



Regione Toscana



22 ottobre 2022

PRATO AGORÀ

Il territorio siamo tutti noi!



**Case di comunità tra servizi e
territorio: come renderle luoghi
aperti e partecipati?**

Case di comunità tra servizi e territorio: come renderle ...

A - LUOGHI INCLUSIVI E INTERGENERAZIONALI

*come rendere le case di comunità spazi
attraenti, inclusivi e intergenerazionali?*

B - LUOGHI COLLABORATIVI

*come rendere le case di comunità spazi
che favoriscono la collaborazione tra terzo
settore e servizi?*

C - LUOGHI PER FARE RETE

*come far sì che le case di comunità siano
spazi utili a rafforzare la rete e le sinergie
tra gli enti del terzo settore?*

D - LUOGHI CHE METTONO AL CENTRO LE PERSONE

*come rendere i servizi delle case di
comunità accessibili e fruibili per tutte e
tutti?*

E - LUOGHI CHE OFFRONO SERVIZI DI QUALITÀ

come monitorare la qualità dei servizi?

A LUOGHI INCLUSIVI E INTERGENERAZIONALI

come rendere le case di comunità spazi attraenti, inclusivi e intergenerazionali?

Chi partecipa alla discussione

Elena Carotenuto - area minori e famiglie funzionario amministrativo;
Claudia Rezzelli, associazioni di familiari di disabili; Daniela Pansini, Glurisi Teodora, Letizia Lazzerini **Azienda UsI Toscana Centro Zona Prato**; Tommaso Rindi, **Coop sociale pane e rose**, vicepresidente della consulta del terzo settore; Martini Claudio, **Polisportiva aurora**.

Perché è importante parlare di questo tema

- Le statistiche, come anche l'esperienza degli operatori partecipanti al gruppo, indicano una diffusione e un inasprimento preoccupante dei fenomeni di disagio psichico tra giovani e giovanissimi. Bisogni emergenti e sempre più gravi, che però rischiano di restare inespressi e inascoltati.
- Le Case di Comunità potrebbero **offrire alle persone più giovani uno spazio in cui sentirsi a proprio agio** e affacciarsi liberamente al servizio pubblico, accedendo a servizi fondamentali che altrimenti non riuscirebbero a raggiungere questo target, come i servizi di **salute mentale**, ma anche di prevenzione.
- La CdC potrebbe anche essere un luogo in cui le persone più giovani **ritrovano protagonismo e un senso di agency**, partecipando ad attività strutturate o contribuendo come volontari.



A LUOGHI INCLUSIVI E INTERGENERAZIONALI

come rendere le case di comunità spazi attraenti, inclusivi e intergenerazionali?

Quali sono le principali questioni affrontate

- Quando si parla di inclusione **le categorie si moltiplicano ed è difficile fare un discorso unitario**. In generale, particolare attenzione va prestata sicuramente, tra le altre, alle persone con disabilità e alle persone che vivono all'intersezione di più categorie a rischio marginalizzazione, come ad esempio le donne con background migratorio;
- Il focus della discussione si è concentrato sulle **persone giovani**: come dare loro protagonismo e rendere le CdC luoghi accoglienti e invitanti?
- Sfida: come guardare all'inclusività lungo **tutto il percorso di vita**?
- Sfida: come andare **oltre la logica del servizio**?
- **Inclusività relazionale e personalizzata**: come “umanizzare la norma” e mettere gli operatori delle CdC nella condizione di comprendere i bisogni profondi e inespressi di chi è più giovane?
- **Il ruolo della scuola**: un valido alleato, ma anche un luogo che spesso manca di intercettare i bisogni, che restano inespressi e inascoltati complice il pudore dei giovanissimi;
- Si riscontra una generale **carenza nella partecipazione dei più giovani** al benessere collettivo (es. poca presenza nel volontariato);



- **Ostacolo: lo stigma dei servizi**. Spesso i servizi pubblici sono considerati come luoghi per anziani.
- Obiettivo: intercettare i bisogni non solo del singolo cittadino, ma anche i **bisogni collettivi**;
- Obiettivo: **far riconoscere ai più giovani la Casa di Comunità come un luogo proprio**. “Se è casa, sentiti a casa.”



A LUOGHI INCLUSIVI E INTERGENERAZIONALI

come rendere le case di comunità spazi attraenti, inclusivi e intergenerazionali?

Principali proposte

- **La sfida di un design attrattivo e accessibile.**

Luoghi che allontanano le persone nella loro individualità, sono luoghi che allontanano le comunità. Un mandato ai progettisti delle CdC è quello di sviluppare strutture:

a) accessibili e fruibili a prescindere dalla funzionalità fisica, mentale e sensoriale e quindi senza barriere di sorta (es. scalini, comunicazione monolingua, acustica difficile, mancanza di bagni per bambini e fasciatoi);

b) appetibili e attrattive. Una attrattività che per il target giovanile parte dalla dimensione estetica di un luogo che non si presenta come uno studio medico, ma come un luogo “bello” in cui trovare persone pronte ad ascoltare;

- **Elaborare strategie di comunicazione ad hoc**

La tecnologia può essere uno strumento per comunicazioni veloci e accattivanti;

- **La relazione resta la migliore forma di comunicazione. Accoglienza umana:** una persona che si fa carico del mio bisogno. Se non rispondo una volta, non rispondo più.

- **Punto unico di accettazione sempre aperto.** Il bisogno può essere espresso non soltanto allo specialista. Dotarsi di sportelli di ricezione dei bisogni che pensino a tutte le fasce d'età;

- **Personale delle CdC**

Resta importante dotare le CdC di personale con expertise professionale di tipo psicologico e psichiatrico;

- **Tra gli alleati troviamo le biblioteche, ACOT, le associazioni sportive, ma anche le istituzioni scolastiche.**

Con quest'ultima la CdC potrebbe stringere partnership e contribuire all'istituzione di un vero e proprio tavolo con la scuola, per la lettura e la programmazione di interventi preventivi, fare comunità educante;

- **Fare della CdC un luogo che promuove la socialità.**

Dotarsi di una programmazione di eventi che non appartengono all'idea stereotipica di “sanità” ma che hanno anche impatti di salute importanti.

- **Promuovere l'incontro tra cittadinanza e personale delle CdC** (es: Infermiere di famiglia che organizza il “gruppo di camminata”; iniziative sull'ambiente e il tempo libero; terapia forestale; biciclettate...)

- Promuovere la **cooperazione tra figure professionali diverse**

- **Peer education.** Non solo generazionale ma anche in termini di gruppi di auto-aiuto.



B LUOGHI COLLABORATIVI

come rendere le case di comunità spazi che favoriscono la collaborazione tra terzo settore e servizi?

Chi partecipa alla discussione

Corinna Gestri, Gianna Mura, **Coop Alice**; Gigliola Cioni, Antonio Potenza, Alessandro Balzani, **Auser Prato**; Anna Maria Calvani, **Auser regionale**; Claudia Roccanova, **Orizzonte Autismo Prato**; Maria Pizzata, **Asl Toscana Centro**; Manuela Zacchini, **Associazione Italiana Dislessia**, Patrizia Bartolini, **ADA Prato**; Gerardo Carleo, **AIDO Montemurlo**; Lamberto Scali, **Scegliamo Prato Fondazione di Comunità**; Hilde March, **Anci Toscana**.

Perché è importante parlare di questo tema

- Il **volontariato** può essere di supporto alle istituzioni per aiutare la lettura dei **bisogni** e mettere le persone al centro.
- Le associazioni possono essere **veicolatori dei bisogni degli utenti** e **vettori di informazioni presso i cittadini**.
- Il sistema sanitario è complicato ed è difficile per alcuni soggetti, ad esempio gli anziani, avere accesso ai servizi. Il volontariato può creare un collegamento e aiutare questi utenti a fruire dei servizi.
- Le odv sono realtà che possono essere di grande aiuto ma è necessario avere **spazi per renderle visibili**.
- Coinvolgere il terzo settore nella implementazione dei servizi consente di **assumere la prospettiva della persona**.
- Molte famiglie non hanno una rete familiare di supporto e per questo le organizzazioni del terzo settore diventano essenziali.
- La collaborazione tra Servizi e Terzo settore è fondamentale per dare risposte e unire la rete.



•



B LUOGHI COLLABORATIVI

come rendere le case di comunità spazi che favoriscono la collaborazione tra terzo settore e servizi?

Quali sono le principali questioni affrontate

- Solitudine delle nuove famiglie, specialmente con disabilità.
- Difficoltà di accesso ai servizi per digital divide → necessità di relazione personale
- Difficoltà a raggiungere le famiglie.
- **Centralità dell'accoglienza alla persona e del senso della relazione**
- Differenza tra quando progetti i servizi e quando ne usufruisci → importanza dell'esperienza dell'utente di cui sono portatrici le associazioni
- Mettere al centro le fragilità delle persone.
- Cosa fanno in questi luoghi i vari enti? cooperative sociali non sono organizzazioni di volontariato. In che modo entra la cooperazione in questi luoghi?
- Non tutto può svolgersi nella casa della salute, ma nella casa della salute l'utente deve poter trovare le informazioni sulle opportunità di servizi e socialità.

Principali proposte

- Creare spazi per una relazione diretta e personale con il cittadino che accompagni la persona e la aiuti ad accedere ai servizi superando gli ostacoli.
- Volontari anziani attivi che “adottano” una famiglia giovane e supportano le famiglie senza rete, viceversa le famiglie giovani possono aiutare per l'accesso ai servizi
- Legare le famiglie ai territori attraverso le OdV
- Creare spazi con personale accogliente e gentile (“accoglienza alberghiera”) usando il volontariato e formando gli operatori ad un approccio meno burocratico
- Rispettare il principio di sussidiarietà: non chiedere alla ASL quello che possono fare i cittadini e le associazioni in prima persona.



B LUOGHI COLLABORATIVI

come rendere le case di comunità spazi che favoriscono la collaborazione tra terzo settore e servizi?

Principali proposte

- Creare spazi per una relazione diretta e personale con il cittadino che accompagni la persona e la aiuti ad accedere ai servizi superando gli ostacoli.
- Legare le famiglie ai territori attraverso le OdV: ad es. con volontari anziani attivi che “adottano” una famiglia giovane e supportano le famiglie senza rete che viceversa possono aiutare i volontari anziani nell’accesso alla parte digitale dei servizi.
- Creare spazi con personale accogliente e gentile (“accoglienza alberghiera”) usando il volontariato e formando gli operatori ad un approccio meno burocratico
- Rispettare il principio di sussidiarietà: non chiedere alla ASL quello che possono fare i cittadini e le associazioni in prima persona.
- Valorizzare il protagonismo degli utenti: gli utenti che hanno vissuto esperienze possono essere importantissimi testimonial per aiutare gli altri utenti→ valorizzare “utenti esperti”.
- Aprire tavoli critici e conflittuali: conflittuale positivo e generativo per superare i problemi, dove si apra confronto e reciproca critica per migliorare i servizi.
- Analizzare i bisogni dei cittadini a partire dalle esperienze e dalle testimonianze che possono portare le OdV
- Trovare modalità strutturate per leggere i bisogni in sinergia fra istituzioni e ETS, dotandosi di strumenti comuni.
- Progettare la casa di comunità in modo che lo spazio per il TS non sia una “stanzina” ma permei la caratterizzazione di questo luogo.
- Le botteghe della salute modello per ispirare le future case di comunità→ luoghi che sono un crocevia, una specie di piazza, dove ci sono operatori, del pubblico e del terzo settore, che fanno da collettore, che accompagnano la persona ai diversi servizi.
- Case della salute luoghi in cui si fa la regia rispetto alle proposte del territorio in modo da offrire una presa in carico globale della persona, non solo sanitaria ma soprattutto sociale.
- Fare delle case di comunità spazi per avere informazioni
- Promuovere progetti trasversali che coinvolgono pubblico e terzo settore
- Rendere le case di comunità luoghi aperti e centri di informazione a 360 gradi

C LUOGHI PER FARE RETE

come far sì che le case di comunità siano spazi utili a rafforzare la rete e le sinergie tra gli enti del terzo settore?

Chi partecipa alla discussione

- Francesca Campigli – **Associazione Zappa**
- Paola Papi - Associazione Zappa (laboratori artistici per accogliere bisogni di socializzazione)
- Francesca Ranaldi - **Coop. Alice, centro antiviolenza**
- Simonetta Taschera - **Coop Senex**
- Elisabetta Sargentoni - Coop Senex
- Isabella Raimondi - **Ass. Acat**
- Lorenzo Leo - **Scegliamo Prato – Fondazione**
- Andrea Arrigo Landi – **Fipac confesercenti** e Pres circolo Arci
- Alessandro Venturi – vice coord. **Comitato di partecipazione**



Perché è importante parlare di questo tema

- Prato ha una forte vivacità associativa, con realtà piccole che coprono bisogni assistenziali, forse servirebbe di sentirsi un sistema quindi il fatto di creare uno spazio d'incontro all'interno delle Cdc è un elemento importante di crescita e di confronto perché le realtà associative che ci sono spesso non si conoscono e non riescono a co-progettare insieme. Spesso anche per attrarre risorse (come bandi) serve fare rete.
- E' importante conoscersi. E' importante capire anche in quali territori c'è più bisogno, in cui c'è meno presenza di utenti. E' importante conoscersi anche per capire che servizi offriamo come enti differenti e che tipologia di utenti intercettiamo. Le Cdc possono aiutare nello strutturare una maggiore copertura di territori con servizi.
- Spesso in fase di progettazione si pensa a delle iniziative ma è importante comprendere quali sono i bisogni per poter progettare degli interventi veramente cuciti addosso su questi ultimi. Quindi collaborare con il personale sanitario può facilitare per gli ets l'individuazione di bisogni.
- Migliorare anche la presa in carico e l'invio di potenziali beneficiari. Costruire percorsi efficaci a partire da punti di ascolto capaci di integrare in maniera multidisciplinare e multidimensionale.

C LUOGHI PER FARE RETE

come far sì che le case di comunità siano spazi utili a rafforzare la rete e le sinergie tra gli enti del terzo settore?

Perché è importante parlare di questo tema

- Migliorare anche la presa in carico e l'invio di potenziali beneficiari. Costruire percorsi efficaci a partire da punti di ascolto capaci di integrare in maniera multidisciplinare e multidimensionale.
- E' molto importante scambiarsi informazioni per cercare di strutturare un intervento capace di prendere in carico l'insieme di aspetti multidimensionali, così da poter costruire dei rimandi efficaci rispetto a possibili integrazioni.
- La rete consente di fare una mappatura dei bisogni più ampia. La rete serve a potenziare e integrare servizi, spesso la sanità è un mondo a parte e la rete può essere proprio l'aspetto che favorisce l'integrazione sociosanitaria e le Cdc devono essere la leva che fa innescare questo processo. La rete deve servire a far crescere culturalmente, le Cdc devono essere un luogo nel quale mettere a frutto la conoscenza, il confronto per cercare di favorire dei cambiamenti culturali.
- Casa di comunità come luogo della conoscenza e del confronto. La casa della comunità come luogo della scommessa su co-progettazione.
- Pensare anche ad un modo in cui la co-progettazione possa essere condivisa anche dai cittadini, prevedendo che possano prendere parte ai percorsi di conoscenza e sviluppo di interventi di co-progettazione. Cdc come luogo deputato a informare la cittadinanza.
- Nella casa di comunità vanno anche messi dei riferimenti di tutte le associazioni per cercare di rendere noti i servizi delle associazioni e degli enti.
- Casa della comunità come un luogo nel quale le persone possano andare e parlare e confrontarsi, all'interno di un apposito spazio.
- Uno spazio capace di aggregare persone, competenze, informazioni.
- Va anche detto che le Cdc devono essere dei luoghi in continuità con il territorio che possano andare oltre le mura per cercare di ascoltare e comprendere i bisogni portandoli all'interno di uno spazio fisico, ossia le Cdc, per cercare di dare risposte ai bisogni territoriali. Luoghi capaci di intercettare dei bisogni sul territorio.
- Casa della comunità capace di favorire anche integrazione rispetto a modalità di progettazione fra Istituzioni e ets.



C LUOGHI PER FARE RETE

come far sì che le case di comunità siano spazi utili a rafforzare la rete e le sinergie tra gli enti del terzo settore?

- Il valore della rete, va pensato in un orizzonte di sostenibilità dei servizi promossi dagli ets, cercando di capire quello che è il valore economico dei progetti prodotti dagli enti del terzo settore.
- Nel budget delle CdC andrà inserito una voce direzionata a sostenere le attività promosse dagli ETS e dalla rete che hanno costruito di risposta ai bisogni. Lo spazio non sta in piedi da solo ma è uno spazio che va animato e servono le risorse per poterlo sostenere.
- E' importante quantificare il valore economico della rete.
- Le risorse sono fondamentali per sostenere il punto di accesso delle Cdc. Si deve cercare di passare dalla logica competitiva a quella collaborativa, ma è possibile ricercare delle risorse in un'ottica di investimento capace di avere un ritorno. Quindi costruire uno spazio nel quale la rete di ETS possa poi partecipare a linee di finanziamento e ricerca delle risorse per incrementare, con cofinanziamento pubblico, donazioni da fondazioni bancarie che vanno a finanziare l'organismo "rete".
- Scambio di competenze fra soggetti di terzo settore evitando di isolarsi in maniera eccessiva.

Quali sono le principali questioni affrontate

In una prima fase la discussione si è concentrata sull'importanza strategica di fare rete, su quanto sia importante per le associazioni e gli enti del terzo settore conoscersi reciprocamente e conoscere soprattutto i servizi, le modalità e il luogo nel quale sono attivi. Quest'aspetto risulta molto importante per cercare di cooperare al meglio e per costruire delle partnership attraverso le quali incrementare la possibilità di accedere a bandi e maggiori opportunità di finanziamento. E' stata inoltre ribadita l'importanza della rete rispetto a benefici materiali che può apportare in termini di maggior scambio di informazioni, a partire dalle quali è possibile acquisire una mappatura più ampia ed esaustiva dei bisogni presenti sul territorio. E' a partire da queste riflessioni che successivamente il dibattito si è maggiormente concentrato sulle CdC, eleggendo questi spazi come luoghi deputati a rappresentare il nodo centrale, oltre che crocevia dell'insieme di relazioni incardinate nella rete.

C LUOGHI PER FARE RETE

come far sì che le case di comunità siano spazi utili a rafforzare la rete e le sinergie tra gli enti del terzo settore?

Principali proposte

[Le proposte che seguono sono inerenti a come rendere le CdC dei luoghi nei quali far sedimentare e crescere reti e relazioni fra Enti del terzo settore e servizi]

- Le Case di comunità dovranno essere il luogo del confronto e della conoscenza.
- Le CdC potranno agevolare e potenziare i percorsi di co-progettazione fra ETS e istituzioni. Per questo si auspica di creare dei luoghi aperti e capaci di raccogliere bisogni, attraverso anche un coinvolgimento diretto dei cittadini.
- E' importante che nelle CdC siano riportati anche tutti i riferimenti di associazioni e ETS che operano nel territorio, attraverso lo sviluppo di una mappatura puntuale e precisa dei soggetti di terzo settore e dei servizi offerti.
- Per quanto le CdC rappresentino un luogo fisico e situato è auspicabile che sappiano uscire dai propri perimetri e ascoltare realmente i bisogni della cittadinanza che popola uno specifico territorio.
- E' importante che vengano messe a disposizione delle risorse per garantire il sostentamento dei servizi offerti dalla rete degli ETS e per garantire inoltre la sostenibilità di uno spazio all'interno delle Case di Comunità che si doti di personale che si occupa di mappare, animare e offrire informazioni puntuali rispetto ai servizi promossi dagli ETS.
- In una logica di sostenibilità di lungo periodo è fondamentale costruire un saldo insieme di relazioni tra ETS, in quanto dal lavoro in rete è possibile attivare risorse che possono garantire la sostenibilità di associazioni, enti e annessi servizi.

D LUOGHI CHE METTONO AL CENTRO LE PERSONE

come rendere i servizi delle case di comunità accessibili e fruibili per tutte e tutti?

Chi partecipa alla discussione

- Eura Nocciolini, **AUSER Prato**
- Umberto Ottolina, **Fondazione Solidarietà CARITAS**, il servizio più conosciuto a Prato è l'emporio della Solidarietà, poi c'è la Ronda notturna, la Casa Betania
- Elisabetta Parrinello, **Sarah società cooperativa**
- Olga Gori, **ACAT Prato**, si occupa di aiutare famiglie e persone con problemi con l'Alcool e altre dipendenze e problemi
- Daniela Luchetti, **Progetto Futuro ONLUS** famiglie di persone con disabilità
- Lucia Ciaramella, coordinatrice infermieristica distrettuale distretti nord, ovest e sud
- Daniel Toci, funzionario amministrativo SdS che gestisce anche l'assistenza ed altri servizi domiciliari
- Aniello Montuolo, **ANTEAS Prato**, si occupano di coinvolgimento attivo della terza età in attività di utilità sociale
- Silvana Lapini, **AUSER Salute e Benessere**
- Myriam Laurenti, volontaria caritas UIC, attivatrice di comunità
- Luisa Peris, **AIAS associazione italiana assistenza spastici**, costruisce risposte ai bisogni delle famiglie; ARCI servizio civile che promuove la cittadinanza attiva, soprattutto per i giovani; Slow Food Prato (Presidente); Presidente CESVOT Prato
- Grazia Tempesti, segreteria provinciale **SPI CGIL**
- Cristina Pacini, associazione **Confartigianato, ANAP e ANCOS**, i rami di Confartigianato che si occupano di servizi alla persona dopo la pensione.



•



D LUOGHI CHE METTONO AL CENTRO LE PERSONE

come rendere i servizi delle case di comunità accessibili e fruibili per tutte e tutti?

Perché è importante parlare di questo tema

- Perché i servizi esistenti sul territorio sono poco conosciuti e l'informazione è la prima condizione di accessibilità
- Perché ancora l'accessibilità degli ambulatori medici è un problema: in alcuni (ad es. dentista) non si può accedere in carrozzina, in altri non ci sono le attrezzature mediche adeguate a visitare le persone con disabilità.
- Perché gli stessi operatori sanitari di essere vettori di informazioni "accessibili" verso gli utenti portando le informazioni direttamente a casa degli utenti ("a noi infermieri quando andiamo nelle case delle persone fanno molte domande e potremmo avere un ruolo molto significativo nel dare risposte e nell'informare correttamente")
- Perché per alcuni utenti avere la possibilità di accedere a servizi sanitari al di fuori dell'ospedale è di per sé elemento di accessibilità.
- Perché chi si rivolgerà alle case di comunità sarà una persona che vive una situazione di bisogno: sarà importante capire quali sono questi bisogni, con un'équipe in grado anche di fare una presa in carico sui bisogni e di orientare le persone verso le organizzazioni e i servizi più adatti a rispondere a quei bisogni. Le case di Comunità dovranno quindi essere in grado di creare rete: non solo reti della Casa di Comunità, ma anche reti intorno all'utente ed ai suoi bisogni.
Sarà importante anche essere in grado di rispondere a bisogni sociali come le nuove povertà. Rispondere a questi bisogni, pur mantenendo la dimensione sanitaria è fondamentale. Una sanità di comunità che parte dalla Casa di Comunità e arriva sul territorio.
- Perché il modello Case di comunità se ben costruito potrebbe aiutare a superare il blocco culturale che molti hanno ad accedere a servizi socio sanitari.

D LUOGHI CHE METTONO AL CENTRO LE PERSONE

come rendere i servizi delle case di comunità accessibili e fruibili per tutte e tutti?

Quali sono le principali questioni affrontate

- **Accessibilità fruibilità e raggiungibilità della Casa di Comunità**

Se le normative impongono agli spazi in cui vengono erogati servizi socio-sanitari di garantire l'accessibilità fisica alla propria utenza, non sempre i servizi stessi sono pensati per essere pienamente fruibili da persone con diversità sensoriali e cognitive.

Altro tema importante da tenere in considerazione è la raggiungibilità delle case di Comunità, sia tramite mezzi propri che con servizi di trasporto pubblico o servizi dedicati all'utenza con mobilità ridotta.

- **Informazione e conoscenza dei servizi**

I numerosi servizi che sono già presenti nel territorio spesso sono poco conosciuti sia dai cittadini che dagli stessi operatori e operatrici del settore. L'accessibilità di un servizio passa prima di tutto dalla sua conoscenza e dalla disponibilità di informazioni corrette sulle sue caratteristiche e sulle modalità d'accesso.

- **Organizzazione e certezza dei servizi**

Così come per la corretta informazione, anche la certezza nelle modalità d'accesso e nella tipologia di risposta che ci si può attendere da un servizio sono elementi che contribuiscono a costruire un senso di fiducia e di chiarezza che consentono alle persone di fare ricorso con maggiore tranquillità alle Case di comunità.

- **Capacità di rilevare i bisogni delle persone che si rivolgono al servizio**

Le persone che si rivolgeranno alle Case di comunità sono portatrici di bisogni che possono essere anche molto complessi ed interessare diverse dimensioni sia di carattere sanitario che socio-assistenziale.

E' importante che questi bisogni vengano accolti, ascoltati e identificati fin dal primo incontro, per poter essere trasferiti e presi in carico da quei soggetti del territorio in grado di dargli risposte puntuali ed efficaci.

- **Stigma sociale nell'accesso ai servizi socio-assistenziali**

Ad oggi i servizi di natura socio-assistenziale riescono a soddisfare la totalità delle richieste che vengono raccolte. L'impressione però è che molte persone che si trovano in situazioni di disagio sociale non facciano ricorso a queste forme di sostegno in ragione di un pregiudizio sociale e culturale nei confronti di chi accede ad aiuti di questo tipo.

D LUOGHI CHE METTONO AL CENTRO LE PERSONE

*come rendere i servizi delle case di comunità accessibili e fruibili
per tutte e tutti?*

Principali proposte

- Tenere in considerazione fin dalla progettazione i limiti di accessibilità degli spazi delle Case di comunità e di fruibilità delle prestazioni stesse, anche in ragione delle diversità cognitive e sensoriali.
- Prevedere percorsi formativi specifici rivolti al personale delle strutture socio-sanitarie e socio-assistenziali
- Potenziare i collegamenti sul territorio, sia in termini di viabilità per chi possiede un mezzo proprio, sia in termini di trasporto pubblico
- Offrire o migliorare il servizio di trasporto sociale per le persone a mobilità ridotta
- Migliorare la capacità dei servizi di informare il territorio e di coordinarsi tra loro
- Lavorare per costruire e far percepire “una routine” del servizio che possa trasmettere certezza e assicurare l’utente nelle modalità d’accesso, anche migliorando i passaggi di consegne al momento dell’avvicendamento dei professionisti nei servizi
- Formazione specifica sulle tematiche dell’empatia, dell’ascolto e della rilevazione dei bisogni per gli operatori che si occupano di accoglienza dell’utenza nelle Case di comunità
- Affrontare i pregiudizi culturali che limitano l’accesso ai servizi socio-assistenziali tramite campagne di sensibilizzazione e di “normalizzazione” di tali prestazioni.
- partire dalle scuole potrebbe essere un modo per diffondere le informazioni in modo più pervasivo nella popolazione. Il coinvolgimento delle persone è importante per trasmettere la conoscenza degli utenti a cui ci rivolgiamo.
-

E LUOGHI CHE OFFRONO SERVIZI DI QUALITÀ

come monitorare la qualità dei servizi?

Chi partecipa alla discussione

- Walter Longo, Coordinatore Distretto Vaiano e Casa della Salute Vernio
- Iacopo Rigatti, Coordinatore infermieristico Casa della salute Poggio a Caiano
- Egizia Badiani, AUSER
- Fabiola Mila Ganucci, Ufficio di Piano SdS Pratese
- Barbara Bonini, Dirigente Servizio sociale Azienda USL
- Alessandro Cecchi, ANFFAS Prato
- Luciana Forte, ANFFAS Prato
- Rachele Lapenna, ANFFAS Prato



Perché è importante parlare di questo tema

- Dal livello regionale è arrivata negli ultimi anni una spinta verso la Programmazione degli interventi e dei servizi in ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale, allo stesso tempo – però – a ciò non ha corrisposto un'analoga spinta verso il monitoraggio e valutazione dei servizi, attività fondamentali in grado poi di supportare le successive attività di (ri)programmazione.
- Per i servizi previsti all'interno delle Case della Comunità, è fondamentale riuscire a effettuare una corretta analisi e valutazione dei bisogni, le quali, sulla base delle specifiche peculiarità territoriali, possono orientare in maniera più consapevole l'organizzazione all'interno di queste strutture.
- Il cittadino avverte una scarsa attenzione, da parte dei Servizi, agli elementi di valutazione di impatto quantitativo e qualitativo degli interventi e delle prestazioni.

E LUOGHI CHE OFFRONO SERVIZI DI QUALITÀ

come monitorare la qualità dei servizi?

- In alcuni ambiti, come ad esempio il Servizio sociale, non si sa come riuscire a valutare l'impatto dei servizi e la soddisfazione del cittadino. Gli indicatori standardizzati restituiscono alcune informazioni elementari rispetto, ad esempio, al numero di prestazioni effettuate, ma poco o nulla dicono rispetto agli impatti generati da tali interventi. Quando parliamo di qualità, più che concentrarsi sul 'quanto', occorre focalizzarsi sul 'come', sui processi organizzativi e sugli impatti generati sull'utenza.
- Si percepisce uno scarso/nullo coinvolgimento degli utenti/cittadini nel monitoraggio e valutazione dei servizi di cui usufruiscono, perdendo quindi quel giudizio e quell'esperienza fondamentali che provengono da coloro che accedono alle prestazioni e ai servizi nell'ambito della salute.
- Il monitoraggio e la valutazione, negli ambiti sociale, sanitario e socio-sanitario, vertono solitamente sulle singole prestazioni, mentre non riescono a cogliere le dimensioni complesse legate ai percorsi assistenziali, fondamentali per molti target di utenza o per patologie di tipo cronico.
- Soprattutto per alcuni servizi di tipo digitale, emerge il tema di come riuscire a garantire – e misurare – l'accessibilità da parte di tutte e tutti. Esiste una popolazione, non solo e non necessariamente anziana, che necessiterà sempre di un'attività di facilitazione e di mediazione nei confronti di servizi ad elevato tasso di digitalizzazione, per i quali non tutti riescono a interpretarne gli effettivi vantaggi. Da questo punto di vista, prezioso può essere il contributo del Terzo settore.

Quali sono le principali questioni affrontate

- Perché è così difficile riuscire a parlare di qualità e di valutazione nei Servizi?
- Quali sono le dimensioni valutative da tenere in considerazione quando parliamo di qualità dei servizi?
- Chi sono le persone da coinvolgere nella valutazione?
- Tema della trasversalità dei percorsi (tra diverse aree sanitarie, e tra sociale e sanitario) e delle professionalità, che rappresenta il tratto caratteristico forse più importante delle nuove Case di Comunità
- La collaborazione con il Terzo settore
- La prossimità e la coerenza delle risposte rispetto ai bisogni specifici del territorio

E LUOGHI CHE OFFRONO SERVIZI DI QUALITÀ

come monitorare la qualità dei servizi?

Principali proposte

- La valutazione della qualità dei servizi offerti all'interno delle Case di Comunità dovrebbe concentrarsi, in prima istanza, sui tre principali tratti caratteristici di queste strutture:
 1. Prossimità ai bisogni espressi dal territorio: ovvero la capacità di riuscire a raggiungere e intercettare – anche in maniera proattiva – la domanda di assistenza. Tale caratteristica appare di particolare rilevanza per quei territori, come nel caso dei comuni della Vallata, caratterizzati da elevata dispersione della residenza e dalla distanza, in termini di spazio-tempo dai principali servizi.
 2. Multidimensionalità del setting assistenziale: occorre monitorare e valutare la capacità di queste strutture di superare l'approccio mono professionale, a favore di interventi complessi e votati alla multidimensionalità della lettura dei bisogni e alla multiprofessionalità degli interventi attivati, in ottica di équipe, per dare risposta alle domande di salute.
 3. Integrazione socio-sanitaria: se è vero che la domanda sociale è fortemente connessa ai bisogni sanitari, e viceversa, occorre che anche la valutazione di qualità sia in grado di cogliere questa dimensione, fortemente inseguita dallo stesso documento ministeriale DM 77.
- In coerenza con il termine 'Comunità', contenuto nella denominazione di queste strutture, occorre considerare – rispetto alla qualità dei servizi che offre – anche la capacità di coinvolgimento e di integrazione con il Terzo settore, con particolare riferimento alla valorizzazione degli aspetti che maggiormente denotano le associazioni e il mondo della cooperazione sociale: lettura dei bisogni, prossimità, flessibilità, ...
- Puntare l'attenzione rispetto al tema dell'accessibilità, altro aspetto centrale della Casa di Comunità quale "porta di accesso" ai servizi socio-sanitari. Le informazioni sui servizi e sui percorsi arrivano efficacemente ai cittadini? I professionisti della CdC sono in grado di orientare adeguatamente gli utenti all'interno dell'intera offerta assistenziale di zona? Ci sono target di utenza non (adeguatamente) raggiunti? La digitalizzazione rappresenta una facilitazione o un ostacolo all'accesso per determinate fasce di popolazione?
- Rispetto alla criticità, richiamata, di scarso coinvolgimento dei cittadini nelle attività di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi, la proposta si orienta nel senso del coinvolgimento degli utenti fin dalla fase di disegno degli strumenti valutativi, secondo l'approccio di "costruzione partecipata della qualità". Analogamente, gli utenti dei servizi dovranno rappresentare la voce privilegiata da ascoltare in ottica di valutazione ed (eventuale) riprogrammazione degli interventi e servizi.