

## E Servizio per Gruppi di auto aiuto nella Federazione per il Sociale e la Sanità



Il Servizio per Gruppi di auto aiuto è gestito dalla Federazione per il Sociale e la Sanità su incarico delle Organizzazioni socie e in stretta collaborazione con gli Enti competenti. Con il suo personale qualificato è un sportello locale di consulenza professionale sull'Auto Aiuto che, con il suo approccio multitematico, offre un'ampia gamma di servizi interdisciplinari per l'avvio, il supporto e il consolidamento dei Gruppi di auto aiuto. Supporta concretamente nelle fasi di avvio di un gruppo e offre un aiuto infrastrutturale, consulenza ai gruppi e proposte sia formative, sia di sensibilizzazione a favore dell'Auto Aiuto.



## E Servizio per Gruppi di auto aiuto

### Descrizione generale del Servizio

Il Servizio per Gruppi di auto aiuto è gestito dalla Federazione per il Sociale e la Sanità su incarico delle Organizzazioni socie e in stretta collaborazione con gli Enti competenti.

Con il suo personale qualificato è un sportello locale di consulenza professionale sull'Auto Aiuto che, con il suo approccio multitematico,

offre un'ampia gamma di servizi interdisciplinari per l'avvio, il supporto e il consolidamento dei Gruppi di auto aiuto. Supporta concretamente nelle fasi di avvio di un gruppo e offre un aiuto infrastrutturale, consulenza ai gruppi e proposte sia formative, sia di sensibilizzazione a favore dell'Auto Aiuto.

### Gruppi di auto aiuto

Nei gruppi di auto aiuto si incontrano persone accomunate da un bisogno, ovvero persone che nella loro vita si confrontano con pressanti sfide o con una malattia. Condividono le reciproche esperienze ed il loro sapere. Si comprendono, si aiutano e si rinforzano l'un l'altro e, insieme, si mettono in moto.

In questi ultimi anni, a fianco agli Ospedali, degli Ambulatori e dei Servizi Sanitari pubblici, i Gruppi di auto aiuto si sono affermati nella discussione delle politiche sanitarie come quarta colonna del sistema sanitario e la loro effica-

cia propositiva per il benessere delle persone è ampiamente riconosciuta. Rappresentano un'importante risorsa integrativa nelle prestazioni dei Servizi Sociali e Sanitari. Affinchè i Gruppi di auto aiuto prendano vita e possano lavorare bene, è basilare il sostegno tramite punti di contatto sull'Auto Aiuto, motivo per cui nel 2001 è stato creato anche in Alto Adige il Servizio per Gruppi di auto aiuto.

#### Collaboratrici:

- Julia Kaufmann, Irene Gibitz

### Attività ordinaria

#### Aree di attività del Servizio per Gruppi di auto aiuto

##### *Informazioni e consulenze a persone interessate all'Auto Aiuto*

Informazioni, consulenze e supporto a persone desiderose di ricevere informazioni sui Gruppi di auto aiuto esistenti e/o di entrare a far parte di uno di questi.

#### *Supporto in fase di avvio di gruppi di auto aiuto*

Una volta confermata l'intenzione di avviare un gruppo di auto aiuto, assieme alle persone interessate vengono discussi i passi successivi, gli obiettivi e gli aspetti principali sia del gruppo, sia della cerchia di persone cui si fa riferimento. Il Servizio aiuta nella ricerca di spazi e nel pubblicizzare gli incontri e, su richiesta, anche per strutturare il primo o i primi incontri del Gruppo, dopo la fase di avvio.

Se necessario, ai primi 2-8 incontri del gruppo di auto aiuto possono presenziare accompa-

gnatori volontari. Questi aiutano i partecipanti a ritrovarsi, a parlare tra loro e a conoscersi durante i primi incontri.

### **Supporto e consulenza per gruppi di auto aiuto**

#### *Supporto e consulenza per gruppi di auto aiuto*

- consigli e supporto nella ricerca di spazi e per l'allestimento
- aiuto nella realizzazione di volantini
- supporto nel pubblicizzare il gruppo e gli incontri
- aiuto nelle attività di relazioni pubbliche e con i Media

#### *nell'ambito contenutistico attraverso:*

- consulenza e affiancamento dei gruppi di auto aiuto esistenti,
- stimolo allo scambio di esperienze tra gruppi di auto aiuto tramite l'offerta di incontri tra più gruppi di auto aiuto (Consulenza tra Pari),
- offerte formative e di aggiornamento su specifici temi relativi all'Auto Aiuto.

### **Collaborazione con professionisti del settore sociale e sanitario**

Per supportare al meglio i gruppi di auto aiuto è necessaria la cooperazione con le Istituzioni del settore sociale e sanitario, sia private, che pubbliche

Aspetti cruciali sono: informazione sull'Auto Aiuto, reciproco inoltro di pazienti e/o familiari, accordi per un supporto congiunto dei gruppi di auto aiuto, svolgimento di eventi collettivi.

### **Informazione, sensibilizzazione e relazioni pubbliche**

Obiettivo è quello di creare un clima positivo verso l'Auto Aiuto e sensibilizzare sulle sue opportunità e sui suoi limiti. A questo appartiene

- lavoro coi Media
- circolare/Newsletter SelbsthilfeINFO Auto-aiuto
- gestione dei 3 siti web [www.autoaiuto.bz.it](http://www.autoaiuto.bz.it), [www.join-life.it](http://www.join-life.it) (Auto Aiuto per giovani), [www.rare-bz.net](http://www.rare-bz.net) (Malattie rare) con diffusione continua di tutte le iniziative attraverso i siti web



- cura della pagina Facebook
- organizzazione di eventi e formazioni
- organizzazione di conferenze su temi specifici dell'Auto Aiuto ed eventi di sensibilizzazione
- partecipazione ad eventi di Terzi
- ciclica diffusione di materiale informativo aggiornato (elenco dei gruppi di auto aiuto, manifesto, volantino)

### **Organizzazione e documentazione**

Premessa per il lavoro del Servizio è dotarsi di un'adeguata organizzazione e documentazione. Per questo si rende necessaria una costante raccolta di dati aggiornati che, nel rispetto della Privacy, contenga tutti i gruppi di auto aiuto, specifiche richieste di persone interessate disposte a collaborare, Istituzioni, esperti e mezzi/risorse a disposizione.

Destinatari del Servizio per Gruppi di auto aiuto:

- persone interessate
- gruppi di auto aiuto della Provincia di Bolzano
- professionisti del settore sociale e sanitario
- cittadinanza

## Attività e iniziative nel 2020

### Corona-Virus Pandemie

A causa delle misure restrittive sui contatti la pandemia di Covid-19, con le rispettive ordinanze e regolamentazioni, ha congelato per diversi mesi gli incontri dei gruppi di auto aiuto. Molti incontri pianificati tra le persone, così come progetti e programmi annuali dei gruppi di auto aiuto, sono stati rinviati fino a data da destinarsi e, in molti casi, anche annullati.

Il reciproco sostegno, la solidarietà e l'auto aiuto hanno comunque assunto, attraverso la pandemia, un significato del tutto nuovo e particolare. Molte persone si sono impegnate, molte sono state e sono tutt'ora aiutate da volontari.

È proprio in questo contesto che rientra l'attività dei gruppi di auto aiuto ed è per questo che, in Alto Adige, molti di questi gruppi sono stati e continuano ad essere attivi: prevenzione della solitudine, incoraggiamento reciproco a resistere, scambio di informazioni, preziosi consigli pratici e il così necessario sostegno emozionale, sono stati e sono tuttora dei vissuti nel campo dell'auto aiuto. La maggior parte dei gruppi ha mantenuto i contatti attraverso il telefono, catene telefoniche, gruppi Whatsapp ed email e si è supportata a vicenda nei momenti critici; alcuni hanno continuato a incontrarsi in sedute online.

Nella primavera scorsa anche l'attività del Servizio per Gruppi di Auto Aiuto, sempre a causa della pandemia del Covid-19, è cambiata notevolmente: non era possibile pianificare una consulenza sul posto, così come mantenere l'impegno preso per alcuni eventi. Il personale, pertanto, ha fatto un maggior uso delle conferenze telefoniche e delle applicazioni digitali per continuare ad essere rintracciabile dai gruppi di auto aiuto e da altre persone interessate.

Nei primi mesi della pandemia una delle principali preoccupazioni è stata quella di **avvicinarsi proattivamente ai gruppi di auto aiuto**, di contattarli per conoscere la loro situazione e le loro esigenze; temi centrali di questi contatti sono stati il vissuto emotivo durante il lockdown,

le possibili forme di contatto con il gruppo e i singoli partecipanti e la possibilità di avvicinarsi l'un l'altro tramite una rete digitale.

Le consulenze individuali si sono prevalentemente concentrate sulle conseguenze degli effetti del lockdown: solitudine, insicurezza, perdita del lavoro, problemi di dipendenza e la ricomparsa di problemi psicologici considerati superati.

Per ampliare le prospettive e il campo d'azione dei gruppi di auto-aiuto durante il Corona-virus, il Servizio per i Gruppi di auto aiuto si è **impegnato fin dall'inizio a sostenere la digitalizzazione nell'Auto Aiuto**: i Gruppi sono stati invitati, secondo le necessità e le possibilità, ad approcciare forme digitali alternative per poter rimanere in contatto.

Già dall'inizio di aprile è stata resa disponibile una **sala riunioni virtuale gratuita per l'incontro dei Gruppi di auto aiuto**.

Per formare i gruppi, di conseguenza, si sono svolte **intense consulenze individuali** (sia tecniche, che sui contenuti) con i rispettivi interlocutori dei gruppi.

L'offerta è stata completata con **4 webinar sugli incontri online per Gruppi di auto aiuto** in tedesco e in italiano, in data 22 e 29.04.2020 e in data 19 e 27.10.2020.

### Attivazione di nuovi gruppi

Assoluta novità è stata quella che ha visto l'emergere di alcuni gruppi di auto aiuto in modalità online.

Il Servizio per i Gruppi di auto aiuto durante tutta la pandemia si è quindi concentrato sulla consulenza telefonica e video, sull'offerta di formazione in forma digitale (webinar), promuovendo nei Gruppi la possibilità di incontrarsi online. Con diversi Gruppi sono stati tenuti dal Servizio un totale di 156 incontri online.

I referenti e le persone di contatto dei Gruppi hanno accettato la proposta di scambiare le

proprie opinioni sul tema con il Team del Servizio per i gruppi di auto aiuto della Federazione per il Sociale e la Sanità e hanno dimostrato grande interesse a queste proposte alternative.

***Coronavirus: sondaggio dei Gruppi di auto aiuto su esperienze, riflessioni e richieste.***

I gruppi di auto aiuto in Alto Adige da metà luglio a inizio agosto sono stati invitati a partecipare a un'indagine condotta dal Servizio per Gruppi di auto aiuto della Federazione per il Sociale e la Sanità, per rilevare come avessero vissuto il lockdown, quali forme di scambio fossero state mantenute e con quali risultati positivi. Inoltre, sono state sondate le preoccupazioni dei gruppi di auto aiuto per la ripartenza in autunno.

Al sondaggio hanno partecipato complessivamente 67 gruppi di auto aiuto, ovvero più di un terzo di tutti i gruppi dell'Alto Adige. I risultati sono ancora in fase di valutazione, ma è già evidente che quasi tutti i gruppi hanno mantenuto i contatti tra loro durante l'isolamento, per offrire ai partecipanti l'opportunità di sostenersi a vicenda, soprattutto in questa difficile fase. Le forme di contatto sono state molto diverse, dal telefono a WhatsApp fino agli incontri online. Quasi l'80% dei gruppi intervistati vorrebbe in futuro incontrarsi di nuovo di persona. Diversi gruppi hanno già ripreso i loro incontri, che si sono potuti svolgere all'esterno nei caldi mesi estivi. In alcune zone si profila già per l'autunno un problema di spazio, poiché non tutti i luoghi d'incontro sono disponibili e in alcuni casi si dovranno trovare locali più grandi.

***Considerazioni finali***

La pandemia di Covid-19 ha richiesto misure tecniche e organizzative a tutto tondo per dare ai collaboratori l'opportunità di lavorare anche da casa, per rendere possibile ed efficiente la cooperazione e la rete, per consentire di mettere a disposizione dei gruppi di auto aiuto, quando richiesto, degli spazi digitali sicuri per lo scambio reciproco.

È stato necessario rivedere i programmi e le modalità, introdurre e sviluppare strategie e modelli di lavoro che riprendessero gli aspetti positivi della digitalizzazione e integrare questo sviluppo nei programmi di lavoro e di formazione continua.

Anche il tema della digitalizzazione è più che mai attuale nell'auto aiuto e i nuovi metodi di comunicazione stanno diventando sempre più importanti.

L'auto aiuto sta cambiando, stanno emergendo nuove ed entusiasmanti forme di impegno, nuovi temi, anche a causa della pandemia di Covid-19 (conseguenze sanitarie, psicologiche e sociali dell'infezione da Coronavirus, isolamento).

Anche il sostegno all'auto aiuto sta facendo nuovi passi avanti, con fiducia, perché sarà un modo per imparare insieme e, per le persone attive nell'auto Aiuto, imparare insieme è una pratica ben nota.

**Accompagnatori/trici volontari per gruppi di auto aiuto: avvio del progetto**

Sono molte le persone interessate ad entrare in un gruppo di auto aiuto, benché non sempre ne esista uno adatto a specifici argomenti

Spesso i nuovi gruppi in partenza hanno delle insicurezze, perché mancano le esperienze e i saperi su come accompagnare il nuovo gruppo nella sua prima fase.

Questo è il motivo per cui il Servizio per Gruppi di auto aiuto cerchi, attraverso il progetto degli accompagnatori/trici volontari, di mettere a disposizione persone disposte a entrare in un gruppo di auto aiuto, ad avviarlo e ad aprire la strada all'Auto Aiuto, riducendo gli ostacoli all'accesso.

Nel 2018 sono stati formati 13 accompagnatori volontari. Grazie al loro impegno ed all'affiancamento professionale del Team del Servizio può quindi essere offerto un supporto temporaneo e un accompagnamento ai nuovi gruppi di auto aiuto, sia nella fase di avvio, che in quella di transizione.

***Svolgimento del progetto nel 2020***

Nel 2020, in gennaio e in febbraio e nella fase della ripartenza da giugno a ottobre, le accompagnatrici e gli accompagnatori volontari hanno seguito in totale 4 avvii di Gruppi di auto aiuto e un accompagnamento durante una fase di transizione\*:



- Gruppo madri single Laives
- Colibrì - Gruppo di Auto Mutuo Aiuto per genitori di bambini con ADHD Bolzano
- Persone altamente sensibili - Gruppo di Bolzano
- Gruppo di auto aiuto per mamme di giovani adulti con disabilità a Bolzano
- Gruppo di auto aiuto per il Parkinson - pazienti della Bassa Atesina\*

In un primo momento, nel 2020, si è provveduto a proseguire le attività di accompagnamento del 2019.

A causa dello scoppio della pandemia di Covid 19 e dei relativi divieti di assembramento e delle restrizioni dei contatti, le attività dei gruppi di auto aiuto e quindi anche quelle del progetto di accompagnamento sono state fortemente condizionate e limitate: a partire dalla prima settimana di marzo, le riunioni dei gruppi di auto aiuto hanno dovuto essere sospese per un lungo periodo di tempo e, con esse, anche l'accompagnamento ai gruppi portato avanti nei mesi di gennaio e febbraio.

La ripresa dell'accompagnamento nel periodo della ripartenza tra agosto e ottobre 2020 si

è rivelata complessa a causa delle incertezze sorte nei gruppi, nei partecipanti dei gruppi e nelle accompagnatrici e negli accompagnatori dei gruppi.

Nei due workshops online del 4 giugno e del 12 novembre 2020, i volontari accompagnatori hanno familiarizzato con il tema degli incontri online al fine di consentire l'avvio di Gruppi di auto aiuto su piattaforma digitale e per supportare quei Gruppi che, a causa della pandemia, avevano dovuto rispettare una lunga pausa d'arresto e che riprendevano le loro attività in modalità digitale.

I workshops sono stati preceduti nel maggio del 2020 da uno scambio virtuale con la direzione del progetto e la formatrice germanica sul tema.

### **Aggiornamento di tutti i dati dei gruppi di auto aiuto dopo il nuovo Regolamento per la protezione dei dati GDPR**

L'aggiornamento dei dati esistenti nel 2019 relativi ai gruppi di auto aiuto attivi in Provincia di Bolzano, nel rispetto del nuovo Regolamento

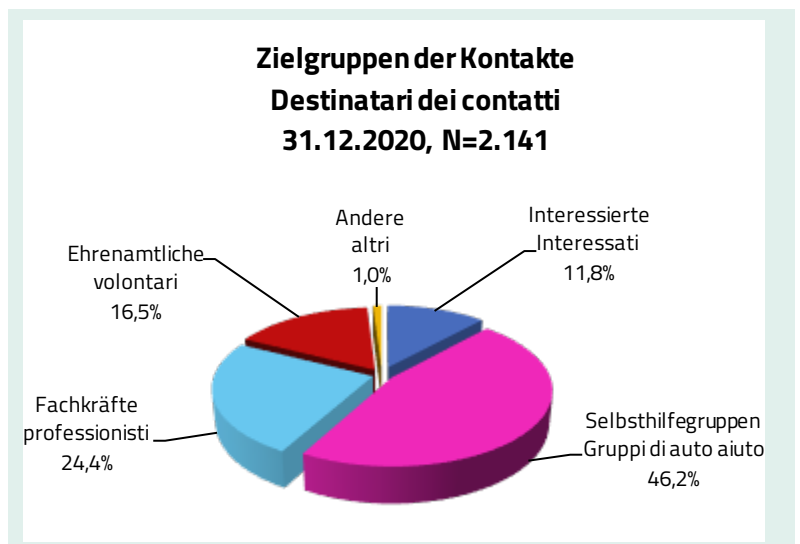
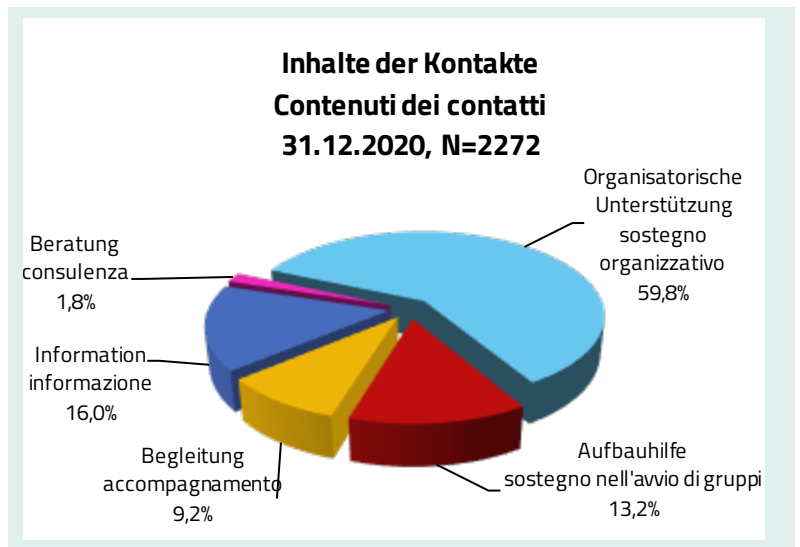
per la protezione dei dati, ha richiesto un notevole impegno di risorse per adempiere a tutte le relative disposizioni nel modo migliore possibile

Nel 2020 sarebbe dovuto essere aggiornato e distribuito capillarmente l'opuscolo con l'elenco dei Gruppi di auto aiuto. *A causa della pandemia la campagna informativa e di sensibilizzazione sulla base dei dati aggiornati ha dovuto essere rimandata al prossimo anno, così come la valutazione della situazione dell'Auto Aiuto nel campo della dipendenza.*

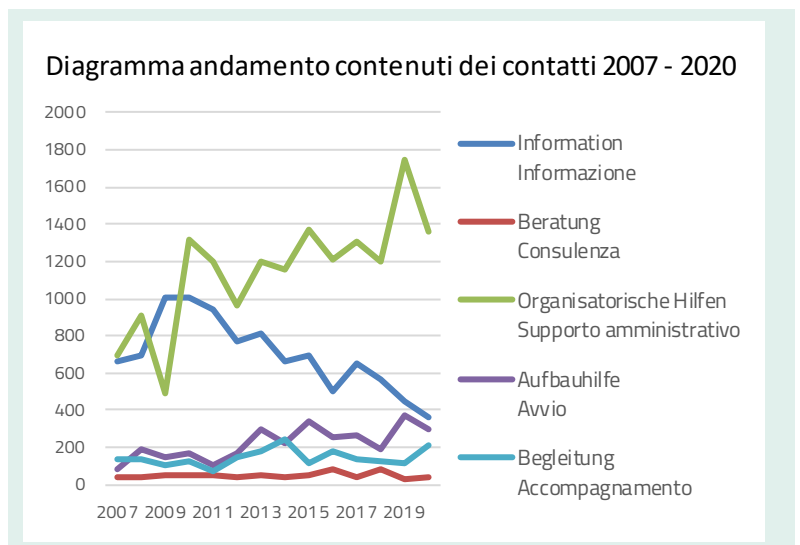
*Dal punto di vista attuale è probabile che la pandemia Covid-19 porti a grandi cambiamenti nel panorama dei gruppi di auto aiuto: molti gruppi si incontrano di nuovo o non hanno mai interrotto i contatti tra loro. Ma non tutti i gruppi hanno avuto o hanno questa possibilità: alcuni hanno dovuto sospendere i loro incontri perché non avevano più sale disponibili o perché il rischio di contagio era troppo alto. Altri invece non disponevano dei requisiti tecnici o della possibilità di incontrarsi online. In che misura questi gruppi possano o potranno riprendere i loro incontri dopo una così lunga pausa non è al momento prevedibile.*

**2020 sono stati i contatti avuti, nel complesso, dal Servizio per gruppi di auto aiuto nel corso del 2020**

*Contatti tenuti (possibili risposte multiple)*  
**363** contatti per informazioni,  
**301** contatti per il sostegno nell'avvio di Gruppi di auto aiuto (vedi capitolo ad hoc)  
**208** contatti per l'accompagnamento  
**1.359** contatti per un supporto organizzativo e amministrativo (vedi capitolo ad hoc) e  
**41** contatti nell'ambito della consulenza.



*possibili risposte multiple*



## **Informazione e consulenza per persone interessate all'auto aiuto**

Nel 2020 si è svolta un'attività di informazione e consulenza a persone interessate ai gruppi di auto aiuto esistenti in Alto Adige e sul tema dell'Auto Aiuto, per un totale di 363 contatti diretti. Oltre a ciò sono aumentate le informazioni raccolte sui gruppi dal sito web del Servizio per gruppi di auto aiuto.

Le richieste si sono concentrate prevalentemente sui seguenti ambiti:

- Malattie rare
- Malattie croniche, ad es. ictus, demenza
- Dipendenza, ad es. alcool, gioco d'azzardo, dipendenze da stupefacenti
- Salute mentale, ad es. depressione, disturbi d'ansia
- Gruppi di genitori di bambini con disabilità
- Gruppi di familiari, ad es. suicidio, demenza
- Particolari situazioni di vita, come ad es. solitudine, terza età, Hikikomori

### **Supporto nell'avvio di gruppi di auto aiuto**

Il supporto nell'avvio di gruppi nel 2020 è stato intenso, malgrado la pandemia. In totale ha dato vita a 301 contatti e sono state 21 le iniziative legate all'avvio di gruppi di auto aiuto, alcuni dei quali sono partiti con successo ed altri partiranno presumibilmente nel corso del 2021. Alcuni gruppi verranno probabilmente avviati nel corso del 2020, se la pandemia lo consentirà. Per alcune poche tematiche, invece, si è dimostrato più opportuno sospendere temporaneamente l'avvio, oppure l'avvio di un gruppo di auto aiuto non rappresentava la soluzione adatta.

### **Nuovi gruppi di auto aiuto avviati nel corso del 2020**

- Leben ohne dich – Vivere senza di te - Gruppo moderato per genitori che hanno perso un figlio. Cardano
- Trialogo online in lingua tedesca (Ambito Salute Mentale)
- Trialogo online in lingua italiana (Ambito Salute Mentale)
- Gruppo online für parenti curanti
- Gruppo online nell'ambito della Salute Mentale
- Gruppo di auto aiuto online sulla solitudine

- Nuovo avvio: Madri single Laives (it.)
- Nuovo avvio: Madri di giovani adulti con disabilità Bolzano (ted.)
- Gruppo di auto aiuto nell'ambito delle malattie oncologiche
- Narcotici anonimi

### **Attivazione di ricerche di persone colpite da malattia rara nel 2020**

- SLA – sclerosi laterale amiotrofica
- CDLK5

### **Lavori preliminari per l'avvio nel 2020**

- Abuso sessuale (Avvio 2021 ancora aperto)
- Desiderio insoddisfatto di maternità (Avvio 2021 ancora aperto)
- Autismo (Avvio 2021 ancora aperto)
- Demenza (Alzheimer) Incontro familiari Val Venosta (Avvio 2021 ancora aperto)
- Salute e Benessere per persone con background migratorio (Avvio 2021 ancora aperto) \*
- Progettare accuratamente la transizione - Pensionamento (Avvio 2021 ancora aperto) \*
- Diverse ricerche di altri pazienti nell'ambito delle Malattie Rare

### **\*Partenza con accompagnatori volontari**

Ciò che è completamente nuovo, è che diverse iniziative di avvio, accompagnate dal Servizio per Gruppi di auto aiuto, sono partite o partiranno presto come gruppi di auto aiuto online. Alcuni di questi gruppi vorrebbero incontrarsi di nuovo in presenza in futuro, mentre altri preferiscono continuare ad incontrarsi online, poiché questo elimina la necessità di spostarsi, facendo risparmiare molto tempo o permettendo loro di continuare ad essere presenti a casa - questi vantaggi rendono l'auto aiuto accessibile ad altri nuovi gruppi.

Si stanno prendendo in considerazione anche forme miste di incontri digitali e in presenza.



## Supporto e consulenza di gruppi di auto aiuto

Nel 2020 un totale di 127 gruppi ha ricevuto una o più volte un sostegno organizzativo, 48 gruppi di auto aiuto hanno ricevuto uno o più supporti sui contenuti e 12 gruppi hanno ricevuto consulenza.

La domanda "Quando, dove e come possono tenersi le riunioni dei Gruppi di auto aiuto in tempi di pandemia, con le conseguenti norme igieniche e di sicurezza?" è stata una domanda costante nelle consulenze organizzative che hanno avuto luogo quest'anno.

Obiettivo principale è stato quello di informare correttamente i gruppi di auto aiuto, di accompagnarli bene nel passaggio agli incontri digitali o ad altre forme di scambio, di motivarli, incoraggiarli e di renderli consapevoli delle varie alternative. Ma si trattava anche di creare volantini per i neo-avviati gruppi di auto aiuto e di cercare aule per le riunioni.

La ricerca di aule per gli incontri di gruppo si è rivelata estremamente difficile. Molti Servizi e altre Organizzazioni non hanno più messo a disposizione i propri locali, avendone bisogno loro proprio a causa del Covid. A volte invece i locali disponibili non erano conformi alle norme igieniche prescritte, erano troppo piccoli per i gruppi che li richiedevano e le norme igieniche non avrebbero potuto essere rispettate, se non con grandi sforzi e spese. Molte aule non erano poi più disponibili, perchè l'Organizzazione era chiusa al pubblico.

Su richiesta della Federazione per il Sociale e la Sanità e del Servizio per Gruppi di auto aiuto si sono potute trovare alcune aule gratuite aggiuntive idonee agli incontri (per il tempo trascorso della ripresa dalla pandemia fino al 2° Lockdown in autunno):

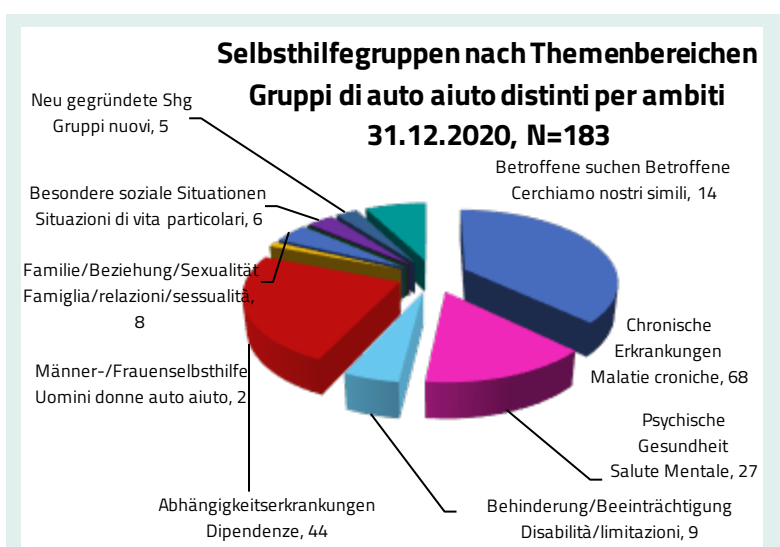
- Comune di Bolzano con 2 stanze presso 2 Centri civici
- 3 Comunità Comprensoriali
- 1 Parrocchia a Bolzano e 1 a Merano
- Azienda Servizi Sociali di Bolzano

Tuttavia, l'aggravamento della pandemia Covid-19 nel tardo autunno, con le conseguenti nuove restrizioni sugli assembramenti e i con-

tatti, ha impedito la prevista ripresa di incontri in presenza di alcuni gruppi di auto aiuto. In molti casi, i gruppi hanno anche deciso di sospendere gli incontri a causa di una propria valutazione del rischio.

Da un punto di vista dei contenuti, gli argomenti si sono concentrati su: conduzione e moderazione/modalità di attuazione delle riunioni online, conflitti, processi di gruppo, consigli sulla progettazione del programma, il ruolo degli accompagnatori, nuovi/scarsi partecipanti, cambiamento generazionale, nuove forme nell'auto aiuto.

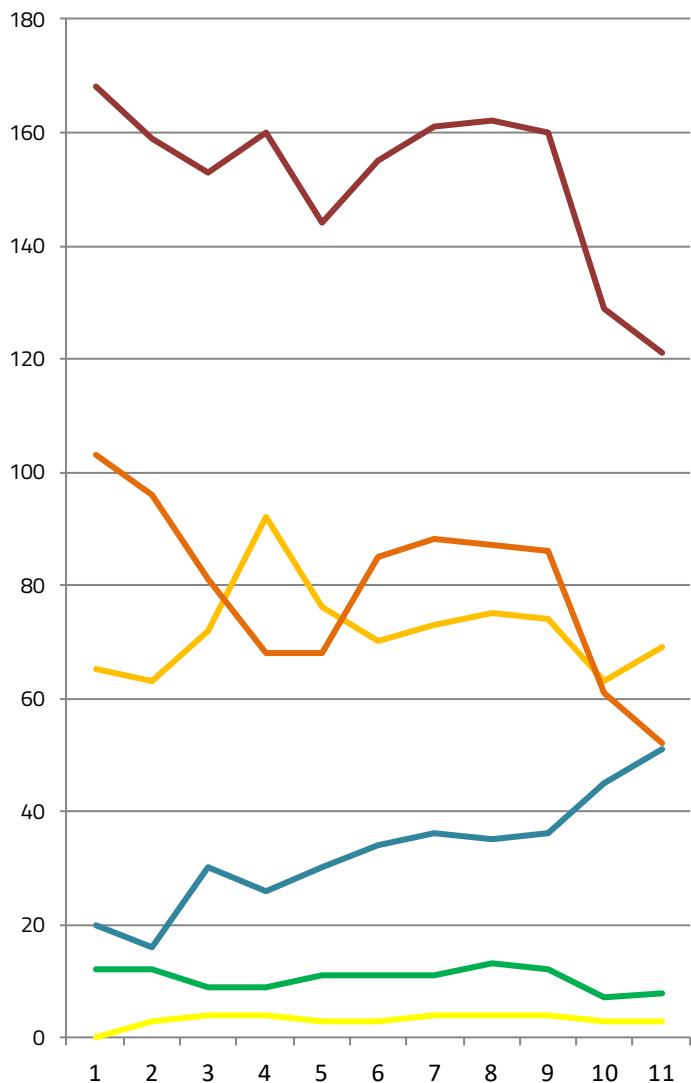
In Alto Adige esiste un'ampia e vivace panoramica di 183 gruppi di auto aiuto, che si suddividono nelle seguenti aree tematiche.



Il numero dei Gruppi di auto aiuto è rimasto pressoché invariato dall'anno precedente.

Si conferma la tendenza che, rispetto agli anni precedenti, vede l'incremento di gruppi di auto aiuto attivi in modo indipendente e senza affiliazione a un'Associazione o a un Servizio, mentre il numero di gruppi di auto aiuto legati a un'Associazione continua a diminuire. Questo significa un considerevole sostegno aggiuntivo ai gruppi di auto aiuto da parte del Servizio per i Gruppi di auto aiuto.

### Forme organizzative dei gruppi di auto aiuto



- GAA = autonomo, non aderisce ad associazioni
- GAA = piccola associazione
- GAA = parte di un'organizzazione socia FSS
- GAA = parte di un'organizzazione non socia FSS
- GAA = parte di un servizio pubblico
- GAA = parte di un'organizzazione socia FSS e non socia

### Collaborazioni e cooperazioni

Il Servizio per Gruppi di auto aiuto ha proseguito anche nel 2020 il suo impegno per una collaborazione continuativa e il lavoro in rete con personale specialistico e Servizi del settore privato e pubblico in ambito sociale e sanitario. In totale si sono svolti 523 contatti con professionisti.

Contenuti: digitalizzazione, informazioni sugli incontri dei Gruppi, sensibilizzazione, lotta allo stigma, ottimizzazione delle risorse, lavoro comune per progetti/temi, avvio di nuovi gruppi di auto aiuto, affiancamento di gruppi esistenti, reciproca informazione e supporto, cooperazione.

#### Partner

- AMA Bolzano
- AMA Trento
- Gruppo di lavoro Malattie rare
- Comunità comprensoriali / Azienda Sociale di Bolzano
- Comune di Bolzano
- Associazione Frauen helfen Frauen
- Centro di coordinamento della rete provinciale per le Malattie Rare
- Associazioni socie della Federazione per il Sociale e la Sanità
- NAKOS – nationale Kontaktstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (D)
- parrocchie
- Progettazione In Gang Setzer © Deutschland
- Servizi psicologici
- SeKo – Selbsthilfekoordination Bayern
- Selbsthilfe Nordtirol
- Distretti sociali della Provincia
- Trialogo – Pazienti - Familiari - Professionisti per la Salute Mentale
- Rete amici della demenza Val Venosta – KVW-ASAA
- Sostegno telefonico Caritas
- KVW Val Pusteria – Consulta degli anziani Brunico

## Attività di informazione, sensibilizzazione e pubbliche relazioni

Nel 2020 sono state lanciate diverse campagne per sensibilizzare l'opinione pubblica su temi rilevanti dell'Auto Aiuto e specifici gruppi di auto aiuto.

- Servizi stampa, interviste a varie emittenti radiofoniche e altri media: sulla partenza di alcuni gruppi di auto aiuto, sul tema dell'Auto Aiuto & Malattie Rare, sul seminario per gruppi di auto aiuto, su singoli eventi
- Servizi stampa sulla digitalizzazione dell'auto aiuto

## Azioni ed eventi

Il Covid-19 ha reso necessario spostare e/o disdire alcune manifestazioni

- Giornata della Malattie Rare del 29.02.2020
- Consulenza tra pari – Appuntamenti primaverili e autunnali
- Workshop esperienziale per accompagnatori/trici volontari del 19.03.2020
- Incontro di rete dei gruppi di auto aiuto sul trauma cranico e l'ictus previsto in primavera (rinviato al 2021 o al 2022)
- Evento informativo sull'Alcaptonuria il 23.10.2020 (rinviato al 2021 o al 2022)
- Evento di sensibilizzazione per i volontari del Servizio di sostegno telefonico della Caritas l'11.03.2020
- Partecipazione alla Fiera della Terza Età a Brunico (tramite accompagnatori/trici volontari) il 14.3.2020
- Partecipazione alla Fiera d'Autunno / Fiera del volontariato nel novembre del 2020

### Il Covid-19 ha reso possibile intraprendere ulteriori e alternative attività

#### Workshop: Vielredner-Wenigredner – Persone troppo o troppo poco loquaci Moderazione nei gruppi di auto aiuto

11.02.2020 - Ore 14:30 – 18:00

a Bolzano

Basandosi sulle esperienze dei partecipanti, questo workshop ha affrontato le seguenti domande:

- Cosa spinge le persone a parlare molto o poco nel gruppo?
- Come mi comporto in questa situazione col gruppo?

- Quali esperienze positive ho già avuto come facilitatore nella gestione di persone più o meno loquaci? Quali strategie possono aiutarci?

#### Seminario per avviare Gruppi di auto aiuto Mut zum Tun

14.02.2020 e 9.10.2020

ore 9:00-17:30 a Silandro

In collaborazione con la Rete amici della demenza della Val Venosta

Per persone interessate ad avviare un gruppo di auto aiuto, il seminario eroga le tecniche di base per creare un gruppo, illustra le modalità di azione all'interno di un Gruppo e spiega il ruolo del facilitatore.

#### 2° Workshop esperienziale online per accompagnatrici e accompagnatori

04.06.2020 e 12.11.2020

orario: 18.00 – 21.00

Sulla piattaforma Online della Federazione

Per sostenere e accompagnare l'attività volontaria delle accompagnatrici e degli accompagnatori dei Gruppi di auto aiuto e per rafforzarli nel loro ruolo, si sono svolti in totale 2 workshop pratici, con consulenza alla pari, giochi di ruolo e riflessioni. Tema particolare al centro del seminario è stato l'argomento "Incontri online".

#### 4 Webinar: Meetings online per Gruppi di auto aiuto

22.04.2020, ore 17 – 18:30 in lingua tedesca

29.04.2020, ore 17 – 18:30 in lingua tedesca

19.10.2020, ore 17 – 19:00 in lingua tedesca

27.10.2020, ore 17 – 19:00 in lingua italiana

Durata: 1,5 ore ciascuno

Sulla piattaforma online della Federazione

Contenuti:

- entrare, immergersi e provare
- Meeting online: dinamiche, moderazione, regole consigliate
- Check tecnico e diverse modalità per i Meetings online
- scambio esperienziale

#### 2° Incontro online dell'Auto Aiuto

09.11.2020, 17:30 – 19:00 in lingua tedesca

25.11.2020, 17:30 – 19:00 in lingua tedesca

Sulla piattaforma online della Federazione

Durata: 1,5 ore ciascuno

Le persone di contatto e gli accompagnatori

ri dei gruppi di auto aiuto possono familiarizzare con il tema degli incontri online, conoscere altri gruppi, scambiare informazioni ed esperienze e sviluppare nuove idee per le attività nei Gruppi di auto aiuto.

#### **inventario di gruppo per Gruppi di auto aiuto**

Come un inventario annuale di un'Azienda, anche i Gruppi di Auto Aiuto possono riflettere insieme, in occasione di un inventario di gruppo, su cosa stia andando bene nel gruppo, come possono essere distribuiti in futuro i compiti e cosa potrebbe eventual-

mente esserci da cambiare. Insieme possono essere sviluppate nuove idee. Il luogo è da determinare insieme. Durata 2-3 ore ca.

#### **Collaborazione in altre manifestazioni / progetti**

*4.3.2020 a Brunico/Teodone*

Formazione per Operatori Socio Sanitari Brunico/Teodone: Presentazione del Servizio per Gruppi di auto aiuto e della realtà dell'Auto Aiuto in Alto Adige, in collaborazione con la Scuola professionale per le professioni sociali e con l'Associazione Lichtung

## **Priorità di programma 2021**

### **Proseguimento delle attività generali**

Nel 2021 il compito principale del Servizio per Gruppi di auto aiuto - come istituzione centrale per rafforzare, sostenere e coordinare le attività dei gruppi di auto aiuto in Alto Adige - è anche quello di proseguire con le attività generali (vedi paragrafo 2) per rafforzare le attività dei gruppi di auto aiuto sul territorio, per facilitare l'accesso ai gruppi per le persone interessate, per sostenere nuovi gruppi nella loro formazione (vedi elenco ad hoc), per accompagnare su richiesta i gruppi esistenti e per rafforzare la cooperazione tra specialisti socio-sanitari e gruppi di auto aiuto.

### **Avvicendamento del personale e posizionamento del Servizio**

Considerato che la nostra stimata collaboratrice di lunga data Irene Gibitz andrà in pensione nel marzo 2021, è imminente un avvicendamento del personale. Dopo l'annuncio per la ricerca di una risorsa, la selezione dei candidati e la formazione appropriata, segue inevitabilmente una riflessione comune, la definizione del posizionamento e dell'orientamento del Servizio per i gruppi di auto aiuto a causa del cambio del personale e della realtà dei gruppi di auto aiuto, in costante evoluzione.

### **Progetto Coronavirus: supporto dei Gruppi di auto aiuto in Alto Adige, con focus sulla digitalizzazione**

Consapevole del contributo significativo che i Gruppi di auto aiuto danno al mantenimento della salute e del benessere psico-sociale e del fatto che questi abbiano bisogno di forme particolari di sostegno durante la pandemia del Coronavirus per poter continuare a lavorare, il Servizio per i Gruppi di auto aiuto della Federazione per il Sociale e la Sanità OV porta avanti un progetto che si sviluppa da dicembre 2020 all'estate 2021, teso a continuare a mantenere e ad ampliare le prospettive e il campo di azione dei Gruppi di auto aiuto.

In questo contesto sarà fornito, fin da subito, supporto per la digitalizzazione dell'Auto Aiuto e saranno stabiliti 4 punti focali:

#### ***A Analisi della situazione attuale, dei bisogni e delle risorse necessarie***

- Informazione sul progetto e sul procedere alle persone coinvolte e ai Gruppi di auto aiuto
- Organizzazione sulla suddivisione delle attività – Documentazione dei processi decisionali
- Determinazione e acquisizione delle risorse tecniche necessarie
- Indagine sui locali disponibili e sulle sale idonee per gli incontri in presenza dei Gruppi in tempi di Covid.

### **B Consulenza professionale**

- Consulenza individuale a singoli Gruppi di auto aiuto sulla situazione attuale: valutazione dei rischi e dei bisogni, supporto nella ricerca di locali e/o consulenza tecnica e di contenuto e supporto per lo svolgimento online delle riunioni di gruppo.
- Consulenza agli iniziatori di nuovi Gruppi di auto aiuto, in considerazione delle misure preventive per il Coronavirus (incontri online o in presenza)
- Guida e consulenza agli accompagnatori volontari dei Gruppi di auto aiuto sui metodi di lavoro on line nella fase di avvio.

### **C Formazione continua**

- Webinar: Meetings online per Gruppi di auto aiuto – Dettagli al capitolo “Azioni ed eventi”
- Incontro online dell’Auto Aiuto  
Dettagli al capitolo “Azioni ed eventi”
- Seminario per avviare Gruppi di auto aiuto  
Dettagli al capitolo “Azioni ed eventi”
- Formazione per accompagnatrici e accompagnatori volontari: Meetings online  
Dettagli al capitolo Accompagnatori/trici volontari per gruppi di auto aiuto

### **D Pubblicazioni**

- Concept, design, stampa e distribuzione di una brochure/flyer: „Strumenti di lavoro per la pianificazione e l’organizzazione di incontri virtuali dei Gruppi di auto-aiuto”. Preparazione, realizzazione e follow-up di incontri virtuali, incluso il consenso del trattamento dei dati personali e le regole del gruppo (esteso agli incontri virtuali).
- Informazioni sulle forme di videoconferenza. Elaborazione/aggiornamento e distribuzione delle istruzioni tecniche/modalità operative, protezione dei dati e regole.

### **Accompagnatrici/Accompagnatori volontari per Gruppi di auto aiuto: accompagnamento, supporto e valutazione dei processi di accompagnamento – Proseguo del progetto**

Anche il 2021 prevede nuovi accompagnamenti per Gruppi in fase di avvio o per portare a termine quelli già in atto - a seconda del bisogno espresso e della disponibilità di tutti i partner coinvolti.

Per supportare le accompagnatrici e gli accompagnatori volontari nella loro attività verranno inoltre proposti 3 workshop pratici e, una volta nell’anno, un incontro di riflessione individuale.

Per sostenere l’attività dei collaboratori del Servizio per i Gruppi di auto aiuto in questo senso, sono previsti degli scambi con gli interlocutori di tali progetti in Germania.

#### **Workshops pratici per accompagnatrici e accompagnatori**

04.02.2021 (con focus sulla digitalizzazione)

27.05.2021

1 appuntamento in autunno (settembre od ottobre) Ciascuno dalle 18:00 – 21:00

A Bolzano o online

#### **Eventi organizzati dal Servizio**

##### **Webinar: Meetings online per Gruppi di auto aiuto**

1 incontro online in lingua ted. (27.01.2021)

1 incontro online in lingua it. (25.01.2021)

Durata: 2 ore/ciascuno

Tenere gruppi di auto aiuto online: provare e immergersi nel mondo degli incontri online (Meetings)

Contenuti:

- entrare, immergersi e provare
- Meeting online: dinamiche, moderazione, regole consigliate
- Check tecnico e diverse modalità per i Meetings online
- scambio esperienziale

##### **Incontro online dell’Auto Aiuto**

1 incontro online in lingua ted. (22.02.2021)

1 incontro online in lingua it. (24.02.2021)

Durata: 1,30 ore/ciascuno

Offerta di base per interazioni online e per la consultazione reciproca dei Gruppi di auto aiuto, sviluppo di nuove idee per le attività nei Gruppi di auto aiuto.

**Consulenza tra pari per facilitatori di Gruppi di auto aiuto**

*2 incontri online in lingua ted. (primavera & autunno 2021)*

*2 incontri online in lingua it. (primavera & autunno 2021)*

*Durata: 2 ore/ciascuno*

Nella consulenza tra pari i facilitatori di Gruppi di auto aiuto possono riflettere su problemi concreti relativi al loro impegno, elaborando insieme possibili soluzioni. Tutti i partecipanti aderiscono attivamente e in egual misura alla consulenza. Si sviluppano soluzioni per affrontare situazioni problematiche nella vita quotidiana del Gruppo.

**Mut zum Tun – Seminario per avviare nuovi Gruppi di auto aiuto**

*Primavera o autunno 2021 – Online o in presenza, a seconda dell'evoluzione della pandemia:*

*Presenza: 2 giorni per 6 ore a Bolzano o*

*Online: 4 appuntamenti di 2,5 ore.*

Nei gruppi di auto aiuto si incontrano persone accomunate da un bisogno, ovvero persone che nella loro vita si confrontano con pressanti sfide o con una malattia. Condividono le reciproche esperienze ed il loro sapere. Si comprendono, si aiutano e si rinforzano l'un l'altro e, insieme, si mettono in moto.

Alle persone che vorrebbero creare un Gruppo di auto aiuto questo seminario offre una guida su come iniziare, fornisce informazioni su come funziona il gruppo e sul ruolo dei facilitatori.

**Seminario „Pronto, Auto Aiuto?“  
Il primo contatto del gruppo di auto aiuto verso l'esterno**

*Maggio o settembre 2021 – Online o in presenza, a seconda dell'evoluzione della pandemia in presenza, ore 09:00 – 17:30 a Bolzano*

*Docente: Silvia Moser, collaboratrice di lunga data del sostegno telefonico*

Il primo colloquio telefonico è un biglietto da visita per il gruppo di auto aiuto verso l'esterno e il primo contatto col gruppo di auto aiuto da parte della persona interessata. Lo scopo di questo seminario è quello di affrontare il valore e l'importanza che una conversazione tenuta con le giuste modalità

possa avere per le persone che vogliono partecipare ad un gruppo di auto aiuto. Si discuterà e si elaboreranno le possibilità per dare forma a questo primo contatto.

**Giornata della Malattie Rare**

*28.02.2021*

In occasione della giornata della Malattie rare il Servizio per le Associazioni di Pazienti e il Servizio per Gruppi di auto aiuto stanno organizzando un corso sul dossier sanitario per le persone con malattie rare e i loro parenti. Il corso è stato preceduto da colloqui con pazienti, parenti e medici specialisti per definire quello che dovrà essere il contenuto del dossier.

Allo stesso tempo, la collettività dovrà essere sensibilizzata sull'argomento attraverso il lavoro della stampa.

**Evento informativo sull'Alcaptonuria**

*ancora in fase di definizione se si terrà nel 2021.*

*Luogo: Val Passiria*

In collaborazione col Centro di coordinamento della Malattie Rare della Provincia di Bolzano/Consulenza Genetica e del Gruppo di auto aiuto Alcaptonuria della Val Passiria.

**Collaborazione ad altri eventi/progetti**

**Formazione per Operatori Socio Sanitari di Bressanone**

*16 marzo 2021, online*

Presentazione del Servizio per Gruppi di auto aiuto e delle attività della Federazione per il Sociale e la Sanità.

**Conferenza: il Gruppo di auto aiuto come risorsa per i servizi ed i professionisti socio-sanitari**

*21.09.2021, ore 17-18, online*

nell'ambito del ciclo di conferenze "Innovazione attraverso la ricerca nel settore sociale", un programma di cooperazione tra la Libera Università di Bolzano e Federazione per il Sociale e la Sanità.

**Ev. Partecipazione alla Fiera d'Autunno / Fiera del volontariato**

*Novembre 2021, Fiera di Bolzano*