

Essere o stare. Il miglior servizio è quello vuoto

Un contributo di Riccardo Cesco, coordinatore del centro diurno per le persone con disabilità “Il Fiore” di Cernusco Sul Naviglio (Mi)

Centri dove stare o laboratori di progettazione personalizzata? L’esperienza della Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali. Il contributo prosegue l’approfondimento riguardo a come nelle realtà territoriali lombarde rivolte alle persone con disabilità si sta vivendo e cercando di interpretare la necessità e la possibilità di cambiamento nella gestione dei servizi, in riferimento sia alle intenzioni espresse dal legislatore regionale sia riguardo al dibattito di più ampio respiro.

a cura di Lombardia Sociale - lunedì, Dicembre 19, 2022

<http://www.lombardiasociale.it/2022/12/19/il-miglior-servizio-e-quello-vuoto/>

Chi siamo

Dal 1994 la Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali lavora nell’Area della Provincia sud/sud est di Milano, realizzando interventi educativi rivolti a persone che, a diverso titolo, si trovano in condizioni di bisogno e fragilità. Da subito impegnata nella gestione di realtà di promozione giovanile ha allargato progressivamente il raggio d’azione in direzione della tutela dei minori, nel sostegno delle persone più anziane, progetti di coesione sociale, servizi di assistenza educativa scolastica, di formazione all’autonomia e centri diurni per le persone con disabilità.

In questi anni abbiamo accompagnato l’evoluzione del sistema socioassistenziale e sanitario in Lombardia assistendo alla nascita dei diversi servizi rivolti alle persone con disabilità, dai servizi di formazione all’autonomia (SFA) ai centri socio educativi (CSE) ai più recenti centri diurni (CDD). La gestione di servizi come i CDD ci ha posto di fronte a vincoli, fatiche e contraddizioni che siamo anche stati lieti di dover affrontare convinti che le pratiche possano offrire spunti di trasformazione che possano aprire al superamento dei vincoli stessi.

Fuori dal centro

Una piccola recente esperienza ci ha permesso di riflettere ed agire in modo diverso.

Paolo, nome di fantasia, è un uomo con autismo e con i suoi trent’anni lo consideriamo un giovane. La famiglia lo ha protetto al meglio dalla pandemia evitandone completamente i contatti con l’esterno e per quanto più tempo possibile anche quando, oramai, tutti erano rientrati a frequentare il centro. E’ tornato al servizio solo quando la fase ha permesso alla famiglia di sentirsi meno insicura. Al rientro abbiamo ritrovato Paolo cambiato, le ossessioni e le stereotipie che alle volte ne ostacolavano la partecipazione alla vita del servizio erano diminuite. In poco tempo però, Paolo smette di uscire di casa per venire al servizio. La famiglia non riesce a fronteggiare le sue fissazioni, Paolo non tollera più le soglie e i distacchi dalla mamma. La famiglia stremata chiede un supporto. L’esperienza maturata durante la fase pandemica ci viene in aiuto. Infatti, da una parte, chi come noi, ha cercato di resistere e garantire l’erogazione di servizi nonostante blocchi e chiusure si era dovuto reinventare ed innovare gli interventi e la normativa

d'emergenza ha autorizzato anche gli interventi ritenuti fuori standard. Decidiamo, allora, di tenere aperto un canale costante con la famiglia e di lì a poco a provare a realizzare interventi una volta impensabili. Prima della pandemia di fronte al blocco di Paolo avremmo laconicamente detto "*se non vieni al servizio sei assente*". Dopo, invece, abbiamo potuto aprire ad un'altra storia: "*Non vieni al servizio, veniamo noi*". Avviamo, pertanto, un percorso di avvicinamento a casa. Dapprima esploriamo diverse modalità di incontro con Paolo fuori dal centro, poi proviamo ad avvicinarci al domicilio, entriamo in casa, proponiamo uscite lì intorno. Pian piano proviamo ad allargare il giro, allungare i tempi e ruotare gli operatori fino a riuscire ad accompagnarlo al servizio e passare del tempo con gli altri ospiti.

Questa storia non è ancora terminata. Siamo ancora nel pieno del guado tra slanci in avanti e fatiche ad esporsi da parte di Paolo e di tutto il nucleo familiare. Sia chiaro tornare a frequentare il servizio in sé non è un valore, non lasciare solo un nucleo familiare esasperato e spendersi per portare il massimo dell'aiuto possibile è un valore (oltre che un risultato).

Infatti, per ora, il guadagno della vicenda è di aver mantenuto un canale aperto con la famiglia e con essa aver tenuto dentro il sistema dei servizi sociali con cui si è concertato l'intervento e che avrà modo di pensare anche ad altri supporti e, forse, a diversi esiti di questa storia.

Il quadro normativo pensato in piena pandemia, in questo caso, ha avuto il pregio di permettere di ideare e realizzare un intervento che relativizzava la centralità del servizio.

Quello che, invece, rende significativa questa vicenda sul piano delle riflessioni sul senso dei servizi come il CDD è che durante questo anno, quasi di punto in bianco, l'intervento domiciliare non è stato più riconosciuto dal dispositivo delle coperture economiche previsto dalla regione. Il problema è che il bisogno di Paolo e del suo nucleo familiare non si erano ancora esauriti. Il pensiero del servizio pertanto ha dovuto aggiungere alla progettazione un nuovo vincolo secondo il quale Paolo sarebbe dovuto necessariamente venire al servizio anche se in quel momento non era ancora pronto. Con l'ennesima buona dose di creatività del gruppo di lavoro e tanta passione si è superato anche questo ostacolo dovendo però di fatto forzare l'intervento nella direzione del reinserimento di Paolo al centro.

Il vizio di fondo dei centri diurni per le persone con disabilità

I CDD sono destinati alla frequenza di persone con disabilità complesse dove possono beneficiare di interventi sanitari, riabilitativi assistenziali ed educativi. Sono stati istituiti e normati dal legislatore regionale inquadrandoli all'interno di rigorosi vincoli sanitari. Vengono definiti servizi sociosanitari con l'intenzione di rappresentare un punto di incontro tra la necessità di fornire supporti sanitari e il diritto all'inclusione e alla socializzazione. Il prodotto, però, non sempre è stato all'altezza soprattutto **quando i vincoli sanitari o, meglio dire, la loro rigorosa interpretazione, rischiano di deprimere o diventare essi stessi una barriera alla promozione sociale delle persone.**

Stare in salute non significa non avere malattie

Se la pandemia ha avuto un merito, di certo, è stato quello di dimostrare, ad ogni livello, che essere in

salute in assenza di relazioni sociali fa male. Lo abbiamo vissuto sulla nostra pelle, ne hanno fatto esperienza le famiglie e gli ospiti dei servizi come il nostro, ne siamo stati testimoni quando siamo riusciti ad inventarci il modo di tornare ad incontrarli. Infatti, quando la pandemia ha chiuso i servizi, quello che più ci ha spinto a [ideare e realizzare interventi innovativi](#), prima impensabili almeno sul piano normativo, è stato il bisogno di mantenere e garantire relazione.

La pandemia ha anche avuto il merito di modificare le logiche prevalenti nei i servizi sciogliendo le barriere con le famiglie, sfatando numerosi tabù sulle modalità di erogazione e gli standard degli interventi, aggiornando gli staff su nuovi strumenti e tecnologie, costringendo ad un grande sforzo di flessibilità, imponendo un cambiamento sui pensieri e sui significati del lavoro sociale.

Così durante la fase più dura del lockdown, accade, quasi all'improvviso, che è possibile che la relazione educativa, l'azione assistenziale, i trattamenti sanitari e riabilitativi possano realizzarsi anche in altri contesti, la piazza, la strada, il domicilio, la videochat. Così pure i tempi e tipologie di intervento vengono dettate solo dai bisogni della persona e della famiglia e non dalle priorità del servizio. La presa in carico si allarga al nucleo familiare, lo sguardo si sposta fuori dal centro.

In questo momento [anche il legislatore pare prendere atto di questi cambiamenti e](#), a tratti, prova a farli propri riconoscendone il valore. Certo, finché la pandemia va.

Oggi la sfida è di [fare tesoro dell'esperienza concreta](#) e significare quanto è accaduto imprimendo un'innovazione di cui non tanto i servizi hanno bisogno quanto le persone che li frequentano.

I destinatari degli interventi

Come detto, il valore dei centri diurni per le persone con disabilità non si riconosce solo nel garantire la frequenza dei loro spazi ai loro iscritti ma nella capacità di rispondere ai bisogni d'inclusione e di garantire, con i loro interventi, i diritti di partecipazione e di appartenenza sociale.

[Lavorare per l'inclusione](#) significa **agire soprattutto per modificare l'ambiente circostante e renderlo accessibile a tutte le persone** e non, viceversa, rendere compatibile la persona o la sua vita ai vincoli del centro diurno. Orientamento quest'ultimo che è proprio più di un'istituzione che di un servizio. Lavorare nella direzione dell'inclusione della persona implica la necessità di adoperarsi nella definizione di una rete di supporti e di sostegni che permettano l'accesso nella società che inneschino forme di autonomia che aprano all'emancipazione della persona. Significa **abbattere barriere fisiche e culturali, ripensare l'organizzazione e la logistica di luoghi e degli ambienti**, adottare segnaletiche e orientatori che facilitino la decodifica delle informazioni e aumentino le possibilità di scelta. Si noti che l'effetto collaterale e positivo di un lavoro individuale per l'inclusione delle persone con disabilità è, sempre, quello "liberare" quote di città, rendendole più accessibili a tutti. Infatti, ad esempio, se la segnaletica di un bar è più comprensibile, se un menù si propone per immagini avrò reso quel esercizio più accessibile non solo ad una persona con ritardo cognitivo ma anche a chiunque abbia una barriera culturale o linguistica.

Lavorare per la persona sull'ambiente circostante ottenendo miglioramenti di cui tutti possono godere, agire nell'interesse personale per guadagnare un risultato generale significa che è necessario **ripensare alle pratiche e ai mandati stessi dei servizi** riconsiderando anche la natura dei destinatari stessi degli interventi.

Qualità contro standard

La recente e positiva discussione sulla necessità di andare verso la personalizzazione dei progetti sempre più aderenti ai bisogni individuali apre ad un'ulteriore riflessione sul lavoro sociale nei servizi. Analogamente al tema dei destinatari diventa necessario **porre attenzione al tema dei tempi della prestazione lavorativa e al concetto di standard degli interventi**. Nei servizi diurni, ad oggi, è riconosciuto quasi interamente solo il lavoro svolto direttamente in presenza della persona e durante gli orari di apertura del servizio stesso. Il dispositivo del funzionamento, infatti, è normato da un preciso vincolo di proporzioni tra il volume di erogazione di minuti/lavoro e la quantità/qualità di persone frequentanti.

Questa impostazione ha come effetto che il lavoro di costruzione, di allestimento, di programmazione, di azione concreta sull'ambiente circostante non venga riconosciuto. Il tempo per pensare, per elaborare, per performare le azioni, di fatto, rappresenta una quota residuale, uno scarto sottratto al lavoro al cospetto. Il dispositivo dei servizi dà più valore alla dimensione assistenziale e, meno, alla costruzione dei significati, alla determinazione delle intenzioni, all'elaborazione dei percorsi di emancipazione personale.

Questa impostazione ovviamente non può che faticare a dialogare con un'ottica ben più utile e generativa quale la personalizzazione degli interventi.

E' evidente come non sia possibile nemmeno ragionare più in un sistema rigido di erogazione d'interventi standardizzati. Bisogna, semmai, essere in grado di differenziare le azioni e di renderle adeguate ai bisogni specifici. Comporta, ad esempio, garantire adeguate quote di frequenza che possono non corrispondere agli standard strutturali previsti. Paolo, ad esempio, oggi ha probabilmente bisogno di un maggior lavoro al suo domicilio.

Personalizzare gli interventi significa accettare che le azioni potrebbero essere più onerose o più leggere a seconda della persona o della sua fase, potrebbero essere grandi o piccole, realizzarsi al centro oppure al domicilio, in strada o altrove.

Ripensare i servizi in un'ottica capace di elaborare progetti *ad personam* apre alla **necessità anche di affrontare il limite di un altro strutturale tabù: il concetto di capienza**. Ad ogni servizio viene riconosciuta una specifica capienza, il massimo assegnabile è di 30 posti a tempo pieno. Sia chiaro, limitare gli assembramenti dei servizi è stato un modo per andare nella direzione di de-istituzionalizzare le persone che li frequentano. Questo è stato un fattore oltremodo positivo. Diventa però difficile tener dentro il bisogno di differenziare gli interventi secondo i bisogni con un vincolo formale del numero di persone cui è possibile dedicare gli interventi. Se si relativizzano gli spazi degli interventi, se ne modificano la durata e i tempi, se è possibile introdurre nuove modalità di fruizione oltre alla sola frequenza fisica, diventerà necessario definire criteri differenti che superino il solo concetto di capienza.

Laboratori di progettazione sociale

Dopo la recente fase pandemica dove si è potuto fare esperienza di una totale frammentazione degli interventi e dello sgretolamento dei loro vincoli, oggi, si offre l'occasione per ripensare al funzionamento ed al modello stesso dei centri diurni per le persone con disabilità.

Questo significa, però, ripensarne non solo il loro funzionamento e le loro connessioni con la più ampia

rete delle agenzie e dei soggetti che concorrono alla definizione degli interventi. Significa riprendere le fila del discorso a partire da semplici ma fondamentali domande. Si è accennato ai destinatari, alla logica assistenziale e dello standard, ma potremmo spingerci anche ad altre cruciali questioni. Crediamo che il nodo stia nel ripartire dal ridefinire lo scopo stesso di questi servizi. Non solo spazi da frequentare e dove trovare trattamenti specifici ma, piuttosto, laboratori di progettazione e di messa in opera di esperienze di vita. Centri che abbiano lo scopo di modificare e rendere accessibili gli ambienti di vita delle persone e promuovano al meglio processi di inclusione sociale. Per paradosso, infatti, ***“il miglior servizio è quello vuoto perché ha svolto bene il suo lavoro”***.