



SANT'EGIDIO



**Viva gli anziani!
Una città per gli Anziani,
una città per tutti.**



**REPORT DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE
GRAZIE AL CONTRIBUTO DI ENEL CUORE DAL 2015 A OGGI**



DAL 2015 A OGGI,
GRAZIE AL SOSTEGNO ECONOMICO DI ENEL CUORE,
È STATO POSSIBILE IMPLEMENTARE UN SISTEMA
DI INTERVENTI DOMICILIARI E DI MONITORAGGIO ATTIVO
RIVOLTO ALLA POPOLAZIONE ANZIANA
IN NUMEROSE CITTÀ D'ITALIA.



A partire da Novara, Genova, Roma, Ferentino Napoli e Catania, negli anni successivi tali servizi e interventi si sono estesi in altre città: Amatrice (subito dopo il terremoto del 2016), Brindisi, Sassari, Fiumicino, Civitavecchia e dal 2020 Parma, Padova e nuovi quartieri di Roma (oltre Trastevere, Testaccio, Esquilino, Monti e Monteverde anche Appio San Giovanni, Torre Nova e Garbatella).

A partire dal 2016 oltre al monitoraggio degli anziani, Enel Cuore ha reso possibile la realizzazione di nuove soluzioni strutturali e infrastrutturali innovative.

Sono stati realizzati **lavori di ristrutturazione delle sale dei call center** del Programma "Viva gli Anziani!" a Roma, Napoli, Catania e a Novara e dei centri polivalenti per attività di socializzazione. Diverse sono inoltre state le **esperienze di co-housing** avviate, grazie al sostegno nella ristrutturazione di immobili dedicati in particolare a Roma, Novara, e Napoli.

Sono stati inoltre avviati **tavoli di concertazione con le istituzioni locali** in alcune città, al fine di promuovere campagne di comunicazione per valorizzare la figura dell'anziano come risorsa della società e campagne di prevenzione per gli effetti dannosi sulla salute della popolazione over 80 degli eventi avversi (ondate di calore, epidemie, disastri ambientali) nelle città di Mestre-Venezia, Livorno, Campello sul Clitunno, Foligno, Spoleto, Trevi, Reggio Calabria, Sulcis (Carbonia ed Iglesias).

Viva gli Anziani! Una città per gli Anziani, una città per tutti

DAL 2015 A OGGI A ROMA, CIVITAVECCHIA, FERENTINO, FIUMICINO, AMATRICE, NOVARA, GENOVA, PARMA, PADOVA, NAPOLI, BRINDISI, CATANIA E SASSARI

IL PROGETTO "VIVA GLI ANZIANI!" UNA CITTÀ PER GLI ANZIANI, UNA CITTÀ PER TUTTI SI INSERISCE FRA LE AZIONI PROMOSSE DAL PROGRAMMA "VIVA GLI ANZIANI!" DELLA COMUNITÀ DI SANT'EGIDIO.

Obiettivi

L'obiettivo prioritario del Programma è la **prevenzione**, come strumento per contrastare gli effetti negativi di eventi critici (ondate di calore, epidemie influenzali, cadute, etc.) sulla salute degli over 80. Il Programma definisce accanto alle risposte tradizionali (assistenza domiciliare, servizi residenziali, etc.) una **nuova tipologia di interventi differenziati e flessibili** in modo da raggiungere ampie coorti di popolazione anziana esposte a rischi.

Strategia

1 Monitoraggio leggero e attivo

Il sistema di monitoraggio "leggero" e "attivo" promosso dal Programma consente di raggiungere ottimi risultati in termini di prevenzione e di risparmi sui costi socio-sanitari. Attraverso il monitoraggio costante del territorio e degli anziani si contrasta l'isolamento attraverso la creazione di reti, che si collocano accanto alle risposte assistenziali tradizionali, al fine di raggiungere in modo frequente e puntuale le popolazioni anziane esposte a rischi.

2 Sussidiarietà

Gli interventi si collocano accanto alle risposte tradizionali (assistenza domiciliare, servizi residenziali, etc.) e sono volti a generare sinergie fra partner pubblici e privati

3 Attivazione

Coinvolge molti degli anziani seguiti dal Programma come volontari, inserendoli da protagonisti in un percorso di invecchiamento attivo.

Come funziona il Programma "Viva gli Anziani"

STEP 1

ANAGRAFICA DAGLI ENTI LOCALI

La stipula di Protocolli d'Intesa con le amministrazioni (Comuni, Municipi) è il primo passo per la realizzazione del Programma: in tal modo i Responsabili ricevono i dati anagrafici delle persone over 80 sul territorio, potendo così realizzare la mappatura

STEP 2

MAPPATURA DEL TERRITORIO

Il Programma ha un approccio proattivo, va a cercare tutti gli anziani over 80 anni sul territorio, presentando attività e obiettivi del progetto e realizzando così una mappatura completa della situazione personale di ognuno. Questo permette di definire corretti interventi personalizzati, capire quali situazioni vanno monitorate, chi necessita di servizi socio-sanitari territoriali e chi ha bisogno di sostegno socio-economico.

STEP 3

CENTRALE OPERATIVA

La **centrale operativa** del Programma con il call center permette agli operatori di occuparsi degli anziani over 80 in carico nei differenti quartieri della città.

Il Programma prevede un **piano quotidiano di telefonate** da fare: ogni anziano riceve gli auguri per il proprio compleanno, viene avvertito degli eventi/feste e riceve una chiamata di monitoraggio a seconda della criticità riscontrata. Il numero telefonico del Programma è attivo tutti i giorni: gli anziani seguiti possono sempre fare riferimento al call center e richiedere interventi a domicilio.

Grazie all'attività di **mappatura di tutti gli anziani**, è possibile **identificare le priorità di intervento** a seconda del livello di criticità / fragilità del beneficiario riscontrato, della sua particolare situazione socio-sanitaria.

La maggior parte degli anziani inseriti nel programma si trovano nella **fascia verde**: sono anziani in buone condizioni di salute, con un capitale sociale e una rete di prossimità piuttosto salda e profonda.

Una parte consistente si trova nella **fascia gialla**, è caratterizzata da condizioni di salute precarie e una rete di prossimità debole.

Una percentuale minore di anziani è inserita nella **fascia rossa** per la quale sono previsti interventi maggiormente specializzati.

L'inserimento in una delle tre fasce non è da considerarsi stabile, poiché il deterioramento della condizione sanitaria o eventi rilevanti e frequenti, come la morte di un coniuge, comportano grandi cambiamenti nella vita di un anziano.

Il call center effettua la registrazione dei dati anagrafici dell'anziano in formato elettronico, secondo le norme a tutela della riservatezza e gli anziani vengono contattati regolarmente

e inseriti nel programma di controllo telefonico, ricevono visite domiciliari e usufruiscono di interventi diretti, a loro richiesta. Attraverso il call center e l'attivazione degli interventi vengono mappati e aggiornati i dati sullo stato di salute e le altre forme di fragilità economiche e sociali degli anziani, consentendo la connessione con i servizi esistenti sul territorio e l'attivazione di reti di prossimità a sostegno della persona.

STEP 4

INTERVENTI PERSONALIZZATI

Il lavoro di monitoraggio costante consente alla Centrale Operativa di pianificare gli interventi sulla base delle necessità e richieste di ciascuna persona.

Gli interventi sono volti all'accompagnamento delle persone anziane lungo **percorsi gradualmente di fuoriuscita dalle condizioni di fragilità e isolamento**, attraverso una completa informazione e una messa in contatto con la rete dei servizi e delle opportunità esistenti, nel rispetto della volontà dei singoli.

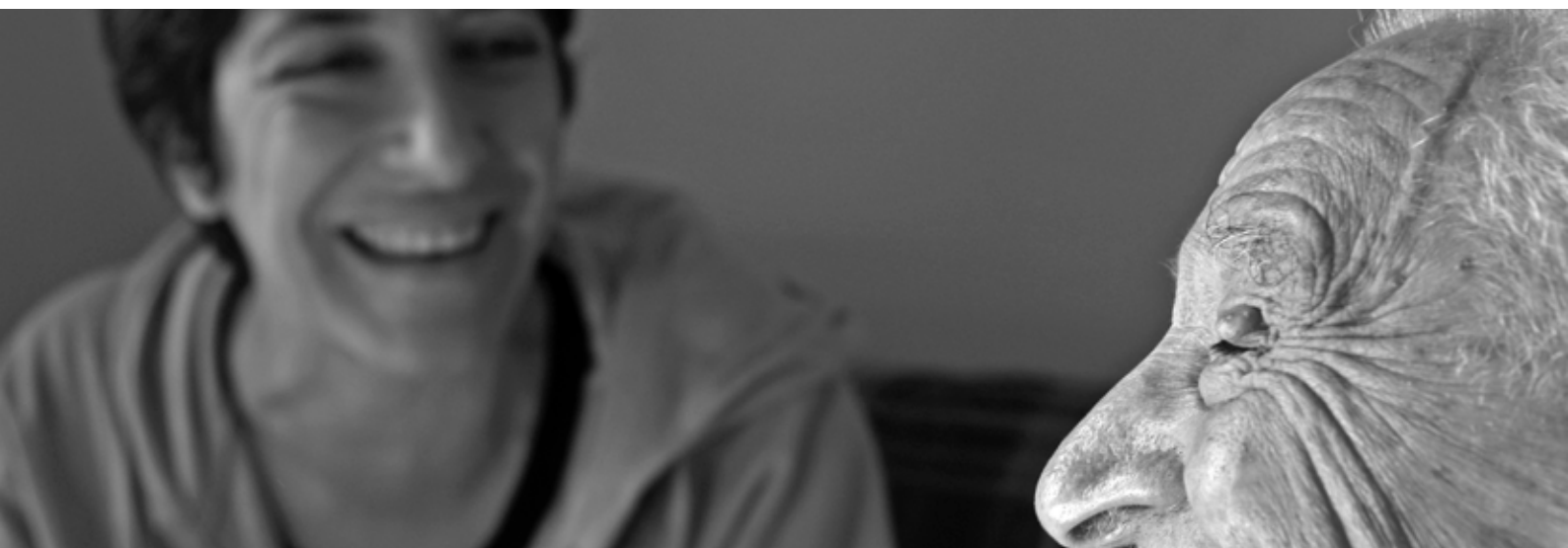
In tal senso rispondono non solo a bisogni primari e immediati attraverso gli operatori e la rete dei volontari del territorio per la protezione e il miglioramento della qualità della vita.

INTERVENTI IN RISPOSTA A BISOGNI PRIMARI:

- **Spesa** a domicilio (generi alimentari, medicinali, prodotti igienici, etc.)
- Interventi **specifici** (prendere le ricette, svolgere pratiche amministrative, etc.)
- Interventi di **soccorso**: Servizio di trasporto/accompagnamento, distribuzione di generi di prima necessità (pasti, kit igienici, medicinali) ad anziani poveri

INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO VERSO PERCORSI DI FUORIUSCITA DALL'ISOLAMENTO E DALLE CONDIZIONI DI FRAGILITÀ:

- Promozione, facilitazione e attivazione delle **reti di supporto e di aiuto** degli anziani: connessione con la rete dei servizi territoriali e attivazione delle reti di prossimità informali (vicini, negozianti, portieri..)
- Attivazione di **percorsi specifici di accompagnamento** legati a necessità specifiche e/o emergenti (programmazione di interventi di inserimento abitativo in convivenza per anziani soli)



Il Programma “Viva gli Anziani” negli anni



2004, ROMA

NASCE VIVA GLI ANZIANI

COME SPERIMENTAZIONE DELLA COMUNITÀ
DI SANT'EGIDIO E DEL MINISTERO DELLA SALUTE,
IN RISPOSTA ALL'IMPRESSOANTE PICCO DI MORTALITÀ
OSSERVATO NELL'ESTATE DEL 2003, QUANDO MORIRONO
IN EUROPA MIGLIAIA DI ANZIANI, A SEGUITO
DELLE ECCEZIONALI ONDATE DI CALORE.

2015

**ATTIVATA LA COLLABORAZIONE
CON ENEL CUORE**

I PROTAGONISTI

Protagonisti del Programma sono gli anziani attivi over 70, operatori volontari senior che si occupano di anziani più fragili e malati. Questa forma di cittadinanza attiva dell'età anziana si è rivelata un valore aggiunto al già ricco modello d'intervento previsto.

83 anni

età media degli anziani seguiti

Il **37%**

vive solo

Il **100%**

è monitorato telefonicamente;

Circa il **50%**

degli anziani del Programma ha avuto bisogno di interventi di segretariato sociale;

Circa **50.000**

beneficiari coinvolti

Più di **15.000**

anziani ultra ottantenni raggiunti a Roma;

4 anni

Periodo medio di monitoraggio

900 casi

di attivazione dei servizi del territorio e domiciliari

I RISULTATI

Il Programma ha prodotto, nel corso delle ondate di calore dell'estate 2018,

- 50%*

la mortalità degli ultraottantenni residenti nelle zone urbane seguite dal Programma

- 10%

i ricoveri in ospedale

- 50%

i ricoveri in residenza sanitaria assistenziale

* Da una valutazione condotta dal team di ricercatori della Facoltà di Biomedicina e Prevenzione dell'Università di Tor Vergata, su dati forniti da Roma Capitale;

BENEFICIARI DIRETTI

29.372 anziani over 80

BENEFICIARI INDIRETTI

17.646 vicini di casa, portieri, commercianti, volontari

516.627 chiamate effettuate

25.835 chiamate effettuate

146.681 visite domiciliari

105.560 Interventi

CALL CENTER DELLA CENTRALE OPERATIVA E DI MONITORAGGIO

Chiamate effettuate

Le attività di call center sono un caposaldo del sistema di monitoraggio attivo; gli over 80 vengono chiamati con regolarità, secondo un protocollo di intervento, che tiene conto della valutazione sulla fragilità effettuata attraverso screening periodici.

Chiamate ricevute

Le chiamate che arrivano al call center sono per lo più richieste di commissioni, di disbrigo di pratiche burocratiche ma spesso anche di compagnia nei momenti di difficoltà o solitudine.

Visite domiciliari

Il lavoro del Programma è da sempre anche una presenza sul territorio. Questo consente anche di conoscere ed attivare tutta la rete di sostegno accanto agli anziani: commercianti, vicini di casa, portieri, farmacisti, che si collocano accanto alle risposte assistenziali tradizionali, al fine di raggiungere in modo puntuale gli anziani più a rischio di isolamento.

Interventi specifici

Gli interventi specifici sono di vario tipo, dall'aiuto nel disbrigo delle pratiche burocratiche, all'attivazione dei servizi pubblici sociale e sanitari e tanto altro. Questo ha costituito un valido sostegno per tante situazioni, non solo per gli anziani stessi ma anche per i familiari. Un altro aspetto molto importante in questi anni è stato il lavoro di sostegno all'invecchiamento attivo. Gli anziani sono stati coinvolti sia nel lavoro del call center che nel sostegno agli anziani in difficoltà, facendo piccole commissioni, compagnia ed in questo ultimo periodo la preparazione dei pasti per chi ha perso le capacità o la possibilità economica.

LE CITTÀ COINVOLTE



Focus sulle attività di progetto da marzo 2020 a oggi

In questo box si riporta un quadro delle **attività implementate dall'inizio della pandemia**. Il Programma ha offerto la sua **efficacia e potenzialità** permettendo, durante l'emergenza sanitaria, di poter intervenire tempestivamente affinché nessun anziano resti isolato e senza aiuto: alle consuete azioni effettuate dal Programma "Viva gli Anziani!" per tutti gli anziani in monitoraggio, si sono **aggiunti i numerosi interventi di sostegno economico/alimentare**, proprio in seguito all'analisi dei bisogni emersi con la pandemia.



151.709 CHIAMATE EFFETTUATE

Conclusa la prima fase dell'emergenza sanitaria e della seguente emergenza caldo, il monitoraggio telefonico è stato effettuato dagli operatori e dai volontari, mantenendo uno **standard alto di numero di chiamate**, in considerazione del fatto che realmente l'emergenza non si è mai conclusa.

Le chiamate sono state effettuate dagli **operatori - in sede -** e da **60 volontari in collegamento smart** (tra cui tanti anziani), con una media di **15.600 chiamate al mese**.

10.032 CHIAMATE RICEVUTE

Da marzo 2020 ad oggi sono arrivate al Programma **10.032 richieste di aiuto**. Si conferma un sensibile **incremento** rispetto all'anno precedente.

La percentuale più alta di chiamate ha avuto come motivazione la **richiesta di commissioni**, come la spesa o l'acquisto dei farmaci, la **richiesta di aiuto economico**, e di **informazioni** sul Covid-19. Importante anche la **funzione di compagnia** ("telefono amico") che il Programma ha svolto in un tempo dove l'isolamento si è fatto più pesante.

36.574 VISITE DOMICILIARI

Un dato sensibilmente **cresciuto** rispetto al trend dell'anno precedente

8.809 INTERVENTI SPECIFICI

Dall'aiuto nel disbrigo delle **pratiche burocratiche**, all'attivazione dei **servizi pubblici sociali e sanitari** e tanto altro. Questo ha costituito un **valido sostegno per tante situazioni**, che necessitano di tutto in un momento come questo, dove sono venuti meno tanti aiuti.

FOCUS SUGLI INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO DURANTE LA PANDEMIA

L'emergenza sanitaria ha avuto **conseguenze disastrose sulle condizioni economiche degli italiani**; anche la **popolazione anziana**, che spesso ha funzione di ammortizzatore sociale in quanto spesso sostiene economicamente le generazioni più giovani, è stata colpita da questo fenomeno. I

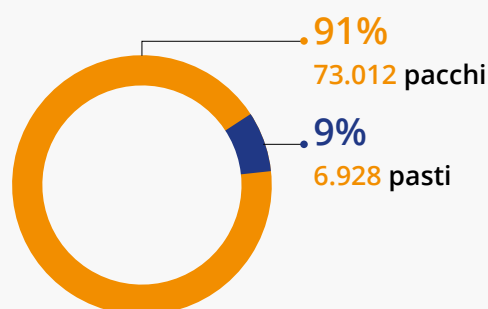
I Programma ha potuto rilevarlo **già dai primi mesi di emergenza** attraverso l'analisi delle richieste di aiuto: sono **cresciute in maniera esponenziale le richieste di sostegno economico**.

Per questo il **Programma ha rimodulato i suoi interventi** tenendo conto di questa nuova esigenza e trovando le modalità più idonee di attuazione:

- aiuto nella redazione delle domande di contributo economico
- consegna di pacchi di alimentari
- distribuzione di pasti gratuiti a domicilio per le famiglie più in difficoltà.

Grazie all'importante contributo di ENEL CUORE, sono stati effettuati **79.940** interventi di sostegno economico/alimentare:

- consegnati **73.012 pacchi di generi alimentari** presso i nostri centri di distribuzione o al domicilio delle persone anziane
- distribuiti **6.928 pasti a domicilio**



A quest'ultima azione ha concorso il **contributo dei ristoratori**, categoria essa stessa in difficoltà, che non ha voluto far mancare il suo sostegno, impegnandosi gratuitamente nella preparazione quotidiana di pasti per gli anziani.

Oltre ai ristoratori, sono stati coinvolti in questo lavoro di rete molti **esercizi commerciali**, che hanno offerto la spesa sospesa, attiva fino a oggi. In ogni realtà è stato possibile **constatare una crescita della solidarietà spontanea dei cittadini**, che in tanti si sono messi a disposizione per aiutare, anche in maniera permanente.



SANT'EGIDIO



COMUNITÀ
DI SANT'EGIDIO
Viva gli Anziani!