

agOrà

cooperativa sociale

in ATS con

Cooperativa Jobel S.C.S. - Il Sentiero di Arianna Soc. Coop. Soc. Onlus - CRESS Consorzio Regionale Servizi Sociali S.C.R.L Onlus - Magis Soc. Coop. Soc. - Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus - Mondo Nuovo Caritas - Anteo Impresa Coop. Soc. - Crescere Insieme Associazione APS - Coopselios Società Cooperativa Sociale - Diana Soc. Coop. Soc. - La Giostra Della Fantasia Soc. Coop. Soc. - Gulliver Soc. Coop. Soc. - P.A. Volontari del Soccorso di S. Anna Rapallo - Consorzio Sociale Il Sestante Soc. Coop. - Centro di Solidarietà L'Ancora Soc. Coop. Soc. - MA.RIS Coop. Soc. - Lanza Del Vasto Soc. Coop. Soc. - Cooperativa Attività Sociali Comunità Una Rivarolo Onlus - Fondazione L'Ancora Onlus - Auser Liguria e Genova ODV - ETS - Jobel Soc. Coop. Soc. - P.A Croce Gialla – Volontari del Soccorso ODV - Circolo Vega APS - Isforcoop Istituto di Formazione Coop. ETS - V.P.S Croce D'Oro Sciarborasca ODV

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"

**"CUSTODI SOCIALI
MAGGIORDOMO di
QUARTIERE"**

PROGETTO ESECUTIVO

*"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"
"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"
PROGETTO ESECUTIVO*

SOMMARIO

CAP 1 – PREMESSA	2
1.1 Introduzione	2
1.2 La Storia del Progetto ICAIA – Custodi Sociali e Call Center e il percorso di co-progettazione	3
1.3 La Storia del Progetto Maggiordomo di Quartiere	5
1.4 Analisi del Contesto Territoriale	8
1.5 Il Patto di Sussidiarietà e i percorsi di Co-progettazione ex art 55 DLGS 117/2017	9
1.6 Gli step organizzativi	10
CAP 2 – IL PROGETTO	12
2.1 L’idea progettuale: obiettivi e finalità	12
2.2 I destinatari	13
2.3 Attività e azioni progettuali	13
2.4 Un Focus sulle azioni progettuali	15
2.4.1 L’azione del custode sociale - Linee guida generali.....	15
2.4.1a Le attività del Custode Sociale.....	15
2.4.1b Organizzazione delle Attività del Custode Sociale.....	16
2.4.2 L’Azione del CALL CENTER REGIONALE - 800593235.....	16
2.4.2a Le attività del Call Center.....	16
2.4.2b Organizzazione delle Attività del Call Center.....	17
2.4.3 L’azione del Maggiordomo di Quartiere - Linee guida generali.....	17
2.4.3a Le attività del Maggiordomo di Quartiere.....	17
2.4.3b Organizzazione delle Attività del Maggiordomo di Quartiere.....	19
2.4.4 Formazione Generale.....	24
2.5 Le azioni trasversali	24
2.6 I tempi di avvio del progetto	25
2.7 Innovazione della progettazione "Unica"	26
2.8 Integrazione e raccordo con progetto ICA e rete associazionismo	27
2.9 Risultati Attesi	27
CAP 3 – LA GOVERNANCE	28
3.1 Le reti Aree Territoriali	28
3.2 La Governance del progetto	29
3.2.1 Assemblea ATS.....	31
3.2.2 Assemblee Territoriali.....	31
3.2.3 Comitato di Coordinamento.....	31
3.3 La gestione del progetto	32
3.3.1 Livello regionale.....	32
3.3.2 Livello Aree Territoriali (ASL).....	33
3.3.3 Azioni trasversali e raccordo rete ICA e IA.....	33
3.3.4 Coordinatori e Referenti.....	33
3.4 La valorizzazione e la complessità della Rete	34
CAP 4 – MONITORAGGIO E VERIFICA DEI RISULTATI	35
CAP 5 – BUDGET PROGETTO E GESTIONE ECONOMICA	36
5.1 Delibere Regionali	36
5.2 Risorse	36
5.3 Rendicontazione	37
5.4 Verifica e Controllo	37

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"
"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"
PROGETTO ESECUTIVO

1.1 Introduzione

L'emergenza sanitaria nella quale ci siamo improvvisamente trovati coinvolti a seguito della pandemia da Covid-19 ha messo a dura prova la nostra società e ha reso necessario un cambiamento radicale delle nostre abitudini quotidiane, un aspetto scontato della nostra esistenza che, ora più che mai, ci sembra prezioso e caro.

In questo contesto di crisi che da sanitaria si è ben presto trasformata in emergenza sociale ed economica, ancora di più gli enti e le associazioni del terzo settore che si occupano di sostenere e supportare le persone anziane e fragili, oltre al proprio contesto familiare, hanno dovuto fronteggiare situazioni inaspettate e, allo stesso tempo, ripensare approcci e modelli di intervento che potessero essere pienamente inclusivi. Infatti, la pandemia ha interrotto bruscamente le routine quotidiane e tutta una serie di attività di inclusione venendo meno, in breve tempo, la possibilità di partecipare alla vita sociale e ludico-ricreativa, creando non poche criticità in generale, ma con particolare riferimento a quelle situazioni che si presentavano già particolarmente delicate, colpendo maggiormente i soggetti più fragili tra cui certamente gli anziani.

All'interno di questo scenario completamente nuovo si è inserito il Progetto ICAIA *"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"* che fin dall'inizio dell'emergenza, essendo ormai un progetto consolidato con attività e iniziative già in campo da tempo, ha saputo mettersi a disposizione in modo flessibile, da una parte adattandosi alle diverse esigenze e modificando le proprie attività in corso d'opera e, dall'altra parte, rivedendo anche le modalità organizzative e di gestione, proprio per rispondere meglio e in maniera più efficace possibile ai nuovi bisogni che nel tempo dell'emergenza sono emersi in maniera chiara e urgente.

Sempre nello stesso periodo ha anche preso il via un importante progetto come quello del *"Maggiordomo di Quartiere"*, vale a dire un'idea innovativa di Welfare del territorio che si è posto come obiettivo quello di dare risposte concrete alle necessità quotidiane delle persone, soprattutto quelle più bisognose, in un'ottica di comunità che aiuta, supporta e dà sostegno a tutti senza lasciare indietro nessuno e, allo stesso tempo, un aiuto allo sviluppo della propria autonomia. Il progetto, nato per dare una risposta principalmente destinata alle situazioni di maggiore fragilità, con particolare riferimento alle persone anziane e disabili, si è trovato ben presto a operare su interi nuclei familiari, spesso in raccordo con le reti presenti sui singoli territori e con il tessuto sociale di riferimento, sia in ambito associativo, ma anche con i commercianti e gli artigiani con i quali è stata avviata una concreta collaborazione, riuscendo a mettere a sistema risposte a bisogni quotidiani che spesso rimanevano inespressi e altre volte non risolti per mancanza di risorse e connessioni.

Da qui, in continuità con le attività svolte in questi anni, partendo dall'esperienza ultra ventennale del progetto dei custodi sociali ma anche da quanto emerso in questi circa tre anni di esperienza sul progetto Maggiordomo di Quartiere, maturando sempre di più l'idea che lo sviluppo di interventi di prossimità svolti in modo capillare sul territorio, coordinati

con i servizi, rappresentino davvero un'azione di prevenzione concreta e che porti risultati visibili, nasce il nuovo progetto integrato "Custodi Sociali e Maggiordomo di quartiere". L'obiettivo primario, al di là delle azioni concrete che saranno messe in campo, è proprio quello di consolidare ulteriormente quanto già sviluppato fino ad oggi e, contestualmente, rafforzare la rete dei soggetti coinvolti, valorizzando sempre di più la collaborazione tra l'ambito della cooperazione, l'associazionismo e il volontariato, garantendo così, una volta per tutte, quella risposta di SISTEMA integrata orientata alla prevenzione, al monitoraggio e al supporto generale della persona anziana e/o fragile e al proprio contesto familiare che ha permesso, da sempre, di realizzare azioni mirate, flessibili e adeguate in base alle esigenze e ai bisogni che di volta in volta sono emersi.

1.2 La Storia del Progetto ICAIA – Custodi Sociali e Call Center e il percorso di co-progettazione

Nel 2004, in via sperimentale, è stato avviato il servizio dei custodi sociali, proprio sulla scia dell'estate critica dell'anno precedente, con il preciso obiettivo iniziale di prevenire eventuali situazioni di rischio dovute alle ondate di calore rispetto alla popolazione anziana e a tutti i rischi ad essa connessi; infatti, nell'estate del 2003, a causa delle numerose ondate di calore e delle continue condizioni di disagio fisiologico imputabili al caldo stesso, si erano verificati numerosi decessi nella popolazione genovese più fragile. Da indagini e statistiche effettuate dalla Asl 3 genovese e nello specifico dal Dott. Ernesto Palummeri, si evidenziò che le persone più a rischio in caso di ondate sarebbero stati proprio gli anziani soli, con patologie cardiache o respiratorie, con decadimento cognitivo più o meno grave e con eventuali lesioni da decubito. Si pensò che attivando un monitoraggio continuo sulla popolazione più a rischio si potevano evitare decessi e ricoveri ospedalieri impropri. Nacque così il progetto sperimentale dei CUSTODI SOCIALI, ossia la gestione di un servizio che metteva a disposizione operatori dedicati a monitorare gli anziani nella loro abitazione, supportandoli nelle loro prime necessità, verificando che non gli mancasse l'acqua o i generi alimentari, che non necessitassero di farmaci, che fossero vestiti in maniera adeguata alle temperature e che il microclima domestico fosse adeguato per "sopportare" senza problemi il caldo del periodo. Inoltre, il monitoraggio continuo, aveva anche lo scopo di poter segnalare in modo tempestivo eventuali situazioni problematiche, dando la possibilità ai servizi territoriali di mettere in atto azioni preventive prima che la situazione stessa diventasse critica. Quell'estate, arrivarono oltre mille segnalazioni da parte dei medici di medicina generale del comune di Genova. Nell'autunno del 2004 la sperimentazione andò avanti continuando a seguire gli anziani segnalati nell'estate con numero di accessi ridotto. In primavera la asl invitò nuovamente i medici di base a segnalare i loro pazienti a rischio e vennero segnalati circa 1200 anziani, più di 800 usufruirono del servizio e furono impiegati circa 80 custodi sociali in tutto il territorio del comune di Genova.

L'attività di monitoraggio e supporto veniva organizzata e gestita in base ad una valutazione iniziale sulle esigenze e sul bisogno rilevato. Gli ottimi risultati del progetto hanno portato ad allargare sempre di più la sperimentazione anche durante gli altri periodi dell'anno, arrivando in breve tempo ad una gestione più strutturata e nell'arco di tutti e 12 i mesi.

La rete degli Enti di Terzo Settore che si sono resi disponibili per la gestione del progetto si allargò in modo da poter raggiungere sempre di più e sempre meglio l'intero territorio ligure. La gestione dei rapporti con i Medici di Medicina Generale non è stata semplicissima, ma nel tempo l'efficacia del progetto e i risultati ottenuti hanno convinto anche le persone più scettiche.

Nel 2012 ci fu la prima vera svolta organizzativa del progetto con il passaggio delle valutazioni e delle prese carico dai MMG (medici di medicina generale) agli ATS (ambito territoriali sociali), attraverso la figura dell'assistente sociale.

Le valutazioni e l'analisi del bisogno hanno così iniziato a tener conto anche degli aspetti socioeconomici, oltre a quelli più prettamente di carattere sanitario e di fragilità sociale.

Il lavoro del Custode Sociale, pertanto, si è adeguato alle nuove esigenze; se in una fase iniziale le attività si concentravano principalmente sul monitoraggio, la compagnia e piccole commissioni, successivamente si è orientato più su una presa in carico trasversale della persona anziana (sempre all'interno delle mansioni previste) diventando nel corso degli anni un punto di riferimento di grande valore per quegli anziani soli e spesso senza contesto familiare, una persona sulla quale poter contare in qualsiasi momento, da contattare in caso di necessità o semplicemente per far due chiacchiere o avere un consiglio, ossia una vera e propria figura di Caregiver.

Nel tempo il progetto si è sempre di più consolidato così come la rete degli Enti di Terzo Settore coinvolti che, in maniera graduale, hanno permesso di essere presenti in tutta la Regione Liguria e su tutti i territori avviando anche una costante e continua collaborazione con i Distretti Sociali.

Fin da subito, a supporto del progetto Custodi Sociali, è stato avviato il servizio "INFORMANZIANI", ossia un numero verde attivo tutto l'anno al quale fa riferimento un Call Center gestito sempre dai soggetti della rete di terzo settore e con una funzione specifica di orientamento ai servizi sia rivolto alla persona anziana, sia al proprio familiare e/o caregiver, svolgendo in molte occasioni anche attività di supporto a distanza oltre ad intercettare situazioni "a rischio" che, una volta segnalate, in molte occasioni, hanno permesso un intervento tempestivo in un'ottica di prevenzione e, dove si è ritenuto necessario, è stata valutata anche la presa in carico da parte dei servizi stessi.

A completare il tutto non sono mai mancate le attività svolte dalle associazioni attraverso la disponibilità dei tanti volontari. Inizialmente le attività erano più di supporto e sostegno domiciliare in merito a situazioni "meno complesse". Successivamente, si è ritenuto importante sviluppare anche l'ambito dell'Invecchiamento Attivo, con iniziative di promozione e socializzazione quale opportunità per gli anziani presenti sul territorio.

Pertanto, ormai dal 2012, il progetto si è definitivamente consolidato mettendo a sistema tutte le attività e garantendo una risposta integrata con azioni di sostegno e supporto nelle situazioni di particolare fragilità; ricordiamo le iniziative di domiciliarità leggera, il trasporto sociale, gli interventi di socializzazione, promozione e sostegno per l'invecchiamento attivo, il tutto sempre supportato da azioni trasversali di monitoraggio e prevenzione.

La flessibilità gestionale e la grande e ampia presenza sul territorio, ha visto il coinvolgimento dei soggetti del progetto anche in tutte le situazioni emergenziali che purtroppo si sono verificate nell'arco degli anni. Tra le altre cose ricordiamo le alluvioni che hanno colpito più volte la Nostra Regione, con una "scesa in campo" diretta dei Custodi e dei volontari all'interno anche di un coordinamento regionale e con un potenziamento ad hoc del call center. Non possiamo purtroppo dimenticare, come già anticipato

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"

"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"

PROGETTO ESECUTIVO

nell'introduzione, la recente emergenza COVID-19 sia nella prima fase (2020) che nella seconda (2021) che ha visto una continuità di presenza dei custodi sul territorio a sostegno e supporto delle persone anziane spesso isolate nelle proprie abitazioni e dei volontari per lo svolgimento delle tante commissioni e/o attività necessarie (dalla consegna dei farmaci alla spesa, dalla compagnia telefonica al disbrigo delle pratiche urgenti).

Un'altra caratteristica importante del progetto è rappresentata dalla modalità innovativa del percorso progettuale messo in atto: nel 2012 viene pubblicato il testo unico del terzo settore (Legge 42/2012) Regionale che prevedeva, tra le varie cose, gli innovativi percorsi di coprogettazione tra Pubblica Amministrazione e Terzo Settore in un'ottica di sussidiarietà, precursore per alcuni aspetti anche dell'attuale codice del terzo settore pubblicato ben 5 anni dopo ossia nel 2017 (DLGS 117/2017), prevedendo, tra le altre cose, anche uno specifico strumento quale il "Patto di Sussidiarietà"

Da qui nasce la prima vera sperimentazione con il patto di sussidiarietà "ICAIA – Interventi di Comunità per Anziani e Invecchiamento attivo" denominazione che ancora oggi caratterizza il progetto e che per la prima volta ha coinvolto una quindicina di cooperative e oltre 50 associazioni in modo costante e continuativo nel tempo in un percorso progettuale comune insieme a Regione Liguria e successivamente anche ai Distretti Sociali portando alla strutturazione organizzativa dell'attuale progetto.

Il patto di sussidiarietà si caratterizza anche per la sua flessibilità e quindi nel tempo si è modificato, con ampliamenti e variazioni della rete e anche con alcuni periodi nei quali si è passati ad altri strumenti ma sempre mantenendo vivi gli obiettivi e le modalità di lavoro iniziale.

1.3 La Storia del Progetto Maggiordomo di Quartiere

Il progetto "Maggiordomo di quartiere" si avvia per la prima volta, in modo sperimentale, nel 2019 grazie ad alcune iniziative portate avanti dagli Enti del Terzo Settore del territorio genovese e con il contributo di Confindustria prima e Compagnia San Paolo successivamente.

Dal 2020, sulla scia di questa prima esperienza, nasce il progetto "Passepartout-Maggiordomo di quartiere" finanziato da Regione Liguria che ha provato a replicare, potenziandolo e integrandolo, il modello sperimentato negli anni precedenti.

A differenza del progetto Custodi Sociali, il Maggiordomo di Quartiere nasce su specifici Bandi territoriali (uno per ogni ASL) con l'avvio di 5 azioni territoriali simili dal punto di vista degli obiettivi e delle finalità, (previsti dal Bando) ma meno integrati e coordinati a livello Regionale, proprio perché frutto di progettazioni specifiche e non integrate. Peraltro, sul territorio della ASL 4 il progetto non si era a suo tempo avviato.

In ogni caso, la progettazione ha coinvolto diversi Enti di Terzo Settore che, in rete sui vari territori, hanno predisposto proposte progettuali comuni e che rispondessero al meglio al bisogno con una modalità di approccio anche innovativa.

Nello specifico, nell'ambito della ASL 1 sono stati attivati 4 sportelli territoriali (Imperia, Pieve di Teco, Sanremo e Ventimiglia); anche nell'ambito della ASL 2 sono stati attivati 4 sportelli territoriali (Savona, Finale Ligure, Cairo Montenotte, Loano); sul territorio della ASL 3 gli sportelli attivati sono stati ben 7, vista anche l'ampiezza del territorio (Recco Camogli, Avegno, Bogliasco e Sori, Masone, Rossiglione e Campo Ligure, Piazza Luccoli Ge, Via Sestri Ge, Piazza Palermo Ge, Certosa Ge, Media Val Bisagno Ge); infine, sul

territorio della ASL 5 gli sportelli attivati sono stati 3 (La Spezia, Val di Magra e Val di Vara).

In generale, come accennato precedentemente, il progetto "Passepartout - Maggiordomo di Quartiere" ha rappresentato un'importante innovazione progettuale e formativa molto positiva sul territorio ligure; tuttavia, ha richiesto, proprio per questo, una co-progettazione costante promossa dalle ATS e/o dei DSS in ogni territorio in collaborazione con le istituzioni locali e con Regione Liguria per rispondere in modo adeguato agli specifici bisogni che a mano a mano emergevano.

La coprogettazione si è trasformata in azioni che si sono ampliate e modificate in modo flessibile nel corso degli anni e che hanno portato a un impatto altamente positivo in termini di ritorni da parte degli stakeholders degli ambiti di intervento, dei destinatari delle varie attività, dei territori.

Il progetto si è caratterizzato come una sperimentazione di un servizio innovativo di welfare territoriale e ha inteso mettere l'accento, piuttosto che sull'assistenza, soprattutto sullo sviluppo delle potenzialità inclusive, sia a livello progettuale che nell'attuazione pratica. Offrire risposte alla molteplicità ed eterogeneità delle richieste formulate dalla cittadinanza (semplici cittadini, ma anche enti del territorio, piccole aziende, etc..) è stata la vera sfida da affrontare alla quale sono stati chiamati a rispondere tutti i soggetti coinvolti e, in particolare, proprio i "maggiordomi"; troppo spesso, infatti, si tendono a sottovalutare le difficoltà legate alla realizzazione di servizi in un'ottica sussidiaria per persone che vivono realtà interiori a volte fragili, complicate e facilmente influenzabili da un contesto sociale non sempre rispettoso e attento alle loro esigenze e peculiarità.

Fatta questa premessa, dobbiamo sottolineare come il progetto sia stato attraversato quasi totalmente dalla Pandemia Covid-19 che ha reso ancora più complessa sia l'organizzazione dei servizi, sia l'erogazione degli stessi, ma la risposta positiva da parte di tutti i territori ha dimostrato come l'impegno e la collaborazione messa in campo, sia stata costante ed efficace in risposta ai diversi bisogni che di volta in volta emergevano. Il servizio di maggiordomo ha dato, infatti, un ritorno positivo sia in termini di impatto sociale, visto anche il numero di persone che si sono ricollocate, anche lavorativamente, sia in termini di quantità e qualità di servizi erogati.

Per ripercorrere al meglio la "storia" del progetto è necessario un focus su ogni singolo territorio.

La zona del Ponente Ligure, Asl 1, è caratterizzata da cittadine, Sanremo in particolare, che fondano la propria economia sulle attività turistiche e florovivaistiche, in virtù delle quali la popolazione aumenta considerevolmente in estate e nei periodi corrispondenti ad eventi particolari. Il territorio, data la tipica morfologia ligure, presenta una rete stradale poco articolata che rende gli spostamenti e l'organizzazione dei trasporti caratterizzate da una certa criticità, che si amplifica naturalmente nei periodi succitati di maggiore affluenza di turisti. Il dato della popolazione è utile per comprendere la necessità che c'è stata di un potenziamento dei servizi di prossimità attraverso la presenza degli sportelli del Maggiordomo di Quartiere, soprattutto nei luoghi in cui sono maggiori le necessità di assistenza e in cui occorre conciliare la quotidianità con il tempo lavoro; questa necessità si è palesata in modo particolare nei centri con maggiore estensione in cui l'abitudine alle pratiche di buon vicinato è ostacolata dalle difficoltà negli spostamenti e dal ritmo più

frenetico rispetto ai piccoli centri, dove la vita comunitaria è risultata essere più viva ed attiva.

Sul territorio della Asl 2 il progetto si è concretizzato, in via sperimentale, principalmente nella città di Savona, in un centro dell'entroterra, e in una zona costiera a rappresentare le tre "anime" del territorio della Provincia di Savona. In tutti questi territori, nel corso del progetto, gli sportelli sono riusciti a integrarsi nella rete dei servizi socioassistenziali, sostenendo e collaborando con i Servizi Sociali e le associazioni di volontariato. Un grande punto di forza del progetto è stato il fatto di rivolgersi ad un target ampio e senza limiti di reddito, età o residenza, potendosi così attivare anche laddove non possano agire nell'immediato i Servizi Sociali a sostegno di una persona per la mancanza di requisiti di età o reddito specifici. L'analisi delle persone che hanno usufruito dei vari servizi ci dimostra che, per circa i due terzi, avevano un'età superiore ai 70 anni, ed erano prevalentemente di genere femminile; circa un terzo, invece, è stata segnalata dai Servizi Sociali che hanno richiesto una collaborazione per integrare il supporto alla persona con i servizi dello sportello.

Il territorio della Asl 3 ha avviato alcune sperimentazioni sui vari territori dell'intera città Metropolitana Genovese; i 7 sportelli aperti erano localizzati sia nell'area della città di Genova, sia in alcuni territori dell'entroterra. Ovviamente le attività sono state "personalizzate" in base alle esigenze degli specifici territori con particolare riguardo proprio alle zone dell'extra genova che hanno visto presenza diffusa, itinerante nei vari territori e con orari flessibili che andassero incontro ai bisogni concreti e alle richieste che mano a mano emergevano. Gli sportelli sono stati sperimentati, come detto, su 5 territori del Comune di Genova per avviare proprio una sperimentazione e valutare anche l'efficacia del servizio. Sono stati coinvolti il Municipio I centro Est, il Municipio IV Media Val Bisagno, il Municipio V Val Polcevera, il Municipio VI Medio Ponente e il Municipio VIII Medio Levante. Le attività sono state organizzate all'interno di locali e luoghi concordati con i territori che rappresentassero già di per se dei punti di riferimento e/o aggregazione (Municipi, ex edicole centrali rispetto al territorio, case di quartiere, ecc.).

A questi 5 sportelli si sono aggiunti gli ambiti dell'extra Genova e, in particolare, i territori della Valle Stura e dei Comuni costieri del Levante ligure. Ovviamente, molti territori si affacciavano per la prima volta ad esperienze di Welfare di Comunità, quindi è stato necessario costruire una fiducia e una sensibilizzazione quasi "porta a porta". Al contrario, la realtà della città, seppur essenzialmente diversa da quella di paese, ha tuttavia manifestato da subito un chiaro parallelismo con la vita dei piccoli centri. Infatti, i quartieri "genovesi", storicamente autonomi come comuni, sono ancora oggi zone a sé stanti rispetto alle dinamiche sociali ed economiche del centro città e si vive una quotidianità locale e di vicinanza simile a quella di paese.

Come già detto prima, non è stata avviata una sperimentazione del progetto sul territorio della Asl 4 in quanto non si è riusciti a costruire una rete di Enti che potessero concretamente avviare questo percorso; quindi, non abbiamo al momento una esperienza "storica" in questo ambito.

Invece la sperimentazione sul territorio della Asl 5 ha coinvolto sia l'ambito cittadino del Comune di La Spezia sia due territori significativi dell'entroterra. Il punto comune su tutti i territori è stato rappresentato dal target, che ha visto tra i maggiori fruitori delle attività proposte, gli over 70 spesso soli e/o in situazioni di fragilità. In particolare, sul territorio Spezzino è stato necessario aumentare gli sportelli nel corso della sperimentazione pur privilegiando quasi sempre la modalità telefonica per chiedere servizi e/o esprimere necessità che comunque si sono principalmente orientate sulla gestione e disbrigo di pratiche, piccole commissioni e aiuto nella spesa. Nei territori dell'entroterra le richieste sono state simili anche se orientate maggiormente sulla consegna a domicilio di farmaci e/o spesa con particolare riferimento al periodo pandemico che abbiamo attraversato. Inoltre, proprio in questo periodo, è stato fondamentale anche il lavoro di sostegno alla solitudine in un'ottica di prevenzione all'isolamento che purtroppo ha rappresentato una delle principali conseguenze proprio dell'emergenza Covid-19.

In generale, dando uno sguardo all'intero territorio Ligure, possiamo sicuramente affermare che il bilancio della sperimentazione del progetto è stato positivo e ha permesso anche di consolidare sul territorio relazioni e collaborazioni magari già presenti ma non sempre sviluppate e interconnesse in maniera adeguata. Infatti, con l'apertura dei diversi sportelli sul territorio ligure si sono consolidati i rapporti con le istituzioni locali e i servizi sociali e per i cittadini avere un punto di riferimento è stato davvero importante, oltre a permettere una stabilizzazione degli utenti abituali e una continuità negli accessi.

1.4 Analisi del Contesto Territoriale

La Liguria si classifica ogni anno come la regione più "vecchia" d'Italia, con una popolazione over 65 che si attesta al **28,9 %** del totale dei residenti e addirittura gli Over 80 rappresentano il **10,4%** (dati ISTAT 2022). Un dato ben più alto della media nazionale (Media nazionale Over 65 pari al 24%). A questo si aggiunge la situazione delle persone disabili sempre più complessa: **circa il 21%** della popolazione ha una disabilità e di queste **il 23%** è in situazione di grave disabilità; inoltre, il dato più significativo, è che **circa il 50%** di queste persone in situazione di grave disabilità ha un'età superiore ai 75 anni; infine, circa un terzo delle persone in condizioni di grave disabilità, sono assistiti da propri familiari e vivono in contesti a rischio povertà.

Quanto sopra si è incrociato drammaticamente con quanto è accaduto in relazione alla pandemia di Covid-19, aggravando sia la situazione di bisogno che la difficoltà di fornire servizi e risposte adeguate alle istanze di persone e famiglie. Gli effetti pratici, al di là di quanto già noto (isolamento, depressione, solitudine, difficoltà sanitarie gravi e gravissime, ecc.) sono in continua emersione e si concretizzeranno ulteriormente anche nel futuro prossimo. A questo si aggiunge un indice di vecchiaia del nostro territorio sempre maggiore (numero over 65 ogni 100 giovani – **IV 267 nel 2022** dati ISTAT contro un IV medio nazionale pari a 188) e un indice di ricambio davvero preoccupante (rapporto tra la popolazione prossima alla pensione e i giovani lavoratori che è preoccupante quando supera il 100 – **IR 172** nel 2022 dati ISTAT). Infine, se pensiamo anche alla particolare conformazione geologica della nostra Regione che non rende di fatto agevole gli spostamenti degli anziani e delle persone disabili sul territorio, per raggiungere luoghi di interesse culturale e di aggregazione sociale, abbiamo un naturale incremento di situazioni

di solitudine, di emarginazioni e di disagio con conseguente successiva necessità di un intervento socio sanitario, a volte anche importante.

Per contrastare quanto evidenziato sopra, risulta essere fondamentale un'azione concreta di prevenzione che veda lo sviluppo e il potenziamento delle attività di monitoraggio e aiuto all'autonomia delle persone anziane attraverso l'attività svolta dai custodi sociali e dal Maggiordomo di Quartiere, risorse imprescindibili che si devono integrare con il tessuto sociale, e non solo, presente sul territorio, garantendo così una più risposta ampia e articolata ai bisogni e un monitoraggio sempre puntuale e conseguentemente efficace e continuativo nel tempo.

1.5 Il Patto di Sussidiarietà e i percorsi di Co-progettazione ex art 55 DLGS 117/2017

La legge regionale n° 42/2012 ha introdotto lo strumento innovativo del "Patto" che dà piena attuazione al principio di sussidiarietà sancito dall'art 118 Cost. ha portato un radicale cambio di prospettiva sia per le istituzioni pubbliche sia per le diverse realtà del terzo settore che si sono trovate a dover superare la cosiddetta cultura della "gara d'appalto" per fare spazio ad un percorso di co-progettazione e cooperazione che ha come fine ultimo quello della definizione di un progetto condiviso e sottoscritto tra amministrazioni pubbliche e soggetti privati senza finalità di profitto.

Alla Nostra legge Regionale si è aggiunta, nel 2016, la riforma del terzo settore e il successivo DLGS 117/2017, noto come "Codice del Terzo settore", che ha sottolineato ed evidenziato l'importanza dei percorsi di co-programmazione e co-progettazione tra Enti di terzo settore e Istituzioni regionali e locali, il tutto finalizzato allo svolgimento di attività di interesse generale in un'ottica di funzione pubblica e di welfare territoriale. A questo si aggiungono le Linee Guida sui rapporti tra Pubblica Amministrazione e Terzo Settore (DM 72/2021) proprio in applicazione del DLGS 117 (ex art 55 e 56). Pertanto, il Patto di Sussidiarietà, ha rappresentato in questi anni uno strumento che ha anticipato la nuova legge risultando innovativo, certamente dal punto di vista amministrativo, ma in particolare dal punto di vista della collaborazione tra PA e ETS che in un'ottica collaborativa e non competitiva hanno lavorato concretizzando il principio di sussidiarietà orizzontale, superando la propria autoreferenzialità, per garantire le migliori risposte ai bisogni emergenti sul Nostro territorio.

È evidente che tutto questo ha comportato, non solo da parte degli operatori, ma anche da parte delle istituzioni in generale e delle diverse realtà del terzo settore, lo sforzo di acquisire un pensiero e un approccio mentale aperto al cambiamento con l'obiettivo di realizzare un vero interscambio tra i diversi soggetti coinvolti nel processo di aiuto che ruotano intorno alla persona. Si trattava sicuramente di una visione progettuale di lungo termine, che oggi però possiamo dire con cognizione di causa e dati alla mano, che è stata una visione lungimirante e che ha permesso di avere in questi anni importanti risultati in termini di azioni messe in campo e risposte ai bisogni in un'ottica non solo di protezione ma anche e prioritariamente di prevenzione.

L'applicazione del ex art 55 del DLGS 117/2017 rappresenta la naturale evoluzione del patto di sussidiarietà, che per oltre 10 anni ha caratterizzato il progetto ICAIA.

Diverso il percorso del Maggiordomo di Quartiere che però si integra al meglio in un'azione di coprogettazione che vedrà coinvolti direttamente già in questa prima fase 25 Enti di Terzo Settore, ma che si pone come obiettivo quello di ampliare la rete su ogni territorio coinvolgendo ulteriori soggetti proprio in un'ottica di arricchimento della risposta e delle opportunità che il progetto potrà offrire alle persone Anziane e/o in situazioni di fragilità.

Tutto questo senza mai dimenticare l'integrazione con altre azioni e/o interventi presenti sui singoli territori in un'ottica di sistema e di integrazione partendo dalla centralità della persona e dall'analisi dei propri bisogni

1.6 Gli step organizzativi

Per realizzare concretamente il presente progetto, si è andato a delineare un percorso che ha preso avvio con il procedimento ad evidenza pubblica indetto dalla Regione Liguria, la DGR 298 del 31/03/2023 e alla successiva manifestazione di interesse da parte di n° 42 tra Organizzazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, cooperative Sociali e Fondazioni di diritto privato, presenti sul territorio regionale e ammesse con DD 4112/2023.

A seguito di questa prima fase, si è avviato un periodo di interlocuzione con i vari soggetti, in quanto, contestualmente, è stata comunicata da Regione Liguria, la volontà di avviare un percorso di co-progettazione dedicato all'associazionismo e al Volontariato (con l'impiego delle risorse ex art 72 del DLGS 117/2017) sempre in ambito anziani con obiettivi e finalità orientate ad azioni di invecchiamento attivo, promozione e protezione.

Pertanto, si è valutato con tutti gli ETS che hanno partecipato alla manifestazione, l'opportunità di svolgere parte delle azioni previste in questo percorso di coprogettazione (in particolare le attività previste all'interno dell'area dei custodi sociali di competenza del Volontariato, ossia attività comunitarie di promozione, prevenzione e socializzazione oltre alle attività di pronto intervento sociale – Azione progettuale ICA) attraverso il nuovo percorso di coprogettazione che sarà avviato parallelamente, prevedendo, in entrambi i percorsi, azioni di integrazione e governance comune.

Pertanto, a seguito delle considerazioni di cui sopra, solo parte dei Soggetti Ammessi al tavolo e presenti nell'elenco della DD 4112/2023 suddetta, hanno effettivamente manifestato l'intenzione di costituirsi in Associazione Temporanea di Scopo (da ora in poi ATS). Nello specifico, gli ETS che si sono costituiti in ATS il 7 agosto 2023 e che hanno partecipato attivamente al percorso di Co-progettazione sono 25 di cui 18 Cooperative Sociali, 6 Associazioni e 1 Fondazione di Diritto Privato presenti sull'intero territorio ligure. Di seguito, in sintesi, il cronoprogramma di co-progettazione, predisposizione e realizzazione del progetto:

- **31/03/2023** -> DGR 298/2023 – Delibera Giunta Regionale e approvazione documento manifestazione interesse
- **02/05/2023** -> Conclusione manifestazione interesse e verifica degli enti rispetto ai requisiti per partecipare
- **16/06/2023** -> DD 4112/2023 – Determina Dirigenziale approvazione elenco ETS ammessi
- **28/06/2023** -> Primo incontro congiunto tra Regione Liguria e enti del terzo settore che hanno partecipato alla manifestazione di interesse
- **Dal 28/06/2023 AL 03/07/2023** -> Condivisione e individuazione capofila
- **Dal 04/07/2023 AL 13/07/2023** -> Verifica diponibilità delle diverse organizzazioni per costituzione formale ATS
- **13/07/2023** -> Riunioni ETS che hanno partecipato a manifestazione per definizione rete formale (firmatari ATS) e definizione Comitato Coordinamento Regionale.
- **19/07/2023** -> Prima riunione Comitato Coordinamento e definizione referenti territoriali e cronoprogramma lavoro e incontri
- **Dal 19/07/2023 al 23/07/2023** -> Raccolta rinunce ETS alla partecipazione all'ATS
- **24/07/2023** -> Riunione ETS rete formale e avvio ufficiale fase co-progettazione
- **Dal 25/07/2023 al 7/08/2023** -> Incontri di coprogettazione sugli ambiti territoriali (Conferenza sindaci ASL liguri) – Vedasi dettaglio incontri – Definizione idee progettuali e contributi per progetto Regionale
- **28/07/2023** -> Riunione Comitato Coordinamento – Verifica stato avanzamento lavori e definizione linee guida regionali ambiti progettuali.
- **4/08/2023** -> Riunione Comitato Coordinamento – Verifica stato avanzamento lavori e delibera su linee guida regionali ambiti progettuali (dopo contributo da territori).
- **7/08/2023** -> Sottoscrizione ATS da Notaio
- **Dal 8/08/2023 al 11/08/2023** -> Elaborazione progetto Regionale da parte del Comitato di Coordinamento (a seguito di confronto e suddivisione ruoli) – Incontri e confronto con referenti territoriali
- **11/08/2023** -> Riunione Comitato Coordinamento – Delibera in merito a progetto esecutivo da presentare in assemblea per approvazione definitiva
- **11/08/2023** -> Assemblea generale ATS con condivisione progetto esecutivo finale (inviato precedentemente in bozza) – Discussione e approvazione testo finale
- **Dal 12/08/2023 al 14/08/2023** -> Modifiche e/o integrazioni Progetto a seguito del confronto in assemblea
- **14/08/2023** -> Invio Progetto Esecutivo a Regione Liguria da parte del Capofila e chiusura fase di Co-progettazione
- **Entro il 1/09/2023** -> Invio documentazione relativa all'avvio del progetto da ATS (capofila) ad ALFA
- **Dal 1/09/2023 al 31/08/2025** -> Avvio progetto, gestione attività e rendicontazione (nelle tempistiche previste)
- **Entro il 30/09/2023** -> Completamento documentazione e sottoscrizione atti formali da parte dell'ATS (capofila) con ALFA Liguria
- **Entro il 31/10/2023** -> Cabina di Regia con Regione, Capofila ATS, Forum Terzo Settore e i 19 Distretti Socio-Sanitari, con l'obiettivo di avviare un percorso di confronto e condivisione da portare avanti durante tutta la fase di realizzazione delle attività progettuali – La cabina di Regia si riunirà almeno 2 volte all'anno
- **31 Agosto 2025** -> Conclusione percorso

CAP 2 – IL PROGETTO

2.1 L'idea progettuale: obiettivi e finalità

Come evidenziato nelle pagine precedenti, l'analisi del nostro contesto evidenzia come la Regione Liguria continui ad essere una Regione Anziana e con un'incidenza di situazioni di fragilità importante (vedi disabili over 75) quindi anche la UE ha dichiarato più volte il Nostro territorio come uno dei luoghi dove sperimentare nuove azioni e/o modelli che possano diventare davvero delle soluzioni da poter esportare.

Questa situazione generale porta alla naturale conseguenza di una necessità di innovazione della risposta orientandosi sempre di più su un Welfare che necessariamente deve spostare la propria azione dagli attuali interventi, che spesso sono orientati alla protezione sociale e all'assistenzialismo, passando ad un approccio Generativo di prevenzione vera, con interventi di prossimità che garantiscano non tanto l'intervento di cura, ma il prendersi cura della persona e del proprio contesto familiare supportandola e sostenendola, ma sempre in un'ottica di rispetto del diritto a vivere la propria vita in autonomia, con la capacità, integrandosi adeguatamente con i servizi, di intervenire tempestivamente laddove necessario.

Il "modello" del progetto ICAIA che ha visto un'armonizzazione delle attività di protezione, promozione, monitoraggio e sostegno, l'integrazione del lavoro dei Custodi Sociali unita alla passione e alla disponibilità dei tanti volontari, una continua presenza con azioni di orientamento e informazione svolta attraverso il call center, ha rappresentato in questi anni un punto di riferimento nel panorama delle attività rivolte alle persone anziane e fragili. Se a questo integriamo l'azione altrettanto innovativa che ha avuto il Progetto del *Maggiordomo di Quartiere*, che ha saputo valorizzare quel Welfare di comunità capace di attivarsi per il proprio territorio e per le persone che lo abitano, garantendo quel sostegno fondamentale nelle attività di tutti i giorni ma anche una figura sulla quale "poter contare" che da sicurezza, che sostiene la persona anziana e/o fragile a volte insicura nel riattivarsi e diventare nuovamente parte integrante della comunità in un'ottica di inclusione e autonomia.

A questo si aggiunge il lavoro di Co-progettazione con i Distretti Socio Sanitari, gli Ambiti Territoriali Sociali e le realtà presenti sul territorio che permette di unire le esigenze specifiche, frutto di un'analisi puntuale dei bisogni, con una progettazione che vuole avere una visione più di insieme e di carattere Regionale in un'ottica, come già sottolineato, di garantire una risposta più ampia e sempre integrata e coordinata con i territori.

Da queste considerazioni nasce e si concretizza l'**obiettivo generale** del progetto, ossia *"garantire e migliorare la qualità di vita delle persone anziane e/o fragili, riducendo i ricoveri impropri e sostenendone la propria autonomia, potenziando l'efficacia degli interventi attraverso una governance di tutte le risorse (umane e finanziarie) in materia di Invecchiamento Attivo, prevenzione e sostegno alle fragilità, azioni di prossimità sia all'interno delle comunità territoriali, sia attraverso azioni più mirate su specifiche situazioni con prese in carico continuative nel tempo, il tutto promosso e realizzato da una rete di soggetti, pubblici (Regione, Comuni, ASL, DSS) e del privato sociale (Cooperazione, Associazioni, Enti sindacali degli anziani) presenti sul territorio Ligure, in un'ottica sussidiaria e di sistema".*

Come già specificato, l'ambito invecchiamento attivo e le attività di promozione e protezione svolte dalla rete dell'associazionismo (Azione progettuale ICA), sarà un'azione fondamentale e integrata al progetto ma che sarà svolta attraverso una specifica progettazione.

Il raggiungimento dell'obiettivo generale passa attraverso alcuni macro obiettivi specifici:

- *mantenere attiva l'idea di persona nella sua interezza e storia*
- *potenziare e dare vigore alle capacità relazionali, fisiche e mentali della persona anziana*
- *garantire un supporto e un monitoraggio alla persona continuativo e costante con particolare attenzione ai periodi più critici per le persone fragili (emergenza caldo e emergenza freddo)*
- *favorire la permanenza della persona anziana nella propria casa e nella propria comunità attraverso azioni concrete di prossimità e di prevenzione*
- *garantire un supporto e un sostegno alla rete familiare e/o caregiver della persona anziana anche attraverso azioni di informazione e orientamento*
- *sviluppare la rete delle organizzazioni attive sul territorio per coordinare, integrare e sviluppare le attività svolte a favore delle persone anziane*
- *sviluppare la comunicazione sulla rete dei servizi ed interventi per anziani*
- *sviluppare azioni di presidio del territorio in collaborazione e in accordo con le amministrazioni locali*
- *supportare le persone anziane e fragili nelle proprie attività della vita quotidiana (raccolta differenziata, supporto alla digitalizzazione, piccoli interventi di manutenzione, ecc)*

2.2 I destinatari

I destinatari del progetto sono tutti gli **anziani e non solo, residenti nel territorio regionale**, con attenzione particolare rivolta a coloro che si trovano in condizioni di fragilità psico-fisica e relazionale, ovvero tutti le persone sole, maggiormente vulnerabili che esprimono un bisogno concreto di un supporto e sostegno finalizzato ad un aiuto alla propria indipendenza. Inoltre, particolare attenzione sarà rivolta alle situazioni a forte rischio isolamento e solitudine.

2.3 Attività e azioni progettuali

Il progetto, come già anticipato precedentemente e in base a quanto definito dalla DGR 298/2023 e relativi allegati, ha l'obiettivo di operare in un'ottica di **"sostegno alle fragilità"** con azioni che garantiscano il mantenimento, da parte delle persone sole o in situazioni di difficoltà, della propria identità e autostima, oltre, ad attivare in modo concreto azioni di welfare di comunità.

Le attività che verranno svolte saranno tutte orientate a quegli interventi cosiddetti di **"prossimità"** che si svilupperanno attraverso:

- ✓ azioni di protezione sociale, al fine di garantire maggior sicurezza alla persona anziana e/o fragile, maggior tranquillità al proprio contesto familiare, oltre a garantire eventuali interventi "preventivi" che permettano di evitare ricoveri impropri o situazioni anche più gravi.

- ✓ attività di welfare di comunità, fondamentali per il contrasto all'isolamento della persona in un'ottica preventiva e, dove necessario, di riattivazione sociale.

Per raggiungere questo obiettivo, il progetto si basa specificatamente su **3 azioni e sull'integrazioni con le azioni messe in campo attraverso il percorso di coprogettazione dell'ICA:**

✓ **Azione A - ATTIVITÀ CUSTODI SOCIALI**

Monitoraggio e sorveglianza delle condizioni di vita delle persone anziane, attraverso interventi socio assistenziali e di promozione dell'autonomia, per stimolare le residue capacità fisiche e mentali, potenziando la dimensione domiciliare e comunitaria, in modo da garantire l'efficace prevenzione d'eventuali difficoltà e contribuendo alla realizzazione di una rete di relazioni che stabilisca un ponte fra i bisogni della persona anziana e il sistema dei servizi e delle opportunità presenti. Il Custode sarà un punto di riferimento, una sentinella attenta e sarà sempre raggiungibile telefonicamente. Per ogni anziano preso in carico, sarà predisposto uno specifico "progetto individualizzato" con indicato finalità e obiettivi, predisposto con i DSS e/o ATS territoriali.

✓ **Azione B – ATTIVITA' CALL CENTER REGIONALE**

Call center a supporto generale del progetto e di tutte le persone anziane e ai loro familiari; si tratta di un numero verde gratuito, funzionante tutti i giorni dell'anno sempre dalle ore 8 alle 20 e che prevede attività di orientamento e informazione e sarà anche punto di accesso per richieste di servizi e per il monitoraggio relativo alle ondate di calore. Il servizio è già disponibile all'avvio del progetto e risponde al numero 800.58.32.35.

✓ **Azione C – ATTIVITA' MAGGIORDOMO DI QUARTIERE**

Attività di prossimità svolte sul territorio in grado di supportare residenti e lavoratori nello svolgimento di incombenze quotidiane, anche in ottica di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ma svolgendo anche una importante funzione di presidio del territorio in favore soprattutto di nuclei familiari e/o singoli soggetti fragili e/o svantaggiati. Importante è anche l'azione di funzione sociale, con l'obiettivo di promuovere e facilitare una cultura di comunità e di prossimità, attivando un processo di welfare generativo, mettendo in atto un processo sociale che attivi la popolazione del quartiere verso una maggiore consapevolezza e piacere dell'essere cittadini, vicini di casa, colleghi di lavoro, o appartenenti ad una stessa realtà associativa.

✓ **INTEGRAZIONE CON PROGETTO ICA - INTERVENTI COMUNITÀ PER ANZIANI**

Area protezione, promozione, prevenzione e socializzazione

(vedi punto 2.8)

Pronto intervento sociale, tele compagnia e monitoraggio, accompagnamento sociale, domiciliarità leggera, il tutto finalizzato a supportare e sviluppare la rete amicale e di integrazione sociale della persona anziana. L'attività sarà organizzata da tutte le associazioni coinvolte dell'ICA sui singoli territori; l'anziano potrà contattare direttamente il numero verde per richiedere l'attivazione.

Inoltre, sono previste azioni comunitarie/formative e di prevenzione. I progetti saranno orientati a corretti stili di vita, intergenerazionalità, cittadinanza attiva, tempo libero, partecipazione ad attività organizzate nel quartiere, anche in raccordo con le attività svolte da Maggiordomo e Custode Sociale dalle associazioni in collaborazione con eventuali altre iniziative presenti sul territorio.

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"

"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"

PROGETTO ESECUTIVO

2.4 Un Focus sulle azioni progettuali

La concretizzazione delle azioni progettuali previste passa attraverso la realizzazione di specifiche attività svolte sia a livello regionale che, in particolare, a livello territoriale. Per analizzare nel concreto tali attività, è necessario analizzare le specifiche azioni.

2.4.1 L'azione del custode sociale - Linee guida generali

2.4.1a Le attività del Custode Sociale

Il custode, come anticipato precedentemente, è oggi sempre di più un punto di riferimento per la persona presa in carico e a volte, laddove presente, anche per il nucleo familiare. In generale il Custode Sociale si occupa delle seguenti attività:

1. **MONITORAGGIO:** controlla se l'anziano sta bene, se si alimenta in modo adeguato, beve, riposa adeguatamente, se ha riserve alimentari in casa, se ha sufficiente acqua, se gli impianti elettrici e di riscaldamento funzionano regolarmente e se le condizioni igieniche personali ed ambientali sono idonee.
2. **GESTIONE PRATICHE:** si reca dal medico dell'anziano per prescrizioni di farmaci, per richiedere visite specialistiche, per prenotare trasporto presso servizi di pubblica assistenza per anziani non deambulanti. Provvede a recarsi presso il caf per la compilazione del mod. ISEE e ad effettuare tutte le pratiche inerenti l'anziano ("non autosufficienza", modello per protesi, assegno accompagnamento ecc.)
3. **ORIENTAMENTO E INFORMAZIONI:** supporta l'anziano sulle richieste dei presidi e sui servizi esistenti sul territorio che possano rendere migliore la vita dello stesso. Es. centri sociali, centri diurni, affidi, sportelli Alzheimer, sos taxi, telesoccorso, Pollicino etc.
4. **COMPAGNIA:** all'interno delle proprie attività, passa alcune ore con l'anziano, in particolare nelle situazioni di solitudine, chiacchierando e organizzando qualche attività insieme.
5. **GESTIONE RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI:** in caso di necessità, se nota peggioramenti nelle condizioni dell'anziano e nella sua abitazione, si raccorda con i servizi sociali del territorio.
6. **GESTIONE RETE:** si raccorda con tutte le figure professionali e non solo, presenti a diverso titolo a supporto dell'anziano; in particolare contattando il medico, l'assistente sociale, i parenti, i vicini di casa e i volontari, per rispondere al meglio alle esigenze dell'anziano e per avere un miglior monitoraggio della situazione.
7. **SPESA:** Si occupa di supportare l'anziano nello svolgimento della spesa e, se necessario, sempre in accordo con l'anziano si occupa di acquistare i beni di prima necessità (ad esempio pane, acqua, latte ecc.).
8. **ACCOMPAGNAMENTI:** Dove possibile, accompagna l'anziano all'esterno per passeggiate, attività di socializzazione e visite mediche.

Il custode sociale è raggiungibile sul cellulare di servizio (in dotazione) dalle 8 alle 20 tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì. Nel week end e nei giorni festivi è comunque sempre disponibile il call Center Regionale che nel caso attiverà il custode stesso.

In generale il custode non è una figura professionale assistenziale, quindi, non svolge attività specifiche quali l'igiene personale, l'igiene ambientale, la preparazione dei pasti, la

gestione di denaro, il trasporto degli anziani con la propria automobile o l'accompagnamento esterno di anziani a forte rischio di cadute o che non deambulano autonomamente.

2.4.1b Organizzazione delle Attività del Custode Sociale

L'azione del Custode Sociale si sviluppa in modo specifico sui 19 DSS attraverso un raccordo costante con i Direttori Sociali o loro delegati. In ogni DSS sarà individuata una organizzazione referente che farà comunque capo alla Area Territoriale (ASL) come previsto nell'organizzazione della governance del progetto (si veda cap 3)

Le prese in carico saranno gestite all'interno delle Commissioni Distrettuali e quindi in raccordo con i servizi sociali del territorio. Ogni DSS avrà a disposizione un budget dedicato grazie al quale potrà valutare le priorità e definire specifici Piani Individualizzati di presa in carico con specifici obiettivi e finalità.

Le attività saranno quindi realizzate dalla rete delle organizzazioni presenti sul territorio e che si sono rese disponibili per la realizzazione delle specifiche attività.

2.4.2 L'Azione del CALL CENTER REGIONALE - 800593235

2.4.2a Le attività del Call Center

Il call center rappresenta spesso "l'anello di congiunzione" tra le varie azioni previste dal progetto generale.

Il sistema si configura attraverso un CALL CENTER REGIONALE e rappresenta un punto d'informazione, di ascolto e orientamento per l'accesso al sistema dei servizi, in generale, presenti sul territorio ligure e a disposizione delle persone con particolare riferimento a quelle anziane e fragili. Inoltre, attraverso la piattaforma informatica e le rispettive banche dati è possibile registrare e leggere i bisogni espliciti e impliciti che gli anziani e/o i loro familiari manifestano, svolgendo una funzione di smistamento delle richieste e/o delle segnalazioni ricevute dai diversi soggetti della rete, attuando una funzione di monitoraggio dei bisogni stessi.

Il Call Center, che si integra perfettamente con il servizio dei custodi sociali e del Maggiordomo di quartiere, rappresenta quindi un punto di riferimento per l'anziano ma spesso anche per la famiglia e/o i caregiver, che possono contare su un operatore in grado di fornire informazioni utili, orientando la persona su un servizio o su uno sportello territoriale che possa in qualche modo rispondere al meglio alla propria esigenza e/o al proprio bisogno.

Il Call Center non è un numero di soccorso, ma vuole garantire anche un "primo accesso" ai servizi, attraverso il quale, è possibile avere una risposta immediata o quasi sulle tipologie di servizio e sui percorsi di accesso da seguire. Il call center nello specifico svolge le seguenti attività:

- a. ottenere informazioni di interesse sociale (campagne di sensibilizzazione quali, ad esempio, consigli su come affrontare le ondate di calore, o altre emergenze climatiche quali bollettini di allerta meteorologici), per l'orientamento ai servizi socio-sanitari e assistenziali e per l'organizzazione del proprio tempo libero e della socialità (eventi socioculturali, centri di aggregazione, ecc.);

- b. ottenere un aiuto nella gestione delle necessità quotidiane attraverso il raccordo con le attività svolte all'interno della progettazione ICA con l'attivazione di interventi di piccolo aiuto e sostegno a domicilio o in Istituto. Nello specifico:
- ✓ Compagnia telefonica;
 - ✓ Compagnia a domicilio;
 - ✓ Accompagnamento presso centri di culto, cimiteri, centri di socializzazione ecc.;
 - ✓ Animazione e sostegno per anziani "soli" negli Istituti;
 - ✓ Pronto Intervento Sociale: es. consegna della spesa e dei medicinali, accompagnamento a visite e servizi, aiuto nel disbrigo di pratiche, piccole commissioni, interventi straordinari durante le emergenze climatiche;
 - ✓ Accompagnamento protetto con macchine non attrezzate

Inoltre, il raccordo con il Maggiordomo di Quartiere, permetterà anche alcune attivazioni sullo specifico territorio frutto di richieste e/o informazioni acquisite nel corso della gestione del servizio.

2.4.2b Organizzazione delle Attività del Call Center

Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno dalle ore 8 alle ore 20. Le attività saranno gestite in particolare da due centrali operative, entrambe con sedi sul territorio della ASL 3 Genovese, che risponderanno rispettivamente dalle ore 8 alle 14 e dalle ore 14 alle 20. Questo permetterà, anche in caso di emergenze e/o di malfunzionamento di una centrale, di utilizzare la seconda in backup garantendo sempre la continuità del servizio (al netto di eventuali disservizi sulle linee telefoniche).

Fondamentale sarà il raccordo con i territori al fine individuare attività e servizi a disposizione delle persone anziane e fragili in particolare in periodi delicati dell'anno (Estate, emergenza caldo – Inverno, Emergenza freddo). Questa azione di raccolta dati sarà possibile solo attraverso la collaborazione dei DSS territoriali.

Il numero verde è già attivo e funzionerà in continuità con l'attuale organizzazione.

Infine, è presente un coordinatore del call center che avrà il compito di raccordarsi con i servizi sociali dei territori e con la Regione.

2.4.3 L'azione del Maggiordomo di Quartiere - Linee guida generali

2.4.3a Le attività del Maggiordomo di Quartiere

L'azione progettuale del "MAGGIORDOMO di QUARTIERE" nasce dall'idea di intendere il quartiere come una comunità di persone capaci di prendersi cura di qualcuno e di lasciare che altri si prendano cura di esse. Il ruolo del maggiordomo è proprio quello di sostenere e far sviluppare queste relazioni, in alcuni casi sostenendo e aiutando il dialogo, in altre intervenendo con azioni concrete rivolte alla singola persona o all'intera comunità.

Quindi l'attività del Maggiordomo non si vuole limitare all'intervento specifico di sostegno e in taluni casi di "aiuto" anche e sicuramente con una particolare attenzione alle situazioni di fragilità, seppure questo rappresenti uno degli obiettivi del lavoro che andrà a svolgere, ma la sua azione dovrà essere anche orientata al monitoraggio e alla lettura dei bisogni del territorio e del quartiere, sviluppando iniziative ed interventi di welfare territoriale che garantiscano e incentivino in modo concreto, le capacità di ogni persona di sentirsi parte di

una comunità e del viverci anche in relazione ad essa.

La fase di avvio delle attività e la conseguente apertura degli Sportelli rappresenterà sicuramente un momento particolarmente delicato in quanto sarà necessario fare "riconoscere" la nuova figura quale parte integrante della comunità e del quartiere, ossia una figura a supporto e sostegno, che dovrà tramettere sicurezza per diventare nel tempo un punto di riferimento e/o appoggio per tutti.

Nel concreto e sulla base delle esperienze acquisite anche nel corso di precedenti progettazioni, gli obiettivi che vogliamo raggiungere sono:

- ✓ supportare i lavoratori e le lavoratrici, favorendo una conciliazione dei tempi di vita e di lavoro attraverso la gestione di specifici servizi.
- ✓ intercettare i bisogni dei nuclei familiari (con particolare attenzione alle situazioni di fragilità) presenti nel territorio oggetto dell'intervento.
- ✓ supporto ed ascolto quotidiano della comunità e dei suoi abitanti.
- ✓ agevolare la costituzione di reti territoriali tra i diversi portatori di interesse, al fine di attivare risorse comunitarie e favorire connessioni virtuose.
- ✓ agevolare la costituzione di reti a sostegno della socialità sul territorio, rivolte alla popolazione delle zone individuate e soprattutto dei soggetti fragili e svantaggiati, non tanto con l'obiettivo di ampliare la gamma dei servizi specialistici per i residenti, quanto piuttosto, sviluppando un processo di welfare generativo, che metta in atto un'azione sociale che attivi la popolazione del territorio coinvolto verso una maggiore consapevolezza e piacere dell'essere cittadini, vicini di casa, colleghi di lavoro, realtà artigianali o commerciali di vicinato o appartenenti ad una stessa realtà associativa.
- ✓ sviluppare relazioni formali e informali orientate alla creazione di un contesto accogliente, stimolante e facilitante per le attività produttive e commerciali di prossimità in cui sia per loro più sostenibile e stimolante favorire percorsi di welfare aziendale.
- ✓ Evitare una sovrapposizione di prestazioni a favore degli stessi beneficiari attraverso azioni di orientamento e raccordo con i servizi territoriali

Per raggiungere gli obiettivi che ci siamo posti, riteniamo fondamentale che il Maggiordomo svolga alcune attività che si caratterizzano all'interno di specifiche funzioni.

Funzioni per singoli nuclei:

- ✓ Impegni quotidiani: ricevimento posta e pacchi (ove possibile), pagamento bollette, monitoraggio anziani, ritiro ricette, consegna spese e supporto a chi ha difficoltà di accesso ai servizi, ecc.
- ✓ Impegni occasionali: supporto compilazione bollettini, supporto comprensione adempimenti burocratici, piccole manutenzioni domestiche, richieste appuntamenti per conto terzi, supporto a piccole commissioni locali
- ✓ Digitalizzazione: primo supporto assistenza digitale e utilizzo strumenti informatici personali
- ✓ Ambito Sanitario: orientamento ai servizi e collaborazione con i nascenti "ambulatori di prossimità" e i poliambulatori dei territori.

Funzioni di portierato di condominio diffuso:

- ✓ Piccola manutenzione degli spazi comuni, custodia momentanea chiavi portoni o locali tecnici, ecc.
- ✓ Monitoraggio da imbonitori e truffatori a domicilio
- ✓ Segnalazione di problematiche e/o guasti locali.

Funzioni di prossimità di quartiere:

- ✓ Monitoraggio degli stabili e della via attraverso una presenza continuata e continuativa sul territorio
- ✓ Cura di spazi comuni quali aiuole, giardinetti, pulizia leggera degli spazi adiacenti alle sedi
- ✓ Monitoraggio informale della libera aggregazione dei minori negli spazi pubblici. (giardini pubblici, uscita delle scuole, ...)
- ✓ Scambio di comunicazioni con l'Amministrazione locale e con i Servizi di zona.
- ✓ Promozione e facilitazione alla raccolta differenziata.
- ✓ Creazione di rete e relazioni di supporto con le realtà del territorio
- ✓ Presenza costante e di fiducia, in una ottica di presidio e di supporto locale
- ✓ Facilitazione di contatto con le Amministrazioni locali (dalle segnalazioni manutentive, agli appuntamenti in uffici).

Funzioni per gli uffici ed i negozi di vicinato:

- ✓ Ricevimento pacchi e consegna agli esercizi di zona negli orari di divieto del traffico.
- ✓ Consegne a domicilio ove possibile
- ✓ Monitoraggio negozi nell'orario di chiusura
- ✓ Pagamento bollettini e svolgimento di commissioni
- ✓ Collaborazione con associazioni di commercianti, civ, associazionismo di impresa al fine di supportare iniziative e organizzazione delle stesse.

Sono poi ipotizzabili **servizi aggiuntivi** come:

- ✓ Facilitazione ed individuazione badanti, colf e babysitter
- ✓ Attività di sportello ed "interventi" sul territorio e a domicilio programmati, al fine di raggiungere anche quelle zone o comuni non coperte dalle giornate di apertura dello sportello
- ✓ Facilitare la connessione tra i vari servizi a favore dei beneficiari anziani (Servizio Domiciliare Anziani, Custodi e Maggiordomo), diventando una sorta di Infopoint e facilitatore di opportunità e servizi di sistema.

La figura del maggiordomo, quindi, si intende come una figura "in movimento e dinamica", capace di andare verso le persone e di presidiare il territorio, attraverso la propria presenza. Inoltre, avrà il compito di costruire un rapporto di fiducia con tutti i cittadini proprio attraverso una "presenza" concreta e costante sul territorio.

2.4.3b Organizzazione delle Attività del Maggiordomo di Quartiere

L'organizzazione delle attività dell'azione progettuale del MAGGIORDOMO di QUARTIERE sarà unica su tutta la Regione pur prevedendo delle specificità in base alle esigenze, alle peculiarità del territorio e alle interlocuzioni con i comuni e/o i DSS e/o, dove è stato possibile in questa prima fase visti i tempi molto ristretti, con le conferenze dei sindaci, che hanno portato ad un'analisi del bisogno puntuale al fine di definire al meglio la

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"

"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"

PROGETTO ESECUTIVO

risposta da mettere in campo partendo dagli obiettivi generali dell'azione progettuale e delle attività previste già illustrate precedentemente.

Innanzitutto, si prevede una organizzazione che si basa sulla presenza di almeno **25 sportelli** sull'ambito Regionale, ripartiti sui territori delle 5 conferenze dei Sindaci (ASL Liguri). Nello specifico si prevedono 4 Sportelli nel territorio della ASL 1, 4 sportelli nel Territorio della ASL 2, 11 nel territorio della ASL 3, 2 nel territorio della ASL 4 e 4 nel territorio della ASL 5. In realtà, come vedremo successivamente, alcuni di questi sportelli saranno organizzati in modalità "diffusa" quindi di fatto il numero degli spazi fisici aumenterà pur mantenendo le caratteristiche tecniche e organizzative del singolo sportello (ossia un singolo sportello potrà essere organizzato su più spazi fisici). Questa prima fase di condivisione e interlocuzione con le PA e le conferenze dei Sindaci, ha portato ad una prima mappatura relativa alla distribuzione degli Sportelli come indicato nella seguente Tabella 1

Tabella 1

N° per ASL	ASL	INDIRIZZO/I SPORTELLI	AREA COMPETENZA	ENTE COINVOLTI	PERSONA REFERENTE
1	1	Sportello diffuso: Ventimiglia / Bordighera (fase individuazione sede)	DSS 1 Ventimigliese	Jobel	Fiorella Baraldi
2		Via Peirogallo , 16 ; Sanremo	DSS2ATS 7 (Sanremo)	Jobel	Fiorella Baraldi
3		Sportello diffuso: Taggia ; Riva Ligure (fase individuazione sede)	ATS 8 e 9 (Taggia, Riva Ligure ; Santo Stefano; Riva Ligure)	Jobel / Ancora	Fiorella Baraldi
4		Sportello diffuso: Piazza Dante,4 Imperia; Via Torino 106 Pontedassio	DSS3 (ATS 12)	Ancora	Lorenzo Martinengo
1	2	Albenga - Via Camillo Benso conte di Cavour 8	DSS 4 ALBENGANESE	Fond. CEIS / Lanza del Vasto	Andrea Core
2		Sportello diffuso: Loano - via S.Agostino 13 - Finale Ligure , via Pertica 12	DSS 5 FINALESE	Fond. CEIS / Fond. L' Ancora	Andrea Core
3		Cairo Montenotte - via Fratelli Francia 14	DSS 6 BORMIDE	Lanza del Vasto	Hind Hallami
4		Savona - Piazza del Popolo	DSS 7 SAVONESE	Consorzio Il Sestante/Anteo	Patrizia Vasta
1	3	Centro Storico - Oregina (fase individuazione sede)	Municipio 1 (Centro Est)	Agorà/CIRCOLO VEGA	Claudia Carracciolo
2		Sampierdarena (fase individuazione sede)	Municipio 2 (Centro Ovest)	LANZA/CEIS	Andrea Core
3		Piazza Manzoni - c/o Edicola	Municipio 3 (Valbisagno)	ISFORCOOP/MARIS (ECO)	
4		Piazza dell'Olmo 3 - Sede Municipio	Municipio 4 (Media Valbisagno)	Agorà	Elisa Riscazzi
5		Casa di Quartiere - Via Certosa 13 d	Municipio 5 (Valpolcevera)	Agorà	Claudia Carracciolo
6		Via Sestri 6 - Sede Municipio	Municipio 6 (Medio Ponente)	Agorà/GIOSTRA FANTASIA	Claudia Carracciolo
7		Prà (fase individuazione sede)	Municipio 7 (Ponente)	Agorà/GIOSTRA FANTASIA	Claudia Carracciolo
8		Piazza Palermo - c/o Edicola	Municipio 8 (Medio Levante)	Agorà	Claudia Carracciolo
9		Genova Levante (fase individuazione sede)	Municipio 9 (Levante)	Agora	Claudia Carracciolo

10--11	2 Sportelli Diffusi	Dss 10 (Busalla Casella Crociefieschi Isola Montoggio Ronco Savignone Valbrenna Vobbia)	Agorà/PA SCIARBORASCA	Elisa Riscazzi	
		Dss 10 (Campo Ceranesi Mignanego S.Olcese Serra' Ricco')			
		Dss 8 (Arenzano Cogoletto Campoligure Masone Rossiglione Tiglieto)			
		Dss13 (Avegno Uscio Bogliasco Sori Pieve Camogli Recco)			
		Dss 12 (Torroglia Fascia Fontanigorda Gorreto Montebruno Propata Rondanina Rovegno)			
		Dss 13 (Bargagli Davagna Lumarzo)			
1	4	Rapallo (fase individuazione sede)	DSS 14	IL SENTIERO DI ARIANNA	Elena Ortica
2	4	Chiavari - 2 sportelli (fase individuazione sede)	DSS 15	COOPERATIVA MAGIS	Ilaria Grossi
3	4	Sportello diffuso (fase individuazione sede)	DSS 16	IL SENTIERO DI ARIANNA	Elena Ortica
1	5	Sportello diffuso: sperimentazione ecologica: c/o Isforcoop/Dialma Ruggiero Via Monteverdi 117- La Spezia, Centro d'ascolto Caritas Via Don Minzoni 43, Croce Gialla Salita Castelvechio 2	DSS 18	Gulliver, Coopselios, Maris, Mondo Nuovo, Isforcoop, Croce Gialla	Elisa Battisti
2		Sportello diffuso: La Spezia: c/o Centro Anziani- Lerici e Porto Venere: spazi del Comune e c/o Rsa Coopselios Felicia Via Peppino Impastato 2 .	DSS18	Gulliver, Coopselios, Maris, Mondo Nuovo, Isforcoop, Croce Gialla	Elisa Battisti
3		Sportello diffuso - Ceparana: c/o Info Point Via Petrarca 14 -Levanto: c/o RSA Presidio ospedaliero Via Ns. Signora della Guardia - Follo: c/o spazi del Comune di Follo	DSS 17	Gulliver, Coopselios, Maris, Mondo Nuovo, Isforcoop	Giovanni Pontali
4		Sportello diffuso: Sarzana: Piazza Ricchetti - Arcola, sede Crescere Insieme Centro sociale Ruffini S. Stefano Magra	DSS 19	Gulliver, Maris, Crescere Insieme; Mondo Nuovo, Isforcoop	Giovanni Pontali

Inoltre, il servizio prevederà una attività a livello di orari di apertura e di presenza, coerente con quanto indicato nell'avviso seppur, in accordo con Regione e con i territori e in base alle specifiche esigenze, sarà possibile modificare orari e organizzazione. Nel corso del tempo, il Maggiordomo potrà essere anche affiancato da volontari adeguatamente formati che supporteranno l'attività all'interno della rete che auspichiamo di costruire sul territorio.

Importante anche il ruolo del supervisore che opererà su ogni singolo sportello e rappresenterà il referente operativo dello sportello e quindi la naturale interfaccia per il territorio. A questo, come vedremo successivamente nel capitolo dedicato alla Governance generale del progetto, si aggiungerà la figura di Referente Territoriale (uno per ogni ASL) che avrà il ruolo di raccordare ed essere riferimento di "sistema" degli sportelli partecipando anche al comitato di coordinamento.

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"
 "CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"
 PROGETTO ESECUTIVO

Ovviamente trattandosi di un percorso di co-progettazione, sarà necessario un periodo sperimentale nel quale analizzare l'impostazione iniziale e valutare, nelle giuste sedi e in raccordo anche con la Pubblica Amministrazione del Territorio e con Regione Liguria, eventuali variazioni e/o modifiche dell'impostazione iniziale senza ovviamente snaturare il progetto iniziale e mantenendo la cornice generale del progetto stesso.

Importante sarà anche il lavoro di acquisizione delle informazioni; per questo ogni sportello, in un'ottica di integrazione, collaborazione e sinergia, predisporrà sin da subito, una "database" (o strumento simile) utile a tutti gli sportelli, nel quale saranno raccolte le opportunità, i servizi, gli eventi e i numeri utili, capaci di convogliare a stretto giro, la giusta informazione per coloro che si affidano al servizio per la risoluzione di un qualunque problema, sia esso di prossimità, sia esso di intervento concreto e/o manutentivo. A questo proposito, importante sarà la sinergia con i Custodi Sociali ma, in un'ottica informativa e di orientamento, fondamentale sarà il raccordo con il Call Center Regionale.

✓ **ASL 1**

Nella provincia di Imperia sono previsti 4 sportelli territoriali, presenti su ogni territorio di Distretto Socio Sanitario (DSS) e più precisamente ad Imperia, Taggia, Sanremo e Vallecrosia. Le ubicazioni, scelte in accordo con i DSS ed in linea con la distribuzione della popolazione, permettono la locazione in zone centrali rispetto al territorio di riferimento. Ove possibile l'ubicazione degli sportelli avverrà in luoghi dove sono già attivi servizi alla cittadinanza, in modo da creare la giusta sinergia dell'attività del Maggiordomo con le altre già in essere, nell'ottica di un welfare territoriale integrato con gli altri servizi di welfare, pubblici, privati e del terzo settore.

Una diversa organizzazione nei vari sportelli vuole essere un segno concreto della volontà di voler rispondere in modo puntuale alle esigenze del territorio; la scelta di sportelli alternati e diffusi, come ad esempio Imperia, che prende in considerazione l'estensione territoriale dei piccoli comuni limitrofi, così come l'integrazione dei territori dell'entroterra di Taggia e lo sportello del DSS1, porterà a una importante integrazione ed efficacia con i servizi già presenti come i custodi sociali, oltre che a una maggiore presenza sul territorio.

✓ **ASL 2**

Nei territori della Asl2, grazie anche alla esperienza del progetto precedente, gli sportelli proseguiranno il lavoro di integrazione nella rete dei servizi socioassistenziali, sostenendo e collaborando con i Servizi Sociali e le associazioni di volontariato.

La scelta di avere, ad esempio sui territori del distretto finalese, uno sportello diffuso, estendendo il raggio di azione anche ai comuni limitrofi, permette di mantenere sia la continuità con quanto operato precedentemente, sia si ampliare il territorio e le opportunità. Vero è che, con l'apertura dello sportello su Albenga, si potrà andare a coprire un territorio che era rimasto scoperto nella progettazione precedente, la cui apertura è di grande importanza visto il bacino di utenza presente nel territorio.

Inoltre, il consolidamento della esperienza di Cairo permette di mantenere il presidio in un territorio che ha la presenza del Maggiordomo, pressoché indispensabile, essendo quello un contesto difficoltoso sia per caratteristiche morfologiche sia per la variegata popolazione che lo contraddistingue. In ultimo lo sportello di Savona, come sempre centrale e con una importante accessibilità sia degli anziani di Savona che dei comuni limitrofi (Vado Ligure, Quiliano, Albissola). Proprio quest'ultima rappresenta una zona con

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"

"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"

PROGETTO ESECUTIVO

una popolazione eterogenea per età ed estrazione sociale, ma in diversa misura bisognosa di interventi. In un futuro prossimo, sarà da incrementare anche la diffusione dello sportello savonese, al fine di svolgere le proprie attività anche presso le sedi degli ambulatori di prossimità (Zona 167 di Savona e Stella) e nel territorio limitrofo del "Sassellese".

✓ **ASL 3**

Sul territorio della Asl genovese, la previsione di attivare 11 sportelli, permette una distribuzione capillare in ambito cittadino, e una importante incremento in quei Comuni, sia dell'entroterra, sia delle Riviere, che prima non erano interessate dalla presenza degli sportelli.

Il criterio di aprire uno sportello per Municipio genovese, in accordo con i Presidenti, oltre ad utilizzare nuovamente gli Sportelli diffusi per il territorio dell'extra Genova, permette di rispondere al meglio a tutte le esigenze. In particolare, in ambito cittadino, sarà possibile essere presenti sia nelle zone di maggior afflusso di cittadini, sia in quelle aree, spesso i quartieri collinari, ove sovente mancano servizi, esercizi di vicinato e imprese. Inoltre, in ambito extra Genova, avremmo la possibilità di dare risposte sia nei territori dell'entroterra, sempre molto complessi dal punto di vista logistico, sia nelle zone costiere con un lavoro di supporto e sostegno alle azioni di welfare territoriale.

La presenza quindi di una figura come quella del Maggiordomo, così resiliente e adattabile ai territori, crea anche la possibilità di interventi "programmati", sia negli orari, sia nei territori: soluzione questa, che potrà permettere di essere presenti, con cadenza ritmata e programmata, anche in quei piccoli Comuni del territorio extra Genova che presentano spesso una popolazione anziana residente.

Inoltre, la presenza del Maggiordomo insieme alla collaborazione con le istituzioni locali e i distretti, permette quella modularità del servizio, in base agli eventi settimanali dei territori (mercati, apertura degli uffici comunali, poliambulatori, periodi di feste locali,) garantendo, laddove necessario, il prolungamento degli orari o delle giornate, sulla base dei reali bisogni del contesto, in una ottica di efficacia e di supporto concreto.

✓ **ASL 4**

Il territorio Asl4, nuovo alla progettazione del Maggiordomo, segue un percorso locale di proposte, progetti e opportunità territoriali, che hanno consentito sia di arricchire la rete di relazioni sia di incrementare lo sviluppo di attività come corsi e occasione di incontro, in particolare per gli anziani del territorio. Su questo contesto attivo, si instaura la volontà di aprire gli sportelli, su Chiavari, Rapallo e sul DSS 14, la cui presenza sarebbe anche di grande supporto al social Housing locale; questa distribuzione inoltre, permetterebbe la presenza in zone particolarmente popolate ed estese con ovviamente, una eterogeneità di popolazione. Contestualmente, invece, l'opportunità dello sportello diffuso sul Distretti DSS 16, permette una vicinanza/presidio e presenza sul territorio e zone limitrofe, anche al fine di far conoscere la figura del Maggiordomi e le attività svolte all'interno del progetto.

✓ **ASL 5**

L' aumento di accessi di utenti che presentano una situazione di difficoltà economica di recente evidenza ha portato a una riflessione importante in merito alla distribuzione degli sportelli sul territorio Asl5. L'emersione di una fascia di utenza non conosciuta in

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"

"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"

PROGETTO ESECUTIVO

precedenza dai servizi territoriali sia pubblici che del terzo settore, e che è lo specchio di una nuova forma di povertà, si riflette in un aumento del tasso di disoccupazione alimentato dalla difficoltà a trovare un nuovo impiego soprattutto per persone over 40. Da queste basi, la scelta di incrementare, ad esempio, la copertura del territorio di La Spezia, adottando la formula dello sportello diffuso, la cui presenza di due sedi, consentirà di coprire anche l'area ovest (Pieve/Favaro/Pianazze) e, grazie ai Centri Anziani comunali diffusi su tutto il territorio, di coprire anche quella fetta di popolazione anziana che fa fatica a muoversi con mezzi pubblici. Anche l'Area Val di Vara avrà un potenziamento presso lo sportello di Ceparana, dove numerosi sono i servizi richiesti. Follo, invece, con la nuova apertura, permetterà un ulteriore presidio locale, così come la conferma di Levanto altro concreto segno rispetto al bisogno del territorio. In Val di Magra, la diffusione degli sportelli, mantenendo le sedi precedenti di Sarzana e Arcola, e incrementando la sede di S. Stefano Magra, permettono il presidio di una area popolosa ed eterogenea.

2.4.4 Formazione Generale

Trattandosi di una progettazione unica Regionale, assumerà particolare importanza anche il percorso formativo iniziale che sarà svolto in modo univoco a tutti i maggiordomi e ai custodi sociali con indicazioni generali e modalità di lavoro comune.

Questo permetterà di garantire una modalità di approccio e di gestione delle attività coerente in tutto il territorio rendendo la figura del maggiordomo ancora più riconoscibile.

Nell'ottica di garantire una gestione delle attività, seppur personalizzata in base alle esigenze degli specifici territorio, ma comunque coordinata a livello Regionale, fondamentale sarà anche il percorso formativo iniziale che sarà svolto in modo univoco a tutti i custodi Sociali, ai Maggiordomi e agli Operatori del Call Center, prevedendo alcune indicazioni e informazioni di base utili alla gestione concreta delle specifiche attività. Questo permetterà di garantire una modalità di approccio e di gestione coerente in tutto il territorio.

Inoltre, sarà sicuramente previsto, anche a seguito dell'unicità degli obiettivi e delle finalità previste nel progetto nel suo insieme, una formazione congiunta tra tutti gli operatori impegnati nelle diverse azioni progettuali, al fine di poter favorire la relazione, uniformare i linguaggi e identificare le rispettive differenze e identità. Questo agevolerà la conoscenza reciproca delle specifiche attività svolte, il flusso di informazioni e l'integrazione delle azioni svolte.

2.5 Le azioni trasversali

Parallelamente alla definizione di azioni progettuali negli specifici territori (Distretti Socio Sanitari), gestite attraverso le Aree Territoriali (Conferenze Sindaci – ASL Liguri), sono state individuate **due azioni cosiddette "trasversali"** di carattere regionale proprio nell'ottica di mantenere una valenza regionale pur valorizzando i singoli territori e le realtà che lo animano.

Gli obiettivi dell'azione trasversale:

- ✓ Maggiore conoscenza del progetto e incentivazione del lavoro di rete (promozione del progetto a livello regionale e sui singoli territori anche in collaborazione con il Forum del Terzo Settore Ligure)
- ✓ Valutazione e verifica del raggiungimento dei risultati previsti

Le azioni che si intendono realizzare:

✓ **AZIONE D - ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE**

La comunicazione rappresenta sicuramente un valore aggiunto per il progetto. Far conoscere le azioni e le attività messe in campo sia alla cittadinanza con la finalità di migliorarne la partecipazione, sia ai soggetti di terzo settore coinvolti, troppo spesso autoreferenziali nel proporre e svolgere le proprie attività, sia infine alle istituzioni, con l'obiettivo di migliorarne la diffusione sul territorio e l'efficacia stessa delle iniziative, significa potenziare l'efficacia del progetto sfruttandone al meglio le potenzialità nel tentativo di renderlo disponibile al maggior numero di persone possibile.

Pertanto, la **comunicazione costituisce un supporto per sensibilizzare, promuovere, divulgare le finalità e le azioni del progetto** favorendone la sua riuscita e rendendo manifesta la sua politica, valorizzandone il valore e la funzione della rete costituita e facilitando la partecipazione attiva.

A questo si aggiunge la necessità di garantire un'immagine coordinata dell'iniziativa a livello regionale proprio per una migliore identificazione dei soggetti che svolgono le varie attività e dei luoghi ai quali potersi recare per ricevere informazioni sulle opportunità messe a disposizione.

Proprio per queste motivazioni, sarà fondamentale predisporre, con Regione Liguria, delle linee guida e degli strumenti a supporto della rete di ETS che gestisce le varie attività, realizzando anche una linea grafica comune e modalità comunicative condivise.

Ovviamente la peculiarità del progetto e il forte coinvolgimento degli Enti Istituzionali territoriali anche in fase di coprogettazione e nella fase di condivisione continua in itinere, orienta il lavoro meno ad una azione di promozione vera e propria ma di più verso una più ampia conoscenza da parte della cittadinanza.

✓ **AZIONE E – VALUTAZIONE IMPATTO SOCIALE**

Importante anche un lavoro di **"valutazione di Impatto"** del progetto, ossia definire se l'azione ha generato i cambiamenti attesi, nel breve e nel medio-lungo periodo e se i cambiamenti hanno raggiunto il target previsto e se hanno generato l'impatto per cui il progetto era stato ideato. Tale azione sarà svolta in collaborazione con Forum del Terzo Settore Ligure

2.6 I tempi di avvio del progetto

Il progetto, come ampiamente descritto, si articola su diverse azioni progettuali.

In particolare, le azioni progettuali relative ai Custodi Sociali e al Call Center saranno avviate, in continuità con l'attuale gestione, dal 1° settembre 2023.

L'Azione progettuale del Maggiordomo di Quartiere prevede una "fase" di avvio necessaria per allestire tutti i locali che ospiteranno gli Sportelli e per predisporre tutta la cartellonistica identificativa e promozionale. Pertanto, pur avviando questa fase preparatoria già dal 1° settembre 2023, si prevede una graduale apertura per arrivare in una situazione di regime entro il 15 Ottobre 2023.

Le azioni trasversali, comunicazione e valutazione di impatto sociale, saranno pertanto attivate di conseguenza con l'avvio delle azioni progettuali.

2.7 Innovazione della progettazione "Unica"

"La Naturale evoluzione di due percorsi progettuali che hanno visto nelle azioni di Welfare territoriale di comunità e nelle iniziative di prevenzione e di prossimità i propri obiettivi e le proprie finalità".... Ecco cosa rappresenta questa nuova "progettazione unica", coordinata che permetta di rendere ancora più efficaci gli obiettivi e le finalità delle varie azioni messe in campo in un'ottica di **"SISTEMA INTEGRATO"** di Welfare generativo e "ri"generativo, supportato da azioni di monitoraggio e sostegno ma sempre finalizzate al supporto dell'autonomia della persona sia come singola sia come parte integrante della comunità.

In questi principi si sintetizza l'innovazione ma anche l'importanza di una progettazione unica che concretamente prova a costruire un sistema di risposta che vede in generale nei cittadini, nuclei familiari, persone anziane e/o fragili i naturali destinatari delle azioni messe in campo, ma ancor più i "protagonisti" delle azioni stesse e del proprio territorio; tutto questo attraverso iniziative integrate orientate all'ottimizzazione non tanto delle risorse, in parte anche, ma principalmente della risposta messa in campo, risultato di un'analisi del bisogno e di una condivisione e una governance congiunta in un'ottica di funzione pubblica degli Enti di terzo settore coinvolti e della pubblica amministrazione territoriale, il tutto attraverso una regia unica regionale a garanzia del progetto nella sua integralità. La strutturazione della presa in carico svolta attraverso l'azione progettuale dei custodi Sociali, si integra perfettamente con l'azione più trasversale e territoriale svolta dal Maggiordomo che permetterà flussi di informazione ma anche interventi preventivi su situazioni intercettate nell'azione più comunitaria e meno strutturata.

Sarà possibile attivare momenti di confronto tra maggiordomi e custodi sociali al fine di individuare alcune buone prassi e collaborare in maniera più efficace. Sempre in quest'ottica, acquisisce particolare importanza il coordinamento integrato delle varie azioni progettuali, puntando nel tempo a una organizzazione che veda un'unica referenza territoriale per entrambe le azioni progettuali. Sarà possibile avviare collaborazioni con gli specifici territori che traguardino un'azione più ampia e più articolata per rispondere al meglio e in modo flessibile alle esigenze che mano a mano emergeranno dai vari territori. Non è da sottovalutare anche la raccolta dei dati e il monitoraggio degli interventi svolti; anche in questo caso si lavorerà, in raccordo con Regione Liguria, per arrivare ad un sistema di raccolta dati unico, che permetta di avere una restituzione quali e quantitativa del lavoro svolto e, anche in questo caso, integrata, partendo dalla persona e non dal servizio e/o dall'attività svolta.

A questo si aggiunge l'azione progettuale prevista all'interno del Call Center Regionale, che garantisce un supporto in termini di orientamento e informazione oltre a gestire anche il raccordo con le reti di volontariato e dell'associazionismo presenti sul territorio. Concludendo, orientamento, informazione, welfare territoriale di comunità, azioni di prossimità, presa in carico più strutturata per le situazioni a rischio, raccordo con il territorio, sviluppo delle reti territoriali con particolare riferimento all'ambito associazionistico e del volontariato (vedi punto 2.7), unicità della risposta a livello regionale.... In intesi **SISTEMA INTEGRATO dei SERVIZI di WELFARE DI PROSSIMITA'**.

2.8 Integrazione e raccordo con progetto ICA e rete associazionismo

Il progetto nel suo insieme non può prescindere da un forte raccordo con le attività svolte dal tessuto associativo presente sul territorio che rappresentano le azioni di prossimità per eccellenza, oltre a sviluppare il principio di invecchiamento attivo e le azioni che lo sostengono e contribuiscono a svilupparlo.

L'azione progettuale degli Interventi di Comunità per Anziani (ICA) che raccoglie le attività svolte dalle reti di volontariato, rappresenta una costola fondamentale che completa e dà ancora più sostanza all'intero progetto. Proprio per questo nella fase iniziale del progetto era previsto anche il coinvolgimento dell'ambito del volontariato. Purtroppo, a seguito di un'analisi specifica, più formale che sostanziale, le associazioni hanno valutato di non proseguire la propria partecipazione su questo ambito di attività riscontrando una oggettiva difficoltà o, in talune situazioni, la totale impossibilità di gestire la rendicontazione delle attività svolte. Questo ha portato, in accordo con Regione Liguria, al potenziamento del progetto sull'ambito Custodi Sociali, Call Center e Maggiordomo di quartiere prevedendo una azione di raccordo con le attività riconducibili all'ICA e all'Invecchiamento attivo che saranno avviate parallelamente attraverso un filone di finanziamento differente. Questo non compromette gli obiettivi e le finalità del presente progetto che si impone necessariamente di creare un raccordo strutturato con la rete che si andrà a costituire proprio per la gestione delle attività di cui sopra andando anche a impegnarsi, già da ora, a sottoscrivere un protocollo di intesa che permetta di costituire una cabina di Regia Regionale che non si limiti al singolo progetto (che sarà comunque costituita) ma che operi su un coordinamento e un monitoraggio dell'intero **SISTEMA INTEGRATO dei SERVIZI di WELFARE DI PROSSIMITA'**.

2.9 Risultati Attesi

Il progetto, nel suo insieme, si pone dei risultati quali quantitativi rispetto alle azioni progettuali e alle relative attività messe in campo. Facendo riferimento anche a quanto previsto nella manifestazione di interesse, analizziamo per tipologia i risultati attesi (dati medi su base annua):

Quantitativi:

- ✓ **Da 1000 ai 1250 anziani** complessivamente coinvolti nell'Azione A (custodi Sociali)
- ✓ **Almeno 8000** chiamate nelle attività del call center con soddisfazione delle richieste pari almeno al 90%
- ✓ **Almeno 25 sportelli di Maggiordomo** di cui almeno 10 Diffusi su più sedi
- ✓ **Almeno 13000 contatti di persone** complessivi per il servizio Maggiordomo

Qualitativi

- ✓ **Almeno il 90%** degli stakeholder soddisfatti (valutazione attraverso azione monitoraggio)
- ✓ **Valutazione di impatto sociale**

CAP 3 – LA GOVERNANCE

Sulla base dell'esperienza degli ultimi anni in merito ai percorsi di coprogettazione, si è ritenuto di valutare quali elementi cardine del progetto, il sistema e l'organizzazione della governance, proprio per la natura del progetto e per il numero di soggetti coinvolti e le modalità gestionali, vista la molteplicità di attività previste, in particolare modo in questa prima sperimentazione che ha visto un lavoro non solo di sintesi ma principalmente di integrazione di due differenti azioni progettuali orientati però su obiettivi e finalità comuni.

3.1 Le reti Aree Territoriali

Le reti formali e le successive reti informali presenti sui diversi territori, per le quali si lavorerà anche nei prossimi mesi in un'ottica di sviluppo, anche grazie alle precedenti esperienze che hanno portato alla realizzazione del progetto, rappresentano il valore aggiunto del progetto stesso, in quanto permettono di ottimizzare al meglio specificità e caratteristiche delle singole organizzazioni, la conoscenza del territorio e degli specifici bisogni, in un'ottica di sistema e coordinamento generale, il tutto attraverso i percorsi di co-progettazione comune e condivisa. La rete formale è rappresentata da tutte quelle associazioni che hanno deciso di sottoscrivere l'ATS e che possono quindi partecipare concretamente, sia in qualità di capofila che di partner dell'azione, gestendo risorse economiche; la rete informale è rappresentata da tutte quelle organizzazioni che non hanno firmato l'ATS, ma che vogliono partecipare alla progettazione territoriale in qualità di partner esterni, portando all'azione un valore aggiunto in termini competenze specifiche e/o di risorse anche attraverso le attività svolte con la partecipazione di volontari. In particolare, questa rete sarà sviluppata nella fase successiva in raccordo con lo sviluppo delle azioni legate all'ICA e all'invecchiamento attivo.

Nello specifico, di seguito (Tabella 2) indichiamo le reti territoriali divise, per ASL di riferimento, che hanno concretamente curato la fase di co-progettazione e cureranno la gestione operativa del progetto stesso

Tabella 2

MACRO AREA	RETE FORMALE	AZIONE PROGETTUALE	TOTALE ETS
Asl 1	Diana Soc Coop Sociale	Custodi	3
	Centro Solidarietà L'Ancora Soc. Co. Sociale	Custodi e Maggiordomo	
	Jobel Soc Coop Sociale Sanremo	Custodi e Maggiordomo	
Asl 2	Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo ONLUS	Custodi e Maggiordomo	5
	ANTEO Impresa Coop Sociale	Custodi e Maggiordomo	
	Consorzio Sociale Sestante Soc Coop Savona	Custodi e Maggiordomo	
	Lanza del Vasto Soc Coop Soc Genova	Maggiordomo	
	Fondazione L'Ancora ONLUS Varazze	Maggiordomo	
ASL 3	Cress Consorzio Regionale Servizi Sociale SCRL	Custodi e Maggiordomo	11
	Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo ONLUS	Custodi e Maggiordomo	
	La Giostra della Fantasia Soc Coop Sociale	Custodi e Maggiordomo	
	Ma.Ris Coop. Soc. Santo Stefano Magra	Custodi e Maggiordomo	
	Lanza del Vasto Soc Coop Soc Genova	Custodi e Maggiordomo	

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"
"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"
 PROGETTO ESECUTIVO

	Cooperativa Attività Sociali Comunità Una Rivarolo Onlus Genova	Custodi	
	Agorà Soc. Coop. Soc. Genova	Custodi, Maggiordomo e Call Center	
	Auser Liguria e Genova ODV Ass. Reg. Invecchiamento Att. ETS Genova	Call Center	
	Circolo Vega Aps Genova	Maggiordomo	
	Isforcoop Istituto Di Formazione Coop. Ets Genova	Maggiordomo	
	V.P.S. Croce D'oro Sciarborasca Odv Cogoleto	Maggiordomo	
ASL 4	Il Sentiero Di Arianna Soc. Coop. Soc. Onlus Chiavari	Custodi e Maggiordomo	4
	Magis Soc. Coop. Soc.	Maggiordomo	
	P.A. Volontari Del Soccorso Di S. Anna Rapallo	Maggiordomo	
	Lanza Del Vasto Soc. Coop. Soc. Genova	Custodi e Maggiordomo	
ASL 5	Mondo Nuovo Caritas La Spezia	Maggiordomo	7
	Crescere Insieme Associazione Aps Vezzano Ligure	Maggiordomo	
	Coopselios Societa' Cooperativa Reggio Emilia	Maggiordomo	
	Gulliver Soc. Coop. Soc. Borghetto Vara	Custodi e Maggiordomo	
	Ma.Ris Coop. Soc. Santo Stefano Magra	Maggiordomo	
	P.A. Croce Gialla - Volontari Del Soccorso Odv La Spezia	Maggiordomo	
	Isforcoop Istituto di Formazione Coop. Ets Genova	Maggiordomo	

3.2 La Governance del progetto

Sulla base del principio di sussidiarietà la governance del progetto "Custodi Sociali e Maggiordomo di Quartiere" è affidata ad una **CABINA di REGIA Regionale** che vede come partecipanti uno o più rappresentanti di Regione Liguria, ALFA Liguria, Conferenze dei Sindaci, Forum del Terzo settore, oltre al Capofila Regionale del Progetto. Su invito potranno anche partecipare i Referenti delle Aree Territoriali (ASL/Conferenze Sindaci).

La funzione della cabina di regia è duplice: da una parte, nella fase iniziale di co-progettazione e avvio delle attività, il compito è stato quello di definire gli obiettivi generali e le finalità della progettazione; mentre nella fase di avvio e soprattutto in quello di realizzazione delle attività, il compito sarà quello di monitorare l'andamento della progettazione nel suo complesso e delle singole attività che si andranno a delineare e realizzare.

La cabina di regia riunirà almeno 2 volte all'anno (o comunque in base alle necessità).

Nonostante la valenza regionale del progetto, allo scopo di garantire un'adeguata gestione dell'ATS e delle attività da svolgere sia nel corso della progettazione che nel corso della realizzazione delle specifiche azioni previste, la stessa ATS ha valutato di definire una modalità organizzativa interna che prevedesse, oltre al livello regionale, anche la definizione di Aree Territoriali di lavoro individuate nei territori delle 5 ASL liguri.

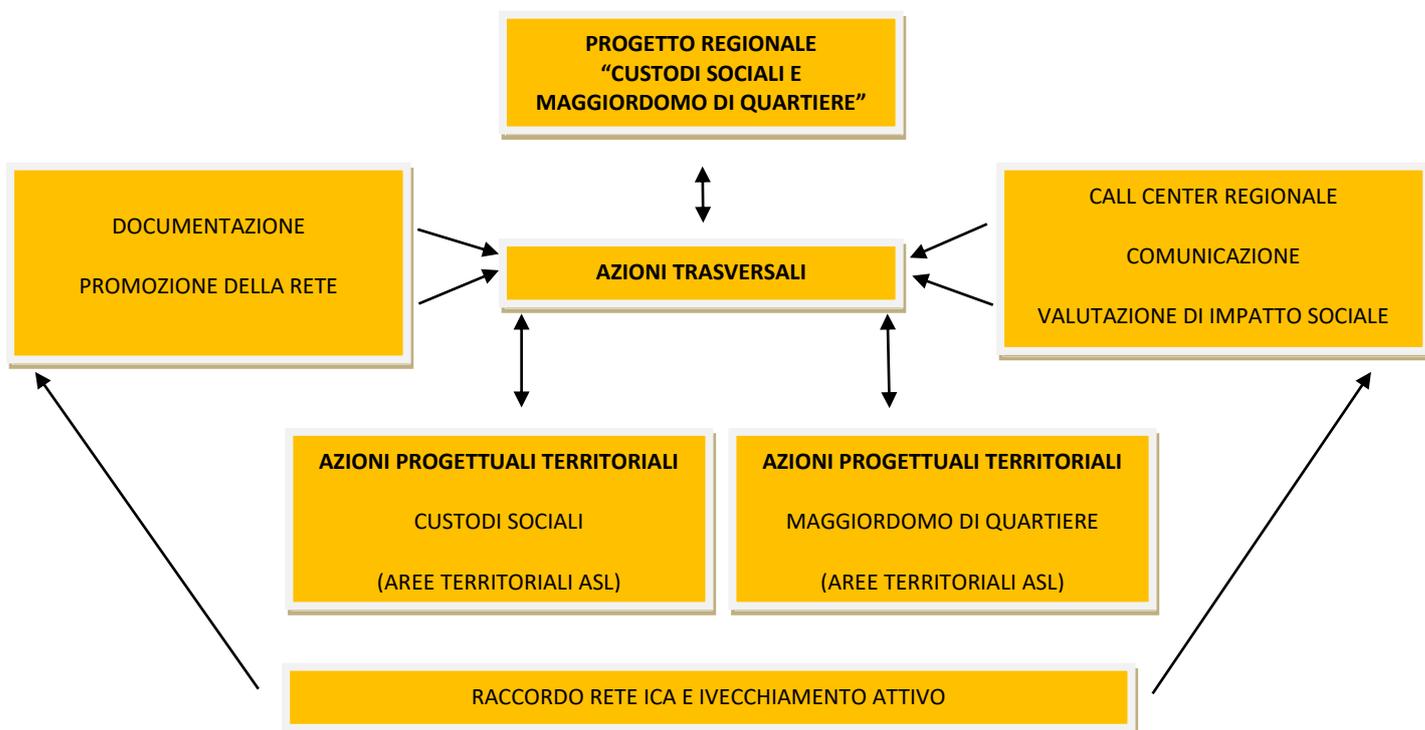
Per ogni Area è stata poi individuata un Ente Referente per l'azione progettuale dei Custodi Sociali e un Ente Referente per l'azione progettuale dei Maggiordomi di Quartiere (in taluni casi le due referenze saranno assunte da un unico Ente - in prospettiva, l'obiettivo è comunque quello, anche laddove al momento sono identificati due Enti distinti come Referenti, di unificarli in un unico soggetto nel corso del periodo progettuale) con lo scopo di tirare le fila della co-progettazione sul territorio di riferimento, fare da tramite con

il capofila regionale e gestire le relazioni con le istituzioni locali (in particolare con i Distretti Sociosanitari e Comuni) e le reti territoriali. Tale compito di collaborazione e coordinamento è stato fondamentale durante tutto il percorso di co-progettazione per realizzare una adeguata sinergia tra le tante organizzazioni e poter individuare e rispondere ai bisogni/necessità del territorio specifico. Questo ruolo si è rilevato ancora più prezioso visto le tempistiche particolarmente contenute di tutto il percorso.

Dunque, il lavoro di co-progettazione è stato sviluppato e suddiviso per territori corrispondenti alle ASL e poi sintetizzato in un unico progetto regionale coordinato dal Capofila, in stretta collaborazione con i Referenti territoriali. In particolare, per rispondere a quanto indicato nella DGR di riferimento, è stata prevista la definizione di azioni progettuali territoriali articolate sulle diverse Aree per rispondere ai bisogni e alle necessità specifiche dei singoli territori. Ovviamente questa prima fase non ha permesso di prevedere una integrazione concreta tra le varie azioni progettuali. In questa fase, come specificato nel progetto, saranno previste sinergie fin da subito lavorando per definire al meglio le potenziali integrazioni e/o ottimizzazioni sia gestionali che organizzative, sempre finalizzate alla miglior risposta ai bisogni del territorio e delle persone.

Alle specifiche Azioni progettuali dei Custodi Sociali e del Maggiordomo di Quartiere si aggiunge il Call Center Regionale, e le azioni trasversali oltre al raccordo con le attività dell'ICA e dell'Invecchiamento attivo

Quindi, in sintesi, possiamo individuare il seguente schema organizzativo:



Allo scopo di garantire una adeguata gestione e organizzazione delle attività da svolgere, l'ATS si è data una organizzazione interna come descritta nei successivi paragrafi.

3.2.1 Assemblée ATS

Composta da tutti gli Enti che hanno sottoscritto l'ATS, ma aperta anche ai soggetti che hanno manifestato interesse alla progettazione (principio della "Rete Aperta") e gestita direttamente dal Capofila, con il compito di definire le linee guida generali della progettazione, analizzare e licenziare il progetto finale, oltre che monitorare l'andamento della progettazione nella fase esecutiva.

Questa ATS si riunisce periodicamente almeno 1 volta all'anno, garantisce il monitoraggio delle attività promosse a livello distrettuale e una omogeneità di procedure e di metodo.

L'ATS garantisce inoltre la raccolta dei materiali necessari alla rendicontazione e alla stesura di report quali-quantitativi che restituiscano la visione complessiva del progetto a livello regionale e soddisfino gli atti formali e amministrativi previsti anche per la parte rendicontativa.

3.2.2 Assemblée Territoriali

Composta dai diversi gruppi di lavoro di ogni Area Territoriale (Conferenza sindaci/ASL). In ogni territorio sarà individuato un Referente per l'azione progettuale dei Custodi e un Referente per l'azione progettuale del Maggiordomo di Quartiere (in taluni casi le due referenze saranno assunte da un unico Ente - in prospettiva, l'obiettivo è comunque quello, anche laddove al momento sono identificati due Enti distinti come Referenti, di unificarli in un unico soggetto nel corso del periodo progettuale).

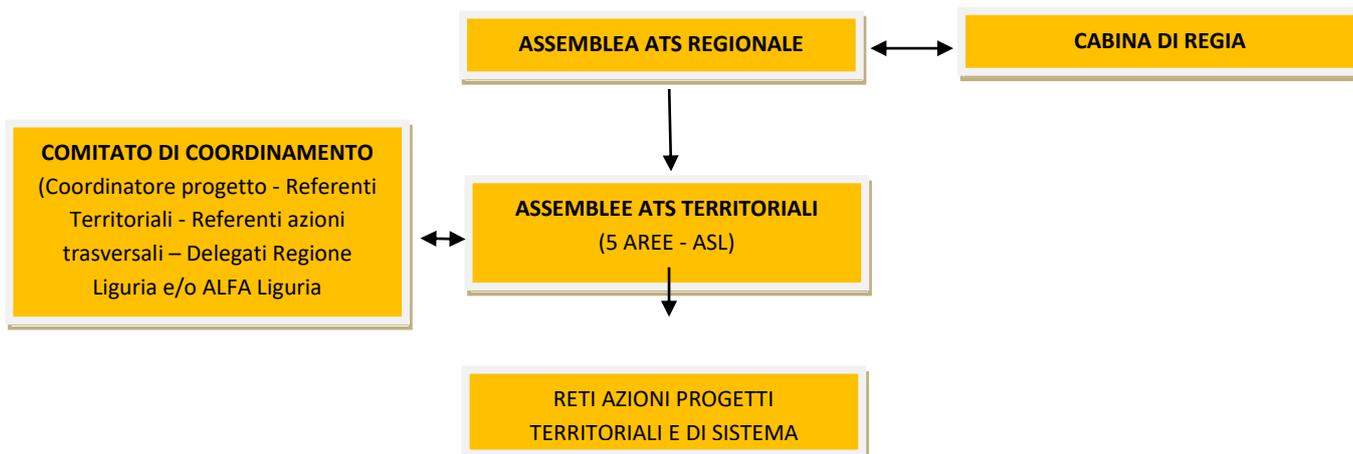
Nella prima fase hanno il compito di definire ed elaborare, in base al presente progetto, la concretizzazione delle azioni sui vari territori; successivamente avranno il compito di supervisionare e coordinare tra loro le diverse attività proposte. L'assemblea si riunisce in base alle necessità dei territori.

3.2.3 Comitato di Coordinamento

Composto dal capofila regionale del progetto, dai referenti territoriali e dal referente regionale delle attività ICA (in raccordo con la progettazione che sarà avviata successivamente per l'ambito dell'associazionismo – vedi punto 2.8), oltre al referente dell'azione del Call Center. A questi soggetti si aggiungeranno i funzionari di Regione.

Ha il compito di coordinare dal punto di vista generale il progetto, elaborando i documenti progettuali e i budget delle varie linee di azione che saranno poi presentanti in assemblea. Inoltre, una volta licenziato il progetto, avrà il compito di supervisionare le varie azioni progettuali e di verificare la rendicontazione finale del progetto. Il Comitato si riunirà almeno con cadenza trimestrale o comunque ad hoc in base alle esigenze e alle necessità che emergeranno.

In Sintesi, la governance del progetto è così impostata:



3.3 La gestione del progetto

La valorizzazione della dimensione comunitaria e locale delle relazioni tra cittadini di **età diverse** di una comunità è cruciale al fine di contrastare la frammentazione sociale, la solitudine, l'isolamento degli anziani e valorizzarne a pieno le risorse, la dignità e la salute. Valorizzare la dimensione comunitaria delle relazioni attiva senso di appartenenza, responsabilità e solidarietà fra cittadini e libera risorse di volontariato.

La Rete e la sinergia tra Ente pubblico e soggetti del terzo settore, ma anche con il tessuto comunitario del territorio, a partire dai commercianti, è lo strumento principale per il funzionamento del progetto "**Custodi Sociali e Maggiordomo di Quartiere**".

3.3.1 Livello regionale

Per la gestione del progetto si è costituita una ATS Regionale composta dai soggetti di terzo settore che hanno preso parte alla manifestazione di interesse e si sono resi disponibili a sottoscrivere il documento.

Le **finalità dell'ATS** del progetto sono:

- ✓ Valorizzare il principio di sussidiarietà
- ✓ Favorire il percorso di co-progettazione tra i soggetti aderenti
- ✓ Promuovere la partecipazione di tutti i soggetti che hanno aderito all'evidenza pubblica
- ✓ Operare sui territori per l'elaborazione del progetto esecutivo
- ✓ Promuovere la cultura dell'invecchiamento attivo e il sostegno alle fragilità degli anziani
- ✓ Sostenere e sviluppare le autonomie delle persone anziane
- ✓ Sviluppare le azioni di welfare territoriale e di comunità
- ✓ Sviluppare gli interventi di sostegno e di prossimità.

Si prevede che l'ATS operi attraverso l'organizzazione specificata nel paragrafo precedente e garantisca il monitoraggio delle attività promosse in ogni area assicurando così omogeneità di procedure e di metodo.

L'ATS ha espresso nella Cooperativa AGORA' S.C.S. il proprio capofila regionale, con il compito di **Facilitatore di rete** oltre a quello di coordinare operativamente il progetto nel suo insieme.

3.3.2 Livello Aree Territoriali (ASL)

In ogni Ambito Territoriali identificato nelle 5 ASL Liguri, si costituisce un gruppo di lavoro territoriale tra i soggetti di terzo settore che hanno partecipato all'evidenza pubblica e posseggono i requisiti indicati.

Pertanto, per ogni Area, come specificato precedentemente, è stato individuato un Referente rispettivamente per l'azione progettuale dei Custodi Sociali e del Maggiordomo di quartiere.

Inoltre, su ogni territorio, sarà individuato all'interno della rete di riferimento, un Supervisore (Coordinatore Operativo) delle attività dei Custodi Sociali (in particolare per l'azione progettuale dei Custodi Sociali, su ogni Distretto Socio Sanitario) e un Supervisore (Coordinatore Operativo) per ogni Sportello di Maggiordomo di Quartiere. Queste figure operative saranno gestite tecnicamente direttamente dalle organizzazioni coinvolte e avranno il compito di organizzare le varie attività in base alle linee guida progettuali, ma il coordinamento generale di "sintesi" delle attività sarà comunque svolto dai Referenti Territoriali in raccordo con il Responsabile Regionale del Progetto.

3.3.3 Azioni trasversali e raccordo rete ICA e IA

Importante sarà anche la gestione delle attività trasversali che saranno a supporto e sostegno dell'interno progetto.

Come evidenziato nel paragrafo 3.1 e nel relativo schema, consideriamo in questo ambito anche l'azione relativa al Call Center oltre alle attività dedicate alla comunicazione, alla Valutazione di Impatto e alla promozione e gestione della rete. Pertanto, anche per il Call Center sarà individuato un referente, mentre l'attività di comunicazione sarà gestita direttamente dal Capofila del progetto. Per quanto concerne invece l'attività di Valutazione di Impatto sociale, ormai in modo strutturato, questa attività è svolta in collaborazione con il Forum del Terzo Settore e presumibilmente, con uno specifico Ente al quale sarà affidata la specifica attività.

Infine, internamente tra i soggetti che hanno aderito all'ATS, è stato individuato anche il referente per il futuro raccordo con l'ambito associativo e il percorso progettuale che sarà realizzato (in fase di definizione da parte di Regione all'atto della stesura del presente progetto).

3.3.4 Coordinatori e Referenti

A seguito dell'organizzazione definita, già nella fase progettuale sono state individuate le organizzazioni e i relativi coordinatori o referenti dei vari territori oltre ai riferimenti delle azioni trasversali. Nello specifico:

Tabella 3

ELENCO REFERENTI TERRITORIALI PROGETTO				
AREA TERRITORIALE ASL	DSS di competenza	AZIONE PROGETTUALE	ETS REFERENTE TERRITORIO	NOMINATIVO REFERENTE
ASL 1	DSS 1 VENTIMIGLIESE / DSS 2 SANREMESE / DSS 3 IMPERIESE	MAGGIORDOMO CUSTODI	Cooperativa Jobel S.C.S	Fiorella Baraldi

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"
"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"
PROGETTO ESECUTIVO

ASL 2	DSS 4 ALBENGANESE / DSS 5 FINALESE / DSS 6 BORMIDE DSS 7 SAVONESE	MAGGIORDOMO	CEIS	Aldo Castello
		CUSTODI	Consorzio Il Sestante	Gaetano Merrone
ASL 3	DSS 8 – DSS 13 AREA GENOVESE	MAGGIORDOMO	Cooperativa Agorà S.C.S.	Elisa Riscazzi
		CUSTODI	Cooperativa Agorà S.C.S.	Sonia Bruzzone
ASL 4	DSS 14 TIGULLIO OCCIDENTALE / DSS 15 CHIAVARESE DSS 16 TIGULLIO ORIENTALE	MAGGIORDOMO	Il Sentiero di Arianna	Elena Ortica
		CUSTODI		
ASL 5	DSS 17 RIVIERA VAL DI VARA / DSS 18 SPEZZINO DSS 19 VAL DI MAGRA	MAGGIORDOMO	Mondo Nuovo Caritas La Spezia	Elisa Battisti
		CUSTODI	Cooperativa Gulliver S.C.S.	Giovanni Pontali
				Laura Sardi
TUTTE	TUTTE	VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE	Forum Terzo Settore Liguria	Stefano Dossi
TUTTE	TUTTE	RETE ASSOCIAZIONISMO (Raccordo ICA e IA)	Auser Liguria E Genova ODV	Fulvia Veirana
TUTTE	TUTTE	COORD REGIONALE PROGETTO e COMUNICAZIONE	Cooperativa Agorà S.C.S.	Andrea Rivano
		CALL CENTER REGIONALE		Scila Panciera

3.4 La valorizzazione e la complessità della Rete

La Rete rappresenta lo strumento principale per il funzionamento del progetto e ne rappresenta il valore aggiunto.

La rete va però gestita, coordinata e alimentata perché possa essere davvero uno strumento a supporto delle attività e possa aiutare a raggiungere gli obiettivi che ci si è posti nel progetto. Le figure del coordinatore regionale e dei referenti delle Aree Territoriali e/o delle varie azioni progettuali, tra le altre cose, hanno proprio il compito di aiutare tutti i soggetti nello scambio delle informazioni, nel supporto alla gestione delle attività e nella promozione delle singole azioni in modo da garantire sempre la massima diffusione e conoscenza delle iniziative messe in campo. Inoltre, il progetto diventa l'occasione per costruire e/o rafforzare i rapporti tra le varie realtà che si occupano di persone anziane e/o fragili o comunque destinatarie delle varie proposte previste nel progetto, con il preciso obiettivo di armonizzare le varie attività garantendo una risposta al bisogno, la più ampia possibile. Inoltre, il principio di **"rete aperta"** sarà fondamentale nell'ottica di coinvolgere sul territorio, fin da subito, nuove realtà che svolgono attività di Welfare territoriale di comunità o interventi di prossimità (con particolare riferimento come già ampiamente sottolineato, alla rete del volontariato progetto ICA e IA); questo permetterà in prospettiva di ampliare la rete e anche l'ATS in una eventuale nuova progettazione che verrà svolta. A questo va aggiunto il lavoro di collaborazione con i territori e gli enti pubblici presenti, in un'ottica di vera valorizzazione delle risorse e di concretizzazione del principio di sussidiarietà orizzontale.

Ad oggi, il patto prevede il coinvolgimento di **25 ETS** di cui **18 Cooperative Sociali**, **6 Associazioni** e **1 Fondazione di Diritto Privato** presenti sull'interno territorio ligure.

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"
"CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"
 PROGETTO ESECUTIVO

CAP 4 – MONITORAGGIO E VERIFICA DEI RISULTATI

Metodologia, organizzazione, processi e procedure devono integrarsi in un modello efficace ed efficiente anche per la valutazione dei risultati previsti. È necessario utilizzare strumenti di monitoraggio e della valutazione adeguati al controllo e alla gestione della qualità, in termini di: **qualità progettata e prevista - qualità prestata (nella fase di attuazione del progetto) - qualità raggiunta/percepita (durante e al termine del progetto).**

Ciò si traduce, dal punto di vista del processo di monitoraggio e valutazione, in un'attenzione alla qualità che:

- ✓ **ex-ante**, si concentra sulla verifica di coerenza del progetto rispetto all'insieme delle condizioni che possono garantire il raggiungimento degli obiettivi generali e di quelli specifici;
- ✓ **in itinere** (monitoraggio in senso proprio), prevede il controllo delle azioni sviluppate nelle fasi del progetto;
- ✓ **ex-post**, rileva i risultati del progetto, soprattutto in termini di impatto organizzativo e di costi/benefici.

Dal punto di vista operativo saranno previsti indicatori, strumenti e tipologia di risultato per ogni fase che saranno definite di concerto con Regione Liguria nella fase di avvio del progetto.

Sarà importante un monitoraggio anche quantitativo in merito alle persone che usufruiranno delle varie attività, con un focus particolare sulle tre principali azioni messe in campo: Custode Sociale, Maggiordomo di Quartiere e Call Center. Nello specifico indichiamo gli item che saranno presi in considerazione per le tre azioni (indicativi ma non esaustivi)

Tabella 4

AZIONE PROGETTUALE	IPOTESI ITEM
Custodi Sociali (Dati raccolti per DSS)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Anziani presi in carico ✓ Ore di attività svolte ✓ Accessi domiciliari ✓ Fascia di età utenza e sesso ✓ Numero Custodi coinvolti ✓ Numero cessazioni ✓ Numero attivazioni
Maggiordomo di Quartiere (Dati per sportello e/o per Ambito Territoriale)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Primo Contatto o pluricontatto ✓ Sesso ✓ Fascia di età ✓ Professione ✓ Tipologia di intervento
Call Center Regionale (Divise per ASL)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numero chiamate ✓ Tipologia chiamata ✓ Tipologia richiesta

Ovviamente i dati raccolti potranno essere elaborati in base alle esigenze.

A questo monitoraggio più quantitativo si affiancherà, come detto, una valutazione qualitativa che andrà a verificare la soddisfazione dei destinatari delle attività e dei territori. Infine, fondamentale sarà il lavoro di valutazione di Impatto Sociale che avrà l'obiettivo di definire e comprendere valori e criticità del percorso e del progetto nel suo insieme.

CAP 5 – BUDGET PROGETTO E GESTIONE ECONOMICA

5.1 Delibere Regionali

Dal punto di vista normativo, la Regione Liguria ha emanato la DGR 298 del 31/03/2023 recante "Avviso per manifestazione di interesse per il procedimento di coprogettazione ai sensi dell'art. 55 DLGS 117/2017 di iniziative di interesse generale a rilevanza regionale: "Maggiordomo di quartiere e custodi sociali"

Tale DGR definisce le risorse a disposizione, gli obiettivi e le finalità del progetto riprese e sviluppate all'interno del presente progetto.

5.2 Risorse

Il progetto, come evidenziato nella tabella di sintesi del budget, prevede un valore economico complessivo annuo pari a **€ 3.333.333,33**

Tale costo sarà sostenuto per circa il **90%** attraverso la richiesta di finanziamento della Regione Liguria (€ 3.000.000,00 di cui alla DGR 298/23) e per il restante **10%** attraverso risorse proprie degli enti (€ 333.333,33) che hanno partecipato alla progettazione prima e alla gestione dopo del progetto stesso.

A seguito della progettazione di dettaglio che è stata portata avanti in questi mesi, il budget di sintesi su base annuale, ad oggi è il seguente:

Tabella 5

VOCE DI COSTO	CONTRIBUTO REGIONALE ANNUALE	COFINANZIAMENTO ATS ANNUALE	COSTO TOTALE DEL PROGETTO ANNUALE
COORDINAMENTO REGIONALE PROGETTO, GESTIONE ATS, RELAZIONE REGIONE E RENDICONTAZIONE – SPESE GENERALI (ALTRI COSTI)	€ 90.000,00	€ 10.000,00	€ 100.000,00
SEGRETERIA, AMMINISTRAZIONE E SPESE GENERALI	€ 15.000,00	€ 1.666,67	€ 16.666,67
AZIONE TRASVERSALE VALUTAZIONE IMPATTO e SUPPORTO ALLA COMUNICAZIONE	€ 7.500,00	€ 833,33	€ 8.333,33
CALL CENTER	€ 75.000,00	€ 8.333,33	€ 83.333,33
ATTIVITA' CUSTUDI	€ 1.326.750,00	€ 147.416,67	€ 1.474.166,67
ATTIVITA' MAGGIORDOMI	€ 1.455.750,00	€ 161.750,00	€ 1.617.500,00
ATTIVITA' ICA VOLONTARIATO	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
REFERENTI TERRITORIALI VOLONTARIATO	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
REFERENZE TERRITORIALI CUSTODI E MAGGIORDOMO	€ 30.000,00	€ 3.333,33	€ 33.333,33
TOT.	€ 3.000.000,00	€ 333.333,33	€ 3.333.333,33

"Interventi di comunità per l'invecchiamento attivo, la prevenzione, il sostegno alle fragilità degli anziani"
 "CUSTODI SOCIALI E MAGGIORDOMO DI QUARTIERE"
 PROGETTO ESECUTIVO

Dal punto di vista generale, l'ATS ha valutato che il budget, tenendo conto dell'organizzazione tecnica-gestionale del progetto, dovrà prevedere una quota fissa per la Direzione e il Coordinamento Regionale, per le referenze territoriali, per la valutazione di impatto e per la gestione della rendicontazione (circa il 4,5% del progetto).

Per quanto riguarda il budget distribuito sui vari territori e destinato alle azioni progettuali specifiche (Custodi Sociali, Call Center e Maggiordomo di Quartiere), si è valutato, di destinare la parte più rilevante del budget (circa il 92% del totale). La quota restante (circa il 5%) sarà destinata alla gestione del Call Center. Infine, la restante quota (pari circa allo 0,5%) sarà dedicata alla valutazione di impatto sociale gestita per tutti i percorsi di co-progettazione attraverso il contributo del Forum del Terzo Settore.

Essendo la progettazione su base biennale, il valore complessivo del progetto sarà pari a € 6.666.666.67

Allegato al presente progetto troviamo le schede di budget specifiche relative alle Aree di Attività (Custodi Sociali e Maggiordomo di Quartiere)

5.3 Rendicontazione

La rendicontazione economica sarà garantita attraverso il lavoro di ogni ETS facente parte dell'ATS Regionale e dal lavoro di sintesi svolto da capofila. In merito alle modalità rendicontative si rimanda alle indicazioni previste per la rendicontazione delle risorse FSE e al relativo manuale oltre alle indicazioni di ALFA LIGURIA.

5.4 Verifica e Controllo

Il progetto, le azioni progettuali e le varie attività previste, potranno essere monitorati e verificati nel corso dello svolgimento del progetto, attraverso gli strumenti previsti e/o, in accordo con Regione Liguria, con eventuali modalità concordate insieme all'interno della Cabina di Regia.

Genova lì, 14 Agosto 2023

Per ATS ICAIA
Cooperativa Agorà S.C.S.
Il Responsabile Regionale del Progetto
(Andrea Rivano)

AGORA' Soc. Coop Sociale
Sede Legale: Vico del Serriglio 3
16124 Genova
Tel 010.20.91.901 - Fax 010.20.91.903
P.I. e C.F. 03486790102

