

SUPSI

Una vita di qualità in foyer

Analisi qualitativa degli interventi che l'educatore mette in atto per favorire una vita di qualità alle persone che vivono in foyer.

Studente/essa

Francesca Ranzoni

Corso di laurea

Bachelor in Lavoro Sociale

Opzione

Educatore

Progetto

Lavoro di Tesi



Luogo e data di consegna

Manno, 12 Settembre 2016

Alla mia famiglia,
a mia nonna e mio zio
che mi hanno sostenuta
durante l'intero percorso di formazione.

A Thomas, che mi ha sempre incoraggiata.

"Tutte le persone hanno titolo per aspirare a una vita di qualità"

Brown

L'autrice è l'unica responsabile di quanto contenuto nel lavoro

ABSTRACT

Una vita di qualità in foyer: analisi qualitativa degli interventi che l'educatore mette in atto per favorire una vita di qualità alle persone che vivono in foyer.

Da decenni, diverse discipline e numerosi studiosi si interrogano sul come poter definire in maniera chiara e oggettiva il concetto di Qualità di Vita, evidenziando elementi su cui è stata manifestata una generale condivisione ma anche aspetti non pienamente condivisi. Questo perché a tale concetto contribuiscono diverse variabili che rendono il suo significato ancora molto ampio. Ancora oggi non è perciò possibile attribuire una definizione precisa al costrutto di Qualità di Vita.

Questo lavoro di tesi si propone di indagare il ruolo che ha l'educatore nella promozione della Qualità di Vita per gli utenti che vivono in un foyer della Fondazione La Fonte . L'avvicinamento e l'interessamento a questo tema, sono nati dopo aver letto un report di ricerca dell'associazione Anffas¹ nel quale veniva indagato il costrutto di Qualità della Vita in riferimento alle persone con disabilità intellettiva. Il documento mi ha fatta riflettere su come gli utenti del foyer della Fondazione La Fonte percepissero la propria vita e quanto fossero soddisfatti della stessa. Il modello teorico a cui ho fatto riferimento e da cui ho tratto diversi spunti per l'analisi del contesto del foyer, è quello studiato da Robert Schalock e Miguel Verdugo Alonso, modello che ho potuto utilizzare nel mio lavoro di tesi, in quanto la casistica presente nella struttura presentava le stesse caratteristiche delle persone oggetto di studio da parte dei due autori. Il mio interessamento al tema della Qualità di Vita è poi maturato grazie all'osservazione diretta nel contesto lavorativo e alla relazione con gli utenti e lo scambio con i colleghi educatori.

Nel lavoro di tesi viene fatta una valutazione della percezione degli utenti attraverso gli otto domini che caratterizzano la Qualità della Vita, nello specifico: benessere fisico, benessere emozionale, benessere materiale, sviluppo personale, relazioni interpersonali, autodeterminazione, inclusione sociale e diritti. Per ogni dominio sono stati individuati alcuni indicatori che permettessero di svolgere un'analisi mirata su caratteristiche osservabili.

Per compiere tale analisi ho sperimentato lo strumento dell'intervista semi-strutturata, strumento che ho utilizzato anche per indagare la percezione degli educatori rispetto le risposte degli utenti.

Dopo aver analizzato le varie risposte ho svolto una riflessione sul ruolo dell'educatore nel promuovere sostegni volti a favorire la Qualità di Vita alle persone che vivono in foyer, nello specifico del contesto cosa fa o vorrebbe/dovrebbe fare l'educatore.

¹ ANFFAS, Associazione Nazionale Famiglie di Persone co Disabilità Intellettiva e/o Relazionale, è una associazione Italiana di famiglie, fondata nel 1958.

Nelle conclusioni vi è una riflessione più generale sull'utilizzo del costrutto di Qualità di Vita, quale valido strumento da tenere in considerazione quando si lavora in qualsiasi contesto in ambito sociale.

Indice

1 Introduzione.....	1
2 Il contesto lavorativo	3
2.1 La Fondazione La Fonte	3
2.2 Mini foyer Fonte 6	4
3 Presentazione della problematica	5
4 Dissertazione.....	8
4.1 Il costrutto di qualità di vita	8
4.2 I Domini della Qualità di Vita	10
5 Conclusioni.....	28
5.1 Il ruolo degli operatori.....	28
Bibliografia.....	34
Allegati	36

1 Introduzione

Durante questo anno ho effettuato uno stage extra a quelli previsti dalla formazione Supsi, per avere la possibilità di redigere un lavoro di tesi che mi soddisfacesse e per avere un'esperienza in più per un futuro lavorativo. Ho scelto di effettuare lo stage della durata di un anno presso la Fondazione La Fonte, precisamente nel mini foyer Fonte 6. Il foyer è una casa senza occupazione che ospita sette persone adulte con problemi di tipo psichico e lieve ritardo intellettivo. Grazie a questo stage ho potuto osservare da vicino come si svolge la vita degli ospiti, prevalentemente quando sono a casa. Le giornate in foyer sono organizzate secondo ritmi stabiliti e ogni utente ha i suoi compiti da eseguire durante l'arco della settimana. Concentrandomi su di essi mi sono spesso chiesta se percepissero di avere una vita di qualità e quanto questo dipendesse da loro o dal lavoro svolto dagli educatori. Ho pensato dunque di svolgere una ricerca qualitativa sul ruolo degli educatori nella promozione di una vita di qualità agli utenti di Fonte 6.

Mi sono così interessata alla teoria esistente rispetto al costrutto di Qualità di Vita e alla sua applicazione nei contesti del lavoro sociale. Il costrutto di Qualità di Vita ancora oggi sfugge ad una precisa definizione concettuale, in quanto su di esso intervengono e sono contenute diverse variabili. Questo costrutto, nello specifico del mio lavoro sarà applicato alle persone che vivono in un foyer della Fondazione La Fonte e che presentano problematiche di tipo psichico e di lieve ritardo intellettivo, ma in generale può essere applicato a tutta la popolazione umana.

Il primo documento teorico a cui ho fatto capo è quello relativo a un progetto di ricerca e sperimentazione svolto dall'associazione Anffas², che tratta della progettazione della qualità di vita per adulti con disabilità intellettive. Tale documento è stato coordinato da Luigi Croce³.

Approfondendo la lettura di questo progetto mi sono posta alcune domande che riguardano appunto la qualità della vita di persone che vivono in un contesto istituzionale, come quello del foyer e che quindi sono seguite e supportate da una

²Anffas Onlus - Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale - è una grande associazione di genitori, familiari ed amici di persone con disabilità che opera in Italia da più di 50 anni. Anffas ha struttura democratica, opera prevalentemente su base di volontariato, non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà e di promozione sociale, in campo: sanitario, sociale, socio-sanitario, socio-assistenziale, socio-educativo, sportivo - ludico motorio, della ricerca scientifica, della formazione, della beneficenza, della tutela dei diritti umani e civili, prioritariamente in favore di persone svantaggiate in situazione di disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie, affinché sia loro garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità (<http://www.anffas.net/Page.asp?id=243/l-associazione>)

³ Medico psichiatra e psicoterapeuta, docente presso l'Università Cattolica di Brescia e Presidente del comitato scientifico di Anffas Onlus nazionale.

rete di figure professionali, tra le quali principalmente gli educatori che lavorano ogni giorno a contatto con loro.

Mi sono chiesta quanto una vita di qualità per gli utenti dipendesse dal lavoro svolto dagli educatori, attraverso quali strategie e metodi essi fossero in grado di garantirla, quali strumenti venissero utilizzati e quanto il costrutto di Qualità di Vita⁴ venisse considerato un obiettivo prioritario del lavoro educativo. L'interesse è maturato poi anche dalla continua osservazione sul campo effettuata grazie alle lenti teoriche, in base alle quali ho potuto svolgere un'osservazione mirata e puntuale rispetto a quello che mi interessava indagare. Basandomi sulla teoria della QdV ho potuto selezionare gli indicatori che erano maggiormente individuabili per definire la soddisfazione o insoddisfazioni dei domini.

Penso sia fondamentale, che in un contesto istituzionale la QdV di chi vi abita sia costantemente fonte di attenzioni, proprio perché le persone che vivono in foyer spesso ci vivono da molto tempo e progettare un piano individuale che soddisfi appieno le loro esigenze risulta difficile, a volte anche a causa dell'adeguamento degli utenti, che con il passare degli anni si adagiano e si accontentano della vita in foyer e con fatica aspirano a raggiungere obiettivi differenti.

La domanda principale che mi sono posta nel mio lavoro è: ***In che modo l'operatore promuove e sostiene processi tesi a garantire una Qualità di Vita soddisfacente per l'utente che vive in foyer?***

Questa domanda è nata pensando al ruolo che l'educatore gioca nella promozione della QdV degli utenti con cui lavora. Riferendomi alla teoria ho sempre più preso coscienza di quanto possa dipendere anche dal lavoro educativo una vita soddisfacente per gli utenti.

Per rispondere a questa domanda ho suddiviso il mio lavoro in due parti. Nella prima parte tratterò la definizione di QdV, le sue origini e il suo sviluppo nel tempo; spiegherò quali sono i domini che la definiscono basandomi sulla teoria di Robert Shalock e Miguel A. Verdugo Alonso. Al termine di ogni dominio presenterò l'analisi dei dati raccolti attraverso le interviste. Le interviste sono state realizzate una conseguente all'altra. Quella proposta agli utenti è stata creata scegliendo alcuni indicatori presenti nella teoria che spiega ogni dominio. In base agli indicatori scelti ho posto delle domande che potessero indagare la soddisfazione o l'insoddisfazione dei diversi domini da parte degli ospiti.

Analizzando poi le risposte degli utenti ho creato le domande da porre agli educatori. Le domande sono state preparate riferendomi a quei domini dove gli utenti

⁴ Da qui in poi userò l'acronimo QdV

risultavano insoddisfatti. Per ogni domanda ho chiesto il pensiero dell'educatore e la sua idea di intervento a riguardo⁵.

I dati che ho raccolto mi saranno d'aiuto per comprendere quanto gli utenti ritengano di vivere una vita di qualità e per rispondere al mio quesito iniziale.

Nella parte conclusiva mi concentrerò quindi sul ruolo dell'educatore e sulle competenze che esso mette in atto nel proprio operare quale professionista; identificherò in che modo l'educatore mette in atto processi tesi a promuovere la QdV degli utenti, nel concreto cosa l'educatore pensa e come agisce a favore degli utenti. La riflessione conclusiva mi permetterà di rispondere alla mia domanda di tesi.

2 Il contesto lavorativo

2.1 La Fondazione La Fonte

La Fondazione La Fonte è un ente fondato nel 1980 fortemente voluto da alcuni genitori di figli con disabilità e creato anche grazie ad un cospicuo apporto finanziario da parte di un donatore anonimo. L'obiettivo che al momento della fondazione risultava prioritario era quello di *“promuovere, realizzare e gestire strutture nel Cantone Ticino, destinate all'integrazione sociale e professionale degli invalidi mentali e fisici, quali: centri di integrazione, laboratori per l'occupazione permanente, case ed appartamenti protetti come pure le relative strutture ad uso sociale collettivo”*⁶. Con il tempo gli obiettivi, pur mantenendo una base in quello originario, si sono evoluti. Ad oggi la Fondazione si pone come obiettivo prioritario quella di promuovere le migliori condizioni socio-ambientali, affinché le persone con disabilità possano trovare un clima e delle condizioni di vita e di lavoro che siano adeguate alle proprie possibilità, abilità ed esigenze. Ciò che la Fondazione La Fonte ha a cuore sono principalmente il benessere psicofisico dell'utente e una buona integrazione dello stesso nella rete sociale. Altro obiettivo non meno importante che la Fondazione si pone è quello di ottemperare agli obblighi istituzionali in modo sano, adeguatamente alle risorse economiche ed umane a sua disposizione.

Per quanto riguarda l'utenza la Fondazione fonda il proprio pensiero sulla non divisione dei concetti di “normalità” e “diversità”. Pur essendo consapevole delle diverse problematiche che le persone con disabilità hanno essa porta avanti la convinzione che la persona disabile debba avere pari opportunità della persona cosiddetta normodotata.

⁵ Allegato 3

⁶ www.lafonte.ch

Il target accolto dalle strutture è eterogeneo, ma prima dell'integrazione dell'utente viene richiesto un colloquio per valutarne l'idoneità. La Fondazione opera nel pieno rispetto della persona e garantisce, laddove è possibile, la libertà di scelta ad ogni utente del proprio percorso di crescita individuale e professionale.

La Fonte è articolata in otto strutture situate nel Canton Ticino, che si dividono in strutture abitative e strutture occupazionali.

Fonte 1 è un centro diurno che accoglie persone con disabilità intellettiva medio grave; Fonte 2 è un laboratorio protetto che offre lavoro a persone con problematiche psichiche e si propone di ricreare un contesto lavorativo molto simile a quello esterno; Fonte 3 è una casa con occupazione. Offre possibilità di abitazione e di occupazione durante il giorno a quegli utenti che non hanno la possibilità di frequentare altre strutture; Fonte 4 è una fattoria protetta, situata a Vaglio; Fonte 5 è composta da dieci appartamenti protetti che offrono sostegno abitativo a persone con una buona autonomia personale; Fonte 6, mini foyer; Fonte 7, il fornaio, che offre un servizio catering e Fonte 8, un foyer che accoglie principalmente persone con problematiche fisiche.

2.2 Mini foyer Fonte 6

La casa senza occupazione Fonte 6 accoglie persone con lieve disabilità intellettiva e con problematiche a livello psichico. È una struttura residenziale che offre sette posti abitativi.

L'utente che ci vive, per poter essere accolto deve possedere un'attività lavorativa (laboratori protetti o centro diurno), poiché la casa rimane chiusa dalle ore nove alle ore sedici, dal lunedì al venerdì. Durante i fine settimana e le vacanze degli utenti la casa è aperta costantemente. L'età media degli ospiti è di cinquanta anni. Attualmente le persone accolte presentano per la maggior parte problematiche psichiche. Due di esse hanno anche un ritardo intellettivo lieve.

Per poter abitare nella struttura all'utente viene richiesto di pagare una retta giornaliera che è stabilita a livello Cantonale.

Il personale che lavora a Fonte 6 si opera per ricreare un ambiente il più possibile simile a quello familiare, per questo motivo stimola i residenti ad occuparsi a vari livelli della gestione della casa e nella strutturazione del tempo libero e delle vacanze. Il lavoro svolto dagli educatori è teso a favorire negli utenti la maggiore autonomia possibile nella gestione della casa e della propria vita. Gli ospiti infatti, seguiti dall'educatore, si occupano della preparazione dei pasti, della pulizia delle stanze, della lavanderia e del riordino della cucina. Queste attività sono considerate molto importanti perché permettono all'utente di acquisire una sicurezza maggiore

nello svolgere i compiti e anche un miglioramento della propria autostima. Gli ospiti che vivono al foyer dunque hanno tutti un buon grado di autonomia nella gestione della vita quotidiana.

La giornata tipo inizia con la partenza degli ospiti per i vari laboratori in cui lavorano. Alle 16.00 i primi ospiti iniziano a tornare. Per ogni giorno della settimana vi sono dei turni per la pulizia stanza e il bucato, per la preparazione della cena e il riordino cucina. Ogni ospite dunque si occupa dell'attività che lo riguarda in quel determinato giorno, mentre quando è libero può scegliere di occupare il tempo come desidera. Dopo cena gli ospiti sono liberi di uscire. Il rientro è previsto per le 23.00 durante i giorni lavorativi e per le 24.00 il weekend.

L'équipe di Fonte 6 è composta da sette educatori formati, di cui una, con la laurea in psicologia, è anche capo struttura.

L'integrazione sociale viene perseguita attraverso l'incoraggiamento dei rapporti esterni, tramite uscite organizzate o semplicemente permettendo agli ospiti di uscire e andare nei luoghi che preferiscono e nei quali hanno la possibilità di svolgere attività non istituzionalizzate.

Per ogni utente è presente una rete formale molto articolata, composta da medici, curatori, medici psichiatri, educatori del foyer ed educatori del laboratorio. Non tutti gli ospiti hanno contatti con le famiglie, anche se il personale di Fonte 6 si adopera spesso per mantenere le relazioni.

3 Presentazione della problematica

In questo lavoro di tesi ho deciso di indagare il ruolo che l'educatore svolge nella promozione di una QdV soddisfacente, a persone con problematiche di tipo psichico e con disabilità intellettiva che vivono in Foyer. Precisamente la domanda a cui cercherò di rispondere attraverso questo lavoro è: ***In che modo l'operatore promuove e sostiene processi tesi a garantire una Qualità di Vita soddisfacente per l'utente che vive in foyer?***

Il mio interesse si è focalizzato sulla Qualità della Vita principalmente perché durante lo stage ho lavorato con ospiti che vivono in foyer da moltissimi anni, quindi persone di fatto istituzionalizzate. Quello che vorrei indagare con il mio lavoro di tesi è la percezione che l'utente ha della propria QdV, ma soprattutto in che modo l'operatore svolge il suo lavoro per favorire una QdV soddisfacente per gli utenti.

Gli ospiti del foyer in cui ho lavorato sono sette e hanno problematiche psichiche e ritardo intellettivo. Osservando i loro atteggiamenti, le loro abitudini e documentandomi sulla teoria riguardante la Qualità di vita, mi sono sorti diversi dubbi riguardo la loro percezione di una QdV che li soddisfi e di cui si ritengano appagati.

Per questo la mia attenzione è volta a capire quanto e in che modo l'educatore interviene per far sì che l'utente abbia una buona percezione della sua QdV, e che questa non sia solo una percezione, ma una condizione vera e propria.

Trovo sia fondamentale che in base alla percezione dell'utente, l'educatore intervenga per ipotizzare obiettivi specifici volti al raggiungimento di un livello di vita soddisfacente nei diversi domini che la caratterizzano secondo le teorie proposte.

La dissertazione è suddivisa in tre parti. Nella prima parte svilupperò il modello teorico riguardante il costrutto di QdV, attingendo a due autori che nel corso dei loro studi si sono maggiormente interessati a questo argomento: Robert Schalock e Miguel A. Verdugo Alonso, entrambi ricercatori e docenti universitari. Mi concentrerò principalmente su due documenti, il primo *“Manuale di qualità della vita. Modelli e pratiche di intervento”*, è stato redatto dai due autori sopra citati; il secondo, *“Progettare qualità della vita”*, è il report conclusivo di una ricerca svolta dall'associazione ANFFAS che approfondisce gli *“strumenti verso l'inclusione sociale, le matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”*⁷.

Attraverso queste due pubblicazioni, ho avuto la possibilità di definire il costrutto di Qualità della Vita, di approfondire i domini che articolano il costrutto stesso e che possono essere utilizzati nella valutazione dei livelli di QdV grazie a una serie di indicatori, ed infine ho potuto approfondire come promuovere la possibilità di avere una QdV soddisfacente per persone con problemi di ordine psichico e intellettivo.

Al termine della presentazione di ogni dominio, mi focalizzerò sull'analisi dei risultati delle interviste effettuate agli ospiti del foyer e agli educatori che vi lavorano.

La metodologia utilizzata per la realizzazione di questo lavoro segue un ordine preciso. Inizialmente mi sono documentata sul modello della QdV, leggendo, come citato in precedenza i documenti di Schalock e Verdugo Alonso. Dalle letture effettuate ho potuto conoscere i domini che caratterizzano la QdV ed estrapolare gli indicatori che ho ritenuto essere importanti per la mia ricerca. In base agli indicatori scelti ho costruito le domande da porre agli utenti⁸. Dopo aver effettuato le interviste agli utenti ho realizzato un'analisi delle stesse⁹. In questo modo ho potuto creare le domande per gli educatori, domande che chiedevano approfondimenti e riflessioni laddove gli utenti mostravano insoddisfazione dei domini. Dopo aver fatto l'analisi delle interviste poste agli educatori ho potuto confrontare le risposte delle due

⁷ *“Progettare qualità della vita. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l'inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”*, pag.iniziale, Anffas Onlus, Giugno 2015.

⁸ Allegato 1

⁹ Allegato 5

interviste e portare le mie riflessioni connesse alle letture teoriche fatte, per dare risposta al mio quesito iniziale.

Ho proposto agli utenti interviste semi-strutturate ovvero *“interviste che riportano un elenco di argomenti e questioni da discutere, senza una precisa formulazione o modalità di risposta prestabilite. L’intervistatore è libero di approfondire questioni che si sviluppano nel corso dell’intervista e che ritiene importanti. Le domande sono prevalentemente aperte. Non vi è un elenco di risposte predefinite.”*¹⁰

All’interno del foyer oggetto del mio LT, le condizioni delle persone che lo abitano sono spesso causa di isolamento sociale e difficoltà relazionale, due aspetti ritenuti fondamentali nella valutazione del livello di QdV. Per questo motivo, nelle interviste proposte agli utenti ho cercato di indagare anche questi aspetti, ritenendo che sarebbero stati uno spunto interessante da confrontare successivamente con gli educatori.

Dopo aver raccolto le percezioni e i dati degli ospiti, ho quindi costruito le interviste agli educatori ripartendo da quanto gli ospiti avevano espresso; ho così formulato le domande da porre agli educatori attraverso un’intervista semi-strutturata.

Ho così potuto analizzare i dati emersi dagli utenti e dagli educatori, facendo un confronto su quanto la percezione di QdV degli utenti veniva confermata o meno dagli educatori e soprattutto mi sono focalizzata sul ruolo assunto da ogni educatore, per garantire processi tesi a favorire la QdV dell’utente con cui lavorano.

Ho fatto questa scelta per conoscere il pensiero dell’educatore rispetto le percezioni dell’utente e per individuare delle strategie volte alla soddisfazione dello stesso.

Nella parte conclusiva cerco di dare risposta al mio quesito iniziale, connettendo i dati emersi sia al modello della QdV sia ad alcuni testi dedicati al lavoro dell’educatore, quali *“Le competenze dell’educatore professionale”* a cura di Walter Brandani¹¹ e Paolo Zuffinetti¹²; *“L’educatore imperfetto”* di Sergio Tramma¹³.

Dopo una riflessione riguardante il ruolo dell’operatore nel foyer Fonte 6, su quanto esso interviene nella promozione di processi volti a garantire la QdV degli ospiti che vivono in foyer, sulla sua percezione rispetto alle percezioni degli utenti, il mio lavoro di tesi si conclude con una riflessione in cui proverò a individuare delle proposte per generalizzare anche ad altri contesti educativi, il ricorso all’utilizzo della prospettiva della qualità di vita.

¹⁰ Materiale Supsi, modulo “Indagine di campo e lavoro scientifico”, anno 2013-2014.

¹¹ Walter Brandani, educatore professionale e mediatore familiare, è consigliere nazionale ANEP (Associazione Nazionale Educatori Professionali) e attuale presidente del Centro Studi ANEP.

¹² Paolo Zuffinetti, educatore professionale, è coordinatore dell’area Professioni sociali della Fondazione ENAIP di Busto Arsizio.

¹³ Sergio TRamma, docente di Pedagogia sociale presso la Facoltà di Scienze della formazione dell’Università degli Studi di Milano Bicocca, dove coordina le attività di tirocinio del corso di laurea in Scienze dell’educazione.

4 Dissertazione

4.1 Il costrutto di qualità di vita

Da decenni, diverse discipline e numerosi studiosi si interrogano sul come poter definire in maniera chiara e oggettiva il concetto di Qualità di Vita. Studi e ricerche differenti, hanno nel tempo evidenziato sia elementi su cui è stata manifestata una generale condivisione, sia altri elementi non pienamente condivisi.

Questo perché a tale concetto contribuiscono diverse variabili che rendono il suo significato ancora molto ampio. Ancora oggi non è perciò possibile attribuire una definizione precisa al costrutto di Qualità di Vita. Se ci riferiamo al suo significato semantico, *“qualità fa pensare all’eccellenza, o a standard ottimali associati alle caratteristiche umane e valori positivi quali la felicità, il successo, la salute e la soddisfazione; della vita indica che il concetto richiama l’essenza più profonda o gli aspetti fondamentali dell’esperienza umana”*.¹⁴

Il desiderio di avere una buona vita, una vita di benessere, fa parte dell’umanità da quando essa è nata. È però a partire dalla seconda metà del Novecento che il costrutto di Qualità di Vita ha iniziato ad assumere particolare rilevanza.

A partire dagli anni '80 questo concetto è stato indagato in relazione alle persone con disabilità intellettiva. Grazie all’interesse e alle ricerche effettuate da alcuni autori si è potuto così trovare dimensioni, domini, indicatori, categorie, componenti e fattori grazie ai quali è possibile descrivere tale costrutto.

Per il mio lavoro, farò riferimento agli studi e alle ricerche di Schalock¹⁵ e Verdugo Alonso¹⁶. Ho scelto questi autori perché più di altri si sono concentrati sulla valutazione della Qualità di Vita nelle persone con disabilità.

Nella letteratura troviamo diverse definizioni che concorrono a spiegare il costrutto di QdV. Borthwick-Duffy nel 1992 definisce la QdV come *“determinata dalle condizioni*

¹⁴ Schalock, R., Verdugo Alonso, M., *“Manuale di qualità della vita. modelli e pratiche di intervento”*, Vannini editrice, 2002, pag. 43.

¹⁵ Professore Emerito all’Hastings College, negli USA. Ha ricevuto diversi premi durante la sua carriera per l’impegno profuso nello sviluppo e nella valutazione di programmi per persone con ritardo mentale, e nella concettualizzazione e misurazione del costrutto della qualità della vita. Le sue prime pubblicazioni sono dedicate allo studio della neurobiologia del comportamento, mentre più recentemente ha rivolto la sua attenzione alle strategie di valutazione, alla qualità della vita e ai paradigmi di supporto.

¹⁶ Psicologo. Dirige la cattedra di Psicologia delle disabilità e l’Istituto Universitario per l’Integrazione Comunitaria presso l’Università di Salamanca (Spagna). Svolge ricerca e ha pubblicato i suoi principali lavori scientifici nelle aree di: ritardo mentale, qualità della vita, capacità sociali e di adattamento, integrazione e valutazione dei servizi per le disabilità.

*di vita, dalla soddisfazione per le proprie condizioni e da aspirazioni, valori e aspettative della persona*¹⁷.

Prima di lui Landesman nel 1986 aveva dato importanza all'aspetto *“oggettivamente misurabile delle condizioni di vita, relative alla salute fisica, all'ambiente di vita, alle relazioni sociali, all'attività lavorativa e alle possibilità economiche, e aveva definito la soddisfazione personale come la risposta soggettiva a tali condizioni”*¹⁸.

Edgerton nel 1990 include nella soddisfazione per la propria vita la possibilità da parte della persona di cambiare o mantenere le proprie condizioni di vita e di conseguenza anche la propria qualità di vita.

Il gruppo di lavoro dell'OMS la definisce *“la percezione dell'individuo della propria posizione nella vita nel contesto dei sistemi culturali e dei valori di riferimento nei quali è inserito e in relazione ai propri obiettivi, aspettative, standard e interessi”*¹⁹.

Tra queste definizioni, Schalock ne individua tre che considera essere le più esaustive.

La prima è quella di Goode che indica che *“la qualità della vita si realizza quando le necessità individuali di una persona sono soddisfatte e la stessa ha la possibilità di perseguire e raggiungere i propri obiettivi”*²⁰; la seconda è quella di Felce e Perry che vedono la Qualità di Vita *“come concetto multidimensionale che racchiude una serie di dimensioni centrali strettamente legate al benessere individuale”*²¹; la terza definizione è quella di Schalock stesso che la spiega *“come l'insieme delle condizioni di vita, salute e benessere desiderate da una persona”*²².

Tenendo in considerazione le diverse definizioni possiamo dunque affermare che il costrutto di QdV può essere misurato attraverso metodi quantitativi e qualitativi e tramite indicatori sia oggettivi che soggettivi, multidimensionali e legati al giudizio personale.

Per quanto riguarda il concetto di QdV riferito a persone con disabilità intellettiva vi è un forte consenso nel considerare le peculiarità dell'applicazione del costrutto il più possibile simili a quelli del resto della popolazione.

Nelle varie definizioni che vengono date al concetto di QdV vi sono delle dimensioni che vengono prese più spesso in considerazione. Esse sono:

¹⁷ Schalock, R., Verdugo Alonso, M., *“Manuale di qualità della vita. modelli e pratiche di intervento”*, Vannini editrice, 2002, pag. 26.

¹⁸ Idem.

¹⁹ *“Progettare qualità della vita. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l'inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”*, pag.15, Anffas Onlus, Giugno 2015.

²⁰ *“Progettare qualità della vita. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l'inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”*, pag.15, Anffas Onlus, Giugno 2015.

²¹ Idem.

²² Idem.

- *Il benessere psicologico e la soddisfazione personale;*
- *Le relazioni sociali;*
- *Lo studio e l'occupazione;*
- *Il benessere fisico e mentale;*
- *L'autodeterminazione, l'autonomia e la possibilità di scelta;*
- *La possibilità di prendere decisioni;*
- *La competenza personale, l'adattamento comunitario e la possibilità di vivere in modo indipendente;*
- *L'integrazione e l'inclusione nella comunità;*
- *L'accettazione sociale, il ruolo e lo status sociale;*
- *L'adattamento;*
- *L'identità e l'appartenenza;*
- *Lo sviluppo personale e la realizzazione di sé;*
- *La qualità dell'ambiente residenziale, di apprendimento e di vita;*
- *Le possibilità di apprendimento lungo tutto il corso della vita;*
- *Il tempo libero;*
- *La normalizzazione e l'accessibilità;*
- *Alcuni aspetti demografici, sociali;*
- *Alcune caratteristiche personali;*
- *La responsabilità;*
- *Il sostegno ricevuto dai servizi²³.*

Riflettendo su queste dimensioni è possibile affermare che molto spesso esse vengono prese in considerazione quando si parla di disabilità. Da ciò che ho potuto osservare sia in ambito lavorativo, sia durante la formazione, è che numerose delle dimensioni sopra citate vengono prese in considerazione quando si parla dell'utente. La Fondazione La Fonte stessa, nella sua missione ha come obiettivi principali quelli di integrazione e inclusione, di normalizzazione, e gran parte delle dimensioni prese in considerazione.

4.2 I Domini della Qualità di Vita

Le ricerche degli ultimi vent'anni hanno permesso di individuare alcuni domini con rispettivi indicatori per definire la Qualità di Vita. Questo *meta-modello*²⁴ è stato proposto da Schalock e Verdugo Alonso. Secondo questo modello la QdV si articola in otto domini che andrò successivamente a presentare distintamente:

²³ "Progettare qualità della vita. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l'inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive", pag.16-17, Anffas Onlus, Giugno 2015.

²⁴ Modello a cui si fa riferimento e che ci si auspica di raggiungere.

- Benessere fisico;
- Benessere materiale;
- Benessere emozionale;
- Autodeterminazione;
- Sviluppo personale;
- Relazioni interpersonali;
- Inclusione sociale;
- Diritti ed Empowerment.

Secondo gli autori è possibile misurare il livello di soddisfazione della qualità della vita di una persona, attraverso l'analisi della strutturazione degli otto domini, in quanto essi sono sia di natura empirica sia sperimentale. È inoltre possibile esaminare i domini attraverso molteplici indicatori: percezioni, comportamenti e condizioni, soggettivi e oggettivi, che li definiscono dal punto di vista operativo; questo è fondamentale per avere dei criteri di misurazione ai quali fare capo durante il percorso di valutazione della QdV di una persona.

Questa individuazione e suddivisione in otto domini, inoltre, si avvicina molto alle definizioni esplicitate da altri autori, tra i quali Campbell. Schallock afferma inoltre che i domini con i rispettivi indicatori possono avere tre livelli di misurazione, che renderebbero la valutazione più completa: personale, funzionale o oggettivo e sociale. Questi tre livelli offrono un quadro più ampio nella vita di una persona perché prendono in considerazione tutti gli aspetti che la caratterizzano e grazie ai quali si può avere una visione più ampia di ciò che si vuole analizzare.

Si può inoltre affermare che le persone vivono in diversi sistemi *“che influenzano lo sviluppo di valori, convinzioni, comportamenti e atteggiamenti loro propri”*²⁵. Sono stati individuati tre livelli di sistemi che influenzano la QdV di una persona: microsistema, mesosistema e macrosistema.

Il microsistema è definito *“l'ambiente sociale ristretto, come la famiglia, la casa, i coetanei e l'ambiente di lavoro, che incidono direttamente sulla vita della persona”*²⁶.

Il mesosistema è considerato *“il vicinato, la comunità, i servizi disponibili e le organizzazioni che incidono direttamente sul funzionamento del microsistema”*²⁷.

Il macrosistema ovvero *“gli schemi sovrastrutturali di cultura, tendenze socio-politiche, sistemi economici e fattori connessi alla società che incidono direttamente sui valori, sui presupposti e sul significato di questi concetti e costrutti”*²⁸.

²⁵ Schallock, R., Verdugo Alonso, M., *“Manuale di qualità della vita. modelli e pratiche di intervento”*, Vannini editrice, 2002, pag. 57

²⁶ Idem, pag. 58.

²⁷ Idem.

²⁸ Idem.

Dimensioni della qualità di vita	Indicatori
Benessere emotivo	Appagamento (soddisfazione, umore, piacere)
	Concetto di sé (identificazione, valore di sé, autostima)
	Assenza di stress (prevedibilità, controllo)
Relazioni interpersonali	Interazioni (reti sociali, contatti sociali)
	Relazioni (famiglia, amici, pari)
	Sostegni (emotivo, fisico, finanziario, feedback)
Benessere materiale	Situazione finanziaria (reddito, prestazioni monetarie)
	Occupazione (status lavorativo, ambiente di lavoro)
	Alloggio (tipo di residenza, proprietà)
Sviluppo personale	Formazione (risultati, status)
	Competenza personale (cognitiva, sociale, pratica)
	Performance (successo, realizzazioni, produttività)
Benessere fisico	Salute (funzionamento, sintomi, forma fisica, nutrizione)
	Attività quotidiane (cura di se stessi, mobilità)
	Tempo libero (svaghi, hobbies)
Auto-determinazione	Autonomia/controllo personale (indipendenza)
	Obiettivi e valori personali (desideri, aspettative)
	Scelte (opportunità, opzioni, preferenze)
Inclusione sociale	Integrazione e partecipazione comunitaria
	Ruoli all'interno della comunità (contributore, volontario)
	Sostegni sociali (rete di sostegno, servizi)
Diritti	Diritti umani (rispetto, dignità, uguaglianza)
	Diritti legali (cittadinanza, accesso, processi equi)

Tabella 1 – Dimensioni/Domini e indicatori della Qualità di Vita

Il concetto di QdV dunque non può essere separato dal contesto in cui le persone vivono.

Di seguito presenterò come si caratterizzano gli otto domini della QdV e i relativi indicatori; al termine della presentazione di ognuno di essi, proporrò l'analisi dei dati che ho raccolto.

Per Qualità della Vita nell'ambito del benessere fisico si intende la condizione di buona salute di cui ogni individuo gode. Questo stato è raggiungibile attraverso una serie di fattori. Molto importante è avere una buona alimentazione, completa di tutto ciò che serve all'organismo per stare bene, per non avere carenze di nessun tipo, che causerebbero problemi alla persona. Fondamentale è l'igiene, che aiuta l'organismo a non contrarre malattie legate alla mancata pulizia ma permette anche alla persona di avere e presentare un'immagine curata di sé. Altro fattore importante per una buona salute è la possibilità di ricevere cure adeguate in base al proprio

stato di salute fisica e psichica. Un ulteriore aspetto legato al benessere fisico è la possibilità di controllare il dolore e gli stati di stress. È infatti risaputo che lo stress contribuisce in larga misura a minare lo stato di salute di una persona. Esso può indebolire le difese immunitarie al punto di portare l'organismo ad ammalarsi. È dunque necessario saper riconoscere lo stato di stress in cui ci si trova e individuare delle strategie per combatterlo. In questo caso assume una notevole importanza la possibilità di riposarsi e rilassarsi adeguatamente, quindi concedersi momenti per sé stessi per poter recuperare le energie. Molta importanza va data anche all'attività fisica, che aiuta l'organismo a rinforzarsi e ad eliminare tossine e può servire anche da valvola di sfogo per prevenire situazioni di stress che concorrerebbero al non raggiungimento di un buono stato di salute.

Gli indicatori che ho scelto per questo dominio sono: **ricevere cure adeguate, riposo, praticare attività fisica.**

Attraverso questi indicatori ho cercato di indagare la soddisfazione di questo dominio da parte degli utenti del foyer F6. Per quanto riguarda il primo indicatore tutti gli utenti ritengono di avere la possibilità di ricevere le cure adeguate a seconda della problematica presentata. A questo proposito un utente afferma: *“Quando sto male chiedo all'operatore che cerca le cause del mio malessere...ti portano dal medico, se è grave vai in ospedale”*²⁹. Un altro utente afferma: *“Senti, faccio del mio meglio, prendo qualcosa e poi vado a lavorare perché anche star qui tutto il giorno in caserma non serve a niente”*³⁰. Un'altra risposta ricevuta da un utente è: *“Vado a riposare o prendo qualche pastiglia. Ma io sto sempre bene, non sto mai male. O se no lo dico agli educatori”*³¹.

Nel tempo trascorso al foyer ho potuto osservare diversi interventi degli educatori quando un utente presentava uno stato di malessere fisico. Un'utente è stata accompagnata al pronto soccorso per un forte dolore al petto, e quando ad esempio l'utente lamenta mal di testa, l'educatore interviene somministrando un antidolorifico. Riferendomi alla teoria della QdV è importante considerare che *“il miglioramento della qualità di vita rappresenta uno degli obiettivi più importanti della cura e dell'intervento medico”*³². Gli educatori quindi si concentrano molto sull'aspetto della salute fisica, non trascurandone nessun segnale d'allarme e facendo il possibile affinché l'utente possa ritenere di avere un buono stato di salute.

Fondamentale per il benessere fisico, come citato sopra, è la possibilità di riposarsi quando se ne sente la necessità. Anche in questo caso gli utenti affermano di avere

²⁹ Allegato 2, pag. 5

³⁰ Allegato 2, pag. 9

³¹ Allegato 2, pag. 11

³² Schalock, R., Verdugo Alonso, M., *“Manuale di qualità della vita. modelli e pratiche di intervento”*, Vannini editrice, 2002, pag. 93

la possibilità di riposarsi al foyer e di poterlo fare per il tempo che ritengono necessario. L'unica eccezione è quando hanno il turno di cucina. A questo proposito alla mia domanda un utente risponde: *“al lunedì quando torno faccio la doccia, cerco di fare in fretta, poi dopo a dipendenza di chi c'è qui chiedo la chiave della buca lettere per andare a prendere la corrispondenza, poi guardo un attimino il Corriere del Ticino e poi dopo se mi avanza tempo vado giù in camera, mi riposo un attimino anche se è solo una mezz'ora, poi dopo torno su, perché sai al lunedì sono di servizio allora verso le sei meno un quarto devo essere puntuale”*³³. Un altro utente afferma: *“vado a riposare un'oretta o due, dipende. Decido io”*³⁴. Sempre riferito a questo indicatore un utente risponde: *“Eh riposo... eh dipende. Se c'è del lavoro si fa. Ma è tranquillo”*³⁵. Da ciò che ho potuto osservare durante il percorso di stage questo indicatore sembra essere soddisfatto in buona misura. Tutti gli utenti infatti si riposano quando vogliono e dimostrano autonomia nel presentarsi all'orario stabilito per il turno cucina.

Altro indicatore di benessere fisico è la possibilità di svolgere attività fisica. Dalle interviste effettuate emerge che non tutti gli ospiti svolgono attività fisica regolarmente. Alcuni di essi la svolgono sotto consiglio medico, altri per propria scelta e alcuni hanno deciso di non volerla fare. A questo proposito un utente afferma: *“no, non ne faccio di sport. Faccio piscina con la Sil e basta”*³⁶. Un altro utente riferendosi all'attività fisica dice: *“no niente. Ah sì, faccio la cyclette”*³⁷. Ancora, alla mia domanda sull'attività fisica un altro utente risponde: *“vado in bicicletta quando è possibile”*³⁸.

Analizzando le varie risposte date dagli utenti alle domande proposte per indagare la soddisfazione di questo dominio sembra che nessun utente non sia soddisfatto del proprio benessere fisico e del lavoro svolto dall'operatore. Più di uno ha infatti affermato che gli educatori intervengono quando loro ne fanno richiesta portando una situazione di malessere. Personalmente, attraverso le varie realtà osservate posso esprimere la presenza costante dell'operatore che stimola l'utente anche a svolgere attività fisica o ad andarsi a riposare nei casi in cui all'apparenza l'utente risulta stanco. Per quanto riguarda questo dominio, trovando una soddisfazione generale degli utenti, non ho proposto nessuna domanda agli educatori.

³³ Allegato 2, pag. 9

³⁴ Allegato 2, pag. 11

³⁵ Allegato 2, pag. 5

³⁶ Allegato 2, pag. 3

³⁷ Allegato 2, pag. 1

³⁸ Allegato 2, pag. 9

Per Qualità di Vita nell'ambito del benessere materiale si intende la possibilità di disporre di risorse materiali, quindi di beni utilizzabili e spendibili nella propria quotidianità.

Ad esempio, è fondamentale possedere del denaro da utilizzare a seconda delle proprie necessità, per acquistare ciò di cui una persona ha bisogno o semplicemente desidera. Il denaro deriva dalla possibilità di avere un lavoro, che ci piace e ci soddisfa e contemporaneamente ci permette di accrescere le nostre risorse finanziarie. Avere un lavoro è fondamentale perché consente ad ogni persona di avere un'indipendenza economica tale per cui possa intraprendere un percorso di vita in autonomia, potendo così permettere l'acquisto di beni durevoli, come una casa, un'auto, ma anche beni di sostentamento, riducendo l'eventualità di incorrere in uno stato di povertà. Importante è anche avere degli effetti personali, qualcosa che ci appartiene e ci soddisfa, possedere degli abiti, oggetti ed avere un luogo in cui vivere.

Un buon benessere materiale viene dunque raggiunto quando la vita di una persona non presenta condizioni di privazioni.

Gli indicatori principali scelti per questo dominio sono: **possedere del denaro, avere un lavoro e possedere degli effetti personali.**

Per quanto riguarda questa area, in generale, gli indicatori indagati sembrano essere soddisfatti. Gli utenti di F6 non versano in condizioni di povertà, anche se alcuni di loro dispongono di poco denaro. Tutti loro possiedono dei soldi che utilizzano per soddisfare i propri bisogni. Alla mia domanda "tu hai dei soldi tuoi?" un utente risponde: *"sì, ho quattro franchi al giorno. Li uso per bere e per le sigarette"*³⁹. Alla stessa domanda un altro utente risponde: *"sì. Li uso per i CD, le sigarette e il caffè"*⁴⁰. Un altro utente ancora dice che gestisce i suoi soldi *"con le sigarette e le mie cose. Per quello che voglio"*⁴¹. Ogni utente infatti ha uno spillatico giornaliero che utilizza per i propri desideri. Alcuni utenti hanno meno disponibilità di altri, per questo motivo gli educatori cercano di aiutarli nel risparmiare una parte del loro denaro, così da poterlo utilizzare nelle situazioni particolari. Tutti gli utenti che vivono al foyer hanno un reddito AI, che viene utilizzato per contribuire alla loro permanenza nella Fondazione. I soldi che essi utilizzano per le spese personali vengono consegnati mensilmente dai curatori o derivano dal piccolo stipendio che ognuno di loro percepisce mediante il lavoro nei diversi laboratori.

Gli ospiti, per poter vivere in foyer, devono possedere un lavoro. Tutti e sette quindi lavorano nei laboratori protetti, dai quali ricevono un piccolo stipendio. In generale gli utenti sono contenti del lavoro che svolgono. Un utente afferma: *"lavoro all'Orto al*

³⁹ Allegato 2, pag. 1

⁴⁰ Allegato 2, pag. 3

⁴¹ Allegato 2, pag. 5

*Gelso. O si fa la legna o ci sono i campi*⁴² e dice che è soddisfatto del suo lavoro. Un altro utente, che svolge un lavoro diverso dice: *“devo dare una mano a fare i carrelli, servire i cuochi e al pomeriggio pulire il pavimento della cucina”*⁴³ e afferma di essere contento del lavoro che fa e che lavora nello stesso posto da diciotto anni e mezzo. È fondamentale per raggiungere il benessere materiale che la persona abbia un lavoro, ancora meglio se questo è soddisfacente per la persona stessa. Se questo è possibile vi è un netto miglioramento del benessere della persona: aumentano i livelli di autostima e soddisfazione e diminuiscono quelli legati allo stress e alla frustrazione. È vero, come afferma un’educatrice che *“purtroppo in Ticino le realtà lavorative per questo tipo di persone sono limitate”*⁴⁴, ma è importante che queste ci siano, per consentire una maggiore normalizzazione delle persone con problemi psichici e con disabilità intellettive.

Per quanto riguarda la definizione di benessere materiale poi, troviamo tra i vari indicatori la *“possibilità di disporre di propri effetti personali”*⁴⁵. Dare questa possibilità agli ospiti è fondamentale perché permette loro di esprimere, attraverso i propri oggetti personali, il loro modo di essere, la loro unicità e grazie alla personalizzazione della propria stanza li aiuta a sentire la stessa come casa propria, come posto personale in cui essere liberi di esprimere il proprio essere. Gli utenti del foyer hanno la possibilità di tenere nella propria stanza degli effetti personali, come ad esempio il proprio stereo con i CD per chi è appassionato di musica, i libri o le riviste per chi legge, i poster, le videocassette o i DVD per chi ama guardare i film. Da una personale osservazione tutti gli utenti possiedono effetti propri in misura diversa gli uni dagli altri. Ciò che ho potuto constatare sia dialogando con essi, sia entrando nelle varie stanze, è che la quantità e qualità degli oggetti in loro possesso varia a seconda di come loro vivono il foyer. C’è un utente in particolare che vorrebbe vivere a casa con la sorella e ha la camera al foyer quasi vuota. Parlando con lui e ponendo la domanda: *“hai degli effetti personali al foyer?”* lui risponde: *“ogni tanto ricevo qualche regalo e mia sorella mi dice di farmeli attaccare sul muro. Ma non ‘sto granché”*⁴⁶. Altri utenti che a differenza del precedente percepiscono il foyer come casa propria rispondono: *“vestiti e la lametta da barba, la schiuma, spazzolino e dentifricio”*⁴⁷ e affermano di poter tenere nella propria stanza ciò che vogliono.

⁴² Allegato 2, pag. 5

⁴³ Allegato 2, pag. 11

⁴⁴ Allegato 4, pag. 4

⁴⁵ *Progettare qualità della vita*. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l’inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”, pag. 46, Anffas Onlus, Giugno 2015

⁴⁶ Allegato 2, pag. 10

⁴⁷ Allegato 2, pag. 12

Riassumendo quanto emerso dalle domande effettuate risulta che anche in questo dominio gli indicatori presi in considerazione sono soddisfatti, che per quanto riguarda il benessere materiali gli utenti ritengono di non avere necessità maggiori. Per questo motivo, anche nel dominio sopra citato non ho posto domande agli educatori ritenendo la percezione degli utenti come soddisfatta.

Per Qualità della Vita nell'ambito del benessere emozionale si intende la possibilità di sentirsi contenti di sé stessi e della propria vita, quindi avere una percezione positiva di ciò che si è fatto nella vita, delle scelte prese, di quello che la persona è consapevole di essere. È importante inoltre avere la possibilità di percepire il proprio stato d'animo come piacevole e non negativo. Contribuisce al benessere emozionale anche il modo in cui ogni persona percepisce il sé stesso e la sua relazione con il mondo esterno. È infatti risaputo che ognuno di noi, per sentirsi bene con sé stesso e sentirsi una persona di valore necessita del riconoscimento altrui. È quindi importante tenere in considerazione che il benessere emozionale dipende molto dalla rappresentazione che gli altri hanno di noi e che ci permette di sentirci riconosciuti. Possiamo trovare un collegamento tra benessere emozionale e benessere materiale. Molto spesso infatti le nostre emozioni, positive o negative possono dipendere da ciò che possediamo o non possediamo. La possibilità di avere un lavoro che ci soddisfa è un indicatore che contribuisce in larga misura ad accrescere il nostro stato d'animo positivo, questo perché il sentimento di soddisfazione di quello che si è scelto di fare nella vita fa sì che la persona acquisti sicurezza e stima di sé, accrescendo anche la percezione di essere riconosciuti dagli altri. Il benessere emozionale inoltre influisce anche sul benessere fisico. Le emozioni che proviamo possono influire in modo positivo o negativo sul nostro stato di salute, contribuiscono dunque ad indebolire o rafforzare il nostro organismo.

Per quanto riguarda questo dominio tra gli indicatori individuati dal modello di QdV ho scelto: **percezione del proprio stato d'animo come positivo, sensazione positiva nelle interazioni con l'esterno e il riconoscimento altrui.**

Dall'analisi dei dati relativi alle percezioni degli abitanti del foyer, emerge che il dominio del benessere emozionale, a differenza dei due precedenti, ha alcuni indicatori che non sono percepiti come soddisfacenti dagli ospiti. Riferendomi alla percezione del proprio stato d'animo alcuni ospiti affermano di percepirlo positivamente e altri meno. Un utente dice: *“è differente. Alla mattina va un po' male, ma alla sera va bene”*⁴⁸ e un altro: *“molto spesso ci vuole tanta pazienza qui.... Ogni tanto mi fanno girare le scatole”*⁴⁹. Questi stati d'animo percepiti come non positivi a

⁴⁸ Allegato 2, pag. 2

⁴⁹ Allegato 2, pag. 10

volte possono dipendere dalla condizione psichica nella quale l'utente si trova. Secondo Schalock e Verdugo Alonso, il benessere psicologico è uno degli aspetti che viene maggiormente indagato nella valutazione della QdV di persone con problematiche di tipo psichico. Questo perché si cerca di riuscire a pianificare degli interventi adeguati al miglioramento del benessere emozionale. Altro indicatore preso spesso in considerazione dai ricercatori è quello delle interazioni⁵⁰. Altro aspetto fondamentale è quello delle interazioni con l'esterno. Spesso a causa della patologia psichica l'utente tende ad isolarsi e il concentrarsi sull'indicatore delle relazioni è importante per accompagnare ed aiutare l'utente nelle relazioni con il mondo esterno. Riferendomi agli utenti del foyer, che hanno la libertà di uscire e frequentare i luoghi che preferiscono, mi sono chiesta quali e come fossero le loro interazioni con le persone esterne e come loro si sentissero a riguardo. La maggior parte di loro ha risposto di avere delle buone interazioni e di sentirsi soddisfatti. A questo proposito un utente riporta: *“una parte li conosco, una parte no. Con quelli che conosco ho rapporti buoni”*⁵¹. Molti di loro vivono nella stessa comunità da diversi anni, di conseguenza conoscono diverse persone, con le quali spesso si relazionano. Questo aspetto secondo una educatrice del foyer è anche “pericoloso”. Essa infatti afferma: *“Sono socialmente tollerati e anche i loro atteggiamenti sbagliati sono tollerati dalla società. Di conseguenza quando noi chiediamo un aiuto alle autorità ci viene risposto: “ma dai alla fine è bravo, lascia perdere”, e questo non è sempre positivo”*⁵². È possibile però che questo atteggiamento da parte delle autorità abbia una prospettiva inclusiva, che sia volta ad aiutare l'utente e non a discriminarlo sempre per gli atteggiamenti inadeguati che propone nella società. È possibile anche che continuando ad intervenire su tutti gli atteggiamenti ritenuti non adeguati si produca il rischio di emarginazione ed esclusione di persone che essendo considerate “diverse” già di per sé incorrono molto spesso in questo rischio. Importante per il benessere emozionale poi è il riconoscimento da parte degli altri. Osservando gli utenti in foyer, più volte mi è capitato di cogliere l'importanza che assume l'essere riconosciuti dagli altri come in grado di fare qualcosa, soprattutto nel turno di cucina. Durante le interviste ho chiesto agli utenti come si sentono considerati dai propri coinquilini e le risposte sono state per la maggior parte positive. Un utente risponde: *“mi sembra che mi considerano una brava persona”*⁵³. Sempre alla stessa domanda un altro utente risponde: *“una parte bene e una parte no”*⁵⁴. Un altro utente ancora alla stessa domanda risponde: *“eh questo non lo so devi chiederlo a loro. Io penso mi*

⁵⁰ Schalock, R., Verdugo Alonso, M., *“Manuale di qualità della vita. modelli e pratiche di intervento”*, Vannini editrice, 2002, pag. 129

⁵¹ Allegato 2, pag. 7

⁵² Allegato 4, pag. 4

⁵³ Allegato 2, pag. 12

⁵⁴ Allegato 2, pag. 8

*considerano bene*⁵⁵. Questa percezione di essere considerati in modo positivo dagli altri ospiti è molto importante per il proprio benessere emozionale, perché permette di sentirsi accolti, accettati per quello che si è e non giudicati. Questo aspetto non indicante è molto presente tra gli ospiti del foyer e rende il clima del posto positivo. Altro aspetto che ho ritenuto importante indagare è la soddisfazione per la propria vita. In questo caso alcuni utenti hanno mostrato una bassa o del tutto assente soddisfazione della propria vita. È stato interessante per me chiedere agli educatori il loro pensiero rispetto questa percezione. Alla mia domanda una educatrice risponde: *“Come in tutte le vite, anche nelle vite dei nostri utenti ci sono momenti in cui essi non sono soddisfatti della propria qualità di vita. Questo può dipendere da molti fattori. In questo momento ci sono degli utenti che soffrono psichicamente, quindi può darsi che non si sentano soddisfatti della propria qualità di vita”*⁵⁶. Un altro educatore pone l’accento su un aspetto diverso, quello delle relazioni e dell’organizzazione del tempo libero. A questo proposito afferma: *“per molti utenti vi è la mancanza di affetti (famiglia, amici) e la difficoltà nell’occupazione del tempo libero (incapacità di organizzarsi)”*⁵⁷. È in questi casi che assume importanza il ruolo dell’educatore che funge da sostegno all’utente che vive un periodo non positivo, attraverso la relazione. *“la persona dell’educatore è uno strumento pedagogico, il rapporto è continuativo, la quotidianità è usata in modo consapevole e programmato”*⁵⁸. Grazie alla relazione e al vivere quotidiano è possibile costruire con l’utente obiettivi mirati alla soddisfazione della propria qualità di vita.

Riassumendo, da quanto emerge dall’analisi di questo dominio si possono osservare alcuni indicatori che non risultano essere completamente soddisfatti e sui quali vi sono in atto riflessioni di intervento da parte degli educatori.

Per Qualità della Vita nell’ambito dell’autodeterminazione si intende la capacità e la soddisfazione di compiere le proprie scelte. Ogni individuo deve avere la libertà di poter compiere scelte in autonomia, di decidere per la propria vita secondo le sue esigenze e i suoi valori. L’autodeterminazione è uno degli obiettivi fondamentali a cui ogni persona deve mirare, per potersi garantire una vita che sia di qualità. Autodeterminazione significa anche poter esprimere le proprie preferenze attraverso le capacità che ogni persona ha, *“di usufruire delle opportunità che l’ambiente ci offre in base ai nostri desideri e alla nostra intenzionalità”*⁵⁹. Questo principio è importante

⁵⁵ Allegato 2, pag. 6

⁵⁶ Allegato 4, pag. 6

⁵⁷ Allegato 4, pag. 1

⁵⁸ Tramma, Sergio, *“L’educatore imperfetto”*, Roma, Carocci editore, 2003, pag. 75

⁵⁹ *“Progettare qualità della vita. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l’inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”*, pag.46, Anffas Onlus, Giugno 2015.

per tutta la popolazione umana ma assume un ulteriore spessore nel servizio sociale in quanto molto spesso è una delle mete che gli operatori sociali vogliono raggiungere con i propri utenti. Ad esso viene attribuita una rilevanza particolare in quanto si pensa che l'utente abbia il diritto di essere parte attiva alla creazione del proprio progetto individuale e del raggiungimento degli obiettivi che insieme a lui sono stati ipotizzati. Diventa perciò importante per l'utente poter percepire di sentirsi in grado di fare le proprie scelte a seconda delle esigenze e delle capacità e opportunità personali, e percepire di poter avere voce in capitolo circa le scelte che riguardano la propria vita.

Gli indicatori che ho scelto per questo dominio sono: **scegliere in autonomia, poter esprimere le proprie preferenze e poter fare le proprie scelte.**

Per quanto riguarda questo dominio ho cercato di indagare gli indicatori in modo ampio, non ponendo domande delimitate, ma formulando due domande aperte per lasciare spazio all'utente di esprimere ciò che riteneva più importante, senza essere spinto in una direzione o in un'altra. Le mie domande sono state: "cosa puoi scegliere?" e "cosa non puoi scegliere?". Le risposte degli utenti in entrambi i casi non sono state molto ricche. Alla mia prima domanda un utente afferma: *"uscire e andare in montagna. Cucinare. Come mi vesto"*.⁶⁰, un altro dice: *"posso decidere di uscire tutte le sere"*.⁶¹ Alla mia domanda "cosa non puoi scegliere" non tutti gli utenti hanno risposto, trovandosi, a mio parere, disorientati. Le uniche risposte ricevute sono state: *"Devo fare per forza la cucina e devo fare la doccia tutti i giorni"*.⁶² Altri utenti hanno espresso la percezione di non avere molta possibilità di scelta. Riportando tale percezione ho ritenuto opportuno chiedere agli educatori il loro pensiero a riguardo. Tutti mi sono sembrati sulla stessa linea, dimostrando interesse per ciò che è stato espresso dagli utenti, ma allo stesso tempo si trovano discordi con loro. Un'educatrice afferma: *"Secondo me qua si lascia molto spazio agli utenti, attraverso le riunioni mensili che vengono fatte con loro. Gli ospiti hanno sempre la possibilità di colloquiare con gli educatori ed esprimere quello che pensano, per migliorare le cose. Di conseguenza io non vedo queste restrizioni. Qua si tiene sempre conto dell'opinione dell'utente e questo è importante. È vero che ci sono regole e limiti che non si possono superare, ma c'è anche un margine di manovra"*.⁶³ Un'altra educatrice afferma: *"Più che una scarsa possibilità vi è una non partecipazione. Questo perché gli ospiti sono persone istituzionalizzate, che si adeguano. Questo è un po' il problema delle persone istituzionalizzate, che non portano più avanti le loro scelte. Sembra quasi che non abbiano questa percezione e*

⁶⁰ Allegato 2, pag. 8

⁶¹ Allegato 2, pag. 12

⁶² Allegato 2, pag. 10, 12

⁶³ Allegato 4, pag. 4

*si adeguano alla vita del foyer*⁶⁴. Ancora un'educatrice mostra la sua parziale discordanza con le risposte degli utenti: *“In parte è anche vero. Gli utenti hanno degli spazi in cui possono esprimersi. È vero però che in questi spazi, penso alla riunione mensile, non sempre le cose vengono approfondite, a volte non c'è la possibilità di farlo. Questo perché non tutti gli utenti hanno la stessa capacità di approfondire le tematiche che vengono portate. Alcuni poi tendono a non volerle approfondire. Hanno anche la possibilità di esprimersi con me e in una certa misura lo fanno. È anche vero che ci sono dei limiti a quello che gli utenti possono decidere*⁶⁵.

Da una mia personale osservazione trovo che gli utenti abbiano molto spesso la possibilità di fare delle scelte a seconda delle proprie esigenze e dei propri desideri. Ciò che non è possibile scegliere è quello che riguarda la vita comunitaria e di gestione della casa. Questo perché ci sono delle regole stabilite e dei turni che vanno rispettati dagli ospiti. A mio avviso l'insoddisfazione degli utenti riguardo questo indicatore è data spesso dal fatto che alcuni di loro vorrebbero non avere il turno cucina o il turno lavanderia, oppure vorrebbero non fare la doccia, ma questo, per una convivenza serena con tutti i coinquilini non è possibile, ragion per cui sono state definite delle regole.

Riassumendo ciò che emerge in questo dominio appare chiaro che non tutti gli utenti si ritengono soddisfatti di ciò che possono o non possono scegliere. Gli educatori in questo caso si rendono disponibili all'ascolto e con l'utente cercano di trovare delle soluzioni, restando nei limiti e nelle regole del foyer.

Per Qualità di Vita nell'ambito dello sviluppo personale si intende la capacità e la soddisfazione di conquistare la propria autonomia in vari ambiti della vita. Ogni fase della vita ha come obiettivo finale quello di raggiungere l'autonomia. Il grado di autonomia e il tempo in cui essa viene raggiunta dipende da diversi fattori tra cui le abilità personali e il comportamento adattivo. Più questi due fattori sono presenti tra le caratteristiche e capacità di una persona, più sarà semplice raggiungere una condizione di autonomia. Essere autonomi significa poter scegliere da sé, dar voce a sé stessi.

Questa capacità viene raggiunta in diversi periodi della vita di un individuo. Può essere conquistata a scuola, in casa, gestendo le attività della vita familiare e domestica; nel tempo libero, essendo in grado di programmarlo, scegliere quali attività svolgere, decidendo da soli. Si può essere autonomi nelle attività di apprendimento e nella comunità, acquisendo la capacità di fare le proprie scelte senza l'influenza degli altri. Questo permette ad ogni individuo di crescere e di

⁶⁴ Allegato 4, pag. 2

⁶⁵ Allegato 4, pag. 6

raggiungere uno sviluppo personale tale per cui possa essere garantita una buona qualità di vita. Anche questo aspetto è prioritario all'interno del lavoro sociale, in quanto i servizi lavorano sempre per permettere agli utenti di raggiungere un grado di autonomia il più elevato possibile, che consenta loro di compiere il percorso verso l'autodeterminazione.

Gli indicatori estrapolati dalla teoria e che ho scelto per questo dominio sono: **gestione della vita familiare e domestica, gestione del tempo libero, poter scegliere delle attività.**

Per quanto riguarda il primo indicatore individuato dall'analisi delle risposte ricevute dagli utenti, tutti affermano di essere in grado di organizzare da soli le attività della vita domestica. Gli utenti del foyer hanno dei turni da rispettare per quanto riguarda la pulizia e la preparazione della cena e pulizia della cucina. Tutti sono in grado di svolgere in modo abbastanza autonomo le attività prefissate, anche se alcuni di loro necessitano di essere seguiti, soprattutto in cucina. Importante a mio avviso è precisare che ognuno di loro si presenta all'orario preciso per iniziare il turno cucina e si dà da fare per aiutare nella preparazione. Questo aumenta anche la loro autostima, come afferma la capo struttura: *“il piacere di fare delle cose, di sentirsi capaci di fare delle cose, che aumenta l'autostima”*⁶⁶. La gestione della vita domestica è un aspetto che viene fronteggiato in modo accurato dagli educatori del foyer. Tutto viene organizzato secondo turni stabiliti, ogni giorno della settimana un utente ha il compito di occuparsi della cucina, della stanza e del bucato. Per quanto riguarda la scelta dei pasti ogni ospite può decidere cosa cucinare il giorno del proprio turno. La spesa viene fatta da un educatore accompagnato da un utente, a rotazione, uno ogni settimana. La spesa viene fatta al giovedì tutte le settimane.

Per quanto riguarda l'organizzazione del tempo libero tutti gli utenti hanno espresso quello che normalmente fanno, quando hanno la possibilità di decidere da soli e non ci sono attività previste dal foyer. Molti di loro sono in grado di occupare tutto il tempo libero in autonomia, attraverso delle attività, altri meno, quindi spesso seguono l'operatore che propone delle uscite. La scelta dell'attività avviene la sera dopo il telegiornale, e nel weekend dopo le ore 14.00. ogni utente sceglie quello che desidera fare. Alcuni escono al bar o a fare una passeggiata nel bosco; altri preferiscono andare al lago. Durante il weekend, con gli utenti che non escono da soli si decide, insieme a loro, di andare al mercato a Ponte Tresa oppure si fanno delle passeggiate nei dintorni di Agno. Un utente afferma: *“quando non lavoro vado a bere il caffè o una birra. Nel weekend esco al mattino, al pomeriggio e alla sera”*⁶⁷. Un altro utente dice: *“si organizzano passeggiate, se no televisione”*⁶⁸ e un altro

⁶⁶ Allegato 4, pag. 7

⁶⁷ Allegato 2, pag. 12

⁶⁸ Allegato 2, pag. 6

ancora: *“faccio le mie passeggiate”*⁶⁹. Durante le vacanze il foyer organizza delle uscite, ma agli ospiti che non vogliono partecipare viene data un’alternativa, come fa presente un’educatrice: *“nelle scorse settimane, in cui tutti gli utenti erano in vacanza, ad un utente che non voleva partecipare alle uscite si è data la possibilità di organizzare con la famiglia o gli amici la giornata, rispettando gli orari di uscita e rientro”*⁷⁰.

Per riassumere, in questo dominio gli indicatori presi in considerazione sembrano essere soddisfatti. Da parte degli utenti vi è l’impegno a rispettare i propri turni e ad organizzarsi, da parte degli educatori vi è la flessibilità e la disponibilità nei momenti in cui un utente si dimostra insoddisfatto.

Per quanto riguarda la Qualità della Vita nell’ambito delle relazioni interpersonali ci si riferisce alla possibilità che ogni individuo deve avere di poter tessere relazioni e scambi con le persone che lo circondano e gli sono vicine. Le relazioni interpersonali sono molto importanti nella vita delle persone perché permettono di instaurare rapporti di fiducia, che siano soddisfacenti e piacevoli per le persone stesse. Sono inoltre fondamentali perché permettono all’individuo di non ritrovarsi solo sia nelle situazioni di bisogno sia in quelle piacevoli. Queste relazioni avvengono con i familiari, gli amici, le persone che si conoscono e ci sono d’aiuto. Si crea una rete di scambi che permettono ad ogni individuo di essere soddisfatto della propria vita e di passare il tempo a disposizione con persone che creano uno stato di benessere. Avere relazioni interpersonali soddisfacenti significa essere circondati da soggetti che ci comprendono, con cui si è contenti di passare il tempo e con cui avvengono scambi e condivisioni piacevoli. Questo aspetto può essere collegato al benessere emozionale. È infatti anche grazie alle relazioni che ogni individuo costruisce che si possono provare emozioni piacevoli che quindi conducono ad uno stato di benessere.

Riferendomi a questo dominio gli indicatori sono: **creare rapporti di fiducia, avere relazioni con i familiari e con gli amici e poter passare il tempo con persone che creano uno stato di benessere.**

Per quanto riguarda questi indicatori molti utenti hanno mostrato di percepire bassi livelli di soddisfazione. Alcuni di loro hanno riferito di non aver instaurato rapporti di fiducia con altre persone. Un utente afferma: *“ho amici conoscenti, ticinesi, italiani e portoghesi. Non ho amici di cui mi fido”*⁷¹. Un altro utente risponde: *“no, no”*⁷², senza aggiungere ulteriori spiegazioni. Ancora un altro utente dice: *“eh c’è il R., ma non*

⁶⁹ Allegato 2, pag. 8

⁷⁰ Allegato 4, pag. 3

⁷¹ Allegato 2, pag.12

⁷² Allegato 2, pag. 10

sempre c'è. Altri qui non ne ho. A Giubiasco ne ho altri"⁷³. È stato interessante riportare agli educatori la percezione degli ospiti e chiedere il loro pensiero a riguardo. Una educatrice afferma: *"Ci sono però alcuni ospiti che vivono da noi che purtroppo senza la presenza dell'educatore non escono, ma questo penso sia legato alla loro patologia. Sono persone che tendono ad isolarsi e fanno fatica a instaurare rapporti con altre persone"*⁷⁴. Spesso questo può accadere perché gli utenti *"non solo si sentono a disagio, ma spesso si sentono in difficoltà con le persone che li circondano"*⁷⁵.

In questi casi interviene spesso l'educatore che *"stimola le relazioni con le persone all'esterno con grande fatica"*⁷⁶.

Per quanto riguarda invece i rapporti amicali, alcuni utenti affermano di avere delle amicizie al di fuori del foyer. Uno in particolare dice: *"mi trovo bene a Lugano. Ho tanti amici che mi vogliono bene"*⁷⁷. Un altro utente afferma: *"sì, li vedo"*⁷⁸. E ancora altri utenti rispondono semplicemente di sì. Questi rapporti di amicizia sono duraturi negli anni, perché gli ospiti sono nati e vissuti per molto tempo nello stesso posto, si sono create amicizie con persone con le quali sono cresciuti.

Riferendomi alle relazioni con i famigliari tutti gli utenti affermano che queste siano buone. Riflettendo con gli educatori ho potuto osservare che la loro percezione non combacia con quella degli utenti. Ci sono casi in cui i famigliari si erano proposti di essere partecipi nella vita degli ospiti, ma non è stato così. Un'educatrice afferma: *"Si potrebbe incrementare il rapporto con i famigliari, senza abusarne perché poi c'è il rischio che questi non si facciano più vedere"*⁷⁹.

Riassumendo questo dominio gli indicatori sembrano non essere pienamente soddisfatti. Riferendomi a Schalock e Verdugo Alonso, nel "Manuale di qualità della vita" viene mostrato come l'area delle relazioni interpersonali sia una tra le maggiormente prese in considerazione quando si parla di qualità di vita di persone con problematiche psichiche. Questo perché, a volte a causa della patologia psichica, le persone tendono ad isolarsi. Attraverso le domande da me effettuate agli utenti, ho potuto osservare come in questa area, più che in altre ci sia difficoltà nel soddisfare gli indicatori. Le motivazioni di queste insoddisfazioni possono essere diverse. È possibile ricondurle ad alcune caratteristiche tipiche di determinate patologie psichiche ma conferire la causa esclusivamente a questo alimenterebbe un

⁷³ Allegato 2, pag. 6

⁷⁴ Allegato 4, pag. 3

⁷⁵ Schalock, R., Verdugo Alonso, M., "Manuale di qualità della vita. modelli e pratiche di intervento", Vannini editrice, 2002, pag. 123.

⁷⁶ Allegato 4, pag. 2

⁷⁷ Allegato 2, pag. 3

⁷⁸ Allegato 2, pag. 2

⁷⁹ Allegato 4, pag. 3

atteggiamento deresponsabilizzante da parte degli educatori. Un'altra causa potrebbe essere attribuita all'istituzionalizzazione degli utenti, che dopo molti anni di vita in foyer possono in parte perdere la motivazione all'intrecciare relazioni significative.

Riferendoci alla Qualità della Vita nell'ambito dell'inclusione sociale si intende il sentirsi parte di un gruppo, di una comunità, del proprio quartiere e dunque di non sentirsi esclusi. Questo termine è molto utilizzato in ambito sociale, soprattutto quando si parla di disabilità. È noto come i servizi oggi si propongono di lavorare in un'ottica inclusiva con persone considerate "diverse". *"Una prospettiva inclusiva nel lavoro con le persone disabili chiede di abbandonare la sicurezza delle mura del servizio e della relazione duale, dell'offerta di prestazioni e dell'intrattenimento laboratoriale, per permettere loro di uscire da una sorta di fiction che falsa l'esistenza ed entrare nel mondo reale per abitare i diversi luoghi in cui la comunità vive cercando risposte ai propri desideri, individuando percorsi per alleviare le proprie sofferenze, soprattutto se nascono da ingiustizia. In questo mondo la persona disabile può esercitare il suo ruolo di cittadino incluso e includente"*⁸⁰.

Non solo per le persone considerate normodotate, ma anche per le persone con disabilità, dunque, inclusione sociale significa frequentare con soddisfazione il proprio ambiente di vita, non solo quello familiare e saper utilizzare le risorse che i vari ambienti mettono a disposizione.

Per quanto riguarda l'inclusione gli indicatori scelti dal modello di QdV sono: **sentirsi parte di un gruppo, non sentirsi esclusi e frequentare con soddisfazione il proprio ambiente di vita.**

Riferendomi al primo indicatore ho chiesto agli utenti se svolgono attività con gruppi al di fuori del foyer. Alcuni di loro hanno risposto in modo affermativo: *"Vado in piscina con la Sil e poi a Itinerari culturali; faccio le uscite con Scopriamo la montagna"*⁸¹. Altri invece hanno risposto di no, ma per loro volontà o per mancata organizzazione: *"no, ancora no. Mi devo ancora organizzare"*⁸². Un altro utente risponde: *"no, no. Sono andato una volta con l'ATGABBES ma non vado più perché non posso fare quello che voglio"*⁸³.

Alcuni utenti sostengono di non sentirsi parte della comunità in cui vivono. Ho riportato questa percezione agli educatori indagando il loro pensiero a riguardo. Una educatrice afferma: *"Molte volte è la loro patologia che può creare difficoltà nella*

⁸⁰ "L'ottica della cura dalla persona al territorio Investire sui servizi come motori di azione nella comunità", in Animazione Sociale, inserto, Angelo Nuzzo, pag. 64, marzo 2012

⁸¹ Allegato 5, pag. 3

⁸² Allegato 2, pag. 6

⁸³ Allegato 2, pag. 12.

*partecipazione alla comunità territoriale perché gli altri non sempre sono disposti ad accettare e capire il diverso e le difficoltà dei vari utenti*⁸⁴. Questo pensiero viene riportato da altri educatori, che sostengono che il sentimento di non inclusione nella società derivi spesso anche dai comportamenti degli utenti che a volte possono risultare poco adeguati.

Se da una parte gli utenti dimostrano una non soddisfazione nel sentirsi parte della società, dall'altra la maggior parte di loro afferma di essere soddisfatto del posto in cui vive. Alcuni di loro dicono di dover essere soddisfatti per forza, senza dare molte spiegazioni⁸⁵. Ho pensato dunque di portare questa percezione agli educatori di F6. Una educatrice afferma: *“Si è possibile, abbiamo alcuni utenti che preferirebbero abitare a casa con i famigliari, o in appartamento, ma ciò non è possibile, così si dicono scontenti del foyer. Purtroppo però le persone che non sono contente non hanno alternativa, perché il territorio non offre una gran quantità di strutture. È però strano che gli utenti non siano contenti, perché non lo manifestano mai”*⁸⁶.

Per riassumere dunque, anche in questo dominio alcuni indicatori sembrano non essere soddisfatti e questo emerge dalle risposte date dagli utenti.

Infine, per Qualità della Vita nell'ambito dei diritti si intendono *“la garanzia e i benefici della tutela e della protezione attiva di cui godiamo per effetto della nostra condizione umana*⁸⁷”. Ogni persona ha il diritto di essere tutelata e rispettata attraverso leggi che regolano la vita comunitaria. Vi è inoltre il diritto di ogni persona di esprimere liberamente i propri pensieri e le proprie credenze, essendo protetti da leggi che garantiscono questo diritto. La qualità di vita è garantita anche dal rispetto di norme e leggi che facilitano la vita di persone con disabilità, essendo anche esse portatrici del diritto di vivere secondo il proprio credo e le proprie possibilità, con il rispetto da parte del resto della popolazione umana.

Riferendomi poi al dominio sopra citato gli indicatori sono: **tutela e rispetto e libera espressione dei propri pensieri.**

Per quanto riguarda questo dominio, dall'analisi effettuata delle risposte date dagli utenti risulta che essi si sentano tutelati sia al foyer che nella comunità in cui vivono. Tutti infatti mi hanno dato risposte affermative in entrambi i casi. Nessun utente mi ha dato spiegazioni, le risposte sono state per tutti: “sì”. In questo caso, come in altri, trovando soddisfatto il dominio, non ho posto domande agli educatori.

⁸⁴ Allegato 4, pag. 2

⁸⁵ Allegato 2, pag. 10

⁸⁶ Allegato 4, pag. 4

⁸⁷ *Progettare qualità della vita*. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l'inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”, pag.47, Anffas Onlus, Giugno 2015.

Attraverso questo lavoro di tesi il mio intento era quello di rispondere al quesito postami inizialmente, ovvero: ***In che modo l'operatore promuove/sostiene processi tesi a garantire una Qualità di Vita soddisfacente per l'utente che vive in foyer?***

Attraverso questo percorso ho appreso il significato del costrutto di Qualità della Vita, i suoi domini e la possibilità di applicarlo a tutte le persone, senza distinzioni. Il mio intento era quello di capire come gli utenti del foyer F6, nel quale ho lavorato, percepissero la propria QdV e come gli educatori intervenissero nel caso di insoddisfazione.

Grazie a queste risposte ho compreso come gli educatori cerchino, attraverso la relazione, di comprendere i bisogni degli utenti e di dare loro la possibilità di soddisfarli al meglio.

Per ogni dominio non soddisfatto infatti, ho cercato spiegazioni e le eventuali risposte di intervento da parte degli educatori, così da poter rispondere al mio quesito iniziale.

Per quanto riguarda l'insoddisfazione nel dominio dell'autodeterminazione gli educatori affermano: *“Bisognerebbe attivarli nell'esprimere un disagio e nel portare avanti le loro rivendicazioni o le loro idee per migliorare la vita in foyer, e ancora nei limiti del possibile si dà la possibilità di scegliere, ma non sempre ci sono le circostanze per cui questo possa avvenire”⁸⁸.*

Per quanto riguarda il dominio delle relazioni interpersonali gli educatori affermano di essere loro che con fatica cercano di stimolare gli utenti a uscire e a frequentare altre persone.

Riferendomi poi al dominio dell'inclusione gli educatori spiegano che loro stessi cercano di accompagnare gli utenti alle feste o manifestazioni della comunità di Agno, e stimolano gli ospiti a partecipare alla vita comunitaria. *“Quello che noi educatori facciamo per poterli avvicinare al contesto sociale nel quale vivono è stimolarli a partecipare a varie attività. Alcuni anni fa abbiamo iscritto un'utente in palestra con le donne di Agno, cerchiamo di accompagnarli a fare la spesa e frequentare i bar”⁸⁹.*

Come ho potuto osservare non è sempre possibile permettere agli utenti di ottenere tutto quello che desiderano, ma questo fa parte del metodo educativo del foyer, il quale prevede dei limiti e delle regole da rispettare. Nei limiti del possibile viene data però agli utenti la libertà di fare le proprie scelte.

Occorre fare una riflessione rispetto agli interventi che gli educatori mettono in atto in un'ottica di Qualità della Vita. Secondo il modello di Qualità della Vita *“la soddisfazione e il successo, ovvero la capacità di vivere la propria esistenza in*

⁸⁸ Allegato 4

⁸⁹ Allegato 4, pag. 3

*un'ottica di qualità, emergono dalla identificazione precisa e puntuale delle aree di funzionamento su cui è necessario investire in termini di sostegno*⁹⁰. Questo è il lavoro che gli educatori dovrebbero svolgere, per garantire agli utenti con cui lavorano una vita di qualità. Quando si lavora in contesti istituzionali, come in ogni campo del lavoro educativo, va sempre tenuto ben presente il costrutto di QdV e i domini che lo compongono, grazie ai quali è possibile progettare degli interventi mirati. Nel caso del mio lavoro di tesi, attraverso le interviste è emersa una insoddisfazione in alcuni domini della QdV. queste aree riguardano principalmente il benessere emozionale, le relazioni interpersonali e l'inclusione. È molto importante tenere presente che secondo Schalock e Verdugo Alonso queste aree vengono spesso prese in considerazione quando si parla di problematiche psichiche e ritardi intellettivi. Si parla di difficoltà ad intessere rapporti con altre persone, isolamento, malessere emozionale. In tutti questi casi è fondamentale l'intervento dell'educatore che deve pianificare obiettivi specifici per una maggiore QdV.

5 Conclusioni

5.1 Il ruolo degli operatori

Come ho avuto modo di illustrare, l'approccio della Qualità di Vita si propone innanzitutto di agevolare le persone a sentirsi ed essere soddisfatte della propria vita, attraverso percorsi individualizzati che considerino i valori, il potenziale e le capacità di ogni persona, ma anche in base alle opportunità messe a disposizione dalla comunità e dai contesti. *“Questo approccio ha inizio dalla comprensione, da parte degli operatori, di quanto è ritenuto importante e di valore da ciascun individuo e di quali aspetti della vita personale e degli ambienti possano contribuire o minacciare la stessa qualità di vita”*⁹¹. Per attuare processi volti a garantire la QdV alle persone con cui lavorano gli operatori devono tenere in considerazione il diritto di ogni persona di scegliere le proprie azioni, attività e sostegni che portino alla soddisfazione per la propria vita. Fondamentale è quindi che ogni educatore tenga presente quali siano le necessità dell'utente e che metta in atto interventi che possano soddisfarle. È importante tenere in considerazione sempre quali sono gli aspetti che le persone ritengono importanti per la soddisfazione della loro QdV.

⁹⁰ *“Progettare qualità della vita. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l'inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”*, pag.52, Anffas Onlus, Giugno 2015.

⁹¹ *“Progettare qualità della vita. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l'inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”*, pag.40, Anffas Onlus, Giugno 2015.

Ogni persona infatti va considerata nella sua unicità ed è per questo che il ruolo dell'educatore assume ancora maggiore importanza, dovendosi differenziare a seconda della persona con cui esso lavora. Rilevante è il ruolo svolto dalla relazione, che sta alla base di ogni lavoro educativo: *“l'educatore deve ricercare continuamente le formule più adatte ai bisogni dei clienti, perché ogni volta che interviene deve sfornare lavori su misura, unici e irripetibili”*⁹². *“laddove non c'è relazione interpersonale non c'è la possibilità di dare seguito alle intenzioni educative e, conseguentemente, aspirare a ottenere dei cambiamenti”*⁹³. È infatti attraverso la relazione che avviene il cambiamento.

Per far sì che l'educatore possa mettere in atto processi tesi a garantire la QdV alle persone che vivono in foyer è necessario che esso conosca il costrutto stesso di QdV. Nell'intervista che ho proposto loro una domanda che riguardava questo. Tutti gli educatori hanno dato risposte che si avvicinavano molto alla definizione del costrutto. Di seguito ne riporto alcune:

*“In primo luogo è importante soddisfare i bisogni primari. Per una buona qualità ci sono altri aspetti legati al rispetto della persona, il poter esprimere le proprie opinioni che devono avere un peso per le scelte di vita. Aspetti legati alle relazioni sociali e familiari. Anche l'aspetto finanziario è importante, perché dà la possibilità di fare le cose che ci piacciono, che ci soddisfano, come i viaggi, i corsi e poter coltivare i propri interessi. È inoltre importante avere una buona salute e avere accesso alle cure necessarie”*⁹⁴. In questo caso sembra che l'educatrice abbia generalmente chiaro il costrutto di QdV, quali sono gli aspetti importanti che caratterizzano una vita di qualità. E ancora *“ci sono vari aspetti. La salute, non soffrire, avere una buona salute fisica e psichica, quindi non soffrire fisicamente ma neanche moralmente attraverso depressioni o ansie ad esempio, o per lo meno avere l'impressione di riuscire a controllare gli stati di malessere. Una persona può avere una vita accettabile anche se soffre ma ha il controllo della situazione attraverso dei farmaci. Un aspetto basilare è avere soddisfatti i bisogni primari, di avere a sufficienza ciò di cui nutrirsi. Poi ci sono aspetti legati all'essere una persona adulta. Penso sia molto importante sentirsi responsabili di sé stessi, di poter prendere delle decisioni che ci riguardano o almeno essere implicati nelle decisioni che ci riguardano, di poterci riflettere sopra con qualcuno, di aver la possibilità di capire e valutare le cose. Una utente ad esempio esprimeva di essere contenta perché si sente più cosciente della propria situazione medica. Il fatto di conoscersi e conoscere le proprie reazioni. Penso sia anche importante avere il sentimento di evolvere. I nostri ospiti ad*

⁹² Brandani, Walter, Zuffinetti, Paolo, a cura di, *“Le competenze dell'educatore professionale”*, Roma, Carocci editore, 2004, pag. 41

⁹³ Tramma, Sergio, *“L'educatore imperfetto”*, Roma, Carocci editore, 2003, pag. 75

⁹⁴ Allegato 4, pag. 2

*esempio hanno un sentimento di soddisfazione quando vengono coinvolti in cose nuove. Importante il sentirsi riconosciuti dagli altri e avere gratificazioni e piacere, ma non necessariamente piaceri scontati, ma anche il piacere di fare delle cose, di sentirsi capaci di fare delle cose, che aumenta l'autostima. Penso che siano queste le cose che definiscono la qualità di vita di una persona*⁹⁵.

Attraverso la conoscenza del concetto è quindi possibile attuare interventi che mirano alla soddisfazione della QdV in base alle esigenze espresse dagli utenti.

Riportando l'analisi delle interviste effettuate agli utenti ho espresso agli educatori le percezioni negative che gli utenti hanno manifestato, per ogni dominio della Qualità di Vita, chiedendo il loro pensiero rispetto la percezione e la loro proposta di intervento. Interessante è stato ascoltare le varie ipotesi di intervento messe in atto oppure pensate. Il ruolo dell'educatore sta quindi nel cercare di comprendere ciò che viene espresso implicitamente o esplicitamente dall'utente e insieme ad esso cercare una soluzione.

L'educatore è uno *“stimolatore di cambiamento, alle volte agendo direttamente sugli individui mediante un rapporto faccia a faccia caratterizzato dalla condivisione di spazi, tempi e attività”*⁹⁶. Riferendoci al foyer gli educatori condividono intere giornate con gli utenti stimolano gli stessi a portare le problematiche e a risolverle insieme. Come viene detto dalla capo struttura *“gli utenti hanno degli spazi in cui possono esprimersi, penso alla riunione mensile”*⁹⁷, ma hanno anche la possibilità di esprimersi direttamente con lei o con gli altri educatori.

Durante il percorso di raccolta dei dati ho ricevuto dagli educatori risposte che mi hanno permesso di fare una riflessione critica rispetto il ruolo educativo. Più volte ho colto quella che mi è parsa una deresponsabilizzazione da parte degli educatori, che spesso affermano che le percezioni degli utenti sono date dalla loro patologia, non assumendosi la responsabilità di modificarle. È sicuramente vero che determinate patologie psichiche possono portare gli utenti ad avere difficoltà ad esempio nelle relazioni interpersonali, ma questo non esenta l'educatore dal mettersi in gioco ed individuare strategie di intervento a supporto dell'utente. Una di queste può essere data dalla relazione educativa, grazie alla quale è possibile stabilire un contatto con l'utente che permette di conoscerlo e di conoscere quello che prova. L'atto educativo non deve essere meramente pratico: *“il fare si fonde col pensare e non possono essere, per l'educatore, due realtà separate nel loro modo di crearsi ed esprimersi. La pratica riflessiva o l'agire pensando diventano progetto e viceversa”*⁹⁸.

⁹⁵ Allegato 4, pag. 5

⁹⁶ Tramma, Sergio, *“L'educatore imperfetto”*, Carocci editore, Roma, 2003, pag. 55

⁹⁷ Allegato 4, pag. 6

⁹⁸ Brandani, Walter, Zuffinetti, Paolo, a cura di, *“Le competenze dell'educatore professionale”*, Roma, Carocci editore, 2004, pag. 59

Importante diviene anche l'ascolto attivo. Non fermarsi semplicemente a sentire quello che l'utente ha da dire, ma approfondire, indagare, cercare di comprendere cosa sta dietro a ciò che esprime, cercare di comprendere gli stati d'animo degli ospiti.

Un altro aspetto che mi preme approfondire riguarda sempre alcune risposte date dagli operatori che affermano che il sentimento di non inclusione sociale degli utenti viene dato, anch'esso dalla patologia. Occorre dunque riflettere e agire sul proprio operato e sulla propria professionalità. È opportuno essere *“operatori inclusivi, sia nel modo di pensare sia di agire, non più specialisti e prescrittori ma punto di sostegno e riferimento nei processi evolutivi della persona, mediatori tra bisogni e istanze all'interno dei sistemi relazionali dove agiscono attori e contesti differenti”*⁹⁹. Essere cioè in grado di promuovere delle relazioni positive, delle occasioni di incontro e scambio con la società, al di fuori delle organizzazioni, spostando l'attenzione al di fuori dei servizi, iniziando quindi ad agire sul territorio. *“Assumere all'interno dei servizi la prospettiva inclusiva significa quindi domandarsi come agire nei confronti della società e dei territori per renderli inclusivi, cioè capaci di dare concretezza al diritto di cittadinanza di tutte le persone, indipendentemente dalla loro condizione”*¹⁰⁰. Vista l'importanza che ha l'inclusione nella vita delle persone, ancora di più quando si parla di persone istituzionalizzate, è compito dell'educatore assumersi la responsabilità di accompagnare l'utente in questo percorso.

Durante la ricerca e la stesura del mio lavoro di tesi ho incontrato alcune difficoltà principalmente nella raccolta dei dati. La prima di queste è stata l'individuazione di indicatori che potessero darmi la possibilità di creare domande comprensibili per gli utenti. Gli indicatori che ho utilizzato sono stati quelli che ho scelto estrapolandoli dalla teoria del modello di QdV. grazie a questi ho potuto formulare delle domande agli utenti che potessero aiutarmi per la risposta al mio quesito iniziale. La seconda difficoltà riscontrata è stata nel somministrare le interviste agli utenti. Ho dovuto insistere più volte perché nessuno aveva voglia di rispondere alle mie domande. Ho dunque cercato di spiegare il senso delle interviste e la necessità mia per il lavoro di diploma e dopo vari tentativi tutti gli utenti mi hanno risposto.

La terza difficoltà infine è stata quella di riuscire a dare una risposta al mio quesito iniziale.

Come parte conclusiva vorrei portare una riflessione riguardante la casistica psichiatrica che anch'essa è presente in alcuni ospiti del foyer.

È stato dimostrato che i soggetti che presentano una problematica psichica quale ad esempio la schizofrenia, presentano di frequente una qualità della vita piuttosto

⁹⁹ *“L'ottica della cura dalla persona al territorio Investire sui servizi come motori di azione nella comunità”*, in Animazione Sociale, inserto, Angelo Nuzzo, pag. 68, marzo 2012

¹⁰⁰ Idem

compromessa, principalmente per quanto riguarda i fattori sociali. Questo accade perché le persone che presentano una forma di psicosi se sentono a disagio, in difficoltà con le persone che le circondano. Questa difficoltà viene poi accentuata dalla perdita di abilità sociali da parte dell'individuo, alla perdita di interesse e motivazione per le attività del tempo libero e per le relazioni sociali.

Alcuni studi hanno dimostrato che queste caratteristiche sono rese più marcate dall'assunzione della terapia farmacologica. I sintomi negativi della malattia, quali ad esempio la mancanza di motivazione e l'isolamento sociale vengono quindi intensificati. È dunque di fondamentale importanza individuare programmi specifici che permettano il sostegno della persona soprattutto nell'ambito delle relazioni interpersonali e dell'inclusione sociale.

*“La stigmatizzazione percepita dai pazienti psichiatrici insieme alla tendenza ad essere classificati hanno effetti negativi sulla loro soddisfazione per la vita”.*¹⁰¹

I disturbi mentali cronici hanno un effetto negativo sulla qualità della vita. Molti dei domini che caratterizzano la QdV possono essere intaccati. Tra questi il benessere fisico, il benessere emozionale, il benessere materiale, le relazioni interpersonali. Di fondamentale importanza è individuare processi di sostegno che siano d'aiuto alle persone in quei campi dove sono evidenti le maggiori difficoltà e in cui la persona si sente a disagio. Questo per aiutare la persona ad avere una qualità della vita soddisfacente. È dunque necessario sostenere l'utente nelle relazioni interpersonali, incentivarlo a partecipare ad alcune situazioni in cui si è a contatto con altre persone, con le quali è possibile instaurare dei rapporti. Anche qui dunque risulta essere presente l'aspetto inclusivo, che deve essere incentivato continuamente dal ruolo dell'educatore.

Altro aspetto fondamentale è coinvolgere la persona con problematiche psichiche nell'individuazione di un suo progetto di cura e, per quelle persone che vivono in foyer, anche nella preparazione del progetto individuale. Questo può aiutare la persona a sentirsi partecipe e protagonista della propria vita e dunque ad individuare strategie per migliorare la propria percezione rispetto alla qualità della vita.

Grazie a questo lavoro ho appreso un modello che mi era prima sconosciuto, quello della Qualità di Vita. Grazie a questo modello ho avuto la possibilità di conoscere e comprendere diversi aspetti che caratterizzano la vita delle persone e ho potuto soffermarmi su quelli che a volte possono essere dati per scontati, ma che in realtà non lo sono. Il percorso in foyer mi ha poi permesso di concentrarmi su quei domini della QdV che sono fondamentali per favorire processi che garantiscono una vita di

¹⁰¹ Schalock, R., Verdugo Alonso, M., *“Manuale di qualità della vita. modelli e pratiche di intervento”*, Vannini editrice, 2002, pag. 126.

qualità alle persone che ci vivono da diversi anni, che sono istituzionalizzate e spesso si sentono escluse dalla società in cui vivono.

È stato un percorso faticoso ma ricco di elementi formativi, che mi ha portata a considerare il lavoro educativo sotto un altro aspetto. Ritengo che il modello di Qualità di Vita possa essere applicato a diversi ambiti dell'educazione sociale, non solo nella casistica del disagio intellettivo e psichico. Grazie a questo modello infatti è possibile riflettere su tutti gli aspetti della vita di una persona, senza tralasciarne alcuni. Bisogna essere in grado di garantire a tutte le persone di vivere una vita di qualità, che sicuramente è ciò che ognuno di noi si auspica.

Per questo motivo penso che in tutte le istituzioni sia fondamentale prenderlo ad esempio per migliorare il modo di operare dell'educatore. Questo modello è sicuramente un punto focale del lavoro educativo e bisogna essere in grado di progettare interventi volti al suo raggiungimento.

Al termine di questo percorso posso dire di non aver risposto pienamente alla mia domanda di tesi, ma di aver trovato e allo stesso tempo dato degli spunti di lavoro e riflessione agli educatori del foyer Fonte 6.

Bibliografia

Testi

Brandani, Walter, Zuffinetti, Paolo, a cura di, *“Le competenze dell’educatore professionale”*, Roma, Carocci editore, 2004.

Demetrio, D, *“Educatori di professione”*, La nuova Italia editrice, Firenze, 1990.

Maida, S, Molteni, L, Nuzzo, A, *“Educazione e osservazione”*, Carocci editore, Roma, 2009.

Tramma, Sergio, *“L’educatore imperfetto”*, Carocci editore, Roma, 2003.

Schalock, R., Verdugo Alonso, M., *“Manuale di qualità della vita. modelli e pratiche di intervento”*, Vannini editrice, 2002.

Pubblicazioni

“L’ottica della cura dalla persona al territorio Investire sui servizi come motori di azione nella comunità”, in Animazione Sociale, inserto, Angelo Nuzzo

Progettare qualità della vita. Report conclusivo e risultati progetto di ricerca Strumenti verso l’inclusione sociale matrici ecologiche e progetto individuale di vita per adulti con disabilità intellettive e/o evolutive”, Anffas Onlus, Giugno 2015.

Materiale Supsi, Cavadini Pasqualina, Colubriale Antonietta, Lepori Angelica, modulo *“Indagine di campo e lavoro scientifico”*, anno 2013-2014.

Siti web

<http://www.anffas.net/Page.asp/id=243/l-associazione>

www.lafonte.ch

http://www.cspdm.org/doc/CSPDM_contributo_oltre_l'inclusione.pdf

Allegati

Allegato 1

Domande intervista utenti:

Da quanto tempo vivi al foyer?

Hai scelto tu di venire a vivere qui? Se no chi l'ha fatto per te?

Cosa fai quando stai male? Cosa vorresti succedesse? Come intervengono gli educatori?

Cosa fai quando sei stanco?

Hai la possibilità di fare attività fisica al foyer? Proponi di svolgere un'attività fisica?

Hai disponibilità di denaro? Come gestisci i tuoi soldi?

Lavori? Ti piace il lavoro che fai?

Hai degli effetti personali al foyer? Puoi decidere cosa tenere nella tua stanza?

Com'è il tuo stato d'animo?

Come ti senti nelle relazioni con le persone al di fuori del foyer?

Come pensi che ti considerano le persone che vivono con te? E le persone fuori?

Cosa puoi scegliere?

Cosa non puoi scegliere?

Riesci ad organizzare da solo le attività della vita domestica? C'è qualcosa che vorresti migliorare? Proponi dei miglioramenti?

Come occupi il tuo tempo libero? Hai amici fuori dal foyer con cui passare il tempo e di cui ti fidi? Vedi i tuoi famigliari? Come sono le relazioni con loro?

Svolgi attività con gruppi al di fuori del foyer? Quali?/perché no?

Ti senti parte della comunità in cui vivi?

Sei soddisfatto del posto in cui vivi? Vorresti migliorare qualcosa?

Ti senti tutelato (protetto, difeso, rispettato) al foyer? E fuori?

Sei contento della vita che fai?

Allegato 2

Intervista ospiti

Ospite 1

Domanda: da quanto tempo vivi al foyer?

Risposta: tanto, non lo so. Dal '98, o dal '94. Ah no, penso dal '96.

D: hai scelto tu di venire a vivere qui?

R: no.

D: chi ha scelto per te?

R: qualcuno dalla Svizzera Interna. L'Azienda.

D: quando stai male cosa fai?

R: riposo.

D: gli educatori intervengono?

R: no. Quasi mai.

D: quando sei stanco invece cosa fai?

R: vado a dormire.

D: puoi dormire tutto il tempo che vuoi?

R: si penso. Solo quando devo cucinare non posso.

D: tu fai attività fisica qua in foyer?

R: no niente. Ah si, faccio la cyclette.

D: hai scelto tu di fare la cyclette?

R: no.

D: chi ti ha detto di farla?

R: non lo so, non mi ricordo.

D: tu hai dei soldi tuoi?

R: si, qui.

D: come li usi?

R: ho quattro franchi al giorno. Li uso per bere e per le sigarette anche.

D: tu lavori?

R: si, all'orto a Melano.

D: e cosa fai?

R: il giardiniere.

D: ti piace il tuo lavoro?

R: si, si.

D: tu hai degli effetti personali qui al foyer? Cose tue personali?

R: musica penso, cd.

D: tu puoi tenere tutto quello che vuoi in camera tua?

R: si, giornali anche.

D: com'è il tuo stato d'animo?

R: è differente. Alla mattina va un po' male, ma alla sera va bene.

D: come ti senti nelle relazioni con le persone fuori dal foyer?

R: bene, bene. Sono buone.

D: come pensi che ti considerano le persone che vivono in foyer?

R: si bene. Bene, bene.

D: e le persone che frequenti fuori?

R: si anche bene.

D: cosa puoi scegliere?

R: cosa mangiare, poi non lo so.

D: cosa non puoi scegliere?

R: non lo so.

D: riesci ad organizzare da solo le attività della vita di casa?

R: si, faccio da solo.

D: c'è qualcosa che vorresti migliorare?

R: no va bene.

D: cosa fai nel tuo tempo libero?

R: vado al lago. Alla Migros anche.

D: hai amici che non vivono al foyer e che vedi?

R: si li vedo.

D: e i tuoi famigliari li vedi?

R: no, quasi mai. Li sento al telefono come stamattina.

D: hai dei buoni rapporti con loro?

R: si. Mio fratello e ho ancora la mamma. Vive in Egitto e d'estate a Berna.

D: tu fai delle attività con dei gruppi che non sono del foyer?

R: si, un po' si. Vado in piscina con la Sil. A ottobre, adesso è finita. E itinerari culturali.

D: tu ti senti parte della comunità in cui vivi?

R: mh, così così.

D: e invece sei contento del posto in cui vivi?

R: si, si.

D: c'è qualcosa che miglioreresti al foyer?

R: no.

D: quando sei in foyer ti senti protetto, difeso rispettato?

R: si, si.

D: e fuori da foyer?

R: anche si.

D: sei contento della vita che fai?

R: al mattino no, ma dopo va meglio. Adesso va un po' meglio. Prima era molto peggio.

Ospite 2

D: da quanto tempo vivi al foyer?

R: da venticinque anni.

D: hai scelto tu di venire a vivere qua?

R: si, io e mio padre, prima di morire.

D: cosa fai quando stai male?

R: chiamo il dottore eh.

D: e gli educatori cosa fanno se stai male?

R: mi aiutano.

D: tu sei contento di quello che fanno?

R: si, contentissimo.

D: quando sei stanco invece cosa fai?

R: dormo tutta la giornata.

D: puoi dormire quanto vuoi?

R: eh si eh.

D: fai attività fisica qua al foyer?

R: no, non ne faccio di sport. Faccio piscina con la Sil e basta. Costa la Sil.

D: tu hai dei soldi tuoi?

R: si.

D: come li usi?

R: per i CD, le sigarette e il caffè.

D: lavori?

R: si.

D: che lavoro fai?

R: faccio il falegname a Vaglio.

D: ti piace il tuo lavoro?

R: si, bellissimo. Sono contento così.

D: tu hai delle cose tue personali al foyer?

R: si, i miei CD e basta.

D: puoi decidere di tenere in camera tua tutto quello che vuoi?

R: si. Con educazione però.

D: com'è il tuo stato d'animo?

R: buono, molto buono.

D: come ti senti nelle relazioni con le persone che vivono al di fuori del foyer?

R: mi trovo bene a Lugano. Ho tanti amici che mi vogliono bene.

D: come pensi che ti considerano le persone che vivono al foyer?

R: noioso.

D: e le persone che non vivono qua?

R: mi trovo bene a Lugano.

D: cosa puoi scegliere?

R: non posso scegliere niente. Solo comprare i CD e ascoltare la musica.

D: cosa non puoi scegliere?

R: mi dà fastidio fare la cucina e basta.

D: organizzzi da solo le attività della vita domestica?

R: si.

D: c'è qualcosa che vorresti migliorare?

R: fare la doccia. Fare bene la doccia, con l'accappatoio e tutto.

D: come occupi il tuo tempo libero?

R: con i CD, sigarette e caffè.

D: e dopo?

R: vado a Lugano tutti i giorni.

D: hai amici al di fuori del foyer con cui passi il tempo?

R: si la banda del Vintage.

D: i tuoi famigliari li vedi?

R: no. Mio padre è morto lo sai. Mio fratello non l'ho più visto. Solo al mio compleanno.

D: hai un buon rapporto con lui?

R: si, si.

D: svolgi attività con gruppi al di fuori del foyer?

R: vado in piscina con la Sil. Vado al Temus a ballare.

D: ti senti parte della comunità in cui vivi? (Agno, Lugano).

R: si, mi trovo più bene a Lugano. Ho tanti amici a Lugano.

D: sei soddisfatto del posto in cui vivi?

R: si.

D: vorresti migliorare qualcosa?

R: voglio solo che nessuno mi tocchi i CD.

D: tu ti senti tutelato (protetto, difeso, rispettato) al foyer?

R: si.

D: e fuori?

R: si.

D: sei contento della vita che fai?

R: si. Ho le sigarette, il caffè e i soldi.

Ospite 3

D: da quanto tempo vivi al foyer?

R: non lo so, sarà un paio di mesi?

D: hai scelto tu di venire a vivere qui?

R: no.

D: chi ha scelto per te?

R: l'Ambasciata Svizzera.

D: cosa fai quando stai male?

R: eh, chiedo a un operatore.

D: e l'operatore come interviene?

R: cercando le cause del mio malessere.

D: e se stai male fisicamente?

R: ah quello non lo so, penso che ti portano dal medico, se è grave vai in ospedale.

D: tu sei soddisfatto del lavoro degli educatori?

R: si.

D: quando sei stanco invece cosa fai?

R: eh riposo.

D: e ti puoi riposare tutto il tempo che vuoi?

R: eh dipende. Se c'è del lavoro si fa. Ma è tranquillo.

D: tu hai la possibilità di svolgere attività fisica al foyer?

R: qui l'orto, l'unica cosa fisica.

D: ti piacerebbe fare qualche altra attività fisica?

R: no, dopo ci sono anche le passeggiate.

D: tu hai dei soldi tuoi?

R: si.

D: e come li gestisci?

R: eh con le sigarette e le mie cose. Per quello che voglio.

D: lavori?

R: si.

D: che lavoro fai?

R: lavoro all'Orto al Gelso. O si fa la legna o ci sono i campi.

D: ti piace il tuo lavoro?

R: si.

D: tu hai degli effetti personali al foyer?

R: si, ho la mia camera. Posso tenere quello che voglio. Ognuno ha la sua camera.

D: com'è il tuo stato d'animo?

R: tranquillo. La quiete prima della tempesta.

- D: nelle relazioni con le persone fuori dal foyer come ti senti?
R: io mi sento bene. C'è il R. che ha l'appartamento. Altre persone non ne conosco.
D: come pensi che ti considerano le persone che vivono con te?
R: eh questo non lo so devi chiederlo a loro. Io penso mi considerano bene.
D: e le persone che vivono fuori?
R: boh io conosco poca gente qui.
D cosa puoi scegliere?
R: si possono scegliere delle attività, ma in una casa ci sono i turni e le regole da rispettare.
D: ci sono cose che non puoi scegliere?
R: ormai questa è come una comunità. Bisogna stare a certe regole.
D organizzi da solo le attività della vita domestica?
R: si, si.
D: c'è qualcosa che vorresti migliorare?
R: no qui la cosa funziona. Però adesso sono stufo di stare qui.
D: come occupi il tuo tempo libero?
R: si organizzano passeggiate, se no televisione.
D: hai amici fuori dal foyer che frequenti e di cui ti fidi?
R: eh c'è il R., ma non sempre c'è. Altri qui non ne ho. A Giubiasco ne ho altri.
D: i tuoi famigliari li vedi?
R: si ho le figlie. Ogni tanto arrivano a trovarmi.
D: come sono le relazioni con loro?
R: penso buone.
D: tu svogli attività con gruppi al di fuori del foyer?
R: no, ancora no. Mi devo ancora organizzare.
D: ti senti parte della comunità in cui vivi?
R: eh no perché non conosco nessuno.
D: sei soddisfatto del posto in cui vivi?
R: eh ormai questo penso che è un punto di passaggio. Devo essere soddisfatto.
D: c'è qualcosa che miglioreresti?
R: no, qui ù ben organizzato, non voglio esagerare.
D: ti senti tutelato qua al foyer?
R: si quello si.
D: e nella comunità?
R: si.
D: sei contento della vita che fai?
R: per ora si. Per ora.

D: da quanto tempo vivi al foyer?

R: da vent'anni.

D: hai scelto tu di venire a vivere qua?

R: si.

D: come mai?

R: c'è più libertà. Mi posso muovere di più. Gli amici. Mi trovo bene.

D: quando stai male cosa fai?

R: mi chiudo. Sto tranquillo.

D: gli educatori come intervengono?

R: certe volte bene, certe volte male. A volte mi aiutano.

D: quando sei stanco cosa fai?

R: riposo.

D: puoi riposarti tutto il tempo che vuoi?

R: si.

D: hai la possibilità di fare attività fisica al foyer?

R: si. La faccio.

D: hai scelto tu di fare attività fisica?

R: un pochino si.

D: hai dei soldi tuoi?

R: si.

D: come li gestisci?

R: li adopero quando esco. Pago il cappuccio o compro qualcosa.

D: lavori?

R: si.

D: che lavoro fai?

R: lavoro in fattoria a Vaglio. Serra e campi.

D: ti piace il lavoro che fai?

R: si.

D: tu hai degli effetti personali al foyer?

R: si.

D: puoi tenere quello che vuoi in camera tua?

R: si.

D: com'è il tuo stato d'animo?

R: un po' bene e un po' male. Il bene è il bianco, il male è il nero. A volte bene e a volte male.

D: come ti senti nelle relazioni con le persone al di fuori del foyer?

R: una parte li conosco, una parte no. Quelli che conosco ho rapporti buoni.

D: come pensi ti considerano le persone che vivono con te?

R: una parte bene e una parte no.

D: cosa puoi scegliere?

R: uscire e andare in montagna. Cucinare. Come mi vesto.

D: cosa non puoi scegliere?

R: non lo so. Non mi viene in mente niente.

D: tu riesci a organizzare da solo le attività della vita domestica?

R: un po' sì.

D: c'è qualcosa che vorresti migliorare?

R: poter fare più il cuoco. Gliel'ho chiesto.

D: cosa fai nel tuo tempo libero?

R: faccio le mie passeggiate.

D: hai amici che non vivono al foyer e di cui ti fidi?

R: sì.

D: e i tuoi famigliari li vedi?

R: li vedo ma non sempre. Vedo solo mio fratello G e la sua compagna. Gli altri no.

D: fai attività con gruppi che non sono del foyer?

R: faccio le uscite in montagna con Scopriamo la montagna. Mi diverto di più.

D: ti senti parte della comunità in cui vivi?

R: sì.

D: sei soddisfatto del posto in cui vivi?

R: sì.

D: C'è qualcosa che vorresti migliorare?

R: per il momento rimango così.

D: ti senti tutelato (protetto, difeso, rispettato) al foyer?

R: ogni tanto. Non sempre. Non so perché.

D: tu sei contento della vita che fai?

R: sì.

Ospite 5

D: da quanto tempo vivi al foyer?

R: eh non so, sarà una decina d'anni circa.

D: hai scelto tu di venire a vivere qua?

R: guarda non mi ricordo più.

D: cosa fai quando non stai bene?

R: cosa mal di testa? Senti, faccio del mio meglio, prendo qualcosa e poi vado a lavorare perché anche star qui tutto il giorno in caserma non serve a niente.

D: gli educatori come intervengono?

R: dipende chi è di servizio. In linea di massima mi danno una pastiglia o un the.

D: quando sei stanco cosa fai?

R: eh cosa vuoi che ti dica, la doccia la devo fare, perché se gli operatori si accorgono che non faccio la doccia sono cavoli amari.

D: ma ti puoi riposare?

R: dipende. Per esempio al lunedì quando torno faccio la doccia, cerco di fare in fretta, poi dopo a dipendenza di chi c'è qui chiedo la chiave della buca lettere per andare a prendere la corrispondenza, poi guardo un attimino il Corriere del Ticino e poi dopo se mi avanza tempo vado giù in camera, mi riposo un attimino anche se è solo una mezz'ora, poi dopo torno su, perché sai al lunedì sono di servizio allora verso le sei meno un quarto devo essere puntuale perché sai io sono un tipo preciso già di natura.

D: hai la possibilità di fare attività fisica al foyer?

R: in che senso?

D: ad esempio fai della ginnastica, vai in bicicletta..

R: vado in bicicletta quando è possibile.

D: è una proposta che hai fatto tu?

R: no ha deciso il mio educatore.

D: a te non andava?

R: no, non che non volevo ma sai, il S., ha chiesto informazioni a mia sorella, perché sono molto in contatto e dopo mio cognato aveva vinto una bicicletta, non è niente di particolare ma serve a qualcosa. Allora il S, è andato a casa mia e ha preso la bicicletta e sono andato a Caslano con lui.

D: ti piace andare in bicicletta?

R: eh non sempre ma sai fa bene un po' di movimento.

D: tu hai dei soldi tuoi?

R: mia sorella mi da 100 fr che devono durare il più possibile.

D: come gestisci i tuoi soldi?

R: non so, per esempio al laboratorio si può prendere i kiffer e quelle cose e poi li tengo il più possibile.

D: lavori?

R: sono pensionato. Ma a casa mia sorella non mi vuole, lei vuole che io sia al laboratorio.

D: ti piace il tuo lavoro?

R: non sempre ma devo andare per forza se no quelli della direzione non mi danno niente.

D: hai degli effetti personali al foyer?

R: ogni tanto ricevo qualche regalo e mia sorella mi dice di farmeli attaccare sul muro. Ma non sto granchè.

D: com'è il tuo stato d'animo?

R: molto spesso ci vuole tanta pazienza qui. Io voglio evitare di litigare. Ogni tanto mi fanno girare le scatole. È difficile andar d'accordo con tutti.

D: come ti senti nelle relazioni con persone che vivono fuori dal foyer.

R: non so cosa dire guarda.

D: come pensi che ti considerano le persone che vivono qua al foyer?

R: cosa vuoi che pensano, ognuno è fatto a modo suo.

D: cosa puoi scegliere?

R: c'è poca scelta.

D: cosa non puoi scegliere?

R: eh devo fare per forza la cucina.

D: riesci a organizzare da solo le attività della vita domestica?

R: faccio il possibile.

D: c'è qualcosa che vorresti migliorare?

R: eh c'è poco da fare.

D: come occupi il tuo tempo libero?

R: quando sono a casa sabato e domenica vado sempre un'oretta da solo a camminare. Mi sforzo e noto che mi fa bene. Quando sono in foyer poco ma quando sono a casa sì perché anche la dottoressa vuole questo.

D: hai amici che frequenti?

R: no, no.

D: vedi i tuoi famigliari?

R: ho solo la sorella, vedo lei e mio cognato. Ho un buon rapporto, di più con lei.

D: fai delle attività con dei gruppi fuori dal foyer?

R: no niente.

D: come mai?

R: ho provato con un gruppo ma poi ho smesso perché non mi andava più.

D: ti senti parte della comunità in cui vivi?

R: mica tanto. Ho solo fatto amicizia con la M.

D: sei soddisfatto del posto in cui vivi?

R: eh ormai per forza.

D: c'è qualcosa che vorresti cambiare?

R: no, anche perché se vado a vivere da un'altra parte non cambia molto, quindi è meglio che sto qui. Conosco gli educatori e gli ospiti e va bene così.

D: ti senti tutelato (protetto, difeso, rispettato) al foyer?

R: mica sempre. Il B ogni tanto mi fa girare le scatole.

D: sei contento della vita che fai?

R: non sempre.

D: come mai?

R: così.

Ospite 6

D: da quanto tempo vivi al foyer?

R: dal '94.

D: hai scelto tu di venire a vivere qui?

R: no la W.

D: chi è?

R: la ex responsabile del foyer. Non mi andava di stare in appartamento. Poi ho abitato da solo dal 2001 al 2005 poi sono tornato qua. Abitavo da solo ma qui si mangia meglio. Quando abitavo da solo stavo in piedi con pane, affettati e creme.

D: cosa fai quando stai male?

R: vado a riposare o prendo qualche pastiglia. Ma io sto sempre bene, non sto mai male. O se no lo dico agli educatori.

D: cosa fanno gli educatori?

R: ma, mi aiutano, ma io sto sempre bene, devo solo stare attento alle sigarette.

D: cosa fai quando sei stanco?

R: vado a riposare un'oretta o due, dipende. Decido io.

D: hai la possibilità di fare attività fisica in foyer?

R: no, non voglio farla.

D: hai disponibilità di denaro?

R: si, si.

D: come lo gestisci?

R: li uso per bere qualche birra, qualche caffè e per le sigarette. Per quello che voglio.

D: tu lavori?

R: si.

D: che lavoro fai?

R: devo dare una mano a fare i carrelli, servire i cuochi e al pomeriggio pulire il pavimento della cucina.

D: ti piace il tuo lavoro?

R: si, si. Sono li da diciotto anni e mezzo.

D: hai effetti personali al foyer?

R: no solo vestiti e la lametta da barba, la schiuma, spazzolino e dentifricio.

D: in camera tua puoi tenere quello che vuoi?

R: si tutto quello che voglio.

D: com'è il tuo stato d'animo?

R: mi sento bene.

D: come ti senti nelle relazioni con persone che vivono al di fuori del foyer?

R: mi sento bene. Sono relazioni buone. Mi trattano bene, ogni tanto mi offrono qualche caffè e qualche birra così mi fanno risparmiare.

D: come pensi che ti considerano le persone che vivono con te al foyer?

R: mi sembra che mi considerano una brava persona.

D: e le persone fuori dal foyer?

R: anche loro. Io non sono cattivo.

D: cosa puoi scegliere?

R: non saprei ma per fare delle scelte devo prima parlare con gli educatori. Ma posso decidere di uscire tutte le sere.

D: cosa non puoi scegliere?

R: fare la doccia tutti i giorni. Mi secca un po' ma mi devo lavare per forza.

D: riesci a organizzare da solo le attività della vita domestica?

R: sì, sì.

D: c'è qualcosa che vorresti migliorare?

R: no.

D: come occupi il tuo tempo libero?

R: quando non lavoro vado a bere il caffè o una birra. Nel weekend esco al mattino, al pomeriggio e alla sera. C'è uno che mi offre la birra ma non devo esagerare. Non preoccuparti che io non esagero.

D: hai amici fuori dal foyer che frequenti?

R: ho amici conoscenti, ticinesi, italiani e portoghesi.

D: e persone di cui ti fidi?

R: no non ho amici di cui mi fido.

D: i tuoi famigliari li vedi?

R: io ho solo una sorella. È da dicembre che non la vedo, ma la sento al telefono.

D: com'è la relazione con tua sorella?

R: buona.

D: fai attività con gruppi fuori dal foyer?

R: no, no. Sono andato una volta con l'ATGABBES ma non vado più perché non posso fare quello che voglio.

D: tu ti senti parte della comunità in cui vivi?

R: sì, sì.

D: sei soddisfatto del posto in cui vivi?

R: beh sì sono soddisfatto.

D: C'è qualcosa che vorresti migliorare?

R: no, no.

D: ti senti tutelato (protetto, difeso, rispettato) al foyer?

R: sì, sì.

D: e fuori?

R: si anche.

D: sei contento della vita che fai?

R: si sono contento della vita che faccio.

Allegato 3

Domande educatori

Da quanto tempo lavori al foyer? Qual è il tuo ruolo?

A tuo parere quali sono gli aspetti che caratterizzano la qualità di vita di una persona?

Alcuni utenti percepiscono di non essere del tutto soddisfatti della loro qualità di vita.

Qual è il tuo pensiero a riguardo?

Alcuni utenti hanno la percezione di aver scarsa possibilità di partecipare attivamente nelle scelte che caratterizzano e determinano la loro vita in foyer. Cosa ne pensi?

Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

Per quanto riguarda le relazioni interpersonali alcuni utenti percepiscono di non poter aver costruito rapporti di fiducia con persone che non vivono all'interno del foyer.

Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

Alcuni utenti esprimono di non sentirsi parte della comunità territoriale in cui è presente il foyer. Cosa ne pensi di questa percezione? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

Alcuni utenti dicono di non essere soddisfatti del luogo in cui vivono. Cosa pensi a riguardo? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

Allegato 4

Interviste educatori

Educatore 1

Domanda: Da quanto tempo lavori al foyer? Qual è il tuo ruolo?

Risposta: Lavoro al foyer da circa 15 anni e il mio ruolo è quello di educatore.

D: A tuo parere quali sono gli aspetti che caratterizzano la qualità di vita di una persona?

R: La serenità, la soddisfazione personale e una buona dose di autostima.

D: Alcuni utenti percepiscono di non essere del tutto soddisfatti della loro qualità di vita. qual è il tuo pensiero a riguardo?

R: Mancanza di affetti (famiglia, amici). Occupazione del tempo libero (incapacità di organizzarsi). La loro percezione di vita a causa delle loro problematiche molto spesso non rispecchia la realtà quindi attraverso la relazione si cerca di comprendere i loro bisogni per poi lavorare ad un obiettivo mirato attraverso il quale si cerca di migliorarne l'autonomia. È importante nel frattempo che l'educatore sia punto di riferimento per l'utente.

D: Alcuni utenti hanno la percezione di aver scarsa possibilità di partecipare attivamente nelle scelte che caratterizzano e determinano la loro vita in foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Nel contesto in cui lavoro quasi tutti gli utenti all'interno del foyer, durante il corso degli anni si sono costruiti, con l'aiuto dell'équipe, una loro identità. Il foyer è diventato la loro casa. Una percezione va approfondita e verificata. Un utente ha il diritto ed il dovere di esprimere il proprio disagio. Un'équipe deve essere capace di mettersi in discussione cercando di approfondire il disagio espresso dall'utente.

D: Per quanto riguarda le relazioni interpersonali alcuni utenti percepiscono di non poter aver costruito rapporti di fiducia con persone che non vivono all'interno del foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Ogni persona ha una sua caratteristica, anche nella "normalità" è difficile costruire rapporti di fiducia. L'integrazione è fondamentale. Nel contesto in cui lavoro non ci si isola ma si cerca sempre di confrontarsi e mischiarsi con la "normalità". Comunque già il fatto che si sia creata un'armonia all'interno del gruppo (foyer), trovo sia già un ottimo risultato. Alcuni utenti vivono delle buone relazioni tra di loro.

D: Alcuni utenti esprimono di non sentirsi parte della comunità territoriale in cui è presente il foyer. Cosa ne pensi di questa percezione? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: È una percezione giustificata e riguarda l'integrazione. Fare in modo che essi possano partecipare attraverso l'aiuto dell'educatore a tutte quelle situazioni legate alla "normalità". Il disagio alle volte viene generato dall'utente stesso (mancanza di autostima) e spesso dalla stessa società che li esclude. L'intervento educativo permette di contenere comportamenti inadeguati. Il foyer rimane una sorta di "scuola di autonomia" a 360 gradi.

D: Alcuni utenti dicono di non essere soddisfatti del luogo in cui vivono. Cosa pensi a riguardo? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Qualcuno può essere costretto a vivere in foyer per mancanza di un posto più vicino ai suoi bisogni. Valutare i bisogni, discutere e cercare di condividere con loro per capire e trovare quelle strategie d'intervento che permettono di contenere situazioni problematiche derivate da un forte disagio ma anche per costruire un rapporto di fiducia. La relazione rimane uno strumento fondamentale nel nostro lavoro. Solo attraverso la relazione si possono capire i reali bisogni dei nostri utenti.

Educatore 2

D: Da quanto tempo lavori al foyer? Qual è il tuo ruolo?

R: Lavoro al foyer da vent'anni. Il mio ruolo è educatrice.

D: A tuo parere quali sono gli aspetti che caratterizzano la qualità di vita di una persona?

R: In primo luogo è importante soddisfare i bisogni primari. Per una buona qualità ci sono altri aspetti legati al rispetto della persona, il poter esprimere le proprie opinioni che devono avere un peso per le scelte di vita. Aspetti legati alle relazioni sociali e famigliari. Anche l'aspetto finanziario è importante, perché dà la possibilità di fare le cose che ci piacciono, che ci soddisfano, come i viaggi, i corsi e poter coltivare i propri interessi. È inoltre importante avere una buona salute e avere accesso alle cure necessarie.

D: Alcuni utenti percepiscono di non essere del tutto soddisfatti della loro qualità di vita. qual è il tuo pensiero a riguardo?

R: Questi sono dei casi un po' particolari. Di norma qua agli utenti viene onorato tutto quello di cui hanno bisogno, dai bisogni primari alle relazioni. Questi casi richiederebbero soluzioni particolari e non sempre le strutture riescono a far fronte ai bisogni di questo tipo di utenti. Ci sono problemi legati alle finanze di un utente; per un altro l'offerta del territorio non è adeguata alla sua problematica. Si cerca sempre di trovare dei compromessi che consentano di andare avanti. Questo non dipende dagli educatori.

D: Alcuni utenti hanno la percezione di aver scarsa possibilità di partecipare attivamente nelle scelte che caratterizzano e determinano la loro vita in foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Più che una scarsa possibilità vi è una non partecipazione. Questo perché gli ospiti sono persone istituzionalizzate, che si adeguano. Questo è un po' il problema delle persone istituzionalizzate, che non portano più avanti le loro scelte. Sembra quasi che non abbiano questa percezione e si adeguano alla vita del foyer. Bisognerebbe attivarli nell'esprimere un disagio e nel portare avanti le loro rivendicazioni o le loro idee per migliorare la vita in foyer. C'è però il rischio di creare un problema dove non c'è.

D: Per quanto riguarda le relazioni interpersonali alcuni utenti percepiscono di non poter aver costruito rapporti di fiducia con persone che non vivono all'interno del foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Questa è una domanda particolare. A causa della loro patologia a loro non interessa coltivare questo tipo di relazioni. È l'educatore che stimola le relazioni con le persone all'esterno con grande fatica. Loro non hanno questa esigenza.

D: Alcuni utenti esprimono di non sentirsi parte della comunità territoriale in cui è presente il foyer. Cosa ne pensi di questa percezione? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Questa domanda è legata alla domanda precedente. Costruire rapporti per loro è difficile. Molte volte è la loro patologia che può creare difficoltà nella partecipazione alla comunità territoriale perché gli altri non sempre sono disposti ad accettare e capire il diverso e le difficoltà dei vari utenti. L'utente spesso non è consapevole di quanto l'atteggiamento che mette in atto non sia adeguato. Penso che non ci sia la consapevolezza di non essere accettati. Si può far leva su valori come l'orgoglio e la dignità.

D: Alcuni utenti dicono di non essere soddisfatti del luogo in cui vivono. Cosa pensi a riguardo? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Questo accade perché questi utenti avevano un'aspettativa differente. Pensavano che sarebbero stati sostenuti dalle famiglie, ma ciò non è accaduto. Come alternativa c'è stata la struttura, il foyer, che li ha presi in carico perché non sono in grado di vivere da soli. Si potrebbe incrementare il rapporto con i famigliari, senza abusarne perché poi c'è il rischio che questi non si facciano più vedere. Questo quando è possibile.

Educatore 3

D: Da quanto tempo lavori al foyer? Qual è il tuo ruolo?

R: lavoro al foyer da un anno e mezzo. Sono educatrice.

D: A tuo parere quali sono gli aspetti che caratterizzano la qualità di vita di una persona?

R: Innanzitutto avere uno spazio privato in cui uno può stare solo quando ne ha bisogno. Poter portare nel suo spazio i propri oggetti personali. È importante avere una sana alimentazione, poter praticare degli sport. Fondamentale è anche avere qualcuno a cui rivolgersi in caso di bisogno; poter esprimere il proprio pensiero rispetto ai vari ambiti della vita quotidiana. Poter uscire e poter frequentare i propri amici e i propri famigliari. In sintesi ciò che può far star bene una persona.

D: Alcuni utenti percepiscono di non essere del tutto soddisfatti della loro qualità di vita. Qual è il tuo pensiero a riguardo?

R: È possibile che alcuni utenti non si sentano liberi di fare quello che vogliono ma proprio perché vivono in un foyer, dove si vive in comunità e ci sono regole da rispettare, orari entro i quali bisogna rientrare la sera, orari per la cena. Trovo che sia educativo per l'utente sapere che non si può fare quello che si vuole. Ci sono poi ospiti che si sentono costretti a fare la pulizia della stanza o il bucato o la doccia, ma vivendo in comunità queste mansioni sono necessarie per il buon funzionamento della vita domestica.

D: Alcuni utenti hanno la percezione di aver scarsa possibilità di partecipare attivamente nelle scelte che caratterizzano e determinano la loro vita in foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Questo può essere vero perché a volte, soprattutto la domenica c'è un solo operatore in turno e se si vuole fare ad esempio un'uscita, tutti si devono adattare e sanno che il foyer è chiuso fino al rientro dell'educatore. Ci sono utenti che sono in grado di organizzarsi da soli questo tempo libero, altri no, quindi sono costretti a seguire l'educatore. Però occasioni come nelle scorse settimane, in cui tutti gli utenti erano in vacanza, ad un utente che non voleva partecipare alle uscite si è data la possibilità di organizzare con la famiglia o gli amici la giornata, rispettando gli orari di uscita e rientro. Nei limiti del possibile si dà la possibilità di scegliere, ma non sempre ci sono le circostanze per cui questo possa avvenire.

D: Per quanto riguarda le relazioni interpersonali alcuni utenti percepiscono di non poter aver costruito rapporti di fiducia con persone che non vivono all'interno del foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Penso che ci siano utenti che sono ben integrati nel territorio di Agno, hanno la loro cerchia di amicizie, frequentano i bar e i negozi nei dintorni. Ci sono però alcuni ospiti che vivono da noi che purtroppo senza la presenza dell'educatore non escono, ma questo penso sia legato alla loro patologia. Sono persone che tendono ad isolarsi e fanno fatica a instaurare rapporti con altre persone. Quello che noi educatori facciamo per poterli avvicinare al contesto sociale nel quale vivono è stimolarli a partecipare a varie attività. Alcuni anni fa abbiamo iscritto un'utente in palestra con le donne di Agno, cerchiamo di accompagnarli a fare la spesa e frequentare i bar. Noi li stimoliamo spesso ma loro tendono ad isolarsi.

D: Alcuni utenti esprimono di non sentirsi parte della comunità territoriale in cui è presente il foyer. Cosa ne pensi di questa percezione? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

D: Alcuni utenti dicono di non essere soddisfatti del luogo in cui vivono. Cosa pensi a riguardo? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Si è possibile, abbiamo alcuni utenti che preferirebbero abitare a casa con i famigliari, o in appartamento, ma ciò non è possibile, così si dicono scontenti del foyer. Purtroppo però le persone che non sono contente non hanno alternativa, perché il territorio non offre una gran quantità di strutture. È però strano che gli utenti non siano contenti, perché non lo manifestano mai.

Educatore 4

D: Da quanto tempo lavori al foyer? Qual è il tuo ruolo?

R: Lavoro al foyer da un anno. Lavoro come educatrice, seguo quattro appartamenti protetti. A livello di Fondazione sono agente di qualità e membro della commissione interna del personale.

D: A tuo parere quali sono gli aspetti che caratterizzano la qualità di vita di una persona?

R: Il benessere fisico, il benessere psichico, avere un ruolo sociale attivo all'interno di una comunità, avere un lavoro e intrecciare relazioni sociali.

D: Alcuni utenti percepiscono di non essere del tutto soddisfatti della loro qualità di vita. qual è il tuo pensiero a riguardo?

R: Probabilmente fanno fatica ad avere relazioni sociali durature nel tempo e non hanno un lavoro che li soddisfa pienamente. Purtroppo in Ticino le realtà lavorative per questo tipo di persone è molto limitata.

D: Alcuni utenti hanno la percezione di aver scarsa possibilità di partecipare attivamente nelle scelte che caratterizzano e determinano la loro vita in foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Secondo me qua si lascia molto spazio agli utenti, attraverso le riunioni mensili che vengono fatte con loro. Gli ospiti hanno sempre la possibilità di colloquiare con gli educatori ed esprimere quello che pensano, per migliorare le cose. Di conseguenza io non vedo queste restrizioni. Qua si tiene sempre conto dell'opinione dell'utente e questo è importante. È vero che ci sono regole e limiti che non si possono superare, ma c'è anche un margine di manovra.

D: Per quanto riguarda le relazioni interpersonali alcuni utenti percepiscono di non poter aver costruito rapporti di fiducia con persone che non vivono all'interno del foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Talvolta gli utenti hanno un atteggiamento che può essere frainteso. Purtroppo la loro patologia o il loro modo di proporsi alla gente non è sempre consono. La gente da parte sua ha paura, ha difficoltà a relazionarsi con il diverso, di conseguenza è più facile emarginare che scoprire l'altro. Oppure ci sono anche utenti che si vergognano della loro condizione e non vogliono relazionarsi agli altri per paura di essere giudicati e non accettati dalla società.

D: Alcuni utenti esprimono di non sentirsi parte della comunità territoriale in cui è presente il foyer. Cosa ne pensi di questa percezione? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Qua è il contrario. Sono ben integrati nella comunità e secondo me questo è un aspetto pericoloso. Sono socialmente tollerati e anche i loro atteggiamenti sbagliati sono tollerati dalla società. Di conseguenza quando noi chiediamo un aiuto alle autorità ci viene risposto: "ma dai alla fine è bravo, lascia perdere", e questo non è sempre positivo.

D: Alcuni utenti dicono di non essere soddisfatti del luogo in cui vivono. Cosa pensi a riguardo? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Io trovo che qua ci sia molto spazio per la libertà degli utenti. Gli spazi per l'individualità e i bisogni delle persone ci sono, ma alcuni non li sfruttano. Alcuni utenti hanno la libertà di uscire, è vero che ci sono limiti di orario, ma possono coltivare i propri hobby, ecc. Altri invece fanno più fatica e rimangono sul divano tutto il giorno. Secondo me non ci sono molte proposte per quanto riguarda il vivere la casa, ad esempio fare delle feste, vivere il giardino, prendere il sole. Fare quelle attività che solitamente si fanno nel tempo libero a casa qui non vengono neanche concepite.

Educatore 5

D: Da quanto tempo lavori al foyer? Qual è il tuo ruolo?

R: Lavoro al foyer da tre anni e due mesi. Sono educatrice e capo struttura.

D: A tuo parere quali sono gli aspetti che caratterizzano la qualità di vita di una persona?

R: Ci sono vari aspetti. La salute, non soffrire, avere una buona salute fisica e psichica, quindi non soffrire fisicamente ma neanche moralmente attraverso depressioni o ansie ad esempio, o per lo meno avere l'impressione di riuscire a controllare gli stati di malessere. Una persona può avere una vita accettabile anche se soffre ma ha il controllo della situazione attraverso dei farmaci. Un aspetto basilare è avere soddisfatti i bisogni primari, di avere a sufficienza ciò di cui nutrirsi. Poi ci sono aspetti legati all'essere una persona adulta. Penso sia molto importante sentirsi responsabili di sé stessi, di poter prendere delle decisioni che ci riguardano o almeno essere implicati nelle decisioni che ci riguardano, di poterci riflettere sopra con qualcuno, di aver la possibilità di capire e valutare le cose. Una utente ad esempio esprimeva di essere contenta perché si sente più cosciente della propria situazione medica. Il fatto di conoscersi e conoscere le proprie reazioni. Penso sia anche importante avere il sentimento di evolvere. I nostri ospiti ad esempio hanno un sentimento di soddisfazione quando vengono coinvolti in cose nuove. Importante il sentirsi riconosciuti dagli altri e avere gratificazioni e piacere, ma non necessariamente piaceri scontati, ma anche il piacere di fare delle cose, di sentirsi capaci di fare delle cose, che aumenta l'autostima. Penso che siano queste le cose che definiscono la qualità di vita di una persona.

D: Alcuni utenti percepiscono di non essere del tutto soddisfatti della loro qualità di vita. Qual è il tuo pensiero a riguardo?

R: Come in tutte le vite, anche nelle vite dei nostri utenti ci sono momenti in cui essi non sono soddisfatti della propria qualità di vita. Questo può dipendere da molti fattori. In questo momento ci sono degli utenti che soffrono psichicamente, quindi

può darsi che non si sentano soddisfatti della propria qualità di vita. In questo caso è importante fare una riflessione per cercare di capire perché questi utenti non stanno bene, con la rete medica, capire cosa non va a livello di salute e capire quali soluzioni possono essere proposte loro all'interno della nostra struttura. Oppure ci si può interpellare sul fatto che la nostra struttura sia o meno adatta a loro. Per alcuni utenti è una questione di fondo. Si è in un periodo della vita in cui è necessario fare dei cambiamenti, chiudere un cerchio. Per altri utenti è possibile che questo malessere derivi dalla recente instabilità dell'équipe e dai continui cambiamenti. Questo periodo però è di passaggio. Per un altro utente la situazione è difficile, perché vorrebbe avere altro ma in questo momento lui non può vivere quello vorrebbe. Con lui c'è da fare un lavoro di presa di coscienza e di riuscire a costruire un progetto che possa avvicinarlo a quelli che sono i suoi obiettivi e allo stesso tempo riuscire ad avvicinare gli obiettivi a quella che è la sua realtà. È un lavoro complesso da fare anche con la rete. I fattori dunque possono essere legati alla loro salute, alle loro aspirazioni o a quello che la struttura propone e al modo di accompagnamento.

D: Alcuni utenti hanno la percezione di aver scarsa possibilità di partecipare attivamente nelle scelte che caratterizzano e determinano la loro vita in foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: In parte è anche vero. Gli utenti hanno degli spazi in cui possono esprimersi. È vero però che in questi spazi, penso alla riunione mensile, non sempre le cose vengono approfondite, a volte non c'è la possibilità di farlo. Questo perché non tutti gli utenti hanno la stessa capacità di approfondire le tematiche che vengono portate. Alcuni poi tendono a non volerle approfondire. Hanno anche la possibilità di esprimersi con me e in una certa misura lo fanno. È anche vero che ci sono dei limiti a quello che gli utenti possono decidere. Ci sono delle regole del foyer e questo è importante, anche perché ci sono ospiti che hanno difficoltà ad accettare i limiti. Nella mia visione educativa non penso che si debba dare agli ospiti tutto quello che vogliono, ma penso sia importante che essi si possano esprimere e che si riesca a negoziare. È nella negoziazione che si costruisce tutto. Questo perché una vita umana non è fatta di ottenere tutto quello che vuoi ma di interazione. Un po' dai e un po' accetti.

D: Per quanto riguarda le relazioni interpersonali alcuni utenti percepiscono di non poter aver costruito rapporti di fiducia con persone che non vivono all'interno del foyer. Cosa ne pensi? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: In realtà i nostri utenti non hanno una rete molto significativa all'esterno del foyer. C'è solo un utente che ha degli amici veri e propri. Non so cosa si è fatto a livello dell'istituzione per cercare di avere relazioni significative all'esterno. Stimolarli a partecipare alle attività sportive è un modo per dare loro la possibilità di interagire

con altre persone. Io avevo cercato di incoraggiare gli ospiti a fare degli inviti a pranzo e a cena.

D: Alcuni utenti esprimono di non sentirsi parte della comunità territoriale in cui è presente il foyer. Cosa ne pensi di questa percezione? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: Noi partecipiamo ad alcuni eventi. Alcuni ospiti escono e frequentano i bar, vanno alle giostre. Quest'anno abbiamo deciso che gli ospiti membri della Sil parteciperanno alle riunioni per sentirsi parte dell'associazione.

D: Alcuni utenti dicono di non essere soddisfatti del luogo in cui vivono. Cosa pensi a riguardo? Cosa pensi si potrebbe fare per modificare la loro percezione?

R: So che alcuni utenti non vogliono vivere qua. E questo può creare sicuramente insoddisfazione riguardo al foyer. Gli utenti dovrebbero esprimere questa insoddisfazione e partecipare nel quotidiano per migliorare quello di cui non sono contenti, ovviamente insieme a noi educatori.

Allegato 5

Analisi

Benessere fisico

	Ospite 1	Ospite 2	Ospite 3	Ospite 4	Ospite 5	Ospite 6
Ricevere cure adeguate	No, quasi mai	Si, gli educatori mi aiutano	Quando sto male chiedo all'operatore e che cerca le cause del mio malessere	Quando sto male mi chiudo. Gli educatori a volte intervengono o a volte no.	Prendo una pastiglia e vado a lavorare. Gli educatori mi danno la pastiglia o un the	Vado a riposare o prendo una pastiglia o chiedo agli educatori.
Possibilità di riposarsi	Posso riposarmi tutto il tempo che voglio. Non posso quando cucino	Quando sono stanco posso dormire tutto il giorno.	Quando sono stanco mi riposo quanto voglio, tranne se c'è del lavoro da fare	Posso riposarmi tutto il tempo che voglio.	Dipende da quello che devo fare. Al lunedì non posso tanto.	Se sono stanco vado a riposare un'oretta o due. Decido io.
Possibilità di svolgere attività fisica	Faccio la cyclette. Non ho scelto io.	Non faccio attività fisica in foyer.	Faccio l'orto.	Si faccio attività fisica. Ho scelto io.	Vado in bicicletta. Non l'ho deciso io.	No, non voglio farla.

Benessere materiale

	Ospite 1	Ospite 2	Ospite 3	Ospite 4	Ospite 5	Ospite 6
Possedere del denaro	Si. Ho 4 fr al giorno.	Si ho soldi miei. Li uso per i	Si, li uso per le sigarette	Si, li uso quando esco per	Mia sorella mi da 100 fr che	Si, li uso per bere qualche

	Li uso per bere e per le sigarette	cd, le sigarette e i caffè.	e per quello che voglio	prendere il cappuccino o quello che voglio.	devono durare il più possibile.	birra, il caffè e per le sigarette. Per quello che voglio
Avere un lavoro	Si, lavoro all'orto a Melano.	Si, faccio il falegname a Vaglio.	Lavoro all'orto al Gelso. O faccio legna o i campi.	Lavoro in fattoria a Vaglio.	Sono pensionato, ma vado al laboratorio.	Lavoro in una casa di riposo. Aiuto i cuochi e pulisco per terra.
Avere effetti personali	I miei cd.	I miei cd.	Ho la mia camera. Posso tenere quello che voglio.	si	Ogni tanto ricevo dei regali. Li appendo al muro.	Vestiti, lametta, schiuma da barba, dentifricio e spazzolino.

Benessere emozionale

	Ospite 1	Ospite 2	Ospite 3	Ospite 4	Ospite 5	Ospite 6
Stato d'animo	Al mattino va male, alla sera meglio.	Buono, molto buono.	Tranquillo. La quiete prima della tempesta.	Un po' bene un po' male. Il bene è bianco, il male nero.	Bisogna avere tanta pazienza.	Mi sento bene.
Interazioni con l'esterno	Ho buone relazioni all'esterno.	Mi trovo bene a Lugano. Ho tanti amici che	Mi sento bene, con R. altri non ne conosco.	Con quelli che conosco ho	Non so cosa dire.	Sono relazioni buone.

		mi vogliono bene		dei buoni rapporti.		
Riconoscimento altrui	Mi considero bene.	Mi considero noioso.	Penso mi considero bene.	Una parte bene, una no.	Ognuno è fatto a modo suo.	Penso che mi considero una brava persona.
Soddisfazione per la propria vita	Al mattino no, dopo va meglio. Prima era molto peggio.	Si, ho i miei cd, le sigarette e i soldi.	Per ora si.	Si.	Non sempre.	Sono contento della vita che faccio.

Autodeterminazione

	Ospite 1	Ospite 2	Ospite 3	Ospite 4	Ospite 5	Ospite 6
Cosa puoi scegliere	Cosa mangiare.	Solo comprare i cd e ascoltare la musica.	Posso scegliere delle attività.	Uscire e andare in montagna, cosa mangiare e come vestirmi.	C'è poca scelta.	Posso scegliere di uscire tutte le sere.
Cosa non puoi scegliere	Non lo so.	Fare la cucina.	Ci sono delle regole da seguire.	Non mi viene in mente niente.	Devo fare per forza la cucina.	Devo fare la doccia tutti i giorni.

Sviluppo personale

	Ospite 1	Ospite 2	Ospite 3	Ospite 4	Ospite 5	Ospite 6
Gestione attività vita domestica	Faccio da solo.	Organizzo da solo le attività.	Le organizzo da solo.	Un po' si.	Faccio il possibile per organizzarli	Organizzo da solo le attività.

					e da solo.	
Occupazione e tempo libero	Vado al lago e alla Migros.	Vado a Lugano tutti i giorni e con i cd, sigarette e caffè.	Passeggio, se no guardo la tv.	Faccio le mie passeggiate.	Vado un'oretta a camminare.	Esco a bere un caffè e una birra e esco mattina, pomeriggio e sera.

Relazioni interpersonali

	Ospite 1	Ospite 2	Ospite 3	Ospite 4	Ospite 5	Ospite 6
Rapporti di fiducia	Ho amici.	Ho amici.	Non ho nessuno qui.	Ho degli amici.	No nessuno.	Non ho amici di cui mi fido.
Presenza di amici	Ho degli amici che vedo.	Ho gli amici del bar Vintage.	Qui c'è R. Ho altri amici a Giubiasco.	Ho amici che vedo fuori dal foyer.	Non ho amici.	Ho qualche amico conoscente italiano, ticinese e portoghese.
Relazioni con i familiari	Vedo poco i miei familiari perché non vivono qui ma ho dei buoni rapporti.	Mio padre è morto. Mio fratello lo vedo poco. Ho un buon rapporto con lui.	Ho le mie figlie. Ogni tanto vengono a trovarmi. Penso di avere un buon rapporto con loro.	Vedo mio fratello G. e la sua compagna. Con loro ho un buon rapporto. Gli altri non li vedo.	Ho solo mia sorella. Vedo lei e mio cognato. Ho un buon rapporto con loro.	Ho solo una sorella. Non la vedo da dicembre. La sento al telefono.

Inclusione sociale

	Ospite 1	Ospite 2	Ospite 3	Ospite 4	Ospite 5	Ospite 6
Svolgi attività con gruppi	Vado in piscina	Vado in piscina	No, mi devo ancora	Faccio le uscite con	No. Ho provato	No, perché

fuori dal foyer	con la Sil e poi a itinerari culturali.	con la Sil.	organizzare.	“Scopriamo la montagna”.	ma poi non mi andava più.	non posso fare ciò che voglio.
Sentirsi parte della comunità	Così così.	Mi sento meglio a Lugano. Li ho tanti amici.	No perché non conosco nessuno.	Si.	Non tanto.	Si.
Soddisfazione per il posto in cui si vive	Si.	Si.	Devo essere soddisfatto. Penso che sia un punto di passaggio.	Si.	Eh ormai per forza.	Si.

Diritti

	Ospite 1	Ospite 2	Ospite 3	Ospite 4	Ospite 5	Ospite 6
Sentirsi tutelati al foyer	Si.	Si.	Si.	Si.	Si.	Si.
Sentirsi tutelati nella comunità	Si.	Si.	Si.	Si.	Si.	Si.