



Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali
Biella



AZIENDA SANITARIA
LOCALE DI **BIELLA**

IL FILO D'ARIANNA
Sportello Informativo
Anziani

**RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
NEL 2022**

Via Belletti Bona, 20 13900 Biella – telefono 015 8352418 – fax 015 8352492
email: sportelloanziani@filoarianna.it
Numero verde 800 545455

INDICE

1. PREMESSA	pag. 3
1.1 Dati sulle aperture e sull'impegno dei volontari	pag. 4
1.2 Accessi e destinatari delle richieste e comparazione con gli anni precedenti	pag. 4
1.3 Modalità di accesso	pag. 5
1.4 Provenienza degli accessi	pag. 6
1.5 Numero delle richieste a cui ha risposto il Filo e comparazione con gli anni precedenti	pag. 7
1.6 Andamento annuale delle richieste	pag. 8
1.7 Richieste per tipo e area territoriale	pag. 9
1.8 Attività e collaborazioni varie	pag. 10
2. ATTIVITA' INFORMATIVA	pag.11
2.1 Tipologia di richieste di informazioni	pag. 11
2.2 Destinatari delle richieste di informazioni	pag. 11
2.3 L'attività informativa del Filo nell'ambito dello Sportello Unico Socio Sanitario	pag. 12
3. ATTIVAZIONE DEL VOLONTARIATO A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'	pag.14
3.1 Richieste di interventi di volontariato domiciliare	pag.14
3.2 Tipologia di persone che richiedono servizi di volontariato domiciliare	pag.14
3.3 Servizi di volontariato domiciliare forniti e richieste inevase	pag.15
3.4 Offerte di volontariato	pag.16
3.5 Interventi di volontariato domiciliare, ovvero, il "Buon Vicinato"	pag.16
3.6 Servizio di volontariato domiciliare per aree territoriali	pag.20
4. GESTIONE DELL'ALBO DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI	pag. 22
4.1 Richieste di lavoro e Iscrizione all'Albo	pag.22
4.2 Richieste di ricerca e abbinamento	pag.24
4.3 Assunzioni di assistenti familiari favorite	pag.24
4.4 Assunzioni di Assistenti familiari non andate a buon fine	pag.26

1. **PREMESSA**

Il Filo d'Arianna dopo questo periodo relativamente lungo che ha visto chiusure e riaperture dovute all'emergenza sanitaria (Covid 19) finalmente ha potuto riprendere in toto la sua attività riuscendo a riaprire al pubblico tramite accesso libero negli orari consueti definiti.

Questo periodo ci ha portati a fare alcune riflessioni. Innanzi tutto nonostante il Servizio, come molti altri, sia stato messo a dura prova è riuscito a gestire le difficoltà e le problematiche legate all'organizzazione che il COVID ha portato con sé. Il numero di volontari si è sensibilmente ridotto poiché alcuni di loro hanno deciso di non proseguire con questa attività ma siamo riusciti a portare avanti comunque gli impegni presi grazie alla presenza, alla costanza e alla grande disponibilità di tutti i nostri volontari (sportello accoglienza e Buoni Vicini). A dimostrazione di questo impegno si evidenzia come siano notevolmente aumentate le ore di intervento sia da parte dei volontari dello sportello (1746 ore) sia da parte dei Buoni Vicini (1550 ore).

Il Filo d'Arianna ha mantenuto salde le collaborazioni con altre Associazioni presenti sul territorio (GVV San Martino, AUSER Biella, AIMA) e ne ha realizzate di nuove nell'anno 2022 (ABV e Associazione Underground all'interno del Progetto Accompagnamenti). Ricoprirà un ruolo importante nell'accogliere le persone e nel dare informazioni rispetto al Progetto Accompagnamenti che partirà ufficialmente a gennaio 2023 e terminerà il 31 dicembre 2024.

Un'ultima considerazione va fatta rispetto alla attuale situazione assistenziale. Negli ultimi due anni abbiamo rilevato un aumento delle richieste da parte delle famiglie di assistenti familiari sia per assistere coppie sia con competenze molto specifiche (gestione PEG, stomie, iniezioni, flebo, mobilizzazioni passive...) che esulano dalle abilità richieste per fare questo lavoro. Inoltre un numero sempre maggiore di assistenti familiari preferisce lavorare ad ore e non più in convivenza poiché sempre più spesso il carico di lavoro sia fisico sia emotivo è diventato pesante. I familiari invece cercano maggiormente assistenti familiari che lavorino in convivenza per cui il rapporto tra domanda ed offerta appare in disequilibrio. Inoltre va sottolineato come parecchie famiglie siano in difficoltà economica e pertanto, spesso, preferiscono cercare assistenti familiari da non assumere tramite regolare contratto scegliendo alla fine altre vie. A questo proposito nell'anno 2022 sono pervenute al nostro Servizio 308 richieste di abbinamento (per le quali è stata fatta una scheda con le necessità assistenziali dell'utente) che hanno portato a 128 colloqui di presentazione ed infine a favorire 45 contratti di lavoro regolari.

1.1 DATI SULLE APERTURE E SULL'IMPEGNO DEI VOLONTARI

Presso lo Sportello, nell'anno 2022, hanno operato n° 9 volontari soci o collaboratori del Gruppo di Volontariato Vincenziano "San Giuseppe" Onlus ODV ed un volontario dell'Associazione Anzitutto, che presta la sua collaborazione anche presso il nostro Sportello. Sono coadiuvati da tre dipendenti part-time.

"Il Filo" è stato aperto al pubblico con modalità di accesso telefonico, tutti i giorni lavorativi dell'anno, per 12 ore alla settimana¹, mentre le segreterie telefoniche del numero dell'ufficio e del numero verde sono rimaste attive 24 ore su 24. Le richieste relative ai messaggi in segreteria vengono evase in tempi rapidi e viene data tempestiva risposta.

¹ [Come da accordi verbali con il Consorzio IRIS e vista la presenza e la disponibilità dei volontari del G.V.V., lo Sportello apre le proprie porte sempre mezz'ora prima e chiude mezz'ora dopo l'orario ufficiale previsto]

I 9 volontari dello Sportello hanno svolto 1746 ore di attività.

Durante l'orario di apertura al pubblico i volontari forniscono informazioni, accolgono le famiglie e le Assistenti familiari e ne rilevano i bisogni (attività di front-office). L'attività di apertura al pubblico ha ripreso regolarmente per cui rispondiamo alle esigenze degli utenti, delle famiglie e delle assistenti familiari sia di persona sia telefonicamente. A sportello chiuso i volontari, come attività di back-office, si occupano di inserimento dati, aggiornamento schede socio-sanitarie e del database (l'attività di aggiornamento delle schede del Prontuario Biellese è stata sospesa a partire da agosto 2021 in quanto il sito è stato hackerato e pertanto non è più sicuro), sono inoltre coinvolti nella formazione interna ed esterna al Gruppo di Volontariato e partecipano alle riunioni periodiche.

Il personale retribuito ha lavorato 2952 ore, le attività non legate alla gestione dello Sportello sono generalmente finanziate a parte, in particolare:

! partecipazione a corsi di formazione specifici e sulla sicurezza (a carico del GVV San Giuseppe);

! eventuali straordinari legati ad progetti quali ad esempio Accompagnamenti.

1.2 ACCESSI E DESTINATARI DELLE RICHIESTE E COMPARAZIONE CON GLI ANNI PRECEDENTI

Nel 2022 si sono registrati **n° 1303 accessi**², a favore di **900 persone**³. Per 135 persone è stato effettuato più di un accesso.

Nel grafico seguente si presenta l'andamento cronologico (suddivisi per tipo) degli accessi allo Sportello dall'anno 2012 all'anno 2022.

1.3 MODALITA' DI ACCESSO

Le modalità di accesso allo Sportello Informativo sono essenzialmente:

- di persona⁴, essendo lo sportello aperto per n° 12 ore alla settimana;
- telefonicamente, attraverso il numero fisso 015-8352418 oppure il numero verde 800545455;
- via e-mail, generalmente per i servizi sociali territoriali o altri servizi, associazioni, enti che provvedono a realizzare delle consultazioni oppure a trasmettere delle richieste.

1.4 PROVENIENZA DEGLI ACCESSI (ovvero chi accede al servizio)

Allo Sportello si rivolgono principalmente i famigliari della persona interessata oppure la persona direttamente interessata, nell'ultimo periodo sono maggiormente i familiari che si rivolgono al Servizio.

La percentuale delle persone che fanno riferimento allo sportello è alta poiché accedono sia coloro che cercano una Assistente familiare sia coloro che vogliono iscriversi all'Albo degli Assistenti Familiari. Per l'iscrizione è necessario presentarsi direttamente presso la nostra sede per fare un colloquio e compilare una apposita scheda.

La percentuale di accessi allo Sportello (telefonicamente o tramite e-mail) da parte dei servizi sociali o sanitari da quando non è più stato possibile aggiornare il Prontuario è sensibilmente aumentata. Va sottolineato il fatto che, grazie all'accesso libero, il Prontuario era consultato sia dai singoli cittadini sia in , in gran parte, dagli addetti ai lavori permettendo agli operatori stessi dei servizi di rispondere direttamente alle richieste di informazioni.

² [L'accesso significa che una persona viene allo Sportello di persona oppure lo contatta telefonicamente, presentando una o più richieste. In quel momento, viene compilata una scheda e viene registrato "l'accesso". Tutti i contatti successivi (per fissare l'intervento domiciliare da parte del volontario, per presentare un assistente familiare, per fornire l'informazione richiesta o altri contatti), anche se le richieste sono numerose, non vengono più conteggiati come accessi.

Per convenzione, non vengono conteggiati neppure gli accessi delle assistenti familiari per l'aggiornamento delle proprie schede di disponibilità né quelli di persone che chiedono lavoro per conto di altri (parenti, amici), a cui vengono date informazioni generali e viene detto che la richiesta di lavoro va presentata di persona dall'interessato.]

³ [Le persone vengono denominate, in altre sezioni della relazione, "destinatari delle richieste".]

3

⁴ Solo le richieste di lavoro da parte di assistenti familiari nuove devono essere realizzate di persona presso lo Sportello. Tutte le altre richieste possono seguire le diverse modalità di accesso previste.

1.5 NUMERO DELLE RICHIESTE A CUI HA RISPOSTO IL FILO E CONPARAZIONE CON GLI ANNI PRECEDENTI

Per ciascun accesso al servizio possono essere formulate una o anche più richieste specifiche. Ad esempio, un familiare può richiedere informazione sui pasti a domicilio, oppure l'intervento di un volontario domiciliare per accompagnamento alla spesa ed al contempo richiedere la ricerca di un assistente familiare ad ore.

In questo modo, i 1303 accessi hanno generato **1475 richieste** e 9 inoltri al SUSS (perché riguardavano persone con meno di 60 anni di età).

Di seguito si presenta il dettaglio delle richieste:

RICHIESTE DI INFORMAZIONI A FAVORE DI ANZIANI	
DA CUI SONO DERIVATE 308 RICHIESTE DI INDIVIDUAZIONE DI PERSONALE PRIVATO DI ASSISTENZA, NELL'AMBITO DELL'ATTIVITÀ DELL'ALBO ASSISTENTI FAMILIARI	905
RICHIESTE DI INTERVENTI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE	409
RICHIESTE DI ASCOLTO	15
OFFERTE DI VOLONTARIATO	5
OFFERTE DI LAVORO PRESSO ANZIANI	126
RICHIESTE DI INFORMAZIONI SUI CORSI PER O.S.S. O PER ASSISTENTI FAMILIARI	4
RINGRAZIAMENTI	7
RECLAMI	1
RICHIESTE IMPROPRIE VARIE DI COMPETENZA DEI GRUPPI VINCENZIANI	3
TOTALE RICHIESTE PERVENUTE NEL 2022	1475

1.6 **ANDAMENTO ANNUALE DEL NUMERO DELLE RICHIESTE**

1.7 RICHIESTE PER TIPO E PER AREE TERRITORIALI

A maggior dettaglio del punto 1.5, si presentano qui di seguito le richieste per tipologia secondo le aree territoriali corrispondenti al Consorzio I.R.I.S. (39,5% delle richieste), Comune di Biella (51,8% delle richieste), C.I.S.S.A.B.O. (5,8% delle richieste) e fuori Consorzi (2,9% delle richieste).

	Richieste di Informazioni	Richieste di Volontariato Domiciliare	Richieste di Ascolto	Offerte di Volontariato	Reclami	Ringraziamenti	Richieste Improprie	offerte di lavoro presso anziani o richieste di info su corsi	totale
IRIS sede territoriale Gaglianico	84	23	2	2	0	0	0	5	116
IRIS sede territoriale Andorno M.	100	101	3	0	0	2	0	16	222
IRIS sede territoriale Candelo	43	2	0	0	0	0	0	3	48
IRIS sede territoriale Cavaglià	37	0	0	0	0	0	0	1	38
IRIS sede territoriale Valle Elvo	117	18	1	0	0	0	0	12	148
IRIS sede territoriale Verrone	9	0	0	0	0	0	0	1	10
Comune di Biella	415	262	8	3	1	5	2	68	764
CISSABO	67	1	0	0	0	0	0	18	86
Fuori Consorzi	33	2	1	0	0	0	1	6	43
	905	409	15	5	1	7	3	130	1475

1.8 ATTIVITÀ E COLLABORAZIONI VARIE

- Si è rinnovata anche per il 2022 l'esperienza di **Welfare Generativo** che vede l'impegno di un utente della sede territoriale di Andorno Micca a favore degli utenti anziani del Buon Vicinato, grazie ad un Protocollo d'Intesa e relativo progetto individuale sottoscritto con il **Consorzio I.R.I.S.** Il rimborso spese per i trasporti effettuati dal utente-volontario viene pagato dal G.V.V. San Giuseppe che, a sua volta, richiede un contributo annuale alla FCRB (tramite apposito bando). Data l'esperienza molto positiva sarebbe auspicabile l'apertura da parte dei servizi sociali territoriali ad altre esperienze analoghe.
- Nell'ambito del Buon Vicinato, prosegue la collaborazione con **A.U.S.E.R. Biella**. L'Associazione si rende disponibile ad effettuare per il Filo d'Arianna **trasporti sanitari** almeno una o due volte alla settimana. A tale scopo è stato individuato un referente che si rapporta con lo Sportello. Il rimborso spese per i trasporti effettuati viene pagato dal G.V.V. San Giuseppe che, a sua volta, richiede un contributo annuale alla FCRB (tramite apposito bando).
- Sempre nell'ambito del Buon Vicinato, prosegue l'accordo con il **Gruppo di Volontariato Vincenziano San Martino** per la **distribuzione dei pasti** nella zona della Rovella. Il rimborso spese per i trasporti effettuati viene pagato dal G.V.V. San Giuseppe che, a sua volta, richiede un contributo annuale alla FCRB (tramite apposito bando). Su sollecitazione dei Servizi Sociali di Andorno i volontari sono passati da uno a due giorni settimanali per la consegna pasti.
- Durante l'anno 2022 sono stati effettuati due incontri di formazione con i Buoni Vicini (il 23 e 30 giugno) e in data 1 dicembre, presso la Sala delle Colonne del CSV, si è tenuto un incontro in plenaria aperto anche alle altre associazioni di volontariato partner del Filo d'Arianna, dal tema " lo stress del volontario" tenuto dalla psicologa Stefania Caneparo.
- Il sito internet del Filo d'Arianna è in via di ultimazione e dovrebbe essere operativo a partire dai primi mesi del 2023.
- Nell'ambito del Progetto "Home Care Premium" del Consorzio I.R.I.S. (Finanziamento Inps gestione ex Inpdap), è proseguita l'attività del Filo come punto informativo e per l'individuazione, al bisogno, di assistenti familiari in collaborazione con l'area anziani e l'area disabili del Consorzio.
- E' costante il raccordo ed il lavoro in rete (contatti telefonici, via mail, visite domiciliari) con l'area anziani del Comune di Biella e con le altre aree territoriali del Consorzio I.R.I.S. per quanto riguarda l'attività di accompagnamento in situazioni complesse-multiproblematiche. Durante questo anno i raccordi sono avvenuti principalmente attraverso mail e telefonate.
- Il GVV San Giuseppe, tramite lo Sportello Filo d'Arianna, è stato in qualità di partner dell'ATS (Capofila CISSABO) per il Progetto AAA (Assistenza Affidabile A Domicilio). Il Progetto è terminato a giugno 2021. C'è stato un riscontro positivo da parte della Regione sulla gestione del progetto.
- In data 11 luglio 2022 c'è stato un incontro tra il Direttivo del GVV e l'Associazione di Volontariato ABV dal quale è nato un accordo di collaborazione tra i Servizi.
- Nel corso del 2022 sono stati calendarizzati diversi incontri di progettazione che ha visto coinvolti numerosi partner presenti sul territorio sia istituzionali (ASL e Consorzi IRIS e CISSABO, Servizi Sociali di Biella) sia non istituzionali (Case di Riposo, associazioni di volontariato...) fortemente voluti dalla fondazione CRB riguardanti il decadimento cognitivo e la non autosufficienza. Questi incontri (22 marzo, 10 e 24 maggio, 7 e 16 giugno, 12 e 26 luglio, 27 settembre e 8 novembre) hanno portato alla realizzazione e alla formalizzazione del Progetto Accompaniamenti che partirà a gennaio 2023 e proseguirà per tutto il 2024.

2. ATTIVITA' INFORMATIVA

L'attività informativa dello Sportello Anziani Filo d'Arianna si realizza essenzialmente tramite alcuni canali principali:

! Telefono: si ricevono telefonate dirette o messaggio in segreteria telefonica sia al numero fisso sia al numero verde;

! Di persona: le persone si recano allo sportello negli orari di apertura al pubblico. Nel rispetto delle norme sanitarie l'attività è proseguita con le modalità precedentemente indicate. Purtroppo non è più possibile utilizzare il sito web www.prontuariobiellese.it ma le informazioni aggiornate vengono comunque date a chi ne fa richiesta inviando risposta tramite mail e/o l'apposita modulistica messa a disposizione dagli Enti.

2.1 TIPOLOGIA DI RICHIESTE DI INFORMAZIONI:

Le richieste di informazioni sono state **905** così suddivise:

Informazioni su interventi domiciliari	754	83,3 %
Assistenza domiciliare	706	
Trasporto per motivi sanitari	18	
Accompagnamento per motivi sanitari	1	
Telesoccorso	3	
Lavori domestici	6	
Commissioni	2	
Consegna o preparazione pasti	4	
Prestazioni infermieristiche domiciliari	4	
Trasporto per altri motivi	4	
Accompagnamento per altri motivi	2	
Compagnia	4	

Informazioni di Segretariato Sociale	88	9,8%
Altre informazioni di segretariato sociale	48	
Informazioni su UVG	8	
Sostegni economici alla domiciliarità	6	
Invalità Civile e/o Ass. Accompagnamento	6	
Tesserino libero parcheggio	0	
Informazioni su Sportello Filo d'Arianna	11	
Contributi Economici	7	
Esenzione ticket	0	
Problemi abitativi	0	
Orientamento pratiche fiscali/previdenziali	2	

Informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali	55	6%
Ricovero definitivo in struttura	37	
Ricovero temporaneo in previsione di rientro a domicilio	12	
Ricovero in situazione non ancora definita	1	
Centro diurno	5	

Informazioni su interventi sanitari NON a domicilio	8	0,9%
Informazioni su servizi sanitari	2	
Ausili sanitari	2	
Assistenza in ospedale o RSA	3	
Prestazioni infermieristiche	0	
Fisioterapia	1	

Informazioni su attività di tempo libero	0	0%
Centri di incontro	0	
Altro tempo libero (no centri di incontro e no soggiorni estivi)	0	
Soggiorni vacanza	0	

Totale richieste

905	100%
------------	-------------

Nel totale delle richieste non vengono conteggiate quelle presentate da persone con meno di 60 anni perché inviate tramite comunicazione interna dal Filo d' Arianna al SUSS che provvede a rispondere direttamente all'utente. Vengono invece conteggiate le richieste di assistenza familiare, nell'ambito delle attività dell'Albo, a favore di persone con meno di 60 anni con disabilità per cui è stato richiesto un abbinamento con personale idoneo.

2.2 DESTINATARI DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

I destinatari delle richieste di informazioni sono state **n° 755 persone**. Per **n° 80 persone** sono state date informazioni su più di un servizio nel corso dell'anno.

Tipo Destinatario	Numero di Accessi	%
Familiare	654	86,6%
Richiedente	58	7,7%
Conoscente o Amico	19	2,5%
Altro per utente	11	1,5%
Servizio sociale territoriale per utente	13	1,7%
totale	755	100,0%

Dai dati si evidenzia che sono i familiari a richiedere informazioni allo Sportello Filo d'Arianna.

2.3 L'ATTIVITA' INFORMATIVA DEL FILO D'ARIANNA NELL'AMBITO DELLO S.U.S.S.

Prosegue una collaborazione positiva tra le operatrici del SUSS del Distretto 1 e i volontari/operatrici del Filo d'Arianna.

I volontari svolgono un ruolo molto importante nel seguire con attenzione l'evoluzione dell'organizzazione dei servizi pubblici e privati rilevando in maniera puntuale i dati significativi, in modo da dare informazioni aggiornate agli utenti. I servizi vengono "mappati" al momento solo nella nostra banca dati.

Nonostante il sito al momento non sia più attivo abbiamo deciso di lasciare comunque questa tabella con i dati che stanno ad indicare l'importanza di questo tipo di Servizio.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sessioni (ovvero numero di interazioni sul sito)	36.394	37.694	51.433	46.012	53.218	42.109

Come si evince dai dati riportati nel primo capitolo, le richieste da parte di persone con meno di 60 anni, raccolte dal Filo d'Arianna e "girate" al SUSS sono in diminuzione rispetto agli anni precedenti (9 richieste).

Anche in questo ultimo anno si è rilevato un numero inferiore di accessi per persone con meno di 60 anni accolte dal Filo d'Arianna. Nonostante i dati è comunque importante continuare a

svolgere questo tipo di attività in un'ottica di lavoro di rete, proseguendo nell'attività di informazione, orientamento, raccolta richieste e bisogni, pur restando configurati come un servizio rivolto prettamente agli anziani.

Grazie al coinvolgimento da parte di I.R.I.S. del Servizio con Progetti quali Home care Premium ci si è rivolti anche ad altre tipologie di utenza lavorando in rete per garantire un progetto individualizzato.

Il Filo prosegue la raccolta richieste in collaborazione col SUSS e si rende disponibile nella ricerca di Assistenti Familiari anche per una utenza inferiore ai 60 anni.

Per l'anno 2022 si evidenzia un ulteriore aumento rispetto al flusso di schede da SUSS a Filo d'Arianna: sono state in totale 237 (nel 2021 le schede sono state 187), di cui n° 127 richieste di ricerca di Assistenti Familiari e di informazioni inerenti all'assistenza ; n. 55 richieste per attivazione servizi domiciliari (Buon Vicinato); n.27 richieste di lavoro come Assistente Familiare e n° 28 richieste per informazioni varie.

3. ATTIVAZIONE DEL VOLONTARIATO A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'

3.1 RICHIESTE DI INTERVENTO DI VOLONTARIATO DOMICILIARE

Le richieste di intervento di volontariato domiciliare sono state **409**. L'attività di volontariato domiciliare ha ripreso a pieno ritmo nel corso del 2022. Sono aumentate le richieste di accompagnamento per motivi sanitari soprattutto da parte di anziani soli e con scarse risorse finanziarie. Di seguito si presenta il dettaglio delle richieste di intervento di volontariato domiciliare:

	N. richieste	%
Trasporto - accompagnamento per motivi sanitari	317	77,5%
Trasporto - accompagnamento per altri motivi	28	6,8%
Compagnia	8	2%
Commissioni	52	12,7%
Consegne pasti (in collaborazione con SST)	4	1%
Assistente alla persona, pulizie (richieste improprie)	0	0%
	409	100,0%

3.2 TIPOLOGIA DI PERSONE CHE RICHIEDONO SERVIZI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE

Le persone che hanno richiesto l'attivazione di servizi domiciliari sono state in totale **n° 125**

La fascia di età tra i 75 e gli 84 anni (43,2%) è quella dalla quale provengono in maggior numero di richieste, sebbene siano numerose le persone con oltre 84 anni (30,4%), come si evince dal grafico.

Di seguito si presenta la provenienza, suddivisa per aree territoriali del servizio sociale, delle 125 persone che hanno richiesto l'attivazione del volontariato domiciliare.

3.3 SERVIZI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE FORNITI E RICHIESTE INEVASE

A ciascuna richiesta di servizio di volontariato domiciliare può corrispondere la messa in atto di più interventi come, per esempio, le persone che richiedono la consegna di pasti o il ritiro dei farmaci dalla farmacia e la consegna a casa, per le quali la richiesta è una ma il servizio viene svolto periodicamente e continuativamente.

Alcune richieste vengono "evase" attraverso i volontari del servizio di Buon Vicinato del Filo d'Arianna, altre tramite l'attivazione di associazioni del territorio che svolgono il servizio richiesto o con la collaborazione degli OSS della Cooperativa Maria Cecilia, partner del Filo d'Arianna nell'ATS.

Le richieste "inevase" sono quelle per cui la persona avrebbe avuto necessità di un intervento di volontariato domiciliare (quindi la richiesta non era "impropria" come la richiesta di un volontario per le pulizie di casa o per l'assistenza) ma che, per mancanza di un volontario disponibile, non è stato possibile fornire. Bisogna anche considerare il fatto che un numero crescente di utenti ha situazioni sanitarie complesse per tali motivi a volte, nonostante la richiesta, non è possibile effettuare il servizio (ad esempio i volontari non sono in grado di effettuare trasporti per persone con gravi difficoltà di movimento e che sono in carrozzina rigida dal momento che utilizzano auto proprie).

Richieste evase	356	87%
<i>attraverso il servizio di buon vicinato</i>	316	
<i>attraverso l'attivazione di associazione di volontariato locale</i>	15	
<i>Buon vicinato + altra associazione</i>	3	
<i>coinvolto il Servizio Sociale del territorio, che ha effettuato il servizio</i>	1	
<i>data la disponibilità del volontario, l'utente ha rinunciato per motivi propri</i>	21	
Richieste inevase	53	13%
Richieste improprie (trasporti fuori provincia, utente in casa di riposo, età giovane, richieste di trasporto con mezzi attrezzati)	17	
Nessuno disponibile	23	
<i>non svolto per disposizioni esterne</i>	5	
<i>non svolto per condizioni fisiche dell'utente</i>	8	
	409	100%

Analizzando i dati per quanto riguarda le richieste inevase: 23 sono inerenti alla non disponibilità di volontari, si sottolinea che in 17 casi si richiedeva trasporto per motivi sanitari nel breve termine (entro i tre giorni consecutivi per la maggior parte o fuori provincia), in 8 casi le persone per le quali era richiesto erano in condizioni fisiche tali da richiedere l'intervento di personale specializzato e i 5 interventi richiesti e non svolti per disposizioni esterne riguardavano le normative sanitarie in atto che hanno temporaneamente sospeso le attività di volontariato.

3.4 OFFERTE DI VOLONTARIATO

Nel 2022, si sono offerte per svolgere servizi di volontariato n° 4 persone di cui:

! N° 4 interessate al servizio di "buon vicinato" (volontariato domiciliare)

Si rileva una difficoltà a reperire nuovi potenziali volontari dovuta, oltre al periodo storico in cui stiamo vivendo, probabilmente anche al fatto che l'età pensionabile si è alzata. Sono stati fatti dei tentativi di pubblicizzare il Servizio che, al momento, ha dato scarsi risultati. Nel 2022 sono

stati fatti due incontri con due diverse associazioni di volontariato (Associazione Nazionale Alpini di Ponderano in data 25/03/2023 e Associazione Pensionati Polizia di Stato in data 28/03/2022) sia per pubblicizzare l'attività del Filo d'Arianna sia per cercare nuovi volontari. Purtroppo però non ci sono pervenute disponibilità per il volontariato.

Ci si propone di continuare a cercare altre modalità più funzionali per provare a "reclutare" nuovi volontari per implementare il Servizio.

3.5 INTERVENTI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE ovvero il "BUON VICINATO"

3.5.1 Gli interventi

Gli interventi riportati nella tabella sottostante sono stati effettuati dai "BUONI VICINI", che comprendono i volontari del GVV San Giuseppe e dai volontari dell'AUSER. Il servizio "pasti a domicilio" è stato implementato grazie all'accordo siglato con il GVV San Martino. Purtroppo da ottobre 2020 ad aprile 2021 in servizio è stato sospeso per poi riprendere regolarmente a partire da maggio 2021, in seguito alla decisione del GVV San Martino.

Per "intervento" si intende ogni singolo servizio svolto a favore di un utente, ad esempio, una consegna pasto, un trasporto (andata e ritorno), una visita di compagnia, ecc.

Per gli interventi di COMPAGNIA, si preferisce mantenere sempre lo stesso Buon Vicino per un discorso di fiducia e di continuità dell'assistenza. Generalmente, in occasione della prima visita, il Buon Vicino viene accompagnato dalla volontaria referente dello Sportello e, se necessario, anche da un operatore dei servizi territoriali (operatore socio sanitario o assistente sociale). Ancora attualmente gli interventi di compagnia sono mantenuti telefonicamente.

I Buoni Vicini possono avvalersi della presenza di una volontaria referente per confrontarsi e segnalare eventuali criticità. In caso di necessità è possibile o singolarmente o in piccolo gruppo avere dei momenti di supervisione con una psicologa.

Di seguito si presentano gli interventi realizzati a seconda del tipo di intervento:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Interventi di Compagnia	1992	1505	1290	1028	817	694
<i>telefonate di compagnia</i>	1642	1220	997	974	768	646
<i>visite domiciliari</i>	350	285	293	54	49	48
Trasporti - Accompagnamenti	853	733	659	174	240	547
<i>per visite mediche o terapie</i>	501	396	300*	90	231	529
<i>per spese o commissioni</i>	211	223	310	61	9	18
<i>per uscite di tempo libero</i>	141	114	49	23	0	0
Commissioni (da parte del solo volontario)	80	109	101	118	204	237
Consegne pasti in collaborazione con il SST	39	98	349	294	695	1094
Altro	1	0	0	0	0	0
TOTALE	2965	2445	2399	1614	1956	2572

3.5.2 I volontari "Buoni Vicini"

Gli interventi di volontariato domiciliari sono stati realizzati da **n° 33 volontari "Buoni Vicini"** per un totale di **n° 1550 ore di servizio** e **10156 km percorsi**. I volontari del Gruppo di Volontariato Vincenziano San Martino in 104 giornate di attività (dalle 11:00 alle 12:30) hanno percorso 1808 chilometri.

I "Buoni Vicini" sono così composti:

- ! N° 7 soci del Gruppo di Volontariato Vincenziano San Giuseppe
- ! N° 25 collaboratori del Gruppo di Volontariato Vincenziano San Giuseppe
- ! N° 1 volontario attivato tramite un progetto solidaristico di welfare generativo con il SST di Andorno Micca (IRIS)
- ! Collaborazione con il Gruppo Volontariato Vincenziano San Martino per la consegna dei pasti a domicilio

	Numero di Interventi	Durata Complessiva Interventi (ore)	Somma dei KM percorsi
Auser Biella	33	37	477
Gvv Rovella	1095	0	1808

Di seguito si presenta il dettaglio degli interventi per tipo di "Buon Vicino"⁵:

	n°	interventi	ore di volontariato	km percorsi
Soci GVV	7	466	375	1825
Collaboratori GVV	25	835	828	5772
volontario progetto solidaristico con SST Andorno Micca	1	135	294,5	2559
totale	33	1436	1497	10156

I volontari vengono accompagnati nel loro percorso attraverso incontri di formazione e di supervisione programmati ogni anno.

Durante l'anno 2022 sono stati effettuati due incontri di formazione con i Buoni Vicini (il 23 e 30 giugno) e in data 1 dicembre, presso la Sala delle Colonne del CSV, si è tenuto un incontro in plenaria aperto anche alle altre associazioni di volontariato partner del Filo d'Arianna, dal tema " lo stress del volontario" tenuto dalla psicologa Stefania Caneparo.

⁵In questa sezione, non vengono conteggiati gli interventi né le ore di volontariato e i km percorsi dai volontari attivati appartenenti alle associazioni di volontariato AUSER e GVV San Martino, bensì sono stati conteggiati nel capitolo 3.5.1. il numero di interventi in modo da avere la completezza degli interventi attivati dallo Sportello Anziani Filo d'Arianna.

3.5.3 I beneficiari del Servizio di “ Buon Vicinato”

I beneficiari del Servizio di Buon Vicinato sono state n° 103 persone in totale, così distribuite territorialmente:

Beneficiari del servizio di Buon Vicinato

Distribuzione territoriale - 2022

I beneficiari del Servizio di Buon Vicinato sono soprattutto persone che vivono sole e che hanno scarse risorse economiche (74%). Meno della metà viene seguita dai servizi sociali territoriali (37%). Qui di seguito si presenta il quadro dei beneficiari differenziato per zone territoriali corrispondenti ai servizi sociali territoriali:

	N° di interventi	N° di persone	di cui che vivono da sole	%	di cui seguite dai servizi sociali	%
Comune di Biella	1028	57	36	63%	11	19%
IRIS sede territoriale Gaglianico	43	4	2	50%	2	50%
IRIS sede territoriale Andorno Micca	1411	35	25	71%	23	66%
IRIS sede territoriale Candelo	0	0	0	0%	0	0%
IRIS sede territoriale Cavaglia	12	1	0	0%	0	0%
IRIS sede territoriale Valle Elvo	78	6	3	50%	2	33%
IRIS sede territoriale Verrone	0	0	0	0%	0	0%
totale	2572	103	66	64%	38	37%

L'andamento tra il numero di volontari “Buoni Vicini” disponibili e il numero di beneficiari del servizio di Buon Vicinato presenta il seguente andamento:

3.6 SERVIZIO DI VOLONTARIATO DOMICILIARE PER AREE TERRITORIALI

Il 43,7% dei beneficiari ha tra i 75 e gli 84 anni e il 32% dei beneficiari ha più di 84 anni, mentre una percentuale minore riguarda persone con meno di 74 anni. In maniera analoga, gli interventi si registrano con la stessa distribuzione per età: il 38% degli interventi viene realizzato a favore di persone con più di 84 anni e l'altro 44,9% degli interventi a favore di persone tra i 74 e gli 84 anni.

Questi dati fanno emergere l'importanza del servizio di volontariato domiciliare in quanto è di supporto al mantenimento dell'anziano fragile presso il proprio domicilio. La solitudine è un aspetto che purtroppo accompagna parecchie persone anziane, un altro aspetto da non sottovalutare è anche la condizione economica di queste persone sempre più precaria; la presenza del volontario può essere d'aiuto nell'alleviare parzialmente quanto meno la

condizione di isolamento e solitudine, in maniera particolare per le persone molto anziane (con più di 84 anni) che possono trovarsi molto limitate nel loro quotidiano.

Di seguito si presenta la distribuzione degli interventi per età e per aree per ogni categoria di età:

	meno di 65		65-74		75-84		più di 84	
	n.pers	n.int.	n.pers	n.int.	n.pers	n.int.	n.pers	n.int.
Comune di Biella	1	12	10	97	28	521	18	398
IRIS sede territoriale Gaglianico	0	0	0	0	3	31	1	12
IRIS sede territoriale Andorno Micca	2	98	8	201	14	604	11	508
IRIS sede territoriale Candelo	0	0	0	0	0	0	0	0
IRIS sede territoriale Cavaglià	0	0	0	0	0	0	1	12
IRIS sede territoriale Valle Elvo	3	29	1	2	0	0	2	47
IRIS sede territoriale Verrone	0	0	0	0	0	0	0	0
totale	6	139	19	300	45	1156	33	977
	5,8%	5,4%	18,5%	11,7%	43,7%	44,9%	32%	38%

Il servizio di volontariato “Buon Vicinato” collabora attivamente con i SST. Pur essendoci un buon lavoro di rete con la maggior parte dei Servizi Sociali del territorio ci si propone di implementare i contatti e portare avanti un lavoro di sensibilizzazione soprattutto verso quei Servizi Sociali dai quali vengono richiesti ancora pochi servizi.

Riguardo a questo ultimo punto, si presenta il dettaglio degli interventi di volontariato domiciliare per aree territoriali:

	COMPAGNIA		TRASPORTI - ACCOMPAGNAMENTI			Commissioni da parte del solo volontario	Consegna pasti	totale
	telefonica	visita domiciliare	per visite mediche	per spese o commissioni	per tempo libero			
Comune di Biella	420	48	316	14	0	230	0	1028

IRIS sede territoriale Sandigliano	0	0	43	0	0	0	0	43
IRIS sede territoriale Andorno M.	156	0	150	4	0	7	1094	14 11
IRIS sede territoriale Candelo	0	0	0	0	0	0	0	0
IRIS sede territoriale Cavaglià	12	0	0	0	0	0	0	12
IRIS sede territoriale Valle Elvo	58	0	20	0	0	0	0	78
IRIS sede territoriale Verrone	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	646	48	529	18	0	237	1094	25 72
	694		547					

4. GESTIONE ALBO DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI

Il Filo d'Arianna gestisce dal 2004, per la zona del Consorzio I.R.I.S., l'elenco degli Assistenti Familiari, in base ad uno specifico Accordo tra la Provincia di Biella (ex-Centro per l'Impiego) ed i Consorzi I.R.I.S. e C.I.S.S.A.B.O.

Dopo un colloquio preliminare possono essere iscritti nell'elenco degli Assistenti Familiari solo persone con requisiti specifici che successivamente verranno contattate per un colloquio di presentazione per un possibile abbinamento ad un utente.

La banca dati del Centro per l'Impiego (www.biellalavoro.it) pur con interruzioni e limitazioni ha funzionato fino a dicembre 2019. Fino ad allora il Filo era tra i soggetti autorizzati all'inserimento e aggiornamento dei dati per quanto riguardava l'ambito degli assistenti familiari. Dopo questa data biella lavoro ha cessato di funzionare. Agenzia Piemonte lavoro ha in programma l'attivazione di un'altra banca dati che al momento non è ancora stata predisposta. Ciò limita parzialmente la nostra attività in quanto non è possibile avere un aggiornamento costante e condiviso con gli altri soggetti delle informazioni inerenti le assistenti familiari.

I dati inerenti le Assistenti familiari continuano ad essere inseriti ed aggiornati nel data-base del Filo d'Arianna.

Per quanto riguarda l'operatività del Filo d'Arianna si è mantenuta la doppia modalità di presentazione delle Assistenti Familiari alle famiglie in modo da andare incontro alle esigenze delle famiglie: tramite whatsapp con i familiari e con la AF in presenza, oppure direttamente in presenza presso la sede del Filo.

4.1. RICHIESTE DI LAVORO E ISCRIZIONI ALL'ALBO

N° 126 persone si sono presentate richiedendo lavoro come assistenti familiari:

- di cui 37 persone italiane e 89 di origine straniera
- di cui 116 femmine e 10 maschi.

Per essere inserite nel data-base le assistenti familiari devono rispondere a determinati requisiti: o essere in possesso del titolo di OSS o aver lavorato per almeno 6 mesi anche non

continuativi e certificati come assistenti familiari. Al momento del colloquio chiediamo di fornirci le referenze dei datori di lavoro presso i quali hanno lavorato. Tali referenze verranno verificate e, se positive, le assistenti familiari verranno inserite nel data-base del Filo d'Arianna. Le persone che non hanno i requisiti per iniziare subito questo tipo di lavoro, ma che sono intenzionate a prestare opera in questo settore, vengono invitate a recarsi presso i SAL o presso agenzie formative certificate in maniera tale che possano implementare le loro competenze.

Sono dunque state iscritte all'Albo n° 60 nuove persone nell'anno 2022:

- di cui 14 di origine italiana e 46 cittadini di stati esteri,
- di cui 56 femmine e 4 maschi.

Elenco Assistenti Familiari – Dalla richiesta all'iscrizione

- * Delle 126 che han fatto richiesta d'iscrizione, 36 non avevano i requisiti e altre 6 pur avendoli non sono state in grado di fornire referenze sufficienti**
- ** Delle 84 che son state ammesse al colloquio, 14 non si sono presentate o hanno annullato per motivi propri, 7 non sono state in grado di portare le referenze che dicevano di avere, 3 erano già iscritte.**

4.2. RICHIESTE DI RICERCA E ABBINAMENTO

Nell'anno 2022, n° 229 utenti/famiglie hanno richiesto la ricerca e la presentazione di assistenti familiari per persone anziane o con disabilità. Alcuni utenti hanno attivato il servizio di ricerca e abbinamento più volte. Sono quindi state avviate n° 308 ricerche di abbinamento nell'anno.

All'interno delle ricerche di abbinamento nell'anno 2020 ci sono pervenute 6 richieste di ricerca AF da parte di 4 utenti con disabilità da moderata a grave con età inferiore ai 60 anni

2022	Persones che richiedono abbinamento	Richieste di abbinamento	di cui per utenti che vivono da soli	%	di cui per utenti in carico ai S.S.T.	%
IRIS sede territoriale Sandigliano	25	30	15	60%	1	4%
IRIS sede territoriale Andorno M.	27	32	16	59%	4	15%
IRIS sede territoriale Candelo	13	16	5	38,5%	0	0%
IRIS sede territoriale Cavaglià	7	8	2	28%	2	28,5%
IRIS sede territoriale Valle Elvo	45	61	20	44%	2	4,5%
IRIS sede territoriale Verrone	2	3	1	50%	1	50%
Comune di Biella	109	157	59	54%	8	7,3%
CISSABO	1	1	1	100%	0	0%
totale	229	308	119	52%	18	7,9%

4.3. ASSUNZIONI DI ASSISTENTI FAMILIARI FAVORITE

Quando si richiede una assistente familiare, la famiglia viene invitata ad effettuare un colloquio sia per la raccolta dei bisogni specifici della persona da assistere sia per fornire indicazioni riguardo alle caratteristiche richieste rispetto all'assistente familiare (nazionalità, patente, automunita, esperienze, ecc.).

Dopo il colloquio con la famiglia si avvia l'iter di ricerca e di selezione dell'assistente familiare da proporre in base sia alla situazione socio-sanitaria della persona sia in base alle indicazioni della famiglia. Vengono dunque ricontattati i parenti, di norma entro 5/7 giorni dal colloquio, per un incontro di presentazione con l'assistente familiare.

Nell'anno 2022 sono state combinate n° 128 presentazioni tra assistenti familiari a famiglie, alcune insieme ad un OSS o assistente sociale del territorio, anche a domicilio.

Le assunzioni favorite, ossia quelle che hanno avuto seguito alle presentazioni, sono state n° 45.

Un dato importante da sottolineare rispetto alle 45 assunzioni favorite a fronte di 128 presentazioni sono le mutate condizioni assistenziali degli anziani, la situazione socio-economica delle famiglie e la disponibilità del lavoro in convivenza da parte delle assistenti familiari. Si rileva un aumento del bisogno di assistenza nei confronti degli anziani che però hanno un quadro sanitario ed assistenziale molto complesso che richiede da parte della assistente familiare delle competenze che non farebbero parte del loro mansionario (ad esempio gestione di peg o stomie, richiesta di fare iniezioni e flebo...), Spesso si trovano quindi a gestire situazioni difficili e a volte lasciano il lavoro perché hanno difficoltà, del tutto comprensibili, a gestire tali situazioni, non ultime quelle di gestire una coppia dove entrambi hanno problematiche complesse. Le famiglie sempre più spesso si trovano in difficoltà economiche e faticano a far fronte ad assunzioni con regolare contratto e c'è un ritorno, purtroppo, in maniera più massiccia rispetto ad un tempo al lavoro non regolarizzato. Bisogna tenere conto inoltre della mutata situazione lavorativa da parte

delle assistenti familiari. Negli ultimi due anni sono aumentate esponenzialmente le AF che preferiscono lavorare ad ore e sono diminuite di molto le disponibilità alla convivenza. Per contro le famiglie cercano maggiormente AF per la convivenza per cui c'è disparità tra domanda ed offerta.

Lo Sportello Filo d'Arianna richiede, dopo la presentazione e l'accettazione da entrambe le parti, di stipulare un regolare contratto di lavoro. Le assunzioni vengono realizzate presso un CAAF a scelta della famiglia. Il tipo di contratto maggiormente utilizzato nell'anno 2022 è stato il Contratto Collettivo di Lavoro Domestico.

Dopo qualche giorno dalla presentazione che ha avuto esito positivo, lo Sportello richiama l'utente e l'assistente familiare per verificare il buon andamento dell'abbinamento e l'effettiva sottoscrizione del contratto di lavoro. Seguono poi i monitoraggi periodici sia alla famiglia sia all'assistente familiare per tutta la durata del contratto e, nel caso in cui dovessero subentrare delle problematiche o criticità si mette a disposizione un servizio di mediazione tra le parti.

In questo modo, l'elenco delle Assistenti Familiari gestito dallo Sportello Filo d'Arianna si pone come un **servizio di "garanzia"** che, dal 2011, affianca e integra l'attività dei servizi socio-assistenziali, gli interventi economici pubblici a sostegno della domiciliarità e l'attività formativa del Consorzio I.R.I.S.

Il punto di forza dell'elenco affidato allo Sportello Filo d'Arianna è la sua caratteristica di continuità e unicità. **La famiglia ha un unico riferimento** dal momento della richiesta di informazione (anche telefonica), alla rilevazione dei bisogni della persona da assistere, all'abbinamento e alla successiva presentazione dell'assistente familiare, fino al monitoraggio periodico del rapporto di lavoro e delle relazioni. La famiglia viene quindi sostenuta e accompagnata durante tutto il percorso.

Nell'anno 2022 sono stati fatti principalmente dai volontari 68 monitoraggi periodici in cui c'è un momento riservato sia ai familiari sia alle assistenti familiari per fare il punto sulla qualità e sulla soddisfazione dell'assistenza da parte di entrambi. Nel tempo questo tipo di attività è diventato anche importante per confrontarsi e per avere un momento di ascolto dedicato.

L'andamento delle assunzioni è dettato anche dalla complessità burocratica in aumento negli ultimi anni. Nel periodo in cui le famiglie disponevano di strumenti flessibili come i voucher per il lavoro occasionale, le assunzioni favorite erano aumentate. L'istituzione del "libretto famiglia", con un'attivazione particolarmente complessa e costosa (se affidata ai CAAF) pone una ulteriore limitazione. Questa modalità rende particolarmente difficoltosa da parte delle famiglie l'assunzione con contratti in regola per brevi periodi, per sostituzioni oppure poche ore settimanali di assistenza.

4.4. ASSUNZIONI DI ASSISTENTI FAMILIARI NON ANDATE A BUON FINE

In accordo con il Consorzio IRIS si è deciso dal 1/4/2019 di approfondire le motivazioni per le quali molte famiglie ed assistenti familiari non si sono accordati per l'assunzione.

Delle 308 richieste che nel periodo considerato, 180 ricerche sono state sospese prima della presentazione di un'AF. Il dato più rilevante è che per il 41,67 % dei casi l'insuccesso è dato dal fatto che la famiglia ha attivato una doppia ricerca sia per conto proprio tramite passaparola sia tramite il nostro Servizio. Ovviamente il Filo promuove, dopo l'incontro di conoscenza ed il parere positivo sia della famiglia che dell'assistente familiare la stipula di un regolare contratto di lavoro e questo, soprattutto nell'ultimo anno e mezzo ha scoraggiato sia parecchie famiglie sia assistenti familiari; un altro dato significativo 21,67% riguarda il cambio progetto come si evidenzia dalla tabella seguente. Per cambio di progetto* si intendono diverse variabili:

- ! l'anziano non accetta nessun'AF
- ! la famiglia in un momento successivo pensa di farcela da sola, nonostante i parenti abbiano presentato una precisa richiesta (non escluso il fattore economico)
- ! ricovero dell'anziano in OIB o in CdR,
- ! la famiglia cambia orari (ore/convivenza),
- ! la famiglia non riesce a definire periodo o orari o bisogni e la richiesta confusiva rende inattuabile la ricerca
- ! l'AF in carica ha continuato il proprio incarico, adeguandosi alle esigenze della famiglia, e dunque non è stato più necessario cercarne un'altra (talvolta le famiglie che già hanno un'AF ne chiedono la sostituzione, per poi cambiare nuovamente idea).
- ! Cause di sospensione della ricerca prima della presentazione di un'AF:

	Numero		Percentuale
La famiglia ha già trovato per proprio conto	75	180	41,67%
Cambio progetto *	39	180	21,67%
Decesso utente	10	180	5,56%
Non dato il via	16	180	8,89%
Non trovato AF alle condizioni o con i requisiti richiesti	29	180	16,11%
Il Filo ha proposto un'AF ma la famiglia non ha voluto fissare colloquio di presentazione	11	180	6,11%
	180		100%

- ! Analizzando invece le 180 richieste che non sono andate a buon fine, sempre del periodo preso in esame, emerge per il 5,56% decesso dell'utente; per l'8,89% la famiglia non ha dato il via alla ricerca ma ha però compilato la scheda bisogni e per la quale è stata fatta una prima ricerca di possibile AF da abbinare; per il 16,11 % non abbiamo trovato AF alle condizioni richieste dalla famiglia o la AF non aveva i requisiti richiesti (peggioramento delle condizioni di salute assistenza specializzata); per il 6,11% il Servizio ha proposto una AF ma la famiglia non ha voluto fissare il colloquio di presentazione.
- ! E' importante rilevare questi dati poiché, anche se non è andata a buon fine l'assunzione, c'è alle spalle un accurato lavoro di analisi dei bisogni, ricerca AF, colloqui con le famiglie e mediazione con tutti gli attori coinvolti (familiari, AF, territorio, Servizi Sociali, Associazioni di Volontariato...)
- ! Esito delle 83 presentazioni (che non hanno portato ad assunzione)

	Numero		Percentuale
Colloquio con esito negativo causa AF	25	83	30,12%
AF supera il colloquio ma intervengono altri motivi per non procedere con l'assunzione	58	83	69,88%
	83		100%

- ! A conclusione va sottolineato il fatto che per ogni contratto stipulato viene effettuato da parte dei volontari dello Sportello un monitoraggio telefonico, ogni due mesi per i contratti in convivenza ed ogni tre mesi per i contratti ad ore, in cui viene chiesto sia al familiare sia all'AF un rimando sull'andamento della situazione lavorativa. Questo tipo di attività denota quanta attenzione ci sia da parte del Servizio nel supportare le famiglie e le AF anche dopo aver esaurito il compito di matching.

Dopo qualche giorno dalla presentazione andata a buon fine, lo Sportello richiama l'utente e l'assistente familiare per controllare il buon andamento dell'abbinamento e l'effettiva sottoscrizione del contratto di lavoro. In tal caso, ne richiede una copia.

Seguono poi i monitoraggi periodici sia alla famiglia sia all'assistente familiare per tutta la durata del contratto ed, in alcuni casi dove subentrano delle problematiche, un servizio di mediazione tra le parti.

Dati dell'anno 2022

	Totale
Nuove persone che si sono presentate richiedendo lavoro come assistenti familiari (non ancora inserite in Albo)	126 di cui Femmine: 116 e Maschi: 10 di cui Italiane: 37 Stranieri: 89
Persone che non avevano i requisiti per iscrizione all'albo	42
Richieste di informazioni su corsi OSS	3
Richieste di informazioni su corsi assistenti familiari	1
Colloqui di assistenti familiari per iscrizione all'Albo	84
Non iscritta per mancanza requisiti	7
Presentata ma già iscritta	3
Annullato colloquio da AF o non presentata	14
Nuove iscrizioni all'Albo	60 ⁶
<u>n° di famiglie</u> che hanno richiesto di individuare un'AF	229
<u>n° di richieste</u> di individuazione di assistente familiare ⁷	308
<i>Una volta iscritte all'Albo delle assistenti famigliari, si può procedere con l'abbinamento con le famiglie</i>	
Colloqui di abbinamento famiglia / assistente familiare	128
Assunzioni favorite	45

⁶Il numero delle iscrizioni all'Albo può essere superiore ai colloqui per iscrizione perché alcune persone vengono colloquate nel mese precedente, vengono verificare le referenze di lavoro e poi inserite nell'albo.

⁷Le famiglie possono fare diverse richieste nell'arco dell'anno (per sostituzione di una af previamente identificata per esempio) o diverse richieste allo stesso tempo (un'AF per la notte, un'AF per il giorno, ecc.). Ogni richiesta fa partire una ricerca di personale ad hoc.

