

CONCLUSIONI E PROPOSTE DELLA CONSULTA

Anna Maria Comito

Presidente della Consulta per le politiche in favore delle persone con disabilità

Municipio Roma1

Presidente di Co.Fa.As. "Clelia" (Coordinamento Familiari Assistenti "Clelia")

Partendo dal principio che ogni cittadino indipendentemente dell'età, della disabilità ha diritto a una vita dignitosa e a dei servizi di qualità

Per la 4° giornata del familiare assistente la Consulta ha ritenuto di fare un'indagine relativamente alla partecipazione della persona con disabilità o del familiare assistente alla valutazione della qualità dei servizi erogati. E' da sottolineare che spesso i servizi sono erogati, ma in che modo? Il fruitore del servizio è soddisfatto? Il costo dei servizi corrisponde alla qualità?

La Consulta è convinta che una valutazione equa espressa dall'utente favorisce e aumenta la gratificazione e l'autostima dell'operatore oltre che il benessere degli utenti.

La ricerca ha evidenziato nei tre settori coinvolti, (strutture ospedaliere, cooperative che erogano l'assistenza domiciliare, centri residenziali, semi residenziali e riabilitativi ex art.26) :

1. una criticità trasversale nella formazione degli operatori.
2. una scarsa sensibilità verso la persona con disabilità specialmente non collaborante e/o del familiare assistente
3. Si nota personale poco coinvolto e una frequente alternanza degli operatori
4. Le famiglie non hanno un referente al quale manifestare i propri disagi
5. Mancanza di informazione

Relativamente alle criticità rilevate dai fruitori dei servizi, la Consulta propone alle competenti Istituzioni:

1. Formazione non solo teorica ma anche pratica, standardizzata degli operatori dei vari settori e specifica degli operatori che assistono persone con disabilità gravissime. Promuovendo scambi di buone prassi

tra cooperative, con altri simili di altri comuni, regioni e anche a livello europeo (Erasmus Plus)

2. Riconoscimento di una figura professionale specifica strutturata per gli operatori che si occupano delle persone con disabilità .
3. Sollecitare maggior dialogo tra le Istituzioni, i Centri, le cooperative e le famiglie
4. Evitare tempi lunghi di trasporto e privilegiare il servizio sul territorio di residenza
5. Erogare dei servizi anche nei giorni feriali, festivi e nelle emergenze in particolare se ci sono familiari soli e /o anziani.
6. Regolamentare e Istituzionalizzare la valutazione periodica della qualità del servizio fatta **anche dall'utente o dal familiare assistente, come recita il punto 10 della "Carta Europea del Familiare Assistente", già attuato in molti Paesi europei.**
7. Creare una mail dedicata del Municipio a cui le persone seguite con il SAISH possano scrivere, così da avere un collegamento diretto con il Servizio Sociale del Municipio.
8. Strutturare incontri tra i servizi del Municipio, della ASL, delle Cooperative Accreditate e dei rappresentati della Consulta portavoce degli utenti, per un confronto trasversale sul servizio e non solo sul singolo caso.

Con queste proposte la Consulta non vuole, favorire contenziosi tra fruitori ed erogatori di servizi, ma, al contrario, costruire un miglior rapporto.

L'impegno della Consulta non si conclude oggi con il convegno , ma è solo l'inizio di un percorso per dare ai cittadini con disabilità e ai familiari assistenti dei servizi di migliore qualità.

Sottolineo che è necessario

“Conoscere i bisogni per progettare i servizi” e “Conoscere bene i servizi per valutare la qualità”.