

Senato della Repubblica
I^a Commissione Affari Costituzionali
Audizione Informale
giorno mese 2019

Disegno di Legge n. 897 e connessi

“Misure per prevenire e contrastare condotte di maltrattamento o di abuso, anche di natura psicologica, in danno dei minori nei servizi educativi per l’infanzia e nelle scuole dell’infanzia e delle persone ospitate nelle strutture socio-sanitarie e socio-assistenziali per anziani e persone con disabilità e delega al Governo in materia di formazione del personale”

Memoria

Proges è una cooperativa sociale con oltre 3500 dipendenti, leader a livello nazionale nell'ambito dei servizi alla persona, nel settore educativo e nel settore socio-sanitario, rivolti a circa 9000 famiglie italiane.

Nata a Parma 25 anni fa, ha sempre perseguito forme di collaborazione innovative tra il settore pubblico e privato attraverso strumenti quali concessioni, project financing e società miste, è tutt'ora all'avanguardia per capacità di progettazione e ricerca, investimento e qualità della gestione.

La presenza territoriale di Proges tocca 10 regioni italiane, con attività anche al di fuori dei confini nazionali.

Considerazioni generali

Illustre Presidente, onorevoli Commissari,

Vi ringrazio per l'invito a questa audizione, che ci consente di esprimere alcune considerazioni sul Disegno di Legge n. 897 riguardante la prevenzione e il contrasto a condotte di maltrattamento o abuso su minori, anziani e persone con disabilità.

Proges ha seguito con interesse il dibattito che sta accompagnando l'iter di approvazione del disegno di Legge e dei dispositivi connessi, così come il dibattito pubblico che da anni si sviluppa attorno al tema.

Durante la nostra più che ventennale esperienza di progettazione e gestione di servizi alla persona, finalizzata alla tutela delle persone assistite e del loro benessere fisico, psicologico e relazionale, abbiamo avuto modo di mettere a confronto diversi modelli e impostazioni.

Rispetto alle misure concrete che vi sono delineate, Proges non esprime contrarietà né preclusioni di sorta, trattandosi di un DDL che prende in considerazione molti degli aspetti che riteniamo fondamentali e fondanti per la qualità di un servizio (formazione e sostegno al personale operante nei servizi alla persona), ma intende portare nel dibattito alcuni spunti di riflessione volti alla definizione di linee d'intervento il più possibile coerenti ed efficaci.

Un primo tema generale, ma cruciale, rispetto al quale suggeriamo di compiere scelte chiare e non dilatorie, è quello dell'allocazione delle risorse economiche necessarie all'implementazione dei provvedimenti adottati, in particolare le iniziative di formazione di cui all'articolo 2 e l'installazione delle reti per la videosorveglianza di cui all'articolo 4. Difficile pensare che gli oneri di spesa possano essere sostenuti senza contraccolpi dai soggetti gestori.

E' altresì importante che il provvedimento, nella sua parte finanziaria, non discrimini tra servizi gestiti dal pubblico e servizi accreditati o affidati dal pubblico a soggetti privati.

Va infine valutato l'impatto che il dispositivo di legge avrà sulla sostenibilità dei servizi privati tout-court.

La formazione e l'accessibilità ai servizi

Per quel che concerne quanto espresso nell'articolo 2, riguardante il tema della formazione del personale operante nei servizi, riteniamo meritoria l'intenzione di determinare uno standard che colmi il divario oggi esistente tra azioni che sono la norma nei contesti di welfare avanzato, ma che rimangono purtroppo assenti in molte realtà regionali italiane.

Agli interventi formativi suggeriamo in ogni caso di aggiungere importanti strumenti di gestione e sviluppo delle risorse umane, quali la supervisione psicologica (da condursi sempre e non solo in presenza di disagio incipiente o manifesto), la presenza nei servizi di una equipe di lavoro multidisciplinare che accresca lo scambio di informazioni e il confronto sulle problematiche, e il turnover programmato.

Rileviamo inoltre la necessità di estendere le azioni di cui all'articolo 2 a tutti i servizi, senza distinzione di target e di utenza finale.

Anche le misure riguardanti l'ampliamento dell'orario di visita di cui all'articolo 3 e in generale le azioni rivolte alla facilitazione all'accesso dei servizi e all'osmosi tra servizio e territorio, sono di fatto prassi già acquisite nelle realtà d'eccellenza. Per questo non possono che incontrare il nostro pieno favore, affinché nel più breve tempo possibile diventino buona prassi in tutte le realtà, pur con le limitazioni e le regolazioni di buon senso necessarie per il corretto svolgimento dei servizi.

La videosorveglianza

Il tema sul quale vogliamo avanzare considerazioni propositive più dettagliate è tuttavia quello relativo alla regolamentazione dell'utilizzo dei sistemi di videosorveglianza di cui all'articolo 4.

E' probabile che l'introduzione dei dispositivi sia oggi considerata con favore non solo dall'opinione pubblica e dai familiari, ma anche da una parte degli stessi operatori, per i quali essa può rappresentare un elemento di maggiore tutela e protezione.

Inoltre, è probabile che le eventuali resistenze legate all'introduzione delle modifiche previste, siano destinate a ridursi col passare del tempo e con una maggiore confidenza verso lo strumento tecnologico.

A noi non compete la valutazione di quegli aspetti, connessi all'utilizzo dei dispositivi di videosorveglianza, riconducibili alla normativa del lavoro, alla sicurezza di lavoratori, di utenti o terze parti o alla tutela della privacy, che auspichiamo siano già stati valutati ed in ogni caso condizione necessaria al loro eventuale utilizzo.

La posizione che vogliamo esprimere riguarda tre possibili effetti che possono rendere la presenza di un dispositivo di videosorveglianza potenzialmente problematica per il corretto svolgimento delle relazioni di cura, di accudimento e di aiuto.

1. La qualità della relazione

Sappiamo che la relazione di cura con un anziano e la relazione educativa con un bambino richiedono tra le altre cose: empatia, creatività, autenticità e calore umano.

Ora, qualsiasi contesto caratterizzato da spontaneità e da relazioni umane profonde è normalmente alterato dalla presenza di un dispositivo di registrazione. Ciascuno di noi parla diversamente, si atteggia diversamente, agisce diversamente se sa di essere filmato o registrato. Si provi ad immaginare una situazione connotata da forte intensità emotiva: siamo certi che la presenza di una videocamera di sorveglianza accesa sia in essa elemento del tutto neutro?

Il primo ordine di problemi che vogliamo evidenziare riguarda dunque un possibile 'raffreddamento dell'empatia relazionale' dovuto alla presenza di un apparecchio tecnologico. A nostro avviso, non si può escludere che la presenza di videocamere di sorveglianza (indipendentemente da come esse verranno poi utilizzate) finisca col peggiorare la qualità di un servizio che richiede empatia e autenticità.

Non esistono, che noi si sappia, studi che risolvano del tutto questi nostri dubbi.

2. L'estrapolazione degli specifici contenuti assistenziali e educativi dal contesto

In secondo luogo, va considerata la particolare natura della relazione educativa e di cura, che ha dinamiche complesse e livelli di lettura non sempre di immediata comprensione per una figura terza.

Comportamenti assolutamente corretti sul piano educativo, assistenziale o sanitario (rifiuto di somministrare un particolare cibo o di consentire lo svolgimento di una particolare attività nell'interesse dell'utente, scelte di non intervento in conflitti tra bambini, eccetera) possono essere facilmente fraintesi da una figura esterna alla relazione.

Il timore preventivo di un simile fraintendimento, può esercitare un condizionamento esterno sulla relazione e sull'operatore di cura, privandolo di strumenti adeguati o comunque costringendolo a seguire comportamenti più dettati dalla prudenza che da una corretta interpretazione del proprio compito (un meccanismo analogo è l'abitudine, invalsa in ambito sanitario, di adottare la cosiddetta 'medicina difensiva').

3. La fiducia nella delega educativa e assistenziale

Una terza e ultima questione che ci sentiamo di porre in relazione all'installazione delle telecamere, non riguarda tanto l'impatto di queste sulle dinamiche relazionali, quanto le conseguenze che la consapevolezza della loro presenza potrebbe avere sul rapporto tra utenze e gestori.

Senza voler scomodare analisi sociologiche e statistiche peraltro assodate, secondo le quali è in forte aumento il ricorso a denunce, esposti e querele per dirimere disaccordi anche futili, riteniamo che la presenza di strumenti di videoregistrazione corra il rischio di configurarsi come una sorta di incoraggiamento implicito a ricorrere alla denuncia per verificare la veridicità di accadimenti le cui dinamiche sarebbero facilmente ricostruibili e condivisibili in un confronto verbale basato sulla reciproca fiducia degli interlocutori, e un altrettanto implicito ma nocivo disconoscimento di quella essenziale delega educativa e assistenziale che le famiglie degli utenti assegnano ai gestori.

Alla luce di questo, riteniamo che un elementare principio di precauzione, suggerirebbe perciò di introdurre le modifiche di cui all'articolo 4 del DDL con gradualità, subordinando una loro sistematica adozione allo svolgimento di sperimentazioni scientificamente validate, secondo protocolli da definirsi.

L'articolo 6 prevede questa possibilità, pur indicando come prioritaria la sperimentazione delle azioni di cui all'articolo 2. Noi suggeriamo che il medesimo ordine di priorità venga riconosciuto alle azioni di cui all'articolo 4.

Proges, che da tempo lavora alla prevenzione dei fenomeni di maltrattamento, può certamente candidarsi a ospitare tali sperimentazioni anche promuovendone lo svolgimento in collaborazione con università e altri enti di ricerca, con i quali stiamo già collaborando.

Conclusioni

In conclusione, ribadiamo la condivisione rispetto le finalità e le azioni previste dal provvedimento, a nostro avviso migliorabili secondo quanto espresso nella presente memoria, al fine di prevenire e contrastare il maltrattamento e l'abuso su minori, anziani e persone con disabilità nei servizi. Confidiamo di aver rappresentato alcuni utili spunti di riflessione in questo senso e confermiamo la nostra disponibilità a proseguire attivamente un confronto con il Parlamento.