

IR 2019 – 2020
I luoghi dell'immaginare - Laboratorio metodologico

III modulo
Allestire organizzazioni capaci di generare inclusione sociale
12 febbraio 2020

Come garantire una coerenza e una sintonia progettuali tra le nostre organizzazioni e l'esterno?

Traccia per la predisposizione delle testimonianze

Il contesto e l'organizzazione

La Domus Laetitia è una Cooperativa di Solidarietà Sociale di tipo A (Lg. 381/91) con sede istituzionale a Sagliano Micca- Biella (Piemonte). Dal 1984 ci occupiamo di tematiche relative alla disabilità intellettivo-relazionale/mentale, operiamo nell'area del biellese con servizi nel e per il territorio. Partendo dalla struttura storica (la nostra casa a Sagliano Micca) abbiamo sviluppato negli anni una filiera di servizi: residenze, centri diurni, integrazione scolastica, assistenza domiciliare, educativa territoriale, inserimento lavorativo, ambulatorio di riabilitazione/abilitazione, consulenze e formazione. I soci della nostra cooperativa sono dipendenti, genitori, volontari. Ogni socio è un cittadino che decide consapevolmente di assumersi, attraverso lo strumento di impresa, la responsabilità di rispondere ai bisogni della società. Attualmente, con un fatturato di circa 5,5 milioni di euro, occupiamo circa 130 soci lavoratori e rivolgiamo servizi a circa 400 famiglie.

Il nostro lavoro si ispira ad un intervento di tipo Rogersiano, basato sulla **centralità della persona**.

Uno degli obiettivi principali dei nostri servizi è quello di mettere la persona al "centro", attraverso una **progettazione individualizzata** che riesca a dare valore alla quotidianità, fatta di istanti unici ed irripetibili. Nel corso degli anni ci siamo avvalsi anche del contributo derivante da **altri modelli teorici** attraverso il contatto con esperti esterni e il confronto e la collaborazione con altri centri. Questo ci ha permesso di rispondere in modo puntuale a situazioni specifiche.

Quotidianità, in particolare nelle nostre comunità residenziali, è per noi cercare di migliorare la qualità della vita attribuendo particolare significato a gesti e momenti ordinari: alzarsi, vestirsi, fare piccoli lavori domestici, mangiare in compagnia, incontrare amici, gestire il tempo libero; ma quotidianità è anche definire con l'ospite percorsi educativi e/o occupazionali, attività strutturate in laboratori di tipo espressivo, ricreativo e sportivo, partecipazione alla vita del territorio secondo le esigenze, le aspettative e capacità di ogni singola persona.

Questo stile di lavoro di tipo familiare si accorda, inoltre, con l'**impostazione multiprofessionale** delle équipe; infatti, se da un lato la nostra organizzazione sostiene l'utilità di non differenziare i ruoli (stile familiare), dall'altro esalta l'affermazione e il riconoscimento delle diversità come momento imprescindibile per conseguire una maggiore conoscenza e comprensione degli eventi (stile multiprofessionale).

I nostri servizi sono molteplici e differenziati: principalmente ci rivolgiamo a persone con disabilità lieve, media e grave, anche con importanti compromissioni sanitarie e comportamentali o con problematiche che riguardano l'autismo. A loro offriamo una vasta gamma di servizi che vanno dalle residenze ai servizi diurni, occupazionali e territoriali, dalla ri-abilitazione all'inserimento lavorativo. Ci prendiamo cura, per quanto possibile e di nostra competenza, anche delle famiglie che spesso hanno bisogno di interventi psicologici, di aiuto e di sollievo ma anche ad insegnanti o personale scolastico o operatori del settore socio-assistenziale con attività di consulenza e formazione. Siamo in grado di rispondere alle esigenze formative accogliendo tirocinanti da svariate tipologie di percorsi scolastici e offriamo possibilità di svolgere attività di volontariato a persone singole o che fanno capo a diverse associazioni territoriali. Collaboriamo con ASL, Comuni e Consorzi rispondendo alle loro necessità di inserimento mirato di persone loro assistite, ma anche con aziende profit e non profit in partnership in diversi progetti

Domande per entrare nel merito della tematica

Come li agganciamo le famiglie?

Vista la presenza della Domus sul territorio biellese da oltre 30 anni nell'ambito della disabilità, la rete di relazioni è ampia e stabile, con un riconoscimento di titolarità e competenze ormai consolidato sia dalla rete formale sia informale.

Rispetto alle famiglie per molti anni sono stati gli operatori a costruire servizi rispondenti ai bisogni espressi dai famigliari, dandogli sollievo e speranza, ma tendendoli fuori dai processi di cura e di scelta. In questi ultimi anni abbiamo "lavorato" per una maggior partecipazione, competenza e capacità contrattuale da parte dei genitori che tendono ad essere sempre meno dipendenti dai servizi. In Domus da ormai 12 anni un familiare fa parte del consiglio direttivo. Dal febbraio 2012 è attivo un gruppo di auto mutuo aiuto per familiari di persone autistiche, facilitato da un genitore stesso. Dall'aprile del 2012 sono state attivate numerose iniziative "marchio" UFE (Utenti Famigliari Esperti). Espressione del "Fareassieme", gli UFE vengono riconosciuti come "professionisti", "esperti per esperienza", lavorano affianco agli operatori dentro ai servizi, ma non sostituendoli, dove il sapere esperienziale degli UFE viene integrato, con quello tecnico e professionale degli operatori. Nel 2017/2018 è nato un tavolo di co-progettazione (e poi di attuazione) di azioni relative al "dopo di noi", dove siedono tutti interlocutori (Associazioni di famiglie, Terzo Settore, Consorzi dei Servizi Sociali territoriali e Fondazioni Private -banche) dove il processo di costruzione è passato attraverso il riconoscimento dell'impegno di ciascuno e di una legittimazione reciproca.

Quali strategie messe in atto:

- la persona e la sua famiglia al centro: partecipazione attiva al proprio progetto di vita della persona disabile e della sua famiglia;
- le "porte aperte": occorre costantemente ricercare linearità e ri-modellizzare i rapporti, sapendo che anche la relazione è una dinamica di continuo cambiamento e ridefinizione. La rigidità di ruoli o assunzioni di poteri asimmetrici compromettono le possibilità di co-costruzione e co-progettazione tra tutti gli interlocutori;
- la disponibilità al confronto: la condivisione di saperi circolari (tra tutti i partner) favorisce e autorizza il rispetto delle scelte della persona con disabilità e la promozione della sua reale autodeterminazione;
- innovazione: creare servizi non omologati che rispondano alle esigenze della persona disabile, delle famiglie e del territorio;

- formazione in itinere e costante: apertura a ciò che sta fuori dai propri confini geografici; costante aggiornamento rispetto alle linee guida, alla letteratura/studi scientifici; supervisione e manutenzione costante dell'operatore.

I confini e l'esterno

Una esperienza che ci caratterizza e che ci dà valore è la presenza di un familiare all'interno del consiglio direttivo e di amministrazione (da oltre 12 anni ormai), portando istanze da un punto di vista diverso. Attraverso il confronto, lo stimolo e la rilevazione dei bisogni condivisi e co-progettati con le famiglie si abbattano i confini del Servizio. Il nostro esperienza negli anni ha portato a riflettere sull'importante di costruire una rete che consenta la progettazione e attuazione di servizi. Tavoli ai quali siedono gli operatori con le loro competenze, le famiglie con la loro storia ed esperienza, le Associazioni e i Servizi presenti nel territorio permettono una visione ampia e da punti di vista diversi che consente di far emergere la complessità come ricchezza.

Le azioni progettuali

I servizi più innovativi sono nati dalle esigenze delle famiglie in collaborazione con gli operatori, ad esempio gli Utenti Familiari Esperti, le azioni su Dopo di Noi (Bando Viva), i gruppi di auto mutuo aiuto, la nascita e costituzione di associazioni di genitori. Le attenzioni sono legate alla capacità di ascolto, di flessibilità e apertura da parte degli operatori e la disponibilità al dialogo delle famiglie, uscendo dai propri confini (spesso protettivi), ma anche limitanti.

Rispetto alle famiglie i problemi possono essere correlati al vedere solo il proprio bisogno/esigenza, non riuscendo a calarsi nelle difficoltà degli altri, avendo una visione limitata e quindi pensando ed aderendo solo a progetti dei quali possono beneficiare. Alcune difficoltà possono emergere anche dagli operatori stessi e dalle paure di perdere il loro "ruolo", il loro "potere", temendo di essere messi in discussione.

La visibilità

È molto importante rendere visibile il lavoro svolto, facendo una meta riflessione sul servizio; vedendone la ricchezza, facendo festa rispetto a quanto è stato fatto "dicendoci bravi!", riconoscendo i successi, ma anche evidenziando gli insuccessi con l'obiettivo di migliorare e proponendone una modellizzazione dei risultati ottenuti.

La visibilità può anche essere data attraverso la pubblicazione di articoli su riviste specialistiche (psico-technologie /interventi educativi sulla disabilità grave).

La tenuta nel tempo

Per mantenere il rapporto con il territorio nel tempo occorre mettersi in ascoltando, dando risposte ai bisogni con la creazione di soluzioni/servizi.

Quando si è in diversi a lavorare sulla stessa tematica, la sostenibilità la si ottiene tenendo insieme visioni e bisogni differenti: il bisogno dell'impresa e il bisogno della famiglia. La co-progettazione con le famiglie e le Associazioni di famiglie (vedi "dopo di noi") favorisce non solo risultati prefissati su aspetti connessi al progetto (sostenibilità), ma anche cambiamenti relazionali, operativi, che favoriscono trasformazioni culturali generative.

Riteniamo che essere radicato nel territorio passi anche dal riconoscimento da parte degli interlocutori e l'impresa sociale venga vista come una risorsa. Esso passa attraverso un lavoro costante e di apertura; l'attuazione di un welfare generativo è l'indicatore del radicamento dell'impresa nel territorio.