



L'innovazione sociale negli interventi di assistenza domiciliare agli anziani.

Osservatorio del Cambiamento Sociale del Comune della Spezia 2019/20



Ricerca promossa e finanziata da



Realizzata da



Quaderno n. 3 Anno 2019/20

In copertina Jaan Vermeer, *Stradina di Delft*, olio su tela (53,5x43,5 cm) 1657-1658



L'innovazione sociale negli interventi di assistenza domiciliare agli anziani Quaderno 3 2019/20 dell'Osservatorio del Cambiamento Sociale del Comune della Spezia è **distribuito con Licenza [Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**

Prefazione

Giulia Giorgi, Vicesindaco e Assessore alle Politiche Sociali Comune della Spezia

Nonostante le crisi, che sono parte integrante della vita di qualsiasi sistema storico, ci adattiamo al cambiamento, che è poi la caratteristica principale dell'essere umano, cerchiamo di comprenderlo e ci riorganizziamo non per tornare alla normalità di prima, che era già altamente disfunzionale e che la crisi non ha che acuito, ma per costruire un nuovo patto sociale e nuove forme di convivenza e collaborazione, ivi compresi i servizi alle persone più fragili.

Dopo lo shock della pandemia quindi non torniamo "uguali a prima", ma ci ricostruiamo "diversamente" funzionali. Il percorso non si ferma mai. Forse molta retorica dell'innovazione sociale degli ultimi 10 anni ha finalmente trovato un contenitore nel legittimo desiderio delle comunità di interesse di "transitare" verso un nuovo sistema capace non solo di riprodursi sempre uguale a se stesso, ma di riprogrammarsi di fronte alle nuove sfide e per questo sperimentare non solo nuovi prodotti e servizi, ma soprattutto nuove relazioni e collaborazioni. Dal punto di vista locale, e la risposta ai bisogni dei cittadini parte sempre nella dimensione locale, questo ripensamento può avvenire solo insieme, in spazi condivisi dalla pluralità di attori vivi della comunità, spostando continuamente la prospettiva, senza distinzione tra profit e non profit, ma tenendo ben fermo il timone in direzione "benessere della comunità".

Introduzione al Quaderno di Ricerca 3, ed. 2020

“**Se io fossi un coniglio, dove terrei i guanti?**”. Alice, nel Paese delle Meraviglie, si fa questa domanda. Una domanda straordinaria [...] Il pubblico, come il Bianconiglio, è *altro da noi*. La comunicazione funziona solo se si impara a mettersi nei panni dell'altro.

L'intenzione è il cuore della comunicazione: se non c'è un'intenzione chiara e forte in ogni dettaglio dell'immagine, il pubblico sarà confuso. Per questo non basta desiderare di essere visti, o ascoltati: bisogna desiderare *di essere capiti*. Solo allora la comunicazione avrà davvero funzionato.” Riccardo Falcinelli¹

L'Osservatorio del Cambiamento Sociale approfondisce nel suo terzo quaderno di ricerca una delle sfide più importanti del *welfare* contemporaneo non solo italiano, ma mondiale: data la sempre maggiore centralità degli anziani nella struttura demografica, quali sono le opportunità di riprogrammazione ed innovazione della filiera dei servizi socio-sanitari rivolti alla popolazione anziana? Che cosa è necessario innovare in particolare nei modelli attualmente in uso di assistenza domiciliare?

La crisi sanitaria da COVID 19, con il suo effetto acceleratore del cambiamento e dello sviluppo di nuovi apprendimenti, ci ha abituati in quest'ultimo anno a ripensare rapidamente i servizi esistenti, data la mutata situazione. L'obiettivo non è solo di rispondere ai bisogni, e quindi tutelare i diritti, ma anche di ascoltare ed osservare con attenzione come si sta trasformando, nella sua complessità ed eterogeneità, l'ultima fase della vita della popolazione. Come ci interroghiamo su come prevenire o ridurre le nuove povertà, o come contrastare le povertà educative delle future generazioni, dobbiamo interrogarci su quali sono le sfide e le opportunità in quella che molti già chiamano “*Silver Economy*”, il settore economico che si sviluppa attorno ai bisogni delle persone di età superiore ai 65 anni, e che non solo ambisce a migliorare la qualità della vita degli anziani e delle loro famiglie, ma anche a creare lavoro per i più giovani e benessere per tutta la comunità, valorizzando e mettendo a sistema le risorse degli anziani stessi e della comunità in cui vivono.

Grazie al finanziamento della Fondazione Socialità e Ricerche nel 2019 allo *spin off* dell'Università di Firenze MoCa Future Designers, che coordina su mandato del Comune della Spezia l'Osservatorio del Cambiamento Sociale, è stata realizzata la ricerca “**L'innovazione sociale negli interventi di assistenza domiciliare agli anziani. Modelli organizzativi, profili e competenze**”, contenuta nel presente quaderno. Si mettono in luce alcuni *driver* (effetti abilitanti) dell'innovazione nei servizi agli anziani, emersi dall'analisi della lettura disponibile e di 10 casi di studio a livello nazionale. La Spezia ed il suo sistema di assistenza domiciliare, in appalto alla Cooperativa KCS Caregiver, è stato identificato tra i 10 casi di studio analizzati in 5 regioni del Nord e Centro Italia (Piemonte, Lombardia, Liguria, Toscana e Umbria). Sono state realizzate interviste e *focus group* sul territorio spezzino ai Servizi Sociali ed alle lavoratrici dell'assistenza domiciliare ed è stata realizzata una restituzione finale commentata, come formazione in servizio, che sono confluite nell'elaborazione della matrice di dati a partire dalla quale sono state identificate le buone pratiche e costruite le raccomandazioni.

La ricerca è stata realizzata sul campo prima dello scoppio della crisi sanitaria da Covid 19 che possiamo far risalire a febbraio 2020, ma le considerazioni che seguono sembrano ancora più appropriate ai tempi in cui ci siamo ritrovati, in fase di uscita dalla cosiddetta

¹ **Designer, docente di Psicologia della Percezione a Roma**, direttore del magazine Progetto Grafico e autore di Critica Portatile al Visual Design – ha utilizzato questa espressione parlando di design e comunicazione al TEDx di Arezzo. <https://www.onicedesign.it/2015/01/progettare-la-comprensione-nel-design/> e https://www.youtube.com/watch?v=0sYBvsAL7NA&ab_channel=TEDxTalks

“terza ondata” e nel momento in cui sembra che la campagna vaccinale sia entrata finalmente a regime (aprile 2021). In effetti, la pandemia sembra non aver mutato affatto le cause della disfunzionalità del sistema paese, ma al contrario le abbia acuite e approfondite. Ha rappresentato uno *stress test* per la nostra società che non abbiamo superato, nel quale stanno soffrendo di più coloro i quali erano già fragili e vulnerabili prima della crisi: gli anziani soli, le giovani famiglie senza una rete di supporto familiare, soprattutto se conflittuali, gli adolescenti ed i giovani, ormai fantasmi nelle Scuole Superiori e nelle Università, e i lavoratori senza diritti (la lista non pretende di essere esaustiva).

Ma perché è importante questa ricerca e a chi serve?

Secondo la OMS la popolazione mondiale sta invecchiando in modo molto rapido: si stima che entro il 2050 il 22% delle persone avrà più di 60 anni e che almeno 400 milioni avranno superato la soglia degli 80 anni. Questo cambiamento demografico avverrà in contemporanea con un intenso sviluppo delle città. Nel futuro, dunque, si prospettano centri urbani sempre più affollati di cittadini ultrasessantenni.

Secondo ISTAT, i residenti in Italia che al 1° gennaio 2019 hanno compiuto i 75 anni di età sono oltre 7 milioni (7.058.755), l'11,7% del totale della popolazione e sono donne nel 60% dei casi. Sono oltre 4 milioni e 300 mila (4.330.074) ad aver raggiunto e superato gli 80 anni, 774,5 mila (774.528) ad aver compiuto 90 anni: l'incidenza della popolazione femminile, notoriamente più longeva degli uomini, aumenta tra gli ottantenni e i novantenni, passando rispettivamente dal 63% al 73%. Sono invece 14.456 le persone residenti in Italia che al 1° gennaio 2019 hanno compiuto i 100 anni di età, donne nell'84% dei casi. Tra i centenari si contano ben 1.112 super centenari, ovvero persone che hanno spento almeno 105 candeline, fra le quali la quota di donne sale all'87%. La piramide delle età al 1° gennaio 2019 mostra chiaramente la struttura per età molto anziana della popolazione residente in Italia: per 100 giovani tra 0 e 14 anni ci sono 173 persone con 65 anni e più.

Gli anziani nel Comune della Spezia nel 2019 erano 10709 per la fascia di età tra 65 e 74 anni (il 10% della popolazione totale, 2543 di questi vive solo di cui 1665 donne e 978 uomini) e 14759 per la fascia di età 75 e più (il 13% della popolazione totale, 5652 di questi vivono soli di cui 4440 donne e 1212 uomini). Con un indice di vecchiaia del 226,4 sensibilmente più alto del dato italiano al 173,1, nel Comune della Spezia poco più di un cittadino su cinque è entrato nell'età *senior*² e si aspetta di vivere al meglio la fase finale della propria vita in una città “a misura di anziani” (OMS 2010).

I Servizi Sociali hanno dunque il compito di interrogarsi su quali servizi e interventi sociali devono svilupparsi all'interno della filiera dei servizi agli anziani in una comunità prima colpita fortemente dalla crisi finanziaria mondiale del 2008, poi lentamente risolleatasi grazie al turismo ed ora di nuovo trafitta dalla crisi sanitaria, immediatamente diventata economica e sociale.

Nella fase di ideazione e progettazione di un intervento sociale si analizzano i bisogni della potenziale utenza e si disegna la mappa degli attori e dei portatori di interesse da considerare e coinvolgere per raggiungere l'obiettivo di cambiamento e di miglioramento nella qualità della vita della popolazione. Ci si pone dunque la domanda di Alice e ci si chiede “Che cosa farei se fossi al suo posto? Di che cosa avrei bisogno se fossi nei suoi panni?”. Partendo da un approccio interprofessionale, intersettoriale ed interdisciplinare, i gruppi di lavoro esperti che coinvolgono professionisti socio-sanitari con esperienza e formazione specifica, sempre di più si danno come obiettivo mettersi nei panni del

² I dati sono del 2019 e sono pubblicati sul Profilo Sociale del Cambiamento 2020 http://www.comune.laspezia.it/Aree_tematiche/Politiche_sociali/Distretto_sociosanitario/Osservatorio-del-Cambiamento-Sociale/Profili.html

cittadino/a a cui quel servizio è destinato e quindi “decentrarsi” e guardare dal punto di vista della domanda del servizio e non solo dell’offerta. Come in educazione si parla di mettere il soggetto che apprende al centro del processo formativo, così nel ripensare la filiera dei servizi agli anziani è necessario guardare al contesto in cui egli si muove a cerchi concentrici, con un approccio ecologico (Broffenbrenner 1979) con l’anziano al centro, con i suoi saperi, i suoi saper fare, ma anche i suoi ricordi. Intorno a lui/lei operano il/la *caregiver*, il nucleo familiare, il condominio, il quartiere, la rete di servizi pubblici e privati, la comunità nel suo insieme e la *governance* del territorio.

Nel caso specifico dei servizi di assistenza domiciliare alla popolazione anziana della città della Spezia il Comune ne esercita la *governance* attraverso i Servizi Sociali, che coordinano e collaborano con la rete dei servizi pubblici, in particolare ASL e privati, cooperative, imprese sociali, associazioni di volontariato. Nel costruire e ricostruire quindi, di fronte alla mutata condizione del nostro vivere comune causata dalla crisi sanitaria da COVID 19, tassello dopo tassello, la filiera dei servizi agli anziani, dalla promozione dell’invecchiamento attivo alla protezione e tutela degli anziani più fragili, ci si trova di fronte ad una pluralità di cittadini anziani da conoscere e valorizzare, nei quali immedesimarsi e con i quali comunicare in maniera chiara ed efficace, gli uni diversi dalle altre: autosufficienti o con patologie croniche; presso il proprio domicilio, nella propria casa di proprietà o in affitto, o ospiti di una RSA o di una casa famiglia; attivi fuori di casa o sedentari e con barriere architettoniche insormontabili da affrontare ogni giorno; soli o in coppia o all’interno del nucleo familiare allargato; con o senza un *caregiver* dedicato, membro della famiglia o a pagamento; ancora partecipi della vita sociale e politica della comunità, amanti della cultura e capaci di impiegare ancora al meglio il loro tempo libero con lo studio ed il viaggio oppure sfiduciati e disinteressati alla vita pubblica e con una scarsissima, se non inesistente, rete di supporto familiare ed amicale; con una sicurezza economica garantita da una vita di lavoro o impoveriti da un percorso accidentato e precario; con un livello più che accettabile di benessere mentale ed emotivo o afflitti dalla depressione o dal disagio mentale; supporto per la famiglia, anche economico, nella cura dei nipoti, vicino ai servizi socio-sanitari, oppure che abitano in luoghi isolati, solo per citarne alcuni. A tutte queste caratteristiche, a più di un anno dall’inizio della pandemia, è necessario aggiungere un nuovo dilemma fondamentale: quelli che sono riusciti poco a poco a riconquistare la vita pubblica, dopo il *lockdown* totale di marzo-maggio 2020 e ad uscire di casa e ritrovare una propria, personale, “normalità” e coloro i quali dalla casa non sono più usciti, isolati, spaventati o con familiari che li tengono ancora in casa, con le migliori intenzioni di proteggerli dal contagio e non esporli alla malattia ed alla morte. Sono moltissime le casistiche e le variabili che si incrociano per definire e misurare la qualità della vita degli anziani, ed i loro bisogni da soddisfare. E’ evidente da tutte le cronache quanto l’ambiente di residenzialità protetta sia stato messo a dura prova dalla pandemia e sono sorte molte voci che invocano il rafforzamento ed il rinnovamento della dimensione domiciliare, per il periodo più lungo possibile. La casa è tornata al centro della vita di tutti, specialmente degli anziani per i quali la dimensione domiciliare in effetti rappresenta l’opzione preferita per trascorrere l’ultima fase della vita, in un ambiente che è sicuro, vivo e pullula di ricordi e di emozioni che tengono compagnia.

C’è dunque bisogno di promuovere dinamiche di riflessione e di dialogo continuo in un territorio che cambia profondamente e per questo ha necessità di sperimentare nuove strade. Le quattro principali raccomandazioni del report di ricerca contenute nel quaderno e riviste con un’ottica spezzina sono le seguenti:

- Superare ove possibile l’assegnazione tramite gara d’appalto dei servizi agli anziani e promuovere sempre di più la co-progettazione di servizi integrati, dalla promozione alla protezione, in un eco-sistema collaborativo locale, nel quale siano coinvolti tutti gli attori: dalle famiglie, al volontariato, alle Cooperative di Servizi, al settore privato

(che invece tende a lavorare in autonomia, confrontandosi poco con il Terzo Settore), alla rete dei medici e dell'ASL e nel quale ciascuno possa dare un contributo secondo le sue competenze e le sue esperienze, in una modalità non competitiva, ma integrata. Questo permetterebbe anche alle famiglie degli anziani di conoscere meglio i servizi che il territorio offre e sapersi orientare con maggiore competenza nella eterogeneità dell'offerta. Dalla ricerca sul campo sono infatti emerse due cose: 1) alla Spezia il Terzo Settore ha una lunga esperienza di collaborazione, ad esempio nei progetti di invecchiamento attivo o di servizi di bassa soglia, ma è spesso frammentato, disunito al suo interno e, soprattutto le Associazioni di volontariato, hanno ancora bisogno di crescere in termini di co-gestione reale, e non solo sulla carta, di servizi più importanti, evitando competitività e sovrapposizioni. 2) le famiglie si ritrovano ad affrontare la cura dei propri anziani senza conoscere abbastanza la rete dei servizi esistenti ed apprendono a furia di provare e fare errori. Sono spesso disorientate rispetto alla eterogeneità delle offerte, nel privato come nel pubblico, di servizi di assistenza per gli anziani, dei quali soprattutto di fronte alla non autosufficienza o alla cronicità sentono un bisogno immediato, che ha tempi di attesa diversi da quelli della burocrazia del settore pubblico. Non esiste uno sportello di ascolto e di orientamento promosso dal sistema pubblico (in passato c'era l'informanziani, che però ora non c'è più) e le famiglie "fanno da sole". In questo caso sono soprattutto i patronati a dare risposte e con loro sarebbe importante coordinarsi.

- Sperimentare nuove opzioni ibride tra residenza al proprio domicilio e residenza condivisa attrezzata per far fronte a bisogni individuali e collettivi, nella modalità del *co-housing* o *housing* sociale, anche situati in prossimità delle Residenze Sanitarie Protette (RSA) o di presidi sanitari territoriali, così da sperimentare la cosiddetta RSA aperta. Sul territorio spezzino non ci sono ancora esperienze di questo tipo, se non piccole esperienze di co-abitazione rivolte alle persone con disabilità ed alle mamme con bambini. Sono state lanciate in passato diverse iniziative all'interno dell'Agenzia per la Casa per invogliare alla coabitazione, ma l'idea stessa di "vivere insieme" con persone che non si conoscono e non sono parte della stessa famiglia, sembra ancora lontana dalla cultura locale, soprattutto da quella degli anziani. C'è dunque bisogno, insieme con la costruzione di edifici adeguati ed attrezzati per condividere compiti o servizi di interessi comuni (assistente condivisa, infermeria, spazio ludico e ricreativo, officina per la manualità, lavanderia, ecc.), ispirati alle esperienze realizzate in altre città italiane, di promuovere una cultura della convivenza e della condivisione attraverso iniziative di quartiere, festose, semplici e comprensibili. Il quartiere resta lo spazio di riconoscimento e di identità di molti anziani: rappresenta lo spazio di vita, con le sue strade, la Chiesa o il circolo, il parco, i giochi, il centro anziani (ce ne sono 9 disseminati in tutto il Comune) ed è dal quartiere che possono ripartire nuove forme di convivenza.
- Ripensare i termini di riferimento e quindi la formazione anche continua sul luogo di lavoro delle operatrici, soprattutto OSS che si dedicano all'assistenza domiciliare ancora in forma tradizionale e affrontando, nelle loro parole, sfide sempre più grandi: anziani sempre più malati ed allettati, utenti psichiatrici e persone sole, a volte completamente abbandonate a se stessi. Questi operatori ed operatrici sono chiamati a operare come anelli di congiunzione tra i Servizi e gli anziani, sviluppando competenze di osservazione ed ascolto non solo dell'utente, ma di tutta la sua comunità di riferimento, con l'approccio ecologico al quale si accennava sopra. Alla Spezia è stata fatta un'esperienza significativa attraverso i Sensori Sociali nel periodo 2014-2019 che dal 2020 sono diventati operatori di comunità. Ma la risposta non è stata all'altezza delle aspettative ed è necessario continuare ad insistere, puntando al rafforzamento della cosiddetta "comunità locale di cura" e, se possibile,

accompagnando le OSS con figure di educatori di strada, capaci di leggere i bisogni non solo degli anziani, ma di tutte le generazioni. Lavorare ed incidere sul contesto, sulla qualità della vita nei quartieri, e non solo sul bisogno della persona singola, permette di apportare modifiche significative al progetto dell'anziano, che può uscire dall'isolamento grazie al supporto della comunità, dei vicini, dei negozianti, di tutte le forze vive locali.

- Negoziare con il settore privato e con i Centri di ricerca la selezione e l'utilizzo delle nuove tecnologie più appropriate a migliorare la qualità della vita dell'anziano al proprio domicilio: la domotica, la telemedicina, la robotica, l'intelligenza artificiale. Anche il settore pubblico può contribuire in compartecipazione alla sperimentazione di progetti ad alto gradiente tecnologico, che, pur non sostituendo le professionalità dell'assistente domiciliare o la presenza del *caregiver*, possono ottimizzare le risorse disponibili. Ci sono esperienze di bandi, come quello promosso dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze nel 2020, che lanciano la sfida al territorio, che si organizza, in modalità collaborativa appunto per rispondere con nuovi modelli di intervento ad alto gradiente tecnologico ai bisogni degli anziani che vivono soli.

Dalle esperienze raccolte dalle Assistenti Sociali del Comune della Spezia nel 2020 è emerso che i Servizi Sociali sono riusciti a far fronte, con impegno e dedizione, ad un periodo straordinario traendo il meglio dalle misure ordinarie di cui già disponevano prima della crisi. In particolare, per quanto riguarda gli anziani "non è stato lasciato indietro nessuno" di quelli che hanno richiesto aiuto: famiglie in quarantena anche per due mesi, anziani ancora positivi in dimissione dall'ospedale, figli che non potevano visitare i propri genitori in RSA per periodi prolungati, anziani soli, senza figli o parenti vicini, che si sono ritrovati spaventati e disorientanti davanti alla crisi sanitaria. Le liste d'attesa per i servizi di assistenza domiciliare del Comune sono diminuite, si è agito moltissimo con gli interventi di emergenza (provando quindi a colmare e a rispondere al senso di urgenza provato dalle famiglie di fronte al bisogno) e nonostante l'emergenza, o forse proprio grazie a questa, è migliorata la collaborazione con la rete dei Servizi, pubblici e privati. Tra le innovazioni a livello locale è stata anche inserita la figura del *Caregiver* protettivo, ovvero l'intervento di professionisti qualificati in grado di verificare il lavoro di cura di badanti e assistenti in caso di assenza dei familiari, rimasti lontano a causa delle restrizioni di movimento, ma anche, in tempi normali, per contribuire a ricalibrare il progetto di assistenza adeguato alla persona anziana. Anche il Terzo Settore ha risposto prontamente con la distribuzione di spese a domicilio, il trasporto sociale e la presenza nelle case degli anziani, se non in presenza, attraverso le telefonate o videochiamate periodiche, o i servizi di supporto psicologico telefonico.

Il riferimento all'ecosistema locale collaborativo, innovazione principale proposta da questa ricerca è il modello di una comunità collaborativa, impegnata su progetti di sviluppo sociale territoriale, interessata a scambiare idee, servizi e conoscenza per rinforzare il tessuto sociale locale, con un percorso di attivazione di processi di collaborazione e co-progettazione tra cittadini, organizzazioni private e istituzioni pubbliche.