

INFORMAZIONI PER I VOLONTARI DEI CENTRI DI ASCOLTO CARITAS

Premessa

Il progetto “Teseo – Fragilità e demenze in una Comunità che Cura”, è finanziato dalla Fondazione Cariplo, entro i confini del bando Welfare in Ageing e prevede una serie di azioni coordinate che coinvolgono Fondazione don Carlo Gnocchi, Cooperativa Sociale Sociosfera, Caritas Ambrosiana, AIRALZH e ARS.

Uno dei primi obiettivi è quello di **aumentare la sensibilità e l’attenzione della comunità verso le difficoltà di anziani e famiglie che vivono l’esperienza del declino cognitivo** e delle diverse forme di demenza. La loro esperienza racconta di una forte solitudine; non è semplice incontrare nella comunità operatori esperti e accoglienti, sensibili al problema e capaci di garantire le risposte giuste al momento giusto. Non è neanche semplice superare le diffidenze delle persone (amici, conoscenti, vicini di casa, professionisti) verso una condizione percepita con timore o gestita da servizi frammentati, difficili e a volte disattenti. Le difficoltà restano quindi in gran parte in capo a familiari, oppure a caregiver informali e assistenti familiari, tutti chiamati a trovare da sé le proprie soluzioni, con grande fatica fisica e emotiva.

Cosa si chiede ai volontari dei Centri di Ascolto

Gli anziani con declino cognitivo e le loro famiglie meritano di **incontrare persone che sappiano ascoltarle, comprendano i loro bisogni e che siano in grado di orientarle verso le risposte giuste**. Ai volontari non viene chiesto di diventare esperti nella demenza o ad assumersi responsabilità eccessive. Si chiede solo di arricchire la propria azione con alcune informazioni aggiuntive, utili a far nascere la domanda giusta nel momento giusto: “Non è che i problemi di questa persona o famiglia abbiano a che vedere con la demenza?”.

Le informazioni necessarie saranno quelle condivise con **una breve formazione**; ad esempio, saranno descritti i 10 segni e sintomi di allarme del declino cognitivo. Se la risposta è affermativa, il volontario dovrà solo – con la sensibilità e le cautele normali nel dialogo di aiuto – condividere le proprie impressioni con la famiglia, proponendo una valutazione più approfondita. In ugual modo, sarà possibile ricevere segnalazioni o incontrare anziani fragili e soli o famiglie già da tempo faticosamente impegnate nella cura di una persona con demenza. In tutte queste occasioni, il volontario potrà contare sul **collegamento diretto con una Centrale Operativa, facilmente attivabile e che prenderà in carico la persona**. La Centrale, a sua volta, è collegata a una **completa filiera di servizi, in grado di rispondere a molte, se non a tutte, delle necessità delle persone**.

1

IL VOLONTARIO SARÀ FORMATO A CONOSCERE:

- o quali siano i principali segni e sintomi di allarme del declino cognitivo e delle demenze;
- o quali siano i problemi più frequenti incontrati da persone e famiglie;
- o come utilizzare il linguaggio giusto;
- o come attivare la Centrale Operativa e i suoi Case-Manager (telefono, mail, tablet, computer)
- o come introdurre nel portale del progetto, se lo ritiene, le informazioni di base della persona e il motivo della segnalazione; determineranno l'attivazione del processo di presa in carico.
- o la persona sarà sempre ricontattata tempestivamente da uno dei Case-Manager del progetto.

2

IL VOLONTARIO:

- o proseguirà la sua attività ordinaria con le consuete modalità;
- o se nel corso del dialogo con le persone che si rivolgono al Centro di Ascolto dovessero emergere segni o sintomi di allarme in persona senza una diagnosi di declino cognitivo oppure difficoltà specifiche della famiglia nella gestione e assistenza di una persona già nota per essere affetta da demenza, potrà proporre l'inserimento nel progetto e attivare la relativa segnalazione;
- o in accordo con le indicazioni di Caritas Ambrosiana, potrà partecipare e dare il proprio contributo alle attività di sensibilizzazione e informazione rivolte alla propria comunità parrocchiale.