

## Nonnoamico: una bussola per orientare le famiglie con anziani in Lombardia

*Mettere sempre più il cittadino al centro del sistema sociosanitario lombardo (l.r. 23/2015) comporta che le azioni di comunicazione e di informazione siano indirizzate ad assicurare e far crescere la piena conoscenza dei servizi offerti dalla Regione, e quindi dal territorio, con particolare attenzione a quelli per la presa in carico dei cittadini più fragili. Nonostante la sua importanza e la sottolineatura che ne fa la normativa, la funzione di informazione e orientamento non sembra essere sempre istituzionalmente garantita. L'articolo presenta un progetto di supporto all'utenza per far conoscere l'offerta dei servizi per le persone anziane disponibili sul territorio lombardo.*

*di Giuseppe Azzolari (l'autore ha maturato un'importante esperienza sul campo nella gestione di una casa di riposo in Lombardia)*

Attualmente, il 22,6% dell'intera popolazione italiana ha 65 anni o più<sup>1</sup>. Da un punto di vista demografico, la popolazione italiana è "tre volte più anziana" della popolazione mondiale, la cui percentuale di anziani è del 7%. Stando alle proiezioni Istat nel 2050 gli over 65 diventeranno più di un terzo, vale a dire 20 milioni di persone, di cui oltre 4 milioni avranno più di 85 anni. Una condizione pronta a dare filo da torcere già dal 2030, se non adeguatamente gestita: si potrebbe infatti avere un'impennata del numero di persone non autosufficienti, così come la crescita della spesa per cure e assistenza a lungo termine delle persone anziane.

L'invecchiamento a partire da 75 anni è caratterizzato da cambiamenti e punti di svolta critici come la morte di un partner, l'aumento dei problemi di salute, la crescente necessità di assistenza e, eventualmente, il trasferimento in una struttura per persone anziane. È a questo punto che i familiari fanno la triste esperienza di come prendersi cura di una persona anziana possa essere molto faticoso, con conseguenze importanti per la salute psicofisica del caregiver. Possono anche sorgere problemi di conciliazione tra lavoro e attività di cura in aggiunta al rischio di isolamento sociale quando devono farsi carico di un anziano non autosufficiente 24 ore al giorno. In questo loro impegno assistenziale le famiglie sono spesso lasciate sole.

### La carenza di informazioni

A chi si è trovato nella necessità – dall'oggi al domani – di cercare una sistemazione per un proprio caro, in seguito alle dimissioni dall'ospedale o per un improvviso peggioramento delle condizioni di salute, risulta ben nota la difficoltà nel reperire informazioni sui servizi e sulle strutture a cui rivolgersi per far fronte alle numerose necessità che l'invecchiamento presenta nella sua evoluzione: stranamente sembra, talvolta, che le istituzioni pubbliche responsabili dei servizi non informino abbastanza o non educino i cittadini all'uso degli stessi. Al contrario, per chi si trova in una situazione di bisogno, il primo problema è sapere a chi rivolgersi per ottenere attenzione e aiuto rispetto alle proprie esigenze che talvolta non ha neppure ben chiare e tantomeno le risposte ad esse adeguate.

In effetti l'esperienza concreta e le ricerche disponibili evidenziano che le famiglie italiane oggi più che mai hanno bisogno di «essere accompagnati ad affrontare la non autosufficienza (e tutto ciò che implica a livello organizzativo, psicologico ed economico) grazie ad informazioni, suggerimenti, indicazioni su dove rivolgersi e quali servizi ricevere, affiancamento nella definizione del mix di risposte, consigli su come affrontare gli impegni di cura, e così via»<sup>2</sup>

Le informazioni, peraltro, non mancano: sono molti, infatti, i dati pubblici disponibili online, ma il problema consiste nel fatto che non risultano facilmente reperibili e comprensibili. Chi si è cimentato in questo tipo di ricerca si è trovato spesso in difficoltà anche per il linguaggio da “addetti ai lavori” utilizzato nei siti istituzionali. Più in generale si evidenzia un problema di comunicazione con gli utenti – riconosciuto dagli stessi organi istituzionali<sup>3</sup> – e della diffusione presso questi ultimi delle informazioni necessarie a orientarsi efficacemente nel servizio sanitario regionale.

È evidente che quello della comunicazione non è un aspetto secondario se si considera che il compito delle Agenzie di Tutela della Salute, costitutesi nel 2016 a seguito della Legge Regionale n. 23/2015, è quello di riorganizzare tutte le attività precedenti per garantire una rete che offra ai cittadini ciò di cui hanno bisogno. A riprova di quanto appena affermato è sufficiente richiamare come nella DGR n. X/6551 del 04.05.2017, Allegato 1, punto 4.6 – in attuazione delle nuove modalità di presa in carico del paziente cronico e fragile – viene sottolineato quanto sia fondamentale assicurare tempestivamente ogni necessaria informazione sui servizi presenti nella rete di offerta o che via via vengono attivati sul territorio con particolare riferimento a queste categorie di utenze e alle loro famiglie.

La complessità dei bisogni di cura e assistenza rendono indispensabile non solo la riorganizzazione dell’offerta dei servizi, ma anche la ristrutturazione di un modello organizzativo in grado di integrare le diverse tipologie di servizi sociali e sociosanitari agevolando al cittadino l’accesso a questi servizi, con una particolare attenzione a coloro che hanno bisogni maggiori e più particolari.

## Nonnoamico: una bussola per orientarsi

Il Progetto *Nonnoamico* è un’iniziativa che aiuta a soddisfare il primo grande bisogno delle famiglie delle persone anziane nel momento in cui si presenta l’esigenza di trovare un servizio sociosanitario e socio-assistenziale adatto alla loro nuova condizione di vita.

Il servizio nasce esclusivamente per iniziativa di un direttore di residenza sanitario assistenziale che con risorse proprie (economiche e di tempo) ha cercato di dare una risposta ai bisogni informativi delle famiglie<sup>4</sup>. Nella sua esperienza quotidiana si è trovato spesso ad affrontare le esigenze dei familiari che, procedendo per “tentativi”, venivano rimbalzati di struttura in struttura al fine di trovare una sistemazione per i propri cari: quasi sempre queste persone non disponevano delle informazioni necessarie per capire quale fosse il servizio più adatto in quel momento per soddisfare i bisogni assistenziali del proprio caro.

Il suo scopo consiste nel facilitare la conoscenza dei servizi presenti su tutto il territorio lombardo aiutando le famiglie – che spesso in modo del tutto imprevisto si trovano a dover affrontare i problemi legati all’invecchiamento vivendo in molti casi degli autentici drammi familiari – a orientarsi nel dedalo di proposte di assistenza che ruotano attorno alle persone anziane. Una sorta di “bussola”, insomma, per aiutare ad affrontare i problemi quotidiani legati all’invecchiamento nelle sue varie fasi.

All’interno del database di *Nonnoamico* sono riportati tutti i servizi dedicati agli anziani presenti in Lombardia (vedi figura 1). La ricerca avviene attraverso una serie di “chiavi di accesso” in modo semplice e guidato. Un cursore permette di selezionare i servizi sia in base alla distanza dal luogo di interesse sia in base al loro costo (per le RSA). Una volta

arrivati nella pagina dei risultati si aprirà una schermata con tutte le indicazioni utili per accedere ai servizi offerti. Il sito permette inoltre di segnalare in tempo reale la presenza di eventuali posti letto liberi nelle (poche) strutture che ne hanno la disponibilità.

Nell'ottica della semplificazione dei compiti assistenziali e "burocratici" che incombono sulle famiglie, si è ritenuto utile anche rendere scaricabili tutti i variegati moduli che è necessario compilare per fare richiesta di ingresso nelle RSA lombarde.

The image shows two side-by-side screenshots of a web form titled "RICERCA STRUTTURA".

**Left Screenshot:**

- Form Title:** RICERCA STRUTTURA
- Che cosa Cerchi?:** Casa di Riposo
- Provincia:** Tutte le province italiane...
- Comune:** (Empty text box)
- Comuni Limitrofi:** Non Specificato
- Costo Diaria:** Non Specificato
- Ordina per:** Distanza (selected) - Prezzo
- Button:** Ricerca Struttura

**Right Screenshot:**

- Form Title:** RICERCA STRUTTURA
- Che cosa Cerchi?:** (Dropdown menu open showing a list of options)
  - Tutte le strutture.
  - Casa di Riposo
  - Alzheimer
  - Alzheimer non residenziale
  - Rsa Aperta
  - Centro diurno Integrato
  - Assistenza Domiciliare Integrata
  - Sollievo
  - Cure Intermedie
  - Hospice
  - Soggiorno Marino
  - Soggiorno Montano
  - Alloggio Protetto
  - Centro Anziani
- Costo Diaria:** Non Specificato
- Ordina per:** Distanza (selected) - Prezzo
- Button:** Ricerca Struttura

Figura 1 – I campi per la ricerca dei servizi sul sito Nonnoamico

È utile precisare che, benché agli erogatori di servizi – che sono stati tutti coinvolti con una email esplicativa sulle caratteristiche del servizio – sia lasciata la facoltà di inserire dati utili al fine di offrire più informazioni ai possibili utenti, la prospettiva assunta da Nonnoamico non è quella di costituire una sorta di vetrina per le strutture: al contrario, l'attenzione è tutta concentrata nell'offrire alle famiglie, gratuitamente, le informazioni adeguate su come reperire il servizio che meglio si adatta alle condizioni di vita del proprio caro superando le non poche barriere che si trovano di fronte nell'accesso e nell'utilizzo di servizi sociosanitari e di assistenza sociale.

In quest'ottica *Nonnoamico* intende affiancare le famiglie anche con un servizio di consulenza che ha lo scopo di fornire gli strumenti adatti ad affrontare con più consapevolezza le problematiche per far fronte alle necessità conseguenti l'evoluzione dell'invecchiamento: problematiche di tipo socio-sanitario (per es., modalità di accesso ai servizi), psicologico (per fornire un adeguato sostegno alle persone anziane e ai loro caregivers) e legale (testamento e successioni, previdenza, tutela, curatela, amministratore di sostegno, etc.). Vi si accede compilando lo specifico format all'interno del sito e il suo costo dipende dal tipo di prestazione che viene richiesta al professionista coinvolto.

#### Le strutture censite da Nonnoamico

712	RSA
414	Servizi residenziali per Alzheimer
263	Servizi non residenziali per Alzheimer
329	Centri diurni integrati
234	Strutture con servizi ADI
61	Strutture per cure intermedie
99	Alloggi protetti
83	Centri diurni per anziani

Tabella 1 – Numero e tipologia di strutture censite dal sito Nonnoamico

## Punti di forza e di debolezza

Tra i punti di forza di *Nonnoamico* si possono elencare i seguenti:

- avere a portata di click, in un solo sito, l'accesso a tutti i servizi rivolti alle persone anziane evitando estenuanti peregrinazioni nel web alla ricerca delle giuste informazioni;
- dare immediata visibilità ai servizi presenti sul territorio migliorandone l'erogazione con l'offerta di nuove possibilità di contatto al cittadino utente alla ricerca di un servizio in grado di rispondere alle sue necessità;
- analizzando le ricerche effettuate sul sito è possibile raccogliere informazioni sui comportamenti e le esigenze delle persone riguardo alle tematiche legate all'invecchiamento facilitando analisi statistiche relative agli orientamenti dei cittadini rispetto ai servizi offerti: il cittadino non è solo un utente, ma diventa anche una risorsa informativa, operativa e progettuale nei cui confronti i servizi devono rapportarsi per assumere significatività rispetto ad esso;
- *Nonnoamico*, quindi, non è solo uno "spazio" sul quale avvicinare i servizi territoriali all'utenza, ma potrebbe diventare un "luogo" di lettura e comprensione delle esigenze e delle tendenze nel loro insieme che potrebbero essere meglio coordinate dagli enti pubblici, i quali avrebbero a disposizione un possibile strumento di lettura delle esigenze emergenti per attuare le modifiche e gli adattamenti necessari per adeguarvi l'azione dei servizi.

Non mancano, naturalmente, i punti di debolezza.

- Anzitutto, se è vero che non esiste una buona o cattiva idea, ma una buona o cattiva comunicazione della stessa, uno dei punti di debolezza di *Nonnoamico* potrebbe derivare, date le poche risorse disponibili, dalla mancanza di un'adeguata comunicazione del progetto su larga scala in grado di raggiungere coloro che avrebbero sicuri vantaggi dal suo utilizzo in termini, per es., di risparmio di tempo e di risorse economiche impiegate per la ricerca dei servizi adatti ai propri cari.
- Un altro aspetto da non sottovalutare riguarda la manutenzione e l'aggiornamento del sito che richiedono tempo e attenzione per non diffondere informazioni imprecise su temi così delicati. È un rischio, purtroppo, che è insito nelle stesse banche dati pubbliche che spesso non dispongono di dati aggiornati in quanto gli erogatori dei servizi, benché in molti casi sussistano dei precisi obblighi, non si preoccupano di aggiornare le informazioni che

li riguardano. In questo settore mancano ancora, per ora, le pressioni concorrenziali che incoraggierebbero gli erogatori ad assumere un ruolo più attivo in questa direzione lasciandosi coinvolgere maggiormente nel progetto.

Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facile e immediato accesso a tutti i servizi.</li> <li>- Immediata visibilità di tutti i servizi territoriali per le persone anziane.</li> <li>- Informazioni utili a livello statistico circa l'orientamento dei cittadini rispetto ai servizi offerti dal territorio.</li> <li>- Strumento di analisi per gli enti pubblici.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mancata comunicazione del progetto su larga scala.</li> <li>- Scarso coinvolgimento nel progetto da parte degli erogatori dei servizi.</li> </ul>

Tabella 2 – Punti di forza e di debolezza del progetto Nonnoamico

## Conclusioni

*Nonnoamico* è un servizio che si rivolge prioritariamente alle famiglie con persone anziane per supportarle, informarle e orientarle sui servizi e le risorse del territorio lombardo con l'obiettivo di assicurare un accesso rapido a tutte le principali informazioni utili ad affrontare i problemi legati all'invecchiamento e alla conoscenza delle opportunità offerte per l'attivazione di possibili percorsi assistenziali.

Non ha e non vuole avere la pretesa di sostituirsi alle Istituzioni (pubbliche e private) e agli operatori che quotidianamente aiutano i cittadini ad affrontare quello che è stato definito uno dei problemi prioritari di politica sociale dei prossimi decenni: appunto, la cura delle persone anziane. Più semplicemente potrebbe integrarsi con gli altri soggetti della rete territoriale che si occupano di queste tematiche così da rispondere in modo adeguato alle domande delle famiglie indirizzandole, in modo semplice e chiaro, per trovare risposte immediate ai bisogni complessi delle persone anziane.

Vorrebbe contribuire all'attivazione di una rete informativa che si integri nella divulgazione dell'informazione anche con gli altri nodi del sistema territoriale (servizi della sanità territoriale, servizi comunali, soggetti del Terzo settore, organizzazioni sindacali, associazioni e altre realtà attive sul territorio), allo scopo di dare evidenza e veicolare le informazioni attraverso i luoghi/risorse del territorio che più facilmente possono intercettare i destinatari della stessa.

Non è un caso che *Nonnoamico* abbia riscontrato l'interesse di alcune realtà territoriali che non hanno mancato di inserire nei propri siti un link ad esso dedicato: diventare patrimonio degli amministratori e degli operatori del settore, dopotutto, è uno dei suoi obiettivi.

## Note

1. Dati Istat al 1° gennaio 2018.
2. Gori C., *Introduzione. L'età dell'incertezza*, in NNA (a cura di) *L'assistenza agli anziani non autosufficienti in Italia – 6° Rapporto 2017/2018, Il tempo delle risposte*, pag. 16.

3. Per esempio, in riferimento all'aspetto fondamentale delle dimissioni protette e al tentativo di mettere insieme i differenti erogatori di servizi, nell'estate del 2017 un'ATS lombarda, con il supporto della Regione e del Consiglio di rappresentanza dei sindaci, ha promosso una rilevazione civica per conoscere il punto di vista dei cittadini sulla qualità del percorso.
4. Non si esclude che per sostenere il progetto nel corso del tempo si ricorra a una qualche forma di finanziamento.

## Bibliografia

Gori C. (2017), *Introduzione. L'età dell'incertezza*, in NNA (a cura di), *L'assistenza agli anziani non autosufficienti in Italia – 6° Rapporto 2017/2018, Il tempo delle risposte*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editore.