

Sintesi del rapporto finale «Competenze di salute in contesti di disagio»

Le competenze di salute fanno riferimento alla capacità individuale di trovare, comprendere e valutare informazioni relative alla prevenzione e alla gestione delle malattie nonché alla promozione della salute. Questa capacità è considerata di fondamentale importanza per la promozione, il mantenimento e il recupero della salute. Ma non tutti gli individui dispongono di competenze di salute in uguale misura. Diversi studi hanno rivelato che le **persone che si trovano in situazioni di disagio tendono ad avere un livello più basso di competenze sanitarie**. Oltre alle competenze individuali, svolge quindi un ruolo importante anche il contesto sociale nel quale una persona è inserita. Le organizzazioni che erogano consulenze sociali hanno un elevato potenziale per quanto concerne la possibilità di raggiungere le persone in situazioni di disagio e di collocare le offerte che mirano a promuovere le competenze di salute. Con il progetto «Competenze di salute in contesti di disagio» si è voluto verificare quali sono i bisogni delle persone che vivono in situazioni di disagio in termini di promozione delle competenze di salute e quale sostegno possono offrire i servizi di consulenza sociale in questo contesto.

Per capire innanzitutto cosa si intende per situazioni di disagio e qual è il loro impatto sulle competenze di salute si è proceduto in una prima fase ad intervistare le operatrici e gli operatori che lavorano nelle organizzazioni che erogano consulenze sociali. In una seconda fase sono state intervistate 13 persone, clienti di tali organizzazioni, al fine di capire quali sono i loro bisogni. Le informazioni raccolte nell'ambito di interviste semi-strutturate con le/i clienti sono state successivamente analizzate, in termini di contenuti, in un gruppo di lavoro al quale hanno partecipato anche rappresentanti dei consultori sociali.

Dalle **interviste con le operatrici e gli operatori** dei consultori sociali sono emerse numerose situazioni di disagio nei contesti di vita della loro clientela. Tra le situazioni di disagio che hanno un impatto diretto o indiretto sulla salute figurano condizioni abitative e lavorative precarie, difficoltà finanziarie, scarsa integrazione sociale, statuto di soggiorno incerto, esperienze di fuga, ecc. Le persone intervistate hanno sottolineato l'importanza dei fattori strutturali (ad es. situazione abitativa, capacità finanziarie), che si distinguono nella maggior parte dei casi per la difficoltà ad ottenere cambiamenti in tempi brevi e per la necessità di un impegno e sostegno a lungo termine. Nel lavoro quotidiano, per contro, si tende a prestare maggiore attenzione alla risoluzione delle situazioni di disagio acuto, invece di intervenire sulle cause e sviluppare strategie a lungo termine.

Nel quadro delle **interviste con le/i clienti** sono stati individuati nove ambiti nei quali è emerso il bisogno di promuovere le competenze di salute e la salute stessa. Per quanto concerne i fattori d'influenza generali, la maggior parte delle persone intervistate ha dimostrato di disporre di buone conoscenze riguardo ai fattori che hanno un impatto negativo sulla salute come lo stress, le preoccupazioni, le malattie, il fumo o un'alimentazione poco equilibrata come pure riguardo ai fattori favorevoli alla salute come un'alimentazione equilibrata, sufficiente attività fisica e buoni contatti sociali, anche se in alcuni casi sono state riscontrate importanti lacune a livello di conoscenze e competenze. Quasi nessuno ha menzionato i fattori strutturali. Questo lascia intendere che le/i clienti tendono a pensare che la responsabilità per la propria salute sia unicamente loro e non sia legata alle condizioni quadro fornite dalla società e dal sistema sanitario.

Le costanti preoccupazioni finanziarie sono state definite un ostacolo a una buona salute poiché possono provocare uno stato di stress continuo. Le/i clienti hanno trovato diversi modi di gestire queste preoccupazioni e situazioni, ma è anche emerso che dispongono di **scarse conoscenze riguardo alle offerte di sostegno**. Nelle famiglie con bambine e bambini piccoli e in particolare nelle famiglie monoparentali è stata individuato un elevato livello di sofferenza causato da un insufficiente sgravio dalle difficoltà della vita

familiare quotidiana. In questo contesto si osserva una grande volontà da parte delle persone interessate, ma al tempo stesso sono emerse lacune in termini di **risorse sociali**, conoscenze relative alle offerte di sgravio e in alcuni casi anche timori, tutti fattori che ostacolano l'accesso ai servizi di sostegno. Un altro ostacolo menzionato frequentemente sono i **disturbi psichici**, che si manifestano sia sotto forma di malattie pregresse che come conseguenza di (molteplici) situazioni di disagio. In questi casi le persone tendono a pretendere molto, o addirittura troppo, da sé stesse, il che può divenire problematico a lungo andare. Mentre, da un lato, l'elevato carico di lavoro, la presenza simultanea di situazioni di stress in ambito lavorativo, familiare o formativo oppure anche la disoccupazione sono state definite degli ostacoli a una buona salute, dall'altro lato il lavoro è stato anche indicato come una risorsa positiva perché permette di acquisire competenza, autonomia e avere scambi sociali. Un altro ambito indicato come un ostacolo è risultato essere lo scarso sostegno strumentale ed emotivo da parte delle autorità o dei servizi specializzati. In questo contesto le persone intervistate percepiscono uno scarso livello di cooperazione e coordinamento tra i diversi enti nonché un'attribuzione poco chiara delle competenze e questo genera incertezza. Le informazioni raccolte nell'ambito delle interviste indicano che le persone in situazioni di disagio fanno fatica ad orientarsi all'interno del sistema (sanitario), il che può essere riconducibile a un livello insufficiente di competenze di salute. Infine, anche la pandemia di COVID-19 e le misure adottate per contrastarla rappresentano un ostacolo sia per le/i clienti, che devono adottare comportamenti favorevoli alla salute, che per le figure professionali, che devono promuovere i comportamenti favorevoli alla salute. In particolare la soppressione delle occasioni di incontri sociali, a seguito delle restrizioni adottate nell'ambito della pandemia di COVID-19, ha ostacolato la possibilità di dare e ricevere un sostegno strumentale ed emotivo.

Nell'ambito della discussione sui risultati scaturiti dalle interviste con le/i clienti, effettuata insieme alle operatrici e agli operatori delle organizzazioni, è emersa una notevole concordanza in relazione ai **fattori contestuali di disagio** menzionati in precedenza nonché ai fattori attenuanti e aggravanti per un comportamento di salute competente. Sulla scorta di questi risultati si è anche discusso, insieme alle operatrici e agli operatori, ma anche con le/i clienti, il gruppo di accompagnamento e le/i committenti del progetto, delle possibilità di cui dispongono i servizi specializzati di promuovere le competenze di salute delle/dei loro clienti. In questo contesto sono stati individuati molteplici possibili approcci che consentono alle **organizzazioni che erogano consulenze sociali di contribuire alla promozione delle competenze di salute** sia della loro clientela che delle organizzazioni stesse. Le misure identificate vanno da una trasmissione tempestiva delle informazioni su temi rilevanti per la salute e sulle offerte di sostegno disponibili, all'intervento rapido in situazioni d'emergenza, all'offerta di prospettive e di sostegno in presenza di ostacoli come le situazioni di stress oppure la fornitura di assistenza nei rapporti con le autorità o le organizzazioni specializzate, fino alla promozione delle competenze mediali, all'utilizzo delle risorse disponibili o allo sviluppo della personalità. Mentre il fabbisogno di sostegno si estende da misure a breve termine a misure a lungo termine e da misure più semplici a interventi più complessi, i risultati – nonostante i limiti del campione esiguo – indicano che vi è, sia da parte delle/dei clienti che delle figure professionali, una reale necessità di promuovere le competenze di salute e che esistono molteplici modi per promuoverle nonché una grande motivazione a cambiare le cose. Al tempo stesso i risultati corroborano l'ipotesi secondo cui **le organizzazioni che erogano consulenze sociali hanno una possibilità preziosa di entrare in contatto con persone** che altrimenti sono difficili da raggiungere, a causa delle situazioni di disagio nelle quali si trovano.

Per quanto concerne le conclusioni, sono state individuate delle risorse concrete che possono aiutare le figure professionali a promuovere le competenze di salute della loro clientela. Mentre l'allestimento e l'adozione di strumenti quali checklist e raccolte di buone pratiche è una misura che richiede un minimo sforzo, la realizzazione di misure strutturali promettenti, come la messa in rete permanente delle offerte regionali o l'introduzione di offerte di coaching richiedono un dispendio maggiore nonché l'erogazione di risorse a lungo termine. In questa fase di sviluppo è tuttavia importante mantenere e rafforzare ulteriormente la possibilità di offrire un sostegno flessibile e spontaneo, senza ostacoli burocratici, e porre l'accento su rapporti umani di stima reciproca.