



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Assessorato alle Politiche Sociali e ai Giovani
Stadtrat für Sozialpolitik und Jugend



OSSERVATORIO PER LE POLITICHE SOCIALI E LA QUALITÀ DELLA VITA

Working Paper Nr. 01/2013

L'esperienza degli alloggi protetti per anziani nel Comune di Bolzano

a cura di Silvia Recla
Ufficio Pianificazione Sociale
Comune di Bolzano

OSSERVATORIO PER LE POLITICHE SOCIALI E LA QUALITÀ DELLA VITA

Working Paper Nr. 01/2013

L'esperienza degli alloggi protetti per anziani nel Comune di Bolzano

Stesura: Silvia Recla

Edito da Ufficio Pianificazione Sociale, Comune di Bolzano

Vicolo Gumer 7, 39100 Bolzano

Contatto: silvia.recla@comune.bolzano.it

Giugno 2013

Coordinamento Comitato Scientifico: Matteo Faifer

Supervisione alla ricerca: Michela Trentini

Layout: Luca Frigo

Traduzione: Claudia Tarfusser

È consentita la riproduzione di informazioni, grafici e tabelle previa indicazione della fonte.

Citazione:

Recla, S. (2013) *“L'esperienza degli alloggi protetti per anziani nel Comune di Bolzano”*. Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita, Working Paper Nr. 01/2013, Ufficio Pianificazione Sociale, Comune di Bolzano.

Questo paper è scaricabile dal sito del Comune di Bolzano sotto la sezione “Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita”.

Ringraziamenti

Per i dati sulla statistica ufficiale della popolazione anziana bolzanina si ringraziano la dott.ssa Sylvia Profanter e la sig.ra Katia Ceccon dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città del Comune di Bolzano.

Per i dati sugli inquilini degli alloggi protetti di via Vintler n.4 e via Cl. Augusta n.105, sulla disposizione e organizzazione degli edifici, degli appartamenti e degli spazi degli alloggi protetti per anziani si ringraziano la dott.ssa Claudia Dalrè e la sig.ra Antonella Crisci dell' Ufficio Edilizia Abitativa del Comune di Bolzano.

Un caloroso ringraziamento va agli inquilini degli alloggi protetti per anziani di via Cl. Augusta n.105 e via Vintola n.4 e alle responsabili dei Centri Diurni per anziani che si sono resi disponibili a raccontare la loro esperienza fatta all' interno degli alloggi protetti per anziani e per i preziosi consigli da loro forniti su possibili accorgimenti sia per i servizi offerti sia per la progettazione di futuri alloggi protetti per anziani. Grazie al loro apporto sarà possibile migliorare l'organizzazione e la strutturazione sia degli attuali alloggi protetti per anziani, che per quelli futuri, al fine di rendere la struttura e i servizi offerti maggiormente rispondente alle esigenze effettive del cittadino.

Sommario

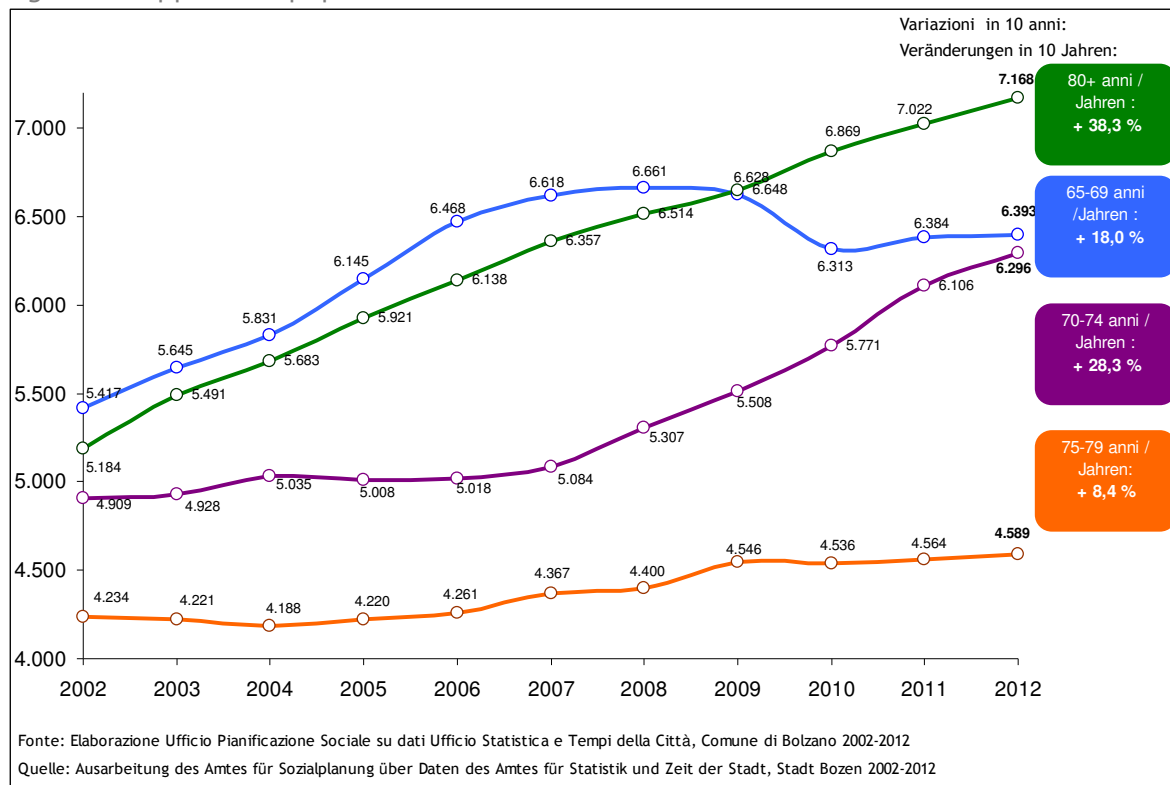
Premessa	5
1. Gli alloggi protetti per anziani nel Comune di Bolzano	7
2. Il metodo della ricerca.....	8
3. Chi sono gli anziani inquilini degli alloggi protetti?.....	9
3.1. Le caratteristiche degli anziani intervistati	9
3.2. L'abitazione precedente	9
3.3. Com'è maturata la scelta di vivere in un alloggio protetto per anziani?.....	10
3.4. Gli anziani come sono venuti a conoscenza dell'opportunità degli alloggi protetti?.....	12
4. L'esperienza degli anziani negli alloggi protetti	12
4.1. L'esperienza degli anziani inquilini degli alloggi protetti di Via Vintola.....	13
4.2. L'esperienza degli anziani inquilini degli alloggi protetti di Via C. Augusta	14
4.3. Il Centro diurno per anziani e i suoi servizi	16
4.4. La socializzazione e l'aiuto fra i condomini	18
4.5. L'attività di animazione	21
4.6. La sicurezza.....	22
4.7. La gestione delle strutture e della manutenzione.....	23
5. Consigli utili per la progettazione di nuovi alloggi protetti per anziani	24
5.1. L'appartamento.....	24
5.2. L'edificio: la destinazione degli appartamenti e gli spazi comuni	25
5.3. Tipologia e gestione dei servizi all'anziano	27
6. Il punto di vista degli operatori sociali dei Centri diurni per anziani	30
6.1. Criticità e suggerimenti riferiti agli edifici degli alloggi per anziani.....	30
6.2. L'organizzazione e la gestione del Centro diurno, i servizi e i possibili miglioramenti	31
6.3. Le relazioni sociali	33
Considerazioni conclusive	34
Allegato/1: la traccia di intervista agli inquilini dell' alloggio protetto per anziani.....	35
Allegato/2: la traccia di intervista alle responsabili del Centro diurno per anziani.....	37
Bibliografia	39

Premessa

Ricerche di settore evidenziano come la città di Bolzano sia caratterizzata da un progressivo invecchiamento della popolazione: dalla statistica ufficiale della popolazione condotta dall'Ufficio Statistica e Tempi della Città del Comune di Bolzano "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2013", in data 31.12.2012 emerge che l'età media dei Bolzanini è aumentata rispetto a dieci anni fa da 43,66 a 44,06 anni. Le persone con 65 anni e più costituiscono il 23,1% degli abitanti della città, ciò significa che una persona su cinque ha più di 65 anni. I bolzanini che hanno raggiunto o superato i 100 anni di età sono 42. L'indice di vecchiaia è pari a 160,5, ciò significa che ogni 100 giovani si contano 160 ultra 65-enni. Inoltre risulta un indice di ricambio pari a 125,4 che sta a significare che ogni 100 persone che stanno per entrare nella popolazione attiva ce ne sono 125 che ne stanno uscendo. Rispetto a 10 anni fa l'indice di dipendenza è aumentato marcatamente, con 60,0 rispetto ai 51,5 del 2003: questo vuol dire che ci sono 60 persone inattive (0-14 anni e 65 e oltre) ogni 100 persone in età lavorativa (15-64 anni).

Se osserviamo lo sviluppo della popolazione bolzanina anziana nell'arco di dieci anni, dal 2002 al 2012 il numero di anziani con più di 80 anni è aumentato del 38,3%, il numero di anziani tra i 65 e i 69 anni è aumentato del 18%, il numero degli anziani tra i 70 e i 74 anni è aumentato del 28,3% e, infine, il numero di anziani tra i 75 e i 79 anni è aumentato dell'8,4%.

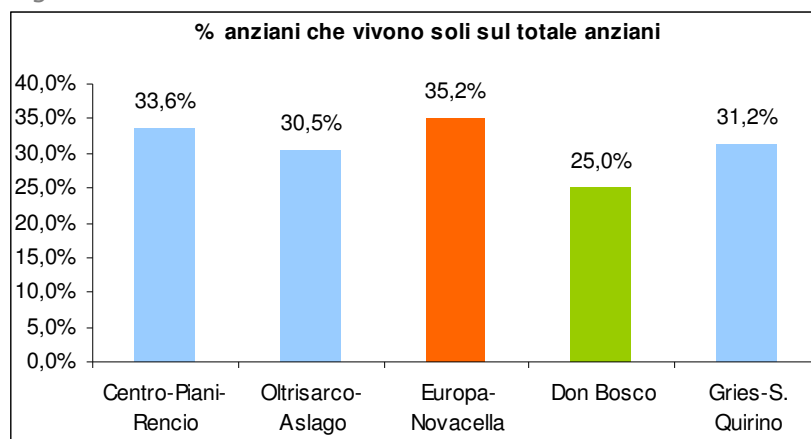
Fig.1- Sviluppo della popolazione bolzanina anziana tra il 2002 e il 2012



L'analisi della fascia di persone anziane, ovvero di persone che hanno superato i 65 anni di età, che vivono sole sul totale della popolazione della stessa fascia di età, porta alla costruzione di un prezioso indicatore per la programmazione dei servizi territoriali di tipo socio-sanitario. Gli anziani, specie negli ultimi anni di vita sono, infatti, maggiormente esposti all'insorgenza di patologie gravi e invalidanti rispetto agli altri segmenti di popolazione. Le condizioni di salute, che al crescere dell'età possono complicarsi, potrebbero portare alla necessità di una maggiore assistenza socio-sanitaria anche nello svolgimento delle normali attività della vita quotidiana. Questo tipo

di assistenza, specie se di lungo periodo, è affidata, nel nostro Paese, principalmente al settore profit o/e alla rete parentale e amicale. Gli anziani che vivono soli potrebbero, quindi, presentare uno svantaggio rispetto agli anziani che vivono in nuclei pluricomponenti (G. DI GIORGIO, HEINS F., RINESI F., 2011). Da dati estrapolati dalle analisi fatte dall'Ufficio Statistica e Tempi della Città del Comune di Bolzano "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2013", in data 31.12.2012 risultano n. 24.446 persone over 65 residenti a Bolzano. Di questi, 7.512 risultano vivere da soli. Ciò significa che il 30,7% degli anziani residenti a Bolzano vive da solo.

Fig.2 - % Anziani che vivono soli al 31.12.2012



Fonte: Elaborazione Ufficio Pianificazione Sociale su dati "Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri – 2013" Ufficio Statistica e Tempi della Città, Comune di Bolzano

Per quanto riguarda lo stato civile dei residenti, negli ultimi 10 anni emergono principalmente i seguenti profili: fino al 2007 la maggior parte della popolazione di Bolzano era costituita da coniugati/e, mentre dal 2008 in poi si registrano più celibi/nubili; per quanto riguarda la tipologia delle famiglie bolzanine, sono in continuo aumento soprattutto le famiglie uni personali: se nel 2003 il 37,1% di tutte le famiglie residenti era composto da un componente, nel 2012 questa percentuale ha raggiunto quota 40,2. Seguono le coppie con figli, poi quelle senza figli. Rimane praticamente stabile negli ultimi 10 anni il numero medio di componenti per famiglia, con un valore di 2,1; cambia però il quadro delle famiglie con figli: complessivamente infatti diminuiscono in percentuale (da 40,7 nel 2003 al 36,9% nel 2012), ma aumenta il numero medio di figli per famiglia: ci sono sempre più famiglie con due o tre figli, mentre diminuisce la percentuale di famiglie con un solo figlio.

Gli organi competenti dovranno in futuro, oltre a rispondere a un'aumentata richiesta di assistenza e di cura per la popolazione anziana caratterizzata da non autosufficienza media o grave, rispondere anche a un'aumentata richiesta di assistenza e di cura per una popolazione anziana ancora autosufficiente o parzialmente non autosufficiente ma caratterizzata da rapporti relazionali ridotti e dunque a rischio di emarginazione.

"Un modo che le istituzioni hanno per rispondere a queste nuove esigenze è quello di realizzare un esteso ventaglio di modalità di accoglienza del cittadino anziano, in modo che l'anziano e la relativa famiglia siano liberi di scegliere e programmare i percorsi d'assistenza più coerenti e appropriati all'evolversi delle proprie esigenze."¹ Secondo questa linea il Comune di Bolzano ha progettato e sta progettando nuovi alloggi protetti per persone anziane ancora autosufficienti o parzialmente non autosufficienti a rischio di emarginazione.

L'Osservatorio per le Politiche Sociali della Qualità della Vita ha effettuato un'indagine sulla vita degli anziani che attualmente vivono negli alloggi protetti già realizzati del Comune di Bolzano in via Vintola n. 4 e in via Cl. Augusta n. 105, con lo scopo di rilevare l'esperienza, le percezioni, gli atteggiamenti e le esigenze delle persone che

¹ Anziani: Piano di settore 2006 - Comune di Bolzano.

vivono in questi alloggi, al fine di poter rilevare quali bisogni tali strutture sono in grado di soddisfare e individuare eventuali accorgimenti sia per i servizi offerti sia per la progettazione di futuri alloggi protetti per anziani.

Si coglie l'occasione per ringraziare le persone che hanno risposto all'invito di partecipare a tale indagine e che con grande disponibilità hanno accettato di raccontare la propria esperienza.

1. Gli alloggi protetti per anziani nel Comune di Bolzano

Con Deliberazione Consiliare n. 349 del 25.10.2005 è stato approvato il Regolamento per la gestione degli alloggi protetti per anziani del Comune di Bolzano. Tale regolamento prevede la predisposizione di alloggi protetti per anziani, intesi come unità abitative autonome, destinate ad anziani con età superiore ai 60 anni, che sono autosufficienti o parzialmente autosufficienti, esposti al rischio di emarginazione per via della presenza di rapporti relazionali ridotti. Le unità abitative sono munite di idoneo arredamento solo nei locali cucina e bagno, per dare all'anziano la possibilità di personalizzare l'appartamento, in modo da renderlo "casa propria". Le caratteristiche architettonico- strutturali degli alloggi protetti per anziani sono: la presenza di spazi comuni di aggregazione, l'assenza di barriere architettoniche per garantire l'accesso all'immobile e ai singoli appartamenti, uno standard di sicurezza all'interno dell'immobile confacente alle persone che abitano nell'edificio.

Lo scopo è garantire alle persone anziane un'elevata qualità di vita e far sì che possano vivere in autonomia, avendo a disposizione un alloggio „sicuro“ e con la possibilità di avere delle protezioni aggiuntive in caso di bisogno. Si è dunque cercato di costruire una casa che sia percepita come luogo sicuro, dove ognuno ha i suoi spazi e la sua privacy. Di fatto la qualità della vita delle persone anziane rimane collegata alla possibilità di poter vivere la vita in maniera autonoma e solo in caso di necessità di poter usufruire di aiuto. A tal fine, in conformità al succitato regolamento, l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano offre su richiesta dell'anziano assegnatario prestazioni ordinarie di assistenza domiciliare, le ordinarie prestazioni di servizio di aiuto domiciliare concernenti la cura e l'igiene della persona, l'aiuto nel governo della casa, il lavaggio e la sistemazione della biancheria, la preparazione dei pasti (servizio mensa), la consegna di pasti a domicilio. Inoltre offre periodiche attività di animazione e socializzazione. L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano s'impegna inoltre a istituire presso ogni struttura il servizio di custode sociale, con i compiti di accoglienza e presa in carico del nuovo assegnatario, di conservazione di contatti con i familiari degli assegnatari dell'alloggio, di attivazione nei confronti dell'anziano nei casi di emergenza, di vigilanza sul buon andamento delle relazioni di convivenza tra gli inquilini, e ancora di accesso al servizio pasti, lavanderia, assistenza domiciliare. Altri compiti riguardano l'organizzazione di attività di vita comune tra i concessionari e gestione degli spazi comuni dell'immobile, accompagnamento degli assegnatari nell'espletamento di piccole attività, esame delle domande di telesoccorso e di presa di contatto con gli uffici e le strutture competenti per richiedere interventi di manutenzione.

Gli assegnatari degli alloggi protetti, secondo l'ubicazione sul territorio, fanno riferimento anche al distretto socio-sanitario e alla struttura residenziale o semiresidenziale per anziani competente per la richiesta di prestazioni tipiche del servizio.

Al momento della ricerca esistono due strutture di alloggi protetti per anziani nel Comune di Bolzano, di cui una in Via Vintola n. 4 nel quartiere "Centro-Piani-Rencio" e una in Via Cl. Augusta n. 105 nel quartiere di "Oltrisarco-Aslago".

L'edificio degli alloggi protetti per anziani di via Vintola n. 4 è un immobile a cinque piani, composto di sedici appartamenti, tutti dotati di aria condizionata. Due di questi appartamenti sono pensati per ospitare una coppia di anziani e gli altri per ospitare anziani soli. L'appartamento tipo pensato per una sola persona, è composto d'ingresso, soggiorno con cucinino abitabile, stanza da letto e bagno. L'appartamento tipo pensato per due persone, è composto da ingresso, soggiorno, cucina, stanza da

letto e bagno. Come disposto dal Regolamento per la gestione degli alloggi protetti per anziani del Comune di Bolzano gli appartamenti hanno il mobilio predisposto nella cucina e nel bagno, in modo da consentire agli assegnatari di personalizzare il resto dell'appartamento. Ogni appartamento ha una cantina di pertinenza al piano interrato. Al quinto piano è prevista una sala con terrazzino e servizio annesso. Al piano terra è situato un Centro diurno per anziani e una grande sala con tavolini, sedie e angolo cottura. Attraversando questa sala si può accedere al giardino.

L'edificio degli alloggi protetti per anziani di via Cl. Augusta n. 105 è composto al piano terra, dal Centro diurno per anziani, da una sala comune, dal Servizio mensa per anziani e da un giardino. Nei piani superiori si trovano 18 appartamenti distribuiti su 5 piani, pensati per persone singole, coppie e in piccola parte anche per famiglie. L'appartamento tipo pensato per una sola persona è composto da ingresso, soggiorno con cucinino abitabile, stanza da letto, bagno e balcone. Gli appartamenti pensati per due persone sono composti da ingresso, soggiorno, cucina, stanza da letto, bagno e balcone. I due appartamenti pensati per una famiglia sono composti da ingresso, soggiorno, cucina, 3 stanze, bagno e balcone. Anche in questi alloggi gli inquilini hanno trovato nell'appartamento già il bagno arredato e i mobili della cucina. Ogni appartamento ha una cantina di pertinenza al piano interrato. Su richiesta gli inquilini possono disporre di un posto macchina.

Il Centro diurno per anziani di entrambi gli alloggi protetti è il punto di riferimento degli inquilini: accoglie e prende in carico i nuovi assegnatari, tiene i contatti con i loro familiari, prende contatto con gli uffici e le strutture competenti per richiedere interventi di manutenzione, vigila sul buon andamento delle relazioni di convivenza tra gli inquilini, esamina preventivamente le domande di telesoccorso. Il centro offre per gli inquilini degli alloggi protetti anche un servizio giornaliero di controllo della salute. Inoltre fornisce su richiesta servizi di accompagnamento, il servizio di assistenza e di aiuto domiciliare concernenti la cura e l'igiene della persona e l'aiuto nel governo della casa, facilita l'accesso al servizio pasti a domicilio. Nei locali del centro diurno vengono offerti i servizi di cura e igiene personale come la cura del piede, il bagno assistito, il lavaggio dei capelli e il servizio di lavanderia. Nella sala al piano terra i condomini e gli anziani del rione hanno la possibilità di trovarsi e di svolgere attività di tipo ludico-ricreativo e di socializzazione. Il centro diurno di via Vintola offre in più una volta la settimana attività di ginnastica leggera, mentre nell'alloggio protetto di via Cl. Augusta è predisposta una mensa. Il centro e i suoi servizi sono accessibili sia agli inquilini dell'alloggio protetto, che agli anziani che vivono nel rione.

2. Il metodo della ricerca

L'indagine svolta è una ricerca sociale di tipo qualitativo sulla vita degli anziani che al momento della ricerca vivono negli alloggi protetti per anziani del Comune di Bolzano in via Vintola n. 4 e in via Cl. Augusta n. 105. L'indagine ha lo scopo di rilevare l'esperienza, le percezioni, gli atteggiamenti e le esigenze delle persone che vivono in questi alloggi, al fine di poter rilevare quali bisogni tali strutture sono in grado di soddisfare e individuare eventuali accorgimenti sia per i servizi offerti sia per la progettazione di futuri alloggi protetti per anziani.

La tecnica utilizzata per svolgere la ricerca è la tecnica dell'intervista semi-strutturata, che prevede un colloquio che segue una traccia prestabilita, ma lascia all'intervistato la libertà di includere nella conversazione tematiche non previste. In tal modo è possibile rilevare problematiche delle quali non si ha a disposizione un'analisi precisa prima di fare la ricerca. In media la durata di ogni colloquio è stata 45- 60 minuti.

La ricerca si basa sui dati raccolti dalle interviste fatte a n.14 anziani che si sono dichiarati disponibili a partecipare alla ricerca, di cui n.6 vivono nell'alloggio protetto di via Vintola e n. 8 negli alloggi protetti di via C. Augusta, e dalle interviste fatte a entrambe le responsabili del centro diurno di entrambi gli alloggi protetti per anziani.

3. Chi sono gli anziani inquilini degli alloggi protetti?

Al momento della ricerca nell'edificio degli alloggi protetti per anziani di via Vintola n. 4 vivono n.14 anziani: n.10 donne e n.4 uomini. L'età media è di 78,57 anni. 9 inquilini sono di madrelingua italiana, 4 inquilini sono di madrelingua tedesca, un anziano è di origine straniera. Degli anziani n.3 lavorano ancora, mentre gli altri sono tutti in pensione.

Negli alloggi protetti di via C. Augusta n. 105 vivono n.16 anziani: n.9 sono donne e n.7 sono uomini. L'età media è di 79,15 anni. 15 sono di madrelingua italiana. Un'inquilina è di origine straniera. Un inquilino lavora, mentre gli altri sono tutti in pensione.

3.1. Le caratteristiche degli anziani intervistati

Dei n.6 intervistati che vivono negli alloggi protetti per anziani di via Vintola, n.4 sono donne e n.2 sono uomini: n.1 è di madrelingua tedesca, n.1 è perfettamente bilingue e n.4 sono di madrelingua italiana.

Al momento della ricerca gli intervistati raccontano di essere in pensione, uno solo spiega di fare un lavoro part-time. N. 3 anziane intervistate spiegano di essere vedove con figli e nipoti con i quali hanno contatti, una ha persino un bisnipote, n.2 sono separati con figli con i quali però hanno pochi contatti e n. 1 non si è mai sposato e non ha figli.

Dal punto di vista dell'autosufficienza gli intervistati si dicono per la maggior parte autosufficienti nella gestione della casa, nella cura della propria persona e nella gestione della giornata. Alcuni riferiscono comunque qualche problema di salute. Solo un'anziana intervistata si dice parzialmente autosufficiente, avendo dei problemi di salute e non essendo completamente autonoma nella gestione della casa, nella cura della propria persona e nel disbrigo quotidiano. Una persona racconta di aver abitato nell'alloggio protetto con il coniuge, ora deceduto, che a causa di una malattia non era più autosufficiente. Le altre persone intervistate riferiscono di aver sempre vissuto da sole nell'alloggio protetto.

Dei n. 8 intervistati che vivono negli alloggi protetti per anziani di via C. Augusta, n.5 sono donne e n.3 sono uomini: n.7 sono di madrelingua italiana e una spiega di essere di origine straniera. Al momento della ricerca gli intervistati raccontano di essere in pensione, n.3 spiegano di non essersi mai sposati e di non avere né figli, né parenti a cui poter fare riferimento, n.1 racconta di essere separato e di non avere nessun familiare a cui poter fare affidamento, .3 sono vedove con figli e nipoti e n. 1 racconta di essere sposata e di avere 3 figli e nipoti.

Dal punto di vista dell'autosufficienza le persone intervistate si ritengono per la maggior parte autosufficienti nella gestione della casa, nella cura della propria persona e nella gestione della giornata. Alcuni riferiscono comunque qualche problema di salute. Una persona abita nell'alloggio protetto con il coniuge che non è più autosufficiente a causa di una malattia. Una persona racconta di aver vissuto nell'alloggio protetto con il coniuge, che in seguito è deceduto, gli altri intervistati riferiscono di aver sempre vissuto da soli nell'alloggio protetto.

3.2. L'abitazione precedente

Dalle interviste fatte agli inquilini degli alloggi protetti per anziani di via Vintola e di via C. Augusta emergono **elementi comuni che tracciano situazioni e storie personali simili.**

Molti anziani affermano di aver una lunga storia di traslochi alle spalle: la maggior parte degli intervistati di via Vintola racconta di aver sempre vissuto in appartamenti in affitto, mentre due per un periodo sono stati proprietari della loro casa, uno invece nella sua ultima abitazione aveva un comodato d'uso.

I quartieri e le vie indicate, nei quali hanno vissuto prima di diventare assegnatari dell'alloggio protetto sono diversi da quello dove attualmente risiedono all'interno degli

alloggi protetti: il quartiere Centro, San Giacomo, Laives, via Palermo, Vicolo del Bersaglio, Via Roen, Via Rovigo e Via S. Vigilio.

Alcuni intervistati che vivono in via C. Augusta raccontano di aver vissuto per ultimo in abitazioni molto precarie: due anziani infatti abitavano in un alloggio messo a disposizione dal proprio datore di lavoro che, terminato il rapporto di lavoro, hanno dovuto liberare, un'anziana alloggiava a Casa "Migrantes", un'altra anziana dopo aver subito lo sfratto è rimasta senza fissa dimora per alcuni anni, un'altra dopo aver dovuto lasciare il suo appartamento ha abitato in un albergo a Laives.

Le problematiche, emerse dalle interviste, che tali anziani hanno incontrato nelle loro abitazioni precedenti e che li hanno portati a cercare una sistemazione alternativa sono:

- **problematiche di tipo economico**, dovute all'affitto alto da pagare, ai costi derivanti dalla separazione.

... siccome mi sono separato nel 2002 ho vissuto (...) a pagare tanto negli appartamenti (...) avevo sì la cosa del Tribunale, poi avevo la figlia a cui davo i soldi e tutto perché continuava a studiare e...poi i soldi che ho sempre dato a mia ex moglie (...) adesso le separazioni... costano di più le spese che il resto (...) [estratto intervista]

...mi mettevano a 1.200 Euro al mese di affitto...e ho detto ne piglio 750 di pensione dove li vado a pigliare? [estratto intervista]

I hon foscht 900 Euro gezohlt drüben(...) wenn i net eppes gesport hätt, sem kemmet i net aus. [estratto intervista]

- **problematiche di tipo strutturali**, come la casa vecchia e deteriorata, l'assenza di ascensore, l'assenza di riscaldamento e acqua calda, la grandezza non appropriata dell'abitazione.

... una casa antica. I gradini così alti per andare su (...) non avevo l'ascensore, non avevo il riscaldamento (...) perciò ero abbastanza disagiata (...) [estratto intervista]

Sem wor se groß (...) und teier. Es sein 4 Zimmer, es sein foscht 90 Quadratmeter, i hon zwoa Zimmer praktisch zua kob net gebraucht, leer sein sie gewesen (...) nor isch a mit die Stagn enten... sem isch koan Aufzug gewesen. [estratto intervista]

Lì dove vivo prima, ero in condizioni molto molto disagiate... avevo il bagno (...) giù dove c'era la piscina (...) una stanzetta piccola di 10 metri quadrati (...) [estratto intervista]

- **lo sfratto** dato dai proprietari di casa o dovuto alla separazione dal coniuge.

...siccome ero separato...eh... alla separazione(...) alla moglie è rimasto il diritto di star dentro eh... e alla figlia... anche (...) [estratto intervista]

Mi sono ritrovata dopo 30 anni ad avere lo sfratto (...) [estratto intervista]

3.3. Com'è maturata la scelta di vivere in un alloggio protetto per anziani?

I motivi più frequenti indicati dagli intervistati che vivono negli alloggi protetti per anziani di via Vintola e di via C. Augusta, che li hanno portati a scegliere di vivere in questi alloggi, sono:

- **la maggiore probabilità di ricevere un appartamento di un alloggio protetto per anziani** del Comune rispetto a un appartamento fornito dall'IPES: secondo gli intervistati la graduatoria per ottenere un appartamento degli alloggi protetti era più corta rispetto a quella per gli appartamenti IPES/IPEA, essendoci meno richiesta. La

relativa posizione in graduatoria dunque era notevolmente migliore rispetto alla posizione che avevano per le graduatorie degli appartamenti IPES/IPEA.

(...) più semplice entrare in questa graduatoria rispetto ad altre case. Si difatti l'IPEA mi aveva risposto due volte che ero fuori graduatoria, e qua invece siamo entrati perché come dico, erano 22 domande su sedici appartamenti. [estratto intervista]

Ma mi avevano detto di fare la domanda di alloggi protetti per anziani che è la più facile da ricevere. [estratto intervista]

- **il canone di affitto degli alloggi protetti per anziani commisurato al reddito percepito dall'anziano**

... anche perché lì dove abitavo pagavo tanto, qui devo dire che chiaramente in base alla pensione che ho pago 36 euro di affitto che è niente (...)[estratto intervista]

- **l'assenza di barriere architettoniche e le comodità strutturali** negli alloggi protetti per anziani, come l'ascensore e l'assenza di scale all'interno dell'appartamento.

(abitavamo) in via San Vigilio... in una mansarda, senza... riscaldamento...con 80 gradini di scale senza ascensore... per quello ho preso la casa. [estratto intervista]

Noi siamo entrati che mio marito aveva 62 anni ma era già un bel po' che avevamo fatto domanda per andare in una casa più comoda con ascensore perché lui ormai aveva già le metastasi alle gambe, non riusciva quasi più a camminare (...) e lì sa con le scale così e lui finiva che non usciva neanche più (...)[estratto intervista]

- **l'acqua calda e il riscaldamento**, di cui alcuni intervistati non hanno goduto nell'abitazione precedente.

Alcuni inquilini di via Vintola hanno elencato anche i seguenti come motivi che li hanno spinti a scegliere di vivere nell'alloggio protetto:

- **l'appartamento dell'alloggio protetto è di grandezza più appropriata** rispetto all'abitazione precedente, che risultava in alcuni casi troppo grande e in altri invece troppo piccola.

...hon i mir oanfoch gedenkt es sein kleanere Wohnungen...schon abissl eingerichtet, jo kleaner hauptsächlich... sogmor so...i hon mi verloren gefühlt drüben (...) [estratto intervista]

Abitavo nella... in una stanzina (...)[piccola di 10 metri quadrati(...)[estratto intervista]

- **la protezione alla persona che una struttura di questo tipo offre.**

... nor hon i mir sem gedenkt do wer i do onsuachen...jo weil mor oanfoch vorkemmen isch des isch... jo irgendwia gschützt oder so... Nor hon i mir gedenkt do isch vielleicht olm jemond do wenn mon irgendwia Hilfe braucht (...)[estratto intervista]

Da alcune testimonianze di inquilini di via C. Augusta, è emerso che vivere in un all'alloggio protetto **sarebbe stata l'unica soluzione abitativa possibile.**

Lei è stata come il primo caso di pensionata (...) che non sapevano più dove mettere (...) Casa Migrantes doveva buttarla fuori... perché lì è solo per chi lavora (...)[estratto intervista]

Io per tre anni in poche parole sono stata senza casa (...) avevo fatto le mie domande (...) ho fatto tutti gli uffici di Bolzano (...) fin tanto che è arrivato il Comune, mi ha messo dentro in questo alloggio che veniva costruito (...) [estratto intervista]

3.4. Gli anziani come sono venuti a conoscenza dell'opportunità degli alloggi protetti?

Nell'ambito dei servizi e delle prestazioni sociali si può rilevare una difficoltà da parte dei cittadini a accedere ai servizi e alle prestazioni sociali presenti sul territorio: il Piano sociale qualità della Vita 2009-2011 della città di Bolzano ha rilevato questa criticità e quindi nell'ambito di questa indagine qualitativa si è posto l'accento su questo aspetto, per comprendere quali strategie e canali comunicativi risultano essere i più efficaci, per colmare questo gap tra i servizi disponibili, la mancanza di conoscenza e informazione e la conseguente difficoltà nell'accedervi, che mina alla base la possibilità dei cittadini di vedere soddisfatti i propri bisogni e più in generale i propri diritti di cittadinanza².

Gli intervistati spiegano di essere venuti a conoscenza dell'esistenza degli alloggi protetti per anziani attraverso diversi canali:

- **il passaparola** da parte di parenti e conoscenti

Ho saputo come dico, tre quattro giorni prima della scadenza di questo qua tramite mio nipote si si mio nipote... mi telefona "Zio guarda che..." (...) [estratto intervista]

Beh... tramite il figlio della padrona dove abitavo prima (...) lui è consigliere comunale (...) e mi ha detto di fare domanda anche in Comune. [estratto intervista]

- **gli Uffici Comunali**

... mi ha dato l'indicazione di andare giù all'Edilizia Abitativa e fare la domanda per avere le case del Comune (...) era una signora che era addetta agli immigrati, all'ufficio immigrati (...) [estratto intervista]

- **la stampa**

Von der Zeitung (...) hon i gelesen dass sie do Oltenwohnungen (bauen)... donn hon i des gonz glai so richtig verfolgt (...) [estratto intervista]

- **Caritas e Ipes**

... con la Caritas e poi bèh... sul giornale (...) e poi è stata proprio la Casa Migrantes, Caritas e Ipes e Comune insieme (...) hanno detto di fare domanda appunto per (...) [estratto intervista].

4. L'esperienza degli anziani negli alloggi protetti

La ricerca ha voluto cogliere l'esperienza degli anziani intervistati al fine di rilevare la rispondenza dell'edificio e dei servizi offerti alle effettive necessità degli assegnatari. Le domande che hanno mosso la ricerca riguardano le positività e le criticità rispetto all'edificio, la disposizione degli appartamenti e degli spazi comuni, così come le positività e le criticità dei servizi offerti dal centro diurno. La ricerca ha indagato anche l'aspetto della socializzazione fra i condomini e il reciproco sostegno, così come il pensiero degli intervistati riguardo a possibili attività di animazione all'interno dell'edificio.

² "Piano Sociale Qualità della Vita", Ilaria Riccioni, pp.63-68.

4.1. L'esperienza degli anziani inquilini degli alloggi protetti di Via Vintola

Negli alloggi protetti di Via Vintola gli intervistati vivono tutti in un appartamento pensato per una sola persona. Solo un'anziana vive in un alloggio pensato per due persone, nel quale ora, dopo la morte del coniuge, vive da sola.

Possiamo ora osservare **le positività** indicate dalle persone anziane intervistate **riguardo agli elementi architettonici e strutturali degli alloggi:**

- **l'adeguatezza della grandezza dell'appartamento** per la maggior parte degli intervistati;
- **l'arredo parziale** dell'appartamento;
- la presenza e il buon funzionamento del **riscaldamento**;
- la presenza dell'**aria condizionata**;
- l'ampiezza della camera da letto;
- il **pavimento antiscivolo** del bagno.

*Insomma io qua non posso lamentarmi di niente... lo vede anche lei cosa manca qua in questi alloggi? Non credo che manchi qualcosa? ... di più non so cosa potrei avere (...)
[estratto intervista]*

*Non ci si può lamentare perché la casa è piccola, io non mi lamento perché la casa è piccola, anzi... va benissimo (...)
[estratto intervista]*

... ho trovato anche ... i mobili della cucina (...) almeno l'indispensabile, poi ho aggiunto qualcosa... già pronti, belli [estratto intervista]

Per quanto riguarda invece **le criticità presenti negli appartamenti**, gli intervistati hanno indicato:

- **l'ampiezza insufficiente**, nel momento in cui un inquilino dovesse avere una compagna o volesse ospitare i suoi figli o accudirne i nipoti;
- gli appartamenti sono troppo poco isolati acusticamente;
- gli appartamenti **non hanno il balcone**;
- all'interno degli appartamenti **non è presente un ripostiglio**;
- il bagno non ha finestra e non è dotato di **bidet**. Il pavimento del bagno è difficile da pulire. La doccia non ha il piano antiscivolo;
- **l'ampiezza insufficiente della doccia** per garantire un buon comfort e l'impossibilità di accedervi con sedia a rotelle;
- il rubinetto per aprire e chiudere l'acqua della lavatrice/lavastoviglie in alcuni appartamenti si trova sotto il piano da lavoro della cucina in un punto difficilmente raggiungibile: l'anziano deve chinarsi per raggiungere il rubinetto.; il posizionamento degli elettrodomestici e dei pensili cucina e la loro grandezza poco adatti a persone anziane.

"... ma senta la scopa, la pattumiera me la devo mettere sotto il letto -dico- non c'è un buco per mettere le scope (...)" [estratto intervista]

*Bèh il bidet manca... si uno va a farsi il bagno, la doccia perché manca il bidet (...) è anche un po' uno spreco di acqua e poi è anche..una doccia è impegnativa molto di più (...)
[estratto intervista]*

*... il frigo è troppo basso perché non è detto che tutti gli anziani siano piccoli. (...)
[estratto intervista]*

Sarebbe da lì in su che io dovrei mettere i piatti... e come faccio? (...) [estratto intervista]

*I hon do die Steckdosen do so nebhen Woschbecken (...)
[estratto intervista]*

Gli alloggi protetti per anziani hanno a disposizione anche degli **spazi comuni** per i quali gli intervistati sono sostanzialmente d'accordo nell'indicarli come poco usati e come non ben organizzati:

- Il **giardino è usato molto poco** dagli inquilini:
 - a. gli anziani spiegano di non andare in giardino, perché **anche gli altri inquilini non ci vanno** e non vogliono ritrovarsi lì da soli;
 - b. il giardino è accessibile dall'interno della struttura solamente dalla porta della sala, che però è aperta solamente durante gli orari di lavoro del centro diurno. Dopo le ore 17:00 di sera, quando il centro diurno chiude, così come nei finesettimana, anche la porta che porta al giardino è chiusa e il giardino è accessibile solamente dall'esterno della struttura. A molti anziani però da fastidio fare tutto il giro della casa per andare in giardino e quindi preferiscono non usarlo affatto.
 - c. **Per accedere al giardino dall'interno della struttura si deve passare per la saletta**, nella quale l'equipe di operatori del centro diurno spesso fanno le riunioni. Molti anziani rinunciano allora a passare per andare in giardino per non creare disturbo.

... il giardino (...) non lo usiamo... cosa vado giù a fare da sola? [estratto intervista]

... la signora (...) ha dato la chiave a me per aprire la sala (...) tenere aperto dopo che loro erano andati via... Io per due anni l'ho tenuta la chiave... e scendevo quando volevo io (...) l'ho fatto per fare un piacere a tutti... la signora ha incominciato a brontolare perché io non mi alzo ad aprire alle 8 della mattina... di sabato e di domenica più che altro perché gli altri giorni era aperto (...) e lei ha fatto tanto che alla fine ho riconsegnato le chiavi e ho detto io non faccio questo servizio di portinaia gratis per di più e mi prendo anche parole (...) [estratto intervista]

Tante volte fanno le riunioni il pomeriggio e io vado giù e poi vedo che loro sono dentro e io vado indietro. [estratto intervista]

- Gli intervistati spiegano che la **saletta al piano terra non è utilizzata** dai condomini, perché a loro piace stare nelle proprie abitazioni quando si tratta di trovarsi o di fare una cena insieme.

... quella sala lì non serve a niente (...) han detto che l'avrebbero fatta per noi per andare giù a mangiare. Ma non abbiamo bisogno, noi abbiamo le nostre cucine (...) se vogliamo socializzare andiamo su da una o un'altra viene giù (...) [estratto intervista]

4.2. L'esperienza degli anziani inquilini degli alloggi protetti di Via C. Augusta

Negli alloggi protetti di via C. Augusta gli anziani intervistati vivono tutti in un appartamento pensato per una sola persona. Un'anziana intervistata vive in un alloggio pensato per una famiglia, nel quale ora, dopo che i figli si sono trasferiti, vive da sola con il coniuge.

Possiamo ora osservare **le positività** indicate dalle persone anziane intervistate **riguardo agli elementi architettonici e strutturali degli alloggi:**

- l'adeguatezza della **grandezza dell'appartamento** per la maggior parte degli intervistati;
- l'arredo parziale dell'appartamento;
- c'è il **balcone** con una piccola veranda;
- la presenza e il **buon funzionamento del riscaldamento;**
- **l'ampiezza della camera da letto;**
- il bagno dotato di **bidet.**

Io nel mio alloggio sto benissimo, mi piace. Sarebbe pensato per una persona ma ci si stava comodissimi in due (...) io sto bene lì (...)[estratto intervista]

Ma io devo dire... ho trovato il mio paradiso... perché... c'è un'entrata con soggiorno, la cucina completa (...) ma grande... eh... c'ho un bagno che è più grande della camera da letto... e c'è tutti gli accessori... non manca niente... c'è un balcone bellissimo (...)[estratto intervista]

Per quanto riguarda invece **le criticità presenti negli appartamenti**, gli intervistati hanno indicato:

- **non tutti i balconi si trovano sullo stesso livello:** alcuni sono coperti dai balconi che si trovano ai piani superiori, altri invece no. L'inconveniente dei balconi scoperti è che si bagnano e così è facile sporcare l'appartamento quando si va fuori sul balcone. Un altro inconveniente dei balconi senza tettoia è che i condomini dei piani superiori vedono il balcone del piano inferiore, e quindi l'inquilino del piano inferiore si sente lesa nella sua privacy;
- **i balconi sono per metà verandati.** La veranda a detta degli intervistati è di poca utilità, visto che d'inverno risulta essere troppo fredda e d'estate troppo calda per accedervi. Inoltre non è possibile aprirne le finestre;
- **gli appartamenti sono troppo poco isolati acusticamente;**
- **l'ampiezza insufficiente della doccia per garantire un buon comfort e l'impossibilità di farvi il bagno assistito;**
- la predisposizione della cucina con **fornelli a gas;**
- gli **scaffali** della cucina per alcuni inquilini sono disposti troppo in **alto;**
- n. 2 appartamenti nell'edificio degli alloggi protetti, che non rientrano nelle assegnazioni di alloggi protetti per anziani, sono predisposti per ospitare una famiglia con figli. Un'intervistata che vive in uno di questi appartamenti spiega che così grande l'appartamento è utile quando si hanno figli, ma quando i figli vanno fuori di casa l'appartamento diventa troppo grande, e il disbrigo dell'appartamento diventa troppo impegnativo.

Mi entra l'acqua. Il fatto che non abbiamo, noi del 4. piano, riparo di sopra, perciò qualsiasi cosa vien giù dal cielo o da questi di sopra (...)[estratto intervista]

... mettete un isolante... sull'appartamento (...) si sente tutto...gli sbadigli, i colpi di tosse, perfino io sento delle volte il tic dell'orologio (...) ti tocca sentire anche quello che non vorresti (...) [estratto intervista]

... per fortuna- dico- che sono magra... la doccia... se io fossi una bella cicciona-, dico- io non ci starei (...) si fa fatica quasi a girarsi. [estratto intervista]

Il gas... per cucinare (...) sa perché si può andare facilmente fuori di testa eh... ma anche se non sei fuori di testa... credi di averlo... io ancora ci sto attenta ma... può essere un attimo di distrazione e lasci aperto il gas. [estratto intervista]

Gli scaffali sono un po' alti (...) se tu metti la roba sopra all'ultimo scaffale... arriverci... non la prendi più. [estratto intervista]

Un'altra critica emerse riguarda alcuni aspetti nella disposizione degli spazi e si riferisce alla presenza di gradini nel tragitto per accedere ai garage.

Quando usciamo dall'ascensore per andare... in garage... ci sono due porte... gradino gradino... se avessi la carrozzella non saprei come fare (...) [estratto intervista]

4.3. Il Centro diurno per anziani e i suoi servizi

I servizi offerti dal Centro diurno per anziani di via C. Augusta e dal Centro diurno di via Vintola sono i medesimi, differiscono solo per il Servizio mensa per anziani che è presente solo in Via C. Augusta, in un locale all'interno dell'edificio degli alloggi protetti. La mensa offre il servizio pranzo ed è aperta sia agli inquilini sia agli anziani del quartiere.

Per quanto riguarda entrambi i Centri diurni e i servizi da essi offerti alla persona, secondo il parere degli intervistati gli stessi sono molto frequentati da anziani che non vivono negli alloggi protetti e poco invece dagli inquilini di quest'ultimi. Dai dati messi a disposizione dalla responsabile del Centro diurno di Via Vintola, emerge che n. 7 inquilini frequentano il Centro diurno, di cui n. 1 persona viene tutte le settimane per l'igiene personale, n. 1 una volta al mese per il pedicure e le altre ogni 2/3 mesi sempre per il servizio pedicure. Al momento della ricerca n. 1 sola persona risulta usufruire dell'assistenza domiciliare, n. 1 persona riceve a pranzo i pasti a domicilio 5 giorni su 7. Dai dati presentati invece dalla responsabile del centro diurno degli alloggi protetti di via C. Augusta sono n. 3 gli inquilini che usano i servizi una volta ogni tanto, n.2 persone sono seguite con prestazioni di assistenza domiciliare, e il servizio pasti a domicilio viene usufruito da n. 1 inquilino tutti i giorni, mentre n. 2 persone fanno uso del servizio mensa.

Dalle interviste effettuate sul campo, sono emerse **molte similitudini nelle riflessioni fatte dagli intervistati di ambedue gli alloggi protetti a proposito della strutturazione e dell'organizzazione del Centro diurno per anziani e dei servizi da esso offerti:**

- entrambi gli edifici che ospitano gli alloggi protetti sono strutturati in modo tale che per accedere al Centro diurno, e in via C. Augusta anche al Servizio mensa, gli anziani esterni agli alloggi protetti alloggiano entrano dal **portone comune**, e quindi hanno accesso anche alla zona degli appartamenti, non essendoci due entrate separate. Quest'aspetto è segnalato come negativo da molti anziani intervistati.

*Si no ma... abbiamo chiesto un cancello... che vengano dentro per mangiare o anche qua... (centro diurno) invece vengono tutti dal nostro portone... ma non è giusto (...)
[estratto intervista]*

- **la maggior parte degli intervistati** di ambedue gli alloggi protetti **non mostra interesse a fare uso dei servizi del Centro diurno:** gli anziani spiegano di cercare di arrangiarsi nella gestione della casa e nella cura della propria persona come meglio possono e di ricorrere a servizi o aiuti solamente quando non ce la fanno a sopperire a un certo bisogno. Il servizio al quale molti degli intervistati ricorrono sono le pulizie di casa e il pedicure.

*Cerco di arrangiarmi anche per passare un po' il tempo (...)
[estratto intervista]*

*Faccio il pedicure, una volta ero scivolata sul ghiaccio e mi ero fatta male al braccio allora non riuscivo a lavarmi i capelli allora ero andata giù a lavarmi i capelli (...)
[estratto intervista]*

*No, non serve perché mi faccio la doccia, non ho dolori, non ho problemi
[estratto intervista]*

*... fra poco farò richiesta di... una... mi basta anche una volta alla settimana fare i lavori un po' più grossi perché mi accorgo che faccio fatica adesso capito... per via di questa artrosi al piede (...)
[estratto intervista]*

*Veniamo a farci i piedi...si si perché io i piedi glieli facevo... dopo col diabete ho paura...che se taglio... se faccio... allora veniamo sempre qui... ogni due mesi (...)
[estratto intervista]*

- a differenza degli alloggi protetti di via Vintola, quelli di Via C. Augusta hanno a disposizione al loro interno anche del **servizio mensa** al piano terra per il pranzo. La mensa è molto usata dagli anziani del quartiere, solo alcuni degli anziani degli alloggi protetti intervistati raccontano di farne uso o di averne fatto uso in passato, anche se non regolarmente e non tutti i giorni.

Ma io vado tre giorni alla settimana perché il martedì e il giovedì (...) tengo aperto l'ufficio dell'Associazione Nazionale Italiana alle Leucemie (...) allora non faccio in tempo ad essere là per l'una (...) [estratto intervista]

La mensa l'abbiamo fatta l'anno scorso, dopo si è stancato mio marito perché è tutto un altro mangiare... logico... allora la facciamo... magari più avanti... o aspettiamo 4-5 mesi e dopo rifacciamo un altro giro di dieci gironi (...) [estratto intervista]

- coloro che fanno uso della mensa affermano di essere contenti della presenza del servizio, anche se alcuni si lamentano per la qualità del cibo e perché è frequentata da molta gente e quindi si deve spesso fare la fila per mangiare.

È passabile... non c'è da dire... c'è sempre qualcuno dentro che "c'ero prima io..." le solite dispute di corvi (...)[estratto intervista]

- coloro che non ne fanno affermano di essere comunque contenti dell'esistenza del servizio all'interno della struttura in una prospettiva futura nella quale on sarà più in grado di cucinare da solo.

*... io sono autosufficiente, il mangiare me lo faccio e cambio tutti i giorni no... per il momento... dopo quando... se mi capita qualcosa, allora vengo giù che è comodo (...)
[estratto intervista]*

Nonostante gli intervistati raccontino di non fare uso dei servizi offerti dal Centro diurno, o di farne solo sporadicamente, la maggior parte degli intervistati di entrambi gli alloggi protetti **ribadisce l'importanza dell'esistenza di questi servizi** per le persone anziane che ne hanno bisogno, soprattutto quando non sono più in grado di svolgere alcune pratiche di cura della propria persona e della casa, e anche per loro stessi quando in futuro non godranno più dell'autosufficienza attuale.

Qua c'è tutto. La mensa... è comoda... c'è l'ambulatorio... no no apposto qui, mi andrà bene di sicuro anche più avanti sì... servizi ci sono io mi sento a posto. [estratto intervista]

... sotto c'è anche... la mensa se uno vuole... questo è molto importante... per me... perché (...) un giorno che non dovesse andare (...) può andare giù a mangiare... importante che ci siano questi servizi, che ci sia il bagno (...) [estratto intervista]

- tra gli anziani intervistati degli alloggi protetti di Via Vintola è emersa la critica legata al fatto che **il fine settimana non è possibile accedere a questi servizi**, essendo il centro diurno chiuso: una persona che però ha bisogno di assistenza per la cura della propria persona ha bisogno di assistenza anche il finesettimana.

... la signorina è su tutti i giorni... anche perché lei (...) fa fatica a lavarsi e vestirsi... ha bisogno proprio d'aiuto (...) però sabato e domenica... niente (...)[estratto intervista]

- in entrambi gli alloggi protetti alcuni intervistati criticano il fatto che **i servizi offerti dal centro diurno sono a pagamento e che il loro costo è elevato**. In pochi

mostrano di essere informati della **possibilità di poter fare richiesta di agevolazione dei costi per accedere ai servizi del centro diurno**.

... abbiamo tutto a pagamento (...) sia per lavare, stirare, fare il bagno, pedicure... che loro vengano da me per lavarmi (...) [estratto intervista]

Ho sentito che tanti non vanno (...) perché hanno aumentato no... ma questo non è giusto (...) ho detto... sì... bravi a fare i prezzi ma secondo i loro stipendi, non secondo le pensioni. [estratto intervista]

- in generale è emerso che molti degli anziani intervistati, in particolare degli alloggi protetti di Via Vintola, percepiscono che **il Centro diurno sia una cosa a parte, separata da quello che sono gli alloggi protetti per anziani** e non lo vedono come un'occasione per avere servizi socio-assistenziali o per stare in compagnia.

... loro sono dipendenti di un'altra società... non hanno niente a che vedere con noi... noi siamo inquilini e dobbiamo rispondere in via Lancia di tutto (...) [estratto intervista]

- gli intervistati di entrambi gli alloggi protetti comunque spiegano che **gli operatori del Centro diurno sono un punto di riferimento molto importante**, al quale si rivolgono in diverse occasioni:

Mio figlio mi tiene mio figlio... due volte al mese viene una signora per le pulizie (...) Poi fino (...) a settembre io giù andavo a farmi i capelli, il bagno, i piedi... e allora dopo mio figlio ha fatto la domanda per avere un po' come di accudimento in casa e tutto. E loro hanno detto "noi vi possiamo dare solo un'ora e mezza al lunedì, un'ora e mezza al giovedì" eh... per uscire un'oretta a camminare un po', si viene una signorina giù e mi porta a camminare alle tre di pomeriggio (...) mi porta un po' in chiesa (...) poi martedì (...) viene un'altra signorina mi fa la doccia. Poi oggi è venerdì vado giù... mi fanno il bagno... i capelli, i piedi diciamo mi... però da ottobre ad adesso non pago più... no perché (...) dov'è stata fatta la domanda hanno dato l'incarico a loro che mi possono fare senza... e loro mi danno questi buoni qua... sì e così sto bene. [estratto intervista]

Una signora che vive negli alloggi protetti con il marito non autosufficiente spiega di sentirsi al sicuro per quanto riguarda la gestione del coniuge, poiché gli operatori del centro diurno sono sempre disponibili a dare supporto e aiuto in caso di necessità:

Per darmi il cambio magari se devo stare via mezza giornata perché devo andare a fare una visita o così, o mia nipote o mio figlio (...) poi se magari dovessi sentirmi presa per il collo, scendo (...) io trovo aiuto qua (...) [estratto intervista]

4.4. La socializzazione e l'aiuto fra i condomini

Dalle interviste sul campo emerge in maniera chiara che gli anziani di tutti e due gli edifici che ospitano gli alloggi protetti hanno **difficoltà a socializzare tra di loro**: essi riferiscono che i contatti e le relazioni sociali sono spesso sporadici e superficiali e si limitano al saluto in ascensore o sul portone di casa.

... quando la vedo allora ciao così ma se no... e gli altri sì e no... dicono buon giorno [estratto intervista]

No... spariscono come entrano... shò... via (...) [estratto intervista]

Gli anziani intervistati negli alloggi protetti di Via Vintola fanno risalire le cause della mancata socializzazione a:

- **problemi linguistici:** alcune persone non sanno parlare in lingua italiana, altre non sanno parlare in lingua tedesca, così la comunicazione risulta difficile se non pressoché impossibile;
- **alla preferenza di anziani per la quiete** e per stare per conto proprio;
- **al mancato affiatamento** tra gli inquilini;
- **all'età, al carattere, allo stato di salute e alle abitudini un po' particolari di alcuni anziani,** per cui risulta difficile avvicinarsi;

... io il tedesco non lo parlo... è difficile imparare il tedesco (...) è difficile poi... voler... far parlare in italiano uno che sa solo il tedesco o sa poco l'italiano...non c'è più la possibilità di (...) (un) rapporto anche amichevole che potrebbe esserci (...) [estratto intervista]

... ognuno vuole stare per conto suo (...) loro hanno preso questa casa proprio come nido sa... sono anziani e non vogliono... come dire... hanno paura di avere un intruso in casa (...) sono anche molto diffidenti (...) [estratto intervista]

... qui ce n'è un'altra (...) anche quella è... inavvicinabile (...) è prepotente è di comando (...) io la saluto per educazione perché lei è più anziana di me ma lei non mi risponde (...) lei per me non sa stare in società (...) [estratto intervista]

Ecco questo è un esempio di che abitanti abbiamo qui: l'altro ometto è sempre lì che brontola... (...) la scambia magari anche per un'altra... perché difficilmente ti riconosce ora (...) l'altra va a lavorare (...) l'altro che sbatte e non era lui... (...) [estratto intervista]

Qui le persone sono tutte insomma non si può dire né carine né... sa non parlano (...) con le altre signore (...) buon giorno- buona sera... sono proprio loro così (...) assolutamente non c'è comunicazione (...) [estratto intervista]

Gli anziani intervistati negli alloggi protetti di Via C. Augusta fanno invece risalire le cause della mancata socializzazione al fatto che:

- molti **anziani sono diffidenti;**
- **qualche anziano** è assistito dai figli e **non è autosufficiente al punto da poter socializzare.**

...siccome ci sono tante persone che sono assistite dai figli, non sono in grado di avere, e poi gli anziani sono proprio diffidenti, non hanno questa cosa di mettersi in gioco (...) [estratto intervista]

- **loro stessi non vogliono socializzare con i condomini:** per paura che vengano fuori pettegolezzi, per il desiderio di trovarsi con persone diverse da quelle che abitano nella stessa casa, a causa del carattere introverso per cui trovano difficoltà a parlare con persone estranee, alla mancanza di affiatamento e di condivisione fra i condomini, alle controversie e ai conflitti di interesse fra i condomini.

... loro vorrebbero anche attaccare bottone e sapere qui e là ma io sono tipo... che di bottone ne ho già abbastanza dei miei. ... ma da solo sto bene... non c'ho problemi di nessun genere e non sento neanche il bisogno di... io al massimo vado al bar, bevo il caffè... leggo il giornale e poi torno a casa. [estratto intervista]

... saluto, rispetto e così (...) non ho l'abitudine di andare nelle case o che vengano loro... magari nascono chiacchiere "e questo ha detto- quello ha detto" (...) ognuno a casa sua... son fatta così. [estratto intervista]

Dalle interviste in entrambi gli alloggi protetti è emerso che il momento nel quale per alcuni è stato possibile legare con gli altri inquilini è stato quello del trasferimento e del

primo ingresso negli alloggi, **quando poi però questi sono venuti a mancare, non sono più riusciti a legare con gli inquilini nuovi.**

Si c'erano due sorelle (...) una è morta adesso (...) veniva qui a trovarla quasi tutti i giorni (...) adesso lei, da quando è mancata la signora (...) si è sentita un po' isolata qua (...) lei non è una... che fa così amicizia facilmente... sempre stata una piuttosto selettiva (...) e quindi sta nel suo nido (...) [estratto intervista]

Alcuni anziani intervistati spiegano poi che essendo **autosufficienti** e quindi in grado di muoversi in autonomia e di uscire da soli di casa, trovano **occasione di socializzare con gli operatori del Centro diurno e all'esterno con parenti, amici e conoscenti.**

Io ho tante amiche non per casa... son sincera... no no... fuori in bar ci si incontra... io sono molto socievole noi ci incontriamo (...) ecco abbiamo fuori da qui... qui dove vado a socializzare... con chi? [estratto intervista]

Von de wos do wohnen eigentlich wianiger... weil viele, die oanen gian net aus, die oanen des net... ober sogmor von drüben do und von de wos do (...) wohnen, Vintlerstroß.. de wosn die IPEAwohnungen hobn, sem kenn i zwoa-drei (...) und wenn mon schun so long do isch donn kennt mon die Gegend und die Leit (...) [estratto intervista]

Dalle interviste fatte alle persone la cui autosufficienza è ridotta e che quindi hanno meno possibilità di uscire in autonomia, o che hanno il coniuge non più autosufficiente, è emerso un sentimento che pare essere quello della **solitudine**. Chi ha familiari e parenti vicino, a detta degli intervistati, riesce parzialmente a sopperire a tale sentimento, ma comunque il fatto di non riuscire a muoversi in autonomia al di fuori della propria abitazione crea un senso di **esclusione sociale**.

Oh ma io sto sempre qua, sono io e la televisione. ... e così per grazia di Dio sto bella sola (...) [estratto intervista]

Nonostante socializzino poco fra di loro, la maggior parte degli anziani intervistati di ambedue gli alloggi dichiara di **avere un condomino di riferimento in caso di necessità e di offrire il proprio aiuto a condomini che ne hanno bisogno**, e racconta di qualche episodio nel quale qualche inquilino ha avuto bisogno di aiuto e nei quali si sono resi disponibili ad aiutarlo o nei quali hanno ricevuto loro stessi aiuto da un condomino.

Tante volte lei mi bussa e dice "(nome) hai bisogno..." si si lei è l'unica. [estratto intervista]

Sischt wenn sie lai so mitn Fernseheinscholten oder wegen Strom sem hot sie mit der Lompen de hin gworden isch... donn bin i zerscht oingongen donn isch olls in Ordnung gwesen donn bin i aun gongen und hon i ihr eben in Ding eini, weil i hon gwisst von mir wenn a Lomp hin werd donn hauts in Automat ausi, donn hon i ihr im Kastel hon is ihr gezoagt... sie isch 92... nor isch boll. I denk mir... i woass a net wia i wer(...) [estratto intervista]

Io penso anche a un minimo di aiuto locale fra condomini... se uno ha bisogno... dice un attimo... sto male... io penso che si fa qualcosa... (...) e se no chiamo il 118 direttamente... se poi sto male male che... pazienza (...) se qualcuno chiama me lo aiuto (...) [estratto intervista]

4.5. L'attività di animazione

Gli intervistati degli alloggi protetti di Via Vintola raccontano che il Centro diurno per anziani offre all'interno della struttura la possibilità ai condomini e agli anziani del rione di fare attività ludiche e di animazione. **Gli intervistati spiegano però di non partecipare a tali attività:**

- una volta la settimana un gruppo di signori gioca a carte. Gli intervistati spiegano di non partecipare a tale attività per motivi linguistici, il gruppo parla in tedesco e molti anziani non sanno parlare in tedesco, e perché percepiscono il gruppo come un gruppo chiuso e quindi non aperto a nuovi giocatori;
- in passato sono state svolte anche altre attività come il gioco della tombola, alle quali partecipavano anche anziani del rione, ma ora non vengono più svolte per mancanza di partecipazione;
- quando vengono organizzate delle feste, partecipano molti anziani del rione, ma sono pochi gli inquilini che vi partecipano, comunque la festa è vista dagli intervistati come un momento importante;
- poca è la partecipazione da parte degli intervistati alle attività ginniche organizzate;

Qui sotto prima si giocava un po' la tombola... ed io scendevo (...) eravamo sette otto signore che venivano da fuori... poi dopo non son più venute perché sono andate con la chiesa (...) [estratto intervista]

... anche quando c'è Natale così si va giù in tre a fare festa. [estratto intervista]

Anche gli intervistati degli alloggi protetti di via C. Augusta raccontano che il Centro diurno per anziani offre ai condomini e agli anziani del quartiere qualche attività di animazione e alcuni spiegano di parteciparvi volentieri:

Si è stata fatta, ti ricordi la festa che io... lei voleva che venissi anche io ma io lavoravo quel pomeriggio non potevo... allora non sei venuta? Si sei venuta... che c'erano dei dolci della musica (...) [estratto intervista]

...mi hanno chiesto se andavo dai bambini dell'asilo a vedere i lavoretti e insegnarci... essi sono già andata due tre volte (...) [estratto intervista]

La maggior parte degli intervistati di entrambe gli alloggi spiega di non aspettarsi che nella struttura si svolgano attività di animazione, perché preferiscono **la quiete e la tranquillità**, o perché svolgono loro stessi varie attività di tempo libero, qualcuno anche di volontariato, o di aiuto a parenti o accudimento dei nipoti, o perché godono spesso della compagnia dei propri familiari.

Zwoa mol die Woch fohr i a Völs aufi a jetzt und tua ihr bügeln... awian auramen, die Letzte kimmt donn von do Schual hoam... richt i in Mittagstisch (...) oamol die Woche geah i Wossergymnastik (...) nor hon i a Kollegin drüben a donn giamor zusommen Kaffeetrinken (...) Na na i bin olm aufn Weg (...) i woabß olm wos tian (...).[estratto intervista]

Io ho detto alle feste da ballo che facevano una volta... non abbiatevene a male ma io non vengo (...) anche perché io ormai quelle cose... feste di... mi danno solo fastidio e basta... io sono anziana e... sono vedova... e ho avuto tanti dispiaceri (...) [estratto intervista]

Si feste (...) ma mi sembra... son già vecchio io... in mezzo a ste donne qua mi sembra di essere Matusalemme. Chi 90 chi 80 chi 85... ci vuole un po' di gioventù... allora si... [estratto intervista]

Qualche persona anziana intervistata degli alloggi di V.Vintola spiega che gli piacerebbe che fossero organizzate maggiori opportunità di animazione e di socializzazione all'interno della struttura, visto che o per motivi di parziale non autosufficienza trova molto difficile raggiungere luoghi di svago, o perché ha pochi contatti con parenti o persone al di fuori della struttura.

... è più bello avere un po' di amicizia (...) caspita eh ma come faccio a camminare... io non posso andare a casa delle signore [estratto intervista]

Quando vengono organizzate delle feste, a detta degli intervistati di Via C. Augusta, partecipano molti anziani del rione, ma sono pochi gli inquilini che vi partecipano, anche se comunque vedono le attività di animazione e socializzazione come momenti importanti sia per gli inquilini, che per gli anziani del rione.

Ma anche organizzare una gita come fanno tanti (...) (giocare a) carte (...) sarebbe bello perché... uno perde un paio d'ore qua... invece di stare sempre sopra (...) [estratto intervista]

... han fatto una grigliata quest'estate ho detto "mamma se vuoi vengo giù anche io, andiamo giù"... "no no no no" lei non vuole (...) e anche quando fanno le feste... non è mai stata... è proprio così di carattere (...) [estratto intervista]

4.6. La sicurezza

La maggior parte degli intervistati di ambedue gli alloggi protetti per anziani dichiarano di **sentirsi al sicuro nell'alloggio protetto** per quanto riguarda il livello di assistenza, anche ragionando in una prospettiva futura nella quale non saranno più autosufficienti in molte cose: spiegano che quando hanno bisogno di aiuto si possono rivolgere ad alcuni condomini, ma soprattutto agli operatori del Centro diurno.

Il Centro diurno per anziani offre un servizio di controllo della salute giornaliero, inoltre offre numerosi servizi di assistenza e di cura alla persona, che permettono anche a una persona parzialmente autosufficiente di vivere all'interno degli alloggi.

In genere gli intervistati di entrambi gli alloggi si sentono al sicuro anche rispetto a eventuali intrusioni nel proprio appartamento, anche se una criticità viene individuata nel fatto che ci sia un'unica porta d'entrata, usata sia dai condomini che da persone che frequentano il Centro diurno, che permette quindi l'accesso sia al Centro diurno che alla zona degli appartamenti.

In particolare negli alloggi protetti di Via Vintola, alcuni intervistati si lamentano per il fatto che a loro avviso estranei possono accedere facilmente nel giardino della struttura dalla strada. Infine un punto critico comune riguardante la sicurezza è **la mancanza del videocitofono**, per potere vedere chi suona alla porta dell'edificio.

Sicuro sicuro... cosa c'è d'aver paura? Terremoto?... nono... (...) c'è (il centro diurno) sotto che veramente ci aiutano perché... se due giorni non passo là vengono a suonare e tutto no... il centro anziani sotto è veramente eccezionale (...) [estratto intervista]

Non ho paura di niente (...) dormivo tante volte con la porta d'entrata aperta (...) e mi succede anche adesso a volte (...) ma secondo me non c'è proprio niente d'aver paura in questa casa assolutamente [estratto intervista]

... si riesce a entrare da quel cancelletto di legno che c'è fuori (per accedere al giardino dalla strada) vengono dentro e possono anche scassare qualcosa se non trovano niente le pare no... o se trovano il sistema che vedono che è aperto... vede ben che dormono dappertutto... lì è bello comodo dormire in giardino (...) [estratto intervista]

4.7. La gestione delle strutture e della manutenzione

Dalle interviste condotte, emerge che gli anziani inquilini degli alloggi protetti non sanno come muoversi e a chi rivolgersi quando si trovano ad affrontare problemi di manutenzione ordinaria o straordinaria, che insorgono sia nel proprio appartamento che negli spazi comuni della struttura. Un problema frequente registrato è **la difficoltà di comunicazione con gli uffici comunali**, la troppa burocrazia, la mancanza di comunicazione con i tecnici e gli addetti ai lavori, che spesso non rispettano gli appuntamenti dati agli anziani o talvolta non eseguono i lavori di manutenzione ordinaria o straordinaria concordati.

... la manutenzione qui è un problema serio (...) insomma sono anziani... cosa devono fare (...) diceva ma come ha preso l'appuntamento non è venuto (...) due volte è stata qui ad aspettare tutto il giorno (...) [estratto intervista]

... sono venuti un paio di volte l'architetto (nome) ecco, si fanno vedere ogni tanto e poi non li si vede più (...) [estratto intervista]

... dici tu un reclamo o qualcosa (...) "parli coll'architetto" e parlato coll'architetto "parli col geometra" io mi son stufata (...) e basta (...) ognuno scarica... sugli altri (...) [estratto intervista]

Un problema serio sollevato da alcuni intervistati degli alloggi protetti di Via C. Augusta è che quando un appartamento si libera, questo viene ristrutturato. I lavori di ristrutturazione risultano molto fastidiosi, ai limiti della sopportazione per gli inquilini che vi abitano intorno.

Dopo tutto quella confusione che c'è stata... qua... guardi quello che ho passato... non lo auguro a un cane guardi... perché qui sopra... hanno sventrato tutto l'appartamento (...) hanno buttato giù i muri, hanno preso su tutti i... pavimenti... c'era compressore che andava dalla mattina alla sera... per 15 giorni, se non avessi avuto loro (le figlie) che mi ospitavano (...) da impazzire (...) [estratto intervista]

Un altro problema elencato da alcuni intervistati di Via Vintola riguarda la presenza all'ultimo piano dell'edificio di uno spazio usato da alcuni intervistati come terrazzino in estate. A loro avviso, tale spazio è soggetto alle intemperie e si sta rovinando.

... non hanno coperto la terrazza e le mattonelle iniziano a rompersi (...) poi quando piove la porta (...) si è gonfiata (...) [estratto intervista]

Un altro punto critico rilevato negli alloggi di Via Vintola è, secondo alcuni degli intervistati, che gli appartamenti che si trovano sullo stesso piano utilizzano lo stesso impianto elettrico: dunque quando stacca la corrente nel suo appartamento, stacca la corrente anche agli appartamenti che si trovano sullo stesso piano. Inoltre nel giroscalo le lampadine sono soggette a facile rottura.

... qua se parte una lampadina ne partono tre o appunto uno stacca la corrente e così non va... è tutto fatto male (...) a me è andata via la signora di là che se n'è andata... e da me e da (nome) non andava più l'aria condizionata. [estratto intervista]

In via C. Augusta alcuni anziani intervistati segnalano che le loro cantine non sono agibili.

In cantina non si può mettere niente perché c'è un odore di muffa che... cioè di pipì... è bagnato (...) ci vorrebbe un po' più di manutenzione ecco questo è il discorso.(...) [estratto intervista]

Mentre per l'affitto da pagare, visto che è in base al reddito, gli intervistati si dicono soddisfatti, alcuni si lamentano per **le spese condominiali** che a loro avviso **sono troppo alte**. Alcuni si lamentano di spese aggiuntive dovute, a loro avviso, al fatto che gli impianti non funzionano, dovute, in Via Vintola, al fatto che il giardino non è usato dai condomini, dovute, in via C. Augusta, alla presenza di molti appartamenti vuoti.

... in base al reddito pago eh non mi lamento... sono cifre che nei confronti dei privati che oltre tutto non sono appartamenti messi così bene [estratto intervista]

Noi abbiamo spese, ma perché sono stati fatti male gli impianti (...) se si incanta questo relè o come cavolo si chiama mi va anche 24 ore al giorno la luce in cantina (...) sono difetti costosi se vogliamo alla fine dell'anno (...) [estratto intervista]

...Perché tutte ste luci dobbiamo pagarle noi, sulle scale vengono dentro a mangiare anche a mezzo giorno accendono la luce (...) [estratto intervista]

5. Consigli utili per la progettazione di nuovi alloggi protetti per anziani

Gli anziani intervistati hanno aderito alla proposta di indicare possibili suggerimenti per la progettazione, la costruzione e la gestione di futuri alloggi protetti per anziani sul territorio della città. I suggerimenti riguardano l'appartamento, gli spazi comuni e la tipologia e la gestione dei servizi all'anziano.

5.1. L'appartamento

Gli anziani sono concordi nell'indicare la seguente composizione ideale di un alloggio protetto per anziani, pensato per ospitare un anziano solo oppure una coppia di anziani:

- entrata
- stanza da letto
- soggiorno
- cucina abitabile, possibilmente in una stanza a parte
- bagno
- ripostiglio
- balcone con vista libera
- una stanza in più

Passando in rassegna uno a uno gli spazi dell'appartamento, gli intervistati suggeriscono che:

la cucina sia abitabile e si trovi in un locale separato: la cucina dovrebbe essere disposta tutta lungo una singola parete, in modo che tutte le sue componenti possano essere facilmente raggiungibili. Il mobilio della cucina deve essere disposto a un'altezza tale da risultare completamente a portata di mano dell'anziano senza l'ausilio di sgabelli. Gli elettrodomestici dovrebbero essere commisurati alle necessità di n. 1 persona e i fornelli della cucina dovrebbero essere elettrici e non a gas. Infine i vari attacchi dell'acqua dovrebbero essere disposti a un'altezza e in un luogo ben visibile e facilmente raggiungibile dall'anziano, e le prese elettriche dovrebbero essere predisposte sopra il piano da lavoro e lontane dal lavello.

Per essere una casa protetta... secondo me (...) prima di tutto non deve esserci il gas... perché delle persone anziane adesso lei c'è con la testa ed è brava ma... capisce tutto ed è ancora lucidissima anzi... più lucida ancora di me... però voglio dire (...) [estratto intervista]

il bagno sia spazioso e finestrato, in modo da potersi muovere liberamente anche con la sedia a rotelle e da poter stendere la biancheria. Le piastrelle dovrebbero essere antiscivolo e allo stesso tempo risultare semplici da pulire. Nel bagno dovrebbero essere presenti il WC, un bidet, una doccia con seduta all'interno e maniglioni di sicurezza e

un lavandino con un mobiletto. La doccia dovrebbe essere sufficientemente grande per potersi sedere comodamente sulla seduta interna e per avere sufficiente spazio per muoversi. Inoltre dovrebbe essere predisposto in modo tale da permettere di fare il bagno assistito.

Secondo alcuni anziani intervistati in un alloggio protetto per anziani occorre predisporre **una cameretta piccola in più**, che può servire per esempio come spazio per riporre i mobili e gli oggetti dell'appartamento originario, a un nonno o una nonna per avere uno spazio per poter tenere i nipoti, a un padre o una madre per ospitare i figli, all'anziano non più autosufficiente per ospitare una badante.

Dovrebbero fare una stanzetta in più... perché le persone anziane quando arriva quel momento che non... non ce la fai più da sola... due son le cose... o ti prendi la badante... o vai in casa di riposo... che c'è una lista lunga come non so che cosa (...) [estratto intervista]

La maggior parte degli anziani ribadisce l'importanza di avere **un balcone** nel proprio appartamento. Il balcone deve però avere una copertura data dai balconi dei piani superiori o da una tettoia appositamente predisposta, in modo da ripararlo dalla pioggia, dal sole, e per garantire una maggiore privacy. Se predisposta anche una veranda, essa deve avere vetri che si possono aprire e che sono facilmente raggiungibili dall'anziano per poterli pulire.

Consiglierei di fare dei terrazzini (...) perché l'anziano ha bisogno secondo me no... già parlano poco, escono poco, se poi rimangono anche a casa, almeno se c'hanno un terrazzino per andare fuori (...) [estratto intervista]

Molti intervistati convergono sulla necessità di avere **un ripostiglio** nell'appartamento.

... la scopa, la pattumiera me la devo mettere sotto il letto dico non c'è un buco per mettere le scope, in un'abitazione... anche piccolo ma...ci vuole..." [estratto intervista]

Le vetrate dell'abitazione dovrebbero essere predisposte a un'altezza tale da poter garantire all'anziano una facile pulizia, e dovrebbero avere delle tapparelle.

All'interno dell'appartamento e per accedere allo stesso è necessario il **non aver dislivelli o gradini**, in modo che anche un anziano che fa fatica a camminare o una persona in sedia a rotelle possa muoversi liberamente.

Gli appartamenti dovrebbero essere tutti allestiti con **una porta blindata**.

Molti anziani suggeriscono di predisporre gli appartamenti in modo che ogni appartamento abbia il suo impianto elettrico autonomo. Per alcuni intervistati avere l'aria condizionata all'interno degli appartamenti è molto comodo in estate. Alcuni suggeriscono di mettere il centralino del riscaldamento lontano dalla stufa elettrica.

Per non sentire o perlomeno ridurre l'inquinamento acustico derivante dagli appartamenti vicini, dal centro diurno e dal di fuori della struttura gli intervistati suggeriscono di **isolare bene le pareti e le finestre** degli appartamenti.

Molti anziani intervistati suggeriscono di predisporre **un videocitofono** a uso degli inquilini, in modo da evitare di aprire a dei malintenzionati.

5.2. L'edificio: la destinazione degli appartamenti e gli spazi comuni

Dalla maggior parte delle interviste si evincono come elementi comuni e condivisi **il bisogno e il desiderio di tranquillità e di quiete dell'anziano**. Per questo motivo in molti suggeriscono di predisporre negli edifici adibiti come alloggi protetti per anziani solo appartamenti per persone anziane sole o per coppie di persone anziane. Solo pochi

intervistati suggeriscono di predisporre anche alloggi per famiglie con figli, ma sottolineano però l'importanza del rispetto delle regole per garantire la tranquillità agli inquilini.

I due appartamenti grandi logicamente sono stati dati a una famiglia più numerosa (...) quello che non ho patito... senza educazione, il casino (...) tutti i giorni dalla mattina alla sera (...) 7 figli tutti sposati tutti nipoti (...) arrivavano la mattina verso le 8 e andavano via anche a mezza notte, poi si mettevano a fare rumori... (...) ho avuto delle crisi di panico (...) Questa è una mezza casa di riposo (...) non si può mettere una famiglia numerosa sopra una persona anziana magari anche ammalata (...) [estratto intervista]

L'edificio di un alloggio protetto per anziani deve essere composto da un'entrata con porta blindata che dia accesso alla zona degli appartamenti degli anziani e da una seconda entrata separata che dia accesso solamente ai locali del Centro diurno per anziani.

Da alcune interviste, emerge il suggerimento di predisporre **solo una piccola saletta comune**, per avere la possibilità di riunire gli inquilini con altri anziani del rione tramite attività ludiche, di animazione e di socializzazione. Questa saletta potrebbe essere anche usato come luogo in cui gli inquilini possono ricevere eventualmente visite. Alcuni intervistati non vedono invece come necessaria la saletta comune e spiegano che comunque non viene usata dagli inquilini o dagli anziani del rione, visto che sono solo in pochi che partecipano ad attività di animazione e socializzazione

Non serve una sala così grande. Avevano forse idea (...) di istituire cene e di... ma noi non abbiamo bisogno di questo (...) se questi anziani sono venuti qua è perché vogliono la loro privacy. Se no andavano in casa di riposo (...) [estratto intervista]

Il Centro diurno per anziani viene visto come **un punto di offerta di servizi molto utile** per gli anziani non più autosufficienti o solo parzialmente autosufficienti e si sono raccolti i suggerimenti di realizzarne sempre uno all'interno dell'edificio degli alloggi protetti per anziani, oppure nelle immediate vicinanze. Un'alternativa suggerita sono le prestazioni a domicilio.

Un altro suggerimento dato da molte persone intervistate è quello di predisporre **un piccolo poliambulatorio** per gli anziani bisognosi di prestazioni sanitarie semplici: medicazioni, iniezioni, analisi del sangue, misurazione della pressione.

Per quanto riguarda gli spazi all'aperto, è emersa l'indicazione di predisporre un giardino accessibile solamente dall'interno dell'edificio a qualsiasi ora del giorno e della notte, senza per questo mettere in pericolo la sicurezza dell'edificio dall'invasione di estranei. In alternativa al giardino suggeriscono di predisporre **un terrazzo /un giardino d'inverno** al piano superiore dell'edificio.

Secondo me il giardino non serve a niente. Serve di più il Wintergarten per noi donne che andiamo su a stendere (...) sarebbe bellissimo (...) [estratto intervista]

Se poi li dessero anche la possibilità di farsi un caffè e portarselo fuori non sarebbe male. [estratto intervista]

... una parete in modo che (...) quando loro fanno le riunioni che noi non disturbassimo loro o viceversa. [estratto intervista]

Molti anziani suggeriscono di predisporre un garage per la macchina e una cantina, di cui l'inquilino può fare uso su richiesta.

Molti anziani, con particolare riferimento a coloro che abitano in Via C. Augusta, sottolineano l'importanza che **la strada di accesso all'edificio** sia ben illuminata e spianata, senza buche o dislivelli.

Nei vari spazi della struttura e per accedere ai vari spazi della struttura suggeriscono di eliminare barriere, quali dislivelli o gradini.
La struttura dovrebbe essere servita da un grande ascensore.

L'aria condizionata, autonomamente regolabile, nei vari locali della struttura è molto gradita dalla maggior parte degli intervistati e quindi ne suggeriscono sempre la presenza.

5.3. Tipologia e gestione dei servizi all'anziano

Dalla ricerca condotta sul campo emerge **il forte desiderio di avere negli alloggi protetti per anziani una persona di riferimento**, alla quale potersi rivolgere ad esempio per problematiche riguardanti la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'appartamento, dell'edificio, o quando un inquilino non si sente bene e ha bisogno di essere soccorso, o ancora per sbrigare faccende burocratiche di vario genere, come aiuto nell'interazione con gli uffici pubblici, come vigilante delle regole condominiali.

Gli intervistati trovano generalmente soddisfazione ai propri bisogni quando si rivolgono al personale del Centro diurno per anziani, spiegano però di essere in difficoltà a chiedere sempre a loro il necessario supporto, perché pensano che non sia questa la loro mansione e tenuto conto che li vedono sempre molto indaffarati con gli utenti esterni del centro. Il desiderio è quello di avere una persona di riferimento che viva in uno degli appartamenti dell'edificio, anche insieme alla sua famiglia, al quale potersi riferire anche negli orari di chiusura del Centro diurno, dunque dopo le ore 17.00, durante la notte per i casi di emergenza e nei fine-settimana.

Alcune persone anziane intervistate fanno presente che questa persona di riferimento non dovrebbe necessariamente vivere in un appartamento dell'edificio degli alloggi protetti: il supporto potrebbe essere dato attraverso un ufficio con appositi orari di dalla disponibilità aggiunta dagli operatori del Centro diurno attraverso una reperibilità telefonica 24 ore su 24 per i casi di emergenza. L'attuale servizio di controllo giornaliero effettuato da parte degli operatori del Centro diurno o da un'altra persona di riferimento, in cui ogni giorno un incaricato suona alla porta dell'inquilino per controllare che stia bene, è accettato solo da alcuni anziani, mentre altri non sentono di averne bisogno e preferiscono che tale controllo non sia fatto. Alcuni intervistati suggeriscono che la persona di riferimento abbia anche la funzione di amministratore cui potersi rivolgere in caso di problemi con gli inquilini dell'alloggio protetto o con i vicini.

... mir hobn von niamands a Telefonnummer und gor nichts (...) Samstag- Sonntag wen ruaft mon denn do on wenn amol eppes isch (...) dass mon jemond onruafen kann und donn jemond kimmt und unten einer in der Wohnung schauht (...) [estratto intervista]

Eh... essendo casa protetta io penso che ci sia una persona... (...) si pensa di avere un punto di riferimento... notturno può succedere... di sabato e di domenica... perché lunedì fino a venerdì grazie a Dio abbiamo la signora (...) non che pretendo che ci sia un custode a mia disposizione... però se mi succede che ho bisogno di un aiuto di un uomo ... magari a una certa ora chiedo se può venire a vedere... ecco magari lui dice " si signora domani a data ora vengo... mi dica cos'ha". [estratto intervista]

... noi non possiamo andare giù dai servizi sociali perché loro hanno il loro lavoro da fare... che non è questo... ma quando c'è qualcosa che non va... allora una persona di riferimento ci deve essere (...) e dovrebbe essere nella casa (...) magari andare lì, dire guardi c'è questo e quello che non funziona... magari allora la persona dice va bèh questo ti devi arrangiare tu, l'altro lo facciamo noi (...) [estratto intervista]

Un altro suggerimento dato da molti intervistati, è il predisporre **un piccolo poliambulatorio** in cui offrire agli anziani bisognosi servizi per esempio di medicazioni di vario tipo, punture, per fare le analisi, iniezioni e per misurare la pressione. Il poliambulatorio potrebbe avere aperture a orari fissi. Un ulteriore servizio proposto da alcuni anziani è il ritiro dal medico di base di prescrizioni e consegna all'anziano di medicinali.

*... qua manca un servizio sanitario (...) tante volte hanno da fare una medicazione gli anziani (...) o hanno fatto una puntura bisogna disinfettarli, le iniezioni, una medicazione all'occhio tante volte o mettere delle gocce.(...) Ce n'è di infermiere (...) mettono lì (...) a orari, che ne so dalle 10 alle 12 o dalle 4 alle 5 quel che è no (...)
[estratto intervista]*

Ecco anche questo servizio sarebbe un servizio da fare tipo (...) che vanno dal medico a prendere l'impegnativa (...) o vanno a prendere le medicine. [estratto intervista]

Secondo molti intervistati, **una mensa all'interno dell'edificio è senz'altro comoda**, ma non è indispensabile se è previsto il servizio dei pasti a domicilio o se sono disponibili delle mense nella vicinanza della struttura.

Dalle interviste fatte si evince la necessità di una maggiore spiegazione agli inquilini dei servizi che la struttura degli alloggi protetti per anziani offre e dei loro effettivi costi. In molti, infatti, mostrano di **non essere consapevoli di poter fare richiesta di agevolazione tariffaria** e per questo motivo non fanno uso dei servizi offerti anche se ne avrebbero bisogno. Dalle interviste risultano importanti il servizio di pedicure, di pulizia dell'appartamento e di bagno assistito nel proprio domicilio. I servizi riguardanti l'igiene personale come il bagno assistito dovrebbero essere usufruibili però anche nei fine-settimana, così come il servizio mensa o di pasto a domicilio.

Dalle interviste fatte, emerge da alcuni il suggerimento di organizzare **piccole attività di animazione, di socializzazione all'interno della struttura**, anche se per altri non sembrano attività indispensabili per un alloggio protetto per anziani. Tra le attività suggerite c'è il riunirsi per fare lavoretti per gli anziani del rione, riunirsi per bere insieme una tazza di tè e mangiare dei biscotti e parlare del più e del meno, fare piccole feste, giocare a tombola, giocare a carte, fare delle gite giornaliere.

Ci vorrebbe una persona in più che si dedicasse all'animazione (...) [estratto intervista]

... ci sono anche volontari musicisti no... e fare (...) questa musica melodica degli anni cinquanta che penso (...) agli anziani piace tantissimo, stanno lì ad ascoltare, vanno indietro nel tempo. [estratto intervista]

Arrivano momenti che non sai dove andare (...) mi sento perso non so... fare qualcosa ma cosa vuoi fare? ... sto diventando mezzo rimbambito (...) [estratto intervista]

Quando l'anziano perde la propria autonomia e diventa necessaria un'assistenza continua, alcuni anziani suggeriscono di predisporre la possibilità di fare ricorso alla figura della **badante**, poiché il trasferimento in una Casa di riposo non è una prospettiva molto gradita agli anziani.

La maggior parte degli anziani intervistati dichiara di non sentire il bisogno di avere il **servizio di telesoccorso**, benché ancora autosufficienti e stiano abbastanza bene di salute. È opinione diffusa che il telesoccorso possa servire a persone che non sono più autosufficienti o lo sono solo parzialmente, anche se c'è qualche perplessità sull'effettiva efficienza del telesoccorso.

Ma io mi ricordo che la signora che era qui a fianco che adesso è deceduta (...) aveva il figlio che (...) gli aveva fatto mettere (il telesoccorso)... ma... però (...) sembra che

facilmente tocchi e magari metti in allarme le persone per niente (...) [estratto intervista]

I woass net (...) wenn mon donn niamor bei sich isch oder so (...) donn isch des a nix (...) [estratto intervista]

Mia sorella ce l'ha, ma è quella che non riesce a camminare che si è rotta il femore... perché è caduta... per fortuna che ce l'aveva... allora ha suonato e sono venuti subito... no ma a me per il momento no... ma io ringrazio il Signore finché posso andare finché sono autosufficiente ringrazio sempre. [estratto intervista]

Gli anziani intervistati che hanno figli spiegano che hanno spesso contatti con i figli, li sentono quasi ogni giorno al telefono e li vedono alcune volte anche durante la settimana. In questo modo si sentono al sicuro e vedono questo contatto telefonico come alternativa valida al telesoccorso.

Io dico sempre sarà quello che Dio vorrà... se mi succede qualcosa spero di arrivare... vede che (...) anche in camera ho il telefono a portata di mano mi sono premunita in quello, dev' essere che casco per terra che ... dico mi troveranno morta (...) sarà quel che Dio vorrà (...) mio figlio mi telefona tutti i giorni (...) [estratto intervista]

No no... non lo vuole (...) noi chiamiamo la mattina, chiamiamo la sera 4 volte alla settimana veniamo, stiamo tutto il pomeriggio... se c'è qualcosa lei chiama e somma per adesso funziona così... lei non esce da sola (...) [estratto intervista]

Posseder il servizio di telesoccorso farebbe sentire la maggior parte degli intervistati già vecchi e prossimi ad avere bisogno di elevati livelli di assistenza.

No telesoccorso no (...) se dovessi portarlo mi sentire già prossima al ricovero. [estratto intervista]

Solo un'intervistata ha il telesoccorso e spiega di sentirsi più al sicuro da quando ce l'ha. Si tratta di una persona che a suo dire è solo parzialmente autosufficiente.

Si... mio figlio me l'ha messo (...) e sto bene (...) se ho bisogno devo premere questo e loro subito arrivano con la macchina, hanno le chiavi della porta, del palazzo (...) [estratto intervista]

Altri suggerimenti:

Da alcune interviste è emerso il suggerimento di progettare **alloggi protetti per anziani in ogni quartiere** e di farvi abitare anziani proveniente dal medesimo rione. In questo modo l'anziano che già turbato perché lascia la sua casa in cui ha sempre vissuto, perlomeno non è turbato ulteriormente dal cambio di quartiere e può rimanere vicino ai familiari, alle sue persone di riferimento e ai suoi conoscenti.

Queste case dovrebbero essere fatte nei rioni (...) io ho sofferto tanto a cambiare (...) sono venuta qui a Oltrisarco che... andavo fuori non vedevo una faccia conosciuta (...) se fosse stato nel mio rione non credo che avrei... sofferto così (...) [estratto intervista]

Si suggerisce che l'edificio e gli alloggi siano facilmente raggiungibili e accessibili, e siano percepiti come luoghi sicuri e confortevoli. Importante risulta anche l'immediata vicinanza di fermate dell'autobus e di negozi di prima utilità.

6. Il punto di vista degli operatori sociali dei Centri diurni per anziani

La ricerca ha voluto cogliere il punto di vista degli operatori sociali del Centro diurno per anziani degli alloggi protetti di Via Vintola e di via C. Augusta e i loro suggerimenti per rendere i servizi più efficienti e gli alloggi più consoni alle necessità degli anziani.

6.1. Criticità e suggerimenti riferiti agli edifici degli alloggi per anziani

In entrambe le strutture viene sollevata la criticità rispetto all'ubicazione dell'edificio: **gli edifici non sono raggiungibili comodamente e in sicurezza**, per la mancanza di parcheggio e, in particolare in Via C. Augusta, per la strada di accesso all'edificio piuttosto disagiata per via della presenza di numerose buche, stretta e poco illuminata. Si suggerisce di predisporre gli alloggi protetti in zone agevolmente accessibili con i mezzi di trasporto, i mezzi di soccorso, strade di accesso alla struttura ben illuminate e senza buche, larghe, prive di barriere architettoniche e di predisporre parcheggi sia per gli utenti del Centro diurno, per gli operatori, per gli inquilini, e di predisporre posteggi per persone con disabilità.

... l'ubicazione è proprio scorretta, nel senso che all'interno di un gruppo di case, dove le strade d'accesso sono una privata e l'altra c'è il cancello sono sia per chi deve accedere ai servizi sia per chi vive qui (...) è molto disagiata (...) anche i mezzi stessi di soccorso a volte hanno difficoltà ad arrivare (...) perché (...) la strada è stretta (...) queste sono proprio reali barriere architettoniche. [estratto intervista]

... la manutenzione delle strade non è fatta dai privati e per una popolazione anziana che deve accedere (...) è un attimo farsi male (...) [estratto intervista]

Kritisch isch bei ins, dass mir do keinen Parkplatz hobn draußen (...) durch des dass mir an Oltenzentrum sein und viele Gehbehindert sein und mit dem Taxi kemmen oder mit Begleitung und sofort de wissen net wo sie es Auto obstellen kennen (...) [estratto intervista]

Si suggerisce di costruire gli alloggi protetti per anziani in vicinanza di servizi di prima utilità come un ambulatorio medico, la farmacia, negozi, fermate per l'autobus.

Wos a vorteilhaft isch wenn an Arztambulatorium in der Nähe isch, a eine Apotheke (...) oanfoch dass de Sochn wos mon do oltäglich braucht und so oanfoch in a näherer Umgebung sein (...) dass vielleicht in der Nähe a Busholtestelle isch (...) [estratto intervista]

In entrambi gli edifici di alloggi protetti viene fatta presente **la mancanza o la grandezza non appropriata di spazi di lavoro** necessari agli operatori. Suggestiscono di predisporre locali per il pedicure separati per ogni utente, spogliatoi distinti per uomini e donne, un locale per il personale, bagni per gli utenti e bagni per il personale, una sala per fare le riunioni e i colloqui.

... wenn mor jetzt bei der Fußpflege unfongen brauchets von do Privacy her für jede Person an separaten Raum wo die Fußpflege gemocht wird, wenn i bedenk (...) i hon eigentlich keinen Raum firs Personal (...) es Büro isch zu kloan (...) [estratto intervista]

... nella pianificazione si deve pensare chi pianifica, che non c'è solo l'utenza, ma anche chi lavora (...) a volte siamo uno sopra l'altro (...) [estratto intervista]

Un altro suggerimento dato è quello di predisporre nei vari ambienti **un buon isolamento acustico** in modo da poter garantire la privacy agli utenti dei servizi del centro diurno e la tranquillità agli inquilini.

E poi una buona insonorizzazione che qua si sente di tutto. Io sento il signore che si muove sopra o magari accende la televisione a tutto volume (...) se uno fa il bagno assistito e c'è il pedicure, si sente quello che si dice (...) [estratto intervista]

Per il Centro diurno risulta essere molto importante avere **il videocitofono**, per vedere chi suona al portone dell'edificio.

... es Problem was mir do hobn wenn die Leit leiten und innerkemmen, mir sehen sie net und mir tian oanfoch auf (...) do brachets oanfoch an Video dass du siehgsch wem du aufmochsch (...) [estratto intervista]

6.2. L'organizzazione e la gestione del Centro diurno, i servizi e i possibili miglioramenti

Il Centro diurno per anziani è un punto di riferimento molto importante per gli inquilini degli alloggi protetti che hanno i servizi e le prestazioni a portata di mano e per gli anziani del quartiere:

... wenn sie wirklich a Pflege oder so eppes braucheten donn wissen sie an wen sie sich wenden können, brauchen lai sogmor so Stiege herunter kemmen und donn kennen sie (...) diesen Dienst in Anspruch nemmen (...) wenn irgend eppes isch was net funktioniert, ob des jetzt der Telefon oder die Heizung isch (...) oder wenn a die Lompn im Gong net gian oder so (...) sem wenden sie sich an ins... ehm weiters kemmen sie woab net ob sie a Fax mochn derfen oder so wenn sie Briafe kregen donn kemmen sie frogn (...) was steahnt do drin, i verstehs net. [estratto intervista]

... vengono diverse persone a fare il bagno, perché magari a casa loro hanno delle barriere architettoniche notevoli e preferiscono venire qui a fare il bagno. [estratto intervista]

L'operatore non sempre ha la possibilità di accedere alle informazioni personali degli inquilini degli alloggi protetti, non sempre riceve i contatti dei familiari e dei conoscenti di riferimento degli inquilini. Di alcuni inquilini le operatrici sociali spiegano di sapere ben poco. Il suggerimento è quello di dare agli operatori i dati necessari per conoscere meglio chi abita negli alloggi, i loro bisogni di assistenza e i riferimenti da utilizzare per contattare i parenti in caso di necessità.

... noi dovremmo avere ben chiaro (...) chi c'è sopra (...) sapere se è una persona sola, se ha dei familiari (...) [estratto intervista]

Wenn die Personen do einziehen donn frogmor eben olm um a Bezugsperson (...) Es wird von gewisse positiv aufgenommen, für gewisse ischs so a bissl a Skepsis do wos i überhaupt will oder so. [estratto intervista]

... devo dire che di alcuni proprio non sappiamo nulla (...) se hanno bisogno vengono, chiedono, se non hanno bisogno vanno per la loro strada. [estratto intervista]

Gli operatori del Centro diurno spesso si trovano a dovere affrontare **situazioni di richiesta di particolari** servizi da parte degli inquilini, che non rientrano nelle loro competenze e ravvisano la necessità e l'opportunità di chiarire i compiti degli operatori e le responsabilità che hanno nei confronti degli anziani inquilini degli alloggi protetti.

Magari io posso trasmettere la richiesta della persona che viene giù "mi si è rotto"- non so- "lo scarico del bagno, la porta non funziona"- fare un po' da collegamento (...) con il Comune che poi magari chiamano il servizio di manutenzione, però non devono identificarci sempre comunque come quelli che devono risolverli tutto, perché a volte vengono a chiedere per l'antenna, il frigorifero, avevamo una signora che si veniva a far aprire le scatolette del tonno (...) [estratto intervista]

...dass die Aufgabenbereiche a klorer sein, für wos bin i zuständig für wosn net (...) [estratto intervista]

Un suggerimento è di istituire **una figura professionale o volontaria dedicata** al supporto e sostegno degli anziani inquilini per tutte le faccende che non sono inerenti i servizi e le prestazioni offerti dal Centro diurno, quali ad esempio problematiche riguardanti la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'appartamento, il disbrigo di faccende burocratiche, l'aiuto nell'interazione con gli uffici pubblici, la mediazione dei conflitti tra condomini e il controllo del rispetto delle regole condominiali. Gli inquilini dovrebbero potersi rivolgere a questa persona anche negli orari di chiusura del Centro diurno, come anche la notte in caso di emergenze e nei finesettimana. Si suggerisce di far alloggiare la persona in uno degli appartamenti dell'alloggio protetto anche con la propria famiglia, oppure di metterle a disposizione un ufficio apposito.

... qua, a parte il sabato che c'è la mensa, ma se no qui (...) domenica non c'è nessuno... allora che alloggio protetto è? [estratto intervista]

Jetzt moan wenn mon do a an Freiwilligen finden tat (...) sogt i übernehm des jeden Tog 2 Stunden (...) in der Struktur präsent zu sein und die Leit wissen (...) von 8 bis 10 mocht er diese Kontrolle bei de Perdsonen - isch irgendwos, Kleinigkeiten donn hilft er, isch die Gemeinde anzurufen oder a Fax zu schicken usw. mocht er des (...) [estratto intervista]

Le persone anziane che perdono parzialmente l'autonomia possono fare ricorso ai servizi sociali offerti dal Centro diurno, quando il bisogno di assistenza diventa più significativo e incompatibile con la permanenza nell'alloggio, gli inquilini degli alloggi protetti hanno una via preferenziale per l'accesso in una Casa di riposo, prevista dal regolamento comunale che li disciplina. Gli operatori sociali di entrambe i Centri diurni spiegano che però non sempre l'inquilino è disposto ad andare in Casa di riposo e sottolineano **l'importanza di lasciare l'interessato libero di decidere** in tal senso e di dargli l'opportunità di accedere a forme di assistenza alternative alla Casa di riposo, come per esempio poter disporre di una badante.

... man sollet wirklich in die Leit selber die Entscheidung lossen, ob sie wirklich zu Hause bleiben mechten oder obn sie in an Altersheim gian mechten (...) de Wohnungen sein mehr oder wianiger Wohnungen für eine Person, jetzt wenn sie a private Pflegerin hobn wos wirklich 24 Stunden auf 24 Betreuung brauchen donn isch natürlich a die Schwierigkeit eben wo tuat mon de private Pflegerin hin (...) [estratto intervista]

Dipende anche dal grado di non autosufficienza perché se una persona non riesce più a uscire di casa e ha bisogno di tantissime cose... e lì eh... per forza ci vuole qualcuno che l'aiuti durante la giornata. Il servizio va bene, il pasto, quell'ora o due di assistenza al giorno, poi il sabato-la domenica sono un po' più isolati (...) [estratto intervista]

Altri servizi utili che gli operatori si suggeriscono di predisporre negli alloggi protetti per anziani sono:

- **la mensa o il servizio pasti a domicilio;**
- **il telesoccorso obbligatorio** per le persone che vivono in questi appartamenti;
- rendere il servizio di controllo giornaliero della salute obbligatorio per gli inquilini, in modo da avere la possibilità di sapere se gli inquilini sono in situazione di difficoltà.

... noi non sappiamo cosa succede nelle case (...) anche questo forse si dovrebbe rivedere, che se c'è il servizio, il servizio possa in qualche modo accedere (...) non so se noi dobbiamo fare un giro vendendo queste persone tutti i giorni (...) perché potrebbe essere che qualcuno si sente male dentro e noi non lo sappiamo (...) [estratto intervista]

(...) redmor wieder von der sozialen Kontrolle (...) es muaß oanfoch klor sein: wenn du do rein gehsch donn akzeptiersch du de Kontrolle- donn isch für mi a klor dass i auch intervenieren und eingreifen kann (...) [estratto intervista]

6.3. Le relazioni sociali

Gli operatori sociali del Centro diurno spiegano che **gli inquilini socializzano poco tra di loro** e fanno risalire i motivi alla tendenza a chiudersi e alle difficoltà relazionali di alcuni.

Quello che noto è molta più chiusura (...) una volta forse si era un po' più sociali tra le persone adesso si è un po' più individualisti (...) [estratto intervista]

I siehgs a wenn irgend eppes isch es wird olm lai sogmor so getratscht... die eine tuat des die ondere des (...) es isch wenig Bereitschoft, Akzeptanz do. [estratto intervista]

Viene inoltre sottolineata la **difficoltà del Centro diurno a proporre attività di animazione e di socializzazione** per la mancanza di mezzi, per la partecipazione insufficiente da parte degli anziani, per problemi linguistici e di accettazione tra i due gruppi linguistici.

... attività di tipo ludico qui non le riusciamo a fare (...) non è previsto nel nostro tipo di lavoro (...) il compito primario per noi è l'assistenza (...) [estratto intervista]

(...) es isch oanfoch die Schwierigkeit zwischen Deutsch und Italienisch (...) Wenn mo do italienisch reden donn sein die Deutschen beleidigt konnsch sogn und umgekehrt dasselbe (...) mir mochen jedes Johr a Weihnachtsfeier (...) do isch der Tisch mit die Italiener und do isch der Tisch mit die Deitschn, de werden do net zommensitzten (...) [estratto intervista]

I suggerimenti emersi per aiutare gli inquilini a socializzare e a migliorare le proprie relazioni e a inserirsi maggiormente nel tessuto sociale sono i seguenti:

- coinvolgere **le associazioni** per organizzare e proporre attività di animazione/socializzazione;
- predisporre locali in cui poter offrire servizi e attività rivolti anche alle gruppi di persone di **generazioni diverse**, come i bambini e i ragazzi;
- predisporre abitazioni anche per famiglie con bambini;
- predisporre delle comunità-alloggio, ovvero appartamenti condivisi tra più anziani.

... dass vielleicht a mit (...) Seniorenclub usw. vielleicht Kontakt gsuacht wird, dass sie eppes mochen (...) des wär holt interessant wenn a die Freizeitbeschäftigungen mehr a angeboten waretn. [estratto intervista]

...magari avendo anche delle entrate diverse (...) non so, c'è l'asilo, c'è la Tegesmutter o l'associazione... insomma rende la situazione un po' più vivace (...) [estratto intervista]

...all'inizio...mi ricordo... "veniamo qui perché c'è il bar, c'è il medico, c'è l'infermiera..." c'è avevano l'idea di questo alloggio, che avesse come punto di riferimento tante cose (...) potrebbe essere un'idea creare al di sotto un po' più variegato che solo servizi (...) [estratto intervista]

*...dass man probieret a Wohngemeinschaft zu mochen, oane-zwoa vielleicht, wo bessere Senioren, natürlich kimmps do von der Akzeptanz von die Bewohner drauf un (...)
[estratto intervista]*

Considerazioni conclusive

La ricerca svolta ha consentito di aumentare la conoscenza dei diversi aspetti che caratterizzano le persone anziane, che a Bolzano vivono negli alloggi protetti per anziani: la loro storia, la loro esperienza, il loro stile di vita e le loro esigenze, di verificare sul campo il grado di rispondenza di tale particolare e innovativo modello abitativo ai bisogni e alle aspettative delle persone anziane, e di raccogliere gli accorgimenti da adottare nella progettazione di nuovi alloggi protetti e nello sviluppo dei servizi socio-assistenziali correlati.

Gli alloggi protetti per anziani hanno reso possibile a persone anziane che si sono trovate in situazioni di disagio abitativo e, in taluni casi, di emergenza abitativa, di potere fruire di abitazioni confortevoli, adatte alle loro esigenze, a un canone commisurato al loro reddito e di avere a disposizione spazi comuni, spazi verdi e al piano terra degli edifici, di servizi socio-assistenziali qualificati, che ne garantiscono una buona qualità della vita. Tale modello abitativo ha permesso di evitare ricoveri impropri in strutture residenziali per anziani, che avrebbero comportato non solo considerevoli costi economici, ma anche elevati costi sociali legati a un'eventuale inutile istituzionalizzazione di persone anziane attive e vitali.

Dall'indagine emerge con chiarezza una diffusa soddisfazione degli anziani inquilini per il comfort degli alloggi, per la presenza dei Centri diurni per anziani, punti di riferimento in caso di necessità, per la professionalità degli operatori sociali e la loro percezione di sicurezza all'interno degli edifici. Emerge altresì da un lato, per gli anziani che godono di un buon livello di autonomia, un utilizzo poco frequente delle prestazioni sociali e delle attività socio-relazionali offerte presso i Centri diurni, un desiderio di provvedere ai propri bisogni quotidiani in autonomia e di posticipare il più possibile il ricorso sia a supporti tecnologici, quali ad esempio il telesoccorso, che ad aiuti forniti da personale specializzato, il timore di non riuscire a sostenere i costi dei servizi e delle prestazioni sociali, la non conoscenza del sistema di agevolazione tariffaria dei servizi sociali. Dall'altro lato la chiusura del Centro diurno dopo le ore 17.00 e durante i fine-settimana pare non rispondere alle esigenze di cura e assistenza degli anziani inquilini in condizioni di parziale o non autosufficienza.

Indipendentemente dalle condizioni di autonomia e autosufficienza degli anziani inquilini, è emerso, inoltre, un forte desiderio diffuso di avere a disposizione una persona di riferimento, alla quale potersi rivolgere per un ampio ventaglio di bisogni: problematiche riguardanti la manutenzione ordinaria e straordinaria degli alloggi e delle parti comuni, il disbrigo di pratiche burocratiche, il supporto nell'interazione con gli uffici pubblici, il controllo del rispetto delle regole condominiali, la mediazione di conflitti e interventi in caso di emergenza anche nelle ore notturne e nei fine-settimana.

Il valore della quiete e della tranquillità ha un carattere prioritario per tutti gli anziani coinvolti nell'indagine, che, in generale, non gradiscono la presenza negli edifici degli alloggi protetti di famiglie con figli. Trasversale è risultata essere la difficoltà a intrecciare fra di loro relazioni e a socializzare, criticità che l'attuale modello degli alloggi protetti per anziani non sembra essere stato in grado di consentire di superare.

La ricerca condotta sul campo consente di impostare una riflessione sul modello bolzanino degli alloggi protetti, unico sul territorio provinciale, e di seguito si indicano le direttrici lungo le quali è possibile sviluppare e migliorare il modello attuale e sperimentare nuovi sistemi di accoglienza per le persone anziane, per cogliere la sfida di offrire un sistema di servizi sociali articolato, personalizzare le azioni e gli interventi di supporto e assistenza, favorendo sempre e comunque l'attivazione della capacità e delle competenze residue delle persone, per rispondere ai bisogni di una comunità cittadina sempre più vecchia, a rischio solitudine e esclusione:

- la revisione di elementi di natura strutturale, architettonica e tecnica degli alloggi e degli edifici;
- lo sviluppo della protezione sociale personalizzata per gli anziani inquilini, che attualmente hanno caratteristiche e esigenze molto diverse fra loro;
- il coinvolgimento attivo e la responsabilizzazione degli inquilini più attivi e capaci nella gestione delle segnalazioni e dei disservizi legati agli alloggi;
- la creazione di una rete sociale e solidale all'interno degli alloggi protetti e attorno ad essi;
- la sperimentazione di un nuovo modello di alloggi protetti per anziani che abbia come focus il soddisfacimento di bisogni di assistenza e la prevenzione della solitudine e dell'isolamento delle persone anziane, con particolare riferimento a quelle che in città vivono da sole, piuttosto che un disagio e un'emergenza abitativa.

Allegato/1: la traccia di intervista agli inquilini dell' alloggio protetto per anziani

Incipit:

Questa è un'intervista svolta per conto del Comune di Bolzano per rilevare l'esperienza, le percezioni, gli atteggiamenti e le esigenze degli anziani che attualmente vivono negli alloggi protetti, al fine di rilevare quali bisogni sono in grado di soddisfare tali strutture ed individuare eventuali accorgimenti sia per la progettazione dei nuovi alloggi protetti per anziani, che per i servizi offerti.

L'intervista è anonima, ma per la tecnica di ricerca utilizzata è necessario registrare quanto da Lei detto. Risponda liberamente alle domande che le porrò. Siamo molto interessati alla sua testimonianza.

Dati Intervistato

Sesso; Età; Madrelingua;

- 1)Dov'è nato? Da quando vive a Bolzano/ in Provincia?
- 2)Prima dell'ammissione negli alloggi protetti lavorava (che cosa?) o era già in pensione (da quando)?
- 3)In questo momento è in pensione/ lavora? (che cosa?)
- 4)Da quando vive in quest'alloggio protetto?
- 5)Dati su famigliari

Prima dell'ammissione negli Alloggi Protetti:

La casa in cui viveva

- 5)Può raccontarmi dove viveva prima di trasferirsi nell'alloggio protetto?
- 6)Viveva da solo?
- 7)Quali problemi incontrava nella Sua abitazione?

Vita quotidiana

- 8)Mi potrebbe raccontare la sua giornata tipo? Anche nei fine settimana...
- 9)Ha mai avuto bisogno di assistenza nello svolgimento delle varie attività della vita quotidiana? In quali? A chi si rivolgeva? Era soddisfatto dell'aiuto che riceveva? Perché?

Momenti di socializzazione

- 10)Con chi e in quali occasioni intratteneva rapporti relazionali soddisfacenti?
- 11)Quali difficoltà incontrava?

Motivi di scelta di vivere in un alloggio protetto

- 12)Com'è venuto a sapere dell'esistenza degli alloggi protetti?
- 13)Com'è maturata la decisione di vivere in un alloggio protetto?
- 14)Si è rivolta nel passato anche ad altre strutture o ha provato altre soluzioni prima? (Quali) Com'è andata?

Dopo l'ammissione negli Alloggi Protetti:

La struttura

- 15)Vive da solo?
- 16)Com'è fatto il suo alloggio? Il Suo alloggio presenta problematiche? Quali? Quali sono i lati positivi?
- 17)È soddisfatto dello standard di sicurezza all'interno dell'alloggio/ immobile? Di che cosa ha paura?
- 18)Ha il telesoccorso? Che ne pensa? Ne ha mai fatto uso? Pensa che potrebbe essere utile averlo?

Vita quotidiana

- 19) Mi potrebbe raccontare la sua giornata tipo? Anche nei fine settimana...
- 20) Usa i servizi offerti dal centro diurno sottostante? Perché? Quali? Con quale frequenza o in quali occasioni? Che ne pensa?
- 21) Nello svolgimento di quali mansioni, che non sono offerte dal centro diurno, avrebbe bisogno di assistenza?
- 22) Usa il servizio mensa sottostante? Perché? Con quale frequenza o in quali occasioni? Che ne pensa? (inquilini via Cl. Augusta)

Momenti di socializzazione

- 23) Ritieni di aver trovato maggiori opportunità di socializzazione e di relazione da quando vive qui? Perché sì/ no? /Quali sono le difficoltà?
- 24) Con chi e in quali occasioni intrattiene rapporti relazionali soddisfacenti?
- 25) Vengono organizzate attività di animazione e di socializzazione? Che ne pensa?

Richieste e aspettative verso la struttura e il Comune

- 26) Quali suggerimenti darebbe per migliorare la vita e i servizi all'interno di questa struttura?
- 27) Quali suggerimenti darebbe agli enti gestori nella progettazione di nuovi alloggi protetti?

Domanda di recupero

- 28) C'è qualcosa che vorrebbe aggiungere....

Chiusura: La ringraziamo molto della sua disponibilità. Ora l'intervista sarà messa insieme ad altre testimonianze in modo da scrivere un racconto sulle situazioni ascoltate, così che il Comune possa migliorare servizi e interventi a favore della popolazione.

Allegato/2: la traccia di intervista alle responsabili del Centro diurno per anziani

Incipit:

Questa è un'intervista svolta per conto del Comune di Bolzano per rilevare l'esperienza, le percezioni, gli atteggiamenti e le esigenze degli anziani che attualmente vivono negli alloggi protetti, al fine di rilevare quali bisogni sono in grado di soddisfare tali strutture ed individuare eventuali accorgimenti sia per la progettazione dei nuovi alloggi protetti per anziani, che per i servizi offerti. Il suo operato non viene messo in discussione, per favore non prenda l'indagine come un controllo sul suo lavoro.

L'intervista è anonima, ma per la tecnica di ricerca utilizzata è necessario registrare quanto da Lei detto. Risponda liberamente alle domande che le porrò. Siamo molto interessati alla sua testimonianza.

L'Alloggio protetto per anziani

- 1) Che tipo di persone vive in quest'alloggio protetto?
- 2) Avete notizie dei famigliari degli inquilini?
- 3) Chi hanno come persona di riferimento gli inquilini?
- 4) Perché le persone che vivono qui secondo Lei hanno scelto di vivere in un alloggio protetto?
- 5) Per quale tipo di persone va bene la struttura così com'è concepita qui? Perché?
- 6) Secondo Lei quali bisogni degli inquilini la struttura è in grado di soddisfare e quali non è in grado di soddisfare?
- 7) Il centro diurno per anziani lavora con gli inquilini dell'alloggio protetto? Per quali servizi?
- 8) Quando le condizioni di salute peggiorano come si gestiscono gli inquilini? Funziona il percorso privilegiato in casa di riposo?
- 9) Quali sono i punti critici a livello architettonico- di organizzazione degli spazi (negli appartamenti e nella struttura intera?) Quali spazi mancano?
- 10) Perché gli inquilini fanno fatica a socializzare tra di loro?

Prospettive per alloggi futuri

- 11) Che cosa vuol dire per Lei "alloggio protetto"?
- 12) Che tipo di persone dovrebbero vivere in un alloggio protetto?
- 13) A chi si può pensare come persona di riferimento per gli inquilini? Quali compiti dovrebbe avere la persona di riferimento?
- 14) Quali sono i bisogni che una struttura di questo tipo deve soddisfare? Quali sono i servizi e che tipo di protezione una struttura di questo tipo deve offrire?
- 15) A cosa si potrebbe pensare per facilitare la socializzazione tra gli inquilini?
- 16) Quando le condizioni di salute peggiorano come dovrebbero essere gestiti gli inquilini?
- 17) Quali suggerimenti darebbe agli enti gestori per i futuri alloggi protetti?

Domanda di recupero

- 18) C'è qualcosa che vorrebbe aggiungere?

Chiusura: *La ringraziamo molto della sua disponibilità. Ora l'intervista sarà messa insieme ad altre testimonianze in modo da scrivere un racconto sulle situazioni ascoltate, così che il Comune possa migliorare servizi e interventi a favore della popolazione.*

Bibliografia

Regolamento per la gestione degli alloggi protetti per anziani del Comune di Bolzano.

I.RICCIONI, Piano Sociale qualità della Vita, Idee 2015 A.22, Comune di Bolzano.

Anziani Piano di Settore (2006), Idee 2015 A.04, Comune di Bolzano.

Alloggi protetti per anziani, Idee 2015 A.08- Comune di Bolzano.

G. DI GIORGIO, HEINS F., RINESI F. (2011), RAPPORTO OSSERVASALUTE 2011: Stato di salute e qualità dell'assistenza nelle regioni italiane G, pp 25.

Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2013- Comune di Bolzano.

Relazione sociale 2011, Provincia Autonoma di Bolzano- Alto Adige.

Report Gestionale ASSB 2011, Azienda Servizi Sociali di Bolzano.