due soggetti: gli utenti che ne hanno fatto parte e i professionisti che lo hanno reso possibile. Ciò che bisogna riconoscere, infatti, non è solamente l'opportunità lavorativa che il tirocinante ha avuto, ma anche e soprattutto l'arricchimento personale, professionale e sociale che ne è derivato. Per citare alcuni dei termini sopra elencati, possiamo affermare che la scelta da parte dei politici di attivare una politica attiva di contrasti alla povertà tramite il progetto “Insieme per il lavoro”, ha dato l'occasione al cittadino di mettere in atto il processo di

empowerment attraverso il quale, accettando di aderire all'iniziativa, ha dato una scossa alla propria situazione di stallo anche accettando, a volte, compensi ed orari di lavoro non ottimali. Grazie a questa scelta l'utente ha messo in gioco le proprie risorse ed esperienze, accogliendo una nuova opportunità; questa occasione gli ha permesso di inserire nel proprio Curriculum Vitae nuove competenze lavorative, ed è stato inoltre possibile mettere in moto processi di cambiamento individuale e sociale, quest'ultimo inteso come arricchimento della comunità nella crescita personale e di rete.

- “Centri Sollievo”: l'apertura dei “Centri Sollievo” è stata la realizzazione di un'espressione di collaborazione tra Azienda ULSS, Comuni e Associazioni di volontariato: senza la cooperazione sinergica di questi tre soggetti, il progetto non si sarebbe potuto realizzare con la stessa efficacia ed efficienza. Già solamente questa osservazione sarebbe sufficiente per evidenziare l'arricchimento che il progetto ha consentito di creare a più livelli. Per approfondire quanto prima citato in merito ai termini tecnici utilizzati, possiamo affermare che le risorse personali messe in campo dai volontari e la loro ampia disponibilità al progetto hanno consentito l'attivazione di strategie di cambiamento a favore dello sviluppo sociale. Questa affermazione è ampiamente dimostrata nel terzo capitolo nel quale, attraverso il lavoro di ricerca effettuato tramite la somministrazione di interviste, si è potuto verificare come il “Centro Sollievo” abbia permesso la creazione di nuove competenze (vedi corsi di formazione e riunioni mensili dei volontari con i professionisti coinvolti nel progetto), nonché la costruzione o l'implemento della rete di volontariato nel territorio.

I due progetti condividono una governance efficace e positiva, dei tratti comuni che ne distinguono la metodologia.

Gli elementi innovativi si possono distinguere in particolare nella logica di rete rispetto alla condivisione delle risorse (economiche e non) e di attivazione della cittadinanza con finalità di crescita personale, professionale e di comunità. Questo meccanismo si è dimostrato vincente soprattutto laddove in alcuni contesti territoriali non sarebbe possibile costruire delle progettualità simili a quelle analizzate, se non con il supporto di altri soggetti.

Nelle progettualità analizzate la volontà non è stata quella di voler proporre uno stage piuttosto che un circolo ricreativo per anziani, quanto piuttosto realizzare un'idea comune di cittadinanza attiva con obiettivi di stimolazione e generazione di opportunità e competenze utili sia al singolo cittadino che alla comunità.

In questo senso possiamo affermare che la generatività si distingue dalle prassi previste dal welfare tradizionale, in quanto consente la ricerca e l'attuazione di strategie di cambiamento finalizzate alla costruzione di capitale sociale.

Conclusioni

La nostra società, caratterizzata da una costante diminuzione del capitale economico da destinarsi al welfare e quindi a progetti di rilevanza sociale, impone di ripensare alle modalità con cui fino ad ora si è usufruito delle risorse disponibili.

A fronte dell'aumento dei bisogni dei cittadini – spesso di natura economica, ma non solo – non è più possibile basarsi unicamente sui vari fondi messi a disposizione dagli enti pubblici; caratteristiche quali la creatività, la cooperazione, la condivisione delle risorse necessitano di essere riscoperte e valorizzate nell'ottica di un loro impiego nella progettualità nel sociale.

In questo lavoro si è cercato di dimostrare come ciò sia effettivamente possibile tramite l'applicazione dei principi del welfare generativo: i due progetti analizzati riportano infatti caratteristiche comuni³⁷ che si sono dimostrate efficaci nella risoluzione di due problematiche molto diverse tra loro, quali il reinserimento lavorativo e l'offrire "sollievo" a quelle famiglie che accudiscono in casa anziani affetti da lieve demenza senile.

Riassumendo quanto esposto nei capitoli precedenti, possiamo affermare che in entrambi i casi si è rivelata fondamentale la condivisione delle risorse esistenti da parte di imprese, associazioni di volontariato, enti locali, Azienda ULSS, Provincia di Treviso e associazioni di categoria: ciascuno di questi soggetti ha messo a disposizione una parte di ciò che serviva, non solo per dar corpo ai progetti nei loro caratteri fondamentali (fondi economici, esperienza, formazione, locali, forze di volontariato, ecc...), ma anche piccole attenzioni per garantire il benessere delle persone coinvolte (nel caso dei "Centri Sollievo", ad esempio, vi è stata la cancelleria e piccole forniture di generi alimentari).

³⁷ Vedi cap. 4

Il secondo elemento che a nostro avviso ha permesso la buona riuscita di tali progetti è stato l'utilizzo del processo creativo che, partendo da situazioni ed esperienze pregresse e bisogni concreti della collettività, ha permesso di rielaborare progetti già proposti da altri enti e di adattarli alle esigenze del territorio. Nel progetto "Politiche attive di comunità", ad esempio, la Provincia di Treviso aveva proposto un bando basato sulla partecipazione di un singolo Comune; come coordinamento degli assistenti sociali di alcuni Comuni facenti parte del Distretto Sud si è deciso di presentare un progetto comune che prevedeva delle procedure condivise (modalità di selezione dei candidati, monitoraggio dell'attività, scambio di informazioni in merito alle aziende disponibili, ecc...).

Il terzo elemento comune che riteniamo importante sottolineare è l'importanza che ha avuto la valutazione nei progetti secondo una logica di welfare generativo (o "outcome – oriented"), che ha permesso di verificare l'efficacia delle modalità utilizzate e l'impatto del cambiamento, se presente, nei soggetti coinvolti.

La buona riuscita di entrambi i progetti è sicuramente la conseguenza dell'attuazione simultanea di tali elementi; al di là dei dati statistici o teorici, ciò che a nostro parere balza immediatamente anche agli occhi dei "non addetti ai lavori" è senz'altro la possibilità di creare un progetto sociale lì dove, se ci si basasse unicamente sull'impiego tradizionale delle risorse, parrebbe non esserci nessuna possibilità di attuarlo.

Bibliografia

1. Amadei T. (2007), *L'Assistente Sociale allo specchio*, Franco Angeli, Milano.
2. Amartya Sen, (2000), *Lo sviluppo è libertà*, Arnoldo Mondadori Editore, Milano
3. Atkinson R., (2002), *L'intervista narrativa: raccontare la storia di sé nella ricerca formativa, organizzativa e sociale*, Raffaello Cortina editore, Milano.
4. Ballabio L., Paronetto D, (2006), *PERSONALEePROFESSIONALE – Formare ben-essere e bell-essere nelle nostre persone e nell'organizzazione*, Franco Angeli, Milano.
5. Bertani B., Manetti M., (a cura di), (1998), *Psicologia dei gruppi – Teoria, contesti e metodologia d'intervento*, Franco Angeli, Milano.
6. Bertoncin M., Pese A., (a cura di), (2005), *Logiche territoriali e progettualità locale*, Franco Angeli, Milano.
7. Biolcati Rinaldi F., (2006), *Povert , teoria e tempo – la valutazione delle politiche di sostegno al reddito*, Franco Aneli, Milano.
8. Boccardi M., (2007), *La riabilitazione nella demenza grave. Manuale pratico per operatori e caregiver*, Erickson.
9. Camolli G.M., (2001), *volontariato: perch  si e quando no – manuale per il volontario di ieri, di oggi e di domani*, Il Segno dei Gabrielli Editori, Veron.

10. Chiaretti G., Rampazi M., Sebastiani C., (a cura di) (2001), *Conversazioni, storie, discorsi: interazioni comunicative tra pubblico e privato*, Carocci, Roma.
11. Cirillo F., (2010), *L'individualismo che crea legami. Solidarietà nell'era globale*, Franco Angeli, Milano.
12. De Felice F., (2002), *il trattamento psicologico delle demenze*, Franco Angeli, Milano.
13. Duccio D., (2000), *L'educazione interiore: introduzione alla pedagogia introspettiva*, EAM (Educatori Antichi e Moderni).
14. Folgheraiter F., (2000), *L'utente che non c'è - Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Erikson.
15. Forum Ania Consumatori, Università degli Studi di Milano, (2014), *La famiglia al tempo della crisi – tra vulnerabilità economica e nuove forme di tutela*, Franco Angeli, Milano.
16. Giampaglia G., Biolcati Rinaldi F., (a cura di), (2003), *Le dinamiche della povertà in Italia alle soglie del 2000*, Liguori editore, Napoli.
17. Lazzari F., Gui L., (a cura di), (2013), *partecipazione e cittadinanza – Il farsi delle politiche sociali ei Piani di Zona*, Franco Angeli, Milano.
18. Lumino R., (2013), *Valutazione e teorie del cambiamento - le politiche locali di contrasto alla povertà*, Franco Angeli, Milano.
19. Magni C., (1981), *I mercati regionali del lavoro e il problema degli indicatori: un'analisi del caso italiano*, Franco Angeli, Milano.

- 20.Murgia G., (2010), *LE DEMENZE: trattamento multidisciplinare con valutazione di alcuni casi di demenza dell'anziano con disturbi del comportamento*, UNI Service, Trento.
- 21.Parsi V.E., (1998), *Interesse nazionale e globalizzazione – i regimi democratici nelle trasformazioni del sistema post-westfaliano*, Jaca Book SpA, Milano.
- 22.Sabattini G., (2009), *WELFARE STATE nascita, evoluzione e crisi. Le prospettive di riforma*, Franco Angeli, Milano.
- 23.Tamburini A. (2002), *La leva di Archimede – il codice deontologico dell'Assistente Sociale tra responsabilità e appartenenza al sociale*, Franco Angeli, Milano.
- 24.Tanese A, Negro G, Gramigna, A. (a cura di), (2003), *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini*, Rubbettino Editore, Catanzaro.
- 25.Tomai G., (2006), *Valutazione partecipata della qualità – il cittadino-utente nel giudizio sugli interventi di politica e servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.
- 26.Vecchiato T., (2000), *La valutazione della qualità nei servizi*, Fondazione Zancan, Pdova.
- 27.Villa M, (2007), *Dalla protezione all'attivazione – Le politiche contro l'esclusione tra frammentazione istituzionale e nuovi bisogni*, Franco Angeli, Milano.
- 28.Vitali G., Ragazzo E., (a cura di), (2005), *I fabbisogni formativi dei soggetti deboli*, Franco Angeli, Milano.

Sitografia

1. Welfare generativo: <http://www.welfaregenerativo.it/>
2. Ministero del lavoro e delle politiche sociali – Politiche attive: <http://www.lavoro.gov.it/AreaLavoro/PoliticheAttive/Pages/default.aspx>
3. Definizione The International Federation of Social Workers (IFSW) luglio 2001: <http://ifsw.org/policies/global-standards/>
4. Centro Nazionale di Epidemiologia, Sorveglianza e promozione della Salute: Definizione di demenza. <http://www.epicentro.iss.it/problemi/demenza/demenza.asp>

Articoli

1. Lanzara G.F., *Perché è difficile costruire le istituzioni*, Aprile 1997, rivista italiana di scienza politica / a. XXVII, n. 1.
2. Fondazione “E. Zancan” onlus Centro Studi e Ricerca Sociale, *Newsletter FZ*, Marzo 2014, numero 3.
3. La rivista del Lavoro sociale, metodologie e tecniche per le professioni sociali, *il dominio disabilitante degli esperti - Se la “cura” origina l’effetto contrario*, Ottobre 2014, Vol. 14, n. 5.

Appendice

Questionario di gradimento per i familiari

Gentile intervistato, il presente questionario è stato realizzato dalla sottoscritta, Elisa Zuccarello, allo scopo di studiare, all'interno di una tesi di Laurea magistrale, l'indice di gradimento da parte dei familiari degli ospiti che hanno fino ad oggi usufruito del servizio "Centri Sollievo". Compilando questo sondaggio anonimo, che richiederà solo 5-10 minuti, ci darà l'opportunità di migliorare il servizio. I risultati del sondaggio potranno essere condivisi con l'Area anziani dell'Azienda ULSS n. 9, e con i responsabili dei "Centri Sollievo" coinvolti nella ricerca.

La Ringrazio anticipatamente per il tempo che vorrà dedicare alla compilazione del questionario.

Specifichi il Comune presso il quale usufruisce del servizio:

.....

1. Com'è venuto/a a conoscenza dell'iniziativa "Centri sollievo"?

- Tramite la serata di sensibilizzazione organizzata dal mio Comune
- Da volantini o locandine distribuiti nel territorio
- Tramite passaparola
- Tramite l'assistente sociale
- Altro:.....

.....

2. Ritieni che i volontari fossero adeguatamente preparati e formati?

- No, per niente
- Poco

- Abbastanza
- Sì, molto
- Non so rispondere

3. Ha partecipato a degli incontri a lei dedicati, in quanto familiare degli ospiti del centro?

- Sì
- No
- Non sono venuto a conoscenza di simili incontri

4. Trova compatibili, rispetto alle sue esigenze, gli orari e i giorni di apertura del centro?

- Sì
- No

5. Quanto ritiene di essere soddisfatto/a complessivamente del servizio di cui ha usufruito?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non so rispondere

6. Se il servizio venisse ampliato, pensa che ne farebbe un uso più frequente?

- Sì
- No
- Può darsi

7. Consiglierebbe il servizio ad un amico o conoscente?

- Sì
- No

Può darsi

8. Ritiene che questa esperienza sia stata utile per approfondire la conoscenza dei servizi presenti sul territorio dell'Azienda ULSS n.9, dedicati a persone affette da demenza senile?

Sì

No

Può darsi

9. Come pensa che potrebbe essere migliorato il servizio?

.....
.....
.....
.....
.....

Questionario di gradimento per i volontari

Gentile volontario, il presente questionario è stato realizzato dalla sottoscritta, Elisa Zuccarello, allo scopo di studiare, all'interno di una tesi di Laurea magistrale, l'indice di gradimento da parte dei volontari che offrono la loro disponibilità presso il servizio "Centri Sollievo". Compilando questo sondaggio anonimo, che richiederà solo 5-10 minuti, ci darà l'opportunità di migliorare il servizio. I risultati del sondaggio potranno essere condivisi con l'Area anziani dell'Azienda ULSS n. 9, e con i responsabili dei "Centri Sollievo" coinvolti nella ricerca.

La Ringrazio anticipatamente per il tempo che vorrà dedicare alla compilazione del questionario.

Specifichi il Comune presso il quale usufruisce del servizio:

.....

1. Com'è venuto/a a conoscenza dell'iniziativa "Centri sollievo" e quindi della possibilità di farne parte come volontario?

Tramite la serata di sensibilizzazione organizzata dal mio Comune

Da volantini o locandine distribuiti nel territorio

Tramite passaparola

Tramite l'assistente sociale

Altro:.....

.....

2. Ritiene che il corso di formazione iniziale sia stato esaustivo per una buona preparazione al volontariato presso il Centro?

No, per niente

Poco

Abbastanza

Sì, molto

Non so rispondere

3. Ha partecipato a degli incontri, successivi a quelli della formazione iniziale, a lei dedicati in quanto volontario del centro?

Sì

No

Non ne sono ancora stati organizzati

4. Ritiene di aver avuto un adeguato supporto dai professionisti (psicologo, assistente sociale, educatore) coinvolti?

No, per niente

Poco

Abbastanza

Sì, molto

Non so rispondere

5. Ha partecipato a dei momenti di verifica durante il periodo di volontariato?

Sì

No

Che io sappia non ce ne sono stati

6. Quanto ritiene di essere soddisfatto/a complessivamente del servizio che ha contribuito a offrire?

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

Non so rispondere

7. Consiglierebbe l'esperienza di volontariato presso il "Centro Sollievo" ad un amico o conoscente?

- Sì
- No
- Può darsi

8. Come pensa che potrebbe essere migliorato il servizio?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Elaborazione dati delle interviste

Di seguito verrà presentata l'elaborazione dei dati delle interviste, in particolare delle risposte che non sono state riportate nel capitolo n.3.

Questionario di gradimento per i familiari

| | | | | | |
|---|---|---|---------------------|------------------------------|-------|
| <i>Com'è venuto/a a conoscenza dell'iniziativa "Centri Sollievo"?</i> | Tramite la serata di sensibilizzazione organizzata dal mio Comune | Da volantini o locandine distribuiti nel territorio | Tramite passaparola | Tramite l'assistente sociale | Altro |
| | 1 | | 1 | 1 | |

| | | |
|--|----------|----------|
| <i>Trova compatibili, rispetto alle sue esigenze, gli orari e i giorni di apertura del centro?</i> | Si | No |
| | 2 | 1 |

| | | | |
|--|----------|----|-----------|
| <i>Se il servizio venisse ampliato, pensa che ne farebbe un uso più frequente?</i> | Si | No | Può darsi |
| | 3 | | |

| | | | |
|---|----------|----|-----------|
| <i>Consiglierebbe il servizio ad un amico o conoscente?</i> | Si | No | Può darsi |
| | 3 | | |

| | | |
|--|----------|----------|
| <i>Ritiene che questa esperienza sia stata utile per approfondire la conoscenza dei servizi presenti sul territorio dell'Azienda ULSS n.9, dedicati a persone affette da demenza senile?</i> | Si | No |
| | 2 | 1 |

Questionario di gradimento per i volontari

| | | | | | |
|---|---|---|---------------------|------------------------------|-------|
| <i>Com'è venuto/a a conoscenza dell'iniziativa "Centri Sollievo"?</i> | Tramite la serata di sensibilizzazione organizzata dal mio Comune | Da volantini o locandine distribuiti nel territorio | Tramite passaparola | Tramite l'assistente sociale | Altro |
| | | | 3 | 2 | |

| | | | |
|---|----|----|--------------------------------------|
| <i>Ha partecipato a degli incontri, successivi a quelli di formazione iniziale, a lei dedicati in quanto volontario del centro?</i> | Si | No | Non ne sono ancora stati organizzati |
| | | | 5 |

| | | | |
|---|----------|----|--------------------------------------|
| <i>Ha partecipato a dei momenti di verifica durante il periodo di volontariato?</i> | Si | No | Non ne sono ancora stati organizzati |
| | 5 | | |

Ringraziamenti

Ringrazio innanzitutto la mia relatrice, la prof.ssa Francesca Campori, per avermi affiancata e guidata in questo percorso. Grazie ai preziosi consigli ricevuti ho potuto dare forma alla tesi, migliorandone contenuti e stesura.

Ringrazio la mia famiglia per essermi stata accanto con molta pazienza, per avermi incoraggiata e supportata: a mia madre Michela, che con le sue piccole attenzioni quotidiane ha saputo darmi forza in momenti di sconforto; a mio padre Alberto, che con il suo esempio di pazienza, tenacia e umiltà mi ha insegnato tanto, molto più di quanto io lo abbia mai ringraziato per questo; a mio fratello Luca, che con la sua meravigliosa adolescenza ha saputo donarmi momenti di allegria e spensieratezza; a mia sorella Gloria, grazie alla quale ho imparato ad amare il mondo dei libri e della letteratura, senza il suo esempio non avrei raggiunto questa meta.

Grazie a Stefania, Gaia, Claudia, Gioia e Alessandro, perché in questo particolare anno, pieno di cambiamenti ed emozioni, mi sono stati accanto come solo dei veri amici sanno fare. Grazie in particolare ad Elisa, che ha saputo essere una presenza unica e insostituibile.

A Tommaso, per il quale è difficile esprimere in poche parole la mia gratitudine, dedico un ringraziamento particolare per la persona che sono diventata, e per quella che mi sprona ad essere.

Infine, ringrazio tutti coloro che mi sono stati accanto e mi hanno dimostrato il loro affetto.

A tutti voi dedico con gioia questo traguardo!