

Il lavoro dell'assistente sociale con le persone anziane

Metodologia e strumenti
per la relazione di aiuto

Francesca Corradini

GUIDE
LAVORO SOCIALE



IL LIBRO

IL LAVORO DELL'ASSISTENTE SOCIALE CON LE PERSONE ANZIANE

Il lavoro sociale con le persone anziane rappresenta un'area in crescita, all'interno di un contesto caratterizzato da mutamenti sia sul piano normativo che nell'organizzazione dei servizi. Tuttavia, viene spesso sottovalutato, o ridotto alla semplice applicazione di percorsi procedurali.

Con un linguaggio chiaro e strumenti operativi, si affrontano nodi decisivi: ageism e diritti, autonomia e vulnerabilità, abusi e violenza, e le criticità dei sistemi di welfare.

Il volume intende scardinare questa rappresentazione, restituendo la complessità e la ricchezza del lavoro dell'assistente sociale con le persone anziane. A partire dall'approccio del Relational Social Work, si approfondiscono questioni teoriche e metodologiche utili a costruire percorsi di aiuto efficaci con le persone anziane e le loro famiglie, affrontando tematiche come l'assessment, la pianificazione partecipata degli interventi, il supporto ai caregiver.

L'AUTRICE

FRANCESCA CORRADINI

Professoressa associata presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore, assistente sociale, è docente nei Corsi di Laurea triennale e magistrale in Scienze del servizio sociale di Milano e Brescia. È co-coordinatrice scientifica della rivista «Studi e Ricerche di Lavoro sociale».

METODO RELATIONAL SOCIAL WORK DI FABIO FOLGHERAITER

Il Metodo del Relational Social Work, ideato e sviluppato dal Professor Fabio Folgheraiter e dal Centro di Ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica di Milano, implementa i principi di reciprocità, mutualità, fiducia e coprogettazione.



Un percorso per costruire interventi secondo l'approccio relazionale, con indicazioni operative su assessment, definizione del progetto e pianificazione degli interventi, in raccordo con famiglia, servizi e comunità.

€ 24,00



www.erickson.it

Indice

<i>Introduzione</i>	7
PRIMA PARTE	
Elementi di contesto	
CAPITOLO 1	
Ageism, lavoro sociale e rispetto dei diritti delle persone anziane	15
CAPITOLO 2	
La violenza nei confronti delle persone anziane: riconoscerla e affrontarla nella pratica professionale	37
CAPITOLO 3	
Lo sguardo relazionale nel lavoro sociale con le persone anziane	63
SECONDA PARTE	
I percorsi di aiuto con le persone anziane e le loro famiglie	
CAPITOLO 4	
I principali ambiti di intervento del servizio sociale con le persone anziane	91
CAPITOLO 5	
Il processo di aiuto nel servizio sociale con le persone anziane	121
<i>Bibliografia</i>	159
APPENDICE	
Storie per riflettere	179

Introduzione

La maggior parte dei testi che si occupano del lavoro sociale¹ con le persone anziane si apre con una descrizione dei trend demografici, che mostrano la crescente e, per certi versi preoccupante, tendenza all'invecchiamento della popolazione, in particolare in Italia. Il messaggio che viene rivolto agli operatori è quello di prepararsi a lavorare con le persone anziane perché questa sarà la prospettiva futura. Talvolta, accanto a questa rappresentazione, si insinua l'idea che sia necessario un certo spirito di adattamento e che ci si debba rassegnare a operare in un'area di lavoro che non viene certamente descritta come una delle più stimolanti per i professionisti. L'esperienza di tanti docenti e alcune ricerche internazionali (Chonody e Wang, 2014) confermano che gli stessi studenti e studentesse di servizio sociale, nel momento in cui si avvicinano al tirocinio, esprimono una chiara preferenza per il lavoro nell'ambito della tutela minorile e, quando viene loro richiesto di scegliere, raramente decidono di sperimentarsi con le persone anziane.

Si tratta solo di alcuni esempi di come il lavoro sociale con le persone anziane risenta in maniera pesante degli stereotipi ageisti di cui è permeata la nostra società, e rispetto ai quali è presente una scarsa consapevolezza, anche negli stessi assistenti sociali.²

¹ Si utilizzerà frequentemente l'ampia locuzione «lavoro sociale» per indicare le attività dei professionisti che svolgono funzioni di «aiuto aperto» (Raineri, 2004), in cui rientrano anche le funzioni del servizio sociale professionale, di competenza esclusiva degli assistenti sociali.

² Una ricerca dottorale in corso (Turco S., non pubblicata) ha rilevato come, su un campione di oltre 1.000 assistenti sociali italiani, più della metà non conosca il significato del termine «ageism».

La scelta di approfondire la tematica del lavoro sociale con le persone anziane e di scrivere questo testo è nata, quindi, dall'idea di provare a contrastare questa immagine stereotipata, mostrandone al contempo la complessità e la ricchezza. Indubbiamente, a partire dal periodo post-pandemia, i temi del supporto e dell'assistenza alle persone anziane sono stati oggetto di crescente attenzione, anche dal punto di vista normativo. Si tratta di un cammino in divenire che, da un lato, fornisce occasioni importanti per sperimentare percorsi e strumenti innovativi e, dall'altro, mette in luce le numerose sfide che i professionisti del sociale, in particolare gli assistenti sociali, stanno affrontando e dovranno affrontare nel prossimo futuro.

Una prima sfida è legata alla necessità di *affrontare bisogni complessi*. La complessità riguarda innanzitutto le condizioni delle stesse persone anziane e richiede agli operatori sociali uno sguardo capace di cogliere le molteplici dimensioni che interagiscono nelle situazioni: le condizioni sanitarie si intrecciano a quelle psicologiche, cognitive, relazionali, sociali, economiche e abitative, dando origine a bisogni che non possono essere né letti né affrontati in maniera settoriale (Keeling, 2014). Oltre a questo, occorre considerare anche la complessità dei bisogni delle persone che si prendono cura delle persone anziane. I caregiver familiari stanno iniziando solo recentemente a trovare un riconoscimento più esplicito all'interno delle politiche sociali, ma permane il rischio che vengano visti esclusivamente in funzione del loro ruolo assistenziale, come semplici «prestatori di cura». La complessità deriva anche dalla costante evoluzione di questi bisogni nel tempo e dalla necessità di accompagnare le persone e le famiglie attraverso transizioni delicate e significative. In queste transizioni, lo sguardo sociale non si limita a individuare fragilità e criticità, ma è in grado di riconoscere le risorse presenti e di metterle in circolo.

In tal senso, un'altra questione centrale è quella di *andare oltre le prestazioni* previste nei sistemi di welfare. Non di rado, infatti, il lavoro degli assistenti sociali rischia di essere ricondotto prevalentemente all'applicazione delle norme, dei regolamenti e delle procedure finalizzate ad attivare servizi e prestazioni. La pratica professionale, al contrario, è attraversata dalla discrezionalità dell'operatore, che interpreta le situazioni e costruisce gli interventi a partire dai propri riferimenti teorici, metodologici ed etici, di cui i professionisti devono cercare di essere il più possibile consapevoli.

Un altro tema importante è quello dell'*integrazione sociosanitaria*, che rappresenta oggi una delle principali sfide del lavoro con le persone anziane. Per lungo tempo in questo ambito è prevalso un modello fortemente centrato sulla dimensione clinica, nel quale il contributo sociale ha

spesso rischiato di rimanere marginale (Cappellato, 2022). Negli ultimi anni, le trasformazioni normative e organizzative dei servizi hanno cercato di promuovere una maggiore integrazione tra area sociale e area sanitaria, favorendo il coordinamento tra professionisti, servizi e livelli di intervento differenti. Tuttavia, l'integrazione non può essere considerata un esito automatico prodotto dalle riforme organizzative: essa richiede pratiche concrete di collaborazione, linguaggi condivisi e la capacità di riconoscere il valore dei diversi saperi professionali. In questo quadro, una questione centrale riguarda la necessità di portare la prospettiva sociale all'interno dei contesti sanitari e sociosanitari, in modo da sottolineare che la persona anziana non coincide con le sue patologie, per quanto invalidanti, ma che è indispensabile mantenere uno sguardo globale e prospettico in ciascuna delle situazioni affrontate.

Oltre a ciò, occorre nominare la difficoltà nel riuscire a valutare e *intervenire nelle situazioni in cui le persone anziane fragili non sono tutelate*. A differenza dell'ambito della tutela minorile, dove la valutazione del rischio è ampiamente sviluppata, questo tema risulta ancora poco approfondito nel lavoro sociale con le persone anziane. Gli assistenti sociali si trovano spesso a dover bilanciare la necessità di proteggere persone considerate fragili con il rispetto della loro autodeterminazione, anche quando le decisioni adottate comportano possibili rischi. Ciò genera incertezza professionale, soprattutto in presenza di decadimento cognitivo, isolamento sociale, conflitti familiari. Anche per questa ragione, la violenza nei confronti delle persone anziane, cui si dedicherà un capitolo, rappresenta un problema ancora sottovalutato, a causa della scarsità di dati, di strumenti di rilevazione e di pratiche consolidate di intervento. Di conseguenza, molte situazioni di maltrattamento rischiano di rimanere invisibili, in particolare quando si verificano all'interno delle relazioni familiari o di cura (WHO, 2022).

Seguendo le riflessioni precedenti, un'ulteriore criticità è costituita dalla *partecipazione delle persone anziane* ai percorsi di aiuto. La partecipazione rappresenta un diritto fondamentale, che richiama la necessità di garantire alle persone il massimo coinvolgimento possibile nelle decisioni che riguardano la propria vita. Tuttavia, coinvolgerle attivamente non è sempre semplice: condizioni come il decadimento cognitivo, le difficoltà comunicative, la fragilità psicologica o la dipendenza da altri possono rendere complessi l'ascolto e la costruzione di percorsi realmente partecipati. Le ricerche (Donnelly, Cahill e O'Neill, 2018) mostrano come questo diritto sia frequentemente disatteso nei servizi rivolti alle persone anziane. A differenza di altri ambiti del welfare, mancano ancora percorsi strutturati e strumenti specificamente dedicati a

sostenere la partecipazione delle persone anziane fragili, come, ad esempio, i servizi di advocacy, presenti in alcuni Paesi europei.³

Un'altra questione che gli operatori devono affrontare è legata alla difficoltà nel riuscire a *intervenire precocemente e in maniera flessibile*. Il lavoro sociale con le persone anziane si svolge, infatti, per varie ragioni, in un contesto segnato dalla scarsità di risorse e dall'aumento di situazioni complesse ed emergenziali (Fosti, Notarnicola e Perobelli, 2025). Questa condizione porta spesso a privilegiare interventi rivolti alle necessità più urgenti, trascurando la prevenzione e l'accesso precoce ai servizi. Tuttavia, intercettare precocemente le situazioni di fragilità significa poter costruire interventi meno riparativi e più orientati al sostegno delle capacità delle persone e delle famiglie, evitando o ritardando l'aggravarsi delle condizioni di disagio. Significa anche riconoscere l'importanza delle reti sociali e delle comunità locali nella promozione del benessere e nella prevenzione delle situazioni di rischio. Questo consentirebbe di affrontare in maniera differente anche la *sfida della domiciliarità*: cercare di mantenere le persone anziane a domicilio il più a lungo possibile richiede di assumere fin da subito una prospettiva progettuale integrata. In questa prospettiva, i diversi interventi e servizi non sono giustapposti, o frammentati, ma sono parte di un continuum in cui i professionisti si muovono con flessibilità, in base alle esigenze delle persone e delle famiglie.

Infine, tra i nodi più rilevanti che oggi attraversano il lavoro sociale con le persone anziane vi è certamente quello legato alla *digitalizzazione dei servizi e delle prestazioni di cura*. Le trasformazioni tecnologiche stanno infatti modificando profondamente il modo in cui vengono organizzati l'assistenza, l'accesso ai servizi e la comunicazione tra cittadini, professionisti e istituzioni. Il tema è molto vasto; in questa sede si evidenzia solo come, da un lato, le tecnologie digitali offrano risorse potenzialmente molto utili per sostenere la qualità della vita delle persone anziane, soprattutto nei contesti di fragilità o isolamento. Dall'altro lato, emerge il rischio che la crescente mediazione tecnologica impoverisca progressivamente la dimensione relazionale della cura (Monti, 2025). Accanto a questo aspetto, il tema del digital divide rappresenta una questione sempre più rilevante sul piano dell'accesso ai diritti sociali. Molte persone anziane incontrano difficoltà nell'utilizzo degli strumenti digitali, nell'accesso alle piattaforme online o nella gestione delle procedure informatizzate richieste dai servizi, con il rischio che si producano nuove forme di esclusione sociale. In questo scenario, gli operatori sociali si trovano sempre più spesso a svolgere

³ Ad esempio, in Irlanda è stato istituito un servizio nazionale di advocacy per persone anziane (<https://sageadvocacy.ie/>, consultato il 28 aprile 2026).

una funzione di mediazione e accompagnamento digitale. Si tratta però di un compito per il quale molti professionisti non sono stati specificamente preparati o formati, e che richiede nuove competenze, riflessioni etiche e un'adeguata attenzione al rapporto tra tecnologia, relazioni e giustizia sociale.

Il testo cercherà di inquadrare alcune tra queste sfide, assumendo la prospettiva teorica del *Relational Social Work* (Folgheraiter, 2011, 2017), che fornirà sia il framework teorico attraverso cui leggere le ampie questioni che gli operatori sociali si trovano ad affrontare, sia la struttura metodologica secondo cui declinare i percorsi di aiuto. All'interno di questo quadro, sono stati presi in considerazione prevalentemente i percorsi a livello individuale, in cui la relazione di aiuto è volta al miglioramento di specifiche situazioni di persone e/o famiglie. Non sono stati considerati, se non in maniera marginale, gli interventi a valenza collettiva, rivolti ai gruppi e alle comunità, pur nella consapevolezza dell'intreccio e della reciproca influenza tra le diverse dimensioni dell'aiuto.

Il volume è articolato in due parti. La prima parte offre elementi di contesto, utili a collocare gli interventi professionali all'interno di una cornice più ampia e a esplicitare l'approccio teorico e metodologico adottato. La seconda parte approfondisce il tema dei percorsi di aiuto, sia presentando i principali servizi e interventi previsti dal sistema di welfare a favore delle persone anziane e delle loro famiglie, sia descrivendo il processo di aiuto ed evidenziandone le peculiarità nell'ambito del lavoro con le persone anziane.

Nello specifico, il primo capitolo affronta il tema dell'ageism: a partire da un sintetico inquadramento concettuale e teorico, si analizzano le conseguenze e le possibili azioni di contrasto di questa forma di discriminazione nell'ambito del lavoro sociale. Il secondo capitolo tratta la violenza contro le persone anziane, presentando dati di ricerca e riferimenti teorici, finalizzati a descrivere le principali forme di abuso e la rilevanza del fenomeno. Si analizzano le implicazioni per la pratica professionale e i limiti e le criticità del sistema di tutela italiano, che risulta carente di strumenti operativi adeguati ad affrontare la violenza contro le persone anziane. Il terzo capitolo fornisce la prospettiva teorica attraverso cui impostare e definire gli interventi nei confronti delle persone anziane e delle loro famiglie. Vengono presentati gli elementi fondamentali del *Relational Social Work* e dell'Etica della *care*, declinati nell'ambito del lavoro sociale con le persone anziane. Si approfondiscono concetti chiave come *care* e *cure*, vulnerabilità, rischio e autonomia, riflettendo sul ruolo degli operatori sociali in una prospettiva relazionale. Il quarto capitolo descrive sinteticamente i principali ambiti di intervento e le funzioni degli assistenti sociali nel lavoro con le persone anziane, nonché le principali prestazioni e i servizi attualmente offerti dal sistema di welfare italiano, a sostegno delle persone anziane e dei

loro caregiver. Il quinto capitolo analizza gli elementi del processo di aiuto a livello individuale. Ci si concentra sia sulla fase di assessment, evidenziando i principali contenuti e i possibili strumenti da utilizzare, sia sulle fasi della costruzione e pianificazione del progetto di aiuto, con particolare attenzione al tema del coinvolgimento delle persone anziane e dei familiari in tutto il percorso. Al fine di rappresentare in maniera più approfondita la complessità e la profondità del lavoro degli assistenti sociali con le persone anziane, in appendice sono state riportate due storie, con alcuni spunti per la riflessione.

Il testo si rivolge innanzitutto agli studenti e alle studentesse dei corsi di Laurea triennale e magistrale in servizio sociale, che intendono acquisire nozioni specifiche sul tema del lavoro con le persone anziane. Dal momento che la letteratura italiana sul tema non risulta particolarmente ampia, il testo può contribuire anche alla formazione degli assistenti sociali che lavorano in quest'area o che, lavorando in altri ambiti, intendano allargare il proprio sguardo. Può inoltre essere utile per gli educatori professionali, che in numero sempre maggiore si occupano di persone anziane, e per tutti i professionisti dei servizi sociosanitari e sanitari che desiderano avere un'idea più precisa del lavoro sociale. L'auspicio è che una maggiore chiarezza sulle finalità degli interventi e sulle funzioni dei professionisti possa condurre a una migliore collaborazione interprofessionale.

La scrittura di questo libro rappresenta una tappa di un percorso che viene da lontano, a partire dalle prime riflessioni condivise e dai primi progetti di studio condotti all'interno del Centro di ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica del Sacro Cuore e dello Special Interest Group sul Gerontological Social Work interno all'European Social Work Research Association. Per questo ringrazio tutte le colleghe e i colleghi del Centro, che hanno contribuito a far maturare la convinzione che fosse importante investire nello studio e nella ricerca in questo ambito e mi hanno affiancata nei progetti di ricerca.

In particolare, ringrazio Fabio Folgheraiter e Maria Luisa Raineri, che mi hanno supportata in maniera determinante nella stesura di questo testo e in tutto il mio percorso accademico. Ringrazio Elena Cabiati, per la determinazione con cui promuove la ricerca di servizio sociale e per il costante sostegno alle nostre attività. Per il contributo che hanno portato al libro, ringrazio in particolare Simona Ardesi, Camilla Landi, Veruska Menghini e Paola Limongelli. Ringrazio anche le studentesse e gli studenti del Corso di Laurea Magistrale in Lavoro Sociale e coordinamento di servizi per immigrazione, povertà e non-autosufficienza e tutti gli studenti e le studentesse dei Corsi di laurea in Servizio sociale e Lavoro sociale, fonte costante di stimolo e riflessione.