



## DOCUMENTO DI PROPOSTA PARTECIPATA

### Titolo del processo

Partecipa Lab - Sperimentazione del modello di controllo partecipativo dei servizi dell'Ats BR 3

### Ente proponente e titolare della decisione

Ambito Territoriale Sociale BR 3

### Premessa

Partecipa Lab nasce come un percorso sperimentale volto alla creazione di un protocollo di ricerca, utile nella raccolta dei bisogni degli utenti dei servizi e, in alcuni casi, dei loro familiari conviventi, e suscettibile di essere esteso e applicato anche a servizi diversi.

Il progetto prende origine proprio dall'esigenza avvertita dall'Ats Br 3 di raccogliere i feedback della propria utenza rispetto ai servizi offerti, esigenza che a sua volta è collegata ad una serie di obiettivi.

In primis l'obiettivo che ci si pone è quello del miglioramento della qualità della vita dell'utente per garantire livelli elevati di benessere. Per traguardare questo, si ritiene utile lavorare al miglioramento dei servizi offerti, a partire da un monitoraggio costante del grado di soddisfazione espresso dall'utente in merito alle prestazioni fruite. In particolare, ciò a cui si attribuisce importanza è l'emersione, da una parte, di eventuali criticità registrate nell'esperienza di utente, dall'altra, dei bisogni che il servizio o il sistema dei servizi possono lasciare insoddisfatti ma che sono in ogni caso meritevoli di attenzione e tutela. In questa prospettiva la rilevazione che è stata

realizzata ha visto emergere alcune criticità che rappresentano spunti mirati di intervento e di miglioramento dei servizi erogati.

Perseguire questa finalità generale permette poi di contribuire ad altre finalità che sono funzionalmente correlate e sovrapponibili a quelle che i processi partecipativi si prefiggono per statuto. Stiamo parlando dell'attivazione del cittadino-utente, il quale, grazie al canale di ascolto aperto dalle istituzioni, sente non solo di poter prendere la parola per tutelare i propri diritti ma anche di poter divenire agente di cambiamento, e non mero destinatario passivo dei servizi. Quest'ultima circostanza si realizza nel momento in cui le istanze emerse dal processo partecipativo riescono ad arrivare nelle sedi di programmazione e progettazione dell'Ente pubblico che, chiamato a dare delle risposte, può predisporre degli interventi integrativi, operando, dove necessario, dei correttivi ai servizi offerti o implementando gli stessi in modo che siano più coerenti con i bisogni che sono stati rappresentati dagli utenti e dai loro caregiver familiari e non e che sono stati rilevati dall'indagine realizzata.

La rilevazione dei bisogni dell'utenza prevista da Partecipa Lab si è concentrata, in questa prima fase, sui servizi Adi (Assistenza domiciliare integrata) e Sad (Servizio di assistenza domiciliare) dell'Ats BR 3.

Alla luce di quanto detto, per poter perseguire le finalità espresse, Partecipa Lab è stato progettato e costruito come un laboratorio di partecipazione bottom up che ha coinvolto gli utenti dei servizi nelle città di Ceglie Messapica, Francavilla Fontana, Oria e San Michele Salentino, attraverso interviste qualitative condotte in presenza, tutte le volte che è stato possibile, direttamente presso il domicilio degli stessi. La scelta della metodologia qualitativa e dello strumento dell'intervista sono stati scelti per andare oltre la mera rilevazione quantitativa dell'accesso ai servizi, e per cogliere invece la percezione e le rappresentazioni che gli utenti hanno dei servizi stessi. Il punto di forza di questo impianto metodologico è che gli utenti sono stati resi protagonisti in una logica pienamente partecipativa del percorso di riflessione e di ripensamento dei Servizi stessi e delle modalità di erogazione. La metodologia scelta ha consentito di andare oltre i limiti connessi alle condizioni di fragilità psico-fisica dei soggetti-target e di dare loro voce e piena soggettività sociale. Si è ritenuto, che altri tipi di rilevazione avrebbero con maggiore difficoltà consentito questo obiettivo considerato fondamentale. Da rilevare che alcuni dei soggetti ascoltati sono stati anche molto loquaci contenti del ruolo e del protagonismo loro consentito.

## **Il percorso svolto**

### **I- Apertura del processo**

Per costruire prima, e realizzare poi, questa sperimentazione si è scelto di coinvolgere figure esperte provenienti da diversi ambiti disciplinari: in quest'ottica va letto l'invito a collaborare rivolto a tutte le Università pugliesi. Acquisita la disponibilità a collaborare da parte dell'Università di Bari, di quella del Salento e

della LUM, si è definito il primo nucleo di esperti, al quale hanno preso parte due professori di Sociologia e uno di Diritto in rappresentanza dei tre Atenei.

Una volta definito il programma di attività da realizzare, frutto di un confronto tra le figure esperte e il team di progettazione dell'ATS, si è ritenuto prioritario procedere con la raccolta dei bisogni dell'utenza target, riservandosi invece di procedere in un secondo momento alla definizione di ulteriori attività finalizzate al coinvolgimento di altri stakeholders nel processo e delle key people coinvolte nella progettazione e nell'erogazione dei servizi.

Anche grazie ad una proficua interazione tra il gruppo di ricerca e le assistenti sociali di Ambito che sono addette ai servizi Adi e Sad nei diversi Comuni, e che sono state sottoposte ad una pre-intervista, è stato possibile per il team di lavoro definire aspetti importanti implicati nella ricerca, ovvero: l'individuazione dello strumento di rilevazione più idoneo, ovvero l'intervista qualitativa, la modalità di campionamento degli utenti e l'organizzazione più appropriata per la realizzazione delle interviste, tenendo in conto le caratteristiche dell'utenza target che spesso è in condizioni di fragilità psico-fisica e/o sociale.

In questa fase si è anche proceduto ad informare la cooperativa titolare della gestione dei servizi Adi e Sad per l'ATS del processo avviato e delle sue finalità.

## **II- Svolgimento**

Sono state in seguito individuate ulteriori figure esperte nella rilevazione dei dati (ricercatori junior) che, previa formazione sull'obiettivo del processo partecipativo, sulle caratteristiche specifiche dell'utenza target e sul metodo di realizzazione delle interviste, hanno successivamente realizzato le interviste stesse nelle quali sono stati coinvolti gli utenti dei servizi e, in alcuni casi, anche i loro caregiver. Il gruppo di ricerca ha poi analizzato i contenuti delle interviste svolte ed ha preparato l'incontro di restituzione dei primi risultati.

## **III- Chiusura**

Si è tenuto l'incontro conclusivo del progetto, durante il quale, alla presenza dell'Ente proponente, ovvero il Consorzio ATS Br 3, delle assistenti sociali addette ai servizi Adi e Sad, di una rappresentanza delle cooperative che gestiscono tali servizi sul territorio di Ambito, nonché della cooperativa titolare della gestione dei servizi, il team di ricerca ha ripercorso le tappe fondamentali della sperimentazione, le finalità della stessa e le prime evidenze emergenti dall'analisi delle interviste. Si è inteso tale incontro quale occasione per condividere i primi risultati e raccogliere ulteriori feed-back dai presenti, nell'ottica di mantenere l'apertura del processo avviato e di fare una ricognizione sulle dimensioni che, sarebbe utile, lo stesso processo ancora sviluppasse.

## Esito del processo- proposte per il decisore

Sulla base dell'analisi delle interviste effettuate agli utenti dei servizi Adi e Sad, e ai loro care-giver, e sulla base del più vasto processo partecipativo che il progetto ha sviluppato, si sottopongono all'Ente decisore le seguenti proposte e indicazioni.

- Avere un'attenzione specifica per i nuclei che presentano situazioni multiproblematiche, ovvero: a) i nuclei i cui componenti vivono più condizioni di fragilità; b) i nuclei in cui più di un componente è in condizione di fragilità; c) i nuclei in cui i care-giver hanno su di sé più carichi di cura, dovuti ad esempio, a condizioni di fragilità e ad altre responsabilità familiari.  
Si ritiene utile a tal proposito una presa in carico che offra strumenti diversificati per offrire risposte e servizi quanto più personalizzati e flessibili, in base alle esigenze specifiche (implementando laddove possibile i servizi offerti per quantità erogata e tipologia).
- Servizi che riconoscano e supportino il ruolo dei care-giver, che vanno dal sostegno psicologico all'aiuto pratico rispetto ai carichi di cura.
- Porre attenzione affinché gli operatori sociali ricevano supervisione e supporto specifici per prevenire situazioni di burn-out collegate al lavoro di cura.
- Realizzare indagini periodiche che possano rilevare e monitorare le esigenze degli utenti, a partire dall'ascolto di questi per poter contribuire a definire linee di azione da parte dell'Ente.
- Garantire massima attenzione alla formazione delle figure professionali coinvolte anche a diverso titolo nei servizi ADI e SAD, in modo che alle competenze tecniche si affianchino anche quelle relazionali che, nell'indagine realizzata, appaiono fondamentali per garantire livelli elevati di qualità dei servizi.
- Riconoscere la centralità dei servizi nel supporto alle disabilità ma anche nel contrasto delle povertà relazionale, anche attraverso l'attivazione di una rete di servizi territoriali (es. consegna a domicilio dei medicinali e della spesa, connessione con il servizio civile e con le associazioni di volontariato, ...)
- Estendere la proposta di servizi per rispondere :
  - a) ai bisogni di socialità anche extradomestica degli utenti;
  - b) al bisogno di supporto negli spostamenti fuori dall'abitazione per garantire la fruizione di servizi fondamentali, come quelli di cura.

- Creare e mantenere un gruppo di lavoro stabile che possa realizzare il monitoraggio periodico della qualità percepita dei Servizi.
- Incentivare momenti di co-progettazione dei Servizi, per far sì che risposte più adeguate rispetto ai bisogni insoddisfatti degli utenti possano emergere anche con il supporto ed il contributo degli Enti del Terzo Settore e delle OdV.