

# **L'uso dell'indice di fragilità nei Servizi sociali**

## **La fragilità nella prospettiva del lavoro di comunità**

Eno Quargnolo, Massimo Zucchini, Comune di Bologna

29 maggio 2014



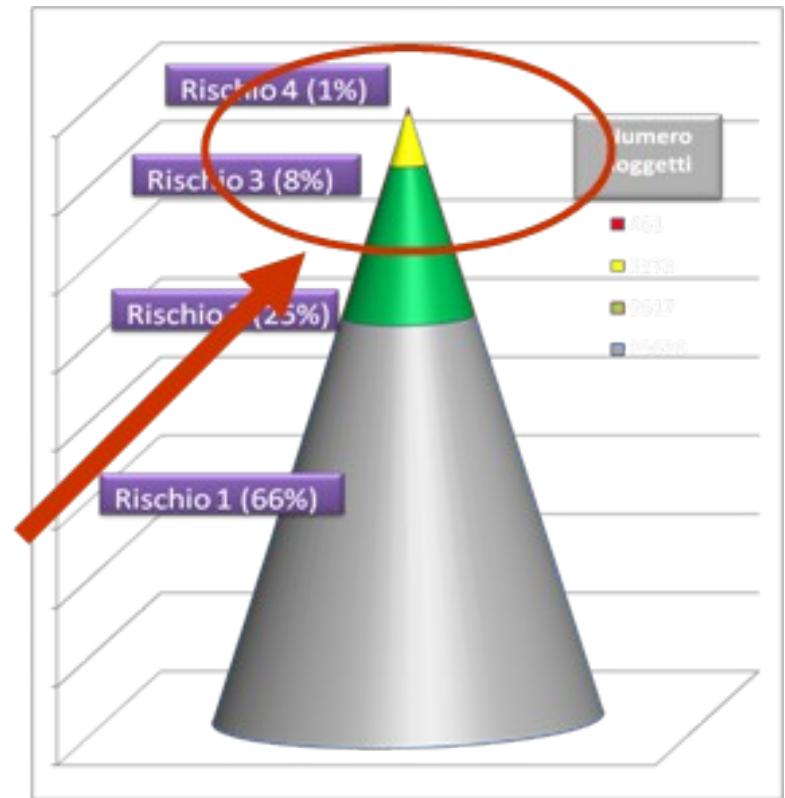
COMUNE  
DI BOLOGNA

# I 5 passi....verso la fragilità

# Passo numero 1: chi sono?

Sappiamo individuare gli **anziani più fragili**, utilizzando in maniera integrata i dati sanitari e sociali

Siamo in grado di “tracciarli”:  
sappiamo chi sono, quali bisogni di base presentano, di quali risorse dispongono





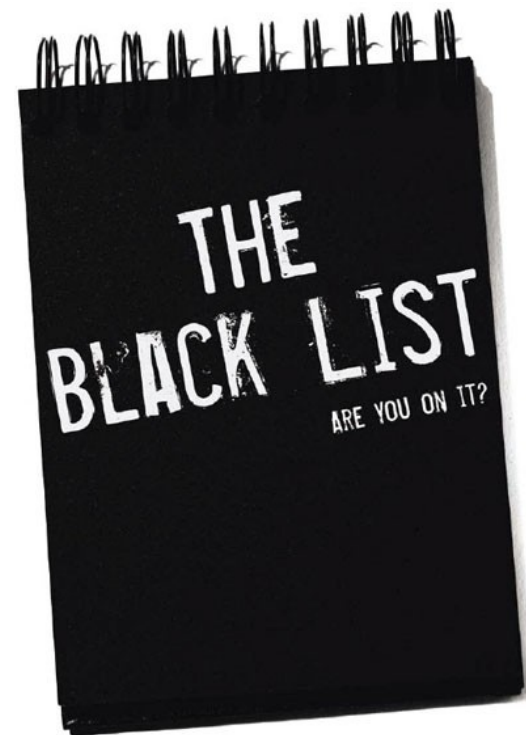
COMUNE  
DI BOLOGNA

## Passo numero 2:

dove e da chi andare (e chi non lasciare indietro)

Tra i **più fragili**, sappiamo individuare sia quelli che seguiamo con servizi sociali e sanitari in modo continuativo (quelli più protetti), sia quelli che non hanno espresso una domanda ai servizi pubblici (*black list*)

Sappiamo farli afferire al medico curante, al NCP, al singolo Comune o Distretto, ... ad ogni singolo professionista che si prende cura di loro





COMUNE  
DI BOLOGNA

# Passo numero 3: verso i fragili, prima della fragilità conclamata

I fragili sappiamo come intercettarli con sistemi attivi telefonici o diretti tramite MMG e Assistenti Sociali, persone che lavorano nel sociale utilizzando informazioni elaborate a fini predittivi



## Passo numero 4: aiutare i fragili, per evitare o ridurre la fragilità

I fragili possono essere aiutati da quanti hanno informazioni su queste persone e si rendono disponibili e attivi (cittadini competenti) nelle tante e diverse forme di aiuto





## Passo numero 5:

# mobilitare risorse e generare aiuto e solidarietà

Significa lavorare:

- sia sul “potere” delle persone, sulla capacità di trovare in se stesse le risorse per fronteggiare rischi, disagi, traumi, crisi, difficoltà della vita (*empowerment* individuale),
- che sul potere della comunità dove queste persone vivono (*empowerment* di comunità) sfruttandone le competenze e le capacità diffuse in particolare per dedicarle a coloro che sono più vulnerabili (meno adattivi, meno capaci di fronteggiare rischi e crisi)

**autocura**

**strategie adattive**

**vigilanza**

**mutuo-aiuto**



## Ricadute sui Servizi

- Aiuta ad apprendere la proattività (*VS* paradigma dell'”attesa”)
- Aiuta a programmare e a usare bene le risorse
- Cresce l'appropriatezza degli interventi (*vs* dispersione)
- Aiuta a ri-definire gli strumenti e i meccanismi operativi interni alle organizzazioni (es: sistemi Informativi, sistemi di valutazione e presa in carico)



## Ricadute sulle persone e la comunità

- Aiuto nell'adattarsi e nel fronteggiare i rischi, i traumi e le crisi
- Rassicurazione e soddisfazione delle persone rispetto alle nostre attenzioni "di sistema"
- Sviluppo dell'autodeterminazione e del mutuo aiuto
- Guadagno di salute e di capitale sociale

## LAVORO DI COMUNITA'

Il “lavoro di comunità” è comunemente inteso come un “approccio”, un modo di affrontare i problemi e le opportunità che offre una comunità

## LAVORO DI COMUNITA'

Sappiamo che è la comunità che rende possibile:

- il senso di appartenenza
- la capacità di fronteggiare il disagio, le crisi sociali, familiari e personali l'insicurezza, l'incertezza prodotta dai tanti e veloci cambiamenti
- che rende possibile l'accesso stesso alle risorse ed opportunità effettivamente esistenti per tutte le generazioni
- il sostegno alle tante “fragilità sociali”
- la stabilità stessa del vivere sociale

## CAPITALE SOCIALE

Così come, ormai, siamo consapevoli che è il “capitale sociale” la risorsa prima di una comunità.

Viene considerato infatti il segnale, la misura della qualità della vita delle persone, del valore e del senso della coesione sociale, del loro senso civico, della fiducia dei cittadini verso le istituzioni

**NON SOLO  
WELFARE  
(o forse Sì)**

Nel fare lavoro di comunità non abbiamo a riferimento quindi solo le politiche di *welfare* ma ci riferiamo all'insieme delle attività che rendono possibile il consolidamento del capitale sociale delle nostre comunità

# Lavoro di Comunità... per lo SVILUPPO di COMUNITA'

**Lavoro di comunità come «sfondo» o «cornice» di un insieme di attività integrate sul territorio per lo sviluppo di comunità**



) a

1

2

## SVILUPPO DI COMUNITA'

- ✓ la promozione del benessere sociale e del senso di appartenenza alla comunità
- ✓ la promozione del vivere civile e della cittadinanza attiva
- ✓ la promozione di forme di sicurezza urbana
- ✓ la tutela della qualità della vita dei cittadini
- ✓ la promozione dello sviluppo sostenibile e di rigenerazione attiva e condivisa dei beni comuni



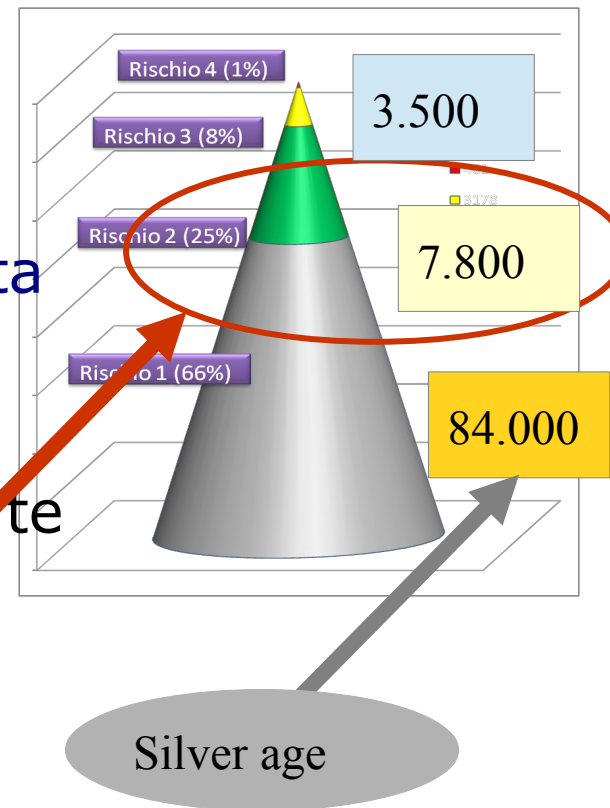
## LAVORO DI COMUNITA'

- ✓ lo sviluppo delle risorse e delle capacità delle persone
- ✓ la promozione e l'attivazione dei legami di aiuto e di cura
- ✓ la capacità di anticipare i bisogni delle persone conoscendo i rischi sociali e sanitari e prevenendo le vulnerabilità e le fragilità

- promuovere e sostenere le forme di auto-mutuo-aiuto fra famiglie e individui con gli stessi problemi
- promuovere e sostenere le risorse familiari di cura e di aiuto intergenerazionale, di vicinato
- conoscere le popolazioni-target e intervenire con competenza nelle azioni di prevenzione (*welfare di iniziativa*);
- curare e tenere “in manutenzione” le reti che si occupano di cura e di sostegno delle persone più deboli o fragili

# Interventi socio-sanitari: basteranno?

- Interventi socio-sanitari ad alta intensità per la punta della piramide
  - ▶ Professionalità specifica
- Interventi a bassa intensità e a distanza per la parte intermedia della piramide
  - ▶ Professionalità aspecifica, ma qualificata
  - ▶ Rete di alerta e di sostegno diretto e a distanza (ecare)
- Interventi di comunità e di rete per la parte bassa della piramide
  - ▶ Rete parentale, volontariato, rete informale di vicinato
  - ▶ Solidarietà aspecifica



- ▶ Le informazioni sono utili per mappare e programmare i nostri interventi sui singoli casi ai diversi livelli di rischio
- ▶ Attivo le risorse a disposizione del mio carnet (**confido sulle relazioni di fiducia e reciprocità**)
- ▶ intervengo con competenza nelle azioni di prevenzione (**agisco da “regista” o da “pivot” (porto avanti la palla) o, se serve, divento “portatore d'acqua” a servizio delle reti**)
- ▶ curo le “mie” reti (**valuto con loro i successi e le criticità, ridefinisco gli obiettivi, li calibro alle reali opportunità in campo..**)

Il processo di evoluzione che caratterizza il SST oggi è sostanziato nell'ariformulazione dell'offerta dei servizi sociali indirizzata a rintracciare il bisogno della persona anziana, a prescindere dalla sua capacità di formulare una domanda ai SST

**Obiettivo:** SST massima inclusività vs. SST centrato attivo sui bisogni della non autosufficienza grave

- ▶ Per questo si è istituito lo sportello sociale
- ▶ Per questo stiamo lavorando in un'ottica di sviluppo di comunità e di lavoro di comunità
- ▶ Per questo stiamo valutando la prevalenza delle persone che accedono ai servizi con strumenti sociosanitari integrati
- ▶ Per questo stiamo implementando un sistema di servizi a sostegno della domiciliarità
- ▶ Per questo curiamo quotidianamente la nostra comunicazione e informazione rivolta alla generalità dei cittadini

**L'individuazione di un indice di fragilità è la nuova opportunità per ottenere piena inclusività**

Quali sviluppi:

- ▶ connessione con il sistema informativo del SST al fine di assicurare immediata informazione agli operatori dell'accesso (sportello sociale) sull'indice di fragilità della persona che si rivolge ai servizi
- ▶ riconoscere precedenza e tempestività nell'accesso a coloro che hanno un alto indice di fragilità



## Quali sviluppi:

- ▶ attivare interventi indirizzati alla ricostruzione della rete di relazioni per coloro che hanno un alto livello di fragilità
  - ▶ con le reti di cura familiari negozio collaborazioni specifiche e aggrego la domanda (Badante di condominio)

## Quali sviluppi:

- ▶ attivare campagne informative e preventive, e attività di promozione a favore di coloro che hanno un medio indice di fragilità
  - ▶ i **silver age**: generare relazioni di aiuto e di vicinato attivo
  - ▶ le **reti attive**: non controllo, ma attivo *setting* e piattaforme di connessione che si regolano da sole

## Quali sviluppi:

- ▶ sviluppare interventi di comunità a favore di tutti coloro che vengono intercettati nell'ambito della gestione informativa e assistenziale sui **picchi climatici**
- ▶ Monitorare le **persone sole** con sistemi E-CARE e relazionarle alle loro reti di prossimità

## Quali sviluppi:

- ▶ sulle persone in ***black list*** valutare la fattibilità organizzativa dell'assegnazione di un responsabile del caso (infermiere? Assistente sociale?) che possa occuparsi del benessere dell'anziano

Come mai le persone in carico ai servizi sono sparse in maniera non proporzionale al livello di fragilità?

Proposte su elementi che possono incidere sull'indice di fragilità:

considerare la **dimissione protetta** (che presuppone fragilità della rete sociale o isolamento) come elemento critico al pari dell'evento morte... l'effetto indiretto è quello di ponderare maggiormente l'aspetto sanitario e l'aspetto sociale/relazionale al fine di valutare come dare più rilievo agli aspetti sociali nella definizione dell'indice di fragilità



COMUNE  
DI BOLOGNA

# Si ballerà...inevitabilmente

