

“Veniamo a trovarvi”, a sostegno della domiciliarità per far star meglio a casa gli anziani soli

MARIENA SCASSELLATI SFORZOLINI GALETTI *

Nell'autunno 2007 il “Centro Studi” della Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo ha chiesto la collaborazione dell'Associazione di Promozione Sociale “La Bottega del Possibile” (con sede a Torre Pellice) per approfondire il tema della cultura della domiciliarità nei confronti delle persone anziane. L'Associazione ha dunque trasmesso al “Centro Studi” un insieme di riflessioni sul significato della **dimensione domiciliarità**, sull'esigenza del suo rispetto quando la persona lo richiede, sulla necessità che nasca, o si rinforzi, sul territorio, nei fatti, concretamente, il sistema domiciliarità.

Da parte de “La Bottega del Possibile” si volevano trasmettere alcuni concetti di base, quali:

- il rispetto della domiciliarità fa salute, fa star meglio, crea di per sé “ben-essere” finché è possibile restare nella propria casa con i sostegni adeguati;
- l'unica soluzione, ancora molto presente, davanti a situazioni complesse e problematiche per ogni età (anziani, disabili, minori in difficoltà) non è più l'allontanamento dalla casa nel contesto significativo della persona ma, in molte situazioni sul territorio un sistema inquadrato in una **politica sociale globale, di rete**;
- l'espressione “domiciliarità” non è uguale ad “assistenza domiciliare”; i due significati sono assai diversi;
- anche la **struttura residenziale**, inserita in una logica di rete integrata sul territorio, può essere, ed è, se

lo vuole, uno strumento per sostenere la domiciliarità, per aiutare a stare a casa.

Si sono dunque trasmessi al “Centro Studi” alcuni documenti in riferimento a quanto sopra detto con la speranza che la priorità del sostegno alla domiciliarità fosse assunta negli atti d'indirizzo della Fondazione.

Successivamente, dopo l'accogli-

La proposta concreta

Nell'aprile 2008 è stata presentata alla Fondazione, da parte dell'Associazione, un'ipotesi di progetto dal titolo: **“Domiciliarità e residenzialità, una proposta per il sostegno alla domiciliarità in un progetto di rete”**.

La proposta è stata possibile anche perché, nel frattempo, i responsabili (Vice Presidente e Direttore) della “Casa Don Dalmasso” di Bernezzo (CN) avevano chiesto alla nostra Associazione di costruire insieme un'iniziativa significativa relativa alla cultura della domiciliarità.

È nato così, dall'incontro tra tre espressioni di volontà finalizzate a sperimentare il ruolo di sostegno alla domiciliarità da parte della struttura residenziale, il progetto **“Veniamo a trovarvi”**.

Il progetto ipotizzava il potenziamento dell'utilizzo di “servizi interni” della struttura al fine di renderli disponibili per chi desiderava continuare a vivere a casa propria supportato da alcuni servizi portati a domicilio.

Soprattutto, come assoluta novità, nel progetto predisposto dall'Associazione, si prevedeva l'uscita sul territorio di un'operatrice OSS, che visitasse regolarmente le persone anziane, sole o in coppia, per attivare un **“ascolto itinerante”** di accoglienza, di sostegno, di monitoraggio dei problemi e delle esigenze.

La proposta è nata dalla realizzazio-



Fonte e-Care, Cup 2000, Bologna

za nella propria programmazione triennale del messaggio-domiciliarità, da parte della Fondazione stessa, è stato chiesto all'Associazione la predisposizione di un progetto operativo concreto finalizzato a dimostrare la fattibilità e la sostenibilità della realizzazione sul territorio di un progetto reale di sostegno alla domiciliarità.

* Presidente “La Bottega del Possibile”, Torre Pellice, Torino

ne, estremamente positiva, in Val Pellice, a partire dal 1971 per oltre 20 anni del “visitatore domiciliare itinerante”.

Si proponeva, dunque, un progetto sperimentale come risposta di solidarietà e di giustizia in un cammino, forte e determinato, d'**innovazione sociale**, per il rispetto della domiciliarità, contenuto nel senso dei primi articoli della nostra Costituzione.

La proposta è stata accolta dalla Fondazione.

Sono pertanto iniziati i vari momenti e passaggi per predisporre concretamente un buon progetto nei confronti dei cittadini, attraverso un rapporto positivo con la rete delle risorse locali e delle istituzioni pubbliche e private, nonché con i medici di famiglia e il volontariato.

La preparazione concreta della sperimentazione

Da subito è risultato evidente che si trattava di un progetto non sostitutivo di compiti istituzionali, ma che intendeva “incrementare” le

risposte esistenti non sufficienti, o non presenti, e sviluppando ed arricchendo a **livello di prevenzione** la raccolta di segnali premonitori di malessere, di “campanelli d'allarme” per arrivare prima, per arrivare con un intervento tempestivo rispetto a bisogni nascosti, non ancora conclamati, ma esistenti, anche se sottovolutati o sconosciuti.

I responsabili della struttura residenziale hanno realizzato scelte adeguate, appropriate e positive sia per individuare gli operatori da “far uscire” (in particolare l'OSS itinerante), sia nel sensibilizzare tutti gli operatori della struttura stes-

sa (anche gli “interni”) affinché si cogliesse il significato pieno e positivo dell'iniziativa con il consenso e la collaborazione di tutti gli operatori della struttura residenziale, anche di quegli operatori che, restando “dentro”, avrebbero comunque accolto a livello diurno persone anziane che, alla sera o dopo pranzo, sarebbero rientrate nella loro casa.

Una bella lettera del Sindaco, che annunciava ai suoi cittadini l'avvio della sperimentazione chiedendo “fiducia”, ha contribuito in modo eccellente a una buona accoglienza del progetto da parte non solo della popolazione interessata, ma anche dei negozianti, della farmacia, dei



Fonte e-Care, Cup 2000, Bologna

Parroci, dei medici di famiglia, del volontariato.

L'Associazione “La Bottega del Possibile” ha svolto oltre alle funzioni di coordinamento, monitoraggio, verifica e valutazione, un programma di formazione per gli operatori coinvolti e i volontari, dando un contributo positivo per conoscere il territorio, per cogliere i problemi e i bisogni sconosciuti, per attivare progetti integrati (programmati e innovativi) con il Consorzio dei Comuni, per potenziare sul territorio le relazioni di solidarietà e partecipazione finalizzato ad un cammino comune rispetto alle persone “più fragili”.

Il progetto è partito: cosa si è realizzato

Nel gennaio 2009 si è avviata la sperimentazione:

- dando risposte a chi desiderava, pur restando a casa propria, utilizzare di giorno i servizi “dentro” la struttura;

- andando a domicilio a trovare, ad ascoltare, a parlare con le persone sole o in coppia segnalate dal Comune.

L'OSS itinerante si è mossa per zone, attivando circa 1.700 visite a tutte le persone anziane oltre i 75 anni, non ricevendo alcun rifiuto al suo ingresso in casa.

La profonda motivazione dell'operatrice (identificata da un tesserino nominativo), molto partecipe nella sua “interezza di operatore sociale”, è stato un elemento estremamente positivo, continuamente e costantemente confermato dalla realtà e dall'esito della sperimentazione.

“L'operatore dell'ascolto che cammina” ha realizzato, di fatto,

quotidianamente, un ascolto sistematico, programmato per andare a trovare, per andare ad ascoltare chi, vivendo da solo, aveva il grande bisogno di parlare, di ricevere attenzione, di essere “chiamato per nome” (e magari con il soprannome), per poter ricordare il suo nome proprio, nome che nessuno più usava.

Questo ascolto, che ha raggiunto anche le case sparse, ha dato fiducia e sicurezza alla persona e alla sua famiglia, ha significato un riferimento concreto in caso di bisogno (come anche il numero di telefono dell'operatore a disposizione delle persone visitate).

Il progetto “Veniamo a trovarvi” ha assunto un significato profondo di promozione di serenità, di salute, di ben-essere (riconquistato e mantenuto) anche per i familiari, spesso lontani ma rassicurati, ad esempio, da una mamma finalmente tranquilla.

I vantaggi sono stati molti anche sul piano materiale quantificabile, quali l'utilizzo inferiore e più razionale dei farmaci, la diminuzione dei ricoveri ospedalieri e di visite specialistiche, una miglior salute (vedi diabete) dovuta all'alimentazione regolare garantita dai pasti portati a domicilio.

La tipologia degli interventi, a seconda delle situazioni singole, è stata sempre concertata tra gli operatori della struttura e l'assistente sociale del Consorzio con cui si sono svolti incontri sistematici e programmati.

L'intesa è stata estremamente positiva, realizzando, di fatto, un'integrazione attivata da una sussidiarietà virtuosa e non frammentata, così come auspicato dall'ipotesi progettuale.

La collaborazione del “paese”, della rete informale, dei volontari, delle associazioni culturali, è stata sempre presente e positiva.

Con l'offerta di servizi a domicilio, o diurni offerti dalla struttura residenziale, si è garantito in molte situazioni il rispetto della domiciliarità, anche nei confronti di persone o familiari che avevano richiesto il ricovero permanente nella struttura. “L'offerta alternativa” ha consentito di rispettare la volontà espressa dalla persona di restare ancora nella propria casa.

La soddisfazione delle persone “seguite”

La valutazione della soddisfazione, oltre che dei riscontri concreti e verbali si è misurata anche con un questionario che si è voluto predisporre in modo semplice al fine di poter essere compilato dalle stesse persone anziane che avevano utilizzato i servizi offerti.

Di fatto è cresciuta, nella comunità locale e nella rete di risorse la consapevolezza della positività dell'iniziativa, confermata anche con l'indicatore positivo della disponibilità, da parte delle persone singole, e/o delle



Fonte e-Care, Cup 2000, Bologna

famiglie, a contribuire economicamente per continuare a ricevere il servizio dopo la fine della sperimentazione **sostenuta** dalla Fondazione, nell'ambito di un progetto divenuto di “comunità” sostenibile e fattibile nella solidarietà e fratellanza, che ha creato ben-essere.

Alcune considerazioni per una valutazione più generale della sperimentazione

Il progetto sperimentale “Veniamo a trovarvi” ha dimostrato e confermato, dunque, ancora una volta, come:

- il territorio sia davvero un ambiente-laboratorio per far salute, per pensare e ripensare in un'ottica che vede al centro la persona nella sua interezza e quindi nella sua domiciliarità sostenuta dalla rete integrata;

- la casa cura perché:

- **la casa è una parte del corpo!**
- **la casa è una sorta di “prote-si”, ti appoggia, ti sostiene**, mette vivacità, significa padronanza degli spazi, è la base di un nuovo modello riabilitativo;
- **la casa** è divenuta, ormai lo sappiamo per certo, **un nuovo luogo di cura.**

Anche la struttura residenziale che si apre al territorio può essere quindi parte attiva del Sistema Domiciliarità, per aiutare, finché è possibile, al massimo possibile, a stare ancora a casa, quando lo si desidera.

Serve una politica sociale globale in un welfare di prossimità

Certo, lo sottolineiamo con forza, il “**Sistema Domiciliarità**” va inquadrato in una

politica sociale globale ai vari livelli di governo e di gestione, in un concerto tra risorse e comparti, in un “**fare assieme**” nella cornice di una sussidiarietà integrata “non frammentata”, ma attraverso una comunità che cura, che vuol prendersi cura; spesso oggi, invece, c'è una società che crea paure, rancore, lotte fra poveri.

A volte sembra che non ci siano più le persone ma solo più prestazioni! Ci devono essere risposte garantite. Ci vogliono alleanze che superino “la logica dei recinti”, serve la cultura del partenariato per indivi-

duare nuovi “percorsi” nel concerto tra responsabilità, per costruire un nuovo *welfare* di prossimità.

Bisogna studiare. Servono logiche trasversali verso l'innovazione.

Servono progettualità condivise e “appropriate” a servizio dei più fragili, non dei più ricchi.

Il progetto ha confermato come **la salute delle persone**, tanto più quando debbono confrontarsi con situazioni di debolezza e ridotta autonomia, **non possa e non debba essere scissa dal contesto in cui la persona vive**, che rappresenta per lo più il suo senso della vita, la sua buona esperienza di vita.

Perché **abitare** non è stare in un edificio ma **essere in relazione con gli spazi della propria vita**, sia del passato sia del presente, spazi non solo privati, ma spazi allargati, spazi comuni con altre persone di varie età e magari culture e diversi colori della pelle; oggi ciò è possibile anche in ambiente rurale di pianura o di montagna per far crescere o ritrovare il senso della comunità “crescendo insieme”.

Certo, bisogna che chi decide, chi programma l'uso delle risorse si muova in una dimensione culturale e politica che dia un forte valore alla “cultura sociale”, anche “guardando in basso”.

Il progetto “**Veniamo a trovarvi**”, crediamo di poterlo francamente affermare, si è dimostrato un esempio di buone prassi che possono divenire buone politiche a servizio di altri territori, di altre comunità.

Certo, vanno aggiornate le politiche dei servizi alla persona attraverso un **nuovo welfare rigenerativo**.

Conclusioni

Il progetto “**Veniamo a trovarvi**”, come già sottolineato, ha determinato e affermato:

- un relativo risparmio di spesa sanitaria rispetto alla riduzione ed utilizzo più razionale di ricoveri ospedalieri, d'uso di farmaci, di visite specialistiche;
- un miglioramento di alcuni parametri importanti nella gestione di alcune patologie;
- sicurezza, serenità e tranquillità “scoprendo” la possibilità di essere ascoltati, sia alle persone anziane che alle loro famiglie;
- desiderio di molte persone di

le intervenendo con delicatezza e personalizzazione del rapporto nella relazione d'aiuto, cambiando, a volte positivamente e addirittura, la prospettiva del futuro a persone senza più speranze.

L'OSS, attraverso l'esperienza dell'essere riconosciuta ed ascoltata anche dai “decisori”:

- ha conquistato dignità, validazione e stima come “professionista” non facendo dimenticare mai che ogni cambiamento va sostenuto dalla formazione per dar **qualità nel lavoro di cura e sostegno agli operatori**;
- ha dimostrato e confermato che i **servizi alla persona sono una ricchezza per il territorio** se scendono

davvero **nel** e **sul** territorio, per parlarsi non tra servizi ma tra persone/cittadini al fine di “leggere insieme il territorio” stesso.

Il progetto ha inciso sulla qualità della vita determinando anche la necessità urgente di reperire, attraverso una ricerca scientifica, attenta e “curiosa di domiciliarità”, degli strumenti per misurare il mantenuto, recuperato, con-

quistato ben-essere, della persona e della famiglia, quello intangibile, non misurabile con gli indicatori attualmente disponibili.

Certamente l'Associazione intende mettersi all'opera nel senso sopra indicato per garantire il massimo rispetto della domiciliarità possibile perché **restare a casa fa bene**; lo diceva già 2000 anni fa “Plinio il vecchio” affermando: **“la casa è là dove si trova il cuore”**. Cercheremo di fare quanto sopra, inquadrando il tutto in un **nuovo paesaggio sociale**, di cui abbiamo tutti bisogno come risposta al senso di umanità che desideriamo consolidare e promuovere. ●



Fonte e-Care, Cup 2000, Bologna

“non mettere nel cassetto la voglia di vivere”, recuperando autonomia e un sorriso;

- che non è sempre vero che la famiglia non c'è, ma che la famiglia, sostenuta anche indirettamente nella sua “fatica per la cura”, con il supporto dei servizi, c'è, ritorna, è presente, magari da lontano, ma con un senso profondo di vicinanza;

- ben-essere delle persone anziane seguite a casa dagli operatori, con una ricaduta positiva anche per gli operatori stessi;

- ha affermato che gli operatori hanno recuperato e accresciuto la loro motivazione ad agire nel socia-