



Studio esplorativo di 6 casi di esperienze di sostegno ai caregiver familiare in Lombardia

Ricerca svolta nell'ambito del progetto "Time to care" finanziato da Fondazione Cariplo, grant number 2018-0771



Con il contributo di



Introduzione

In questo capitolo vengono presentate le risultanze derivanti da uno studio esplorativo di natura qualitativa di alcune buone pratiche a sostegno del lavoro di cura attive nel territorio lombardo. L'evidenza derivante dalla descrizione dei punti di forza e di debolezza e delle condizioni di replicabilità di tali esperienze è intesa ad arricchire i risultati delle due indagini quantitative e dell'analisi comparativa presentate altrove in questo volume al fine di identificare possibili strategie per supportare la rete di assistenza costituita da caregiver familiari e professionali.

Come abbiamo già avuto modo di discutere ampiamente, i caregiver familiari e professionali sono i pilastri su cui poggia in larghissima misura il sistema di sostegno agli anziani non autosufficienti. Queste figure affrontano una serie di problematiche – relative alle condizioni di lavoro, alla conciliazione tra lavoro e vita privata, alle competenze possedute, al rapporto con gli anziani assistiti – che richiedono di essere analizzate e approfondite al fine di essere superate e di costruire una più solida rete a sostegno del lavoro di cura. Si tratta quindi di indagare in che modo le diverse modalità di assistenza, le competenze e le risorse personali e di contesto impattino sulla qualità della vita e sulla qualità dell'assistenza fornita, partendo dall'ipotesi che i caregiver familiari e professionali possano affrontare meglio il lavoro di cura se hanno una qualità della vita soddisfacente, se possiedono le giuste capacità e competenze e se possono accedere a risorse e servizi della comunità locale.

Un sistema di assistenza più efficiente, che sostenga un invecchiamento sano, che favorisca la domiciliarità e che prevenga la perdita dell'autosufficienza e dell'autonomia degli anziani, impatterebbe positivamente non solo sugli anziani stessi, che potrebbero mantenere la propria indipendenza continuando a vivere vicino ai propri cari, ma anche sulla società nel suo complesso che si vedrebbe parzialmente sgravata dell'onere economico derivante dall'aumento dei ricoveri nelle case di cura. In questo senso, i caregiver familiari e professionali costituiscono un elemento chiave per le future politiche sociali: in un paese come l'Italia, segnato da un forte invecchiamento demografico, è dirimente costruire una nuova strategia che coinvolga anche le risorse delle comunità locali per sostenere caregiver familiari e professionali, per aumentare la qualità dell'assistenza, per aiutare la cosiddetta "generazione sandwich" ad affrontare le proprie difficoltà e per raggiungere anche gli anziani soli e privi di legami familiari.

Alla luce di queste considerazioni, risulta evidente come tre nodi cruciali nell'elaborazione di efficaci strategie a sostegno del lavoro di cura siano costituiti dalla capacità di connettere le famiglie con i lavoratori della cura, dalla disponibilità di strumenti a supporto dei caregiver familiari e, infine, dalla previsione di un'adeguata qualità della cura anche per gli anziani soli e privi di una rete di sostegno familiare. Sono questi gli aspetti su cui maggiormente si focalizzano le prassi innovative che verranno presentate nei paragrafi che seguono e che sono state selezionate, all'interno del panorama delle iniziative proposte in Lombardia da istituzioni, gruppi di volontariato e aziende, proprio in virtù della loro capacità di rispondere a queste necessità e di garantire una buona qualità del servizio offerto.

La ricerca è stata svolta effettuando una prima analisi del materiale documentale disponibile (progetti, rendicontazioni, articoli di giornale, letteratura, ecc.), che è stato quindi arricchito dalle testimonianze fornite dalle figure responsabili dei vari progetti (dirigenti, soci fondatori,

responsabili del servizio, ecc.) che si sono resi disponibili a sottoporsi ad un'intervista, la cui traccia, di volta in volta riadattata allo specifico caso di analisi, è riportata in appendice. Purtroppo, l'insorgere dell'emergenza sanitaria COVID-19 ha impedito l'utilizzo altri metodi di ricerca, quali focus group e osservazione partecipante, da un lato per le restrizioni alla mobilità e alla creazione di assembramenti dettate dai decreti governativi che si sono succeduti nei mesi e, dall'altro, perché in molti casi la pandemia ha dettato la necessità di rimodulare o addirittura di sospendere temporaneamente l'attività. Di seguito sono elencati i casi selezionati per essere inclusi in questa ricerca:

- **Badando.it:** si tratta di una piattaforma digitale di incontro tra domanda e offerta di lavoro di assistenza domiciliare, che fornisce gratuitamente un servizio di livello basilare, cui possono eventualmente essere aggiunti servizi a pagamento;
- **VillageCare:** è una start-up a vocazione sociale che si propone di aiutare le famiglie con anziani fragili affiancando, in prima istanza, i caregiver familiari e che persegue questo obiettivo sia fornendo privatamente informazioni e consulenze, sia tramite lo strumento della formazione aziendale;
- **Coordinamento degli Alzheimer Caffè della Lombardia Orientale:** questo progetto persegue lo scopo di creare una solida rete tra i servizi offerti agli anziani con demenza e alle loro famiglie nelle province di Bergamo, Brescia, Cremona e Mantova;
- **Invecchiando s'impara (a vivere):** si configura come un contenitore di numerose esperienze sviluppate nel territorio della provincia di Bergamo, accomunate dall'obiettivo di favorire la permanenza degli anziani nella propria comunità il più a lungo possibile e con un'adeguata qualità della vita;
- **Onos:** è una associazione di volontariato operante in un quartiere milanese che, con i suoi servizi, affianca ormai da diversi anni la popolazione anziana della zona, con particolare attenzione per coloro che vivono in condizioni di solitudine e isolamento.

Risulta evidente già da questa prima sommaria descrizione del contenuto dei progetti come i tre ambiti di intervento sopra individuati – connessione tra lavoratori della cura e famiglie, supporto ai caregiver familiari e sostegno agli anziani soli – si declinino poi in un'ampia varietà di problematiche: le esperienze analizzate affrontano nodi cruciali che vanno dal bisogno di assistenza degli anziani soli, alla difficile conciliazione lavoro-cura, dall'elevato costo dei servizi, all'aumento delle patologie croniche e degenerative, dall'inadeguatezza delle risposte fornite dal sistema pubblico alla necessità di favorire la domiciliarità. Allo stesso modo, sono estremamente varie le risposte che a queste problematiche possono essere fornite dal sistema pubblico e istituzionale, dal mondo del volontariato e dalle imprese private.

Di questi elementi di variabilità si darà conto nei paragrafi seguenti, nei quali verranno descritti, per ogni progetto analizzato, gli obiettivi, la storia, le attività svolte e il tipo di organizzazione adottata; saranno quindi presentati i risultati raggiunti dalle diverse esperienze, evidenziandone l'innovatività, discutendone i principali limiti e punti di forza e sottolineandone le condizioni di replicabilità. Nel paragrafo conclusivo saranno infine evidenziati alcuni aspetti che sono emersi in maniera trasversale alle esperienze analizzate e che forniscono interessanti spunti di riflessione per un più ampio discorso sulle prospettive future delle strategie di intervento rivolte alla questione dell'invecchiamento.

1. Badando.it

Badando.it è una piattaforma web nata nel 2017, che connette le famiglie e chiunque sia alla ricerca di assistenza domiciliare con badanti, assistenti familiari, colf, operatori socio-sanitari (OSS) e ausiliari socio-assistenziali (ASA). Il progetto è stato ideato e sviluppato dal Centro Italiano Postura, società con sede a Milano che opera in ambito sanitario.

L'idea alla base di questa esperienza è che l'accesso all'assistenza domiciliare – la cui richiesta è peraltro destinata a crescere nei prossimi anni in virtù del progressivo invecchiamento della popolazione e del conseguente aumento dell'incidenza di patologie croniche – sia sovente ostacolata dagli elevati costi di tale servizio.

Badando.it nasce per ovviare a questo problema e permettere a chiunque abbia bisogno di assistenza di trovare la migliore soluzione possibile spendendo ciò che le proprie finanze consentono: la principale novità introdotta da Badando.it è proprio che è l'utente stesso del sito, in fase di creazione della richiesta di assistenza, ad indicare il proprio budget.

1.1 Il progetto

Badando.it si configura come un *marketplace* che connette le famiglie che cercano assistenza con lavoratori del campo assistenziale: badanti, colf, Operatori Socio Sanitari (OSS) e Ausiliari Socio Assistenziali (ASA). Il meccanismo di funzionamento è estremamente intuitivo: da un lato le famiglie creano una richiesta di assistenza domiciliare specificando le proprie esigenze e – novità introdotta per la prima volta da Badando.it – il proprio budget; dall'altro, gli operatori effettuano la registrazione indicando le proprie caratteristiche, esperienze, disponibilità. L'algoritmo alla base della piattaforma individua quindi i profili degli operatori maggiormente in linea con la richiesta effettuata dalla famiglia, alla quale viene inviato l'annuncio di lavoro. Gli operatori che ricevono la richiesta la leggono, valutano la proposta economica e, se interessati, rispondono. Le famiglie, dunque, possono scegliere il profilo che preferiscono tra le candidature ricevute¹.

A questa funzionalità di base gratuita, si aggiungono poi dei servizi aggiuntivi a pagamento: alle famiglie vengono proposte opzioni quali la ricerca assistita (l'algoritmo effettua una ricerca più raffinata e all'utente vengono quindi presentati da uno a tre operatori maggiormente in linea con la propria richiesta), la ricerca urgente (la richiesta viene istantaneamente inviata agli operatori) e la riservatezza (viene garantito l'anonimato dell'utente fino all'assegnazione dell'incarico). Gli operatori, invece, possono optare per la registrazione premium che, a fronte di una modica cifra annuale, garantisce una maggiore visibilità nella ricerca, consente registrazioni multiple (due ruoli e tre città o province), permette di ricevere recensioni da parte degli utenti e di allegare curriculum vitae e lettere di referenze e dà, infine, la possibilità di dettagliare la propria disponibilità giornaliera e oraria. L'utilizzo di questi servizi aggiuntivi è tuttavia ancora piuttosto limitato, soprattutto da parte degli operatori.

Ad oggi Badando.it conta circa 2.500 operatori e 600 famiglie registrate, prevalentemente in Lombardia, dove l'esperienza è nata. Tra gli operatori, il profilo maggiormente ricorrente

¹ Badando.it, configurandosi come un *marketplace*, non si occupa poi degli aspetti contrattuali, benché abbia di recente instaurato una collaborazione con SAF ACLI, cui gli utenti eventualmente interessati sono rimandati.

è quello di donne di età compresa tra i 35 e i 55 anni, provenienti dall'Est Europa e con livelli di istruzione spesso elevati. Sul fronte delle famiglie, l'utenza è costituita principalmente da figli che ricercano assistenza per uno o entrambi i genitori che, anche se non affetti da patologie, sono in larghissima misura molto anziani (oltre gli 85 anni).

1.2 Organizzazione

Tutte le attività connesse a Badando.it sono attualmente gestite da tre persone (un socio fondatore e due consulenti), ognuna specializzata in un ambito specifico: la programmazione strategica e la gestione del rapporto con i partner commerciali², lo sviluppo del sito web e, infine, la comunicazione sui canali social e la promozione dell'immagine del sito.

Poiché il progetto è in uno stadio ancora iniziale, la piattaforma vive ancora, in larga misura, del finanziamento dei soci, cui si aggiungono gli introiti derivanti dalle inserzioni pubblicitarie e dai servizi che gli utenti acquistano sul sito.

Nelle prime fasi dall'avviamento del progetto, Badando.it è stato primariamente pubblicizzato tramite il canale del Centro Italiano Postura, all'interno del quale la piattaforma è nata, sfruttando i contatti con gli utenti del poliambulatorio. Ora che il sito è ben avviato e l'utenza è in costante aumento, sono stati effettuati anche importanti investimenti sul fronte della pubblicizzazione della piattaforma, direttamente su Google e con banner pubblicitari sui principali siti di ricerca di lavoro. Badando.it è inoltre presente sui principali social network: la più seguita, con quasi quattromila followers è la pagina Facebook, dove vengono pubblicati alcuni annunci selezionati, oltre ad articoli di interesse per il target della pagina.

1.3 Gli obiettivi raggiunti

La principale novità introdotta da Badando.it, nonché il valore aggiunto di questo strumento, è l'immediatezza del contatto tra domanda e offerta, che possono incontrarsi direttamente, senza la presenza di un intermediario. La scelta innovativa di dare alle famiglie la possibilità di indicare il proprio budget deriva da una precedente esperienza imprenditoriale di uno dei fondatori, che in anni recenti aveva avviato un'agenzia per la ricerca di colf e badanti operante nel territorio milanese (*Agenzia Sociale*). Benché le richieste che arrivavano all'Agenzia fossero numerose, erano poi scarsi i rapporti che si perfezionavano, le cause principali dovendosi ricercare nei costi elevati del servizio e l'esistenza parallela di un vasto mercato nero. A partire dalla consapevolezza che il nodo fondamentale da sciogliere fosse quello del costo del servizio, è nata quindi l'idea di ribaltare la prospettiva, offrendo alle famiglie la possibilità di dare indicazioni circa le proprie possibilità di spesa.

Tale scelta si è rivelata vincente, come dimostrano le utenze costantemente in aumento non solo nel territorio natio (la Lombardia), ma anche nelle altre regioni e specialmente nel Sud Italia, dove l'incremento delle richieste di assistenza nell'ultimo anno è stato particolarmente marcato. Questo ampliamento della platea di utilizzatori ha indotto i soci fondatori ad investire in una versione aggiornata della piattaforma, in cui saranno implementate nuove

² Obiettivo di Badando.it, nella scelta dei partner, è quello di offrire servizi utili e complementari alle esigenze dei propri utenti: ad esempio, supporto nella fase di assunzione di colf e badanti, assicurazione contro il rischio di cadute, ricerca di servizi sanitari a prezzi accessibili. L'elenco completo dei partner commerciali è consultabile sul sito www.badando.it.

funzioni, come la possibilità di visualizzare le ultime registrazioni e le ultime offerte pubblicate.

1.4 Prospettive

Benché l'esperienza di Badando.it sia ancora agli albori, non sembrano ad oggi esserci particolari ostacoli alla sua espansione, se non quelli legati alla struttura stessa della piattaforma: in particolare, con la nuova versione del sito si cercherà di rendere maggiormente visibili le offerte di lavoro e l'andamento del numero di registrazioni da parte degli operatori, cosicché gli utenti possano avere maggiore contezza dell'efficacia del sito stesso.

Non si riscontrano neppure ostacoli legati all'utilizzo della tecnologia, poiché sia gli operatori che le famiglie sono ormai abituati ad utilizzare Internet. L'unico limite segnalato è quello relativo alle opzioni a pagamento, il cui acquisto spesso non viene finalizzato probabilmente per difficoltà nell'utilizzo di Paypal, cui attualmente il sito si appoggia. Anche questo elemento è in via di risoluzione con la nuova versione della piattaforma.

La natura stessa del servizio offerto rende difficoltoso dare una misura dell'efficacia dello strumento in termini di utilità per le famiglie: poiché Badando.it non si pone come agenzia di intermediazione, ma solo come piattaforma di incontro tra domanda e offerta, non è possibile verificare quanti rapporti si finalizzano, né tanto meno secondo quali modalità e condizioni economiche e contrattuali. Gli unici dati che vengono raccolti sono quelli relativi all'utenza che, come già commentato, ha registrato e continua a registrare un deciso aumento sia sul fronte delle famiglie che richiedono assistenza, sia su quello degli operatori che propongono la propria candidatura.

2. VillageCare

VillageCare è una start-up innovativa a vocazione sociale fondata nel 2015 a Milano e oggi attiva in tutta Italia. Nata con l'obiettivo di supportare coloro che si prendono cura di un familiare in condizione di fragilità, fornendo informazioni, orientando nella scelta dei servizi più appropriati e offrendo soluzioni innovative, VillageCare si rivolge oggi tanto alle famiglie quanto al mondo delle imprese, alle quali propone strumenti di welfare aziendale volti a supportare quell'ampia fetta di lavoratori caregiver che necessitano di soluzioni per conciliare lavoro e famiglia.

L'idea imprenditoriale alla base di VillageCare nasce dall'osservazione di quattro fattori: il progressivo invecchiamento della popolazione, il conseguente prolungarsi del periodo di dipendenza da un aiuto (familiare o non), le connesse difficoltà di conciliazione di vita e lavoro e, infine, l'indebolimento del sostegno socio-sanitario pubblico. Da qui discende il progetto VillageCare, che si propone di aiutare le famiglie con anziani fragili affiancando, in prima istanza, chi assiste i propri familiari, nella convinzione che un caregiver più informato e consapevole possa risparmiare tempo e ridurre lo stress.

2.1 Il progetto

Fin dal suo esordio, l'obiettivo principale di VillageCare è stato quello di offrire consigli e soluzioni innovative ai figli che si occupano di un genitore o di un altro familiare anziano fragile. Il primo canale tramite il quale un cliente può interfacciarsi con VillageCare è il portale web: qui si può accedere gratuitamente alla sezione di ricerca fai-da-te di servizi e consultare guide e tutorial sui temi legati all'invecchiamento e all'assistenza. È poi possibile richiedere una consulenza personalizzata a pagamento, che avviene invece telefonicamente o via Skype. Questa consulenza prevede un colloquio con un *family coach*, che indaga i bisogni e le necessità della famiglia, ricerca le informazioni e le soluzioni più adatte allo specifico caso e si impegna a restituire entro un breve lasso di tempo un report scritto delle soluzioni e delle raccomandazioni elaborate.

Obiettivo del *family coach* è quello di offrire una consulenza a 360°, che risponda a tutte le esigenze familiari: dalla ricerca della badante alla individuazione di una soluzione residenziale o semi-residenziale, dalla necessità di accompagnamento e trasporto alla ricerca di informazioni e soluzioni su misura per patologie specifiche, dalla prenotazione di servizi assistenziali e turistici al reperimento di informazioni sui contributi pubblici, e così via. Una volta profilati l'anziano e la sua famiglia e individuati i loro bisogni, il *family coach* indirizza il richiedente verso i provider di servizi presenti sul territorio. La rete dei partner di VillageCare conta oggi più di cento provider di servizi (gestori socio-sanitari e turistici, compagnie assicurative, ospedali e centri medici, aziende produttrici di ausili e apparecchiature medicali, ecc.), selezionati attraverso un iter di verifica basato su storicità, qualità, nomea territoriale e accreditamento presso il sistema sanitario. Laddove non vi siano partner in grado di rispondere alle specifiche richieste delle famiglie, VillageCare si impegna comunque a cercare imprese, sportelli o interlocutori sul territorio che possano andare incontro alle esigenze espresse dai clienti. Con oltre 20.000 visite al mese, sono oggi più di 4.000 le famiglie assistite in tutta Italia da VillageCare.

Dal 2018 VillageCare ha inoltre ampliato il proprio raggio d'azione rivolgendosi anche alle aziende, cui offre strumenti per il welfare aziendale. In particolare, il target è costituito dalle aziende che presentano percentuali particolarmente elevate di lavoratori (e soprattutto lavoratrici) 40-50enni, quindi con un'elevata quota di caregiver, cui viene proposto un percorso di formazione, coaching e consulenze. Nello specifico, il format proposto da VillageCare prende le mosse da un primo momento di ascolto guidato da un team di psicologi, in cui i lavoratori sono chiamati a raccontare le proprie esperienze e a condividere necessità e bisogni. A partire dai dati così raccolti, vengono valutate le esigenze specifiche e analizzata l'intensità del bisogno, per proporre poi all'azienda degli incontri tematici studiati su misura. Alle aziende che si rivolgono a VillageCare vengono inoltre proposti alcuni strumenti che possono entrare a far parte stabilmente dei pacchetti di welfare aziendale, come la consulenza personalizzata, lo sportello fisico, la gestione dei blog aziendali, e così via. Ad oggi VillageCare è presente sulle maggiori piattaforme di welfare aziendale³, con un bacino potenziale di 5 milioni di lavoratori; ha attivato inoltre collaborazioni con aziende per le quali è stato costruito un pacchetto personalizzato di formazione e coaching: tra queste, ad esempio, il gruppo Generali, Europe Assistance e Pearson.

2.2 Organizzazione

VillageCare è attualmente diretta dalle tre socie, che gestiscono il rapporto con i partner e le relazioni istituzionali, il customer care e il project management. A loro si aggiunge un team composto da quattro collaboratori, i quali si occupano della comunicazione (contenuti del sito web, guide tematiche, interviste, gestione delle pagine social) e del counselling alle famiglie.

Una importante fonte di finanziamento per VillagCare è stata la campagna di equity crowdfunding⁴ lanciata su BacktoWork, terminata nel Dicembre 2019. La campagna, rivolta tanto ai piccoli quanto ai grandi investitori, ha permesso di porre le basi per il potenziamento di entrambi gli assi di business – quello rivolto alle famiglie e quello rivolto alle aziende – puntando a quattro obiettivi strategici:

- Perfezionamento del sistema di profilazione degli utenti e sviluppo del patrimonio informativo contenuto nei dati così raccolti;
- Sviluppo delle partnership sul fronte del welfare aziendale, ma anche nei mercati relativi ai prodotti assicurativi, alla sanità privata e al turismo;
- Creazione di un sistema commerciale in grado di sostenere lo sviluppo dei canali sopra citati;
- Inserimento di risorse umane ad alto valore aggiunto.

La maggior parte dei ricavi derivano oggi dall'asse di business relativo al welfare aziendale, cui si aggiungono le entrate derivanti dalle consulenze private alle famiglie e dai partner commerciali, che sostengono una quota fissa per comparire sul sito VillageCare, al quale devolvono poi una percentuale per ogni rapporto finalizzato. L'obiettivo aziendale è però

³ Easy Welfare, Edenred, Eudaimon

⁴ L'equity crowdfunding è un sistema di investimento che consente agli investitori di finanziare startup innovative in cambio di quote societarie delle imprese.

oggi quello di instaurare solide relazioni con partner industriali⁵, grazie alle quali progettare la scalabilità del modello VillageCare.

2.3 Gli obiettivi raggiunti

Premiata nel 2015 come *Startup innovativa dell'anno* dal Comune di Milano e dall'incubatore di imprese innovative Impact Hub Milano (Bando FabriQ), per l'impatto sociale che produce rendendo accessibile l'aiuto assistenziale, promuovendo la conciliazione vita-lavoro e valorizzando il ruolo degli operatori del settore e del welfare aziendale, VillageCare conta oggi su un ampio bacino di utenti e di partner commerciali, diffusi su tutto il territorio nazionale.

Fondata inizialmente come sistema di orientamento e aiuto per le famiglie, VillageCare ha progressivamente esteso la sua sfera di influenza al mondo aziendale e ha fatto della capacità di individuare i bisogni emergenti dei caregiver il suo punto di forza. La profilazione dei clienti che si interfacciano con la piattaforma, così come i colloqui conoscitivi con i dipendenti delle aziende che si rivolgono a VillageCare, consentono all'azienda di anticipare le tendenze del mercato ponendosi come attore competitivo. Ad esempio, uno dei primi servizi innovativi introdotti da VillageCare riguarda la gestione delle vacanze estive, emersa come uno dei più impellenti bisogni delle famiglie, poiché pone problemi non solo di ordine pratico, logistico e organizzativo, ma genera spesso nei familiari un notevole carico emotivo. A fronte di una consistente richiesta da parte delle famiglie – rilevata tanto tra le consulenze private quanto tra i dipendenti delle aziende – non esistevano in Italia offerte di mercato volte a soddisfare questo bisogno: il servizio è stato quindi implementato da VillageCare unendo i servizi offerti da provider turistici e assistenziali e creando pacchetti rivolti alle famiglie. Altri mercati particolarmente promettenti, su cui VillageCare si sta affacciando, sono quello immobiliare (dove la residenzialità condivisa si presenta come un servizio da sviluppare in vista di una richiesta in aumento), quello assicurativo e finanziario (nell'ottica che insieme ai prodotti assicurativi si tenda sempre più ad offrire servizi) e quello sanitario (con l'idea di stabilire una complementarietà tra i servizi offerti da VillageCare e le strutture ospedaliere e sanitarie, che sono i luoghi dove emergono i bisogni delle famiglie).

2.4 Prospettive

Un punto di forza di VillageCare risiede, oltre che nella capacità di operare su tutto il territorio nazionale, nella verticalità del servizio proposto, che non si limita alla ricerca di soluzioni, ma prepone ad essa una attenta analisi del bisogno e un servizio di *coaching*. La capillare raccolta dati effettuata da VillageCare tra i suoi utenti – siano essi famiglie o aziende – consente all'azienda di individuare bisogni emergenti e di sviluppare quindi strumenti e servizi innovativi da proporre nei diversi settori che sempre più stanno facendo del tema dell'invecchiamento un potenziale mercato – da quello turistico a quello immobiliare, da quello assicurativo a quello sanitario.

Tuttavia, l'innovatività del sistema VillageCare si scontra con alcune rigidità, che rendono quello dell'invecchiamento un mercato difficile da penetrare, benché molto promettente. Un primo elemento critico è la frammentarizzazione del sistema sanitario-assistenziale in Italia,

⁵ Sono oggi allo studio possibili rapporti commerciali con imprese operanti nel campo del welfare e in ambito sanitario-assistenziale.

in cui operano diversi attori pubblici locali (dalle Regioni, ai Comuni, alle ASST), ognuno con le proprie regole e i propri “personalismi”. In secondo luogo, le caratteristiche della cultura e della società italiana – fortemente familistica ma allo stesso tempo rivolta al servizio pubblico come unico erogatore di prestazioni assistenziali – frenano la tendenza a rivolgersi al settore privato per ricercare soluzioni di sostegno e cura.

Ciononostante, VillageCare si presenta oggi come un modello scalabile ed esportabile, tanto che è attualmente allo studio la possibilità di replicare il modello VillageCare in alcune regioni della Francia settentrionale, caratterizzate come l’Italia da forte invecchiamento demografico e impoverimento dei sistemi di sostegno pubblico e dalla conseguente emersione di nuovi bisogni cui un innovativo approccio di *smart aging* potrebbe essere in grado di rispondere efficacemente.

3. Coordinamento Alzheimer Caffè della Lombardia Orientale

Il progressivo invecchiamento della popolazione si accompagna ad un incremento nella diffusione di patologie croniche e degenerative. Tra queste, le demenze rivestono particolare rilevanza non solo per la loro incidenza, ma anche per le ripercussioni che hanno sulla vita dei malati e dei loro nuclei familiari. Da un lato, la malattia è causa di un progressivo deterioramento e di una riduzione dell'autonomia; dall'altro, il carico assistenziale per i caregiver è particolarmente oneroso e si ripercuote su molteplici aspetti della vita quotidiana, con conseguenze psicologiche, economiche e sociali complesse.

Tra gli strumenti e i servizi sviluppati per fronteggiare questo tipo di patologia, hanno riscosso un discreto successo anche in Italia gli Alzheimer Caffè: luoghi sicuri e accoglienti in cui i partecipanti – i malati e i loro caregiver – possono socializzare, condividere le proprie difficoltà, essere ascoltati e ricevere informazioni sulla malattia. Il Coordinamento degli Alzheimer Caffè della Lombardia Orientale nasce con l'obiettivo di ottimizzare le risorse esistenti, incrementare il corpus di conoscenza legato all'efficacia di questo strumento, individuare regole comuni per la costituzione e la gestione di nuovi Alzheimer Caffè e per migliorare il collegamento con la rete dei servizi territoriali esistenti.

3.1 Il progetto

Il Coordinamento degli Alzheimer Caffè della Lombardia Orientale è nato nel 2013, grazie al lavoro del Gruppo di Ricerca Geriatrica di Brescia, con l'obiettivo di potenziare la rete di Alzheimer Caffè esistenti sul territorio e di incentivarne l'ampliamento ottimizzando le risorse esistenti, individuando modalità, prassi e protocolli comuni, sviluppando modalità di valutazione della loro efficacia, rafforzando il collegamento con gli altri servizi territoriali rivolti alle persone affette da demenza e organizzando eventi di discussione e sensibilizzazione sul tema.

Secondo i dati FederAlzheimer oggi in Italia esistono più di cento Alzheimer Caffè. Nati in Olanda alla fine degli anni Novanta, sono pensati come luoghi di incontro per i malati e i loro familiari che perseguono un triplice obiettivo: informare sugli aspetti medici e psicosociali della demenza, dare l'opportunità ai caregiver di condividere apertamente i propri problemi con altri individui nella stessa situazione e con esperti, prevenire l'isolamento dei malati e dei loro familiari così da promuoverne il benessere psico-fisico e la qualità della vita.

Grazie al lavoro del Coordinamento, che ha mappato l'evidenza disponibile riguardante alcuni Alzheimer Caffè delle province di Bergamo e Brescia, sono state individuate le caratteristiche principali di questi servizi, così da guidare e indirizzare l'apertura di nuovi centri e uniformare le modalità di approccio e di gestione di pazienti e familiari con un protocollo di trattamento comune. Le principali caratteristiche evidenziate dal Coordinamento riguardano le modalità di attivazione e finanziamento degli Alzheimer Caffè, le modalità di organizzazione e strutturazione degli incontri, il tipo di attività proposte a malati e familiari:

- l'attivazione degli Alzheimer Caffè è generalmente sostenuta da enti, strutture socio-sanitarie o organizzazioni territoriali, che ne sostengono i costi per fornire un servizio gratuito ai malati e ai loro familiari;

- gli Alzheimer Caffè sono generalmente collocati all'interno di strutture per anziani o in luoghi di ritrovo concessi da istituzioni comunali, parrocchiali o associazioni di volontariato, in cui vengono organizzati incontri a cadenza settimanale;
- gli incontri sono suddivisi idealmente in cinque parti: la prima fase dell'accoglienza dei partecipanti è seguita da un momento più formale in cui vengono fornite informazioni sulla malattia (ad esempio: presentazione di un video sulla malattia, conferenza di esperti, ...). È previsto poi un intervallo in cui si lascia libero spazio all'interazione tra gli organizzatori e i caregiver, per permettere anche ai partecipanti più ritrosi di fare domande e avanzare spunti di riflessione. Viene poi stimolata una discussione tra tutti i partecipanti: uno spazio aperto in cui ognuno può dare il proprio contributo con commenti, considerazioni personali, richieste, condivisione di esperienze. Infine, nella fase conclusiva viene lasciato libero spazio ad un'atmosfera più informale e conviviale, per favorire la socializzazione tra i partecipanti e lo scambio con gli esperti e gli organizzatori;
- ai malati vengono proposte attività ludico-ricreative da svolgersi in piccoli gruppi, che mirano a mantenere un livello ottimale delle funzioni fisiche, psicologiche e sociali e a favorire la socializzazione tra i partecipanti. Ai familiari invece viene offerta la possibilità di parlare con esperti della malattia, di partecipare a incontri informativi e formativi su tematiche relative alla demenza, e di confrontarsi e scambiare esperienze con gli altri partecipanti.

Oltre alla mappatura delle diverse esperienze presenti sul territorio e all'individuazione delle caratteristiche principali degli Alzheimer Caffè, il Coordinamento ha operato anche nella direzione di individuare una metodologia comune di valutazione dell'efficacia degli interventi proposti. Il protocollo condiviso dal Gruppo di Coordinamento prevede, in particolare, che ai partecipanti vengano somministrate, all'inizio del percorso e a distanza di sei mesi, scale standardizzate di valutazione multidimensionale, volte a misurare l'efficacia dello strumento tanto su dimensioni cognitive, funzionali, affettive e comportamentali – dal lato dei malati – quanto sulla percezione della qualità della vita e del carico assistenziale – dal lato dei caregiver. È stata quindi promossa una raccolta dei dati relativi alle famiglie prese in carico (pazienti e familiari di riferimento), con il duplice obiettivo di individuare le caratteristiche dei partecipanti agli Alzheimer Caffè e di rilevare l'evoluzione nel tempo della patologia e del carico assistenziale per dimostrare l'efficacia delle cure sui malati e i loro familiari. I dati raccolti hanno evidenziato, innanzitutto, una carenza di informazioni da parte dei familiari dei malati; in secondo luogo, la valutazione delle attività dei Caffè ha evidenziato una riduzione dei disturbi comportamentali dei malati e una diminuzione dello stress dei caregiver.

3.2 Organizzazione

Il Gruppo di Ricerca Geriatrica di Brescia, che ha dato vita al Coordinamento degli Alzheimer Caffè, è un'associazione che da oltre trent'anni opera nell'ambito della gerontologia e della geriatria con l'obiettivo di dare impulso a studi e ricerche relativi a questioni epidemiologiche, cliniche e socio-assistenziali legate alla terza età. L'attività del Gruppo è caratterizzata dalla volontà di tradurre i più recenti risultati della ricerca scientifica in indicazioni cliniche e organizzative concrete per chi opera nei servizi rivolti agli anziani.

Anche la fondazione del Coordinamento degli Alzheimer Caffè risponde a questo obiettivo: esso raggruppa le esperienze multidisciplinari di geriatri, psicologi, educatori e neurologi che si occupano a vario titolo dell'organizzazione degli Alzheimer Caffè e forniscono al loro interno consulenza alle famiglie.

Inizialmente ristretta ad alcuni Alzheimer Caffè delle province di Brescia e Bergamo, l'area di intervento del Coordinamento si è poi allargata nelle zone di Cremona e Mantova e oggi include una rete di venti soggetti.

3.3 Gli obiettivi raggiunti

Il principale risultato conseguito dal Gruppo di Coordinamento è stata la creazione di un manuale, che riunisce le esperienze degli Alzheimer Caffè aderenti⁶, con l'obiettivo di identificare protocolli comuni e di unificare le modalità di approccio e gestione dei pazienti e dei familiari. Come illustrato in precedenza, il manuale contiene non solo indicazioni per l'avvio e la gestione di un Alzheimer Caffè, ma anche linee guida uniformi per la valutazione dell'efficacia degli interventi proposti che permettono di misurarne l'efficacia tanto sull'evoluzione della malattia quanto sul peso del carico assistenziale per il caregiver.

La raccolta delle esperienze comuni, l'individuazione delle attività maggiormente efficaci e la diffusione dei risultati positivi riscontrati hanno anche guidato l'attività di sostegno svolta sul territorio dal Coordinamento. L'organizzazione di incontri pubblici che fossero di stimolo alle Comunità per comprendere la malattia e il suo impatto sociale è stata, infatti, fondamentale per la creazione di nuovi Alzheimer Caffè.

All'interno del Coordinamento, la condivisione delle esperienze comuni e la creazione di un modello di rete tra gli Alzheimer Caffè è comunque sempre stata improntata al riconoscimento e alla preservazione delle specificità delle singole realtà: pur seguendo le linee guida individuate dal Coordinamento, ogni Caffè ha infatti sviluppato proprie specifiche attività, in base alle caratteristiche del territorio e della condizione sociale locale.

3.4 Prospettive

Le difficoltà dei servizi pubblici, da soli, a fronteggiare le dinamiche demografiche ed epidemiologiche in atto evidenziano la necessità di contribuire all'individuazione e all'organizzazione di risposte adeguate. L'esperienza degli Alzheimer Caffè va in questa direzione, trattandosi di interventi a basso costo, di provata efficacia e facilmente diffondibili su larga scala.

È per questo che il primo obiettivo strategico del Coordinamento è quello di proseguire nell'attività di informazione e sensibilizzazione, per aumentare la consapevolezza sociale della demenza, combattere lo stigma della malattia, e fronteggiare il rischio di isolamento dei malati e dei loro nuclei familiari. A tal fine, vengono costantemente organizzate attività capillari di sensibilizzazione, in cui l'attività degli Alzheimer Caffè viene promossa tramite vari strumenti: dalla diffusione di materiale informativo in punti strategici (servizi sociali, farmacie, ambulatori medici, ecc.), all'organizzazione di serate rivolte alla popolazione, in

⁶ In particolare sono convogliate nel manuale le esperienze degli Alzheimer Caffè di Odolo, Gavardo, Vagolino, Bedizzole, Unione dei Comuni della Valtenesi, Capo di Ponte, Bergamo, Dalmine, Brembate Sotto e Vertova.

cui vengono fornite informazioni relative alle demenze e viene sollecitata la partecipazione dei malati e dei loro familiari alle attività proposte dagli Alzheimer Caffè.

Il Coordinamento è inoltre impegnato in una costante revisione del manuale, con una particolare attenzione alla implementazione delle attività che si possono svolgere sia con i familiari che con le persone affette da demenza, al fine di orientare l'apertura di nuovi Caffè verso modalità di certa efficacia, che garantiscano però il rispetto della specificità e unicità del contesto in cui sono inseriti. Particolare attenzione è posta, in questo senso, all'inserimento dei Caffè nella rete territoriale di servizi esistenti: i Caffè, infatti, non devono essere intesi come sostituti degli interventi già attivi sul territorio, ma come elementi a sostegno e integrazione dei servizi territoriali.

4. Invecchiando s'impara (a vivere)

Il progetto *Invecchiando si impara (a vivere)* si configura come un insieme di azioni e strumenti sviluppati e adottati dai comuni degli Ambiti Territoriali (AT) di Seriate e Grumello del Monte (provincia di Bergamo) che, aggregando risorse pubbliche, private e del terzo settore, perseguono l'obiettivo generale di favorire il permanere della popolazione anziana nella propria comunità con una buona qualità della vita il più a lungo possibile.

L'esigenza di sviluppare tali strumenti deriva dalla considerazione del progressivo invecchiamento della popolazione e del conseguente incremento delle persone con limitazioni funzionali, cui si accompagna un ridimensionamento delle risorse di cura informale, dovuto a sua volta a un insieme di mutamenti sociali in atto, quali la disgregazione dei nuclei familiari (aumento di separazioni e divorzi), la riduzione della natalità, la maggiore mobilità geografica, l'aumento della partecipazione femminile al mercato del lavoro e l'allungamento dell'età lavorativa.

Insieme, questi fattori concorrono a determinare una maggiore esposizione al rischio di isolamento ed emarginazione dell'anziano non autosufficiente. Al fine di fronteggiare questo rischio, le iniziative sviluppate all'interno del progetto si muovono lungo tre assi: implementazione di un welfare comunitario, sostegno ai caregiver e sviluppo di una maggiore consapevolezza sui temi dell'invecchiamento.

4.1 Il progetto

Obiettivo primario del progetto è quello di favorire il permanere degli anziani, anche non autosufficienti, nella propria comunità di appartenenza il più a lungo possibile, mantenendo una buona qualità di vita. A tal fine, sono stati sviluppati una serie di interventi che condividono la caratteristica fondamentale di favorire la costruzione e il consolidamento di reti all'interno della comunità che permettano agli anziani di non versare in condizioni di solitudine.

Di seguito sono presentate le attività principali in cui si articola il programma:

- *Botteghe della domiciliarità*: si tratta complessivamente di cinque sportelli di servizio sociale (tre siti in comuni dell'AT di Seriate, due in comuni dell'AT di Grumello del Monte) che offrono gratuitamente ascolto alle famiglie che si prendono cura di anziani, disabili, minori, che forniscono informazioni ai cittadini sui servizi attivi sul territorio e che orientano le famiglie verso la soluzione più adeguata per le proprie specifiche esigenze;
- *Infermieri di comunità*: sono figure che hanno il compito di monitorare la situazione complessiva degli anziani presenti sul territorio, riconoscendo precocemente gli stati di fragilità e favorendo l'accesso delle persone anziane ai servizi assistenziali e sanitari, sostenendo, ove possibile, la domiciliarità;
- *Sentinelle di prossimità*: queste figure sono distribuite sul territorio (tipicamente in locali pubblici ed esercizi commerciali, dal bar alla panetteria, dalla farmacia alla parrocchia) con il compito di intercettare in modo informale e quindi segnalare le situazioni di vulnerabilità e fragilità (ad esempio, anziani soli o con principio di demenza);

- *Alzheimer caffè*: sono luoghi di incontro e socializzazione per le persone affette dal morbo di Alzheimer e per i loro familiari, che mirano a riattivare dei momenti di relazione sociale e a superare l'isolamento che spesso la malattia comporta. In particolare, sono occasioni in cui vengono fornite ai *caregiver* informazioni sugli aspetti medici e psicosociali della demenza, dando loro la possibilità di socializzare, di parlare apertamente dei problemi comuni ed essere supportati. Allo stesso tempo, viene promossa la socializzazione degli anziani malati e ne vengono stimulate le abilità cognitive
- *Housing sociale*: sono soluzioni abitative adattate alle esigenze della terza età, che consentono agli anziani di vivere in piena autonomia avendo però a disposizione una serie di servizi di supporto (dalla preparazione dei pasti al servizio di pulizia, dalla gestione delle pratiche burocratiche alla manutenzione dell'appartamento, dall'assistenza per l'igiene personale al servizio di assistenza/badantato). Il servizio è stato implementato, in particolare, nei comuni di Seriate (con cinque nuclei abitativi) e Castelli Calepio (con quattro appartamenti) ;
- *Attività di promozione di stili di vita sani*: sono state proposte numerose iniziative, incontri informativi e screening di prevenzione, ad esempio sui temi del rischio cardiovascolare, dell'alimentazione e del diabete, con l'obiettivo di promuovere una cultura del "prendersi cura di sé" in un'ottica anzitutto preventiva;
- *Interventi culturali volti a sensibilizzare la cittadinanza circa il tema degli anziani*: sono state infine proposte una serie di iniziative di sensibilizzazione sui temi dell'invecchiamento, rivolte non solo ad anziani e *caregiver*, ma ad un pubblico più ampio (rassegne cinematografiche, spettacoli, mostre fotografiche, iniziative nelle scuole...).

4.2 Organizzazione

Il progetto, avviato nell'Aprile 2017, è stato tra i vincitori della terza edizione del bando "Welfare di comunità" della Fondazione Cariplo. Oltre a questa fonte di cofinanziamento e ai contributi dei Comuni interessati, tutte le attività previste dal progetto hanno potuto contare su finanziamenti derivanti da forme di *crowdfunding*: è su queste ultime due fonti di finanziamento che presumibilmente si baserà il proseguimento del progetto oltre il mese di Giugno 2020, termine formale del progetto presentato a Fondazione Cariplo.

Il progetto è stato implementato in 19 Comuni⁷ appartenenti ai due AT di Seriate e Grumello del Monte: si tratta di un territorio, sito nella fascia sudorientale della provincia di Bergamo, che conta circa 125 mila abitanti, di cui circa 22 mila anziani over 65.

Oltre agli enti locali, il progetto ha visto il coinvolgimento, in qualità di partner, di diversi soggetti pubblici e del Terzo Settore (ASST Bergamo Est, Coop Namastè, Coop Universiis, Coop P.A.E.S.E., Fondazione Madonna del Boldesico, Fondazione della Comunità Bergamasca). Ad essi si aggiungono gli enti aderenti alla rete (Università di Bergamo, ATS Bergamo, associazioni, fondazioni, associazioni di categoria, imprese, organizzazioni sindacali).

⁷ 11 comuni dell'AT di Seriate (Seriate, Pedrengo, Scanzorosciate, Torre de' Roveri, Albano S. Alessandro, Brusaporto, Montello, Bagnatica, Cosa di Mezzate, Grassobbio, Cavernago) e 8 comuni dell'AT di Grumello del Monte (Grumello del Monte, Chiuduno, Calcinata, Bolgare, Telgate, Castelli Calepio, Mornico al Serio, Palosco).

4.3 Gli obiettivi raggiunti

Tra i numerosi obiettivi raggiunti dal progetto, due meritano particolare menzione. Il primo riguarda la creazione di una rete tra le comunità presenti su un più vasto territorio: come si accennava in precedenza, il progetto ha coinvolto 19 Comuni, per un totale di circa 125 mila abitanti, di cui circa 22 mila anziani over 65. Si tratta prevalentemente di comuni di piccole dimensioni che, autonomamente, faticerebbero ad attivare e a sostenere economicamente una tale gamma di servizi. L'adozione di un'ottica sovracomunale, invece, ha permesso di sviluppare servizi anche a beneficio dei Comuni più piccoli, ovviando il problema della duplicabilità in ogni singolo territorio.

Il secondo elemento, particolarmente interessante, riguarda la capacità del progetto di rivolgersi ad una platea molto ampia. La particolarità di questo progetto sta infatti nell'aver individuato un target "diffuso", raggiungendo in particolare, con le diverse iniziative, tre fasce della popolazione:

- Soggetti il cui bisogno di intervento è già manifesto: si tratta generalmente di anziani over 75, con patologie che li rendono bisognosi di assistenza;
- Soggetti di fascia intermedia: anziani di età generalmente compresa tra i 65 e i 75 anni che iniziano a manifestare alcune fatiche fisiche e/o cognitive;
- Soggetti potenzialmente interessati alla pianificazione delle risposte ai propri futuri bisogni: persone con età compresa tra i 55 e i 65-70 anni, ancora attive lavorativamente e con una buona situazione di salute.

Oltre al coinvolgimento diretto di queste tre fasce di popolazione, direttamente toccate dal tema dell'invecchiamento e dalle problematiche ad esso connesse, il progetto si è poi posto l'obiettivo di proporre iniziative di sensibilizzazione e informazione – mostre fotografiche, rassegne cinematografiche, interventi nelle scuole – rivolte anche ai segmenti più giovani della popolazione.

4.4 Prospettive

Il progetto in analisi evidenzia l'importanza della capacità di fare rete per affrontare efficacemente temi complessi e multidimensionali come quello dell'invecchiamento. La capacità di stabilire relazioni e interazioni tra enti locali, associazioni e organizzazioni presenti sul territorio ha consentito, infatti, di far emergere le competenze e le specifiche esperienze di ciascun attore coinvolto, così da valorizzare i servizi già esistenti integrandoli con nuove attività e iniziative in un quadro di maggiore informazione e accessibilità per la cittadinanza.

Perché tale approccio sia efficace risulta però necessaria l'adozione di un modello di governance allargata ed egualitaria, che si basi cioè su un approccio inclusivo che preveda la possibilità, per ogni elemento della rete, di contribuire, al pari degli altri, con il proprio *know-how* e la propria specificità. Un modello di questo tipo risulta efficace e replicabile in altri contesti territoriali e su tematiche differenti: a dimostrazione di ciò, gli enti territoriali promotori del progetto stanno attualmente vagliando la possibilità di replicare l'esperienza adattandola alle problematiche legate alla disabilità.

5. Onos

Onos è una associazione di volontariato promossa e costituita da alcune Parrocchie del quartiere Forlanini di Milano e sostenuta da Caritas Ambrosiana. Fondata nel 2017, ha dato seguito alle attività già svolte negli anni precedenti dai Servizi di Prossimità delle Caritas dell'Unità Pastorale Forlanini. L'associazione è ormai ben radicata nel territorio del Forlanini, un quartiere a vocazione popolare in cui si rilevano forti elementi di fragilità sociale, specialmente all'interno della cospicua popolazione anziana. Tutte le attività dell'associazione sono accomunate proprio dalla volontà di fronteggiare le difficoltà proprie di questo contesto, che non si riducono alla povertà economica ma riguardano anche la fragilità delle relazioni e dei tessuti familiari e gli ostacoli al rapporto con le istituzioni.

5.1 Il progetto

Le radici di Onos affondano nei Servizi di Prossimità offerti già dal 2003 dalla Caritas nel quartiere Forlanini. La fondazione dell'associazione, risalente al 2017, è il risultato di un processo di progressivo ampliamento di queste iniziative di volontariato e di inserimento in una rete di attori operanti sul territorio, che ha evidenziato la necessità di strutturare maggiormente e istituzionalizzare questa esperienza.

Oggi Onos si presenta come il nodo di una rete operante sul territorio che include attori istituzionali, associazioni e privato sociale. I Servizi Sociali del Comune di Milano, in particolare, sono il principale interlocutore istituzionale dell'associazione: la collaborazione è regolata da una convenzione, attualmente rinnovata fino al 2021, che demanda ad Onos l'organizzazione di attività di ascolto, supporto e sostegno dei bisogni degli anziani, delle famiglie e dei soggetti fragili residenti nel quartiere.

La principale attività svolta dall'associazione è quella dei **Servizi di Prossimità Domiciliare**: si tratta di accompagnamenti (ad esempio a visite mediche o presso uffici pubblici) e disbrigo di pratiche e commissioni (ad esempio ritiro ricette presso studi medici, pratiche presso patronati, ritiro farmaci, ritiro pensioni, pagamento bollette), svolti dai volontari di Onos in stretta collaborazione con gli Operatori del Servizio Sociale di zona e con i Custodi Sociali coordinati dall'Assessorato alle Politiche Sociali. Queste attività non hanno il mero obiettivo di fronteggiare le difficoltà di mobilità degli utenti, ma rivestono spesso anche una funzione di "orientamento" per gli anziani che vivono come ostacoli alcune esigenze di carattere amministrativo e burocratico e rischiano perciò, se non adeguatamente seguiti e indirizzati, di tralasciare il rispetto di obblighi e scadenze fondamentali, ad esempio, per accedere ad alcuni servizi.

Un altro servizio offerto dall'associazione, rivolto principalmente ai residenti delle cosiddette Case Bianche⁸ di via Salomone, è l'attività di animazione e socializzazione svolta quotidianamente presso lo **Spazio Anziani Salomone**: qui, tutti i pomeriggi, dal lunedì al venerdì, un animatore geriatrico, affiancato dai volontari dell'associazione e da un Operatore Socio Sanitario messo a disposizione dal Settore Politiche Sociali del Comune di Milano, propone attività ludiche, motorie, laboratori di musicoterapia, manualità e teatro.

⁸ Case di edilizia popolare site in via Salomone.

I membri dell'associazione svolgono poi attività di **volontariato presso la RSA Gerosa Brichetto**, garantendo compagnia agli ospiti della struttura in alcuni momenti tipici della giornata (soprattutto durante i pasti, le attività di animazione e in occasione delle funzioni religiose). Si tratta di un'attività svolta inizialmente dalla Caritas decanale, sin dalla fondazione della RSA nel 2000, e poi ereditata da Onos.

L'associazione promuove, infine, alcuni **progetti di coesione sociale**: si tratta principalmente di incontri di carattere culturale rivolti a tutti i residenti del quartiere Forlanini, che hanno lo scopo di sensibilizzare la popolazione rispetto ad alcuni aspetti specifici legati al tema dell'invecchiamento. Ad esempio, nel corso del 2019, sono stati organizzati diversi incontri in cui professionisti del settore hanno parlato di alcune patologie caratteristiche dell'età anziana, dell'importanza del movimento fisico per un sano invecchiamento, e così via.

5.2 Organizzazione

Grazie alla convenzione stipulata con il Comune di Milano, Onos occupa gratuitamente i locali di proprietà Aler siti in via Salomone.

Le attività e l'organizzazione dell'associazione, i cui soci fondatori sono alcuni parroci del decanato, sono stabiliti dallo statuto approvato dalla Curia di Milano. Lo statuto dell'associazione, pur non prevedendo la libera assunzione di personale, riconosce la possibilità di ricorrere a figure professionali previo intervento di un soggetto terzo. L'associazione può così contare su alcune figure professionali fornite dalla Cooperativa Filo di Arianna, facente parte del Consorzio Farsi Prossimo⁹. Si tratta in particolare di quattro operatori impegnati in:

- attività di segreteria (registrazione dati anagrafici, prenotazione visite mediche o adempimenti amministrativi, contatto e accordo con il volontario)
- animazione geriatrica (programmazione e conduzione di attività ludiche, ricreative)
- pulizia degli spazi.

A queste figure professionali si affiancano, naturalmente, i volontari. Nel 2019 l'associazione ha potuto contare sulla disponibilità di quarantadue volontari: in particolare, sedici di questi sono stati impiegati per i Servizi di Prossimità Domiciliare, sette sono stati dedicati alle attività dello Spazio Anziani Salomone e, infine, diciannove hanno prestato volontariato presso la RSA Gerosa Brichetto.

5.3 Gli obiettivi raggiunti

Benché il raggio d'azione dell'associazione sia per definizione limitato al territorio del quartiere in cui essa opera, negli anni Onos si è fatta conoscere dai residenti del Forlanini, tanto che la metà degli oltre cento utenti che hanno usufruito nel 2019 dei suoi servizi si sono rivolti autonomamente all'associazione (mentre l'altra metà è stata invece segnalata dai Servizi Sociali o dalle parrocchie del quartiere). Gli utenti, che nella quasi totalità dei casi sono anziani over 65, tendono ad instaurare un rapporto duraturo con l'associazione: questo implica non solo che nel corso dell'anno vengono tipicamente svolti più interventi a favore

⁹ Il Consorzio Farsi Prossimo è una Società Cooperative Sociale onlus nata nel 1998 e promossa da Caritas Ambrosiana, costituita da 11 cooperative sociali che operano prevalentemente sul territorio della Diocesi di Milano.

di uno stesso utente (nel 2019, a fronte di circa cento utenti, sono stati svolti circa mille interventi di prossimità), ma anche che non sono rari i casi di anziani che vengono seguiti dai volontari dell'associazione fino alla fine dei loro giorni. Proprio la forte connotazione locale e il radicamento sul territorio costituiscono, d'altra parte, un punto di forza di Onos. La continuità del rapporto assistenziale, garantita dalla prossimità geografica e dal numero contenuto di utenti¹⁰, permette infatti ai volontari di stabilire relazioni di fiducia ed empatia con gli assistiti, che consentono di individuare anche stati di bisogni non esplicitati o elementi di fragilità nascosti e di rispondere, quindi, a 360 gradi alle loro necessità.

A riprova della rilevanza delle attività svolte dall'associazione per gli anziani del quartiere, Onos ha continuato ad operare anche durante l'emergenza sanitaria Covid-19. Naturalmente, in risposta alle disposizioni governative, molte attività sono state sospese, ma l'associazione – dietro esplicita richiesta del Comune – si è riorganizzata in maniera tale da poter rispondere ai bisogni emergenziali espressi dalla popolazione, ad integrazione dei servizi già offerti dalle istituzioni locali, dagli altri enti e associazioni presenti sul territorio e, non da ultimo, dalla Grande Distribuzione Organizzata (GDO). In particolare, nelle settimane di quarantena, Onos ha cercato di dare continuità all'attività assistenziale rispondendo ai bisogni quotidiani degli assistiti: dall'acquisto di beni di prima necessità, a piccole commissioni, al contatto con il medico di base, e così via. Anche in questo caso, l'attività dei volontari è stata agevolata dal radicamento sul territorio e dal rapporto diretto che negli anni si è creato con le figure professionali (dai medici ai farmacisti, dai negozianti agli operatori dei servizi) che operano nel quartiere.

Proprio l'emergenza sanitaria ha messo in luce il principale obiettivo raggiunto dall'associazione: in un momento in cui la vicinanza fisica è preclusa, è risultata ancora più evidente l'importanza della capacità di ascolto, specie in un territorio così colpito da ferite sociali come il Forlanini. Il compito di monitorare il benessere psicofisico degli assistiti durante l'emergenza è stato assolto contattando telefonicamente a cadenza regolare gli anziani, al fine non solo di conoscere il loro stato di salute e verificare l'insorgere di particolari esigenze, ma soprattutto per esprimere vicinanza e solidarietà a coloro che, specialmente con le restrizioni dettate dal *lockdown*, versano in condizioni di estrema solitudine.

5.4 Prospettive

Benché Onos offra servizi piuttosto standard nel panorama delle iniziative rivolte alla popolazione anziana, l'analisi di questa esperienza mette in luce un elemento essenziale per la buona riuscita di pratiche dalla forte connotazione locale, vale a dire la capacità – e ancor prima, la volontà – di mettersi in rete con le altre realtà, associazioni, istituzioni e organizzazioni operanti sul territorio, apportando il proprio contributo secondo le proprie competenze e capacità. Coordinamento e integrazione (tra fornitori di servizi, siano essi pubblici o privati, e tra iniziative proposte) diventano le parole chiave per strutturare una risposta adeguata ai bisogni espressi dalla cittadinanza: risulta infatti fondamentale un'adeguata capacità di analisi del contesto, che metta in luce quali siano le necessità già soddisfatte e dove invece vi sia bisogno di un intervento aggiuntivo.

¹⁰ L'utenza registrata dall'Associazione per il 2019 include le 105 persone che hanno utilizzato i Servizi di Prossimità e i 29 anziani che hanno partecipato alle attività dello Spazio Anziani Salomone. A ciò si aggiungono gli ospiti della RSA Gerosa Brichetto che hanno beneficiato della compagnia dei volontari di ONOS e i circa cinquanta cittadini che hanno preso parte agli incontri aperti al pubblico.

L'importanza di tale aspetto è emersa in particolare durante il periodo dell'emergenza sanitaria Covid-19: a fronte di una riduzione delle attività consentite e della diminuzione del numero di volontari disponibili, il coordinamento con gli altri attori del territorio ha permesso di rispondere in maniera rapida ed efficace alle (nuove) esigenze degli utenti: così, ad esempio, mentre la GDO si è fatta carico della consegna della spesa agli anziani impossibilitati ad uscire di casa, l'associazione ha integrato questo servizio con volontari disponibili per piccoli acquisti e consegna a domicilio in caso di urgenza; allo stesso modo, mentre i medici di famiglia hanno risposto all'emergenza garantendo l'invio telematico delle ricette, i membri dell'associazione si sono resi disponibili a mantenere il rapporto con il medico di base nei casi in cui l'anziano non sia dotato degli strumenti informatici necessari.

Proprio l'emergenza sanitaria ha tuttavia messo in luce un elemento critico che questa realtà condivide con la gran parte delle iniziative che ruotano attorno al mondo del volontariato: si tratta dell'elevata età media di coloro che si offrono come volontari. Vuoi perché usciti dal mondo del lavoro, vuoi perché meno oberati dagli impegni familiari, coloro che mettono a disposizione il proprio tempo e le proprie energie sono, infatti, molto di frequente anziani. Il fattore età si è naturalmente rivelato un nodo problematico da affrontare in conseguenza delle disposizioni governative che hanno imposto soprattutto agli over 65 di ridurre i propri spostamenti: in questa occasione è stato necessario riorganizzarsi, da un lato individuando attività praticabili anche da casa da parte dei volontari più anziani e, dall'altro, integrando la squadra con nuovi membri. Data l'eccezionalità della situazione, è stato abbastanza agevole individuare nuovi volontari tra i più giovani abitanti del quartiere (ad esempio universitari, lavoratori che hanno visto diminuito il proprio carico di lavoro nelle settimane di chiusura di molte attività, e così via). Benché la specifica situazione si sia risolta, tuttavia, pare necessaria una riflessione più approfondita su come si possa dare continuità alle attività proposte attraendo un maggior numero di giovani all'interno di questo tipo di servizi di volontariato.

Conclusioni

Le iniziative descritte nelle pagine precedenti differiscono tra loro per la natura istitutiva con cui sono state ideate e realizzate, per lo scopo specifico che si propongono di realizzare, per gli strumenti che utilizzano per raggiungere tale scopo e per l'estensione del territorio in cui operano. Al netto di tali differenze, esse condividono però l'intenzione di affrontare alcune tematiche che risultano di dirimente importanza nell'elaborazione di policy rivolte al tema dell'invecchiamento della popolazione. Si tratta in particolare della necessità di connettere i lavoratori della cura con gli anziani e le loro famiglie, di supportare i caregiver familiari e di sviluppare strumenti a sostegno degli anziani soli. Naturalmente queste tre tematiche, così come le problematiche specifiche che ne derivano e che i progetti analizzati affrontano, non esauriscono il panorama delle questioni legate al tema dell'invecchiamento, così come le risposte fornite dalle attività esaminate sono solo alcune tra le possibili iniziative individuabili in risposta a tali problematiche. Tuttavia, dalla storia delle esperienze raccontate, dall'analisi dei loro punti di forza e di debolezza, dalla conoscenza dei risultati raggiunti e degli obiettivi ancora da perseguire, possiamo derivare alcuni spunti di riflessione utili per l'elaborazione di nuove strategie di intervento e strumenti di welfare al servizio degli anziani e delle loro famiglie.

Lungi dall'essere linee guida universalmente valide – che presupporrebbero una invariabilità di territori, situazioni e condizioni –, quelle qui esposte sono piuttosto da intendersi come considerazioni e riflessioni volte a stimolare la discussione intorno ai temi di nostro interesse. Il primo elemento che vogliamo sottolineare è, infatti, proprio la necessità di conoscere il territorio in cui si opera: qualsiasi intervento – pubblico o privato, imprenditoriale o volontaristico – presuppone un'adeguata conoscenza del contesto in cui si situa. Conoscenza del territorio significa innanzitutto avere contezza delle problematiche esistenti, ma anche delle risposte già sviluppate da altri attori locali. Ciò che i progetti analizzati condividono è la capacità dei loro ideatori di analizzare il contesto, per individuare gli spazi in cui collocarsi e dai quali agire in sinergia con gli altri enti e attori locali. Un altro elemento che le esperienze considerate suggeriscono, infatti, è che un fattore determinante per il successo di iniziative di questo tipo sia la capacità di fare rete: il coordinamento e l'integrazione con gli altri attori che operano sul territorio risulta un fattore essenziale per conseguire una capacità di intervento a 360°.

La capacità di intervenire a tutto tondo si concretizza a vari livelli. A livello individuale, possiamo intenderla come la capacità degli operatori di ascoltare, di entrare in empatia con gli assistiti, di guardare oltre i bisogni espressi dagli anziani e dalle loro famiglie, per cogliere anche quegli elementi di fragilità nascosti e quelle difficoltà silenziose, che minano la possibilità di un invecchiamento sereno. Capacità cioè, di rispondere efficacemente ai bisogni espressi, ma anche di cogliere quelli inespressi, in una visione olistica che permetta di rispondere non solo alla problematica contingente, ma avendo come fine ultimo il benessere complessivo dell'assistito. Tra gli elementi di bisogno, espressi o meno, le iniziative prese in considerazione non sembrano dimenticare nemmeno l'aspetto economico: per molte famiglie e soprattutto per gli anziani privi di legami familiari, l'invecchiamento pone innanzitutto difficoltà economiche affatto trascurabili. Non stupisce, dunque, che iniziative di successo come quelle analizzate, abbiano spesso la gratuità come caratteristica costitutiva:

anche nel caso delle esperienze imprenditoriali esaminate, è sempre previsto per lo meno un primo livello di intervento a titolo gratuito.

Perché un intervento sia efficace risulta necessario poi essere in grado di interfacciarsi tanto con gli anziani in stato di bisogno quanto con la comunità che li circonda. In primo luogo, in un contesto in cui la famiglia continua ad essere la prima e più rilevante fonte di aiuto per un anziano non autosufficiente, è all'intera famiglia che istituzioni, associazioni, organizzazioni, imprese che operano in questo campo devono rivolgersi. In senso più ampio, però, le esperienze analizzate suggeriscono l'importanza di allargare lo sguardo fino a comprendere non solo gli anziani e le loro famiglie, ma anche l'intera collettività: emerge dalle iniziative prese in esame la consapevolezza che rivolgersi strategicamente non solo agli anziani e alle loro famiglie, ma in potenza a tutta la cittadinanza, sia un elemento di valore aggiunto per strumenti di policy in tema di invecchiamento. Da più parti viene infatti sottolineata la necessità di affiancare alla presa in carico degli anziani e dei loro caregiver, professionali o familiari, la promozione di iniziative di sensibilizzazione e informazione rivolte a un target molto più ampio. Nelle intenzioni degli operatori del settore dell'invecchiamento, iniziative di questo tipo consentono, da un lato, di agire per promuovere una migliore qualità della vita degli anziani di oggi, in comunità che siano più inclusive e accoglienti, e, dall'altro, di effettuare un'opera di prevenzione rispetto a una condizione – quella di caregiver o di anziano fragile – che prima o poi toccherà da vicino ogni cittadino.

Un ultimo elemento di riflessione ha a che fare con gli strumenti utilizzati e con le modalità di attuazione del servizio, piuttosto che con il contenuto specifico delle attività proposte: si tratta dello scarso uso della tecnologia che ancora sembra caratterizzare le iniziative di welfare per l'invecchiamento. Ad esclusione dei due progetti che fanno del web il canale di comunicazione privilegiato con gli utilizzatori del servizio, le iniziative esaminate trovano ancora fondamento pressoché esclusivo nel rapporto diretto tra operatori e assistiti, tra ente proponente e comunità. Decisamente minoritario è invece l'utilizzo del web come strumento di comunicazione e dei dispositivi tecnologici come strumenti utili all'assistenza. Se da un lato questa evidenza rassicura circa la supremazia della relazione personale, intesa come rapporto di scambio, di conoscenza e di condivisione, dall'altro lascia aperta la questione di se, come e quanto l'innovazione tecnologica possa dare nuova spinta a questi servizi, ad esempio dando visibilità, facilitando la diffusione di informazioni, supportando la creazione di reti, agevolando l'attività di assistenza.

Appendice

I. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

- a. Titolo del progetto
- b. Obiettivi del progetto
- c. Descrizione del progetto: struttura, contenuto e organizzazione
- d. Promotori del progetto
- e. Fonti di finanziamento
- f. Destinatari dell'iniziativa

II. RISORSE IMPIEGATE

- a. Risorse fisiche (se previste)
- b. Risorse finanziarie
- c. Risorse umane (personale impiegato e competenze necessarie)

III. RISULTATI QUANTITATIVI

- a. Platea di destinatari raggiunti
- b. Finanziamenti e riconoscimenti ottenuti
- c. Efficienza/economicità nell'uso delle risorse
- d. Eventuali altri risultati quantificabili

IV. RISULTATI QUALITATIVI

- a. Raggiungimento degli obiettivi
- b. Qualità del progetto
- c. Valorizzazione aspetti innovativi

V. PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA

- a. Elementi che hanno permesso di raggiungere i risultati sopra evidenziati
- b. Eventuali criticità o aspetti da migliorare

VI. REPLICABILITA' DELL'ESPERIENZA

- a. Specificità del contesto locale
- b. Quali elementi di questa esperienza potrebbero essere trasferiti e replicati in altro contesto? E a quali condizioni?
- c. Quali elementi sono propri del contesto specifico e non possono essere trasferiti? In che modo questo incide la replicabilità dell'iniziativa?