

Progetto “SOS Sportello Sociale a Domicilio”

Mauro Di Matteo

Abstract:

All the initiatives and projects developed by associations simply could not exist without volunteers. On the ADA website, we have highlighted a sentence we often use when people – and many do – ask us: «Why do you volunteer? Are you paid for it?». Our response is: «Volunteering means being part of a community; it is the awareness that your actions can genuinely improve the lives of others». What we receive is not financial compensation, but friendship and gratitude. A smile is the greatest form of recognition a volunteer can receive. A volunteer who, through the support of associations, is able to ‘age actively’ represents the true heart of the system – without them, no action would be possible.

Keywords: Active Ageing; Community; Gratitude; Recognition; Volunteering

1. Il progetto e i suoi obiettivi

Il progetto “SOS Sportello Sociale a Domicilio” ha come area prioritaria di intervento lo sviluppo di azioni che facilitino l’accesso alle misure di sostegno e ai servizi già disponibili nel sistema pubblico e privato cittadino. Si propone di incrementare la rete di servizi domiciliari a favore delle persone e delle loro famiglie che vivono sole, in condizione di svantaggio sociale, di limitata autosufficienza oppure che dispongono di ridotte risorse economiche, mediante una ricognizione del bisogno a cui fornire una risposta adeguata e strutturata, in sinergia con le reti territoriali, istituzionali e non, già attive. Il progetto vuole identificarsi come ‘antenna’ e strumento privilegiato di lettura delle dinamiche del territorio. L’intervento a domicilio ha lo scopo di rafforzare il collegamento interistituzionale (servizi pubblici, enti del Terzo Settore) attraverso l’accesso alle informazioni dei servizi, l’implementazione/condivisione di strumenti e modalità per garantire la continuità della presa in carico e di aiuto concreto alla famiglia e al *caregiver*. Seppur frenati da eventi esterni quali ad esempio il Covid-19, è stato possibile impostare importanti e positivi momenti formativi, cominciare azioni di informazione ed avviare molte azioni rivolte ai cittadini.

Mauro Di Matteo, Associazione per i Diritti dell’Anziano (ADA) Venice Mestre, Italy, dimatteomauro50@gmail.com

Referee List (DOI 10.36253/fup_referee_list)

FUP Best Practice in Scholarly Publishing (DOI 10.36253/fup_best_practice)

Mauro Di Matteo, *Progetto “SOS Sportello Sociale a Domicilio”*, © Author(s), CC BY 4.0, DOI 10.36253/979-12-215-0744-7.62, in Vanna Boffo, Michele Bertani, Donatella Bramanti, Rabih Chattat, Laura Formenti (edited by), *Accompagnare la longevità. Buone pratiche educative e formative per l’invecchiamento attivo*, pp. 531-534, 2025, published by Firenze University Press, ISBN 979-12-215-0744-7, DOI 10.36253/979-12-215-0744-7

2. Descrizione delle azioni intraprese

Nel primo semestre le azioni svolte non sono state molte perché la maggior parte del tempo è stata usata al fine di formare gli operatori e organizzare gli sportelli. Le attività vere e proprie si sono avviate dopo il periodo estivo.

Di seguito le azioni svolte nei vari territori nel secondo semestre.

AZIONI SVOLTE NEI TERRITORI

ASSOCIAZIONE		
A.D.A. con VENEZIA APS	Venezia centro storico	27
	Venezia Mestre	33
	Mirano	122
	ADA RO	161
	ADA VC Pedemontana	10
	ADA Cavarzere	40
TOTALE		393

Figura 1 – Azioni svolte nei vari territori dal progetto “SOS Sportello Sociale a Domicilio”.

La rete di contatto e di aiuto delle persone ha portato a moltissimi contatti che esulano dal progetto e che non è stato possibile contabilizzare; è stata comunque data disponibilità alle persone, al fine di dare loro un aiuto (vedi rapporti con i condomini, difficoltà economiche per pagare gli affitti e/o le utenze, problemi di ratti in casa ed ecc.)

Le azioni che si sono sviluppate hanno coperto tutto l’arco delle possibilità comunicate, perciò molte verso i patronati e verso i servizi fiscali e i servizi sanitari. Vi è stata minor richiesta per la sfera consumatori e abitativi. Ci sono state anche richieste di intervento verso l’INPS e la Questura. Poche, invece, verso i Comuni. Le attività si sono svolte principalmente agli sportelli nelle sedi dedicate attraverso contatti telefonici e colloqui; non molte sono state le segnalazioni scritte o attraverso posta elettronica. Gli accessi domiciliari sono avvenuti solo per raccogliere i documenti da portare agli uffici competenti al fine di avviare le pratiche. Non vi è stato alcun intervento di compilazione a domicilio della pratica richiesta.

Per fare questo servizio ci vorranno, nel tempo, operatori formati e competenti nella singola materia, in particolare fiscale e di patronato; sarà necessario trovare, inoltre, le coperture per eventuali problematiche, che potrebbero insorgere qualora un operatore entri nell’abitazione di una persona con disabilità, anziana o con difficoltà motorie. Le prime risposte che provengono dalle istituzioni: a) con la presenza di un familiare; b) con la presenza dell’amministratore di sostegno. Si sta registrando nell’ultimo periodo un sostanziale aumento degli interventi dovuto, ipoteticamente, anche ad un passaparola tra cittadini o parenti che vivono le medesime condizioni.

3. Come è organizzato il supporto agli utenti

Nella sede operativa l'addetto nelle ore di apertura dello sportello riceve le richieste da parte dei cittadini e compila la scheda delle attività. Nella scheda delle attività indica il numero della richiesta e l'area interessata, il suo nome e cognome e la data della operazione. Indica, inoltre, le modalità con cui sono avvenuti i contatti: colloquio in sede associativa, segnalazione scritta/online colloquio telefonico, accesso domiciliare, segnalazione da/a ufficio 'h'. Indica, inoltre, i dati anagrafici dell'utente, nome e cognome, numero del cellulare, l'e-mail, la data e il luogo di nascita, l'indirizzo e la sua condizione fisica; se ha difficoltà motorie o disabilità o ha un'età superiore ai 70 anni. Accetta dall'utente il servizio richiesto: fiscale, di patronato di consumatore, problematiche abitative o sanitarie o altri bisogni espressi dal cittadino compatibili con il servizio. Quindi l'operatore, dopo aver individuato il percorso che il cittadino deve fare per riuscire ad assolvere alla richiesta passa il tutto a: autista/accompagnatore che completerà il servizio trasportando il cittadino al servizio richiesto, raccogliendo a domicilio i documenti per il servizio richiesto, compilando a domicilio la pratica richiesta e qualunque altra attività che sarà possibile attivare a favore del cittadino.

Alla fine di ogni operazione effettuata viene compilata una scheda di monitoraggio. Tale scheda dovrà essere allegata all'attività di riferimento indicando il nome dell'operatore, la data e come è avvenuto l'approccio con l'utente. Dovranno essere ripresi i dati anagrafici dell'utente: nome e cognome e indirizzo. Dovrà essere indicata la tipologia di servizio effettuato (trasporto/accompagnamento presso quale servizio) se da richiesta ufficio 'h' per notizie pratica o se da richiesta utenza. Va indicato, inoltre, se la richiesta è stata evasa, se l'utente è stato soddisfatto, se la pratica è stata evasa parzialmente e le motivazioni, o se non andata a buon fine e le motivazioni. Vanno inoltre segnalate le difficoltà rilevate e le considerazioni finali.

4. Formazione

I volontari di ADA Venezia APS hanno partecipato a tutti i momenti formativi organizzati da ADA Veneto. Inoltre, è stata ampliata la formazione con approfondimenti aperti ai cittadini e volontari sullo SPID.

5. Principali risultati raggiunti

Sono stati attivati rapporti importanti con case di riposo e istituti che svolgono attività di Assistenza Domiciliare. Un'azione importante si è sviluppata ad esempio presso la Fondazione Venezia (Assistenza Domiciliare) e l'IPAV (casa di riposo Venezia Centro Storico e Terraferma) dove vengono distribuiti volantini presso le case degli assistiti dall'Assegno Di Inclusione e ai parenti dei ricoverati nelle case di riposo. Sono state attivate una serie di procedure per 'accompagnare le persone' oltre che all'INPS, all'Agenzia delle Entrate all'anagrafe

dei Comuni e, inoltre, si sono realizzate delle convenzioni con ADOC (Associazione Nazionale per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori) e UNIAT (Unione Nazionale Inquilini Ambiente e Territorio) dove i cittadini che chiederanno l'aiuto di SOS avranno una consultazione a titolo gratuito. Sono stati attivati incontri con i comuni al fine di firmare protocolli di collaborazione per il Segretariato Sociale a Domicilio e integrazione istituzionale al progetto "SOS". In particolare, con il Comune di Venezia la collaborazione sta portando, negli ultimi mesi, importanti risultati. Le difficoltà maggiori rilevate sono legate, in particolare, a come comunicare l'attività alle persone interessate, specialmente a quelle che vivono sole che sarebbe molto utile. Le migliaia di volantini distribuiti, i manifesti consegnati, i molteplici incontri con la cittadinanza nei vari territori e i comunicati stampa si sono rivelati quasi inutili. Infatti, le persone che più abbisognano dei servizi forniti spesso non riescono, attraverso questi canali, a intercettare la presente proposta. La strada che più ha dato risultati (questo nell'area del Comune di Venezia) è il rapporto con le assistenti sociali di Comuni, Istituti Pubblici di Assistenza e Beneficenza e case di riposo. Su questo dato si dovrà, nel futuro, compiere uno sforzo al fine di attivare in tutti i Comuni, in particolar modo nelle realtà là dove sono attivi gli sportello, incontri con gli Assessori del sociale e gli assistenti sociali che seguono le persone anziane e/o con difficoltà motorie e/o con disabilità.

Riferimenti bibliografici

- Haraway, D. 2020. *Chthulucene. Sopravvivere su un pianeta infetto* (2nd ed.). Roma: Nero.
- International Commission on the Futures of Education. 2021. *Reimagining Our Futures Together: A New Social Contract for Education*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379381>> (2025-06-15).
- Kaufman, K.A., Glass, C.R., e T.R. Pineau. 2018. *Mindful Sport Performance Enhancement: Mental Training for Athletes and Coaches*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Lachner, A., Backfisch, I., Hoogerheide, V., van Gog, T., e A. Renkl. 2020. "Timing Matters! Explaining Between Study Phases Enhances Students' Learning." *Journal of Educational Psychology* 112: 841-53. <https://doi.org/10.1037/edu0000396>.
- Malavasi, P. 2021. "Cosa significa imparare? 20 domande per la formazione umana e lo sviluppo sostenibile. Con l'enciclica *Laudato si'*." *Formazione & Insegnamento* 19 (1): 13-23. https://doi.org/10.7346/-fei-XIX-01-21_01.
- Morin, E. 1985. "Le vie della complessità." In *La sfida della complessità*, a cura di G. Bocchi, e M. Ceruti, 49-60. Milano: Feltrinelli.
- Zelege, W.A., Hughes, T.L., e N. Drozda. 2020. "Home-School Collaboration to Promote Mind-Body Health." In *Promoting Mind-Body Health in Schools: Interventions for Mental Health Professionals*, edited by C. Maykel, e M.A. Bray, 11-26. Washington, DC: American Psychological Association.