Il Progetto regionale Pronto Badante

Una risposta a domicilio a quegli anziani che si trovano per la prima volta ad affrontare un momento di difficoltà e che necessitano di orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi territoriali. E' lo scopo principale del progetto toscano "Pronto Badante", illustrato nel dettaglio in questa intervista a Paola Morelli.

Di Paola Morelli *(Responsabile di p.o. Politiche per la famiglia e progetti innovativi, Regione Toscana)*

Quando e perché è nato il progetto, come si è sviluppato, come viene sostenuto finanziariamente?

Il progetto regionale "Pronto Badante – Interventi di sostegno e integrazione nell'area dell'assistenza familiare" è stato avviato in via sperimentale a marzo del 2015 sul territorio di Firenze e provincia e, a seguito degli ottimi risultati raggiunti, è stato esteso l'anno successivo a tutta la Toscana. Dopo 3 fasi di sperimentazione annuale effettuata a livello regionale (2016-2019), la Giunta Regionale Toscana ha approvato in data 21 gennaio 2019, con la delibera n. 66, la stabilizzazione degli interventi, che sono stati avviati a fine marzo 2019.

Il progetto Pronto Badante ha come obiettivo il sostegno alla famiglia con anziano convivente o all'anziano che vive da solo, nel momento in cui si trova per la prima volta a vivere una situazione di grave difficoltà che spesso impedisce di provvedere alle prime necessità (ad esempio: nel caso di rientro dell'anziano al proprio domicilio a seguito di dimissione dall'ospedale, nel reperimento delle informazioni e indicazioni sulle procedure per ottenere un servizio, su come e dove trovare specifici ausili, etc.). L'intervento si propone altresì di contrastare la solitudine e il disagio delle persone anziane fragili e delle proprie famiglie promuovendo la socializzazione e l'integrazione sociale. Il progetto, con il coinvolgimento del Terzo settore, del volontariato e dei soggetti istituzionali presenti sul territorio, prevede l'intervento diretto di un operatore presso l'abitazione della famiglia dell'anziano, in modo da garantirle un adeguato punto di riferimento per avere informazioni riguardanti i percorsi socio-assistenziali e un sostegno economico, una tantum, per l'attivazione di un rapporto di assistenza familiare con una/un badante.

Secondo il rapporto "Welfare e salute in Toscana", presentato a luglio 2019, l'allungamento della vita media in Toscana è ormai un dato di fatto. Da diversi anni la Toscana risulta infatti essere una tra le regioni più anziane in Europa. Al 1° gennaio 2018 sono circa 943mila gli anziani ultra 64enni, 1 toscano ogni 4, con una progressiva crescita nel tempo delle classi di 75-84 anni e over84enni (grandi anziani), che rappresentano ormai 1 anziano su 2 (53%). Le donne, a conferma della loro longevità, rappresentano il 57% degli ultra 64enni e quindi, più spesso degli uomini, restano vedove e/o sole: oltre 1 anziano su 4 è vedovo, in media l'11% degli uomini e il 41% delle donne. Continua, inoltre, la crescita della presenza anziana all'interno delle famiglie e sono ormai 137mila nuclei toscani che hanno al proprio interno anziani di 85 anni e oltre (Istat, 2015).

Questo progressivo invecchiamento della popolazione si accompagna all'inevitabile crescita delle problematiche che pongono sempre più al centro il tema della sostenibilità dei sistemi socio-assistenziali e delle risposte al bisogno degli anziani e delle famiglie. La frammentazione delle reti familiari e del tessuto sociale rendono maggiormente acuti i problemi degli anziani che entrano in una situazione di fragilità e sempre più di scarsa autonomia. Ed è proprio nell'ambito di un percorso propedeutico allo sviluppo di un sistema integrato di interventi, volti a favorire l'innovazione e l'inclusione sociale e a consolidare la qualità del welfare territoriale, che la Giunta Regionale della Toscana ha approvato il progetto regionale Pronto Badante, in grado di attivare nuovi modelli di sostegno e di convivenza, di costruire una rete capillare di relazioni all'interno

del territorio a sostegno delle famiglie con anziani nei momenti di crisi. Una rete che permetta alla famiglia e alla persona anziana di ottenere risposte adeguate per rendere meno gravoso il peso della quotidianità, prevenendo l'isolamento e l'esclusione sociale.
Fin dal 2015 il progetto Pronto Badante è finanziato interamente con risorse regionali.

Può descrivere il servizio?

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

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

Il Numero Verde gratuito 800-593388, dedicato alla famiglia con anziano convivente o all'anziano che vive da solo per la segnalazione del disagio, è attivo da lunedì a venerdì dalle 8 alle 19.30 ed il sabato dalle 8 alle 15. Il martedì dalle 14 alle 18 anche per consulenza in materia previdenziale e assistenziale. Alla segnalazione segue la presa in carico dell'anziano e l'attivazione, nelle successive 24h, massimo 48h, di un intervento di supporto e tutoraggio, attraverso l'invio a domicilio di un operatore autorizzato. L'operatore è in grado di informare e orientare la famiglia e la persona anziana sui servizi territoriali e sugli adempimenti amministrativi necessari per accedervi, compresa la ricerca di un assistente familiare e di tutte le informazioni utili al miglioramento delle condizioni di vita all'interno dell'abitazione.

L'azione di "Assistenza, informazione e tutoraggio" si svolge attraverso il rafforzamento di un modello di "**presa in carico domiciliare**" rivolta all'anziano in difficoltà, per il supporto alla famiglia di interventi di qualità che si propongono di soddisfare bisogni (sociali, socio-assistenziali, socio-sanitari) che si rendano necessari nel periodo di valenza dell'intervento e successivamente a questo. Tale attività si propone altresì di contrastare la solitudine delle persone anziane fragili e promuovere la socializzazione e l'integrazione sociale. La "presa in carico domiciliare" prevede anche un monitoraggio costante da effettuarsi telefonicamente o tramite operatore a domicilio per la valutazione dell'andamento del bisogno e degli interventi effettuati, compresa l'attività di follow-up.

La persona anziana, qualora ricorrano le condizioni sopra indicate, è beneficiaria di una erogazione attraverso il libretto famiglia per il lavoro occasionale accessorio, per un importo complessivo di **euro 300, una tantum, pari alla copertura di massimo 30 ore da parte di un assistente familiare**, da utilizzare per le prime necessità. L'operatore autorizzato assiste la famiglia nella procedura telematica di INPS relativamente all'attivazione del rapporto di assistenza familiare. Inoltre l'attività di assistenza si esplica anche in un tutoraggio in itinere e una prima formazione "on the job" personalizzata, direttamente a casa dell'anziano, per aiutare la famiglia e l'assistente familiare nel periodo in cui viene attivato un primo rapporto di assistenza familiare. La scelta di erogare libretti famiglia, in sostituzione del tradizionale contributo in denaro, nasce dal fatto che questo tipo di intervento, essendo di natura temporanea per coprire la prima fase di disagio, vuol essere propedeutico alla successiva regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare. In ragione delle trasformazioni avvenute nell'organizzazione del mercato del lavoro e della famiglia, unite all'invecchiamento della popolazione, si è profondamente modificata l'organizzazione del lavoro di assistenza familiare; le famiglie ricorrono prevalentemente ad operatori privati individuati all'interno di un settore dove tradizionalmente vi è una forte componente di lavoro sommerso e spesso prestato da lavoratrici/lavoratori stranieri.

Il progetto Pronto Badante ha previsto pertanto il **coinvolgimento degli enti del Terzo settore**, in quanto propedeutico allo

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

Questo modello innovativo di governance ha permesso di attivare un sistema di rete che vede coinvolti attualmente 278 soggetti così costituiti:

- 123 Associazioni di volontariato
- 93 Cooperative sociali
- 27 Associazioni di Promozione Sociale
- 27 Patronati
- 8 Altri soggetti onlus

Il progetto ha previsto, inoltre, il **coinvolgimento dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale** (INPS) per l'azione "Sostegno economico", attraverso la stipula di una apposita convenzione che ha permesso, fin dal primo anno di sperimentazione del progetto, l'attivazione di una nuova procedura telematica all'interno del sito istituzionale di INPS, al fine di poter erogare alle persone anziane in difficoltà i libretti famiglia. Questi ultimi rappresentano un valido strumento di facile e rapida fruibilità, la cui attivazione è funzionale all'effettuazione di un regolare rapporto di lavoro occasionale tra l'anziano e l'assistente familiare, in quanto già comprensivo di oneri previdenziali INPS e assicurativi INAIL, ed è propedeutico alla successiva stabilizzazione lavorativa dell'assistente familiare attraverso la stipula di un contratto di lavoro regolare.

Quali risultati sono stati raggiunti?

I risultati delle tre "fasi" del progetto sono illustrati nelle tabelle 1, 2 e 3.

Marzo 2015 – Febbraio 2016
• 9.719 telefonate al Numero Verde • 1.408 visite effettuate a casa dell'anziano • 927 buoni lavoro (voucher) attivati

Tabella 1 – Risultati Progetto sperimentale Pronto Badante attivo su Firenze e provincia

1 Marzo 2016 – 23 Marzo 2019
• oltre 55.000 telefonate al Numero Verde • 18.800 visite effettuate a casa dell'anziano • 12.513 libretti famiglia/buoni lavoro/contratti attivati

Tabella 2 – Risultati Progetto Pronto Badante Toscana 2016-2019 (3 anni di sperimentazione)

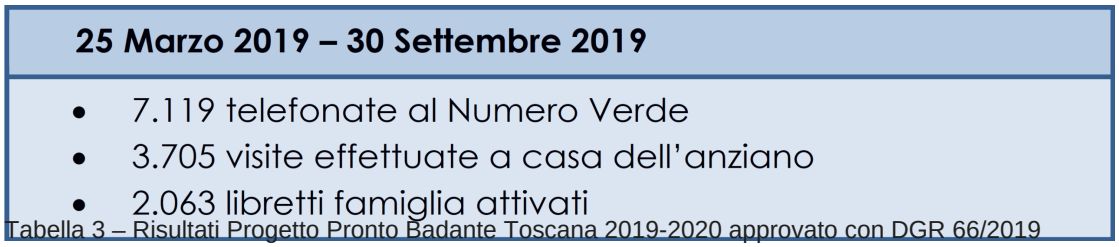

Tabella 3 – Risultati Progetto Pronto Badante Toscana 2019-2020 approvato con DGR 66/2019

Quali sono, a suo parere, i punti di forza del progetto?

Il progetto "Pronto Badante" ha ottenuto importanti effetti positivi diretti, sia a vantaggio dei soggetti beneficiari dell'intervento, sia al sistema di welfare territoriale.

Tra questi occorre segnalare:

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

Il progetto ha ottenuto anche effetti positivi di tipo indiretto, legati soprattutto al rapporto di lavoro tra l'anziano (datore di lavoro) e l'assistente familiare (lavoratore), in quanto gli interventi prevedono un'attività di tutoraggio nella prima fase di attivazione del libretto famiglia e in itinere nel loro periodo di valenza.
Infine l'intervento rappresenta un valido strumento di facile e rapido utilizzo, per il suo carattere immediato e temporaneo (poiché finalizzato a coprire la prima fase di disagio), sostiene un'attività di lavoro regolare, in quanto il compenso alla prestazione è già comprensivo di oneri previdenziali Inps e assicurativi Inail, all'interno di un settore dove tradizionalmente vi è una forte componente di lavoro sommerso, spesso prestato da lavoratrici/lavoratori stranieri, e intende essere propedeutico alla successiva regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare.

Si sono evidenziate, nel tempo, delle criticità? Se si, quali?

Ad oggi non sono state rilevate delle criticità. A partire dal 2016, anno in cui il progetto Pronto Badante è stato esteso a tutto il territorio toscano, è stato attivato il Comitato Scientifico in collaborazione, tra gli altri, con IRCCS, l'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri e con l'Istituto di Biorobotica della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

Compito del Comitato Scientifico è di affiancare il progetto regionale nelle fasi di monitoraggio, supervisione e valutazione dei risultati raggiunti, al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutare in ogni momento gli scostamenti fra obiettivi e risultati oltre che sviluppare forme di ricerca e di studio di casistiche emerse dal progetto stesso. Dai dati in nostro possesso, che sono allo studio dell'Istituto Negri, emerge che oltre il 98% degli anziani coinvolti risulta essere soddisfatto del

progetto in quanto l'intervento è stato un aiuto fondamentale per superare la prima fase di difficoltà personale e familiare.

Quali sono le prospettive future di questo progetto?

Dopo tre anni di sperimentazione del progetto Pronto Badante a livello toscano, e visti i risultati raggiunti, la Giunta Regionale ha approvato a gennaio di quest'anno la delibera n. 66 che ne ha previsto la stabilizzazione. Il progetto ha preso avvio a marzo 2019 e si concluderà a fine marzo 2020. I risultati, a 6 mesi dall'avvio, dimostrano ulteriormente che Pronto Badante continua ad essere una valida risposta alle prime difficoltà della persona anziana e della sua famiglia. E' probabile, pertanto, che il progetto verrà rinnovato anche per l'annualità 2020-2021.

Foto di Sabine van Erp da Pixabay