

## GARANTE ANZIANI

### RELAZIONE ANNUALE 29 APRILE 2022 FINE APRILE 2023

La presente relazione ha la finalità di rendicontare il lavoro svolto dalla dr.ssa Daniela Cabras nell'esercizio del suo incarico di Garante dei diritti delle persone anziane, a un anno dalla nomina.

Il mandato ha durata triennale, su base gratuita ed esercitato in piena autonomia rispetto all'Amministrazione comunale.

I compiti generali possono essere riassunte come segue:

fungere da connessione tra tessuto sociale e istituzioni; raccogliere segnalazioni di violazione dei diritti e informare l'Autorità Giudiziaria; proporre iniziative di formazione e promozione culturale sui temi dei diritti e delle garanzie degli anziani; collaborare con i servizi territoriali; esprimere pareri sui regolamenti e le norme comunali in materia di assistenza e interventi per la tutela degli anziani; rivolgere raccomandazioni all'Amministrazione per migliorare l'organizzazione e l'accessibilità ai servizi.

La Garante si è posta nei confronti di coloro coi quali si è relazionata in modalità di ascolto, confronto, curiosità. L'indefinitezza di un ruolo ancora così innovativo, anche a livello nazionale, ha richiesto una lunga fase preliminare di tessitura di relazioni funzionali all'esercizio del ruolo, di conoscenza del territorio, dei servizi e delle associazioni attive e dei bisogni emergenti. Per svolgere sul piano pratico tale attività si è pensato di creare quante più occasioni d'incontro possibili, soprattutto al di fuori della sede di lavoro. Si ritiene, infatti, che solo con il tempo e un consolidato lavoro di rete si potrà pensare di essere diventati e percepiti uno spazio anche fisico di ascolto e confronto.

#### ORE ASSICURATE

La garante ha assunto l'incarico a fine Aprile 2022 e dal 12 Maggio ha iniziato ad essere disponibile per ricevere i cittadini, presso l'ufficio messo a disposizione, tutti i giovedì dalle 9.00 alle 11.00. La sede all'interno del Comune è stata scelta per la riservatezza che consente e per l'accessibilità semplificata: al primo piano, vicino all'ascensore.

Durante la settimana altre ore sono dedicate ad attività fuori sede che comprendono: scambio di telefonate e mail, incontri istituzionali o con associazioni territoriali, partecipazione a eventi pertinenti l'incarico, spostamenti per visite domiciliari.

#### SPESE SOSTENUTE

Alla garante è stato fornito un ufficio con linea telefonica e messo a disposizione un computer, entrambi condivisi con il Presidente del Consiglio Comunale.

Gran parte del lavoro, essendo svolto fuori sede, avviene attraverso l'uso di mezzi propri: telefono, computer, auto.

## INTRODUZIONE RUOLO

Una volta definita la sede di accoglienza dei cittadini, è stato predisposto un account personale sul computer a disposizione, impostando anche una mail dedicata. In questo modo sono stati garantiti tutti i canali di contatto possibili, segnalati anche sul sito on line del Comune e spesso ricordati sui quotidiani locali.

## RICOSTRUZIONE E APPROFONDIMENTI SVOLTI

I primi mesi successivi all'assunzione dell'incarico sono stati impiegati per effettuare ricerche relative ad altre esperienze nel ruolo di Garante (non solo degli anziani) già presenti sul territorio nazionale, con le relative funzioni e campi di azione.

Sono stati letti numerosi articoli su quotidiani on line o siti di associazioni dedicate riguardanti gli anziani, la tutela dei loro diritti, l'esposizione delle loro esigenze e le proposte per soddisfarle.

Altri approfondimenti hanno avuto come tema la legislazione nazionale e internazionale vigente in materia di tutela degli anziani e le varie proposte di riforma delle politiche di assistenza.

Si è partiti da un'analisi generale delle figure già esistenti sul territorio nazionale, dei loro ambiti di intervento, delle loro mansioni e dei riferimenti normativi, al fine di avere spunti e guide per declinare meglio una figura più specifica e adatta ai bisogni del territorio del Comune di Fiorenzuola D'Arda.

## CRONO ATTIVITÀ

- PRESENTAZIONE DELLA FIGURA ALL'ESTERNO

Molte energie sono state impiegate per far conoscere la nuova figura del Garante, iniziando con ripetuti articoli e riferimenti sui quotidiani locali e sul sito del Comune; si è ritenuto opportuno procedere poi contattando e incontrando quanti potessero fungere da mediatori e divulgatori di informazioni, in quanto figure coinvolte a più livelli nel tessuto sociale.

Viene presentato di seguito un elenco sintetico: una parte dei medici di base, il direttore della casa di riposo cittadina, la direttrice del Distretto Sanitario di Levante, la Responsabile del Settore Servizi alla persona e alla famiglia del Comune, un luogotenente della Guardia di Finanza promotore di iniziative contro le truffe ai danni degli anziani, i referenti di Auser Fiorenzuola, i referenti di alcune associazioni di volontariato, la presidente di CNA Fiorenzuola.

Parallelamente è stata attivata la rete dei rapporti informali della Garante, che ha consentito un rapido veicolare delle informazioni riguardante il suo ruolo e il progetto che la coinvolge.

- PRESENTAZIONE DELLA FIGURA ALL'INTERNO

I primi contatti sono stati presi, oltre che con la vice sindaco, il sindaco e alcuni consiglieri, anche con alcuni dipendenti comunali, in particolare del settore Affari Generali, in grado di aiutare il garante a orientarsi all'interno della struttura del Comune stesso e svolgere in modo agevole il proprio incarico.

È stato organizzato un incontro con le assistenti sociali dell'area Adulti, disabili e anziani del Comune, insieme alla loro Responsabile di servizio, per intrecciare conoscenza reciproca e chiarire le mansioni e le funzioni dei ruoli di ciascuno in un'ottica di collaborazione e facilitazione, senza che si creino sovrapposizioni.

- **CONTATTI AVVIATI CON ALTRI GARANTI**

Circa 6 mesi dopo l'insediamento la Garante è entrata in contatto con il Garante degli Anziani di Alessandria, terzo comune italiano dopo Genova e Fiorenzuola d'Arda ad aver istituito tale figura (il quarto è Firenze, in data 4.10.22; il quinto Sorrento). Le intenzioni esplicitate sono quelle di lavorare in sinergia con i vari Garanti progressivamente nominati, ideando un protocollo d'azione comune, un orientamento che uniformi e guidi gli interventi. Ad oggi si è mantenuto un rapporto regolare, ma saltuario.

- **CONTATTI E COLLABORAZIONI AVVIATI**

Direttrice Distretto Sanitario di Levante: per conoscenza reciproca.

Servizi sociali: per una presentazione reciproca, per comprendere meglio la loro strutturazione, la suddivisione degli incarichi, gli interventi e i servizi attivi; per richiedere alcuni dati in grado di mostrare una fotografia della popolazione anziana di Fiorenzuola; per intercedere successivamente alle richieste di alcuni cittadini.

Avvocati: richieste delucidazioni sulle procedure di nomina dell'amministratore di sostegno e sui criteri di accesso al gratuito patrocinio.

Professioniste dello studio Multiprofessionale Le Connessioni: hanno chiesto informazioni circa la funzione del Garante per loro pazienti e clienti anziani.

Cna Fiorenzuola: per conoscenza reciproca e collaborazione nel diffondere eventi rivolti agli anziani (conferenza contro le truffe a loro danno)

Guardia Finanza: per conoscenza reciproca e collaborazione nel diffondere eventi rivolti agli anziani (conferenza contro le truffe a loro danno)

Associazione Molinetto: per concordare un incontro con gli associati

Auser: per conoscenza reciproca, esplicazione delle proprie funzioni sociali, richiesta di collaborazione per promozione, facilitazione e sostegno nella gestione di criticità rilevate durante i loro servizi

#### CONTATTI UTENTI: NUMERO E TIPOLOGIE ISTANZA RICEVUTE

Le richieste ricevute durante questo primo anno sono una quindicina: tutte pertinenti, in quanto ricerche di orientamento in un sistema di servizi, istituzioni, domande e doveri che spesso viene percepito come troppo complesso e nel quale un anziano fatica a districarsi. Le questioni su cui sono stati posti interrogativi possono essere riassunte come di seguito: modalità e criteri di accesso ai servizi sociali del Comune e per la nomina dell'amministratore di sostegno; procedure per gestire criticità nei rapporti con i servizi sanitari; prassi legate al testamento biologico; obblighi dei figli nei confronti di genitori anziani; richieste riguardo il funzionamento del servizio di taxi sociale.

Talvolta è bastato far sentire accolti, dare qualche indicazione o sostenere nei passaggi necessari al raggiungimento di determinati obiettivi. Nel complesso i bisogni espressi erano legati al “come fare per...”.

Alcuni cittadini rientravano nella rete personale di conoscenze informali della Garante, dettaglio che probabilmente ha semplificato il loro accesso al servizio. Altri, invece, hanno saputo dell’istituzione della Figura sul quotidiano locale o attraverso il passaparola e hanno preso appuntamento autonomamente. Per circa la metà degli accessi si sono presentati i figli o gli amici degli anziani a cui il servizio si rivolge, dato che conferma la necessità già caldamente sostenuta di raggiungere le famiglie nella loro interezza.

#### TIPOLOGIE DI RISPOSTE E ORIENTAMENTO

Parte delle sollecitazioni ricevute dai cittadini facevano già parte del bagaglio di conoscenze della Garante, ma per altre sono stati necessari approfondimenti e ricerche, peraltro ad oggi ancora in corso.

L’attività del Garante degli anziani vuole essere una finestra di osservazione e di conoscenza da mettere a disposizione dell’Amministrazione, affinché quest’ultima maturi una maggiore consapevolezza dei bisogni presenti sul territorio e implementi la propria capacità di risposta.

Si ritiene, infatti, che il compito del Garante non sia fornire riscontro a tutte le questioni portate dalla popolazione anziana, ma quello di adoperarsi affinché la stessa sia messa nelle condizioni migliori per raggiungerle.

#### CONSIDERAZIONI CONGRUENZA TRA FINALITÀ DELL’ISTITUTO E PROBLEMI EMERGENTI

Per quanto si è finora riscontrato, si ritiene che esista una sostanziale coerenza tra le finalità del ruolo istituito e le questioni sollevate dai cittadini. Il numero di contatti al momento è limitato, in linea con quello che ci si poteva aspettare nei confronti di una figura totalmente innovativa; tuttavia la loro congruenza lascia intendere che le funzioni del Garante siano state ben illustrate e comprese.

#### CONSIDERAZIONI IN MERITO ALLA RAPPRESENTAZIONE DELLA FIGURA ALL’INTERNO DEL COMUNE

La percezione attuale è quella di non avere una particolare rappresentazione all’interno del Comune. La Garante stessa probabilmente ha investito maggiori energie nel promuovere la propria figura tra i cittadini che non tra i dipendenti comunali. Questo aspetto è sicuramente da tenere in considerazione per migliorare il lavoro dei prossimi anni.

#### SVILUPPI FUTURI

Si ritiene che l’idea di una linea d’azione comune ai vari Garanti degli Anziani progressivamente istituiti nelle varie Regioni sia stata finora poco concretizzabile per le grandi disparità degli obiettivi espressi, delle dimensioni e delle complessità sociali e territoriali delle varie zone.

La preziosa possibilità di declinare le caratteristiche di questa nuova figura sui bisogni specifici del singolo comune di appartenenza, diventa contemporaneamente un limite soprattutto nelle fasi iniziali dell'insediamento.

Certamente il consolidarsi di un orientamento condiviso che faccia da cornice generale è auspicabile per il prossimo futuro e già materiale di lavoro per i Garanti in carica.

L'obiettivo che guida l'azione della Garante è quello di ampliare la platea di tutti i cittadini anziani che non si conoscono attraverso i Servizi Comunali e Sanitari.

#### CONSIGLI AMMINISTRAZIONE

Vengono riportati di seguito alcuni suggerimenti per l'Amministrazione Comunale che sono stati suggeriti dai cittadini o individuati dalla Garante stessa:

- Considerare la possibilità di realizzare delle Senior-housing come quelle in fase di studio da parte di un gruppo di giovani architetti presso il Comune di Bobbio; oppure attivare delle co-housing già sperimentate dal Comune di Piacenza presso il condominio Lillà; un'altra ipotesi da vagliare potrebbe essere il portierato sociale
- Riprodurre il servizio "Pronto Farmaco" della Croce Rossa Italiana attivato presso il Comune di Pianello.
- Semplificare le procedure di accesso al CUP per anziani ipovedenti o con difficoltà a leggere lo schermo.
- Trovare alternative semplificate per i parcometri delle piazze cittadine. Soprattutto quando "fuori servizio" richiedono di scaricare l'App.
- Istituzione di gruppi di giovani volontari in grado di supportare gli anziani nell'uso della tecnologia (coinvolgimento di Scout? scuola?)