



Un futuro di cura e comunità

Un modello di servizio di autonomia abitativa per per la comunità agordina



GAL Alto
Bellunese



Unione Montana Agordi



Azienda Speciale Consortile Agordina

supporto metodologico a cura di



Premessa metodologica

Il documento che qui si presenta è l'esito di un **percorso di ascolto e coinvolgimento** rivolto ai principali portatori di interesse del territorio agordino per la co-progettazione di un servizio di autonomia abitativa di persone non autosufficienti.

Si presenta come una prima proposta di modello di servizio, non esaustiva in tutti i suoi aspetti, ma utile a definire elementi essenziali delle modalità di strutturazione ed erogazione del servizio previsto dal Progetto di Comunità PC1 - Attivazione di un Centro di accoglienza per il "Dopo di noi", da sperimentare a seguito della realizzazione del già previsto investimento strutturale.

Attraverso una serie di appuntamenti pubblici, facilitati con metodi e tecniche partecipativi e ispirati a un approccio di co-progettazione, il percorso ha mirato a:

- condividere elementi informativi su contesto territoriale e prospettive;
- identificare bisogni, opportunità e criticità;
- attivare un dialogo aperto con le parti interessate e la comunità di riferimento per garantire legittimità ed efficacia al processo.

L'intero percorso è stato progettato per rispondere in modo puntuale alle necessità emerse, con l'intento di **promuovere una progettazione condivisa e partecipata** tra i vari attori coinvolti.

Nello specifico, sono stati facilitati quattro appuntamenti consecutivi, ognuno dei quali disegnato con obiettivi e temi specifici, pur mantenendo una stretta interconnessione. Il primo incontro ha svolto una funzione principalmente ispirativa e orientativa, mirando a stabilire una base conoscitiva e informativa comune tra i partecipanti. Questo momento iniziale, strutturato secondo il modello degli Inspirational Talks, ha visto il coinvolgimento di esperti al fine di **condividere esperienze significative**, stimolare la riflessione collettiva e **favorire la creazione di un linguaggio comune** (allegato 2).

Gli appuntamenti successivi sono stati caratterizzati da un approccio progettuale ispirato al Design Thinking, che ha privilegiato il confronto, l'analisi critica e l'iterazione per far emergere e **attivare il confronto su alcuni aspetti problematici o da attenzionare connessi al servizio e su possibili soluzioni**, ponendo in relazione competenze tecniche e conoscenze esperienziali dei diversi attori coinvolti (allegati 3 e 4).

Tutti gli appuntamenti sono stati accompagnati da un'attività di monitoraggio per raccogliere feedback e apportare eventuali miglioramenti in corso al processo anche a fronte di una rassegna di buone pratiche (allegato 1). Tale approccio ha garantito la flessibilità necessaria per adattare il percorso alle esigenze emergenti e per mantenere un elevato grado di coinvolgimento e condivisione tra i partecipanti.

IL MODELLO

Analisi del contesto

- **Mappatura dei bisogni:**

Il servizio si rivolge alle comunità dei 16 Comuni ricadenti nel territorio dell'Unione Montana Agordina e prevede di adibire, adeguandolo alle esigenze emergenti, un immobile esistente per creare un Centro di Accoglienza per persone con disabilità, che genitori e caregivers anziani non riescono più ad accudire a domicilio.

Al momento non è disponibile una ricognizione accurata in termini di dati che identifichi la potenziale domanda del servizio ma durante gli incontri del percorso è stata condivisa la necessità di effettuare, con la collaborazione della ULSS di riferimento, uno screening accurato dei dati a disposizione del servizio sociale, a partire dal database delle schede di valutazione disabili.

- **Servizi e risorse:**

Il servizio non risulta attualmente presente sul territorio agordino, a fronte dell'interesse e della manifestazione del bisogno delle famiglie di una potenziale utenza o di possibili beneficiari che nel tempo potrebbero restare senza una rete di supporto. Il servizio, oltre che rappresentare una risposta all'utenza presente nell'area, dovrebbe poter consentire il rientro nella vallata d'origine di cittadini agordini attualmente istituzionalizzati in strutture analoghe presenti in provincia di Belluno, creando un nuovo spazio di condivisione, aggregazione e socialità per persone con disabilità con la loro comunità di riferimento.

Attualmente un servizio di riferimento con cui il modello dovrà dialogare è quello del Centro diurno di Agordo, gestito dalla società cooperativa sociale "Società Nuova", autorizzato al funzionamento per 30 posti, che sperimenta anche esperienze di convivenza assistita ma autonoma nei fine settimana.

Il servizio si collocherà in spazi ridotti e opportunamente ristrutturati all'interno di un immobile di proprietà dell'Unione Montana Agordina, in comodato d'uso ad ASCA, nel Comune di Taibon Agordino (BL), che è sede di una Casa di Soggiorno dedicata agli anziani autosufficienti.

- **Stakeholder coinvolti**

Il modello di servizio prevede il coinvolgimento attivo, pur con modalità e funzioni diverse, dell'Amministrazione locale del Comune ospitante e degli enti locali di riferimento del territorio agordino; dei referenti dell'Azienda Speciale Consortile Agordina- ASCA, quale ente strumentale del Comuni dell'Agordino per la gestione dei servizi socio assistenziali; delle associazioni locali e del Terzo settore potenzialmente ingaggiabili come rete di supporto locale (Auser, Gav, parrocchie, Pro loco, scuole) ; di realtà di volontariato, fondazioni o imprese sociali attive in ambito di tutela dei diritti, di servizi di assistenza, promozione dell'autonomia, sensibilizzazione e advocacy; di imprese di servizi socio-assistenziali attive sul territorio; di referenti dei servizi socio-sanitari dell'Azienda Unità Locale Socio Sanitaria 1 Dolomiti;delle famiglie dei potenziali utenti del servizio e degli utenti stessi.

Attivazione

- **Principi guida:**

Collaborazione:

Approcci innovativi e inclusivi per la valorizzazione delle risorse locali e la promozione della coesione sociale, in cui gli obiettivi di inclusione e autonomia promossi dal “Dopo di noi” escono da una cornice teorica per tradursi in azioni pratiche che coinvolgono attivamente la comunità, attraverso la cooperazione tra diversi attori che pongono le proprie competenze al servizio di un progetto condiviso.

Personalizzazione:

Soluzioni personalizzate e innovative per assicurare alle persone con fragilità un futuro sicuro e dignitoso, in un approccio non orientato solo al “dopo di noi” ma anche al “durante noi”. In cui il disegno del modello prende avvio dall’ascolto delle esigenze specifiche dei beneficiari, valorizzandone desideri e aspirazioni, piuttosto che limitarsi a soddisfarne i bisogni essenziali in risposta a un problema sociale.

Partecipazione:

Coinvolgimento attivo delle famiglie nella costruzione del servizio per la creazione e il consolidamento di meccanismi di fiducia con il servizio stesso. In un quadro di collaborazione tra famiglie, operatori e istituzioni per costruire un servizio inclusivo, fondato sul rispetto dei diritti e orientato a promuovere autodeterminazione e qualità della vita dei destinatari.

Gradualità

Un processo di graduale inserimento nelle soluzioni abitative, per testare le capacità di autonomia delle persone disabili e adattare il supporto in termini di servizi di assistenza in base alle loro necessità, secondo un approccio di sperimentazione delle soluzioni.

Struttura organizzativa:

- **Governance aperta e in ascolto**

Il progetto, attualmente ancora in fase di definizione operativa, richiede una governance che coinvolga in modo strategico diversi attori territoriali, al fine di garantire efficacia e sostenibilità nel lungo periodo. L'ipotesi di governance prevede il coinvolgimento attivo dell'ente gestore, enti locali, famiglie e altre realtà del Terzo Settore, ciascuno con un ruolo definito nella realizzazione e gestione delle soluzioni abitative destinate alle persone con disabilità.

Gli enti promotori, tra cui Unione Montana Agordina, GAL Alto Bellunese e ASCA, sono impegnati a coordinare l'avvio del progetto, mettendo a disposizione competenze, risorse e capacità organizzative. L'obiettivo è quello di costruire un modello operativo che risponda alle specifiche esigenze del territorio e delle persone con disabilità, creando una rete di supporto solida e integrata.

In questa fase iniziale, gli enti locali saranno chiamati a contribuire con risorse amministrative e operative, supportando la realizzazione delle strutture e la pianificazione delle attività. I soggetti locali, come scuole, associazioni Terzo Settore, potranno avere un ruolo cruciale nella creazione di sinergie che possano garantire continuità e qualità dei progetti di vita.

Le famiglie, pur non ricoprendo un ruolo gestionale diretto, saranno coinvolte attivamente nel processo, per garantire che le soluzioni proposte rispondano adeguatamente ai bisogni reali. L'ipotesi di governance dovrà pertanto essere flessibile, con un continuo processo di monitoraggio e adattamento, per rispondere alle sfide e alle necessità che emergeranno.

Nel lungo termine, la sostenibilità della governance dipenderà dalla capacità di tutti gli attori coinvolti di collaborare in maniera coesa e coordinata, integrando le risorse locali e valorizzando il potenziale del territorio. Questo approccio consentirà di sviluppare un modello che possa rispondere in modo efficace e duraturo alle necessità delle famiglie e delle persone con disabilità, promuovendo l'inclusione e la qualità della vita.

- **Soluzioni abitative flessibili e sostenibili**

Tramite interventi sugli spazi abitativi individuati sarà possibile valorizzare le risorse già presenti nella struttura e affrontare gli elementi da attenzionare per garantire una soluzione sostenibile ed efficace.

Le due stanze e il bagno dispongono di una metratura adeguata e presentano caratteristiche idonee per offrire un ambiente confortevole ai futuri ospiti, stabiliti nel numero di 4 con potenzialità di estensione dello spazio per arrivare a un massimo di 6.

La soluzione abitativa consentirà di beneficiare di risorse già operative nella struttura, come personale qualificato (infermieri e operatori socio-sanitari) e una mensa attrezzata, che costituiscono una base solida per avviare il progetto. Tuttavia, è stato evidenziato che i locali richiederanno interventi di ristrutturazione per adeguarsi pienamente alle necessità degli utenti, in termini di sicurezza, autonomia di vita rispetto della privacy e si è ribadita l'importanza di predisporre un servizio capace di garantire copertura continuativa, inclusi i momenti di maggiore criticità come i fine settimana.

Nel breve periodo, la soluzione proposta prevede l'utilizzo degli spazi della Casa di Soggiorno in un modello che integra elementi del gruppo appartamento e della comunità alloggio, adattandosi alle risorse disponibili. Si immagina un servizio flessibile, pensato per accogliere persone con disabilità ma parzialmente autonome, con l'obiettivo di rispondere a esigenze temporanee come il sollievo familiare nei fine settimana o situazioni di emergenza. Per garantire un ambiente accogliente, sono stati suggeriti interventi migliorativi, tra cui la creazione di spazi distinti per il consumo dei pasti e il tempo libero e l'introduzione di dotazioni che rendano le stanze più funzionali e confortevoli.

Il servizio offrirà la possibilità di momento di relazioni degli utenti con i residenti della struttura, volti a favorire un clima di socialità e scambio attraverso la sperimentazione di un modello "buddy", in cui i residenti possano svolgere un ruolo di supporto e guida. È stata inoltre sottolineata la necessità di coinvolgere operatori qualificati per accompagnare gli utenti nei momenti chiave della giornata, come le attività di igiene personale o di assunzione di farmaci.

Nel lungo termine, l'obiettivo è di estendere il servizio oltre i confini della Casa di Soggiorno, sperimentando il modello gruppo appartamento in altri contesti e rispondendo così a un ventaglio più ampio di esigenze. Questo richiederà l'individuazione di nuove risorse e il consolidamento di una rete territoriale coesa, che includa realtà del Terzo Settore, associazioni locali e altre organizzazioni. La definizione chiara del profilo degli utenti e delle linee guida operative sarà fondamentale per un efficace bilanciamento tra le aspettative delle famiglie e le risorse disponibili.

Il modello inclusivo, innovativo e replicabile individua consente di offrire una prima risposta significativa ai bisogni di un territorio carente di soluzioni adeguate, a fronte della ribadita necessità di adeguamenti strutturali, del rafforzamento della rete di supporto territoriale e dell'individuazione di risorse integrative per garantire sostenibilità ed efficacia nel lungo periodo.

- **Modalità di attivazione:**

Il servizio si qualifica come sociale e non sanitario, non soggetto quindi ad accreditamento ma all'autorizzazione da parte dell'ente locale di riferimento come unità di offerta del territorio.

Verrà inserito nel Piano di zona a seguito di informativa a fini ricognitivi. L'inserimento potrà avvenire seguendo due modalità: come progetto, se non ancora operativo, o come unità di offerta vera e propria, aderendo a un bando annuale emesso da Regione Veneto.

La gestione del servizio si profila in capo ad Asca.

L'attivazione del servizio segue un processo strutturato e progressivo per la realizzazione e si articola in sei fasi principali, dalla conclusione della fase di co-progettazione (dicembre 2024) fino all'obbligo di mantenimento del servizio per almeno tre anni (2031). Ogni fase include scadenze e passaggi chiave come la pubblicazione del bando GAL, la presentazione della domanda di finanziamento, l'approvazione del contributo, l'attivazione delle opere e la gestione del servizio (allegato 4).

Tra gli aspetti da considerare per arricchire il percorso, emergono alcune opportunità strategiche:

- **Rete di supporto territoriale:** Sarà fondamentale avviare contatti con realtà locali del Terzo Settore e di volontariato per creare una rete di supporto territoriale stabile e integrata. Questo rafforzerebbe l'efficacia del servizio, valorizzando le competenze locali e migliorando l'impatto delle iniziative. Al

riguardo si individua nel Comitato d'Intesa un soggetto idoneo a coordinare un sistema di relazioni, mantenendo attivo il dialogo con le famiglie .

- **Nuovi investimenti paralleli:** l'Unione Montana potrebbe valutare la possibilità di partecipare a un ulteriore bando GAL nel 2025 per candidare un progetto analogo, ad esempio per un investimento ai fini della creazione di un gruppo appartamento. Questa iniziativa sarebbe complementare al servizio principale e potrebbe rispondere a ulteriori bisogni della comunità.

Questi sviluppi futuri si integrano perfettamente nella roadmap, ampliando le prospettive e garantendo una maggiore sostenibilità e inclusione sociale nel lungo periodo.

Di seguito si riportano gli elementi centrali della **roadmap articolata**, orientata alla realizzazione di interventi concreti e sostenibili, in linea con gli obiettivi prefissati e con le necessità del territorio.

- **Identificazione dei beneficiari**

Il processo di individuazione delle persone che potranno beneficiare delle soluzioni abitative dovrà basarsi su una mappatura dettagliata delle esigenze del territorio. I dati raccolti annualmente da servizi sociali, integrati con informazioni raccolte tramite medici e parrocchie, evidenziano attualmente l'assenza di una domanda esplicita di residenzialità, confermata anche da ULSS che non riporta alcuna situazione di emergenza o lista di attesa. Il coinvolgimento diretto delle famiglie sarà essenziale per comprendere le necessità effettive e identificare coloro che intendono partecipare al progetto.

- **Coinvolgimento della comunità locale e partecipazione della famiglia e dei tutori**

La comunità locale è considerata un elemento centrale per la sostenibilità del servizio. Attraverso l'ingaggio del Comitato di Intesa territoriale sarà possibile coinvolgere attivamente il territorio, facilitando il dialogo tra le realtà locali e promuovendo la sensibilizzazione e il sostegno verso il progetto. Questo organismo avrà il compito di rafforzare il senso di appartenenza collettiva e di supportare l'integrazione del servizio nel tessuto sociale, mantenendo attivo il canale di ingaggio delle famiglie e dei tutori.

- **Percorsi di preparazione e sperimentazione**

L'attivazione del servizio sarà preceduta da periodi in sperimentazione e inserimenti pilota, che consentiranno di testare le modalità operative e di verificare l'efficacia del modello proposto. L'istituzione di una cabina di regia sarà determinante per coordinare e monitorare le diverse fasi di preparazione e attuazione del progetto, accompagnandolo nei primi tre anni di attività per garantirne la stabilizzazione.

- **Strumento di monitoraggio e criteri di accesso**

Per garantire un accesso equo e trasparente alle soluzioni abitative, ASCA svilupperà un regolamento specifico basato sulla propria esperienza consolidata nel settore. Questo documento, alla luce degli approfondimenti realizzati, stabilirà i criteri di accesso, le modalità operative e i requisiti necessari per i

beneficiari, offrendo un quadro chiaro e condiviso tra tutti i soggetti coinvolti. La definizione del regolamento sarà un passo cruciale per assicurare che il servizio risponda alle reali necessità del territorio e sia sostenibile nel lungo termine.

- **Gestione operativa**

La gestione operativa del servizio dovrà prevedere una fase preparatoria in cui attenzionare il tema del reclutamento e della formazione del personale, in un territorio in cui l'offerta risulta limitata; verrà previsto il coordinamento con i servizi socio-sanitari territoriali in termini di consulenza informativa e della promozione di un approccio interdisciplinare di equipe alla costruzione dei progetti di vita individualizzati degli utenti, anche con il supporto di figure professionali esperte in ambito di disabilità.

Elementi da attenzionare rispetto al modello di servizio ipotizzato

Dalle interviste condotte con alcuni familiari di potenziali utenti è emerso un quadro complesso di bisogni e aspettative rispetto alla struttura e ai servizi offerti. Un aspetto centrale riguarda la necessità di una **personalizzazione dell'approccio**, in particolare per quanto concerne il tipo di accoglienza e il livello di supporto necessario per ciascun individuo. Il modello dovrà quindi prevedere modalità di risposte flessibili alle diverse esigenze delle famiglie e degli utenti, considerando anche il supporto di figure professionali dedicate.

Parallelamente, si è sollevato un **tema di disparità di genere**. In molte situazioni, infatti, le madri sono l'unico punto di riferimento per la cura e l'assistenza dei propri figli adulti con disabilità, mentre altri familiari, come padri o fratelli, non sono coinvolti in modo significativo, determinando un carico di lavoro che può risultare insostenibile nel lungo periodo. Tale questione non solo sollecita una riflessione sull'equilibrio familiare, ma anche sull'importanza di strutturare il modello di servizio e in generale il supporto territoriale in modo che possa alleviare questo onere e rispondere alle diverse necessità di assistenza.

Un altro aspetto rilevante sollevato e riconducibile ai bisogni concerne la compatibilità della struttura individuata con le specifiche necessità degli ospiti con disabilità psichica o fisica, specialmente in relazione alla natura mista della comunità che ospita anche persone anziane. Le interviste hanno evidenziato una certa preoccupazione riguardo all'adattamento dell'ambiente, sia dal punto di vista fisico che relazionale. In particolare, sono stati sollevati dubbi circa la gestione degli spazi e la compatibilità tra persone con diverse esigenze. La necessità di **spazi adeguati e funzionali**, che possano garantire sia l'autonomia che il supporto necessario, è emersa come un aspetto cruciale. In particolare, è stato messo in evidenza che la gestione delle attività quotidiane, l'organizzazione del tempo, con particolare riferimento ai pasti e alle attività ricreative, **dovrà tenere conto delle diverse fasce d'età e dei bisogni differenti degli ospiti**, con particolare attenzione a come queste dinamiche possano influire sulla qualità della vita delle persone coinvolte.

Fondamentale anche prevedere un'attività di accompagnamento psicologico dei familiari per supportarli nella gestione delle aspettative, soprattutto alla luce delle

differenze tra la destinazione principale della struttura pensata per anziani e quella del servizio specifico in essa inserito.

Infine, è emersa una **forte esigenza di collaborazione con altre realtà locali, in particolare per quanto riguarda l'organizzazione di attività ludiche, formative e ricreative**, specialmente nei fine settimana, quando la struttura tende ad essere meno attiva. L'intervento di attori esterni, come associazioni sportive, scuole e gruppi culturali locali, sarebbe in questo quadro fondamentale per integrare l'offerta di attività e promuovere una maggiore inclusione sociale. Questo tipo di collaborazione potrebbe, da un lato, stimolare l'interazione degli ospiti con la comunità locale e, dall'altro, ridurre il carico di lavoro per il personale già operante nella struttura, garantendo comunque un supporto adeguato alle necessità degli utenti. Le famiglie, in particolare, hanno espresso l'importanza di prevedere **momenti di socializzazione esterni** che possano arricchire l'esperienza quotidiana degli ospiti, favorendo il loro benessere complessivo e il miglioramento della qualità della vita.

In sintesi, i bisogni emersi dalle interviste richiamano l'urgenza di un **approccio flessibile, che sappia coniugare le necessità specifiche degli ospiti con le richieste delle famiglie, promuovendo al contempo una collaborazione attiva con il territorio**. Il tutto dovrà essere orientato a costruire un sistema che risponda in modo integrato e sostenibile ai bisogni di autonomia, inclusione e qualità della vita delle persone, che vanno poste al centro del disegno del modello di servizio.

Il valore aggiunto del processo

Il processo, basato sull'esperienza e sulla condivisione, rappresenta un valore aggiunto al modello di servizio one efficacia, partecipazione e sostenibilità, in quanto:

- l'ingaggio e l'attivazione della comunità di riferimento, garantiscono una risposta a esigenze reali, bisogni e aspettative specifiche del territorio;
- l'esperienza e la condivisione, attraverso il confronto e lo scambio di esperienze, competenze e idee tra i diversi attori coinvolti, favoriscono la comprensione del contesto e pongono le basi per una più efficace prototipazione;
- l'esplorazione dei bisogni degli utenti consente un servizio sensibile e flessibile rispetto alle specifiche esigenze del territorio e attento a soluzioni innovative e personalizzate;
- il coinvolgimento attivo dei portatori di interesse, favorisce la creazione di un modello di servizio condiviso e supportato dalla comunità, aumentandone le probabilità di successo e la sua sostenibilità nel tempo.

Allegati

allegato 1_ Rassegna Buone pratiche

allegato 2_Report Incontro 13 novembre

allegato 3_Report Incontro 27 novembre

allegato 4_Lavagna incontri 4 e 10 dicembre