

Progetto Assistenza e Cura a Domicilio – Studi sui Servizi d’appoggio – Sintesi dei primi risultati

Nicoletta Mariolini, DOS/DAS/Sezione del sostegno a enti e attività sociali, dicembre 2001

Il 2001 è stato considerato anno sperimentale per la definizione dei criteri volti a determinare l’adeguamento dei servizi d’appoggio riconosciuti dalla LACD. I lavori svolti durante questo periodo sono quindi essenziali per fornire la prova del bisogno.

Tre le piste di lavoro individuate dal Gruppo Operativo Servizi d’appoggio (GOSA)

1. Stima del grado di copertura del bisogno di prestazioni di supporto garantito dall'offerta esistente	2. Progressione nella definizione dei mandati e delle prestazioni dei servizi d'appoggio riconosciuti	3. Analisi più approfondita sui Centri diurni volta ad identificare mandato e funzionamento
➤ Studio B. Wernli, ottobre 2001	➤ Studio N. Mariolini, ottobre 2001	➤ Studio P. Morger, in corso. Disponibili i primi risultati
Obiettivi		
<ul style="list-style-type: none"> – Analisi preliminare del bisogno – Confronto tra domanda e offerta tramite la stima della copertura dei bisogni – Inchiesta presso una popolazione di riferimento eterogenea, rappresentante indiretta degli utenti dei servizi d'appoggio (500 questionari) 	<ul style="list-style-type: none"> – Definizione dei mandati e del catalogo di prestazione di riferimento – Verifica dei mandati e delle prestazioni – Confronto tra domanda e offerta: punto di vista dei servizi d'appoggio – Inchiesta presso tutti i servizi d'appoggio 	<ul style="list-style-type: none"> – Descrizione strutturale dei Centri diurni (strutture e funzionamento) – Analisi utenza/prestazioni – Descrizione delle procedure di ammissione e criteri di eleggibilità – Analisi intercantonale
Risultati attesi		
<ul style="list-style-type: none"> – Valutazione della copertura dei bisogni per tipo di prestazione, per comprensorio e per gruppo target d'intervistati – Fotografia dell'utenza 	<ul style="list-style-type: none"> – Verifica mandati – Verifica catalogo di prestazioni – Fotografia dell'utenza – Fotografia dell'offerta – Stima della copertura del bisogno da parte dei servizi d'appoggio 	<ul style="list-style-type: none"> – Tratti comuni e diversificati dei centri diurni attivi nel Cantone – Confronto con esperienze fuori Cantone, con la letteratura, con l'intento del legislatore, con l'opinione degli esperti – Linee guida per un'impostazione uniforme del mandato dei centri diurni

Confronto Wernli – Mariolini

Ripartizione dell'utenza per fascia d'età (%)

	Wernli	Mariolini	
0-18	5.9%	3%	0-18
19-64	45.5%	20%	19-64
65+	48.5%	77%	65+

Lo studio Wernli evidenzia che circa il 50% degli utenti indirizzati verso i servizi d'appoggio appartiene alla classe d'età 19-64 anni. Va comunque rilevato che solo il 58% dei questionari indicava la risposta, ciò che rende meno significativo il dato dello studio Wernli. Lo studio Mariolini mostra invece che ben il 77% degli utenti seguiti dai servizi d'appoggio si riconduce alla popolazione oltre65enne.

Oltre alla differenza tra utenti indirizzati e utenti seguiti, va sottolineata la differenza tra il set degli intervistati. Infatti, la popolazione di riferimento dello studio Wernli include servizi con utenze miste: da ciò scaturisce che la popolazione anziana non trova uno spazio predominante.

Va poi ricordato che l'universo dei servizi d'appoggio LACD è completato anche da altri servizi riconosciuti tramite la LMI e la LISPI, i cui beneficiari sono soprattutto minorenni e persone disabili, includendo solo marginalmente le persone anziane.

Ripartizione dell'utenza per tipo di motivo di richiesta (%) – Dati indicativi

	Wernli	Mariolini	
Motivi di natura sociale	non rilevato	24.7%	Motivi di natura sociale
Motivi di natura fisica	47.8%	28.1%	Motivi di natura fisica
Motivi di natura psichica	26.1%	9.1%	Motivi di natura psichica
Motivi fisici e psichici	20.7%	34.9%	Motivi fisici e psichici
Altri motivi	5.4%	3.2%	Altri motivi

Anche in questo caso si constata che i dati differiscono tra i casi indirizzati ai servizi d'appoggio da quelli effettivamente seguiti. Importante rilevare che le richieste per motivi di natura psichica, che rappresentano il 26.1% del totale degli utenti indirizzati ai servizi d'appoggio, sono accolte solo parzialmente: infatti, per questa categoria di motivi i casi rappresentano solo il 9% del totale dei casi seguiti.

Confronto Wernli – Mariolini

Valutazione della copertura dei bisogni di prestazione di supporto (indici sintetici)

	Punto di vista dei rappresentanti degli utenti Wernli	Punto di vista dei servizi d'appoggio Mariolini	
Prestazioni di socializzazione	5.4	7.6	Prestazioni di socializzazione
Trasporti per la vita sociale	5.9	6.1	Trasporti per la vita sociale
Pédicure	6.1	7.8	Pédicure
Prestazioni terapeutiche	6.4	7.4	Prestazioni terapeutiche
Consulenza	6.5	7.7	Consulenza
Trasporti per terapie	6.9	7.8	Trasporti per terapie
Pasti	7.1	7.1	Pasti
Mezzi ausiliari	8.6	9.1	Mezzi ausiliari
Totale	6.8	7.5	Totale

Dallo studio Wernli emerge che la copertura dei bisogni è assicurata a circa i due terzi (68%), mentre i servizi d'appoggio ritengono che la domanda è soddisfatta per il 75%.

Si constata una **convergenza tra i livelli minimi e massimi** di copertura del bisogno: in entrambi gli studi emerge che la prestazione di trasporto per la vita sociale soddisfa in minima parte i bisogni soggiacenti (59% nel rapporto Wernli, rispettivamente 61% nel rapporto Mariolini) e che l'offerta di mezzi ausiliari li soddisfa quasi completamente (86% nel rapporto Wernli, rispettivamente 91% nel rapporto Mariolini). Una riflessione analoga sulla convergenza tra i due studi può essere estesa anche alle prestazioni terapeutiche, alle prestazioni di consulenza e ai trasporti per terapie che, malgrado i tassi di copertura diversi, occupano quasi la stessa posizione.

Interessante rilevare invece la convergenza dei tassi di copertura per la distribuzione di pasti, malgrado la diversa posizione di questa prestazione: la seconda tra le miglior coperte per i rappresentanti degli utenti, rispettivamente la seconda prestazione tra le meno coperte per i servizi d'appoggio.

La differenza più importante si riscontra per le prestazioni di socializzazione: per i rappresentanti degli utenti sono le più lacunose, con un tasso di copertura dei bisogni del 54%, rispetto ad una valutazione decisamente più positiva da parte dei servizi d'appoggio per i quali la domanda di socializzazione sarebbe soddisfatta per il 76%.

Confronto Wernli – Mariolini

Conclusioni / Raccomandazioni

Studio Wernli	Studio Mariolini
<p>I Comuni non sono direttamente coinvolti nelle prestazioni dei servizi d'appoggio, non ricevendo direttamente le domande d'assistenza. Nella maggior parte dei casi i Comuni svolgono un ruolo di intermediari, orientando la loro popolazione verso i servizi esistenti. Certi Comuni hanno messo in evidenza la necessità di migliorare l'informazione a proposito dei servizi d'appoggio e dei servizi di assistenza e cura a domicilio, così da poter rispondere meglio alla loro popolazione. I Comuni non rappresentano quindi la fonte di richiesta più importante. Per contro, i Comuni rappresentano l'attore principale per trasmettere l'informazione. Come raccomandazione, si può affermare che sarebbe essenziale che il Cantone, come coordinatore dell'applicazione della LACD, stabilisca direttamente con i Comuni una strategia d'informazione e di comunicazione.</p> <p>La valutazione della copertura dei bisogni è caratterizzata da importanti variazioni settoriali e geografiche. Sarebbe opportuno indagare in profondità e in modo più qualitativo, per cercare di spiegare queste variazioni e di delineare ulteriori azioni prioritarie. Si può pensare alla creazione di gruppi di discussione regionali e all'organizzazione di una serie di riunioni per confrontare le opinioni dei diversi attori di una stessa regione.</p> <p>Tutto lascia presagire che i risultati dello studio (tassi di copertura) sono sopravvalutati, perché una parte della domanda è certamente non espressa.</p> <p>In generale la copertura dei bisogni è ben lontana dall'essere assicurata al 100% per la maggioranza delle prestazioni. Il 100% è difficilmente raggiungibile, ma degli sforzi e degli investimenti supplementari nei servizi d'appoggio sono possibili e auspicabili.</p>	<p>Sono confermati i documenti di riferimento essenziali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il catalogo di prestazioni - Il mandato delle categorie generali dei servizi d'appoggio <p>Le prestazioni prevalenti dei servizi d'appoggio, in volume di ore erogate, sono, per ordine di importanza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La distribuzione dei pasti a domicilio - I trasporti per terapie e per la vita sociale - Le prestazioni terapeutico-preventive - La consulenza diretta e indiretta - Le prestazioni di socializzazione a carattere preventivo e l'animazione <p>Le categorie di prestazioni alle quali viene attribuito minor tempo: prestazioni di consulenza per formazione, organizzazione dell'accesso ad altri servizi, alimentazione e auto-aiuto.</p> <p>È messa in luce una discrepanza tra il voler partecipare al coordinamento delle risorse e il concreto sbocco operativo. Il coordinamento delle risorse e il conseguente lavoro di rete si traducono per ora in una "dichiarazione d'intenti". Dovranno essere valutate sia la filosofia del lavoro in rete sia l'adeguatezza del livello delle risorse attribuite a questo mandato.</p> <p>È pure messa in luce una certa discrepanza tra il mandato di riferimento e il mandato operativo di certi servizi, in particolare: trasporti, centri diurni e servizio di sostegno all'utente e alla famiglia.</p> <p>In sintesi, sono confermate le priorità evidenziate dal Consiglio di Stato rispetto alla riorganizzazione dei mandati dei centri diurni e dei servizi di trasporto.</p>

Centri Diurni

Centri Diurni e prestazioni di trasporto – Confronto Wernli – Mariolini

La prestazione di trasporto offerta direttamente dai Centri Diurni richiede una riflessione particolare poiché, oltre a rappresentare il 23% del tempo effettivo dei centri, rappresenta anche il 58% del tempo totale dedicato ai trasporti.

Delle 844 ore dedicate dai Centri diurni ai trasporti per la vita sociale, solo la metà figura nella sotto-categoria “trasporto dal domicilio ad un centro”. Ciò lascia trasparire un doppio ruolo dei centri che assolvono sia il loro mandato specifico (trasferita domicilio - centro) sia un mandato proprio ai servizi di trasporto (trasferite domicilio - altre destinazioni).

Questo fenomeno è soprattutto legato ai trasporti per la vita sociale, mentre la situazione per i trasporti per terapie è più equilibrata.

La scarsa copertura dei bisogni delle prestazioni di trasporto come pure le caratteristiche geografiche sono le due ipotetiche cause.

La validità di queste ipotesi è verificata mettendo qui a confronto i dati rilevati dai due studi.

Per quanto concerne le prestazioni di trasporto per la vita sociale, lo studio Wernli mette in luce che i comprensori del Malcantone-Vedeggio, il Mendrisiotto-Basso Ceresio e in minor misura la Regione Tre Valli presentano una copertura dei bisogni inferiore alla media, con tassi di 42%, 52% rispettivamente 54%, contrariamente al Locarnese, dove circa i tre quarti (74%) dei bisogni sono coperti.

Importante poi rilevare che i trasporti costituiscono le prestazioni la cui frequenza è la più criticata. A questo riguardo, esistono differenze di valutazione secondo le regioni: nel Mendrisiotto-Basso Ceresio e nel Luganese il giudizio è nettamente meno positivo (5.5 rispettivamente 6) che nel Locarnese (8.5).

Dall'inchiesta presso i servizi d'appoggio emerge invece che:

- Il comprensorio del Luganese comprende ben tre centri che erogano prestazioni di trasporto, sia per la vita sociale che per terapie, la cui trasferita tocca il tragitto “domicilio – altre destinazioni”. Essi sono: Casa Andreina, Centro diurno la Sosta di Massagno e l'API-OCST. Il loro ventaglio di prestazioni di trasporto è molto ampio, toccando di fatto tutte le sotto-categorie (con / senza veicolo adattato; con / senza accompagnamento).
- Un solo centro è ubicato nel comprensorio del Mendrisiotto-Basso Ceresio, quello di Riva S. Vitale che in realtà eroga solo prestazioni di trasporto per la vita sociale con veicolo adattato senza accompagnamento.
- Lo stesso vale per il comprensorio del Malcantone-Vedeggio, in cui si trova il centro diurno di Caslano che eroga due tipi di prestazioni di trasporto “domicilio – altre destinazioni” per la vita sociale.
- Infine, nel comprensorio del Locarnese e della Valle Maggia, il centro sociale di Russo copre due categorie di trasporto “domicilio – altre destinazioni” per la vita sociale e una per le terapie.

Questo confronto permette di verificare la correlazione tra una copertura dei bisogni inferiore alla media e l'offerta di trasporti “domicilio – altre destinazioni” per i comprensori del Mendrisiotto-Basso Ceresio e del Malcantone-Vedeggio.

Il caso del centro sociale di Russo può essere spiegato per la sua ubicazione in una zona di montagna, malgrado il comprensorio conosca una buona copertura di questi bisogni.

- Gli studi mostrano invece un comportamento “anomalo” del comprensorio del Luganese, la cui concentrazione di offerta di prestazioni di trasporto non sembra corrispondere al fabbisogno stimato, ad eccezione delle critiche formulate rispetto alla frequenza. Sarà quindi importante approfondire la questione soprattutto in questo comprensorio.

Centri Diurni – Confronto Mariolini – Morger

Primi risultati dello studio Morger:

- Per la famiglia dei centri diurni esisterebbero tre categorie di mandati
- Risulta inoltre necessario stabilire criteri minimi per l'eleggibilità dell'utenza
- Si osservano sovrapposizioni con altri settori (in particolare SACD, CPA, SPS) con una conseguente difficoltà di lavorare in rete

Nell'ambito dell'analisi utenza/prestazioni, i risultati dell'inchiesta Mariolini presso i servizi d'appoggio, e più in particolare presso i Centri diurni, corrispondono a quanto osservato da Morger. Ciò rafforza l'affidabilità dell'inchiesta svolta presso tutti i servizi d'appoggio.

Anche Morger riscontra una certa difficoltà rispetto ad una collaborazione fattiva tra i Centri diurni e gli altri attori sul territorio. Questa constatazione conferma quanto evidenziato anche dallo studio Mariolini.