

Rivista di settore

Psinfo

**PRO
SENECTUTE**
PIÙ FORTI INSIEME

Consulenza sociale: un modello di successo

4/2024

Un giudizio lusinghiero

Valutazione esterna
sulla Consulenza
sociale

Pagine 2 a 5

A proposito di consulenza

Uno sguardo dietro
le quinte della
Consulenza sociale

Pagine 6 a 9

Più forti insieme

Coordinamento e
collaborazione
come base di successo

Pagina 10



Eveline Widmer-Schlumpf
Presidente del Consiglio
di fondazione di
Pro Senectute Svizzera

Care lettrici, cari lettori,

nel 2023 abbiamo registrato oltre 60 000 Consulenze sociali cofinanziate dalla Confederazione. È quanto emerge dalla valutazione esterna condotta da INTERFACE, che esprime un giudizio molto positivo sulla nostra attuazione della consulenza, sull'erogazione delle prestazioni e sugli effetti ottenuti. Lo studio indipendente descrive anche le sfide complesse che ci attendono in futuro: l'aumento dell'aspettativa di vita e del numero di persone anziane bisognose di consulenza, oltre che le difficoltà nel finanziare continuamente tale servizio.

Il cambiamento demografico è già evidente. Continua a crescere il numero di persone anziane sole, con contatti sociali sempre più rarefatti e quindi scarse possibilità di ricevere aiuto. Inoltre, le consulenze diventano sempre più complesse e richiedono più tempo. Malgrado i numerosi canali di informazione disponibili in digitale, il fabbisogno di consulenza individuale in presenza continua ad aumentare esponenzialmente.

Il finanziamento durevole della Consulenza sociale gratuita non è garantito in egual misura in tutti i Cantoni. Comuni e Cantoni lo gestiscono in modi molto diversi, e ciò potrebbe mettere in difficoltà alcune organizzazioni Pro Senectute. Vi sono alcuni sviluppi positivi nel finanziamento a livello cantonale e comunale, ma non basta. Per me è fondamentale, e per molte persone anziane in Svizzera è imprescindibile, che l'offerta di consulenza «sul posto» di Pro Senectute sia garantita nel lungo termine e rimanga gratuita.

Vi auguriamo un'interessante lettura.

Consulenza sociale da 10 e lode!

La Consulenza sociale di Pro Senectute è molto efficace su tutti i fronti. Questo il responso della valutazione esterna di «Interface Politikstudien Forschung Beratung AG» (INTERFACE). Il report dà indicazioni preziose sull'attuazione della consulenza, sull'erogazione delle prestazioni e sugli effetti che produce, formulando utili raccomandazioni operative.

Di Céline König, Pro Senectute Svizzera

Nel 2023 Pro Senectute ha registrato oltre 60 000 Consulenze sociali su tutti i principali temi legati all'anzianità cofinanziate dalla Confederazione. Le ore di consulenza sono aumentate, passando da 218 193 nel 2022 a 242 905 nel 2023. INTERFACE conferma nella sua valutazione che Pro Senectute si posiziona come l'istanza di riferimento per eccellenza in tema di anzianità.

Competente in tutti gli ambiti legati all'anzianità

La Consulenza sociale ha dato prova di un altissimo grado di competenza specialistica, soprattutto in materia di assicurazioni sociali e finanze, soluzioni abitative, aiuti, assistenza e cura. I temi finanziari sono i più gettonati nelle consulenze. La valutazione evidenzia che la Consulenza sociale è fortemente interconnessa e collabora proficuamente con altri attori del settore delle assicurazioni sociali, dei servizi sociali nonché degli ambiti ambulatoriali ospedalieri dell'assistenza sanitaria: «Gli attori esterni apprezzano l'interazione immediata e mirata con le organizzazioni Pro Senectute», spiega la responsabile dello studio Franziska Müller.

«La Consulenza sociale gode di un'ottima considerazione – sia tra gli utenti che tra gli attori con cui collabora.»

Franziska Müller, responsabile dello studio, INTERFACE

Efficacia duratura comprovata

La valutazione dimostra che la Consulenza sociale di Pro Senectute opera in modo adeguato alle esigenze e orientato agli obiettivi. Gli utenti sono molto soddisfatti riguardo allo svolgimento e alla qualità del servizio, e lo giudicano molto efficace. Benché vengano attuate varie misure per favorire l'accessibilità dei servizi di consulenza, il report evidenzia un certo potenziale di sviluppo rispetto alla possibilità di raggiungere ancora più efficacemente gruppi vulnerabili: «Una



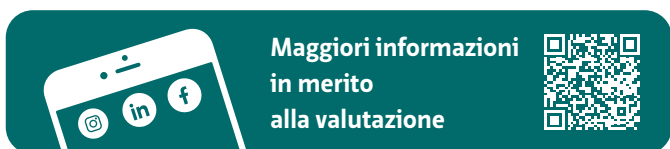
consulenza a domicilio permetterebbe di riconoscere precocemente i problemi sociali e predisporre un adeguato sistema di aiuto», afferma Müller.

Inoltre, la Consulenza sociale esplica notoriamente un potenziale di efficacia a medio-lungo termine, in quanto aiuta gli utenti a preservare la propria autonomia: «Le informazioni ottenute grazie alla Consulenza sociale consentono agli utenti e ai loro congiunti di compiere la scelta migliore per l'organizzazione della vita futura», dichiara Müller. Merito anche degli specialisti, che – a quanto emerge dallo studio – si dimostrano estremamente competenti. Sintetizzando, Müller afferma: «La Consulenza sociale gode di un'ottima considerazione – sia tra gli utenti che tra gli attori con cui collabora.»

Riflettori puntati sul cambiamento demografico

Secondo il report, è in particolare lo sviluppo demografico a rappresentare una sfida ardua per la Consulenza sociale. L'aumento dell'aspettativa di vita e del numero di persone anziane determina un incremento della domanda di consulenza. La valutazione sottolinea che occorrono flessibilità e capacità di adattamento per poter affrontare queste difficoltà. Il consiglio a Pro Senectute è di rafforzare ulteriormente i legami interdisciplinari e le collaborazioni con Spitex, strutture di cura e altri attori: «Per il futuro servirebbe un affiancamento a più lungo termine della Consulenza sociale e un'assistenza integrata insieme ad altre istanze della rete», precisa Müller.

Oltre al cambiamento demografico, anche la crescente complessità delle situazioni oggetto di consulenza aggrava il problema della carenza di personale: il report evidenzia come il carico di lavoro che grava sugli specialisti sia elevato già oggi e tenda a crescere ulteriormente. Al momento il fabbisogno di Consulenza sociale può considerarsi coperto, ma è in aumento. Per farvi fronte, si consiglia a Pro Senectute di investire nello sviluppo del personale.



Cosa porterà il futuro?

La Consulenza sociale di Pro Senectute deve far fronte già oggi a una realtà in continuo mutamento. Abbiamo chiesto a vari rappresentanti a livello federale, cantonale e comunale come sarà il futuro della consulenza individuale in presenza e quali potenziali e sfide intravedono.

Astrid Wüthrich, Jérôme Favez e Hans Schlegel sono intervistati da Peter Burri Follath e Céline König, Pro Senectute Svizzera

Malgrado il cambiamento digitale e la crescente offerta di informazioni online, sempre più persone usufruiscono della Consulenza sociale individuale in presenza. Perché l'approccio «vis-à-vis» è ancora così apprezzato?

Astrid Wüthrich, Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS): Sicuramente vanno considerate le abitudini della generazione che oggi usufruisce di questi servizi. Per queste persone è normale ricevere una consulenza «sul posto». I colloqui telefonici e i contatti online, invece, risultano loro estranei perché prima non esistevano. In più, è proprio quando si dà voce ai problemi che si apprezza il contatto diretto.

Jérôme Favez, Servizio di azione sociale del canton Vallese: Un buon numero di persone anziane non si sente a proprio agio con gli strumenti digitali oppure non li conosce. Peraltro, una totale digitalizzazione finisce col ridurre le interazioni sociali. I colloqui di Consulenza sociale permettono di fare il punto globale della situazione.

Hans Schlegel, Ufficio sociale della città di Buchs (SG): I servizi online delle autorità sono fuori portata per molte persone anziane, che necessitano di un supporto personale. Il linguaggio tecnico complicato e le procedure digitali alzano una barriera che rende difficile presentare in autonomia domande relative alle assicurazioni sociali, soprattutto per chi ha un passato migratorio. La consulenza individuale aiuta a far luce su aspetti come il finanziamento della permanenza in istituto, il pensionamento e il sostegno economico, offrendo strumenti preziosi per orientarsi. Anche le persone anziane affini al digitale continueranno a beneficiarne per questioni finanziarie o psicosociali complesse.

Come evolverà in futuro l'offerta di questa consulenza «vis-à-vis» dall'ottica della vostra amministrazione?

AW: In principio, credo che la domanda rimarrà stabile o addirittura aumenterà. Intravedo due tendenze: da un lato, la consulenza si avvarrà in misura crescente di altri canali – come servizi di messaggistica o piattaforme social – che affiancheranno o sostituiranno quelli tradizionali; dall'altro, dovrà fare i conti con una platea di persone anziane contraddistinta da divari sempre più accentuati sul piano socio-economico, ma anche della salute e dell'integrazione.

Entrambi questi fenomeni condizioneranno l'evoluzione della Consulenza sociale.

JF: Il canton Vallese sostiene finanziariamente da diversi anni la Consulenza sociale di Pro Senectute alle persone anziane sia a domicilio che in istituto. È probabile che nel prossimo futuro questa seconda modalità evolverà in modo più spiccato, con un affiancamento più complesso. Per lo meno, ci sembra che dalla base giungano segnali di questo tipo. Questa transizione andrebbe preparata meglio, riflettendo su come ottimizzare l'orientamento della popolazione nell'ambito del sistema sociale.

HS: Assistiamo in un certo senso al venir meno della solidarietà nelle famiglie: in futuro, a usufruire della consulenza «vis-à-vis» di Pro Senectute saranno sempre più i congiunti,

Ritratto



Astrid Wüthrich,
vicedirettrice dell'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS), capo dell'Ambito Famiglie, generazioni e società



Jérôme Favez,
capo del Servizio di azione sociale del canton Vallese



Hans Schlegel,
responsabile dell'Ufficio sociale della città di Buchs, Canton San Gallo

in particolare per questioni finanziarie relative all'ingresso in istituto, alla proprietà e alla successione. Sono materie che, in molti casi, vanno oltre le risorse e la capacità dei famigliari. La Consulenza sociale diventerà quindi sempre più centrale in ottica di sgravio. Inoltre, Pro Senectute, come istanza di consulenza gratuita indipendente, ha un grande potenziale per affiancare le persone nell'uscita dal mondo del lavoro e nella gestione del relativo contorno di aspetti finanziari, perché è un'alternativa «super partes» rispetto a banche e assicurazioni.

Quali potenziali e sfide si prospettano per la Consulenza sociale alla luce del cambiamento demografico?

AW: Al momento cerchiamo di allestire un modello per stimare se ci sarà un impatto sulla domanda e di che entità. A nostro avviso, il potenziale e la sfida risiedono in particolare nell'offrire sostegno a persone con risorse proprie limitate affinché trovino soluzioni per vivere a casa propria organizzandosi in modo per quanto possibile autonomo.

JF: Offrire una Consulenza sociale a chi vive ancora a casa propria è appunto un modo per prolungarne la permanenza al domicilio. Si tratta anche di accompagnare chi è alle soglie della terza età affinché si prepari per le sfide legate all'invecchiamento e alla perdita dell'autonomia. Più si è lungimiranti, meno difficoltà si avranno nell'attraversare certe tappe dell'esistenza.

HS: Il cambiamento demografico implica un «potenziale» perché il crescente isolamento e il venir meno della solidarietà porteranno più persone anziane a dipendere da istanze esterne come Pro Senectute. Acquisiranno importanza aspetti psicosociali come uno stile di vita sano e offerte di consulenza proattive sul tema del pensionamento. Intravedo una sfida nella crescente tendenza a discriminare in base all'età, in particolare rispetto alla situazione abitativa e allo scontro generazionale sul finanziamento della vecchiaia, aspetti che emergeranno con più forza nei colloqui. Pro Senectute dovrebbe posizionarsi come fornitrice di servizi di consulenza, non solo di servizi sociali.

Tre domande a ...



Alexander Widmer,

membro della direzione collegiale e responsabile del settore Innovazione e politica presso Pro Senectute Svizzera, in merito alla necessità di finanziamento della Consulenza sociale riscontrata nell'ambito della valutazione.

Dove sussiste la lacuna di finanziamento più grave? A livello federale, cantonale o comunale?

Alexander Widmer: In linea di principio, la ripartizione dei compiti e il finanziamento sono regolamentati. Il punto è se tutti i livelli dispongono delle risorse necessarie e se le mettono a disposizione. Il cambiamento demografico, infatti, genera nuove sfide, anche finanziarie. Benché negli scorsi anni la percentuale di persone anziane bisognose di sostegno sotto forma di consulenze o di prestazioni complementari (PC) sia cresciuta di poco, in termini assoluti il loro numero è aumentato. Questo crea difficoltà a tutti i livelli, anche se Cantoni e Comuni ne risentono in misura diversa a seconda della propria struttura demografica. E sì: è anche una questione di volontà politica.

Il finanziamento della Consulenza sociale evidenzia i limiti della perequazione finanziaria nazionale*?

A seconda della struttura demografica, questo compito può rivelarsi estremamente oneroso per i Cantoni e i Comuni. Forse in futuro si dovrà attribuire un peso maggiore alla struttura demografica, o anche alla percentuale di beneficiari di PC, nella perequazione dell'aggravio sociodemografico. Un'altra opzione sarebbe un maggiore coinvolgimento della Confederazione su questo fronte.

In che modo Pro Senectute può contribuire a colmare la lacuna?

Nell'immediato possiamo attingere a risorse interne per far fronte all'aumento della domanda – non diciamo mai di no a chi ha urgente bisogno di aiuto. Però non possiamo andare avanti così a lungo: metteremmo a rischio l'intera azione gerontologica di Pro Senectute. È importante informare regolarmente i Cantoni e i Comuni interessati circa la necessità di consulenza e la situazione finanziaria. Potremmo introdurre un sistema «a semaforo», che segnali per tempo se le risorse iniziano a scarseggiare o non bastano più.

* Perequazione finanziaria nazionale (PFN): compensazione finanziaria e degli oneri tra Confederazione, Cantoni e Comuni in vigore dal 1° gennaio 2008.





Lorraine Lüthi durante un colloquio di consulenza con la signora S. (Nome non pubblicato su richiesta della utente). Immagine Pro Senectute Svizzera

«La fiducia è la base del nostro successo»

Nel 2023, 6719 persone anziane e i loro congiunti hanno usufruito della Consulenza sociale gratuita offerta da Pro Senectute canton Zurigo. Da oltre un anno, Lorraine Lüthi segue la signora S., affiancandola in situazioni difficili. Facciamo visita alla Consulenza sociale di Zurigo.

Di Alisha Behre e Céline König, Pro Senectute Svizzera

«La preparazione di un colloquio di consulenza non è sempre uguale: cambia, ad esempio, a seconda che si tratti di un primo incontro o di un colloquio successivo», racconta Lorraine Lüthi, assistente sociale, seduta insieme alla sua interlocutrice, la signora S., a un tavolo nel suo ufficio di Zurigo. È passato almeno un anno da quando la signora S. e Lüthi si sono conosciute nell'ambito della Consulenza sociale di Pro Senectute. «All'inizio, i problemi principali di cui si discute nei colloqui sono perlopiù finanziari», spiega Lüthi. Seguono, in ordine di priorità, le questioni burocratiche: le capita di indirizzare gli utenti verso il servizio fiduciario, l'amministrazione rendite o l'aiuto amministrativo. Se necessario, contatta le autorità competenti.

Analisi della situazione e supporti visivi

«Non c'è uno schema standard nelle consulenze», spiega Lüthi. Nel primo colloquio fa conoscenza con gli utenti, attraverso un'analisi della situazione: «Così valuto ad esempio la situazione abitativa, finanziaria e familiare», spiega. Nel colloquio successivo si cerca insieme una soluzione ai problemi. Per non dimenticare nulla, dopo il primo colloquio redige per ogni utente un elenco delle pendenze nel suo rapporto. Se deve trattare temi che non conosce bene, conduce qualche ricerca preliminare. «Durante il colloquio ricorro spesso a supporti visivi, ad esempio rappresentazioni utili a semplificare i concetti, disegni o una lavagna a fogli mobili su cui tracciare schemi per argomenti particolarmente

complessi come le assicurazioni sociali», spiega Lüthi. La signora S. lo apprezza molto: «La signora Lüthi mi ha aiutata a individuare una soluzione abitativa e mi ha spiegato benissimo il sistema intricato delle prestazioni complementari.»

«Una consulenza efficace è anche un lavoro di squadra.»

Lorraine Lüthi

La base è la fiducia

Creare un clima di fiducia durante il primo incontro è essenziale, sottolinea Lüthi: «La fiducia è la base del nostro successo: è la chiave per instaurare una collaborazione proficua». In questo contesto, è utile spiegare agli utenti che i contenuti dei colloqui e i dati vengono trattati con la dovuta riservatezza. Durante il colloquio, per Lüthi è importante trasmettere all'interlocutore calma e pacatezza, oltre che dimostrare rispetto e stima. Se la collaborazione si protrae, spesso emergono argomenti intimi come la solitudine: «Con varie tecniche di conduzione dei colloqui, come ad esempio l'ascolto attivo, le domande aperte o la validazione emotiva, riesco a fare in modo che l'utente si apra con me.» Così, anche la signora S. ha sviluppato una grande fiducia in Lüthi, si sente a suo agio e viene volentieri agli incontri: «Sono molto grata alla signora Lüthi per la disponibilità con cui ascolta i miei problemi e riesce ad aiutarmi.»

Lavoro di squadra come chiave del successo

«Spesso le storie personali dei miei utenti sono estremamente interessanti», nota Lüthi. Questi racconti la aiutano a capire cosa è davvero importante nella vita – i legami con gli altri, la salute: «È la cosa che mi motiva di più nel mio lavoro.» Capita anche, però, che nei colloqui Lüthi si imbatte in varie difficoltà: «Trovare un equilibrio fra distacco e vicinanza è una delle cose più difficili», sottolinea. Nel quotidiano le capita spesso di dover gestire situazioni pesanti: «Bisogna saper prendere le distanze.» A volte è difficile accettare che una persona, pur bisognosa di sostegno, rifiuti qualsiasi aiuto. In simili casi, è utilissimo il confronto con il team: «Una consulenza efficace è anche un lavoro di squadra», spiega Lüthi.

Pro Senectute vi offre consulenza vicino a voi



Tre consigli per il primo colloquio di Lorraine Lüthi



Niente paura!

Il primo colloquio non dovrebbe essere fonte di ansie e timori. Le persone anziane possono accedere alla Consulenza sociale in tutta tranquillità e senza alcuna vergogna. Dovrebbero partire dal presupposto che siamo lì per aiutarle.



Preparatevi.

È importante arrivare preparati al primo colloquio, avendo ben chiara la propria situazione finanziaria e a portata di mano documenti importanti come l'ultima dichiarazione d'imposta, un estratto conto aggiornato e la polizza della cassa malati.



Coinvolgete i congiunti.

Al primo colloquio le persone anziane possono farsi accompagnare da un congiunto: la presenza di una persona di cui si fidano può essere utile.

Ritratto



Foto p.g.c.

Lorraine Lüthi lavora presso Pro Senectute canton Zurigo da agosto 2023 nella funzione di responsabile specializzata in Consulenza sociale e conduce workshop sul dossier previdenziale Docupass.

Consulenza sociale allo stremo?

La complessità delle situazioni a cui dare una risposta, il cambiamento demografico e la carenza di personale specializzato mettono a dura prova la Consulenza sociale di Pro Senectute. Simon Gerber, responsabile del settore Consulenza sociale di Pro Senectute canton Lucerna, descrive le sfide attuali.

Simon Gerber, responsabile del settore Consulenza sociale di Pro Senectute canton Lucerna, è intervistato da Céline König, Pro Senectute Svizzera



Signor Gerber, Pro Senectute offre consulenza in tutti gli ambiti dell'anzianità. Quali sono gli argomenti che interessano maggiormente gli utenti?

Simon Gerber: Le finanze sono un argomento fondamentale in quasi tutti i colloqui di consulenza, poiché influenzano molti altri settori della consulenza, come l'alloggio, gli aiuti, la salute o la partecipazione sociale. Gran parte dei nostri utenti sono finanziariamente vulnerabili e dipendono dalle prestazioni complementari o dagli aiuti finanziari individuali. Anche l'alloggio o l'abitare è un tema fondamentale. Noi sosteniamo le persone anziane affinché possano restare nelle loro case il più a lungo possibile. A tal fine, sviluppiamo prestazioni e servizi di sostegno e assistenza ambulatoriali.

«Già oggi i nostri assistenti sociali sono al limite»

Simon Gerber

Presso Pro Senectute, la domanda di consulenze aumenta in quasi tutti gli ambiti, in particolare quello finanziario. Perché?

Ci sono vari fattori che incidono: da un lato stiamo notando che il dibattito sulla 13esima mensilità AVS contribuisce ad abbattere i tabù sulle prestazioni complementari, dall'altro, l'inflazione ha creato vari problemi, soprattutto facendo lievitare le pigioni, che arrivano a superare le deduzioni computabili ai fini delle prestazioni complementari. Inoltre, è in atto un cambiamento di mentalità nei confronti dei propri diritti: la generazione dei baby boomer si fa aiutare di più rispetto a quella che l'ha preceduta. Anche l'andamento demografico produce i suoi effetti: proporzionalmente il rischio di povertà nell'anzianità non è aumentato, ma in termini assoluti il numero di persone in età avanzata è più alto, e di conseguenza lo è anche il numero di coloro che hanno bisogno di noi.

La Consulenza sociale è chiamata a trattare situazioni sempre più complesse. Come si spiega?

La causa principale è la grande anzianità: si vive più a lungo e ci sono più economie domestiche con una sola persona. Spesso, poi, i famigliari in grado di fornire assistenza vivono lontano. In tali casi, occorre creare o potenziare un sistema solido che coinvolga professionisti e volontari. Dato che i presupposti esistono, le persone anziane desiderano vivere più a lungo a casa propria, posticipando il ricovero in istituto. Con l'aumentare dell'età e della vulnerabilità, però, crescono la necessità di consulenza e la varietà delle problematiche da affrontare; quindi servono più prestazioni di assistenza a domicilio. Ha un peso anche l'aumento delle malattie mentali: spesso i problemi psichici portano alla perdita della casa e a difficoltà finanziarie. Tutto questo fa sì che i dossier di consulenza diventino più complessi e impegnativi.

Il cambiamento demografico determina un aumento della domanda di consulenze. Attraverso quali interventi la Consulenza sociale può fare fronte a queste sfide?

Per reagire in modo flessibile all'aumento della domanda, è importante che l'assistenza sia integrata, dando luogo a una cooperazione rafforzata con organizzazioni partner e a un impegno congiunto a livello di singoli casi. Pro Senectute canton Lucerna si impegna per promuovere questo approccio e creare maggiori sinergie fra assistenza sanitaria e servizi sociali. La Consulenza sociale non va più intesa come un colloquio in cui dispensare consigli, ma richiede l'adozione di un'ottica di case management, che, soprattutto nei casi complessi, può vincere le reticenze degli utenti e rendere ancora più efficiente l'assistenza. Noto inoltre che lo sgravio dei congiunti che prestano cure e assistenza è un tema sempre più importante. In conclusione, il finanziamento solido delle prestazioni di consulenza e l'investimento nell'aiuto a domicilio sono imprescindibili.

Il cambiamento demografico e l'incremento delle consulenze complesse aggraveranno il problema della carenza di personale. In che misura Pro Senectute canton Lucerna ne risente già oggi?

Già oggi i nostri assistenti sociali sono al limite. Presumo che questa situazione peggiorerà e che sarà sempre più difficile reperire personale qualificato sufficiente. Per questo abbiamo già preso provvedimenti, ad esempio per sollevare gli assistenti sociali dalle incombenze amministrative. Dobbiamo continuare ad adoperarci per superare queste sfide.

Ritratto



Simon Gerber è in forza a Pro Senectute canton Lucerna da cinque anni. È alla guida del settore Consulenza sociale con tre centri di consulenza ed è membro della direzione.



Maggiori informazioni sul cambiamento demografico nel nuovo documento di base (in tedesco o francese)



«La stretta collaborazione degli ultimi anni è stata essenziale»

Una cooperazione proficua è un asso nella manica: lo sa bene Thomas Allenspach di Sozialversicherungen Glarus (SVGL), che ci spiega come funziona la collaborazione con Pro Senectute canton Glarona e quali effetti può produrre un buon gioco di squadra.

Thomas Allenspach, responsabile del dipartimento Prestazioni presso Sozialversicherungen Glarus, è intervistato da Céline König, Pro Senectute Svizzera

Signor Allenspach, cosa contraddistingue la collaborazione fra Sozialversicherungen Glarus e Pro Senectute canton Glarona?

Thomas Allenspach: L'area di contatto fra le nostre organizzazioni è importante e la collaborazione è molto stretta: chi ha bisogno di una mano per richiedere le prestazioni complementari viene indirizzato alla Consulenza sociale di Pro Senectute. L'ottimo rapporto che ci lega si basa, fra le altre cose, sul contatto personale, che agevola la comunicazione e crea fiducia. Dato che conosciamo personalmente la direzione e il team della Consulenza sociale, il confronto è franco e aperto. Le formazioni periodiche di SVGL sulle prestazioni complementari sono un elemento importante della collaborazione, che consente di trasmettere nozioni e chiarire dubbi. In questo modo, entrambe le parti conoscono le procedure e si coordinano efficacemente. La vicinanza fra le sedi favorisce il contatto diretto e ci consente di confrontarci in modo rapido e semplice. Questa sintonia permette di evadere in modo mirato le richieste delle persone assicurate, che ricevono un'ottima assistenza da Pro Senectute.

Come si è evoluta la cooperazione con la Consulenza sociale di Pro Senectute negli ultimi anni?

Si è sviluppata molto, questo grazie a un'ottimizzazione mirata dei processi. In particolare nell'ambito delle prestazioni complementari, in cui vi sono molte formalità da rispettare, abbiamo definito alcune priorità e investito molto tempo per stabilire direttive chiare riguardo alla presentazione dei documenti. Tali direttive fanno in modo che la qualità dei dossier sia adeguata fin dall'inizio, con un minore dispendio per entrambe le parti. Un esempio di buona collaborazione è rappresentato dai riscontri in merito allo sviluppo di un tool online per le spese per malattia e invalidità nelle prestazioni complementari: Pro Senectute canton Glarona ci ha supportati nella realizzazione del progetto e ha agevolato il trasferimento dei dati. La stretta collaborazione degli ultimi anni è stata essenziale per reagire rapidamente a cambiamenti complessi, come quelli derivanti dall'introduzione della riforma AVS 21. Pro Senectute deve essere sempre aggiornata per poter fornire una consulenza efficace agli utenti – un compito importantissimo, ma impegnativo.



«Anche in futuro la stretta collaborazione rimarrà essenziale, in quanto Pro Senectute, attraverso la consulenza alle persone assicurate, fornisce un servizio prezioso.»

Thomas Allenspach

Quali opportunità e sfide intravede nella collaborazione futura?

Il fatto che la comunicazione sia ottima permette di rendere i processi ancora più efficienti e ridurre ulteriormente il dispendio per entrambe le parti. Anche in futuro la stretta collaborazione rimarrà essenziale, in quanto Pro Senectute, attraverso la consulenza alle persone assicurate, fornisce un servizio prezioso. Una sfida sostanziale è rappresentata dalla crescente complessità dell'ambito di applicazione della Consulenza sociale: oltre al supporto amministrativo riguardo alle assicurazioni sociali, Pro Senectute assiste le persone anziane su molti altri fronti. I cambiamenti legislativi e strutturali nel campo delle assicurazioni sociali, che spesso si susseguono con cadenza annuale o addirittura più serrata, rendono tutto ancora più complicato. È sempre impegnativo rimanere aggiornati su tutte le formalità e le procedure per soddisfare le molteplici esigenze degli utenti.

Bibliografia e media

Anziani e diritto all'abitare. Bisogni, diritti e prospettive tra locale e universale

A cura di Maria Giulia Bernardini. Milano: Franco Angeli, 2023.

Il diritto all'abitare parte dalla casa ma comprende anche lo spazio urbano. Per i soggetti che finora si sono trovati in una condizione di vulnerabilità sociale e spaziale, come le persone anziane, l'abitare assume un rilievo particolare. I saggi raccolti nel volume riflettono sul complesso intreccio tra bisogni e diritti, individuando prospettive che si propongono di contribuire all'effettiva garanzia del diritto all'abitare di tali persone.



Come a casa. Praticare e valutare l'innovazione sociale nei servizi per gli anziani

Anna Zenarolla. Milano: Franco Angeli, 2024.

Il libro discute l'innovazione sociale attraverso i risultati di «Abitare inclusivo», un progetto del Friuli Venezia Giulia per ridurre l'istituzionalizzazione degli anziani. Questo modello si basa sulla personalizzazione, la co-produzione e il budget di salute. Il testo esamina le motivazioni, i fattori e i risultati del progetto, illuminati da una prospettiva teorica su scala nazionale e internazionale. Infine, considera come la valutazione possa supportare l'innovazione sociale, offrendo indicazioni utili per gli operatori del settore pubblico e del Terzo Settore.



Ma tu chi sei. Romanzo

Bruno Arpaia. Milano: Ugo Guanda Editore, 2023.

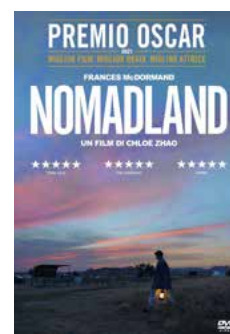
Un uomo, l'autore stesso, affronta l'età che avanza e l'Alzheimer della madre ultranovantenne. Dai primi sintomi al trasferimento in una residenza per anziani: la casa di famiglia viene chiusa e il passato è quasi perduto. Il racconto si concentra sulle visite alla madre, le sue domande ossessive, i suoi smarrimenti, le difficoltà a riconoscere i familiari, e le dolorose lacerazioni che ne derivano. Il rapporto con la madre si alterna a riflessioni sull'identità, la morte, la memoria e le ricerche sull'Alzheimer.



Nomadland

Un film di Chloé Zhao. 20th Century Studios, 2021.

Dopo aver perso, a causa della Grande Recessione, il lavoro che ha svolto per tanti anni in una fabbrica del Nevada, Fern (Frances McDormand), una sessantenne vedova da poco, vende tutto, acquista un furgone e si avventura in una vita on the road. Svolgendo lavori temporanei e traendo insegnamenti da una comunità nascente di nomadi come lei, scopre che un'esistenza precaria può creare legami duraturi.



La selezione dei titoli proposti è stata effettuata dalla

Biblioteca universitaria della ZHAW

Sito web: zhaw.ch/hsb/gerontologie

Telefono: 058 934 75 00

E-mail: gerontologie.hsb@zhaw.ch

Programma di formazione continua 2025



Sui banchi con Pro Senectute



Con l'intento di promuovere la qualità nell'azione gerontologica, il ricco programma di formazione continua di Pro Senectute per il prossimo anno offre pragmaticità e nuovi contenuti.

Quattro corsi in Ticino, 32 in Romandia e 40 nella Svizzera tedesca: l'offerta della formazione continua di Pro Senectute Svizzera per il 2025 è pronta! «Nel 2024 i partecipanti sono stati estremamente soddisfatti dei contenuti, dell'approccio pragmatico e della competenza dei docenti. Sono state particolarmente apprezzate le formazioni in italiano 'Gestione dello stress e delle priorità' e 'Le richieste di aiuto di persone che minacciano di porre fine alla propria vita'», spiega Christiane Richon, coordinatrice della formazione continua per le organizzazioni latine presso Pro Senectute Svizzera.

Nel programma 2025, collaboratori e volontari in forza a Pro Senectute – ma anche specialisti interessati – troveranno workshop di taglio pratico su «gerontologia e consulenza», «comunicazione e conduzione» e «diritto e finanze». L'accento sarà posto sulla trasmissione, con approccio pratico, di competenze sociali, specialistiche e metodologiche. «Anche per il 2025 si è tenuto ampiamente conto delle proposte avanzate dai collaboratori delle organizzazioni Pro Senectute, in modo da trasmettere contenuti rilevanti nella prassi concreta. Affrontando argomenti quali «Gestione della frustrazione» o «Padroneggiare una lingua semplificata», arricchiamo con nuovi contenuti il ventaglio di proposte per il 2025», spiega Richon. Fra i temi chiave per la Consulenza sociale nell'ambito del diritto e delle finanze, ci saranno formazioni in francese e tedesco su questioni pratiche relative ad assicurazioni sociali e prestazioni complementari.

Per ulteriori informazioni: www.prosenectute.ch/formazione-continua

Impressum

Editrice: Pro Senectute Svizzera, Lavaterstrasse 60, Casella postale, 8027 Zurigo, telefono 044 283 89 89, kommunikation@prosenectute.ch

Redazione: Céline König

Testi: Peter Burri Follath, Marin Good, Alisha Behre, Céline König

Traduzione: Pro Senectute Svizzera, CB Service SA

Layout e stampa: Gutenberg Druck AG

© Pro Senectute Svizzera

In breve



«Robi non è capace, ma noi sì»

La vicinanza umana e un supporto professionale sono indispensabili per le persone anziane. Lo dimostra il robottino Robi nella nuova campagna sui servizi offerti da Pro Senectute.

Mentre Robi, disponibile ma goffo, mette in luce le sfide della vita di tutti i giorni, gli specialisti di Pro Senectute affiancano le persone in età avanzata dando loro un aiuto concreto e affidabile.

I nostri servizi puntano a preservare la mobilità di chi è avanti negli anni e ad alleggerire il carico che grava sulle spalle dei congiunti curanti. Un'assistenza completa e di qualità, tuttavia, non può non comprendere occasioni di cura delle relazioni e dei contatti sociali e la proposta di attività ricche di senso ed esperienze stimolanti. In questo modo consentiamo alle persone anziane di vivere in autonomia a casa propria anche in futuro.

Scoprite la nostra offerta di servizi

