

Newsletter **Piaci**

Associazione scientifica **Per
l'Invecchiamento
Attivo e le Cure Integrate**



Le parole chiave della non autosufficienza

Scoprire nuove soluzioni qualitative, sostenibili, efficaci, integrate per la non autosufficienza è il titolo della giornata di studio per assistenti sociali realizzato a Firenze il 16 aprile 2015, nell'ambito del 15° Congresso Nazionale dell'Associazione Italiana di Psicogeriatrica. L'incontro di studio ha considerato alcune *parole chiave* ritenute fondamentali nel lavoro sociale, in particolare nel lavoro con le persone anziane. Sono parole che hanno già una loro storia ma che sono ancora fondamentali per la costruzione di percorsi innovativi.

Qualità

Annamaria Zilianti e Luisa Spisni

Il termine *qualità*, che ha pervaso tutti i settori produttivi e il mondo dell'economia, da alcuni decenni è entrato a far parte del vocabolario dei servizi sociali e sociosanitari, dando impulso al rinnovamento di organizzazioni e dei diversi sistemi di aiuto.

Una definizione di qualità – sia pur generica – viene offerta dalla prima norma ISO perfezionata ISO 8402-94 e successive. In generale la qualità può essere definita come l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto/servizio che gli conferiscono la capacità di soddisfare i bisogni espliciti e impliciti dell'utente/cliente. Nei servizi alle persone la qualità si riferisce infatti ad organizzazioni, attività, servizi, interventi, professionisti con i loro assetti, propensioni, competenze, atteggiamenti e comportamenti orientati a beneficiare le persone utenti.

In Italia l'orientamento alla qualità nei servizi si è affermato negli anni '90 del secolo scorso attraverso una serie di leggi che hanno introdotto norme sul dovere d'informazione, sulla partecipazione e rappresentanza dei cittadini, sulla trasparenza amministrativa e sul rapporto tra burocrazia e cittadini (legge n. 142/1990, legge n. 241/1990).

Sommario

Le parole chiave della non autosufficienza:

- *Qualità* (A. Zilianti e L. Spisni)
- *Integrazione* (S. Tonon Giraldo e E. Zini)
- *Sostenibilità* (C. Pedrelli)
- *Efficacia* (E. Nevee e P. Lonardi)

Save the date 2016

Come aderire a Piaci

Si può richiedere l'adesione a Piaci, inviando una mail con la scheda di p. 6 a piaci@fondazionezancan.it

Le richieste di adesioni sono valutate dal CdA dell'Associazione.

Il Dgls. n. 502/1992 determina inoltre l'entrata in vigore di nuovi rapporti con i privati, basati sull'accreditamento di strutture che erogano prestazioni specialistiche e introduce disposizioni per definire indicatori di qualità relativi alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza, alle prestazioni alberghiere, all'andamento delle attività di prevenzione. Ciò per garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie alle reali esigenze dei cittadini.

La legge n. 328/2000 completa l'assetto. La qualità e l'accreditamento dei servizi diventano obiettivi da perseguire per il benessere del cittadino, che, attraverso un sistema integrato e in un quadro di trasparenza, può vigilare sul rispetto di criteri definiti, fissati per assicurare strutture e prestazioni adeguate alle diversificate esigenze. Diventa perciò prioritario determinare parametri appropriati e quindi condivisi, oggettivi, esigibili e irrinunciabili.

La qualità nei servizi alle persone è dunque un percorso volto a migliorare le condizioni di vita delle persone, perciò deve tener conto dell'ambiente culturale, dalle esperienze precedenti, delle aspettative e della particolare situazione in cui ciascuno si trova.

La qualità così intesa comporta da parte delle professioni di aiuto una visione globale, integrale e al tempo stesso diversificata dei bisogni delle persone, conosciuti attraverso le loro storie e valutati nei loro luoghi di vita. Attualmente il servizio sociale è pienamente investito a perseguire obiettivi di qualità: l'orientamento alla qualità intesa come salute e benessere è principio fondante della stessa professione.

Gli assistenti sociali, infatti, in quanto professionisti il cui mandato(i) è intrinsecamente legato alla promozione della persona, al suo benessere sociale all'interno della sua realtà di vita, sono tenuti a perseguire la qualità, come obiettivo necessario, in contrasto a risposte indistinte a bisogni individualizzati e specifici. La qualità pertanto è correlata al corretto esercizio della professione, che obbliga a calare in ogni azione, atteggiamento e comportamento i suoi principi base, come recita il Codice Deontologico.

Si tratta dunque di puntare al migliore risultato per quella specifica persona, ma anche di indicare, promuovere, attivare metodi di lavoro e azioni che tendano a caratterizzarsi in senso qualitativo e quindi migliorativo. La ricerca, lo sviluppo di proposte, anche di politiche sociali, necessari al cambiamento e miglioramento, sono tanto più indispensabili nelle situazioni

precarie e marginali che quotidianamente interpellano la competenza e l'operatività del servizio sociale. La qualità deve essere perciò prassi, metodo di lavoro, che implichi nel contempo cooperazione per la ricerca di risultati ed esiti in grado di evitare tendenze all'assistenzialismo e alle nuove marginalizzazioni. Il professionista assistente sociale ha peraltro l'obbligo di ravvisare e contrastare progetti che mirano a raggiungere obiettivi preordinati e iniquamente indirizzati alla qualità, con interventi burocratizzati e spersonalizzati che di fatto negano la qualità stessa.

La qualità nel servizio sociale, in definitiva, deve significare integrazione con le altre professioni, promozione e cooperazione con le reti sociali, partecipazione delle famiglie e delle persone interessate a programmi di intervento in grado di prevenire e contrastare il disagio e la sofferenza e in grado di rivedersi e rinnovarsi continuamente. Promuovere la qualità vuol dire essere generativi di soggettività e identità, di nuove risorse e inedite forme di aiuto, e ancora, vuol dire umanizzare ogni azione, dare spazio alla creatività di ognuno, rendendosi disponibili al giudizio degli altri per sviluppare progetti realmente innovativi ed efficaci per le persone e infine, per modificarsi e migliorarsi continuamente.

Integrazione

Silvana Tonon Giraldo e Eleonora Zini

La parola *integrazione* assume differenti significativi a seconda delle discipline di riferimento. Evoca connessione, complementarità, tendenza a riportare ad unità entità distinte, in un processo di compenetrazione, di ri-modellazione, teso a produrre una nuova forma, appunto "integrata".

Nelle politiche sociali particolare attenzione è stata posta, a partire dagli anni 70-80, alla integrazione sociosanitaria quale strategia atta a rispondere a problemi complessi, richiedenti l'apporto di più professioni, un utilizzo sinergico di risorse, una coerente responsabilità politica-istituzionale, al fine di ottenere risultati attesi. Alla base di questo orientamento vi è il riconoscimento, da un lato, del valore, della centralità della persona, nella sua unitarietà bio-psicofisica e relazionale, unitarietà da salvaguardare nella complessità, gravità, dei problemi oggetto di interventi, dall'altro, una operatività integrata avente l'obiettivo di raggiungere risultati attesi, contribuisce ad un utilizzo virtuoso di risorse, all'assunzione di responsabilità condivise, nell'attenzione al bene comune.

L'integrazione è una strategia complessa, non automatica, di difficile attuazione. Per questo è ancora un obiettivo da perseguire con costanza per il persistere di piani e programmi, modalità gestionali e uso di risorse economiche e professionali fortemente settoriali che rischiano di produrre interventi segmentati, parziali, spesso non efficaci.

Il processo integrativo richiede azioni a più livelli: istituzionale, gestionale, professionale e comunitario, in un reciproco influenzamento, l'identificazione di responsabilità e di risorse disponibili e utilizzabili.

Il livello istituzionale "si basa sulla necessità di promuovere collaborazione fra istituzioni diverse, in particolare aziende sanitarie e amministrazioni comunali, che si organizzano per conseguire comuni obiettivi di salute" (Psn 1998-2000) attraverso l'attivazione di strumenti giuridici come accordi di programma, convenzioni e azioni programmatiche comuni (i piani di zona, ad esempio). L'integrazione istituzionale incontra difficoltà per una parziale rifondazione del ruolo dell'Ente locale, l'azienda sanitaria sempre più svincolata dal rapporto con i Comuni, una riduzione di risorse non sempre accompagnate dall'applicazione di standard di qualità.

Il livello gestionale, rintracciabile a livello di struttura operativa (il distretto, gli specifici servizi, i servizi dell'Ente locale) prefigura modalità organizzative, forme di coordinamento atte a garantire l'efficacia delle attività, processi, prestazioni. La compresenza del pubblico, del privato, del privato sociale e del non profit, nella gestione dei servizi, rende più problematica l'integrazione che necessità di funzioni di indirizzo (da parte del soggetto pubblico), di verifica in itinere, di controllo economico finanziario, di valutazione degli esiti.

I due livelli di integrazione, istituzionale e gestionale, determinano le condizioni politiche e organizzative per promuovere l'integrazione professionale. La continuità terapeutica e assistenziale tra ospedale e territorio, la collaborazione sistematica tra strutture residenziali e servizi del territorio, la valutazione condivisa dell'impatto economico delle decisioni, la definizione di percorsi assistenziali appropriati per tipologie di intervento, come la predisposizione di modalità condivise di presa in carico (ad es. unità valutative di differenti caratterizzazioni), sono alcune possibili scelte istituzionali e gestionali atte a favorire e valorizzare l'integrazione professionale.

Questa si caratterizza per l'azione di più soggetti, di diversa competenza disciplinare, tesa a risolvere problemi complessi attraverso soluzioni personalizzate. Orientamenti valoriali comuni, la centralità e il valore della persona, capacità relazionali, condivisione degli obiettivi, riconoscimento delle specifiche competenze tecnico-scientifiche, il valore attribuito al lavoro di gruppo e per progetti, favoriscono esiti operativi efficaci. L'integrazione professionale si caratterizza non per una somma di parziali, diverse letture dei problemi, ma per una rielaborazione originale atta a cogliere la complessità, produrre modelli operativi nuovi, una ricomposizione di saperi e abilità per risposte efficaci e personalizzate.

L'ampiezza e gravità dei problemi attuali, a fronte di risorse limitate, la presenza nei differenti territori di numerose organizzazioni, espressione di istanze partecipative e solidaristiche, pongono il tema, non eludibile, della collaborazione tra i decisori istituzionali delle politiche sociali (in particolare gli Enti locali) e i differenti soggetti sociali presenti.

Ciò postula un nuovo livello di integrazione "comunitaria", non solo per accogliere e fruire di nuove risorse sociali ma per valorizzare la partecipazione delle comunità, il contributo di conoscenza e di proposta che esse esprimono. In talune realtà, processi di integrazione comunitaria, riconosciuti e sostenuti dai decisori pubblici, hanno reso possibili progetti innovativi per problemi di interesse di specifiche fasce di popolazione, per problemi emergenti per i quali mancano risposte consolidate. Un processo in divenire nel segno della partecipazione, solidarietà, responsabilità individuale e collettiva.

Sostenibilità

Claudio Pedrelli

Sostenibilità è pratica, è azione quotidiana, è comportamento e assunzione di responsabilità. Il termine apre ad una pluralità di approcci e di obiettivi: economici, sociali, ambientali, culturali, urbanistici.

L'azione sostenibile è quella che si adopera per la costruzione di una comunità basata sulle buone pratiche individuali in contesti collettivi di protezione ambientale e della gestione dei beni comuni.

Sostenibilità si raccorda con efficienza (anche il non sprecare) e con innovazione (la sostenibilità comporta cambiamenti significativi nell'andamento attuale dello sviluppo tecnologico e delle produzioni in tutti i settori).

Un patto per uno sviluppo intelligente deve essere inclusivo e anche sostenibile: da questo punto si parte per un nuovo possibile accordo per il welfare del futuro. La sostenibilità non si dice, si fa: la promozione di uno sviluppo sostenibile non può prescindere da un radicale cambiamento nei modelli di produzione e di consumo. Cambiare quindi è possibile, non solo, è indispensabile.

Per essere sostenibili occorre avviare una trasformazione culturale: servono modelli di vita più sostenibile in quanto occorre ripristinare lo stato di salute degli ambienti naturali al pari di quelli sociali, culturali e della comunità locale.

La sostenibilità è consapevolezza. La consapevolezza del proprio ruolo, delle proprie azioni e delle conseguenze delle scelte. Come singolo, come gruppo e come comunità locale o non.

Possiamo allora parlare di "spa", dove l'acronimo non deve essere inteso come "società per azioni", ma come "sostenibilità per azioni" in quanto la finalità è la collaborazione che rimanda all'idea di responsabilità (e anche all'assunzione di responsabilità).

In questo senso si può parlare di "welfare della consapevolezza", di welfare della reciprocità, di welfare dell'ammissibile o sostenibile (quello che ci possiamo permettere) e infine di welfare del possibile (o delle possibilità).

La sfida del futuro si gioca sul passaggio dal welfare attuale ad uno a maggior capacità e potenza, capace di rigenerare risorse senza consumarle, grazie alla responsabilizzazione resa possibile da un nuovo modo di intendere i diritti e i doveri sociali.

L'attenzione al sostenibile rimanda a quello dell'ambiente di vita inteso nelle sue dimensioni geografiche, spaziali, urbanistiche e strutturali.

Per consentire armonia e gestione delle esigenze individuali il progetto della comunità urbana e di coabitazione deve realizzarsi prima della costruzione degli edifici e deve estendersi alla gestione sociale degli spazi, delle costruzioni e dei luoghi comuni. Per dare senso di comunità e di appartenenza occorre esaminare le relazioni tra: spazio privato delle abitazioni, lo spazio semi-pubblico dell'ambito residenziale e lo spazio pubblico di relazione con la città.

Occorre approfondire al meglio e mettere in sinergia i progettisti urbanistici e quelli sociali perché il linguaggio urbanistico è linguaggio sociale e, in ultima analisi, è sostenibilità quotidiana, benessere, piacere di permanere in un contesto, nel proprio ambiente di

vita, alle condizioni di integrazione sociale che si sono definite nel corso della propria vita. E il vivere in un luogo esprime, prima di tutto, collaborazione e non si limita alla semplice "casuale" presenza o permanenza.

Efficacia

Patrizia Lonardi ed Elisabetta Neve

Il concetto di efficacia, applicato agli interventi di aiuto dell'assistente sociale, si riferisce ai cambiamenti prodotti dall'intervento nella persona e/o nel suo ambiente di vita. Quindi possiamo dire che un intervento è tanto più efficace quanto più gli esiti raggiunti combaciano con i risultati che ci si aspettava di ottenere, tenuto conto della valutazione iniziale della situazione, degli obiettivi che si volevano – e si potevano – perseguire, delle azioni svolte.

L'efficacia quindi è un "prodotto" strettamente legato alla qualità del processo ideato e messo in atto dal professionista, per cui sono cruciali i passaggi metodologici che caratterizzano l'intervento professionale di servizio sociale. Costatiamo che oggi, in presenza di problemi sociali più complessi e di risposte istituzionali che sembrano sottovalutare le potenzialità della mediazione professionale nei servizi, i professionisti sentono l'urgenza di aumentare le garanzie di efficacia e la dimostrabilità dell'utilità del lavoro sociale professionale.

Data l'importanza del rigore scientifico nelle valutazioni e nelle decisioni che maggiormente possono garantire l'ottenimento di un buon livello di efficacia, vanno sottolineati alcuni aspetti, che sono specifici dell'intervento del servizio sociale professionale:

- un'importante abilità tipica dell'assistente sociale è la valorizzazione e attivazione delle risorse, non solo materiali (quando necessarie, ad esempio le varie prestazioni...), ma soprattutto umane, che si generano nelle relazioni con la persona-utente e con il suo spazio di vita familiare e sociale. Il valore aggiunto che ne può derivare si traduce in una condivisione di responsabilità, generatrice a sua volta di ulteriori risorse, di capacità di aiutare sé e altri: i risultati più efficaci sono quelli in cui l'utente stesso – o chi lo rappresenta se non autosufficiente – concorre attivamente al risultato, aumentando la garanzia di tenuta nel tempo;
- alcune operazioni tecniche possono essere migliorate e affinate rafforzando la capacità prognostica dell'operatore e l'abilità nel definire percorsi realistici, concreti, fattibili. Si tratta di riuscire a definire obiettivi e strategie di intervento basati su dati di realtà,

dotandosi di una strumentazione che con più precisione indichi i punti di forza e le criticità cui far fronte.

Occorre superare una certa tendenza a prefigurare obiettivi vaghi o troppo generali, a enfatizzare il “fare” spesso senza precise mete e in tempi indefiniti. La disponibilità di strumenti e modalità capaci di misurare le componenti più significative della vita dell’anziano, consente di prefigurare attese di risultato concrete e di confrontarle con gli esiti effettivamente ottenuti in un determinato arco di tempo. Specialmente in presenza di casi complessi l’efficacia è condizionata alla possibilità-capacità di un lavoro integrato pluriprofessionale e interorganizzativo;

- la sfida, soprattutto oggi, è di coniugare l’imperativo dell’efficacia dei servizi con la loro esigenza di maggiore efficienza: ottenere i miglior risultati con il minimo sforzo. La condizione è che si rafforzi la centratura sugli esiti degli interventi, ma intesi come cambiamenti reali, anche piccoli, nelle situazioni di sofferenza, al punto da essere resi visibili, dimostrabili, al di là della soggettività del singolo operatore. È una questione, certo, da un lato squisitamente tecnica, ma dall’altro anche culturale: passare dall’idea “abbiamo fatto...” a “abbiamo ottenuto...”. È una sfida che ci sembra valga la pena di essere giocata in primis con le amministrazioni, sia pubbliche che private, spesso centrate unicamente su preoccupazioni di efficienza. Si tratta di promuovere processi di negoziazione, forse più vincenti se facciamo parlare “i fatti”, se la rendicontazione del lavoro fatto sa enfatizzare qualità e quantità degli esiti ottenuti, magari nel medio periodo, con la possibilità poi di rapportarli ai costi impiegati;

- un’ultima considerazione, oltre a quanto detto sul significato e le modalità essenziali per garantirla, riguarda la possibilità di misurare e valutare l’efficacia. Molti dei nostri interventi sono sicuramente efficaci, ma chi ne è a conoscenza? Come dimostrare (anche a noi stessi!) quanto e a che condizioni gli interventi sono stati efficaci? Il filo che lega i diversi passaggi del percorso di aiuto fino al raggiungimento dei risultati attesi va facilmente perso se non viene fissato, in qualche modo “oggettivato” attraverso lo strumento della documentazione professionale. Parliamo di una documentazione che permetta da un lato di riportare esplicitamente gli esiti alle molteplici variabili che ne hanno consentito il raggiungimento, dall’altro di

comunicare ad altri, quindi anche all’amministrazione, l’utilità del lavoro svolto.

Visto dalla prospettiva dell’efficacia il lavoro dell’assistente sociale acquista una forte potenzialità innovativa: è richiesto innanzitutto un atteggiamento mentale che superi tendenze adempitive o prestazionistiche, che sappia coniugare il maggior rigore scientifico con le dimensioni di partecipazione umana che valorizzi anche le responsabilità. Occorre sviluppare la ricerca di strategie e strumenti tecnici che facilitino il lavoro e aumentino la garanzia di risultato.

Un esempio concreto ci è offerto dall’adozione di soluzioni ideate e sperimentate dalla Fondazione Zancan nel progetto PersonLab: l’utilizzo di strumenti di misurazione standardizzati (alcuni validati, altri costruiti ad hoc in riferimento ad aree scoperte, quale quella relazionale-ambientale di competenza specifica dell’assistente sociale) e organizzati in una visione globale della situazione in carico (Schema Polare), è completata da semplici misurazioni di variabili (Fattori Osservabili) più personalizzate, come ad esempio indicatori sul livello di mobilità della persona anziana, sulle sue capacità di socializzazione ecc. Alla fine, i miglioramenti ottenuti per ciascuna delle variabili considerate (sia quelle misurate con scale standardizzate sia i fattori osservabili) sono rappresentati anche in termini numerici come scarto tra i risultati ottenuti e quelli attesi.

I temi del 2016

1. Le evidenze di servizio sociale (nell’ambito del Congresso AIP 2016 sul tema “Il dovere di curare. Evidenze scientifiche e persona”)
2. Le cure palliative: aspetti etici e metodologici
3. L’integrazione professionale nelle residenze per anziani, una risposta personalizzata
4. L’amministratore di sostegno: risultati e nodi aperti

per informazioni: piaci@fondazionezancan.it

Altre iniziative sono in programmazione...

Richiesta di adesione alla Associazione PIACI **Associazione scientifica per l'Invecchiamento Attivo e le Cure Integrate**

Il sottoscritto (Nome e cognome) _____,
residente in _____,
tel/fax _____ email _____

chiede di poter aderire all'Associazione PIACI, con sede in Padova, via Vescovado 66

(barrare una sola voce)

- a titolo personale
 in qualità di rappresentante / delegato per l'ente _____

con sede in _____, tel/fax _____, email _____
come risulta da documentazione allegata

A tal fine:

a. dichiara di svolgere la seguente occupazione _____

b. allega alla presente scheda:

- breve curriculum delle attività svolte collegate agli obiettivi della associazione PIACI
- elenco di pubblicazioni realizzate sui temi della cura e della salute dell'anziano

Data e luogo _____

Firma _____

A seguito dell'accettazione da parte dell'Associazione Piaci, provvederò al pagamento di:

- € 50,00 all'anno (**persona singola**) che include: Newsletter Piaci, riduzione della quota di iscrizione alle iniziative Piaci dell'anno di iscrizione
 € 300,00 all'anno (**rappresentante/delegato di ente**) che include: Newsletter Piaci, riduzione della quota di iscrizione alle iniziative Piaci per gli operatori dell'ente, per l'anno di iscrizione

Informativa e autorizzazione al trattamento dei dati personali

L'Associazione Piaci è titolare del trattamento dei dati personali conferiti, che verranno custoditi in formato elettronico e cartaceo presso la sede legale dell'associazione, e utilizzati esclusivamente ai fini della valutazione della richiesta di adesione da parte dell'associazione e per le comunicazioni conseguenti. L'interessato ha comunque diritto (art. 7 del Dlgs 196 del 2003 Codice per la privacy):

- di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza;
- di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

Per informazioni inerenti alle modalità di trattamento e per l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa, si prega di contattare Tiziano Vecchiato, direttore Fondazione Zancan, Via Vescovado, 66, 35141 Padova, mail: piaci@fondazionezancan.it

Si prega di inviare la scheda compilata, con relativi materiali a PIACI c/o Fondazione Emanuela Zancan, Via Vescovado 66 – 35141 Padova tel. 049 663800 fax 049 663013 email: piaci@fondazionezancan.it