

Studio sul servizio Pasti a Domicilio di Pro Senectute

Rapporto finale

Stefano Cavalli, Laurie Corna, David Maciariello,
Gladys Delai Venturelli, Roberta Torriani

Manno, 28 febbraio 2024

Impressum

Mandato di ricerca: Studio commissionato da Pro Senectute Ticino e Moesano su mandato dell'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio

Indirizzo di corrispondenza: Stefano Cavalli
stefano.cavalli@supsi.ch
Laurie Corna
laurie.corna@supsi.ch
Centro competenze anziani
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale
Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana – SUPSI
Via Violino 11
CH-6928 Manno
<http://www.supsi.ch/cca>

Ringraziamenti

Le autrici e gli autori ringraziano sentitamente Pro Senectute Ticino e Moesano per l'importante contributo alla realizzazione dello studio. In particolare, il direttore Paolo Nodari e la vicedirettrice Eva Scolari per la fiducia accordata e il prezioso supporto, Giacomo Franscella per le osservazioni opportune e la fornitura della banca dati degli utenti, Patrick Schwaller per il sostegno fondamentale nelle diverse fasi della raccolta dati, così come tutte le collaboratrici e i collaboratori dei vari centri di distribuzione.

Teniamo a ringraziare anche Stefania Bernasconi ed Eva Gschwend, dell'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio, per i consigli pertinenti forniti durante gli incontri del Gruppo di accompagnamento; Anna Brambilla, del Centro competenze anziani SUPSI, per l'attenta rilettura.

La collaborazione di Ambra Beretta, Angelica Stefanelli, Fabiana Codioli e Naomi Perretta, studentesse del corso di laurea in lavoro sociale della SUPSI, che hanno diligentemente trascritto le risposte delle persone coinvolte nell'indagine, è stata molto apprezzata.

Un pensiero speciale va a tutte le persone, utenti o familiari, che hanno gentilmente accettato di partecipare all'indagine e alle interviste, senza le quali lo studio non sarebbe stato possibile.

Le autrici e gli autori sono responsabili dei contenuti presentati nel presente rapporto.

Indice

1	Il servizio pasti a domicilio	6
2	Il mandato e gli obiettivi dello studio	9
3	La metodologia	11
3.1	Banca dati degli utenti	11
3.2	Indagine presso gli utenti e i familiari	11
3.3	Interviste a utenti e familiari	16
4	Il profilo degli utenti	21
4.1	Caratteristiche socio-demografiche	21
4.2	Situazione finanziaria	23
4.3	Salute, qualità di vita e grado di autonomia	24
5	L'evoluzione dell'utenza	27
5.1	Evoluzione degli utenti tra il 2006 e il 2023	27
5.2	Evoluzione del profilo degli utenti tra il 2006 e il 2023	30
5.3	Evoluzione dell'utenza durante la pandemia di COVID-19	33
6	L'utilizzo del servizio	35
6.1	Motivazioni e ragioni dell'utilizzo	35
6.2	Frequenza di utilizzo	41
6.3	Storia dell'utilizzo: alcuni esempi	43
6.4	Bisogni a cui risponde il servizio	49
6.5	Modalità di utilizzo del servizio	54
6.6	Soddisfazione, esigenze e criticità	56

7	Benefici e impatto sul mantenimento a domicilio	63
7.1	Benefici del servizio	63
7.2	Ruolo del servizio nel mantenimento a domicilio	65
7.3	"È comodo..."	68
7.4	Inserimento del servizio in una rete di sostegno	74
7.5	Se non esistesse il servizio...	77
8	Il ruolo di antenna sociale	83
8.1	Isolamento sociale e sentimento di solitudine	83
8.2	Importanza delle interazioni con gli addetti alla consegna dei pasti	85
8.3	Il ruolo di antenna sociale secondo le persone intervistate	88
9	Conclusione	93
	Bibliografia	97
	Allegati	99
A1	Partecipanti all'indagine per centro di distribuzione	100
A2	Caratteristiche degli utenti per centro di distribuzione	101
A3	Griglie di codifica delle risposte alle domande aperte	102

1. Il servizio pasti a domicilio

Origini e sviluppo del servizio

Un'alimentazione sufficiente, equilibrata e variata comporta innegabili benefici per la salute e la qualità della vita della persona anziana. Tuttavia, con l'avanzare dell'età, fragilità e problemi di mobilità possono rendere difficoltoso andare a fare la spesa o cucinare. Anche il piacere di mettersi a tavola può venire meno, soprattutto per le persone che vivono da sole. Da diversi decenni, i servizi di consegna pasti sono diventati parte integrante delle politiche di mantenimento a domicilio delle persone anziane. A Ginevra, l'*Hospice général* ha introdotto questa prestazione già nel lontano 1965. Il primo anno furono consegnati 7'000 pasti, 125'000 nel 1982 e più di 200'000 nel 1987 (Valmalle, 1988). Nel 2021, l'*Institution genevoise de maintien à domicile* ha distribuito quasi 600'000 pasti a domicilio in tutto il cantone.¹ Nel resto del Paese è soprattutto la Fondazione Pro Senectute, attraverso le sue organizzazioni cantonali e intercantonali, a gestire il servizio. Nel 1977, Pro Senectute ha fornito, da sola o in collaborazione con altre organizzazioni, circa 450'000 pasti in 18 cantoni (Commission fédérale d'étude des problèmes de la vieillesse, 1979: 328). Si stima che nel 2020, in Svizzera, siano stati serviti 3.8 milioni di pasti a domicilio a 33'535 persone.²

Il servizio può essere attivato per un breve periodo, ad esempio per far fronte a un evento familiare o a un problema di salute, o a lungo termine. Per quel che riguarda la consegna dei pasti esistono due filosofie. La prima prevede la distribuzione, nei giorni feriali, di pasti caldi. A volte vige l'obbligo di consegnarli in presenza dell'utente e non possono essere lasciati fuori dall'abitazione. Questa procedura ha il vantaggio di garantire, almeno una volta al giorno, un certo controllo delle condizioni della persona anziana. Un altro metodo di distribuzione, conosciuto in passato come Nacka, dal nome di un ospedale di Stoccolma che per primo l'ha introdotto (Commission fédérale d'étude des problèmes de la vieillesse, 1979: 328), consiste nel preparare in anticipo le pietanze e confezionarle sottovuoto. Ciò permette di inviare, tramite un servizio postale, tutti i pasti della settimana al beneficiario, che li conserverà in frigorifero e li riscaldierà prima di consumarli. Di regola, i pasti caldi sono preparati nelle case per anziani della zona. Nella Svizzera tedesca Pro Senectute, in collaborazione con un'affiliata di Migros, propone anche il servizio di consegna pasti CasaGusto.³

¹ <https://www.imad-ge.ch/>

² <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees.assetdetail.19504203.html>

³ <https://www.casa-gusto.ch/>

Nel nostro cantone, il servizio di consegna pasti a domicilio è assicurato da Pro Senectute Ticino e Moesano fin dagli anni Settanta, e rientra tra i Servizi d'appoggio riconosciuti dalla Legge sull'assistenza e cura a domicilio (LACD). Questa prestazione è destinata alle persone in età AVS o a beneficio di una rendita d'invalidità. Anche le persone temporaneamente inabili o in convalescenza, quale che sia la loro età, possono usufruirne dietro presentazione di un certificato medico. Lo scopo principale del servizio è di favorire il mantenimento a domicilio delle persone anziane o disabili, contribuendo alla promozione della loro qualità di vita. Nello specifico, si perseguono i seguenti obiettivi: garantire un'alimentazione sana, continua ed equilibrata a prezzi contenuti; assicurare l'accessibilità del servizio a tutta la popolazione, compresi coloro che vivono nelle zone periferiche e nelle valli; svolgere un ruolo di antenna sociale, mantenendo un contatto regolare con persone vulnerabili, sole e a rischio di isolamento. Attualmente, Pro Senectute Ticino e Moesano gestisce 22 centri di distribuzione dislocati su tutto il territorio. Grazie a una fitta rete di collaboratrici e collaboratori, sono forniti pasti caldi dal lunedì al sabato e pasti freddi in atmosfera protettiva, facilmente riscaldabili, la domenica e i giorni festivi. I pasti sono preparati nelle cucine di strutture socio-sanitarie, soprattutto case per anziani, prevedono delle varianti per i vegetariani e per chi deve seguire una dieta particolare, e vengono consegnati di persona (gli addetti alla distribuzione sono formati per riconoscere e segnalare situazioni di disagio o malessere). Le tariffe, concordate con l'Amministrazione cantonale e definite in base alla situazione economica dei beneficiari, variano tra gli 11 e i 19 franchi a pasto. Degli sconti sono previsti per i coniugi.⁴

Gli studi sul servizio pasti a domicilio

Gli studi scientifici sul servizio di pasti a domicilio non sono particolarmente numerosi e sono stati condotti soprattutto nei paesi anglosassoni. Molti si concentrano sui benefici nutrizionali del servizio e sul suo impatto positivo sulla salute e il benessere delle persone anziane che ne usufruiscono (Gualtieri et al., 2018; Ijmker-Hemink et al., 2020; Thomas et al., 2020; Walton et al., 2020; Wright et al., 2015). Un'altra area di ricerca esplora, di solito attraverso delle interviste semi-strutturate, le esperienze e le percezioni degli utenti. Ad esempio, uno studio francese ha cercato di comprendere cosa spinge gli individui ad avvalersi del servizio, mettendo in evidenza due dinamiche principali: per alcuni il ricorso al servizio si inserisce in un processo di graduale adattamento alla perdita di indipendenza, mentre per altri viene attivato all'improvviso, sovente a seguito di un ricovero

⁴ Per maggiori informazioni: <https://www4.ti.ch/dss/dasf/temi/familiari-curanti/prestazioni-e-servizi-per-persone-che-necessitano-di-assistenza/servizio-di-pasti-a-domicilio>, <https://ti.prosenectute.ch/it/servizi-di-cura-e-sgravio/servizio-pasti.html>

ospedaliero (Fleury et al., 2021). Da altri studi emerge un'immagine positiva del servizio di consegna pasti a domicilio che, oltre agli aspetti nutrizionali, soddisfa esigenze diverse e rappresenta per molti utenti un momento prezioso di interazione sociale (Henning-Smith et al., 2022; Lee & Raiz, 2015). Alle nostre latitudini, agli inizi degli anni 1990, è stata condotta una ricerca, intitolata "Pasti a domicilio: un servizio integrato per le persone anziane", con lo scopo di valutare l'interesse della popolazione anziana di Balerna e Chiasso nei confronti di una serie di azioni e servizi, tra cui la distribuzione di pasti a domicilio (Borghi et al., 1991). L'indagine ha coinvolto più di 600 persone e ha rilevato un interesse maggiore per il servizio tra le persone di età più avanzata e le donne, quelle maggiormente esposte al rischio di isolamento sociale, in caso di presenza di disabilità nelle attività quotidiane (in particolare quelle legate alla preparazione e al consumo dei pasti), di patologie somatiche e di sintomi depressivi. Gli autori sottolineavano anche la necessità di un coordinamento e di un'integrazione tra i servizi, per organizzare interventi coerenti in situazioni individuali sempre più complesse.

2. Il mandato e gli obiettivi dello studio

Nel 2023 Pro Senectute Ticino e Moesano⁵, su mandato dell'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio (UACD) della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF), ha commissionato al Centro competenze anziani (CCA) della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) uno studio sul servizio pasti a domicilio. L'aumento del ricorso al servizio a seguito della pandemia di COVID-19 imponeva una riflessione per valutarne l'impatto sulla popolazione in termini di qualità di vita e mantenimento a domicilio, ma anche per stabilire se sono necessarie delle modifiche a livello di finanziamento e di accesso alla prestazione.

Lo studio si propone di comprendere chi sono gli utenti del servizio pasti a domicilio di Pro Senectute e in che misura il loro profilo è mutato a seguito della pandemia, di analizzare come e perché viene utilizzato il servizio, di valutarne l'impatto in termini di mantenimento a domicilio. Sono presi in considerazione il punto di vista dell'utente, ma anche quello di un familiare (o di una persona di riferimento). Gli obiettivi specifici sono i seguenti:

- Tracciare il **profilo degli utenti** del servizio, considerando le loro caratteristiche socio-demografiche (p. es., età, genere, livello di educazione, tipo di economia domestica, situazione economica), la loro rete familiare e sociale, il loro stato di salute e livello di autonomia. Nella misura del possibile, si indaga anche l'evoluzione di alcune caratteristiche degli utenti nel corso del tempo.
- Descrivere **l'utilizzo del servizio**, approfondendo le motivazioni che hanno spinto ad avvalersene e i bisogni ai quali risponde (p. es., malnutrizione, difficoltà a cucinare), la frequenza con la quale si ricevono i pasti e il modo in cui vengono consumati (p. es., suddivisi in più porzioni, condivisi con un'altra persona, completati con altre pietanze). Si studia anche la soddisfazione di utenti e familiari rispetto alla qualità e alla quantità dei pasti, all'organizzazione e al costo del servizio.
- Misurare i **benefici** del servizio per gli utenti (in termini di salute, autonomia e qualità di vita) e per i familiari (sgravio e sentimento di sicurezza), ma soprattutto valutarne **l'impatto sul mantenimento a domicilio**, descrivendo la rete di aiuti (formali e informali) nella quale la consegna di pasti si inserisce ed esplorando, ad esempio, come le persone anziane (o disabili) e i loro cari si organizzerebbero in assenza della prestazione.

⁵ In seguito, semplicemente "Pro Senectute".

- Valutare il **ruolo di antenna sociale** del servizio, studiando le interazioni tra gli utenti e le collaboratrici e i collaboratori di Pro Senectute che portano i pasti, così come l'importanza attribuita da utenti e familiari a questi scambi.

Lo studio è stato condotto dalle autrici e dagli autori del presente rapporto, sotto la responsabilità del prof. Stefano Cavalli e della prof.ssa Laurie Corna. David Maciariello ha coordinato la raccolta dei dati, con il contributo di Gladys Delai Venturelli e Roberta Torriani per la parte qualitativa. È stato costituito un gruppo di accompagnamento composto da rappresentanti di Pro Senectute (Paolo Nodari, Eva Scolari e Giacomo Franscella) e dell'UACD (Stefania Bernasconi ed Eva Gschwend), che si è riunito a più riprese per discutere l'avanzamento dei lavori.

3. La metodologia

Per raggiungere gli obiettivi descritti nel capitolo precedente è stato adottato un approccio misto (*mixed methods*) e si è fatto ricorso sia a dei dati primari, raccolti espressamente per questo studio, sia a dei dati secondari, già a disposizione di Pro Senectute. In concreto, è stata analizzata la banca dati degli utenti creata da Pro Senectute, è stata condotta un'indagine presso gli utenti e i familiari grazie a un questionario standardizzato, e sono state realizzate delle interviste semi-strutturate con un campione di utenti e familiari per approfondire alcune tematiche.

3.1. Banca dati degli utenti

A partire dal 2006, Pro Senectute registra delle informazioni relative ai beneficiari del servizio pasti a domicilio in una banca dati. Per il presente rapporto utilizziamo una versione che contiene le informazioni relative a tutti gli utenti attivi tra aprile 2006 e luglio 2023. La banca dati è anonimizzata e per ognuno dei 19'729 utenti registrati disponiamo delle date di tutte le fatture mensili emesse tra il 30 aprile 2006 e il 31 luglio 2023, del nome del centro pasti di riferimento e di alcune caratteristiche sociodemografiche (genere, data di nascita e stato civile). Da notare che i membri delle coppie che ricevono due pasti non sono registrati separatamente. Per identificarli ci siamo basati sulla variabile "sesso" che, oltre alle categorie "maschile" e "femminile", contiene la dicitura "coniugi". Si tratta di 3'095 casi, ciò che porta a 22'824 il numero totale di utenti.⁶

3.2. Indagine presso gli utenti e i familiari

Nel primo semestre del 2023, abbiamo condotto un'indagine presso gli utenti e i familiari del servizio.

Partecipanti

Per quel che riguarda gli utenti, abbiamo deciso di coinvolgere tutti gli utenti attivi, ovvero coloro che ricevono almeno un pasto al mese. Malgrado il loro numero importante, ci è parso più semplice ed efficace che procedere a un campionamento. Sono stati inclusi anche gli utenti che non hanno

⁶ La banca dati contiene altre informazioni che in teoria potrebbero permettere di indentificare le coppie. Non ce ne siamo serviti poiché sono spesso incomplete – data di nascita del coniuge – o poco affidabili – intestazione (non sempre aggiornata) e indicazione del fatto che si è beneficiato di uno sconto per aver ordinato due pasti (per il coniuge o per qualsiasi altro ospite).

ancora raggiunto l'età AVS. Qualora due utenti vivessero nella stessa economia domestica (p. es., coniugi), entrambi sono stati invitati a riempire un questionario. L'unico impedimento alla partecipazione era l'incapacità di compilare il questionario – ad esempio, poiché non si comprende l'italiano, si hanno problemi cognitivi o deficit sensoriali – e l'assenza di persone in grado di aiutare o sostituire l'utente in difficoltà.

Oltre agli utenti, sono stati coinvolti anche dei familiari. Per "familiari" intendiamo un membro della famiglia oppure altre persone vicine all'utente, come amici, vicini e conoscenti. Ogni utente era libero di designare un familiare, indipendentemente dal tipo di legame con esso.

Questionari

I questionari contenevano sia domande chiuse – con delle opzioni di risposta predefinite tra le quali scegliere – sia domande aperte – che lasciano la possibilità di fornire liberamente una risposta, servendosi delle parole che si ritengono più appropriate. Il ricorso a delle domande aperte presenta numerosi vantaggi, favorendo l'emergere di temi inaspettati e generando un materiale più ricco e dettagliato rispetto a delle semplici crocette.

Sono stati preparati due questionari: uno per gli utenti, composto da una cinquantina di domande chiuse (sull'utilizzo del servizio e le caratteristiche dell'utente) e da cinque domande aperte (motivazioni che hanno spinto a ricorrere al servizio, ragioni attuali di utilizzo, cambiamenti prospettati per renderlo più adatto alle proprie esigenze, ruolo nel mantenimento a domicilio, contatto con la persona che consegna il pasto); uno per i familiari, comprendente una ventina di domande chiuse (la maggior parte sull'utilizzo del servizio e un paio sulle caratteristiche del familiare e il legame con l'utente) e due domande aperte (cambiamenti prospettati per renderlo più adatto alle esigenze dell'utente, ruolo nel mantenimento a domicilio).

I questionari erano auto-compilati, vale a dire che non prevedevano l'intervento di un intervistatore. Era possibile rispondere alla versione cartacea del questionario oppure a una versione online, disponibile sulla piattaforma per sondaggi *Qualtrics* e raggiungibile attraverso un *link* o scansando un codice QR presente sulla copertina dei questionari.

Per semplificare le procedure e garantire l'assoluta confidenzialità, si è deciso di non attribuire nessun codice ai partecipanti. I questionari sono quindi completamente anonimi ed è impossibile risalire all'utente o alla sua famiglia. Questa decisione comporta anche degli inconvenienti: infatti, non siamo in grado di effettuare alcun legame tra i questionari utente e familiare della stessa persona, di

individuare i questionari di due coniugi, e nemmeno di conoscere le risposte al questionario di chi è stato intervistato (v. Capitolo 3.3).

Raccolta dati

Per raggiungere e coinvolgere il maggior numero possibile di partecipanti è stato fondamentale il ruolo delle collaboratrici e dei collaboratori dei diversi centri di distribuzione così come del referente amministrativo del servizio. Alla prima occasione utile, tra il 6 aprile e la metà del mese di maggio 2023, le collaboratrici e i collaboratori dei centri di distribuzione hanno consegnato a tutti gli utenti una busta con il materiale (lettera di presentazione, questionari, invito a partecipare alle interviste), spiegando brevemente di cosa si trattava e invitandoli gentilmente a dedicarci un po' del loro tempo. A questo punto, utenti e familiari che desideravano partecipare allo studio hanno riempito i questionari. Qualora l'utente avesse delle difficoltà, poteva chiedere a un familiare di prestargli aiuto o, eventualmente, di rispondere per conto suo. I questionari compilati sono stati raccolti dalle collaboratrici e dai collaboratori dei centri di distribuzione, idealmente una settimana dopo la loro consegna agli utenti, al più tardi entro il 15 giugno 2023. Le risposte contenute nei questionari cartacei sono state trascritte fedelmente, attraverso la piattaforma *Qualtrics*, da quattro studentesse del corso di laurea in lavoro sociale della SUPSI.

Questionari raccolti

In totale, sono stati raccolti 1'391 questionari, di cui 1'281 cartacei e 110 online. Dopo un'attenta valutazione, sono stati scartati 17 questionari cartacei e 11 questionari online poiché per buona parte non compilati o dei doppioni. Nella Tabella 3.1 viene riportato il numero di questionari validi sui quali si basano le analisi di questo rapporto: si tratta di 806 questionari utenti e 557 questionari familiari. Per quel che riguarda i primi, il 46% è stato compilato dall'utente da solo, il 35% dall'utente con l'aiuto di qualcuno, mentre il 19% da un familiare al posto dell'utente.

Tabella 3.1 Questionari validi

	Cartacei	Online	Totale
Utenti	764	42	806
Familiari	500	57	557
Totale			1'363

Tassi di risposta e informazioni sul campione

La banca dati di Pro Senectute ci permette di calcolare il tasso di risposta e di confrontare alcune caratteristiche degli utenti che hanno partecipato all'indagine (campione utenti) con quelle dell'insieme degli utenti del servizio (popolazione di riferimento). Nel mese di aprile 2023, sono state 2'299 le persone che hanno beneficiato del servizio almeno una volta. Ciò permette di stimare un tasso di risposta del 35%. Il tasso di risposta varia, anche in modo importante, secondo il centro di distribuzione, passando dal 21% di Gordola al 55% di Novaggio (v. Allegato 1, Tabella A1.1). Difficile spiegare queste differenze, che potrebbero dipendere sia dagli utenti (p. es., interesse per lo studio, capacità nel rispondere, presenza e attitudine di familiari), sia dai collaboratori di Pro Senectute (p. es., numero di questionari distribuiti, spiegazioni fornite, tipo e frequenza di rilanci).

Per quanto riguarda gli utenti, la Tabella 3.2 mostra che la distribuzione secondo il genere, l'età e lo stato civile del nostro campione rispecchia a grandi linee quella dei beneficiari del servizio. Circa due partecipanti all'indagine su tre sono di genere femminile; l'età media è di 83.2 anni, con 38 persone che non hanno ancora raggiunto l'età della pensione (cinque hanno meno di 50 anni) e la metà del campione che ha superato gli 85 anni di età; uno su due ha perso il coniuge, uno su cinque è sposato.⁷ La ripartizione secondo il genere e l'età delle persone sondate varia secondo il centro di distribuzione: la proporzione di donne è inferiore al 60% a Locarno (CPT) e a Vacallo, pari all'80% a Cevio e a Stabio; l'età media varia tra gli 80.9 anni di Locarno (CPT) e gli 86.9 anni di Stabio (v. Allegato 2, Tabella A2.1). Quasi la metà dei partecipanti all'indagine ha iniziato a utilizzare il servizio prima della diffusione del COVID-19, un quinto durante le fasi più critiche della pandemia, poco più di un terzo tra il 2022 e il 2023. Gli utenti di lunga data sono proporzionalmente più numerosi nel campione rispetto alla popolazione di riferimento. Da sottolineare la buona adesione dei grandi anziani, spesso più difficili da coinvolgere in ragione delle loro condizioni di salute.

Le persone che hanno partecipato all'indagine in qualità di "familiari" sono in prevalenza le figlie degli utenti (v. Tabella 3.3). Due su tre sono di sesso femminile, l'età media è di 62.2 anni – la più giovane è una nipote di 18 anni, il più anziano un coniuge di 99 anni!

⁷ In 25 casi non è stato possibile determinare il genere dell'utente. Ancor più numerosi sono i dati mancanti riguardo l'età: 105 utenti, 54 dei quali da ricondurre a un errore di stampa di diversi questionari utente del centro di distribuzione di Sementina che ha reso illeggibili alcune domande, in particolare quella sull'età.

Tabella 3.2 Confronto tra utenti che hanno partecipato all'indagine e utenti del servizio, secondo il genere, l'età, lo stato civile e il periodo di attivazione del servizio

	Campione di utenti (N=806)		Utenti del servizio ^a (N=3'068)	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Genere				
Donna	535	68.5	2'283 ^b	63.5
Uomo	246	31.5	1'313 ^c	36.5
Totale	781	100.0	3'596	100.0
Età				
<i>Media</i>		83.2		81.8
<i>Mediana</i>		85		84
< 65	38	5.4	280	9.2
65-74	62	8.9	344	11.3
75-84	226	32.2	1'010	33.3
85-94	337	48.1	1'252	41.2
≥ 95	38	5.4	152	5.0
Totale	701	100.0	3'038	100.0
Stato civile				
Nubile/celibe	141	17.8	538	18.1
Sposata/o	161	20.3	615	20.7
Separata/o, divorziata/o	86	10.9	432	14.6
Vedova/o	404	51.0	1'382	46.6
Totale	792	100.0	2'967	100.0
Inizio utilizzo del servizio				
Prima di marzo 2020	346	44.6	1'162	37.9
Tra marzo 2020 e il 31 dicembre 2021	157	20.2	615	20.0
Nel 2022 o nel 2023	273	35.2	1'291	42.1
Totale	776	100.0	3'068	100.0

Note:

^a Utenti registrati che hanno beneficiato del servizio almeno una volta tra gennaio e luglio 2023.

^b Somma delle risposte "femminile" e "coniugi"

^c Somma delle risposte "maschile" e "coniugi"

Tabella 3.3 Caratteristiche dei familiari che hanno partecipato all'indagine

	<i>n</i>	%
Genere		
Donna	366	66.8
Uomo	182	33.2
Totale	548	100.0
Età		
<i>Media</i>	62.2	
<i>Mediana</i>	60	
< 55	118	24.5
55-64	224	46.6
≥ 65	139	28.9
Totale	481	100.0
Legame con utente		
Coniuge, compagna/o	57	10.7
Figlia/o, nuora/genero	358	67.0
Altro familiare (es., nipoti)	74	13.9
Altro (non parente)	45	8.4
Totale	534	100.0

Nota: Questionari familiare (N=557).

3.3. Interviste a utenti e familiari

Tra maggio e settembre 2023, abbiamo realizzato delle interviste semi-strutturate presso un campione di utenti e di familiari per approfondire alcune tematiche emerse nel corso dell'indagine.

Partecipanti

L'obiettivo era di effettuare 20 interviste con degli utenti e 20 con dei familiari: 15 diadi (utente e familiare), cinque utenti senza un familiare, cinque familiari di utenti non in grado di partecipare all'intervista. Il reclutamento dei partecipanti si è svolto su base volontaria. Tutti i beneficiari del servizio hanno ricevuto, assieme alla lettera di presentazione e ai questionari, un modulo attraverso il quale manifestare il proprio interesse a farsi intervistare. Il nostro invito è stato raccolto da 128

persone: 70 utenti, 25 familiari, 29 persone che hanno indicato "entrambi" e quattro che non hanno specificato chi si sarebbe fatto intervistare. Ci siamo subito resi conto che quest'informazione non era sempre utile per selezionare i partecipanti e costruire il campione secondo i criteri prestabiliti: il fatto che una persona abbia segnalato l'interesse a condividere la propria esperienza in quanto utente, non significa che non abbia familiari; coloro che si sono annunciati come familiari non per forza lo sono di utenti non in grado di essere intervistati; infine, le prime prese di contatto hanno mostrato che a volte "entrambi" significava semplicemente che due coniugi erano disponibili a incontrarci assieme.

Traccia di intervista

Lo scopo delle interviste era di approfondire alcuni aspetti legati all'esperienza con il servizio di pasti a domicilio. Ci siamo concentrati su tre temi principali. Ogni tema è stato introdotto da una domanda generale, che aveva come obiettivo di stimolare la narrazione, seguita da opportuni rilanci; una lista di potenziali argomenti da sviluppare e degli esempi di domande erano a disposizione di chi conduceva l'intervista. Il primo tema consisteva nel comprendere come l'utilizzo del servizio si inserisce nella vita quotidiana dell'utente (rispettivamente del familiare) e la domanda iniziale era: *"Mi racconti un po' la sua esperienza con il servizio oggi..."*. In seguito, abbiamo cercato di ricostruire la storia del ricorso al servizio, prestando particolare attenzione a eventuali interruzioni e all'impatto della pandemia di COVID-19 (anche per le persone che all'epoca non ricevevano ancora dei pasti). Qui la domanda introduttiva era: *"Si ricorda quando [l'utente] ha iniziato a usare il servizio? Mi racconti un po' come è andata..."*. Infine, per quel che concerne gli aspetti sociali, volevamo approfondire le interazioni con le collaboratrici e i collaboratori di Pro Senectute, partendo dalla domanda: *"Mi spieghi un po' come le [all'utente] viene consegnato il pasto..."*. Siccome non è possibile risalire al questionario compilato dalle persone intervistate, abbiamo anche raccolto alcune informazioni su di esse: genere, età, livello di formazione, con chi vive, percezione dello stato di salute, da quando utilizza il servizio per gli utenti; genere, età e legame con l'utente per i familiari.

Raccolta dati

I potenziali partecipanti sono stati selezionati in funzione delle loro caratteristiche (genere, età, regione, tipo di intervista, ecc.), in modo da ottenere un campione eterogeneo. I primi volontari sono stati contattati telefonicamente a fine maggio 2023 per valutare se erano ancora interessati a partecipare e se acconsentivano alla registrazione dell'intervista. In caso di risposta affermativa, si fissava un appuntamento, lasciando loro la scelta del luogo (di solito il domicilio), del giorno e

dell'ora. Nel caso di una diade (utente e familiare), potevano anche decidere se svolgere l'intervista assieme o separatamente; quasi tutti hanno preferito la prima opzione. Le interviste si sono svolte tra il 30 maggio e il 28 settembre 2023. Dopo le prime cinque, abbiamo effettuato un bilancio provvisorio: non si è rivelato necessario apportare delle modifiche alla traccia d'intervista o alle procedure, ma abbiamo avuto conferma dell'importanza di trovare delle persone diverse tra loro per caratteristiche e vissuto. Gli utenti avevano attivato il servizio da almeno tre mesi, ciò che ha permesso loro di valutarne il valore e l'impatto sul mantenimento a domicilio. Alcuni, nel frattempo, avevano smesso di ricevere i pasti, fornendoci interessanti informazioni sulle ragioni dell'interruzione del servizio. Le interviste sono state registrate e poi trascritte fedelmente, omettendo i nomi di persone e luoghi per renderle anonime e preservare la privacy dei partecipanti.

In totale, abbiamo intervistato 50 persone (28 utenti e 22 familiari) così suddivise: 14 diadi (13 utenti più un familiare e una coppia di utenti più un familiare), 13 utenti (tra cui due coppie) e otto familiari (di cui quattro di utenti non in grado di partecipare all'intervista e quattro di utenti che non se la sono sentita di partecipare). La Tabella 3.4 riassume alcune caratteristiche delle persone intervistate.

Tabella 3.4 Caratteristiche delle persone intervistate

	Utenti (N=28)		Familiari (N=22)	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Genere				
Donna	16	57.1	18	81.8
Uomo	12	42.9	4	18.2
Totale	28	100.0	22	100.0
Età				
<i>Media</i>		85.0		62.9
<i>Mediana</i>		88		59
< 65	1	3.6	16	72.8
65-74	3	10.7	3	13.6
75-84	5	17.9	2	9.1
85-94	18	64.2	1	4.5
≥ 95	1	3.6	0	0.0
Totale	28	100.0	22	100.0

Tabella 3.4 Caratteristiche delle persone intervistate (continuazione)

	Utenti (N=28)		Familiari (N=22)	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Regione				
Mendrisiotto	7	25.0	5	22.7
Luganese	10	35.7	7	31.9
Bellinzonese	2	7.1	4	18.2
Locarnese	5	17.9	3	13.6
Tre Valli	4	14.3	3	13.6
Totale	28	100.0	22	
Con chi vive				
Sola/o	19	67.9		
Coniuge, compagna/o	9	32.1		
Totale	28	100.0		
Livello di formazione				
Scuola dell'obbligo	4	16.0		
Formazione professionale di base	8	32.0		
Scuola media superiore	9	36.0		
Livello terziario	4	16.0		
Totale	25	100.0		
Salute percepita				
Molto buona o buona	16	64.0		
Né buona, né cattiva	8	32.0		
Cattiva o molto cattiva	1	4.0		
Totale	25	100.0		
Legame con l'utente				
Coniuge, compagna/o			2	9.1
Figlia/o, nuora/genero			16	72.7
Altro familiare (es., nipoti)			3	13.6
Altro (non parente)			1	4.6
Totale			22	100.0

Dei 28 utenti, 16 sono donne e 12 sono uomini, l'età media è di 85 anni, due terzi vivono da soli. Le interviste sono state svolte su tutto il territorio, valli e zone periferiche comprese. Gli utenti si differenziano tra loro anche per livello di formazione, stato di salute – la maggioranza l'ha valutato come buono o molto buono, tuttavia, una decina di intervistati l'ha giudicato discreto o cattivo – e per il periodo in cui hanno iniziato a utilizzare il servizio – alcuni da una decina di anni, altri solo da pochi mesi. Per quanto riguarda i familiari, sono soprattutto le figlie che hanno acconsentito di farsi intervistare, singolarmente o insieme al genitore che beneficia del servizio. Ma è pure capitato di incontrare la madre di una utente disabile o la vicina di casa di un'utente.

4. Il profilo degli utenti

Chi sono i beneficiari del servizio pasti a domicilio di Pro Senectute? Questo capitolo persegue l'obiettivo di tracciare il profilo degli utenti, ponendo l'attenzione sulle loro caratteristiche socio-demografiche, la situazione finanziaria, lo stato di salute e il grado di autonomia. I risultati dell'indagine sono contestualizzati confrontandoli con quelli delle più recenti ricerche condotte sulla popolazione residente in Ticino (Cavalli e Corna, 2020) e gli ultimi dati pubblicati dall'Ufficio di statistica del Cantone Ticino (Ustat)⁸.

4.1 Caratteristiche socio-demografiche

Quali sono le caratteristiche socio-demografiche degli utenti del servizio? Di genere, età e stato civile già abbiamo detto (v. Capitolo 3.2): circa due terzi dei partecipanti all'indagine sono di sesso femminile, l'età media è di poco superiore agli 83 anni, uno su due ha dovuto affrontare la perdita del coniuge. Nonostante il servizio pasti a domicilio di Pro Senectute si rivolga anche alle persone di meno di 65 anni, a beneficio di una rendita d'invalidità, temporaneamente inabili o in convalescenza, sono soprattutto i "grandi anziani" a usufruirne. Nel 2021, gli ultraottantenni rappresentavano il 32% della popolazione anziana residente in Ticino, mentre il 68% aveva tra i 65 e i 79 anni (dati Ustat). Nel nostro campione, tre persone su quattro hanno superato gli 80 anni.

La Tabella 4.1 fornisce altre informazioni sulle persone che si avvalgono del servizio. Innanzitutto, mostra che il 34% degli utenti non è andato oltre la scuola dell'obbligo, il 37% ha svolto un apprendistato, il 20% ha frequentato una scuola media o professionale superiore, il 9% è in possesso di un diploma universitario. Il livello di formazione varia fortemente secondo il periodo, l'età e, in queste generazioni, il genere. Nel 2017 (dati Ustat), circa un terzo degli uomini e la metà delle donne di 65 anni e oltre aveva frequentato solo le scuole dell'obbligo; erano rispettivamente il 38 e il 67% tra gli over 85. A titolo di paragone, nel nostro campione il 28% degli uomini e il 46% delle donne di 85 anni e oltre ha seguito solo il percorso di istruzione obbligatoria.

⁸ <https://www4.ti.ch/dfe/dr/ustat>

Tabella 4.1 Alcune caratteristiche socio-demografiche degli utenti

	<i>n</i>	%
Livello di formazione		
Scuola dell'obbligo	267	34.3
Formazione professionale di base (apprendistato)	284	36.5
Scuola media superiore (es., liceo, scuola di commercio)	155	19.9
Livello terziario	72	9.3
Totale	778	100.0
Ha figli		
Sì	585	74.7
No	198	25.3
Totale	783	100.0
Vive sola/o		
Sì	556	71.4
No	223	28.6
Totale	779	100.0
Vive in un'area urbana		
Sì	506	66.8
No	252	33.2
Totale	758	100.0
Nazionalità		
Svizzera	695	89.1
Altra	85	10.9
Totale	780	100.0

Nota: Questionari utente (*N*=806).

Tre utenti su quattro hanno almeno un figlio o una figlia. Più del 70% delle persone che ricevono dei pasti a domicilio abitano da sole, poco meno del 20% vivono con il proprio partner (coniuge, compagna/o), il restante 10% con altri familiari (in particolare, figlie e figli) o, più raramente, altre persone (ad esempio, una badante).⁹ Ai partecipanti all'indagine è stato anche chiesto se vivono in

⁹ Dei 150 partecipanti all'indagine che hanno dichiarato di vivere con la/il coniuge o la/il compagna/o, 11 convivono anche con una figlia, un figlio, una nuora o un genero.

un'area urbana e due su tre hanno risposto affermativamente. Per quel che riguarda la nazionalità, nove utenti su dieci possiedono il passaporto rossocrociato, una percentuale superiore a quanto rilevato da Ustat nella popolazione anziana residente in Ticino nel 2017.

4.2 Situazione finanziaria

Nel nostro Paese, chiedere in un'indagine di indicare il proprio reddito presenta degli ostacoli, visto che molti preferiscono non rispondere. Abbiamo quindi optato per una domanda soggettiva sulla capacità di arrivare a fine mese. Un terzo degli utenti ha dichiarato di avere delle difficoltà, mentre un quarto ci riesce facilmente (Tabella 4.2). Nello studio VLV, condotto tra il 2011 e il 2012, circa il 20% degli anziani residenti in Ticino segnalava delle difficoltà (Cavalli e Corna, 2020, p. 15). A livello nazionale, secondo uno studio recente di Pro Senectute Svizzera, il 16% delle persone di 65 anni e oltre fatica ad arrivare a fine mese (Gabriel e Kubat, 2022).

Tabella 4.2 Situazione finanziaria degli utenti

	<i>n</i>	%
Capacità di arrivare a fine mese		
Con grande difficoltà	36	4.7
Con qualche difficoltà	223	29.2
Abbastanza facilmente	320	41.9
Facilmente	185	24.2
Totale	764	100.0
Quali prestazioni riceve (più risposte possibili)^a		
Prestazioni complementari (AVS/AI)	[494]	[65.5] ^b
Assegno per grandi invalidi	133	17.6
Aiuti diretti	41	5.4
Nessuna di queste	212	28.1
Totale	880	

Note:

Questionari utente (N=806).

^a Quando le domande consentono risposte multiple, le percentuali si riferiscono alla proporzione di individui che hanno selezionato ciascuna risposta; quindi, il totale può superare il 100%.

^b Dato poco attendibile.

È stato pure chiesto agli utenti se ricevevano delle prestazioni complementari all'AVS e all'AI, l'assegno per grandi invalidi o gli aiuti diretti, un contributo cantonale per le spese di mantenimento a domicilio. Il 18% percepisce l'assegno grandi invalidi, il 5% beneficia degli aiuti diretti. Il dato sulle prestazioni complementari, invece, non ci pare attendibile: due terzi degli utenti le riceverebbero, quando per l'Ufficio federale delle assicurazioni sociali, alla fine del 2022, il tasso di beneficiari si situava intorno al 18%.¹⁰ Purtroppo, il fatto che il questionario fosse auto-compilato non ci ha aiutato ed è probabile che molti abbiano confuso prestazioni complementari (AVS/AI) e rendita AVS/AI.

4.3 Salute, qualità di vita e grado di autonomia

La salute degli utenti è stata valutata attraverso una domanda sulla percezione del proprio stato generale. La qualità della vita mediante una domanda soggettiva simile. Il grado di autonomia misura la capacità (o incapacità) di una persona di espletare le attività fondamentali della vita quotidiana, quali alimentarsi e spostarsi all'interno della propria abitazione, o di svolgere delle attività dette strumentali come fare la spesa, cucinare e occuparsi delle faccende domestiche.

Il 29% degli utenti giudica la propria salute come buona o molto buona, il 64% esprime delle riserve considerandola né buona, né cattiva, e il restante 7% valuta il proprio stato cattivo o molto cattivo (Tabella 4.3). A prima vista, sembra un dato positivo, ma se lo raffrontiamo ai risultati di altri studi ci rendiamo conto che, nell'insieme, i beneficiari del servizio pasti a domicilio stanno peggio del resto della popolazione anziana. Nel 2011-12 (dati dello studio VLV, elaborazione propria), il 58% delle persone di 65-79 anni e il 43% degli ultraottantenni che vivevano a domicilio considerava la propria salute buona o molto buona; più di un terzo (34 e 43%) la riteneva soddisfacente, una percentuale inferiore (8 e 14%) la giudicava in modo negativo.¹¹ Secondo i dati dell'Indagine sulla salute in Svizzera (ISS) del 2017, il 61% delle persone anziane residenti in Ticino valutava la propria salute come buona o molto buona (Pahud e Roth, 2019). A livello nazionale, il 73% degli over 65 dichiarava di godere di salute (molto) buona. I dati preliminari dell'indagine del 2022 mostrano che il 79% delle persone di età compresa tra i 65 e i 74 anni e il 69% degli over 75 percepiscono la loro salute come

¹⁰ <https://www.bsv.admin.ch/bsv/it/home/assicurazioni-sociali/ergaenzungsleistungen/statistik.html>

¹¹ Le modalità di risposta sono diverse da quelle che abbiamo utilizzato nella nostra indagine. In particolare, occorre essere cauti nell'interpretare i risultati relativi alla categoria intermedia: "soddisfacente" ha una connotazione più positiva rispetto a "né buona, né cattiva".

buona o molto buona (Storni et al., 2023). Per quel che riguarda la qualità della vita, il 41% degli utenti la considerano (molto) buona e solo una sparuta minoranza (2%) la giudica (molto) cattiva.

Tabella 4.3 Salute e qualità della vita percepite dagli utenti

	<i>n</i>	%
Salute percepita		
Molto buona o buona	224	29.0
Né buona, né cattiva	492	63.6
Cattiva o molto cattiva	57	7.4
Totale	773	100.0
Qualità di vita percepita		
Molto buona o buona	314	41.0
Né buona, né cattiva	434	56.8
Cattiva o molto cattiva	17	2.2
Totale	765	100.0

Nota: Questionari utente ($N=806$).

L'autovalutazione della salute è considerata un buon indicatore dello stato di salute generale. Tuttavia, con l'avanzare dell'età, il giudizio sulla propria salute tende a mantenersi a livelli relativamente alti, malgrado la salute oggettiva conosca spesso un declino. Molte persone anziane fanno prova di notevoli capacità di adattamento, considerano "normali" alcuni acciacchi, osservano i loro coetanei e tendono a confrontarsi con chi versa in condizioni più sfavorevoli (v. Cavalli et al., 2015). Questi elementi contribuiscono a generare un giudizio ottimistico sulla propria situazione.

Vediamo ora qual è il livello di autonomia funzionale degli utenti del servizio. Diverse scale valutano la capacità di svolgere attività quotidiane essenziali senza la necessità di assistenza significativa (Katz et al., 1963) o di portare a termine delle attività più complesse che contribuiscono al mantenimento di uno stile di vita indipendente (Lawton e Brody, 1969). Nel questionario abbiamo inserito cinque domande tratte da queste scale, privilegiando quelle inerenti al tema dell'alimentazione (Tabella 4.4). Quasi la metà dei partecipanti all'indagine non è in grado di fare la spesa da solo, il 30% non riesce a prepararsi il pasto autonomamente, il 40% ha bisogno di aiuto per le faccende domestiche. Salvo eccezioni, invece, gli utenti non dipendono dall'aiuto di terzi per svolgere le attività di base della vita quotidiana considerate: il 2% non riesce a mangiare, tenere una posata, tagliare il cibo o bere da un

bicchieri da solo; il 3% necessita di assistenza per spostarsi all'interno della propria abitazione. Detto ciò, rispettivamente il 14 e il 32% dei rispondenti riportano delle difficoltà nelle suddette attività. Se le consideriamo insieme, osserviamo che il 60% degli utenti presenta delle incapacità in almeno una delle cinque attività esaminate, e ben il 90% ha delle difficoltà o non riesce a svolgerne almeno una senza aiuti.

Tabella 4.4 Capacità degli utenti di svolgere le attività della vita quotidiana

	Senza difficoltà		Con un po' di difficoltà		Non riesce senza aiuti		Totale	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Fare la spesa	171	23.2	213	28.9	353	47.9	737	100.0
Preparare i pasti	152	21.9	333	48.1	208	30.0	693	100.0
Occuparsi delle faccende domestiche	134	18.2	311	42.3	290	39.5	735	100.0
Nutrirsi	613	83.9	104	14.2	14	1.9	731	100.0
Spostarsi all'interno della propria abitazione	472	64.3	238	32.4	24	3.3	734	100.0

Nota: Questionari utente (*N*=806).

Dal confronto con i risultati dello studio VLV, non emergono differenze per quanto riguarda il nutrirsi o lo spostarsi all'interno della propria abitazione, mentre le incapacità nell'effettuare la spesa, cucinare e fare le pulizie sono più frequenti tra gli utenti del servizio pasti (Cavalli et al., 2015). Per esempio, pur considerando solo i partecipanti a VLV di 80 anni e oltre, il 30% non era in grado di fare la spesa e il 25% di prepararsi da mangiare, delle percentuali inferiori rispetto a quanto osservato nel nostro studio.

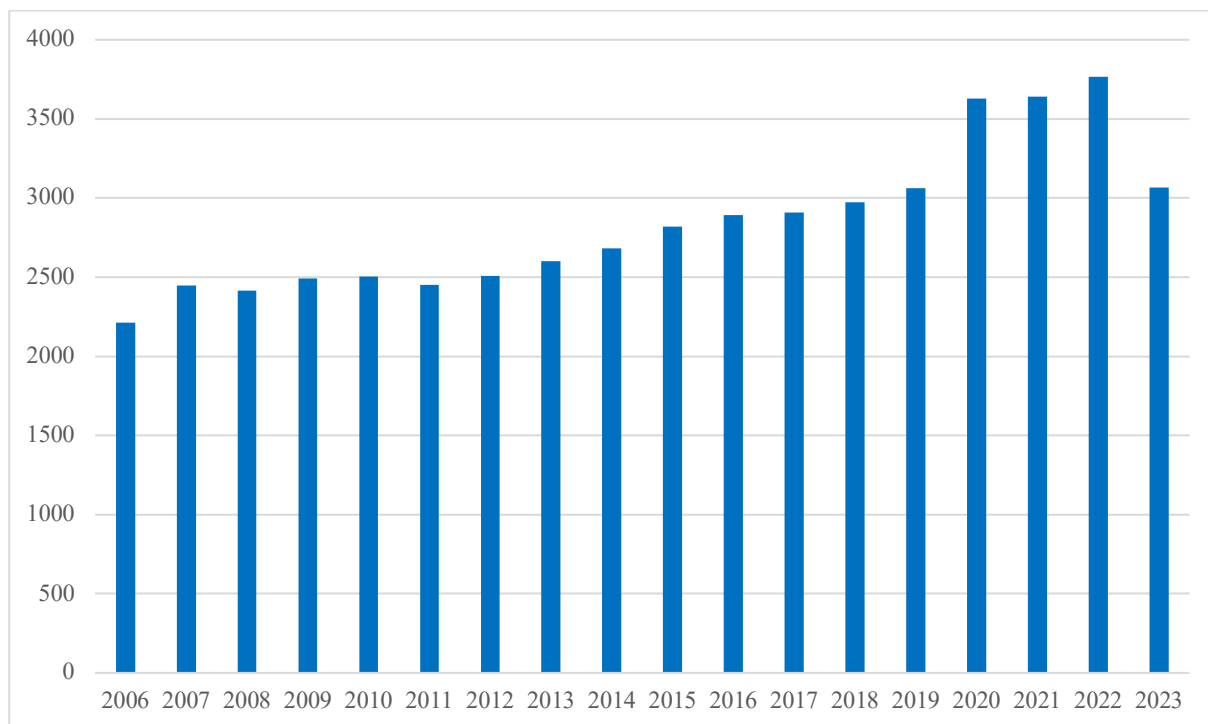
5. L'evoluzione dell'utenza

In questo capitolo, servendoci in particolare dei dati secondari messi a disposizione da Pro Senectute, analizziamo l'evoluzione dell'utenza nel corso del tempo, considerando sia il numero di utenti attivi sia le loro caratteristiche (genere, età e stato civile). In una fase successiva, poniamo l'attenzione sulle variazioni verificatesi nel periodo più critico della pandemia di COVID-19.

5.1 Evoluzione degli utenti tra il 2006 e il 2023

La Figura 5.1 presenta l'evoluzione dell'utenza attiva del servizio nel periodo compreso tra il 2006 e il 2023.¹² Sono considerati "attivi" tutti gli utenti registrati che hanno ricevuto almeno una fattura mensile nel corso dell'anno.

Figura 5.1 Evoluzione del numero di utenti attivi tra aprile 2006 e luglio 2023



Nota: Banca dati utenti di Pro Senectute.

¹² Nella pubblicazione "Anni e vita: 90 anni al servizio degli anziani" sono riportate alcune cifre relative al periodo precedente al 2006 (Martinoni, 2010, p. 38). Scopriamo così che nel 1990 sono state servite 216 persone, nel 1995 erano il quadruplo (864), e nel 2000 sono ulteriormente raddoppiate (1'870).

Tra il 2006 e il 2012, il numero di fruitori del servizio è rimasto sostanzialmente stabile, con delle oscillazioni contenute che si sono mantenute intorno ai 2'500 utenti. A partire dal 2012, il numero di utenti attivi ha registrato una crescita graduale e costante fino al 2019, per un totale di 500 unità. Nel 2020, primo anno segnato dalla pandemia di COVID-19, si è assistito a un significativo balzo in avanti: il numero di utenti è aumentato del 19%, passando da 3'063 a 3'630. Tra il 2020 e il 2022, la crescita torna a essere più moderata. È importante sottolineare che il calo del numero di utenti registrato nel 2023 è da attribuire al fatto che sono stati presi in considerazione solo quelli attivi nel periodo da gennaio a luglio, rendendo ingannevole il confronto con gli anni precedenti.

Analizzando le fatture emesse nel corso del tempo è possibile costruire un indicatore della durata complessiva di utilizzo del servizio. La durata mediana si attesta a cinque mesi, con una varianza considerevole che spazia da un solo mese a 17 anni. La Tabella 5.1 mostra la durata dell'utilizzo per tutti gli utenti registrati a partire dal 2006, quando è stata creata la banca dati. La metà di loro ha beneficiato della prestazione per un periodo relativamente breve, meno di sei mesi, e un terzo ha ricevuto pasti a domicilio solo per uno o due mesi. Al polo opposto, troviamo un gruppo di utenti che ha usufruito del servizio per almeno quattro anni, anche se non necessariamente in modo continuativo. È interessante notare che gli utenti registrati singolarmente tendono a utilizzare il servizio per un periodo più prolungato rispetto a quelli censiti come coppie (ciò vale anche per le persone non sposate al momento della registrazione).

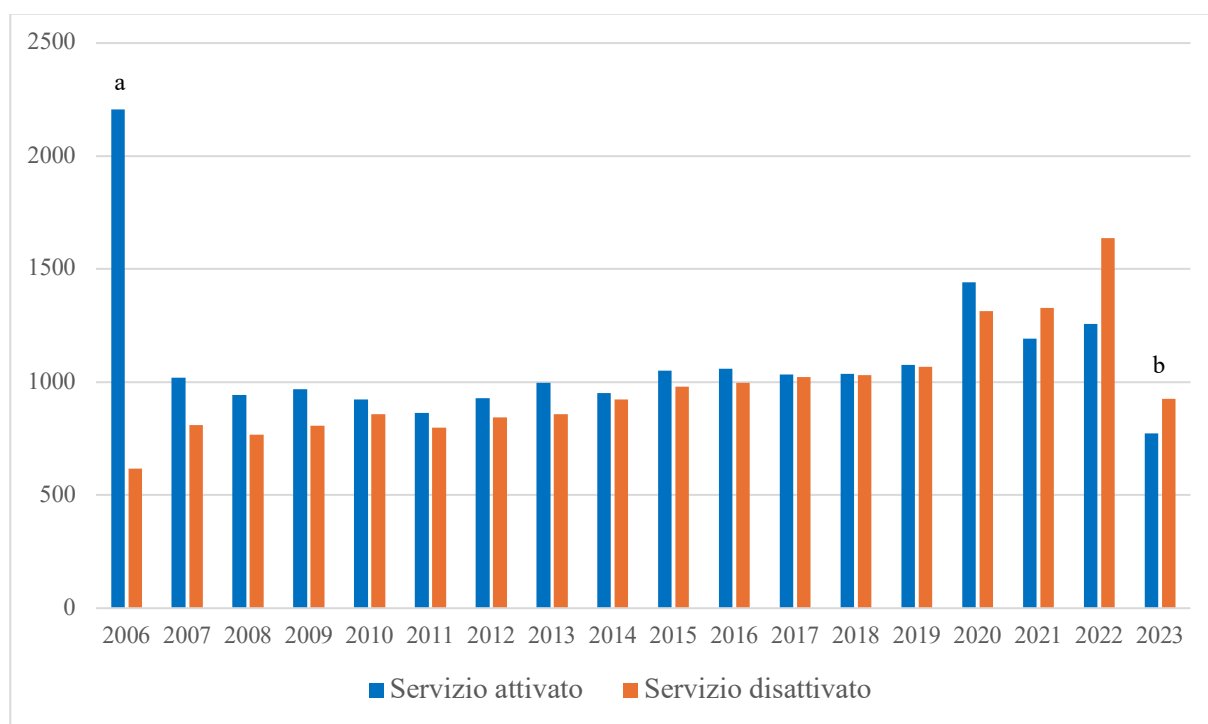
Tabella 5.1 Durata dell'utilizzo del servizio (in mesi) per gli utenti registrati dal 2006

Numero di mesi	<i>n</i>	%
1-2	6'489	32.9
3-5	3'401	17.2
6-11	2'592	13.1
12-23	2'700	13.7
24-35	1'470	7.5
36-47	1'003	5.1
48+	2'074	10.5
Totale	19'729	100.0

Nota: Banca dati utenti di Pro Senectute.

Se esaminiamo il numero di attivazioni e disattivazioni del servizio¹³ per anno (Figura 5.2), notiamo che, nel periodo tra il 2007 e il 2016, le prime superano chiaramente le seconde (l'alto numero di attivazioni nel 2006 è dovuto all'inclusione di tutti gli utenti attivi al momento della creazione della banca dati). Tra il 2017 e il 2019, le attivazioni eccedono di poco le disattivazioni, mentre nel 2020 si registra un'impennata del numero di nuovi utenti, coincidente con l'inizio della pandemia di COVID-19. A partire dal 2021, infine, le interruzioni sono diventate più numerose delle attivazioni, presumibilmente a seguito del ritorno alla normalità dopo il periodo più critico della pandemia (nel 2023, anche perché è contabilizzato solo chi ha disattivato il servizio entro il 30 giugno).

Figura 5.2 Evoluzione delle attivazioni e disattivazioni del servizio (aprile 2006 – luglio 2023)



Note: Banca dati utenti di Pro Senectute.

^a Include le persone che hanno attivato il servizio prima del mese di aprile 2006 e che ne usufruivano ancora al momento della creazione della banca dati.

^b Numero di persone che hanno disattivato il servizio entro il 30 giugno 2023.

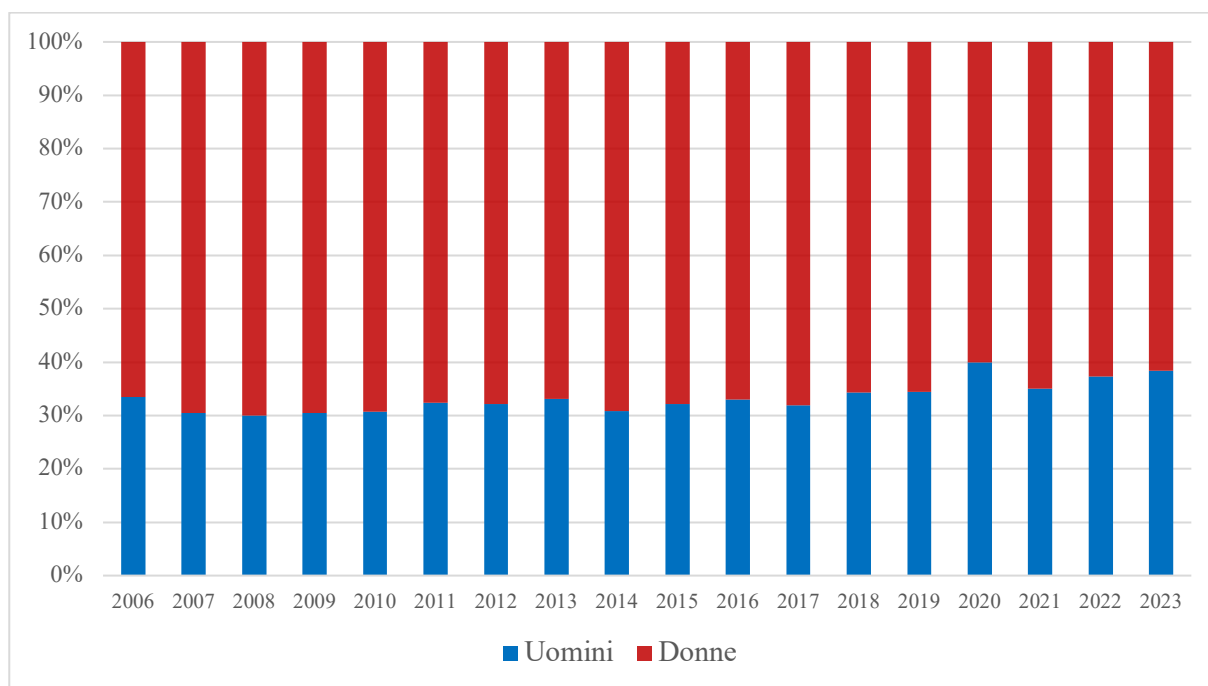
¹³ In questa sezione, così come nel resto del capitolo, sono prese in considerazione solo le nuove attivazioni; pertanto, sono escluse le riattivazioni dopo un'interruzione. Parallelamente, sono contemplate solo le disattivazioni definitive, ossia quelle che non sono state seguite da una ripresa del servizio entro luglio 2023.

5.2 Evoluzione del profilo degli utenti tra il 2006 e il 2023

La banca dati di Pro Senectute consente di analizzare l'evoluzione, tra il 2006 e il 2023, di alcune caratteristiche degli utenti che attivano il servizio per la prima volta, ovvero il genere, l'età e lo stato civile.

Iniziamo con il genere. Abbiamo già avuto modo di menzionare (Capitolo 3.1) che la variabile "sesso" prevede tre categorie: "maschile", "femminile" e "coniugi", con quest'ultima denominazione riservata alle coppie di utenti. Presupponendo che gli utenti registrati come coniugi siano marito e moglie, questa categoria è stata suddivisa tra uomini e donne. Dalla Figura 5.3 si evince che, nel corso dell'intero periodo considerato, la maggioranza dei nuovi utenti è di sesso femminile, con percentuali che oscillano tra il 60 e il 70%. Il 2020 è stato l'anno con la proporzione di uomini più elevata, il 40% delle persone che hanno attivato il servizio pasti essendo di sesso maschile.

Figura 5.3 Genere degli utenti secondo l'anno di attivazione del servizio (aprile 2006 – luglio 2023)



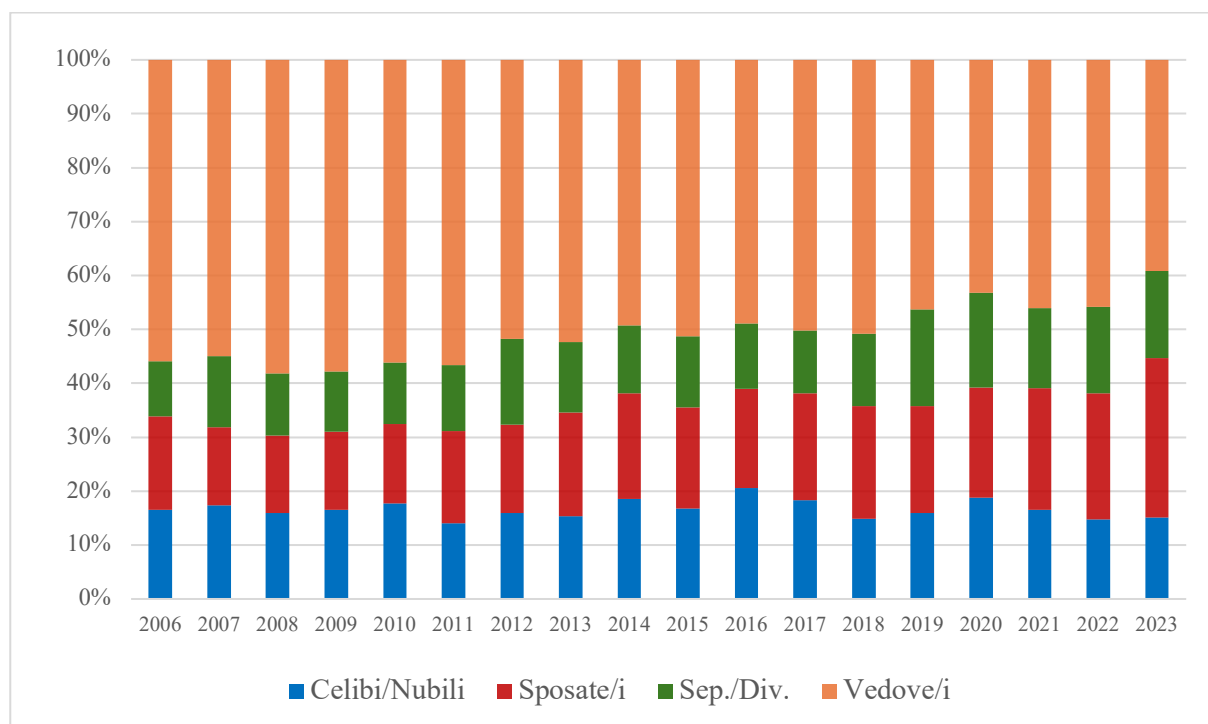
Nota: Banca dati utenti di Pro Senectute.

Nel corso degli anni, la proporzione di nuovi utenti che si sono registrati come coniugi è aumentata, passando da circa uno su dieci nel 2006 a poco più di uno su quattro (26%) nel 2023. Questo

incremento può essere attribuito all'allungamento della vita di coppia (Cavalli e Corna 2020, p. 19), dovuto in parte alla diminuzione del divario nell'aspettativa di vita tra uomini e donne.¹⁴ Inoltre, le reti di sostegno sviluppate sul territorio possono agevolare la permanenza a domicilio di un membro della coppia anche in presenza di problemi di salute o fragilità connessi all'età avanzata.

L'aumento dei coniugi si riflette nell'analisi dell'evoluzione dello stato civile dei nuovi utenti (Figura 5.4). Nel corso degli anni, la percentuale di nuovi utenti sposati è quasi raddoppiata, passando dal 17 al 30%, a discapito delle vedove e dei vedovi, scesi dal 56 al 39%.

Figura 5.4 Stato civile degli utenti secondo l'anno di attivazione (aprile 2006 – luglio 2023)



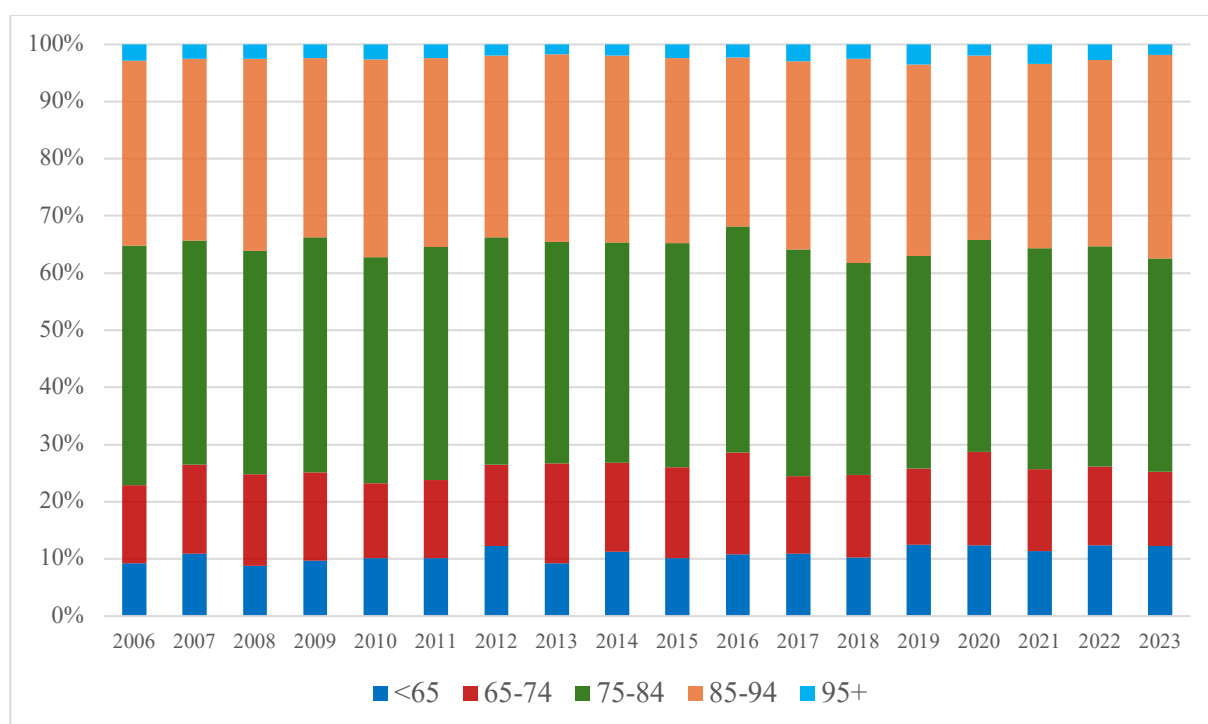
Nota: Banca dati utenti di Pro Senectute.

L'età mediana delle persone che hanno attivato il servizio è rimasta relativamente stabile nel corso del tempo: nel 2006 era di 82.2 anni, ha raggiunto il picco nel 2018 con 82.7 anni, per poi scendere a 82.4 anni a fine luglio 2023. La maggior parte dei nuovi utenti del servizio ha un'età compresa tra i 75 e i 94 anni (Figura 5.5). Nel corso del tempo, la percentuale di persone appartenenti a questa

¹⁴ https://m4.ti.ch/fileadmin/DSS/DSP/SPVS/Fatti_cifre/Indicatori/Speranza_di_vita.pdf

fascia d'età varia tra il 69 e il 74%, senza che si osservi una tendenza all'invecchiamento dei nuovi utenti. Dei risultati sorprendenti, soprattutto sapendo che tra il 2006 e il 2022 la speranza di vita alla nascita in Ticino è cresciuta di 5.5 anni per gli uomini e di 4.3 anni per le donne (dati Ustat) e guardando al miglioramento delle condizioni di salute della popolazione anziana negli ultimi decenni (v. Cavalli e Corna, 2020).

Figura 5.5 Età degli utenti secondo l'anno di attivazione del servizio (aprile 2006 – luglio 2023)



Nota: Banca dati utenti di Pro Senectute.

Nelle nostre intenzioni, anche l'indagine condotta presso gli utenti del servizio avrebbe dovuto fornirci qualche indicazione sull'evoluzione delle caratteristiche degli utenti. Trattandosi di uno studio trasversale – i dati sono stati raccolti in un singolo momento, senza seguire gli individui nel corso del tempo – eravamo consapevoli dei limiti metodologici di tale approccio. Ciononostante, abbiamo confrontato il profilo degli utenti in base al periodo in cui hanno iniziato a utilizzare il servizio (prima di marzo 2020, tra marzo 2020 e fine dicembre 2021, nel 2022 o nel 2023). Dalle analisi non sono emerse differenze secondo le caratteristiche socio-demografiche (p. es., genere, età, livello di formazione), la situazione finanziaria o la salute. Le uniche differenze statisticamente significative

riguardano lo stato civile e il fatto di vivere soli: le persone sposate e quelle che convivono (di solito con il coniuge) sono più numerose tra coloro che hanno iniziato a usufruire del servizio dopo il 2021, confermando i risultati delle analisi condotte sulla banca dati di Pro Senectute.

5.3 Evoluzione dell'utenza durante la pandemia di COVID-19

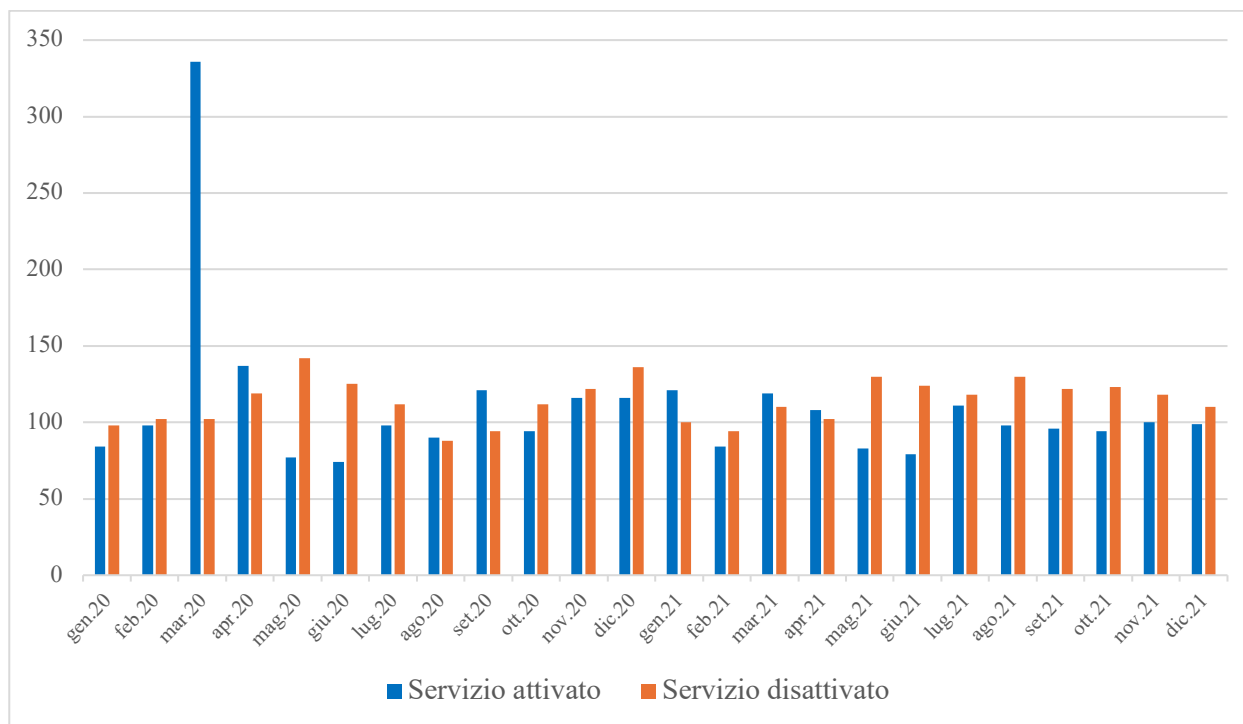
La banca dati di Pro Senectute consente un'analisi dettagliata dell'evoluzione dell'utenza (numero di utenti attivi e loro caratteristiche principali) durante le fasi più critiche della pandemia, e in particolare nel corso della prima ondata (marzo e aprile 2020), caratterizzata da chiusure e restrizioni. Ricordiamo che il 21 marzo 2020 il Consiglio di Stato ha introdotto un esplicito divieto per le persone che hanno compiuto 65 anni (e per i gruppi definiti vulnerabili) di recarsi personalmente a effettuare acquisti. Tale divieto di fare la spesa per gli over 65 è rimasto in vigore per più di tre settimane.

La Figura 5.6 mostra il numero mensile di attivazioni e disattivazioni del servizio nel corso del 2020 e del 2021. Il numero di nuovi utenti è più che triplicato tra febbraio e marzo 2020, passando da 98 a 336. Le persone che hanno richiesto dei pasti a domicilio per la prima volta nel mese di marzo 2020 rappresentano quasi un quarto (23%) del totale dei nuovi utenti dell'intero anno. Anche ad aprile 2020, si è registrato un notevole afflusso di nuovi iscritti (137 utenti). L'aumento più pronunciato si è pertanto verificato durante il primo *lockdown* nazionale e quando in Ticino è stato introdotto il divieto di andare a fare la spesa per le persone di 65 anni e oltre.

Se confrontiamo il profilo degli utenti che hanno attivato il servizio nei mesi di marzo e aprile 2020 con quello di chi l'ha introdotto nel resto dell'anno, osserviamo delle differenze per quanto riguarda il genere e lo stato civile (ma non l'età). Come evidenziato in precedenza (v. Tabella 5.3), il 2020 si è contraddistinto per essere l'anno con la maggiore percentuale (40%) di nuovi utenti di sesso maschile. Se però consideriamo solo i mesi di marzo e aprile, la proporzione sale al 47%. La straordinarietà del periodo è confermata da altri dati: nei mesi di marzo e aprile del 2018 e del 2022, la percentuale di nuovi utenti maschi è stata rispettivamente del 38 e del 32%.

Nel corso dei primi mesi della pandemia, rispetto a marzo e aprile del 2018 e del 2022, tra i nuovi utenti si sono contate meno persone vedove (38% contro quasi il 50%), ma più nubili e celibi (22% contro il 13 e il 15%). Per contro, non si osservano differenze a base dell'età dei nuovi beneficiari del servizio.

Figura 5.6 Attivazioni e disattivazioni del servizio (gennaio 2020 – dicembre 2021)



Nota: Banca dati utenti di Pro Senectute.

Con i dati a disposizione, è difficile interpretare le differenze emerse in base al genere (Figura 5.3) e allo stato civile (Figura 5.4). È probabile che le variazioni siano il risultato di una combinazione di fattori e non abbiano una spiegazione univoca. Ciò che è certo è che la prima ondata della pandemia di COVID-19 è stata un evento critico che ha spinto molte persone ad avvalersi del servizio di pasti a domicilio. Ritorneremo su questo tema in particolare nel Capitolo 6.3.

6. L'utilizzo del servizio

Questo capitolo si propone di descrivere l'utilizzo del servizio pasti a domicilio da parte degli utenti. Inizieremo esaminando le motivazioni che hanno spinto a ricorrervi e le ragioni che ancora oggi portano ad avvalersene. Successivamente, ci dedicheremo alla frequenza con cui vengono ricevuti i pasti. Grazie al materiale raccolto tramite le interviste, sarà possibile ricostruire le storie dell'utilizzo e individuare delle traiettorie tipiche. Analizzeremo inoltre i bisogni a cui il servizio risponde, sia dal punto di vista dell'utente che da quello del familiare, e approfondiremo il modo di consumare i pasti. Infine, riporteremo la soddisfazione, le esigenze e i desideri espressi dagli utenti e dai loro familiari.

6.1 Motivazioni e ragioni dell'utilizzo

Perché delle persone anziane, disabili o convalescenti decidono di farsi consegnare dei pasti a domicilio e come sono venute a conoscenza dell'esistenza del servizio di Pro Senectute? L'abbiamo chiesto ai diretti interessati. Più di due persone su cinque (44%) sono state indirizzate verso il servizio da un membro della famiglia, il 16% da amici e conoscenti (Tabella 6.1).

Tabella 6.1 Chi ha indirizzato l'utente al servizio (più risposte possibili)

	<i>n</i>	% ^a
Nessuno	88	11.1
Familiare	348	43.9
Amica/o, conoscente	124	15.7
Operatrice/tore sociale (es., assistente sociale)	97	12.2
Operatrice/tore sanitaria/o (es., infermiera/e)	120	15.2
Medico	141	17.8
Totale	918	

Nota: Questionari utente (*N*=806).

^a Percentuale di individui che hanno selezionato ciascuna risposta (il totale supera il 100%).

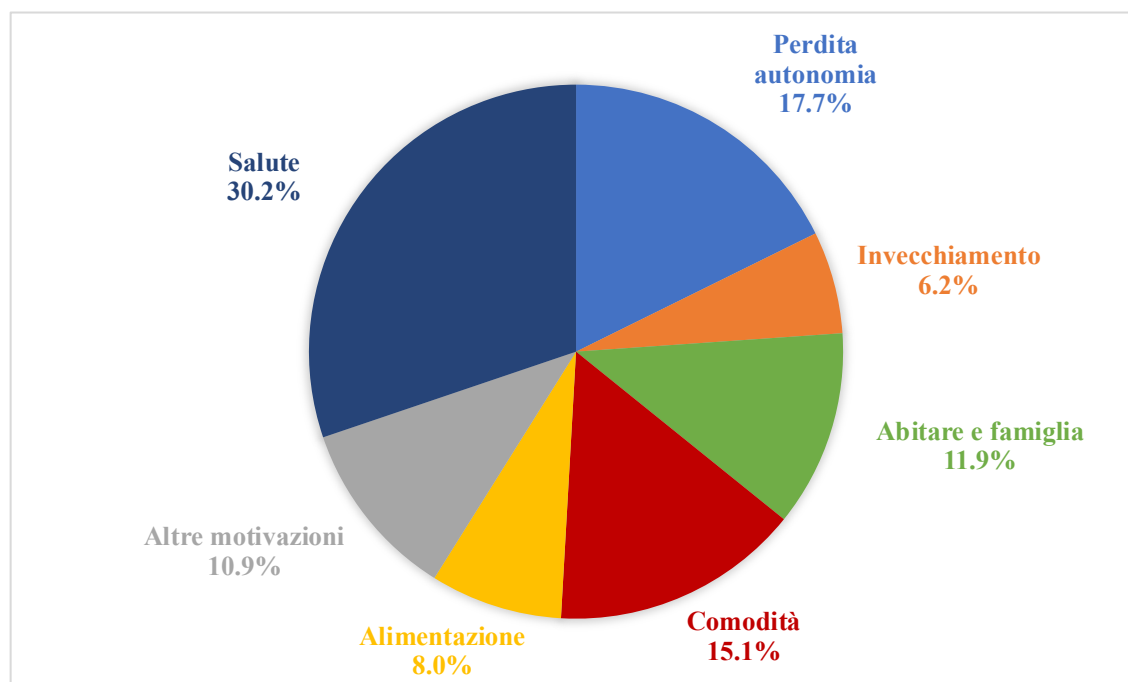
Anche i professionisti giocano un ruolo importante: il 18% degli utenti è stato orientato da un medico (spesso, ci suggeriscono le interviste, il medico di famiglia, ma anche quelli attivi presso una struttura ospedaliera o una clinica di riabilitazione); il 15% è stato consigliato da altri membri del personale

sanitario, come infermiere e infermieri, il 12% da operatrici e operatori sociali. Una persona su dieci afferma di non essere stata indotta da nessuno in particolare a rivolgersi a Pro Senectute.

Motivazioni alla base del ricorso al servizio

Per comprendere i motivi che hanno portato all'attivazione del servizio pasti a domicilio, abbiamo posto ai partecipanti all'indagine la seguente domanda aperta: *"Qual è stata la motivazione più importante che l'ha spinto a ricorrere al servizio?"*. Il contenuto delle risposte è stato analizzato e organizzato, seguendo un approccio induttivo, in temi e sottotemi (v. Allegato 3, Tabella A3.1). Durante il processo di codifica, abbiamo notato che alcune risposte racchiudevano più elementi, classificabili in categorie diverse. Complessivamente, 693 utenti hanno fornito 911 motivazioni. L'analisi ha permesso di identificare sei temi principali (v. Figura 6.1).

Figura 6.1 Motivazioni più importanti che hanno spinto a ricorrere al servizio



Nota: Questionari utente; elementi di risposta ($n=911$).

L'argomento più citato è quello della **salute** (275 elementi di risposta, il 30% del totale): molti mettono l'accento su problemi come malattie e incidenti ($n=196$) – *"Diabete"*, *"Caduta con frattura"*, *"Sono caduta e avevo difficoltà a muovermi"*, *"Difficoltà motorie importanti a seguito di un ictus"*

emorragico", *"Debilizzazione fisica e morale"* –, mentre altri sottolineano che la decisione di avvalersi del servizio pasti a domicilio è stata presa a seguito di un'ospedalizzazione o di un soggiorno riabilitativo ($n=79$) – *"Dopo una lunga degenza in ospedale"*, *"Dopo un ricovero per polmonite"*, *"Il ritorno a casa dopo una riabilitazione"*. La **perdita di autonomia** è stata menzionata 161 volte (18% del totale), sia in termini generali ($n=36$) – *"Per bisogno di aiuto"*, *"Poca autonomia"* – che, soprattutto, in relazione alle difficoltà nell'effettuare la spesa e preparare i pasti ($n=125$) – *"Difficoltà per andare a fare la spesa e anche cucinare"*, *"Non più in grado di cucinare"*, *"Il fatto di non riuscire più a cucinare da solo pasti equilibrati"*. Questi primi due temi, insieme, rappresentano quasi la metà delle motivazioni. In entrambi i casi, si enfatizza il cambiamento, che può avvenire in modo più o meno repentino.

Il terzo motivo più spesso riportato è la **comodità** ($n=138$, 15% del totale). Comodità e praticità sono tra i termini più utilizzati per spiegare le proprie motivazioni, con il primo menzionato una trentina di volte e il secondo quindici: *"La comodità"*, *"Per comodità, per non dover fare ogni giorno la spesa"*, *"Comodità del pranzo pronto"*, *"Per praticità"*. Altre risposte, più articolate, sottolineano che ricevere un pasto pronto costituisce un alleggerimento e consente di risparmiare energie e tempo ($n=62$): *"Ho cucinato tutta la vita... un po' di ristoro"*, *"Trovo ideale avere un pasto pronto tre volte alla settimana, così ho il tempo per [pensare agli] altri pasti"*, *"Avere più tempo per incontrare persone e più tempo per riposare"*, *"Non avere tutti i giorni il pensiero del nutrirsi, dato che ho la testa occupata fin troppo dal dover sopravvivere"*. Un ultimo sottotema è la mancata voglia di cucinare ($n=33$): *"Non avevo più voglia di cucinare"*, *"Sono anziana e non ho più voglia di preparare il pranzo (97 anni)"*, *"Non ho voglia di cucinare essendo sola"*, *"Non avevo più voglia di cucinare e quindi mangiavo sempre le stesse cose"*.

Il quarto tema riunisce le motivazioni relative all'**abitare** e a dei cambiamenti che hanno coinvolto membri della **famiglia** ($n=108$, 12% del totale). Li abbiamo aggregati poiché il familiare è quasi sempre un coabitante (di regola il coniuge). Sono tre le motivazioni principali. Innanzitutto, i problemi di salute di un familiare ($n=46$): *"Malattia della moglie"*, *"Mia moglie, dopo malattia, non se l'è più sentita di cucinare. Io non lo so fare"*, *"Perché mia moglie per problemi di salute non poteva più cucinare"*, *"Ricovero all'ospedale di un membro della famiglia addetto alla cucina"*. In secondo luogo, il fatto di vivere da soli ($n=36$): *"Perché sono sola"*, *"Vivo da solo e non sono bravo in cucina"*, *"Perché vivo solo nella mia casa e mia moglie purtroppo vive nella [casa per anziani]"*. Infine, la vedovanza o, più raramente, il decesso di un altro membro della famiglia ($n=22$): *"Sono vedovo e*

prima era mia moglie a cucinare", "Da quando è deceduta mia moglie", "La compagna che si occupava dei pasti è deceduta".

In una settantina di casi ($n=73$, l'8% del totale), le risposte fanno riferimento all'**alimentazione**: *"Non mi nutro correttamente", "Un'alimentazione irregolare con una perdita di peso!!", "Mangiare regolarmente e più equilibrato", "Assicurare pasto variegato e costante", "Potere mangiare in modo salutare con una varietà di alimenti".* L'ultima categoria raccoglie una serie di motivazioni legate al tema dell'**invecchiamento** ($n=57$, 6% del totale): *"Data l'età avanzata: 99 anni", "La vecchiaia", "La stanchezza dell'età".* Spesso la questione dell'età è associata ad altri motivi: *"Sono molto anziana e faccio fatica a preparare il pranzo e cena", "Età e solo in casa", "Visti i miei novant'anni, l'ho trovato comodo".*

Un centinaio di risposte non rientrano nelle categorie principali sopracitate. Alcune persone ricordano i consigli ricevuti e le insistenze per attivare il servizio ($n=32$): *"Perché l'hanno chiesto i familiari", "Su consiglio del figlio", "Consiglio medico per rimanere a domicilio".* Tra gli altri temi troviamo il fatto di non saper cucinare ($n=17$) – *"Lavorato tutta la vita, mai cucinato", "Non so cucinare (solo pasta e riso)"* –, la pandemia di COVID-19 ($n=16$) – *"Durante il confinamento era difficile per me fare la spesa e quindi mi sono informata e ho saputo del servizio", "Il lockdown per il COVID"* –, il desiderio di sgravare i familiari ($n=11$) – *"Ridurre il lavoro a mia moglie", "Per non disturbare troppo i miei nipoti per la preparazione dei pranzi"* – e la mancanza di alternative ($n=11$) – *"Chiusura settimanale del ristorante abituale", "Il servizio precedente ha chiuso l'attività".*

Fleury e colleghi (2021), in uno studio già menzionato, hanno identificato due dinamiche principali che portano all'attivazione del servizio pasti a domicilio: per alcuni è parte di un graduale adattamento degli aiuti ricevuti alla perdita di capacità funzionali, mentre per altri avviene all'improvviso, spesso dopo un ricovero in ospedale. Se analizziamo le motivazioni espresse dai partecipanti alla nostra indagine, notiamo che nella maggior parte dei casi si ricorre al servizio di Pro Senectute per far fronte a un cambiamento. Quasi tutti i motivi che riguardano la salute dell'utente e dei suoi familiari, così come la perdita di persone care, possono essere ricondotti a un cambiamento. Lo stesso vale per molte risposte relative alla perdita di autonomia e all'alimentazione. Spesso, il cambiamento è associato a un evento critico, è brusco e repentino (p. es., una caduta che richiede un intervento chirurgico e una lunga riabilitazione) e può costituire una rottura nel percorso di vita (p. es., vedovanza). Tuttavia, vi sono anche trasformazioni più gradualmente legate, ad esempio, al processo di invecchiamento o al progressivo peggioramento della salute. Le uniche risposte che non sembrano legate a un

cambiamento sono quelle che riguardano la comodità e la praticità del servizio, il vivere da solo e i consigli ricevuti.

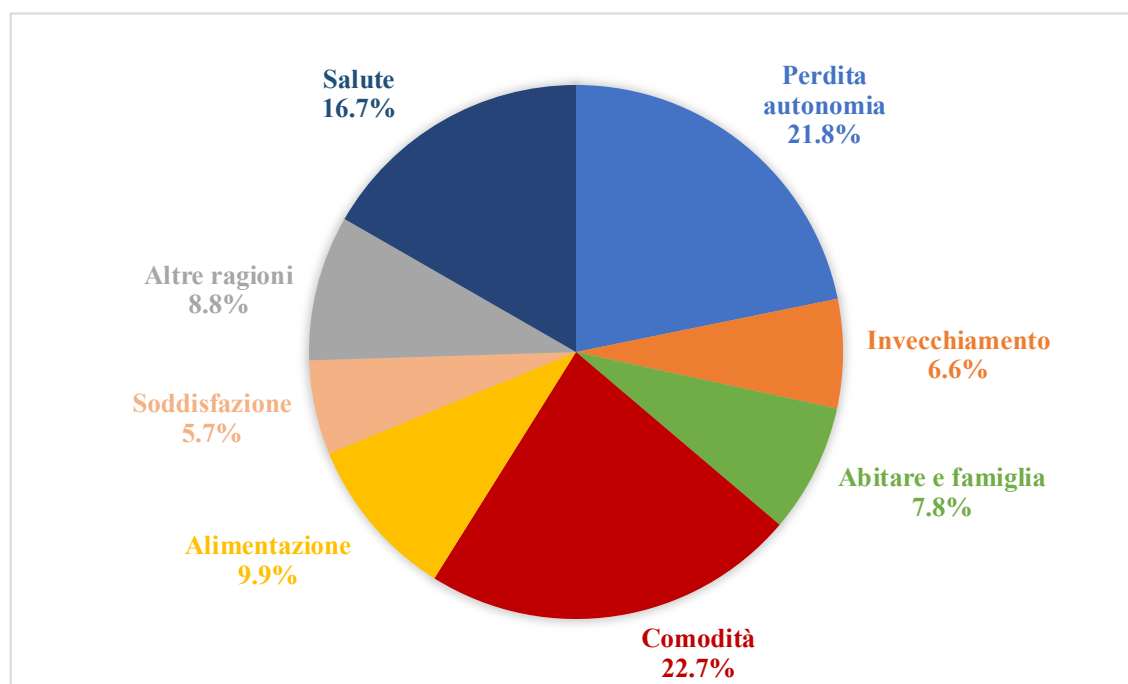
La maggior parte degli eventi sono personali e riguardano la vita dell'utente o di una persona vicina. In quest'ultimo caso si tratta quasi sempre di una persona con cui si convive o di un familiare curante. Il coniuge spesso riunisce queste due caratteristiche. In queste generazioni, marcate da una chiara suddivisione dei ruoli secondo il genere, è quasi sempre la moglie che cucina e in caso di un problema di salute, trasferimento in casa per anziani o decesso, il marito si trova in difficoltà (vedi esempi riportati in precedenza). Certo, non mancano le eccezioni – *"Marito che cucinava, ha subito un intervento alla schiena e quindi l'autonomia è ridotta"* –, ma si tratta di casi isolati. Resta il fatto che diverse coppie anziane e fragili vivono in una situazione di equilibrio precario e un episodio che colpisce uno dei due può rendere necessaria l'attivazione del servizio per entrambi. L'unico evento collettivo menzionato tra i motivi di ricorso al servizio è la pandemia di COVID-19; ci torneremo in seguito (v. Capitolo 6.3).

Ragioni dell'utilizzo del servizio

Abbiamo inserito nel questionario una seconda domanda aperta volta a indagare le ragioni per cui gli utenti continuano a usufruire del servizio: *"Attualmente, perché utilizza il servizio?"*. In questa occasione hanno risposto solo 549 utenti, fornendo un totale di 696 ragioni. Il maggior numero di risposte mancanti è presumibilmente dovuto al fatto che alcuni partecipanti all'indagine hanno ritenuto identiche le due domande aperte. Per classificare le ragioni, abbiamo usato una griglia di codifica pressoché identica a quella adoperata per le motivazioni, con l'aggiunta della categoria "soddisfazione" (v. Allegato 3, Tabella A3.2). I temi principali sono quindi sette (v. Figura 6.2).

L'argomento più citato è quello della **comodità** (158 elementi di risposta, 23% del totale). Percorrendo i questionari, è un continuo susseguirsi di risposte come *"Per comodità"* o *"Perché è comodo"*. Il termine comodità è utilizzato da 80 utenti (quello di praticità otto volte). Il servizio rappresenta un alleggerimento per 46 persone – *"Perché mi sento più tranquilla senza l'impegno di fare la spesa"* – e la mancata voglia di cucinare è segnalata in 26 occasioni – *"Perché non ho voglia di cucinare"*. Come interpretare questo risultato? Trattasi di pigrizia, come ammette una partecipante allo studio? È una prestazione di cui si può fare a meno o che contribuisce al mantenimento a domicilio? Nel Capitolo 7 proveremo a fornire una risposta.

Figura 6.2 Razioni dell'utilizzo del servizio secondo gli utenti



Nota: Questionari utente; elementi di risposta (N=696).

La **perdita di autonomia** è stata menzionata 152 volte (22% del totale). Nella maggioranza dei casi, gli utenti fanno riferimento a una situazione ormai consolidata e che appare irreversibile: "*Perché non più in grado di cucinare autonomamente*", "*Perché non riesco da sola a prepararmi i pasti*", "*Non sono più capace di cucinare di andare a fare la spesa*". Si fa uso del servizio "*per necessità*" (espressione che ricorre 14 volte) e spesso sembra che non ci siano alternative.

Sono 116 (il 17% del totale) le ragioni riconducibili al tema della **salute**. Non sono tanto il deteriorarsi delle proprie condizioni o il verificarsi di un evento a essere menzionati, quanto piuttosto una situazione di cronicità: "*Problemi di salute*", "*Malattia*", "*Non ho più la forza*", "*Per ragioni di salute (Parkinson)*", "*Per la mia disabilità*", "*Perché ho difficoltà di movimento*". Il quarto tema fa riferimento all'**alimentazione** (n=69, 10% del totale). In particolare, gli utenti sottolineano l'importanza del servizio nel garantirsi dei pasti variati, salutari ed equilibrati: "*Per un'alimentazione più regolare e con migliori sostanze nutritive*", "*Per mangiare bene*", "*Per mangiare sano e diversificato*", "*Per ottimizzare l'alimentazione e introdurre proteine e verdure*", "*Per avere qualcosa di diverso nel piatto!*". Le ragioni relative all'**abitare** e ai membri della **famiglia** sono riportate 54 volte (8% del totale): una trentina di risposte evocano il fatto di vivere da soli, mentre le restanti

indicano un problema di salute o delle limitazioni funzionali di un familiare, di solito la moglie – *"Mia moglie non può più cucinare"*. Il tema dell'**invecchiamento** è citato 46 volte (7% del totale): *"Perché alla mia età (94 anni) non ho più voglia di cucinare"*, *"Ho 93 anni e non ho più voglia di cucinare. I pasti sono ottimi"*. Quest'ultimo signore non è l'unico a esprimere un parere positivo sulla qualità del servizio e dei pasti. La nuova categoria **"soddisfazione"** raggruppa, infatti, 40 elementi di risposta (6% del totale): *"Perché mi trovo bene"*, *"Perché sono molto soddisfatto dei pasti"*, *"Per avere sempre questo bel servizio"*, *"Perché sia io che mio fratello siamo molto soddisfatti di questo prezioso aiuto"*, *"Perché è un servizio valido e comodo"*.

Se confrontiamo motivazioni (Figura 6.1) e ragioni (Figura 6.2), notiamo delle differenze importanti nel peso relativo di alcune categorie: la salute rappresenta la principale causa di attivazione del servizio (30% delle motivazioni), mentre è solo la terza delle ragioni per cui si continua a ricorrervi (17%); d'altra parte, il tema della comodità passa dal 15 al 22%, risultando la spiegazione più frequente dell'attuale utilizzo. Molto spesso si decide di farsi portare dei pasti a domicilio per far fronte a un cambiamento negativo, una perdita (p. es., salute, vedovanza), e si continua a beneficiare del servizio poiché ci si trova in una condizione di bisogno più o meno stabile (p. es., incapacità nel fare la spesa o cucinare). Più o meno stabile, poiché anche nella cronicità ci sono delle mutazioni. Le si affronta aumentando o diminuendo il numero di pasti ricevuti settimanalmente? Nella prossima sezione, giustamente, ci concentreremo sulla frequenza di utilizzo del servizio.

6.2 Frequenza di utilizzo

Il servizio pasti a domicilio di Pro Senectute può essere attivato per uno o più pasti all'anno a seconda delle esigenze del richiedente. È possibile ricevere, su prenotazione, un pranzo caldo ogni giorno dal lunedì al sabato, mentre la domenica e i giorni festivi vengono distribuiti pasti freddi in atmosfera protettiva, facilmente riscaldabili.

La Tabella 6.2 mostra che il 60% delle persone che hanno partecipato alla nostra indagine riceve un pasto tutti i giorni o quasi, il 27% da tre a quattro volte alla settimana, mentre il restante 13% in modo più sporadico.¹⁵

¹⁵ È possibile che gli utenti che fruiscono solo saltuariamente del servizio siano sottorappresentati nel nostro campione: ad esempio, chi non ha fatto richiesta di un pasto tra il 6 aprile e 15 maggio 2023 non ha ricevuto il materiale per poter partecipare allo studio.

Tabella 6.2 Frequenza di utilizzo del servizio

	<i>n</i>	%
Almeno 5 volte alla settimana	476	59.7
3-4 volte alla settimana	218	27.3
1-2 volte alla settimana	100	12.5
Meno di una volta alla settimana	4	0.5
Totale	798	100.0

Nota: Questionari utente (*N*=806).

La stragrande maggioranza degli utenti (83%) utilizza il servizio con la stessa frequenza rispetto al passato (si suggeriva di considerare l'ultimo anno); solo uno su sei afferma di ricorrervi con maggiore o minore frequenza (Tabella 6.3).

Tabella 6.3 Frequenza di utilizzo del servizio rispetto al passato

	<i>n</i>	%
Più spesso	80	10.6
Con la stessa frequenza	627	83.4
Meno spesso	45	6.0
Totale	752	100.0

Nota: Questionari utente (*N*=806).

Per quanto riguarda le variazioni nel corso del tempo, dalle interviste semi-strutturate sono emerse diverse situazioni. Le persone che tornano a domicilio dopo un lungo ricovero in ospedale o che hanno perso il coniuge all'improvviso tendono inizialmente a richiedere dei pasti tutti i giorni o quasi, per poi diminuire la frequenza una volta migliorate le condizioni di salute e dopo essere riuscite a riorganizzarsi. La riduzione può anche verificarsi dopo essersi accorti che *"erano dei pasti giganteschi, per due persone"* [uomo di 78 anni] e potevano durare anche più giorni. L'introduzione del servizio avviene talvolta in modo graduale, per lasciare il tempo all'utente di abituarsi e convincersi della sua utilità: *"Siamo partiti da un giorno, un giorno che io non andavo [a trovarla]. Abbiamo fatto la cosa graduale per arrivare a sei giorni. [...] spiegandole, dicendo: "guarda che però [...] se non ti va, fa niente lasciarlo lì]"* [figlio di una donna di 93 anni]. Un aumento della frequenza può derivare da un peggioramento della salute o da un evento esterno, come il *lockdown*

durante la prima ondata della pandemia. Inoltre, il servizio può essere interrotto e successivamente riattivato, sia a causa di un miglioramento delle condizioni dell'utente, sia, al contrario, a seguito di un ricovero ospedaliero. Un utente di 88 anni, di cui abbiamo intervistato la figlia, un giorno esclama: *"Adesso sto meglio, stoppali"*. Lei lo asseconda ma dopo appena due settimane il padre cambia idea *"perché si è accorto che era comodo avere un pasto pronto. [...] si è accorto che avere i pasti pronti era un beneficio"*. La figlia di una coppia di utenti spiega che i genitori avevano attivato il servizio in quanto la madre non era più in grado di cucinare, ma poi, racconta, *"hanno interrotto perché mia mamma è alla Hildebrand"*. Durante la sua assenza, il padre si arrangia, grazie anche all'aiuto della badante, però hanno già stabilito che riprenderanno a farsi portare i pasti. Infine, grazie al lasso di tempo trascorso tra il momento in cui ci si poteva candidare per partecipare a un'intervista e lo svolgimento della stessa, abbiamo avuto l'opportunità di raccogliere esperienze da parte di persone che nel frattempo avevano rinunciato al servizio (v. Capitolo 6.3).

6.3 Storia dell'utilizzo: alcuni esempi

Come si articolano le motivazioni alla base dell'attivazione del servizio, le variazioni nella frequenza di utilizzo, le eventuali interruzioni e dismissioni? Nelle interviste semi-strutturate abbiamo cercato di ricostruire la storia del ricorso al servizio. Dopo aver posto la domanda *"Si ricorda quando [l'utente] ha iniziato a usare il servizio? Mi racconti un po' come è andata..."* –, volta a favorire la narrazione spontanea della persona intervistata, ci siamo proposti di individuare i cambiamenti nel modo di utilizzare il servizio ed esplorare l'impatto della pandemia di COVID-19. Di seguito, presentiamo alcuni esempi di traiettorie percorse dagli utenti.

Attivazione del servizio in risposta a un evento critico con utilizzo limitato nel tempo

Il primo tipo di traiettoria riguarda persone che hanno attivato il servizio per far fronte a un evento critico (p. es., vedovanza, ospedalizzazione) e che poi hanno gradualmente ridotto la frequenza di utilizzo fino a interromperlo una volta ritrovato un equilibrio nella loro vita quotidiana.¹⁶ Vediamo due esempi.

¹⁶ Il disegno della ricerca non prevedeva di sottoporre il questionario o di realizzare delle interviste con coloro che hanno disattivato il servizio. In maniera un po' casuale, abbiamo però avuto l'opportunità di intervistare alcuni utenti (o dei loro familiari) che, nel lasso di tempo intercorso tra la somministrazione dei questionari e lo svolgimento delle interviste semi-strutturate, avevano dismesso il servizio.

Un ex-utente di 78 anni, che vive da solo, ha attivato il servizio poco dopo la perdita improvvisa della moglie. Questo gli ha permesso di affrontare il momento difficile e trovare una soluzione per l'organizzazione dei pasti: *"Per un momento di grosse difficoltà mi ha tolto un problema, mi ha liberato da preoccupazioni e anche da difficoltà [...] è stata una delle prime cose che ho fatto perché ho detto: qui devo fare prima le cose urgenti e poi il resto si vedrà"*. Inizialmente, ha utilizzato il servizio cinque giorni a settimana, per poi ridurlo gradualmente fino a dismetterlo dopo otto mesi. La prestazione ha soddisfatto le sue aspettative, permettendogli di ritrovare l'autonomia auspicata: *"Adesso devo potercela fare io [...] E poi ho visto che, alla fine, posso benissimo pensarci io. Non è un problema"*.

Un'altra ex-utente di 63 anni, che vive sola in un piccolo paese, ha iniziato a farsi consegnare dei pasti dopo una lunga degenza in una clinica riabilitativa: *"Se non avevo i pasti a domicilio io non ero in grado di tornare a casa"*. Organizzato insieme all'assistente sociale della clinica, ha usufruito del servizio per circa tre mesi. Man mano che la sua salute è migliorata ha ridotto la frequenza dell'utilizzo: *"Allora, i pasti io li ho ricevuti da febbraio fino a metà marzo quasi tutti i giorni. Dopo ho cominciato a intercalare, magari un giorno no, dopo due giorni sì, eh... un'altra settimana magari facevo lunedì e poi il mercoledì. A intercalare ecco, cioè anche per abituarli"*. Al momento dell'intervista, la signora aveva da poco dismesso il servizio, poiché è riuscita, con l'aiuto dell'ergoterapista, a riacquistare una certa autonomia nel cucinare e può contare sui figli per la spesa. Ha vissuto un'esperienza positiva con il servizio, apprezzando l'interazione con chi portava il pasto, e non esclude di farvi nuovamente ricorso in futuro in caso di necessità.

Attivazione del servizio in risposta a un evento critico e tuttora utilizzato con regolarità

Il secondo tipo di traiettoria riguarda delle persone che pure hanno iniziato a usufruire dei pasti a domicilio in risposta a un evento critico (personale o collettivo) ma che, a differenza del primo gruppo, continuano a beneficiarne. Sono storie che descrivono anche modifiche nella frequenza di utilizzo, interruzioni e ripristini del servizio.

Una signora di 74 anni, vivace e in buona salute, ancora attiva professionalmente, senza figli e che vive da sola, beneficia del servizio da una decina di anni. Inizialmente richiesto a seguito di un ricovero ospedaliero, ha continuato a utilizzarlo sporadicamente anche dopo essersi ristabilita: *"Ho cominciato ad accorgermi che c'è questo buon e bel servizio, molto utile, ecco molto utile e così dopo di lì ogni tanto ordino i pranzi"*. Durante il periodo del *lockdown*, ha aumentato la frequenza settimanale dei pasti, poiché non poteva più andare a fare la spesa, senza poi diminuirla. L'utente è

grata di non dover pensare quotidianamente a preparare il pranzo, poiché non ha mai amato cucinare e preferisce dedicarsi ad altre attività: *"Io non ho l'amore per la cucina. È tutto lì. [...] non ho l'amore, ho altre cose per la testa!"*.

Una signora di 91 anni, che vive da sola da quando è rimasta vedova, è stata intervistata assieme alla figlia. Il servizio è stato introdotto durante il *lockdown*, quando c'era ancora il marito: *"Prima lo abbiamo fatto quando [...] è subentrato il COVID, siccome non potevano più neanche uscire a fare la spesa, c'è stato quel momento che hanno bloccato la persona anziana"*. Per alcuni mesi hanno ricevuto i pasti tutti i giorni, ma appena le restrizioni sono state allentate, vi hanno rinunciato. Era soprattutto il marito, che si occupava dei pasti, a non volerne più sapere. Ma ecco che un altro evento tragico e improvviso, il decesso del marito, spinge la figlia a suggerire di chiederli di nuovo: *"Dopo, quando è morto il papà e lei è rimasta da sola, le ho detto: 'Ma senti, facciamo una cosa, facciamoli ancora arrivare'"*. La madre ha accettato di buon grado e al momento dell'intervista si faceva consegnare i pasti tre volte a settimana.

Attivazione del servizio per una coppia a causa delle difficoltà di uno dei coniugi

Sono sempre più numerose le coppie che si fanno portare dei pasti a domicilio (v. Capitolo 5.2). Le storie raccolte attraverso le interviste semi-strutturate narrano di nuclei familiari in cui è ancora quasi esclusivamente la figura femminile ad assumersi il compito di cucinare. In caso di problemi di salute e di difficoltà nel preparare i pasti della moglie, il ricorso al servizio diventa quasi inevitabile.

Abbiamo intervistato una coppia di utenti: il marito di 82 anni è in ottima forma, mentre la moglie, di tre anni più giovane, ha dei problemi di salute. Per quasi 60 anni, lei si è occupata dei pasti, *"era una bravissima cuoca"*, ma ora soffre di demenza e non riesce più cucinare. *"Faceva tutto per la casa e il sottoscritto, invece, [...] negato completamente"*, ci racconta il marito. *"Non ho mai preso in mano una volta un padellino [...]. Negligenza mia [...] d'altra parte non ho mai avuto passione, visto che lei poi era talmente brava"*. Durante i fine settimana, la coppia viene spesso invitata a mangiare dai figli che abitano nelle vicinanze, ma nei giorni feriali non potrebbero ormai fare a meno del servizio. Sentiamo ancora il marito:

"Eccome che aiuta, eccome, veramente. Specialmente nel mio caso, che sono un po' una frana nel far da mangiare, aiuta tantissimo, veramente. Cioè, mi scarica [...] Sono più rilassato. Non so esattamente [come cucinare] e poi chiedo a lei. Non ho delle risposte, di conseguenza mi trovo allo sbaraglio nella situazione".

La storia di un'altra coppia di utenti, intervistata insieme a una delle figlie, segue una traiettoria simile. Entrambi ultraottantenni, risiedono in una valle del Sopraceneri e da tempo non sono più in grado di recarsi a fare la spesa. Il marito, in relativa buona salute, non si è mai occupato né degli acquisti né della cucina, anche se adesso cerca di collaborare nelle piccole mansioni quotidiane. A seguito dei gravi problemi alla schiena della moglie, che non riesce più a mantenere la posizione eretta e ha difficoltà nell'uso degli arti superiori, una delle figlie propone di provare a farsi portare un pasto alla settimana, che presto diventano due. È il marito, particolarmente soddisfatto del servizio, a chiedere di aumentare la frequenza: *"Falli venire anche al venerdì... perché c'è il pesce"*.

Una signora di 82 anni e il marito ottantatreenne affetto da Parkinson hanno introdotto da poco il servizio, dopo che lei si è ammalata più volte. L'utilizzo del servizio due volte a settimana ha alleviato la moglie dal pensiero della preparazione dei pasti: *"Un buon sostegno per me sì... non devo pensare a cosa devo fare oggi da mangiare, a cosa devo andare a comprare, cosa ho in frigo"*. Di fatto, richiedono un solo pasto per il marito. La moglie dice di arrangiarsi con quello che c'è, ma ci tiene che lui si nutra in modo adeguato; lui che *"si è sempre messo a tavola e basta"*, che non si è mai interessato di cucina. Alla coppia piace anche frequentare un centro diurno gestito da Pro Senectute, dove a volte si fermano per il pranzo. Nonostante i figli, che abitano nelle vicinanze, siano sempre disposti ad aiutare, la signora preferisce fare da sé: *"No! finché posso... faccio io [...]. Che loro facciano la loro vita, comodamente [...], che non si debbano impegnare dei genitori anziani, per carità"*.

Utilizzo del servizio per un periodo prolungato e successiva dismissione

Una quarta traiettoria è quella seguita da persone che fanno uso del servizio per un periodo più o meno prolungato e con il passare del tempo, nonostante l'utilità della prestazione, sono soggetti a un declino della salute e necessitano di una presa in carico maggiore. Abbiamo avuto accesso alle storie di alcuni utenti che avevano da poco dismesso il servizio o si apprestavano a farlo.

Abbiamo incontrato una signora di 93 anni nel suo bel giardino, accompagnata da una delle figlie. Da quattro o cinque anni, riceve i pasti a domicilio tutti i giorni. Le figlie hanno introdotto il servizio, su suggerimento del medico, per garantirle un'alimentazione regolare ed equilibrata. L'impatto sulla sua salute è stato positivo: *"Da quando i pasti sono arrivati [...] da lì i valori sono sempre stati top"*. L'utente desidera continuare a vivere a casa propria, sebbene sia sola e *"adesso alla sera [le] viene un po' di paura"*. Per le figlie, molto coinvolte nella cura della madre, diventa sempre più complesso gestire i diversi aiuti (per i pasti, le pulizie e le cure di base). Hanno quindi deciso di assumere una

badante, che avrebbe iniziato a svolgere il suo compito pochi giorni dopo l'intervista, occupandosi della cucina e delle faccende domestiche. Nonostante la chiara soddisfazione per il servizio, la necessità di trovare una soluzione più completa li porterà a sospendere la richiesta di pasti.

Il figlio di una signora di 85 anni ci spiega che il servizio è stato dismesso da poco. Era stato introdotto alcuni anni prima: *"Quando avevo visto che comunque la mamma incominciava a cucinare sempre meno [...] e sempre le solite cose. [...] E la spesa purtroppo rimaneva nel frigo [...] anche se pensava di farsi da mangiare, mi accorgevo che non si faceva da mangiare"*. Il servizio non solo ha avuto un impatto positivo sulla qualità di vita dell'utente, ma anche su quella del figlio, offrendogli un *"solievo morale incredibile"*. Tuttavia, lo stato cognitivo della madre ha continuato a deteriorarsi e, dopo un malessere (è stata la collaboratrice di Pro Senectute ad allertare il figlio), è stata ricoverata in ospedale. A quel punto, ha deciso di trasferirsi in una casa per anziani, rinunciando, a malincuore, a un servizio che apprezzava.

Utilizzo del servizio durante la pandemia

Concludiamo queste storie, soffermandoci sull'impatto della pandemia di COVID-19, in particolare delle restrizioni e delle chiusure che hanno caratterizzato i mesi di marzo e aprile 2020. Prima sorpresa, alcuni non ricordano se hanno introdotto il servizio di pasti a domicilio durante la pandemia o se ne usufruivano già nel periodo precedente. Ad esempio, un'utente di 89 anni e la figlia, a domanda precisa, prima esitano e si contraddicono, per poi concludere: *"[Madre] Durante la pandemia perché mi ricordo delle mascherine. [Figlia] Ah sì, arrivavano [...] perché prima della pandemia mi ricordo che andavamo ancora a fare la spesa"*. Le mascherine fungono da riferimento anche per altre persone intervistate: una signora di 98 anni non sa da quanto tempo riceve i pasti – *"Am rigordi più"* risponde in dialetto –, finché le viene chiesto se i volontari arrivavano con la mascherina – *"No, no. Allora è dopo"*. Per altre persone la pandemia sembra non aver avuto alcun effetto. Un uomo di 88 anni, divorziato da anni, non comprende l'insistenza dell'intervistatrice sulla questione: *"Ma a dir la verità guardi, non lo so, neanche pensato. [...] Boh, non lo so, non so cosa dire, perché prima, durante e dopo [...] non è che sia cambiato molto [...] io uscivo, uscivo tutti i giorni, andavo a trovare la mia ex tutti i giorni"*.

In alcuni casi il servizio è stato attivato durante la prima ondata della pandemia. Le motivazioni vanno dalla riduzione dei rischi (p. es., limitare i contatti con altre persone) alla mancanza di alternative (p. es., divieto per gli over 65 di recarsi a effettuare acquisti, chiusura di ristoranti e centri diurni). Talvolta la pandemia non è stata la ragione principale dell'introduzione del servizio, ma ha accelerato

la presa di decisione. Vediamo degli esempi. Una coppia di novantenni ha accettato il consiglio della figlia di farsi portare dei pasti durante il *lockdown* e quindi evitare di uscire per fare la spesa. Se la madre si è mostrata subito d'accordo, il padre, che si occupava delle compere e della preparazione dei pasti, ha acconsentito solo a condizione che si trattasse di una soluzione transitoria: *"Finché non si poteva andare a fare la spesa"*. Interrotto dopo l'allentamento delle misure restrittive, il servizio è stato poi ripristinato dalla figlia a seguito del decesso del padre. Interessante il caso di una coppia – marito di 81 anni che riceve i pasti questi tutti i giorni, moglie di 80 anni che non usufruisce del servizio e si accontenta di cibi semplici di veloce preparazione – che non concorda sulle motivazioni. Il marito afferma che *"era più sicuro ricevere il pasto a domicilio che non andare in giro per i negozi a fare le spese. Ci creava una tranquillità"*. La moglie, invece, evoca un aspetto diverso: *"Il motivo principale è che io non sapevo più cosa cucinare e neanche tanto per la pandemia [...] forse abbiamo anche valutato che durante la pandemia, era bello riceverlo"*. Infine, un signore di 92 anni, intervistato assieme a una nipote, ci racconta che prima della pandemia pranzava presso un centro diurno situato in prossimità di una casa per anziani dove risiedevano un fratello e una sorella: *"Per fare in modo che lui si incontrasse con loro, abbiamo [...] iniziato ad organizzare questi pasti giù al centro sociale, così andava giù poi si fermava un attimino a trovarli"*. Durante il *lockdown* il centro è rimasto chiuso e si è risolto a richiedere i pasti a domicilio tutti i giorni. Essendo una persona che ama stare in compagnia – *"C'è da dire che lo zio ha più vita sociale di me"*, riconosce la nipote –, dopo la pandemia ha ripreso a frequentare il centro e fa ricorso al servizio solo nel fine settimana e nei giorni festivi.

Durante la pandemia, alcune persone che già usufruivano del servizio hanno aumentato la frequenza di utilizzo. Una coppia di utenti che era abituata a ricevere tre pasti a settimana ne è un esempio: *"Penso che ne abbiamo comandati di più"*, conferma il marito ottantanovenne, *"sì, ne comandavamo sempre quattro o cinque per non andare nei negozi"*. Un'altra coppia dichiara che di solito sceglie in base al menù e al costo, ma durante la pandemia *"chiaramente prendevamo tutto quello che c'era, perché non si poteva tanto andare in giro"*.

Abbiamo chiesto a coloro che non utilizzavano ancora il servizio durante le prime fasi della pandemia come si sono organizzati e se hanno preso in considerazione l'opzione pasti a domicilio. C'è chi dice di non averci pensato, come una signora di 63 anni che vive in un piccolo appartamento e ha iniziato a ricevere diversi tipi di aiuti nel 2023, dopo una lunga ospedalizzazione: *"Ma no, mai! Mai pensato a questi servizi, no"*. Il figlio di una futura utente ha proposto alla madre di prendere i pasti durante il *lockdown*, ma *"lei lì non voleva ancora e quindi... andavo io le portavo la spesa"*. Infine, c'è chi ha

adottato soluzioni alternative, come un signore di 88 anni che prendeva *"il pasto con il taxi"*. Approfittando del fatto che gli alberghi potevano tenere aperto il ristorante per i loro ospiti, ne ha trovato uno che gli portava il pranzo due o tre volte alla settimana: *"Facevano il menù del giorno e per cinque franchi portavano il pasto a casa"*.

6.4 Bisogni a cui risponde il servizio

Nel corso dell'indagine, abbiamo sottoposto a utenti e familiari una serie di domande per comprendere in che misura il servizio permette di garantire un'alimentazione di qualità, affrontare eventuali difficoltà, alleviare il carico sui curanti e mantenere dei contatti sociali. Dopo aver analizzato le risposte degli utenti, discuteremo le differenze in base alle loro caratteristiche e confronteremo le loro risposte con quelle dei familiari. Concluderemo questa sezione con una riflessione sull'importanza dell'alimentazione.

In che misura il servizio risponde ai bisogni dell'utente

Come riportato nella Tabella 6.4, per più di tre utenti su quattro il servizio svolge un ruolo significativo nel garantire un'alimentazione regolare, sana ed equilibrata; per il 70% assicura un apporto nutritivo sufficiente; per un utente su due consente di ricevere pasti a prezzi contenuti, mentre per uno su dieci questo bisogno non è per niente soddisfatto.¹⁷

Il 74% degli utenti ritiene che il servizio permetta di far fronte alla difficoltà nel cucinare, più della metà che aiuti a superare la mancata voglia di cucinare (59%) e gli impedimenti nell'andare a fare la spesa (52%). Lo sgravio per i familiari o altre persone che forniscono sostegno è riconosciuto dal 54% degli utenti, mentre il 17% di essi ritiene che il servizio non giochi un ruolo in questo ambito. Solo un terzo dei rispondenti pensa che ricevere pasti a domicilio incida in modo rilevante sui contatti sociali, mentre per il 23% non permette di mantenere degli scambi regolari con qualcuno (torneremo su questo risultato nel Capitolo 8).

¹⁷ In questo genere di domande, talvolta i partecipanti hanno inserito due crocette invece di una o ne hanno apposto una a cavallo tra due modalità di risposta. Dopo un'attenta valutazione, abbiamo deciso di considerare la risposta più "negativa". Nell'insieme, la maggior parte delle risposte ha una connotazione positiva (ad esempio, per ciò che riguarda i benefici del servizio) e ci è sembrato pertanto corretto rimarcare i dubbi e le sfumature di utenti e familiari. L'unica eccezione è rappresentata dalla domanda sulle modalità di consumo dei pasti (v. Tabella 6.5), per la quale abbiamo privilegiato la risposta "qualche volta" rispetto a "spesso" e "mai".

Tabella 6.4 Bisogni a cui risponde il servizio

	Molto		In parte		Per niente		Totale	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Avere un'alimentazione regolare	523	77.8	141	21.0	8	1.2	672	100.0
Avere un'alimentazione sufficiente	420	69.3	161	26.6	25	4.1	606	100.0
Avere un'alimentazione sana ed equilibrata	526	76.9	149	21.8	9	1.3	684	100.0
Avere un'alimentazione a prezzi contenuti	302	50.1	232	38.5	69	11.4	603	100.0
Fare fronte alla difficoltà di cucinare	495	74.0	144	21.5	30	4.5	669	100.0
Fare fronte alla mancanza di motivazione a cucinare	342	58.5	166	28.4	77	13.1	585	100.0
Fare fronte alla difficoltà di fare la spesa	325	51.8	215	34.2	88	14.0	628	100.0
Sgravare i familiari	313	53.5	174	29.7	98	16.8	585	100.0
Avere un contatto regolare con qualcuno	199	33.8	254	43.1	136	23.1	589	100.0

Nota: Questionari utente (N=806).

Bisogni a cui il servizio risponde secondo le caratteristiche degli utenti

Finora abbiamo parlato indistintamente di utenti, senza discutere eventuali differenze nelle valutazioni dei bisogni a cui il servizio risponde secondo le loro caratteristiche socio-demografiche, economiche e di salute. Abbiamo anche testato l'esistenza di divergenze in base al momento in cui il servizio è stato attivato e alla frequenza di utilizzo.

La salute e il livello di formazione sono le caratteristiche personali che influenzano maggiormente le valutazioni. In generale, le differenze più importanti si riscontrano in relazione alle difficoltà nel fare la spesa e allo sgravio dei familiari. Le persone che giudicano negativamente la propria salute, così come quelle che presentano delle incapacità nelle attività strumentali della vita quotidiana, sono più inclini a pensare che il servizio aiuti a far fronte alle difficoltà nella preparazione dei pasti e, soprattutto, nel recarsi a effettuare degli acquisti. Il servizio risulta utile nel superare la scarsa voglia di mettersi ai fornelli, in particolare, tra gli over 85 e le persone con un basso livello di formazione. Per quanto riguarda le difficoltà nel fare la spesa, oltre a quelle già menzionate legate alla percezione

della salute e al grado di autonomia, emergono differenze significative anche in base alle caratteristiche socio-demografiche ed economiche degli utenti: i grandi anziani, quelli meno istruiti, le donne e coloro che faticano ad arrivare a fine mese sono più propensi ad affermare che il servizio permette loro di superare le difficoltà incontrate nell'effettuare la spesa.

Per il 54% degli utenti (v. Tabella 6.4), ricevere pasti a domicilio significa sgravare i familiari o altre persone che forniscono loro degli aiuti. Questa percentuale aumenta tra gli over 85 (59%), gli utenti residenti in un'area urbana (60%), gli sposati (61%) e coloro che convivono con qualcuno (62%); per contro, è inferiore tra gli uomini (50%), gli utenti senza figli (48%), coloro che hanno conseguito un titolo universitario (43%), tra chi non ha problemi a fare la spesa (28%) o a cucinare (25%).

L'idea che il servizio pasti a domicilio abbia un'influenza sulla qualità dell'alimentazione, invece, varia poco secondo le caratteristiche degli utenti: le persone che non sono andate oltre la scuola dell'obbligo tendono a segnalare più spesso che il servizio garantisce un'alimentazione sufficiente, sana ed equilibrata; coloro che giudicano la propria salute come buona o molto buona sono più propensi a ritenere che il servizio contribuisca a mantenere un'alimentazione sana ed equilibrata (l'84% a fronte del 60% di chi si reputa in cattiva salute). Potersi nutrire a prezzi contenuti è indicato in maggior misura dalle persone che valutano la propria salute come (molto) buona e dagli utenti che non hanno ancora compiuto 75 anni, ma non dipende dalla situazione finanziaria.

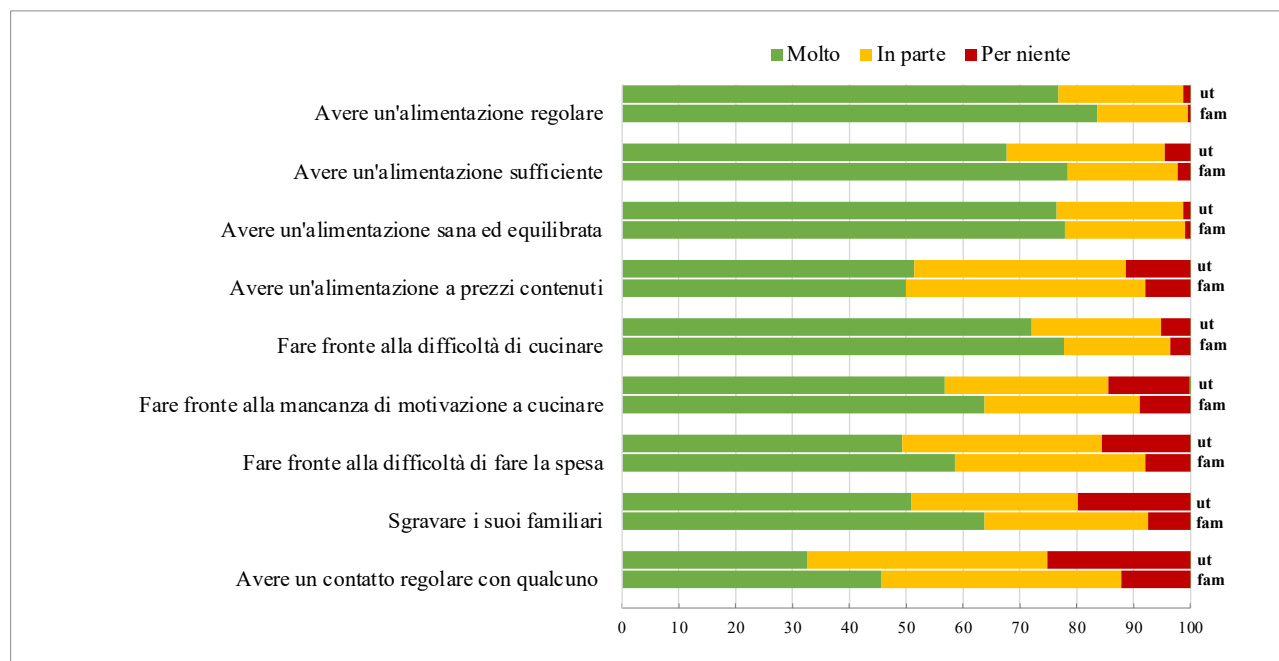
Le valutazioni dei bisogni ai quali risponde il servizio non variano in funzione del periodo in cui si è iniziato a richiedere dei pasti (con una sola eccezione: le persone che hanno attivato il servizio nel 2022 o nel 2023 ritengono che non giochi un ruolo fondamentale nel favorire i contatti sociali). Per contro, una frequenza elevata di utilizzo è associata alla convinzione che il servizio sia determinante nel garantire un'alimentazione di qualità, nell'affrontare le difficoltà connesse alla preparazione dei pasti e all'acquisto di generi alimentari, nell'alleviare il carico sui curanti e nel mantenere dei contatti regolari con qualcuno.

Bisogni a cui risponde il servizio secondo gli utenti e i familiari

La Figura 6.3 consente di confrontare le risposte fornite dagli utenti con quelle dei familiari. Per garantire la comparabilità – qui come nei successivi capitoli – prendiamo in considerazione solo i questionari compilati dagli utenti autonomamente o con l'aiuto di qualcuno, escludendo quelli riempiti da un familiare al posto dell'utente. L'esclusione dei questionari utente compilati da un

familiare non ha apportato modifiche significative ai risultati, con variazioni di al massimo due punti percentuali.

Figura 6.3 Bisogni a cui risponde il servizio: confronto tra utenti e familiari



Nota: Utenti che hanno compilato da soli o con l'aiuto di qualcuno i questionari ($n=638$); questionari familiare ($N=557$).

Nell'insieme, i familiari reputano che il servizio risponda meglio ai bisogni rispetto agli utenti. Le uniche eccezioni sono rappresentate dal garantire un'alimentazione sana ed equilibrata o a prezzi ragionevoli, aspetti per i quali si osserva una distribuzione quasi identica. Le differenze sono particolarmente marcate per quanto riguarda le difficoltà nel recarsi a fare la spesa (9% di risposte "molto" in più per i familiari), assicurare un'alimentazione sufficiente (11%), alleviare i curanti (13%) e permettere all'utente di avere un contatto regolare con qualcuno (13%).

L'importanza di una corretta alimentazione

Il tema dell'alimentazione è stato evocato spontaneamente da parecchi utenti quando gli abbiamo chiesto di descrivere le motivazioni che li hanno spinti a ricorrere al servizio e le ragioni che ancora oggi li portano a servirsene (v. Capitolo 6.1). Tre dei quattro bisogni a cui il servizio pasti a domicilio risponde meglio hanno a che fare con un'alimentazione di qualità (v. Tabella 6.4). Anche nel corso

delle interviste semi-strutturate, gli aspetti nutrizionali sono spesso menzionati. Con l'avanzare dell'età può succedere che si presti meno attenzione all'alimentazione e si consumino pasti meno sani e poco nutrienti; ciò può avere delle conseguenze negative sulla salute. Ricevere al proprio domicilio pasti preparati da professionisti garantisce un'alimentazione appropriata. Nei prossimi paragrafi diamo voce ai diretti interessati.

Una signora di 93 anni, ci racconta la figlia, *"la fame la faceva passare [con i dolci], però mancava una regola, [...] un'alimentazione equilibrata, regolare"*. La figlia di un'utente di 78 anni ricorda di aver approfittato di un periodo di vacanza per cercare di regolarizzare l'alimentazione della madre, *"perché è una pasticciona"*. Spiega che, sebbene in passato fosse molto attenta al cibo, *"da quando è diabetica ed è invecchiata [...] mangerebbe dalla mattina alla sera, con le glicemie che andavano su giù, un disastro"*. Un medico rimprovera un paziente di 86 anni affetto da una malattia degenerativa: *"Tu mangi sempre la stessa cosa, solo pasta e pasta con un po' di salsa bolognese o altra salsa... questo non va, tu hai bisogno di un cambiamento!"*. Figlie e medico convincono queste persone anziane a provare il servizio di Pro Senectute. Abbiamo già esaminato in precedenza (v. Capitolo 6.3) alcune storie di utenti che hanno introdotto il servizio per garantirsi un'alimentazione regolare ed equilibrata. La figlia di un signore di 88 anni sostiene che la decisione è stata presa *"innanzitutto per avere un piatto completo, quindi delle proteine, perché ci sono tantissime proteine, sempre, quasi ogni giorno; ogni giorno c'è un dessert, c'è un'insalata, una minestra"*.

Farsi consegnare dei pasti a domicilio si è dimostrata una scelta azzeccata per queste persone. La figlia dell'utente "pasticciona", di cui si è parlato nel paragrafo precedente, ne è convinta: *"Devo dire che ha funzionato, sta funzionando; dopo lei mangia sempre cose extra eccetera, tutte le volte che andiamo a fare la spesa [...] c'è da litigarci però, al di là di questo, [il servizio] le permette di essere un po' più regolare, sia in termini quantitativi, ma anche in termini di orari"*. La vicina di un utente di 86 anni è sulla stessa lunghezza d'onda: *"Secondo me non ha mai mangiato così bene [...] mangia sempre qualcosa di caldo, mangia variato... il peso è buono eh, i parametri sono buoni"*. Sono molti i familiari che sottolineano l'importanza di ricevere un pranzo *"decente"*, ovvero completo, variato, sano ed equilibrato:

"Sono variati, sono bilanciati. Perché comunque c'è sicuramente... io credo che ci sia un dietista, una persona che studia il pasto per le persone [...]. Hai un pasto bilanciato, quello è importante, almeno sai che hai la tua buona dose di verdura tutti i giorni, hai la dose di carboidrati, proteine, o quello che è" [figlia di una donna di 91 anni].

"[È] sicuramente positivo, perché invece di mangiare il solito pane e formaggio, [mangia] delle verdure cotte, dei vari tipi di carne, di pesce, quindi un piatto completo [...]. Era impensabile che qualcun altro potesse andare da lei a cucinare dei pasti variegati come quelli offerti. [...] Per me è fantastico, assolutamente... perché è importante mangiar bene"
[figlio di una donna di 85 anni].

6.5 Modalità di utilizzo del servizio

Modo in cui gli utenti consumano i pasti

La Tabella 6.5 mostra che due utenti su tre di solito consumano subito l'intero pasto, mentre uno su tre lo suddivide in più porzioni. A tal proposito, un uomo divorziato di 88 anni spiega all'intervistatrice: *"Ma guardi, sono talmente abbondanti quei pasti lì, io ci mangio due volte. Io mangio due volte, perché allora sono proprio abbondanti e buoni buoni"*. Una signora di 68 anni conferma: *"Non riesco a mangiare tutto: minestra, pranzo e dessert. Mangio il pasto [il piatto principale] e il dessert lo mangio più tardi e la minestra la mangio la sera"*, talvolta sostituendola con un'insalata. Molte persone intervistate dicono di tenere la minestra per la cena. Per contro, sono relativamente pochi coloro che completano il pasto con altre pietanze: l'8% lo fa spesso, il 33% saltuariamente (Tabella 6.5). La moglie di un utente di 83 anni, malato di Parkinson, cerca sempre di modificare qualcosa: *"O faccio una salsa o faccio qualcos'altro insieme [...]. Portano o l'insalata oppure una zuppa... bon l'insalata è verde, comunque aggiungo il pomodoro, aggiungo altre cose, faccio qualcosa"*. Prende un pasto solo per il marito e lei si arrangia in altro modo. In generale, la stragrande maggioranza degli utenti (75%) non condivide mai il pranzo con un'altra persona (Tabella 6.5). La vicina di una signora di 86 anni aggiunge un altro elemento interessante: l'utente, di cui si prende cura, *"non mangia dal contenitore di plastica [...], lei mette giù bene il piatto, il tovagliolo tutto e poi si lava il piatto"*, dimostrando così di mantenere una certa indipendenza – *"il cibo arriva ma... ma comunque sono io ancora, no?"*.

A consumare subito l'intero pasto sono soprattutto gli uomini e coloro che usufruiscono del servizio tutti i giorni o quasi. Chi vive da solo consuma più spesso il pasto in più volte e, logicamente, non lo condivide quasi mai. Le persone con un livello di formazione elevato e quelle che valutano più negativamente la propria salute sono più propense a completare i pasti con altre pietanze. Chi ha attivato il servizio di recente condivide più spesso il pranzo con qualcuno o lo suddivide in più

porzioni. Infine, chi ha maggiori difficoltà a sbarcare il lunario tende a condividere più di frequente lo stesso pasto con un'altra persona.

Tabella 6.5 Modo in cui l'utente consuma il pasto

	Spesso		Qualche volta		Mai		Totale	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Consuma subito l'intero pasto	477	67.2	155	21.8	78	11.0	710	100.0
Condivide lo stesso pasto con un'altra persona	77	12.9	72	12.1	447	75.0	596	100.0
Consuma il pasto in due o più volte	208	32.3	262	40.6	175	27.1	645	100.0
Completa il pasto con altre pietanze	50	8.3	198	32.9	354	58.8	602	100.0

Nota: Questionari utente (*N*=806).

Come si organizzano gli utenti quando non ricevono i pasti

Circa il 40% degli utenti riceve il pranzo al massimo quattro giorni alla settimana (v. Tabella 6.2); altri rinunciano a ordinare pasti riscaldabili per i giorni festivi. Abbiamo chiesto, a tutti, come si organizzano quando non usufruiscono del servizio, fornendo diverse alternative (v. Tabella 6.6).

Tabella 6.6 Come si organizza l'utente quando non riceve il pasto (più risposte possibili)

	<i>n</i>	% ^a
Cucina personalmente	376	49.5
Cucina un familiare per lui	289	38.0
Cucina un'altra persona per lui	48	6.3
Mangia fuori (es., ristorante, centro diurno)	175	23.0
Acquista o si fa portare un pasto già pronto	92	12.1
Si arrangia con quello che trova	237	31.2
Non mangia nulla	9	1.2
Totale	1'226	

Note: Questionari utente (*N*=806).

^a Percentuale di individui che hanno selezionato ciascuna risposta (il totale supera il 100%).

La metà dei rispondenti afferma di cucinare personalmente, quasi due su cinque possono contare su un familiare che lo fa per loro. Poco meno di uno su quattro pranza fuori, al ristorante o presso un centro diurno; il 12% acquista o si fa portare un pasto già pronto. Sono pochissime le persone che dicono di non mangiare nulla, mentre quasi un terzo si arrangia con quello che trova, con tutta probabilità i classici caffelatte o pane e formaggio.

Va detto che i partecipanti all'indagine potevano scegliere più opzioni di risposta. Vale quindi la pena analizzare come si combinano le risposte. Ad esempio, delle nove persone che affermano di non mangiare nulla quando non ricevono il pasto da Pro Senectute, sette hanno selezionato anche altre alternative, e le due restanti usufruiscono del servizio almeno cinque volte alla settimana. Le combinazioni più frequenti sono "cucina personalmente" e "cucina un familiare per lui", ma anche "cucina personalmente" e "si arrangia con quello che trova".

A cucinare personalmente sono soprattutto le persone che vivono sole e presentano un elevato grado di autonomia funzionale. Gli uomini, i grandi anziani (over 85), coloro che risiedono nelle valli e nelle zone periferiche del cantone, le persone sposate e quelle vedove con figli, chi non è andato oltre le scuole dell'obbligo e chi dipende dall'aiuto di terzi per svolgere le attività strumentali della vita quotidiana, possono contare più spesso sui familiari. Mangiano più frequentemente fuori gli utenti più giovani (sotto i 75 anni), quelli che non hanno figli, coloro con un livello di formazione più elevato e che giudicano positivamente la loro salute. Gli utenti che hanno difficoltà ad arrivare finanziariamente a fine mese affermano più sovente di arrangiarsi con quello che trovano.

6.6 Soddisfazione, esigenze e criticità

Terminiamo questa parte analizzando il gradimento di utenti e familiari nei confronti del servizio. Inizieremo con la soddisfazione riguardo alla qualità dei pasti, al prezzo e all'organizzazione complessiva. Successivamente, riporteremo le esigenze e i desideri di utenti e familiari. Infine, vedremo quali sono le principali criticità legate alla prestazione emerse durante le interviste semi-strutturate.

La soddisfazione nei confronti del servizio

La maggior parte degli utenti esprime un elevato grado di soddisfazione (Tabella 6.7). Ben il 93% è contento dell'organizzazione generale del servizio e la fornitura di un pasto quotidiano è considerata sufficiente da nove persone su dieci. L'84% ritiene le porzioni adeguate anche se magari, come

abbiamo visto, le consuma in più volte. Quasi tre utenti su quattro valutano positivamente la qualità del pasto e l'offerta dei menù. L'unico aspetto che suscita qualche riserva è il costo, considerato inadeguato o appena accettabile da un utente su tre.

Tabella 6.7 Soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio

	Sì		Più o meno		No		Totale	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Il pasto le piace	554	71.6	213	27.5	7	0.9	774	100.0
I menù sono sufficientemente variati	566	74.6	171	22.5	22	2.9	759	100.0
La porzione del pasto è appropriata	615	83.5	104	14.1	18	2.4	737	100.0
La fornitura di un pasto quotidiano è sufficiente	683	91.0	52	6.9	16	2.1	751	100.0
Il costo del pasto è adeguato	498	66.4	207	27.6	45	6.0	750	100.0
È soddisfatta/o dell'organizzazione generale del servizio	730	92.6	58	7.4	0	0.0	788	100.0

Nota: Questionari utente (*N*=806).

Questi risultati sono pressoché identici a quelli emersi dall'ultimo sondaggio sulla soddisfazione condotto da Pro Senectute nella primavera del 2021. Il 73% degli utenti apprezzava il pasto, il 75% riteneva i menù sufficientemente variati, e l'85% considerava giuste le porzioni.

Il pranzo piace al 78% degli uomini e al 69% delle donne; è meno apprezzato dalle persone separate o divorziate e da chi ha figli. Anche la salute sembra giocare un ruolo: solo il 59% di chi la giudica negativamente afferma di gradire il pasto, a fronte del 78% degli utenti in buona salute. Come spiegare questa differenza? È forse dovuta al fatto che per chi sta bene il ricorso al servizio è più sovente il frutto di una scelta personale? Il costo è ritenuto adeguato dal 73% delle persone che arrivano facilmente a fine mese e dal 64% di coloro che riportano delle difficoltà finanziarie. Gli utenti di età inferiore ai 75 anni, che godono di buona salute, che hanno attivato il servizio durante o dopo la pandemia e che ricevono i pasti frequentemente, sono più propensi a considerare le tariffe corrette. Per quanto riguarda l'organizzazione complessiva, il consenso è così ampio che non si osservano differenze secondo le caratteristiche individuali.

Ai familiari è stata posta un'unica domanda per valutare, in generale, il loro grado di soddisfazione nei confronti del servizio. L'88% si dichiara contento, il 12% esprime qualche riserva, ma nessuno manifesta insoddisfazione.

Esigenze di utenti e familiari

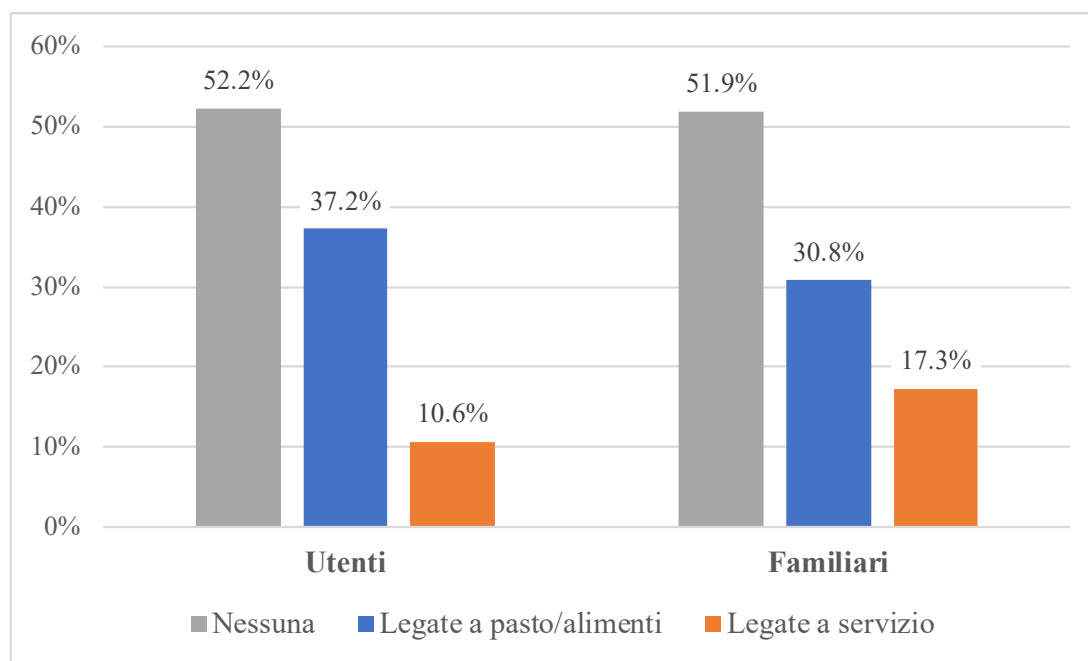
Dopo aver sondato la soddisfazione di utenti e familiari, abbiamo posto loro la seguente domanda: *"Per renderlo più adatto alle sue esigenze [alle esigenze dell'utente], cosa cambierebbe del servizio?"*. Il 59% degli utenti e il 51% dei familiari hanno condiviso i loro desideri di cambiamento. Il contenuto delle risposte è stato analizzato seguendo un approccio induttivo e classificato in temi e sottotemi (v. Allegato 3, Tabelle A3.3 e A3.4). Le persone coinvolte nello studio potevano fare riferimento a più argomenti. Complessivamente, 475 utenti e 284 familiari hanno menzionato 908 elementi. Li abbiamo raggruppati in tre categorie principali: innanzitutto, i commenti che non sono associati a nessuna esigenza di cambiamento; in seguito, le richieste di aggiustamenti che fanno riferimento a tipo, quantità e qualità delle pietanze; infine, quelle legate al servizio. Nell'insieme, gli auspici di utenti e familiari sono abbastanza simili, con i primi che in proporzione mostrano più attenzione agli alimenti e i secondi al servizio (v. Figura 6.4); una differenza comprensibile, considerando che è l'utente a consumare il pasto, mentre spesso è il familiare a gestire la rete di aiuti. Esaminiamo ora più in dettaglio le risposte.

La metà delle risposte non allude a vere e proprie esigenze di cambiamento. Utenti e familiari si limitano a confermare che la prestazione si confà ai loro bisogni – *"Niente, va bene così"*, *"Non ho nessuna esigenza in più"* – o esprimono degli apprezzamenti sul servizio – *"Sono soddisfatta"*, *"Per me è ben organizzato"*, *"Il servizio rispecchia le aspettative"*.

Il 37% delle risposte fornite dagli utenti e il 31% di quelle raccolte presso i familiari sono legate al **pasto** e agli **alimenti**. In un centinaio di casi, si invita a rivedere la varietà e la qualità degli alimenti, ad esempio tenendo conto delle necessità di chi deve seguire una dieta particolare: *"Più variazioni; pasti freddi in estate"*, *"Essendo vegetariani i pasti non sono così variegati"*, *"Più attenzione ai diabetici"*, *"Variare di più le carni escludendo carne rossa"*, *"Il responsabile di prima portava menù più buoni e variati, ultimamente è sempre tutto uguale e non sempre buono"*, *"Maggiore qualità del cibo"*. Molte persone suggeriscono di aggiungere o eliminare alcuni cibi e condimenti: *"Più frutta e verdure"*, *"Aggiungere il pane al pasto"*, *"La salsa è un po' poca"*, *"Aromatizzare di più il pasto"*, *"Ridurre la carne nei menù"*, *"Meno pasta e meno cornetti"*, *"Meno creme di verdure, meno salse accompagnatorie"*. La gamma di consigli è molto ampia e riflette i gusti personali; talvolta, i pareri

sono contraddittori (ad esempio, c'è chi vorrebbe più pasta e chi la ridurrebbe). Il tema che ritorna con maggiore frequenza è senza dubbio la richiesta di diminuire la presenza di carne nei menù (ma si tratta pur sempre di sole 16 risposte su un totale di 759 persone).

Figura 6.4 Esigenze di utenti e familiari



Nota: Questionari utente e questionari familiare; elementi di risposta ($n_{\text{utenti}}=573$, $n_{\text{familiari}}=335$).

Una cinquantina di risposte riguardano la temperatura e il grado di cottura delle pietanze: *"A volte il pasto arriva tiepido"*, *"Pasti più caldi"*, *"Mi piacerebbe un pasto meno al dente"*, *"Pasta più cotta (per questo non la prendo mai)"*, *"Pensare che sono persone anziane e quindi il cibo deve essere maggiormente cotto"*. Meno numerose sono le richieste di rivedere le quantità, e anche qui non c'è accordo tra chi invita ad *"aumentare le porzioni"* e chi preferirebbe *"porzioni più piccole"*. Inoltre, un familiare afferma che *"l'ideale sarebbe chiedere e parlare all'utente del pasto desiderato e su misura"*. Un partecipante all'indagine vorrebbe *"meno novità e più cucina nostrana"*, altri desiderano *"polenta anche in estate"*. Nel confronto tra utenti e familiari, i primi chiedono più spesso di aggiungere degli alimenti, mentre i secondi sono più critici riguardo alla qualità e alla varietà dei pasti.

L'11% delle risposte degli utenti e il 17% di quelle dei familiari riguardano il **servizio**. Una trentina di risposte sono legate alla puntualità e all'orario di consegna dei pasti: *"Riceverlo un po' più presto", "Maggiore puntualità", "Orari di consegna più regolari"*. Altre persone mettono l'accento sui contenitori e le stoviglie utilizzate – *"Contenitori per pasti che permettano di mantenere le pietanze calde", "Possibilmente meno contenitori di plastica"* –, sulle interazioni con le collaboratrici e i collaboratori di Pro Senectute – *"Medesima persona che porta i pasti", "Presenza di almeno dieci minuti per aiutare a sistemarsi a tavola"* –, sulle tariffe – *"Essendo anziano pensionato forse 15 franchi sarebbe sufficiente", "Qualità/costo non sempre soddisfacente"* –, o sulla possibilità di ricevere un pasto serale. La questione degli orari è evidenziata soprattutto dagli utenti, mentre quella degli scambi con chi consegna il pasto dai familiari.

Criticità emerse nel corso delle interviste

Malgrado la maggior parte degli utenti e dei familiari sia molto soddisfatta del servizio, quasi un terzo delle persone che hanno partecipato alla nostra indagine introdurrebbe dei cambiamenti per renderlo più adatto alle proprie esigenze (o a quelle del proprio familiare). Anche durante le interviste semi-strutturate sono emerse delle criticità. Andremo ora ad approfondire alcuni temi.

Il più sentito, soprattutto dai figli degli utenti, è quello dei contenitori e delle stoviglie non riciclabili. La figlia di una signora di 89 anni apprezza il servizio: *"Forse, ecco l'unico appunto, a livello ecologico, tutta questa plastica che bisogna buttar via"*. Interviene la madre: *"Mi aveva detto una ragazza, che prima le facevano lavare e le recuperavano, adesso non si può più"*. *"Forse per questioni igieniche"*, ammette la figlia. Un signore, intervistato assieme alla zia di 89 anni che si lamenta della scarsità delle porzioni, non le manda a dire:

"E poi c'è un'altra cosa che quella è peggio ancora. È peggio ancora, non riguarda il pasto, non riguarda il servizio, ma riguarda tutte quelle scatolette che si trovano dentro nel pacchetto. Dove devono andare a finire?! Si parla di ecologia. Si va... però non c'è un mezzo per poterlo ridare, in modo che loro lo lavano. Bisogna buttarli via, ma è normale che si buttano via?! Ecco, questo secondo me è un altro punto che io non lo trovo logico, non lo trovo logico."

La questione dell'ecologia sta a cuore a molti. Una signora di 80 anni, che si fa portare i pasti per il marito, dichiara: *"Ciò che non mi piace tanto è il contenitore di plastica. Non so se è plastica riciclabile, o cosa. Ma adesso abbiamo tutti una certa sensibilità sulla plastica [...]"*. La figlia di

un'utente di 93 anni aggiunge: *"Se si potesse migliorare a livello dell'ecologia. Ho visto che nei dessert son passati dalla ciotolina [...] di plastica, adesso è [...] carta plastica [...] che viene buttata. Col problema che abbiamo... dell'inquinamento, del clima e di tutto".* Il figlio di un'altra novantatreenne spiega che loro lavano i contenitori e li riciclano:

"Forse potrebbero offrire loro il servizio di riportarseli [...], cioè usare delle cose lavabili. Parliamo di inquinamento [...]. Alla fine, noi li laviamo tutti poi li porto nella plastica puliti, però sicuramente la maggior parte li butta nella spazzatura [...]. Cioè, io non sono un ecologista, tutt'altro. Però, un po' di... insegno ai miei figli di separare e far tutto [...]. Adesso nelle feste campestri tutto è rilavabile! Usiamoli anche lì. Secondo me potrebbero migliorare in quello, dopo magari centra l'igiene o qualcosa, non si può. Però anche solo portarli indietro loro una volta alla settimana, per buttarli loro separati [...] e alla fine inquineremmo molto meno."

Anche la figlia di un'utente di 91 anni li lava e ha pure cercato di *"rimetterglieli dentro"*, ma, racconta: *"Me li hanno rispediti indietro dicendo che dobbiamo buttarli noi".* La figlia di un uomo di 88 anni che risiede nel Mendrisiotto si lamenta di *"tutto quello spreco di plastica"* e avanza una proposta: *"Se sapessero quante persone ci sarebbero all'OSC che potrebbero aiutare a pulire i piatti. Se consideriamo che quei piatti si potrebbero lavare un tot di volte... praticamente sarebbero sempre le sue che usa. Ecco quello è un po' peccato".*

Per quanto riguarda gli alimenti, parecchie persone apprezzerrebbero ricevere del pane. Il figlio dell'utente di 93 anni che ricicla i contenitori racconta: *"Il pane non c'è e secondo me è una mancanza. Cioè fa niente per l'amor del cielo, però una fetta di pane, una michettina sarebbe d'aiuto, un pane molle, un giorno sì un giorno no, o a richiesta".* Anche la figlia di un utente di 86 anni trova che *"manca il pane"* e chiarisce: *"Noi il pane glielo prendiamo, perché ci siamo ancora noi, però mi immagino una persona che è da sola, [...] che i figli abitano [lontano]".* Un problema soprattutto *"se uno ha difficoltà che non può più andare a fare le compere"*, afferma un signore di 89 anni.

Quando sorgono dei problemi, alcuni utenti non sanno come comportarsi. Una signora di 93 anni non può mangiare gli spinaci, eppure ne ha ricevuta una grande porzione che ha dovuto buttare. Vorrebbe dirlo ma *"non ho mai voluto neanche chiamare, perché non saprei a chi rivolgermi"*. L'intervistatrice le consiglia di parlarne con chi le porta i pasti. *"Ma quelli [...] sono ragazzi, sono qui dei dintorni, facciamo sempre quattro chiacchiere assieme"*, e non se la sente di reclamare con loro, *"che non sanno nemmeno cosa c'è dentro la scatola"*. Il figlio di una signora di 85 anni ha un suggerimento:

"Magari ci vorrebbe, oltre alla consegna, un certo... non so se c'è stato un dialogo per capire se va bene o sta mangiando tutto: "Signora le piace? Possiamo fare diversamente?" Quindi cercare magari [...] quasi un consigliere all'alimentazione, no? "Guardi signora che è importante che mangia, poi magari le telefono oggi pomeriggio e mi dice se è andata, ha mangiato". Andrebbero indagate le preferenze, no?".

Delle attenzioni molto apprezzate, come illustra il caso di una signora di 63 anni che ha usufruito del servizio per pochi mesi al rientro da una clinica di riabilitazione. Una volta che ha rinunciato a farsi consegnare i pasti: *"Dopo 15 giorni o che, suona il telefono e è la signora [...], la responsabile no, per vedere come mi trovavo durante... come com'è andata in quei 15 giorni senza [...]. Questo veramente fa piacere [...] fa un immenso piacere".*

7. Benefici e impatto sul mantenimento a domicilio

In questo capitolo, esamineremo i benefici del servizio e l'impatto in termini di mantenimento a domicilio. Innanzitutto, valuteremo le conseguenze del ricorso alla prestazione sulla salute, il grado di autonomia e la qualità della vita dell'utente, ma anche in relazione allo sgravio e al sentimento di sicurezza dei familiari. Successivamente, descriveremo il ruolo del servizio nel mantenimento a domicilio così come percepito da utenti e familiari. In particolare, approfondiremo il tema della comodità, già emerso a più riprese, nelle sue diverse sfaccettature. In seguito, analizzeremo come il servizio pasti si inserisce nella rete, formale e informale, di sostegno. Infine, vedremo come gli utenti (e i loro cari) si organizzerebbero in assenza del servizio, prestando particolare attenzione a coloro che non saprebbero come arrangiarsi o dovrebbero considerare il trasferimento in una casa per anziani.

7.1 Benefici del servizio

Valore del servizio per l'utente

In che misura l'utilizzo del servizio ha dei benefici per l'utente? Circa due terzi di essi ritengono che ricevere dei pasti a domicilio abbia un impatto positivo importante sulla propria salute, autonomia e qualità della vita (Tabella 7.1). Quasi tre utenti su quattro pensano che sia molto utile per la loro permanenza a domicilio.

Tabella 7.1 Benefici del servizio per l'utente

	Molto		In parte		Per niente		Totale	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Per la sua salute	462	66.9	214	31.0	15	2.1	691	100.0
Per la sua autonomia	422	63.5	210	31.6	33	4.9	665	100.0
Per la sua qualità della vita	420	63.7	224	34.0	15	2.3	659	100.0
Per la sua permanenza a domicilio	503	73.2	143	20.8	41	6.0	687	100.0

Nota: Questionari utente ($N=806$).

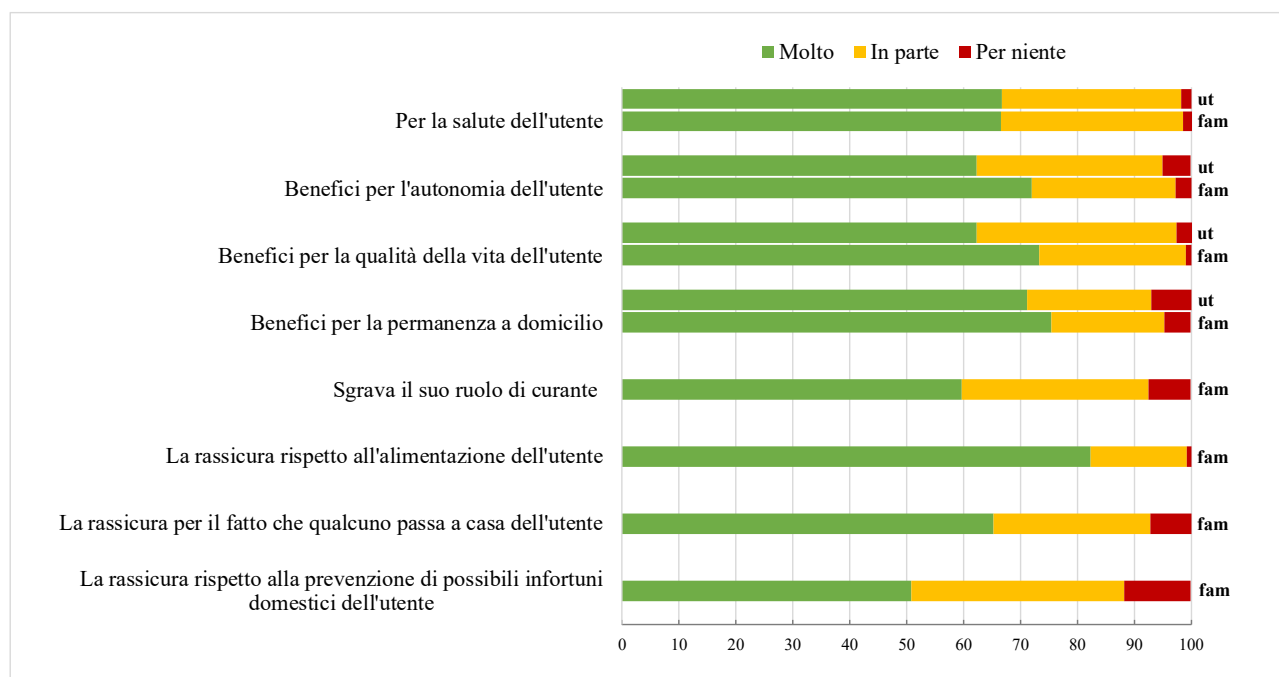
Il valore del servizio cresce nella misura in cui aumenta la frequenza di utilizzo: apporta molti benefici alla salute, al grado di autonomia e alla qualità della vita per poco più di un terzo degli utenti che ricevono pasti al massimo due volte alla settimana e per circa tre quarti di coloro che ne usufruiscono tutti i giorni o quasi. Per quanto concerne le differenze in base alle caratteristiche individuali, le persone non (più) sposate, che vivono da sole e hanno attivato il servizio da almeno due anni, sono più propense a menzionare dei benefici per la propria autonomia; l'impatto positivo sulla qualità della vita è sottolineato più frequentemente dalle donne (68% di risposte "molto") rispetto agli uomini (56%), forse perché nelle coppie erano spesso le mogli a cucinare.

Il servizio contribuisce "molto" al mantenimento a domicilio soprattutto per le utenti di genere femminile (76% delle donne contro il 67% degli uomini), per i grandi anziani (77% degli over 85 contro il 67% dei più giovani) e per le persone che valutano la propria salute come discreta o cattiva (75% contro il 70% di chi la giudica positivamente). Anche in questo caso, la differenza più marcata si osserva in funzione della frequenza di utilizzo: poco meno della metà delle persone che si fanno consegnare dei pasti al massimo due volte alla settimana rileva benefici significativi per la propria permanenza a domicilio, a fronte dell'80% degli utenti che usufruiscono del servizio tutti i giorni o quasi.

Benefici del servizio secondo gli utenti e i familiari

Abbiamo chiesto anche ai familiari di soppesare il valore del servizio. Dal confronto delle loro risposte con quelle degli utenti che hanno compilato, da soli o con l'aiuto di qualcuno, il questionario (v. Figura 7.1), emerge che i familiari sono più inclini a riconoscere dei benefici in termini di autonomia, qualità della vita e permanenza a domicilio. Il servizio può avere un impatto positivo non solo per gli utenti, ma anche per i familiari. Pertanto, li abbiamo invitati a esprimere le loro opinioni anche riguardo allo sgravio come curanti e al sentimento di sicurezza. Quattro familiari su cinque si sentono molto rassicurati rispetto all'alimentazione dell'utente, due su tre apprezzano che qualcuno passi regolarmente a casa della persona cara. Per tre familiari su cinque la consegna di pasti a domicilio contribuisce ad alleggerire il loro compito di curanti. Il ruolo del servizio nella prevenzione di possibili infortuni domestici dell'utente è meno evidente, ma comunque la metà dei familiari si dice più tranquilla a tal proposito.

Figura 7.1 Benefici del servizio: confronto tra utenti e familiari



Nota: Utenti che hanno compilato da soli o con l'aiuto di qualcuno i questionari ($n=638$); questionari familiare ($N=557$).

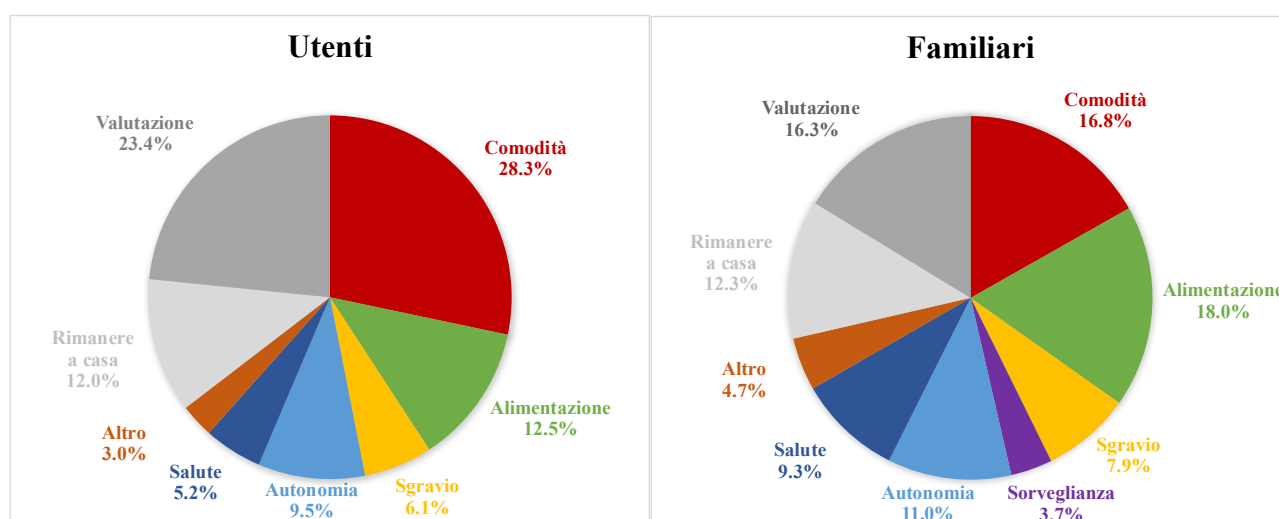
7.2 Ruolo del servizio nel mantenimento a domicilio

Il servizio di consegna pasti a domicilio di Pro Senectute, secondo le opinioni degli utenti e dei familiari che hanno partecipato all'indagine, contribuisce a ritardare o a evitare l'ingresso in casa per anziani. Per comprendere come ciò avvenga, abbiamo rivolto loro la seguente domanda aperta: *"In che modo il servizio facilita (o meno) la sua permanenza a domicilio [la permanenza a domicilio dell'utente]?"*. Qual è, quindi, la percezione soggettiva di utenti e familiari riguardo al ruolo della prestazione nel mantenimento a domicilio? Hanno risposto alla domanda 382 utenti (47% del campione) e 285 familiari (51%). L'analisi delle risposte ha portato alla codifica complessiva di 797 elementi, classificati in temi e sottotemi (v. Allegato 3, Tabelle A3.5 e A3.6).

Non tutti hanno davvero risposto alla domanda su come il servizio favorisce la permanenza a domicilio. Come si evince dalla Figura 7.2, alcuni si sono limitati a confermare che il servizio consente di rimanere a casa propria (il 12% del totale degli elementi di risposta): *"Mi permette di continuare ad abitare nella casa in cui ho vissuto la maggior parte della mia vita"*, *"Avendo i pasti a domicilio si può restare a casa"*, *"I pasti a domicilio permettono ai miei genitori di rimanere a"*

casa", "Ogni aiuto rimanda un eventuale ricovero in casa anziani...". Ancor più numerosi sono coloro che valutano in che misura il servizio faciliti o meno il mantenimento a domicilio: il 16% delle risposte dei familiari e addirittura il 23% di quelle degli utenti. La maggior parte ne sottolinea l'impatto determinante – *"In modo decisivo", "Molto", "È una condizione imprescindibile"* –, ma c'è anche chi relativizza – *"Mi facilita in parte", "Aiuta ma non è essenziale", "In modo relativo, visto che il pasto lo prendo solo due volte"* – e chi (18 utenti e 6 familiari) ritiene che non porti a nessun beneficio – *"In nessun modo", "In questo momento non è il servizio che influenza o meno la permanenza a domicilio"*.

Figura 7.2 Modo in cui il servizio facilita la permanenza a domicilio secondo gli utenti e i familiari



Nota: Questionari utente e questionari familiare; elementi di risposta ($n_{\text{utenti}}=441$, $n_{\text{familiari}}=356$).

In che modo il servizio facilita il mantenimento a domicilio? Le spiegazioni più ricorrenti riguardano il tema della **comodità**: 125 segnalate dagli utenti (28% del totale) e 60 da parte dei familiari (17%). In tre casi su quattro, viene descritto come il servizio agevoli la vita quotidiana dell'utente, facendogli trovare un pasto caldo pronto, evitandogli di doversi recare a fare la spesa e cucinare: *"La comodità di trovare il pasto pronto senza doverlo preparare o uscire di casa per mangiare"*. L'alleggerimento può avvenire su due piani, come mostrano le seguenti risposte: *"Perché riduce di molto gli sforzi fisici e mentali che l'utente deve compiere per allestire e preparare i pasti"*, *"Aiuta l'autonomia e leva lo stress legato al fare la spesa e cucinare"*, *"Meno preoccupazione per cosa mettere in tavola, meno lavoro di pulizia in cucina"*, *"L'utente è sollevato dal pensiero di farsi il pranzo e dai rischi di avere*

degli incidenti in cucina". Da un lato, sul piano fisico, allevia la fatica: *"Meno stanchezza", "Mi aiuta a non fare fatica", "Non devo portare troppo peso per la spesa";* dall'altro, sul piano mentale, libera da pensieri e preoccupazioni: *"Almeno questa è una faccenda alla quale non devo pensare", "Senza il servizio pasti, sarei molto stressata all'idea di dover provvedere personalmente al pranzo", "Il pranzo a domicilio è un tassello importante per la permanenza a domicilio perché alleggerisce il carico delle preoccupazioni quotidiane".* Il servizio consente anche di risparmiare del tempo prezioso e dedicarsi ad altro, che sia riposarsi – *"Non dovendo cucinare può riposare di più e inoltre si evitano possibili infortuni domestici"* –, prendersi cura di persone care – *"Avendo più tempo per seguire i bisogni del marito"* – o adempiere ad altri compiti – *"Ho più tempo per sbrigare le mie faccende".* Permette anche di disporre di più tempo libero per sé stessi e per svolgere attività gratificanti: *"Non devo andare per negozi e trovo più tempo per me", "Rende più gradevole la mia giornata altrimenti dedicata al solo lavoro", "Mi aiuta ad essere più libero per altri interessi", "La mamma esce tutti i giorni, non è costretta a rimanere in casa per cucinare", "Guadagno tempo per dare lezioni di musica a domicilio, per occuparmi della casa, degli strumenti musicali, ecc.". Infine, il servizio pasti a domicilio è comodo perché evita di dover cercare delle alternative che potrebbero risultare insostenibili dal punto di vista finanziario: "Mi permette di avere la badante solo mezza giornata", "Se non ci fosse dovrei organizzarmi privatamente con dei costi supplementari che non mi potrei permettere".*

Il secondo argomento più frequentemente menzionato per illustrare in che modo il servizio facilita la permanenza a domicilio riguarda l'**alimentazione**, menzionato 55 volte dagli utenti (13% del totale) e ben 64 volte dai familiari (18%). Alimentarsi in modo sano ed equilibrato comporta benefici per la salute: *"Mangiando in modo equilibrato rimango più in salute", "Pasti equilibrati che fanno stare bene", "Assicurando un'alimentazione regolare e quindi il mantenimento delle proprie forze", "Alimentarsi correttamente e a sufficienza per rimanere in salute e autonomi", "Mi permette di mantenere una buona alimentazione secondo le mie allergie (al lattosio) e malattie (diabete) e così a mantenermi in salute", "Con un'alimentazione buona e regolare mia suocera e suo marito hanno una migliore autonomia".* Gli esempi sono numerosi. Riportiamo ancora il commento di una signora di 88 anni – *"Se mangio bene mi sento meglio, riposo meglio, sono più serena, la solitudine pesa meno"* – e di un signore di 91 anni – *"Senza il servizio deperirei perché non sarei in grado di alimentarmi in modo sano".*

Un'altra spiegazione abbastanza frequente fa riferimento al mantenimento dell'**autonomia** (circa un elemento di risposta su dieci). Il servizio favorisce la permanenza a domicilio poiché aiuta gli utenti

a conservare un certo grado di autonomia: *"Mi aiuta ad essere ancora indipendente", "Mi evita di dover dipendere da terzi per fare la spesa", "Autonomia per quanto riguarda i pasti", "Facilita per essere autosufficiente", "Può mantenere una certa autonomia", "Lo rende più indipendente da noi".* La mancanza di autonomia e, più in generale, i problemi di **salute** mettono le persone a rischio di istituzionalizzazione. Un certo numero di utenti, e soprattutto di familiari, ci ricorda che, proprio a causa di una salute deficitaria che impedisce di cucinare, senza il servizio non sarebbe possibile rimanere a casa propria: *"Essendo che la mamma soffre di demenza senile, sarebbe impossibile per lei cucinare, quindi non potrebbe restare a domicilio", "Non posso farlo io in quanto non posso stare in piedi causa schiena".*

Un'ulteriore categoria di risposte riguarda lo **sgravio** per i familiari e le altre persone che forniscono assistenza (6% per gli utenti, 8% per i familiari): *"Supporta i familiari e li sgrava", "Sgrava mio figlio dal cucinare ogni giorno", "Mi permette di non richiedere l'assistenza continua di un familiare, che potrebbe non essere garantita".* Una dozzina di familiari ha citato un argomento che nessun utente ha affrontato, ovvero quello della **sorveglianza**: *"Sicurezza che qualcuno veda mia zia durante il giorno", "Grazie al servizio offerto 'controllo' se l'utente sta bene. Una sicurezza in più per il familiare".*

7.3 "È comodo..."

A più riprese, nelle pagine precedenti, abbiamo trattato il tema della comodità. È interessante notare che il termine "comodo" o suoi derivati non compaiono nel questionario; eppure, utenti e familiari vi hanno spesso fatto ricorso in modo spontaneo nel rispondere alle domande aperte. "Comodità" e "praticità" sono tra i vocaboli più utilizzati per spiegare i motivi che hanno portato all'attivazione del servizio; la comodità è la ragione principale per la quale gli utenti continuano a usufruirne (v. Capitolo 6.1). Inoltre, come appena visto (Capitolo 7.2), il servizio pasti a domicilio facilita la permanenza a domicilio perché è comodo, in particolare perché alleggerisce la quotidianità dell'utente, riducendo fatica e preoccupazioni.

Ci siamo chiesti se alcuni gruppi specifici di utenti menzionano più di altri il tema della comodità o, detto altrimenti, se la probabilità di citare la comodità varia in base alle caratteristiche individuali. Per quanto concerne le motivazioni e le ragioni dell'utilizzo del servizio, il tema appare con una frequenza maggiore nelle risposte delle persone non (più) sposate e che vivono da sole, di coloro che hanno conseguito un titolo di istruzione terziaria e non incontrano difficoltà a sbarcare il lunario, che

giudicano la loro salute come buona o molto buona e non dipendono dall'aiuto di terzi per svolgere le attività strumentali della vita quotidiana. Ad eccezione dell'assenza di un coniuge o di un coabitante, queste caratteristiche non sono tipicamente associate a una condizione di vulnerabilità. Le analisi sulla percezione del ruolo che il servizio ricopre nel mantenimento a domicilio forniscono risultati in parte divergenti: il tema della comodità è menzionato soprattutto da coloro che non hanno figli, sono nubili o celibi, così come da coloro che vivono da soli; si conferma l'associazione statisticamente significativa con il livello di educazione, ma non emergono differenze secondo lo stato di salute e il grado di autonomia funzionale. In ogni caso, non sono le persone maggiormente bisognose di cure che citano più spesso il tema della comodità.

Nelle interviste semi-strutturate abbiamo cercato di approfondire l'argomento per comprendere meglio cosa si cela dietro l'affermazione che il servizio "è comodo". Talvolta, l'espressione è emersa spontaneamente, mentre in altri casi il tema è stato introdotto dalle intervistatrici e dall'intervistatore.

"Mi può raccontare un po' la sua esperienza oggi con questo servizio dei pasti a domicilio?

Ma io lo trovo comodo, per me. Trovo molto comodo. I pasti sono cucinati alla moda ticinese, "a la bona". [Donna di 93 anni]

"E cosa rappresenta per lei questo servizio?

Innanzitutto, è comodissimo. E poi, ehm, c'è veramente una bella scelta.

Sì. "È comodissimo" per lei cosa vuol dire?

Nel senso innanzitutto che io, essendo sulla carrozzina, non riesco più a star lì... davanti alla stufa con le pentole, così no, per me è pericoloso [...] e quindi trovare il cibo pronto e buono. [Donna di 87 anni]

"Qual è l'aspetto più importante per lei di farsi portare i pasti?

La comodità.

A proposito di questo aspetto, cosa rappresenta per lei... la comodità?

Ma non devo pensare a prendere il bus, andare là. Poi riprendere il bus per ritornare. E quando piove, quando è brutto tempo, sono qui tranquillo a casa mia... e mi portano il pranzo. Meglio di così non c'è [...].

[Più avanti, nel corso dell'intervista] Quindi qual è il motivo principale della richiesta dei pasti a domicilio? È perché non ha più la patente o c'è un altro motivo?

Ma nooo, Signora, è perché è più comodo!! [ride] [Uomo di 88 anni]

"È comodo" si riferisce sia al fatto di non dover cucinare, sia di non doversi recare a fare la spesa. Dalla comodità del servizio traggono beneficio gli utenti, come illustrato negli esempi precedenti, ma pure i familiari. Vediamo di sviscerarne alcuni aspetti sulla base del materiale raccolto durante le interviste.

"Non si ha più voglia..."

Cosa porta così tanti utenti a utilizzare una locuzione come "è comodo"? Sovente, un grande senso di stanchezza e la mancata voglia di cucinare e di mangiare. Ad esempio, la signora di 93 anni amante della cucina "alla moda ticinese", dopo aver iniziato l'intervista sottolineando che il servizio è molto comodo, ci dice: *"Ricevo volentieri i pasti perché... son pigra a fare da mangiare"*. A questo punto interviene la figlia che chiarisce: *"Non aveva più voglia di cucinare e quindi aveva... infatti era stanca, era molto stanca e lì il medico ha trovato i valori bassi"*. Sapendo che la madre è sempre stata molto golosa, quando il medico ha rilevato dei valori anomali, in famiglia si sono allarmati e hanno pensato di introdurre il servizio pasti a domicilio. Il figlio di una signora di 85 anni che al momento dell'intervista si era trasferita in casa per anziani, racconta che la madre, a poco a poco, aveva smesso di cucinare e non si alimentava correttamente: *"È andata indietro, non capiva più, non aveva più voglia di cucinare. Non aveva neanche più voglia di mangiare e quando magari le veniva fame, andava e prendeva un pezzo di pane e formaggio"*.

La mancanza di voglia non è un capriccio. Se alcuni hanno sempre *"odiato cucinare"*, come una signora di 93 anni che delegava l'incombenza al marito ora deceduto, in generale la perdita di stimoli si inserisce in un processo di fragilizzazione e può portare a gravi conseguenze. Il rischio è trascurare l'alimentazione, cibarsi sempre delle stesse cose e ritrovarsi in uno stato di malnutrizione. Un rischio che aumenta con l'avanzare dell'età e che colpisce in modo particolare le persone sole. *"Eh sì, quando arrivi a una certa età non hai più voglia di fare!"*, ammette una signora di 89 anni che si fa consegnare i pasti dal lunedì al venerdì. Poi aggiunge: *"Si arriva a un certo punto che si è stufi. Oooh che bellezza che non ho niente da fare! Che bellezza che non ho più niente da fare, non devo più lavare i piatti, non ho più niente"*. Una signora di 68 anni, intervistata con la figlia, mangiava poco: *"Da soli non si ha voglia di cucinare"*. La figlia conferma: *"Sì, era anche sottopeso [...]. Perché non è che non riesce a cucinare. Ogni tanto cucina ancora... ma da sola..."*. In fondo, dice, *"anch'io quando sono da sola non ho tanta voglia di cucinare"*.

"È un bel alleggerimento"

Ricevere un pasto pronto, come visto in precedenza (v. Capitolo 7.2), costituisce un alleggerimento sia sul piano fisico che su quello mentale. Sono diversi i termini impiegati per descrivere il modo in cui la comodità del servizio pasti a domicilio si concretizza: alleggerimento, sgravio, sollievo, agevolazione, problema in meno. Alla domanda se l'introduzione del servizio abbia avuto un impatto sulla vita quotidiana della madre di 78 anni, la figlia risponde: *"Lei si sente assolutamente alleggerita. [...] Le va bene di cucinarsi qualcosa alla sera, ma ecco per lei è stato... per lei è stato uno sgravio"*. Per una signora di 74 anni ricevere dei pasti a domicilio *"è un grande sollievo"* e *"agevola un po' la vita"*. Non solo: *"Agevola la vita e fa piacere averlo già pronto. È una meraviglia!"*. Un signore di 78 anni, che ha attivato il servizio dopo il decesso improvviso della moglie, afferma che l'aspetto più importante *"è stato il fatto che in un momento di grosse difficoltà [gli] ha tolto un problema"*.

L'alleggerimento va a vantaggio dell'utente ma anche dei familiari. È stato chiesto alla figlia di un'utente di 89 anni cosa rappresenta per lei il servizio:

"Per me è un bello sgravio, nel senso che, prima di tutto, so che la mamma mangia regolarmente e mangia comunque dei pasti variati, perché negli ultimi tempi in cui si cucinava da sola... vedevo che tendeva a cucinare sempre le stesse cose. Proprio per questo motivo non riusciva a stare ancora bene in piedi, aveva un po' di difficoltà [...]. E, seconda cosa, è uno sgravio anche per me, perché sì, le faccio comunque una piccola spesa settimanalmente [...] però, insomma, anche per me è veramente una buona cosa, perché non sono più così obbligata anche ad andare a farle la famosa spesa grossa... obbligatoriamente. Io lavorando comunque al 100%, non avendo una famiglia mia che comunque mi può supportare, io praticamente avevo due economie domestiche."

Maggiore sicurezza dal punto di vista nutrizionale, con benefici anche a livello di salute, tranquillità per il familiare e minori oneri soprattutto per le figlie, che non di rado devono districarsi tra più ruoli e compiti gravosi. Lo illustra bene anche l'esempio di una sessantasettenne, madre di una signora disabile di 40 anni per cui riceve dei pasti quotidiani e moglie di un signore che ha avuto un ictus:

"Allora devo dire che io sono molto contenta, perché mi sgrava di un grosso... [...] quando non ero in pensione, lavorando quindi, ero sempre un po' di fretta e in più non sono una grande cuoca [...]. Per cui per me non avere questo onere di far la spesa, e al tempo stesso come familiare curante... ho anche una responsabilità nei confronti di mia figlia [...] a lei piace il pasto giusto [e non solo "un insalatina"]."

"Non doverci pensare"

Forse ancor più importante è il fatto di non doverci pensare. Non avere il pensiero della spesa, di decidere tutti i giorni cosa cucinare, di preparare dei pasti completi ed equilibrati. Qual è l'aspetto più importante del servizio, chiediamo a un signore di 88 anni: *"Eh, insomma, che non devo pensarci io... ci pensano già loro. Mi alleviano un pensiero"*. La decana delle persone intervistate, 98 anni, risponde alla stessa domanda: *"Non ho da pensare. [...] Da pensare cosa faccio da mangiare oggi"*. Una signora di 89 anni racconta che ricevere i pasti rappresenta *"un momento di relax"*, e spiega: *"Non ho il pensiero del cucinare. Perché faccio fatica a cucinare, perché non riesco a stare in piedi tanto tempo e poi faccio fatica anche a adoperare gli strumenti"*. Una signora di 93 anni racconta: *"Io sono vecchia ho anche voglia di... qualche volta mi sento stanca ecco ho voglia di non più pensare a niente"*. E la figlia conferma: *"Ecco, credo che è questo. Hai detto una cosa importante. Il fatto di... che non dovevi più occuparti della spesa, di cucinare... c'è questa voglia di non doverci pensare"*. Sono molti i familiari che esprimono lo stesso concetto. La figlia di un'utente di 68 anni dice che la madre *"si toglie una parte, insomma, di impegno mentale, il fatto di andare a fare la spesa, di doversi mettere a cucinare"*, pensieri che alle volte la portavano a rinunciare a farsi da mangiare. Una signora ricorda cosa disse alla madre di 91 anni quando decisero di reintrodurre il servizio: *"Ma sì dai, facciamo così, almeno anche tu ti alleggerisci e sei più... non devi stare tutti i giorni a pensare"*.

Farsi consegnare i pasti a domicilio libera da pensieri e preoccupazioni, tranquillizza e rassicura. Una signora di 81 anni affetta da Parkinson a volte, al pomeriggio, si chiede cosa deve preparare per cena, poi ricorda che in frigo ha il pasto che le hanno portato a mezzogiorno e che non ha ancora consumato: *"Dà una certa sicurezza che non devo pensare anche a quello, no? [...] Se si può tralasciare di pensare a qualche cosa, almeno ho la testa libera"*. Non doverci pensare è un sollievo anche per i familiari curanti che, in assenza del servizio, dovrebbero mettersi ai fornelli per il proprio caro. Una signora ordina dei pasti per il marito di 81 anni, che deve seguire una dieta sana ed equilibrata: *"Non so più cosa cucinare. [...] Avevo l'incapacità di pensare che cosa fare da mangiare. [...] adesso è ora che mi faccio un po' portare qualcosa. [...] E io sono libera..."*. Il figlio di un signore di 92 anni racconta:

"Per noi è un grande grande aiuto! Sì, perché ci rassicura che lui mangia bene ogni pranzo. Vediamo che sono puntuali, precisi, vedo che mio papà è soddisfatto. Quindi ci sgrava tantissimo dal pensiero che se non dovessimo esserci noi, io e mia moglie... a dover preparare o pensare ai suoi pranzi."

A volte è sufficiente non doverci pensare per un paio di giorni alla settimana per trarne dei benefici, per rompere la *routine*. La moglie di un signore gravemente ammalato di 83 anni è rasserenata dal non dover pensare tutti i giorni cosa deve andare a comperare o cosa ha in frigo: *"Faccio un po' più comodo con quei due giorni lì"*. Se si è rivolta a Pro Senectute è a causa del *"pensiero"*, come lo definisce lei: *"Essendo via per le terapie [del marito], torni a casa, devi ancora pensare a cosa fare di pranzo. [...] Era un pensiero in più"*. Ora invece le capita di confidare al marito, in dialetto: *"Oh, che bel, incö l'è lunedì a go mia da pensag"*. Una coppia di utenti, 85 anni lei, 89 lui, riceve i pasti due volte alla settimana. La moglie è felice quando arrivano perché *"ci sono delle giornate che proprio... è un po' una giornata no, no, diciamo"*. Questo ci ricorda che, in una persona fragile, la capacità di svolgere delle attività può variare da un momento all'altro. La signora di 98 anni dice che ci sono dei giorni in cui non se la sente di cucinare e altri in cui è capace di prendere una grossa mela e preparare una torta. Non doversi occupare sempre dei pasti è di conforto, ma continuare a farlo di tanto in tanto ha pure dei risvolti positivi. Ad esempio, permette alla persona di preservare alcune abilità di fronte a un declino della salute. È il caso del signore di 86 anni colpito da una malattia degenerativa: *"Veramente quello che posso faccio ancora tutto da solo. Al massimo chiedo aiuto, ma voglio fare sempre tutto quello che posso fare ancora da solo. Voglio fare"*. Alla morte del padre, una signora ha consigliato alla madre novantenne di farsi portare i pasti tre volte alla settimana: *"Però le altre... ho voluto lasciare che lei cucinasse, almeno fa qualcosa"*.

"Tempo per fare altro"

Farsi consegnare dei pasti pronti consente di risparmiare tempo ed energie, che possono essere convogliati su altre attività. Il servizio conferisce un senso di libertà ad alcuni utenti. Un signore di 90 anni, che si occupa della moglie di poco più giovane e costretta in carrozzina, afferma: *"Mi rende molto più libero, perché non devo più preparare il pranzo"*. Una signora di 74 anni ribadisce:

"La libertà di non avere sempre tutti i giorni il problema, almeno per me, di fare, di andare a fare la spesa. [...] ecco, per me è un sollievo, un grande sollievo, sì. [...] Intendo che mi lascia spazio per altre cose, perché io non ho l'amore per la cucina. È tutto lì. [...] Ma non ho l'amore, ho altre cose per la testa!"

Che le piacciono di più...

"Di più, ecco e per me, poi non so, siccome non sono abituata a far da mangiare [...] è un sollievo, è un gran sollievo per me".

Si dispone di più tempo libero, ma come lo si impiega? Dalle interviste sono emersi due scenari. Nel primo, il ricorso al servizio permette di concentrarsi maggiormente su altre faccende domestiche, che spesso richiedono molto più tempo che in passato. Lo illustra bene il caso di una signora di 91 anni che ha problemi di diabete:

"Adesso mi arrangio a fare, per esempio, adagio, adagio dei mestieri che, non ho una grande casa, e quindi sto benissimo. L'unica cosa è che se dovessi fare da mangiare mi andrebbe almeno un'ora. [...] Faccio con calma, faccio il mio letto, la mia camera e poi faccio andare la macchina per lavare i piatti... mi arrangio bene. Certo che se dovessi fare da mangiare, la mattina dovrei... alzarmi presto".

La seconda situazione è quella in cui il tempo liberato viene dedicato ad attività più gratificanti. Per la signora di 67 che si occupa di una figlia disabile, la spesa è un onere gravoso: *"Insomma, perché prendere tutto il tempo per far la spesa? Preferisco destinare questo tempo a quelle cose che mi danno soddisfazione, no?".* C'è chi utilizza questo tempo per delle attività sociali, come la moglie ottantaduenne di un malato di Parkinson: *"Non devo pensare anche a quello. Ecco, e son contenta! Posso anche parlare con amici o così... abbiamo una bella vita sociale. Lui ha tanti amici, io anche, abbiamo i vicini di casa, stiamo fuori, facciamo l'aperitivo, e così non devo pensare al pranzo almeno".* Un signore di 88 anni, invece, si dedica alla lettura e ad alcuni vecchi clienti che ancora lo sollecitano: *"Eh, sono qui leggo i giornali. Se c'è... perché lavoricchio ancora... ma poco poco: un giorno la settimana".*

7.4 Inserimento del servizio in una rete di sostegno

Il servizio pasti a domicilio gioca un ruolo importante, secondo le percezioni e le esperienze di utenti e familiari, nel favorire la permanenza a domicilio. Ma vista la complessità delle situazioni – ricordiamo che il 90% degli utenti che hanno partecipato alla nostra indagine presenta delle difficoltà o non riesce a svolgere senza aiuti almeno una delle cinque attività della vita quotidiana che abbiamo considerato (v. Capitolo 4.3) – è difficile immaginare che la consegna di pasti pronti sia sufficiente per rimanere a casa propria. Al fine di comprendere come si colloca la prestazione all'interno di una rete di sostegno, abbiamo chiesto agli utenti a quali servizi professionali ricorrono, oltre ai pasti a domicilio, e quali aiuti ricevono da familiari, amici o conoscenti.

Dalla Tabella 7.2 emerge che quasi due utenti su tre (65%) ricevono cure a domicilio per delle terapie, il controllo dei parametri vitali, la preparazione e la somministrazione di medicinali o l'assistenza nell'igiene personale. Una percentuale di poco inferiore (61%) usufruisce di aiuti nello svolgimento di mansioni legate all'economia domestica, come le pulizie, rifare il letto o stirare. Il 21% degli utenti utilizza servizi di trasporto, il 10% frequenta un centro diurno socio-assistenziale o terapeutico, l'8% può contare su una badante (o collaboratrice familiare). Quasi uno su tre ricorre ad altri servizi professionali, forniti ad esempio da assistenti sociali, ergoterapisti o fisioterapisti. Se il 15% dei rispondenti dichiara di non avvalersi di nessun servizio formale, oltre alla consegna di pasti a domicilio, quasi un terzo degli utenti ne utilizza almeno tre.

Tabella 7.2 Ricorso ad altri servizi professionali da parte dell'utente (più risposte possibili)

	<i>n</i>	% ^a
Cure a domicilio	510	64.9
Aiuti di economia domestica	479	60.9
Badante	64	8.1
Servizi di trasporto	161	20.5
Centro diurno	75	9.5
Altri (es., assistente sociale, fisioterapista)	234	29.8
Nessuno	115	14.6
Totale	1'638	

Note: Questionari utente (N=806).

^a Percentuale di individui che hanno selezionato ciascuna risposta (il totale supera il 100%).

A titolo di paragone, nel 2018, il 38% degli ultraottantenni residenti in Ticino riceveva cure LAMal a domicilio (Gianocca e Gschwend, 2020). Se escludiamo le persone in casa per anziani,¹⁸ secondo i nostri calcoli, arriviamo al 44%. Una cifra, comunque, molto inferiore a quella osservata nel nostro campione (anche se la tendenza all'aumento dei beneficiari nel corso del tempo lascia pensare che nel 2023 la differenza fosse minore).

¹⁸ Dati della Divisione della salute pubblica del Cantone Ticino (<https://www4.ti.ch/dss/dsp/statssanitarie/risultati-statistici/istituti-socio-sanitari/indicatori-ospiti-case-anziani>).

Per quanto riguarda gli aiuti informali (v. Tabella 7.3), più di due utenti su tre (69%) si fanno assistere da membri della famiglia, amici o altri conoscenti per effettuare la spesa. Più della metà può contare su familiari e amici per il disbrigo di pratiche amministrative e per gli spostamenti, ad esempio per recarsi dal medico. Quasi due su cinque ricevono degli aiuti per le faccende domestiche e più di un quarto per cucinare, nonostante facciano uso del servizio di pasti a domicilio. Il 13% degli utenti è accompagnato nella realizzazione dei gesti essenziali della vita quotidiana (alzarsi e coricarsi, andare in bagno, lavarsi, vestirsi e svestirsi, mangiare, spostarsi all'interno della propria abitazione). Il 15% delle persone che hanno partecipato alla nostra indagine afferma di non ricevere alcun aiuto da familiari, amici e conoscenti, mentre circa la metà beneficia di almeno tre aiuti informali.

Tabella 7.3 Aiuti che l'utente riceve da familiari, amici e conoscenti (più risposte possibili)

	<i>n</i>	% ^a
Fare la spesa	526	69.1
Preparare i pasti	206	27.1
Occuparsi delle faccende domestiche	295	38.8
Assistenza per il trasporto	412	54.1
Assistenza per i gesti essenziali della vita quotidiana	98	12.9
Altri aiuti per la gestione della vita quotidiana (es. pratiche amministrative)	432	56.8
Nessuno	117	15.4
Totale	2'100	

Note: Questionari utente (N=806).

^a Percentuale di individui che hanno selezionato ciascuna risposta (il totale supera il 100%).

Dalla combinazione tra aiuti formali e informali emerge che il 75% degli utenti è sostenuto da entrambe le reti, mentre il 6% (41 persone) non riceve assistenza né da professionisti, né da familiari, amici e conoscenti.¹⁹ Di chi si tratta? Essenzialmente, sono utenti che godono di buona salute (ma due persone la valutano in modo negativo), non necessitano dell'aiuto di terzi per la spesa e, con un'eccezione, per la preparazione dei pasti (sebbene alcuni dichiarino di farlo con qualche difficoltà).

¹⁹ In uno studio condotto nel 2011-12, il 36% delle persone di 80 anni e oltre residenti in Ticino beneficiava di una complementarità tra aiuti formali e informali, mentre il 14% non riceveva nessun sostegno (Masotti, 2016, p. 242).

Sono soprattutto uomini, di età inferiore agli 85 anni, con un elevato livello di istruzione e che vivono da soli (quattro di loro dividono l'abitazione con altre persone). Un po' a sorpresa, anche le due persone che giudicano la propria salute come cattiva, di cui una non riesce a cucinare senza aiuti, vivono da sole. Nel complesso, sono utenti che usufruiscono del servizio una o due volte alla settimana, che lo utilizzano perché è comodo (il 29% ha indicato questa ragione, a fronte del 19% di coloro che ricevono degli aiuti formali e/o informali), e pensano meno frequentemente che abbia dei benefici significativi per la loro permanenza a domicilio (48% contro il 74% di coloro che sono assistiti).

7.5 Se non esistesse il servizio...

Come si organizzerebbe l'utente in assenza del servizio

La maggior parte degli utenti riceve diversi aiuti, sia da professionisti che da membri della famiglia, amici e conoscenti. Ma come farebbero se il servizio pasti a domicilio di Pro Senectute non esistesse? *"Se non ci fosse, penso che dovrebbero però inventarlo!"*, afferma un uomo di 81 anni intervistato assieme alla moglie. Abbiamo chiesto a utenti e familiari che hanno partecipato alla nostra indagine di immaginare una situazione ipotetica senza il servizio e indicare, scegliendo da un elenco di opzioni predefinite, come si organizzerebbero. I risultati sono riportati nella Tabella 7.4.

Tabella 7.4 Come si organizzerebbe l'utente in assenza del servizio (più risposte possibili)

	<i>n</i>	% ^a
Cucinerebbe personalmente	340	43.9
Cucinerebbe un familiare per lui	280	36.1
Cucinerebbe un'altra persona per lui	82	10.6
Andrebbe a mangiare fuori	150	19.4
Acquisterebbe/si farebbe portare un pasto pronto	242	31.2
Dovrebbe considerare di lasciare il domicilio	120	15.5
Non saprebbe come fare	182	23.5
Totale	1'396	

Note: Questionari utente (N=806).

^a Percentuale di individui che hanno selezionato ciascuna risposta (il totale supera il 100%).

In assenza del servizio, il 44% degli utenti cucinerebbe personalmente, il 36% dovrebbe fare affidamento su un familiare e l'11% su un'altra persona. Il fatto che per più di un terzo degli utenti cucinerebbero dei parenti fa dire lunga su quanto il servizio abbia delle ricadute positive anche sulla cerchia familiare. Quasi un terzo acquisterebbe o si farebbe portare un pasto già pronto, mentre uno su cinque andrebbe a mangiare al ristorante o presso un centro diurno. Non sappiamo dove gli utenti comprerebbero o da chi si farebbero consegnare un pasto pronto, verosimilmente cercherebbero un altro servizio simile presente sul territorio. I partecipanti all'indagine potevano scegliere più opzioni di risposta: la combinazione più frequente è "cucinerebbe personalmente" e "cucinerebbe un familiare per lui".

Le ultime due risposte meritano un commento a parte. Il 24% degli utenti ha indicato che in assenza del servizio non saprebbe come gestire la situazione, mentre il 16% dovrebbe considerare di lasciare il proprio domicilio. In totale sono 241 le persone (circa il 30% del campione) che hanno selezionato almeno una di queste due risposte. Talvolta, hanno anche scelto una delle altre opzioni – in un'ottantina di casi dovrebbero farsi preparare i pasti da un membro della famiglia – ma 84 utenti non avrebbero soluzioni alternative.

Gli utenti che non saprebbero come fare o dovrebbero lasciare il domicilio

Chi sono coloro che, se il servizio pasti a domicilio di Pro Senectute non fosse disponibile, dovrebbero considerare di lasciare il proprio domicilio o non saprebbero come organizzarsi? Abbiamo condotto delle analisi per verificare se la proporzione di persone che hanno scelto l'una o l'altra opzione di risposta (o entrambe) varia in base alle caratteristiche degli utenti (v. Tabella 7.5).²⁰

Le persone di 85 anni e oltre, in confronto all'utenza più giovane, sono più numerose nel dichiarare che, in assenza del servizio, non saprebbero come organizzarsi o dovrebbero considerare l'eventualità di trasferirsi da un familiare o, più probabile, in casa per anziani (35% rispetto al 27%). Ma sono soprattutto il livello di formazione, la situazione finanziaria e diversi aspetti legati alla salute a incidere. In mancanza del servizio, si troverebbe in difficoltà circa un terzo degli utenti con un basso livello di istruzione (e solo l'8% dei possessori di un titolo universitario) e il 40% di coloro che finanziariamente faticano ad arrivare a fine mese (contro il 23% di chi ci riesce facilmente).

²⁰ Abbiamo ripetuto le analisi per altri tre gruppi di utenti: 1) chi ha risposto che dovrebbe considerare di lasciare il domicilio; 2) chi non saprebbe come fare; 3) chi dovrebbe considerare di lasciare il domicilio e/o non saprebbe come fare, ma non ha selezionato nessun'altra opzione di risposta. I risultati sono pressoché identici, se non che le donne sono più numerose rispetto agli uomini a segnalare che la loro permanenza a domicilio sarebbe a rischio (gruppo 1).

Tabella 7.5 Proporzione (%) di utenti che, in assenza del servizio, dovrebbero considerare di lasciare il domicilio o non saprebbero come fare, secondo le loro caratteristiche

		%	Sig.
Genere	Donna	32.7	n.s.
	Uomo	27.9	
Gruppo di età	< 85 anni	27.1	*
	85 anni e oltre	35.1	
Figli	Sì	31.6	n.s.
	No	30.7	
Vive solo	Sì	32.7	n.s.
	No	28.1	
Livello di formazione	Scuola dell'obbligo	37.3	***
	Apprendistato	33.3	
	Scuola media superiore	27.4	
	Livello terziario	8.3	
Arriva a fine mese	Con grande/qualche difficoltà	40.3	***
	Abbastanza facilmente	28.9	
	Facilmente	23.1	
Salute percepita	Molto buona, buona	22.3	***
	Né buona, né cattiva	34.2	
	Cattiva, molto cattiva	44.6	
Fare la spesa	Senza difficoltà	10.8	***
	Con un po' di difficoltà	30.8	
	Non riesce senza aiuti	41.9	
Preparare i pasti	Senza difficoltà	8.8	***
	Con un po' di difficoltà	30.1	
	Non riesce senza aiuti	49.3	
Frequenza di utilizzo (alla settimana)	Almeno 5 volte	35.4	***
	3-4 volte	29.9	
	Al massimo 2 volte	15.0	
Aiuti formali	Sì	34.0	***
	No	12.7	
Aiuti informali	Sì	33.8	***
	No	18.3	

Note: Questionari utente (N=806). Test Chi-2. Significatività: n.s. = non significativo; * $p \leq 0.05$; *** $p \leq 0.001$.

Esempio di lettura:

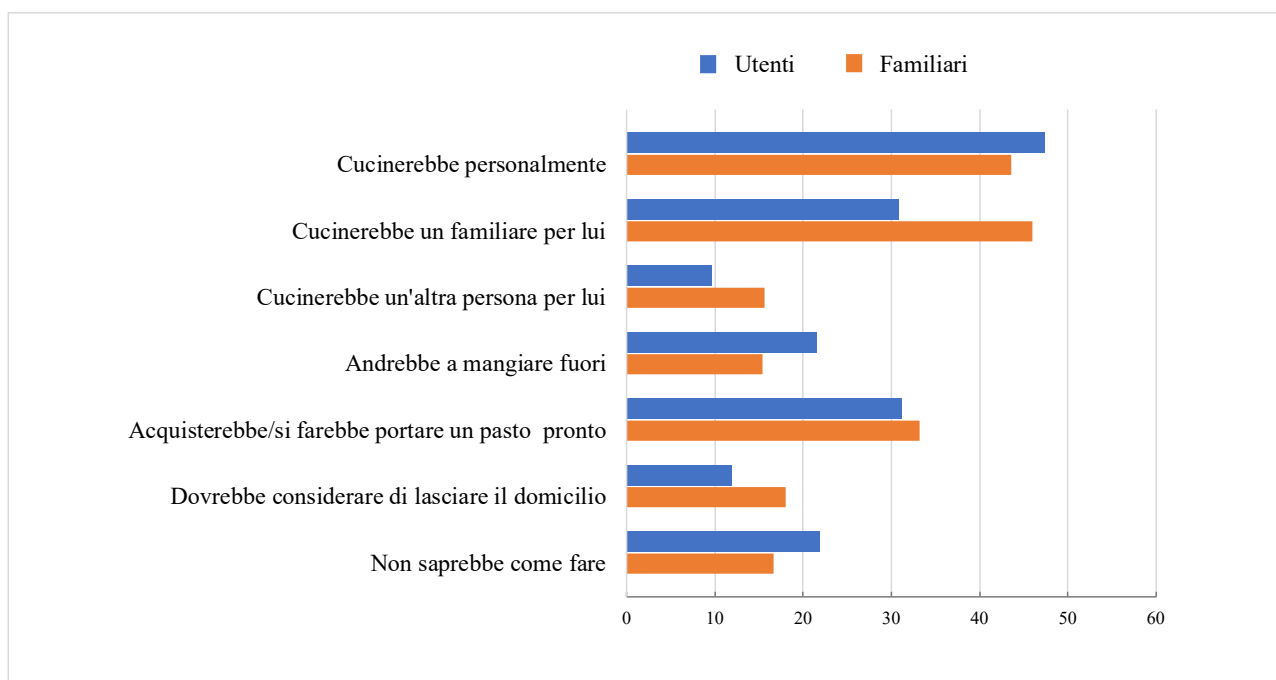
Il 32.7% delle donne dovrebbe considerare di lasciare il domicilio o non saprebbe come fare in assenza del servizio; solo il 27.9% degli uomini si trova nella stessa situazione, ma la differenza non è statisticamente significativa.

Coloro che valutano la loro salute (molto) cattiva, non riescono a recarsi a fare la spesa o a preparare i pasti senza l'assistenza di terzi, hanno segnalato più spesso che non saprebbero come fare o dovrebbero forse lasciare la propria abitazione. Anche le persone che si fanno consegnare dei pasti pronti tutti i giorni o quasi, quelle che usufruiscono di altri servizi professionali e che ricevono degli aiuti da familiari, amici e conoscenti si troverebbero in una situazione delicata. Sono pertanto gli utenti più fragili e vulnerabili a dipendere maggiormente dall'esistenza della prestazione. Non si osservano, invece, differenze statisticamente significative secondo il genere, la presenza di figli o il vivere da soli (e nemmeno – risultati non riportati nella Tabella 7.5 – lo stato civile, la nazionalità, il fatto di vivere in una zona urbana e il periodo in cui si è attivato il servizio).

Come si organizzerebbe in assenza del servizio: confronto tra utenti e familiari

Abbiamo chiesto ai familiari cosa farebbe l'utente, secondo loro, qualora il servizio pasti a domicilio non esistesse. Confrontando le loro risposte con quelle degli utenti che hanno compilato, da soli o con l'aiuto di qualcuno, il questionario, emergono alcune differenze (v. Figura 7.3).

Figura 7.3 Come si organizzerebbero in assenza del servizio: confronto tra utenti e familiari



Nota: Utenti che hanno compilato da soli o con l'aiuto di qualcuno i questionari ($n=638$); questionari familiare ($N=557$).

In primo luogo, i familiari sono più numerosi a ritenere che un parente – magari proprio loro! – cucinerebbe per l'utente (il 46% rispetto al 31%). Secondariamente, gli utenti sono più orientati a pensare che andrebbero a mangiare fuori (il 22% rispetto al 15%). Infine, è interessante notare che se la percentuale di persone che hanno selezionato almeno una delle opzioni "dovrebbe considerare di lasciare il domicilio" e "non saprebbe come fare" è praticamente la stessa, il 28% degli utenti e il 29% dei familiari, i primi sono più portati ad ammettere che non saprebbero come gestire la situazione, mentre i secondi sono più disposti a prendere in considerazione la possibilità di un trasloco.

"Insieme all'infermieristica è al primo posto"

Concludiamo questo capitolo dando di nuovo voce alle persone con cui abbiamo svolto delle interviste semi-strutturate. Le figlie di un signore di 86 anni raccontano che il padre era reticente all'introduzione del servizio. Allo stesso tempo, dice una delle due: *"Se non ci fossero i pasti a domicilio... boh, a la vedresi dūra, ecco [dialetto: sarebbe difficile]"*. Lo constatano la domenica quando, se devono assentarsi, gli lasciano tutto pronto: al loro ritorno è ancora tutto intatto – *"Ecco, tipico no? Solo per la fatica, la non voglia di far riscaldare o prendere le cose da... ecco, non mangia"*. Una signora di 81 anni, affetta da Parkinson, è consapevole che se non esistesse il servizio dovrebbe lasciare la propria abitazione: *"Mah, adesso dovrei andare in qualche posto per gli anziani, altrimenti non... posso far da sola. [...] Ogni tanto non posso fare niente, [...] sono tre ore bloccata completamente. No, no, senza aiuti non va più"*.

Per una signora di 63 anni, che ha attivato diversi servizi dopo una lunga ospedalizzazione, i pasti a domicilio sono veramente importanti, perché se alcuni lavori domestici possono essere rinviati, alimentarsi bene è essenziale: *"Se dovessi dare la priorità... alle cose, a tutti i servizi che ho avuto, dico, ecco eh, cioè i pasti a domicilio e lo Spitex"*. La vicina di casa di una signora di 86 anni concorda: *"Eh, insieme all'infermieristica è al primo posto, perché senza i pasti e senza la cura della persona, non riuscirebbero"*. La signora di cui si occupa, che non se l'è sentita di partecipare all'intervista poiché troppo timida e riservata, *"senza il cibo non avrebbe potuto rimanere a casa [...] perché senza il cibo diventano deboli"* e avrebbe rischiato di cadere come già successo un paio di anni fa. *"Avesse continuato a mangiare pollo e crocchette [...] io penso che avrebbe dovuto andare in casa di riposo. Non ce l'avrebbe fatta. Secondo me non era più in grado, non... [...]. Dopo l'ospedale l'avrebbero rimessa in forza [...] e dopo un po' avrebbe fatto la stessa fine"*.

"Mia mamma ha 94 anni, quindi non potrebbe restare a casa senza questo servizio, sarebbe impensabile. È grazie a queste cose che può rimanere a casa". Poi, il figlio racconta cosa farebbe

nell'eventualità che non fosse più possibile ricevere pasti a domicilio: *"Allora, diciamo che troverei una soluzione per cucinare. Personalmente, mia mamma sarebbe la persona perfetta per la casa anziani. Ma lei preferisce restare a casa sua, allora... [tono rassegnato]"*. Lo preferisce perché fa ciò che vuole e ha diverse persone che vanno a trovarla. *"Diciamo però"*, aggiunge il figlio, *"mia mamma, sostanzialmente è socievole, gli piace chiacchierare quindi... sarebbe la persona ideale... però non vuole andare"*. E non è certo l'unica. Tra le persone che abbiamo intervistato, un signore di 86 anni incontra delle difficoltà crescenti a causa di una malattia degenerativa, ma ci tiene a sottolineare: *"Per fortuna con l'aiuto non devo andare in una casa di anziani e non voglio andare"*. Desideri, per ora, esauditi grazie anche al servizio di pasti a domicilio.

8. Il ruolo di antenna sociale

Uno degli obiettivi del servizio pasti a domicilio di Pro Senectute è, leggiamo sul sito della Fondazione, "mantenere un contatto personale regolare, utile soprattutto in situazioni di elevata vulnerabilità e solitudine".²¹ Si tratta di garantire un servizio di antenna sociale per le persone isolate e sole, grazie ad addetti alla distribuzione appositamente formati per riconoscere e segnalare situazioni di disagio o malessere. La scelta di consegnare di persona i pasti e assicurare, almeno una volta al giorno, un certo controllo delle condizioni dell'utente va letta in questo contesto. Una decisione che sicuramente complica l'organizzazione del servizio e ne aumenta i costi, ma che allo stesso tempo rappresenta una sua peculiarità e un valore aggiunto.

Dopo un'analisi della prevalenza di isolamento sociale e solitudine tra gli utenti, in questo capitolo esamineremo, a partire dai dati dell'indagine, l'importanza del contatto diretto con le collaboratrici e i collaboratori incaricati della distribuzione dei pasti. Successivamente, vedremo quali sono, per i familiari, gli aspetti più importanti della consegna di persona. Infine, valuteremo il ruolo di antenna sociale del servizio attraverso il ricco materiale raccolto durante le interviste semi-strutturate.

8.1 Isolamento sociale e sentimento di solitudine

Isolamento sociale (ovvero avere pochi contatti con altre persone) e solitudine (sentirsi soli) sono stati a lungo riconosciuti come problematiche associate alla vecchiaia. Sebbene la probabilità di vivere soli aumenti con l'avanzare dell'età, la maggior parte delle persone anziane è circondata da familiari e amici, ha una vita relazionale intensa e non si sente sola (Cavalli et al., 2021). Fenomeni minoritari ma che riguardano potenzialmente più di diecimila individui di 65 anni e oltre in Ticino, colpiscono soprattutto le persone fragili e, come mostrano diverse ricerche (p. es., Courtin e Knapp, 2017), accrescono il rischio di insorgenza di malattie e la mortalità. Aggiungiamo che, ad oggi, non ci sono misure politiche a livello federale o cantonale, né campagne di sensibilizzazione o di prevenzione per contrastare l'isolamento sociale e la solitudine. L'iniziativa è lasciata a singole associazioni ed enti locali, che nel corso degli anni hanno sviluppato molteplici iniziative per favorire la partecipazione delle persone anziane alla società. Il servizio pasti a domicilio di Pro Senectute è una di queste.

²¹ <https://ti.prosenectute.ch/it/servizi-di-cura-e-sgravio/servizio-pasti.html>.

Diversi studi hanno esplorato l'importanza dei programmi di pasti a domicilio per le relazioni e l'inclusione sociale dell'utenza. Ad esempio, una ricerca condotta negli Stati Uniti ha evidenziato che una maggiore frequenza di utilizzo del servizio è associata a una riduzione del sentimento di solitudine (Thomas et al. 2016). Talvolta, rileva un altro studio, l'addetto alla consegna dei pasti è l'unica persona incontrata con regolarità dalle persone anziane che vivono da sole nelle zone rurali (Henning-Smith et al., 2022). D'altra parte, i tempi di consegna limitano l'interazione e non sempre i servizi possono svolgere in modo efficace la funzione di monitoraggio e prevenzione (Lesourd e Dadet, 2013).

Quanti contatti hanno i partecipanti alla nostra indagine e in che misura soffrono di solitudine? Dalla Tabella 8.1 si evince che, se escludiamo i conviventi e gli addetti alla consegna dei pasti, il 12% degli utenti non incontra più di una persona nel corso della settimana e il 20% ne sente, per esempio al telefono, al massimo una. Incrociando i due dati, scopriamo che il 6% dei rispondenti vede o sente meno di due persone settimanalmente.

Tabella 8.1 Isolamento sociale e sentimento di solitudine tra gli utenti

	<i>n</i>	%
Numero di persone incontrate settimanalmente		
0-1	91	12.0
2-4	374	49.1
5 o più	296	38.9
Totale	761	100.0
Numero di persone sentite settimanalmente		
0-1	148	19.8
2-4	347	46.4
5 o più	253	33.8
Totale	748	100.0
Sentimento di solitudine		
Spesso	99	12.9
A volte	393	51.0
Mai o quasi mai	278	36.1
Totale	770	100.0

Nota: Questionari utente (*N*=806).

Il 13% degli utenti si sente spesso solo, un ulteriore 51% sperimenta occasionalmente questo sentimento. A titolo di paragone, secondo i dati della più recente Indagine sulla salute in Svizzera del 2022, a Sud delle Alpi, l'8% delle persone di 65 anni e oltre dichiara di sentirsi spesso solo, il 25% qualche volta.²² A soffrire di solitudine sono soprattutto le donne, gli utenti separati, divorziati o vedovi e in generale quelli che vivono da soli, quelli che non sono andati oltre la scuola dell'obbligo, affrontano difficoltà finanziarie e godono di una cattiva salute. Il sentimento di solitudine è anche più diffuso tra gli utenti che si fanno consegnare i pasti almeno cinque volte alla settimana e tra coloro che hanno dichiarato di non sapere come fare in assenza del servizio. Per quanto riguarda l'isolamento sociale, emergono meno differenze statisticamente significative in base alle caratteristiche degli utenti: hanno meno contatti le persone che risiedono nelle zone urbane, coloro che non sono sposati e che affermano di avere difficoltà finanziarie per arrivare a fine mese.

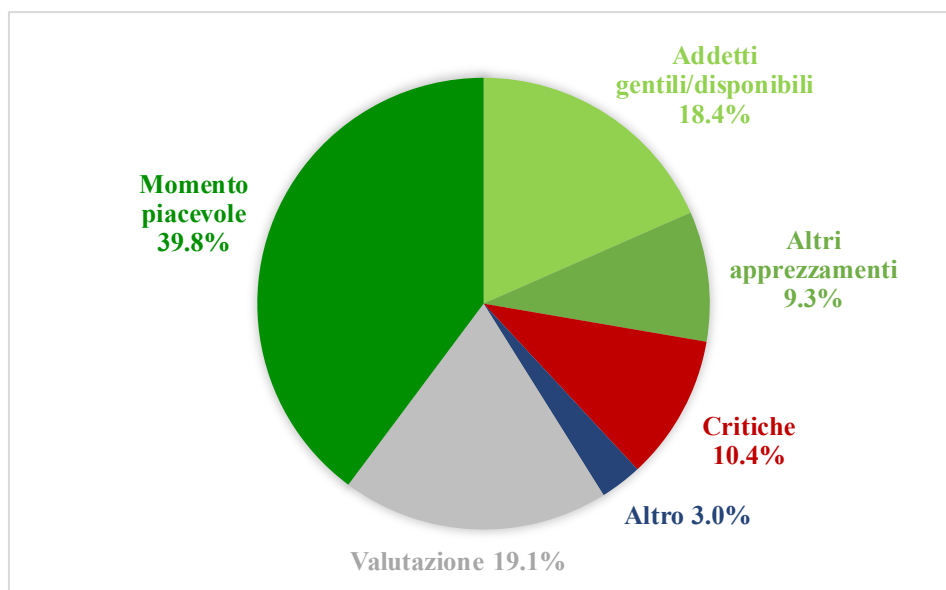
8.2 Importanza delle interazioni con gli addetti alla consegna dei pasti

Opinioni degli utenti riguardo alle interazioni con gli addetti alla consegna pasti

Pro Senectute Ticino e Moesano si impegna a rimettere direttamente i pasti alla persona. Cosa ne pensano gli utenti di questa decisione? Abbiamo chiesto loro se ritengono importante il contatto con l'addetto alla consegna e di motivare la loro opinione. Hanno risposto alla domanda aperta 605 utenti, pari al 75% del totale. L'analisi induttiva ha portato all'identificazione di 723 elementi, suddivisi in tre temi principali e una dozzina di sottotemi (v. Allegato 3, Tabella A3.7). Quasi tre rispondenti su quattro (443 utenti) ritengono importante e soddisfacente l'interazione con le collaboratrici e i collaboratori di Pro Senectute; il 14% (corrispondente a 82 utenti) la considera non fondamentale o riporta delle criticità; una percentuale simile esprime un parere ambivalente (64 utenti) o che non può essere classificato come positivo o negativo (16 utenti). L'importanza attribuita al contatto con la persona che consegna i pasti non è correlata al sentimento di solitudine o al numero di contatti sociali. Dei 723 elementi di risposta considerati, 138 (il 19% del totale) sono semplici valutazioni dell'importanza o meno dell'interazione (Figura 8.1). Più interessanti sono le motivazioni fornite dagli utenti. In totale abbiamo identificato 488 apprezzamenti (68% degli elementi di risposta) a fronte di sole 75 critiche (10%).

²² Dati elaborati da François Höpflinger e non ancora pubblicati.

Figura 8.1 Opinioni degli utenti riguardo al contatto con gli addetti alla consegna pasti



Nota: Questionari utente; elementi di risposta ($n=723$).

Per quanto concerne gli apprezzamenti, numerosi utenti affermano che il contatto con la persona che porta i pasti costituisce un piacevole momento di socializzazione ($n=288$): *"Due chiacchiere fanno sempre piacere"*, *"È un appuntamento quotidiano apprezzato"*, *"È importante il contatto per socializzare visto che non esco molto da casa"*, *"Uno scambio di gentilezza quotidiano"*, *"Così vedo un po' di gente, e mi fa piacere"*, *"È la prima persona che vede dopo le mie figlie"*, *"Contatto umano in più"*, *"Piacevole perché ho pochi contatti"*. Molti sottolineano la gentilezza e la disponibilità degli addetti alla consegna dei pasti ($n=133$): *"Sono tutte persone squisite e gentili"*, *"Sono molto premurose e gentili"*, *"Sono tutti molto gentili, mi fa molto piacere, perché hanno sempre un sorriso e una parola gentile"*, *"Sono tutti molto educati e cortesi"*, *"È importante il vostro personale, sono persone che portano un raggio di sole. Sempre con un sorriso e gentilmente"*. Altri commenti positivi riguardano il tema della sicurezza ($n=28$) – *"Sicurezza in caso di un malore o incidente"*, *"Controllo per vedere se sono in casa e se tutto va bene"* – e la possibilità di chiedere aiuto o informazioni ($n=16$) – *"Poter segnalare eventuali problemi"*. Infine, una dozzina di risposte fanno esplicito riferimento alla solitudine: *"Rompe la solitudine"*, *"Per interrompere la solitudine"*, *"È un incontro contro la solitudine"*.

Le critiche sono quasi tutte legate alla durata delle interazioni con la persona che consegna i pasti ($n=64$). Gli utenti in questione ritengono che i contatti siano troppo brevi – *"È una cosa molto veloce"*,

per cui non c'è molto contatto", "La persona arriva, consegna il pasto e se ne va", "Spariscono subito" – e avrebbero piacere a intrattenersi maggiormente in una conversazione, ma gli addetti alla consegna dei pasti sono sempre di corsa – "Hanno poco tempo per fermarsi", "Poverine sono sempre di corsa!" – poiché devono completare la distribuzione prima dell'ora di pranzo – "È sbrigativo, perché le persone, pur essendo gentili, hanno fretta di continuare le consegne". Alcuni utenti (n=7) lamentano l'eccessiva rotazione delle collaboratrici e dei collaboratori di Pro Senectute: "Le persone che consegnano i pasti cambiano sempre!". La mancanza di continuità influisce negativamente sulla costruzione di un rapporto tra utenti e addetti alla consegna dei pasti.

Sorveglianza e sicurezza per i familiari

Ai familiari abbiamo posto tre domande in merito all'interazione tra l'utente e la persona che consegna i pasti (Tabella 8.2). Quasi due familiari su tre (64%) ritengono molto importante il contatto tra la persona cara e le collaboratrici e i collaboratori di Pro Senectute. Il 61% esprime apprezzamento per la possibilità che, in caso di bisogno, l'utente possa richiedere consigli o assistenza all'addetto alla consegna dei pasti, mentre il 69% si sente rassicurato sapendo che quest'ultimo è in grado di segnalare eventuali problematiche relative alla salute dell'utente o alle condizioni dell'abitazione.

Tabella 8.2 Importanza per il familiare delle interazioni tra utente e addetto alla consegna dei pasti

	Molto		In parte		Per niente		Totale	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Contatto tra la persona che consegna il pasto e l'utente	333	63.5	169	32.3	22	4.2	524	100.0
Poter chiedere un consiglio o aiuto	307	60.8	166	32.9	32	6.3	505	100.0
Poter segnalare eventuali problemi	352	69.4	118	23.3	37	7.3	507	100.0

Nota: Questionari familiare (N=557).

8.3 Il ruolo di antenna sociale secondo le persone intervistate

Al fine di esplorare il ruolo di antenna sociale del servizio, durante le interviste abbiamo chiesto agli utenti e ai familiari di raccontarci come avviene la consegna del pasto e cosa apprezzano o meno dell'interazione con le collaboratrici e i collaboratori di Pro Senectute. Abbiamo inoltre cercato di comprendere se questo contatto diretto consente di intercettare potenziali situazioni di rischio e di fragilità sociale. Le esperienze degli utenti e dei familiari ci permettono di approfondire alcuni dei temi emersi nel corso dell'indagine (v. Capitolo 8.2).

"Sentire la loro voce è così bello..."

"Gentili" e "bello" sono i termini che ricorrono più spesso nelle risposte degli utenti e dei familiari: gentili sono gli addetti alla consegna dei pasti, bello è poter scambiare due chiacchiere con loro. Una signora di 91 anni racconta: *"Quelli che portano sono molto gentili [...] suonano, vado lì, portano lì [mostra la cucina] mi salutano: "Come va? È andata bene?", "Sì, sì, benissimo". Allora, non è che ho da rimproverare, ho da criticare. No no, devo dire che... son contenta. [...] Il personale che hanno è bravo, ecco".* E la figlia aggiunge: *"Le chiacchiere, fan due chiacchiere. Credo che a loro fanno sempre piacere, no? [...] Questi della Pro Senectute che gli chiedono: "Buongiorno come sta?" È... è bello diciamo".* Una signora di 93 anni li vede volentieri ed è contenta di fare due chiacchiere, anche perché è una "ciciarona" a cui piace attaccare bottone con tutti. Una sua coetanea si dice ugualmente felice di incontrarli: *"Chiunque viene, giovani, vecchi, femmine o non femmine; chi arriva... una bella chiacchierata, una bella risata".* Un'altra utente di 89 anni dichiara che si crea un rapporto e *"sono veramente bravi... tutti"*, intendendo con bravi *"che sono gentili"*. La figlia conferma: *"Veramente si è... si è instaurato anche un bel rapporto con lei, anche con me, anche perché ormai ogni tanto son qui quando arrivano. [...] Veramente, non credo che si sente né abbandonata né trattata male".* Un buon rapporto c'è pure con un'utente di 78 anni, di cui abbiamo intervistato la figlia: *"Quei due minuti che arrivano... a lei fa piacere devo dire [...] che ci sia qualcuno che arriva, che saluta, vedo che ha un buon rapporto con le persone che vengono".*

Gli addetti alla consegna dei pasti sono descritti come estremamente gentili e anche molto disponibili. Una signora di 91 anni che vive da sola ne fornisce un esempio: *"Sono anche gentilissimi. Si fermano, anche quando non stavo bene, per esempio: "Signora le prepariamo, vuole che le faccio qualcosa?"".* Un'ottantunenne che fatica a muoversi li definisce *"tutti gentili"* e racconta: *"Sanno già tutto, mettono le cose, non devo neanche aprire la porta, niente. Prendono loro la chiave, vengono dentro come se fosse casa loro [ride]. Sanno dove mettere le cose".* Poi spiega la differenza con il

postino, che si limita a depositare la corrispondenza nella bucalettere. Loro entrano e scambiano due parole: *"Buongiorno signora, siamo noi". [...] Salgono, passano qui, mettono le cose qui. "Buon appetito, ciao"...* Sono tutte brave, *"con la voce è così bello, davvero"*.

Scambiare due chiacchiere è fonte di felicità, specialmente per coloro che vivono da soli, ma la relazione può anche assumere un significato più profondo. Un esempio è rappresentato da un utente di 92 anni, che ha instaurato un rapporto confidenziale con un collaboratore che gli consegna il pasto: *"Mi piace conoscere la gente. Per esempio, lui [collaboratore] ha avuto delusioni dalla vita, allora gli piace sfogarsi, ogni tanto mi ringrazia"*. Ancora più emblematico è quanto ci ha raccontato la vicina di casa di un'utente di 86 anni: *"Lei [utente] interroga queste persone che le portano il cibo: "Cosa fai? Quanti figli hai?" E sente anche un po' le novità [...] così resta ancora un po' coinvolta nel quartiere"*. Ormai, aggiunge la vicina compiaciuta, *"per lei sono come quasi di famiglia"*.

"I gà mia tanto temp da parlar per ché uramai..."

Le persone che consegnano i pasti *"son sempre molto gentili"* però anche *"sempre di corsa"*, sottolinea un uomo di 86 anni. *"Io sento che gli chiedono magari: "Come va oggi il signor [nome]? Tutto a posto? Sta bene? Buon appetito", poi chiaramente vanno, perché anche loro hanno le loro consegne... in un lasso di tempo"*, ribadisce la figlia di un altro utente della stessa età. La questione della mancanza di tempo è quella che suscita più malumori, sebbene in genere gli utenti comprendono che gli addetti devono *"fare tutto il giro"* entro mezzogiorno. Il figlio di una signora di 85 anni, al momento dell'incontro residente in casa per anziani a causa del peggioramento della salute, segnala che sua madre aveva un contatto insignificante con chi le portava il pasto, invitando a una maggiore attenzione su questo aspetto: *"Non hanno tempo. Aprono, guardano, salutano, danno il pasto, poi se ne vanno. Forse giusto il tempo di dire cosa vuole la settimana prossima, quindi guardare la lista del menù"*. Anche il figlio di una signora di 93 anni lascia intendere che la consegna avviene in modo troppo sbrigativo: *"Sono molto pam, pam, pam, cioè non stanno lì... Penso che non possano per i tempi del cibo, ecco. Non ha instaurato un rapporto con nessuno alla fine, è solo un "buongiorno", entrare, uscire, non mi parla di una persona specifica"*. Cosa che, invece, accade con il personale del servizio di aiuto e cure a domicilio, che si ferma più a lungo.

La rotazione degli addetti alla consegna dei pasti è anch'essa all'origine di qualche lamentela. Un'intervistatrice domanda a una coppia di utenti se hanno dei contatti con le persone che gli portano i pranzi. Il marito risponde: *"Non particolarmente perché cambiano sempre"*. La figlia di un'utente

di 88 anni migliorerebbe la comunicazione e manterrebbe sempre la stessa persona di riferimento, in modo che, se sorge un problema e occorre contattarla, si sappia a chi telefonare.

Ci sono anche alcuni utenti, pochi a dire il vero, che non gradiscono particolarmente il contatto di persona e preferiscono mantenere una certa riservatezza. Un signore di 78 anni in buona salute, che ha attivato il servizio dopo il decesso della moglie, predilige un contatto minimale: *"Per semplificare tutta la faccenda, ho messo una sedia lì nell'atrio, e poi un biglietto con scritto "lasciatelo qua", oppure "non ci sono" "*. Gli addetti alla consegna suonavano comunque il campanello per avvisare che erano arrivati e a volte capitava di scambiarsi un breve saluto. A una signora di 68 anni è successo di mettere fuori *"uno sgabellino con la scatola vuota"* poiché aveva un appuntamento dal medico e quando è tornata a casa ha trovato il pasto. Ma si tratta di eccezioni e le collaboratrici e i collaboratori di Pro Senectute rispettano l'obbligo di consegnare di persona i pasti.

"Loro suonano e vedono se la persona sta bene..."

Un altro tema spesso evocato è quello della sorveglianza. I familiari si sentono rassicurati dal fatto che la persona che consegna il pasto si accerti sempre che l'utente stia bene. Sapere che qualcuno dà regolarmente un'occhiata alla situazione tranquillizza. Il figlio di una signora di 93 anni che vive da sola sa che quando portano il pranzo qualcuno entra in casa: *"Sì, ecco, è un aspetto molto importante, quello di entrare in casa, quello di andare e che qualcuno vede che c'è, che sostanzialmente non è morta. A quell'età lì..."*. Anche la vicina di un ottantaseienne apprezza *"che lei ha sempre qualcuno che arriva"*, che *"è sempre sotto controllo"*. La figlia di un'utente di 78 anni, pur abitando nell'appartamento attiguo, considera importante che ci siano altre persone a *"dare un occhio"* alla madre: *"C'è sempre comunque qualcuno, soprattutto quando io non ci sono, sia che vado a lavorare e ancor di più quando vado in vacanza, che passa quotidianamente, no? [...] Da qualche parte è anche una sicurezza, no?"*. Il tema della sicurezza ricorre in diversi racconti di familiari: *"Dovesse succedere qualcosa noi sappiamo che comunque... qualcuno in casa arriva. [...] Poi veramente per i familiari è un'ottima cosa, perché... si è più sicuri, ecco"* [figlia di una donna di 89 anni]; *"La mattina che di noi non può venire nessuno, allora per noi è importante sapere "ah, ecco, pass..."*. [...] Cioè, è un po' un monitoraggio anche" [figlia di una donna di 93 anni]. *"Una sicurezza"*, conferma la madre.

L'organizzazione del servizio consente di identificare possibili situazioni di rischio e di intervenire tempestivamente in caso di necessità. La figlia di un'utente di 91 anni confessa che *"il fatto che viene qualcuno in casa"* è importante: *"Perché loro se vedono che tu non rispondi, ti chiamano [...] è una sicurezza in più per noi, quando non ci siamo"*. Anche la figlia di una coppia di utenti, 85 anni lei, 89

lui, mostra di gradire il carattere preventivo del servizio: *"Perché appunto [...] se dovessero vedere qualcosa che non va, loro avviserebbero anche l'infermiere. Per esempio, entrano in una casa che c'è la persona confusa, o vedono qualcosa che non funziona per terra o sporco, chi lo sa? Possono sempre avvisare"*. A tal proposito, la figlia di un utente di 86 anni racconta che *"è già successo che magari arrivano ed è chiusa la porta"*. Se suonano il campanello, il padre ci impiega un attimo ad alzarsi, *"quindi, magari loro si allarmano"*. È già capitato che sono stati chiamati: *"Ma come mai non ha risposto?"*, magari era un giorno che era a letto, perché non stava bene o qualcosa, ecco". Anche la figlia di un'utente di 78 anni ha vissuto un'esperienza simile: *"Lei è una di quelle che [...] spesso dorme di più la mattina. E una mattina non ha risposto al campanello, mi hanno chiamato subito. Dopo io ho chiamato col telefono eccetera, e lei si è svegliata e ha aperto"*. Non sempre, però, si tratta di falsi allarmi. Ad esempio, una signora di 85 anni, ricorda il figlio, è stata ricoverata in ospedale dopo che la collaboratrice di Pro Senectute l'ha chiamata per avvisarla che non aveva ritirato il pasto.

"Portano non solo il pranzo, portano il sorriso..."

Se per i familiari la sicurezza è un elemento cardine, per alcuni utenti il servizio aiuta anche ad affrontare la solitudine. È con un tono basso e sconsolato che un signore di 92 anni ci confida che una delle ragioni che l'ha condotto ad attivare il servizio non è legato all'alimentazione: *"Il problema è 'l'abitudine' alla solitudine"*. Malgrado abbia dei figli, passa delle intere giornate da solo: *"Sì, mi piace che vengano in casa, così vedono come sto, come non sto. Poi sono tutti cordiali, gentili [...] secondo gli argomenti che tocco, ecco è bello sapere cosa pensano, cosa non pensano"*.

Una signora di 63 anni apprezza molto il contatto con gli addetti alla consegna dei pasti: *"Quelle due parole, e quel loro sorriso che ti infondeva una... ti dici, ecco, loro sì, si occupano, ma si preoccupano di farci star bene"*. Perché, aggiunge, *"siamo un po' tutti diciamo nella solitudine"*. Consumare un pasto equilibrato è senz'altro importante, ma poi *"arrivi a casa e sei sola..."*. Ecco allora che parlare con qualcuno fa bene: *"E poi si interessano se tutto... 'E com'è andata?', 'E come si sente?' [...] Si occupano e si preoccupano. [...] Portano non solo il pranzo, portano il sorriso"*.

Infine, una signora di 67 anni, che si prende cura della figlia disabile e del marito che ha avuto un ictus, chiama il servizio *"mamma Pro Senectute"*, perché avere qualcuno che si preoccupa, che magari ti fa una telefonata, contribuisce al *"sentimento di non essere da soli"*. La stanchezza e i primi segni dell'invecchiamento la fanno guardare al futuro con apprensione: chi si occuperà dei suoi cari qualora dovesse accadergli qualcosa? Eppure, trova ancora le energie per dedicarsi agli altri, anche al di fuori

della cerchia familiare. In particolare, le persone anziane che sono sole, perché *"c'è veramente una solitudine pazzesca"*, e le persone disabili. Secondo lei è necessario che il servizio continui a fungere da antenna sociale, che non si lascino i pasti fuori dalla porta ma si *"tenga d'occhio"* l'utente. Una garanzia che apprezza, al punto da spingerla a promuovere il programma: *"Io vado anche a trovare delle persone... che sono a casa, che chiedono dei piccoli favori [...] E vedo... e tante volte dico: "Ma perché non prendete i pasti?""*. C'è chi, testardo, rifiuta il suggerimento e chi l'accoglie, trovando nel servizio un sollievo.

9. Conclusione

In questo rapporto abbiamo presentato i risultati di uno studio condotto nel 2023 tra gli utenti (e i loro familiari) del servizio pasti a domicilio di Pro Senectute Ticino e Moesano. Gli obiettivi principali dello studio erano comprendere chi sono i beneficiari della prestazione, descrivere l'utilizzo del servizio e valutarne l'impatto in termini di mantenimento a domicilio. A tal fine, abbiamo analizzato la banca dati di Pro Senectute contenente informazioni su tutti gli utenti attivi tra il 2006 e il 2023; abbiamo anche condotto un'indagine presso 806 utenti e 557 familiari mediante un questionario standardizzato; infine, abbiamo realizzato delle interviste semi-strutturate con un campione di 28 utenti e 22 familiari per approfondire alcune tematiche. In questa breve conclusione, ci soffermiamo su tre risultati di particolare interesse.

In primo luogo, l'attivazione del servizio pasti a domicilio contribuisce a superare dei momenti di crisi. Nella maggior parte dei casi, si decide di ricorrere alla prestazione a seguito di un cambiamento negativo, per far fronte a una situazione di emergenza che riguarda l'utente (p. es., ospedalizzazione), il partner (p. es., vedovanza) o l'intera società (p. es., pandemia). I problemi di salute che determinano il ricorso al servizio possono colpire sia l'utente che il coabitante, non di rado sono legati a una situazione di malnutrizione, spesso comportano un ricovero in ospedale e un periodo di riabilitazione. Un evento ha delle conseguenze più o meno dirompenti a dipendenza del contesto in cui si produce. Giocano un ruolo la rete familiare e sociale, gli aiuti ricevuti, i comportamenti e le competenze acquisite nel corso della vita; ad esempio, sono ancora numerosi, in queste generazioni, gli uomini che non hanno mai cucinato, hanno sempre fatto affidamento sulla consorte e non sanno come muoversi dietro ai fornelli. La crisi a volte rientra: la salute migliora, la persona ritrova un grado di autonomia soddisfacente, riorganizza la propria vita quotidiana o, pensando a un evento collettivo come la pandemia, i negozi e i ristoranti riaprono. Ecco allora che la frequenza di utilizzo può essere progressivamente ridotta, fino a un'eventuale dismissione. Ciononostante, le persone che hanno interrotto il servizio tengono a sottolineare di aver apprezzato l'aiuto e non escludono di ricorrervi di nuovo in futuro se necessario. In altri casi, invece, i problemi di salute si cronicizzano, la capacità nel fare la spesa e cucinare è ormai compromessa e il servizio pasti a domicilio diventa quasi irrinunciabile.

In secondo luogo, quasi tre utenti su quattro, e una percentuale ancora maggiore di familiari, sono convinti che il servizio di consegna pasti a domicilio di Pro Senectute sia molto utile per ritardare o evitare l'ingresso in casa per anziani. Insieme all'intervento di altre figure professionali (in particolare

per le cure e l'economia domestica) e al sostegno della rete informale (soprattutto per la spesa), ricevere dei pasti pronti favorisce il mantenimento a domicilio delle persone anziane o disabili. Questo avviene anche quando, come nel caso di nove partecipanti su dieci alla nostra indagine, non si è più in grado di svolgere da soli e senza difficoltà almeno un'attività della vita quotidiana, o di recarsi a effettuare acquisti e cucinare. Abbiamo chiesto agli utenti e ai loro familiari come si organizzerebbero qualora il servizio non fosse disponibile. Un utente su quattro ha indicato che non saprebbe come gestire la situazione, uno su sei afferma che dovrebbe considerare di lasciare il proprio domicilio. In totale, sono 241 le persone che hanno selezionato almeno una di queste due opzioni di risposta; talvolta ne hanno scelte anche altre (p. es., cucinerebbe un familiare per loro), ma 84 utenti non vedono soluzioni alternative. Nel complesso, i familiari condividono le stesse preoccupazioni. Considerando che poco più di un terzo degli utenti ha partecipato alla nostra indagine (35%), possiamo stimare che in Ticino ci siano almeno 240 persone che, in assenza del servizio, non potrebbero rimanere al proprio domicilio. Se teniamo conto di tutti coloro che hanno affermato che non saprebbero come comportarsi o dovrebbero valutare di trasferirsi, sono più di 600 le persone nel nostro cantone che ritengono di non poter fare a meno del servizio. Non tutte finirebbero necessariamente in casa per anziani (non ci sarebbero comunque posti disponibili a sufficienza), ma le famiglie sono già molto sollecitate e le soluzioni alternative di consegna pasti presentato inconvenienti (p. es., menù poco equilibrati, costi maggiori per il cliente, mancanza del prezioso ruolo di antenna sociale). Le persone che risentirebbero maggiormente dell'assenza del servizio sono quelle più vulnerabili e fragili: coloro che hanno un basso livello di istruzione, chi fatica ad arrivare a fine mese, le persone affette da problemi di salute e coloro che dipendono dall'assistenza di terzi per la spesa e la preparazione dei pasti.

Il terzo risultato su cui vorremmo soffermarci è anche quello più inatteso. Non avevamo infatti utilizzato termini quali "comodo" o "comodità" nella stesura dei questionari e delle tracce d'intervista, eppure tali termini ricorrono spesso nelle risposte e nei racconti di utenti e familiari. La comodità è la principale ragione per cui gli utenti dichiarano di usufruire del servizio. È comodo perché la fragilità ha reso difficoltosi, a volte anche rischiosi o irrealizzabili, gesti come recarsi a fare la spesa e cucinare. È comodo perché le energie diminuiscono e ci si stanca più in fretta. È comodo perché spesso non si ha più voglia di cucinare e mangiare, specialmente da soli. Quindi ci si alimenta poco e male, aumentando il rischio di malnutrizione, con tutte le sue conseguenze sulla salute. Il servizio pasti a domicilio agevola la permanenza a domicilio, alleggerendo la quotidianità dell'utente. Si configura come un sollievo, uno sgravio per gli utenti e per i familiari. Un alleggerimento sia a livello

fisico, intervenendo là dove il corpo non riesce più ad arrivare e alleviando la fatica, sia a livello mentale, eliminando preoccupazioni e offrendo tranquillità. Non dover fare ma anche non doverci pensare. Non avere il pensiero della spesa, di decidere cosa cucinare, di preparare dei pasti sani ed equilibrati. A volte, basta rompere la routine, non doverci pensare tutti i giorni. Farsi consegnare pasti pronti consente di risparmiare tempo ed energie, che possono essere impiegati in altre attività. Da un lato, ci si può semplicemente riposare o occupare di altre faccende domestiche, che per le persone fragili richiedono sempre più risorse. Dall'altro, ci si può dedicare ad attività più gratificanti, coltivare i propri interessi e le relazioni sociali.

Non sono gli utenti che necessitano di maggiori cure a menzionare più spesso il tema della comodità. Sono piuttosto delle persone fragili, che forse nel breve termine sarebbero in grado di continuare a vivere a domicilio anche in assenza del servizio. Ma fino a quando e a che prezzo? A una lettura superficiale, potrebbe sembrare che la mancata voglia di cucinare sia un capriccio, che la comodità del servizio spesso decantata significhi che vi si potrebbe facilmente rinunciare, magari che si tratti di un lusso. Riteniamo invece che anche in queste situazioni – forse, soprattutto in queste situazioni – il servizio di pasti a domicilio risponda a un preciso bisogno: quello di far fronte al processo di invecchiamento e alla fragilità che caratterizza la quarta età (Lalive d'Epinay e Spini, 2008). In gerontologia, nel corso degli anni, sono state sviluppate parecchie teorie che cercano di spiegare come le persone anziane affrontano la fragilizzazione e le perdite che l'accompagnano. In generale, le persone anziane dimostrano una notevole capacità di supplire ai limiti del proprio corpo, di ripartire dopo un momento di crisi, nonostante un volume di riserve disponibili ridotto. Ricercatrici e ricercatori hanno messo in evidenza diversi meccanismi di adattamento, che portano gli individui a selezionare alcune attività e relazioni particolarmente significative, convogliando su di esse le forze rimaste e ottimizzando l'utilizzo delle proprie risorse.²³ Questi approcci hanno in comune il riconoscimento all'individuo, anche a quello fragile, della capacità di agire (*agency*) e della volontà di preservare la propria identità.

Ricorrere al servizio di pasti a domicilio perché comodo significa abbandonare, almeno in parte, alcune attività (fare la spesa e cucinare) divenute gravose e stancanti, delegandole a dei professionisti, per concentrarsi su altre più significative agli occhi dell'utente. Data la sensazione di non essere più in grado di gestire tutte le incombenze quotidiane, la persona anziana, in modo più o meno consapevole, risparmia forze ed energie per impiegarle in attività considerate soddisfacenti ed

²³ Ad esempio, *Selective optimization with compensation* (Baltes, 1997), *Socioemotional selectivity theory* (Carstensen, 1992) o *Théorie de la déprise* (per una sintesi, v. Meidani e Cavalli, 2018).

essenziali per la qualità della propria esistenza, che maggiormente contribuiscono a preservare una continuità identitaria. Un modo di affrontare il proprio invecchiamento e tentare di ritardare o eludere gli esiti più gravi della fragilità. Il tutto assicurandosi un'alimentazione sufficiente, equilibrata e variata, e approfittando della gentilezza di addetti alla consegna dei pasti che varcano con regolarità la soglia delle case degli utenti, occupandosi e preoccupandosi di farli stare bene.

Bibliografia

- Baltes, P. B. (1997). On the incomplete architecture of human ontogeny. Selection, optimization, and compensation as foundation of developmental theory. *American Psychologist*, 52(4), 366-380. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.52.4.366>
- Borghi, M., Pezzati, R., & Quadri, P. (1991). *Pasti a domicilio: un servizio integrato per le persone anziane*. Organizzazione sociopsichiatrica cantonale.
- Carstensen, L. L. (1992). Social and emotional patterns in adulthood: Support for socioemotional selectivity theory. *Psychology and Aging*, 7(3), 331-338. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.7.3.331>
- Cavalli, S., Cereghetti, S., Pusterla, E. R. G., & Zaccaria, D. (2021). Isolamento sociale e solitudine nell'anzianità. *Iride. Rivista di economia, sanità e sociale*, 11, 11-13.
- Cavalli, S., & Corna, L. M. (2020). *Il ritratto dell'anziano di domani*. Centro competenze anziani, SUPSI.
- Cavalli, S., Dasoki, N., Dus, D., Masotti, B., & Rosciano, A. (2015). Condizioni di salute, benessere e scambi di servizi nella popolazione anziana residente in Ticino. In F. Giudici, S. Cavalli, M. Egloff, & B. Masotti (Eds.), *Fragilità e risorse della popolazione anziana in Ticino* (pp. 47-66). Ufficio di statistica.
- Commission fédérale d'étude des problèmes de la vieillesse. (1979). *Vieillir en Suisse. Rapport 1979*. Office central fédéral des imprimés et du matériel.
- Courtin E, Knapp M. (2017). Social isolation, loneliness and health in old age: A scoping review. *Health & social care in the community*, 25(3), 799-812. <https://doi.org/10.1111/hsc.12311>
- Fleury, S., Sulmont-Rossé, C., Tronchon, P., Roux, S., & Van Wymelbeke-Delannoy, V. (2021). Le portage de repas à domicile: processus d'installation et d'appropriation de ce service par les personnes âgées en perte d'autonomie. *Nutrition Clinique et Métabolisme*, 35(2), 107-115. <https://doi.org/10.1016/j.nupar.2020.10.004>
- Gabriel R., & Kubat, S. (2022). *Monitoraggio dell'anzianità di Pro Senectute: la povertà nell'anzianità in Svizzera 2022*. Pro Senectute Svizzera.
- Gianocca, C., & Gschwend, E. (2020). *Pianificazione integrata LAnz – LACD 2021-2030: Stima del fabbisogno 2030*. Dipartimento della sanità e della socialità.
- Gualtieri, M. C., Donley, A. M., Wright, J. D., & Vega, S. S. (2018). Home delivered meals to older adults: A critical review of the literature. *Home Healthcare Now*, 36(3), 159-168. <https://doi.org/10.1097/nhh.0000000000000665>
- Henning-Smith, C., Tuttle, M., Tanem, J., Jantzi, K., Kelly, E., & Florence, L. C. (2022). Social isolation and safety issues among rural older adults living alone: Perspectives of meals on wheels programs. *Journal of Aging & Social Policy*, 1-20. <https://doi.org/10.1080/08959420.2022.2081025>
- Ijmker-Hemink, V. E., Dijkhoorn, D. N., Briseno Ozumbilla, C. M., Wanten, G. J. A., & van den Berg, M. G. A. (2020). Effective elements of home-delivered meal services to improve energy and protein intake: A systematic review. *Nutrition*, 69, 110537. <https://doi.org/10.1016/j.nut.2019.06.018>
- Katz, S., Ford, A. B., Moskowitz, R. W., Jackson, B. A., & Jaffe, M. W. (1963). Studies of illness in the aged. The index of ADL: A standardized measure of biological and psychological function. *JAMA*, 185(12), 914-919. <https://doi.org/10.1001/jama.1963.03060120024016>
- Lalivie d'Epinay, C., & Spini, D. (Eds). (2008). *Les années fragiles. La vie au-delà de quatre-vingts ans*. Les Presses de l'Université Laval.
- Lawton, M. P., & Brody, E. M. (1969). Assessment of older people: Self-maintaining and instrumental activities of daily living. *Gerontologist*, 9, 179-186. https://doi.org/10.1093/geront/9.3_Part_1.179

- Lee, K., & Raiz, L. (2015). The home-delivered meals program: A promising intervention for suburban older adults living alone. *Care Management Journal*, 16(4), 195-202. <https://doi.org/10.1891/1521-0987.16.4.195>
- Lesourd, B., Dadet, S. (2013). Portage de repas à domicile: quel rôle et quelle efficacité? *Les Cahiers de l'Année Gériatologique*. 5(4), 318–325. <https://doi.org/10.1007/s12612-013-0364-4>
- Martinoni, R. (2010). *Anni e vita: 90 anni al servizio degli anziani*. Pro Senectute Ticino e Moesano.
- Masotti, B. (2016). *Faire l'épreuve de l'aide à domicile au grand âge. Une étude qualitative et quantitative des services formels au Tessin*. Faculté des sciences de la société, Université de Genève.
- Meidani, A., & Cavalli, S. (2018). Vivre le vieillir: autour du concept de déprise. *Gérontologie et Société*, 40(155), 9-23. <https://doi.org/10.3917/gsl.155.0009>
- Middleton, G., Patterson, K. A., Muir-Cochrane, E., Velardo, S., McCorry, F., & Coveney, J. (2022). The health and well-being impacts of community shared meal programs for older populations: A scoping review. *Innovation and Aging*, 6(7), igac068. <https://doi.org/10.1093/geroni/igac068>
- Pahud, O., & Roth, S. (2019). *Rapport de base sur la santé pour le canton du Tessin. Exploitations standardisées des données de l'Enquête suisse sur la santé 2017 et d'autres bases de données*. Observatoire suisse de la santé.
- Storni, M., Lieberherr, R., Kaeser M., & Schneider, S. (2023), *Indagine sulla salute in Svizzera 2022. Panoramica*. Ufficio federale di statistica.
- Thomas, K. S., Akobundu, U., & Dosa, D. (2016). More than a meal? A randomized control trial comparing the effects of home-delivered meals programs on participants' feelings of loneliness. *The journals of gerontology. Series B, Psychological sciences and social sciences*, 71(6), 1049-1058. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbv111>
- Thomas, K. S., Gadbois, E. A., Shield, R. R., Akobundu, U., Morris, A. M., & Dosa, D. M. (2020). "It's not just a simple meal. It's so much more": Interactions between meals on wheels clients and drivers. *Journal of Applied Gerontology*, 39(2), 151-158. <https://doi.org/10.1177/0733464818820226>
- Valmalle, M. (1988). L'alimentation de la personne âgée et les repas à domicile. In I. Simeone (Ed.), *Le maintien à domicile: quel avenir?* (pp. 203-208). Médecine et Hygiène.
- Walton, K., do Rosario, V. A., Pettingill, H., Cassimatis, E., & Charlton, K. (2020). The impact of home-delivered meal services on the nutritional intake of community living older adults: A systematic literature review. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*, 33(1), 38-47. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jhn.12690>
- Wright, L., Vance, L., Sudduth, C., & Epps, J. B. (2015). The impact of a home-delivered meal program on nutritional risk, dietary intake, food security, loneliness, and social well-being. *Journal of Nutrition in Gerontology and Geriatrics*, 34(2), 218-227. <https://doi.org/10.1080/21551197.2015.1022681>

Allegati

Allegato 1 Partecipanti all'indagine per centro di distribuzione

Tabella A1.1 Partecipanti all'indagine, utenti del servizio e tassi di risposta per centro di distribuzione

	Partecipanti all'indagine	Utenti del servizio (aprile 2023)	% di risposta
Acquarossa	31	74	41.9
Ascona	42	141	29.8
Bedano	19	59	32.2
Biasca	27	83	32.5
Caslano	25	71	35.2
Cevio	15	42	35.7
Chiasso	36	120	30.0
Faido	11	29	37.9
Gordola	15	72	20.8
Locarno (CPT)	15	43	34.9
Locarno (EOC)	49	197	24.9
Lugano-Besso	97	265	36.6
Lugano-Trevano	72	208	34.6
Mendrisio (Torriani)	24	60	40.0
Mendrisio (OSC)	74	167	44.3
Morbio Inferiore	18	42	42.9
Novaggio	38	69	55.1
Paradiso	29	74	39.2
Sementina	87	293	29.7
Stabio	10	29	34.5
Vacallo	39	84	46.4
Viganello	32	76	42.1
[Dato mancante]	1	-	-
Totale	806	2'299	35.1

Allegato 2 Caratteristiche degli utenti per centro di distribuzione

Tabella A2.1 Genere ed età degli utenti per centro di distribuzione

	Genere (%)		Età (anni)
	Donna	Uomo	<i>Media</i>
Acquarossa	64.5	35.5	85.3
Ascona	63.4	36.6	81.8
Bedano	66.7	33.3	83.7
Biasca	77.8	22.2	83.2
Caslano	79.2	20.8	81.2
Cevio	80.0	20.0	84.0
Chiasso	69.4	30.6	82.8
Faido	63.6	36.4	82.1
Gordola	78.6	21.4	81.8
Locarno (CPT)	57.1	42.9	80.9
Locarno (EOC)	70.8	29.2	83.7
Lugano-Besso	72.0	28.0	82.2
Lugano-Trevano	69.2	30.8	82.9
Mendrisio (Torriani)	79.2	20.8	81.7
Mendrisio (OSC)	62.2	37.8	83.8
Morbio Inferiore	66.7	33.3	83.8
Novaggio	78.4	21.6	84.0
Paradiso	64.3	35.7	84.3
Sementina	61.0	39.0	85.3
Stabio	80.0	20.0	86.9
Vacallo	57.9	42.1	82.4
Viganello	71.9	28.1	83.9
Totale	68.5	31.5	83.2

Nota: Utenti registrati che hanno beneficiato del servizio almeno una volta tra gennaio e luglio 2023 (N=3'068).

Allegato 3 Griglie di codifica delle risposte alle domande aperte

Tabella A3.1 Motivazioni alla base del ricorso al servizio (utenti)

Domanda: *Qual è stata la motivazione più importante che l'ha spinto a ricorrere al servizio?*

Hanno risposto alla domanda: 693 utenti

Tema		
Sottotema	Esempi	n (%)
Salute		275 (30.2)
Problema di salute, malattia, infortunio	“Stato di salute.” “Per una caduta con frattura.” “Malattia.”	196
In seguito a ospedalizzazione	“Dopo una lunga degenza in ospedale.” “Dopo un ricovero per polmonite.”	79
Invecchiamento		57 (6.2)
Età, anzianità	“Età avanzata (97 anni).” “La vecchiaia.”	57
Perdita autonomia		161 (17.7)
Difficoltà (p. es., a cucinare, fare la spesa)	“Il fatto di non riuscire più a cucinare da solo pasti equilibrati.” “Difficoltà per andare a fare la spesa e anche cucinare.”	125
Bisogno, necessità	“Per necessità.” “Per bisogno di aiuto.”	36
Abitare e famiglia		108 (11.9)
Vive sola/o	“Vivo da sola...” “In quanto sola ed ipovedente.”	36
Vedovanza, decesso familiare	“Sono vedovo e prima era mia moglie a cucinare...” “Decesso di un familiare.”	22
Problema di salute di un familiare	“Malattia della moglie che era solita cucinare prima di ammalarsi.” “L'invalidità nel cucinare il pranzo da parte di mia moglie.”	46
Altro abitare e famiglia	“Situazione familiare.” “Dopo aver avuto un brutto incendio ho subito la perdita della mia casa.”	4

Tema		
Sottotema	Esempi	n (%)
Comodità		138 (15.1)
Alleggerimento	“Perché trovo già pronto il cibo.” “Avere più tempo per incontrare persone e più tempo per riposare.”	62
Comodità, praticità (in termini generali)	“Praticità.” “Maggiore comodità.”	43
Mancata voglia	“Mancata voglia di cucinare.” “Cucina/No.”	33
Alimentazione		73 (8.0)
Avere un pasto equilibrato, regolare e variato	“Non cucinavo pasti equilibrati.” “Poter mangiare in modo salutare con una varietà di alimenti.”	73
Altre motivazioni		99 (10.9)
COVID-19	“Il lockdown per il covid.” “Durante il confinamento era difficile per me fare la spesa e quindi mi sono informata e ho saputo del servizio...”	16
Restare al proprio domicilio	“... per rimanere a domicilio, evitare quindi la casa per anziani.” “Stare a casa.”	8
Sgravare familiari o altre persone	“Non dipendere da terzi.” “Ridurre il lavoro a mia moglie.”	11
Mancanza di alternative	“Chiusura settimanale del ristorante abituale.” “Il servizio precedente ha chiuso l'attività.” “Solo quando la badante è libera.”	11
Consiglio da familiari	“Nostro figlio ha insistito che attivassimo il servizio...” “Perché l'hanno chiesto i familiari.”	14
Consiglio da altri	“Consiglio medico per rimanere a domicilio...” “L'informazione ricevuta da un altro servizio.”	18
Non sa cucinare	“Non so cucinare (solo pasta e riso).” “Lavorato tutta la vita, mai cucinato.”	17
Altri commenti	“Contatto giornaliero con il personale.” “...fragilità sociale.”	4
Totale		911 (100.0)

Tabella A3.2 Ragioni dell'utilizzo del servizio (utenti)

Domanda: *Attualmente, perché utilizza il servizio?*

Hanno risposto alla domanda: 549 utenti

Tema		n (%)
Sottotema	Esempi	
Salute		116 (16.7)
Problema di salute, malattia, infortunio	“Per malattia.” “Per ragioni di salute (Parkinson).”	105
In seguito a ospedalizzazione	“Per aver subito un'operazione.” “Dopo ricovero in ospedale.”	11
Invecchiamento		46 (6.6)
Età, anzianità	“Età avanzata.” “Perché sono anziana.”	46
Perdita autonomia		152 (21.8)
Difficoltà (p. es., a cucinare, fare la spesa)	“Perché non più in grado di cucinare autonomamente.” “Non sono più capace di cucinare di andare a fare la spesa.”	106
Bisogno, necessità	“Per necessità.” “Forza maggiore.” “Per aiutarmi con i pasti.”	46
Abitare e famiglia		54 (7.8)
Vive sola/o	“Sono solo a casa.” “Vivo in solitudine.”	31
Vedovanza, decesso familiare	“...mio marito è deceduto dicembre 2022.”	3
Problema di salute di un familiare	“Peggioramento fisico del coniuge dopo il ricovero all'ospedale.” “Mia moglie non può più cucinare.”	17
Altro abitare e famiglia	“Esigenza familiare.” “...non ho negozi in vicinanza e non ho l'auto.”	3
Comodità		158 (22.7)
Alleggerimento	“Per non dover sempre cucinare.” “Perché mi sento più tranquilla senza l'impegno di fare la spesa.”	46
Comodità, praticità (in termini generali)	“Per praticità.” “Per la comodità di avere pasti pronti.”	86
Mancata voglia	“Perché non ho voglia di cucinare.” “Per pigrizia.”	26

Tema		n (%)
Sottotema	Esempi	
Alimentazione		69 (9.9)
Avere un pasto equilibrato, regolare e variato	“Per avere un pranzo regolare ed equilibrato.” “Per un'alimentazione più regolare e con migliori sostanze nutritive.” “Per mangiare bene.”	69
Soddisfazione		40 (5.7)
Soddisfazione per pasti, servizio	“I pasti sono ottimi.” “Perché mi trovo bene.” “Per avere sempre questo bel servizio.”	40
Altre ragioni		61 (8.8)
COVID-19	-	0
Restare al proprio domicilio	“Per rimanere a casa mia.” “Mi dà la possibilità di restare al mio domicilio.”	7
Sgravare familiari o altre persone	“Per non sovraccaricare i miei figli.” “Perché mi ha portata all'indipendenza durante questo periodo.”	15
Mancanza di alternative	“Non ho altra scelta.” “Solo in assenza della badante.”	10
Consiglio da familiari	“Su consiglio dei nipoti.” “Sempre per consiglio del figlio...”	4
Consiglio da altri	“...su consiglio dei medici dell'ospedale del civico.”	1
Non sa cucinare	“Non sono capace a cucinare.” “Per la mia scarsa qualità di cuoco...”	17
Altri commenti	“Per migliorare la mia qualità di vita.” “Per via dei vari impegni presso lo studio oncologico.”	7
Totale		696 (100.0)

Tabella A3.3 Esigenze legate al servizio (utenti)

Domanda: *Per renderlo più adatto alle sue esigenze, cosa cambierebbe del servizio?*

Hanno risposto alla domanda: 475 utenti

Tema		n (%)
Sottotema	Esempi	
Nessuna esigenza		299 (52.2)
Niente, va bene così	“Nulla.” “Non ho nessuna esigenza in più.” “Per il momento va bene così.”	259
Apprezzamento per il servizio	“Avete raggiunto il massimo.” “Per me è ben organizzato.” “Sono soddisfatta.”	40
Esigenze legate al pasto, agli alimenti		213 (37.2)
Desideri	“Meno novità, cucina nostrana.” “Ricevere un qualche dolce in più.” “Essendo diabetico mi piacerebbe qualche variante in più adatta alla mia situazione.”	22
Rivedere temperatura o cottura	“Che il pasto arrivi a domicilio più caldo. Spesso è tiepido-freddo.” “Pasta più cotta (per questo non la prendo mai).” “Migliorate la cottura.”	39
Rivedere quantità	“Aumenterei la porzione.” “Porzioni più piccole.” “La minestra la tengo generalmente per la cena ed è un po' poca.”	21
Rivedere qualità e varietà	“...frutta da migliorare qualità (non di grande magazzino e poco fresca).” “Più variazioni; pasti freddi in estate...” “Essendo vegetariani i pasti non sono così variegati...”	53
Ridurre o eliminare alcuni alimenti e condimenti	“Ridurre la carne nei menù” “Meno pasta.” “Abolirei il riso perché difficile da ingerire.”	33
Aggiungere alcuni alimenti e condimenti	“Più frutta e verdure.” “Per la dieta povera di grassi spesso la parte proteica è inesistente.” “La salsa è un po' poca.”	45

Tema		
Sottotema	Esempi	n (%)
Esigenze legate al servizio		61 (10.6)
Prezzo (elevato)	“Essendo anziano pensionato forse 15 Fr. Sarebbe sufficiente”. “Alcune volte il pasto non è appropriato al prezzo.”	9
Puntualità, orario consegna	“Orario di consegna più preciso.” “Riceverlo un po' più presto.” “Ci vuole più puntualità nel servizio.”	17
Pasti sera e festivi	“Possibilità di avere due pasti al giorno...” “...eventualmente un pasto serale.”	3
Contenitori, stoviglie	“Contenitori per pasti che permettano di mantenere meglio le pietanze calde.” “Possibilmente meno contenitori di plastica...” “Riprendere i piatti di plastica per smaltire in modo ecologico.”	11
Menù (proposta e descrizione)	“Dato che riceviamo un pasto triturato, sarebbe opportuno scrivere di cosa si tratta (non mi sembra che il piatto ricevuto corrisponda al menu cartaceo).” “I menu meno complicati per gli anziani...”	4
Interazione con addetti	“Medesima persona che porta i pasti...” “Possibilmente, tempo permettendo, due chiacchiere in più.”	5
Ricezione in assenza	“Possibilità di ricezione del pasto anche in assenza della persona (es. per visite mediche).” “Se il vuoto si trova davanti alla porta: lasciare lì il pranzo...”	3
Altri commenti	“A seconda di come cucina il cuoco.” “Non saprei.”	9
Totale		573 (100.0)

Tabella A3.4 Esigenze legate al servizio (familiari)

Domanda: *Per renderlo più adatto alle esigenze dell'utente, cosa cambierebbe del servizio?*

Hanno risposto alla domanda: 284 familiari

Tema		n (%)
Sottotema	Esempi	
Nessuna esigenza		174 (51.9)
Niente, va bene così	“Per quanto mi concerne: nulla.” “Niente va bene così.”	147
Apprezzamento per il servizio	“Mia mamma apprezza il servizio.” “Il servizio rispecchia le aspettative.”	27
Esigenze legate al pasto, agli alimenti		103 (30.8)
Desideri	“Ideale sarebbe chiedere e parlare all'utente del pasto desiderato e su misura.” “Una consulenza più mirata e personale sulla qualità del cibo e le sue preferenze.”	2
Rivedere temperatura o cottura	“Pensare che sono persone anziane e quindi il cibo deve essere maggiormente cotto.” “Pasti più caldi.”	14
Rivedere quantità	“Porzioni un po' più abbondanti.” “Fare porzioni più piccole su domanda.”	14
Rivedere qualità e varietà	“Più varietà nell'offerta.” “Più attenzione ai diabetici.”	42
Ridurre o eliminare alcuni alimenti e condimenti	“Meno carne nei menù.” “Meno dolci.”	14
Aggiungere alcuni alimenti e condimenti	“Aggiungere il pane al pasto.” “Avere cibi leggermente più saporiti.”	17
Esigenze legate al servizio		58 (17.3)
Prezzo (elevato)	“Riduzione del prezzo.” “Qualità/costo non sempre soddisfacente.”	6
Puntualità, orario consegna	“L'orario della consegna che dovrebbe essere più o meno sempre uguale.” “Orario più flessibile.”	12
Pasti sera e festivi	“Possibilità di pasti serali occasionalmente, es. durante le mie assenze.” “La possibilità di avere il pasto domenicale/festivo consegnato lo stesso giorno e non da riscaldare.”	4
Contenitori, stoviglie	“Contenitori adatti per avere pasti caldi al domicilio, in modo da essere consumati subito.” “Ritiro delle stoviglie o cambiarle con quelle riciclabili.”	12

Tema		
Sottotema	Esempi	<i>n</i> (%)
Menù (proposta e descrizione)	“Avere due menù tutti i giorni per poter scegliere! (visto che non è gratuito!)” “Una modalità di accesso anche online per il familiare curante per interagire e ordinare i pasti.”	4
Interazione con addetti	“Stessa persona che consegna per familiarizzare.” “Presenza di almeno dieci minuti per aiutare a sistemarsi a tavola.”	15
Ricezione in assenza	“Poter lasciare il pasto all'uscio della porta in caso di assenza.”	1
Altri commenti	“Di regola se non funziona scrivo alle responsabili e intervengono con i cambiamenti.” “Non saprei.”	4
Totale		335 (100.0)

Tabella A3.5 Ruolo del servizio nel mantenimento a domicilio (utenti)

Domanda: *In che modo il servizio facilita (o meno) la sua permanenza a domicilio?*

Hanno risposto alla domanda: 382 utenti

Tema		n (%)
Sottotema	Esempi	
Rimanere a casa		53 (12.0)
Permette di rimanere a casa	“Mi permette di continuare ad abitare nella casa in cui ho vissuto la maggior parte della mia vita.” “Avendo i pasti a domicilio si può restare a casa.”	45
Evitare trasferimento in CpA	“... non essere ricoverata in casa anziani.” “Ogni aiuto rimanda un eventuale ricovero in casa anziani...”	8
Comodità		125 (28.3)
Alleggerimento	“Meno preoccupazione per cosa mettere in tavola, meno lavoro di pulizia in cucina.” “Almeno questa è una faccenda alla quale non devo pensare.” “Trovare un pasto caldo.”	92
Comodità, praticità (in termini generali)	“Per la praticità (dal lunedì al venerdì).” “Comodamente.”	8
Più tempo libero	“Mi aiuta ad essere più libero per altri interessi.” “Rende più gradevole la mia giornata altrimenti dedicata al soli lavoro.”	14
Evitare servizi alternativi	“Mi permette di avere la badante solo 1/2 giornata.” “Non devo ricorrere al ristorante.”	11
Sgravio		27 (6.1)
Sgrava familiari o altre persone	“Sgrava mio figlio dal cucinare ogni giorno.” “Non deve più cucinare nessuno per me.”	27
Autonomia		42 (9.5)
Permette di essere autonomi	“Mi aiuta ad essere ancora indipendente.” “Mi permette l'autonomia assoluta (per il momento).”	42
Alimentazione		55 (12.5)
Avere un pasto equilibrato, regolare e variato	“Mi permette di avere un pasto completo e variato ogni giorno.” “Mi aiuta a mangiare equilibrato.”	55
Salute		23 (5.2)
Problema di salute, necessità	“Non posso farlo io in quanto non posso stare in piedi causa schiena.” “Sono molto ammalata e ho bisogno di aiuto.”	23

Tema		
Sottotema	Esempi	n (%)
Valutazione		103 (23.4)
Non facilita	“Al momento sono ancora in forma e il servizio non influenza la mia permanenza a domicilio.” “In nessun modo.”	18
In parte facilita	“Mi facilita in parte.” “In modo relativo, visto che il pasto lo prendo solo 2 volte.”	14
Facilita	“In modo significativo.” “È una condizione imprescindibile.”	71
Altro mantenimento domicilio		13 (3.0)
Contatti, interazioni	“Contatto con altre persone...” “... scambiare qualche parola con le signore che sono molto gentili.”	4
Non sa cucinare	“Perché non so cucinare.”	2
Altri commenti	“La qualità di vita.” “Nei modi già descritti sopra.”	7
Totale		441 (100.0)

Tabella A3.6 Ruolo del servizio nel mantenimento a domicilio (familiari)

Domanda: *In che modo il servizio facilita (o meno) la permanenza a domicilio dell'utente?*

Hanno risposto alla domanda: 285 familiari

Tema		n (%)
Sottotema	Esempi	
Rimanere a casa		44 (12.3)
Permette di rimanere a casa	“I pasti a domicilio permettono ai miei genitori di rimanere a casa.” “L'utente rimane nel suo ambiente più conosciuto.”	37
Evitare trasferimento in CpA	“Il fatto che non vada in casa anziani.” “Ogni aiuto rimanda un eventuale ricovero in casa anziani.”	7
Comodità		60 (16.8)
Alleggerimento	“Perché riduce di molto gli sforzi fisici e mentali che l'utente deve compiere per allestire e preparare i pasti.” “La sgrava di dover fare la spesa e preparare i pasti.”	49
Comodità, praticità (in termini generali)	“I pasti a domicilio sono una gran comodità.”	3
Più tempo libero	“L'utente riceve il pasto e può dedicarsi ad altro.”	4
Evitare servizi alternativi	“Permette di non dover cercare persone esterne per cucinare i pasti.” “Non la obbliga a recarsi a una mensa.”	4
Sgravio		28 (7.9)
Sgrava familiari o altre persone	“Io lavoro e quindi non sempre riuscirei a garantire la preparazione dei pasti.” “Supporta i familiari e li sgrava.”	28
Autonomia		39 (11.0)
Permette di essere autonomi	“Può mantenere una certa autonomia.” “Lo rende più indipendente da noi.”	39
Alimentazione		64 (18.0)
Avere un pasto equilibrato, regolare e variato	“Mantiene una buona alimentazione altrimenti trascurata.” “L'alimentazione variata e pronta facilita i pasti e mantiene in salute la signora.”	64
Salute		33 (9.3)
Problema di salute, necessità	“Non sarebbe più in grado di cucinare tutti i giorni”. “Senza i pasti a domicilio la mamma sarebbe in difficoltà in quanto non cucina.”	33

Tema		
Sottotema	Esempi	n (%)
Valutazione		58 (16.3)
Non facilita	“In nessun modo.” “...in questo momento non è il servizio che influenza o meno la permanenza a domicilio.”	6
In parte facilita	“In parte.” “Aiuta ma non è essenziale.”	10
Facilita	“In modo decisivo.” “È un servizio apprezzato sotto ogni punto di vista.”	42
Sorveglianza		13 (3.7)
Sorveglianza	“Grazie al servizio offerto 'controllo' se l'utente sta bene. Una sicurezza in più per il familiare.” “Riduciamo i rischi di piastre accese in momenti in cui non c'è un passaggio regolare.”	13
Altro mantenimento domicilio		17 (4.7)
Contatti, interazioni	“Avere un contatto con persone che vedono o (capiscono) la situazione.” “...costituisce un appuntamento regolare con l'esterno.”	6
Non sa cucinare	“Per tutto, non sa cucinare.”	4
Altri commenti	“Si integra al resto della rete di aiuti esistente.” “Un paio di volte è successo che al passaggio del vostro collaboratore mia mamma è stata scordata.”	7
Totale		356 (100.0)

Tabella A3.7 Contatto con l'addetto alla consegna dei pasti (utenti)

Domanda: *Per lei è importante il contatto con la persona che le consegna il pasto? Perché?*

Hanno risposto alla domanda: 605 utenti

Tema		n (%)
Sottotema	Esempi	
Valutazione		138 (19.1)
Importante	“Sì...” “Molto importante...”	50
In parte	“Relativamente.” “Mi è indifferente.”	44
Non importante	“No...” “No, scambio di saluti”	44
Apprezzamenti		488 (67.5)
Momento piacevole	“Scambiare due chiacchiere.” “È importante il contatto per socializzare visto che non esco molto da casa.”	288
Possibilità di chiedere aiuto o informazioni	“... aiuto in caso di bisogno.” “Poter segnalare eventuali problemi.”	16
Sorveglianza, sicurezza	“... se non mi trovano avvertono immediatamente mia figlia che poi verifica se sto bene, questo mi fa sentire più sicura.” “Sì. Sicurezza in caso di un malore o incidente.”	28
Gentilezza, disponibilità del personale	“È importante il vostro personale, sono persone che portano un raggio di sole. Sempre con un sorriso e gentilmente.”	133
Solitudine	“Rompe la solitudine” “È un incontro contro la solitudine”.	13
Altri apprezzamenti	“Sembra che fanno parte della mia famiglia.” “La conoscenza semplifica tutto.”	10
Criticità		75 (10.4)
Poco tempo	“...purtroppo però sono sempre di corsa perché hanno tante consegne da fare.” “La persona che consegna il pasto entra-consegna-esce, probabilmente ha troppi utenti?!”	64
Turnover addetti	“... le persone che consegnano i pasti cambiano sempre!”	7
Altre criticità	“Alcune persone mi salutano gentilmente altre meno.”	4
Altro importanza contatto		22 (3.0)
Pochi contatti	“Il pasto viene depositato nell'ascensore, abbiamo poco contatto con le persone che portano i pasti”.	18
Commenti diversi	“Io mangio poco.”	4
Totale		723 (100.0)