



Un'esperienza di cittadinanza

La rilevazione della qualità percepita dalle persone con disabilità
che frequentano i Centri Socio Riabilitativi Diurni accreditati
di Bologna e provincia.

Emiliano Vesce
Coordinatore CSRR
Coop.Soc. Bologna Integrazione a.m. Anffas
Bologna

Simona Genovese
Staff Direzione Attività Socio Sanitarie
Azienda Usl di Bologna



Premessa

Il lavoro per la definizione del **«Questionario di rilevazione della qualità percepita dalle persone con disabilità inserite nei Centri Socio Riabilitativi Diurni»** è stato promosso dal Dipartimento delle Attività Socio Sanitarie in collaborazione con la U.O Qualità e Accreditamento dell'Azienda USL di Bologna.





Obiettivi

Finalità del progetto era indagare la dimensione della **qualità percepita** dalle persone con disabilità inserite nei Centri Socio Riabilitativi Diurni nell'ottica di garantire la **partecipazione** e il **miglioramento** dei servizi stessi.





Il gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro, formato da figure operative del Direzione delle Attività Socio Sanitarie e rappresentanti degli Enti Gestori, è stato successivamente integrato da un esperto nella **Comunicazione facile da leggere** (Easy to Read), due esperti di **Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)** e da un **illustratore**.





Il coinvolgimento delle persone con disabilità



L'esigenza fondamentale di garantire l'**accessibilità** dello strumento ha evidenziato la necessità di coinvolgere le **persone con disabilità** dalla fase di definizione del questionario.

Si è costituito un **sottogruppo di lavoro** formato da persone con disabilità e figure operative appartenenti a due servizi - un diurno e un residenziale - che hanno lavorato regolarmente per più di un anno alla costruzione del questionario.





Il contributo dei due gruppi



Il gruppo di lavoro de referenti ha coordinato le attività, definito tempi e modalità della somministrazione del questionario, individuato i **requisiti del gruppo target**, redatto i documenti, organizzato e condotto la formazione, rielaborato i dati e diffuso i risultati.

Il sottogruppo ha individuato le aree su cui indagare la qualità, definito le domande del questionario e collaborato alla **semplificazione dello strumento**.

Gli esperti hanno lavorato in modo integrato, tradotto il questionario in linguaggio EtR e in simboli CAA, inserite le illustrazioni.





La costruzione del questionario



Partendo dalle aree condivise, il sottogruppo ha scelto quelle più significative per la rilevazione della qualità dei servizi.

Sulla base di queste ha costruito le domande del questionario.

Inizialmente le domande individuate erano 74 divise in 9 aree.

Dopo un lavoro di selezione, finalizzato a garantire la fruibilità del questionario, sono state individuate **14 domande divise in 6 aree.**







Il facilitatore

Per garantire maggiore **accessibilità** del percorso e **qualità dei dati** raccolti, è stata individuata la figura del **facilitatore** come ulteriore sostegno nella fase di somministrazione del questionario.

I facilitatori, individuati tra i professionisti degli enti gestori, sono stati formati sulle modalità di somministrazione del questionario.

Per tale scopo è stato redatto il documento **«Vademecum per i facilitatori»** che fa parte del documento finale «La qualità percepita e la verifica delle garanzie della Carta dei servizi: il punto vista degli Utenti nei CSRD. Metodologia e strumenti».





La somministrazione dei questionari



La somministrazione dei questionari è stata effettuata in due tempi:

- la prima, finalizzata alla validazione dello strumento, ha coinvolto 14 servizi diurni, 14 facilitatori e circa 40 utenti;
- la seconda ha coinvolto **36 servizi diurni**, 40 facilitatori e 150 utenti.





Valutazioni sul percorso

La **partecipazione** delle persone con disabilità dalla fase di ideazione ha permesso il raggiungimento di importanti risultati:

- promuovere un approccio inclusivo
- promuovere un'azione di empowerment per i/le partecipanti
- rispondere alle disposizioni legislative (CRPD regionale)
- garantire l'accessibilità delle informazioni
- Fare un'esperienza di **cittadinanza** attiva





Valutazioni sul percorso

Per i professionisti coinvolti è stata un'occasione per ripensare e mettere in discussione le prassi dei servizi.

Sono emerse riflessioni importanti rispetto a:

- gestione del potere
- modalità relazionali
- capacità di ascolto
- necessità della partecipazione
- qualità del sostegno erogato
- Ripensare alle persone con disabilità e al proprio lavoro





Criticità emerse

Le criticità emerse nella somministrazione del questionario hanno riguardano:

- l'**eterogeneità** delle persone coinvolte (età, genere, disabilità, livelli di apprendimento, competenze comunicative, periodo di inserimento, bisogno di sostegno, ecc.);
- la **non abitudine** delle persone con disabilità ad esprimere il proprio parere;
- aspetti dello **strumento** (accessibilità, somministrazione, rielaborazione dei dati).





Risultati



La percezione della struttura

è una comunità, è un luogo dove impariamo molte cose tra il lavoro fuori nell'orto e nel parco

un ritrovo

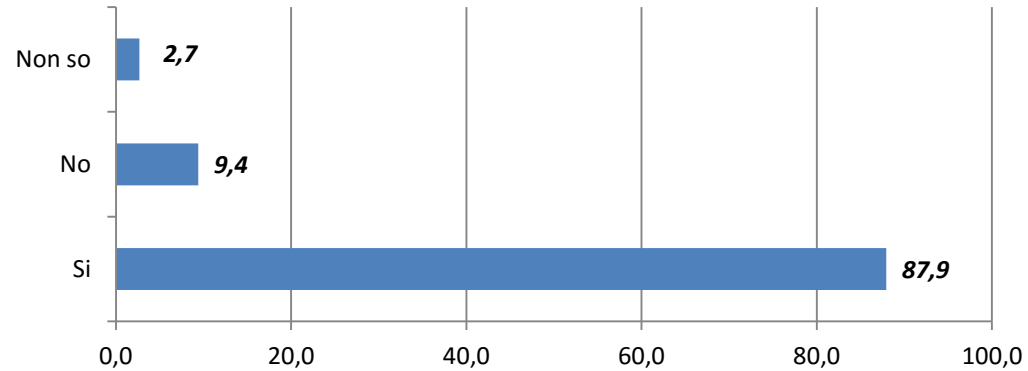
si sta bene qua

Che cos'è il Centro per te?

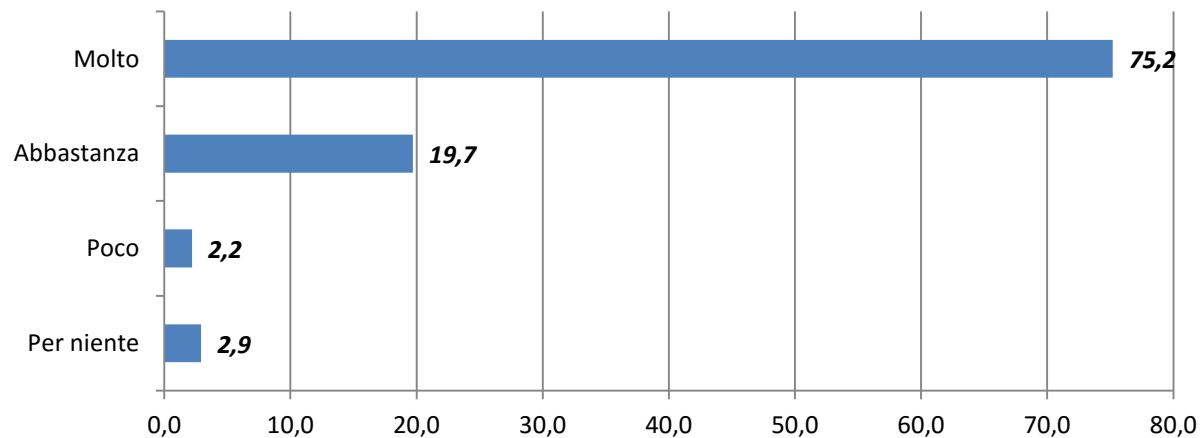


Le attività e la partecipazione nella struttura

2. Al Centro ci sono degli incontri per parlare delle attività e fare delle richieste?



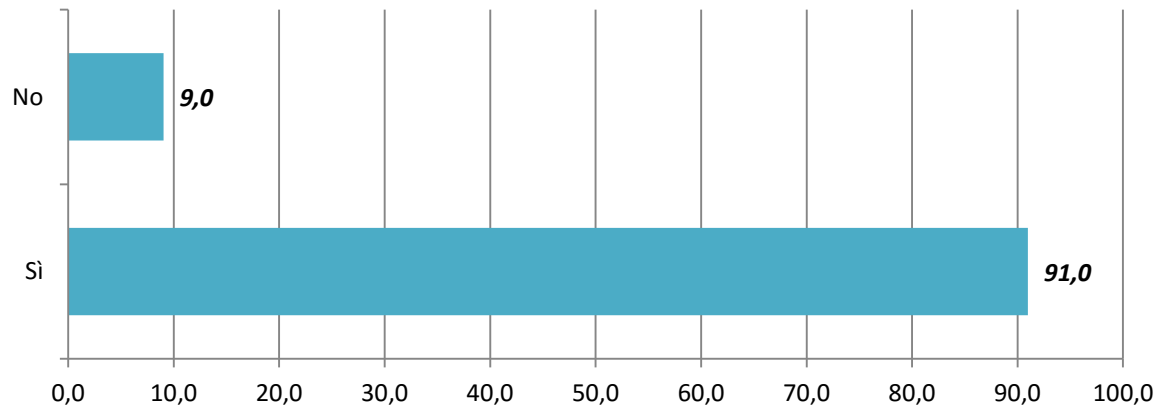
6. Ti piacciono le attività del Centro?



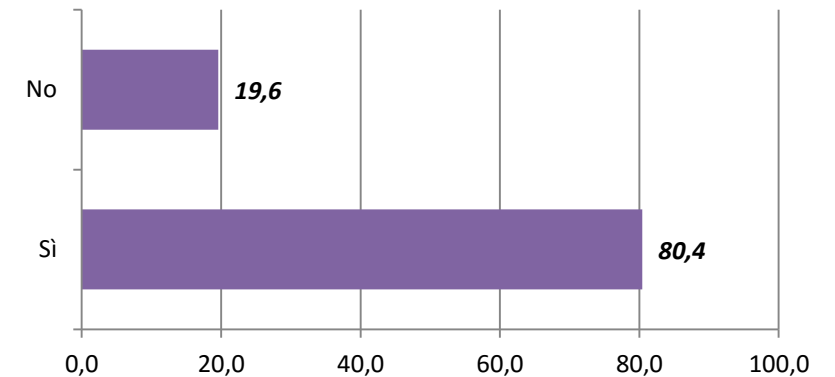
Dalle note dei facilitatori risultano segnalate difficoltà degli ospiti ad affrontare queste domande, soprattutto rispetto al concetto astratto di "attività": spesso, è stato utile per i facilitatori ricorrere ad esempi pratici

L' "utilità" della Struttura

12. Impari cose nuove al Centro?



13. Quello che fai ti può servire anche fuori dal Centro?



"Non lo so, tu cosa dici?"

"ho imparato a lavare i piatti, a sistemare i piatti, la tovaglia", "sono migliorata nella scrittura e nella lettura con l'aiuto delle operatrici"



Prospettive

Siamo alla seconda somministrazione per i servizi diurni e si sta aprendo il percorso per somministrarli anche nei servizi residenziali.

Il coinvolgimento degli utenti nella rilevazione della qualità dei servizi frequentati e nella **progettazione del loro miglioramento** risulta un **passaggio indispensabile** per la promozione di politiche e prassi inclusive e finalizzate a favorire la **cittadinanza attiva** delle persone.





Accomodamento ragionevole



per «accomodamento ragionevole» si intendono le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo adottati, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali” (Convenzione ONU, 2006, art. 2)





Progettazione universale



per “progettazione universale” si intende la progettazione di **prodotti**, strutture, **programmi** e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. La “progettazione universale” non esclude dispositivi di sostegno per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari (Convenzione ONU, 2006, art. 2)



1) Che cosa è il Centro per te?

- Un posto di lavoro
- Un posto dove si sta insieme ad altre persone
- Un posto dove si impara a fare delle cose
- Un posto dove si fanno delle cose che non si fanno a casa
- Un posto dove si organizzano uscite e gite
- Un posto dove si fanno amicizie

Per me il Centro..... è:

.....

.....

.....



2) Al Centro ci sono degli incontri per parlare delle attività e fare delle richieste?

- sì
- no



3) Capisci le cose che ti dicono gli operatori?

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto



4) Ti senti trattato bene dagli operatori del centro?

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto



5) Ti senti ascoltato dagli operatori?

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto



6) Ti piacciono le attività del centro?

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto



8) Se non vuoi fare un attività la devi fare lo stesso?

- si
- no



10) Quando vuoi stare da solo c'è uno spazio dove andare?

- si
- no
- non voglio stare da solo



7) Puoi scegliere le attività che ti piacciono?

- si
- no



9) Hai proposto tu alcune delle attività che fai al centro?

- si
- no



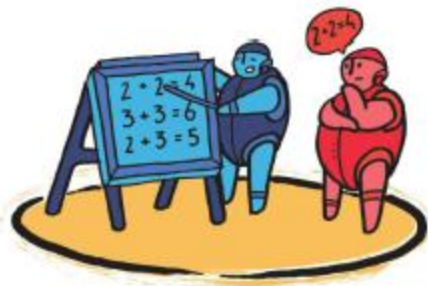
11) Puoi scegliere quello che mangi?

- si
- no
- faccio una dieta



12) Impari cose nuove al centro?

si no



13) Quello che fai qui ti può servire anche fuori dal Centro?

si no

perché

.....
.....
.....



14) Da quando frequenti il Centro stai bene?

si no





Anffas 60 anni di futuro
Le nuove frontiere delle disabilità intellettive e
disturbi del neurosviluppo

GRAZIE

PER L'ATTENZIONE