

100+100

Poli di Servizio Sociale Territoriale: cento domande e cento risposte

In una “Città delle Persone” il valore delle relazioni è un elemento fondamentale. Assistenti sociali, operatori di strada, educatori e operatori sociali ogni giorno incontrano i cittadini e parlano con loro, superando la logica del servizio come erogazione di una prestazione a favore di un approccio di ascolto e di costruzione di un percorso di sostegno e affiancamento dei bisogni.

Per questo abbiamo voluto parlare ai cittadini dell’attività dei Servizi Sociali attraverso un dialogo che cerca di riprodurre quanto, quotidianamente, avviene nei Poli.

Rispondere alle domande dei cittadini è un’attività complessa e delicata che, di certo, non vogliamo esaurire con questa pubblicazione. La maggior parte delle volte, poi, rispondere non coincide con l’individuare una soluzione standard ad un problema ma comporta la comprensione del problema stesso e la costruzione di un percorso su misura per ciascun utente. Trattare questo tema attraverso la formula delle domande/risposte, dunque, significa per noi mettere a valore il ruolo dei Servizi Sociali Territoriali come “luoghi di opportunità” in cui ciascun cittadino può avere un aiuto e sapere che, davanti alle difficoltà della vita, non è solo.

I Poli sono luoghi dove è possibile avere indicazioni, orientamento e sostegno per i piccoli e grandi problemi che, ciascuno di noi, può incontrare nel corso della propria vita. Non solo le grandi difficoltà ma anche le situazioni di bisogno che, in alcuni momenti, possono metterci nella condizione di ricercare un sostegno: l’acudimento di un parente anziano, la cura di una persona disabile o la necessità di individuare spazi per far giocare o far fare i compiti ai nostri figli.

Per questo motivo è importante che tutti i cittadini siano a conoscenza dell'esistenza di questi luoghi che non sono sportelli ma veri e propri attori del territorio, in grado di ascoltare, progettare e agire *per* il territorio - attraverso progetti pensati e realizzati per i bisogni specifici delle diverse aree della città – e *con* il territorio – avvalendosi della collaborazione, in rete, dei diversi soggetti presenti.

In una “Città delle Persone” parlare dei Poli di Servizio Sociale Territoriale significa mettere nelle condizioni ciascun cittadino di sapere che, davanti alle sue domande, il Comune risponde mettendo a disposizione le risorse che nascono dalle relazioni, di tutti e fra tutti i soggetti, più che le risorse che nascono dai beni materiali.

Graziano Delrio – Sindaco di Reggio Emilia

PREMESSA

Negli ultimi anni i cambiamenti profondi che hanno investito la nostra società, non solo a livello locale, hanno creato nuovi problemi e nuove complessità sia per i singoli individui che per le famiglie.

Per poter dare alle nuove esigenze delle famiglie e delle persone risposte concrete ed adeguate che si traducano in risultati durevoli è necessario un grande sforzo di rilettura di una realtà in continuo movimento, di flessibilità nell'adeguamento e nella progettazione di nuove offerte e personalizzazioni dei nostri servizi, a partire dalla solida base e dal principio di equità che oggi garantiscono. Ma è soprattutto irrinunciabile la consapevolezza che, in una comunità storicamente disponibile come la nostra, l'assunzione di responsabilità sia condivisa fra tutti i soggetti che possono affiancare il Comune nel suo insostituibile ruolo di innovatore e programmatore di politiche ma anche di coordinatore delle risorse disponibili in un territorio così ricco come il nostro. E' questa la sfida che abbiamo cercato di raccogliere e di agire negli ultimi anni: la complessa costruzione di un welfare di comunità che veda l'attivazione delle tante realtà partecipative pubblico-private che, a fianco dei servizi più strutturati, permettano una maggiore personalizzazione delle risposte. La sfida non è ancora vinta: abbiamo bisogno di una più forte concretizzazione del paziente lavoro di coinvolgimento e connessione tra le diverse azioni politiche che non possono e non devono svilupparsi separatamente: non ha senso offrire risposte educative alte se non si armonizzano con la necessità di tempo per essere genitori; non ha senso parlare di tempi di vita se non proviamo a risparmiare i tempi degli spostamenti o costruire città dove non siano privilegiati anche i luoghi della relazione. E per questo il Comune non può e non deve agire da solo: occorre

l'impegno di tutti i soggetti che hanno ruoli e responsabilità nella vita delle persone e delle famiglie, come la scuola, l'industria, il commercio, il sistema delle istituzioni e dei servizi pubblici e privati, i sindacati, le realtà associative, così diffuse e così importanti nella nostra terra. E' il terreno del confronto, della condivisione, ma anche della progettazione e della sperimentazione comune. E' un lavoro complesso che non vuole solo dare risposte alle singole necessità, ma tende alla costruzione di quel faticoso ma ineludibile percorso di promozione attiva matura, responsabile di un modello di vita comunitaria più coesa, più solidale, più vicina alle persone e ai loro bisogni, più capace, in sostanza, di accogliere ed affrontare le sollecitazioni della nostra società. Un percorso che impegna quotidianamente gli amministratori e gli operatori in un lavoro di squadra che rilegga, completi, riqualifichi la rete dei servizi esistenti, ma sappia anche coraggiosamente innovare e rafforzare le capacità di fare sistema.

In un momento in cui i cambiamenti e le nuove complessità mettono a dura prova anche i sistemi più collaudati, noi sappiamo che la povertà e le incertezze che le persone devono affrontare non dipendono solo dalle povertà materiali, ma, e sempre di più, da povertà relazionali che rendono più fragili gli individui rispetto alla possibilità di uscita dal disagio. Per contrastare processi di solitudine, di individualizzazione e di frammentazione sociale che sempre di più minacciano la nostra comunità, è importante, parallelamente all'erogazione di adeguati servizi, stimolare e attivare forme di partecipazione sociale capaci di ripensare la pura delega alle istituzioni e favorire la responsabilità e la collaborazione dei cittadini e di un territorio ancora ricco, attento e sensibile alle necessità delle trasformazioni e dei cambiamenti. E' anche e soprattutto pensando a queste nostre cittadine e cittadini che vogliamo continuare a costruire politiche che sappiano mettere a segno, inventarsi, - in una dimensione di flessibilità e rinnovamento - interventi non solo di risposta ai bisogni, ma di promozione e valorizzazione delle risorse, di potenziamento delle reti relazionali, di creazione di luoghi che favoriscano la conoscenza e l'aiuto reciproco, dove ci sia la possibilità di riconoscersi ed essere riconosciuti come persone in una città fatta di persone.

Gina Pedroni – Assessore Diritti di Cittadinanza e Pari Opportunità

INTRODUZIONE

Si chiamano Poli perché si propongono come punti di riferimento e di incontro per un territorio e tutti i suoi cittadini.

Nati qualche anno fa, i Poli sociali territoriali sono strutture pubbliche decentrate che cercano di risolvere i problemi della popolazione che vive nelle diverse zone della città. Di quali tipologie di problemi parliamo? Quelli illustrati in questa pubblicazione attraverso le domande che si possono rivolgere agli operatori dei Poli: domande legate alla cura degli anziani, dei disabili o degli ammalati; domande legate alla crescita dei figli e ai disagi o alle difficoltà che si possono incontrare; domande legate alla ricerca della casa o del lavoro; domande legate a possibili contributi o sovvenzioni quando si presentino situazioni di difficoltà economica; domande legate al volontariato attivo e alla partecipazione. E tante altre ancora, che non sempre si possono immaginare o definire prima che sorgano dalle esigenze dei cittadini.

Perché e come i Poli sociali possono trovare una risposta a queste domande? Negli ultimi anni il Comune ha promosso la relazione con il territorio, inteso come insieme di risorse pubbliche e private che, se messe a sistema e gestite, contribuiscono a risolvere i casi di emergenza e di difficoltà che possono presentarsi nella vita di chiunque di noi. Il presupposto infatti è che i quartieri non sono solo luoghi della città ma anche reti di persone e di relazioni, bacini di risorse a cui è possibile attingere quando si ha bisogno di quella risorsa. In questo modo il Comune supera l'idea che per qualunque esigenza si debba ricorrere alla istituzione di un apposito servizio ma, soprattutto, non si considera più

l'unico soggetto che può dare una risposta, attingendo invece alle competenze e alle energie che tutti gli attori di un territorio possono e sanno esprimere. Soprattutto in una terra come la nostra, dove la cultura della solidarietà ha fatto sì che la rete dei servizi alla persona costruita negli anni dalle amministrazioni pubbliche fosse affiancata da un privato sociale molto attivo e diffuso. Ecco perché a molte delle domande contenute in questo libretto si risponde attivando un servizio comunale, oppure un servizio ospedaliero o sanitario, oppure ancora un volontario o un'associazione o una cooperativa sociale, oppure ancora dando sostegno alle risposte spontanee che possono nascere nei quartieri.

Per costruire questo terreno fecondo è stato fondamentale concentrare l'attività dei Poli sulla costruzione di "reti" di relazioni e sul lavoro condiviso, mettendo in campo un'attività complessa, impegnativa e, molte volte, "sotterranea". In particolare, la costruzione di "reti di lavoro" è avvenuta attraverso l'integrazione professionale degli operatori dei Poli con gli operatori degli altri servizi comunali, con gli operatori degli altri enti pubblici e con gli operatori del privato-sociale - le scuole, i medici, le parrocchie, i gruppi, sino alle famiglie e ai cittadini di un quartiere o di un caseggiato per favorire lo sviluppo di relazioni di prossimità che hanno consentito di conoscersi e operare insieme.

Le relazioni con tutti questi soggetti hanno consentito di mettere meglio a fuoco le funzioni fondamentali dei Poli sociali che sono l'accoglienza, la progettazione con le famiglie e la progettazione con il territorio. Oggi per noi "accogliere" un cittadino in difficoltà vuole dire prima di tutto ascoltare i suoi bisogni per ascoltare i bisogni di tutto il territorio e cercare, nel territorio, la risposta migliore nel più breve tempo possibile. Così, quando nascono nuovi progetti o nuove idee, essi sono sempre il risultato di un lavoro condiviso e generano corresponsabilità, riconoscimento reciproco, legami sociali e relazioni. Non sempre è stato ed è un percorso facile ma è una strada tracciata, che comincia a dare frutti.

Per questo è importante ringraziare prima di tutto gli operatori, che hanno "fatto" i Poli con la loro competenza, con la loro passione, con impegno e senso

di responsabilità, anche in situazioni di grande difficoltà ed eccessivo carico. E allo stesso modo è importante ringraziare tutti coloro che hanno creduto a questo lavoro comune – gli altri professionisti, i volontari, le famiglie – , che hanno contribuito con la loro vicinanza, le loro critiche, i loro stimoli e il loro ascolto a costruire l'impegno comune e i risultati raggiunti.

In questa pubblicazione abbiamo provato a spiegarvi questo impegno e questi risultati: come e cosa fanno i Poli, a partire dalle domande che ci vengono rivolte più frequentemente. Ciascuna risposta è tratta dai casi concreti perché le risposte che i Poli sono in grado di dare nascono dalla capacità di risolvere, caso per caso, ciascuna domanda.

Annamaria Fabbi – Dirigente Servizi Sociali



Dove sono i Poli?

Nel Comune di Reggio Emilia ci sono
5 Poli di Servizio Sociale, dislocati sul territorio.

- POLO 1** Via Monte S. Michele n. 1/E - Tel. 0522/585487 0522/585488
- POLO 2** Via F.lli Cervi, 70 - Tel. 0522/585456
- POLO 3** Via Fratelli Manfredi 12/c - Tel. 0522/585400
- POLO 4** Via Gandhi, 20 - Tel. 0522/585478 - 0522/585480
- POLO 5** Via Marzabotto, 3 - Tel. 0522/585527 - 0522/585528

2

I Poli sono tutti uguali?

I Poli sono il Servizio Sociale del Comune di Reggio Emilia articolato sul territorio. Alcuni progetti sono comuni a tutti i Poli mentre altre attività vengono organizzate da ciascun Polo in modo autonomo, sulla base delle specifiche esigenze del territorio a cui fanno riferimento.

Come faccio a capire a quale Polo posso rivolgermi?

Ciascun Polo si occupa di una parte del territorio comunale. Per sapere a quale rivolgerti, puoi controllare, dall'elenco che segue, qual è il Polo di riferimento per la tua circoscrizione.

Possono rivolgersi al **Polo 1** i cittadini che risiedono nella **1° Circoscrizione** (Centro Storico, entro i viali della Circonvallazione) e nella **6° Circoscrizione** (Bagno, Ospizio, Roncadella, Sabbione, San Maurizio, Villa Curta, Corticella, Gavasseto, Marmirolo, Masone, Castellazzo).

Possono rivolgersi al **Polo 2** i cittadini che risiedono nella **2° Circoscrizione** (Betonica, Cadè, Carrozzone, Cella, Gaida, Pieve Modolena) e nella **3° Circoscrizione** (Bainsizza, Foscato, Codemondo, Gattaglio, Regina Pacis, Roncina, San Bartolomeo).

Possono rivolgersi al **Polo 3** i cittadini che risiedono nella **7° Circoscrizione** (Gavassa, Mancasale, Massenzatico, Santa Croce, Pratofontana) e nella **8° Circoscrizione** (Cavazzoli, Gardenia, Roncovesi, San Prospero, Sesso).

Possono rivolgersi al **Polo 4** i cittadini che risiedono nella **4° Circoscrizione** (Baragalla, Coviolo, Crocetta, Canalina, Rivalta, San Pellegrino).

Possono rivolgersi al **Polo 5** i cittadini che risiedono nella **5° Circoscrizione** (Buco del Signore, Canali, Due Maestà, Fogliano, Rosta Nuova, Pappagnocca, San Pellegrino)

4

Ho saputo che le Circoscrizioni verranno ridotte di numero: cosa cambia per i Poli?

La volontà è quella di far coincidere il territorio dei Poli con quello delle nuove Circoscrizioni quando il nuovo assetto sarà a regime. Quando ciò avverrà, sarà ampiamente pubblicizzato. Per il momento invece non cambia nulla.

5

Cosa sono i Poli?

Il Polo è il luogo in cui le famiglie e le persone di ogni età che abitano nel territorio del Polo possono trovare ascolto, orientamento, accompagnamento e servizi nei momenti di crisi del loro progetto di vita.

Rispetto alla segnalazione di bisogno della famiglia il Polo può proporre l'erogazione di servizi comunali o servizi erogati da altri enti con il quale il Comune è convenzionato.

Al Polo puoi chiedere aiuto ma anche offrire aiuto. Infatti il Polo è anche il luogo a cui ti puoi rivolgere se desideri prendere parte e/o collaborare a iniziative o progetti del territorio, per dare la tua disponibilità ad aiutare persone del tuo territorio.

6

Che lavoro fa il personale del Polo? Quali professionalità posso trovare?

Ciascun Polo ha un coordinatore che è il referente di tutte le attività ed i progetti ma, all'interno del Polo si trovano diverse professionalità: assistenti sociali, educatori, operatori di strada, pedagogisti, amministrativi. Questo perché il Polo non è solo un luogo operativo, dove si erogano servizi, ma soprattutto un luogo di ascolto e progettazione degli interventi sul territorio sotto molteplici punti di vista.

7

Come faccio a contattare i Poli?

Il lunedì, mercoledì e il venerdì dalle 8.30 alle 11.30 e il Giovedì dalle 15.00 alle 17.30 i cittadini che si rivolgono per la prima volta al Servizio potranno accedere liberamente all'Accoglienza del loro Polo territoriale di riferimento. Per ogni eventuale colloquio successivo, invece, sarà concordato un appuntamento.

8

Ho sentito parlare di Sportello Sociale: che cos'è?

Lo Sportello Sociale, che sarà attivato all'interno dei Poli, sarà in grado di offrire alle famiglie informazioni e orientamento rispetto alla rete di sportelli sia sociali che sanitari presenti su tutto il territorio comunale. Sarà un servizio di informazioni e ascolto integrato che orienterà verso le risposte più efficaci ai problemi degli utenti.

9

Ho a casa con me un anziano autosufficiente, ma a volte ho difficoltà a gestire la situazione, come posso fare?

Qui al Polo ti possiamo indirizzare verso alcuni servizi che il Comune di Reggio Emilia e altre associazioni offrono a te, al tuo parente anziano e alla tua famiglia. Per anziani autosufficienti si possono ottenere servizi come pasti a domicilio, telesoccorso, che insieme all'attivazione di relazioni e altri servizi possono garantire una qualità di vita migliore all'anziano. Rivolgiti al Polo della tua zona per avere informazioni, valutare insieme quali sono le soluzioni possibili per le tue esigenze e conoscere le modalità di accesso ai diversi servizi.

10

C'è qualcuno che può aiutarmi ad accudire mio padre anziano nei diversi momenti della giornata?

Al Polo puoi trovare persone che oltre a darti informazioni sui singoli interventi, possono aiutarti a individuare quale forma di aiuto è quello più appropriato alle diverse situazioni degli anziani che non sono autosufficienti. Uno di questi è anche l'assistenza domiciliare che consiste in una serie di prestazioni a domicilio finalizzate ad aiutare e sostenere l'anziano, sia non autosufficiente che parzialmente autosufficiente, per consentirgli di continuare a vivere nella propria abitazione. Queste prestazioni possono riguardare l'alzata da letto, l'aiuto a fare il bagno ecc.

**Ho un problema per il pranzo.
Non riesco a tornare a casa e i miei genitori
anziani restano soli.**

Anche per persone che hanno familiari anziani e che devono lasciarli soli per gran parte della giornata sono possibili forme di aiuto come la consegna del pasto a domicilio.

Con un colloquio al Polo Sociale Territoriale dove risiede l'anziano è possibile ottenere il pasto a domicilio dopo aver valutato con l'operatore se è la soluzione più adatta.

Il pranzo viene consegnato in contenitori termici e, per chi ne fa richiesta, anche la minestrina serale. L'obiettivo è offrire un sostegno affinché anziani e disabili adulti possano continuare a restare nella loro casa.

Il costo è a carico del cittadino che usufruisce del servizio. Sono previste agevolazioni da parte del Comune in rapporto a determinate condizioni di reddito della persona e della famiglia, secondo l'indicatore della situazione economica (ISE).

12

Come posso fare per lasciare a casa sicuro un anziano che non è più in grado di usare il telefono e che potrebbe avere bisogno di aiuto?

Il Comune di Reggio Emilia insieme ai comuni del distretto e all'Azienda Speciale FCR ha attivato all'interno dei servizi per la domiciliarità un insieme di interventi finalizzati a favorire la permanenza delle persone con ridotta autonomia nel proprio contesto di vita.

Il **telesoccorso** è un servizio che offre la possibilità di attivare, con la semplice pressione del pulsante del telecomando, la Centrale Operativa affinché la persona riceva l'aiuto desiderato in caso di emergenza oppure di bisogno. Una volta identificato l'utente infatti, gli operatori valutano il tipo di bisogno e, sulla base della situazione che si presenta, attivano le procedure di sostegno necessarie, fino a quelle di emergenza che in base a ormai consolidati protocolli operativi prevedono l'invio del 118, e/o dei Vigili del Fuoco, e/o delle forze di Polizia.

Conosco un anziano autosufficiente che vive solo e non ha parenti che possono accudirlo. Io non sempre riesco a dargli una mano ma vorrei che qualcuno lo chiamasse ogni tanto per assicurarsi che stia bene. E' possibile?

Esiste la possibilità del **telecontrollo**, un servizio che attiva telefonate, normalmente non più di due alla settimana (tranne casi eccezionali valutati dai servizi) fatte dagli operatori direttamente al domicilio del cliente. Tali telefonate servono per accertarsi dello stato di salute dell'utente, o per rammentare la corretta assunzione dei farmaci, o per altre finalità necessarie. Per ottenere questo intervento puoi chiamare direttamente l'ufficio che raccoglie le richieste di allacciamento al servizio, oppure rivolgerti al Polo dove risiede l'anziano o il disabile per valutare insieme all'operatore se questo intervento risponde alle difficoltà della persona anziani di cui ti occupi.

14

Mio padre non è più autosufficiente, ho bisogno di aiuto. Quali possibilità mi offre il Polo?

La cosa migliore da fare quando si ha la sensazione di essere vicini all'emergenza è parlare con un operatore del Polo. Solo attraverso un colloquio diretto è possibile capire quali sono le esigenze specifiche e concrete e come intervenire.

So che c'è l'assegno di cura per i familiari che si occupano di anziani non autosufficienti. In cosa consiste?

Anche l'assegno di cura è uno degli interventi pensati per aiutare le famiglie che si occupano di anziani non autosufficienti che vivono a domicilio. Le famiglie che si prendono cura di anziani non autosufficienti possono rivolgersi al Polo e se viene valutato dall'operatore del Polo la necessità di sostenere il lavoro di cura attraverso un progetto individualizzato di sostegno all'anziano, può essere autorizzato l'erogazione dell'assegno. La valutazione del bisogno e la predisposizione del programma assistenziale personalizzato è svolto da una Unità di Valutazione (U.V.M.) composta oltrechè dall'Assistente Sociale del Polo, dal medico di famiglia e da un infermiere professionale.

La predisposizione del programma assistenziale personalizzato richiede di formalizzare anche gli impegni del familiare che si prende cura dell'anziano. Tali impegni dovranno essere sottoscritti dal familiare che si fa garante dell'attuazione del programma.

16

Come posso ottenere l'assegno di cura visto che assisto mia madre che non è autosufficiente?

Per ottenere l'assegno di cura occorre essere in possesso anche di requisiti economici specifici che vengono valutati dal Servizio Assistenza Anziani del Distretto di Reggio Emilia (sede di coordinamento c/o Galleria S. Maria, 1 - Settore politiche Sociali). L'assegno ha una durata massima di 12 mesi ma può essere rinnovato.

I requisiti economici rientrano nei limiti ISEE indicati dalla Delibera di Giunta Regionale n 2686/04 e successive modificazioni e integrazioni. Occorre anche che la non autosufficienza sia valutata da un'apposita unità di valutazione (U.V.G.).

Possono essere destinatari dell'assegno di cura l'anziano, la sua famiglia, o le persone anche non legate da vincolo di parentela, ma che hanno un rapporto significativo e consolidato con l'anziano.

Le finalità dell'assegno è favorire il mantenimento a domicilio dell'anziano non autosufficiente in alternativa al ricovero stabile in struttura.

Ho uno zio anziano che vive da solo e comincia a non riuscire più ad accudirsi ma vive in un altro Comune. Il Polo mi può aiutare anche in questo caso?

Al Polo puoi trovare orientamento e informazioni sulla rete dei servizi sociosanitari per anziani non autosufficienti anche al di fuori del Comune di Reggio Emilia. Rivolgendoti al Polo possiamo orientarti sui servizi esistenti nel Comune dove risiede l'anziano che ha difficoltà.

18/19/20

- 18** So che ci sono associazioni di volontari che vanno a casa di anziani, cosa fanno?
- 19** Come posso fare per contattare queste Associazioni?
- 20** Vorrei diventare volontario ed occuparmi in particolare degli anziani come posso fare?

Il Comune ha convenzioni con associazioni di volontariato che si occupano prevalentemente di anziani a domicilio. La loro attività principale è quella di fornire compagnia e accompagnamenti, ma ci sono anche associazioni che si occupano di anziani non autosufficienti con patologie specifiche e che possono aiutare anche i loro familiari. Al Polo puoi trovare informazioni dettagliate e quindi anche un orientamento rispetto a ciò che tu ti aspetti e ciò che queste associazioni possono fare.

Rivolgendoti al Polo potrai avere i recapiti telefonici, gli indirizzi dei siti internet e gli orari di contatti delle Associazioni di tuo interesse.

Al Polo puoi avere anche informazioni che possono meglio orientarti sulle possibilità di svolgere volontariato e come partecipare ad iniziative e progetti del territorio.

21/22

21

Ho un anziano non del tutto autosufficiente che vive ancora solo, a volte però ho difficoltà nella cura, ci sono soluzioni?

22

Sono un anziano che vive da solo, ma inizio ad avere qualche problema ad organizzarmi in casa.

E' importante rivolgersi al Polo quando ancora la situazione delle persone a noi care non è difficilissima ma comincia a richiedere di pensarci.

Al Polo puoi trovare ascolto, orientamento, accompagnamento oltrechè servizi rispetto alla tua specifica situazione.

Al Polo puoi parlare più dettagliatamente della tua situazione, conoscere in riferimento alla tua condizione specifica quali sono gli interventi possibili e individuare quale potrebbe essere utile a te.

Le proposte di sostegno quindi saranno definite proprio in riferimento alla tua specifica situazione.

23

Sono andato in pensione da poco e ho voglia di rendermi utile, come posso offrire le mie capacità alla città?

Andando al Polo puoi conoscere la realtà del tuo territorio, in particolare conoscere quali associazioni di volontariato sono presenti e cosa fanno. Attraverso un colloquio potresti quindi orientarti, rispetto a quello che sei disponibile a fare, al tempo che hai a disposizione, a scegliere in quale ambito e con quale associazione puoi impegnarti. Inoltre, ciascun Polo coordina e organizza progetti che coinvolgono volontari, all'interno dei quali puoi offrire la tua disponibilità.

24

Abito solo e in questo momento sono malato, sono autosufficiente, ma purtroppo non posso uscire, chi mi può aiutare?

I Poli seguono progetti di territorio finalizzati anche a sostenere famiglie o persone in temporanea difficoltà. A esemplificazione di alcune possibili soluzioni si citano l'affiancamento di personale volontario che può fornire accompagnamenti all'anziano in difficoltà a recarsi dal proprio medico; in alcuni Poli esiste la possibilità di avere il servizio di spesa solidale, che una volta a settimana porta la spesa a casa del tuo familiare; è possibile usufruire del servizio del pasto a domicilio; in alcuni Poli ci sono volontari che effettuano alcuni lavoretti di piccola manutenzione, in altri c'è la consegna a domicilio dei farmaci.

25

Uno dei miei genitori anziani è stato appena dimesso dall'ospedale, mi rendo conto ora che è arrivato a casa che ha bisogno di molto più aiuto di prima del ricovero. Su cosa posso contare?

Prendi contatti con il Polo che può orientarti alle risposte possibili nel caso in cui una persona adulta o anziana veda compromessa di molto la sua autonomia. Ci sono percorsi che possono portare ad ottenere ausili che aiutano nella gestione delle azioni di cura quotidiana di un familiare con ridotta autonomia e che consentono di aiutarti fino a quando ne avrai bisogno. Solo il colloquio diretto con un'operatrice del Polo può aiutarti a capire di cosa hai effettivamente bisogno.

26

Uno dei miei genitori verrà dimesso presto dall'ospedale ma è in condizioni di assoluto bisogno assistenziale e io non riesco a prendermi cura di lui, almeno non subito, perché devo riorganizzarmi. Cosa posso fare?

C'è un accordo tra l'Ospedale e Poli in base al quale è necessario effettuare "dimissioni protette" quando le dimissioni riguardano un anziano che a domicilio potrebbe non essere sufficientemente tutelato perché i familiari hanno gravi difficoltà a garantire interventi di aiuto di cui l'anziano necessita. Parla con il Servizio Sociale Ospedaliero e prendi contatti con il Polo.

Esiste la possibilità di ricevere prestazioni infermieristiche a domicilio, chi se ne occupa?

Per ottenere prestazioni infermieristiche a domicilio dall'Azienda Unità Sanitaria Locale occorre rivolgersi al proprio medico. Tali prestazioni sono erogate dal Servizio Infermieristico Domiciliare solo per persone non autosufficienti o per particolari tipi di intervento. Ai Poli puoi ottenere più dettagliate informazioni rispetto alla tua specifica situazione.

28/29

28

Lavoro/lavoravo in ospedale e vorrei aiutare i familiari dei degenti più anziani nel post-ricovero, come mi devo muovere?

29

Come fare per trovare una badante o un'infermiera che mi aiuti a domicilio?

Spesso già l'Azienda ospedaliera supporta i familiari dei degenti nei momenti del post-ricovero, in ogni modo anche noi operatori del Polo della tua zona possiamo aiutarti e indirizzarti verso le soluzioni più giuste per il tuo caso. Ci sono **operatori sanitari** che ti possono aiutare nelle cure più specificatamente di carattere sanitario e **operatori assistenziali** che ti possono affiancare nell'alzata e nella cura dell'igiene personale. Inoltre l'USL fornisce **presidi gratuiti** (letti, materassi antidecubito...) in relazione ad ogni precisa esigenza.

30/31

Se avessi un problema improvviso e/o non riuscissi ad occuparmi per un periodo di uno dei miei familiari anziani non autosufficienti come potrei fare?

30

Purtroppo durante l'estate per portare i miei figli in ferie non posso occuparmi dei miei genitori anziani e non ho nessuno a cui affidarli, a chi posso chiedere un supporto?

31

Per emergenze potresti ricorrere ai **ricoveri temporanei di sollievo**, periodi in cui l'anziano viene ospitato nelle case protette per aiutarti nella sua cura. Puoi ricorrere a questi ricoveri anche nel periodo estivo. Si tratta di periodi programmabili da 2 a 4 settimane in cui puoi affidare il tuo familiare alle cure degli operatori per alleviarti e permetterti un momento di riposo. Per accedere a questi ricoveri è necessario fare richiesta presso il Polo della tua zona e iscriverti ad una graduatoria. I periodi possono essere utilizzati anche nei casi di un peggioramento nelle condizioni dell'anziano, per aiutarti nel ridefinire le sue necessità di cura e assistenza.

32

Mia madre non è più autosufficiente e vorrei trovare un'assistente familiare che possa aiutarmi ad accudirla, a chi posso rivolgermi?

Il Comune di Reggio Emilia, in convenzione con il CEIS e con la Casa Famiglia della Carità di Albinea ha attivato uno sportello per assistenti familiari (badanti) che permette a chi cerca un aiuto di per i lavori domestici e l'assistenza a un familiare non autosufficiente di essere messo in contatto con operatori e operatrici di domiciliarità assistita.

CEIS - Via Reverberi 3, - tel 0522.451800 (int 212);

Nora Monti - 335.1720071

Ramona Viziteu - 335.1721539

colloqui@solidarieta.re.it

Orari di apertura: lunedì-giovedì: 9.00-17.00; venerdì 9.00-13.00

Si riceve solo su appuntamento.

Casa Famiglia della Carità di Albinea

Telefax: 0522 597490 o 0522 347177;

casa_betania@libero.it o info@casabetania.net

Orari di apertura: lunedì 17.00 - 19.00; giovedì 9.00 - 11.00

33

Le condizioni di salute del mio parente sono tali che non so bene quale è il bisogno assistenziale. Chi può aiutarmi a capire di quale assistenza ha bisogno?

Lo sportello assistenti familiari agisce in collaborazione con una équipe di operatori socio-assistenziali che aiuteranno la famiglia a elaborare un piano di assistenza per il proprio parente offrendo la possibilità di un tutoring domiciliare per l'assistente familiare.

34/35

34

Lavoro da alcuni anni come badante per una famiglia di Reggio e vorrei fare un corso di formazione per migliorare la mia professionalità, a chi posso rivolgermi?

35

Sto cercando lavoro come assistente familiare. Esiste la possibilità di iscriversi ad un elenco?

Allo sportello per assistenti familiari puoi trovare informazioni e orientamento su: famiglie che richiedono assistenza domestica, corsi di formazione (lingua, assistenza domiciliare...), tutoring nell'assistenza.

Presso lo sportello per assistenti familiari (badanti) esiste una banca dati in grado di favorire la qualificazione di chi svolge lavoro domestico e di essere inseriti in un elenco di assistenti familiari che, valorizzando curriculum e abilità professionali, tende a incrociare bisogni delle famiglie e competenze dell'assistente familiare.

36

Ho appena trovato una badante per mio padre e vorrei informazioni per capire quali sono le pratiche e i documenti necessari per regolarizzare il suo rapporto di lavoro, chi può darmi queste informazioni?

Allo sportello per assistenti familiari (badanti) trovi anche un servizio di consulenza rispetto al percorso di regolarizzazione contrattuale in collegamento con patronati e/o sindacati.

37/38/39/40

- 37** Uno dei miei cari sta evidenziando i primi sintomi di una demenza, come posso imparare a fronteggiare questo problema dall'inizio?
- 38** A un mio familiare è stata diagnosticata una demenza, con chi posso parlare per capire meglio di cosa si tratta?
- 39** Non riesco più a gestire da solo un mio familiare la cui demenza si è molto aggravata in questi ultimi mesi, a chi posso rivolgermi?
- 40** Ad un mio familiare affetto da demenza è stata da poco cambiata la cura, ma al momento non mi sento in grado di assisterlo da solo, come posso fare?

Ogni caso è diverso ed ha esigenze specifiche; è per questo che non esistono soluzioni uniche, ma soluzioni personalizzate che gli operatori dei Poli individueranno insieme a te. I Poli, in collaborazione con l'associazione Aima (Associazione Italiana Malattia di Alzheimer), organizzano il **'Caffè incontro'** presso il Polo 5 e il Polo 2 per permettere uno scambio con altre persone che condividono le stesse difficoltà ma anche come momento socializzante per gli anziani affetti da questa malattia. C'è un Centro Diurno con un **nucleo speciale per persone con questo problema**, che ha l'obiettivo di affiancarti per definire le terapie e le necessità di cura e per prevenire la scelta della casa protetta.

41/42/43

41 Nonostante non sia più giovane ho voglia di stare in compagnia e conoscere persone nuove, come posso fare?

42 Ho voglia di mantenermi attivo anche dopo la pensione, il Comune organizza delle attività?

43 Sento che potrei fare compagnia ad anziani delle case protette e/o centri diurni, come posso fare? Esistono già dei progetti?

Molti sono i luoghi e i progetti, che in ogni Circoscrizione e/o Polo sono dedicati alla socializzazione delle persone della terza età. I **centri sociali** offrono moltissime occasioni di socializzazione e spesso in collaborazione con questi luoghi e con i centri diurni sono organizzate molte attività: **ginnastica** nei Poli 2 e 5, **attività negli orti** nei Poli 1 e 5 e tanti altri momenti di incontro che potrete scoprire sia nei centri sociali, che rivolgendovi direttamente al vostro Polo di riferimento.

Siamo una coppia di anziani, siamo sempre stati in vacanza ma ora non ci sentiamo più sicuri da soli, come possiamo fare per non rinunciare e magari andarci in compagnia di altre persone come noi?

Le proposte dei **soggiorni dell'arrivederci** offrono occasioni di vacanza sia d'estate che d'inverno in strutture alberghiere di diverse parti d'Italia, oltre a viaggi all'estero. Possono partecipare tutti i cittadini residenti che abbiano compiuto il 60° anno di età con caratteristiche di autonomia e autosufficienza, ma sarà garantita la presenza di personale volontario che assicurerà la promozione e il coordinamento delle iniziative di socializzazione ed una assistenza sanitaria non specialistica. Le modalità di iscrizioni sono indicate nei volantini informativi.

45

Quando lavoravo andavo sempre in vacanza, da quando sono in pensione, non posso più permettermelo. Vorrei partecipare ai “Soggiorni dell’Arrivederci”, ma non sono in grado di pagare la quota intera, come posso fare?

Chi versa in particolari situazioni di disagio economico/sociale può presentare domanda al momento dell’iscrizione. Le domande verranno valutate dai Servizi Sociali competenti in base a criteri di valutazione economica.

46

So fare diverse cose e posso rendermi utile come volontario. Il Polo può darmi qualche indicazione?

Il Polo è un luogo in cui, chi lo desidera, può anche mettere a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per dare una mano a coloro che sono in difficoltà. Ciascun Polo, infatti, coordina dei progetti che prevedono il coinvolgimento di volontari per diverse attività: ad esempio c'è chi si offre per effettuare manutenzioni a persone anziane in difficoltà, chi fa laboratori per ragazzi disabili, chi svolge attività con gli anziani dei diurni e chi raccoglie le “memorie di quartiere”. Rivolgendoti al tuo Polo, potrai conoscere quali sono i progetti a cui puoi partecipare.

47/48/49

47

Come coppia vorremmo confrontarci con qualcuno sul nostro desiderio di adottare un bambino, se siamo adatti, prima di intraprendere le pratiche. A chi possiamo rivolgerci?

48

Qual è il percorso che una coppia deve affrontare per iniziare a pensare di adottare un bambino?

49

Abbiamo maturato il desiderio di adottare un bambino e vorremmo entrare in contatto con altre coppie che hanno già affrontato questo percorso, esiste questa possibilità?

Gli operatori del Polo sono disponibili ad ascoltarvi per comprendere insieme a voi quali sono i vostri desideri. Attraverso un accompagnamento e una valutazione potremmo capire come si può **adottare un bambino** e qual è la procedura. Il percorso è lungo e non sempre scontato, per questo gli operatori del Polo vi supporteranno con la loro esperienza e un'assistenza personalizzata. Desiderare di avere un figlio in adozione è una bellissima cosa e noi proveremo ad aiutarvi a realizzare questo desiderio.

50

Avremmo voglia di aprire la nostra famiglia attraverso degli affidi temporanei, come possiamo fare?

Moltissime sono le richieste di affidi temporanei che ci giungono dai servizi sociali ogni giorno, la vostra richiesta perciò è importante. La domanda va presentata al Polo di riferimento della vostra Circoscrizione. Gli operatori vi affiancheranno in un primo percorso che si concluderà con un valutazione per poter poi eventualmente avviare le procedure.

51/52/53/54

51 Ho molte difficoltà a rapportarmi con mio figlio adolescente, come posso fare?

52 Ho appena avuto un bambino, purtroppo qui a Reggio sono sola e vorrei confrontarmi con altre mamme. Ci sono delle possibilità?

53 Abbiamo molti dubbi sull'educazione dei nostri figli piccoli, ci sono luoghi in cui possiamo conoscere e frequentare altre famiglie?

54 Sono a casa dal lavoro per stare con mio figlio che è nato da poco, ma vorrei trovare momenti per far stare mio figlio con altri bambini, anche per poche ore, esiste questa possibilità?

Noi nei Poli avviamo ogni anno moltissimi progetti dedicati ai ragazzi e percorsi sulla genitorialità, per esempio lavorando col Centro d'ascolto del Centro di Prevenzione Sociale (CPS) o favorendo momenti di incontro e scambio come, ad esempio, alla ludoteca "Il Telaio". Rivolgendoti al tuo Polo di riferimento potrai avere le prime informazioni e proposte. Molte attività di questo tipo sono organizzate anche dal Centro per le famiglie; inoltre l'Istituzione nidi e scuole per l'infanzia organizza "Spazio incontro" per genitori e bambini. Al Polo puoi trovare molte informazioni e la possibilità di confronti con gli operatori per riuscire insieme a risolvere il problema.

55/56/57/58

55

Ho problemi a gestire gli orari della scuola di mia figlia con quelli del mio lavoro, esiste una soluzione?

56

Mio figlio non fa il tempo pieno e, non avendo i miei genitori vicini, non voglio lasciarlo solo a casa il pomeriggio mentre sono al lavoro, come posso fare?

57

Il pomeriggio mio figlio è spesso solo perché noi lavoriamo e non conosce i ragazzi della zona, esistono luoghi di incontro nella mia circoscrizione?

58

Sono a casa e ho un figlio, potrei mettere a disposizione del mio tempo anche per le altre mamme che lavorano, a chi posso propormi?

Moltissime sono le mamme che lavorando fanno fatica a gestire il loro tempo come te. Per questo negli anni all'interno dei Poli e delle Circoscrizioni si sono cercate soluzioni al problema. Alcuni genitori si ritrovano il pomeriggio per far fare i compiti ai loro figli e ad altri ragazzi che abitano nelle vicinanze, in alcune ludoteche ci sono percorsi o laboratori il pomeriggio dedicati ai bambini di diverse fasce d'età. Ad esempio, nella Circoscrizione 2, è attivo il progetto **Freccia azzurra** dove i bambini e i ragazzi, due pomeriggi alla settimana, possono ricevere aiuto da parte di volontari nello svolgimento dei compiti scolastici. Nel territorio del Polo 4, invece, è attivo il progetto **Trovamici** che consente ai bambini di incontrarsi, socializzare e svolgere i compiti all'interno di uno spazio protetto. Rivolgiti al Polo per vedere cosa offre il tuo territorio e cosa fa per te, magari tu stessa puoi essere di aiuto agli altri facendo qualche ora di volontariato o dando l'idea per un progetto.

59

Ho sentito parlare di Centri Educativi Pomeridiani gestiti dal Comune. Di cosa si tratta?

I **Centri Educativi Pomeridiani** sono strutture educative - gestite dal Comune di Reggio Emilia - che accolgono dall'uscita dalla scuola, e quindi dal momento del pasto, o anche per tutto il pomeriggio, ragazzi in età scolare e in situazione di difficoltà personale e/o familiare, disagio scolastico e sociale. Obiettivo del progetto è quello di favorire la socializzazione, il recupero di fiducia, la valorizzazione di sé, il rispetto delle regole della vita comune da parte dei ragazzi coinvolti. Nei Centri Educativi Pomeridiani sono previste anche attività scolastiche. Molta importanza viene data al rapporto con le famiglie e con la scuola. L'inserimento di bambini e ragazzi nei centri viene definito tramite un progetto condiviso tra Servizio Sociale, responsabili ed educatori del Centro e famiglia coinvolta.

I Centri Pomeridiani attualmente presenti sul territorio del Comune di Reggio Emilia sono 3 aperti da settembre/ottobre a giugno/luglio con orari differenziati:

Centro educativo Anni Verdi presso Circoscrizione 3, Via Massenet, 23.

Centro educativo Iqbal Masih presso il Villaggio OSEA Via Martiri della Bettola 51.

Centro educativo Nuovi Orizzonti presso Oratorio Cittadino Via Adua 77.

Per accedere ai Centri Educativi Pomeridiani occorre rivolgersi ai Poli.

60/61/62

I miei figli vogliono andare in vacanza e anche a me piacerebbe dar loro la possibilità di fare cose nuove durante l'estate, ma al lavoro non ho le ferie, chi mi può aiutare?

60

Dopo la chiusura delle scuole i miei figli passano sempre più tempo a casa da soli, il Comune offre delle opportunità per i ragazzi nel tempo estivo?

61


Quest'estate non posso andare in vacanza, ma vorrei permettere comunque ai miei figli di fare un'esperienza via da Reggio, ci sono opportunità?

62

Il Comune organizza insieme alle cooperative sociali e ad altre agenzie educative i **Soggiorni Estivi** e i **Campi Gioco** che ogni anno vengono pubblicizzati. Puoi rivolgerti ai Poli per avere informazioni più dettagliate o per conoscere le altre possibilità che la città o le sue associazioni potrebbero offrire ai tuoi bambini durante il periodo estivo.

63/64/65/66

- 63** Ho una situazione problematica nel mio quartiere e vorrei fare qualcosa per migliorarla, come posso fare?
- 64** Vorrei conoscere l'attività degli educatori che operano all'interno della mia Circonscrizione, a chi mi posso rivolgere?
- 65** Ho del tempo libero e vorrei offrirlo per migliorare il mio quartiere, come posso rendermi utile?
- 66** Ho notato dei problemi all'interno del gruppo dei ragazzi che frequentano i miei figli, chi mi può affiancare per capire come intervenire personalmente sul problema?



Se segnali questo problema al Polo di riferimento della tua Circoscrizione gli operatori si faranno carico con te di prevenire e gestire il problema. Ogni segnalazione o offerta di collaborazione è una risorsa preziosa per migliorare la vita nei quartieri della città. Le segnalazioni e la collaborazione dei cittadini sono un elemento importante per la progettazione, la nascita e la gestione di tutti i progetti che vengono costruiti all'interno del Polo. Ogni progetto nasce da un'esigenza del luogo, ma si sviluppa solo grazie alla collaborazione di volontari o persone che mettono a disposizione tempo e capacità. Tutti possono mettersi in gioco con noi e investire del tempo per migliorare la loro città e le relazioni fra le persone.

67/68

67

Mi sono appena trasferito a Reggio Emilia e non conosco nessuno, come fare?

68

Spesso ho del tempo libero, ma non conoscendo nessuno non so come entrare in relazione con i miei vicini o come potermi rendere utile nel mio quartiere, chi mi può segnalare come potrei essere d'aiuto ad altri?

Se ti rivolgi al Polo di riferimento della tua nuova residenza gli operatori potranno indicarti le occasioni di incontro più adatte alla tua età o ai tuoi interessi. Ci sono infatti momenti di incontro per adulti, per giovani, ragazzi o anziani, occasioni di scambio per le famiglie e percorsi interessanti per temi o tipologie di difficoltà, problemi o interessi.

Posso partecipare ad attività dedicate ai ragazzi della mia età?

Il Polo spesso entra in contatto con la scuola attraverso il lavoro di educatori specializzati e di progetti dedicati, ma accoglie i ragazzi anche nelle piazze per offrire a tutti momenti di svago. E' stato costituito il **Consiglio Circoscrizionale dei ragazzi** per permetterti di partecipare alla vita del Comune, in via Turri è stato aperto lo **Spazio Raga** con attività dedicate ai ragazzi oppure è nato il **Gruppo Pensare Fare Teatro**. Questi sono solo alcuni degli esempi di attività nate nei singoli Poli. Devi rivolgerti al tuo per avere indicazioni precise su quello che è presente nella tua zona o su come partecipare ad altri progetti.

70

**Vorrei fare domanda di casa popolare:
cosa devo fare?**

Il Comune ha un ufficio apposito al quale rivolgersi per presentare domanda di casa popolare. E' necessario rivolgersi all'**Ufficio Casa**

in Viale Montegrappa 13/D

Dal lunedì al venerdì 10.30 - 12.30

tel. 0522/454178- 0522/441216.

In questo ufficio puoi trovare informazioni più dettagliate. Al Polo puoi trovare alcune informazioni generali che ti aiutano ad orientarti.

Sono un giovane e vorrei sapere se esistono agevolazioni per trovare un alloggio in affitto. A chi posso chiedere?

Esistono progetti specifici per i giovani o per gli studenti che cercano casa. Al Polo puoi trovare alcune informazioni generali che ti aiutano ad orientarti ma per avere informazioni più dettagliate puoi rivolgerti all'**Ufficio Casa**

in Viale Montegrappa 13/D

Dal lunedì al venerdì 10.30 - 12.30

tel. 0522/454178- 0522/441216.

72

Faccio fatica a pagare l'affitto, il Comune dà un aiuto?

Ogni anno il Comune pubblica un bando per la richiesta di contributo per il pagamento dell'affitto.

Attraverso l'**Ufficio Casa**

in Viale Montegrappa 13/D

Dal lunedì al venerdì 10.30 - 12.30

tel. 0522/454178- 0522/441216

puoi avere informazioni per presentare domanda.

73/74

Non riesco a trovare lavoro: come mi devo muovere?

Sono stato messo in cassa integrazione dopo moltissimi anni di lavoro nella stessa azienda, ora se dovessi essere licenziato non saprei come fare, chi mi può indicare il percorso da seguire?

73
74

I Poli non possono trovarti il lavoro. I Poli possono darti alcuni orientamenti in particolare sulle competenze dell'Ufficio provinciale del lavoro, al quale puoi rivolgerti direttamente. Oppure puoi rivolgerti all'URP-Comune Informa per avere informazioni su altre opportunità in caso di difficoltà economiche o per richiedere eventuali riduzioni di rette.

75/76/77

75

Mio marito non vuole che vada a lavorare e faticiamo ad arrivare a fine mese: che aiuto posso ricevere?

76

Litighiamo spesso, in casa c'è molta tensione e ho paura perché mio marito è molto nervoso: che cosa posso fare?

77

Spesso a casa abbiamo liti forti e i bambini ne stanno risentendo, a chi mi devo rivolgere?

Al Polo puoi trovare ascolto e attraverso questo anche conoscenza su quanto è possibile fare, in riferimento alla tua specifica situazione, quali luoghi e risorse possono essere utilizzati. Il Comune ha un centro anti-violenza chiamato **Casa delle donne**, in convenzione con l'Associazione Nondasola, che si occupa in particolare di contrastare la violenza sulle donne e delle situazioni a rischio in cui le donne si possono trovare. Tra i Poli e la Casa delle donne ci sono forme diverse di collaborazione che puoi utilizzare per la tua specifica situazione di difficoltà.

78/79

Sono arrivato in Italia da poco: dove posso imparare l'italiano?

78

Non sono più giovanissima ma vorrei imparare ad usare il computer. C'è qualcuno che può insegnarmi?

79

Esistono varie opportunità per imparare l'italiano da adulti e diversi progetti di formazione sul territorio comunale. Ad esempio esiste un progetto dedicato alle donne di ogni età, che periodicamente prevede l'organizzazione di corsi per iniziare ad utilizzare il computer. Al Polo potrai trovare informazioni sulle opportunità più adatte per la tua situazione.

80

A volte mi sento sola e mi piacerebbe conoscere altre donne per trascorrere del tempo in compagnia. Dove posso andare?

Ci sono tanti modi per conoscere altre donne e entrare a far parte di gruppi. Nel tuo Polo di riferimento potremo indicarti i luoghi a cui rivolgerti per conoscere nuove persone e partecipare ai diversi progetti attivati.

81/82/83

Qui a Reggio non ho amici, dove posso portare i bambini al pomeriggio?

81

A Reggio non ho amici o parenti, i miei figli ancora non vanno alla scuola per l'infanzia: come posso fare per andare a lavorare?

82

Sono in Italia da anni, mio figlio invece è arrivato adesso. È nervoso, non vuole andare a scuola, non mi ubbidisce: potete aiutarmi?

83

Al Polo puoi trovare ascolto e attraverso questo anche conoscenza di quanto è possibile, in riferimento alla tua specifica situazione. Per esempio esistono luoghi di incontro e socializzazione, come le ludoteche; il Servizio Scuole organizza diverse attività che, anche in collaborazione con le scuole, si rivolgono ai ragazzi arrivati da poco in Italia. O ancora esistono i **Gruppi Educativi Territoriali (GET)** che si occupano di offrire opportunità educative pomeridiane ai ragazzi della fascia dell'obbligo. **Spacelab** e le **Unità di strada** propongono invece occasioni di incontro e laboratori creativi ad adolescenti e giovani.

84/85

84

Ho saputo che essendo ragazzo ho diritto ad una carta che mi permette di avere delle agevolazioni, a chi mi devo rivolgere per avere informazioni?

85

Sono un ragazzo e vorrei dare la disponibilità per qualche ora di volontariato in città, a chi mi posso rivolgere per offrire il mio servizio e per vedere in quali progetti potrei impegnarmi?

Sicuramente potresti renderti disponibile per la **Leva Giovani**, un progetto del Comune che permette ai ragazzi di aderire a diverse proposte a seconda dei loro interessi. Negli ultimi anni qualche progetto è stato inserito anche all'interno dei Poli. Se ti interessa puoi venire a chiederci informazioni, ti aiuteremo anche nell'attivazione della **Carta Giovani**. Carta Giovani e Leva Giovani sono due progetti che il Comune ha avviato per promuovere la partecipazione dei ragazzi e delle ragazze alla vita della comunità. Con la Leva Giovani puoi prendere parte ad attività di volontariato, alcune delle quali riguardano anche i progetti dei Poli. Partecipando alle Leve Giovanili puoi guadagnare dei punti sulla Carta Giovani e avere diritto ad agevolazioni.

86/87

Una persona che conosco (amico, compagno, figlio) ha problemi ormai evidenti di dipendenza (gioco, alcol, droga...), vorrei aiutarlo, ma non credo di riuscire da solo, come posso fare?

86

Ho dei figli ancora piccoli ma vorrei qualche informazione in più sulle dipendenze per capire meglio, a chi mi posso rivolgere?

87

Nei Poli, in collaborazione col privato sociale e con l'Azienda Unità Sanitaria Locale, offriamo un servizio di orientamento dedicato alle diverse dipendenze. I colloqui iniziali possono essere dedicati anche ai genitori, nel caso di un ragazzo, o al coniuge, se si parla di un adulto, per poter capire meglio il problema e riuscire a creare percorsi il più possibile corretti. Gli operatori possono fornire un aiuto o un orientamento nei confronti di droghe, alcol, sessualità a rischio, per cercare di prevenire eventuali problemi. Alcuni progetti sono specifici - il **'Progetto no-alcol'** del Polo 5 - altri - **No-cocaine, Azzardo Point, Unità di prevenzione, Infobus, Centro di ascolto** - sono trasversali, ma per avere informazioni specifiche su queste o altre possibilità è necessario un colloquio diretto con gli operatori del vostro Polo di riferimento.

88/89/90

88

Ho un figlio disabile ormai adulto. Dove posso rivolgermi per capire quali sono le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro?

89

So che i centri per l'impiego hanno servizi specifici per l'inserimento al lavoro dei disabili, ma vorrei trovare un percorso dedicato a mio figlio mentre è ancora nelle scuole secondarie, è possibile?

90

Dopo alcuni lavori saltuari mio figlio disabile non ha più trovato un posto di lavoro, chi mi può aiutare ad indirizzarlo verso nuove opportunità?

Gli operatori dei Poli non possono aiutarti direttamente a trovare un inserimento lavorativo per tuo figlio, ma cercheranno di indirizzarti verso i referenti utili, specifici per i suoi problemi. Noi cerchiamo soprattutto di far comprendere, con i genitori e con i figli, cosa vuol dire essere lavoratore, per creare così percorsi di apprendimento specifici e facilitare poi un inserimento positivo nelle dinamiche del mondo del lavoro. Il SIL, **Servizio di integrazione lavorativa** gestito in convenzione con la Cooperativa Anemos, offre ai disabili adulti, o che comunque abbiano terminato il percorso scolastico, possibilità di tirocinii e di inserimento graduale nel mondo del lavoro, in base a programmi personalizzati.

91/92/93/94

- 91** Vorrei cercare un gruppo di amici per mio figlio disabile per inserirlo in attività o farlo uscire qualche volta in autonomia, c'è questa possibilità?
- 92** Vorrei dedicare parte del mio tempo libero all'assistenza ai disabili, ma posso solo la sera o nei week-end, a chi posso offrire la mia disponibilità?
- 93** Oltre all'attività scolastica vorrei trovare qualche laboratorio in cui inserire mio figlio disabile, esistono delle possibilità per lui?
- 94** Dopo il lavoro mio figlio disabile si trova spesso solo, vorrei farlo sentire attivo attraverso, per esempio, un'attività di danza o teatro, esistono possibilità di questo tipo per lui?

Il Comune, in collaborazione con associazioni, cooperative e volontari, progetta diverse attività dedicate ai disabili oltre ai servizi più strutturati. Il progetto **Extratime** gestito dalla cooperativa Il Piccolo Principe nasce nel 2001 per dare risposta all' esigenza di ampliamento degli orario dei centri diurni per disabili.

Il progetto Extratime consiste in laboratori creativi ed artistici che si svolgono in orari "extra" rispetto agli orari canonici dei centri diurni e degli inserimenti lavorativi. I laboratori, attualmente 20, sono flessibili e capaci di rispondere alle richieste di utenti e famiglie. Extratime propone ai suoi circa 100 utenti attività artistico-espressive con l'intento di far leva sulle abilità che ciascuno può mettere in campo, nella convinzione che anche persone con deficit e disabilità abbiano importanti capacità di emozionare ed entrare in relazione, attraverso l'espressione artistica e creativa. Le attività, a cadenza settimanale, si svolgono in un giorno e orario fisso, dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 19.00 e al sabato dalle 10.00 alle 12.00, oltre al giovedì dalle 14.30 alle 16.30. I corsi vengono realizzati in diversi luoghi della città: Centro Permanente di Danza 'Let's Dance', Casa Tagliavini-Ferrari, Centro 'Il Busetti', Istituto Superiore di Studi Musicali 'A.Peri'.

In più il gruppo dei SAP, **Servizio di aiuto alla persona**, organizza momenti di socializzazione grazie all'aiuto di ragazzi volontari. Per avere più informazioni o sapere se qualche progetto è stato attivato in maniera specifica nel tuo Polo o nella tua Circoscrizione rivolgiti al tuo Polo di riferimento.

95/96

95

Mio figlio sta crescendo e avrei bisogno di un aiuto per creare un percorso di vita adatto a lui, nonostante la sua disabilità, chi mi può aiutare?

96

Abbiamo scoperto da poco che nostro figlio nascerà disabile, chi ci può accompagnare durante l'inizio di questo percorso?

Il Comune sta attuando da molto tempo interventi specifici per famiglie che hanno al loro interno persone con disabilità. In questi progetti avviati da anni, sempre di più hanno un ruolo significativo e da protagonisti i genitori dei bambini, che si sono costituiti in diverse associazioni che collaborano sia ad individuare l'aggiornamento degli interventi di sostegno possibili sia ad attuarli. Anche per i bambini con problemi di disabilità si sta ora concretizzando una collaborazione con l'Azienda Unità Sanitaria Locale. Al Polo puoi trovare ascolto, orientamento, accompagnamento e servizi per questo tuo specifico momento di difficoltà, gli indirizzi delle associazioni e degli enti che si occupano dei problemi della disabilità e dell'ascolto e aiuto dei loro famigliari.

Mio figlio ha problemi a scuola e vorremmo confrontarci con qualcuno esterno alla scuola e all'insegnante di sostegno, è possibile?

Il Comune ha progetti e interventi specifici extrascolastici diversificati per età e problemi diversi. puoi rivolgerti al Polo per raccontare la tua specifica condizione e trovare indicazioni su quanto è possibile fare per la tua situazione. Attraverso il Polo potrai entrare in contatto con operatori specializzati e gruppi educativi che potranno aiutarti a risolvere il tuo problema attraverso il dialogo con te e tuo figlio.

98

Mio figlio frequenta le elementari, ci sono a scuola con lui molti bambini non italiani, mi piacerebbe invitarli a casa per farli giocare con i miei figli ma mi è difficile, forse per il problema della lingua, parlare con le loro mamme. Come posso fare?

Al Polo puoi rivolgerti per suggerire iniziative e proporre attività. Noi possiamo insieme a te, rispetto alla tua disponibilità, verificare se sul territorio sono già presenti esperienze da cui imparare per facilitarti a fare quello che ti proponi.

Diverse iniziative vengono proposte dalle scuole, dal Centro per le famiglie e direttamente dai Poli stessi nei vari quartieri: le disponibilità sono sempre benvenute e insieme si può cercare di capire come superare eventuali difficoltà.

99/100

Ho dei figli adolescenti ai quali vorrei far conoscere la storia del quartiere dove abitiamo, come posso fare?

99

Ho dei figli adolescenti che vorrei si impegnassero un po' nel sociale, mi piacerebbe si occupassero di anziani, bambini in difficoltà, come li posso orientare?

100

Ogni Polo lavora in stretta connessione con le circoscrizioni al fine di valorizzare e far conoscere le opportunità presenti sul territorio. Ad esempio un progetto come **Locanda della memoria** al Polo 5 è stato importante per la conoscenza del quartiere, ma anche per le opportunità offerte ai “biografi volontari” giovani o adulti. Le possibilità di forme di volontariato anche per i giovanissimi – aiutare bambini nei compiti, accompagnare a incontri e iniziative coetanei disabili, dedicare un’ora a far compagnia a un anziano – sono molteplici. Rivolgiti al tuo Polo di appartenenza e troverai indicazioni sulla specifica realtà del tuo quartiere.

