

Prospettive Sociali e Sanitarie

ANNO XLIV

AGOSTO 2014

SE LA POLITICA ECONOMICA NON AIUTA I PIÙ POVERI

CITTADINI E MEDICI ALLEATI PER LA SALUTE
AGENZIA DI CURA
VALUTARE L'INTERVENTO SULLE DIPENDENZE
L'ASSISTENTE SOCIALE IN EUROPA

Povert  ed emarginazione

- 1 *Se la politica economica non aiuta i pi  poveri*
M. Baldini

Servizi sanitari

- 3 *Cittadini e medici alleati per la salute*
E. Beretta, V. Caimi, C. M. Teruzzi, F. Vigan ,
L. Brusa, A. Meroni, P. Peduzzi, A. Pirola

Lavoro di cura

- 7 *Agenzia di cura*
S. Pasquinelli, G. Rusmini

Dipendenze

- 12 *Valutare l'intervento sulle dipendenze*
C. Torrigiani

Professioni sociali

- 17 *Opportunit  e sfide dell'assistente sociale nel quadro europeo*
C. Barbieri

Disabilit 

- 20 *Centri diurni per disabili.
Quali sfide nei nuovi scenari del welfare*
G. Bodda, C. Caffarena, S. Rao, R. Taberna

Salute mentale

- 25 *Da paziente psichiatrico a mediatore tra pazienti e servizi*
G. Tissi

Notizie

- 31 *Accadde domani*
G. Rusmini

Direzione

Emanuele Ranci Ortigosa

(direttore responsabile)

Ugo De Ambrogio, Sergio Pasquinelli

(vicedirettori)

Caporedattore

Francesca Susani (pss@irsonline.it)

Redazione

Claudio Caffarena, Ariela Casartelli, Diletta Cicoletti, Valentina Ghetti, Graziano Giorgi, Francesca Merlini, Daniela Mesini, Maurizio Motta, Paolo Peduzzi, Franco Pesaresi, Dela Ranci Agnoletto, Edoardo Re, Remo Siza, Giorgio Sordelli, Patrizia Taccani

Comitato scientifico

Paolo Barbetta, Alessandro Battistella, Luca Beltrametti, Teresa Bertotti, Paolo Bosi, Annamaria Campanini, Maria Dal Pra Ponticelli, Maurizio Ferrera, Marco Geddes da Filicaia, Cristiano Gori, Antonio Guaita, Luciano Guerzoni, Francesco Longo, Gavino Maciocco, Marco Musella, Franca Olivetti Manoukian, Giuseppe A. Micheli, Nicola Negri, Fausta Ongaro, Valerio Onida, Marina Piazza, Costanzo Ranci, Chiara Saraceno, Maria Chiara Setti Bassanini, Antonio Tosi

Contatti

Via XX Settembre 24, 20123 Milano

tel. 02 46764276 - fax 02 46764312

www.prospettivesocialiesanitarie.it

Ufficio abbonati

Teresa Albanese (pss.abbo@irsonline.it)

Abbonamento 2014

CCP n. 36973204

IBAN IT57 J076 0101 6000 0003 6973204

  59,00 (privati);   69,00 (ass. di volontariato e coop. sociali);   89,00 (enti);   96,00 (estero).

L'abbonamento decorre dal 1  gennaio al 31 dicembre.

Prezzo per copia:   7,50 (arretrati   12,00)

Progetto grafico e impaginazione

Riccardo Sartori

Registrazione

Tribunale di Milano n. 83 del 5-3-1973

ISSN 0393/9510

  vietata la riproduzione dei testi, anche parziale, senza autorizzazione.

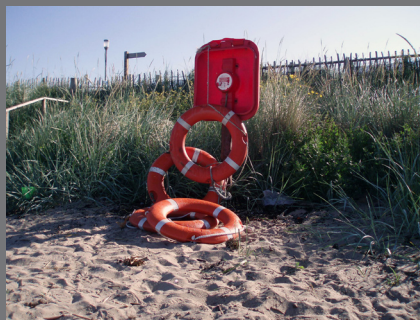


Foto di copertina    
KFCSpike
www.flickr.com/fb_brillyunt

In uno dei territori più anziani della provincia di Milano è stato sperimentato, tra inizio 2013 e giugno 2014, un intervento di sostegno della domiciliarità a favore di famiglie con anziani non autosufficienti e delle badanti. Un' "Agenzia di Cura", basata sulla costruzione non solo di "luoghi", ma soprattutto di una rete capace di catalizzare gli sforzi per qualificare il lavoro privato di cura

Il progetto è stato realizzato da ACLI Lombardia, ente capofila, l'Ambito di Cinisello Balsamo, la cooperativa sociale Famiglie e Dintorni e l'Associazione per la Ricerca Sociale e finanziato con un contributo di Fondazione Cariplo, erogato nell'ambito del bando "Potenziare le risposte ai bisogni degli anziani e delle loro famiglie".

Queste pagine¹ illustrano il modello seguito ed evidenziano i principali risultati raggiunti, mettendo a fuoco i punti nodali da considerare in un'ottica di sviluppo.

IL MODELLO

Il modello sperimentale Agenzia di Cura ha inteso partire dall'esistente. Ossia valorizzare le risorse già presenti sul territorio, potenziare quelle insufficienti e avviare quelle mancanti, configurandosi come la porta unitaria di accesso al mercato regolato del lavoro di cura nel Distretto.

L'idea alla base del progetto è stata quella di costruire una filiera "leggera" di azioni centrate sull'ascolto della domanda, l'accompagnamento delle persone e la messa in opera di garanzie minime di qualità. Una filiera attraente per le famiglie con anziani non autosufficienti e per le assistenti familiari, identificabile in luoghi che non solo facilitino l'incontro tra domanda e offerta, ma che realizzino interventi: (a) *ex ante*, di "segretariato sociale" (informazione, consulenza) in collaborazione con i servizi sociali dei Comuni e (b) *ex post*, di monitoraggio dell'assistenza e presidio sul lavoro di cura.

Accanto alle attività volte a favorire l'abbinamento tra domanda e offerta, svolta presso le tre sedi dello Sportello Assistenza Familiare sulla base di un elenco di assistenti selezionate, trovano posto quindi i sostegni rivolti alle famiglie con anziani e alle assistenti familiari, offerti attraverso il lavoro integrato dei punti di accesso alla rete (visualmente sintetizzabili nella tavola 1):

- *Sostegni a famiglie, anziani e caregiver*: assistenza contrattuale, monitoraggio delle situazioni più fragili, risoluzione di proble-

matiche e conflitti, avvio di un percorso di mutuo aiuto tra *caregiver*.

- *Sostegni ad assistenti familiari*: servizio di gestione dei conflitti, attivazione di percorsi di formazione/mutuo aiuto tra assistenti.
- *Integrazione con i punti di accesso alla rete*: messa in rete degli sportelli nel sistema informativo di Ambito, protocolli di intesa ("Patto per l'Agenzia") per definire il sistema di collaborazioni, segnalazioni e invii, percorso formativo e di supervisione rivolto agli operatori dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio e da questi coestito.

LA RETE

Un' "Agenzia" non tanto come un soggetto nuovo ma un soggetto che lavora a partire dall'esistente, facendone crescere le connessioni.

Lo sviluppo e consolidamento della Rete ha richiesto una serie di attività quali una ricognizione delle organizzazioni operanti sul territorio in favore di anziani, famiglie e stranieri, e il loro successivo coinvolgimento attraverso incontri periodici di formazione, aggiornamento sul progetto, accoglienza ed elaborazione di proposte.

Le organizzazioni aderenti alla Rete Agenzia di Cura sono risultate essere 16. Accanto ai partner di progetto, i Comuni del Distretto di Cinisello Balsamo (Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano, Cusano Milanino) e all'Azienda Sanitaria Locale, la Rete che si è andata formando ha incluso organizzazioni della cooperazione e dell'associazionismo locale che operano in favore di anziani, famiglie e persone straniere (categoria in cui ricade una larghissima parte delle assistenti familiari), oltre a un soggetto di rappresentanza sindacale.

Il lavoro di Rete si è basato sul principio che la frammentazione è un limite e che ogni risorsa può essere al servizio della comunità, in alleanza e non in competizione con gli altri (fiducia reciproca). Gli obiettivi che hanno animato le attività sono contrassegnati da due parole chiave: *condivisione* (conoscenze condivise, costruzione di un linguaggio, di modelli di intervento e di strumenti di lavoro comuni) e *integrazione* (circolazione di conoscenze utili, integrazione di competenze, raccordo pubblico-privato). Sulla base di questi assunti, attraverso incontri periodici fra tutti i membri della Rete, sono stati condivise conoscenze e linguaggi inerenti il lavoro privato di cura e l'assistenza familiare, e sono stati messi a punto strumenti di lavoro comuni.

Note

- 1 Il contributo riprende in larga parte quanto riportato nella Relazione finale di progetto, alla cui redazione hanno contribuito Giuseppe Imbrogno (ACLI Lombardia); Elisa Santoni, Elisabetta Ferrari e Fabrizio Tagliabue (Famiglie e dintorni cooperativa sociale ACLI); Maria Grazia Landoni (Ambito di Cinisello Balsamo) che qui ringraziamo. La responsabilità di quanto riportato è esclusivamente nostra.

TAVOLA 1 Il modello Agenzia di Cura

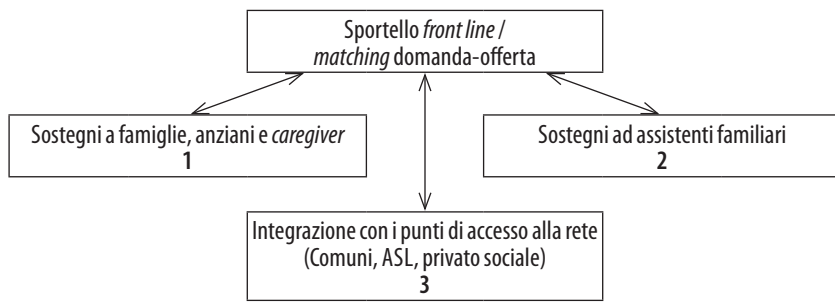
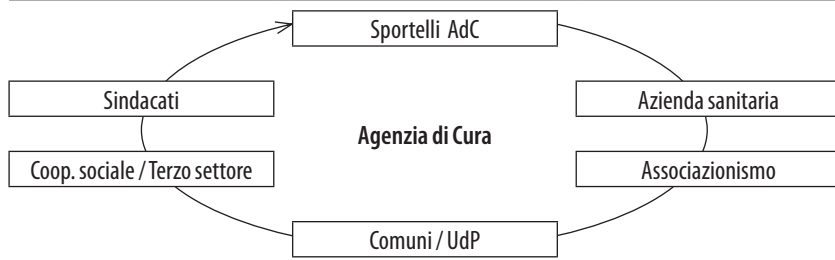


TAVOLA 2 Obiettivo a fine progetto: costruire la Rete Agenzia di Cura



I SERVIZI RESI: UNA SINTESI

Luogo di accesso ai servizi e “cuore” delle attività progettuali, lo Sportello di Assistenza Familiare durante la sperimentazione è stato attivato nelle tre sedi di Cinisello Balsamo, Bresso e Cusano Milanino. Presso lo Sportello ha operato personale qualificato e formato al ruolo. I servizi offerti includono l’informazione, l’orientamento, la valutazione del bisogno, il bilancio di competenze delle assistenti familiari, gli abbinamenti per la ricerca/offerta di assistenza. Attraverso lo Sportello è avvenuto l’accesso agli altri servizi rivolti a famiglie con anziani e assistenti, quali la consulenza contrattuale, il monitoraggio del rapporto di lavoro, la prevenzione dei conflitti, la sostituzione della lavoratrice durante le ferie e i riposi, i gruppi di mutuo aiuto.

Vediamo distintamente le diverse attività.

L’informazione e l’orientamento

Lo Sportello ha visto complessivamente quasi 1.800 accessi in 17 mesi, avvenuti soprattutto di persona. Le lavoratrici rappresentano il 75% dell’utenza, con 1.342 accessi, mentre gli accessi da parte di famiglie che hanno contattato il servizio telefonicamente o si sono recate direttamente agli sportelli sono 429 (tavola 3). Si tratta di numeri importanti, considerando che gli accessi al Segretariato sociale nei Comuni del Distretto da parte di persone classificate come “Anziani” e “Stranieri” sono in totale 1.619 nel corso di un anno (1.295 anziani e 324 persone straniere).²

Attraverso lo Sportello, le assistenti familiari sono state orientate rispetto alla ricerca di lavoro e hanno ricevuto informazioni di base sul contratto di lavoro e sulla formazione professionale. Le famiglie, con la necessità di trovare una risposta adeguata al bisogno di cura di un proprio membro non

autosufficiente, hanno ottenuto attraverso il lavoro delle operatrici di sportello una analisi dei bisogni a seguito della quale sono state orientate rispetto alle opportunità di servizi e interventi presenti sul territorio e hanno ricevuto informazioni di base rispetto alla normativa che regola il rapporto di lavoro con l’assistente.

Il servizio di abbinamento

Presso lo Sportello sono stati raccolti i bisogni e le aspettative del caregiver ed è stata svolta una indagine delle esperienze e delle competenze professionali delle candidate. L’analisi del bisogno assistenziale non si è limitata alla raccolta di informazioni che riguardano le condizioni di salute psico-fisica dell’anziano, ma ha esplorato il contesto di cura e la rete territoriale dei servizi in cui la famiglia è inserita, elementi importanti per individuare i profili più adatti e la costruzione di un patto tra lavoratrice e datore di lavoro. Durante la fase di abbinamento famiglie e assistenti hanno avuto la possibilità di riconoscersi reciprocamente in un ambiente protetto, marcato da confini rispetto al lavoro da svolgere, stabilire alcune regole iniziali per avviare bene il lavoro.

Nel complesso sono state inserite in un apposito Database le schede di 547 persone (anziani e assistenti familiari) interessate all’attività di abbinamento. Gli inserimenti relativi a persone disponibili a lavorare come assistenti familiari sono stati 424, di queste 250 possedevano i requisiti per l’iscrizione nell’Elenco.³ Le famiglie iscritte per la ricerca di un’assistente sono invece 118. Gli incontri fra le due parti organizzati nell’ambito dell’attività di Sportello sono stati in totale 141 mentre gli abbinamenti conclusi positivamente 55.

La consulenza contrattuale

Le competenze delle famiglie circa il CCNL del lavoro domestico necessitano di essere rinforzate già a partire dall’avvio del percorso che esse seguono presso lo Sportello. Durante la fase di abbinamento, in cui le famiglie e le assistenti si conoscono allo Sportello, in diversi casi è stata valutata utile la presenza di un consulente contrattuale di ACLI Service (organizzazione aderente alla Rete di cura) durante l’abbinamento. Il consulente – che spesso poi si occupa dell’apertura del contratto e dell’elaborazione delle buste paga – ha illustrato il contratto del lavoro domestico, offrendo delucidazioni riguardanti il profilo professionale, i permessi, la tutela dei diritti e l’esercizio dei doveri dell’assistente, dando così rilievo all’assunzione di responsabilità del caregiver che, nell’ambito del fenomeno del lavoro privato di cura, diventa (faticosamente) datore di lavoro.⁴ Di questo servizio, nella fase progettuale, hanno usufruito 37 famiglie.

Il monitoraggio del rapporto di lavoro

Nel caso di collaborazioni in essere tra famiglie e assistenti familiari, lo Sportello ha attuato un monitoraggio mensile che si è svolto in preva-

TAVOLA 3 Sportello Assistenza Familiare: accessi da febbraio 2013 a giugno 2014

Accessi	Assistenti familiari	Famiglie con anziani	Totale
Telefonici	344	211	556
Di persona	998	218	1.215
Totale	1.342	429	1.771

lenza tramite contatti telefonici e in alcuni casi tramite colloqui individuali, di entrambe le parti in causa, finalizzati a comprendere come si stesse svolgendo il lavoro di cura a domicilio. Si tratta di una attività di proseguimento della presa in carico che è stata utilizzata da 55 famiglie.

La gestione dei conflitti

La prevenzione del conflitto ha avuto inizio già dalla fase di presa in carico, con una attività di informazione e orientamento svolta dal personale di Sportello. La presenza del consulente contrattuale nel corso dell'abbinamento ha svolto, inoltre, una ulteriore funzione di prevenzione dei conflitti: è stato infatti possibile definire con maggior dettaglio accordi in merito alle mansioni e ai compiti da svolgere e sostenere le due parti nella definizione più precisa di come gestire le ferie, eventuali maternità e riposi (in particolare il week-end nei rapporti di convivenza) che sono gli elementi che ingenerano più frequentemente conflitti durante la collaborazione.

Il mutuo aiuto

Alle famiglie che hanno trovato un'assistente presso lo Sportello, e alle assistenti familiari inserite nel database, è stata offerta la possibilità di confrontarsi fra loro e con degli esperti nell'ambito di distinti percorsi di mutuo aiuto.

Le famiglie che hanno partecipato in modo assiduo agli incontri hanno potuto condividere le difficili situazioni di malattia e disagio, esperienze spesso traumatiche che vengono vissute in solitudine e isolamento. Il percorso, composto da undici incontri di due ore ciascuno, si è svolto tra giugno 2013 e maggio 2014 presso lo Sportello di Cinisello Balsamo. I temi proposti sono stati frutto di un confronto continuo con le famiglie nel tempo, grazie alla presenza costante di un tutor esperto di formazione e lavoro di cura (operatore dello Sportello). La flessibilità del percorso è stata resa possibile anche grazie allo staff di professionisti che gravitano attorno alla cooperativa sociale Famiglia e dintorni, che ha gestito le attività di Sportello.⁵

Il lavoro di cura viene svolto prevalentemente in solitudine. Per le assistenti familiari è rara è la possibilità di confrontarsi con colleghe o altre figure professionali per condividere le esperienze, così come la possibilità di rielaborarle. Attraverso il mutuo aiuto è stata offerta alle lavoratrici l'opportunità di uscire dalla solitudine dentro un contenitore di scambio alla pari. Al termine dei percorsi ogni assistente familiare ha ricevuto un attestato di partecipazione da inserire nel curriculum e una dispensa finale coi materiali predisposti da ogni esperto. Con le assistenti familiari, in particolare, il percorso di mutuo aiuto è stato anche formativo. La possibilità di confrontarsi con degli esperti insieme ad altre lavoratrici su diverse tematiche (ad esempio l'accompagnamento alla morte, l'Alzheimer e le demenze, il contratto nazionale del lavoro domestico, ecc.) ha svolto così anche un ruolo di educazione e qualificazione del lavoro di cura.

UN'ANALISI INNOVATIVA: IL RAPPORTO COSTI-BENEFICI

Ne è valsa la pena? In modo crediamo originale ci siamo chiesti se questo complesso di attività e i benefici generati hanno giustificato lo sforzo, economico, compiuto.

La stabilizzazione del servizio attraverso il proseguimento delle attività nella sede di Cinisello Balsamo,⁶ e una sua eventuale attivazione in altri contesti territoriali ci hanno interrogato sui costi e i benefici di questo percorso. Crediamo più in generale utile iniziare oggi a ragionare in termini di risorse utilizzate, risultati raggiunti, impatto sul territorio.

I costi

Quella che proponiamo di seguito è un'analisi dei costi basata su una annualità di servizio, pertanto le attività indicate in termini di ore/mese tengono conto delle chiusure per festività nel corso dell'anno, a fronte di 42 ore settimanali di attività ordinaria articolate in 13 ore per l'accesso alle famiglie, 14 ore riservate alle assistenti familiari e 15 ore di *back office*.⁷ Le ore di lavoro necessarie al funzionamento del servizio sono articolate nelle voci "Attività", che fa riferimento a quanto viene offerto/organizzato attraverso lo Sportello (informazione, orientamento, abbinamenti, percorsi di formazione/mutuo aiuto), "Consulenze", ossia il tempo di professionisti che concorrono alla realizzazione di alcune attività e "Costi fissi". Quantifichiamoli distintamente.

Attività: 200 ore al mese

- Le attività di Sportello (160 ore al mese) fanno riferimento all'accoglienza dell'utenza (*front office*), oltre ai colloqui di approfondimento delle competenze delle assistenti familiari, preparazione e gestione degli abbinamenti, monitoraggio delle collaborazioni in atto, nonché l'ampia azione di orientamento, informazione e analisi del bisogno svolta quotidianamente (*back office*). Vi è poi il coordinamento del servizio (5 ore) e della rete (9 ore/mese).

Note

- 2 Il dato, desunto dal *Modello di monitoraggio*, Rapporto di ricerca a cura del Centro Studi ALSPES, fa riferimento all'anno 2012.
- 3 Per la descrizione dei requisiti di iscrizione si rimanda alla relazione di fine progetto scaricabile da Qualificare.info e dal sito di ACLI Lombardia.
- 4 Le considerazioni inerenti la consulenza contrattuale e la prevenzione dei conflitti sintetizzano quando estesamente riportato nella Relazione di fine progetto ("AZIONE 4 - Prevenzione e gestione dei conflitti", a cura dell'équipe "Famiglie e Dintorni") cui si rimanda per approfondimenti.
- 5 La descrizione dei percorsi di mutuo aiuto rivolti ai *caregiver* e alle assistenti familiari e le considerazioni sugli esiti delle due esperienze sono ripresi dalla Relazione "AZIONE 4 - Auto mutuo aiuto", a cura di Elisabetta Ferrari in collaborazione con l'équipe "Famiglie e dintorni".
- 6 A conclusione della fase progettuale, l'Ambito ha deciso di dare continuità alle attività, dapprima attraverso una Convenzione (che consentirà la prosecuzione di gran parte delle attività sperimentate), l'anno successivo attraverso un Bando di gara. Lo Sportello di Cinisello Balsamo ha così assunto la funzione di Sportello Assistenza Familiare di Ambito, coprendo il territorio che in precedenza afferiva agli Sportelli di Bresso e Cusano Milanino.
- 7 Si fa riferimento al servizio a regime, si ritengono quindi escluse le attività preparatorie e di modellizzazione e le altre attività caratteristiche di progetto.

- Il mutuo aiuto delle famiglie (10 ore al mese) prevede la gestione da parte di figure professionali esperte e/o formate al ruolo di facilitatori. Il numero di ore preventivate include il tempo dedicato alla fase preparatoria, di convocazione e di rielaborazione dell'incontro in micro-équipe, per valutare i contenuti emersi e le dinamiche relazionali intercorse, al fine di rendere ottimale la restituzione al gruppo.
- Per la formazione/mutuo aiuto delle assistenti (10 ore al mese) viene considerato il tempo degli operatori come formatori e docenti esperti di domiciliarità delle cure, e quello riservato alle attività di *back office* (promozione e organizzazione degli incontri, raccolta delle iscrizioni, convocazione e l'allestimento degli spazi, predisposizione dei materiali e degli attestati di frequenza).
- Infine, il prospetto in tavola 4 include il tempo (6 ore) che gli operatori di Sportello dedicano alla supervisione delle attività (condotta da consulenti).

Consulenze: 15 ore al mese

- Questa voce include il lavoro di alcuni professionisti che concorrono alla realizzazione delle attività. Si tratta di un consulente contrattuale con competenze specialistiche riguardo il contratto di lavoro e gli aspetti fiscali/amministrativi del rapporto, a disposizione delle famiglie (8 ore mensili); vi è poi la consulenza di psicologi professionisti per la conduzione dell'attività di supervisione dello

Sportello (3 ore al mese); infine, è necessaria la presenza di consulenti esperti nell'ambito del percorso di mutuo aiuto/formazione (4 ore mensili).

Il costo delle due voci precedenti (attività e consulenze) dipende naturalmente dalla tariffa oraria applicata al lavoratore (che può essere dipendente di una cooperativa, un libero professionista, un collaboratore). Nel nostro calcolo ipotizziamo che le attività vengano svolte da personale dipendente di una cooperativa sociale, al costo medio di 20€/ora per quanto riguarda le attività ordinarie e di 25€/ora per le consulenze.

TAVOLA 4 Il costo del modello a regime

Attività	ore/mese operatori	costo mensile (20€/ora)
Sportello	160	3.200
Coordinamento servizio	5	100
Coordinamento rete	9	180
Mutuo aiuto famiglie	10	200
Formazione/mutuo aiuto a.f.	10	200
Supervisione	6	120
Totale	200	4.000

Consulenze	ore/mese	costo mensile (25€/ora)
Consulenza contrattuale	8	200
Consulenza supervisione	3	75
Formatori	4	100
Totale	15	375
Costi fissi		€/mese
Abbonamento DB		120
Totale mensile		4.495

TAVOLA 5 Prestazioni erogate e costo unitario

Attività	Costo mensile (€)	Prestazioni/beneficiari al mese	Costo unitario (€)
Sportello *	3.795	102	37,2
Consulenza contrattuale	200	2,5	81,1
Mutuo aiuto/formazione	500	3,6	139,5
Totale	4.495	108,1	41,6

Nota: *La voce si riferisce alle attività di informazione, orientamento, inserimenti nel *database* a seguito di valutazione, abbinamenti; sono inclusi i costi di coordinamento dello Sportello e della rete, della supervisione e dell'affitto del *database*.

Costi fissi

- Questa voce include i costi determinati dagli spazi, dalle attrezzature e dalle strumentazioni necessarie ad espletare il servizio. Poiché si tratta di spese estremamente variabili in base alla tipologia di committenza e di ente gestore, il solo costo indicato fa riferimento all'abbonamento per il *database* (120 euro al mese). Rimangono pertanto escluse le spese relative agli strumenti tecnologici (2 postazioni PC, una stampante, due telefoni di cui almeno un cellulare, un *account* email, connessione internet), all'eventuale affitto dei locali, all'arredo degli spazi e al materiale di cancelleria. Sono inoltre esclusi i costi di promozione delle attività, che dipendono dai canali utilizzati/disponibili.

Il calcolo (tavola 4) ci dice, dunque, che le attività descritte hanno un costo minimo mensile di circa 4.500 euro.

Costi in relazione ai "benefici"

Mettiamo ora questi costi in relazione ai "benefici" generati, in particolare quelli manifesti e misurabili illustrati nelle pagine precedenti in termini di orientamento e abbinamenti, consulenze contrattuali, attività di mutuo aiuto. Il calcolo che proponiamo considera i costi delle attività, divisi per il numero di beneficiari/prestazioni erogate – sinteticamente illustrate in precedenza – su base mensile (tavola 5).⁸

La tavola mostra che nel complesso le prestazioni erogate attraverso lo Sportello sono 108 al mese, per un costo medio unitario di circa 41 euro. L'attività più costosa risulta essere il mutuo aiuto/formazione per famiglie ed assistenti (140 euro a partecipante), seguita dalla consulenza contrattuale (81 euro per utilizzatore), mentre gli accessi per le attività di Sportello (che escludono le voci precedenti) hanno un costo medio di circa 37 euro cadauno.

QUALCHE CONSIDERAZIONE

Abbiamo compiuto un'analisi dei costi sostenuti in relazione ai benefici generati probabilmente per la prima volta nel nostro Paese in relazione a un progetto riguardante il lavoro privato di cura.

I risultati raggiunti richiedono certamente delle cautele. Anzitutto perché mancano termini certi di paragone, *benchmark*. Si può dire che il costo unitario delle attività di Sportello per "prestazione" fornita (37 euro) non ci sembra trascurabile, considerato che fa riferimento tanto agli accessi di persona (cui spesso fa seguito un servizio articolato), quanto a quelli telefonici (che rappresentano il 31% del totale). Tuttavia, va considerato che il servizio, operante in stretto raccordo con i servizi sociali dei Comuni dell'Ambito, svolge anche una importante funzione di informazione/orientamento/lettura dei bisogni che in un certo senso va ad integrare il lavoro svolto dalle assistenti sociali.⁹ Per quanto riguarda la consulenza contrattuale, 81 euro a intervento ci sembra un costo sostenibile, in ragione dell'importanza di questo servizio e del

numero contenuto di interventi, riconducibile anche all'ampio lavoro di informazione contrattuale e di prevenzione dei conflitti svolto dalle operatrici di Sportello. Infine, i 140 euro dedicati a ciascun beneficiario¹⁰ del mutuo aiuto ci sembrano piuttosto contenuti, considerando la ricchezza del servizio offerto, la sua rilevanza per gli utenti.

Non solo "prestazioni"

Va inoltre considerato che il calcolo di tavola 3 non considera i benefici generati dalle attività svolte al di là delle singole "prestazioni":

- la *diffusione della cultura della collaborazione fra le organizzazioni pubbliche e private* operanti sul medesimo territorio, facendo crescere l'idea di un "nuovo welfare territoriale" che valorizza il concorso di risorse private e familiari;
- *l'avvicinamento delle Istituzioni al cittadino* che manifesta un forte bisogno di informazione e di orientamento;
- la *qualificazione del lavoro privato di cura* attraverso percorsi di mutuo aiuto/formazione rivolti alle assistenti, contribuendo a diffondere l'idea che il lavoro di cura necessita di specifiche competenze;
- il *sostegno alle famiglie* nella ricerca della risposta assistenziale più adatta alle esigenze dell'anziano e la loro responsabilizzazione nel percorso di analisi del proprio bisogno e nelle scelte di cura;
- la *diffusione della cultura della corretta contrattualizzazione* attraverso il lavoro di informazione svolto quotidianamente dalle operatrici di Sportello, la consulenza dell'esperto e i percorsi di formazione/mutuo aiuto;
- la *promozione della solidarietà fra le lavoratrici* e del confronto, guidato, su temi-chiave quali l'accompagnamento alla morte, l'Alzheimer e le demenze, il contratto nazionale del lavoro domestico e la *condivisone di esperienze fra i caregiver*.

Le risorse investite nel progetto hanno pertanto gettato le basi anche per un cambiamento di cultura rispetto al lavoro privato di cura per come è stato sempre inteso, ossia una questione privata tra famiglie e lavoratrici, nella solitudine e nell'assenza del servizio pubblico.

La nostra analisi in termini di costi/benefici risente della assenza di termini di confronto, la scarsità di informazioni relative a questo rapporto in servizi simili. Per questo auspichiamo, nel prossimo futuro, il contributo di altri su questa strada.

Più in generale questo progetto ha scontato la difficoltà ad intervenire in un contesto sempre più sommerso, irregolare. Di qui la tendenza di molte famiglie ad allontanarsi dopo il primo contatto, la fatica a concludere gli abbinamenti ben conosciuti in molti altri servizi analoghi e territori.

Difficoltà che non aiuta a superare una misura, quale l'indennità di accompagnamento, senza alcun vincolo di destinazione. Una misura "granitica" che neppure la recente proposta di istituzione del voucher universale sembra scalfi-

re. Integrare indennità e voucher universale rappresenterebbe l'occasione per realizzare quella saldatura tra prestazioni monetarie e sistema dei servizi che auspichiamo da tempo.¹¹

Note

- 8 I beneficiari/prestazioni sono stati divisi per il numero di mesi di attività del servizio cui si riferiscono (17 per le attività di sportello, 15 per la consulenza contrattuale e 12 per il mutuo aiuto).
- 9 Il numero di accessi allo Sportello, del tutto paragonabile a quello del Segretariato sociale, testimonia un forte bisogno di contatto.
- 10 La cifra, per ciascun utente, fa riferimento ad un percorso di 11 incontri di 2 ore ciascuno, con la supervisione di un tutor e la partecipazione di personale esperto (psicologo, infermiere, assistente sociale, consulente contrattuale, ecc.).
- 11 Cfr. S. Pasquinelli, G. Rusmini, *La proposta di voucher universale: opportunità e rischi*, www.qualificare.info/home.php?id=739

LIBRI



Luca Fazzi

TERZO SETTORE E NUOVO WELFARE IN ITALIA

Franco Angeli, Milano, 2013

Cresciuto negli ultimi trenta anni all'ombra del finanziamento pubblico e di un sistema di welfare dei servizi sociali e sociosanitari in fase espansiva, il terzo settore deve oggi fare i conti con la crisi della finanza pubblica e l'emergere di nuovi bisogni e nuove disuguaglianze sociali in ambiti di intervento fino a oggi sconosciuti come quello della salute. Nella retorica politica emergente il terzo settore dovrebbe assumere un ruolo sempre più importante nella risposta ai nuovi bisogni e nel contrasto alle disuguaglianze. Ma che cosa sta accadendo sul piano della realtà empirica al terzo settore nell'attuale fase storica? Come stanno reagendo le organizzazioni di terzo settore alla

crisi della finanza pubblica e in che modo si stanno confrontando con l'emergere dei nuovi bisogni e delle nuove disuguaglianze sociali?

Il volume si propone di fornire una risposta a questi interrogativi delineando un quadro teorico ed empirico aggiornato sull'evoluzione del terzo settore in Italia. L'obiettivo è quello, da un lato, di offrire una descrizione di un fenomeno che raccoglie decine di migliaia di organizzazioni e centinaia di migliaia di lavoratori e costituisce un elemento ormai strutturalmente caratterizzante delle politiche di welfare nazionali. Dall'altro, di colmare un vulnus di conoscenze e informazioni che non consentono di disegnare una politica di promozione e regolazione efficace allo sviluppo del terzo settore nazionale.

Giovanni Moro

CONTRO IL NON PROFIT

Laterza, Roma/Bari, 2014

Che cosa hanno in comune un'università non statale e un doposcuola in quartieri degradati? Un centro fitness e un'organizzazione sportiva per disabili? Un pub e una mensa per i poveri? Una clinica religiosa e un'associazione di volontariato sanitario? Per tutti è ovvio che siano organizzazioni preziose perché non distribuiscono utili, favoriscono la coesione sociale e rispondono ai bisogni dei più deboli. Il loro contributo all'interesse generale, però, non è scontato. Una teoria difettosa ha infatti unito in un insieme magmatico iniziative della massima utilità sociale, altre genericamente positive e altre che utilizzano a fini propri l'alone di benevolenza di cui questo insieme gode.

Giovanni Moro fornisce una prospettiva critica su questa realtà, sempre più importante ma conosciuta poco e male.

CAMPAGNA ABBONAMENTI 2014



Enti pubblici e privati	€ 89,00
Ass. di volontariato e Coop. sociali	€ 69,00
Privati	€ 59,00

Nel 2014 **Prospettive Sociali e Sanitarie** pubblicherà 4 fascicoli cartacei speciali con cadenza trimestrale e ogni mese un fascicolo in formato elettronico.

Registrandovi al sito, il link al PDF dell'ultimo numero uscito arriverà direttamente nella vostra casella di posta elettronica, anche per i fascicoli cartacei, il giorno stesso della pubblicazione.

Se invece preferite avere sempre la rivista a portata di dito, l'abbonamento a **Prospettive Sociali e Sanitarie** è ora disponibile *a € 49,99 tramite app per tablet e smartphone.*

ccp 36973204 – IBAN IT57 J076 0101 6000 0003 6973204
via XX Settembre 24, 20123 Milano
tel. 0246764276 • fax 0246764312 • pss.abbo@irsonline.it

www.prospettivesocialiesanitarie.it



e-PSS

l'app di Prospettive Sociali e Sanitarie

Ora disponibile

Rimanere informati su quanto accade nelle politiche e nei servizi sociali e sanitari non è mai stato così facile.



Consegna immediata

La rivista subito nelle tue mani

Non c'è bisogno di controllare la casella delle lettere per vedere se il nuovo fascicolo è arrivato con la posta. Appena pubblicato sarà subito disponibile sul tuo telefono o tablet.

Multipiattaforma

Disponibile per iOS e Android

e-PSS è presente sia nell'Edicola Apple, sia nel Google Play Store.

Flessibile

Abbonati o acquista un solo fascicolo

Potrai scegliere se abbonarti per un intero anno o acquistare solo i fascicoli che ti interessano.

Economica

Abbonarsi costa meno

Scarica gratuitamente l'app e abbonati per un anno a **Prospettive Sociali e Sanitarie** per soli 49,99 euro.

app.prospettivesocialiesanitarie.it