



22 gennaio 2010 - Convegno conclusivo progetto Diade
"Noi in rete per anziani fragili e assistenti familiari"
Aula Magna "Pietro Manodori" Viale Allegri, 9 - Reggio Emilia

LE PROPOSTE DI INTERVENTO

**Paola Canova - Dirigente del Servizio Programmazione scolastica, educativa ed
interventi per la sicurezza sociale**

di Paola Canova, dirigente Servizio Programmazione scolastica, educativa ed interventi per la sicurezza sociale, Provincia di Reggio Emilia

Buongiorno a tutti,

il progetto Diade, promosso dalla Provincia di Reggio Emilia, in partenariato con Ausl di Reggio Emilia, Associazione Non da sola, Consorzio Anziani e non solo e finanziato dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, si propone di conoscere e dimensionare il fenomeno della violenza nella relazione di cura, di favorire l'empowerment e lo sviluppo di competenze di merito tra gli operatori, **di individuare linee guida e procedure operative per affrontare e prevenire** le forme di **violenza nel lavoro di cura** che possono essere presenti nella diade "**badanti - anziani**".

Il progetto, che ha visto il qualificato coordinamento tecnico e strategico da parte di Loredana Ligabue e di Maria Lodovica Fratti (che colgo l'occasione di ringraziare pubblicamente), ha avuto un supporto tecnico e scientifico particolarmente qualificato da parte del **Comitato di gestione** composto dai rappresentanti dei partner del progetto e del **Comitato di pilotaggio** composto da esperte (Giovanna Fava, Maria Merelli, Ebe Quintavalla), che daranno il loro significativo contributo durante la seconda sessione del convegno.

Il lavoro svolto nell'arco dei 18 mesi di durata del progetto è stato caratterizzato da una **modalità operativa** improntata sulla **partecipazione attiva** di tutti i soggetti coinvolti, sulla **condivisione** degli obiettivi e dei risultati raggiunti nel corso della ricerca - azione.

A me oggi viene assegnato il compito di presentare un insieme di **proposte, nate dalla condivisione e dal confronto**, sulle quali raccogliere pareri nel corso di questo convegno, ma anche nei prossimi mesi, per **sviluppare nuove politiche di welfare** che tengano conto di quanto emerso durante la ricerca, oltre a **nuove forme di raccordo tra i soggetti per prevenire ed affrontare la violenza nella relazione di cura**.

Il **modello di welfare** al quale facciamo riferimento aspira ad essere un modello **universalistico**, in grado cioè di **offrire servizi a tutti i cittadini**.

Il nostro territorio è apprezzato e conosciuto **proprio grazie** all'eccellente rete dei servizi sociali e socio educativi presenti. In particolare quelli rivolti all'infanzia.

Tuttavia il cambiamento epocale nella composizione demografica che caratterizza l'Italia e l'Europa, **l'invecchiamento della popolazione**, ed in particolare, l'aumento **degli anziani non autosufficienti**, ci pone, da alcuni anni, di fronte ad un significativo **cambiamento dei bisogni espressi dalle famiglie rispetto alla cura degli anziani** e, di conseguenza, nella necessità di impostare **nuove politiche** volte a **ripensare, qualificare, migliorare, ampliare, integrare la rete dei servizi presenti**, nell'ottica di un **sistema di welfare personalizzato** ed adeguato ai nuovi e diversificati bisogni espressi dai cittadini, un welfare dove il pubblico ed il privato impostano la propria azione in una logica di sussidiarietà e di integrazione.

In tutto questo sistema, sul quale riflettere collettivamente per fare nuove proposte, si inserisce anche il **"fenomeno"**, che caratterizza fortemente l'Italia, delle **assistenti familiari**, le "badanti" arrivate massicciamente nelle nostre case per assistere anziani/anziane soli, non autosufficienti, presso il domicilio degli anziani stessi.

Si propone perciò davanti a noi l'esigenza di costruire un **sistema di welfare rinnovato** dove **anche l'assistenza familiare domiciliare diventa una risorsa** del welfare locale.

Un sistema che **in analogia con quello dei servizi per l'infanzia** tenga al suo interno interventi e servizi proposti da soggetti diversi (pubblici e privati) all'interno di una cornice definita dal sistema pubblico che fissi i punti cardine su cui basare l'azione di ciascuno:

- sicurezza e benessere (nei luoghi e nelle relazioni)
- qualità dell'intervento
- professionalità degli operatori
- formazione permanente
- collaborazione e supporto tra soggetti diversi

Un salto di qualità, dunque, ed un cambiamento nelle politiche che sottende prioritariamente il **riconoscimento del lavoro delle assistenti familiari come un lavoro che deve svolgersi in integrazione con quello svolto dai servizi territoriali**, al fine di far sì che anche la **domiciliarità** non sia una scelta forzata da parte delle famiglie, e sinonimo di minori tutele, ma sia **inserita a pieno titolo nei servizi già presenti e rivolti alla cura degli anziani**.

Con il progetto Diade, la Provincia all'interno del suo ruolo di coordinamento della programmazione sociale a livello provinciale, **ha inteso principalmente confermare l'impegno nella lotta a qualsiasi forma di violenza nei confronti delle donne**, sia tramite la programmazione di interventi volti **all'integrazione delle donne immigrate** ma anche e soprattutto, attraverso l'importante contributo dato alla stesura del **parere di prospettiva sulla condizione delle donne migranti** in Europa reso dal Comitato delle Regioni alla Commissione europea.

Nello stesso tempo, l'impegno della Provincia è stato quello di **perseguire ed innovare** un lavoro avviato con grande anticipo nel nostro territorio, attraverso il progetto Madreperla (in partnership con il Comune di Reggio E.), sul tema del **rapporto tra anziani ed assistenti familiari**.

Alcune considerazioni di fondo hanno guidato la nostra azione:

- **L'anziano è un valore per la collettività**, occorrono perciò azioni innovative per inventare un nuovo sistema di welfare che tengano conto dei nuovi bisogni;
- Quando si affronta il tema dell'assistenza domiciliare di anziani non autosufficienti occorre approfondire la **dimensione di genere del lavoro di cura**;
- Numerosi studi condotti sul tema della violenza alle donne hanno evidenziato un aumento della **violenza domestica contro donne anziane** e l'importanza della prevenzione. E' necessario perciò un **sostegno da parte di istituzioni pubbliche e private in rete, per favorire la prevenzione**, mentre l'isolamento e la mancanza di supporto da parte della comunità locale possono determinare la possibilità che si instaurino **relazioni violente tra persona anziana assistita e care giver**.
- La **garanzia della domiciliarità** per la persona anziana non deve trasformarsi in segregazione - esclusione - marginalizzazione della caregiver, ma anche dello stesso anziano;
- **Il diritto dell'anziano** non deve diventare l'alibi per ghettizzare, rinchiodere, negare i diritti di chi se ne prende cura.
- ...

L'incontro tra due fragilità - l'immigrazione e l'anzianità - coniugate nel lavoro di cura come contesto a rischio di espressione di fenomeni violenti è stato perciò il tema su cui ci siamo impegnati a fondo con il progetto Diade.

Troppo spesso i conflitti e gli abusi restano sottotraccia, avvelenando rapporti che dovrebbero essere basati sulla fiducia e sull'affetto. Violenze abusi negligenze nella

relazione di cura sono problematiche complesse, multi dimensionali, che impattano con aspetti culturali, di genere, di diritti umani, che concernono ambiti sanitari, sociali, culturali. educativi, formativi, di giustizia.

Si tratta di problematiche che richiedono risposte a diversi livelli: individuali, istituzionali, di comunità.

I soggetti che abbiamo coinvolto nel progetto che si è svolto principalmente nel distretto di Reggio Emilia, sono stati: care giver familiari, badanti e anziani, referenti dei servizi assistenziali, sociali, sanitari e del lavoro, associazionismo, cooperazione sociale, sindacati dei lavoratori, patronati, operatori della Provincia , assistenti sociali,; RAD del servizio di assistenza domiciliare del comune di Reggio Emilia (Rete e coopelios); Primario di geriatria e assistente sociale dell'Ospedale Santa Maria Nuova, Medico legale dell'USL; Mediatrice culturale del punto d'incontro Madreperla, esponenti del Ceis e dell'associazione Non da sola; esponenti della segreteria confederale CISL e della FILCAMS CGIL, **che cogliamo l'occasione di ringraziare per il prezioso contributo dato per gli approfondimenti e per le proposte di lavoro elaborate.**

Si sono poi organizzati importanti momenti di restituzione ai principali referenti dirigenziali dei servizi coinvolti nelle fasi di ricerca oltre a 4 incontri di formazione rivolti agli operatori al fine di comunicare, condividere e rielaborare i contenuti e le analisi svolte e verificare la fattibilità operativa delle azioni progettate.

Nell'ambito del progetto Diade **si è lungamente discusso su azioni volte alla prevenzione ed alla promozione ma anche su azioni volte alla riparazione e all'intervento nei casi conclamati di abuso e violenza.**

Si è convenuto inoltre che un presupposto fondamentale per il successo delle nostre proposte sarà quello di attuare **interventi fortemente articolati e coordinati tra le politiche di Welfare, formative e del lavoro, nelle quali la Provincia svolge un ruolo fondamentale di programmazione territoriale,** ma anche una vasta azione di **sensibilizzazione** della comunità locale ed **un'azione in rete** tra i servizi territoriali e del terzo settore

Ed è proprio la necessità di partire dall'**attivazione di una rete territoriale** a supporto delle politiche di contrasto alla violenza nel lavoro di cura agli anziani **uno dei principali obiettivi del progetto Diade.**

Una rete che, con il coordinamento della Provincia, coinvolga tutti i soggetti che a vario titolo operano in contesti ed in funzioni che intercettano ed affrontano situazioni critiche che coinvolgono badanti e anziani: istituzioni locali, AUSL, terzo settore, associazioni e servizi pubblici e privati, parti sociali, ecc.

Scopo principale della rete territoriale è quello di

- operare per garantire i diritti fondamentali delle persone
- intercettare il fenomeno della violenza e fornire alle vittime i necessari servizi di accompagnamento ed aiuto
- mettere in campo azioni di sostegno e nello stesso tempo di riparazione
- raccogliere segnalazioni di rischi
- intervenire in situazioni manifeste
- monitorare i dati del fenomeno, analizzarlo e formulare proposte, coordinare azioni
- raccogliere informazioni sulle esperienze già realizzate, confrontare e diffondere le buone prassi già in essere.

➤ **Azioni volte a favorire e migliorare l'incrocio domanda offerta di lavoro**

La Provincia svolge funzioni fondamentali nelle politiche per il lavoro, in particolare attraverso il servizio Lavoro ed i Centri per l'impiego, ed è molto importante il ruolo che potrà svolgere rispetto alle proposte di azioni volte a favorire e migliorare l'incrocio domanda e offerta di lavoro tra famiglie ed aspiranti assistenti familiari.

Per rispondere a questo obiettivo occorre principalmente riconoscere che **l'attività dell'assistente familiare è un lavoro** e, come tale, deve essere regolato da orari precisi e definito nelle funzioni.

E' necessaria perciò un'azione di informazione ed orientamento per le famiglie per rimarcare come la **regolarizzazione contrattuale** costituisca la base di un rapporto di lavoro chiaro con la lavoratrice in termini di **diritti e doveri.**

La scelta dell'assistente familiare da parte delle famiglie deve basarsi su elementi di **carattere professionale** correlati ad oggettivi bisogni **nel quadro di un'offerta pubblica**, che deve adeguare il suo intervento, ponendosi in primo luogo l'obiettivo di diventare referente delle famiglie stesse per l'individuazione dei bisogni assistenziali e la formulazione di un mix di servizi idonei al **singolo caso**.

Occorre **attivare servizi di supporto** che a partire dalla formazione delle aspiranti assistenti familiari possano consentire un adeguato incrocio domanda offerta di lavoro, anche a partire da esperienze già sperimentate nel territorio reggiano, che possono essere ulteriormente sperimentate e diffuse, anche al fine di arrivare alla costruzione di un **modello provinciale di riferimento** rispondente ai bisogni di qualificazione ed integrazione dell'assistenza pubblica e privata, di risposta alle problematiche professionali e fiduciarie delle famiglie, di tutela delle lavoratrici, di appropriata applicazione del contratto di lavoro tra le parti.

➤ **Formazione per assistenti familiari e per operatori**

Anche per quanto riguarda la formazione professionale il ruolo programmatico della Provincia è fondamentale affinché, anche attraverso l'utilizzo del FSE (Assi inclusione sociale ed occupabilità) oppure anche attraverso il Fondo Regionale per la Non autosufficienza (FRNA), si possano programmare **nuovi interventi formativi** per assistenti familiari e per operatori dei servizi, progettati a partire dai risultati emersi da Diade.

La **formazione dell'assistente familiare** va considerata obbligatoria, disponibile, accessibile, supportata da accompagnamento. Deve porsi l'obiettivo di accrescere la professionalità del lavoro di cura, ridurre l'ansia e la paura, fornire una conoscenza sulle modalità di movimentazione degli anziani, sulla gestione dei farmaci, sull'igiene, sull'alimentazione, sulle principali patologie degli anziani e delle eventuali conseguenze, deve accrescere la consapevolezza della fatica del lavoro di cura, consentire la conoscenza dei servizi territoriali, in una sorta di alfabetizzazione sociale, approfondire la conoscenza dei contratti di lavoro.

Occorre, probabilmente anche, **rivedere il ruolo dei servizi e le competenze degli operatori e dei professionisti**, attraverso una formazione specifica, strutturata in modo

diverso che tenga conto di tutte le variabili che intervengono nella relazione di cura tra badanti/caregiver informale/ anziano/ nella domiciliarità, ma non solo.

Tale formazione, integrata e multi professionale, dovrà consentire di preparare gli operatori ad

- elaborare un programma assistenziale individuale che consideri anche **la diagnosi ambientale e del contesto** per poter inserire tra le azioni da compiere il controllo dei caregiver informali, contribuendo in tale modo a dare evidenza al loro lavoro;
- **saper cogliere tempestivamente le situazioni di rischio** e gli stati di sofferenza nel lavoro di cura (stress, fatica, confusione, leggerezza iper impegno..) che costituiscono, come si è visto dalla ricerca, una premessa per lo sviluppo di comportamenti violenti, negligenti, di maltrattamenti o abusi;
- **considerare tali rischi all'interno del piano assistenziale** individuale per trovare preventivamente le soluzioni all'interno del processo della relazione di cura;
- **svolgere funzioni di tutoraggio - accompagnamento - supervisione - sostegno** sia nei confronti dell'assistente familiare che dell'anziano assistito, esposto più di ogni altro al rischio di subire violenze o maltrattamenti.

➤ **Sensibilizzazione e informazione**

Tutte le nostre azioni vanno accompagnate da una campagna di sensibilizzazione per informare e per prevenire e promuovere nuovi modi di pensare, una nuova cultura che consenta il riconoscimento

- del valore sociale ed economico del lavoro di cura degli anziani per la società nel suo insieme,
- della dignità e importanza di tale lavoro,
- dei rischi di violenza e di maltrattamento che si possono presentare all'interno di tale relazione,
- dei diritti delle lavoratrici coinvolte e degli anziani assistiti,
- della dimensione di genere come una dimensione fondamentale nella relazione di cura,
- dello stress e della fatica quali cause possibili di violenza
- dell'interdipendenza tra la qualità della vita di chi cura e di chi è curato
-

Occorre **generare un cambiamento culturale** frutto di azioni integrate in un processo continuo di sensibilizzazione e di informazione (news letter, manifesti, iniziative formative....) occorre **coinvolgere** i mass media, le associazioni, gli enti locali, le organizzazioni sindacali, i patronati, il volontariato, le scuole, **istituire** luoghi dedicati all'informazione, alla consulenza, all'orientamento e all'ascolto ecc. per sensibilizzare ed **informare tutta la cittadinanza**, per attivare tutte le reti di prossimità presenti sul territorio, per **promuovere una cultura dei diritti**, per prevenire gli effetti discriminatori che il lavoro di cura può provocare nelle donne con funzioni di assistenti domiciliari o nei caregiver informali., attivare azioni contro l'isolamento sociale e a favore della multiculturalità.

Concludendo, come abbiamo visto, la cura degli anziani non autosufficienti, che si svolge prevalentemente nell'ambito delle famiglie e dei propri membri o di persone esterne remunerate, **necessita di forme di sostegno innovative**: forme di assistenza flessibili compatibili con i bisogni della persona, una formazione degli assistenti e degli operatori , pause nel lavoro di cura, forme di assistenza di emergenza per le persone a carico, ma soprattutto necessita che **vengano elaborate politiche di supporto di chi si prende cura** (in modo formale o informale) perchè la domanda di cura sia all'interno della famiglia che al di fuori tende a crescere.

E' necessario attuare misure di riconciliazione tra vita professionale e vita privata delle assistenti (caregiver familiari o assistenti remunerate) tramite l'adozione di politiche che aiutino ad alleviare le tensioni ed a migliorare la qualità della vita di chi cura.

Spetta alle istituzioni locali, e la Provincia ovviamente **intende proseguire** in questo impegno, promuovere un **efficace coordinamento delle politiche** per evitare sovrapposizioni, inutili errori, inutili violenze, per il riconoscimento del lavoro di cura, per la prevenzione degli abusi, per la promozione dei diritti di cittadinanza di anziani ed assistenti familiari.

La Provincia **nel suo ruolo di coordinamento territoriale**, in accordo con l'AUSL, intende perciò proseguire nel lavoro iniziato per una più ampia azione di sensibilizzazione degli

operatori della Provincia stessa, dei distretti, dei comuni, degli uffici di piano e delle cure primarie, per individuare procedure operative, e ricercare risorse anche in ambito comunitario, volte a favorire un'azione di rete sistemica nel territorio provinciale in grado di prevenire forme di abuso e violenza nella relazione di cura e di supportare ed accompagnare eventuali vittime di violenze ed abusi

Attori locali operatori dei servizi famiglie, badanti, comunità, sono soggetti verso i quali agire attraverso la rete provinciale sulla base di **linee guida provinciali** la cui definizione sarà preceduta da un **lavoro di coinvolgimento** dei distretti, dell'Ausl, del terzo settore, dei servizi sanitari, servizi assistenziali decentrati, delle parti sociali.

Abbiamo a questo scopo **elaborato un documento di proposta** che servirà per la stesura di un **testo finale** che contenga **azioni di sistema** da programmare a livello provinciale unitamente ad **altre di carattere specifico** da programmare a livello distrettuale, da sottoscrivere da parte dei soggetti che intendono costituirsi nella rete.

Si procederà infine alla messa a punto di protocolli operativi che consentano a tutti i soggetti della rete di agire concretamente.

Non è impossibile definire procedure tecniche innovative, ma prioritariamente deve esistere una volontà politica che sostenga le eventuali implicazioni di tipo organizzativo legate alla **realizzazione di un rinnovato sistema di welfare** che tenga conto dei nuovi bisogni degli anziani e delle loro famiglie, **della rete e delle nuove azioni programmate** che possono essere di grande impatto.

Occorre perciò

- condividere lo sguardo
- sapere chi fa cosa
- lavorare per la manutenzione delle azioni e della rete messe in essere.

Il successo del progetto si misurerà in primo luogo sulla partecipazione attiva e sulla disponibilità dei soggetti locali a raccogliere tutti gli elementi utili a ricostruire il complesso fenomeno della violenza agita e subita nella relazione di cura e ad operare attivamente nella direzione del sostegno e della prevenzione.

Grazie!