# Ri.Sol.Vi.A.Mo.

## Un'ipotesi di servizio "tutto incluso" per famiglie con persone non autosufficienti

Tania Comune, | 02 ottobre 2018

Un team di ricercatori e docenti, provenienti per la maggior parte dal Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università degli Studi di Torino, ha presentato nel 2016 un progetto denominato Ri.Sol.Vi.A.MO. (Ricerca di Soluzioni per la Vita di Anziani Moderni) nell'ambito dell'iniziativa #HackUnitTO for ageing, promossa dall'Università torinese per valorizzare la Ricerca sul tema dell'invecchiamento attivo.

A seguito dell'evento pubblico organizzato, il team di ricercatori ha iniziato una collaborazione con *Federmanager*. Si tratta di un'associazione rappresentativa del mondo del *management*, composta da professionalità in servizio e in pensione, che ha l'obiettivo di sostenere il gruppo di lavoro per trasformare l'idea progettuale in una realistica possibile iniziativa imprenditoriale, anche attraverso la costruzione di un apposito *business plan*.

Il Progetto Ri.Sol.Vi.A.Mo. prende avvio dalla consapevolezza che gli ostacoli nell'assistenza al domicilio di anziani non autosufficienti sono accentuati da molteplici fattori:

- la difficoltà per le famiglie nel procurarsi le informazioni sugli interventi possibili e la fatica nel gestire gli accessi alle diverse prestazioni;
- l'inadeguatezza delle risposte del welfare, in particolare per sostenere le famiglie con persone non autosufficienti nella gestione delle attività della vita quotidiana.

Secondo il 6° Rapporto del Network Non Autosufficienza[note]Network Non Autosufficienza. (Ed.). (2017). *L'assistenza agli anziani non autosufficienti in Italia: Il tempo delle risposte, VI rapporto*. Santarcangelo di Romagna: Maggioli Editore.[/note], i servizi sociosanitari intercettano solo una porzione circoscritta delle domande di cura e nella rete dei servizi territoriali mancano tipologie d'interventi capaci di soddisfare le tante e diverse esigenze degli anziani. Spesso i nuclei familiari con reddito medio e con anziani non (ancora) in condizioni di urgenza approdano solo a lunghe liste d'attesa, dopo le valutazioni nelle Unità di Valutazione Geriatrica.

Scopo del team di ricercatori è quindi arricchire l'offerta per i *caregiver*, progettando un sistema integrato di servizi a pagamento per le famiglie.

Principio chiave su cui poggia il progetto è la *globalità della persona:* l'anziano e la sua famiglia sono considerati nella loro complessità, attraverso una lettura integrata della situazione in cui sono immersi. Il principio diventa operativo in tre elementi che caratterizzano il progetto: l'analisi della domanda, l'équipe multi-professionale e l'ampio ventaglio di prestazioni offerte.

Il progetto dedica un'attenzione particolare all'**analisi della domanda** e **valutazione dei bisogni**, svolta da professionisti assistenti sociali. I bisogni dell'anziano non sono né solo sanitari, né solo sociali, ma un intreccio degli stessi, peraltro molto connessi alle condizioni e capacità della rete familiare. I bisogni devono essere analizzati guardando alla globalità della persona e del nucleo, per predisporre il progetto di intervento più adatto alla specifica situazione e al momento.

Il metodo del Servizio Sociale, per sua natura orientato alla globalità della persona, è la via per costruire il progetto di intervento, a partire dal primo contatto di Segretariato Sociale nell'agenzia. Quest'ultimo avrebbe la funzione di orientare e informare il *caregiver* in modo personalizzato su tutti i possibili sostegni e servizi, indipendentemente dagli enti che li

gestiscono ed erogano. Questo aspetto è rilevante, soprattutto se si considera che nel nostro paese esistono molti interventi per la non autosufficienza che possono essere richiesti, ma che afferiscono ad enti e servizi socio-sanitari differenti. Ciò richiede che il *caregiver* possieda la conoscenza di questa gamma di servizi e che abbia la possibilità di recarsi in uffici diversi e momenti successivi. Tale condizione non sempre è realistica e può mettere in difficoltà numerose famiglie, ad esempio quando la persona non autosufficiente ha solo parenti anziani, oppure con poco tempo disponibile. È dunque cruciale l'obiettivo di mettere a disposizione delle famiglie interventi di consulenza e un orientamento completo sui servizi esistenti.

Ri.Sol.Vi.A.Mo. prevede che attorno all'agenzia ruoti un'**équipe multi-professionale** composta da: assistenti sociali, avvocati, psicologi, geriatri, fisioterapisti ed infermieri i quali intervengono nell'analisi della domanda, valutazione globale dei bisogni, progettazione e realizzazione dell'intervento. La globalità della persona esige, come abbiamo detto, una lettura integrata delle situazioni e questo è possibile solo attraverso un'ottica interdisciplinare.

In ultimo, il principio della globalità della persona si concretizza nella scelta di offrire un **ampio ventaglio di prestazioni** che abbracci le molteplici dimensioni dell'assistenza all'anziano.

Il disegno progettuale prevede, da una parte, un servizio online e dall'altra, un servizio che eroghi prestazioni dirette. Il **servizio online** offrirebbe gratuitamente tramite un portale web informazioni inerenti alle normative, ai diritti, alle opportunità, alle risorse, alle pratiche, ai servizi connessi al lavoro di cura. Le **prestazioni dirette**, invece, sarebbero offerte a pagamento, secondo tariffe definite e competitive. La gamma di prestazioni previste comprende:

- disbrigo di pratiche amministrative per l'accesso a tutti gli interventi per la persona non autosufficiente, presso patronati ed enti pubblici, sostituendo i familiari che non possono gestire da soli queste attività;
- consulenze rispetto a sostegni che possono essere richiesti (indennizzi, rimborsi, contratti di locazione, eredità, misure di protezione e predisposizione di ricorsi);
- prenotazione, accompagnamento a visite mediche e accertamenti diagnostici;
- reperimento di assistenti familiari, monitoraggio del loro intervento e gestione di incombenze inerenti il rapporto di lavoro;
- supporto nel reperimento di strutture residenziali adeguate anche alle esigenze dei *caregiver*;
- adeguamento delle abitazioni (abbattimento di barriere architettoniche, ristrutturazioni, manutenzione);
- dismissione di abitazioni e utenze;
- fornitura a domicilio di pasti, farmaci e altri prodotti;
- sostegno a*i caregiver*

Offrire il sostegno e, ove possibile, la sostituzione del *caregiver* nel disbrigo di pratiche amministrative (abbinato all'approfondita informazione sugli interventi pubblici e privati esistenti) rappresenta un aspetto centrale nella definizione del progetto. Sono infatti già presenti molte imprese private che a richiesta dei cittadini forniscono assistenti familiari (con maggiori o minori supporti nella gestione del rapporto e garanzia di professionalità). Manca invece un'agenzia che sappia offrire anche una completa informazione alle famiglie su "tutto ciò che potrebbero richiedere", nonché una sostituzione del *caregiver* nei percorsi per arrivare alle prestazioni.

Ri.Sol.Vi.A.Mo. vorrebbe porsi sullo scenario dei servizi per la non autosufficienza con l'obiettivo di contribuire all'integrazione organizzativa delle prestazioni. Le linee progettuali sono tese ad evitare che il *caregiver* peregrini tra diversi sportelli e uffici, in quello che viene vissuto come un vero e proprio labirinto. Per raggiungere questo obiettivo, tuttavia, è indispensabile che venga attivata una rete di risorse diversificate. Ad esempio, è verosimile che l'agenzia possa fornire con propri operatori ampie funzioni di informazione sulla gamma delle prestazioni e sull'attivazione di assistenti familiari, mentre la capacità di fornire anche altri interventi (da piccole riparazioni/manutenzioni dell'alloggio, a ricoveri temporanei "di sollievo") richiede che l'agenzia si doti di una rete diversificata di possibili fornitori.

Se si punta ad un'agenzia capace di offrire informazioni a tutto campo alle persone non autosufficienti, una funzione decisiva è la capacità di costruire (e aggiornare costantemente) una mappa delle risorse per la non autosufficienza, ad esempio per informare le famiglie sulle molte procedure per richiedere diversi interventi al welfare pubblico: dall'indennità di accompagnamento, agli interventi per ridurre le barriere architettoniche, dai sostegni economici per assumere assistenti familiari, alla fornitura di protesi e ausili.

L’agenzia Ri.Sol.Vi.A.Mo è tuttora in fase di progettazione. Obiettivi ed ossatura del progetto sono stati ben definiti nelle prime fasi di lavoro e al gruppo di ricercatori restano alcuni passi da compiere per renderlo operativo sul territorio. Primo fra tutti è la creazione di un soggetto imprenditoriale e, a seguire, la formazione di una rosa di professionisti con cui attivare collaborazioni ed intessere le prime reti per la creazione dell’équipe multi-professionale.

Fasi successive della progettazione dovranno poi essere dedicate all’ideazione del portale on line, mezzo indispensabile secondo il team di ricercatori in una società digitalizzata. In parallelo è stata anche avviata un’indagine per identificare agenzie e soggetti che sul territorio piemontese svolgono funzioni in qualche modo analoghe alla logica di Ri.Sol.Vi.A.Mo.

Così ipotizzato, Ri.Sol.Vi.A.Mo. vuole raggiungere quella fascia della popolazione che già si rivolge (o dovrebbe rivolgersi) al mercato privato dei servizi perché non rientrante nei criteri per accedere alle prestazioni pubbliche o in lista d’attesa per ottenerle, oppure che non riesce (pur disponendo di risorse economiche spendibili) a conoscere e trovare accessi a servizi utilizzabili.

Peraltro, nulla si oppone alla possibilità che anche un ente pubblico attivi un servizio nella logica di questo progetto, oppure che (quando sia operante un’agenzia che lo gestisca) preveda accessi mirati anche a famiglie con scarse risorse economiche proprie.

L’idea di fondo di Ri.Sol.Vi.A.Mo è offrire prestazioni che sollevino il *caregiver* dal comporre un welfare fai-da-te (liberando tempo per la relazione affettiva con il familiare che necessita assistenza), valutare in équipe il bisogno dell’anziano e della sua famiglia e garantire la serietà dei fornitori, nonché l’adeguatezza del servizio rispetto al bisogno emerso.

Si riscontra un’ulteriore opportunità: Ri.Sol.Vi.A.Mo. nasce da un gruppo di ricercatori universitari che guardano il problema e la fatica del lavoro di cura anche attraverso le lenti della ricerca, per trovare ed offrire servizi a chi tutti i giorni affronta la condizione di non autosufficienza. Dunque non è impossibile prevedere che la prosecuzione del lavoro, mentre cerca di trasformare l’idea progettuale in un servizio concreto, consenta anche di sviluppare approfondimenti e ricerca empirica su aspetti cruciali in uno scenario di welfare in transizione come quello odierno.

## Bibliografia


- Torrioni, P.M. (Ed.). (2015). *Sportelli e servizi per l’assistenza familiare: Sperimentazioni e prospettive di welfare mix nella provincia di Torino.* Torino: Celid.
- Pregno, C. (2016). *Servizio Sociale e anziani.* Roma: Carocci Faber.