

10 novembre 2020

“La rete non garantisce la retta ma può dare la rotta: perché il legame con il territorio è vitale e insostituibile”

A cura di Roberta Geria, Laura Ughetto, Ersilia Sellante

Cooperativa Domus Laetitiaie – Sagliano Micca- Biella

1- La nostra realtà

La Cooperativa Domus Laetitiaie, fondata a Sagliano Micca (BI) nel 1984, si occupa di tematiche relative alla disabilità intellettivo-relazionale e rappresenta da molti anni un punto di riferimento per il territorio. La Cooperativa ha sviluppato nel corso del tempo una filiera di servizi, attenti ad un interscambio con tutte le altre realtà territoriali e principalmente rivolti a persone con disabilità lieve, media e grave, anche con importanti compromissioni sanitarie e/o comportamentali. Nello specifico, Domus Laetitiaie offre servizi residenziali, un centro diurno, servizi occupazionali, integrazione scolastica, assistenza domiciliare, educativa territoriale, inserimento lavorativo, consulenze, ambulatorio di riabilitazione/abilitazione, una casa per l'autismo, un centro di valutazione, un servizio privato di psicologia e si occupa di formazione. Attualmente i servizi si rivolgono a circa 400 famiglie.

2- Il lavoro di rete durante la fase critica

La Cooperativa, svolgendo diversi servizi, dai residenziali, al centro diurno ad attività sul territorio si è trovata a vivere una innaturale spaccatura tra ciò che era essenziale e non soggetto a chiusura (servizi residenziali) e attività ritenute “non essenziali” e quindi soggette a chiusura. Tutto questo ha significato chiusura di un centro diurno e di un servizio per l'autismo con circa 80 famiglie in carico, 2 servizi in concessione con l'ente pubblico, di cui 250 famiglie in carico, comprensivi di attività di scolastica, laboratori occupazionali, servizi a domicilio. Dopo una prima fase di smarrimento e di confusione, dettato soprattutto da linee guida poco chiare o addirittura inesistenti, ci siamo trovati a ripensare come essere vicini alle famiglie e al territorio. Il senso di responsabilità che come sistema ci siamo sentiti in dovere di perseguire è stato nei confronti delle persone destinatari e **co-costruttori dei nostri Servizi**, al fine di continuare a garantire loro ascolto, **senso di prossimità** e per quanto possibile, offrire delle risposte.

Abbiamo così scelto di essere vicini alla comunità, al di là delle “nostre prese in carico”, creando una rete di servizi “**per tutti**”, utilizzando una metodologia di coordinamento di rete e raccogliendo le esigenze della popolazione. Abbiamo rivoluzionato il nostro *modus operandi*, partendo da un ascolto diverso, un ascolto che ci portava ad una rilettura dei bisogni con interlocutori diversi, non legati a noi per contratti e convenzione, ma stabilendo una **rete di ascolto** con nuovi partner. La sfida è stata quella di riuscire a coinvolgere i nostri destinatari dei servizi ed interlocutori in un nuovo modo di fare rete, in cui la presenza fisica delle persone era sostituita da quella virtuale, ma dove si manteneva comunque il senso e la voglia di confrontarsi e di sentirsi parte di un progetto comune. La scommessa, su tutti i servizi è stata quella di cercare di garantire vicinanza, seppur distanti.

Cosa abbiamo fatto?

Già dalle prime settimane di marzo abbiamo cercato di stabilire un **legame con la Comunità** e a fronte dell'isolamento proporre servizi di prossimità con i cittadini perchè proprio nell'isolamento possono nascere quelle complessità ed esigenze che hanno necessità di essere gestite per alleviare le piccole incombenze quotidiane come i carichi familiari più pesanti. Accanto all'emergenza sanitaria è stato necessario presidiare e monitorare la situazione psicologica, educativa, socio-assistenziale, relazionale, dei carichi familiari che in questo periodo sono aumentati soprattutto in ambito scolastico. La “scuola tecnologica” rischiava e ha rischiato in alcuni casi di aumentare l'esclusione di chi per motivi economici e culturali non aveva accesso alle “tecnologie” (tablet, computer collegamento wifi). Proprio per questo uno dei primi bisogni a cui abbiamo risposto è stato quello di partire con un progetto con l'idea di costruire nei Comuni delle nostre valli biellesi una serie di servizi che potessero essere di aiuto alla popolazione. Qui di seguito le azioni realizzate:

- creazione di una Cabina di Regia tra Comune e un nostro referente organizzativo al fine di rendere più snella e veloce la richiesta e l'immediata risposta;
- messa a disposizione di un numero di cellulare per la chiamate della popolazione;
- messa a disposizione di operatori per interventi che spesso non erano di nostra competenza (es. aiuto alle famiglie per avviare le pratiche di richiesta dei buoni spesa);
- progettazione e realizzazione di lavori occupazionali, di mantenimento educativo da far recapitare a casa per occupare in modo piacevole il “tempo famiglia” durante la quarantena;
- formazione agli utenti sulle buone prassi sanitarie di prevenzione da contagio;
- organizzazione di eventi da remoto: parent training, eventi di sensibilizzazione in collaborazione con associazioni , formazione agli insegnanti;

- realizzazione e messa a disposizione della piattaforma biellawelfare.it con la possibilità di accedere a servizi “a distanza”. Si tratta di una piattaforma di servizi che sono stati erogati in questo periodo di emergenza. In una logica di trasparenza abbiamo definito i prezzi di costo di ciascun servizio, ma ci siamo anche attivati, grazie a donazioni e finanziamenti, ad erogare servizi con sconti anche del 100% cioè gratuiti.

Attraverso la piattaforma abbiamo erogato **Servizi alla scuola** (acquistati 3 PC, 3 connessioni e 8 tablet). Inviato operatori a domicilio per consegna PC e avvio connessioni; messa a disposizione di un operatore per supporto DAD per gli studenti; consegnati 90 PC in collaborazione con gli istituti comprensivi di Biella), **Servizi alla persona** (consegnati 140 pasti gratuiti a famiglie segnalate dai Comuni. Il pasto, erogato da una cooperativa consorziata, è stato consegnato alle famiglie da un operatore qualificato, permettendo anche un monitoraggio delle famiglie richiedenti; assistenza domiciliare di igiene; spese a domicilio; consegna medicinali).

Abbiamo cercato di non essere solo degli erogatori di servizi ma anche orientatori della domanda, attivatori delle comunità e non solo degli intermediari. Abbiamo pensato insomma ai “**servizi in modo più relazionale**”. Il virus ci ha reso più fragili, ma allo stesso tempo il distanziamento ha dato spazio a nuove modalità per rispondere ai crescenti bisogni della comunità.

3- Il lavoro di rete nel presente e nel futuro

L’arrivo della Pandemia COVID19 nel nostro territorio ha reso evidente l’importanza di connessione fra i vari attori che vivono la comunità. Il periodo pieno incertezze e di forti timori ci ha imposto cambiamenti nei nostri stili di vita come singole persone, come comunità e come nazione, e ci ha fatto pensare e riflettere che una risposta poteva essere trovata facendo appello al nostro senso di responsabilità civile. L’emergenza sanitaria da Covid-19 e le necessarie misure per il suo contenimento hanno manifestato ripercussioni di rilievo non soltanto dal punto di vista economico, ma anche sulla vita sociale dei cittadini e, in particolare, di quella fascia di vulnerabili, che si trovano ad affrontare le sfide dell’esclusione sociale, rendendo ogni giorno più evidente il legame tra le varie povertà (economica, educativa, sociale ecc). Il rischio è stato quello di accentuare ulteriormente il grado di emarginazione di quelle persone che vivono in condizioni di svantaggio, vulnerabilità, o soggetti a discriminazioni di varia natura. L’isolamento sociale ed emotivo che il periodo di emergenza sanitaria ha imposto a tutti noi ha fatto emergere l’importanza di trovare nuove modalità per sentirsi comunque “**parte di un gruppo**” all’interno del quale vivere e percepire la criticità del momento in una dimensione di condivisione possibile.

L'isolamento forzato ha generato la capacità di pensare e costruire nuovi modi di **“stare insieme nella lontananza”**, in questo senso ci ha fatto riscoprire il valore autentico dell'importanza delle relazioni come strumento di condivisione, intesa come **“divido con”**. A cambiare e ad essere innovativo è stato il luogo, non più l'ufficio, la sala riunioni, il caffè al bar, ma un unico grande spazio, il **“luogo non-luogo del virtuale”** che è diventato la nuova piazza dove incontrarsi. Anche i confini tra luogo di lavoro privato e pubblico sono mutati, le riunioni entrano nelle case delle persone e nella quotidianità, spesso con il risvolto di sdoganare orari di lavoro molto più flessibili di quelli che avevamo in mente. Sicuramente tutti abbiamo apprezzato anche gli aspetti di **“comodità”** e talvolta il risparmio in termine di costi di trasferta e di tempo nel gestire da remoto riunioni che, altrimenti, avrebbero previsto spostamenti lunghi. La nuova modalità di creazione della **rete operatore-genitore** ha evidenziato che le famiglie si rivolgevano a noi soprattutto per comunicare **“successi”** della loro quotidianità; questo ci ha permesso di avere un rimando positivo rispetto al lavoro educativo fatto in precedenza. Parallelamente le famiglie e anche i ragazzi manifestavano il piacere di essere contattati per sentirsi meno isolati. Il dover affrontare l'emergenza e i nuovi bisogni ci ha portato a dover rivedere anche i nostri ruoli lavorativi, verso una maggiore flessibilità e interscambiabilità, permettendoci di conoscere nuove realtà.

Tra diversi servizi e anche tra enti è stato più semplice identificare degli obiettivi comuni, anche diversi da quelli dei mandati istituzionali dei servizi riconoscendo come prioritari i nuovi bisogni. **“Cosa / come sta cambiando la rete con la quale interagiamo”?** La necessaria energia impiegata per superare ed affrontare le difficoltà sta **“innescando”** percorsi di innovazione che trasformano la collaborazione fra privato, pubblico e terzo settore. **Cosa immaginiamo per il futuro e cosa vogliamo comunicare?** Sarà sempre più importante ripensare alla Comunità come luogo di co-generazione e co-produzione delle risposte che sarà necessario attivare.

Com'è il patrimonio relazionale nella vostra organizzazione? Quale movimento ha generato e quali riflessioni per la sua valorizzazione?

La buona reputazione che il nostro sistema ha riscosso negli anni, ci ha permesso di co-progettare sul territorio in vari ambiti di sviluppo (Socio-assistenziali, di politiche giovanili, di sviluppo territoriale). In misura sempre maggiore saremo chiamati a partecipare a iniziative territoriali di promozione e sviluppo del territorio.