

# FORUMN.A. MILANO

FOCUS LOMBARDIA

21  
**MAGGIO**  
**2025**

MILANO  
Quark Hotel



[www.nonautosufficienza.it](http://www.nonautosufficienza.it)

GRUPPO  
**Maggioli**



## ASSISTENTI SOCIALI E DOMICILIARITÀ: SPUNTI DI RIFLESSIONE DA ESPERIENZE IN RSA APERTA E CUSTODIA SOCIALE



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Lombardia

## *ELEMENTI DI CONTESTO E DI PREMESSA*





## **CHI SIAMO E QUALI OBIETTIVI ABBIAMO**

- **GRUPPO TEMATICO DEL CROAS LOMBARDIA** nato nel 2017 con componenti di età ed esperienze lavorative diverse.
- Testimoniare e comunicare **la complessità e la bellezza del lavoro dell'AS in area anziani**
- Far emergere il **senso e valore del contributo dell'AS con gli Anziani** (poco valorizzato, banalizzato, con scarse occasioni formative di approfondimento)



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Lombardia

## L'ORDINE AS LOMBARDIA E I GRUPPI DI LAVORO



Specificità dell'Ordine Assistenti Sociali Lombardia riguardo a gruppi di lavoro di AS: **11 gruppi di lavoro territoriali** di supporto alla formazione continua, composti da AS della stessa provincia e di diversi servizi / aree, e **12 gruppi di lavoro tematici** di approfondimento, composti da AS di diverse province interessati alla stessa area tematica.

La partecipazione è aperta a tutti gli assistenti sociali iscritti all'Ordine; gli incontri sono a cadenza mensile.

I gruppi condividono riflessioni ed elaborazioni orientate alla crescita di conoscenze e competenze; producono **documenti scritti** (di varia ampiezza e complessità) e **proposte di formazione** utili all'intera comunità professionale; creano reti e collaborazioni altre rispetto a quelle istituzionali già presenti.

I gruppi tematici enfatizzano il valore del confronto fra assistenti sociali di diversa generazione ed esperienza, della riflessione condivisa sull'esperienza concreta, della costruzione comune di sapere (sapere dall'esperienza, sapere per l'esperienza). Rappresentano una **grande risorsa**, sia per i singoli partecipanti che per la comunità professionale.

## I GRUPPI TEMATICI - ORDINE AS LOMBARDIA



## IL GRUPPO ANZIANI: TEMI AFFRONTATI



Il Gruppo Anziani è sorto nel 2017 e si articola in sottogruppi, su temi scelti dai partecipanti.

Per 7 anni (2017-2023) si è occupato di due temi: **gioco d'azzardo e alcol in età anziana** e **il lavoro dell'assistente sociale nei servizi per anziani e per anziani con demenza**, realizzando 2 report di ricerca (121 pp. e 233 pp.), 1 Quaderno (149 pp.), articoli (12 su riviste specializzate, 2 su stampa generalista), eventi formativi (5 webinar, 7 seminari o workshop in presenza) destinati ad assistenti sociali, altre figure professionali, studenti in corsi di laurea di servizio sociale, cittadini interessati al tema. Gli eventi si sono realizzati in diverse città (Milano, Brescia, Bologna, Roma).

Conclusi i lavori precedenti, nel 2024 il gruppo ha iniziato una nuova fase di confronto, riflessione e rielaborazione, orientata al tema della **solitudine in età anziana**.

*Report di ricerca e Quaderno sono scaricabili da [www.ordineaslombardia.it](http://www.ordineaslombardia.it)*



**GIOCO D'AZZARDO E ALCOL IN ETÀ ANZIANA:  
PENSIERI ED ESPERIENZE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI LOMBARDI**

**REPORT 1: DAL QUESTIONARIO AI DATI**  
(a cura di Beatrice Longoni)



Ricerca promossa e realizzata dal Gruppo Anziani - sottogruppo Gioco d'azzardo e alcol

Componenti del sottogruppo:  
Sara Alberici, Beatrice Longoni, Francesco Lotano, Raffaella Marino, Valeria Chiara Martinetti, Sara Pozzoni, Chiara Vercalli

Referenti del Gruppo Anziani:  
Beatrice Longoni - Consigliere referente  
Sara Pozzoni - referente esterno al Consiglio

MILANO, dicembre 2020



**GIOCO D'AZZARDO E ALCOL IN ETÀ ANZIANA:  
PENSIERI ED ESPERIENZE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI LOMBARDI**

**REPORT 2: DAI DATI ALLE RIFLESSIONI**  
(a cura di Beatrice Longoni)



Ricerca promossa e realizzata dal Gruppo Anziani - sottogruppo Gioco d'azzardo e alcol

Componenti del sottogruppo:  
Sara Alberici, Beatrice Longoni, Francesco Lotano, Raffaella Marino, Valeria Chiara Martinetti, Sara Pozzoni, Chiara Vercalli

Referenti del Gruppo Anziani:  
Sara Alberici - Consigliere referente  
Sara Pozzoni - referente esterno al Consiglio

MILANO, dicembre 2021



**L'ASSISTENTE SOCIALE NEI SERVIZI PER ANZIANI  
E PER ANZIANI CON DEMENZA.  
PERCORSI DI RUOLO, RIFLESSIONI E STRUMENTI  
A PARTIRE DALL'ESPERIENZA**

(a cura di Beatrice Longoni)

Testo elaborato dal Gruppo Anziani - sottogruppo Anziani e demenza

Componenti del sottogruppo:  
Eduardo Benachelli, Valentina Borghetti, Bruno Centri, Emanuela Cavagnini, Francesca Di Blasi, Valentina Gualtieri, Beatrice Longoni, Versilia Menghini, Sara Pozzoni, Chiara Scotti

Referenti del Gruppo Anziani:  
Sara Alberici - Consigliere referente  
Chiara Scotti - referente esterno al Consiglio





## ANZIANI E DOMICILIARITÁ: IL RUOLO DELL'ASSISTENTE SOCIALE



- La domiciliarità è l'obiettivo del progetto sociale: ma è sempre possibile?
- Il domicilio come luogo degli affetti
- Chi sono gli anziani di cui ci occupiamo? Alcuni dati
- E' possibile parlare di prevenzione?

## ***ASSISTENTI SOCIALI E SUPPORTO ALLA DOMICILIARITÀ***

**Relatore:** Chiara Scotti

mercoledì 21 maggio 2025

10



## CHE COS'È LA DOMICILIARITÀ?



Contesto dotato di senso per la persona; è lo spazio significativo che comprende la globalità della persona stessa e ciò che la circonda.

*(Mariena Scasselati Sforzolini Galletti - Nuovo Dizionario di Servizio Sociale)*



Non solo la “casa”

Approccio centrato sulla **persona** e sul **contesto**

Valorizzazione **dell'autonomia**, della **quotidianità** e delle **relazioni**

Intervento **integrato**, **personalizzato** e **continuativo**

## FONDAMENTI ETICI E DEONTOLOGICI



art. 8. «[...] riconosce la **centralità e l'unicità** della persona [...]»

art. 10 «[...] riconosce [...] elettivi di ciascuna persona, come **luogo privilegiato di relazioni significative**[...]»

art. 26. «[...] riconosce la **persona come soggetto capace di autodeterminarsi e di agire attivamente** [...]»

art. 6 «[...] opera affinché le persone creino **relazioni di reciprocità** all'interno delle **comunità** alle quali appartengono.»

art. 39. «[...] **contribuisce a promuovere**, sviluppare e sostenere **politiche sociali integrate** [...]»

art. 41. «[...] **favorisce l'accesso alle risorse**, concorre al loro uso responsabile [...]»





## Piano Nazionale Ripresa e Resilienza

Missione 5: **INTERVENTI SPECIALI PER LA COESIONE TERRITORIALE**

Missione 6: **CASA COME PRIMO LUOGO DI CURA**



Nuovo assetto **sanità territoriale** (DM 77/2022)

Riforma **non autosufficienza** (L. 33/2023)

Potenziamento dell'**assistenza domiciliare integrata**

Rete di **servizi di prossimità e multidisciplinari**

Focus su innovazione digitale e **partecipazione attiva**

## IL RUOLO DELL'ASSISTENTE SOCIALE



**Ascolto e orientamento**

**Coordinamento** della presa in carico

Costruzione del **progetto personalizzato**

Monitoraggio, advocacy e **promozione dei diritti**

**Collaborazione** tra operatori socio-sanitari

**Coinvolgimento** di familiari, caregiver, volontari

**Integrazione** con servizi territoriali e terzo settore

Il domicilio come nodo attivo del **welfare comunitario**



## ***LA MISURA "RSA APERTA": IL POSSIBILE CONTRIBUTO DELL'ASSISTENTE SOCIALE PER UNA PRESA IN CARICO INTEGRATA DELLA NON AUTOSUFFICIENZA***

Relatore: Valentina Borghetti

mercoledì 21 maggio 2025

15



## RSA APERTA



La RSA Aperta è una **misura di Regione Lombardia** - introdotta sperimentalmente nel 2013, attualmente normata con la **DGR 7769/2018** - che può contribuire a realizzare percorsi sociosanitari gratuiti di **presa in carico integrata a sostegno di anziani** (persone con diagnosi di demenza certificata da un CDCC, anziani non autosufficienti > 75 anni con invalidità civile al 100%) e ai **loro caregiver**.



La potenzialità generativa della misura RSA Aperta risiede nel **favorire connessioni con altri enti e servizi** (senza limitarsi a una erogazione autoreferenziale di prestazioni), contribuendo alla promozione del **sostegno alla domiciliarità**.

## RSA APERTA



La domanda di accesso va presentata direttamente all'ente erogatore scelto, il quale una volta verificati i requisiti di accesso e l'assenza di incompatibilità, procede con la fissazione della **Valutazione Multidimensionale (VMD)** **al domicilio** dell'anziano.

In base all'esito della VMD, se l'anziano risulta idoneo, viene definito un **Progetto Individualizzato (PI)** con esplicite le aree di intervento, le figure professionali coinvolte, la data di avvio e la durata.

### Incompatibilità:

- Indennità economiche (es. Misure B1 e B2);
- altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria (es. CDI).

Una volta condiviso il PI con la famiglia, viene elaborato il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**.

## RSA APERTA



Gli **interventi** rivolti alle **persone con demenza** possono riguardare le seguenti aree:

- Socio-assistenziale (igiene);
- Fisioterapica;
- Cognitiva;
- Psicologica;
- Infermieristica (nursing; consulenza e addestramento al caregiver).

Gli **interventi** rivolti agli **anziani non autosufficienti** riguardano principalmente la stimolazione delle abilità residue.



L'assistente sociale è la figura che la DGR individua in via «preferenziale» per effettuare la VMD, insieme al medico (preferibilmente geriatra).

Questo **sguardo multidisciplinare** consente di «allargare l'orizzonte» arricchendo e supportando l'osservazione di entrambi, oltre a facilitare conoscenze e apprendimenti reciproci.

La visita domiciliare rappresenta un tipico **«strumento professionale»** dell'assistente sociale, fondamentale per conseguire l'obiettivo di una **conoscenza «situata»**. Richiede capacità di **ascolto, osservazione** e profonda **attenzione alle dinamiche relazionali** tra i membri del nucleo.

Dimensioni prese in considerazione durante la VMD:

- Biologica e sanitaria.
- Psicologica.
- Socio-relazionale.
- Economica e ambientale.
- Funzionale.

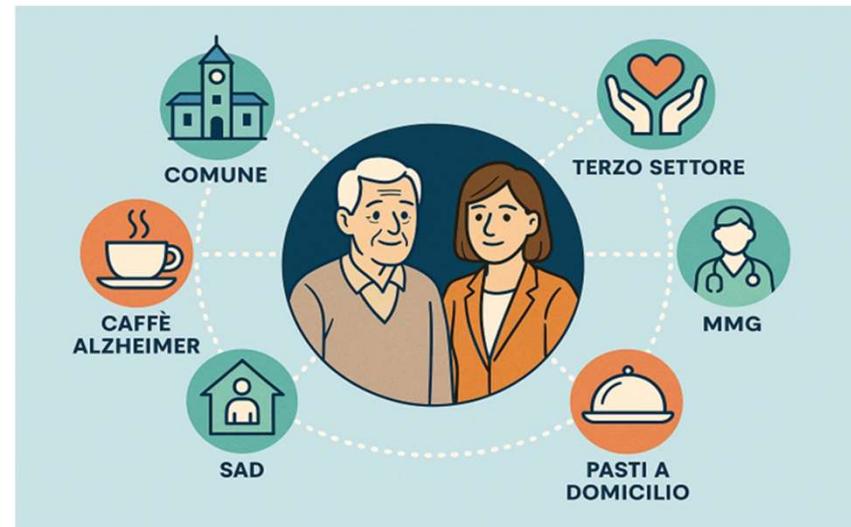


## L'AS NELLA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE



La presenza dell'assistente sociale nella VMD propone una posizione **costantemente orientata alla rete dei servizi territoriali** e alla **creazione di connessioni** e legami significativi tra i diversi servizi.

Inoltre, si tratta di un'azione concreta per sostenere le opportunità di **autodeterminazione** delle famiglie e **valorizzazione** sociale del ruolo del caregiver familiare.



Importante presentarsi come **operatori di supporto** che riconoscono il valore del lavoro di cura della famiglia e che si pongono l'obiettivo di **affiancare** la stessa nel percorso di assistenza.

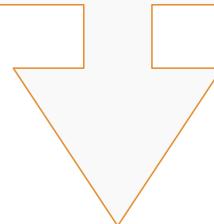
Far emergere i punti di forza e debolezza dell'assistenza porta alla costruzione di interventi di supporto domiciliare adattando le singole azioni attivabili al contesto specifico della famiglia e dell'anziano.

## L'AS NELLA FUNZIONE DI COORDINAMENTO DELLA MISURA



La DGR prevede la figura del **Care manager**, che coordini l'andamento del PAI e rappresenti un punto di riferimento anche per la famiglia.

Nello stesso momento, per il suo mandato sociale e per l'organizzazione dei servizi in cui opera, il ruolo dell'AS trova espressione di particolare efficacia nel management della misura, grazie all'**ottica trifocale** e alle **competenze specifiche della professione**.



- Visione e conoscenza del mondo della terza età a 360°
- Conoscenza territorio
- Conoscenza normativa di settore



## L'AS NELLA FUNZIONE DI COORDINAMENTO DELLA MISURA



### Il management in relazione ad anziani e famiglie



Punto di riferimento

Prestare attenzione alla comunicazione

Rilevare bisogni

### Il management in relazione al gruppo di lavoro



Supporto adeguato a ogni singolo operatore

Garantire la comunicazione all'interno dell'équipe, promuovendo dialogo e condivisione

### Il management in relazione all'organizzazione e al sistema



Relazione con la direzione, portando bisogni e richieste

Tenuta dei rapporti con ATS, ASST e Regione

Definizione di protocolli e procedure

Gestione e controllo privacy

Condivisione della mission

Ponte tra i servizi del territorio

## L'AS NELLA FUNZIONE DI COORDINAMENTO DELLA MISURA



Importante presentarsi come **operatori di supporto** che riconoscono il valore del lavoro di cura della famiglia e che si pongono l'obiettivo di **affiancare** la stessa nel percorso di assistenza.

Il responsabile coordinatore è un **ruolo cruciale** e **indispensabile** in contesti organizzativi complessi come quello della RSA aperta.

Non si tratta di un semplice gestore e organizzatore di risorse o di un semplice realizzatore di obiettivi specifici.

Il management del servizio deve tenere conto di tutte le connessioni significative che travalicano il mero intervento effettuato e che lo collocano, in un'**ottica promozionale** e di **valorizzazione** della sua efficacia, entro un sistema ben più ampio.

Il responsabile coordinatore assistente sociale, essendo un osservatore privilegiato di bisogni e desideri delle famiglie, ma anche delle mancanze del territorio, può imprimere quella spinta in più per **progettare nuovi servizi**, anche solo a livello informativo e formativo, sia per l'équipe che per le famiglie.

## *LA CUSTODIA SOCIALE: POSSIBILI RUOLI DELL'ASSISTENTE SOCIALE IN UN SERVIZIO DI PROSSIMITÀ*

Relatore: Chiara Vercalli

mercoledì 21 maggio 2025

24



## IL SERVIZIO DI CUSTODIA SOCIALE

Il Servizio di Custodia Sociale è presente nel territorio milanese da più di un ventennio, nell'ambito dei territori popolari e più fragili della città, per provare a rispondere alle debolezze delle **persone anziane**, dei nuclei familiari fragili, delle persone disabili, dei minori, delle donne e degli uomini stranieri.



## FINALITÀ DEL SERVIZIO



Fornire sostegno ai cittadini in condizione di disagio e fragilità sociale



Favorire il presidio e il monitoraggio del territorio



Dar voce al bisogno individuandolo nel luogo e nel momento in cui si manifesta



Favorire l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento dei cittadini alle risorse e ai servizi territoriali



Contribuire al consolidamento di reti e di processi di socialità



Collaborare con le portinerie degli stabili ERP

## CHI SONO I CUSTODI SOCIALI?



### Operatori professionali degli Enti del Terzo Settore :



## DOVE SI TROVANO IN CITTÁ?

- Nelle portinerie degli stabili ERP
- In spazi messi a disposizione dentro le case popolari
- Nei laboratori di quartiere
- Nei servizi sociali
- Nelle Parrocchie
- Nelle sedi delle Cooperative

## PUNTI CHIAVE DEL SERVIZIO



## DUPLICE NATURA DEGLI INTERVENTI



### Interventi a carattere individuale

Progetti rivolti alle singole persone in  
situazione di fragilità

- monitoraggio e relazione
- accompagnamento nel disbrigo di pratiche burocratiche
- attuazione di piccole commissioni
- accompagnamento presso ospedali, uffici pubblici, ambulatori
- interventi di aiuto domestico o di cura della persona, in caso di dimissioni ospedaliere

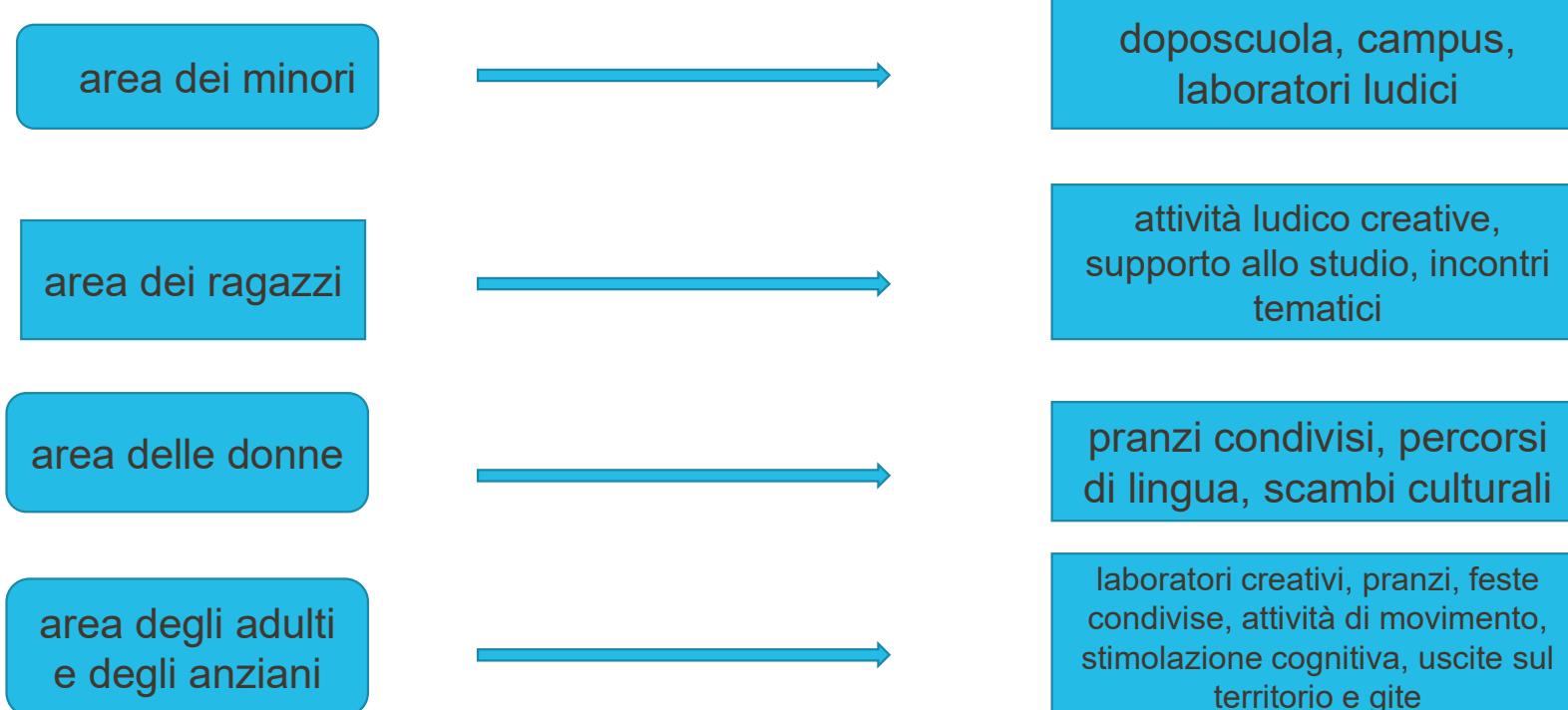
### Interventi rivolti alle comunità

Attività di socializzazione rivolti a gruppi di  
persone fragili

messi in atto per contrastare la solitudine degli adulti e degli **anziani**, le problematicità del quotidiano, le difficoltà genitoriali e/o culturali, per rispondere al bisogno di socializzazione e di integrazione delle persone straniere



## In cosa consistono e chi sono i destinatari?





Per tutti i target

attività di sportello

luogo di prossimità  
di supporto, di  
orientamento e di  
ascolto

## Cosa si fa negli sportelli?

- diffusione di informazioni e orientamento alle risorse del territorio nonché sulle prassi di accesso alle medesime
- aiuto/accompagnamento/affiancamento/orientamento al corretto uso delle risorse
- facilitazione e implementazione del coinvolgimento attivo degli utenti
- osservatorio delle richieste per una costante lettura del contesto dei bisogni.



## Comuni per interventi a carattere individuale e interventi rivolti alle comunità

### Per le persone seguite

- miglioramento della qualità della vita
- contrastare la solitudine
- prevenire forme di emarginazione
- mantenimento delle autonomie

### Per gli operatori

- approfondire la conoscenza del territorio

- conoscere le realtà abitative dei cittadini

- favorire la costruzione di reti di cittadinanza attiva

## L'ASSISTENTE SOCIALE: UN DUPLICE RUOLO

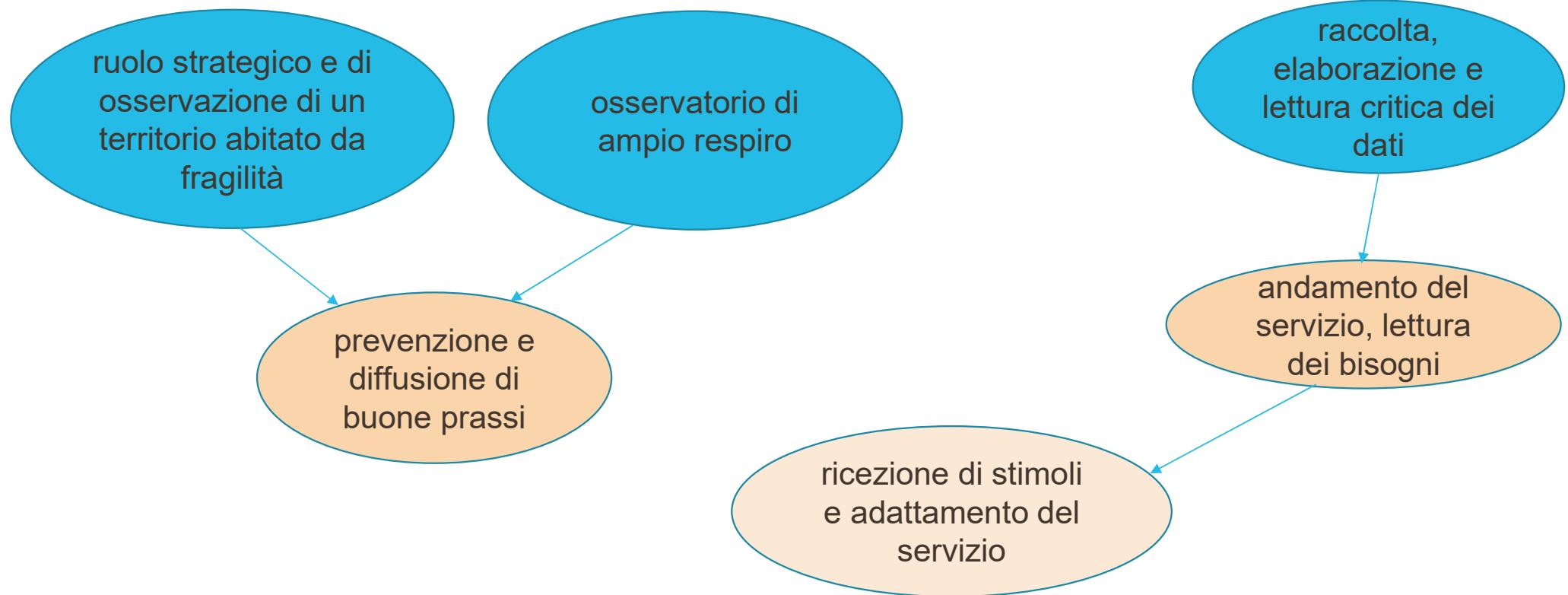


**Assistente Sociale del coordinamento** del servizio di custodia di comunità. Supervisione, verifica e sistemazione dei progetti rivolti a gruppi di persone sul territorio (servizio di prossimità e di comunità).

**Assistente Sociale del servizio sociale professionale:** attivatore del servizio, scelto come esclusivo o in combinata con altri. Progetto a carattere individuale e specifico.



## L'ASSISTENTE SOCIALE NELL'UFFICIO DI COORDINAMENTO





## L'ASSISTENTE SOCIALE DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Assistente Sociale attivatore di progetto ad hoc per le persone anziane

Assistente Sociale si può avvalere del servizio di custodia in maniera più flessibile e veloce

Assistente Sociale sceglie, tra la rosa degli interventi attivabili, quello della custodia sociale o in via esclusiva oppure in combinata con altri interventi

Assistente Sociale attiva il servizio per fare una prima ricognizione della situazione



## L'ASSISTENTE SOCIALE DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Assistente Sociale attivatore del servizio:

persone molte sole a  
rischio di isolamento e  
ritiro

assistente sociale attiva  
il custode sociale per un  
monitoraggio a domicilio  
oppure telefonico

persona sola  
e/o in  
difficoltà

segnalazione per  
un inserimento  
ad un'attività di  
socializzazione

attivazione del  
custode sociale  
per raccolta di  
documenti