

WILL Bergamo

Co-programmazione del welfare comunitario diretto alla popolazione anziana

Relazione incontro con Stakeholders 13 settembre 2021 e risposte ai trade-off strategici

Obiettivo del presente documento è offrire una sintesi di quanto emerso nell'incontro di co-programmazione del welfare comunitario diretto alla popolazione anziana di Bergamo (13 settembre 2021), riportando le risposte e le riflessioni degli stakeholders presenti per ogni blocco logico presentato: il target di progetto, i luoghi di implementazione, i servizi e le iniziative da promuovere, il sistema di governance e la definizione delle funzioni di primo contatto e ingaggio del target.

- *Il target del progetto: a chi rivolgerci?*

Pur mantenendo uno sguardo di necessario raccordo e fisiologica interdipendenza tra i tre target (silver age, anziani fragili e anziani a rischio non autosufficienza), le priorità su cui lavorare riguardano i **silver age** e **anziani fragili** che ad oggi rappresentano i target meno raggiunti dei servizi, più difficili da intercettare e su cui si possono costruire politiche di intervento preventive e promozionali. Questi sono i due target che più difficilmente trasformano i propri bisogni in domanda e che quindi è maggiormente necessario intercettare in modo proattivo.

- *I luoghi del progetto: dove implementarlo?*

Immaginando un orizzonte temporale di 5 anni, si ritiene di realizzare il progetto partendo da sperimentazioni “locali” che coinvolgono un insieme limitato di quartieri della città di Bergamo, evidentemente quelli che già presentano maggiori interconnessioni (es. prossimità geografica, rete di offerta di servizi integrata, relazioni sociali, etc.). Una proposta può essere quella di suddividere i 25 quartieri della città per i 5 anni, al fine di coprire tutto il territorio cittadino: nel primo anno si inizia dai primi 5 quartieri, che andranno selezionati attentamente secondo diversi possibili criteri (come già detto la presenza di interconnessioni sociali, la presenza di organizzazioni sul territorio che servono quei quartieri, etc.); al termine del primo anno, in virtù dei risultati raggiunti e delle evidenze raccolte, si decide dove e come “scalare” il progetto in altri 5 quartieri, arrivando a quota 10 e così via fino a coprire tutto il territorio nell'ultimo anno.

| Anno 1 | Anno 2 | Anno 3 | Anno 4 | Anno 5 |
|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 5 quartieri (20%) | 10 quartieri (40%) | 15 quartieri (60%) | 20 quartieri (80%) | 25 quartieri (100%) |

Si tratta ovviamente di una prima proposta di processo di implementazione, che al termine dei 5 anni necessita di un periodo di “messa a regime” del progetto, verificandone primi risultati, confrontando le evidenze raccolte nei diversi quartieri per analizzarne il grado di omogeneità o viceversa di divergenza. Un suggerimento di impostazione e per la scelta dei quartieri può essere quello di partire da 5 quartieri (o in generale da un insieme di quartieri) che presentano caratteristiche (sociali, demografiche, culturali, etc.) diverse, in modo che si possa “testare” la riuscita del progetto in diversi ambiti e verificarne il grado di adattabilità in contesti differenti.

- *I servizi del progetto: che iniziative promuovere? Che servizi includere?*

Ricordando i due target “privilegiati” della progettualità, ovvero silver age e anziani fragili, si possono formulare delle prime ipotesi di iniziative da mettere in campo, partendo da quali obiettivi ci si prefigge di raggiungere per questi due gruppi di utenza.

L’obiettivo in sintesi per i silver age è quello di “mantenerli attivi”, ingaggiati, coinvolti nella rete dei servizi. Servizi che devono essere adeguati alle loro esigenze, ai loro bisogni e alle loro inclinazioni e interessi personali. L’obiettivo è quello di incentivare la socializzazione, di supportare la costruzione di reti e legami sociali come strumento che faciliti il processo di invecchiamento attivo e funga da “antidoto” al rischio di isolamento, depressione, e in generale all’insorgere di fenomeni che limitano fortemente l’autonomia dell’anziano. In quest’ottica, risulta fondamentale supportare la creazione e la generazione di *iniziative di auto-riproduzione sociale*, sfruttando il valore aggiunto generato dalle reti, che non prevedano la necessità di mettere in campo risorse pubbliche ingenti. Si intende operare cioè in un’ottica di welfare proattivo e generativo. Per questo, sono state avanzate delle prime ipotesi di iniziative e servizi da mettere in campo specifiche per i silver age: organizzazione di corsi di ginnastica dolce, gruppi di cammino per quartiere, etc., predisposizione di negozi di vicinato/quartiere per la spesa, attività di socializzazione presso centri già attivi. Si tratta in molti casi di valorizzare ciò che già è presente e attivo sul territorio, dando alle varie iniziative una “veste” maggiormente integrata e sistemica. La criticità che infatti oggi si riscontra riguarda la frammentazione elevata dei servizi che non permette di elaborare una visione di insieme.

Si è evidenziato come i silver age siano al contempo destinatari ed “erogatori” di servizi e iniziative: si tratta infatti di anziani ancora pienamente attivi, che hanno più tempo a disposizione e che possono dedicare parte del loro tempo a iniziative sociali di volontariato ad esempio, di costruzione di reti e legami. Diventano cioè loro stessi promotori e attori delle reti nella comunità. Ingaggiare i silver age nelle iniziative di volontariato (per il verde cittadino, per fasce “fragili” della popolazione come grandi anziani, immigrati, etc.) appare quindi un modo per mantenerli attivi, dotare il loro tempo di senso e significato da un lato e offrire servizi al resto della comunità sociale dall’altro.

Gli anziani fragili sono quegli anziani che vengono considerati autonomi nel proprio domicilio, ma con necessità di supporto al di fuori di esso. Si tratta quindi di quella fascia di popolazione anziana che inizia a presentare le prime forme di limitazione della propria autonomia e che necessita servizi di supporto per svolgere tutte quelle funzioni e mansioni pratiche nel quotidiano. Si è evidenziato come anche per i fragili la necessità sia quella di coinvolgerli nelle reti sociali: per questo target, più fragile appunto, risulta più difficile accedere a iniziative di socializzazione e rete, è necessario quindi predisporre dei servizi “di accompagnamento” che fungano da connessione tra utenza e iniziative. L’idea alla base è che le reti sociali svolgano per i fragili una duplice funzione: da un lato offrono loro occasioni di socializzazione che altrimenti non riuscirebbero ad avere al proprio domicilio, dall’altro li aiutano a trovare servizi a domanda individuale, ovvero che rispondano alle loro esigenze pratiche. Si tratta ad esempio di servizi di trasporto, spesa a domicilio, pulizie, piccole manutenzioni, supporto per pratiche e procedure fiscali, supporto all’utilizzo di piattaforme digitali, etc.

In questo senso, il supporto alla costruzione di reti, interconnessioni sociali, iniziative di auto-riproduzione sociale diventa il focus essenziale del progetto per entrambi i target, con gli adeguati adattamenti a seconda delle diverse esigenze.

- *Il sistema di governance: come strutturarlo?*

Si concorda nel voler strutturare un impianto di governance che sia partecipato, rappresentativo delle diverse parti in gioco e al contempo funzionale al processo decisionale. Ogni attore coinvolto deve conoscere il proprio ruolo, le proprie funzioni in relazione agli altri nodi del sistema.

Il pubblico assume un ruolo di regia, coordinamento e indirizzo della progettualità e al contempo mantiene una presenza forte anche in tema di monitoraggio e lettura dei dati del progetto. L'attore pubblico si esprime infatti in termini di valutazione dell'impatto sociale prodotto dalle iniziative e decide il perimetro dell'impianto di governance in termini di attori sul territorio da coinvolgere, con che modalità, frequenza, intensità, etc. In una logica partecipata e di confronto "orizzontale", ci si immagina infatti che alla struttura di governance partecipino anche organizzazioni del Terzo Settore e di volontariato che operano e offrono servizi diretti ai target interessati e che al contempo siano coinvolti anche i destinatari stessi delle iniziative, in qualità di rappresentanti diretti dell'utenza. L'attore pubblico, il privato sociale e gruppi di utenza scrivono insieme le regole di funzionamento e si confrontano sull'impostazione del progetto nei quartieri. Nei singoli quartieri è poi importante che ci siano punti di ascolto e di raccolta delle evidenze prodotte.

- *Le funzioni di primo contatto e ingaggio dell'utenza: come strutturarle?*

Si è detto quanto sia fondamentale attivare logiche di welfare proattivo, che ricerca e ingaggia direttamente il target a cui si rivolge. In questo senso è quindi primario predisporre delle funzioni di primo contatto, intercettazione e ingaggio dell'utenza da parte della rete di offerta.

Per quanto riguarda il primo contatto e come si intercetta il target di utenza, si è concordi nel voler mantenere una logica di multicanalità, utilizzando diversi strumenti a seconda delle specificità e delle caratteristiche degli utenti: attraverso piattaforme digitali eventualmente per i silver age e gli anziani già abituati all'uso di questi canali informativi e raggiungibili attraverso di essi, oppure tramite numero telefonico, o ancora, *de visu* per i più fragili e meno abituati all'utilizzo dei canali digitali e "indiretti".

Come la funzione di primo contatto e ingaggio viene declinata a seconda delle caratteristiche e dei diversi bisogni dei target di utenza, così funziona anche per l'attività di ingaggio, orientamento e "accompagnamento" ai servizi. Il grado di professionalità richiesta per chi svolge questa funzione dipende da quanto il servizio risulta "strutturato" ed ad alta intensità di bisogno: in altre parole, se si tratta dei gruppi di cammino, può essere la rete di volontari ad ingaggiare gli anziani silver age e coinvolgerli in questa attività; viceversa, se si sta parlando di una condizione di fragilità più elevata e quindi della necessità di un servizio maggiormente strutturato e definito, allora è opportuno che chi offre orientamento e accompagnamento al servizio sia un operatore formato e specialista (ad esempio educatore sociale, assistente sociale, etc.).

Per quanto riguarda la governance di queste due funzioni, il pubblico mantiene il controllo sull'attività di primo contatto, raccogliendo i dati sull'utenza intercettata, analizzandoli e

fornendoli a chi svolge la funzione di orientamento e accompagnamento. Questa seconda attività può essere infatti affidata a “sentinelle sociali” anche esterne all’ente pubblico, ma che con esso mantengono una stretta relazione di collaborazione e confronto costante.