

## VareseNews

### “Parla con me” e “Telefonia visiva”, due nuovi servizi per gli anziani

**Pubblicato:** Lunedì 2 Dicembre 2013

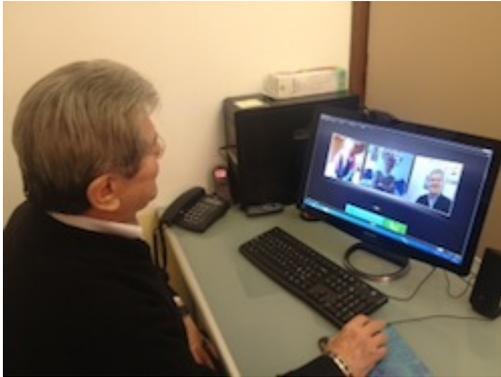


**Corre sul filo del telefono l'azione del Centro Lavoro a favore degli over 75: il servizio Parla con me e la Telefonia visiva** (forte quest'ultima di una tecnologia che semplifica l'uso di strumentazione video) renderanno più dinamica ed efficace la comunicazione tra volontari e utenti ma anche, per la prima volta, tra utente e utente. **Centrale operativa dei due progetti è la struttura di via del Popolo, rimessa a disposizione dei cittadini di Gallarate** nella primavera 2012 dopo una lunga chiusura e gestita da Auser. Proprio Auser, insieme ai Servizi Sociali del Comune e all'azienda speciale 3SG, porterà avanti coi suoi volontari le due iniziative (nella foto: il presidente di 3SG Gianni Girardi, l'assessora ai servizi sociali Margherita Slivestrini, il presidente di Auser Gallarate Rino Campioni).

**Il primo progetto, "Parla con me", è un'estensione della positiva esperienza maturata con "Filo d'argento"**, il servizio sociale che risponde alle esigenze degli anziani nella vita quotidiana. La dinamica di questa attività prevede che gli utenti contattino i volontari Auser componendo lo 0331.701069 o il numero verde 800.995988. In tal modo possono ottenere informazioni e servizi, come l'accompagnamento per visite mediche o il recapito della spesa a domicilio. Si tratta di una risposta ai bisogni degli anziani che prolunga la permanenza nel domicilio personale, preserva l'autonomia e previene isolamento e solitudine. **"Parla con me" va oltre, dal momento che introduce la "telefonia in uscita"**: gli operatori prendono l'iniziativa e, grazie a un sistema di monitoraggio, assicurano verifiche periodiche sulle autonomie individuali e sulle condizioni della persona, intercettando situazioni di bisogno ancora non prese in carico dai servizi pubblici. Parla con me consente di tracciare una mappa particolareggiata di persone e famiglie, di aggiornare le informazioni sugli utenti, di avviare un rapporto costante con questi ultimi. La rete dei servizi si radica, così, a una conoscenza più diretta e dettagliata della situazione esistente. Conoscenza che permette, fra l'altro, di scoprire disponibilità e competenze dei cittadini contattati, così da valorizzarle promuovendo e incentivando attività sociali. I contatti preliminari con i potenziali utenti inizieranno a giorni.

**I Servizi Sociali invieranno agli over 75 di Gallarate una lettera informativa.** Il testo preannuncerà l'intenzione di avere un colloquio telefonico per sapere se sussistano particolari necessità affrontabili da Auser o dagli uffici del Comune. Oltre a una breve presentazione del Centro Figli del Lavoro, con relativi recapiti, la lettera conterrà indicazioni utili a evitare truffe telefoniche e simili. Volontari e utenti del progetto compileranno questionari, in itinere e alla fine del percorso, per monitorare l'andamento dell'iniziativa, per far emergere eventuali difficoltà e indicare i necessari correttivi, per

integrare i servizi o modificare quelli esistenti. «Il questionario in uso agli operatori di Parla con me – ha spiegato **Rino Campioni**, presidente Auser Gallarate, affiancato dal tecnico/volontario **Angelo Alabiso**, che ha elaborato gratuitamente il software– è stato sperimentato con 2.000 anziani, alcuni di Gallarate. **9 volte su 10 abbiamo registrato disponibilità al dialogo**. Nel 30% dei casi la reazione delle persone contattate è riassumibile nelle parole “Meno male che avete chiamato”».



Non è però l'unico progetto a cui si lavora all'Auser Figli del lavoro di via del Popolo: l'altro **servizio partito in via sperimentale è quello della "Telefonia Visiva"**. Destinatari del progetto sono le persone afflitte da scarsa mobilità sul piano fisico e da povertà di relazioni su quello sociale. **Gli utenti possono avviare una comunicazione visiva, oltre che fonica, direttamente dalle proprie abitazioni**. Tale comunicazione avviene con volontari Auser, con singoli utenti o con una pluralità di persone collegate. **La “piazza virtuale” è possibile grazie a strumenti informatici**, alla rete telefonica e soprattutto a televisori digitali. I partecipanti al progetto avviano la comunicazione con un telecomando, dunque con uno strumento presumibilmente già noto e di semplice utilizzo. **La sperimentazione, che sarà estesa ad altri Comuni, coinvolge, a Gallarate, 8 volontari Auser e 6 utenti, già “in linea”**. (Nella foto, il presidente di Auser Rino Campioni si collega con tre utenti)

L'esperienza di Filo d'argento, i dati sulla popolazione anziana di Gallarate, il progetto Critical MAS. Come accennato, Auser ha sperimentato negli anni l'utilizzo della telefonia come strumento di comunicazione, conoscenza e assistenza agli anziani grazie al progetto Filo d'argento, che copre l'intero territorio nazionale. Nel 2012, i cittadini di Gallarate hanno indirizzato ai volontari quasi 1.600 chiamate. L'anno in corso farà segnare un notevole incremento, dal momento che a fine giugno 2013 si contavano già 1.121 contatti. Fra le richieste più frequenti, l'aiuto per la spesa, il disbrigo di pratiche, la compagnia a domicilio, il trasporto semplice o con mezzo attrezzato per passeggeri a ridotta mobilità. Secondo i dati del Comune di Gallarate, **la popolazione cittadina over 75 è composta da circa 5.400 persone. Di queste, 2.000 vivono sole, 2.300 in coppia**, 550 in nuclei con 3 componenti, 142 in nuclei con 4 componenti. L'analisi è stata condotta anche rione per rione. Le attività a **Madonna in Campagna, Arnate e Sciarè rientreranno nel progetto Critical MAS, che ha lo scopo di incentivare la coesione sociale nelle tre popolose aree cittadine**. Il rione di Madonna in Campagna sarà il primo coinvolto in Parla con me. «L'approccio con il cittadino che si presta a essere contattato per il progetto Parla con me – commenta l'assessora ai Servizi Sociali, **Margherita Silvestrini** – consente di intercettare bisogni e necessità ma permette anche di conoscere abilità, attitudini e disponibilità che possono incentivare ulteriori iniziative in cui l'utente diventa protagonista. Le potenzialità della Telefonia visiva, inoltre, vanno oltre la sfera sociale. Il progetto sta suscitando l'interesse, per esempio, degli operatori in ambito sanitario».

Le sperimentazioni sono seguite dall'azienda comunale 3SG, che affida gli spazi di via del Popolo all'Auser: «L'azienda speciale 3SG– ha aggiunto **Gianni Girardi**, presidente di 3SG – mette in campo la professionalità maturata nell'assistenza domiciliare, importante in attività che, a partire dal contatto diretto coi soggetti coinvolti, devono diventare aiuto vero e concreto. La partenza dei due progetti arriva dopo un lavoro preliminare durato mesi».

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it