

PROGETTO “BRESCIA CITTÀ DEL NOI”  
(Bando Welfare in azione - Fondazione Cariplo)

# IL NUOVO SISTEMA DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA PER GLI ANZIANI DEL COMUNE DI BRESCIA

Documento a cura dell’Agenzia Conoscenza e Innovazione  
Progetto “Brescia città del NOI”

Gruppo di lavoro:  
Giulia Biazzi, Elisa Chiaf, Laura Luchetta



un progetto di

Fondazione  
**CARIPLO**



FONDAZIONE  
DELLA COMUNITÀ  
BRESCIANA  
O.N.L.U.S.



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI BRESCIA



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del SACRO CUORE



Colibri  
COOPERATIVA PER LA PROMOZIONE  
E GESTIONE DEI SERVIZI CULTURALI



## INDICE

INTRODUZIONE .....	4
1. IL NUOVO SISTEMA DEI SERVIZI DOMICILIARI INTEGRATI DEL COMUNE DI BRESCIA..	5
2. GLI ENTI ACCREDITATI .....	8
3. I BENEFICIARI DEI SERVIZI DOMICILIARI FINO ALL'AVVIO DEL NUOVO SISTEMA: ALCUNI DATI DI CONTESTO .....	15
4. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....	19
4.1. La customer satisfaction effettuata prima dell'avvio del nuovo sistema .....	19
4.2. La customer satisfaction effettuata dopo l'avvio del nuovo sistema .....	20
CONCLUSIONI.....	27

All'interno del progetto Brescia Città del Noi ([www.bresciacittadelnoi.it](http://www.bresciacittadelnoi.it)) l'**AGENZIA CONOSCENZA E INNOVAZIONE**, di cui sono referenti i partner di progetto **Università degli Studi di Brescia** e **Centro Studi Socialis**, attiva ricerche e analisi sui bisogni e sull'offerta dei servizi, individua, seleziona, ripropone buone prassi ed esperienze di innovazione che possano utilmente essere riprodotte a Brescia; realizza in collaborazione con gli operatori del Comune il Bilancio sociale "partecipativo" riguardante il welfare bresciano; trasmette i contenuti emersi dalle ricerche per arricchire il bagaglio di conoscenze degli operatori del welfare cittadino (pubblici o privati) e per coinvolgere nella riflessione la città e le istituzioni.

Il presente report è un prodotto dell'Azione "Servizi innovativi per anziani e disabili".

Data di pubblicazione: giugno 2018

## INTRODUZIONE

Brescia negli ultimi anni si è preparata per diventare la prima città italiana “zero gare”, ovvero libera dalle gare d’appalto e dalla competizione al ribasso nei servizi sociali, con l’obiettivo di passare da un sistema in cui il Comune affida la gestione di un servizio tramite gara ad uno in cui la logica è invece quella della «co-progettazione» (anch’essa senza bandi), tesa ad incentivare la comunità a progettare e a collaborare insieme all’Amministrazione Comunale.

Il senso di quest’operazione è quello di creare un welfare che sia sempre più vicino alle necessità del territorio e che sia condiviso dai diversi soggetti che sul territorio operano e che concorrono alla realizzazione del welfare stesso. In quest’ottica il Comune si fa promotore di un cambiamento di mentalità, favorendo la collaborazione anziché la competizione e incentivando la qualificazione dei produttori.

Tra i primi cambiamenti avvenuti nel sistema di gestione dei servizi, c’è quello che riguarda il servizio di assistenza domiciliare per anziani e disabili. Se prima, tramite gara d’appalto, il Comune affidava all’esterno il servizio a soggetti terzi, soprattutto cooperative sociali, che coordinavano il personale per il servizio, col nuovo sistema è cambiato il modo di concepire la domiciliarità: gli stessi soggetti che prima concorrevano al ribasso in una gara di appalto si sono seduti intorno ad un tavolo insieme al Comune per discutere insieme di risorse e soluzioni, anche innovative.

Nel presente documento vedremo più da vicino quali sono stati i cambiamenti apportati dal nuovo sistema, nella sua applicazione ai servizi domiciliari per anziani e disabili, cercando di ricostruire i processi che hanno portato alla sua realizzazione, di restituire un’attuale fotografia dell’organizzazione del servizio sui territori della città e di dar conto della soddisfazione degli utenti, tramite l’analisi di circa cento questionari raccolti dai Servizi Sociali Territoriali.

## 1. IL NUOVO SISTEMA DEI SERVIZI DOMICILIARI INTEGRATI DEL COMUNE DI BRESCIA

Nel corso del 2017 il Comune di Brescia ha portato a termine un processo di trasformazione molto importante nel sistema di gestione dei servizi domiciliari comunali per anziani e disabili: il tradizionale sistema in cui il servizio veniva gestito tramite gara d'appalto da un fornitore unico per tutta la città, ha lasciato posto ad un sistema in cui una serie di soggetti qualificati ed in possesso di requisiti tecnici, professionali ed organizzativi specifici, possono accreditarsi presso il Comune.

Questo nuovo approccio permette, da un lato, al Comune di offrire un maggior numero di tipologie di interventi, dall'altro dà la possibilità alle famiglie di poter scegliere tra più fornitori quello che preferiscono, accompagnati nella scelta dagli operatori dei Servizi Sociali Territoriali. Il beneficiario viene a configurarsi quindi non più come un semplice utente ma come un cittadino con capacità di scelta e corresponsabilità nel percorso di assistenza<sup>1</sup>.

Il nuovo sistema di assistenza domiciliare per anziani e disabili, basato sull'**accreditamento** di soggetti qualificati all'erogazione dei servizi e su una maggior libertà di scelta da parte delle famiglie, è stato portato a regime a novembre 2017 ed è stato applicato anche ad altri servizi per anziani come i soggiorni, i centri diurni integrati, le comunità per anziani e le RSA della provincia.

Di fatto, ad oggi, il nuovo sistema è attivo da circa 7 mesi, da novembre 2017 a maggio 2018.

2017										2018						
Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag
Vecchio sistema tramite gara d'appalto										Nuovo sistema tramite accreditamento						

Ma cosa è cambiato nello specifico rispetto al sistema di gestione precedente?  
**Fino ad ottobre 2017** i servizi di assistenza domiciliare rientravano principalmente in queste tre tipologie:

<sup>1</sup> Terzo rapporto sulla condizione degli anziani della città di Brescia, Comune di Brescia, 2018

**CURA DELLA PERSONA:** igiene quotidiana della persona, bagno assistito

**GOVERNO DELLA CASA:** intervento di pulizia dell'ambiente con valenza sociale, rivolto a persone che presentano difficoltà nel governo dello spazio di vita

**ACCOMPAGNAMENTO:** per visite mediche o disbrigo pratiche

*Fonte: Comune di Brescia, Terzo rapporto sulla condizione degli anziani della città di Brescia.*

Al servizio di assistenza domiciliare la persona poteva sommare servizi integrativi per sostenere la permanenza a domicilio quali:

**PASTO A DOMICILIO**

**TRASPORTO**

**TELESOCCORSO**

*Fonte: Comune di Brescia, Terzo rapporto sulla condizione degli anziani della città di Brescia.*

L'attivazione di ciascuno di questi servizi integrativi richiedeva una procedura di richiesta a parte da parte del cittadino.

**Dal 1 novembre 2017 il telesoccorso<sup>2</sup> e trasporti rientrano nella gamma di servizi del nuovo sistema domiciliare e sono garantiti dai diversi gestori accreditati dei servizi domiciliari attivi in città.** Solo il pasto segue un canale distinto, con necessità di presentare una richiesta specifica.

Il Sistema integrato dei servizi domiciliari offre al cittadino una gamma diversificata di prestazioni erogate in risposta ai bisogni e sulla base del Progetto Individuale redatto dal Servizio Sociale del Comune e per il quale il Comune di Brescia eroga un voucher a parziale/totale copertura dei costi (in relazione all' ISEE).

Cerchiamo ora di riassumere le differenze tra vecchio e nuovo sistema riportando nello schema sottostante le informazioni sintetizzate dal Comune di Brescia nel recente Rapporto sulla condizione degli anziani della città di Brescia.

**Tabella 1: I cambiamenti nel servizio di assistenza domiciliare**

	VECCHIO SISTEMA	NUOVO SISTEMA
<b>Sistema di assegnazione</b>	Gara d'Appalto	Bando di Accreditamento
<b>Periodo di inizio/fine</b>	Fino alla fine di ottobre 2017	A partire da novembre 2017
<b>Gestione del servizio e libertà di scelta del cittadino</b>	Il fornitore di servizi è unico per tutta la città e il cittadino non può scegliere.	I gestori qualificati sono molti e la persona può scegliere tra fornitori diversi.

<sup>2</sup> In particolare, negli ultimi 20 anni il Comune di Brescia ha garantito il servizio di telesoccorso tramite convenzione con Croce Bianca, assicurando una protezione ad anziani che, per particolari condizioni di salute o di famiglia, non potevano essere seguiti con continuità e necessitavano di un intervento tempestivo in caso di malore o di caduta accidentale. Il programma di telesoccorso prevede anche un servizio di "chiamata di cortesia". A cadenza periodica (a seconda della condizione dell'anziano) i volontari telefonano a casa degli assistiti per conoscere lo stato di salute, capire se ci sono problemi che richiedono un intervento o, semplicemente, se c'è il desiderio di fare conversazione per contenere il senso di solitudine. Il telesoccorso offre tranquillità e sicurezza agli anziani e ai loro familiari e permette di evitare ricoveri impropri in strutture ospedaliere o socio-sanitarie. Per garantire la continuità del servizio, nel nuovo sistema di gestione le agenzie accreditate hanno stipulato a loro volta un accordo con Croce Bianca.

<b>Organizzazione sul territorio</b>	L'organizzazione è unica per tutta la città, indipendentemente dalle specificità territoriali.	L'organizzazione è costruita sulle cinque zone della città, valorizzando la specificità di ogni contesto territoriale. Ogni gestore ha un ufficio nella zona in cui presta l'attività.
<b>Tipologia degli interventi proposti</b>	Gli interventi sono rivolti soprattutto ad anziani che hanno problemi cronici già avanzati.	Si prevedono interventi di prevenzione e promozione per ritardare la cronicità o intercettare subito situazioni di difficoltà.
<b>Caratteristiche del progetto di intervento</b>	Il progetto di intervento si concentra sull'assistenza a domicilio per l'igiene della persona o la cura dell'ambiente domestico. Per ottenere altri interventi si devono presentare domande aggiuntive.	Si definisce – di concerto con l'interessato – un “progetto individualizzato” che include tutti i servizi necessari per sostenere la persona anziana, senza che sia necessario presentare domande distinte.
<b>Fornitori dei servizi</b>	I fornitori sono diversi a seconda del servizio richiesto (sad, trasporto, telesoccorso).	Il fornitore qualificato è unico ed è tenuto a garantire tutti gli interventi previsti nel progetto.
<b>Attivazione del contesto di vita della persona</b>	Si attivano soprattutto le capacità e le risorse della persona e della sua famiglia.	Si attiva anche il contesto allargato costituito da gruppi, volontari singoli ed associazioni, per contrastare la povertà relazionale della persona e coinvolgere la comunità nella gestione degli anziani della città.
<b>Intermediazione nel pagamento del servizio</b>	Il cittadino paga al Comune la propria quota.	Il cittadino stipula un contratto con il gestore accreditato a cui paga la propria tariffa stabilita sulla base dell'ISEE. Il Comune integra con un contributo al cittadino.

Fonte: Comune di Brescia, Terzo rapporto sulla condizione degli anziani della città di Brescia.

## 2. GLI ENTI ACCREDITATI

Il Servizio Domiciliare, come abbiamo detto, è gestito per il Comune di Brescia tramite accreditamento da realtà del Terzo Settore. Gli enti sono in tutto 8 e operano in collaborazione nelle diverse zone della città. Nello specifico, i Servizi Sociali Territoriali erogano l'assistenza domiciliare tramite i seguenti gestori:



Tabella 2: Enti accreditati per zona

Servizio Sociale Territoriale	Enti erogatori servizi domiciliari anziani
SST Zona Nord	Fondazione <b>Casa di Dio</b> , Società cooperativa sociale <b>Dolce</b> , Società cooperativa sociale <b>La vela</b> , Società cooperativa sociale <b>Elefanti volanti</b>
SST Zona Ovest	Fondazione <b>Casa di Industria</b> , Società cooperativa sociale <b>Il Gabbiano</b>
SST Zona Centro	Fondazione <b>Casa di Industria</b> , Società cooperativa sociale <b>Il Gabbiano</b>
SST Zona Sud	Fondazione <b>Brescia Solidale</b> , Società cooperativa sociale <b>La vela</b>
SST Zona Est	Fondazione <b>Brescia Solidale</b> , Società cooperativa sociale <b>Elefanti volanti</b> , Società cooperativa sociale <b>Dolce</b> , Società cooperativa sociale <b>Il Pellicano</b>

## Gli Accordi

Gli enti hanno sottoscritto un **codice etico**. Il Servizio Sociale ha sostenuto gli enti accreditati nella definizione di **accordi quadro per il servizio di trasporto** (Auser, Anteas e marginalmente Solidarietà Viva) e **per il telesoccorso** (Croce Bianca). In questo modo tutti gli enti accreditati hanno sottoscritto il medesimo accordo con le diverse organizzazioni. Casa di Dio ha inoltre esteso alla domiciliarità l'accordo che già aveva in atto con l'associazione Alberi di Vita.

Ciascun ente ha inoltre indicato le partnership attivate sul territorio per l'erogazione di determinati servizi.

## Le Carte dei Servizi

Ciascun ente accreditato ha presentato la propria "**Carta dei Servizi**" quale strumento d'informazione ed orientamento al Sistema integrato dei Servizi Domiciliari a favore di persone anziane, disabili, minori con disabilità. Di seguito abbiamo messo a confronto le principali caratteristiche dei servizi offerti dai soggetti accreditati.

Tabella 3a: Struttura dei servizi degli enti accreditati

Ente	Servizio accreditato	Destinatari	Zona	Modalità di accesso	Incaricato della presa in carico	Attivazione PAI	Risorse umane
<b>Dolce</b>	ADI e Cure Palliative	Anziani non autosufficienti, adulti fragili, minori disabili	Nord/Est	Sportello /telefono	Assistente Sociale	entro 3 giorni	operatore dedicato
<b>Elefanti volanti</b>	ADI	Anziani non autosufficienti, adulti fragili, minori disabili	Nord/Est	Sportello /telefono	Referente	entro 24 ore	Referente Coordinatore Tecnico, ASA, OSS, Infermiere Professionale, Assistente Sociale, Educatore Professionale, Custode Sociale, Badante di Condominio
<b>La Vela</b>	ADI	Anziani non autosufficienti, adulti fragili, minori disabili	Nord/Sud	Sportello /telefono	Coordinatore del Servizio	entro 3 giorni	Responsabile dell'Area adulti e anziani Coordinatore del Servizio Assistente Sociale Educatori Psicologi Ausiliari socio assistenziali (Asa) Operatori socio sanitari (Oss) Fisioterapisti Assistenti familiari Operatori Acli per i servizi di patronato e di assistenza nella gestione dei rapporti di lavoro domestico Operatori e volontari della rete territoriale
<b>Il Pellicano</b>	SAD	Anziani non autosufficienti, adulti fragili, minori disabili	Est	Sportello	Assistente Sociale	entro 3 giorni	Referente Coordinatore Tecnico, ASA, OSS, Infermiere Professionale, Assistente Sociale, Educatore Professionale, Custode Sociale, Badante di Condominio
<b>Casa di Dio</b>	Sistema Integrato dei Servizi Domiciliari	Anziani non autosufficienti, adulti fragili, minori disabili	Nord	Servizi Sociali	Assistente Sociale	entro 3 giorni/12-48 ore per urgenza	ASA, OSS, Assistente Sociale, Educatore Professionale, Badante di Condominio

<b>Casa Industria e Il Gabbiano</b>	Sistema Integrato dei Servizi Domiciliari	Anziani non autosufficienti, adulti fragili, minori disabili	Centro/O vest	Servizi Sociali	Assistente Sociale	da 24 ore a 3 giorni	
<b>Fondazione Brescia Solidale e Il Gabbiano</b>	Sistema Integrato dei Servizi Domiciliari	Anziani non autosufficienti, adulti fragili, minori disabili	Est/Sud	Servizi Sociali	Assistente Sociale	da 24 ore a 3 giorni	

**Tabella 2b: Le tipologie di servizi offerti e le collaborazioni attivate**

Ente	Orari	Servizi offerti	Collaborazioni / Reti attivate	Convenzioni per il trasporto	Strumenti di customer e valutazione qualità
<b>Dolce</b>	h24	Interventi di sostegno telefonico Monitoraggio del benessere Prossimità (borsa della spesa, farmaci al domicilio, compagnia) Badantato (compagnia, sostituzione del caregiver ecc. ...) Formazione e informazione alla persona e alla famiglia Educazione alimentare Attività ludico/ricreative Soggiorni climatici Adattamento all'ambiente di vita Cura dell'igiene personale di stretta natura assistenziale Cura dell'igiene ambientale Accompagnamento Custodia sociale Tutela della persona sola a distanza (telesoccorso) Trasporti sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associazioni</li> <li>• Cooperative</li> <li>• Enti del Terzo Settore</li> </ul>	Croce Bianca di Brescia	1

<b>Elefanti volanti</b>	Non specificato	Care manager leggero Spesa al domicilio Igiene personale Igiene dell'ambiente Compagnia Adattamento dell'ambiente di vita Addestramento del care giver Rapporti con il MMG Addestramento alimentare Telesoccorso Addestramento finanziario Aiuto al pasto Disbrigo pratiche burocratiche Trasporto sociale Giornata di socializzazione Uscita sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associazioni</li> <li>• Cooperative</li> <li>• Enti del Terzo Settore</li> </ul>	Croce Bianca di Brescia	1
<b>La Vela</b>	h24	Interventi di assistenza e riabilitazione Supporto nelle commissioni Accompagnamento nel tempo libero Sostegno e consulenza alla famiglia Interventi di cura alla persona Soggiorni climatici Supporto alle famiglie per assistenti familiari (in partnership con Acli Provinciali) Servizi aggregativi (centri aperti), semiresidenziali (centri diurni) e residenziali (alloggi sociali) Coabitazione per anziani Custodia sociale di condominio Assistenza fiscale (in partnership con Acli Provinciali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acli Provinciali</li> <li>• Circolo Prealpino</li> <li>• Circolo Cristo Re</li> <li>• Pronto Salute</li> </ul>	Croce Bianca di Brescia	1
<b>Il Pellicano</b>	h24	Care manager leggero Spesa al domicilio Igiene personale Igiene dell'ambiente Compagnia Adattamento dell'ambiente di vita Addestramento del care giver Rapporti con il MMG Addestramento alimentare Telesoccorso Addestramento finanziario Aiuto al pasto Disbrigo pratiche burocratiche Trasporto sociale Giornata di socializzazione Uscita sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro S. Alessandro</li> <li>• Punto comunità S. Polo Cimabue</li> <li>• Associazione Teleserenità</li> <li>• Centro Aperto San Riccardo Pampuri</li> </ul>	Croce Bianca di Brescia	1

<p><b>Casa di Dio</b></p>	<p>h24</p>	<p>Interventi di sostegno telefonico Monitoraggio del benessere Prossimità (borsa della spesa, farmaci al domicilio, compagnia) Badantato (compagnia, sostituzione del caregiver ecc. ...) Formazione e informazione alla persona e alla famiglia Educazione alimentare Attività ludico/ricreative Soggiorni climatici Adattamento all'ambiente di vita Cura dell'igiene personale di stretta natura assistenziale Cura dell'igiene ambientale Accompagnamento Custodia sociale Tutela della persona sola a distanza (telesoccorso) Trasporti sociali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associazioni</li> <li>• Parrocchie</li> <li>• Cooperative</li> <li>• Terzo Settore</li> <li>• Servizi Pubblici</li> <li>• Associazione Alberi di Vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteas</li> <li>• Ause,</li> <li>• Solidarietà Viva</li> <li>• Croce Bianca di Brescia</li> </ul>	<p>1</p>
<p><b>Casa di Industria e Il Gabbiano</b></p>	<p>Non specificato</p>	<p>supporto da parte dell'Assistente Sociale; servizi educativi professionali; valutazione e adattamento dell'ambiente di vita (SAV); rapporti con il MMG; telesoccorso; trasporto Sociale e accompagnamento; giornate di socializzazione e servizi aggregativi (centri aperti); servizi semi-residenziali sociali (centri diurni); servizi residenziali sociali (alloggi sociali); soggiorni climatici; fornitura e aiuto al Pasto; custode sociale o di condominio; care Manager leggero; spesa al domicilio; cura dell'igiene personale di stretta natura assistenziale; cura dell'igiene ambientale; badantato e supporto alle famiglie per assistenti familiari (compagnia, sostituzione del caregiver principale, ecc.); addestramento del caregiver; educazione alimentare; addestramento finanziario; disbrigo pratiche burocratiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aler</li> <li>• Auser</li> <li>• Anteas</li> <li>• Solidarietà Viva</li> <li>• Sav</li> <li>• Coop. Cauto</li> <li>• Fobap</li> <li>• Coop. Anenome</li> <li>• Servizi Sociali Territoriali</li> <li>• Coop. Colibri</li> </ul>	<p>Croce Bianca di Brescia</p>	

<p><b>Fondazione Brescia Solidale e Il Gabbiano</b></p>	<p>h24</p>	<p>supporto da parte dell'Assistente Sociale; servizi educativi professionali; valutazione e adattamento dell'ambiente di vita (SAV); rapporti con il MMG; telesoccorso; trasporto Sociale e accompagnamento; giornate di socializzazione e servizi aggregativi (centri aperti); servizi semi-residenziali sociali (centri diurni); servizi residenziali sociali (alloggi sociali); soggiorni climatici; fornitura e aiuto al Pasto; custode sociale o di condominio; care Manager leggero; spesa al domicilio; cura dell'igiene personale di stretta natura assistenziale; cura dell'igiene ambientale; badantato e supporto alle famiglie per assistenti familiari (compagnia, sostituzione del care giver principale, ecc.); addestramento del care giver; educazione alimentare; addestramento finanziario; disbrigo pratiche burocratiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auser</li> <li>• ALER Brescia</li> <li>• Congrega della Carità Apostolica</li> <li>• Cooperativa Nikolajewka</li> </ul>	<p>Croce Bianca di Brescia</p>	<p>1</p>
---	------------	---	--	--------------------------------	----------

Il dato significativo che emerge da questo lavoro di benchmark è, oltre alla varietà dei servizi offerti, il fatto che gli enti erogatori, che in alcuni casi già operano in sinergia tra loro, abbiano attivato ulteriori soggetti sul proprio territorio di azione. Si tratta in particolare dell'attivazione di oltre 20 realtà che operano sul territorio e sono specializzati su particolari servizi, come ad esempio il trasporto, i servizi fiscali, gli sportelli badanti, determinati servizi dedicati ai disabili, ecc. In particolare, i servizi indicati nelle Carte dei Servizi sono i seguenti, anche se il numero è sicuramente maggiore in quanto alcuni soggetti hanno indicato genericamente "associazioni", "cooperative", "enti del terzo settore":

- |                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Acli Provinciali                  | 9. Centro S. Alessandro              |
| 2. ALER Brescia                      | 10. Circolo Acli Cristo Re           |
| 3. Associazione Alberi di Vita       | 11. Circolo Acli Prealpino           |
| 4. Associazione Anteas               | 12. Congrega della Carità Apostolica |
| 5. Associazione Auser                | 13. Coop. Anenome                    |
| 6. Associazione Solidarietà Viva     | 14. Coop. Cauto                      |
| 7. Associazione Teleserenità         | 15. Cooperativa Nikolajewka          |
| 8. Centro Aperto S. Riccardo Pampuri | 16. Croce Bianca                     |
|                                      | 17. Fobap Onlus                      |

- 18. Pronto Salute
- 19. Punto Comunità S. Polo Cimabue
- 20. Sav

### 3. I BENEFICIARI DEI SERVIZI DOMICILIARI FINO ALL'AVVIO DEL NUOVO SISTEMA: ALCUNI DATI DI CONTESTO

La popolazione anziana (dai 65 anni in su) a Brescia nel 2017 era di 49.056 persone, in maggioranza femmine italiane. Questa popolazione continua a rappresentare il 25% del totale della popolazione bresciana, come nel 2016, ma è di fatto cresciuta di 256 persone. La componente straniera è estremamente ridotta: solo il 2%.

Tabella 4: La popolazione anziana della città di Brescia.

Età aggregate	Popolazione italiana			Popolazione straniera			Popolazione totale residente a Brescia			
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale	% sulla città
Da 65 a 69 anni	5.714	4.778	10.492	471	179	650	6.185	4.957	11.142	6%
Da 70 a 74 anni	5.916	4.660	10.576	188	81	269	6.104	4.741	10.845	5%
Da 75 a 79 anni	6.013	4.359	10.372	108	59	167	6.121	4.418	10.539	5%
Da 80 a 84 anni	4.847	2.994	7.841	57	33	90	4.904	3.027	7.931	4%
Da 85 a 89 anni	3.626	1.721	5.347	18	10	28	3.644	1.731	5.375	3%
Da 90 a 94 anni	1.888	626	2.514	5	4	9	1.893	630	2.523	1%
Da 95 a 99 anni	482	125	607	1	1	2	483	126	609	0%
100 anni e più	84	8	92	0	0	0	84	8	92	0%
<b>Totale</b>	<b>28.570</b>	<b>19.271</b>	<b>47.841</b>	<b>848</b>	<b>367</b>	<b>1.215</b>	<b>29.418</b>	<b>19.638</b>	<b>49.056</b>	<b>25%</b>
%	53%	47%	100%	53%	47%	100%	53%	47%	100%	

Fonte: Elaborazioni su dati Anagrafe Comunale, 2017.

La popolazione anziana può essere così suddivisa:

- **Anziani attivi:** persone nella prima fase dell'età anziana con risorse da investire a favore della famiglia e della comunità, portatori di interessi, motivazioni, impegno sociale.
- **Anziani:** fascia centrale dell'età anziana tra i 75 e gli 84 anni, contraddistinta da situazioni di cronicità

- **Grandi anziani:** persone con età superiore a 85 anni e potenzialmente in condizioni di fragilità socio sanitaria.

La categoria singolarmente più numerosa è quella degli anziani attivi (43%). Se consideriamo però insieme le categorie degli anziani che possono presentare situazioni di cronicità e quella dei grandi anziani con potenziale fragilità socio sanitaria elevata, la percentuale incide per il 55%.

Gli anziani sono quindi composti per la maggior parte da persone elevato rischio di vulnerabilità e potenziale bisogno di assistenza.

Tabella 5: Gli anziani per tipologia (“attivi”, “anziani”, “grandi anziani”)

	Fasce d'età	Femmine	Maschi	Totale	% sul totale
Anziani attivi	65-69 anni	6.185	4.957	11.142	44,82%
	70-74 anni	6.104	4.741	10.845	
	Totale fascia d'età	12.289	9.698	<b>21.987</b>	
	% nella fascia d'età	55,89%	44,11%	100,00%	
Anziani	75-79 anni	6.121	4.418	10.539	37,65%
	80-84 anni	4.904	3.027	7.931	
	Totale fascia d'età	11.025	7.445	<b>18.470</b>	
	% nella fascia d'età	59,69%	40,31%	100,00%	
Grandi anziani	85-89 anni	3.644	1.731	5.375	17,53%
	90-94 anni	1.891	630	2.521	
	95-99 anni	485	126	611	
	100 e oltre	84	8	92	
	Totale fascia d'età	6.104	2.495	<b>8.599</b>	
	% nella fascia d'età	70,98%	29,02%	100,00%	
	Totale generale	29.418	19.638	<b>49.056</b>	100%
	%	59,97%	40,03%	100,00%	

Fonte: Elaborazioni su dati Anagrafe Comunale, 2017.

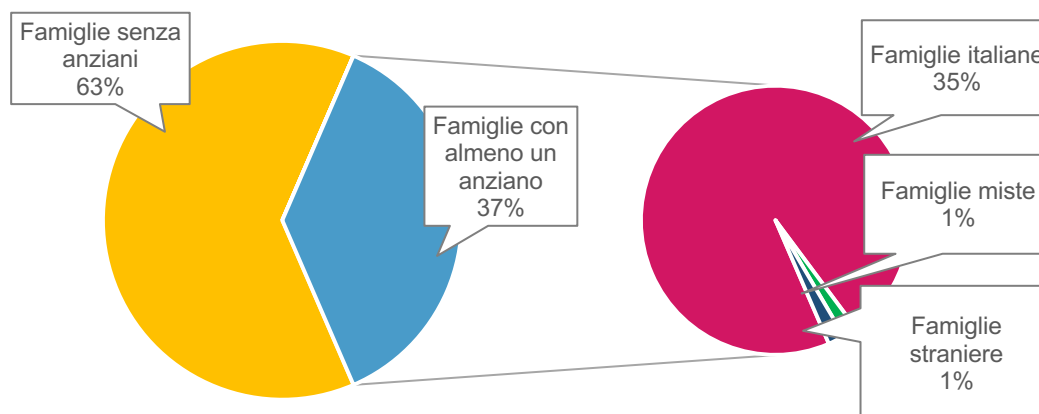
A Brescia le famiglie con almeno un anziano al proprio interno possono essere «anziani soli», «anziani in coppia» o «anziani in co-residenza». Il totale di esse rappresenta il 37% del totale delle famiglie.

Si tratta quasi esclusivamente di famiglie italiane, in maggioranza sono famiglie monocomponente, ovvero donne anziane sole. La zona della città con la presenza maggiore



di famiglie con almeno un anziano è la zona Nord, quella dove la loro presenza è minore è la zona Est della città.

**Figura 1: Rapporto famiglie con e senza anziani**



Fonte: Elaborazioni su dati Anagrafe Comunale, 2017.

**Tabella 6: Famiglie con almeno un anziano, per tipologia**

Zona	Femmina sola	Maschio solo	Coppia sola	Coppia con figli	Madre con figli	Padre con figli	Altro	Totale	% sul totale delle famiglie
Nord	2.966	912	2.556	700	548	131	629	8.442	24%
Est	1.374	493	1.710	577	326	93	422	4.995	14%
Sud	2.558	833	2.417	647	531	106	754	7.846	22%
Ovest	2.337	761	2.114	571	464	109	563	6.919	20%
Centro	2.737	1.010	1.601	527	427	100	610	7.012	20%
Senza fissa dimora	7	31	0	0	1	0	5	44	0%
<b>Totale</b>	<b>11.979</b>	<b>4.040</b>	<b>10.398</b>	<b>3.022</b>	<b>2.297</b>	<b>539</b>	<b>2.983</b>	<b>35.258</b>	
% sul totale delle famiglie	34%	11%	29%	9%	7%	2%	8%		

Fonte: Elaborazioni su dati Anagrafe Comunale, 2017.

Tra gennaio e ottobre 2017, periodo in cui era ancora in vigore il vecchio sistema domiciliare, gli interventi sono stati più di 1.500: si è trattato in maggioranza di interventi di assistenza domiciliare SAD (34%), seguiti dal trasporto sociale (27%), pasti e telesoccorso (18% e 19%). Il servizio di lavanderia è stato richiesto solo nell'1,7% dei casi.

Delle persone seguite in questo periodo di tempo, la grande maggioranza (oltre l'82%) ha beneficiato di un solo servizio, mentre il 17% di due servizi. Le percentuali di chi ne ha avuti tre o più sono minime.

Persone che hanno beneficiato di 1 solo servizio	Persone che hanno beneficiato di un secondo servizio oltre al SAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>- SAD 39%</li> <li>- telesoccorso 24%</li> <li>- trasporto sociale 21%</li> <li>- pasti a domicilio 15%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pasto a domicilio</li> <li>- trasporto sociale</li> <li>- telesoccorso</li> </ul>

In sintesi, prima dell'entrata in vigore del nuovo sistema:

- L'intervento maggiormente erogato è stato il SAD (34%)
- Oltre l'80% degli anziani ha beneficiato di un solo servizio
- ¼ degli anziani è stato seguito tramite telesoccorso e/o trasporto sociale
- I grandi anziani erano il 45% degli assistiti
- I 2/3 degli anziani con servizi domiciliari erano donne

## 4. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### 4.1. La customer satisfaction effettuata prima dell'avvio del nuovo sistema

Prima dell'avvio del nuovo sistema di accreditamento i servizi sociali del Comune di Brescia hanno svolto un'indagine di customer per fare una fotografia della situazione e consentire future comparazioni. Questi i principali risultati:

- Un campione composto da 142 persone (96 maschi e 46 femmine) su tutte le zone della città (Centro: 44 questionari, Est 30, Sud 27, Nord 22 e Ovest 19).
- La fonte informativa principale è il servizio sociale (51%), seguito dalla famiglia (30%)
- Il 56,4% degli intervistati vive in famiglia e si tratta soprattutto di donne tra gli 81 e i 90 anni.
- Il 36,62% vive solo; in maggioranza sono donne sempre tra gli 81 e i 90 anni.
- Rilevante è la componente relativa alla fascia di età 86-90, quella maggiormente compromessa sul piano delle autonomie personali.
- Il 53% ha un'autosufficienza parziale, il 39% è totalmente non autosufficiente.
- Gli interventi maggiormente utilizzati dalle persone non autosufficienti sono prestazioni di igiene, vestizione, mobilitazione; anche per le persone con autonomia parziale le prestazioni di igiene risultano significative.
- Il 47% dei fruitori utilizza il servizio da 1 a 4 anni; e ben il 37% da oltre 5 anni.
- Il livello di soddisfazione sul servizio è alto: il 66% si dice completamente soddisfatto, e il 27% soddisfatto, per un livello complessivo di soddisfazione del 94% degli intervistati.

## 4.2. La customer satisfaction effettuata dopo l'avvio del nuovo sistema

Tra novembre 2017 e gennaio 2018 sono state condotte ulteriori interviste agli utenti che usufruiscono del nuovo sistema domiciliare del Comune di Brescia. Il campione era composto da **94 anziani**, segnalati dai Servizi Sociali Territoriali, circa una ventina di persone per ciascuna zona: Centro 19, Est 18, Nord 21, Ovest 19, Sud 17.

Gli intervistati sono tutti anziani italiani, in prevalenza **femmine, tra gli 81 e i 90 anni**. La composizione rispecchia quella della precedente indagine.

**Tabella 7: La composizione del campione per età e genere**

FASCIA ETA'	F	M	Totale complessivo	%
< 65	5	3	8	9%
66 – 70	2	1	3	3%
71 – 75	7	2	9	10%
76 – 80	6	5	11	12%
81 – 85	14	9	23	24%
86 – 90	16	4	20	21%
91 – 95	9	6	15	16%
96 – 100	3	1	4	4%
>100	1	0	1	1%
Totale complessivo	63	31	94	100%
%	67%	33%	100%	

Alla rilevazione hanno risposto a distanza di alcuni mesi dall'entrata in vigore del nuovo sistema. Circa il 57% ha risposto a distanza di 1-3 mesi dall'inizio della nuova sperimentazione, e circa il 39% a distanza di 3-6 mesi.

**Tabella 8: Periodo di utilizzo del nuovo sistema**

Intervista effettuata a:	Data dell'intervista	%	
1 mese dall'inizio del nuovo sistema	dic-17	4,26%	56,38%
2 mesi dall'inizio del nuovo sistema	gen-18	13,83%	
3 mesi dall'inizio del nuovo sistema	feb-18	31,91%	

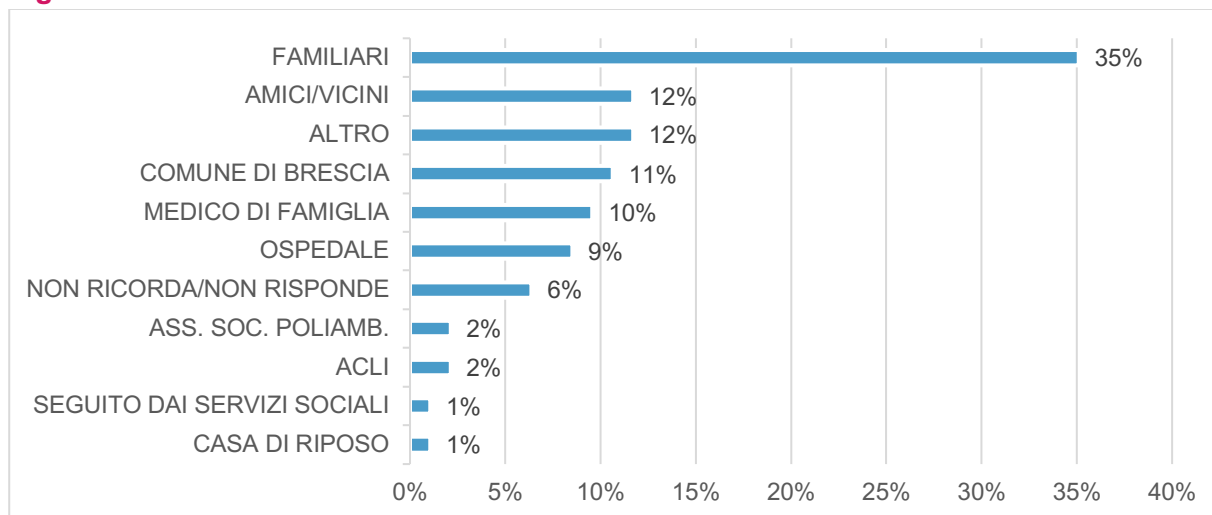
4 mesi dall'inizio del nuovo sistema	mar-18	10,64%	39,36%
5 mesi dall'inizio del nuovo sistema	apr-18	29,79%	
6 mese dall'inizio del nuovo sistema	mag-18	5,32%	
n.r.		4,26%	4,26%
Totale complessivo		100,00%	100,00%

Si tratta di un campione di persone che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare nel 35% da meno di un anno, mentre il resto da almeno uno o due anni, con una buona parte (il 18%) che ne fa uso da più di cinque anni.

Usa il servizio da:	Freq.	%
< 1 anno	33	35%
1 anno	15	16%
2 anni	13	14%
3 anni	8	9%
4 anni	5	5%
5 anni	2	2%
> 5 anni	17	18%
non ricorda	1	1%
Totale complessivo	94	100%

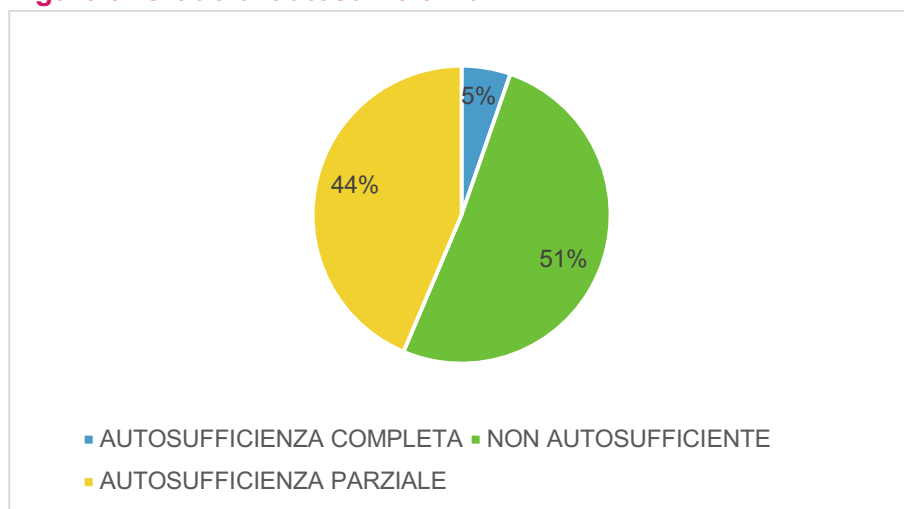
La famiglia e la rete amicale e di vicinato rimane il canale maggiormente utilizzato per l'informazione rispetto alla possibilità di attivazione del servizio. L'88% degli intervistati ritiene di essere stato correttamente informato sul servizio prima della sua attivazione.

**Figure 2: Fonti di informazione**



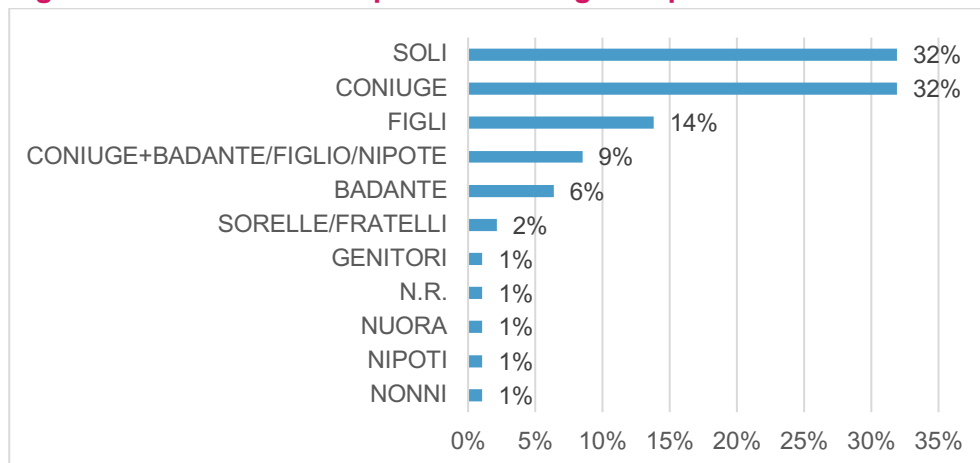
Il 95% degli intervistati non è autosufficiente: di essi il 54% ha non autosufficienza totale.

**Figure 3: Grado di autosufficienza**



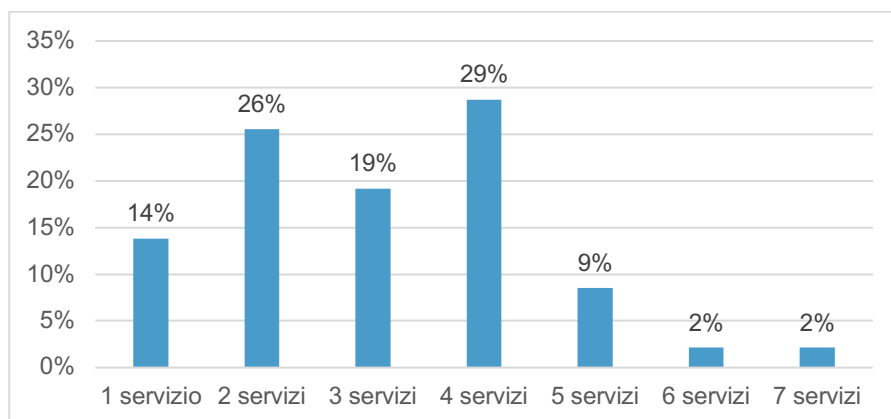
Il 32% degli anziani vive da solo, il 31% con il coniuge anziano. Per il 36% si tratta di un supporto alla cura di più soggetti esterni al nucleo, figli nel 14% dei casi, badanti nel 6% dei casi, o un supporto al coniuge (da parte dei figli o di badanti) nel 9% dei casi.

**Figure 4: Convivenza con parenti o care givers privati**



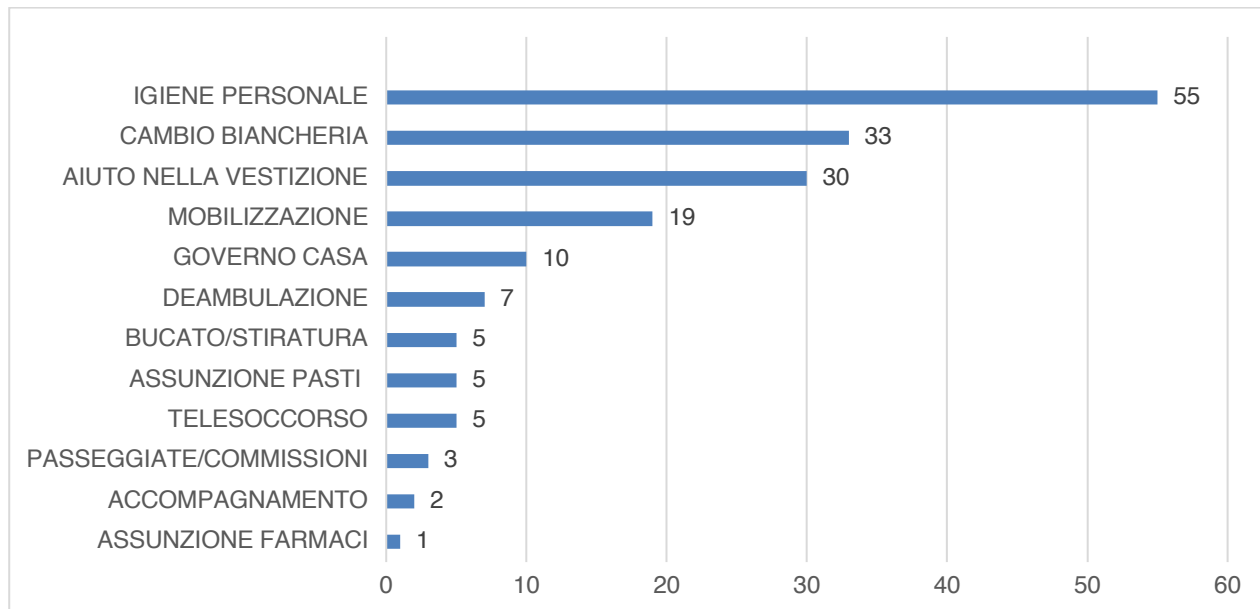
La maggior parte usufruisce di un numero di servizi che va da 2 a 4, con maggioranza di persone che hanno 4 servizi a testa.

**Figura 5: Numero di servizi per persona**



I tre servizi maggiormente utilizzati sono **l'igiene personale, il cambio biancheria e l'aiuto nella vestizione.**

Figura 6: Servizi maggiormente utilizzati



Vediamo ora le specifiche divise per utenti che hanno avuto da 1 a 3 servizi.

Figura 7: Utenti con un servizio

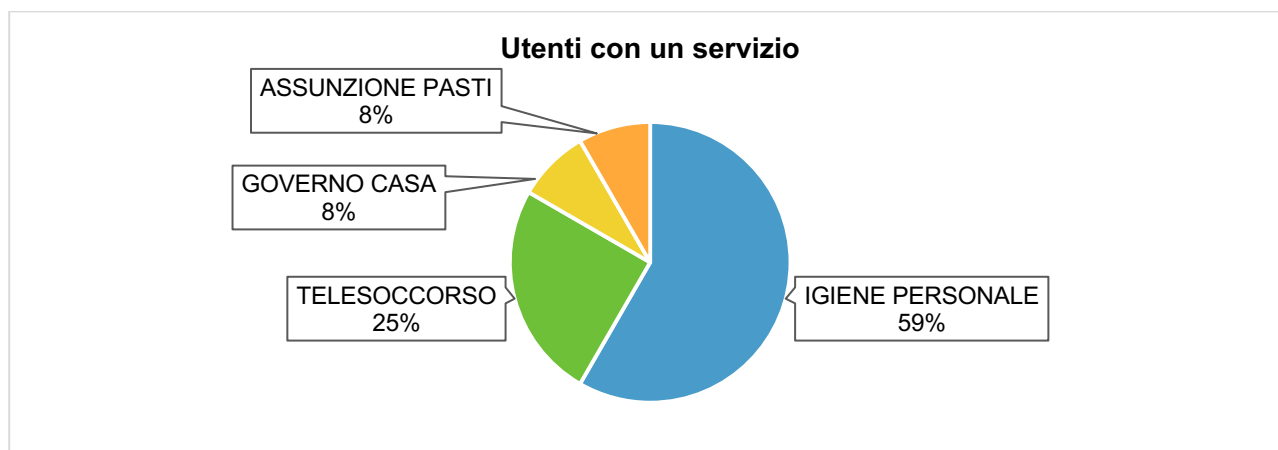




Figure 8: Utenti con due servizi

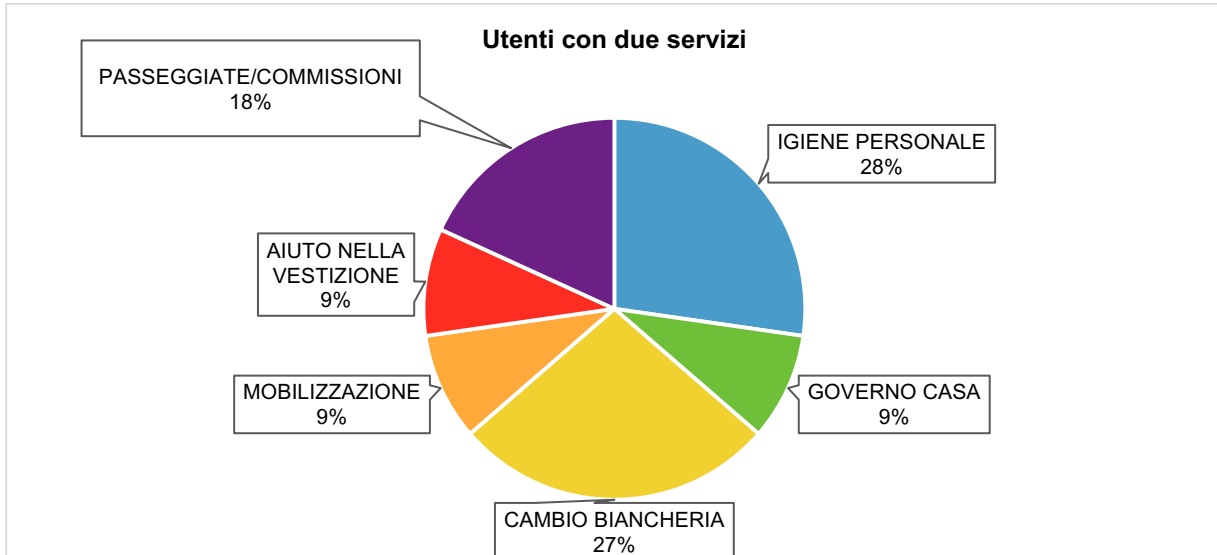
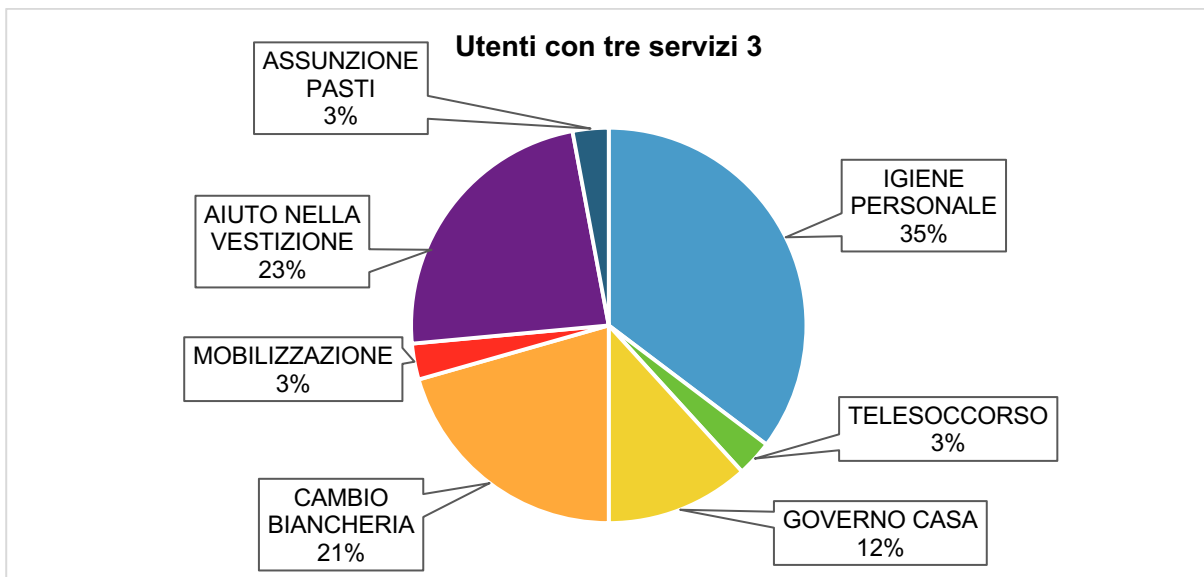


Figura 9: Utenti con tre servizi



## Il giudizio complessivo

Il giudizio complessivo sul nuovo assetto dei servizi domiciliari è molto positivo: il 47% ha dato una valutazione massima, ma complessivamente, l'85% delle valutazioni è uguale o maggiore a 8 su una scala di 10. **Il 94% afferma inoltre di che la propria quotidianità ha subito un miglioramento da quando usufruisce del servizio.** Alto anche il grado di soddisfazione rispetto alla reperibilità degli assistenti sociali nel caso debbano essere comunicate richieste straordinarie o urgenze: il 73% indica un giudizio compreso tra 8 e 10.

Alla domanda riguardante suggerimenti, osservazioni o lamentele, alcuni singoli hanno indicato determinate esigenze o difficoltà personali come la richiesta di un ausilio medico (sedia a rotelle), un maggior raccordo tra Comune e sportello badanti, una maggiore disponibilità di trasporti per visite mediche, un distintivo di riconoscimento per gli operatori. Le richieste che ricorrono maggiormente si riferiscono però soprattutto alla possibilità di mantenere sempre lo stesso operatore in modo da avere maggiore continuità, oppure alla possibilità di avere un maggiore preavviso su cambi di orario o ritardi. In alcuni casi è stata richiesta la possibilità di poter cambiare orari o un'ulteriore copertura di giornate alla settimana.

Da segnalare è il fatto che la maggior parte non ha ritenuto di dover suggerire nulla (14%) o ha espresso apprezzamento per il servizio, affermando che esso è cambiato in meglio (39%).

## CONCLUSIONI

Il nuovo sistema di assistenza domiciliare per anziani e disabili ha prodotto un cambiamento soprattutto di approccio e mentalità nella gestione e nell'erogazione dei servizi. Passare **dall'appalto all'accreditamento** ha significato passare ad un metodo incentrato sulla **progettazione in comune** degli interventi necessari su orizzonti temporali più ampi.

La competizione, che pur in certi casi produce efficienza e un abbassamento dei costi, viene sostituita dalla logica del lavorare insieme per dare maggiore qualità e solidità all'offerta dei servizi: enti del terzo settore, tra cui cooperative, fondazioni, associazioni, si riorganizzano e studiano insieme soluzioni più specializzate e complete, in grado di rispondere a sempre più specifiche aree di bisogno, garantendo standard qualitativi adeguati. In questo senso si incentiva lo scambio e la collaborazione all'interno della comunità.

**L'Amministrazione Comunale** diventa **facilitatrice** di questo processo, rendendo più diretto il rapporto tra cittadino ed enti erogatori e promuovendo la diversificazione delle fonti di erogazione, dando al cittadino, adeguatamente supportato in tutte le fasi e messo a conoscenza di tutte le informazioni necessarie, la possibilità di scegliere il produttore che più si adatta alle proprie esigenze.

L'occasione dell'avvio del nuovo sistema integrato dei servizi domiciliari ha contribuito a rafforzare l'indirizzo della pubblica amministrazione ad aprire le relazioni a tutti i soggetti qualitativamente meritevoli e ha **gettato una sfida al terzo settore a ripensarsi in termini collaborativi, cercando di creare legami virtuosi sul territorio**. Il nuovo sistema ha dimostrato in questi primi mesi di applicazione di aver creato un panorama di offerta vario e di qualità: **8 soggetti gestori accreditati qualificati che operano su 5 diverse zone della città e hanno attivato partnership collaborative con oltre 20 organizzazioni del territorio per la realizzazione di determinati servizi**.

La **soddisfazione degli utenti** prima e dopo l'entrata a regime del nuovo sistema è rimasta molto alta, con **la quasi totalità** del campione intervistato (94%) che **afferma che la propria condizione è migliorata** da quando usufruisce del servizio, un 88% di utenti che si dice soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio e un 73% di persone che esprime giudizi alti rispetto al grado di supporto ricevuto dai Servizi Sociali in caso di emergenze.