

Reti di solidarietà

Gli sportelli sociali dello Spi per non essere soli di fronte alle difficoltà

Milano, 13 maggio 2016

Oggi, con questa iniziativa, lo Spi Lombardia fa il punto sul sistema di welfare e valorizza uno strumento messo in campo in questi tre anni: **lo sportello sociale della non autosufficienza**.

Ringrazio per la loro presenza tutti gli operatori degli sportelli sociali.

Alla nostra iniziativa sono presenti Giulio Gallera, assessore al Reddito di autonomia e inclusione sociale; Cristiano Gori, presidente Lombardia sociale; Graziano Pirotta, presidente del dipartimento Welfare Anci Lombardia; Carlo Borghetti, capogruppo PD in Commissione sanità; Fiorenzo Corti, segretario Fimmg Lombardia, ed Egidio Turetti, presidente Ordine assistenti sociali della Lombardia.

Il mondo degli anziani è oggi un ambito polivalente che implica aspetti molteplici quasi di una società autonoma, chiave di interpretazione dell'invecchiamento è che non vi è un solo invecchiamento della popolazione ma invecchiamenti della popolazione in contesti che possono essere diversi per stili di vita, culturali, per processi di socializzazione, per status economico, per residenza e così potremmo continuare.

Questo genera bisogni diversi, ma tutto ciò si scontra con i ritardi del sistema di protezione sociale da una parte e dall'altra con la spinta alla innovazione del paese, che se non tenuta in equilibrio, rischia di promuovere l'isolamento sociale e l'emarginazione economica dei nostri anziani. Questa è la ragione per cui non possiamo assolutamente transigere dal fatto di tenere alta l'attenzione.

Il nostro welfare sociale è connotato da limiti, spesso non è sufficientemente efficace per aggredire le situazioni di maggiore fragilità come la non autosufficienza, il nostro welfare non sempre legge i bisogni e la loro intensità e non copre in modo sufficiente i servizi a supporto del bisogno.

Si dice che l'aspettativa di vita non sia più in crescita ma che abbia ormai intrapreso la strada della stagnazione.

Ciò nonostante il programma Europa 2020 si pone come obiettivo quello di aumentare, proprio entro il 2020, il numero degli anni di vita in buona salute di 24 mesi.

Il mondo sta quindi invecchiando e, nonostante tutto, questa è una buona notizia.

C'è, però, un MA: l'allungamento della vita di cui abbiamo beneficiato non è sempre accompagnato da una buona salute.

Sempre più prevalgono tra gli anziani le malattie croniche così come la disabilità grave, con pesanti conseguenze per la sostenibilità del sistema e il crescente bisogno

di cura.

Oggi la sfida è mettere insieme bisogni e interessi in una grande rete che superi la somma delle varie esperienze che vivono nei territori.

Oggi serve un nuovo welfare solidale che accompagni verso nuove forme il pubblico, in una azione di affiancamento, che coinvolga anche i comuni con cui pensare a rinvigorire servizi, ormai abbandonati a se stessi, come il Sad, e, prendendo spunto dal forte processo di innovazione, pensare come dovranno essere le Rsa aperte e l'Adi.

Oggi si possono costruire le condizioni perché la famiglia non sia sola, ma perché questo avvenga deve affermarsi, a fianco del pubblico, una cooperazione solidale.

Oggi, a fatica, si è in grado di soddisfare le esigenze sanitarie della popolazione e il sistema si troverà nei prossimi anni a dover affrontare i bisogni sanitari di un numero crescente di anziani anche nella nostra regione. Con la riduzione delle risorse nella sanità, sarà ancora più importante evitare sprechi nel sistema.

Appunto il bisogno di cura aumenta e, dalla capacità di rispondere a questi cambiamenti, verranno misurate le capacità delle politiche sociali e sanitarie.

Si prevede che **in futuro crescerà il bisogno di cure a lungo termine**, questo per almeno quattro motivi:

In primo luogo a causa delle trasformazioni demografiche, soprattutto nei modelli familiari, aumenta la domanda per i servizi di assistenza e lunga degenza.

In secondo luogo il cambiamento dei modelli sociali. Con la diminuzione dei componenti della famiglia, si modificano i modelli residenziali per le persone con disabilità e così aumenterà la partecipazione femminile al mercato del lavoro formale, che comporterà a sua volta una diminuzione della disponibilità di *care giver*, facendo così aumentare la domanda di cure a pagamento.

In terzo luogo, quando le società sono in grado di offrirli, le persone chiedono sistemi di assistenza che siano più orientati al bisogno, chiedono servizi di assistenza più coordinati e con una migliore qualità nei servizi stessi oltre a dei sistemi socio assistenziali più reattivi.

Infine il cambiamento tecnologico aumenterà le possibilità di avere servizi di assistenza a lungo termine direttamente a casa e questo imporrà una diversa organizzazione delle cure.

Queste modifiche richiederanno nuove risorse umane e finanziarie necessarie per fornire servizi, oggi è il momento di attrezzarsi per costruire reti formali e informali.

Gestire questi cambiamenti e rafforzare le *Reti di solidarietà* è il punto centrale della gestione dei cambiamenti e rappresenterà il banco di prova delle politiche sociali e socio sanitarie del nostro paese e della nostra regione, per questo il sindacato con coerenza ha intrapreso un serrato confronto con la Regione sulla riforma sociosanitaria che prevede come punto centrale l' integrazione tra sanitario sociosanitario e sociale .

Siamo in presenza di grandi bisogni emergenti, qualche dato:

nel 2003 vi erano in Lombardia 2.600.000 anziani con più di 65 anni, nel 2013 sono

diventati 3.300.000, di cui 354.000 disabili.

Il dato più rilevante è che circa il 37% degli anziani con più di 85 anni vivono soli, con la componente femminile che raggiunge il 60%, contro il 40% di uomini.

Possiamo dire che l'invecchiamento degli anziani è condizionato in modo significativo dalle variabili economiche e sociali, al punto tale di evidenziare che gli anziani dopo la crisi economica vedono accentuato l'isolamento sociale e il disagio.

Il 50% degli anziani è costretto a vivere con un reddito inferiore ai 1000 euro al mese, tra questi il 20% non raggiunge neanche i 500 euro al mese.

Alcuni dati, rilevati dalla Banca d'Italia, ci parlano di una vulnerabilità finanziaria delle condizioni di vita degli anziani, aumentano i debiti, spesso nei confronti di amici e parenti, dato questo che avevamo già visto nella recente ricerca promossa dallo Spi sulla spesa privata in sanità degli anziani lombardi.

L'anziano oggi esprime una voglia di autonomia, di indipendenza, vorrebbe far valere l'esperienza di vita che possiede, per questo servirebbe una politica attenta a questo mondo, che sappia differenziare sempre di più i servizi a seconda delle condizioni socio-sanitarie, sociali e funzionali dell'anziano.

Per affrontare meglio questi temi anche in Regione Lombardia abbiamo indicato, nell'intesa raggiunta tra sindacato e Regione sulla legge 23 Riforma del sistema socio-sanitario, gli elementi per noi centrali.

Intanto serve riconoscere che l'aumento della popolazione anziana - che rappresenta il 27% della popolazione lombarda - è un tema non più eludibile e l'invecchiamento, che porta con sé l'aumento della cronicità è la vera drammatica criticità del sistema sanitario lombardo, criticità che impone un reale cambiamento di paradigma.

Una visione non più centrata sulla malattia ma sulla persona: serve prendersi cura della complessità sanitaria e sociale.

Misureremo questo nuovo paradigma sulla base della capacità che esprimerà con la presa in carico delle persone da parte del sistema socio sanitario, sistema che dovrà dimostrare di saper cogliere tutte le sfaccettature di una complessa problematica, per proporre conseguentemente una serie di soluzioni, tra loro coordinate, di tipo sanitario, socio sanitario e sociale.

Ecco allora che a un sistema che si rinnova deve corrispondere un sistema in grado di costruire reti di protezione sempre più efficaci, reti di solidarietà accompagnate e aiutate dal pubblico, luoghi certi della presa in carico che sappiano aiutare le famiglie a trovare quelle risposte utili, per affrontare i problemi quotidiani.

Noi abbiamo provato a fare delle proposte di cui abbiamo discusso con gli assessori regionali interessati, registrando a volte condivisione, a volte differenze di vedute, serve condividere che vi è sistema di welfare lombardo lacunoso e frammentato nelle sue reti sociali, nelle sue risorse e nel suo sistema informativo, non sempre in grado di far conoscere gli aiuti che è in grado di fornire.

Questa è la sfida: far conoscere i diritti.

Abbiamo pensato ai cittadini in stato di bisogno che si spostano nei vari uffici del pubblico in cerca di risposte e di notizie utili e non sempre le trovano per questo, come Spi, abbiamo deciso di dare una risposta concreta, mettendo in campo un'idea

non sostitutiva del ruolo del pubblico.

Per questo abbiamo pensato di costruire una parte di rete solidale che sappia accogliere coloro che manifestano il bisogno di conoscere i propri diritti e a loro, indichiamo come esigerli.

Questo strumento si chiama **Sportello sociale dello Spi** e quella di oggi è la prima iniziativa pubblica di presentazione, con gli interventi di Beppe Gambarelli prima e Valeria Murru poi, vi presenteremo lo Sportello, illustreremo i suoi obiettivi e, successivamente, presenteremo la nuova piattaforma informatica di gestione del servizio. È questa la nuova banca dati che abbiamo voluto per rendere più fruttuoso ed efficace il compito degli operatori e per rispondere con efficacia a chi ha bisogno. Il progetto della rete degli sportelli sociali nasce all'interno dello Spi regionale all'inizio del 2013 e oggi, a tre anni dalla sua ideazione e realizzazione, è tempo di un primo bilancio.

Spesso ci accontentiamo di un'analisi del bisogno fatta di grandi numeri e spesso, per sua natura, imprecisa così viene meno la conoscenza delle problematiche vere a cui invece serve rispondere, ma tutto ciò solo con l'aiuto della statistica in parte è superabile.

Lo Spi ha così pensato di creare dei punti di ascolto; abbiamo formato dei volontari, dei quali andiamo orgogliosi, volontari che dedicano parte del loro tempo a questa attività.

Attività che fa conoscere i diritti sociali e quelli economici, siano essi servizi o buoni o voucher, attivati ai vari livelli delle istituzioni, e che spesso sono frutto della nostra negoziazione sociale con le istituzioni.

Lo sportello sociale svolge il ruolo di vero conoscitore del territorio che, con la raccolta dei dati, è di aiuto alla promozione delle politiche attive di miglioramento delle condizioni delle persone.

Gli operatori dello sportello sociale sono di grande aiuto alle famiglie delle persone fragili e spesso non autosufficienti che esprimono un carico di bisogni, oggi aggravato dalla crisi economica.

Li abbiamo accolti ai nostri sportelli, con loro abbiamo affrontato le problematiche legate alle dimissioni protette, sono stati informati su come ottenere i buoni e voucher messi in campo dalla Regione Lombardia, utilizzando le risorse nazionali del Fnps, non autosufficienza, Fondi regionali ed europei a sostegno degli anziani fragili e dei disabili.

Abbiamo aiutato coloro che volevano godere della legge 104, mentre ad altri abbiamo spiegato come inoltrare domande per l'invalidità e per l'esenzione dei ticket, come poter essere aiutati come *care giver*, utilizzando le Rsa aperte, e come intercettare il reddito di autonomia regionale.

Da questo lavoro sono sorte le nostre valutazioni che abbiamo poi presentato ai tavoli regionali di confronto, abbiamo chiesto maggiori risorse economiche, un quadro meno rigido per gli accessi alla misura e soprattutto un livello di Isee più alto. Riteniamo che l'accoglimento delle nostre richieste da parte della Regione rappresenti anche la valorizzazione di un lavoro fatto partendo dai bisogni veri delle persone che

a noi si sono rivolte, con l'intento di sollecitare iniziative volte a favorire l'autonomia e l'inclusione delle persone stesse.

Oggi abbiamo un Isee che per la misura anziani con più di 75 anni e disabili gravi, è stato innalzato in Lombardia da 10.000 a 20.000 euro e con un fondo che ha raddoppiato le risorse economiche disponibili per questa misura.

Questo può essere un primo passo per arrivare a concretizzare quel fondo regionale per la non autosufficienza che da tempo chiediamo e di cui vi è un forte bisogno anche nella nostra regione.

Un primo bilancio ci dice che 7.000 sono le persone che si sono rivolte ai nostri sportelli sociali, con i più disperati bisogni.

Per fortuna, nella maggior parte dei casi questi problemi di ordine sociale trovano soluzione anche con l'aiuto dato dall'alta professionalità degli assistenti sociali che operano nei nostri comuni e nei Piani di Zona, che in mezzo a mille difficoltà e con esigue risorse a disposizione spesso già vincolate, trovano le soluzioni più appropriate. Noi con loro vorremmo interagire maggiormente per creare quella rete sociale di tutela che diventa ogni giorno sempre più necessaria.

A nostro avviso il loro ruolo è, inoltre, strategico per completare il processo della valutazione multidimensionale dei bisogni, che vede come altro attore principale il medico di base, unico vero conoscitore dei bisogni sanitari delle persone fragili, nella maggior parte, persone sole.

Il loro lavoro ha reso possibile l'applicazione da parte dei comuni delle misure regionali per la disabilità, misure da noi fortemente volute a valutazione multidimensionale pubblica.

Con i medici siamo interessati a costruire una collaborazione per percorsi informativi e formativi sul tema degli stili di vita e della prevenzione.

Proprio per il mantenimento di questo approccio, nel divenire della nuova riforma socio sanitaria lombarda diventerà strategico che si collabori all'interno delle varie reti sociali, per poter veicolare correttamente l'informazione, per poter guidare le persone a trovare i giusti percorsi di accoglienza e cura. Per questo i nostri operatori agli sportelli sociali hanno la necessità di aprire un'interlocuzione positiva sia con gli assistenti sociali che con i medici di base.

Un ruolo centrale gioca anche l'assessorato al Reddito di autonomia nell'attivazione nel mantenimento di queste reti, auspichiamo un rapporto di collaborazione e supporto, con l'invio ai nostri sportelli di informazioni puntuali sulle misure che vengono di volta in volta adottate.

Strumento indispensabile per concretizzare tutto questo è, sempre a nostro avviso, la sottoscrizione, a livello regionale, di un protocollo di relazioni sindacali che ci permetta di rendere strutturale il confronto sul cambiamento in corso.

Diverrà strategico completare il percorso di cura dall'ospedale al territorio con un potenziamento delle cure domiciliari, andranno combattuti gli sprechi e le inefficienze, garantita l'assistenza anche alle persone povere che oggi sempre più spesso non si curano a causa del costo eccessivo dei ticket e delle rette. Una nostra recente ricerca sulla spesa privata, presentata nel dicembre 2015, ci diceva che il 23%

degli anziani lombardi ha grosse difficoltà economiche nell'accedere alle cure. Vanno inoltre sostenute le famiglie. Come Spi un piccolo contributo l'abbiamo dato con la nascita della legge 15, relativa al lavoro di cura, alle assistenti familiari/badanti, ma ci rendiamo conto che ancora molto rimane da fare. Per gli anziani lombardi serve un cambio di paradigma, un cambio di passo, invociamo con forza l'attivazione di un tavolo negoziale regionale che affronti le problematiche degli anziani con una lettura a 360 gradi, dai bisogni di cura a quelli di sostegno al reddito, a quelli abitativi o di trasporto.

Tornando al tema del convegno, oggi presenteremo come vi anticipavo, la nuova piattaforma informatica, di fatto conosceremo le potenzialità della banca dati. Con questa saremo sempre più in grado di fare il monitoraggio delle varie misure messe in campo dalla Regione e dai Comuni su servizi, buoni e voucher e sulla loro reale efficacia.

Ecco uno Spi che parla al sistema istituzionale e a tutta la rete comunitaria e solidale.

Lo sportello sociale ci permetterà di sapere se un ufficio pubblico non funziona o se un diritto viene negato e, quindi, di intervenire.

Oggi le persone spesso sono sole, in un rapporto di debolezza con le istituzioni, noi con i nostri 130 volontari (70% donne e 30% uomini) che operano all'interno dei 72 sportelli territoriali attivati, accettiamo la sfida per modernizzare le istituzioni affinché siano più efficaci e tempestive, lottando contro i privilegi, contro gli sprechi e contro le posizioni di rendita che da troppo tempo appesantiscono il sistema del welfare.

Non auspichiamo un indebolimento del sistema pubblico sociosanitario, per noi è ancora importante che il sistema sia universalistico ed equo e per questo siamo in campo.