



Sostegno e sgravio dei familiari assistenti Impulsi per Cantoni e Comuni

Programma di promozione «Offerte di
sgravio per i familiari assistenti 2017-2020»



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'interno DFI
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

In collaborazione con la CDS

C
GDK
S

Konferenz der kantonalen Gesundheits-
direktorinnen und -direktoren
Conférence des directrices et directeurs
cantonaux de la santé
Conferenza delle direttrici e dei direttori
cantionali della sanità

Contenuti

Prefazione	3
1. Obiettivo e contenuto	4
2. Assistenza ai familiari.....	6
2.1 Chi sono i familiari assistenti e quali compiti assumono?	7
2.2 Perché i familiari assistenti hanno bisogno di sostegno e dove necessitano di offerte di sgravio?.....	8
2.3 Qual è il ruolo di Confederazione, Cantoni e Comuni?	10
3. Aree d'intervento	14
3.1 Basi politiche	15
3.2 Sensibilizzazione e comunicazione al pubblico.....	20
3.3 Coordinamento e interconnessione	24
3.4 Informazione e consulenza per i familiari assistenti	28
3.5 Servizi di aiuto e di sgravio per i familiari assistenti	33
3.6 Empowerment di familiari assistenti e volontari	39
3.7 Sicurezza finanziaria per i familiari assistenti	43
3.8 Cantoni e Comuni in qualità di datori di lavoro	47
3.9 Promozione di aziende attente alle esigenze delle famiglie	53
Bibliografia.....	57

Prefazione

I familiari assistenti sono indispensabili nella società per garantire un'assistenza di qualità alle persone malate e bisognose di cure. I compiti di assistenza vengono assunti da persone di tutte le fasce d'età, dai bambini fino alle persone molto anziane. È proprio grazie a loro che gli anziani, i più deboli e le persone malate possono vivere a casa il più a lungo possibile. Anche se l'assistenza ai familiari è un'importante risorsa per la società, non si può presumere che i congiunti assistano o curino da soli i propri parenti bisognosi di sostegno nel modo più completo e il più a lungo possibile: molti familiari assistenti infatti esercitano una professione, hanno una famiglia o dispongono di risorse limitate. Se però sono disposti ad assumere questo compito, dovrebbero trovare condizioni quadro favorevoli. Tutti noi – Confederazione, Cantoni e Comuni – possiamo impegnarci insieme per realizzare questo obiettivo.

Il Consiglio federale ha approvato nel 2014 il «Piano d'azione per il sostegno e lo sgravio delle persone che assistono i propri congiunti». Nell'ambito della sua attuazione, il Parlamento ha adottato nel dicembre 2019 la «legge federale concernente il miglioramento della conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari». Questa nuova legge disciplina, fra l'altro, la continuazione del pagamento del salario in caso di brevi assenze dal lavoro e introduce un congedo di assistenza pagato per i genitori di figli con gravi problemi di salute. La legge, che entrerà in vigore probabilmente all'inizio di gennaio 2021, contribuisce in maniera essenziale al miglioramento delle condizioni quadro per i familiari assistenti. Inoltre, a supporto del piano d'azione, il Consiglio federale ha lanciato nel 2016 il programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020». Uno degli obiettivi era quello di analizzare la situazione e le esigenze dei familiari assistenti e di creare per i Cantoni, i Comuni, le città e altri attori le basi pratiche per l'ulteriore sviluppo di offerte di sgravio conformi al fabbisogno.

Negli ultimi anni i Cantoni hanno investito nel miglioramento delle condizioni quadro per i familiari assistenti, come emerso dai risultati della ricerca del programma di promozione. Molti hanno creato per esempio un servizio specializzato per il coordinamento delle offerte oppure elaborato un piano o una strategia per sostenere i familiari assistenti. Nonostante ciò, si riscontrano ancora differenze a livello cantonale oltre che un potenziale di miglioramento. Affinché i familiari assistenti possano essere sostenuti e sgravati in modo duraturo, è necessario un insieme di misure. Il presente documento intende fornire spunti agli attori competenti e illustrare provvedimenti concreti con cui possono essere sviluppate ulteriormente le misure di sostegno e sgravio per i familiari assistenti.

Vi auguriamo, care lettrici e cari lettori, una piacevole lettura!



Pascal Strupler
Direttore UFSP



Michael Jordi
Segretario generale CDS

1. Obiettivo e contenuto

Quali sono l'obiettivo e l'utilità della presente pubblicazione?

Il notevole impegno dei familiari assistenti permette a coloro che necessitano di aiuto e assistenza a causa di limitazioni fisiche, psichiche o cognitive di rimanere a casa più a lungo. Ciascun familiare assistente vive in maniera molto personale il proprio impegno. Una situazione assistenziale percepita come pesante può avere ripercussioni sulla salute del familiare assistente. Se quest'ultimo esaurisce le proprie risorse, spesso la persona da assistere deve essere ricoverata in un istituto di cura stazionario, con conseguenze importanti per gli interessati, la sua cerchia e il sistema sanitario. È nell'interesse dell'intera società investire per tempo nella salute dei familiari assistenti.

I Cantoni e i Comuni possono apportare un notevole contributo creando condizioni quadro favorevoli e offerte di sostegno e sgravio dei familiari assistenti. Secondo l'analisi strutturale relativa al mandato di ricerca «Bisogni di sostegno e di sgravio dei familiari assistenti» del 2019, condotto nel quadro del programma di promozione per familiari assistenti, gli esperti cantonali auspicano in questo ambito tematico un supporto e una guida da parte della Confederazione mediante l'elaborazione di basi strategiche e giuridiche.

Il presente documento è rivolto principalmente ai Cantoni, ma anche ai Comuni, e offre spunti per lo sviluppo di misure di sostegno e sgravio a favore dei familiari assistenti. Questi spunti possono inoltre contribuire a sfruttare maggiormente le sinergie tra Cantoni e Comuni.

Quali contenuti offre la presente pubblicazione?

La prima parte fornisce una panoramica delle più recenti nozioni riguardanti la situazione dei familiari assistenti in Svizzera: chi sono i familiari assistenti e quali compiti assumono? Perché hanno bisogno di sostegno e dove necessitano di offerte di sgravio? Qual è il ruolo di Confederazione, Cantoni e Comuni?

Nella seconda parte vengono presentate, sulla scorta di esempi pratici, nove aree d'intervento con le relative misure in cui Cantoni e Comuni possono impegnarsi per sostenere e sgravare i familiari assistenti.

Gli spunti si basano sui risultati di ricerca del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020», sui «modelli di buona prassi» documentati nel quadro del suddetto programma e su colloqui con Cantoni e Comuni.

Alcuni contenuti si sovrappongono o si ripetono parzialmente, dal momento che l'assistenza ai familiari è una tematica multisettoriale in cui numerosi aspetti sono interconnessi tra loro e pertanto non è sempre possibile trattarli in maniera nettamente separata.

2. Assistenza ai familiari

2.1 Chi sono i familiari assistenti e quali compiti assumono?

Grazie a un ampio sondaggio presso la popolazione e a diversi altri studi condotti nell'ambito del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020», si ha ora un quadro concreto sui familiari assistenti in Svizzera:

- **Numero totale:** circa 600000 persone in Svizzera prestano assistenza a persone a loro vicine.
- **Età:** 49000 familiari assistenti hanno tra i 9 e i 15 anni, 543000 hanno più di 16 anni; l'età media di questo secondo gruppo è di 54 anni. La fascia d'età in cui l'assistenza ai familiari è più frequente è quella compresa tra i 54 e i 65 anni.
- **Young carers:** già bambini e adolescenti assumono compiti di cura e assistenza. Poco più della metà sono di sesso femminile (52%). L'età media in cui iniziano l'attività di assistenza è 10 anni. Principalmente aiutano i loro nonni (40%), genitori (32%) e fratelli o sorelle (14%).
- **Genere:** poco più della metà dei familiari assistenti a partire dai 16 anni d'età è di sesso femminile (54%).
- **Regione:** tra le grandi regioni della Svizzera vi sono poche differenze – esse presentano quote simili di familiari assistenti.
- **Compiti di assistenza:** i familiari assumono diversi compiti di assistenza, molte volte anche più compiti allo stesso tempo. I giovani adulti a partire dai 16 anni d'età assumono i seguenti compiti «quasi sempre» o «spesso»: sostegno emotivo e sociale (53%), osservazione (53%), compiti di tipo finanziario e amministrativo (51%), aiuto nella vita quotidiana e nelle faccende domestiche (48%), coordinamento e pianificazione (41%), sorveglianza (26%), aiuto di tipo medico (22%), assistenza e cure (19%).
- **Entità:** per il 63 per cento degli intervistati, l'onere per l'assistenza è inferiore a 10 ore alla settimana. Il 19 per cento vi investe da 10 a 20 ore alla settimana. Il 6 per cento stima il proprio onere a 21–30 ore alla settimana e il 4 per cento addirittura a 31–40 ore. L'8 per cento è impegnato nell'attività di assistenza 24 ore su 24.
- **Attività lucrativa:** quasi due terzi dei familiari assistenti adulti esercitano un'attività lucrativa. Considerando unicamente le persone in età lavorativa, la quota dei familiari assistenti professionalmente attivi è all'incirca di quattro su cinque.
- **Persone assistite:** i familiari in età lavorativa si occupano principalmente dei genitori e dei suoceri (nella fascia d'età 50–64 anni si tratta del 69% dei casi). L'assistenza a persone non appartenenti alla cerchia familiare raggiunge con il 17,4 per cento la quota più elevata tra le persone di 65–79 anni. Le persone più anziane si occupano principalmente di coniugi e partner (78% dei casi nella fascia d'età 80–96 anni).

2.2 Perché i familiari assistenti hanno bisogno di sostegno e dove necessitano di offerte di sgravio?

L'assistenza e le cure prestate a una persona vicina richiedono tempo ed energia, oltre che risorse finanziarie. Questo compito impegnativo spesso porta i familiari assistenti a toccare e superare i loro limiti. Allo stesso tempo, però, essi associano al loro impegno anche molti aspetti positivi: curano rapporti più stretti con la persona a loro vicina, esercitano molte competenze e possono fare qualcosa di utile.

Ciascun familiare assistente vive in maniera molto personale il proprio impegno. Questo perché da un lato le situazioni assistenziali possono essere oggettivamente molto diverse fra loro, in base a svariati fattori: il rapporto con la persona da assistere, l'intensità dell'assistenza, la situazione abitativa, la condizione professionale, la salute e la resistenza del familiare nonché le sue risorse finanziarie e sociali.

Sebbene tutti questi fattori svolgano un ruolo importante, ciò che è determinante nella percezione e nella valutazione dell'impegno del familiare assistente è la sua esperienza soggettiva. La percezione soggettiva del carico è influenzata dal rapporto tra risorse e oneri. Il perdurare di una situazione in cui gli oneri sono superiori alle risorse può seriamente minacciare la salute del familiare assistente.

Così come le singole situazioni assistenziali sono individuali, anche il fabbisogno di sostegno e sgravio è diverso. Un sondaggio presso la popolazione condotto nel 2019 nell'ambito del programma di promozione si è occupato delle esigenze e del fabbisogno di sostegno e sgravio dei familiari assistenti. Riassumendo, i familiari assistenti desiderano soprattutto:

- aiuto in caso di emergenza;
- colloqui con professionisti della salute;
- servizio di trasporto per la persona assistita;
- consulenza finanziaria e assicurativa;
- un aiuto per rilassarsi;
- sostegno nelle attività di coordinamento.

Il fabbisogno dipende molto dalla situazione individuale. Secondo il mandato di ricerca «Sostegno ai familiari assistenti nella fase iniziale e in situazioni di crisi e di emergenza», anche la fase dell'impegno riveste un'importanza fondamentale.

Come emerso dai risultati della ricerca, tuttavia, domanda e offerta non sempre si incontrano: più della metà dei familiari di età superiore ai 16 anni ha dichiarato di aver ricevuto solo saltuariamente un aiuto sufficiente o di non averlo ricevuto affatto. I motivi sono che non hanno trovato un'offerta adeguata oppure che non erano a conoscenza di ciò che avrebbe potuto aiutarli o di quello che avrebbero dovuto cercare. Le lacune nell'assistenza derivano anche dal fatto che le strutture di sostegno esistenti sono disomogenee e molto frammentate a livello regionale e si riferiscono esclusivamente a specifiche fasce d'età o malattie, come illustrato dal mandato di ricerca «Analisi delle barriere di accesso alle offerte di sostegno per i familiari assistenti».

I familiari assistenti a volte sono difficili da raggiungere, da un lato perché spesso non si percepiscono come tali e pertanto non si sentono destinatari delle offerte, dall'altro lato perché di frequente hanno poco tempo a disposizione. Sono particolarmente difficili da raggiungere soprattutto i familiari assistenti che hanno scarse conoscenze della lingua del Paese, sono socialmente isolati, sono giovani (young carers) o molto anziani o possiedono scarse risorse finanziarie. Per raggiungere meglio queste persone è importante garantire un accesso alle offerte che sia il più possibile a bassa soglia: attraverso orari di apertura adeguati al gruppo target, proponendo diverse forme di accesso (di persona, telefonicamente, online, a domicilio), evitando ostacoli burocratici o finanziari, abbattendo le barriere linguistiche e culturali e coinvolgendo interpreti interculturali.

2.3 Qual è il ruolo di Confederazione, Cantoni e Comuni?

La Confederazione, i Cantoni e i Comuni hanno un ruolo importante nel migliorare le condizioni quadro per i familiari assistenti.

Con la legge federale concernente il miglioramento della conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari, la **Confederazione** ha fornito un importante contributo. Mediante il programma di promozione ha creato i presupposti basati su evidenze, che mette ora a disposizione di Cantoni, Comuni e altre parti coinvolte. Promuove inoltre lo scambio tra i portatori d'interesse rilevanti, per esempio attraverso convegni o la divulgazione di modelli di buona prassi.

Nel quadro del programma di promozione per familiari assistenti, nel 2019 il sondaggio rivolto alla popolazione è stato integrato con un'**analisi strutturale nei Cantoni**. L'obiettivo di tale analisi era quello di rilevare lo status quo nei Cantoni e collocare i risultati del sondaggio nel contesto di fattori strutturali selezionati. Quali informazioni essenziali si sono ottenute?

- Gli esperti cantonali intervistati valutano i cambiamenti delle condizioni quadro per i familiari assistenti in Svizzera in modo diverso: una metà (Svizzera romanda, Svizzera meridionale, Altopiano, Svizzera nordoccidentale) ritiene che negli ultimi tre anni il contesto sia migliorato, mentre per l'altra metà la situazione è rimasta invariata.
- In 20 dei Cantoni intervistati vi sono progetti per familiari assistenti; molti dispongono anche di un servizio specializzato competente, un piano o una strategia ufficiale. Nonostante ciò, quasi tutti gli intervistati pensano che vi sia un ulteriore margine di miglioramento.
- 15 esperti cantonali su 25 affermano che le offerte nel proprio Cantone rispondono abbastanza alle esigenze del gruppo target; 10 intervistati sono invece di parere contrario. Le tre offerte considerate più importanti sono l'aiuto in caso di emergenza, le informazioni relative alle offerte nonché l'accompagnamento e il servizio di trasporto. Importanza minore è invece attribuita agli ambiti informazione e consigli, aiuto per riposare nonché aiuto per la famiglia.
- Secondo gli esperti cantonali, i familiari non ricevono sufficiente sostegno, da un lato perché cercano aiuto in misura insufficiente e dall'altro perché le offerte esistenti sono troppo care, a cui si aggiungono l'effettivo rifiuto di un'offerta o la reticenza ad accettare aiuto.
- Gli esperti cantonali intervistati affermano che il lavoro di informazione avviato dai Cantoni per riconoscere l'assistenza ai familiari e lo svolgimento di eventi informativi relativi a offerte di sgravio dovrebbero essere ulteriormente rafforzati, per aumentare la visibilità di questo gruppo e rendere maggiormente note le offerte disponibili.
- Gli intervistati sottolineano l'importanza di attori privati (fornitori di prestazioni, associazioni), che si prodigano anche nel dibattito politico.
- Dalla Confederazione gli esperti cantonali si aspettano principalmente basi strategiche e giuridiche, un maggiore sostegno finanziario per i familiari assistenti e supporto in tema di comunicazione al pubblico, informazione e lavoro in rete.

Anche **Cantoni e Comuni** possono contribuire significativamente alla creazione di condizioni quadro propizie per i familiari assistenti. Le misure con cui Cantoni e Comuni possono impegnarsi attivamente a favore dei familiari assistenti si possono suddividere in nove aree d'intervento. La seguente rappresentazione offre una panoramica delle aree d'intervento con le relative misure.

1. Basi politiche: questa area costituisce la chiave di volta per tutte le altre aree, in quanto pone la basi legali e strategiche per il sostegno e lo sgravio dei familiari assistenti.

2. Coordinamento e interconnessione: è essenziale che tutte le parti in gioco siano coinvolte in una politica dell'assistenza ai familiari e che la collaborazione intersettoriale sia attuata sistematicamente.

3. Sensibilizzazione e comunicazione al pubblico: questa area serve a sensibilizzare l'opinione pubblica in merito alla situazione e alle esigenze dei familiari assistenti, rendendo noto il loro grande impegno, comunicando loro apprezzamento e rafforzando la consapevolezza sociale.

4. Informazione e consulenza per i familiari assistenti: con quest'area si vuole andare incontro ai familiari assistenti mediante offerte di informazione e consulenza orientate all'utente.

5. Empowerment di familiari assistenti e volontari: l'autogestione è importante per raggiungere un buon equilibrio tra risorse e oneri. I familiari assistenti possono essere aiutati in questo senso mediante strumenti di scambio e formazione. Inoltre è necessario formare i volontari sulla collaborazione con i familiari assistenti.

6. Servizi di aiuto e di sgravio per i familiari assistenti: che si tratti di aiuto nelle faccende domestiche, sostegno nelle attività di assistenza e cura o servizi di trasporto, quest'area riguarda offerte volte a sostenere i familiari assistenti nelle loro mansioni a livello pratico.

7. Sicurezza finanziaria per i familiari assistenti: un fattore che genera grande stress sono le preoccupazioni finanziarie, motivo per cui bisognerebbe porre particolare attenzione alla situazione finanziaria dei familiari assistenti.

8. Cantoni e Comuni in qualità di datori di lavoro: nel loro ruolo di datori di lavoro, i Cantoni e i Comuni possono adoperarsi a favore della conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari.

9. Promozione di aziende attente alle esigenze dei familiari: in questa area d'intervento si mira a incentivare anche le aziende a creare condizioni quadro favorevoli per i familiari assistenti che sono in formazione o professionalmente attivi.

Aree d'intervento e possibili misure per i Cantoni e i Comuni per migliorare le condizioni di base per le familiari assistenti

1. Basi politiche

- Definire la competenza istituzionale
- Esaminare la situazione attuale e analizzare il fabbisogno
- Creare strumenti di gestione
- Disciplinare a livello normativo l'«assistenza ai familiari»

2. Coordinamento e interconnessione

- Individuare e sensibilizzare i soggetti rilevanti e assicurarsi coordinamento e scambio
- Creare strumenti per un'interconnessione sistematica

3. Sensibilizzazione e comunicazione al pubblico

- Condurre attività mediatica
- Lanciare campagne
- Attuare ulteriori misure di sensibilizzazione

4. Informazione e consulenza per i familiari assistenti

- Mettere a disposizione piattaforme e materiale informativi
- Organizzare eventi informativi
- Offrire una consulenza conforme al fabbisogno

5. Servizi di aiuto e di sgravio per i familiari assistenti

- Assicurare un'assistenza sanitaria quanto più possibile completa e adeguata al fabbisogno
- Coordinare offerte e attori
- Finanziare le offerte

6. Empowerment di familiari assistenti e volontari

- Formazioni e trasmissione di conoscenze per i familiari assistenti
- Promuovere lo scambio tra familiari assistenti
- Promuovere lo scambio e le formazioni per i volontari

7. Sicurezza finanziaria per i familiari assistenti

- Sancire le prestazioni finanziarie a livello normativo
- Indennizzare i familiari per il loro impegno
- Prevedere sgravi fiscali per i familiari

8. Cantoni e Comuni in qualità di datori di lavoro

- Creare una cultura attenta alle esigenze dei familiari
- Fornire consulenza ai collaboratori
- Rendere flessibile organizzazione e modelli di lavoro
- Mettere per iscritto le misure
- Informare i collaboratori sulle disposizioni legali

9. Promozione di aziende attente alle esigenze dei familiari

- Informare e sensibilizzare le aziende
- Fornire consulenza alle aziende
- Promuovere la collaborazione, lo scambio e l'interconnessione

Per garantire un sostegno e uno sgravio ai familiari assistenti che siano efficaci, completi e sostenibili, è opportuno adottare un insieme di misure conformi al fabbisogno attinte dalle diverse aree d'intervento. I Cantoni e i Comuni possono attivarsi in diversi modi, avviando misure, sviluppandole, finanziandole, gestendole e/o fornendo essi stessi servizi. I compiti specifici che Cantoni e Comuni assumono nelle singole aree d'intervento e misure dipendono da diversi fattori, fra cui dimensioni e organizzazione dell'amministrazione pubblica, suddivisione di compiti e competenze e collaborazione con altri soggetti. Gli spunti qui presentati si rivolgono in primo luogo ai Cantoni, in secondo luogo ai Comuni. Nel documento non si distingue il modo in cui Cantoni e Comuni possono ripartirsi fra loro compiti e competenze all'interno delle aree d'intervento o delle misure.

3. Aree d'intervento

Nel seguente capitolo vengono presentate nel dettaglio le nove aree d'intervento e illustrate sulla scorta di esempi pratici provenienti da Comuni e Cantoni. Gli esempi descritti si limitano a una sola misura per ciascuna area d'intervento, ma fanno parte di un pacchetto globale di interventi di un Cantone o di un Comune.

Per motivi di spazio, in questa pubblicazione possono essere presentati solo alcuni esempi pratici – spesso in molti Cantoni e Comuni esistono offerte simili.

Il link sottostante rimanda a tutti gli esempi pratici («modelli di buona prassi») che sono stati documentati nell'ambito della parte 2 del programma di promozione:

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-banca-dati-modelli-buona-prassi

3.1 Basi politiche

Per poter sostenere e sgravare in modo sistematico i familiari assistenti nelle loro situazioni assistenziali individuali e secondo il loro diverso fabbisogno, sono necessarie basi politiche adeguate, costuite fra l'altro da leggi, strategie e piani. Queste basi costituiscono il fondamento giuridico e strategico per l'avvio e l'attuazione di misure nonché il presupposto per migliorare le condizioni quadro dei familiari assistenti.

Ruolo di Cantoni e Comuni

Oltre alla Confederazione, anche Cantoni e Comuni possono avviare e attuare misure per sostenere e sgravare i familiari assistenti. A tal fine, anche a livello cantonale e comunale occorrono apposite basi politiche, che Cantoni e Comuni possono realizzare attingendo a conoscenze fondate su evidenze e a «modelli di buona prassi». Anche lo scambio reciproco di esperienze assume un ruolo importante. Molti Cantoni e Comuni possiedono già le basi politiche necessarie in materia di assistenza ai familiari. Quelli che le stanno ancora preparando possono beneficiare di quelle già esistenti in altri Cantoni e Comuni.

Possibili misure

Misura 1: Definire la competenza istituzionale

Il tema dell'assistenza ai familiari tocca diversi settori, per i quali sono competenti diverse unità amministrative (p. es.: anzianità, disabilità, promozione della salute, assistenza sanitaria, ambito sociale, uguaglianza uomo-donna, infanzia e adolescenza, formazione).

Definendo chi all'interno dell'amministrazione è competente per l'ambito dei familiari assistenti, i Cantoni e i Comuni istituiscono un chiaro referente e/o servizio all'interno e all'esterno dell'amministrazione e pongono le basi per un coordinamento e un'interconnessione sistematici di tutte le parti coinvolte (v. area d'intervento «[Coordinamento e interconnessione](#)»). Questo servizio può raccogliere gli sforzi e le misure volti al sostegno e allo sgravio dei familiari assistenti di tutte le nove aree d'intervento. Le mansioni del servizio competente varieranno in funzione delle dimensioni, della struttura organizzativa, dei compiti e della suddivisione delle competenze di Cantoni e Comuni.

Oltre al servizio cantonale occorrono anche enti regionali che conoscano le circostanze e peculiarità locali. Di estrema importanza è una stretta connessione in rete di questi servizi cantonali e comunali.

→ Nel 2010 il **Cantone di Vaud** ha creato la funzione del responsabile di progetto del programma cantonale di sostegno ai familiari assistenti (*«Programme cantonal de soutien aux proches aidant-e-s»*), inserito presso la Direction générale de la cohésion sociale. Si tratta di un importante elemento per l'accompagnamento e lo sviluppo di tutte le misure concernenti condizioni quadro favorevoli ai familiari assistenti, oltre a promuovere la collaborazione intercantonale.

Maggiori informazioni:

<https://www.vd.ch/themes/soutien-social-et-aides-financieres/proches-aidants/etre-proche-aidant/>

Misura 2: Esaminare la situazione attuale e analizzare il fabbisogno

Per poter sviluppare misure efficaci è necessario coinvolgere i familiari e prestare loro ascolto. L'analisi della situazione e del fabbisogno consente di rilevare le necessità concrete di sostegno e sgravio dei familiari assistenti. Alcune delle domande fondamentali da porsi:

- Chi sono i familiari assistenti nel nostro Cantone o Comune?
- Quanti sono?
- Come stanno fisicamente e psicologicamente? Di quali risorse dispongono?
- Di quale sostegno hanno bisogno? Quali offerte esistono già?
- Come si possono raggiungere i familiari assistenti?
- Come vengono utilizzate le offerte esistenti?

Attraverso un quadro differenziato della situazione dei familiari assistenti nel Cantone o nel Comune e dal confronto tra fabbisogno e offerta è possibile identificare le lacune e la necessità concreta d'intervento e definire misure appropriate. Inoltre l'analisi del fabbisogno rappresenta una base per la garanzia della qualità, la valutazione e il perfezionamento delle misure.

→ Il **Comune di Bassersdorf** nel Cantone di Zurigo, in collaborazione con la Fachhochschule St. Gallen (FHS), ha messo a punto e condotto un'analisi della situazione e un rilevamento del fabbisogno mediante un processo partecipativo a più livelli. Oltre a riepilogare le offerte esistenti, sono stati svolti due sondaggi: uno con i familiari assistenti e uno con operatori del settore sanitario. I risultati sono stati pubblicati nel programma di Bassersdorf per sostenere i familiari *Konzept zur Unterstützung von Angehörigen in Bassersdorf* che contiene anche un catalogo di misure volte al sostegno e allo sgravio mirati di familiari assistenti nel Comune di Bassersdorf.

Maggiori informazioni:

<https://www.bassersdorf.ch/lebenslagen/senioren/altersarbeit/projekte/basivia.html/317>

Misura 3: Creare strumenti di gestione

Strategie, modelli e piani sono importanti per definire obiettivi, gruppi target e misure delle attività statali. Una possibilità consiste per esempio nell'inserire il sostegno ai familiari assistenti in una strategia sull'assistenza di lunga durata. Nella definizione delle basi politiche è imprescindibile:

- coinvolgere tutti i familiari assistenti (p. es. anche gli young carers) e non relegare la tematica unicamente al settore degli anziani;
- definire i concetti centrali (chi è il familiare? Cosa s'intende per assistere/curare?) in modo tale che tutti i familiari assistenti possano beneficiare di misure di sostegno e sgravio.

→ La **Città di Zurigo** ha elaborato una nuova strategia in materia di vecchiaia nell'ambito della revisione della sua politica sul tema. Per far questo, ha puntato anche sulla partecipazione online della popolazione. Nella strategia in materia di vecchiaia 2035 *Altersstrategie 2035* vengono definite le misure nelle quattro aree d'intervento, che hanno l'obiettivo di fare in modo che le persone anziane possano vivere il più a lungo possibile in modo autonomo e secondo le loro esigenze individuali. Un'attenzione particolare è dedicata al tema dei familiari assistenti.

Maggiori informazioni:

https://www.stadt-zuerich.ch/gud/de/index/departement/strategie_politik/alterspolitik-2035.html

Misura 4: Disciplinare a livello normativo l'«assistenza ai familiari»

Chi desidera assumere impegni di assistenza e cura all'interno della famiglia dovrebbe trovare condizioni quadro favorevoli, per evitare di incappare in difficoltà finanziarie, lavorative o di salute. A tal fine servono condizioni quadro giuridiche adeguate, sotto forma di articoli di legge e ordinanze.

Oltre alle disposizioni di legge applicabili in tutta la Svizzera, i Cantoni e i Comuni possono sostenere e sgravare i familiari assistenti emettendo ulteriori norme cantonali o comunali, che possono disciplinare per esempio:

- l'accesso a offerte di consulenza, formazione, sostegno e sgravio,
- la sicurezza finanziaria per i familiari assistenti,
- una migliore conciliabilità tra assistenza ai familiari e attività lucrativa.

Nella stesura delle disposizioni di legge è particolarmente importante definire chiaramente il concetto di «familiari assistenti», affinché si sappia con trasparenza chi ha diritto a quali prestazioni.

→ Con il progetto di legge sull'organizzazione di una rete di cure a domicilio *Projet de loi sur l'organisation du réseau de soins en vue du maintien à domicile (LORSDom)* il **Cantone di Ginevra** intende promuovere le cure e l'assistenza a domicilio. La legge contiene tra l'altro disposizioni relative all'istituzione di una rete di cure sanitarie, al sostegno di misure per l'aiuto e le cure a domicilio, alla promozione della collaborazione e al coordinamento all'interno della suddetta rete, al sostegno di familiari assistenti (in particolare mediante opportune misure di sgravio) e al finanziamento pubblico di fornitori di prestazioni per le cure a domicilio.

Maggiori informazioni: <https://ge.ch/grandconseil/data/texte/PL12263.pdf>

→ Nel **Cantone Ticino** all'articolo 43a della *legge sull'assistenza e cura a domicilio LACD* è utilizzata per la prima volta l'espressione «familiari curanti». Conformemente a questo articolo, il Cantone può finanziare progetti e attività promossi da enti che mirano a sostenere i familiari curanti e a valorizzare il loro ruolo. A tal fine è stato istituito un fondo.

Maggiori informazioni:

<https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/pdfatto/atto/5664>

Ulteriori indicazioni

- **Necessità dei familiari assistenti:** un sondaggio presso la popolazione rappresentativo per la Svizzera condotto fra bambini, giovani e adulti assistenti che esercitano o meno un'attività lucrativa, sono stati rilevati bisogni e necessità dei familiari assistenti. Il sondaggio *bisogni di sostegno e di sgravio delle persone che assistono e curano i propri congiunti - sondaggio rappresentativo* offre utili spunti per esaminare la situazione attuale a livello cantonale e comunale.
www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte1
- **Disposizioni di legge:** la pubblicazione *Sicurezza finanziaria per i familiari assistenti – Prestazioni di Confederazione, Cantoni e Comuni con finanziamento legato al soggetto* si occupa delle prestazioni finanziarie a cui possono ricorrere i congiunti, fra cui prestazioni per il riconoscimento e l'indennizzo dell'impegno dei familiari.
www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2

3.2 Coordinamento e interconnessione

Le differenti divisioni dell'amministrazione hanno la competenza su singoli aspetti riguardanti l'assistenza ai familiari, prevalentemente con un accento specifico su tematiche quali gli anziani, la disabilità, i bambini e i giovani (young carers) o la demenza. Inoltre vi è una molteplicità di offerte che spesso sono poco interconnesse.

Proprio in considerazione del numero elevato dei diversi soggetti coinvolti, sia internamente sia esternamente all'amministrazione, il coordinamento e l'interconnessione di tutti gli interessati sono di estrema urgenza. È necessario coinvolgere tutti i soggetti e istituzionalizzare in modo sistematico la collaborazione multisettoriale. In questo modo si possono chiarire le competenze, unire le forze, sfruttare le sinergie e migliorare la collaborazione, soprattutto nelle interfacce, con lo scopo ultimo di aumentare la qualità dell'assistenza.

Ruolo di Cantoni e Comuni

In questa area d'intervento Cantoni e Comuni hanno un ruolo di primo piano, individuando gli attori rilevanti, mettendoli in contatto tra di loro e garantendo uno scambio sistematico e regolare attraverso la creazione di appositi strumenti. A tal fine, è fondamentale comprendere il concetto di cooperazione interprofessionale e sapere quali fattori fungono da volano e quali rappresentano degli ostacoli. È necessario cercare e garantire lo scambio e il coordinamento con i diversi soggetti rilevanti sia all'interno dell'amministrazione (collaborazione intersettoriale/interdipartimentale) sia all'esterno.

Il coordinamento e lo scambio, tuttavia, non sono importanti soltanto all'interno del Cantone o del Comune, ma anche al di là dei confini locali. Sarebbe pertanto auspicabile che i Cantoni e i Comuni istituzionalizzassero la collaborazione intercantonale e lo scambio in materia di assistenza ai familiari.

Possibili misure

Misura 1: Individuare e sensibilizzare i soggetti rilevanti e assicurarsi coordinamento e scambio

In una prima fase occorre individuare tutti gli attori e le unità amministrative rilevanti, per poi sensibilizzarli in merito all'obiettivo di un'interconnessione e un coordinamento sistematici e raggiungere una collaborazione. In questo senso si deve trasmettere il messaggio che la collaborazione è vantaggiosa per tutte le parti:

- sono numerosi i soggetti che s'impegnano a favore dei familiari assistenti. Chiarendo i diversi ruoli è possibile impiegare le risorse in maniera più mirata. Conoscere le competenze e le mansioni degli altri enti e organizzazioni consente di indirizzare più rapidamente i familiari verso la persona giusta in caso di domande.
- Un migliore coordinamento trasforma le interfacce in punti di giunzione, a beneficio tanto dei professionisti quanto dei familiari assistenti.

Fra i soggetti rilevanti rientrano:

- l'amministrazione pubblica: dipartimento dell'istruzione (young carers), dipartimento della sanità (assistenza sanitaria, promozione della salute)*, dipartimento sociale (fra cui assicurazioni sociali) e le unità che si occupano di anzianità, disabilità, demenza, uguaglianza uomo-donna, cure palliative, salute mentale, conciliabilità tra lavoro e famiglia/assistenza ai familiari.

*Anche gli attori cantonali e comunali della promozione della salute si adoperano a favore del gruppo target dei familiari assistenti. Il coordinamento e la concertazione delle misure sono particolarmente importanti per sfruttare le sinergie ed evitare di agire su binari paralleli.

Maggiori informazioni:

<https://promozionesalute.ch/programmi-dazione-cantonali/salute-psichica/persone-anziane/temi-principali/familiari-curanti.html>

- associazioni professionali cantonali dei medici, in particolare delle cure mediche di base

Per poter riconoscere tempestivamente i familiari assistenti, i medici di famiglia necessitano delle informazioni relative a offerte di coordinamento cantonali, regionali o comunali. Tali informazioni dovrebbero essere elaborate insieme a loro e messe a disposizione in modo proattivo (idealmente mediante un servizio di riferimento);

- altri soggetti e istituzioni delle cure mediche di base, a livello ambulatoriale o stazionario (in particolare servizi Spitex, case di cura, leghe per la salute, servizi sociali e servizi di consulenza);
- operatori della società civile, come servizi di volontariato, aiuto di vicinato, comunità parrocchiali;
- associazioni cantonali, comunali o regionali dei familiari assistenti.

È importante coinvolgere i familiari assistenti nello sviluppo di misure, per esempio integrando le associazioni negli strumenti di coordinamento e scambio.

Misura 2: Creare strumenti per un'interconnessione sistematica

In una seconda fase è possibile creare opportuni strumenti di coordinamento e interconnessione. Occorre esaminare attentamente qual è il fabbisogno concreto di coordinamento e interconnessione e definire gli strumenti adatti per i relativi obiettivi. È possibile avvalersi di determinati organismi per migliorare la qualità dell'assistenza (gestione delle interfacce), sviluppare progetti comuni o accompagnare i processi politici. Particolarmente importante è un coordinamento sistematico che garantisca un'assistenza completa nelle situazioni di emergenza.

Importanti fattori di successo sono condizioni quadro chiaramente definite (quali sono il ruolo, i compiti e le competenze dell'organismo e dei partecipanti) così come la partecipazione e la codecisione di tutti gli attori.

→ Il **Cantone di Vaud** ha istituito nel 2011 la *Commission consultative pour le soutien aux proches aidant-e-s* una commissione consultiva per il sostegno ai familiari assistenti che coadiuva il lavoro del Dipartimento della sanità e degli affari sociali. La Commissione si riunisce tre volte all'anno con i rappresentanti delle organizzazioni e delle unità amministrative interessate. Ha collaborato alla redazione dei principi cantonali, alla valutazione delle misure 2012–2017 e alla formulazione degli obiettivi 2018–2022. Fornisce inoltre pareri e raccomandazioni su singoli progetti. Rappresenta inoltre uno spazio di scambio di informazioni, conoscenze ed esperienze.

Maggiori informazioni:

<https://www.vd.ch/themes/soutien-social-et-aides-financieres/proches-aidants/commission-consultative-du-soutien-aux-proches-aidants/>

→ Nel **Cantone Ticino** nel 2019 è stata costituita la *Piattaforma familiari curanti*, organo eterogeneo e in continua evoluzione che intende facilitare la collaborazione tra gli enti e incentivare la progettualità condivisa. In questo organo sono rappresentate le diverse unità dell'amministrazione (Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio, Ufficio degli invalidi, Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani e il settore della demenza) e le organizzazioni che operano nel campo dell'assistenza ai familiari.

Maggiori informazioni:

<https://www4.ti.ch/dss/dasf/cosa-facciamo/sostegno-ai-familiari-curanti/introduzione/>

→ Nel **Comune di Riehen**, nel Cantone di Basilea Città, i diversi servizi (servizio per gli anziani, servizi sociali esterni, aiuto sociale, prestazioni complementari, Spitex, gruppo anziani parrocchiale) si riuniscono ogni 6 settimane per il *Sozialrapport*, che costituisce un momento di scambio e di discussione della collaborazione. Nel corso delle riunioni vengono anche presentate le offerte di terzi (p. es. consulenza in caso di indebitamento, servizio sociale della polizia).

Maggiori informazioni: <https://www.riehen.ch/soziales/aelter-werden>

→ Il servizio specialistico e di coordinamento *Fach- und Koordinationsstelle Palliative Care* della **città di San Gallo** ha il compito di promuovere lo sviluppo, la formazione, l'interconnessione e la comunicazione al pubblico in materia di cure palliative. Prende le mosse dal programma cittadino «Palliative Care» del 2013. Le offerte di questo servizio sono rivolte ai professionisti delle cure mediche di base e a volontari specializzati. Da inizio 2014 il servizio è gestito dal *Forum Palliative Care Stadt St.Gallen* su mandato della città. I membri del forum si adoperano per lo sviluppo e la diffusione delle cure palliative nel Comune, coinvolgendo tutti i partner della rete (Spitex, case per anziani, case di cura, medici, assistenza spirituale, Pro Senectute ecc.) attivi nella regione. Il *Forum Palliative Care Stadt St.Gallen* fa parte di palliative ostschweiz.

Maggiori informazioni: <https://www.palliative-stadt-sg.ch>

Ulteriori indicazioni

– **Culture assistenziali nelle comunità:** quando una persona, in seguito a una malattia o a causa della vecchiaia, necessita di aiuto, si rivolge a un sistema di sostegno di cui fanno parte istituzioni private, di pubblica utilità e pubbliche, nonché persone provenienti dall'ambiente familiare. Il ritratto *Le culture assistenziali nelle comunità: i familiari curanti in evidenza* illustra come da questi elementi può nascere una cultura assistenziale orientata all'ambiente sociale e presenta progetti comunali e cantonali concreti.

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2

– **Impulsi per il sistema sanitario:** per un'assistenza ottimale dei familiari assistenti è essenziale chiarire la collaborazione fra i soggetti coinvolti. Le seguenti pubblicazioni contengono gli spunti che i professionisti dovrebbero tenere in considerazione nel sostenere e sgravare i familiari assistenti:

Collaborazione con i familiari assistenti: Impulsi per i responsabili della formazione e per i dirigenti e i professionisti del settore delle cure e del lavoro sociale

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-impulsi

Riconoscimento precoce del fabbisogno di sgravio per familiari assistenti negli studi medici: impulsi pratici per i medici

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-impulsi

3.3 Sensibilizzazione e comunicazione al pubblico

I professionisti (in particolare del settore sanitario e sociale), il mondo del lavoro, le scuole, la politica, l'opinione pubblica e gli stessi interessati devono essere sensibilizzati riguardo alla situazione dei familiari assistenti, al fine di:

- valorizzare i familiari assistenti;
- accrescere la consapevolezza in merito al grande impegno dei familiari assistenti e l'importanza per la società e l'economia nazionale;
- mettere in evidenza le diverse sfide, in particolare la conciliabilità tra lavoro e assistenza ai familiari;
- eliminare i tabù che ruotano attorno all'accettazione di sostegno e sgravio.

Tanto più spesso la tematica viene affrontata in pubblico, tanto prima i familiari assistenti si riconosceranno in questo ruolo e saranno incoraggiati ad accettare per tempo aiuto in caso di bisogno. In questo modo l'attività di sensibilizzazione non apporta soltanto un importante contributo nel settore della prevenzione, ma contribuisce anche a destigmatizzare la tematica fra gli interessati e nell'opinione pubblica.

Ruolo di Cantoni e Comuni

Cantoni e Comuni assumono una funzione importante nel sensibilizzare i destinatari sopracitati in merito all'assistenza ai familiari adottando misure di sensibilizzazione e strumenti di comunicazione specifici per i diversi gruppi target e adeguati a livello regionale.

Per aumentare la visibilità dei familiari assistenti in tutta la Svizzera, sarebbe auspicabile applicare in maniera uniforme su tutto il territorio determinate misure, quali l'istituzione della giornata nazionale dei familiari assistenti o l'uso di un logo comune sulla tematica.

Possibili misure

Misura 1: Condurre attività mediatica

Attraverso un'informazione regolare si può richiamare l'attenzione di società, politica ed esperti sulla tematica dell'assistenza ai familiari. Mediante informazioni ripetute, ben collocate e studiate accuratamente, l'opinione pubblica viene sollecitata attraverso diversi canali mediatici (giornali locali, radio, televisione, bollettini comunali o social media) a occuparsi della questione dell'assistenza ai congiunti. Esempi:

- i ritratti di familiari assistenti offrono uno scorcio autentico della loro quotidianità e delle sfide e opportunità connesse. Questo può aiutare gli interessati a riconoscersi nel ruolo di familiari assistenti;
- raccontare le esperienze di congiunti facendo riferimento a offerte concrete di sostegno e sgravio nel Cantone, nella regione o nel Comune può incentivare gli interessati a chiedere aiuto.

→ Il **Cantone di Ginevra** pubblica sulla sua pagina Facebook «*Proches Aidants Genève*» presentazioni video personali di familiari assistenti.

Maggiori informazioni:

<https://www.facebook.com/GESuisProcheAidant/>

<https://www.ge.ch/dossier/ge-suis-proche-aidant>

Misura 2: Lanciare campagne

Per richiamare l'attenzione pubblica sulla tematica dell'assistenza ai familiari si può ricorrere anche a una campagna di sensibilizzazione. Una campagna dura per un periodo limitato e affronta temi specifici. Può includere volantini, opuscoli, pagine web, articoli pubblicitari ed eventi. Una campagna di successo può essere realizzata anche con poche risorse.

→ La Giornata dei familiari curanti, indetta il 30 ottobre, risale a un'iniziativa del **Cantone di Vaud** del 2012, a cui hanno aderito anche altri Cantoni. Questa giornata festeggiata a livello intercantonale vuole esprimere in prima battuta apprezzamento e riconoscimento ai familiari assistenti per il loro grande impegno. In aggiunta rappresenta un'occasione in cui gli interessati possono confrontarsi sulle proprie esperienze ed essere informati in merito alle offerte disponibili. Grazie a una campagna di comunicazione su vasta scala effettuata dalla Svizzera romanda, la giornata dei familiari curanti gode oggi di grande successo. Il Cantone di Berna è stato il settimo, dopo quelli di Vaud, Ginevra, Friburgo, Giura, Neuchâtel, Vallese e Ticino, a introdurre questa giornata. Anche altri Cantoni organizzano diverse attività in questa data (p. es. Zurigo, Argovia, Soletta e San Gallo, Uri).

I Cantoni che desiderano aderire alla campagna possono rivolgersi all'indirizzo procheaidant@vd.ch. I Cantoni partecipanti si incontrano tre volte all'anno a Losanna, si dividono le spese di comunicazione e utilizzano materiale illustrativo comune (cfr. logo) per avere un'identità visiva univoca e riconoscibile.

Maggiori informazioni:

<http://betreuende-angehoerige-tag.ch/>

<http://www.journee-proches-aidants.ch/>

<http://www.giornata-familiari-curanti.ch>

Ritratto *Una campagna di sensibilizzazione e di informazione: 30 ottobre, la Giornata dei familiari curanti del Cantone Vaud:*

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2



Attuare ulteriori misure di sensibilizzazione

Le mostre itineranti consentono ai visitatori di confrontarsi (inter)attivamente con la tematica dei familiari assistenti, sia in generale sia concentrandosi su un determinato aspetto. Il pregio delle mostre itineranti consiste nel fatto di non essere legate a un luogo preciso e di poter così girare per i Comuni, i Cantoni e le regioni. Fra le altre possibili misure di sensibilizzazione rientrano serie di conferenze, giornate porte aperte nelle istituzioni o serate cinematografiche. Per raggiungere il gruppo target degli «young carers» è consigliabile proporre misure di sensibilizzazione anche nelle scuole e nei centri di formazione.

→ Nel 2012 il **Cantone di Vaud** ha inaugurato la mostra itinerante *Proches aidants... tous les jours* nell'ambito del programma cantonale di sostegno ai familiari assistenti. L'anno successivo la mostra è stata ripresa dal Cantone di Ginevra e adattata al contesto locale.

Maggiori informazioni: www.vd.ch/proches-aidants

Ulteriori indicazioni

- **Comunicazione al pubblico:** Ulteriori indicazioni su ciò a cui occorre prestare attenzione nell'attività di comunicazione al pubblico sono contenute nell'opuscolo *Promozione della salute psichica delle persone che assistono e curano congiunti anziani* di Promozione Salute Svizzera, da pagina 23. Per esempio è importante trasmettere immagini positive e realistiche di familiari assistenti.
https://promozionesalute.ch/assets/public/documents/it/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Opuscolo_PSCH_2019-02_-_Salute_psichica_dei_familiari_curanti.pdf
- **Barriere di accesso G06:** nell'ambito del mandato di ricerca *Analisi delle barriere di accesso alle offerte di sostegno per i familiari assistenti* si sono analizzati i fattori che rendono difficoltoso l'accesso a offerte di sostegno e sono state formulate proposte per migliorare la situazione dei familiari assistenti. Fra queste rientrano l'istituzione di servizi di riferimento regionali, offerte di prossimità, offerte tra pari o la traduzione di informazioni e offerte in lingue straniere.
www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte1
- **Brevi filmati e testi informativi:** la Croce Rossa Svizzera e l'Ufficio federale della sanità pubblica realizzano brevi filmati e testi informativi ben comprensibili sul tema dell'assistenza ai familiari. I familiari assistenti vengono sensibilizzati sul loro ruolo, ricevono informazioni facilmente accessibili e vengono incentivati a rafforzare le proprie risorse e, se necessario, a ricorrere a offerte di sgravio. L'attenzione è rivolta alle persone che finora si sono confrontate poco con il loro ruolo e le relative possibilità di sgravio, a coloro che non hanno accesso alle offerte di informazione esistenti e alle persone con difficoltà linguistiche.

I filmati e i testi non ancora pubblicati al momento della redazione del presente documento si rivolgono direttamente ai familiari assistenti e sono messi a disposizione anche dei professionisti attivi nell'ambito dell'assistenza ai familiari.

Per maggiori informazioni: proches.aidants@bag.admin.ch

3.4 Informazione e consulenza per i familiari assistenti

L'esigenza di informazione dei familiari assistenti è molto forte: all'inizio quando assumono il loro nuovo ruolo, in situazioni di crisi ed emergenza e in generale in tutte le fasi del loro impegno. Essere informati trasmette sicurezza e alleggerisce il loro carico.

Su Internet sono disponibili molteplici informazioni sull'assistenza ai familiari, che possono essere di qualità e orientamento tematico diversi. I familiari possono sentirsi sopraffatti dal flusso di informazioni: spesso hanno domande urgenti, ma raramente hanno una persona di riferimento chiara cui rivolgersi.

Per sostenere efficacemente i familiari, le informazioni e le consulenze devono essere adeguate alle situazioni individuali dei singoli familiari, facilmente reperibili e accessibili e ben comprensibili.

Nell'ambito dell'informazione e della consulenza esistono già numerose offerte, ma vi è ancora un potenziale di sviluppo. Pertanto sono necessarie ancora più offerte per le situazioni di emergenza (p. es. telefono d'emergenza) e offerte su misura per il gruppo target degli young carers (p. es. sotto forma di app). Inoltre occorre rafforzare le soluzioni della consulenza personalizzata.

Ruolo di Cantoni e Comuni

I Cantoni e i Comuni svolgono una funzione importante nell'informazione e nella consulenza dei familiari assistenti, fornendo una panoramica neutrale dal punto di vista del fornitore e orientata all'utente di tutte le offerte regionali e creando un servizio di riferimento e di coordinamento sul tema. Inoltre possono creare offerte di informazione e consulenza proprie a bassa soglia oppure finanziare offerte di terzi. Grazie alla conoscenza delle condizioni locali e il contatto con la popolazione possono reagire alle esigenze in loco.

Possibili misure

Misura 1: Mettere a disposizione piattaforme e materiale informativi

I Cantoni e i Comuni rendono un servizio importante ai familiari assistenti, riassumendo tutte le informazioni rilevanti per questi ultimi in modo neutrale, ben strutturato e facilmente comprensibile. Fra queste rientrano le informazioni riguardanti questioni finanziarie e giuridiche (lavorative), una panoramica delle offerte di consulenza regionali e dei servizi di aiuto e di sostegno, come anche indicazioni su piattaforme informative nazionali incentrate su gruppi specifici di familiari assistenti. Particolarmente utili sono anche le informazioni sulle situazioni di emergenza.

Nella realizzazione di materiale informativo (volantini, opuscoli) e di piattaforme informative occorre fare attenzione a esporre i contenuti in modo orientato all'utente e in una lingua facilmente comprensibile. È opportuna una struttura basata sulle domande tipiche della vita quotidiana dei familiari assistenti.

Mantenere aggiornate le informazioni a livello cantonale è una grande sfida. Per assicurarne l'attualità, sono necessari programmi chiari in cui vengono definiti processi e competenze.

→ **Esempi di piattaforme informative nazionali**

- In generale: <https://www.proaidants.ch/it-ch/familiari-curanti>
- Familiari che esercitano una professione: <http://www.info-workcare.ch/it>
- Young Carers:
<https://www.kalaidos-fh.ch/fr-CH/Forschung/Fachbereich-Gesundheit/Young-Carers>
- Familiari di malati psichici: <https://www.vask.ch/it/Home>
- Familiari con un passato migratorio:
<http://www.migraweb.ch/it/themen/alter/pflege/angehoerige/>

→ **Esempi di opuscoli o piattaforme informative cantonali**

- Con il sostegno finanziario del Cantone, l'associazione **Proches Aidants Fribourg** ha elaborato il ricco opuscolo informativo *Guide pratique*:
http://www.pa-f.ch/data/web/pa-f.ch/uploads/Brochure%20PA-F/brochure_pa-f_f.pdf
- Con l'opuscolo *Familiari curanti nei Grigioni* il **Cantone dei Grigioni** informa sull'impegno dei familiari assistenti:
https://www.gr.ch/DE/Medien/Mitteilungen/MMStaka/Dokumente2015/Pflegende_Angehoerige_LOW_IT.pdf

Misura 2: Organizzare eventi informativi

Gli eventi informativi non servono solo a sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema dell'assistenza ai familiari, ma rappresentano in particolare una buona occasione per entrare in contatto con i familiari assistenti e rispondere direttamente alle loro domande. Gli eventi possono essere di natura generica o dedicati a un tema specifico (p. es. demenza, gestione delle proprie risorse).

Misura 3: Offrire una consulenza conforme al fabbisogno

Le offerte di consulenza per i familiari risultano della massima utilità se create su misura per le esigenze e i bisogni dei familiari assistenti: vi sono infatti alcuni familiari che desiderano ricevere solo puntualmente una consulenza, altri invece che considerano di grande aiuto un accompagnamento regolare e a lungo termine. Le offerte di consulenza quindi dovrebbero essere messe a disposizione in forme diverse:

- per iscritto, telefonicamente e di persona;
- in loco nonché a domicilio a casa dei familiari (se i familiari a causa del loro impegno si spostano poco o non hanno molto tempo a disposizione);
- puntualmente o a lungo termine (accompagnamento, coaching, case management);
- in generale o in modo specifico alle singole situazioni assistenziali (p. es. young carers, malattie mentali, demenza, fine vita, reinserimento nel mercato del lavoro).

Le situazioni assistenziali possono cambiare velocemente, per cui è necessario trattare questo aspetto nelle consulenze con i familiari. Preparare i congiunti a possibili cambiamenti (p. es. crescente fabbisogno di cure infermieristiche, perdita dei familiari assistenti, situazioni di emergenza ecc.) può generare chiarezza.

Inoltre, spesso vi è l'esigenza di ricevere sostegno e consulenza in merito a questioni finanziarie, per esempio se i diritti alle prestazioni (assegno per grandi invalidi, assicurazioni complementari delle casse malati) non sono noti.

→ La *Hotline Proch'info* del **Cantone di Ginevra** si rivolge a tutta la popolazione con l'obiettivo di prevenire un sovraccarico dei familiari assistenti. I professionisti rispondono alle domande e individuano le esigenze dei familiari assistenti, indirizzandoli verso offerte adeguate.

Maggiori informazioni:

<https://www.ge.ch/document/ligne-proch-info-ligne-telephonique-proches-aidants>

- Dalla metà di aprile 2019 il **Cantone di Glarona** dispone del servizio specializzato per il coordinamento della salute (*Koordination Gesundheit KOGE*). Esso offre a tutti gli abitanti del Cantone attività gratuite di informazione, accertamento del fabbisogno e consulenza nonché sostegno (gestione dei casi nelle situazioni di cure ambulatoriali complesse). L'obiettivo è di sgravare i familiari assistenti nell'organizzazione di una buona rete di sicurezza e nel coordinamento del sostegno.

Maggiori informazioni: <https://www.gl.ch/public-newsroom/details.html/31/news/10175>

- Nel **Cantone di Basilea Città**, il team per la consulenza e l'accertamento del fabbisogno (*Beratung und Bedarfsabklärung*) fornisce consulenza sulle possibilità di sostegno per le cure a casa nonché accompagnamento per le persone che vengono ricoverate in una casa di cura. Su richiesta, offre nelle case di cura posti letto per sgravare i familiari assistenti o letti in situazioni di emergenza.

Maggiori informazioni:

<https://www.gesundheitsversorgung.bs.ch/aeltere-menschen/eintritt-pflegeheim.html>

- Nei **Cantoni di Argovia, Berna, Svitto, Zugo e Zurigo**, è a disposizione dei pazienti in situazioni palliative, dei loro familiari e delle persone incaricate dell'assistenza la consulenza telefonica in caso di emergenza *Pallifon*. Il team di specialisti appositamente formati sono a disposizione in modo competente, 24 ore su 24 e gratuitamente al numero 0844 148 148.

Maggiori informazioni: <http://www.pallifon.ch>

Ulteriori indicazioni

- **Comunicazione:** nell'informazione e nella consulenza ai familiari assistenti è importante prestare attenzione a una comunicazione efficace. I consigli utili per la comunicazione con i familiari curanti presenti a pagina 24 dell'opuscolo *Promozione della salute psichica dei familiari che assistono e curano congiunti anziani* di Promozione Salute Svizzera indicano per esempio come trovare le parole giuste e comunicare alla pari.

https://promozionesalute.ch/assets/public/documents/it/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Opuscolo_PSCH_2019-02_-_Salute_psichica_dei_familiari_curanti.pdf

- Raccolta di risorse di comunicazione per la promozione della salute psichica delle persone che assistono e curano congiunti anziani

https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Infoblatt_GFCH_2020-06_-_Sammlung_komm_Hilfsmittel_PsyGe_betreuende_Angehoerige_dfi.pdf

- **Coordinamento delle cure adeguato alle esigenze dei familiari:** un mandato di ricerca nell'ambito del programma di promozione si è occupato dei compiti di coordinamento di cui i familiari e/o gli specialisti devono farsi carico quando una persona bisognosa di assistenza è curata in casa. Il progetto *Il coordinamento dell'assistenza e delle cure dal punto di vista dei familiari assistenti* giunge alla conclusione che i familiari non desiderano rinunciare ai seppur onerosi compiti di coordinamento in modo da conservare l'autonomia decisionale. Familiari e specialisti hanno ruoli di coordinamento complementari. È necessario pertanto riconoscere il coordinamento delle cure come parte decisiva delle cure sanitarie.

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte1

3.5 Servizi di aiuto e di sgravio per i familiari assistenti

I familiari assistenti vivono il loro impegno in modo molto personale. Affinché possano assistere a lungo termine una persona a loro vicina, è importante che risorse e oneri siano equilibrati per non rischiare a loro volta problemi di salute. In particolare, se i familiari si occupano intensamente per un lungo periodo di una persona vicina, se esercitano una professione, se sono socialmente isolati, se hanno problemi di salute o se hanno altri obblighi di assistenza, vi è il rischio di un sovraccarico.

Con le offerte di aiuto e di sgravio i familiari assistenti saranno sostenuti molto concretamente nel loro impegno. Le diverse offerte di organizzazioni pubbliche e private nonché i servizi di volontariato consentiranno ai familiari di ritagliarsi uno spazio proprio da organizzare in base alle proprie esigenze – per riposarsi, per poter dedicarsi a un'attività lucrativa o per risolvere questioni personali. Così come sono diverse le situazioni assistenziali, anche il fabbisogno di sgravio è differente.

È possibile distinguere tra le seguenti offerte:

- offerte di sgravio ambulatoriali, stazionarie e a domicilio riguardanti l'assistenza e le cure
- offerte di aiuto nella vita quotidiana
- offerte di sostegno alla mobilità

Sono necessarie pertanto diverse possibilità di sgravio: da un lato a breve termine e in maniera puntuale (p. es. in casi di emergenza), dall'altro in modo regolare (p. es. per alcune ore, giorni/notti, per il fine settimana o per le vacanze).

Ruolo di Cantoni e Comuni

In questa area d'intervento i Cantoni e i Comuni assumono un ruolo di primo piano, in quanto: assicurano un'assistenza sanitaria quanto più possibile completa e adeguata al fabbisogno e coordinano e finanziano offerte e attori.

Possibili misure

Misura 1: assicurano un'assistenza sanitaria quanto più possibile completa e adeguata al fabbisogno

I risultati della ricerca del programma di promozione hanno mostrato chiaramente che la domanda e l'offerta spesso non si incontrano. Nell'ambito delle strutture diurne e notturne si osservano le lacune maggiori: per bambini e adolescenti vi è in generale un'offerta insufficiente. Per gli adulti mancano strutture notturne e per i disabili – in particolare se a causa dell'età diventano bisognosi di cure infermieristiche – mancano offerte per il fine settimana e le vacanze. Allo stesso modo vi sono pochissime offerte per i giovani adulti, per le persone affette da dipendenze e per coloro che soffrono di demenza precoce. La situazione migliore si riscontra, in generale, nell'ambito della vecchiaia, ma in molti luoghi mancano posti letto di emergenza.

Una base importante per un'assistenza completa e un'elaborazione delle offerte adeguata al fabbisogno è rappresentata quindi dal rilevamento del fabbisogno (cfr. area d'intervento «Basi politiche»).

Misura 2: coordinano offerte e attori

Sempre più Comuni si scambiano esperienze a livello regionale o sovregionale e si riuniscono in regioni sanitarie per interconnettere meglio tra loro gli attori del campo medico, infermieristico e sociale.

- La legge sull'assistenza e la cura delle persone anziane (*Altersbetreuungs- und Pflegegesetz, APG*) del Cantone di Basilea Campagna, nella versione totalmente rivista del 1° gennaio 2018, prevede che i Comuni si riuniscono in *regioni di assistenza* per mettere a disposizione della popolazione offerte di cura e assistenza per le persone anziane. I tre **Comuni di Allschwil, Binningen e Schönenbuch** si sono riuniti e hanno creato un servizio specializzato comune per gli anziani. Le persone bisognose di assistenza e cure e i loro familiari possono beneficiare così di un'assistenza coordinata, conforme al fabbisogno e di elevata qualità.

Maggiori informazioni:

<https://www.baselland.ch/themen/p/politische-rechte/vernehmlassungen/2016/apg/vernehmlassung-apg-gesetz.pdf>

Misura 3: finanziano le offerte

I Cantoni e i Comuni possono cofinanziare le offerte di aiuto e di sgravio, in cui è possibile distinguere tra due strategie: il finanziamento legato al soggetto (contributi corrisposti direttamente a familiari o a persone bisognose di aiuto) e il finanziamento legato all'oggetto (sovvenzionamento di determinate offerte di sostegno). Attraverso contratti di prestazioni si possono favorire in modo mirato le istituzioni orientate a un'assistenza adeguata alle esigenze dei familiari.

→ Il **Comune di Arlesheim** nel Cantone di Basilea Campagna partecipa al finanziamento dell'utilizzo di offerte di sgravio (utilizzo di strutture diurne e notturne).

Maggiori informazioni: <https://www.arlesheim.ch/de/verwaltung/dienstleistungen/>

→ In un progetto pilota la **città di Berna** versa *accrediti per compiti assistenziali* a persone in condizioni finanziarie precarie, per consentire loro di rimanere nella loro abitazione o per sovvenzionare l'alloggio in una forma abitativa assistita. Con la garanzia di assunzione dei costi possono essere utilizzate le offerte esistenti nella città di Berna, tra cui le prestazioni per gli adeguamenti abitativi, per l'incremento della sicurezza, il miglioramento delle abitudini alimentari e l'integrazione sociale. Gli accrediti sono concessi per un anno e sono prorogabili annualmente.

Maggiori informazioni:

<https://www.bern.ch/themen/gesundheit-alter-und-soziales/alter-und-pensionierung/betreuungsgutsprachen>

→ Nel suo *Geriatric- und Demenzkonzept* (Piano sulla geriatria e sulla demenza), il **Cantone di Turgovia** ha formulato diverse misure di sgravio per i familiari assistenti. Una misura fondamentale è il sovvenzionamento di offerte di aiuto e di sgravio. Insieme agli attori rilevanti quali i servizi di consulenza a domicilio sulla demenza, Alzheimer Turgovia, Pro Senectute Turgovia, Croce Rossa Svizzera Turgovia o Pro Infirmis Turgovia, il Cantone informa attivamente i familiari assistenti sulle offerte di aiuto e di sgravio, sul loro utilizzo e sulle possibilità di sostegno finanziario.

Maggiori informazioni:

https://gesundheit.tg.ch/public/upload/assets/46700/2016.03_Geriatric-_und_Demenzkonzept_Kanton_Thurgau_29._Maerz_2016.pdf

Ambiti dell'offerta

Ambito dell'offerta 1: Offerte di sgravio ambulatoriali, stazionarie e a domicilio riguardanti l'assistenza e le cure

È possibile distinguere tra le seguenti offerte:

- strutture diurne e notturne: queste strutture intermedie consentono una permanenza temporanea a ore o a giornate all'interno di un istituto e sono fondamentali per sgravare i familiari assistenti.

→ La fondazione **visoparents schweiz** offre ai genitori di figli con disabilità visive e multiple diverse offerte di sgravio nella vita quotidiana, tra cui anche strutture diurne e notturne. Molteplici offerte di sgravio complementari garantiscono ai genitori momenti di sollievo: di sera, di notte, nei fine settimana o per una settimana di vacanze.

Maggiori informazioni: <https://www.visoparents.ch/>

- **posti di sgravio nel settore stazionario:** questi posti in un istituto di cura stazionario sono previsti per una permanenza limitata nel tempo. Può trattarsi di posti stazionari, posti per le vacanze, posti per le cure acute e transitorie, posti di emergenza o posti di passaggio.

→ I centri di cura della **città di Zurigo (Pflegezentren, PZZ)** offrono soggiorni diurni, notturni, durante le vacanze nonché soggiorni regolari a persone bisognose di cure o assistenza. Questi servizi sono disponibili 365 giorni all'anno, 24 ore su 24, affinché i familiari assistenti possano essere sgravati al meglio.

Maggiori informazioni:

<https://www.stadt-zuerich.ch/gud/de/index/departement/organisation/pflegezentren-der-stadt-zuerich.html>

– **offerte diurne e notturne a domicilio:** le offerte di cura a domicilio forniscono aiuto a casa alle persone bisognose di sostegno di ogni età e nel contempo sgravano i loro familiari.

→ **Ritratto «veglie notturne»:** nei casi in cui le persone bisognose di sostegno necessitano di essere assistite 24 ore su 24, è particolarmente importante sgravare i familiari assistenti. In queste situazioni le veglie e i servizi notturni possono sgravare i familiari.

Maggiori informazioni: www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2

→ La **Croce Rossa Svizzera** offre diversi *servizi di sostegno per familiari curanti*: per esempio con *Dementia Care* mette a disposizione dei familiari di persone affette da demenza un'offerta di sostegno a una tariffa il più possibile socialmente sostenibile.

Maggiori informazioni: <https://www.redcross.ch/it/topic/sostegno-per-familiari-curanti>

Ambito dell'offerta 2: Offerte di aiuto nella vita quotidiana

La disponibilità a demandare a terzi compiti quotidiani (spesa, accompagnamento ad appuntamenti, pulizie) è spesso maggiore rispetto alla disponibilità a delegare le cure. Sia le organizzazioni professionali sia i servizi di volontariato dispongono di offerte in questo ambito e contribuiscono così al sostegno e allo sgravio dei familiari assistenti.

→ L'associazione per la promozione dell'aiuto reciproco tra vicini (**Förderverein Nachbarschaftshilfe**) sostiene le 14 *associazioni per l'aiuto reciproco tra vicini* della **città di Zurigo** nella fornitura di prestazioni: promuovere un aiuto semplificato tra vicini, sgravando così anche i familiari curanti.

Maggior informazioni: <https://www.nachbarschaftshilfe.ch/>

→ La cooperativa **Genossenschaft Zeitgut** di **Lucerna** fa parte della rete KISS, formata da 11 cooperative, che si prefigge di introdurre in Svizzera il *sistema dei crediti di tempo per il mutuo aiuto volontario nel vicinato*. Essa organizza il mutuo aiuto volontario nel vicinato nella **città e nel Cantone di Lucerna**. Il principale gruppo target sono persone anziane che necessitano di aiuto nella vita quotidiana. Rispetto ad altri progetti, ogni prestazione è accreditata sul conto individuale dei volontari come crediti di tempo, in unità calcolate per ora: potranno utilizzarli quando ne avranno bisogno. Il sistema funziona da previdenza tempo, una sorta di quarto pilastro della previdenza non pecuniario.

Maggiori informazioni: <https://www.zeitgut.org>

Ambito dell'offerta 3: Offerte di sostegno alla mobilità

Vecchiaia, malattia o disabilità possono limitare fortemente la libertà di movimento. Per garantirsi la mobilità, gli interessati necessitano di sostegno e accompagnamento. Molti attori si adoperano per favorire la mobilità. Anche se in certi settori restano lacune da colmare, chi in Svizzera dipende dall'accompagnamento può usufruire di svariate offerte incentrate principalmente sui trasporti privati ma anche su quelli pubblici. Questi servizi consentono alle persone a mobilità ridotta di rendersi maggiormente indipendenti e sgravano nel contempo i familiari. I costi di trasporto tuttavia possono gravare pesantemente sul budget familiare.

Maggiori informazioni sono disponibili nel ritratto «*Mobili, malgrado le limitazioni – Servizi di accompagnamento nei trasporti privati e pubblici*»:

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2

→ La **città di Neuchâtel** promuove il *mantenimento della mobilità* delle persone anziane attraverso una *pianificazione urbana* adeguata (bordi dei marciapiedi bassi, numero sufficiente di panchine e corrimano), l'accesso ai trasporti pubblici, l'incremento della sicurezza e una buona accessibilità a servizi ed edifici pubblici.

Maggiori informazioni: <https://www.neuchatelville.ch/fr/je-suis/senior/>

Ulteriori indicazioni

– **Ostacoli nel ricorso a offerte di sgravio:** i familiari assistenti si impegnano con grande dedizione, dedicando tempo ed energie alla persona a loro vicina e non di rado considerano una debolezza il fatto di dover dipendere dal sostegno esterno. Per molti familiari non è sempre facile ammettere di aver bisogno di sgravio o sostegno, cercarlo e accettarlo. Come emerso dai risultati di mandato di ricerca *strutture diurne e notturne – fattori che ne influenzano l'utilizzazione*, al momento del ricorso a questo aiuto il livello di sofferenza è già molto elevato.

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte1

– **Sistema di sostegno:** nell'ambito del progetto *Aider les Proches Aidants* (Aiutare i familiari curanti), in tutto il Cantone di Neuchâtel è stato istituito un sistema integrato di sostegno destinato ai familiari assistenti che offre loro informazioni e supporto attraverso un'app e una piattaforma online dove possono indicare il loro stato emotivo e il loro livello di stress, ricevere consulenza e accedere a offerte di assistenza che facilitano l'autogestione.

<https://promozionesalute.ch/padc/progetti-sostenuti/aider-les-proches-aidants.html>

3.6 Empowerment di familiari assistenti e volontari

Per aiutare i familiari assistenti a mantenere un buon equilibrio, esistono due approcci: da un lato possono essere ridotti gli oneri attraverso offerte di sgravio, dall'altro si possono rafforzare le risorse dei familiari assistenti. La promozione dell'autogestione combina entrambi gli approcci: sensibilizza i familiari assistenti affinché prestino attenzione alle loro risorse e ai loro oneri. Grazie a queste conoscenze i familiari assistenti non solo possono rafforzare autonomamente le loro risorse, ma vengono anche messi nella condizione di sfruttare in modo più mirato le risorse esterne – per esempio un servizio di sgravio – e in tal modo di ridurre gli oneri.

Le risorse dei familiari assistenti possono essere rafforzate attraverso le formazioni, la trasmissione di conoscenze e lo scambio, se i familiari per esempio approfondiscono le loro conoscenze sul quadro clinico, imparano a orientarsi nel sistema delle offerte di sostegno e di sgravio, si confrontano attivamente con il loro ruolo e decidono consapevolmente di assumere o meno determinati compiti di assistenza. Anche l'attivazione della loro rete sociale contribuisce al rafforzamento delle risorse, che da un lato facilita l'attività quotidiana di assistenza e dall'altro sostiene i familiari nel prestare attenzione alla propria salute.

In molte offerte di sostegno e di sgravio sono impegnati volontari. È dunque importante sensibilizzare queste persone sulla situazione e sulle esigenze dei familiari assistenti e rafforzare le loro competenze attraverso specifici corsi di perfezionamento e momenti di scambio.

Ruolo di Cantoni e Comuni

I Cantoni e i Comuni possono promuovere l'empowerment dei familiari assistenti realizzando strumenti propri, finanziando offerte di terzi e creando condizioni quadro favorevoli per le iniziative della società (p. es. spazi gratuiti per i gruppi di auto-aiuto).

Nell'elaborazione di offerte di formazione e di scambio dovrebbero essere presi ancora maggiormente in considerazione approcci come la partecipazione e l'empowerment. È necessario tenere conto anche delle scarse risorse in termini di tempo o della limitata mobilità dei familiari assistenti, per esempio attraverso forme alternative (tra cui offerte online) o un'assistenza messa a disposizione parallelamente.

I Cantoni e i Comuni possono altresì impegnarsi affinché i volontari vengano sensibilizzati sulle richieste dei familiari assistenti e formati sistematicamente in merito.

Possibili misure

Misura 1: Formazioni e trasmissione di conoscenze per i familiari assistenti

Nelle formazioni e nei corsi, i familiari assistenti possono acquisire conoscenze, esercitare capacità pratiche, rafforzare le competenze legate al loro ruolo e acquistare sicurezza e fiducia in sé stessi per l'attività quotidiana di assistenza. Le formazioni rappresentano inoltre una buona occasione per sensibilizzare i familiari assistenti su temi importanti: prestare attenzione alla propria salute, porre dei limiti e riconoscere per tempo i campanelli d'allarme del proprio corpo.

→ Il **Cantone di Ginevra** sovvenziona da gennaio 2020 un *programma di formazione* su misura, allo scopo di soddisfare le esigenze e le richieste dei familiari assistenti. In totale, in futuro saranno a disposizione 27 moduli, offerti dalla Haute école de santé (HedS). È organizzata inoltre l'assistenza gratuita della persona bisognosa di aiuto (1 ora prima, 3 ore durante, 1 ora dopo la formazione).

Maggiori informazioni:

<https://www.ge.ch/etre-proche-aidant-obtenir-aide/formation-proche-aidant>

→ Nel **Cantone di Lucerna** sono offerte diverse formazioni per i familiari che assistono una persona affetta da demenza. È il caso per esempio di *EduKation Demenz®* di **Alzheimer Luzern**. Attraverso la formazione, i familiari ampliano le loro conoscenze sul tema della demenza, approfondiscono la comprensione della persona malata, riconoscono e accettano i propri sentimenti di dolore e perdita nonché comprendono e imparano ad accettare il proprio ruolo di familiare assistente. Il Cantone di Lucerna accompagna il progetto nell'ambito del programma sulla salute delle persone anziane («Gesundheit im Alter», 2017–2021) sin dalla fase di progettazione, sostenendolo finanziariamente.

Maggiori informazioni:

<https://www.alzheimer-schweiz.ch/de/luzern/news/beitrag/schulung-fuer-angehoerige-nach-education-demenz-nach-prof-dr-sabine-engel/>

Misura 2: Promuovere lo scambio tra familiari assistenti

Gli strumenti di scambio servono innanzitutto a creare uno spazio protetto per i familiari assistenti, in cui confidarsi con coloro che si trovano in una situazione analoga e poter imparare dalle esperienze altrui. Molti familiari assistenti reputano utile incontrare altre persone che vivono o hanno vissuto esperienze simili. In questo scambio ricevono consigli pratici per la vita quotidiana, trovano speranza e coraggio e ne traggono forza.

→ All'inizio del 2016 la rete sulla demenza della **città di San Gallo** ha riconosciuto il bisogno di un'offerta a bassa soglia per le persone affette da demenza e i loro familiari. Di conseguenza ha creato nella città di San Gallo il *Café TrotzDem*, un gruppo di progetto interdisciplinare che si basa sul programma già esistente «Alzheimer Café» dell'Associazione Alzheimer Svizzera. Esso rappresenta un punto di incontro per le persone affette da demenza, i loro familiari e tutti gli interessati, che una volta al mese offre uno spazio per lo scambio, la socialità e l'informazione sul tema della demenza.

Durante la creazione del progetto e nei primi anni di attuazione, la città vi ha partecipato sia a livello finanziario sia in termini di personale. Dal 2020 ha revocato le risorse di personale, ma continua a sostenere il progetto con un contributo finanziario a copertura delle spese.

Maggiori informazioni:

<https://www.alzheimer-schweiz.ch/de/stgallen-beider-appenzell/angebote/beitrag/caf%C3%A9-trotz-dem-treffpunkt/>

→ Nel **Cantone di Ginevra** finora quattro Comuni (Ginevra, Carouge, Onex, Vernier) hanno istituito, insieme ai partner sociali, i cosiddetti spazi dell'ascolto (*espaces d'écoute*) condotti da un professionista. Questa offerta promuove lo scambio di esperienze e l'elaborazione comune di soluzioni. La partecipazione è gratuita ed è aperta a tutti a prescindere dal luogo di domicilio.

Maggiori informazioni:

<https://www.ge.ch/etre-proche-aidant-obtenir-aide/espace-ecoute-soutien-psychologique>

Misura 3: Promuovere lo scambio e le formazioni per i volontari

I volontari possono rafforzare le loro competenze e sostenere ancora meglio i familiari assistenti se vengono sensibilizzati in merito alle richieste di queste persone e formati sulla collaborazione con loro. I Cantoni e i Comuni possono adoperarsi in questo ambito, mettendo a disposizione dei volontari formazioni e strumenti di scambio propri oppure sostenendo offerte di terzi.

→ Nell'ambito del piano sulla geriatria e la demenza, il **Cantone di Turgovia** ha elaborato un *programma di formazione* sulla competenza specialistica in materia (*Fachkompetenz Geriatrie und Demenz*), rivolto a volontari, familiari, professionisti del settore sanitario e sociale e a diversi fornitori (p. es. parrucchieri, personale di vendita, collaboratori dell'amministrazione). Esso contiene una griglia di competenze in base alla quale i fornitori impostano e attuano i corsi di formazione i cui costi potranno essere fatturati all'ufficio di sanità.

Maggiori informazioni:

https://gesundheit.tg.ch/public/upload/assets/46700/2016.03_Geriatrie-_und_Demenzkonzept_Kanton_Thurgau_29_Maerz_2016.pdf

Ulteriori indicazioni

- **Auto-aiuto:** l'auto-aiuto riunisce persone che vivono le stesse situazioni, in modo che possano aiutarsi reciprocamente. Una forma di auto mutuo aiuto è rappresentata dai *gruppi di auto-aiuto*. Lo scambio di esperienze all'interno di questi gruppi offre uno sgravio a livello psicosociale, consigli pratici per la vita quotidiana e uno spazio in cui ci si sente compresi e non ci si deve giustificare. In Svizzera esistono molti gruppi di auto-aiuto, tra cui anche quelli che si rivolgono ai familiari.
<https://www.autoaiutosvizzera.ch/shch/it.html>
- **Promozione dell'autogestione:** nel ritratto *Promozione dell'autogestione dei familiari assistenti* sono contenute maggiori informazioni sul tema:
www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2
- **Salute psichica dei familiari assistenti:** nell'opuscolo *Promozione della salute psichica dei familiari che assistono e curano congiunti anziani – Una guida informativa per la promozione della salute in età avanzata*, Promozione Salute Svizzera formula raccomandazioni su come gli attori della promozione della salute possano favorire in setting diversi la salute psichica dei familiari assistenti. In primo piano vi è il rafforzamento delle risorse.
https://promozionesalute.ch/assets/public/documents/it/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Opuscolo_PSCH_2019-02_-_Salute_psichica_dei_familiari_curanti.pdf

3.7 Sicurezza finanziaria per i familiari assistenti

L'impegno di familiari assistenti è di grande importanza per la società e l'assistenza sanitaria. Il lavoro di assistenza e cura prestato gratuitamente dai familiari può comportare però diverse conseguenze finanziarie a livello personale: se, a causa del loro impegno, i familiari riducono, abbandonano o perdono involontariamente la loro attività lavorativa, subiscono una perdita di guadagno. Inoltre si riduce la loro sicurezza stabilita dal diritto delle assicurazioni sociali. Le potenziali perdite finanziarie variano molto a seconda della situazione assistenziale.

Attraverso il sostegno finanziario i Cantoni e i Comuni possono

- riconoscere l'impegno dei familiari assistenti,
- ridurre le perdite di guadagno,
- versare un'indennità per il lavoro di assistenza e cura prestato, prestato,
- incentivare l'assistenza e le cure a domicilio e ritardare così l'ingresso in una casa di cura.

Ruolo di Cantoni e Comuni

Come già riferito nell'area d'intervento «[Basi politiche](#)», i Cantoni e i Comuni hanno la competenza di elaborare norme sulla sicurezza finanziaria dei familiari assistenti e di definire le prestazioni. Per stabilire le prestazioni esistono diversi approcci: Da un lato occorre distinguere tra finanziamento legato al soggetto e finanziamento legato all'oggetto. Dall'altro i familiari assistenti possono essere sostenuti dal punto di vista finanziario attraverso prestazioni dirette finalizzate al riconoscimento o all'indennizzo del loro impegno oppure possono beneficiare indirettamente dei contributi destinati alla persona bisognosa di aiuto.

Le condizioni per avere diritto a contributi finanziari variano a seconda del Cantone e del Comune. La definizione del termine «familiare» stabilisce chi ne ha diritto, motivo per cui è indispensabile avere una chiara spiegazione del concetto.

A prescindere dalle forme di sostegno finanziario dell'impegno dei familiari assistenti scelte da Comuni e Cantoni, è molto importante effettuare una valutazione complessiva della situazione finanziaria di queste persone (cfr. Ulteriori indicazioni).

Possibili misure

Misura 1: Sancire le prestazioni finanziarie a livello normativo

Con l'emanazione di disposizioni di legge cantonali e comunali, i familiari assistenti possono essere sostenuti in modo mirato, efficace e adeguato al fabbisogno.

L'analisi del fabbisogno affrontata nell'area d'intervento «Basi politiche» è anche in questo caso molto utile per chiarire quale forma di sostegno finanziario sgraverebbe nel modo più efficace i familiari assistenti.

→ L'articolo 28 della legge sull'assistenza e sulla cura delle persone anziane (*Altersbetreuungs- und Pflegegesetz, APG*) del **Cantone di Basilea Campagna** prevede che i Comuni possano versare contributi per il riconoscimento e la promozione dell'assistenza e delle cure prestate dalle persone di riferimento.

Maggiori informazioni: https://bl.clex.ch/app/de/texts_of_law/941

Misura 2: Indennizzare i familiari per il loro impegno

Cantoni e Comuni possono indennizzare i familiari assistenti per il loro impegno in modi diversi:

– **assegni di custodia per i familiari:** Alcuni Cantoni e Comuni prevedono per i familiari contributi finanziari diretti finalizzati al riconoscimento finanziario della prestazione gratuita di assistenza e cura. I contributi sono concepiti per lo più come indennità forfettarie giornaliere.

→ Il **Comune di Arlesheim** nel Cantone di Basilea Campagna sostiene finanziariamente i familiari assistenti: le cure e l'assistenza prestate su base volontaria a congiunti bisognosi di sostegno sono indennizzate con un contributo. In questo modo si promuovono le cure a casa e si valorizzano le prestazioni dei familiari assistenti.

Maggiori informazioni: <https://www.arlesheim.ch/de/verwaltung/dienstleistungen/>

- **rimborso di perdite di guadagno attraverso le spese di malattia e invalidità degli aventi diritto a prestazioni complementari:** I familiari che riducono o abbandonano la loro attività lucrativa per curare una persona avente diritto a una prestazione complementare possono richiedere in alcuni Cantoni un'indennità per perdita di salario. Questa prestazione è disciplinata nell'ordinanza cantonale sul rimborso delle spese di malattia e di invalidità. Le condizioni per avere diritto alla prestazione variano a seconda del Cantone
- **altre prestazioni cantonali:** Alcuni Cantoni riconoscono altre prestazioni a favore dei familiari assistenti:

→ Con la legge sugli assegni familiari (LVLAfam), il **Cantone di Vaud** versa le seguenti tre prestazioni: un assegno di nascita o di adozione, assegni per le famiglie con un figlio minorenni disabile (AMINH) nonché contributi provenienti dal fondo cantonale per le famiglie.

Maggiori informazioni: <https://www.guidesocial.ch/recherche/fiche/generatepdfAll/40>

→ Con l'*aiuto diretto* il **Cantone Ticino** sostiene finanziariamente le persone bisognose di aiuto affinché possano essere assistite a casa. Il contributo non è a destinazione vincolata e può essere impiegato quindi in modo flessibile, anche per indennizzare i familiari.

Maggiori informazioni:
<https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/pdfatto/atto/364>

Misura 3: Prevedere sgravi fiscali per i familiari

Cantoni e Comuni possono concedere una deduzione fiscale per le prestazioni di cura e assistenza fornite. A tal fine occorre assicurarsi che la deduzione sia concepita in modo tale che possano beneficiarne per quanto possibile tutti i familiari assistenti.

→ Secondo la legge tributaria del **Cantone di Basilea Campagna**, i contribuenti possono richiedere 2000 franchi di deduzione sociale per ogni persona maggiorenne con una grave invalidità o bisognosa di cure continue che assistono gratuitamente nell'economia domestica (*art. 33 Steuergesetz SGS 331*).

Maggiori informazioni: https://bl.clex.ch/app/de/texts_of_law/331

Ulteriori indicazioni

- **Prestazioni di sicurezza finanziaria per i familiari assistenti con finanziamento legato al soggetto:** informazioni dettagliate sulle prestazioni menzionate e su quelle a livello federale sono contenute nella pubblicazione *Sicurezza finanziaria per i familiari assistenti – Prestazioni di Confederazione, Cantoni e Comuni con finanziamento legato al soggetto*:
www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2
- **Sostenibilità finanziaria:** lo studio *Sostenibilità finanziaria dei costi per offerte di sostegno e di sgravio* del 2019 spiega come le grandi differenze tra Cantoni e Comuni incidano sulla situazione finanziaria delle economie domestiche che assistono familiari. Nello studio sono state identificate e illustrate con esempi di casi reali alcune situazioni tipiche di assistenza. In seguito sono stati eseguiti diversi calcoli di simulazione, variando reddito e Cantone di domicilio. È stato dimostrato che i contributi cantonali per il riconoscimento e l'indennizzo dell'impegno dei familiari assistenti – oltre ai costi sostenibili per le offerte di sostegno e di sgravio – possono avere un'influenza determinante sulla situazione finanziaria delle economie domestiche che assistono familiari.
www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte1

3.8 Cantoni e Comuni in qualità di datori di lavoro

Con oltre il dieci per cento di tutti gli impiegati, gli enti pubblici costituiscono il maggiore datore di lavoro della Svizzera. Occupano molti collaboratori che nel corso della loro attività lavorativa affrontano la sfida di conciliare la vita professionale con l'assistenza ai familiari. Condizioni quadro favorevoli per la conciliabilità tra lavoro e assistenza ai congiunti sono vantaggiose per tutti: gli enti pubblici come datori di lavoro, i collaboratori e, non da ultime, la società e l'economia, in quanto tali condizioni consentono di evitare l'uscita dal mercato del lavoro dei familiari assistenti.

Ruolo di Cantoni e Comuni

In qualità di datori di lavoro, Cantoni e Comuni possono aiutare i propri collaboratori a conciliare meglio l'attività lavorativa con l'assistenza ai familiari. Attraverso condizioni quadro adeguate alle esigenze dei familiari incrementano la loro attrattiva come datori di lavoro, fungendo anche da esempio per le aziende. Per evitare che tutti i Comuni e i Cantoni siano tenuti a sviluppare soluzioni proprie, è opportuno adeguare le buone soluzioni già esistenti e promuovere lo scambio tra Cantoni e Comuni.

Possibili misure

Misura 1: Creare una cultura attenta alle esigenze dei familiari

Per creare una cultura attenta alle esigenze dei familiari, sono necessarie diverse misure:

- sensibilizzare i dirigenti, le unità del personale e i collaboratori sulla situazione e sulle esigenze dei familiari assistenti, in particolare per quanto riguarda la conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari;
- promuovere una cultura della comunicazione trasparente e basata sulla fiducia, per aiutare i collaboratori a comunicare il loro ruolo di familiari assistenti e, se necessario, a cercare sostegno;
- informare i dipendenti sul tema attraverso opuscoli ed eventi;
- fare in modo che i collaboratori che assistono i propri congiunti possano scambiarsi esperienze;
- offrire corsi di formazione e perfezionamento ai dirigenti e alle unità del personale per il sostegno e la consulenza dei collaboratori che assistono i propri congiunti.

→ Con il sostegno di *Careum Forschung*, la **città di Berna** ha realizzato un *sondaggio online nelle aziende*, per raccogliere informazioni sulla mole dell'attività di cura e assistenza dei collaboratori. Su questa base, intende lanciare l'argomento dell'assistenza ai familiari, sensibilizzare i superiori, informare i collaboratori sulle possibilità di sostegno già esistenti, esaminare e attuare ulteriori misure a favore dei collaboratori interessati e collocarsi come datore di lavoro innovativo.

Maggiori informazioni: <http://www.workandcare.ch/umfrage>

Misura 2: Fornire consulenza ai collaboratori

Se i collaboratori hanno domande sulla conciliabilità tra assistenza ai familiari e attività lucrativa o necessitano di un'ulteriore consulenza – per esempio per cercare un'offerta di sgravio – è utile che internamente vi sia un servizio di riferimento chiaro. Questo servizio può far parte della divisione del personale e, oltre a consigliare i collaboratori e ricercare soluzioni, in alcuni casi può assumere ulteriori compiti:

- creare know-how sul tema della conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari all'interno dell'amministrazione
- mettere a disposizione informazioni sulla conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari
- sensibilizzare tutti gli impiegati dell'amministrazione, ma soprattutto i dirigenti
- tematizzare la conciliabilità tra lavoro e famiglia o lavoro e assistenza ai familiari per le nuove assunzioni e, come consuetudine, nel corso di colloqui di valutazione e promozione.

Se all'interno dell'amministrazione mancano le competenze necessarie, i collaboratori dovrebbero essere informati sui servizi di consulenza esterni.

→ In caso di situazioni difficili sul posto di lavoro o in ambito privato, i collaboratori **dell'Amministrazione federale** possono farsi consigliare, sostenere e formare gratuitamente dalla «*Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CSPers)*». In caso di situazioni personali complesse, i superiori e gli specialisti nell'ambito delle risorse umane ricevono dalla CSPers un sostegno e una consulenza mirati. L'assistenza ai familiari è uno degli argomenti trattati, insieme a molti altri come mobbing, molestie sessuali, conflitti con i superiori, i colleghi di lavoro o in famiglia. La CSPers è presente con tre sedi nella Svizzera tedesca, una in Ticino e una nella Svizzera occidentale nonché con un servizio di consulenza online.

Maggiori informazioni:

<https://www.epa.admin.ch/epa/it/home/servizi/consulenza-sociale-del-personale-dell-amministrazione-federale.html>

Misura 3: Rendere flessibili organizzazione e modelli di lavoro

L'organizzazione del lavoro conforme al fabbisogno (soluzioni di rappresentanza) e i modelli di lavoro flessibili (orario e luogo) favoriscono la conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari. I Cantoni e i Comuni si avvalgono di queste possibilità per legare a sé a lungo termine i collaboratori qualificati e assicurare così il know-how esistente. I modelli di orario di lavoro esistenti sono:

- lavoro a tempo parziale e job sharing
- orario flessibile, orario di lavoro annuale
- telelavoro e home office
- riduzione temporanea del grado di occupazione e congedo (p. es. per l'accompagnamento verso il fine vita)
- ulteriori misure: promozione di accordi nel team, cambio degli orari di lavoro e presa in considerazione delle richieste degli impiegati nella ripartizione del lavoro.

Misura 4: Mettere per iscritto le misure

Per un'attuazione sistematica, uniforme e trasparente, le misure devono essere messe per iscritto, nella legge sul personale o nelle ordinanze e nei regolamenti del Cantone o del Comune o in alternativa nelle strategie, nelle linee guida o nei principi di gestione di un'amministrazione.

- Nel 2009 il **Cantone di San Gallo** ha pubblicato la cosiddetta *St.Galler Agenda*, una guida per attuare una migliore conciliabilità tra lavoro, famiglia e altri impegni extraprofessionali nell'amministrazione cantonale. Essa comprende 13 misure riguardanti la direzione e la gestione del personale nonché l'orario e l'organizzazione del lavoro, delle quali nel frattempo molte sono sancite in modo vincolante, tra cui orari di lavoro flessibili, bandi di concorso di posti anche ben qualificati a tempo parziale, introduzione del conto ore, ottenimento del congedo pagato al posto della tredicesima mensilità e telelavoro.

Maggiori informazioni:

<https://www.fachkraefte-schweiz.ch/perch/resources/dokumente/st.galler-agenda-2009.pdf>

Misura 5: Informare i collaboratori sulle disposizioni legali

Gli impiegati di Cantoni e Comuni sono soggetti in linea di principio al diritto pubblico, di norma alla legge sul personale del Cantone o del Comune. A seconda della base legale, gli enti pubblici possono concludere con i loro impiegati anche contratti di lavoro di diritto privato conformemente al Codice delle obbligazioni (CO). La differenza principale tra rapporti di lavoro di diritto pubblico e rapporti di lavoro di diritto privato consiste nel fatto che le basi legali delle assunzioni di diritto privato sono disciplinate in modo uniforme nel CO e, a seconda dell'applicabilità, anche nella legge sul lavoro. Il rapporto di lavoro di diritto pubblico consente di sostenere e sgravare gli impiegati nel ruolo di familiari assistenti al di là delle disposizioni legali del CO.

- **Lavoratori con responsabilità familiari:** Secondo l'articolo 36 capoverso 1 della legge sul lavoro (LL), il datore di lavoro, determinando le ore del lavoro e del riposo, deve prestare particolare riguardo ai lavoratori con responsabilità familiari. Oltre all'educazione dei figli fino all'età di 15 anni, sono considerate responsabilità familiari anche l'assistenza di congiunti o di persone prossime che necessitano di cure. Il lavoratore deve beneficiare di un piano orario sul posto di lavoro che gli consenta di garantire ai congiunti o alle persone prossime bisognose di cure un'assistenza regolare.
- **Continuazione del pagamento del salario in caso di brevi assenze dal lavoro:** La nuova legge federale concernente il miglioramento della conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari prevede di introdurre nel CO il diritto a un congedo pagato per l'assistenza di familiari o del partner. Il congedo non può tuttavia superare tre giorni per evento e dieci giorni all'anno.
- **Indennità di assistenza in caso di assenza prolungata dal lavoro:** I genitori che assistono un figlio con gravi problemi di salute dovuti a malattia o infortunio beneficeranno di un'indennità di assistenza. Entro un termine quadro di 18 mesi sarà versata per al massimo 14 settimane un'indennità giornaliera delle IPG. La prestazione, corrisposta sotto forma di indennità giornaliera, ammonta all'80 per cento del reddito medio ed è limitata al massimo a 98 indennità giornaliere entro il termine quadro.

Ulteriori indicazioni

- **Opuscolo VPOD:** il sindacato svizzero dei servizi pubblici SSP ha raccolto diverse informazioni per i lavoratori del settore pubblico nel suo opuscolo sull'assistenza ai familiari *Angehörige betreuen*: https://vpod.ch/site/assets/files/0/10/751/angehoerige_pfllegen_web.pdf
- **Condizioni quadro favorevoli alle famiglie:** il rapporto del 2016 raccoglie le misure adottate da Cantoni e Comuni sulla conciliabilità tra lavoro e famiglia. https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Frauen_Arbeitsmarkt/familienfreundliche-arbeitsbedingungen.html
- **Piattaforma informativa:** con informazioni, consigli e recapiti utili, Travail.Suisse intende aiutare a conciliare il lavoro con l'assistenza ai familiari attraverso la piattaforma nazionale [info-workcare.ch](http://www.info-workcare.ch/it): <http://www.info-workcare.ch/it>

3.9 Promozione di aziende attente alle esigenze delle famiglie

Sempre più aziende affrontano il tema della conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari. L'obiettivo è fare in modo che le aziende private si impegnino come datori di lavoro attenti alle esigenze dei familiari e pertanto migliorino le condizioni quadro per i collaboratori che assistono i propri congiunti.

Ruolo di Cantoni e Comuni

I Cantoni e i Comuni possono assumere il ruolo di apripista in qualità di datori di lavoro attenti alle esigenze dei familiari (cfr. area d'intervento [«Cantoni e Comuni in qualità di datori di lavoro»](#)) e incoraggiare le aziende ad attuare allo stesso modo misure per sostenere i familiari assistenti.

Inoltre Cantoni e Comuni possono sensibilizzare in modo mirato le aziende sul tema attraverso informazioni sulla conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari, nonché all'occorrenza fornire consulenza alle aziende e promuovere lo scambio reciproco.

Possibili misure

Misura 1: Informare e sensibilizzare le aziende

In una prima fase le aziende devono essere sensibilizzate in merito al tema della conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari e informate sulle norme in vigore e sulle soluzioni applicabili, per esempio attraverso materiale informativo, manifestazioni, convegni oppure offerte di perfezionamento. Gli enti pubblici possono promuovere l'assistenza ai familiari all'interno delle aziende anche mediante campagne, certificazioni e concorsi. In questo modo le aziende potrebbero posizionarsi sul mercato del lavoro per esempio con il marchio «datore di lavoro attento alle esigenze dei familiari».

- Nel 2016 il **Cantone di Lucerna** ha pubblicato un articolo intitolato *Familienfreundliche Unternehmen im Kanton Luzern – Berufstätigkeit und Angehörigenpflege*, rivolto alle aziende del Cantone di Lucerna, che tratta la questione del modo in cui le aziende possono andare incontro ai loro collaboratori nell'assistenza ai familiari e nel contempo garantire un funzionamento aziendale ordinato.

Maggiori informazioni:

https://disg.lu.ch/themen/gleichstellung/gleich_aktivitaeten/familienfreundlichkeit

- Dal 2011 il Servizio per le pari opportunità del **Cantone di Zurigo** conferisce ai datori di lavoro del Cantone il *Prix Balance^{ZH}*, una certificazione per i datori di lavoro che offrono condizioni straordinarie per conciliare vita professionale e vita privata.

Maggiori informazioni:

https://vereinbarkeit.zh.ch/internet/justiz_innere/vereinbarkeit/de/prix_balance_zh.html

Misura 2: Fornire consulenza alle aziende

I Cantoni e i Comuni possono fornire consulenza alle aziende in merito alla conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari mettendo a disposizione di quelle interessate i loro servizi di consulenza interni o indicando loro offerte esterne.

A livello svizzero esistono diversi servizi di consulenza sociale aziendale, tra cui i seguenti:

- **L'associazione** di pubblica utilità **profawo** è specializzata nella consulenza sulla tematica *con-ciliabilità tra lavoro e assistenza ai familiari*. Gli obiettivi dei servizi di consulenza attivi a livello svizzero sono, tra l'altro, migliorare la situazione attuale dei familiari assistenti che esercitano una professione, sensibilizzare i responsabili del personale sul tema e sostenere le aziende nell'organizzazione interna dell'assistenza ai familiari.

Maggiori informazioni: www.profawo.ch

- La **società di consulenza Movis AG**, in qualità di partner delle aziende clienti, offre ai collaboratori una consulenza su questioni personali, di salute, aziendali e finanziarie, e si impegna affinché queste persone possano conciliare i loro ruoli di lavoratori e familiari assistenti.

Maggiori informazioni: www.movis.ch

Misura 3: Promuovere la collaborazione, lo scambio e l'interconnessione

Se i Cantoni e i Comuni cercano attivamente una collaborazione con le aziende e promuovono lo scambio e l'interconnessione tra aziende, si possono diffondere più rapidamente e più facilmente buone soluzioni per migliorare la conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari. Le imprese desiderano inoltre maggiori o migliori informazioni sugli esempi di buone soluzioni.

- Dal 2010 il Servizio per le questioni familiari del **Cantone di Basilea Campagna** è membro della regione economica di Basilea che sostiene le famiglie (*Familienfreundliche Wirtschafts-region Basel*), un'unione di associazioni economiche, aziende e servizi amministrativi. Obiettivi dell'unione sono lo scambio di conoscenze e il perseguimento di progetti comuni. In una piattaforma informativa sono disponibili misure concrete per una politica aziendale di sostegno alle famiglie, buone pratiche di aziende a favore delle famiglie nella regione e uno strumento di controllo aziendale.

Maggiori informazioni: www.familienfreundliches-basel.ch

Ulteriori indicazioni

- **Studio:** lo studio *Misure per migliorare la conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari nelle aziende svizzere* (ufficio Bass, settembre 2019) offre ulteriori indicazioni:
www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte1
- **Piattaforma informativa:** con informazioni, consigli e recapiti utili, Travail.Suisse intende aiutare a conciliare il lavoro con l'assistenza ai familiari attraverso la piattaforma nazionale info-workcare.ch:
<http://www.info-workcare.ch/it>

Bibliografia

Bonfadelli, H. (2004): Medienwirkungsforschung I. Grundlagen. Konstanz: UVK.

Brügger, S.; Sottas, B.; Kissmann, S.; Rime, S. (2019): Il coordinamento dell'assistenza e delle cure dal punto di vista dei familiari assistenti. Progetto di ricerca C07 del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020» (sintesi in italiano). Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Filtner, C. (2017): Angehörige betreuen. Broschüre. VPOD, Zürich.

Jans, C.; Golder, L.; Weber, E. (2019): Analisi strutturale relativa al mandato di ricerca C01a «Sondaggio presso la popolazione sui bisogni di sostegno e di sgravio dei familiari assistenti». Progetto di ricerca C01b del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020» (sintesi in italiano). Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Kaplan, C. (2019): Mobili, malgrado le limitazioni Servizi di accompagnamento nei trasporti privati e pubblici. Programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020», parte 2: modelli di buona prassi. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Kaplan, C. (2020): Promozione dell'autogestione dei familiari assistenti. Programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020», parte 2: modelli di buona prassi. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Kaplan, C.; Jaks, R., Müller, F. (2020): Collaborazione con i familiari assistenti Impulsi per i responsabili della formazione e per i dirigenti e i professionisti del settore delle cure e del lavoro sociale. Programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020». Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Kaplan, C.; Marta Gamez, F.; Rička, R. (2019): Le culture assistenziali nelle comunità: i familiari curanti in evidenza. Programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020», parte 2: modelli di buona prassi. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Kaplan, C.; Müller, F.; Bucher, N.; Jaks, R.; Stehlin, C. (2020): Sicurezza finanziaria per i familiari assistenti. Programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020», parte 2: modelli di buona prassi. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Kaplan, C.; Stamm, M. (2020): Assistenza notturna a domicilio. Programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020», parte 2: modelli di buona prassi. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Kaspar, H.; Arrer, E.; Berger, F.; Hechinger, M.; Sellig, J.; Stängle, S.; Otto, U.; Fringer, A. (2019): Sostegno ai familiari assistenti nella fase iniziale e in situazioni di crisi e di emergenza. Progetto di ricerca C04 del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020» (sintesi in italiano). Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Kessler, C.; Boss, V. (2019): Promozione della salute psichica delle persone che assistono e curano congiunti anziani. Una guida informativa per la promozione della salute in età avanzata. Berna: Promozione Salute Svizzera.

Kessler, C.; Rička, R. (2020): Früherkennung von Entlastungsbedarf für betreuende Angehörige in der ärztlichen Praxis. Praxisnahe Impulse für die Ärzteschaft. Programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020». (versione inedita). Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Meyer, L. (2018): Campagna di sensibilizzazione e informazione: Giornata dei familiari curanti nel Cantone di Vaud il 30 ottobre. Programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020», parte 2: modelli di buona prassi. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Legge federale del 24 marzo 2006 sugli assegni familiari (LAFam; RS 836.2).

Neukomm, S.; Götzö, M.; Baumeister, B.; Bock, S.; Gisiger, J.; Gisler, F.; Kaiser, N.; Kehl, K.; Strohmeier, R. (2019): Strutture diurne e notturne – fattori che ne influenzano l'utilizzazione. Progetto di ricerca C05 del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020» (sintesi in italiano). Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Otto, U.; Leu, A.; Bischofberger, I.; Gerlich, R.; Riguzzi, M.; Jans, C.; Golder, L. (2019): Bisogni di sostegno e di sgravio delle persone che assistono e curano i propri congiunti - sondaggio rappresentativo. Progetto di ricerca C01 del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020» (sintesi in italiano). Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Rička, R.; von Wartburg, L.; Marta Gamez, F.; von Greyerz, S. (2020): Rapporto di sintesi del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020». (versione inedita). Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Rudin, M.; Stutz, H.; Jäggi, J.; Guggenbühl, T.; Bischofsberger, I. (2019): Misure per migliorare la conciliabilità tra attività lucrativa e assistenza ai familiari nelle aziende svizzere. Progetto di ricerca C12 del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020» (sintesi in italiano). Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Stutz, H.; Liesch, R.; Guggenbühl, T.; Morger, M.; Rudin, M.; Bannwart, L. (2019): Sostenibilità finanziaria dei costi per offerte di sostegno e sgravio. Progetto di ricerca C03 del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020» (sintesi in italiano). Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Walker, P.; De Buman, A.; Meuli, N. (2016): Familienfreundliche Arbeitsbedingungen: Was machen die Kantone/Gemeinden? (tedesco/francese). Im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Bern.

Zeyen, P.; Guggenbühl, T.; Jäggi, J.; Heusser, C.; Rudin, M. (2020): Barriere di accesso alle offerte di sostegno per i familiari assistenti. Progetto di ricerca C06 del programma di promozione «Offerte di sgravio per familiari assistenti 2017–2020» (sintesi in italiano). Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, Berna.

Sigla editoriale

Editore

Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

Contatto

Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

Casella postale

CH-3003 Berna

Proches.aidants@bag.admin.ch

www.bag.admin.ch/betreuende-angehoerige

Data di pubblicazione

Settembre 2020

La presente pubblicazione è disponibile in

tedesco

francese

italiano

www.bundespublikationen.admin.ch

Numero d'ordine: 311.809.i

Autrici

Caroline Kaplan, Noëlle Bucher, Rebecca Jaks, Carole Stehlin

INTERFACE Politikstudien, Forschung Beratung GmbH

Gruppo d'accompagnamento

Esther Diethelm (comune Bassersdorf), Claudia Hametner (associazione dei comuni svizzeri),

Ingrid Löffler (canton Basilea città), Silvia Marti (CDS), Veronique Petoud (canton Ginevra),

Seraina Rissi (canton Thurgovia), Luzia von Deschwanden (canton Lucerna)



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'interno DFI
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

In collaborazione con la CDS



Konferenz der kantonalen Gesundheits-
direktorinnen und -direktoren
Conférence des directrices et directeurs
cantonaux de la santé
Conferenza delle direttrici e dei direttori
cantionali della sanità

**Programma di promozione «Offerte di
sgravio per i familiari assistenti 2017–2020»**

