



# **Best practice adottate ed adattate... la flessibilità come strumento per realizzare esperienze di qualità**

---

dott.ssa Sara Bezzi

CDD Sorriso – Fondazione Aquilone Onlus

## AMBITO 1 - Modulazione dell'utilizzo dei locali interni

### Durante la pandemia

- Per favorire il distanziamento, la grande **maggioranza** dei CDD ha utilizzato spazi interni abitualmente non utilizzati per attività ordinarie (es. infermeria, uffici, locali inutilizzati, ...) anche riadattando spazi non conformi alla destinazione d'uso specifica (es. spazio accoglienza anche come spazio mensa, spazi ridistribuiti fra CDD e CSS, utilizzo di spogliatoi e uffici come aree per attività, stoccaggio o mensa.)
- Una **minoranza** dei CDD ha utilizzato con continuità anche altri spazi all'interno della medesima struttura che ospita il Centro ovvero in strutture attigue o comunque non distanti.

## AMBITO 1 - Modulazione dell'utilizzo dei locali interni

### Cosa servirebbe per il futuro

- E' percezione condivisa che l'utilizzo di più spazi per articolare le attività ha consentito di sperimentare percorsi educativi ed assistenziali più efficaci con gruppi più piccoli.
- Tutti i CDD ritengono importante poter utilizzare in modo polifunzionale tutti gli spazi a disposizione, siano essi ricompresi nello standard strutturale o meno.

## AMBITO 2 - Flessibilità delle zone e degli orari dedicati al pasto

### Durante la pandemia

- La quasi totalità dei CDD ha articolato su più turni il consumo del pasto, che quindi avveniva in gruppi più piccoli.
- E' esperienza comune l'utilizzo per il pasto di locali non espressamente adibiti a tale scopo, debitamente sanificati prima e dopo il consumo.
- Gli operatori hanno consumato il pasto in orari diversi da quelli degli utenti.

## AMBITO 2 - Flessibilità delle zone e degli orari dedicati al pasto

### Cosa servirebbe per il futuro

- Il consumo del pasto in locali più piccoli e nell'ambito di gruppi più ristretti ha comportato una significativa diminuzione della rumorosità nel momento del pranzo e quindi un conseguente innalzamento del benessere degli utenti (e degli operatori).
- Tutti i CDD convergono sull'opportunità di mantenere spazi di flessibilità nell'utilizzo dei diversi locali per il consumo del pranzo, a patto che siano adeguati anche se non specificamente autorizzati a tale scopo.

## AMBITO 3 - Utilizzo di parchi comunali o aree esterne

### Durante la pandemia

- Su questo ambito c'è stata un'equa distribuzione dei CDD, tra chi ha fruito di aree verdi esterne e chi no, anche perché dotati di spazi propri.
- In ogni caso è stata mantenuta la separazione con gli altri gruppi eventualmente presenti nei medesimi spazi.

## AMBITO 3 - Utilizzo di parchi comunali o aree esterne

### Cosa servirebbe per il futuro

- Diversi CDD hanno segnalato l'importanza di definire accordi-quadro con le varie amministrazioni comunali per consentire l'utilizzo sistematico di aree verdi pubbliche.
- In tal senso diventa importante disporre di mezzi di trasporto per accedere agli stessi nonché una maggiore cura per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

**AMBITO 4** - Modifica degli orari di funzionamento del servizio rispetto agli standard regionali

## Durante la pandemia

- La necessità di distribuire gli ingressi e le uscite per evitare assembramenti ha portato ad una differenziazione degli orari, talvolta mantenendo il monteore complessivo per ciascun utente talvolta diminuendolo.
- La quasi totalità dei CDD ha mantenuto gli orari di apertura settimanale del servizio (35 ore su 5 giorni), alcuni articolando la presenza degli utenti con orari personalizzati.

Sistema Socio Sanitario



ATS Milano  
Città Metropolitana

**AMBITO 4** - Modifica degli orari di funzionamento del servizio rispetto agli standard regionali

## Cosa servirebbe per il futuro

- L'orario 9-16 appare nel suo complesso adeguato.
- Gli ingressi differenziati sono stati apprezzati dalle famiglie di alcuni utenti per i quali risulta complicata la preparazione mattutina.
- La possibilità di garantire il monte ore complessivo con uno slittamento degli orari di entrata/uscita potrebbe consentire una migliore programmazione per le persone con disabilità e per le loro famiglie (es. un orario 14-21 in occasione di festività particolari, oppure un sabato al posto di una giornata infrasettimanale).

Sistema Socio Sanitario



ATS Milano  
Città Metropolitana

## AMBITO 5 - Rimodulazione del rapporto operatore/utente

### Durante la pandemia

- E' l'ambito che ha visto la maggiore flessibilità dei CDD, per rispondere in tempi rapidi al nuovo contesto che si è presentato con il lockdown.
- Gli interventi individuali hanno consentito una migliore conoscenza ed osservazione di persone con disabilità che nel grande gruppo rimangono più nascosti nelle loro competenze ed abilità.
- La quasi totalità dei CDD ha messo in capo una differenziazione di orari di intervento per utente, un aumento di interventi individualizzati (anche da remoto o a domicilio), la suddivisione in gruppi stabili (bolle), il supporto/formazione dei familiari (es. CAA, continuità progettuale casa-CDD, ...).

## AMBITO 5 - Rimodulazione del rapporto operatore/utente

### Cosa servirebbe per il futuro

- La grande flessibilità richiesta per rispondere ai nuovi bisogni ha fatto emergere con forza l'inadeguatezza del sistema «a minutaggio individuale».
- Sarebbe importante poter mantenere interventi specifici a forte indice di personalizzazione, anche in termini di flessibilità oraria.
- Tutti i CDD ritengono prezioso il lavoro di raccordo con le famiglie (formazione, supporto domiciliare) che risulta però difficilmente implementabile con i vincoli amministrativi odierni.
- La possibilità di mantenere – per assenze prolungate – la modalità da remoto o domicilio aprirebbe a nuove opportunità per il mantenimento di legami educativi.

## CONCLUSIONI

- La pandemia ha obbligato tutti i CDD a ripensare il proprio intervento: molte delle scelte di **flessibilità** rispetto ai rigidi standard del servizio sono risultate una risorsa preziosa per utenti e famiglie, e hanno consentito agli operatori di lavorare meglio.
- Pur in presenza di una maggiore concentrazione sugli aspetti sanitari al fine di evitare il diffondersi della pandemia, si è toccato con mano l'importanza del **percorso educativo** che, quanto più è stato tempestivo nella riattivazione, tanto più ha consentito di contenere i danni da regressione a cui l'utenza fragile dei CDD è risultata maggiormente esposta.
- Paradossalmente, proprio la maggiore personalizzazione dei percorsi educativi (in termini di orari, in termini di modalità, in termini di contenuti) ha fatto emergere l'importanza del Centro non soltanto come spazio fisico dove si realizzano le attività, ma come **luogo di relazioni e di incontri** che favoriscono i percorsi educativi di ciascuno e sostengono le loro famiglie.

Sistema Socio Sanitario



ATS Milano  
Città Metropolitana

# Grazie

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Milano  
Città Metropolitana