

## **QUALI PROPOSTE PER UN MIGLIORE COINVOLGIMENTO E INTEGRAZIONE DI VOLONTARI E FAMILIARI NEI SERVIZI RESIDENZIALI**

### **1) IL MIO PUNTO DI OSSERVAZIONE**

Per meglio comprendere le argomentazioni che farò, devo prima disvelare perché e come guardo a questi temi. Per molti anni ho diretto una rsa, da parecchi anni sono presidente di una associazione di volontariato che si dedica ad una rsa e in questa veste ho collaborato con il comitato familiari, sono stato a mia volta familiare di ospiti non autosufficienti accolti in rsa, ho fatto l'amministratore locale, ho pubblicato una tesina sul "ruolo del volontariato in una società che invecchia", sono co-fondatore di una società commerciale familiare, qualificata come "società benefit", che si prefigge, oltre al profitto, anche obiettivi sociali. Da queste basi parto per le mie riflessioni.

### **2) DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE FRAGILI E NON AUTOSUFFICIENTI**

Non posso parlare di integrazione sociale degli anziani non autosufficienti senza prima parlare dei loro diritti. Tema a volte dato per scontato dagli addetti ai lavori, ma che non lo è affatto. I conflitti e le diatribe che hanno investito violentemente le rsa in tempo di covid ne sono rivelatori.

La Carta Europea dei Diritti delle persone anziane bisognose di cure a lungo termine articola i diritti in questo modo: a) diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, libertà e sicurezza; b) diritto a non essere separati dalle persone con cui si vuole stare; c) autodeterminazione e indipendenza in rapporto alle risorse residue, ma con diritto a ricevere aiuto per farlo; d) disporre di spazio e tempo per stare con persone a propria scelta; e) diritto a muoversi liberamente nel tuo ambiente e ricevere aiuto per la mobilità; f) rispetto delle abitudini e del precedente stile di vita; g) diritto ai sostegni necessari per poter comunicare; h) diritto a veder soddisfatti i bisogni di comunicare in qualunque modo possa essere fatto; i) diritto ad esercitare i propri diritti civili

Chiunque si occupi di anziani non autosufficienti, a qualsiasi livello, percepisce la distanza che corre tra la realtà e i sacri principi. Le deprivazioni che caratterizzano la non autosufficienza, di per se stesse fanno a pugni con i diritti declamati, in rsa, ma anche a domicilio. La limitazione delle risorse a disposizione per valorizzare o recuperare il patrimonio relazionale degli ospiti e per contrastarne l'isolamento sociale è largamente insufficiente, nonostante la buona volontà e, in molti casi anche le buone pratiche messe in atto da operatori e professionisti per compensare o mitigare il gap. Senza il volontariato, senza una rete sociale di appoggio, la battaglia è persa in partenza. Ma attenzione, non è solo questione di risorse, come qualcuno può pensare, no, è prima di tutto questione di visione. Se i manager e gli amministratori non hanno questa visione, i risultati non arriveranno.

### **3) L'EREDITA' DELLA PANDEMIA**

La pandemia è stata causa di un forte regresso dei diritti delle persone non autosufficienti in rsa, ma anche a domicilio. Sulle rsa però si sono scaricate le frustrazioni dei familiari, ed il fuoco incrociato di media ed istituzioni. Pensate alle ispezioni, alle verifiche interne ed esterne, alle denunce, ai gruppi ed associazioni di difesa dei diritti degli ospiti nati durante la pandemia, a quante volte sui media sono comparse le parole "lager" e "abbandono". Significativo che su questi temi sia intervenuto più volte il "Garante per i diritti delle persone private della libertà personale", un organismo solitamente focalizzato sui detenuti, se ne sia occupata "Amnesty International", oppure la "Commissione dei Diritti Umani del Senato". Un accanimento investigativo che ha influenzato le istituzioni fino alla nomina, da parte del ministro della salute, della Commissione presieduta da mons. Paglia, il cui

obiettivo dichiarato, e mai del tutto smentito, è la chiusura delle rsa. Se qualcuno pensa che tutto possa tornare com'era ante covid, si sbaglia. Un nuovo soggetto preme alla nostra porta: il patrimonio relazionale e l'integrità sociale degli ospiti. E dopo il covid non ci sono più scuse. Lo chiede la società civile, le rsa saranno chiamate a dimostrarlo, come anticipato dalla Commissione per i diritti umani del Senato. La stessa bozza di legge delega di riforma della non autosufficienza proposta dalla Commissione presieduta da Livia Turco indica, tra gli standard necessari ad accogliere persone non autosufficienti, "requisiti tali da garantire il diritto al mantenimento delle relazioni sociali ed interpersonali, mediante l'accoglienza in ambiti di tipo familiare, rispettosi delle esigenze personali e di privacy". Si annunciano nuovi standard organizzativi e strutturali, nuova reportistica sociale, ed avanzano, di conseguenza, nuovi modelli di relazione e comunicazione con familiari e con realtà sociali esterne alle rsa.

### LO STATO DELL'ARTE

Tutte le rsa hanno sviluppato, soprattutto i servizi educativi, delle attività di integrazione tra ospiti e comunità esterna. Tutte hanno orari di visita per familiari e, spesso anche comitati dei familiari. Tutte hanno rapporti, occasionali o strutturati, con volontari e associazioni. Tutte dichiarano l'importanza dei familiari per il progetto assistenziale individuale. Tutte riconoscono, almeno sulla carta, la necessità d'integrazione con il territorio. Ciononostante, tutti abbiamo consapevolezza di quanto queste attività siano insufficienti e di quante volte queste carenze vengano giustificate con la mancanza di personale o di tempo, o la mancanza di risorse. Non è infrequente la lagnanza di presunte incompatibilità con i processi di erogazione dei servizi, o, ancora, di inadeguatezza di familiari e volontari ai compiti cui vorrebbero dedicarsi. E la privacy, in molti casi, giustifica qualsiasi inerzia. La storia di vita degli ospiti, fulcro della ricostruzione e valorizzazione del loro patrimonio relazionale, molte volte è sconosciuta. Le opportunità di contatti con la comunità esterna, quasi una rarità. L'isolamento sociale di ospiti che non riescono a reintegrarsi nella comunità in cui sono confinati, non trova antidoti. Le relazioni tra personale ed ospiti, a volte troppo fugaci e inadeguate, e la comunicazione a senso unico. Non sto parlando di abbandono, ma di standard assistenziali e di presa in carico largamente al di sotto delle aspettative della società civile. Possiamo discutere a lungo se i diritti reclamati siano dovuti o indebiti, se e quanto si possa valorizzare il patrimonio relazionale di ciascuno, o quanto sia esigibile il desiderio di integrazione sociale. Non ne verremo a capo. Incombe allora una domanda: che fare?

### CHE FARE?

Ante covid, da volontari di una rsa, abbiamo praticato una varietà di azioni, dal sostegno alle relazioni individuali, alla integrazione con la comunità esterna, alla animazione ludica e culturale, alla organizzazione di feste, al accompagnamento individuale e di gruppi, alle donazioni e raccolte fondi, alla collaborazione con i gruppi sollievo e con il caffè alzheimer, alla raccolta di storie di vita, alla animazione di una rete sociale comprensiva della rsa, alla partecipazione a incontri sul territorio per dare voce ai non autosufficienti. Spesso ci siamo trovati a fianco di familiari, anche loro animati da spirito volontaristico. Non sto dicendo che abbiamo fatto tutto bene, anche i volontari hanno i loro limiti, a partire da quelli formativi. Sto semplicemente affermando che abbiamo operato proprio in quei territori dove i servizi, per le ragioni dette sopra, non possono o, peggio, non osano. I rapporti con la struttura sono stati a volte premianti, a volte penalizzanti, a volte attivi a volte passivi, ma ci hanno comunque permesso di dare valore agli ospiti e creare capitale sociale. Poi è arrivato il covid, è quasi tutto si è inceppato.

### COME RIPARTIRE?

## IL VOLONTARIATO NEL SERVIZIO DI CURA AGLI ANZIANI

WEBINAR ORGANIZZATO DA "QUALITA' & BENESSERE SRL" - 5 MAGGIO 2022 - ORE 16,30

Molte strutture stanno accelerando sulle riaperture al volontariato, altre continuano a frenare. Quelle che più avevano integrato volontari e familiari stanno rilanciando progetti vecchi e nuovi. I fermenti non mancano. Manca però, come dicevo all'inizio, una visione capace di integrare la mission del volontariato con la mission della rsa, per poi declinarla a tutti i livelli dell'organizzazione. Un'idea di fondo per valorizzare il patrimonio relazionale degli ospiti e le relative reti sociali, ma anche i volontari. Non è raro sentire volontari lamentarsi della scarsa considerazione da parte dei gestori dei servizi, perché trattati come manovalanza, per tappare buchi. Per ripartire, dopo 2 anni di chiusure e defezioni, servono anche nuovi volontari e le associazioni di volontariato ne sono ben consapevoli. Per tutto questo serve un cambio di paradigma delle rsa, non basta più attendere passivamente che arrivi qualche volontario, occorre una politica attiva di ricerca e formazione, da condividere con le associazioni coinvolte. Sento già alcune obiezioni: mancano le risorse ed il personale da dedicare a queste nuove funzioni. E allora chiediamo aiuto alle associazioni, ai Centri di Servizio del Volontariato, per mettere a terra progetti condivisi e per cercare finanziamenti. Utilizziamo le competenze del mondo del volontariato, i bandi regionali (in Veneto sicuramente non mancano), le abilità delle associazioni di reperire risorse. Progettiamo insieme le attività volontaristiche da integrare nelle rsa per offrire a ospiti e famiglie nuovi standard relazionali di qualità, nuove opportunità d'integrazione sociale per tutti e anche nuovi modelli di rendicontazione sociale e di comunicazione. Solo così le rsa riusciranno a scrollarsi di dosso le cattive narrazioni ed i pregiudizi che le hanno colpite durante la pandemia e che tutt'ora resistono.

Grazie per l'attenzione

Geminiano Nardi – Associazione Rinata

Coordinatore Gruppo Volontariato