Pronto Badante

Interventi sperimentali di sostegno e integrazione nell'area dell'assistenza familiare in Toscana

Paola Morelli, | 19 settembre 2018

Il progetto Pronto Badante, partito in via sperimentale nel 2015 a Firenze e provincia, e successivamente esteso a tutta la Toscana, ha come obiettivo il sostegno alla famiglia con anziano convivente o all'anziano che vive da solo, nel momento in cui si presenta la prima fase di difficoltà dell'anziano, garantendo la copertura di questo delicato momento, in genere quasi totalmente scoperto, durante il quale la famiglia si trova a vivere una situazione di grave difficoltà che spesso impedisce di provvedere alle prime azioni necessarie (ad esempio: nel caso di rientro dell'anziano al proprio domicilio a seguito di dimissione dall'ospedale, nel reperimento delle informazioni e indicazioni sulle procedure per ottenere un servizio, su come e dove trovare specifici ausili, etc.). Tale intervento si propone altresì di contrastare la solitudine e il disagio delle persone anziane fragili e delle proprie famiglie promuovendo la socializzazione e l'integrazione sociale.

Il progetto, con il coinvolgimento del Terzo settore, del volontariato e dei soggetti istituzionali presenti sul territorio, prevede l'intervento diretto di un operatore autorizzato, presso l'abitazione dove l'anziano vive entro le 48H dal manifestarsi della difficoltà, in modo da garantire alla famiglia un'unica figura di riferimento da cui ottenere informazioni riguardanti i percorsi socio-assistenziali e un sostegno economico, una tantum, per l'attivazione di un rapporto di assistenza con una/un assistente familiare.

Oggi siamo alla terza fase di sperimentazione a livello regionale, avviata lo scorso marzo a seguito dell'approvazione della delibera n. 1154 del 23 ottobre 2017 da parte della Giunta regionale. Il progetto della durata di 12 mesi si concluderà a fine febbraio 2019.

Pronto Badante sta proseguendo con ottimi risultati: al Numero Verde sono arrivate, a 6 mesi di attività, più di 6.200 telefonate, sono state effettuate oltre 3.000 visite domiciliari e sono stati erogati circa 3.000 contributi finanziari per attivare un primo rapporto di lavoro regolare e occasionale con una/un assistente familiare.

Fin dal 2015 la Regione Toscana ha finanziato la campagna di comunicazione istituzionale per garantire la massima diffusione del progetto, e lo ha fatto attraverso la stampa di brochure e locandine, avvisi sui giornali, spot radio, affissioni, bus e social network. Anche i soggetti capofila e i relativi partner hanno contribuito alla pubblicizzazione del progetto, ognuno per la zona di propria competenza. Nel corso delle ultime sperimentazioni sono stati aperti anche numerosi punti/sportelli informativi per le famiglie e gli assistenti familiari gestiti in prevalenza dal volontariato.

A chi è rivolto

I soggetti beneficiari degli interventi del Pronto Badante sono gli anziani conviventi in famiglia o gli anziani che vivono da soli che rientrino nelle seguenti condizioni:

- avere età uguale o superiore a 65 anni, la cui condizione di difficoltà si manifesta nel periodo di validità del presente progetto;
- risiedere in Toscana;
- non essere inseriti in un progetto di assistenza personalizzato (PAP), con interventi già attivati da parte dei servizi territoriali, rientrante nel sistema per la non-autosufficienza, di cui alla l.r. 66/2008.

Al fine di garantire alle famiglie una pronta e rapida risposta ad un bisogno immediato di difficoltà della persona anziana, gli

interventi previsti dal progetto Pronto Badante non sono soggetti a vincoli legati alla posizione economica, pertanto non è richiesta la situazione economica equivalente (Isee).

Chi gestisce gli interventi

Il progetto Pronto Badante ha previsto il coinvolgimento degli enti del Terzo settore, in quanto la loro azione è propedeutica allo sviluppo di un sistema sociale integrato proprio per la loro capillare diffusione territoriale, per l'importante valore che rivestono sul piano della promozione e della crescita della coesione sociale e per il radicamento nell'ambito socio-assistenziale toscano. Inoltre il loro coinvolgimento è finalizzato al rafforzamento del volontariato e alla rete di coesione sociale che favorisce una pronta risposta ai bisogni degli anziani in situazione di difficoltà, attraverso l'orientamento verso tutti i servizi territoriali offerti dai soggetti pubblici e dagli altri soggetti presenti sul territorio.

Il progetto ha previsto la predisposizione di un bando rivolto alle Associazioni di volontariato, agli Enti di promozione sociale, Patronati, Cooperative sociali, Fondazioni, etc., a copertura dell'intero territorio regionale, suddiviso per Zone-distretto.

Punti chiave del progetto

L'obiettivo primario del Pronto Badante è quello di sostenere e supportare la famiglia nella prima fase di disagio, che si manifesta in modo evidente con la fragilità dell'anziano, in modo che questa delicata situazione non sia affrontata in solitudine, ma possa essere accompagnata dall'intervento attivo della comunità territoriale.

Per beneficiare delle azioni del progetto tale situazione deve consistere in una emergenza appena verificatasi; pertanto l'anziano in stato di difficoltà non deve, al momento, essere già inserito all'interno di un progetto di assistenza personalizzato (PAP), con interventi già attivati da parte dei servizi territoriali, rientrante nel sistema per la non-autosufficienza, di cui alla l.r. 66/2008.

E' stato attivato il Numero Verde 800-593388 (attivo da lunedì a venerdì dalle 8 alle 19.30 ed il sabato dalle 8 alle 15. Il martedì dalle 14 alle 18 per consulenza in materia previdenziale e assistenziale) dedicato al progetto, attraverso il quale la famiglia o l'anziano possono segnalare la situazione di disagio. Alla chiamata segue la presa in carico dell'anziano e l'attivazione, nelle successive 24H massimo 48H, di un intervento di supporto e tutoraggio, attraverso l'invio di un operatore autorizzato presso l'abitazione dove risiede l'anziano in stato di difficoltà.

L'operatore è in grado di orientare la famiglia e la persona anziana verso i servizi territoriali di riferimento, di comunicare con chiarezza in merito agli adempimenti amministrativi necessari, compreso quello relativo alla ricerca di un assistente familiare, e di fornire tutte quelle informazioni utili al miglioramento delle condizioni di vita all'interno dell'abitazione.

L'azione di "Assistenza, informazione e tutoraggio" si svolge attraverso la sperimentazione e la realizzazione di un nuovo modello di "**presa in carico domiciliare**" rivolta all'anziano in difficoltà e tramite il supporto alla famiglia per mezzo di interventi di qualità, tesi a soddisfare tutti quei bisogni di carattere sociale, socio-assistenziale, socio-sanitario, che si rendano necessari nel periodo di valenza dell'intervento e successivamente a questo. La "presa in carico domiciliare" deve prevedere anche un monitoraggio costante dell'azione, da effettuarsi telefonicamente o tramite operatore a casa, per la valutazione dell'andamento del bisogno e degli interventi effettuati.

La persona anziana, qualora ricorrano le condizioni richieste, è beneficiaria di una erogazione, attraverso il libretto famiglia per una prestazione di lavoro occasionale, per un importo complessivo di euro 300,00, una tantum, pari alla copertura di massimo 30 ore da parte di un assistente familiare, da utilizzare per le prime necessità.

L'operatore autorizzato assiste la famiglia nella procedura telematica di INPS relativamente all'attivazione del rapporto di assistenza familiare. Inoltre l'attività di assistenza si esplica anche in un tutoraggio in itinere e attraverso una prima formazione "on the job" personalizzata, direttamente a casa dell'anziano, per aiutare la famiglia e l'assistente familiare nel periodo in cui viene attivato un primo rapporto di assistenza.

L'acquisizione anticipata dei libretti famiglia, che viene effettuata da parte della Regione Toscana direttamente con Inps

attraverso la stipula di un apposito atto convenzionale, ha portato all'attivazione di una nuova procedura telematica, all'interno del sito istituzionale di Inps, al fine di poter erogare alle persone anziane in difficoltà l'importo di cui sopra, che rappresenta un valido strumento di facile e rapido utilizzo.

Al fine di potenziare la socializzazione e l'integrazione sociale si è reso necessario attivare e sviluppare una rete di protezione a supporto della famiglia e della persona anziana con il coinvolgimento del volontariato, dei soggetti del Terzo settore e di tutta la comunità. Pertanto il progetto Pronto Badante prevede un modello innovativo di governance, attraverso il quale il soggetto pubblico agisce tramite il volontariato e la cooperazione sociale per erogare servizi e orientamento alle famiglie. Nell'attuale sperimentazione sono coinvolte 120 Associazioni di volontariato, 80 Cooperative sociali, 24 Patronati, 19 Associazioni di Promozione Sociale e altri soggetti onlus.

Effetti positivi

Il progetto "Pronto Badante" si è dimostrato un laboratorio di sperimentazione che è riuscito a intercettare e soddisfare bisogni sociali su tutto il territorio regionale. Ha ottenuto infatti importanti effetti positivi diretti, sia a vantaggio dei soggetti beneficiari dell'intervento, sia al sistema di welfare territoriale.

Tra questi occorre segnalare:

- la stretta integrazione e collaborazione tra Regione Toscana, Enti del Terzo settore (associazioni del volontariato, cooperative sociali, patronati etc.) e il sistema territoriale dei servizi pubblici;
- la sinergia e la collaborazione tra il volontariato e la cooperazione sociale nel territorio toscano;
- la sperimentazione di nuove forme di welfare, attraverso le quali per la prima volta è il soggetto pubblico, attraverso la rete del Terzo Settore, a veicolare le informazioni sui percorsi socio-assistenziali, direttamente a casa dell'anziano in difficoltà;
- la rapidità nell'erogazione degli interventi di assistenza, orientamento e tutoraggio alle famiglie e agli anziani (massimo 48 ore), per dare loro un sostegno concreto e tempestivo in risposta a una situazione di difficoltà e disagio;
- la velocità nell'erogazione dei libretti famiglia all'anziano in difficoltà;
- la stretta collaborazione con l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS) che ha permesso di siglare un apposito atto convenzionale.

Il progetto ha ottenuto anche effetti positivi di tipo indiretto, legati soprattutto al rapporto di lavoro tra l'anziano (datore di lavoro) e l'assistente familiare (lavoratore), in quanto gli interventi prevedono un'attività di tutoraggio nella prima fase di attivazione del libretto famiglia e in itinere nel loro periodo di valenza.

Infine l'intervento rappresenta un valido strumento di facile e rapido utilizzo, per il suo carattere immediato e temporaneo (poiché finalizzato a coprire la prima fase di disagio), sostiene un'attività di lavoro regolare, in quanto il compenso alla prestazione è già comprensivo di oneri previdenziali Inps e assicurativi Inail, all'interno di un settore dove tradizionalmente vi è una forte componente di lavoro sommerso, spesso prestato da lavoratrici/lavoratori stranieri, e intende essere propedeutico alla successiva regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare.

Dati e cifre (biennio 2016-2018)

- 42.311 telefonate arrivate al Numero Verde
- 12.458 visite effettuate direttamente a casa dell'anziano
- 9.125 contributi economici erogati agli anziani per attivare l'assistenza familiare

Per ulteriori informazioni: prontobadante@regione.toscana.it *e* www.regione.toscana.it/osservatoriosocialeregionale

Bibliografia

E’ possibile scaricare qui:

- Progetto regionale Pronto Badante – Interventi sperimentali di sostegno e integrazione nell’area dell’assistenza familiare in Toscana
- Regione Toscana – Uffici regionali – Giunta regionale – Estratto dal verbale della seduta del 23.10.2017 (punto N 32) Delibera N 1154 del 23.10.2017
- Locandina di presentazione del progetto