

Efficacia della Consulenza sociale di Pro Senectute

La Consulenza sociale di Pro Senectute si dimostra estremamente efficace su tutti i fronti. È questa la conclusione a cui è giunta la valutazione effettuata da «Interface Politikstudien Forschung Beratung» dietro incarico di Pro Senectute Svizzera. Qui potete trovare maggiori ragguagli sull'attuazione della Consulenza sociale, sull'erogazione delle prestazioni, sugli effetti che produce nonché sulle raccomandazioni operative derivanti dalla valutazione.

Attuazione della Consulenza sociale

- Pro Senectute si propone a pieno titolo come L'Istanza di riferimento per eccellenza in tema di anzianità.
- La Consulenza sociale è contraddistinta da un altissimo grado di competenza specialistica, soprattutto in materia di assicurazioni sociali e finanze, soluzioni abitative, aiuto, assistenza e cura.
- Difficilmente si ravvisano sovrapposizioni tra le prestazioni erogate dalle organizzazioni Pro Senectute e quelle fornite da altri operatori o fornitori attivi nell'assistenza alle persone anziane.
- I processi chiave relativi alla Consulenza sociale sono definiti in modo omogeneo in tutte le organizzazioni Pro Senectute.
- Le competenze e le procedure sono idonee per garantire una Consulenza sociale qualitativamente ineccepibile.
- La Consulenza sociale è fortemente interconnessa e collabora proficuamente con attori dei settori delle assicurazioni sociali, dei servizi sociali nonché degli ambiti ambulatoriale e ospedaliero dell'assistenza sanitaria.
- Le esigenze legate alla protezione dei dati sottraggono immediatezza alla collaborazione con le e gli utenti, le loro persone di riferimento e le organizzazioni specializzate.
- Nel 2022 proveniva in media il 75 per cento dei ricavi delle organizzazioni Pro Senectute per la Consulenza sociale dall'Ufficio federale delle assicurazioni sociali, sebbene l'aiuto alla vecchiaia sia di competenza dei Cantoni. Il risultato finanziario dell'insieme dell'organizzazione in merito alla Consulenza sociale è stato pari a -12 per cento. Ciò significa che i servizi di Consulenza sociale delle organizzazioni Pro Senectute necessitano di maggiori finanziamenti da parte dei Cantoni ed eventualmente anche dei Comuni.
- Il carico di lavoro per specialiste e specialisti è elevato e tende ad aumentare.

Erogazione di prestazioni nell'ambito della Consulenza sociale

- Nel 2023 oltre 60 000 utenti hanno usufruito di servizi di Consulenza sociale.
- Le ore di consulenza sono aumentate, passando da 218 193 nel 2022 a 242 905 nel 2023.
- Nelle zone rurali, la domanda di servizi di Consulenza sociale è minore.
- Attualmente il fabbisogno di Consulenza sociale può considerarsi coperto, ma è in aumento.
- La molteplicità di forme di erogazione del servizio e una buona rete di contatti rende-no più accessibile la Consulenza sociale.
- Si ravvisa un potenziale di sviluppo rispetto alla possibilità di raggiungere più efficacemente gruppi vulnerabili.
- La Consulenza sociale opera in modo adeguato alle esigenze e orientato agli obiettivi.
- Le e gli utenti sono molto soddisfatti riguardo allo svolgimento e alla qualità della Consulenza sociale.
- Le specialiste e gli specialisti si distinguono per l'alto livello di competenza e ottemperano ai requisiti sul piano delle qualifiche.
- Corsi di perfezionamento e discussioni di casi rappresentano misure centrali nell'ambito della gestione della qualità.

¹ La valutazione consta di sei moduli di rilevamento dei dati: analisi di indicatori, sondaggio online rivolto a specialiste e specialisti in Consulenza sociale, analisi di approfondimento in sei organizzazioni Pro Senectute, sondaggio scritto rivolto a utenti della Consulenza sociale, descrizioni di casi di approfondimento relativi a utenti nonché interviste con stakeholder della Consulenza sociale nei bacini di utenza di sei organizzazioni Pro Senectute. I lavori pratici relativi alla valutazione sono stati svolti nel periodo compreso fra l'estate del 2023 e febbraio 2024. La valutazione si è fondata sugli obiettivi della Consulenza sociale in conformità alle basi concettuali, in particolare agli obiettivi di prestazione e d'effetto per il periodo contrattuale 2022-2023.

Effetti prodotti dalla Consulenza sociale

- Le e gli utenti esprimono una valutazione molto positiva circa l'efficacia della Consulenza sociale.
- La situazione finanziaria è l'aspetto su cui le e gli utenti si soffermano maggiormente nel contesto della Consulenza sociale.
- La situazione sociale e abitativa sono aspetti a cui viene attribuita minore priorità.
- La Consulenza sociale racchiude un potenziale di efficacia a medio-lungo termine, in quanto aiuta le e gli utenti a preservare la propria autonomia.

Raccomandazioni operative

- Il cambiamento demografico determina un aumento della domanda di Consulenza sociale. Questo servizio deve rimanere flessibile e adattabile, per essere in grado di reagire alle sfide che man mano si presentano.
- Il cambiamento demografico determina un aumento del numero di persone anziane che necessitano di assistenza e cure. Pro Senectute dovrebbe rafforzare i legami interdisciplinari e le collaborazioni con Spitex, strutture di cura e altri attori.
- Le organizzazioni Pro Senectute che non ricevono elargizioni da Cantoni e Comuni devono aspirare a un sostegno finanziario più ampio.
- L'andamento demografico e la maggior complessità delle situazioni oggetto di consulenza rendono più grave il problema della carenza di personale specializzato. Pro Senectute deve investire nella propria attrattività come datore di lavoro e nello sviluppo del personale, oltre a offrire interessanti condizioni di lavoro.
- Pro Senectute dovrebbe adoperarsi per una Consulenza sociale a bassa soglia di accesso attraverso misure mirate, fra cui mezzi di comunicazione digitali come consulenze online e social media, servizi di traduzione gratuiti nonché informazioni con un linguaggio chiaro e in lingue straniere.
- Pro Senectute dovrebbe vagliare l'opportunità di prestazioni a medio-lungo termine incentrate non sulla consulenza ma sull'accompagnamento, al fine di supportare un numero sempre maggiore di persone anziane vulnerabili che hanno reti di contatti sociali relativamente piccole.
- Pro Senectute dovrebbe adottare sistematicamente ulteriori misure volte a ottimizzare lo sviluppo della qualità, come supervisioni, sondaggi tra il personale e le e gli utenti o periodi di assessment esterni.
- Confederazione e Cantoni dovrebbero garantire nel lungo termine il finanziamento dei servizi di Consulenza sociale.