

DISABILITÀ: BUONE PRASSI DI GOVERNANCE LOCALE

Vengono presentate le procedure finalizzate alla valutazione, orientamento, accompagnamento e inserimento delle persone con disabilità all'interno dei servizi che compongono la rete delle Unità d'offerta diurne e che rappresentano l'esito di un patto territoriale volto a garantire che una fase del progetto di vita del soggetto disabile si sviluppi all'interno di un sistema integrato e coordinato

EMILIANO GAFFURI

RESPONSABILE U.O. COORDINAMENTO SERVIZI ESTERNALIZZATI, CONSORZIO LODIGIANO PER
I SERVIZI ALLA PERSONA

IL CONTESTO

Spesso concetti come quello di integrazione tra sociale e sanitario e quello di responsabilità condivisa, intesi sia sotto il profilo istituzionale che operativo, sono utilizzati come slogan o rimangono comunque solo dei buoni propositi che non hanno però una declinazione concreta all'interno di un sistema come quello dei servizi alla persona che al contrario, per darsi realmente efficiente e di qualità, necessita d'informarsi e strutturarsi sulla base proprio di tali presupposti. Anche nel lodigiano nell'ambito dei diversi settori in cui si articola la rete delle unità d'offerta nelle aree d'intervento di tipo sociale e socio sanitario rivolte a vari target di utenza si è in presenza di un sistema frammentato, poco integrato e per nulla coordinato. Ciò accade nonostante vi sia un unico ente gestore di cui fanno parte i sessantadue comuni del territorio dell'ASL della Provincia di Lodi e in presenza di un solo piano di zona per i tre distretti di riferimento. Una delle principali criticità deriva dal fatto che il livello programmatico non coincide con quello gestionale e ciò rende complicato l'assetto istituzionale e farraginosi i processi decisionali. Costituisce però una virtuosa eccezione quanto avviene nell'ambito dell'area della disabilità dove da tempo vi è una consolidata e collaudata buona prassi di lavoro e un modello di governance che ha consentito e consente tutt'ora di affrontare i problemi in modo sinergico e trovare soluzioni anche a questioni di una certa complessità. Ultimo esempio in ordine cronologico di un modello come quello descritto che vede ASL, Consorzio Lodigiano per i Servizi alla Persona, enti del terzo settore che gestiscono i servizi diurni (centri socio educativi "CSE", centri diurni per disabili "CDD" e servizi di formazione all'autonomia "SFA") relazionarsi in modo fluido e funzionale

nell'alveo delle rispettive competenze e responsabilità, è l'elaborazione di un documento che definisce le procedure d'inserimento di soggetti con disabilità nei servizi diurni del territorio e lo integra con il percorso di orientamento scolastico guidato a favore degli alunni disabili.

Si tratta di un risultato particolarmente significativo reso possibile da una parte grazie alla fiducia reciproca tra enti gestori e istituzioni che caratterizza una reale e non solo dichiarata logica di partnership e dall'altra dal contributo degli operatori del Servizio Disabilità dell'ASL di Lodi, degli operatori del servizio sociale territoriale del Consorzio Lodigiano e dei rappresentanti dei sette enti che gestiscono le unità d'offerta diurne del territorio, in cui sono attualmente inserite duecentotrenta persone con disabilità. La funzione di coordinamento dei lavori garantita dal Consorzio Lodigiano è stata fondamentale per l'elaborazione del documento che costituisce uno strumento essenziale per gli addetti ai lavori, operatori del servizio sociale, dell'ASL, dei servizi diurni ma che fornisce anche all'utente e alla famiglia un concreto riferimento in tutte le fasi in cui si sviluppa il procedimento e come tale rappresenta senza dubbio un esempio di best practice sia sotto il profilo operativo che della governance.

Passando all'illustrazione del documento che rappresenta l'esito del processo condiviso descritto che entro l'estate verrà formalizzato ufficialmente ma che nella pratica quotidiana trova già applicazione, si fornisce un dettaglio delle varie fasi in cui si articola l'iter d'inserimento precisando che quando si utilizza il termine Servizio Diurno ci si riferisce agli enti del terzo settore, cooperative sociali, fondazioni ed enti religiosi che nel territorio lodigiano gestiscono CDD, SFA e CSE; con il

temine Servizio Disabilità ci si riferisce al servizio specialistico dell'ASL di Lodi mentre con Servizio Sociale s'intende sia quello dei sette comuni che lo gestiscono in proprio che quello dei restanti cinquantacinque comuni, gestito in forma associata per il tramite del Consorzio Lodigiano.

Prima lettura del bisogno. Questa fase di intervento è a carico del Servizio Sociale che, a seguito di una prima analisi del caso, in accordo con l'interessato e la famiglia, richiede una valutazione della situazione dell'utente al Servizio Disabilità dell'ASL, inviando un'apposita scheda sociale di segnalazione contenente tutta una serie d'informazioni e dati attinenti al quadro familiare, relazionale e sociale dell'utente. Nel caso in cui l'utente o la famiglia dovessero recarsi direttamente presso un Servizio Diurno, quest'ultimo, proprio nella logica dello stretto coordinamento che deve caratterizzare il sistema, inviterà gli stessi a rivolgersi al Servizio Sociale di riferimento e

contestualmente ne darà informazione all'assistente sociale competente per territorio, nella prospettiva del reciproco aggiornamento in merito all'accoglienza del bisogno.

Valutazione, orientamento ed accompagnamento all'accesso. A seguito della richiesta di valutazione hanno luogo contatti tra Servizio Disabilità e Servizio Sociale per l'approfondimento della situazione. Gli operatori dell'apposita équipe interna del Servizio Disabilità, composta da diverse figure professionali sanitarie e tecniche, avviano un percorso di valutazione multidisciplinare in cui vengono effettuati incontri con l'utente, la famiglia e la rete di riferimento del soggetto (medico di medicina generale, servizi specialistici, agenzie scolastico-educative, contesti occupazionali o lavorativi) e raccolgono la documentazione socio-sanitaria ed educativa relativa allo stesso. A fronte del quadro emerso (bisogni del soggetto e della sua famiglia, età, autonomie personali, ecc), dell'offerta di ser-

Per l'educazione dei giovani

I tre testi pubblicati dalla casa editrice *Paoline*, sono inseriti in due nuove collane pensate per l'educazione dei giovani: *mi riguarda* e *generazione Gi*; la prima è incentrata sui temi della multiculturalità, per aiutare i bambini ad avvicinarsi alle problematiche che interessano altri bambini di ogni parte del globo, per riflettere con sensibilità su "tematiche che anche se non li toccano direttamente, ci riguardano perché colpiscono la famiglia di cui facciamo tutti parte: l'umanità"; la seconda si propone di fornire informazioni ed elementi essenziali per orientarsi in modo consapevole tra i moderni strumenti di comunicazione, per fare in modo che le giovani generazioni ne scoprano le potenzialità, evitando i rischi che si annidano nella rete. Protagonista di **Corri Lidja, corri** è una bambina proveniente da un villaggio africano in Congo; racconta in questa narrazione illustrata, la sua storia: costretta a combattere come soldato in un campo insieme ad altri bambini, viene salvata grazie all'aiuto di un'associazione di volontariato internazionale che l'accompagna nella riconquista della sua infanzia, per la costruzione di un futuro. A partire dal linguaggio informatico e degli strumenti digitali, **Sybo. Il mio amico stratosferico**, affronta in una sorta di viaggio fantasy, il problema della condizione dell'esclusione sociale, dell'emarginazione di cui rimane vittima anche chi non può accedere all'utilizzo dei moderni mezzi di comunicazione; ma come dimostrano i personaggi di questo racconto, è possibile diventare amici anche se si è diversi. L'informatica e la tecnologia sono al centro anche dell'ultimo volume **Web 2.0. Rete di relazione**, che si rivolge ai giovani e analizza in particolare il ruolo della rete e di internet come luoghi di relazione e partecipazione; conoscere questo "ambiente virtuale" (i blog, i podcast, wikipedia, facebook...) è indispensabile per imparare a condividere saperi, conoscenze, amicizie, evitando i rischi di alienazione e strumentalizzazione.

Paul Bakolo Ngoi, **Corri Lidja, corri**, Milano 2010, p. 119, euro 10.50; Ugo Guidolin, **Sybo. Il mio amico stratosferico**, Milano 2010, p. 138, euro 10.50; Antonio Sapadaro, **Web 2.0. Rete di relazione**, Milano 2010, p. 164, euro 15.00.

vizi diurni esistente sul territorio e del possesso dei requisiti per l'inserimento, il Servizio Disabilità restituisce all'interessato, alla famiglia ed al Servizio Sociale l'esito della valutazione e formula la proposta di orientamento verso la tipologia di unità d'offerta ritenuta più appropriata al soggetto, anche tramite invio di comunicazione scritta.

In tale occasione il Servizio Disabilità, in accordo con il Servizio Sociale, illustra le risorse presenti sul territorio, considerando in prima istanza i servizi ubicati nella zona in cui vive il soggetto, coerentemente con le finalità proprie dei servizi diurni e con la rete dei trasporti esistente, necessaria per consentire la realizzazione del progetto.

Ha quindi luogo la fase di accompagnamento all'accesso alla tipologia di unità d'offerta individuata, in un quadro di compatibilità tra bisogni e risorse. Generalmente, è in questa fase che la famiglia del soggetto disabile o il soggetto stesso contattano il/i Servizio/i Diurno/i con finalità di conoscenza: possono avere luogo incontri con il coordinatore del servizio e/o visite alle strutture; ove se ne ravveda la necessità, la famiglia può essere accompagnata all'incontro dagli operatori del Servizio Sociale. Se l'interessato e la famiglia ritengono di procedere verso l'inserimento approfondiscono con il Servizio Sociale gli aspetti amministrativi ed economici propedeutici al suo perfezionamento, sulla base del regolamento comunale per l'accesso ai servizi e alle prestazioni sociali del Comune di residenza che definisce le modalità di compartecipazione al costo dei servizi e delle prestazioni da parte dell'utente e della famiglia. In presenza di formale accordo tra utente/famiglia e Amministrazione comunale relativamente a tali aspetti l'utente e la famiglia formulano presso il Servizio Disabilità o in alternativa presso il Servizio Sociale, domanda di inserimento nei confronti del contesto prescelto, tramite apposita modulistica. Il Servizio Sociale che riceve la domanda la trasmette al Servizio Disabilità che la inoltra agli altri enti interessati. Nel modulo di domanda può anche essere indicata la scelta per più di un servizio diurno. Acquisita la domanda di inserimento, il Servizio Disabilità e il Servizio Sociale presentano pertanto al/i Servizio/i Diurno/i prescelto/i la situazione dell'utente al fine di procedere alla realizzazione di uno stage orientativo. Successivamente il Servizio Diurno concorda con l'utente, la famiglia e il Servizio Sociale le modalità di svolgimento dello stage

e ne dà comunicazione a tutti i soggetti interessati.

Stage. Il Servizio Diurno organizza lo stage orientativo, che di norma ha durata di circa venti ore e si realizza in un tempo massimo di due settimane, fatta salva la possibilità che il Servizio Diurno in accordo con la famiglia e con il Servizio Disabilità ritengano necessario un periodo diverso. Lo stage ha finalità di osservazione e conoscenza ed offre al Servizio Diurno da un lato ed all'interessato ed alla famiglia dall'altro, l'opportunità per una prima verifica della possibilità di rispondere adeguatamente ai bisogni del soggetto. Qualora il soggetto sia inserito in un'agenzia educativa, egli potrà recarsi presso il Servizio Diurno accompagnato da una figura di riferimento proveniente dall'agenzia frequentata (la necessità della presenza di una figura che affianca il soggetto durante lo stage viene stabilita a seconda delle situazioni tra Servizio Diurno ed agenzia educativa). Al fine del buon andamento dello stage è necessaria la presenza di almeno un familiare durante il primo giorno di svolgimento dello stage; in questa occasione il familiare fornirà indicazioni in merito all'eventuale terapia farmacologica in corso e fornirà le altre informazioni che verranno richieste dagli operatori del Servizio Diurno. Al termine dello stage, il Servizio Diurno dà riscontro scritto al soggetto interessato, alla famiglia, al Servizio Sociale, al Consorzio Lodigiano con il quale intercorrono i rapporti amministrativi ed economici ed al Servizio Disabilità in merito all'esito dello stage orientativo e alla disponibilità di posti, mentre in assenza di posti comunica l'avvenuto collocamento del soggetto in lista d'attesa. A questo punto il Servizio Disabilità, sulla base dell'esito dello stage/s raccoglie la volontà espressa dall'interessato e dalla famiglia circa la scelta del Servizio Diurno in cui essere inserito e ne dà comunicazione a tutti i soggetti coinvolti. Successivamente il Servizio Diurno prescelto concorda con gli enti coinvolti il programma di inserimento (tempi, modalità ed oneri derivanti). Nel caso in cui l'interessato o la famiglia ritenessero necessario un ulteriore approfondimento per effettuare la scelta definitiva, il Servizio Disabilità coinvolgerà il Servizio Sociale organizzando un apposito incontro con l'interessato e la famiglia. Nel caso in cui, a conclusione dello stage orientativo, il Servizio Diurno esprima parere negativo rispetto all'accoglienza del soggetto richiedente, Servizio

Disabilità e Servizio Sociale, in accordo con l'interessato e la famiglia, potranno proporre un altro stage in servizio analogo nei confronti del quale la famiglia formuli richiesta.

Per quanto riguarda la gestione della lista d'attesa si è concordato che rientri tra i compiti del Servizio Diurno (allo stato il criterio di compilazione della lista è quello cronologico basato sulla data di presentazione della domanda d'inserimento). Ogni sei mesi il Servizio Diurno trasmetterà al Servizio Disabilità e al Consorzio Lodigiano la lista d'attesa aggiornata delle richieste dei soggetti residenti e non sul territorio, in modo da consentire la conoscenza del quadro complessivo presso i vari servizi, ai fini di un efficace orientamento dei cittadini. I bisogni dei soggetti non accolti dalla rete dei servizi diurni esistente saranno oggetto di analisi da parte degli organismi di coordinamento previsti nell'ambito della programmazione zonale.

Inserimento. A questo punto si passa alla fase successiva in quanto, in presenza di posti disponibili, il Servizio Diurno procede all'inserimento del soggetto sulla base del programma concordato al termine dello stage. Qualora invece il soggetto fosse stato precedentemente collocato in lista d'attesa, nel momento in cui vi sia un posto disponibile, il Servizio Diurno contatterà la persona avente diritto all'inserimento e il Servizio Sociale per valutare la necessità, in accordo con l'interessato e la famiglia, di un aggiornamento della situazione al fine di verificare la permanenza delle condizioni per l'inserimento. E' il Servizio Sociale che se lo ritiene necessario richiede al Servizio Disabilità l'aggiornamento. Dell'esito dell'aggiornamento il Servizio Disabilità ne dà riscontro a tutti i soggetti interessati e, in caso di esito positivo, il Servizio Diurno concorda con gli enti coinvolti il programma di inserimento. E' in questo momento che il Servizio Disabilità trasmette la scheda di presentazione del soggetto al Servizio Diurno.

Entro il termine del primo trimestre di inserimento (che nei CSE e negli SFA si connota come periodo di prova e di osservazione) il Servizio Diurno elabora una relazione contenente osservazioni e linee di intervento individuate per la definizione del progetto personalizzato e la trasmette al Servizio Sociale e al Servizio Disabilità. Il Servizio Diurno organizza un incontro con la famiglia del soggetto inserito in cui vengono condivise le osservazioni formulate nel primo periodo di inserimento e

le prospettive di intervento future. In casi ove emergano particolari difficoltà i Servizi Diurni CSE e SFA possono proporre alla famiglia l'estensione del periodo di osservazione e prova per altri tre mesi, previo incontro con Servizio Sociale e Servizio Disabilità. Dell'estensione del periodo di prova il Servizio Diurno ne dà comunicazione scritta a tutti i soggetti coinvolti. Questa possibilità non viene contemplata nell'ambito dei CDD perché ritenuta non coerente con la normativa regionale di riferimento.

Aggiornamento, verifica ed eventuale rivalutazione. Dopo un anno dall'inserimento vengono organizzati da parte del Servizio Diurno incontri di aggiornamento con il Servizio Sociale, il Servizio Disabilità, l'utente e la famiglia.

Per tutti i soggetti inseriti, il Servizio Diurno organizza degli incontri di verifica con i soggetti coinvolti, al fine di considerare l'andamento del progetto educativo individualizzato sulla base dei seguenti aspetti: rispondenza e coerenza del progetto nel suo insieme e rispetto al contesto, regolarità della frequenza, partecipazione alle attività, collaborazione della famiglia e, nel caso vi fossero le condizioni, un'eventuale rimodulazione o riprogettazione dell'intervento. Nel CSE gli incontri di verifica si tengono, di norma, ogni due anni, nel CDD ogni tre. In previsione dello svolgimento di questi incontri il Servizio Diurno trasmette a tutti i soggetti coinvolti una relazione dettagliata. Qualora durante il periodo di permanenza nei servizi diurni emergesse la necessità di un'eventuale rivalutazione a fronte di nuovi bisogni del soggetto e di cambiamenti nell'ambito personale e familiare, il Servizio Diurno sottoporrà la questione all'attenzione dell'utente, della famiglia e del Servizio Sociale. Quest'ultimo procederà a richiedere al Servizio Disabilità l'eventuale rivalutazione.

Dimissione. Anche rispetto al tema dimissioni attraverso l'elaborazione del documento si è voluto garantire il più possibile l'utente; infatti i Servizi Diurni possono sì procedere alle dimissioni dei soggetti inseriti in base alla valutazione dell'equipe interna ma previa condivisione della stessa con il Servizio Sociale, il Servizio Disabilità, l'utente e la famiglia. Le dimissioni possono naturalmente anche avere luogo su richiesta dell'interessato e della famiglia, da rassegnare direttamente al Servizio Diurno. Il Servizio Diurno darà successivamente comunicazione scritta delle dimissioni a tutti i sog-

getti coinvolti trasmettendo apposita relazione di dimissione. Altrettanto comunicherà eventuali dimissioni di utenti dovute a decessi o trasferimenti. Qualora la dimissione avvenga per volontà dell'interessato e/o della famiglia e questi ultimi desiderino richiedere l'inserimento in un altro Servizio Diurno afferente alla stessa tipologia, essi si rivolgeranno al Servizio Sociale, il quale contatterà il Servizio Disabilità per valutare la necessità di un aggiornamento della situazione. Rilevato che la tipologia di Servizio Diurno rispondente ai bisogni del soggetto è la stessa dalla quale l'interessato si è dimesso potrà essere effettuato l'invio con proposta di stage orientativo e di inserimento al Servizio Diurno nei confronti del quale l'interessato e la famiglia avranno formulato domanda di inserimento. Nel caso di cittadini non residenti sul territorio dell'ASL di Lodi il Servizio Diurno darà comunque comunicazione dell'avvenuta dimissione anche al Servizio Disabilità ed al Consorzio Lodigiano ai fini di avere disponibile il quadro aggiornato delle risorse.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Come anticipato in premessa l'iter descritto non è avulso da ciò che può avvenire prima che l'utente e la famiglia decidano di chiedere l'inserimento presso un'unità d'offerta diurna; infatti nel medesimo documento che contiene la procedura descritta trova spazio anche il percorso di orientamento scolastico guidato a favore degli alunni con disabilità (e delle loro famiglie), beneficiari degli interventi previsti dalla Legge 104/92 (sostegno didattico, e/o assistenza educativa), i quali necessitano di un aiuto nella scelta del percorso formativo-educativo al termine della scuola secondaria di primo grado. Questo percorso che viene gestito già da alcuni anni dal Servizio Disabilità dell'ASL è stato oggetto di aggiornamento ed integrazione riconoscendo anche in questo caso il ruolo estremamente importante del Servizio Sociale che viene coin-

volto nel lavoro multidisciplinare di un gruppo composto da educatori professionali (psicologo al bisogno) e appunto assistenti sociali e che viene integrato con gli specialisti di riferimento del minore ed il personale docente della scuola per la definizione di un quadro conoscitivo della situazione del ragazzo/a e la formulazione di un consiglio orientativo. Anche nel caso dell'orientamento scolastico dunque si è inteso strutturare un metodo di lavoro integrato e in grado di fornire davvero un valido supporto all'utente e alla famiglia che si sentono accompagnati in momenti delicati come quelli della scelta da effettuare al termine della scuola secondaria di primo grado o della decisione di accedere ad un servizio diurno, fondamentali nell'ambito del più generale progetto di vita della persona disabile.

In conclusione è dunque auspicabile che le diverse istituzioni coinvolte approvino quanto prima ed in modo ufficiale le procedure elaborate che peraltro già oggi costituiscono un significativo punto di riferimento nella prassi operativa; per favorire la realizzazione di questo obiettivo anche agli organismi della programmazione zonale, Assemblee distrettuali, Ente capofila del Piano di Zona e Ufficio di Piano è stato richiesto di attivarsi per promuovere ed accompagnare un celere ed efficace processo decisionale. Certamente esistono delle criticità che derivano in primo luogo dalla complessità stessa del problema a cui s'intende dare una soluzione e come già evidenziato dal complicato assetto istituzionale che caratterizza il lodigiano. Per queste ragioni sarà indispensabile mantenere alta l'attenzione dei vari attori rispetto al tema e presidiare le diverse fasi che porteranno al perfezionamento amministrativo del percorso, con la consapevolezza che i cambiamenti comportano necessariamente delle difficoltà ma che se il cambiamento non viene subito gestito possono essere raggiunti dei buoni risultati.

