

Il Centro Ascolto

Autori:

Musella, C., Nuzzo, A., Cappuccio, A., Vecchione, N., D'Alterio, V.
AIMA Napoli ONLUS - ASL Napoli 1 Servizio Umanizzazione - Assessorato alla Sanità –
catmus@libero.it

Obiettivo:

1. accoglienza delicata (intesa come capacità generale di prendersi cura delle persone fin dal momento in cui vi è una segnalazione, un a richiesta di aiuto); 2. orientamento (la capacità di indirizzare le persone al servizio più adatto alla necessità nell'ottica di un percorso di continuità assistenziale) 3. riduzione di ricoveri impropri e 4. maggior sostegno alla domiciliarità,

Metodi:

Il Centro Ascolto, nato nel 2001 nell'ambito del progetto "Aima... amiamoci", trova la sua realizzazione nel progetto ex art 12 "dall'ADI al Centro diurno". È strutturato su due livelli di intervento: "Telefono Amico" e "Spazio Con..Tatto". "Telefono Amico" espleta le sue funzioni di ascolto e orientamento secondo due modalità: - in tempo reale quando le informazioni sono immediatamente disponibili ed il bisogno viene valutato indifferibile - in tempo differito quando le informazioni richiedono una ricerca più approfondita (back office sociale) Procedura attivata: 1) Accoglienza attraverso l'adozione di una "Scheda di Accoglienza" per rilevare informazioni sull'utenza e sui bisogni espressi (questionario semi-strutturato che l'operatore somministra ad ogni telefonata a seguito di un primo approccio relazionale importante per familiarizzare con la persona e farla sentire accolta). 2) Gestione della telefonata 3) Gestione del bisogno 4) Archivio Dati 5) verifica in itinere dello stato di bisogno attraverso un feedback con le famiglie strutturato (contatti a due mesi) e spontaneo. " Spazio Con...Tatto" con la funzione di approfondire la conoscenza della persona e dei suoi reali bisogni, al fine di evitare il ricorso a strutture e prestazioni improprie, tramite una serie di colloqui psico- sociali, che integrano il primo filtro effettuato dal telefono amico ed offre varie consulenze: consulenza psico –sociale individuale e di gruppo (Gruppi di Auto- Aiuto) - Consulenza Psicologica per i pazienti in fase prodromica ed i loro familiari - Consulenza Legale -. Coinvolgimento di professionalità specifiche, provenienti dalle strutture pubbliche e Università. L'esperienza nasce da un'esigenza delle famiglie accolta dall' l'Associazione Italiana Malattia di Alzheimer (AIMA Napoli ONLUS), in collaborazione con il Servizio di Umanizzazione dei Percorsi Assistenziali -ASL Napoli 1, e l'Assessorato Sanità della Regione Campania.

Risultati:

Dalla elaborazione dei dati raccolti è emerso che si sono rivolte all'AIMA di Napoli dal 2001 ad oggi circa 10.000 persone: il 70% per un percorso di presa in carico globale per tutto il periodo della malattia del loro familiare, il 25% presa in carico limitata nel tempo e il 5% richiesta sporadica di informazioni. La maggioranza è di sesso femminile (53%), quelle di sesso maschile (37%), una piccola quantità preferisce l'anonimato (10%). La maggior parte degli utenti ha un'età compresa tra 71 e 80 anni (39%), un'altra minore quantità tra 61 e 70 anni (19%), pochi quelli tra 81 e 90 (17%), la restante parte è spalmata tra diverse classi di età diventando un campione poco significativo. Vivono in casa con: Badante(5%), Coniuge (10%), Figli (10%), Coniuge e figli (5%), Badante e coniuge (20%), Badante e figli (30%), Badante, coniuge e figli (20%). I bisogni più significativi che sono emersi rispetto ai bisogni espressi sono: Assistenza sociale e materiale (80%), Compagnia (80%), Centro diurno (60%), Riabilitazione cognitiva (60%), Riabilitazione fisioterapica (60%), Supporto psico-sociale (70%), Sostegno economico (80%), badante (80%). Dal 25 ottobre 2005 al 9.11.2006 con un percorso strutturato tra il Centro Ascolto e la neurologia del CTO sono state seguite 76 Famiglie per favorire costantemente percorsi di continuità assistenziale e di sostegno alla domiciliarità

Conclusioni:

Gli obiettivi sono stati raggiunti e le dimensioni che hanno caratterizzato la qualità del servizio sono state: aspetti legati al tempo - tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa), puntualità e regolarità; aspetti legati alla semplicità delle procedure: operare richieste e prenotazioni telefonicamente e facilitazione dei percorsi amministrativi; aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza: orari e ubicazione dei servizi, nomi dei referenti, procedure, modalità richiesta; aspetti legati alle relazioni sociali e umane: personalizzazione e umanizzazione del trattamento, cortesia, rispetto della dignità. L'impatto sull'utenza è risultato positivo in termini di accoglienza, ascolto e minore sensazione di solitudine e depressione che li domina. (customer sodisfation)

