



Attori e sistemi della formazione | 03

Attori e sistemi della formazione

La Collana si propone come uno strumento di condivisione dei risultati della ricerca sulle strategie di innovazione dei sistemi di formazione. La doppia transizione, verde e digitale sta rimodellando il modo in cui viviamo, lavoriamo e interagiamo, evidenziando la necessità di un cambiamento senza precedenti delle skills richieste per sfruttare pienamente il potenziale della trasformazione in atto. La proposta editoriale mira a diffondere un corpus di studi e ricerche in grado di restituire la complessità di una strategia di sviluppo delle competenze dei cittadini di tutte le età e in tutti i luoghi di vita e di lavoro quali luoghi di formazione in cui si esplica il *lifewide learning*. In questo quadro, particolare attenzione è rivolta agli studi che assumono come oggetto di indagine le politiche educative, le professioni educative e formative, le pratiche di ricerca e di intervento in ambito nazionale ed internazionale, aprendosi - sul piano empirico e su quello teorico - ad una prospettiva interdisciplinare. L'intento è diffondere la cultura scientifica nei settori dell'educazione e della formazione, offrendo un contributo non solo agli specialisti, ma a tutti coloro che sono interessati a orientarsi in questi importanti campi di indagine. La Collana si indirizza ad un vasto pubblico di lettori, configurandosi al contempo strumento di studio e di sviluppo professionale, attraverso contributi di forte impatto formativo e di alta valenza scientifica.

Direttori

Giovanna Del Gobbo, Paolo Federighi

Co-Direttori

Glenda Galeotti, Francesca Torlone

Comitato scientifico

Clecio Azevedo, Università Federale di Santa Catarina, Brasile

Vanna Boffo, Università di Firenze

Pietro Causarano, Università di Firenze

Salvatore Colazzo, Università del Salento

Maria Luisa Iavarone, Università di Napoli Parthenope

Loredana Perla, Università di Bari

Eduardo Nunes, Università Statale di Salvador de Bahia, Brasile

Emanuela Torre, Università di Torino

Paul Vare, Università di Gloucesterfield

Collana soggetta a double blind peer review

a cura di
Glenda Galeotti

L'INNOVAZIONE SOCIALE NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI

Sistemi, ambiti operativi e professionalità

con contributi di

Raffaella Vitale, Giovanna Del Gobbo, Fabio Togni, Laura Menichetti, Luca Raffini,
Giuseppe De Anseris, Marco Zanchi, Tiziana Mammoliti, Gilda Esposito

Volume pubblicato con il contributo del Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia dell'Università degli Studi di Firenze.

La ricerca è stata realizzata con il contributo della Fondazione Solidarietà e Ricerca di Bergamo.

Proprietà letteraria riservata
Copyright © 2021 editpress
Via Lorenzo Viani, 74
50142 Firenze - Italy
www.editpress.it
info@editpress.it

Prima edizione: dicembre 2021
ISBN: 979-12-80675-09-5
e-ISBN: 979-12-80675-10-1
Printed in Italy

Permalink formato digitale:
<digital.casalini.it/9791280675101>

Licenza Creative Commons



Sommario

Presentazione <i>Raffaella Vitale</i>	7
Introduzione <i>Glenda Galeotti</i>	9
Prima parte	
I. <i>Capacity building</i> per gli ecosistemi di innovazione nell'assistenza agli anziani <i>Glenda Galeotti</i>	17
II. Prospettive di professionalizzazione per i servizi domiciliari agli anziani <i>Giovanna Del Gobbo</i>	41
III. I molti volti della tarda età adulta. Per un'educazione e una pedagogia long life dell'invecchiamento <i>Fabio Togni</i>	61
IV. Le tecnologie per la cura domiciliare degli anziani: dall'assistenza alla promozione della qualità di vita <i>Laura Menichetti</i>	81
V. L'innovazione sociale nel welfare in trasformazione <i>Luca Raffini</i>	97

Seconda parte

VI. La ricerca esplorativa sui fattori abilitanti l'innovazione nei servizi di assistenza domiciliare <i>Glenda Galeotti</i>	125
VII. Pubblico, Privato e Persone: presente e futuro della co-progettazione <i>Giuseppe De Anseris</i>	155
VIII. Specialisti dell'incertezza. La formazione degli operatori nella filiera dei servizi territoriali per anziani <i>Marco Zanchi</i>	173
IX. La valutazione dell'impatto sociale dell'assistenza domiciliare <i>Tiziana Mammoliti</i>	193
Conclusioni <i>Gilda Esposito</i>	209
Note sugli Autori	223

Presentazione

Raffaella Vitale

Presidente Fondazione Socialità e Ricerche

Nascita, sviluppo e consolidamento dei servizi domiciliari agli anziani sono un'esperienza italiana del secolo scorso, avvenuta a fronte della crescita quantitativa della componente anziana della popolazione e alla positiva propensione culturale e sociale delle famiglie al loro mantenimento a casa, anche quando condizioni di salute e di relazioni sociali potevano indurre alla loro istituzionalizzazione.

I servizi domiciliari formali sono cresciuti, sia quantitativamente che qualitativamente, attraverso la messa a disposizione di risorse pubbliche e la predisposizione di modelli organizzativi, integrati con un mix di competenze pubbliche e private e risorse del Terzo Settore.

L'insufficienza degli investimenti pubblici nel settore e la loro difficoltà a rappresentare una soluzione efficace per le famiglie fanno da sfondo alla crescita dei *caregiver* familiari attivi in Italia e degli assistenti familiari: una platea di quasi 2 milioni di donne impegnate nell'assistenza familiare, sostenuta dalla presenza di trasferimenti monetari di natura assistenziale (indennità di accompagnamento e i contributi economici statali e regionali per la non autosufficienza).

Nonostante gli investimenti fatti la consapevolezza che le risposte pubbliche messe in campo siano inadeguate, sia per le risorse disponibili, che per le modalità di organizzazione e utilizzo delle stesse, ha spinto molti attori del settore e molti territori a innovare, ricercando nuovi equilibri tra risorse delle famiglie, risorse pubbliche e servizi esistenti.

Di fronte ai complessi bisogni sanitari, assistenziali e socio-relazionali dei nostri anziani ultra 75enni siamo ormai consapevoli,

che non vi può essere un'unica risposta standardizzata, pubblica e professionistica e continuiamo nella ricerca di modelli organizzativi funzionali, in grado di integrare risorse pubbliche e private, professionisti e non professionisti, operatori e famiglie, organizzazioni del terzo settore di impresa e del vasto mondo del volontariato e delle reti amicali di vicinato.

Con questo lavoro di ricerca, affidato alla capacità di lavoro integrato dell'Università degli Studi di Firenze e di MoCa Future designers, la Fondazione Socialità e Ricerca ha voluto, non solo esplorare le capacità e le competenze di alcuni distretti territoriali ubicati in Regioni molto diverse tra loro (Umbria, Toscana, Liguria, Lombardia e Piemonte) di offrire risposte efficaci e integrate ai bisogni degli anziani a casa, ma avviare un ambizioso processo di apprendimento trasformativo dei soggetti pubblici e privati coinvolti in questa analisi: enti locali e ASL, scuole secondarie, cooperative, organizzazioni di Terzo settore, ecc.

Rigore scientifico del gruppo di ricercatori del Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letteratura e Psicologia dell'Università di Firenze e nuovi strumenti di ricerca utilizzati dallo spin-off universitario MoCa Future Designers hanno consentito a questo lavoro, unico nel suo genere, di valorizzare i risultati della ricerca scientifica tipicamente universitaria e promuoverne, contestualmente, il loro trasferimento al mercato dei servizi e ai loro attori.

Il volume, dunque, presenta non solo i risultati di una ricerca scientificamente fondata, ma piuttosto una rielaborazione degli stessi attraverso riflessioni e approfondimento teorici, ma anche tavoli territoriali di analisi delle esperienze, nate dal basso nella storia e nella sensibilità dei territori indagati, degli attori pubblici o privati, per individuare i fattori abilitanti l'innovazione dei servizi di assistenza agli anziani.

Introduzione

Glenda Galeotti

Le principali trasformazioni socio-demografiche in atto nelle società occidentali – l’invecchiamento della popolazione, il calo delle nascite e la mobilità umana a livello globale – impattano profondamente sui bisogni a cui i sistemi di *welfare* sono chiamati a rispondere. Fenomeni questi particolarmente evidenti in Italia, dove è mutata la condizione di anziano e in generale è in atto una ridefinizione delle età e del corso di vita, con al centro del dibattito la questione del rapporto fra le generazioni e le culture. Parallelamente l’inesorabile frammentazione dei legami familiari e comunitari si traduce nell’aumento della vulnerabilità di porzioni della popolazione.

In una situazione di riduzione delle risorse e di complessificazione della realtà, i sistemi di *welfare* si trovano a rispondere a bisogni crescenti e al contempo diversificati e plurali. Da qui l’attenzione, anche nella letteratura di settore, a nuovi modelli e definizioni di *welfare*, che enfatizzano l’attivazione del consumatore-cittadino, il protagonismo del Terzo Settore e del privato sociale.

In questo contesto, le teorie quanto le retoriche sull’innovazione sociale finiscono per descrivere tanto la privatizzazione e riduzione del *welfare* – deresponsabilizzazione del pubblico – quanto le pratiche di attivazione dal basso e sperimentazione di *welfare* partecipato o di comunità. In questo secondo caso, l’attenzione alla dimensione territoriale, in termini di bisogni ma anche di risorse disponibili, e la valorizzazione delle relazioni sociali consentono all’assistenza di acquisire caratteristiche di trasversalità e multidimensionalità. Ne consegue il suo passare da servizio residuale a una più marcata proposta capace di ricucire i diversi aspetti in gioco e la presa in carico della persona in chiave “olistica”.

Se da un lato l'intera filiera cittadino - *caregiver* - famiglia - comunità - Terzo Settore - imprese private - istituzioni - *governance* territoriale viene riformulata, dall'altro, si prefigura una nuova cultura della domiciliarità e della cura basata sulla volontà di rispondere alle necessità in un'ottica comunitaria e di corresponsabilità attraverso la progettazione partecipata degli interventi.

L'innovazione dei servizi domiciliari per gli anziani, dunque, passa dal cambiamento delle forme e delle modalità di progettazione, attivazione e gestione, i cui nodi strategici vengono approfonditi in questo volume. Primo fra tutti la co-progettazione, intesa non solo come strumento o metodo di lavoro, ma come occasione di collaborazione fra organizzazioni che riformulano il rapporto tra pubblico e privato, condividendo la *visione* di sviluppo di un territorio con chi lo abita.

Il coinvolgimento della comunità locale, attraverso le famiglie e la società civile organizzata diviene lo spazio di identificazione di bisogni vecchi e nuovi, delle risorse, umane e non solo, ma anche delle soluzioni innovative, disponibili a complementare e integrare l'intervento pubblico o privato.

Le tecnologie impiegate non solo e non tanto per il monitoraggio e l'assistenza delle persone a distanza o per offrire occasioni di socializzazione, ma come strumenti di gestione dei sistemi di assistenza e per l'ottimizzazione nell'uso delle risorse (dalla raccolta all'analisi dei dati, *big data* e *data mining*, alla gestione della domanda e dell'offerta e delle risorse umane).

Le competenze e i profili professionali di chi opera tradizionalmente ai diversi livelli dei servizi in oggetto – dalla pianificazione, al coordinamento, alla realizzazione – nonché all'introduzione di nuove professionalità o competenze diffuse (ad esempio: infermieri di comunità, custodi sociali, antenne territoriali, etc.).

La valutazione dell'impatto degli interventi intesa come capacità di analisi, ricerca e riflessione sulla propria azione e sugli effetti da essa prodotti, assume un ruolo essenziale, quale occasione e strumento di riprogettazione dei servizi adattandoli alle nuove circostanze.

Aspetti questi che spostano il *focus* dall'azione di assistenza alle relazioni e alle capacità di collaborazione fra coloro che partecipano

alla filiera considerata e che convergono verso la definizione di ecosistema territoriale di innovazione sociale, inteso come ambiente atto a sostenere le interazioni multiple fra soggetti individuali e collettivi, le combinazioni creative fra saperi, attività, settori, professionisti, etc. per generare risposte inedite a bisogni sempre più complessi sotto forma di servizi e prodotti.

Gli approfondimenti e le riflessioni presentate in questi scritti prendono avvio dalla ricerca *L'innovazione sociale negli interventi di assistenza domiciliare agli anziani. Modelli organizzativi, profili e competenze*, commissionata dalla Fondazione Solidarietà e Ricerca allo *spin off* accademico MoCa Future Designers e realizzata in collaborazione con il Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letteratura e Psicologia dell'Università degli Studi di Firenze¹. Lo studio empirico ha voluto esplorare possibili percorsi di innovazione nell'ambito dell'assistenza domiciliare agli anziani in alcune Regioni italiane.

Il volume è strutturato in due parti. La prima propone alcune riflessioni che inquadrando il tema dell'assistenza agli anziani da prospettive diverse, per dare conto della complessità e della multidimensionalità delle questioni che è necessario affrontare per rispondere una domanda sociale qualitativamente e quantitativamente in profonda trasformazione. La seconda parte è dedicata alla ricerca e in particolare ai principali risultati ottenuti, i quali vengono prima presentati e poi approfonditi nei diversi contributi.

Apri il volume Glenda Galeotti che introduce il costrutto di ecosistema di innovazione sociale intesa come struttura sociale multilivello e intersettoriale in grado di favorire il rinnovamento dei servizi di assistenza agli anziani. Il lavoro si sofferma sulla centralità dei processi conoscitivi e formativi quali dimensioni trasversali e strategiche per la creazione di ambienti che favoriscono l'innovazione dei servizi e delle forme di gestione dei sistemi di assistenza agli anziani, nonché la diffusione di una cultura della corresponsabilizzazione. La riflessione approda alla opportuna revisione del ruolo e delle funzioni di enti e istituzioni pubbliche e alla conseguente

¹ Al gruppo di ricerca hanno partecipato: Glenda Galeotti (supervisione e coordinamento scientifico), Luca Raffini, Gilda Esposito, Tiziana Mammoliti, Giuseppe de Anseris e Marco Zanchi.

necessità di sviluppo di capacità dinamiche degli amministratori, per supportare gli sforzi della società civile verso la soluzione delle sfide sociali e la creazione di valore, sostenendo la scalabilità e trasferibilità dei percorsi innovativi nell'assistenza agli anziani.

Il contributo di Giovanna Del Gobbo è dedicato ad approfondire i bisogni formativi e le prospettive di professionalizzazione di chi opera nei servizi per la terza età a vari livelli, a partire dalle evidenze di ricerca e verso l'individuazione di nuovi percorsi di studio dell'alta formazione.

Fabio Togni descrive la tarda adultità triangolando le tre dimensioni dell'età psicologica, quella biologica e quella sociale. Conseguentemente, interventi e politiche del disinvestimento e dell'attivazione chiedono la rielaborazione di percorsi educativi con l'adozione di strategie di significazione dell'esistenza per via autobiografica e la ricomprensione del modello discontinuo delle transizioni. Dalla riflessione emerge la necessità e il valore della formazione continua come propedeutica dell'invecchiamento attivo.

Il contributo di Laura Menichetti affronta la questione dell'impiego delle tecnologie per promuovere la qualità della vita delle persone anziane, suggerendo un approccio di tipo multidimensionale alla scelta e l'utilizzo degli strumenti tecnologici capace di integrare le tecnologie di tipo compensativo o dispensativo, con quelle per l'organizzazione e la gestione dei sistemi di assistenza e quelle a supporto e beneficio dei decisori istituzionali.

Chiude la prima parte il contributo di Luca Raffini che tratta delle trasformazioni del *welfare state* analizzate nella loro ambivalenza. La spinta a riformare il *welfare* verso un modello più plurale e di comunità, in grado di coinvolgere e valorizzare l'auto-organizzazione della società per rispondere più efficacemente ai bisogni crescenti e diversificati si contrappone all'imperativo del taglio delle risorse, cui si sopperisce con il coinvolgimento di attori non pubblici. A partire da questa analisi, l'Autore approfondisce il ruolo del Terzo Settore e del privato sociale introducendo il paradigma dell'innovazione sociale nell'ambito dell'assistenza domiciliare.

La seconda parte del libro presenta i risultati dei casi di studio effettuati nelle cinque Regioni italiane, andando ad approfondire gli elementi trasversali emersi dal lavoro.

Il contributo della curatrice introduce al disegno della ricerca e ai principali risultati conseguiti che vengono ricomposti attorno ad alcuni temi chiave approfonditi negli scritti successivi.

Giuseppe De Anseris illustra l'evoluzione della co-progettazione pubblico-privato a partire dalla normativa di riferimento, mettendo in luce come i percorsi di co-progettazione sono passati dall'essere inizialmente legati ad uno schema duale Pubblico/Privato al coinvolgimento dei target a cui i servizi sono destinati.

Marco Zanchi introduce figure professionali, come il custode sociale e l'operatore di comunità, che operano a livello territoriale e di quartiere con l'obiettivo di fornire un aiuto diretto e concreto agli anziani, attivando altre risorse territoriali, al fine di prevenire situazioni di criticità, rafforzare la rete di solidarietà e favorire la socialità.

Tiziana Mammoliti dedica il proprio scritto alla valutazione dell'impatto sociale, che per le organizzazioni del Terzo Settore può rappresentare uno strumento utile a far emergere il cambiamento prodotto dai servizi erogati e/o le attività di un progetto. Essa, di fatto, guida l'organizzazione a riflettere sulla propria capacità di generare valore per il target primario dell'intervento, produrre effetti sulla comunità di riferimento, ma anche elaborare nuova conoscenza per riprogettare i propri servizi.

Chiudono il volume le conclusioni elaborate da Gilda Esposito che ricontestualizzano il lavoro di ricerca nella cornice temporale in cui è stato svolto, dando conto anche delle progettualità in corso e sviluppate grazie alle evidenze e approfondimenti forniti dallo studio.

Il volume, destinato a operatori, coordinatori di servizi agli anziani e amministratori pubblici, ha il merito di affrontare un tema – l'assistenza agli anziani – che trova spazi limitati nel dibattito accademico e pubblico, nonostante sia un'urgenza nazionale e internazionale. Questa, infatti si prefigura sempre più centrale nelle agende politiche dei Paesi occidentali, dove i cambiamenti demografici e l'invecchiamento della popolazione sono fenomeni in espansione.

