Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
Dipartimento scienze aziendali e sociali

SUPSI

Tutelare la privacy delle persone con disabilità in un contesto protetto

Indagine delle modalità d'intervento educative legate al concetto di privacy e della sua applicazione all'interno del Foyer al Sasso – Fondazione Diamante

Studente/essa
Elena Spedicato

Corso di laurea
Lavoro sociale

Opzione
Educatrice

Progetto
Tesi di Bachelor

Manno, Settembre 2016

STUDENTSUPSI

"*Non ti chiedo miracoli o visioni, ma la forza di affrontare il quotidiano.*
Preservami dal timore di poter perdere qualcosa della vita.
Non darmi ciò che desidero ma ciò di cui ho bisogno.
Insegnami l'arte dei piccoli passi."

Cit. tratta da Il piccolo principe di Antoine de Saint Exupéry

STUDENTSUPSI

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

Indice

1. Introduzione 4
2. Contesto lavorativo 4
2.1 Storia del servizio 4
3. Presentazione della problematica affrontata 6
3.1 Obiettivo di tesi 6
3.2 Metodo di percorso 7
4. Dissertazione 8
4.1 Storia del concetto di privacy e di autodeterminazione 8
4.2 Sfondo teorico dell'approccio delle capacità 10
4.3 Panoramica del quadro legislativo 11
4.4 Integrazione della tematica nel contesto di stage 15
4.4.1 Percorso di ricerca 15
4.4.2 Risultati inerenti alla tematica legislativa e di documentazione 15
4.4.3 Risultati inerenti alla tematica della privacy 18
4.4.4 Risultati inerenti alla tematica dell'autodeterminazione 26
4.4.5 Sintesi dei risultati emersi 30
5. Conclusione 33
5.1 Riflessione critica sui dati ottenuti 33
5.2 Riflessione personale del lavoro 35
Bibliografia 37
Sitografia 38
ALLEGATI 39

STUDENTSUPSI

1. Introduzione

Questo lavoro di tesi si sviluppa attorno alla grande tematica della privacy. La decisione di sviluppare una ricerca ed una riflessione su questo argomento, è da ricondurre al mio interesse rispetto al lavoro educativo, svolto in contesti in cui è necessaria la presenza continua e permanente dell'operatore. Attraverso questo tipo di presa a carico, infatti, l'educatore è chiamato al lavoro sulla quotidianità, sulla vita tra le mura domestiche. Ciò fa sì che la funzione educativa vada a toccare delle aree molto personali dell'utenza. Ecco che, in questa quotidianità, ritroviamo il concetto di privacy, che è per me particolarmente importante ed interessante, in quanto, permea diversi spazi della vita.
La privacy sarà quindi il principale elemento su cui si svilupperà il mio lavoro di tesi. Inizialmente questo concetto verrà preso in considerazione nella sua globalità, in quanto lo ritroviamo, all'interno del lavoro educativo, sia a livello della tutela dei dati amministrativi e legali, sia a livello della tutela dei diritti umani (dignità, libertà uguaglianza, solidarietà, cittadinanza e giustizia). In questo senso, svilupperò una ricerca rispetto alla globalità del concetto di privacy, dalla sua nascita, alla sua evoluzione ed infine alla sua acquisizione (sempre più grande) di importanza a livello sociale e culturale sul nostro territorio.

Lo scopo ultimo di questo documento è quello di indagare, in rapporto a quanto esplicitato nel Manuale della Qualità della Fondazione Diamante, delle leggi svizzere sulla disabilità e di quanto dichiarato nel Codice Deontologico del lavoro sociale, le modalità e le strategie attraverso cui gli operatori del Foyer al Sasso vanno a proteggere e favorire il diritto alla privacy dell'utenza.
Questo fine verrà indagato attraverso due modalità: una prima parte teorica in cui verrà illustrato il quadro legale di riferimento dell'operatore sociale e, più precisamente, le direttive sotto cui la Fondazione Diamante deve sottostare; e una seconda parte pratica, nella quale si entrerà nel cuore della ricerca sul campo, andando ad indagare gli atti, gli interventi e le azioni messe in atto nel quotidiano dagli operatori del Foyer al Sasso.

2. Contesto lavorativo

Ho svolto il periodo di pratica professionale presso il Foyer al Sasso, sotto il grande cappello della Fondazione Diamante. Il Foyer al Sasso è una struttura che ospita persone adulte aventi disabilità fisiche, psichiche e/o cognitive.

2.1 Storia del servizio

La storia della Fondazione Diamante ha inizio nel momento in cui si sono cominciati a prendere in considerazione i diritti delle persone disabili. Il concetto di valorizzazione del ruolo sociale (teorizzato da Wolfensberger)[1] ha permesso alla persona avente una

[1] W.Wolfensberger, *La valorizzazione del ruolo sociale*, 1991

STUDENTSUPSI

disabilità di avvicinarsi alle modalità di vita del contesto da cui proviene. Questo concetto di assunzione dei ruoli attivi, i quali permettono di determinare l'acquisizione di nuove capacità, crea la condizione per far sì che la persona disabile possa ambire a ruoli sociali più valorizzati e valorizzanti. Entra quindi in gioco il concetto di integrazione, attraverso un processo dinamico tra individuo e società.

Negli anni '90 il concetto di inclusione sociale diventa basilare nella dimensione dell'azione sociale. Si affermano perciò le necessità, della persona disabile, di venire considerata in un'ottica di uguaglianza e giustizia sociale. La persona disabile è quindi cittadino riconosciuto e ha il diritto di poter vivere in una società disposta al cambiamento e alla rimozione di tutti quelli che sono gli ostacoli segregativi (e che portano all'esclusione), che ritroviamo persino nei dispositivi istituzionali.

Sulla base di queste premesse, la Fondazione Diamante si indirizza verso i seguenti principi:

• Decentramento e regionalizzazione

Questi due concetti permettono di sviluppare una reale presenza sul territorio, il che porta a una migliore relazione ed integrazione della persona disabile con la comunità. Questo concetto viene messo in atto attraverso le strutture residenziali e lavorative presenti sul territorio; esse permettono infatti di favorire il dialogo e promuovere l'inclusione.

• Differenziazione

Le strutture della Fondazione Diamante si differenziano tra loro per contenuto e caratteristiche. Il sostegno che viene offerto dalle diverse strutture è finalizzato all'offerta di risposte socio- educative il più possibilmente individualizzate rispetto ai bisogno del singolo.

Questa differenziazione si attua anche attraverso le progettazione di percorsi lavorativi e abitativi individualizzati e basati sulle predisposizioni e caratteristiche personali dell'utente.

• Flessibilità e adattamento

Questi due concetti fanno riferimento all'organizzazione della Fondazione Diamante rispetto alla scelta di differenziare la produzione di beni e servizi in base ai bisogni dell'utenza. La flessibilità in questo contesto permette alla Fondazione di considerare le diverse forme di adattamento alla società.

• Concetto di presa a carico

La presa a carico fa riferimento al sostegno e all'accompagnamento delle persone disabili in diversi ambiti della vita: lavorativo, abitativo, sociale ecc.

Il concetto di accompagnamento si basa sullo sviluppo delle competenze della persona e sul favorire l'inclusione sociale e professionale di quest'ultima. Altri concetti fondamentali in questo senso sono lo sviluppo dell'emancipazione, dell'autodeterminazione e dell'autonomia.

L'accompagnamento viene messo in atto in contesti ben distinti come:

- Proposte lavorative differenziate: che permettono di offrire all'utente delle soluzioni adeguate alle sue competenze e aspirazioni. Le imprese sociali sollecitano gli utenti e il

STUDENTSUPSI

personale alla partecipazione attiva di tutte le persone coinvolte nel progetto di sviluppo individuale dell'utente.
Che cos'è un'impresa sociale? Essa è un progetto lavorativo che permette la produzione di beni economici e al contempo beni relazionali. Sul nostro territorio, possiamo ad esempio trovare il Canvetto Luganese situato a Lugano e l'Uliatt di Chiasso per quanto riguarda il settore della ristorazione; oppure ancora La Lümaga a Mendrisio e la Butega de la Val a Pianezzo per il settore della vendita; e ancora il Cabla a Tenero, Il Punto a Mendrisio e il Tre Valli a Biasca per quanto riguarda i settori di manutenzione, lavanderia e sartoria.

- Proposte abitative: fanno riferimento a una scala di intensità della presa a carico della persona disabile. Queste permettono all'utente di sperimentarsi attraverso il concetto di autonomia. Le strutture abitative hanno lo scopo di favorire l'emancipazione dell'utente nei diversi ambiti della vita, di sviluppare la propria rete di relazioni significative e di favorire lo scambio con la comunità. In questo senso, possiamo ad esempio fare riferimento agli appartamenti protetti, i quali, vanno ad ospitare persone che necessitano di una presa a carico e di una presenza educativa minore rispetto agli appartamenti di foyer.[2]

Le strutture della Fondazione Diamante sono suddivise in tre categorie, che vanno a differenziarsi sulla base del tipo di presa a carico che la persona necessita. Esistono quindi:

1. i foyer, dove la presenza educativa è costante
2. gli appartamenti protetti, dove troviamo una percentuale minore della presenza educativa
3. i sostegni educativi, nei quali la presa a carico educativa varia dalle 6 alle 12 ore mensili

Il Foyer al Sasso ospita attualmente una trentina di utenti, dieci dei quali risiedono in foyer. La pratica professionale da me svolta si è focalizzata principalmente sul lavoro educativo nel contesto del foyer, anche se ho avuto la possibilità di osservare e, in minima parte vivere, la realtà degli appartamenti protetti e dei sostegni educativi.

3. Presentazione della problematica affrontata

3.1 Obiettivo di tesi

L'obiettivo di questo lavoro di tesi è quello di indagare, in rapporto a quanto esplicitato nel Manuale della Qualità della Fondazione Diamante, dalle leggi svizzere sulla disabilità e di quanto dichiarato nel Codice Deontologico del lavoro sociale, le modalità e le strategie

[2] http://f-diamante.ch

STUDENTSUPSI

attraverso cui gli operatori del Foyer al Sasso vanno a proteggere e favorire il diritto alla privacy dell'utenza.

Questo scritto vuole quindi essere anche uno spunto di riflessione sulla dimensione del lavoro sociale ed, in particolare, sull'intervento specifico che l'operatore sociale è chiamato a svolgere verso la persona che lo necessita. Lo scopo del lavoro, in questo senso, è quello di riportare in superficie una tematica già di per sé molto attuale, ma che è spesso poco sentita a livello individuale e sociale, grazie o a causa anche dello sviluppo delle nuove tecnologie. Se, infatti, il tema della privacy è solitamente collegato all'irruenza e al sempre maggior utilizzo dei social network, dei media ecc., questo documento vuole indagare una dimensione diversa, nell'ambito della disabilità, che va a toccare la sfera più personale dello spazio fisico, della libertà di movimento e di azione, delle relazioni e dell'abitazione, in un contesto di vita comunitaria.

3.2 Metodo di percorso

Inizialmente il mio lavoro si è basato su un'osservazione il più possibile passiva e oggettiva, in modo tale da permettermi di cogliere il maggior numero di informazioni possibili in rapporto all'intervento dell'operatore in turno rispetto alla tematica della privacy. Questo metodo di ricerca è stato anche possibile grazie all'affiancamento giornaliero con un operatore diverso, in modo tale da poter conoscere e osservare diverse metodologie e strategie d'intervento educativo e relazionale.

In un secondo tempo, data anche la mia maggiore integrazione all'interno del contesto di stage, è stato possibile passare da un'osservazione esterna ad una partecipante, nella quale ho avuto la possibilità di mettermi in gioco anch'io. Questa modalità di raccolta d'informazioni mi ha permesso non solo di osservare, ma anche di essere personalmente coinvolta dalla tematica che ho scelto di indagare. Questo coinvolgimento sempre maggiore, mi è stato molto utile, in quanto, mi ha permesso non solo di creare con l'utenza dei legami positivi, ma anche di poter riflettere sul mio operato in relazione alla tematica scelta, giorno per giorno. L'esperienza del foyer, quindi, mi ha dato l'opportunità di poter mantenere una costante auto-osservazione, di poter condividere le mie esperienze e di poter sviluppare delle riflessioni con il resto dell'équipe.
In queste prime due fasi le informazioni, le osservazioni ed i dati raccolti, sono stati trascritti in una sorta di diario di bordo[3] e, in minima parte, sviluppati grazie al supporto degli scritti quindicinali indirizzati alla scuola per il modulo di Laboratorio di pratica professionale. Oltre alla trascrizione delle osservazioni (date, in parte, anche dalla stesura

[3] Il diario di bordo è un documento confidenziale, ma, se ve ne fosse la necesssità, può essere richiesto per una consultazione

STUDENTSUPSI

di un verbale delle riunioni d'équipe[4]), la riflessione e lo scambio con alcuni degli educatori del foyer, mi ha permesso di avere sempre nuovi spunti e questioni da sviluppare.

Nella terza fase della mia ricerca, ho sviluppato due differenti interviste, una che ho sottoposto ad alcuni degli educatori della struttura e la seconda che ho sottoposto al responsabile di struttura. Per poter avere un ventaglio maggiore di informazioni, ho richiesto che gli educatori intervistati fossero sia uomini che donne, con formazione da educatore/trice e non, ed infine, che avessero ruoli differenti all'interno della struttura; per fare un esempio, ho richiesto che uno degli intervistati fosse il Responsabile Pratico di riferimento degli stagiaires, un secondo con una funzione di supplente, un terzo che lavora al Progetto Diurno e gli ultimi due che seguono i turni serali. Gli educatori scelti sono, inoltre, stati intervistati alla fine del mio percorso all'interno del Foyer, in quanto, trattandosi di una tematica delicata, ho ritenuto che potessero sentirsi maggiormente liberi di esprimersi.
Queste interviste sono state sviluppate sulla base di due concetti fondamentali: la privacy e l'autodeterminazione. In questo modo ho avuto la possibilità di approfondire la tematica da me scelta, potendo parlare individualmente con gli operatori e mettendoli nella condizione di essere confrontati con il proprio operato giornaliero. Le interviste sono state tutte registrate e svolte in maniera anonima. In un secondo tempo, le informazioni e i dati ottenuti, sono stati analizzati e trascritti in due griglie di raccolta dati (separate in relazione ai due concetti di base), al fine di rilevare i concetti fondamentali alla mia ricerca.

Nell'ultima fase della ricerca, sono stati analizzati tutti i dati osservati, è stata strutturata una panoramica di quello che è il quadro legislativo e teorico su cui ho potuto fare riferimento, e sono stati ricercati gli spunti teorici e letterari a cui fare capo per riflettere in modo costruttivo e critico in rapporto alla tematica affrontata.

4. Dissertazione

4.1 Storia del concetto di privacy e di autodeterminazione

Per poter sviluppare la tematica del mio lavoro di tesi ho utilizzato il testo di Samuel D. Warren e Louis D.Brandeis, *The right to privacy*[5], in quanto mi ha permesso di poter partire dalle origini del concetto di privacy, studiarne la nascita e l'evoluzione all'interno della società americana. In seguito ho seguito il concetto di privacy spostando la mia attenzione in Europa, dove ho potuto ritrovare la sempre maggior importanza data a questa tematica dalla società in costante mutamento.

[4] Il verbale è un documento confidenziale, ma, se ve ne fosse la necessità, può essere richiesto per una consultazione
[5] Warren and Brandeis, *The right to privacy*, Harvard law review, vol.IV, December 15, 1890

STUDENTSUPSI

Il concetto di privacy, quindi, nasce verso la fine del 1800 da Samuel D. Warren e Louis D. Brandeis, due avvocati bostoniani. La storia del concetto di privacy è strettamente correlata alla vita di questi due uomini, i quali, infatti, lo hanno sviluppato in seguito ad eventi importanti della loro vita privata. Inizialmente, il concetto di privacy, era da collegarsi esclusivamente alla sfera della privatezza materiale, dei beni e della proprietà. Successivamente, Brandeis e Warren, scissero il diritto alla riservatezza dal diritto di proprietà privata, in quanto, venne presa in considerazione non solo la tutela della sensibilità, ma anche la protezione dei sentimenti, delle emozioni e dei pensieri privati: "*Siamo insomma arrivati a riconoscere il valore giuridico della sensibilità umana*" scrivevano Warren e Brandeis[6] "*Ormai si è capito che solo una parte del piacere, del dolore della soddisfazione della vita deriva, per gli uomini, dai beni materiali. Pensieri, emozioni, e sensazioni richiedono dunque, un riconoscimento giuridico, e solo la grande capacità di sviluppo della Common Law consente ai giudici di concedere la protezione richiesta, senza l'intervento del corpo legislativo*". In questo senso, la privacy divenne qualcosa di intrinseco al genere umano, molto più vicino alla sfera etica, spirituale ed emotiva. Il concetto stesso di privacy, è andato sempre più a toccare l'intimità delle persone, i sentimenti, le emozioni, l'essenza stessa dell'essere umano; il pudore, la vergogna, la voglia di tenere qualcosa per sé, l'introversione, la riservatezza, le piccole e le grandi questioni della vita, le relazioni famigliari, amorose ecc. sono state toccate da questo concetto, che è andato ben oltre alla semplice questione materiale, permeando la persona in tutte le dimensioni di cui essa è fatta.

In Europa questo concetto si è ampliato sulla base della *data protection*, protezione dei dati, già in vigore e sulla base della Convenzione europea dei diritti umani (CEDU), nella quale ritroviamo una lista di diritti e libertà fondamentali per l'individuo.

Oltre alla privacy, ho fatto riferimento ad un altro importante concetto: l'autodeterminazione. In questo senso ho preso come riferimento il testo di Lucio Cottini, *L'autodeterminazione nelle persone con disabilità. Percorsi educativi per svilupparla.*[7] All'interno del libro ritroviamo una panoramica sulla storia dello sviluppo del concetto ed esempi che possiamo ritrovare nel quotidiano del lavoro educativo, correlati ad una scala di valutazione che può essere applicata a diversi contesti di vita delle persone.
L'autodeterminazione, quindi, viene definita come "*la capacità di scegliere fra varie opportunità e di impiegare quelle scelte per determinare le proprie azioni personali. (…) Le persone hanno una naturale propensione a svilupparsi psicologicamente, a adoperarsi per superare autonomamente le sfide dell'ambiente, a mettere in atto comportamenti autodeterminati. L'autodeterminazione, quindi, prima ancora di essere una capacità è una*

[6] Warren and Brandeis, *The right to privacy*, Harvard law review, vol.IV, December 15, 1890
[7] Lucio Cottini, *L'autodeterminazione nelle persone con disabilità. Percorsi educativi per svilupparla*., Erickson, Marzo 2016

necessità, che per essere raggiunta richiede non soltanto una serie di competenze della persona, ma anche un contesto favorevole e una serie di supporti sociali".

4.2 Sfondo teorico dell'approccio delle capacità

Per poter integrare al meglio i concetti di privacy e autodeterminazione, ho preso in considerazione l'approccio delle capacità, sviluppato da A. Sen[8] e M. Nussbaum.[9]
Questo approccio è stato sviluppato dai due filosofi al fine di promuovere un nuovo concetto di benessere sociale. Infatti, il modello si fonda su due elementi principali: i funzionamenti e le capacità. I funzionamenti rappresentano le modalità e le strategie che una persona mette in atto nel corso del suo vivere quotidiano; sono perciò le risorse che la persona acquisisce in base alle proprie esperienze di vita.
Le capacità, invece, sono le potenzialità della persona stessa, l'effettiva libertà di poter scegliere liberamente i propri personali funzionamenti e di poterli sviluppare e mettere in atto secondo i propri principi, valori, desideri, aspirazioni, norme ecc. Secondo i due filosofi, il benessere di una persona dipende principalmente da questi due fattori. In tal senso, Sen definisce il concetto di benessere come l'esito finale della libertà di sviluppare se stessi. "*L'approccio delle capacità misura il vantaggio individuale in ragione della capacità che ha la persona di fare quelle cose a cui, per un motivo o per l'altro, assegna un valore. Il vantaggio di un individuo in termini di opportunità è da considerarsi inferiore rispetto a quello di un altro se a tale individuo sono date minori capacità – minori opportunità effettive – di realizzare ciò cui attribuisce valore. L'attenzione va qui all'effettiva libertà della persona di fare o di essere ciò che ritiene valga la pena di fare o essere*."[10] La libertà, quindi, è considerata positivamente come la possibilità di essere se stessi e di agire secondo la propria natura.

Secondo Sen e Nussbaum, è di fondamentale importanza che l'individuo stesso sia parte attiva del proprio contesto sociale; in tal senso è la società stessa che deve mettere a disposizione tutto ciò che è necessario all'individuo per poter sviluppare la propria persona ed eliminare il proprio malessere. Questa collaborazione tra società ed individuo porta giovamento in due direzioni: principalmente all'individuo stesso, che riesce a sviluppare la propria persona nella sua originaria natura d'essere; e secondariamente alla società, che, di conseguenza, avrà individui maggiormente produttivi.
Ecco, quindi, che per poter raggiungere questa duplice forma di benessere (individuale e collettivo), bisogna dare una grande importanza al concetto di Sviluppo Umano. In tal senso lo sviluppo umano si traduce non solo nel riconoscere la soggettività della persona, ma anche nell'attribuire un ruolo principale alle formazione della stessa. Ciò significa che,

[8] Amartya Sen, *L'idea di giustizia*, Oscar Mondadori, 2009
[9] Martha C. Nussbaum, *Creare capacità*, il Mulino, 2012
[10] Amartya Sen, *L'idea di giustizia*, Oscar Mondadori, 2009, p.241

STUDENTSUPSI

se si vuol raggiungere il macro obiettivo del benessere, si deve lavorare per fornire agli individui la formazione necessaria allo sviluppo della coscienza critica, dei valori, degli ideali, dei desideri ecc. Il concetto di Sviluppo Umano, quindi, assume maggiore importanza nel pensiero di Sen e Nussbaum, in quanto, va a toccare la macro dimensione dell'equità sociale. In questo senso, si sviluppa un pensiero che va nella direzione dell'uguaglianza, in rapporto alla distribuzione omogenea delle capacità e delle opportunità a tutti gli individui.

In un secondo tempo, M.Nussbaum ha ampliato l'approccio iniziale di Sen, introducendo una lista di capacità fondamentali, le quali sono necessarie al raggiungimento di un livello di vita adeguato. Questa lista, composta da dieci elementi, comprende: longevità, salute fisica, integrità fisica, libertà di pensiero, libertà e pienezza di sentimento, ragion pratica, appartenenza, relazione con le altre specie, gioco e controllo del proprio ambiente.
La Nussbaum ha, inoltre, elaborato una suddivisone del concetto di capacità, traducendo tre differenti categorie: le capacità fondamentali (innate), le capacità interne (stadi di sviluppo) e le capacità combinate (capacità interne in rapporto a fattori esterni). "*Garantire una capacità ad una certa persona non è sufficiente a produrre stati interni di disponibilità ad agire. È almeno altrettanto necessario predisporre l'ambiente materiale ed istituzionale in modo che le persone siano effettivamente in grado di funzionare*."[11], queste capacità combinate vanno quindi di pari passo con i diritti fondamentali dell'individuo, che ritroviamo nella Convenzione europea dei diritti umani.

4.3 Panoramica del quadro legislativo

Questo capitolo ha lo scopo di contestualizzare i concetti di privacy e di autodeterminazione in un quadro legislativo europeo, svizzero e ticinese, in modo tale da poter fare dei collegamenti maggiormente pratici rispetto al contesto lavorativo dove ho svolto le mie ricerche.

La Costituzione Svizzera prevede l'esistenza di un quadro legislativo ampio e dettagliato, suddiviso in: Leggi federali, Leggi Cantonali e Regolamenti interni. Le Leggi Federali, si rivolgono a tutta la popolazione svizzera e fanno capo ai principi costituzionali (etici e morali) a cui la nazione aderisce.
Le Leggi Cantonali invece, sono sì enunciate in base ai principi delle Leggi Federali, ma, in ogni Cantone, possono essere diverse. Oltre alle Leggi Cantonali, il funzionamento del quadro legislativo, fa capo ai Regolamenti interni, i quali, permettono l'applicazione pratica delle Leggi.

STUDENTSUPSI

[11] Nussbaum, Martha C., *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone,* il Mulino, 2002

A livello svizzero, possiamo trovare due leggi riguardanti la disabilità:

1. la *Legge federale su l'assicurazione per l'invalidità (LAI),* la quale ha lo scopo di:
    - prevenire, ridurre o eliminare l'invalidità mediante provvedimenti d'integrazione adeguati, semplici e appropriati
    - compensare le conseguenze economiche permanenti dell'invalidità mediante un'adeguata copertura del fabbisogno vitale
    - aiutare gli assicurati interessati a condurre una vita autonoma e responsabile[12]
2. la *Legge sui disabili (LDis),*la quale ha lo scopo di "*impedire, ridurre o eliminare gli svantaggi nei confronti dei disabili. La legge crea le condizioni quadro affinché i disabili, a seconda della loro possibilità, possano partecipare più facilmente alla vita della società e, in particolare, affinché possono in modo autonomo coltivare contatti sociali, seguire una formazione e un perfezionamento ed esercitare un'attività lucrativa*"[13]

A livello cantonale, invece, troviamo la *Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI)*, grazie alla quale "*lo Stato promuove e coordina la realizzazione di strutture, l'organizzazione di servizi, le risorse disponibili sul territorio e l'applicazione dei provvedimenti necessari all'integrazione sociale e professionale degli invalidi*".[14]

Per quanto riguarda il concetto di privacy, sempre in Svizzera, vige la *Legge federale sulla protezione dei dati (LPD)*, che ha lo scopo di "proteggere la personalità e i diritti fondamentali delle persone i cui dati sono oggetto di trattamento"[15]. In questo senso l'articolo 3 della legge sopra citata definisce una serie di dati soggetti a tutela quali ad esempio:

1. dati personali: tutte le informazioni relative a una persona identificata o identificabile
2. dati personali degni di particolare protezione:
    - le opinioni o attività religiose, filosofiche, politiche o sindacali
    - la salute, la sfera intima o l'appartenenza ad una razza
    - le misure d'assistenza sociale
    - i procedimenti o le sanzioni amministrative e penali
3. profilo della personalità: una compilazione di dati che permette di valutare caratteristiche essenziali della personalità di una persona fisica

Queste quattro leggi sono state fondamentali per le mie ricerche in quanto la Fondazione Diamante ne fa riferimento per il suo funzionamento. Possiamo quindi dire che il Foyer al Sasso è una delle strutture gestite da privati e sovvenzionate dallo stato per favorire

[12] https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19590131/201401010000/831.20.pdf
[13] https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/20002658/index.html
[14] http://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/raccolta-leggi/legge/numero/6.4.7.1
[15] https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19920153/201401010000/235.1.pdf

STUDENTSUPSI

l'integrazione sociale e professionale degli invalidi, che gli utenti stessi che vi sono inseriti devono, per regolamento, ricevere una rendita AI. Inoltre gli operatori sociali che vi lavorano sono tenuti a sottostare alla LPD, in quanto gestiscono i dati personali delle persone residenti.

Se parliamo di privacy, dobbiamo fare riferimento anche alla *Convenzione Europea dei Diritti Umani*, la quale rappresenta un documento entrato in vigore in Europa nel 1953 e alla quale la Svizzera ha sancito la propria adesione nel 1972, in quanto accolse il diritto di voto e di eleggibilità delle donne. Uno dei diritti della Convenzione fa riferimento a quella che è la protezione e il rispetto della vita privata e familiare, nonché della protezione dei dati personali.
All'interno della Convenzione troviamo, infatti, una lista di diritti quali:

- *il diritto alla vita e il divieto della pena di morte,*
- *il diritto alla protezione dalla tortura e da pene o trattamenti inumani o degradanti,*
- *il diritto alla protezione dalla schiavitù e dai lavori forzati,*
- *il diritto alla protezione dall'arbitrio e dalla privazione illegale della libertà,*
- *il diritto a un processo equo in procedimenti civili e penali,*
- *il diritto a un indennizzo in caso di errore giudiziario,*
- *il diritto al rispetto della vita privata e familiare e alla protezione dei dati personali,*
- *la libertà di espressione,*
- *la libertà di pensiero, di coscienza e di religione,*
- *la protezione contro la discriminazione nel caso di limitazioni auto- rizzate dei diritti garantiti dalla CEDU*[16]

Altri documenti a cui si è tenuti a fare riferimento in rapporto alla tematica della privacy sono:

1. Il *Codice Deontologico* è un documento che riprende i principi e l'etica del lavoro sociale. Esso contiene, infatti, le linee di condotta che dovrebbero venire adottate dai professionisti del settore, promuove il dibattito su questioni etiche e deontologiche tra professionisti e strutture, orienta e funge da punto di riferimento per l'operatore sociale. Nel capitolo sulle *Generalità del lavoro sociale*, al punto 4, viene citato "*tutti gli esseri umani hanno diritto alla soddisfazione dei loro bisogni esistenziali, al rispetto della loro integrità personale e alla loro integrazione in un ambiente sociale. Contemporaneamente, gli esseri umani sono tenuti a sostenersi a vicenda per con-cretizzare questi diritti. Una condizione umana realizzata*

[16] www.conventions.coe.int.

STUDENTSUPSI

presuppone il riconoscimento del rispetto reciproco, la cooperazione delle persone verso una giustizia distributiva e si fonda su strutture sociali giuste."[17]

2. A livello della Fondazione Diamante, troviamo il *Manuale della Qualità*, il quale è uno strumento che contiene:
   - I principi di base su cui si fonda l'azione della Fondazione Diamante (obiettivi e linee guida)
   - Le disposizioni, le regole che permettono di rendere operativi i principi (chi, cosa, come)
   - I mezzi e gli strumenti operativi con cui si lavora (come in pratica)
   - Gli strumenti facoltativi

In questo documento troviamo un capitolo che va a toccare la dimensione della protezione della personalità, il quale recita: "*La violenza si può manifestare sotto diverse forme. Come espresso nel documento "INSOS La violenza nelle istituzioni" (processo 1.1).*
Si possono identificare le seguenti forme di violenza: fisica, sessuale, psichica, materiale, strutturale."[18]

3. Il *Contratto collettivo di lavoro per il personale occupato nelle Istituzioni sociali del Cantone Ticino*, il quale, all'art.1, cita: "*Il presente contratto collettivo di lavoro (CCL) ha lo scopo di:*

   - *promuovere e applicare condizioni di lavoro uniformi e coerenti con le esigenze delle istituzioni sociali (IS) e dei dipendenti;*
   - *assicurare la collaborazione fra organi direttivi e dipendenti quale premessa per la realizzazione della missione dell'istituzione in accordo con gli enti sussidianti e degli obiettivi di qualità delle prestazioni offerte agli utenti.*
   - *garantire la pace del lavoro, ai sensi dell'art. 357a cpv. 2 CO."*[19]

In rapporto alla tematica della privacy, ritroviamo, sempre nel Contratto collettivo, l'art.13, il quale fa riferimento al capitolo *Doveri dei dipendenti/ Rapporto con l'istituzione con gli utenti*, e che recita: "*Il dipendente è tenuto alla scrupolosa osservanza delle norme seguenti:*

   - *rispetto del regolamento interno della IS, delle direttive specifiche, dei processi di qualità e delle istruzioni dei superiori;*
   - *rispetto degli orari e dei turni di lavoro;*
   - *astensione dall'eseguire qualsiasi mansione che non sia di sua competenza;*

[17] http://www.avenirsocial.ch/cm_data/do_berufskodex_web_i.pdf
[18] Manuale della qualità, 1.1 Linee direttive, 1.1.8 Protezione della personalità
[19] http://www.ocst.ch/attachments/article/330/CCL%20Ist.sociali%202013.pdf

STUDENTSUPSI

- *tutela del segreto relativamente a fatti o affari personali e/o di servizio che per loro natura devono rimanere segreti. In particolare il collaboratore è tenuto ad osservare il segreto di funzione e/o professionale per tutte le informazioni che gli sono state portate a conoscenza nell'ambito della sua funzione. Qualora il dipendente fosse chiamato a deporre in giudizio su fatti noti in relazione al suo impiego, deve informare preventivamente la IS. L'obbligo di tutela del segreto non si estingue con la conclusione del rapporto d'impiego;*
- *custodire ed utilizzare con cura installazioni, attrezzature e materiale di proprietà della IS o dell'utente. In caso di danno intenzionale o di negligenza grave la IS può pretendere il risarcimento dei danni."*[20]

4.4 Integrazione della tematica nel contesto di stage

4.4.1 Percorso di ricerca

In seguito ad una ricerca approfondita e allo studio dei concetti di privacy e di autodeterminazione, in correlazione allo studio dell'approccio delle capacità e delle fondamenta legislative del nostro territorio, ho potuto selezionare alcuni elementi su cui focalizzarmi maggiormente all'interno del contesto di stage. In questo senso, ho avuto modo di costruire le interviste, basandomi principalmente su aspetti selezionati della quotidianità quali:

- quadro legislativo
- privacy
- autodeterminazione

4.4.2 Risultati inerenti alla tematica legislativa e di documentazione

Essendo la privacy il principale argomento del mio lavoro di tesi, ho avuto modo di scoprire come questo concetto sia principalmente stato sviluppato come elemento giuridico. Di conseguenza, le mie ricerche hanno dovuto subire una deviazione, in modo tale da identificare la cornice entro cui il concetto di privacy deve venire tenuto in considerazione nell'ambito del lavoro educativo. È stato, quindi, mio compito andare a ricercare non solo quelle che sono le leggi svizzere attualmente in vigore rispetto a questa tematica, ma anche, a livello macro, quali sono i documenti ufficiali ai quali il lavoro educativo è tenuto a fare riferimento. Proprio per questo motivo, uno degli obiettivi della mia ricerca è stato quello di indagare le conoscenze a livello legislativo e di documentazione degli operatori del Foyer al Sasso. In questo senso ho sviluppato le domande iniziali dell'intervista proprio in relazione al raggiungimento di quest'obiettivo. Tale obiettivo è stato inoltre indagato attraverso alcune discussioni avute con gli educatori

[20] http://www.ocst.ch/attachments/article/330/CCL%20Ist.sociali%202013.pdf

STUDENTSUPSI

del Foyer, sempre in ambito professionale, così da poter ampliare le mie ricerche anche ad altri membri dell'équipe, i quali non sono stati coinvolti nella ricerca.

Conoscenza delle leggi svizzere in rapporto al diritto alla privacy

Dall'analisi dei dati ottenuti è emersa una conoscenza di base, un sapere generale sull'esistenza di tali leggi, le quali però, non sono conosciute nel dettaglio. Uno dei principali nomi che è emerso dalle interviste è stato quello della *Legge sulla protezione dei dati*, la quale, è emerso, è una delle basi legali che l'operatore sociale è tenuto a rispettare per la gestione della documentazione personale dell'utenza.
In rapporto al quadro legislativo teorico, approfondito nei capitoli precedenti, la *Legge sulla protezione dei dati,* risulta la principale fonte di riferimento per quel che riguarda la gestione amministrativa dei dati personali e familiari, le indicazioni mediche e diagnostiche, i riferimenti legali ecc. dell'utenza.

Durante il mio percorso all'interno del Foyer, ho avuto modo di osservare come la tematica della documentazione personale dell'utenza sia un aspetto di particolare importanza. Nel mio percorso sotto la Fondazione Diamante, ho avuto occasione di sperimentarmi anche in questo tipo di attività, aggiornando, archiviando e creando la documentazione personale degli ospiti. Per ogni ospite viene, infatti, creato un classificatore, all'interno del quale si possono ritrovare tutti gli atti legali, i documenti personali, la storia di vita, gli incontri di rete con i rispettivi verbali, il contratto di ammissione al Foyer, le schede farmacologiche con le rispettive ricette mediche ecc.

Documenti di riferimento

I dati ottenuti mostrano come i documenti maggiormente significativi per gli operatori del Foyer siano: il Manuale della qualità, il Codice deontologico e le leggi svizzere sulla disabilità. Dalle interviste svolte questi sono emersi come documenti base sui quali l'operatore che lavora sotto il grande cappello della Fondazione Diamante è tenuto a fare riferimento.

In collegamento con il quadro teorico di riferimento, ritroviamo altri documenti ai quali, l'operatore sociale, è tenuto a rivolgersi per poter adempiere alle proprie mansioni professionali. Questi documenti sono: la Convenzione europea dei diritti umani e il Contratto collettivo per il personale occupato nelle Istituzioni sociali del Cantone Ticino, nei quali, si possono trovare degli espliciti riferimenti alla questione della tutela della privacy delle persone.

Contenuto del Manuale della qualità – Fondazione Diamante

Dalle risposte degli operatori, possiamo estrapolare come contenuto del Manuale della qualità, le seguenti indicazioni: i principi della Fondazione Diamante, le disposizioni, le

STUDENTSUPSI

regole, gli strumenti operativi e gli strumenti facoltativi. Questo aspetto è particolarmente significativo, in quanto gli educatori del Foyer al Sasso si sono dimostrati molto coscienti ed informati su ciò che è contenuto all'interno del Manuale della qualità, ritenendolo inoltre *"una guida molto ben delineata nel dettaglio per aiutare l'operatore a svolgere il proprio lavoro con professionalità ed anche nel tutelare la propria professione*."[21]

Il Manuale della qualità, infatti, è stato spesso trattato anche all'interno delle riunioni d'équipe, nelle quali, di frequente, si faceva allusione al documento ufficiale per poter mantenere una linea guida comune rispetto alla pratica professionale nella quotidianità del Foyer. Questo documento ufficiale, inoltre, è stato spesso citato non solo per la sua importanza a livello organizzativo e pratico del lavoro educativo, bensì anche per i suoi frequenti aggiornamenti, dei quali, gli operatori, devono essere costantemente al corrente.

Riflessione sulla privacy in relazione al Manuale della qualità

In correlazione al Manuale della qualità e alla tematica principale delle mie ricerche, ho voluto andare ad indagare più nel dettaglio il concetto di privacy. In questo senso ho fatto riferimento ad un capitolo del documento qualitativo nel quale si sviluppa il tema della protezione della personalità. Ho scelto di proporre una domanda perlopiù riflessiva, in modo tale da visionare maggiormente il concetto di privacy nel pensiero del singolo operatore. Questa domanda aveva, infatti, lo scopo di andare a introdurre una nuova versione del concetto di privacy, la quale va oltre a quanto finora è stato detto in relazione ai dati personali.

Dall'analisi dei dati ottenuti, è emersa una nuova declinazione della privacy, la quale si inoltra all'interno della dimensione più personale, più intima e vicina alla personalità dell'individuo, allontanandosi dalla sfera oggettuale rispetto ai dati. Dalle interviste è, infatti, emersa una generale propensione degli operatori a riflettere e a collegare la tematica della privacy "personale" all'interno della sua (più comunemente conosciuta) declinazione riguardante la protezione dei dati: "*operiamo in ambito abitativo, dove ci occupiamo della vita quotidiana delle persone, oltre a tutte le mansioni pratiche nella cura della casa. Talvolta dobbiamo anche dare un'assistenza nella cura del corpo, o accompagnare l'utente e "sostituirci" a lui in occasione di interventi medici. Ogni intervento deve sì salvaguardare il diritto alla vita e alla salute fisica ma senza comprimere il diritto all'integrità morale e alla riservatezza"*[22].

Secondo i dati ottenuti, l'esistenza di un aspetto riflessivo rispetto alla tematica è presente tra i singoli operatori, ma non è declinato a livello di équipe: "*l'aspetto piuttosto degli spazi di vita, della privacy fisica, materiale, quindi della propria stanza, dei propri oggetti*

[21] Allegato Intervista 5
[22] Allegato Intervista 4

STUDENTSUPSI

personali e anche delle proprie relazioni che si instaurano fuori… di questo se ne discute molto meno"[23].

Secondo i dati emersi dall'intervista al responsabile, la tematica della privacy non dovrebbe essere inserita nel Manuale della qualità, in quanto, "*confluirebbero troppe informazioni che già si trovano in altri documenti che definiscono e guidano il lavoro sociale in generale. Altrimenti si potrebbe inserire la tematica del rispetto, della fiducia, della relazione asimmetrica tra educatore sociale e utente, ecc*.".[24] In questo senso, la privacy è un concetto che si può ritrovare facendo capo ad altri documenti quali il *Codice Deontologico* e la *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità delle Nazioni Unite*.

4.4.3 Risultati inerenti alla tematica della privacy

Per poter andare ad indagare l'obiettivo di tesi, ho cercato non solo di mantenere un filo logico nelle domande proposte nell'intervista, ma anche all'interno dell'organizzazione dello svolgimento dello stage. In questo senso, per poter entrare nel migliore dei modi all'interno della tematica scelta, ho deciso di compiere un percorso osservativo fin dai primi giorni di stage. Questo percorso è stato suddiviso in tre tappe:

1. una prima tappa basata sull'osservazione esterna, la quale mi è stata possibile fare grazie al lavoro in doppia presenza (affiancata ad uno degli operatori in turno). L'affiancamento mi è stato molto utile, in quanto, mi ha permesso di presenziare al lavoro come figura esterna, di supporto. In questo modo ho potuto prendermi il tempo di osservare le modalità differenti di ogni operatore nella presa a carico quotidiana dell'utenza.
2. la seconda tappa svolta attraverso un osservazione partecipante, nella quale ho cominciato ad assumere maggiori responsabilità lavorative. Questa fase è stata interessante perché ho avuto modo di avvicinarmi al lavoro educativo con un accompagnamento dato dall'operatore in turno, il quale mi ha permesso di partecipare attivamente alle diverse mansioni.
3. la terza tappa mi ha permesso di mettermi pienamente in gioco, lavorando singolarmente e avendo sempre maggiori responsabilità e mansioni.

Questa metodologia di lavoro mi ha permesso di poter prendere in considerazione molte delle sfaccettature del termine "privacy", in quanto, ho potuto osservare gli altri nel loro *modus operandi*, e reciprocamente, sono stata osservata nel mio. Infine, ho potuto praticare l'auto-osservazione attraverso il lavoro individuale.

Definizione del concetto di privacy

[23] Allegato Intervista 3
[24] Allegato Intervista 6

STUDENTSUPSI

Dai dati raccolti, emerge una linea comune, tra gli operatori, sulla rappresentazione della privacy come il rispetto della propria storia, del proprio corpo e dei propri spazi; "*Il diritto alla riservatezza. Cercavo una parola per privacy perché è una parola in inglese e "riservatezza" mi è sembrata una parola interessante… quindi avere uno spazio proprio in cui le altre persone non intervengano, in cui ogni persona gestisca come meglio crede i propri oggetti personali ma anche le relazioni*."[25]

In collegamento con la storia del concetto di privacy, possiamo prendere in riferimento la definizione data da Brandeis e Warren, i quali assegnarono al termine il seguente significato: "*il diritto di essere lasciati soli", ossia tutelati in quelle che sono le proprie vicende personali che non si vogliono rendere di dominio pubblico*."[26]
La privacy, pur non essendo conosciuta nella sua reale definizione, è un concetto che viene comunque declinato dagli operatori, a qualcosa di più che alla semplice protezione dei dati personali. Secondo i professionisti intervistati, essa va, infatti, a permeare diverse dimensioni della vita delle persone: "*Non è evidente rispondere a questa domanda… Io la intendo come il rispetto delle proprie cose personali ed interiori, sia del proprio spazio, quindi, non lo so, se uno ci tiene alla sua stanza, al suo mondo, che sia suo, che non vuole l'invasione da parte di altri, quello è privacy per me, cioè, rispettare quella*".[27]

Aree di vita e privacy

In correlazione alla domanda precedente, nella quale, in parte, ritroviamo le risposte a questo interrogativo, l'analisi dei dati mi ha permesso di individuare le aree nelle quali, gli educatori del Foyer, inseriscono il concetto di privacy. Queste aree si riferiscono principalmente a "*quest'area fisica, diciamo che nel foyer è proprio la propria camera, lo spazio privato, gli oggetti personali, tutto quello che riguarda la vita personale. Abbiamo l'ambito dei dati, tutto quello che è scritto nel classificatori, quindi come gestire la comunicazione di questi dati a terzi. E poi abbiamo l'area delle relazioni, una persona che ha costruito un qualcosa fuori e non necessariamente lo vuole condividere o comunicare qui in foyer*".[28]

Secondo le risposte degli educatori del Foyer, la privacy, quindi, è un concetto particolarmente importante per la vita di tutti gli individui, in quanto lo ritroviamo a livello della nostra intimità, del nostro corpo, delle nostre relazioni, dei nostri spazi personali ecc. Queste dimensioni, all'interno del Foyer, devono essere maggiormente tenute in considerazione, in quanto si tratta di un contesto di convivialità, dentro il quale, gli ospiti, si ritrovano a dover condividere molti momenti della propria giornata.

[25] Allegato Intervista 3
[26] Louis D. Brandeis and Samuel D. Warren, *The right to privacy. On the right to let be alone*. 1891
[27] Allegato Intervista 1
[28] Allegato Intervista 3

STUDENTSUPSI

In collegamento con la teoria riguardante lo stesso concetto di privacy, possiamo ritrovare quanto scritto da Brandeis e Warren, i quali, nel corso dei loro studi, hanno elaborato una diversa concezione del diritto alla protezione della propria proprietà privata, dapprima intesa solamente come proprietà materiale, ampliandolo verso una dimensione di proprietà astratta, la quale ingloba al suo interno sentimenti ed emozioni: *"The principle which protects personal writings and any other productions of the intellect or of the emotions, is the right to privacy, and the law has no new principle to formulate when it extends this protection to the personal appearance, sayings, acts, and to personal relation, domestic or otherwise"*[29]- "*il principio che protegge gli scritti personali ed altre eventuali produzioni dell'intelletto o delle emozioni, è il diritto alla privacy, e la legge non ha alcun nuovo principio da formulare quando estende questa protezione agli aspetti personali, detti, azioni, e alle relazioni personali, domestiche o in altro modo*."

I primi riferimenti al concetto di privacy si possono ritrovare nella *Convenzione europea dei diritti dell'uomo (CEDU),* stilata intorno agli anni '50 del secolo scorso. Questa convenzione ha, al suo interno, una lista di diritti e libertà fondamentali quali: *il diritto alla vita, il divieto alla tortura divieto, della schiavitù e del lavoro forzato, il diritto alla libertà ed alla sicurezza, il diritto ad un processo equo, il principio di legalità, il diritto al rispetto della vita privata e familiare, la libertà di pensiero, di coscienza e di religione, la libertà d'espressione, la libertà di riunione e d'associazione, il diritto al matrimonio, il diritto ad un ricorso effettivo e il divieto di discriminazione*.[30]

Correlazioni tra il concetto di privacy e il lavoro educativo

Dall'analisi dei dati, emerge la convinzione generale degli educatori, nella quale ritroviamo delle forti correlazioni tra i due concetti di privacy e lavoro educativo. La privacy risulta, infatti, una "*questione squisitamente pertinente al lavoro educativo ed anche a quello infermieristico, ma, se ci atteniamo al nostro lavoro educativo è sicuramente un classico. C'è proprio una correlazione molto forte. Perché, e mi ricollego di nuovo alla casistica che abbiamo negli appartamenti foyer, laddove l'autonomia dell'ospite è esigua, diciamo che non è molto grande, per cui per forza di cose, se noi vogliamo garantire il loro benessere, dobbiamo comunque, in un certo senso, "intrometterci" nel loro spazio privato*."[31]

A questo proposito, ed in collegamento con gli aspetti teorici, ritroviamo all'interno del *Contratto collettivo di lavoro per il personale occupato nelle Istituzioni sociali del Cantone Ticino,* l'art. 12 – *Rapporto con l'utente,* il quale cita: "*il rispetto della personalità dell'utente, dei suoi diritti e di quelli dei suoi rappresentanti legali e la collaborazione con le*

[29] Louis D. Brandeis and Samuel D. Warren, *The right to privacy. On the right to let be alone*. 1891
[30] https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19500267/index.html
[31] Allegato Intervista 2

STUDENTSUPSI

diverse componenti, che concorrono alla presa a carico globale, costituiscono fattori essenziali del rapporto del dipendente con l'utente".

Personalmente ritengo che le correlazioni tra privacy e lavoro educativo siano numerose. Se la privacy è ritenuta un concetto che si estende alla persona tutta, e se il lavoro educativo è una professione che va a prendersi cura dell'altro, in tutte le sue dimensioni, allora, dal mio punto di vista, posso affermare che la correlazione tra i due concetti è evidente.

Correlazioni tra responsabilità professionale e privacy

I risultati delle interviste sono omogenei, tutti gli educatori intervistati hanno individuato il legame che c'è tra la responsabilità e la privacy: "*in quanto educatore mi permetto di dire che non ho delle responsabilità solamente sulla privacy, ma ho delle responsabilità verso la persona in toto*".[32]

Gli educatori, infatti, hanno espresso in un qualche modo la sensazione di dover intervenire in una duplice dimensione responsabilizzante: se da un lato il loro compito è quello di agire per il benessere dell'ospite, e quindi, in alcune situazioni, andando a invadere le sfere più personali ed intime della persona, dall'altro lato sono tenuti ad agire verso un sempre maggior investimento dell'autonomia.

Tutti i documenti teorici in riferimento ai diritti umani, al mandato del lavoro sociale, alla protezione della personalità, alle leggi a cui bisogna fare riferimento ecc., fanno capo alla responsabilità che il professionista deve assumersi in qualità di operatore sociale. Se ciò non dovesse accadere, se questa responsabilità non dovesse essere assunta, la negligenza del professionista può essere sanzionata, in quanto, va ad infrangere il contratto etico, morale e legale al quale l'educatore sociale è tenuto ad attenersi. A sostenere quanto detto, possiamo fare riferimento al *Contratto collettivo di lavoro per il personale occupato nelle Istituzioni sociali del Cantone Ticino,* all'art. 18 – *Sanzioni disciplinari*, il quale recita: "*nei casi di violazione dei doveri di servizio o di reati, per i quali il dipendente è sottoposto ad inchiesta penale o procedimento giudiziario, egli può essere sospeso dall'impiego e dallo stipendio*…"

La privacy nella quotidianità

Per poter entrare nel vivo della quotidianità rispetto al tema della privacy, l'intervista comprende alcune domande pratiche, le quali, hanno lo scopo di indagare le azioni che vengono messe in atto quotidianamente dagli operatori del Foyer al Sasso.

Entrare nella camera privata di un ospite

[32] Allegato Intervista 2

STUDENTSUPSI

Dall'analisi dei dati emerge una prima azione comune: bussare. Quest'azione è stata motivata dagli operatori come gesto per annunciarsi e rendere l'ospite consapevole del fatto che si vorrebbe entrare nel suo spazio personale: "*una regola basica è sicuramente quella di stabilire prima di tutto un rapporto verbale con la persona e quindi dire ad esempio "Francesca posso entrare in camera tua?" argomentando il perché lo faccio. Quindi sicuramente richiedo, come educatore, proprio per garantire la dignità della persona e l'integrità della persona, chiedo comunque se posso entrare*."[33]

Un aspetto particolarmente importante ritrovato nelle interviste, riguarda le modalità d'intervento che lo stesso operatore mette in atto con ospiti diversi. "*per me dipende molto da che tipo di ospite. Per esempio con una N. o con un D., che hanno chiaramente espresso che la camera è loro, che la chiudono, ecc. ho molto riserbo per cui busso, non entro se non invitata. Mentre nella camera di una N. di un D. o di un T., dove il contatto, il rapporto che ho con loro è molto più familiare, confidenziale, non prendo nessun tipo di precauzione… magari dico "sto arrivando", ecco, non è che se uno è dentro io gli capito dentro all'improvviso, però se la camera è aperta io entro tranquillamente, salutando, annunciandomi ma senza aspettare di essere invitata."* [34] Leggendo risposta emerge un elemento molto importante per l'operatore sociale: il tipo di rapporto che si è instaurato con l'ospite. Molti degli operatori hanno affermato che se il rapporto con l'utente è positivo, confidenziale, maggiormente solido e basato sulla fiducia, allora il modo di relazionarsi con loro si modifica, diviene più familiare, meno ingessato.

Sostegno all'attività di igiene personale

I dati ottenuti mostrano come gli educatori, in un certo senso, ritengano questo aspetto della quotidianità molto importante: "*Qui si sono instaurate delle abitudini e chiaramente all'inizio è un po' più difficile entrare, perché bisogna un po' capire chi si ha davanti. In ogni caso si cerca quantomeno di chiudere la porta del bagno quando si deve fare la doccia…che non è una cosa così scontata, sembra banale ma a volte sono gli utenti stessi che vogliono la porta aperta, magari perché fa caldo o perché sono abituati in quel modo o perché non ci pensano. Noi la chiudiamo*."

In questa risposta possiamo ritrovare degli elementi molto interessanti, in quanto si evidenzia il modo in cui gli ospiti stessi, spesso, non vadano ad auto-proteggere la propria intimità, come, nella quotidianità, il momento dell'igiene personale sia diventato una routine. Routine che viene evidenziata anche in una seconda risposta: "*Allora, normalmente è un po' una routine, bisogna dire. Perché l'ospite è già abituato a questa cosa qua."*[35]

[33] Allegato Intervista 2
[34] Allegato Intervista 1
[35] Allegato Intervista 1

Dalla mia personale esperienza in Foyer, un altro dato interessante, è quello rispetto alla protezione dell'intimità dell'ospite. Come ho avuto modo di discutere con alcuni degli operatori, a dipendenza anche delle problematiche cognitive e fisiche dell'ospite, l'attenzione data al proprio corpo si modifichi. In questo senso, penso sia importante che l'operatore presti sempre tante attenzione a questi momenti della giornata, in modo da poter intervenire laddove l'ospite non è in grado di farlo. A mio modo di vedere, l'intervento dell'operatore dovrebbe anche essere improntato all'evidenziare l'importanza, nell'utente, del proprio corpo e del rispetto per lo stesso. La questione dell'intimità, soprattutto in un contesto di Foyer, è qualcosa di molto importante, ed è fondamentale che venga trattata, sia tra operatori, che con gli ospiti.

Comportamento acquisito di fronte a questioni personali dell'ospite

La maggior parte degli operatori intervistati, mette in evidenza come, l'esistenza di un setting adeguato alla situazione sia necessario. Il luogo, il momento, le persone presenti sono elementi base per poter creare un ambiente positivo, tranquillo e sereno dove potersi mettere a proprio agio: "*Sicuramente, adesso che abbiamo uno spazio come l'ufficio, ci ritiriamo qui, o anche nella stanza dell'utente. Perché l'utente stesso, magari, piuttosto che l'ufficio che è un posto prevalentemente appartenente agli operatori, preferisce parlare nella propria stanza, dove si sente più a suo agio, magari se dobbiamo parlare di questioni spinose, si sente un po' più libero e un po' meno sotto pressione… anche perché un ufficio può incutere un po' di timore e una certa serietà*."[36]

In alcune delle risposte, si può notare un secondo elemento particolarmente interessante: il contenuto di quanto viene detto: "*La cosa che dev'essere chiara, discutendo di certe situazioni è che sì, si parla faccia a faccia, però poi si deve rendere conto ad un'équipe in qualche modo, quindi c'è una certa condivisione tra due persone, però verrà, se necessario condivisa con il resto dell'équipe. Questo è importante spiegarlo e sottolinearlo con l'utente*".[37]

Nel quadro teorico di riferimento, possiamo collegarci con quanto viene detto nel *Codice deontologico del lavoro sociale*, sotto il capitolo *Principi d'azione e norme di condotta – Pratica fondata sull'etica,* viene citato "*I professionisti del lavoro sociale fondano il loro lavoro con gli utenti sulla fiducia e il rispetto. Li informano sui mezzi e i limiti del loro intervento, sul loro modo di lavorare e sulle loro scelte metodologiche, sul loro potere e sulle loro competenze, rispettivamente su l'eventuale coinvolgimento di altri professionisti. Essi costruiscono la propria attività professionale secondo i criteri teorici, metodologici ed etici della loro professione; ciò si applica anche, e in particolare, quando le circostanze li pongono in contraddizione con le autorità di cui sono direttamente dipendenti*."

[36] Allegato Intervista 3
[37] Allegato Intervista 3

Il lavoro sociale è basato sul lavoro in équipe; è quindi importante che tutti i membri del gruppo di lavoro siano informati su quanto accade all'interno del Foyer. In questo modo, le informazioni che gli operatori ricevono dagli ospiti sono soggette alla condivisione con il resto dell'équipe e con il responsabile. Come, quindi, è stato anche detto in una delle interviste, è compito dell'educatore mettere l'utente al corrente di ciò.

Situazioni in cui la privacy può venire meno

Dall'analisi dei dati si riscontra un'unanimità delle risposte che vanno nella direzione della protezione della persona. Infatti, "*io dovrei, diciamo, rompere questo patto del professionista solo qualora la cosa di cui vengo a sapere personale dell'ospite, in un qualche modo può ledere a lui stesso oppure ad altri che convivono in uno stesso spazio abitativo*"[38], oppure ancora "*A mio parere si, se una determinata situazione può essere pericolosa per l'utente o chi li sta intorno*."[39]

Secondo gli educatori intervistati, è importante che il professionista sia in grado di valutare il tipo di situazione che si trova davanti, in modo da intervenire o meno a seconda della gravità che si presenta. L'intervento che va a trasgredire il rispetto della privacy dell'ospite è correlato al diritto al benessere dell'ospite e di chi gli sta intorno. Di conseguenza, per poter essere in grado di mantenere o aumentare lo stato di benessere dell'ospite, l'educatore è chiamato ad intervenire nel qual caso quest'ultimo possa essere un pericolo per sé stesso o gli altri. È quindi una situazione particolare, che va nella direzione della protezione dell'altro e non verso la negazione della propria intimità.

Anche a livello teorico, il *Codice deontologico del lavoro sociale* recita: "*Il lavoro sociale consiste nell'accompagnare, educare e proteggere le persone e nel contempo incoraggiare, garantire, consolidare e salvaguardare la loro realizzazione personale"* .

Personalmente, in situazioni simili, penso sia sì importante per l'operatore riuscire ad intervenire nell'immediato, ma anche di riflettere su come, in seguito, riprendere la situazione, discuterla (se possibile) con l'ospite, trovarne una motivazione ed una soluzione condivisa. In questo modo la persona può sentirsi accolta anche in un momento di difficoltà, presa in considerazione e accompagnata verso una risoluzione della situazione problematica.

Esercizio del proprio diritto alla privacy

Dall'analisi dei dati emerge la convinzione, da parte degli educatori, del fatto che gli ospiti del Foyer abbiano le possibilità per esercitare il proprio diritto alla privacy; "*Come tutte le persone, ne hanno diritto. Il nostro lavoro è anche quello di sensibilizzarli in questa*

[38] Allegato Intervista 2
[39] Allegato Intervista 5

STUDENTSUPSI

direzione e, qualora abbiano difficoltà a comprendere e a prendere coscienza, sostituirci a loro in questo senso".[40]

Alcuni dei professionisti hanno anche fatto una distinzione rispetto all'esercizio del proprio diritto alla privacy, in rapporto al grado di protezione che la persona in Foyer necessita. Spesso, se una persona ha il bisogno di essere maggiormente seguito in quelle che sono le azioni quotidiane, l'organizzazione dei compiti e delle mansioni all'interno del Foyer ecc., il proprio diritto alla privacy viene regolato anche con il sostegno dell'educatore: "*la questione è un po' rispetto al grado di protezione… come se in un qualche modo si scontrassero. Se ho un certo grado di protezione all'interno del foyer, ti lascio il tuo diritto alla privacy ma in alcune occasioni devo avere più informazioni, conoscere, e magari gli aspetti della tua vita privata devi condividerli con me e io devo condividerli con l'équipe, quindi stridono un po' le due cose. Chiaro che per un sostegno abitativo, anche perché ha determinate competenze e il grado di protezione è minimo, il diritto alla privacy è totale. Spesso alcuni te lo dicono "non entrare nella mia camera", o "prima bussare", se magari uno si dimentica ecc. Questo diritto esiste e loro lo sanno. Ci sono persone che hanno qualche relazione fuori dal foyer, tu gli fai qualche domanda ma loro non rispondono e quindi niente, è così, non si insiste, non si indaga."*[41]

Secondo il responsabile di struttura, la privacy, all'interno del Foyer è garantita secondo la precisa decisione, da parte della Fondazione Diamante, di fornire uno spazio privato ad ogni ospite della struttura; "*è anche vero che i bisogni di alcuni utenti, la vita comunitaria, ecc. ci portano alle volte ad andare al di là di quello che potremmo definire comunemente il limite della privacy. Laddove ci sono contatti costanti, dove spesso si vive fianco a fianco, gli spazi per la privacy si riducono e parallelamente aumenta la necessità da parte di ogni educatore di mantenersi vigile, in una sorta di riflessione ed analisi costante sui propri atti e sulle ripercussioni che questi possono avere.*

L'unico vero spazio di privacy diventa allora la propria camera, e non è un dato scontato, ma una scelta precisa da parte della Fondazione, che in questo modo riconosce l'importanza della privacy nella vita dei propri utenti e all'interno dei foyer.".[42]

L'esercizio del proprio diritto alla privacy, quindi, deve sempre essere tenuto in considerazione, ma "*l'unico spazio in cui l'utente può sicuramente esercitare il proprio diritto alla privacy è la sua camera. Ma anche questo non è un diritto imprescindibile L'operatore ha un mandato preciso e dei doveri altrettanto precisi (vedi codice deontologico) e alle volte è necessario andare oltre il diritto alla privacy per salvaguardare l'integrità dell'utente e per adempiere al dovere di protezione*."[43]

[40] Allegato Intervista 4
[41] Allegato Intervista 3
[42] Allegato Intervista 6
[43] Allegato Intervista 6

In rapporto al quadro legislativo presente in Svizzera, uno degli scopi della *Legge sui disabili (LDis)* recita: "*La legge crea le condizioni quadro affinché i disabili, a seconda delle loro possibilità, possano partecipare più facilmente alla vita della società e, in particolare, affinché possano in modo autonomo coltivare contatti sociali, seguire una formazione e un perfezionamento ed esercitare un'attività lucrativa*".[44] È quindi compito dell'educatore, favorire lo sviluppo e creare le condizioni affichè la persona che necessita aiuto, abbia l'opportunità di esercitare I propri diritti, la propria autonomia e la propria autodeterminazione.

Durante il periodo di stage, ho cercato di prestare particolare attenzione a quest'aspetto del lavoro educativo. In questo senso, ho cercato di sviluppare una sensibilità maggiore verso l'altro, verso i suoi bisogni e i suoi desideri. Questo mi ha permesso di essere cercata nel momento del bisogno, di essere vissuta come una persona rispettosa degli spazi altrui e di instaurare relazioni positive, mantenendo il mio ruolo professionale ed integrando al meglio le mie caratteristiche personali.

4.4.4 Risultati inerenti alla tematica dell'autodeterminazione

Allo scopo di integrare nel modo più adatto la tematica della privacy, ho deciso di prendere in considerazione un secondo concetto per me di particolare importanza a livello educativo: l'autodeterminazione. Ho preso questa decisione, in quanto, lo scopo finale di questo lavoro di tesi è quello di andare ad indagare le modalità attraverso le quali gli operatori del Foyer vanno a proteggere e a tutelare il diritto alla privacy dei propri utenti. In tal senso, per poter avere questo diritto, entra in gioco l'autodeterminazione come ingrediente base nella ricetta verso la propria libertà personale.

Definizione del concetto di autodeterminazione

I risultati delle interviste mostrano come questo concetto sia vissuto dagli operatori come "*la capacità di scelta autonoma ed indipendente*"[45], "*capacità di decidere per se*"[46], "*la capacità di scelta autonoma*"[47], "*concetto entro il quale una persona possa (…) poter esprimere una sua volontà*".[48] Dalle interviste, quindi, possiamo estrapolare un comune significato rispetto al concetto di autodeterminazione.

Secondo gli studiosi Deci e Ryan, l'autodeterminazione è "*la capacità di scegliere fra varie opportunità e di impiegare quelle scelte per determinare le proprie azioni personali. (…) Le persone hanno una naturale propensione a svilupparsi psicologicamente, a adoperarsi per*

[44] https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/20002658/index.html
[45] Allegato Intervista 4
[46] Allegato Intervista 3
[47] Allegato Intervista 5
[48] Allegato Intervista 2

STUDENTSUPSI

superare autonomamente le sfide dell'ambiente, a mettere in atto comportamenti autodeterminati. L'autodeterminazione, quindi, prima ancora di essere una capacità è una necessità, che per essere raggiunta richiede non soltanto una serie di competenze della persona, ma anche un contesto favorevole e una serie di supporti sociali".[49]
Gli studi che hanno portato a questa definizione, fanno riferimento non solo ad una necessità dell'individuo di realizzarsi personalmente, ma anche ad un bisogno dell'esistenza di un contesto che favorisca lo svilupparsi di tale realizzazione. In questo senso, come educatori sociali, si ha il dovere di lavorare non solo sulla persona bisognosa, ma anche (e forse soprattutto) sull'ambiente in cui essa è inserita.

Strategie educative per favorire l'autodeterminazione
"*lo scopo, in fin dei conti, di tutto il lavoro educativo è quello di rendere capaci le persone di…sempre di una maggiore autodeterminazione, capacità di decidere da solo e di fare da solo certi atti, certe…prendere delle decisioni o meno. Quello è proprio il lavoro, nelle sue strategie, basato su quello. Cioè, praticamente, tutto il giorno tu lavori per questo*".[50]
Secondo le analisi dei dati raccolti, gli educatori del Foyer sostengono di utilizzare diverse strategie per favorire l'autodeterminazione dei propri ospiti. Alcuni fanno riferimento alla partecipazione alla vita del Foyer: "*cerco di farli partecipare il più possibile a quella che è la vita del foyer. Perché spesso ne hanno le competenze e forse a qualcuno manca la voglia, in altri casi c'è un po' l'abitudine che è l'operatore che fa al posto dell'utente… in realtà penso che sono queste cose che bisognerebbe scavalcare".*[51] Altri ancora si appoggiano alle tecniche comunicative, dell'ascolto attivo, del dare tempo, dell'interessamento all'altro: "*discutendo con l'ospite dei suoi interessi e le sue passioni*".[52]

Da quanto riportato dal responsabile di struttura, "*la FD punta a garantire la maggior partecipazione possibile di tutti gli utenti. Punta a valorizzare il riconoscimento della singolarità di ognuno, compensando eventuali debolezze di alcuni e mettendo a loro disposizione quello di cui necessitano. Si punta a considerare tutti gli utenti con le loro specifiche caratteristiche. Ad offrire la più ampia libertà di scelta possibile, differenziando le proposte sia abitative che lavorative*."[53]

Secondo quanto decretato nel *Codice deontologico*[54]*,* "*l'operatore sociale tende a promuovere il cambiamento sociale e la risoluzione*

[49] Cottini Lucio, *L'autodeterminazione nelle persone con disabilità. Percorsi educativi per svilupparla*., Erickson, Marzo 2016, pp. 16
[50] Allegato Intervista 1
[51] Allegato Intervista 3
[52] Allegato Intervista 5
[53] Allegato Intervista 6
[54] Capitolo 3, *Valori fondamentali del lavoro sociale – Definizione del lavoro sociale,* http://www.avenirsocial.ch/cm_data/do_berufskodex_web_i.pdf

STUDENTSUPSI

dei problemi nel contesto delle relazioni umane; inoltre favorisce l'autodeterminazione e l'emancipazione delle persone, allo scopo di migliorarne il benessere generale." [55] Lo scopo quindi è proprio quello di "*sostegno reciproco tra le persone nel loro ambiente e in questo modo contribuiscano all'integrazione sociale*".

I risultati delle interviste mi hanno portato a riflettere sulle strategie che gli educatori del Foyer utilizzano quotidianamente per poter promuovere l'autodeterminazione degli ospiti; a parer mio, le strategie e le modalità che essi mettono in atto sono dettate anche da caratteristiche personali. Ogni operatore ha il suo modo di lavorare all'interno del Foyer, ed ogni operatore ha il suo modo di relazionarsi con gli ospiti.
Per quel che ho potuto osservare, le strategie utilizzate sono molteplici: chi punta alla partecipazione, chi, invece, si focalizza sulle attività individuali, altri ancora mettono l'accento sulle relazioni tra coinquilini. Tutte queste strategie però, hanno uno stesso obiettivo finale: favorire la presa di decisioni individuale, favorire la comunicazione all'interno del Foyer, favorire un ambiente positivo, sviluppare l'autonomia degli ospiti, sviluppare la capacità critica degli ospiti e responsabilizzare l'utenza.

Situazioni in cui l'educatore è chiamato a sostituirsi nella presa di decisioni
L'analisi dei dati riporta una necessità, data da alcune situazioni, da parte dell'operatore, di andare a sostituirsi all'ospite nella presa di decisioni. Alcuni educatori hanno sostenuto che ci sono diverse dimensioni del quotidiano nelle quali questa sostituzione può venire messa in atto.
Alcuni esempi sono possono essere: "*dalla cosa più banale come la scelta del vestito… è vero che mi autodetermino e scelgo un certo tipo di vestito che non è magari adatto per uscire, andare a fare la spesa, andare in città, ecc. Quindi, come educatore, intervengo e dico "guarda ne scegliamo un altro, metti questo tipo di indumento*"[56], oppure "*Se ci atteniamo per esempio alla sfera dell'igiene, alla sfera intima, ci sono appunto alcuni ospiti che non sono in grado di capire se e quando è il momento di eseguire la toilette, e quindi, in base alle mie osservazioni, in base al comportamento dell'ospite stesso, dettato sempre dall'osservazione, cerco di sostituirmi*."[57], e ancora "*Soprattutto con gli anziani, mi capita tutti i giorni nella presa di decisioni. Non lo so , dalla semplice scelta del mangiare, del vitto, il D. mi continua a ripetere "pasta rouge, pasta rouge, pasta rouge" e in un modo o nell'altro non è che gli dico no, ma giri intorno alla frittata e gli proponi "ma non si potrebbe fare…" e magari si sceglie qualcosa d'altro*".[58]
La sostituzione all'ospite è quindi una scelta, da parte dell'operatore, che ha lo scopo di andare ad aiutare lo stesso ospite nella quotidianità. Questo va ad intrecciarsi con lo scopo del lavoro educativo, basato sull'andare a favorire una maggiore integrazione ed

[55] http://www.avenirsocial.ch/cm_data/do_berufskodex_web_i.pdf
[56] Allegato Intervista 3
[57] Allegato Intervista 2
[58] Allegato Intervista 1

STUDENTSUPSI

inclusione sociale, sul creare le condizioni affinché la persona possa sperimentarsi, fare nuove esperienze, oppure ancora per riuscire a rispettare quelli che sono i diritti umani rispetto alla protezione del proprio corpo e del proprio benessere.
L'operatore, quindi, non mette in atto una sostituzione se non lo reputa necessario e al fine di creare benessere. Si cerca, infatti, di rispettare il volere dell'ospite finché questo è consono alla situazione che si presenta.

Anche a livello del responsabile, ritroviamo la sostituzione all'ospite come pratica utilizzata in situazioni specifiche: "*la situazione più classica è quella di un chiaro scompenso psichico, quando la capacità di autodeterminazione è fortemente ridotta.*
Ma più in generale, anche con la disabilità mentale, la riflessione sulla rappresentazione della realtà degli utenti è un'autentica sfida che caratterizza costantemente il percorso di accompagnamento. La rappresentazione della realtà insieme alla capacità di discernimento rivestono un peso molto importante, perché è anche su queste che si basano gli equilibri tra "l'agire nell'interesse presunto della persona" e il "laisser-faire", tra "determinazione da parte di terzi" e "autodeterminazione""[59].

Nella mia esperienza, mi sono confrontata spesso con questo tipo di situazioni. È importante rifletterci, pensare a delle strategie per riuscire non solo a coscientizzare l'ospite rispetto al contesto in cui si trova e a quello che è maggiormente adeguato fare, ma anche per sensibilizzare la persona alla critica costruttiva, alla riflessione, alla gestione delle frustrazioni e alla comprensione delle motivazioni per cui io intervengo. A parer mio, infatti, questo tipo di intervento sostitutivo, non dovrebbe mai essere agito senza motivazione esplicita. Nelle situazioni in cui mi è capitato di dovermi sostituire o aiutare l'ospite nella presa di decisioni, ho sempre cercato di motivare il mio operato, adattando anche il linguaggio e la comunicazione in modo che la persona che avevo di fronte potesse realmente capirne il significato.

Comportamento acquisito di fronte alla richiesta dell'ospite di non entrare nel proprio spazio privato

I risultati delle interviste, mostrano diverse reazioni che gli operatori hanno in questo genere di situazione. Se da un lato c'è chi "*evito di entrare e chiedo piuttosto "allora vieni verso di me*"[60], dall'altro troviamo operatori che "*il primo aggancio è quello di fare riferimento ad una decisione che abbiamo preso… decisione che sicuramente farà capo ad un quadro istituzionale".*[61]

[59] Allegato Intervista 6
[60] Allegato Intervista 1
[61] Allegato Intervista 2

STUDENTSUPSI

Un secondo dato interessante, riguarda il sentimento di disagio che questa reazione provoca in alcuni educatori: "*Dipende qual è il motivo. In qualche modo o insisto… però dipende da come mi argomenta, se lo fa in una maniera abbastanza chiara o che posso capire, magari ci riprovo dopo. Chiaro che se non c'è argomentazione e c'è qualcosa di strano, mi faccio quattro domande prima di entrare nel suo spazio privato, appunto, magari prima insisto, divento magari un po' pedante, chiedo ulteriori spiegazioni… poi chiaro che quando uno ti dice "non entrare nel mio spazio privato", uno si mette subito indietro, non mi viene così semplice entrare così, a meno che la situazione non sia un po' particolare*."[62]
In questa risposta, ho ritrovato una frase che mi ha colpito particolarmente: "*non mi viene così semplice entrare così*". Questa frase mi ha fatto riflettere molto, in quanto mi sono sentita personalmente coinvolta in una situazione simile. Il disagio che ho provato era derivato dal fatto che il divieto di entrare in un determinato contesto, metteva la mia persona e la mia professionalità in contrasto. Se personalmente avrei lasciato perdere, riprovato in un secondo momento, la parte professionale mi spingeva verso la direzione del tentare di nuovo, provare altre strategie per poter entrare in contatto con l'ospite. Un diniego di entrare nel proprio spazio privato, inoltre, mette l'operatore nelle condizioni di decidere se infrangere o meno il diritto alla privacy dell'ospite.

Se facciamo riferimento ad un quadro legale, il *Codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera*, recita: "*I professionisti del lavoro sociale formulano, nei confronti degli utenti, solo richieste professionalmente ed eticamente fondate*".[63] In questo senso, la formulazione della richiesta di poter entrare nello spazio privato dell'ospite deve principalmente avere uno scopo professionale, e secondariamente essere giustificato dal fine di agire nell'interesse dell'ospite.

4.4.5 Sintesi dei risultati emersi

Dall'analisi delle interviste sono emersi, a mio parere, diversi aspetti interessanti.
Il primo a cui faccio riferimento riguarda il concetto di privacy, al quale, dalle risposte degli operatori, è stata data una nuova declinazione. Questo concetto è stato, infatti, inglobato in diverse aree della vita di una persona, come un qualcosa che va a toccare l'intimità, la personalità, i sogni, i desideri, le aspirazioni, le relazioni interpersonali, il corpo e le proprietà materiali. Nonostante finora questo concetto sia stato applicato solamente al campo amministrativo, le riflessioni degli operatori in merito alla quotidianità del Foyer, mostrano come la gestione dei dati anagrafici, e di tutti i documenti in merito all'anamnesi personale, ai certificati diagnostici, farmacologici e legali, siano una parte sì fondamentale del lavoro educativo, ma allo stesso tempo rientrino in un campo più ampio che riguarda la persona stessa e il suo inserimento all'interno del contesto abitativo di riferimento.

[62] Allegato Intervista 3
[63] http://www.avenirsocial.ch/cm_data/do_berufskodex_web_i.pdf

STUDENTSUPSI

Da parte degli educatori sembra esserci, perciò, una maggiore consapevolezza e presa di coscienza in merito alla tematica della privacy, la quale, per altro, è stata ritenuta poco trattata all'interno del contesto lavorativo.

In rapporto al concetto di privacy, un secondo elemento a cui tengo fare riferimento riguarda la responsabilità professionale, intesa come il dovere da parte dell'educatore di andare a tutelare tutto ciò che riguarda la persona presa in carico.
In rapporto al mio tema d'interesse, si è quindi evidenziata una grande correlazione tra i concetti di responsabilità e di privacy. Gli educatori del Foyer, in questo senso, non solo hanno espresso il loro sentimento di sentirsi coinvolti nell'andare a tutelare questo diritto, ma anche nel favorire e nello stimolare la presa di coscienza, da parte dell'ospite, dell'essere soggetto allo stesso diritto di avere la propria privatezza.
Ciò è emerso dai risultati ottenuti nelle domande pratiche dell'intervista, nelle quali, il mio intento, era quello di portare il professionista ad un'auto-osservazione dei propri atti quotidiani. I dati emersi hanno mostrato come la stessa quotidianità lavorativa sia intrisa nella dimensione della privacy in tutte le sue forme. Gli interventi educativi sono, in questo senso, responsabilizzati verso la tutela della stessa, indipendentemente dal tipo di relazioni che si sono instaurate con gli ospiti.
A questo proposito, un aspetto significativo emerso, deriva dalla consapevolezza, da parte di alcuni educatori, di modificare il proprio atteggiamento e metodo di lavoro, a dipendenza della persona che si trovano di fronte. Un'auto-osservazione, in tal senso, ha portato alcuni a rendersi conto di mettere in atto delle differenziazioni, e che questo potrebbe essere definito come un errore professionale; "*Effettivamente, pensandoci bene, a volte magari non faccio abbastanza attenzione, magari potrebbe anche dare fastidio a un D. o a una N. che, intanto che si è insieme, gli dico "adesso bisogna andare a fare questo, quell'altro" o tiro in ballo magari questioni che sono sue davanti agli altri*".[64]
Dalle interviste è emersa anche la difficoltà, da parte degli educatori, di rapportarsi con il diritto alla privacy dell'utenza. Spesso la linea di confine che separa il concetto di responsabilità professionali e quello di tutela del diritto alla privacy personale, è sfumata e di difficile delineazione. Infatti, da questo scaturisce il sentimento di disagio, a volte espresso dall'educatore, nell'andare ad agire professionalmente invadendo le sfere più intime dell'ospite. In questo senso è importante sempre tenere in considerazione il proprio mandato e il proprio scopo professionale.
In una delle interviste, collegato a quanto detto finora, è emerso un aspetto interessante rispetto alle forme di protezione che anche l'educatore può assumere per la propria persona: "*fare riferimento ad una decisione che abbiamo preso… decisione che sicuramente farà capo ad un quadro istituzionale*".[65] Questo modus operandi è sicuramente utile in talune situazioni, nelle quali è importante che l'utente sia consapevole

[64] Allegato Intervista 1
[65] Allegato Intervista 2

STUDENTSUPSI

che è compito dell'operatore sociale compiere alcuni atti che vanno contro (o che non rispettino completamente) le volontà dell'ospite, proprio perché è l'educatore stesso ad essere tenuto a fare capo al proprio mandato istituzionale di riferimento. Tale gesto però, deve sempre essere giustificato e giustificabile nel quadro più ampio citato dal Codice deontologico in rapporto agli scopi del lavoro sociale. In questo senso, il riferimento ad un quadro istituzionale, non deve essere considerato una motivazione sufficientemente valida per compiere qualsiasi atto educativo l'educatore desideri compiere. È quindi molto importante che i professionisti del settore prestino sempre maggiore attenzione ai propri agiti e alle motivazioni che li hanno portati a compierli.

Per quanto riguarda la seconda parte dell'intervista e, quindi, i dati ottenuti rispetto al concetto di autodeterminazione, ho avuto modo di ritrovare alcuni aspetti che mi hanno stimolato alla riflessione.
Il concetto stesso di autodeterminazione, in primis, è stato considerato dagli operatori come una sorta di base del lavoro sociale. Lo scopo, quindi, di tale lavoro, consiste proprio nell'andare a stimolare, creare le condizioni per rendere la persona presa in cura, il più autonoma, autodeterminata e indipendente possibile, nel limite delle proprie capacità fisiche e cognitive. Il Foyer, in questo senso, diventa uno spazio protetto sì, ma anche un luogo in cui potersi esprimere, responsabilizzare, vivere una vita nel pieno delle proprie capacità. Gli educatori, dalle loro risposte, esprimono l'intento di andare a lavorare non solo su quelle che sono le competenze già esistenti nell'individuo, ma anche sul loro ambiente di vita, in modo che queste stesse competenze possano essere ampliate, allenate e, perché no, ci sia la possibilità di svilupparne di nuove.
In tal senso, possiamo fare riferimento a quanto scrive Lucio Cottini[66]: "*la dimensione ambientale, a questo proposito, viene ad assumere un ruolo assolutamente centrale per far sì che l'individuo diventi sempre più un protagonista nella determinazione dell'esistenza personale*."[67]
Allo stesso modo ritroviamo il concetto nell'approccio teorizzato da Sen e Nussbaum, nel quale leggiamo lo stesso interesse ad andare a implementare, favorire e sviluppare un contesto di vita adatto allo sviluppo e al mantenimento di capacità personali e di strategie di adattamento necessarie al raggiungimento della realizzazione personale.
Quanto detto è collegabile anche alla tematica delle strategie che gli educatori utilizzano per promuovere l'autodeterminazione dei propri utenti. C'è, infatti, chi lavora in un'ottica del favorire la partecipazione, chi, invece, si focalizza sulla possibilità d'espressione dell'ospite dei propri desideri ed aspirazioni, chi ancora, lavora in rapporto alle proprie esperienze per essere uno stimolo al superamento di situazioni difficili da gestire per l'ospite.

[66] Cottini Lucio, L'autodeterminazione nelle persone con disabilità. Percorsi educativi per svilupparla., Erickson, Marzo 2016
[67] L.Cottini, *L'autodeterminazione nelle persone con disabilità – Percorsi educativi per svilupparla*, pp.130

STUDENTSUPSI

Un ultimo aspetto che ho ritenuto particolarmente rilevante, riguarda la tematica della sostituzione. Questo concetto è risultato essere agito spesso nella quotidianità del Foyer. In relazione al tipo di persona e al tipo di difficoltà cognitive e fisiche esistenti, l'educatore è chiamato ad intervenire in modo sostitutivo.
Dalle interviste emerge comunque l'intento, da parte dei professionisti, di continuare a lavorare sul mantenimento delle competenze che l'ospite detiene e, al contempo, ricercare nuove strategie per promuovere lo sviluppo di altre abilità.

5. Conclusione

In questo capitolo conclusivo andrò a rielaborare e a riflettere su alcune delle tematiche maggiormente significative emerse dalle mie ricerche. Le mie riflessioni andranno a basarsi principalmente su tre elementi, i quali, sono stati per me maggiormente incisivi nello sviluppo di una riflessione critica e propositiva del lavoro educativo. Questi elementi sono:

- la responsabilità professionale in rapporto al concetto di privacy ed autodeterminazione
- la possibilità, da parte dell'ospite, di esercitare il proprio diritto alla privacy
- le modalità e le strategie utilizzate dagli operatori per favorire il diritto alla privacy e all'autodeterminazione degli ospiti

5.1 Riflessione critica sui dati ottenuti

Uno dei principali aspetti emersi durante la mia ricerca, riguarda il concetto di responsabilità professionale. Questa tematica mi ha permesso di riflettere molto sul senso del lavoro educativo.
Eugene Enriquez[68], tratta la tematica della formazione, nella quale è inserito anche il lavoro dell'educatore. Essa comporta il fatto di potersi trovare di fronte a determinati rischi professionali e, nel contempo, di mettere in difficoltà le persone di cui ci si prende cura. In tal senso, Enriquez ha sviluppato una serie di modelli comportamentali, definiti fantasmi, a cui l'educatore dovrebbe essere reso attento. Troviamo quindi diverse forme di fantasmi, quali: il formatore, il terapeuta, il maieuta, l'analista, il militante, il riparatore, il trasgressore e il distruttore. Queste immagini fanno riferimento a numerosi modelli comportamentali e rischi professionali a cui l'educatore potrebbe andare incontro. Assumersi il compito di plasmare l'altro in una maniera che si considera maggiormente adeguata, pensare all'altro come qualcosa di malato, da guarire, mettersi nella posizione di ritenersi in dovere di

[68] E.Enriquez, Ulisse, Edipo e la Sfinge. Il formatore tra Scilla e Cariddi, Milano, Feltrinelli, 1980

STUDENTSUPSI

riparare alle situazioni considerate precarie ecc., sono alcuni degli atteggiamenti che possono essere adottati dall'educatore sociale.
Prendersi cura dell'altro, quindi, non è cosa facile; il rischio di relazionarsi in una maniera sbagliata, troppo lontana o troppo vicina, troppo oppressiva o troppo disinteressata, esiste nella quotidianità del lavoro sociale. Aver cura dell'altro, vuol dire prendersi la responsabilità della persona in tutte le sue forme. L'educatore deve essere sempre cosciente del fatto che ogni sua azione deve essere motivata da uno scopo educativo, pensato al fine di creare o di mantenere il benessere dell'ospite.

Nelle mie ricerche, questa responsabilità professionale è stata collegata al concetto di privacy e di autodeterminazione. In questo senso, l'educatore risulta responsabile anche della protezione dei diritti dei propri ospiti. Il lavoro educativo, infatti, si fonda sul *Principio di autodeterminazione*[69], il quale recita: "*Il diritto delle persone di compiere le proprie scelte e decisioni relativamente al proprio benessere deve essere particolarmente rispettato, a condizione che ciò non violi né i loro diritti, né tantomeno i legittimi diritti e interessi altrui*". Quanto scritto nel Codice Deontologico è emerso dalle interviste analizzate, nelle quali, il concetto stesso di responsabilità è stato declinato non solo alla protezione del diritto all'autodeterminazione degli ospiti, ma anche alla protezione della stessa persona nelle situazioni ritenute potenzialmente pericolose per sé e per gli altri. Il lavoro educativo è, quindi, una continua oscillazione tra la protezione e la responsabilizzazione dell'altro.

D'altro canto, la privacy rientra in questo puzzle come un tassello fondamentale della dimensione umana; essa ha, nel corso del tempo, assunto un'importanza elevata nella vita delle persone.
Pensando al lavoro educativo e al contesto entro il quale viene svolto, questa dimensione di privatezza viene maggiormente messa in discussione. L'educatore è chiamato a riflettere, a porsi delle domande in rapporto alla giusta gestione della privacy altrui, alla giusta libertà dell'altro di esercitare questo diritto all'"*essere lasciati soli*".[70]
L'esercizio di tale diritto, è emerso, rimane una responsabilità dell'educatore, il quale è chiamato a favorire la partecipazione, il dialogo, la comunicazione, l'esplicitazione dei propri desideri e bisogni. Favorire tutto questo, implica anche, da parte dell'educatore, uno studio maggiormente accurato del contesto di vita delle persone. Il professionista perciò, è chiamato a mettere l'altro in condizioni di poter esercitare i propri diritti. L'ambiente, il contesto di vita, risultano basilari allo sviluppo dell'esercizio dei propri diritti.
La privacy, non è quindi qualcosa che deve essere vissuta come un capriccio, ma è un concetto che prende in considerazione le dimensioni più intime dell'umana natura. Un qualcosa che permette di stare a contatto con sé stessi, di prendersi il proprio tempo, il

[69] Codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera – Diritti dell'uomo e dignità umana, art.5
[70] Louis D. Brandeis, *The right to privacy. The right to let be alone*., Harward Law Review, 1890

STUDENTSUPSI

proprio spazio, le proprie relazioni, il proprio corpo. Un poter stare soli, rispettarsi e dedicarsi tempo. Essa è anche un nascondere al mondo qualcosa che è solo nostro, che vogliamo proteggere e conservare, senza malignità o egoismo, ma con una sorta di puro sentimento d'intimità.
Attraverso le mie ricerche ho voluto portare alla luce una riflessione sul concetto di privacy che, al giorno d'oggi, è principalmente improntata allo sviluppo sempre maggiore dei Social Network, i quali, si introducono e si insinuano nella vita delle persone, spesso anche senza che queste se ne accorgano. Essi rivelano gran parte delle informazioni che ci riguardano, e il concetto di privacy è stato messo in discussione in molte occasioni.
Il mio lavoro ha voluto prendere in considerazione la privacy sotto un altro punto di vista, il quale, è strettamente collegato con la professione dell'educatore sociale. Lo studio delle metodologie e le strategie, messe in atto dagli operatori del Foyer, per favorire e proteggere il diritto alla privacy degli ospiti, mi ha portato a scoprire i diversi significati che ognuno può assegnare al concetto di privacy e alla sua declinazione nella quotidianità.
Dalle interviste emergono differenti metodi di approccio alla privacy dell'altro; dal bussare alla porta e attendere una risposta, al chiudere la porta del bagno nel momento dell'igiene personale, alla ricerca del luogo maggiormente adatto per parlare di questioni personali, al lasciare che sia l'altro a decidere se farci entrare o meno nel suo spazio privato ecc.

Nonostante gli ospiti vengano spronati a difendere questi diritti, bisogna fare i conti con una realtà oggettiva: la condivisione degli spazi di vita. La vita comunitaria, quindi, è un elemento essenziale da tenere in considerazione all'interno del grande discorso sulla privacy.
Come ritroviamo anche nell'intervista fatta al responsabile, "*l'unico spazio in cui l'utente può sicuramente esercitare il proprio diritto alla privacy è la sua camera".* Il diritto alla privacy è, sicuramente, una tematica molto importante e che dovrebbe essere discussa, presa in considerazione e pensata, all'interno di qualsivoglia struttura educativa.

5.2 Riflessione personale del lavoro

Questo lavoro di ricerca mi ha permesso di poter riflettere in maniera più approfondita rispetto alla tematica della privacy. Non solo ho potuto scoprire come questo concetto sia stato sviluppato, modificato e declinato verso molteplici significati nel corso del tempo, ma anche come questo sia un tema fortemente sentito all'interno della società odierna. Lo ritroviamo, infatti, nelle differenti e numerose notizie che giornalmente ascoltiamo o leggiamo tramite la televisione, la radio, i giornali ecc. La privacy, quindi, è qualcosa di presente e fortemente attuale al nostro tempo.

Le mie ricerche mi hanno portato ad indagare una diversa forma di privacy, collocata all'interno del grande cappello del lavoro educativo. L'indagine, si è infatti focalizzata sulla

STUDENTSUPSI

protezione del concetto di privacy delle persone accudite, da parte dei professionisti del settore.
Durante questo percorso, non solo ho avuto modo di "dare il là" allo sviluppo di una riflessione maggiormente accurata rispetto alla tematica, ma ho anche avuto la possibilità di confrontarmi direttamente con la pratica del lavoro educativo in questo senso.
Le mie ricerche mi hanno portata a riflettere sulla privacy come qualcosa di intrinseco al genere umano, presente in ognuno di noi e avente diritto di essere tutelato dalla stessa società. Ho voluto declinare il concetto di privacy al lavoro educativo, in quanto, spesso, il professionista (volente o meno), è portato a violare gli spazi (sia fisici che mentali) dei propri utenti, sostituirsi ad essi quando non vi sono le competenze autonome necessarie, sostenere l'altro nella presa di decisioni, aiutare verso il raggiungimento di un percorso autodeterminato ecc. La protezione della privacy dell'altro, in tutto questo, può subire delle restrizioni o addirittura, a volte, delle squalifiche da parte dei professionisti.
Allora, attraverso il mio lavoro, ho voluto portare alla luce una dimensione con la quale noi tutti siamo confrontati, ma alla quale spesso non diamo la giusta importanza. "*All'interno delle strutture presenti sul nostro territorio, come viene gestita questa tematica? Quanta importanza assume? Come si approcciano ad essa i professionisti del settore? Cosa si fa, nella quotidianità, per tutelare i diritti al giorno d'oggi esistenti?":* queste sono alcune delle domande che il mio lavoro di ricerca vuole fare emergere.

Questa ricerca, mi ha portato ad intraprendere un viaggio attraverso la soggettività delle persone, andando ad indagare un aspetto dell'esistenza umana che si estende fino ai nostri sentimenti ed emozioni, nel profondo, e che va a permeare molteplici aree della vita. La privacy, perciò, non è un concetto a sé stante, oggettivo e verificabile, ma è in continua relazione con tutto ciò che circonda l'essere umano. Essa diviene, quindi, una questione esistenziale, che tocca, come ho potuto verificare, un quadro etico e morale.
Il lavoro educativo, in questo senso, è una continua messa in discussione rispetto a tematiche profonde e complicate, alle quali, i professionisti del settore, dovrebbero porsi in maniera autocritica e propositiva.

In conclusione, uno dei limiti di questo lavoro, è stato dettato proprio dalla difficoltà di indagare un concetto così sfumato e soggettivo. Avendo basato le mie ricerche sulle opinioni ed i punti di vista degli operatori, mi rendo conto che sarebbe altrettanto interessante portare aventi questa indagine strutturando una ricerca prendendo in considerazione la realtà vissuta dagli ospiti del Foyer. In questo modo, si potrebbe ottenere un quadro maggiormente delineato rispetto alla tematica della privacy applicata ad un contesto protetto, che permetterebbe ai professionisti di avvicinarsi e di applicarsi al concetto con un'ottica diversa.

Bibliografia

Louis D. Brandeis and Samuel D. Warren, *The right to privacy. On the right to let be alone*. 1891

Codice deontologico del Lavoro Sociale in Svizzera, AvenirSocial – professionisti lavoro sociale Svizzera, Berna, 2010

Contratto collettivo di lavoro per il personale occupato nelle Istituzioni sociali del Cantone Ticino, Gennaio 2013

Convenzione Europea dei Diritti Umani, Corte europea dei diritti dell'uomo, Council of Europe

L.Cottini, *L'autodeterminazione nelle persone con disabilità. Percorsi educativi per svilupparla*., Trento, Erickson, 2016

E.Enriquez, *Ulisse, Edipo e la Sfinge. Il formatore tra Scilla e Cariddi*, Milano, Feltrinelli, 1980

Fondazione Diamante, *Manuale della Qualità*, Linee direttive

Martha C.Nussbaum, *Creare capacità*, *Liberarsi della dittatura del Pil*, Bologna, il Mulino, 2012

Sen Amartya, *L'idea di giustizia*, Oscar Mondadori, 2009

W.Wolfensberger, *La valorizzazione del ruolo sociale : una breve introduzione al concetto di valorizzazione del ruolo sociale inteso come concetto prioritario per la strutturazione dei servizi alle persone.* (M.Costantino e A.Domina, Trans.) Geneva, Switzerland : Éditions des Deux Continents, 1991

Sitografia

http://f-diamante.ch (6.9.2016)

http://www.avenirsocial.ch/cm_data/do_berufskodex_web_i.pdf (6.9.2016)

https://www.admin.ch/gov/it/pagina-iniziale.html (6.9.2016)

http://www.ocst.ch/attachments/article/330/CCL%20Ist.sociali%202013.pdf (6.9.2016)

http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_ITA.pdf (6.9.2016)

ALLEGATI

INTERVISTE OPERATORI

Intervista 1

Il concetto di privacy:

1. Sei a conoscenza delle leggi svizzere in rapporto al diritto alla privacy?

Probabilmente ci sono delle leggi ma non le conosco direttamente, quindi non saprei dirti quali sono.

2. In quanto operatore sociale, a quali documenti sei tenuto a fare riferimento?

Sono tenuta a far riferimento alle indicazione del Manuale di Qualità e al Codice Deontologico dell' operatore sociale e al Codice Civile e al Codice delle Obbligazioni come qualsiasi cittadino, quello chiaramente.

3. La Fondazione Diamante fa capo, per la sua organizzazione, al Manuale della Qualità. Sai dirmi cosa contiene?

Allora, nel Manuale ci sono i principi sui quali si fonda l'attività della FD, ci sono dettagliatamente tutti i vari compiti delle varie persone che lavorano nella Fondazione, dal responsabile della direzione, il responsabile di sezione, gli operatori, i diritti e i doveri degli utenti. Trovo tutte le modalità che devo seguire come educatore per svolgere il mio lavoro, tutto quello che insomma riguarda l'attività concreta dell'operatore, ci sono le varie regole, i principi e come bisogna metterle in pratica, i formulari, i documenti che bisogna seguire ed adottare.

4. Nel Manuale della Qualità si accenna alla dimensione della protezione della personalità. Hai mai pensato alla tematica della privacy?

Si, ogni tanto effettivamente il lavoro che facciamo ti mette davanti alla questione, perché invadi, effettivamente, l'ambiento privato delle persone, a volte ci fai caso e a volte meno, probabilmente anche a seconda del utente con cui hai a che fare. Con gli utenti più autonomi, indipendenti fai molta più attenzione, sei molto più prudente, almeno io, mentre con utenti con un limite cognitivo maggiore e con meno…come dire… loro stesso hanno meno blocchi, cioè che sono meno preoccupati della loro privacy, anche io mi faccio meno problemi…cioè non mi pongo tanto queste difficoltà. Per fare un esempio con determinati utenti mi faccio molti meno problemi nell'invadere la loro privacy, non perché non li rispetto come persone, ma perché mi sembra, o reputo, che loro stessi non si pongono questo problema in modo così principale. A parte il D. che ci tiene in modo particolare a farti notare che quella è la sua stanza, che ha le sue cose, ecc. Però ad esempio una N. o un D. non oso proprio entrare nella loro stanza, busso ecc., mentre con D. mi permetto di fare certe cose.

STUDENTSUPSI

5. Che cos'è per te la privacy?

Non è evidente rispondere a questa domanda… Io la intendo come il rispetto delle proprie cose personali ed interiori, sia del proprio spazio, quindi, non lo so, se uno ci tiene alla sua stanza, al suo mondo, che sia suo, che non vuole l'invasione da parte di altri, quello è privacy per me, cioè, rispettare quella. Oppure è proprio nella propria storia personale, ci sono delle persone che non amano un'invasione, una conoscenza, un indagare certe cose. Preferiscono tenersi la loro vita privata per loro. Per cui, ecco, possono essere le due cose, sia nel vissuto che negli spazi… e poi sicuramente nel proprio corpo, c'è tutta la questione igienica. Per alcune persone con più disabilità, c'è meno… non è questione…c'è meno "pudore", nel senso che sono anche abituate da sempre a farsi vedere nude o lasciarsi lavare e toccare, mentre per certe persone questo è comunque difficile. Anche lì bisognerà valutare per quelli che è un turbamento invadere la loro sfera personale del proprio corpo e per quelli che è un po' una routine.

6. In quante e quali aree della vita pensi si estenda?

Come già detto nella domanda prima, sia nello spazio, che nel proprio corpo che nella storia privata.

7. Pensi che ci siano delle correlazioni tra il concetto di privacy ed il lavoro educativo? Se sì quali?

Chiaramente, in un qualche modo, tu entri nel privato delle persone, anzi, bom a parte corporalmente, con l'igiene che può essere invasivo, nello spazio perché devi fare le pulizie, tenere un certo ordine e così, e poi anche proprio per aiutarli nella loro storia personale, sì certamente.

8. In quanto educatore, pensi di avere delle responsabilità verso la privacy dei tuoi utenti? Perché?

Si, chiaramente. Già dal Codice Deontologico tu, come educatore, se vieni a sapere delle cose le devi tenere per te, non puoi diffonderle o parlarne con i tuoi conoscenti, amici o quant'altro. In fin dei conti anche tra colleghi, con altri educatori bisognerebbe fare un po' attenzione, ci sarebbe da rispettare un minimo di riservatezza, ecco, nel trasmettere certe informazioni. In questo senso ho delle responsabilità, poi sicuramente, appunto, nel rispettare…come dire, di non invadere, di non disturbare, di non "creare problemi" alla persona invadendola troppo o appunto facendo delle cose che a questa persona creano disagio. Poi certo, in alcune situazioni devi comunque…come ad esempio per un T., con la sua storia, magari a volte devi invadere, cioè se lui vuole dormire, tu devi comunque impedirgli di fare certe cose…quello poi va con i discorso educativo.

Più concretamente…

9. Cosa fai quando devi entrare nella camera di un ospite?

Allora, come ho spiegato prima, per me dipende molto da che tipo di ospite. Per esempio con una N. o con un D., che hanno chiaramente espresso che la camera è loro, che la chiudono, ecc. ho molto riserbo per cui busso, non entro se non invitata. Mentre nella camera di una N. di un D. o di un T., dove il contatto, il rapporto che ho con loro è molto più familiare, confidenziale, non prendo nessun tipo di precauzione… magari dico "sto arrivando", ecco, non è che se uno è dentro io gli capito dentro all'improvviso, però se la camera è aperta io entro tranquillamente, salutando, annunciandomi ma senza aspettare di essere invitata.

10. Cosa fai quando devi fare l'igiene personale ad un ospite?
Allora, normalmente è un po' una routine, bisogna dire. Perché l'ospite è già abituato a questa cosa qua. Non mi è mai capitato…sto pensando…di dover iniziare per la prima volta con una persona non abituata… Bom chiaro, per esempio adesso c'è una certa abitudine, però c'è sempre stata la prima volta in cui entri in contatto con una persona…potrei fare riferimento a questo. Allora: di solito io cerco di metterlo a suo agio, nel senso che chiacchiero, parlo, "adesso facciamo la doccia", "adesso ci laviamo", dico "prendiamo la lavette, il sapone" ecc. Cerco di rendere il momento più tranquillo e sereno possibile, confidenziale. Normalmente io preparo le cose poi dico all'ospite cosa deve fare, che deve lavarsi, che deve lavare i piedi, lavare le gambe… Dopo, normalmente io lo aiuto nelle parti degli arti, nel torso e nella schiena, ma per le parti intime chiedo a loro di lavarsi da soli…se proprio la cosa non è possibile, non è fattibile, li aiuto anche in questo. Ma normalmente lascio fare di più a loro, ma già per il resto, poi se non ce la fanno intervengo io.

11. In che modo ti comporti quando devi parlare con un ospite di questioni sue personali?
Anche lì, dipende molto…cioè quando so che sono delle questioni che suscitano una certa emozione o sono cose importanti per una persona, di solito cerco di parlarne in un posto adeguato, tranquillo un momentino a parte "adesso vediamo, parliamo, ci raccontiamo questa cosa", oppure bevendo un caffè. Un momento un po' così, già di per sé riservato. Altre volte, per esempio, se è una questione più banale, o come dire, più di routine con certe persone che magari bisogna fare la doccia ecc., che sono anche cose personali, con alcuni mi permetto anche di parlarne così, davanti agli altri. Perché la giudico diventata un po' una cosa…come dire… una cosa acquisita. Effettivamente, pensandoci bene, a volte magari non faccio abbastanza attenzione, magari potrebbe anche dare fastidio a un D. o a una N. che, intanto che si è insieme, gli dico "adesso bisogna andare a fare questo, quell'altro" o tiro in ballo magari questioni che sono sue davanti agli altri. Ma è anche perché sono abituati a fare così, loro sono un po' senza…come dire, non hanno questa…questo bisogno di riservatezza. Però per chi ne ha più bisogno, non so come per una C. o per una N. Le cose personali le affronto di solito se siamo a tu per tu.

STUDENTSUPSI

12. Ci sono situazioni in cui, in quanto professionista, sei tenuto a non rispettare la privacy dell'utente? Se si quali?
Beh, in situazioni di pericolo certamente. Se supponi che la persona possa essersi messa in pericolo, se stessa o essersi fatta del male volontariamente o stare male, io sicuramente entro nella camera di D. o di N. anche se è chiusa. Cercherò di invaderla. Anche quando penso che ci sia, da parte dell'utente, magari degli abusi o dei maltrattamenti verso altre persone. Allora, in quel caso lì, se ritengo che c'è modo di mettere in pericolo sé stesso o possa mettere in pericolo qualcun altro, io chiaramente non rispetto la sua privacy. Oppure anche se vengo a sapere da lui delle confidenze di qualcosa di un po' delicato, anche lì, io mi sento di doverle trasmettere a chi di dovere.

13. Pensi che gli utenti del Foyer possano esercitare il proprio diritto alla privacy? In che modo?
Mah, a me sembra che quelli che ci tengono in modo particolare lo possono proprio esercitare. Chiaramente negli spazi comuni…sono spazi comuni, per cui se uno ha voglia di stare disteso tranquillo sul divano a guardarsi un film in santa pace…eh è un po' difficile…proprio perché è una vita comunitaria. La privacy qui si limita un po' ai locali della propria camera e alla riservatezza sulle proprie cose, su quello che uno fa o non fa. Per esempio, mi sembra che N., lei non vuole parlare delle sue cose e lo fa ben notare, e nessuno la obbliga a farlo. Però, appunto, resta il fatto che, negli spazi comuni, c'è comunque da condividere. Però nella propria stanza sicuramente possono esercitare e anche della propria storia, cioè non sono obbligati a raccontare la rava e la fava di quello che hanno fatto e vissuto.

Il concetto di autodeterminazione:
14. Che cos'è l'autodeterminazione?
Probabilmente ci sarà anche una definizione scientifica, che in questo momento non conosco. Però penso che sia quella che una persona abbia le capacità di decidere da sola di se stessa e delle proprie azioni e della propria vita…che, di solito, definisce una persona adulta. Una persona adulta è in grado di gestire la propria vita, di prendere le proprie decisioni, di fare gli atti necessari per il proprio benessere.

15. Utilizzi delle strategie per favorire l'autodeterminazione degli utenti? Fai un esempio.
Beh, certo che lo scopo, in fin dei conti, di tutto il lavoro educativo è quello di rendere capaci le persone di…sempre di una maggiore autodeterminazione, capacità di decidere da solo e di fare da solo certi atti, certe…prendere delle decisioni o meno. Quello è proprio il lavoro, nelle sue strategie, basato su quello. Cioè, praticamente, tutto il giorno tu lavori per questo. A parte, magari, nel discorso adesso, degli ultimi tempi, degli anziani, dove il

STUDENTSUPSI

discorso dell'accudimento era aumentato, e dove, anzi, cercavi di aiutarli di più in certe cose, quasi quasi diminuendo di più la loro autodeterminazione per favorire comunque un loro benessere. Perché magari insistendo perché si lavassero, vestissero da soli o facessero da soli alla fine creavi più un disagio che non un benessere. Invece, quando lo scopo dell'autodeterminazione è chiaro che quello è l'indirizzo per un suo benessere, per un suo stare meglio con se stesso e nel mondo, allora è chiaro che quello è il nostro lavoro, di tutti i giorni.

16. Esistono situazioni in cui ti sei dovuto sostituire all'ospite nella presa di decisioni? Fai un esempio.
Beh, questo qui si, molto spesso. Soprattutto con gli anziani, mi capita tutti i giorni nella presa di decisioni. Non lo so , dalla semplice scelta del mangiare, del vitto, il D. mi continua a ripetere "pasta rouge, pasta rouge, pasta rouge" e in un modo o nell'altro non è che gli dico no, ma giri intorno alla frittata e gli proponi "ma non si potrebbe fare…" e magari si sceglie qualcosa d'altro. Oppure con una N. che non vuole assolutamente andare a lavorare ad un certo momento lavori perché le venga la voglia o il desiderio di andare a lavorare. Per cui si, durante il giorno è un continuo, soprattutto con loro, sostituirsi per prendere delle decisioni. Molto meno mi capitava o mi capiterà con persone più autonome, più autodeterminate, dove lì il lavoro è quello di mettergli li le cose per aiutarla a prendere una decisione, senza doverla prendere te. Anche se dovesse prendere una decisione negativa ad esempio "non voglio andare a lavorare", tu gli metti li tutti i motivi per cui… però non puoi sostituirti a quella persona perché… Però con, appunto, con gli utenti anziani, con una certa debilità maggiore, io, spesso e volentieri faccio questa cosa.

17. Come ti comporti quando un ospite non vuole farti entrare nel suo spazio privato?
Non è che mi sia capitato molto spesso, lo capisco per esempio dal D. e la N. che quando bussi ti aprono quella porticina tanto, perché non vogliono che entri, quindi io aspetto, non entro e non c'è problema. Mentre, contrariamente, con un T., un D., quando si chiudono in gabinetto faccio esattamente il contrario perché so che questo non è positivo per loro, busso, insisto finché non mi fanno entrare… anzi con T., spesso e volentieri, ho dovuto aprire io la porta per entrare, praticamente di forza…per fargli fare delle cose che… Però se, chiaramente, c'è una persona che mi fa capire che quello non desidera che io entro o cosa, evito di entrare e chiedo piuttosto "allora vieni verso di me, andiamo da un'altra parte per parlare o per fare quello che abbiamo previsto di fare", senza che debba invadere il suo spazio.

Intervista 2
Il concetto di privacy:
1. Sei a conoscenza delle leggi svizzere in rapporto al diritto alla privacy?

STUDENTSUPSI

Si, lo sono.

2. In quanto operatore sociale, a quali documenti sei tenuto a fare riferimento?
Beh, in linea di principio ai documenti del Manuale della Qualità della Fondazione, i quali fanno strettamente riferimento alle direttive INSOS in cui ci sono dentro anche le questioni della privacy delle persone oltre che ai suoi diritti, doveri e il rischio di abusi e maltrattamenti. Però non è il tuo caso, quindi sicuramente farò riferimento ai documenti che il Manuale della Qualità rimanda alle direttive INSOS.

3. La Fondazione Diamante fa capo, per la sua organizzazione, al Manuale della Qualità. Sai dirmi cosa contiene?
Come stavo anticipando, oltre delle linee guida delle direttive che la Fondazione segue, che sono in linea, tra l'altro, anche con la definizione del lavoro sociale che abbiamo fatto a scuola, quindi tutto quello che sono le ultime convenzioni delle Nazioni Unite per la dignità, l'autodeterminazione della persona ecc., il Manuale della Qualità, appunto, rimanda a questo documento della INSOS.

4. Nel Manuale della Qualità si accenna alla dimensione della protezione della personalità. Hai mai pensato alla tematica della privacy?
Si, ci ho pensato, in quanto come foyer, alla luce dell'organizzazione del foyer, ma soprattutto alla luce delle persone che abitano dentro negli appartamenti foyer, quindi in quegli appartamenti in cui l'autonomia degli utenti è meno presente, automaticamente subentra per compensare una forma di sostegno da parte nostra, che automaticamente, ovviamente, andrà, in un modo o nell'altro, a ridurre "il concetto di privacy".

5. Che cos'è per te la privacy?
Beh, partendo da una questione personale mia, come operatore, ma come persona innanzitutto, il concetto di privacy è quel qualcosa, quello spazio, quel momento in cui io posso agire in piena autonomia e in cui ho il diritto che, appunto, la mia vita personale, privata venga in un certo senso tutelata. In definitiva, dovrei poter godere di un determinato spazio, momento, tutto mio, tutto personale. E per determinare la privacy, faccio di nuovo riferimento a tutte le convenzioni delle Nazioni Unite, oppure convenzioni europee a cui si deve far riferimento per garantire questo concetto che è la privacy.

6. In quante e quali aree della vita pensi si estenda?
Beh, principalmente credo che quelle aree più sensibili sono proprio quelle aree più personali, che fanno riferimento alla persona. Qua, farei una piccola diramazione: 1. per quanto riguarda, diciamo, tutto quello che sono le informazioni rispetto alla persona, non so, anche il suo passato, oppure quello che vuole oppure non vuole che venga detto. Per cui tutto quello che ha a che fare con la sua persona ma a livello d'informazioni, che,

STUDENTSUPSI

sicuramente, fanno riferimento alla sua persona. 2. mi viene da pensare, soprattutto in abito foyer, per esempio per quanto riguarda la sfera più intima. Quindi la sfera fisica di una persona, per cui la privacy sicuramente fisica.

7. Pensi che ci siano delle correlazioni tra il concetto di privacy ed il lavoro educativo? Se sì quali?
Secondo me è una questione squisitamente pertinente al lavoro educativo ed anche a quello infermieristico, ma, se ci atteniamo al nostro lavoro educativo è sicuramente un classico, c'è proprio una correlazione molto forte. Perché, e mi ricollego di nuovo alla casistica che abbiamo negli appartamenti foyer, laddove l'autonomia dell'ospite è esigua, diciamo che non è molto grande, per cui per forza di cose, se noi vogliamo garantire il loro benessere, dobbiamo comunque, in un certo senso, "intrometterci" nel loro spazio privato. Ma questo è argomentato dalla necessità da parte… oppure di un bisogno da parte dell'utente di non provvedere ad un determinato tipo di cose, vedi le cure personali, la toilette ecc.

8. In quanto educatore, pensi di avere delle responsabilità verso la privacy dei tuoi utenti? Perché?
In quanto educatore mi permetto di dire che non ho delle responsabilità solamente sulla privacy, ma ho delle responsabilità verso la persona in toto. Perché dal momento che sono in una certa struttura, con tutto un percorso dietro, il quale, tra l'altro, è sancito da una specie di contratto che si rinnova annualmente fra utente, laddove lui possa firmare questo documento, mentre invece subentrano i curatori, e la struttura stessa. Quindi c'è una sorta di contratto e una convenzione rispetto, appunto, quello che è la presa in carico in toto dell'ospite. Mentre, invece, nello specifico, per quanto riguarda la privacy, certo che comunque abbiamo tantissime responsabilità, perché comunque, fondamentalmente, la vita tutta dell'ospite, dal momento che è qui, in un certo senso, ha un chiaro collegamento con il nostro intervento educativo. E quindi comporta delle responsabilità.

Più concretamente…
9. Cosa fai quando devi entrare nella camera di un ospite?
Prima di entrare nella camera di un ospite, dal momento che comunque sono alcuni anni che lavoro qui dentro in questa struttura e dal momento che comunque siamo a conoscenza degli ospiti che sono dentro nella struttura, a dipendenza dell'ospite mi atteggerò in qualche modo. Ad ogni modo una regola basica è sicuramente quella di stabilire prima di tutto un rapporto verbale con la persona e quindi dire ad esempio "Francesca posso entrare in camera tua?" argomentando il perché lo faccio. Quindi sicuramente richiedo, come educatore, proprio per garantire la dignità della persona e l'integrità della persona, chiedo comunque se posso entrare. E poi, come dicevo, sicuramente ci sono persone che sono in grado oppure non sono in grado sul piano

STUDENTSUPSI

verbale di dirmi si oppure no, ovviamente questo, tramite anche l'accordo dei curatori e anche la nostra esperienza sul campo con le persone specifiche, si trovano comunque delle strategie per far sì che questa forma di privacy non venga violata. Ad esempio ci sono delle persone le quali non hanno per esempio diritto di firma, le quali fanno molta fatica a potersi esprimere verbalmente, le quali, in aggiunta, non sono neanche in grado di capire qual è il momento che secondo noi operatori è opportuno che la privacy venga "violata", come entrare in camera loro, pertanto, come dicevo prima, facendo capo comunque a delle convenzioni con le curatrici o comunque con una nostra linea d'intervento in base a quanto stabilito con i curatori, ci prendiamo "la libertà" di poter entrare dentro, ma questo è argomentato da una necessità, da un bisogno da parte dell'ospite affinché il nostro intervento venga attuato. Quindi ci sono dei casi in cui glielo si dice per correttezza "Francesca, guarda che stiamo per entrare in camera tua", anche se poi Francesca evidentemente magari non riesce a mentalizzare, ad essere consapevole del perché noi entriamo in camera sua. Mentre invece, in altri casi, sicuramente si passa attraverso il livello della richiesta da parte mia educatore di dire "scusa, devo poter entrare in camera tua per questo, questo e quest'altro". Perché poi, specifico e poi concludo questo punto, la camera, lo spazio privato della persona è sì uno spazio privato, però comunque ha ragione di essere tale in una cornice istituzionale, quindi è sì uno spazio privato ma bisogna considerare che è anche uno spazio della struttura della Fondazione Diamante, e quindi anche la struttura ha comunque degli obblighi e delle responsabilità verso gli spazi che mette a disposizione per le persone.

10. Cosa fai quando devi fare l'igiene personale ad un ospite?

A dipendenza della persona che ho di fronte e, sicuramente, di fronte a una persona la quale comunque ha bisogno dell'intervento dell'educatore affinché si riesca a garantire la sua dignità, perché una persona per vivere in un modo dignitoso deve poter avere la garanzia di godere di una adeguata igiene persona, del suo corpo, quindi cosa faccio… normalmente con le persone con cui lavoriamo all'interno del foyer, le quali effettivamente hanno bisogno di un nostro intervento per quanto riguarda la sfera personale dell'igiene, di fatto l'operatore interviene cercando di declinare un attimino il nostro intervento… possiamo declinarlo in questo modo: ci sono persone alle quali, quando ci avviciniamo per esempio alle zone intime, diciamo "Francesca, ti do in mano la salvietta, pensaci tu ad occuparti delle zone intime", però ci possono essere delle zone intime in cui Francesca, per una questione di motricità, per una questione di deambulazione sul posto non riesce ad arrivare, allora lì sono comunque, in un certo senso obbligato a dover fare un intervento del genere. Ma questo perché? Potrebbe comunque scontrarsi con il concetto di autodeterminazione, ma la domanda è: se la persona non è autodeterminata fino al grado di garantirsi un igiene personale che si collega strettamente alla sua dignità e al diritto di essere pulita, ovvio che per come è organizzato il foyer della Fondazione Diamante, dal momento che non abbiamo figure specifiche, vedi infermieri, oppure figure

STUDENTSUPSI

OSA che hanno un ruolo ben specifico e determinato all'interno dell'équipe di lavoro, noi, come educatori dobbiamo prestare questo tipo di intervento per garantire una presa in carico che sia il più completa possibile e che tenga conto di più aspetti della vita di una persona.

11. In che modo ti comporti quando devi parlare con un ospite di questioni sue personali?
Prima ancora che io debba parlare di questioni personali con l'ospite, con un atteggiamento di congruenza, di autenticità con l'ospite, faccio comunque n modo che, non nell'immediato ma in un futuro, che lui ha tutto il diritto di poter esprimere tutte le sue esigenze personali, di tutte le sue questioni personali e sono assolutamente garantite, nel senso che comunque non le riporto in équipe se non lo vuole lui, per cui, un'utente, trovo che abbia garantito anche questo spazio confidenziale con l'operatore in turno. Ovviamente, bisogna considerare che cosa ti dice, ma, se si tratta di questioni, ad esempio, della sfera sessuale, lui ha tutto il diritto di potermene parlare. Per quanto mi riguarda, faccio in modo di prevenire questo tipo di argomenti e di mettere l'ospite a suo agio, in modo che, quando ne avrà voglia, quando ne sentirà la necessità, quando avrà forza di potermi dire questa cosa, da parte mia c'è la disponibilità. Mentre invece, che cosa di fatto faccio se devo parlare di queste questioni personali, beh, cercherò, con tutto il tatto possibile a mia disposizione, che sicuramente sono comunque caratteristiche personali, prima ancora di caratteristiche che dovrebbe poter avere un operatore sociale, cercherò nel limite del possibile… innanzitutto di trovare un setting particolare, quindi un posto in cui altri non sentano quello che andrò a dire. Secondariamente cercherò di fare molta metacomunicazione e avvicinarmi nel modo più delicato possibile alla tematica… se ovviamente ritengo che questa tematica sia in funzione del suo benessere.

12. Ci sono situazioni in cui, in quanto professionista, sei tenuto a non rispettare la privacy dell'utente? Se si quali?
Fermo restando che fino ad ora non mi sono mai capitate situazioni del genere… io immagino e penso, e qui ci si ricollega di nuovo alle direttive INSOS, in cui io dovrei, diciamo, rompere questo patto del professionista solo qualora la cosa di cui vengo a sapere personale dell'ospite, in un qualche modo può ledere a lui stesso oppure ad altri che convivono in uno stesso spazio abitativo. Quindi, ovviamente, starà poi a me, come educatore, cercare di ponderare il momento. E qualora avessi dei dubbi, e molto probabilmente anche se non ne avessi, ma per questioni così delicate, farei comunque riferimento al responsabile di struttura e spiegherei il mio dubbio, proprio per prevenire delle situazioni spiacevoli.

13. Pensi che gli utenti del Foyer possano esercitare il proprio diritto alla privacy? In che modo?

STUDENTSUPSI

Personalmente penso che assolutamente gli utenti del foyer possano esercitare il proprio diritto alla privacy. In che modo… nel modo più classico, diciamo, quindi attraverso un'esplicitazione verbale da parte loro rispetto ad una tematica. Per quanto riguarda quegli ospiti che comunque hanno difficoltà a potersi esprimere, probabilmente c'è proprio una mancanza di consapevolizzazione e di mentalizzazione di una problematica, oppure di una loro voglia ecc. tant'è che queste persone non hanno il diritto di firma e ovviamente hanno una curatela amministrativa che pende sulle loro spalle. Pertanto risulta davvero difficile poter dare una a risposta rispetto a questo tipo di utenti, mentre color che, bene o male, sono abbastanza in chiaro, con i loro problemi, con la loro situazione, io trovo che, ed è successo, hanno potuto proprio esprimere questo loro diritto alla privacy. Ovviamente se questo dovesse entrare…se un ospite dentro il foyer non dovesse essere d'accordo sulla "violazione" del proprio spazio privato, per quanto mi riguarda, faccio sempre e comunque riferimento ad una cornice istituzionale che non ha conseguenze solamente sulla sua scelta ma anche sulle nostre azioni, interventi. Quindi dobbiamo comunque fare riferimento ad un qualcosa che è sopra di noi… ad ogni modo, per quanto mi riguarda, il ruolo dell'operatore, in questo caso, è anche di mediatore tra le varie istanze, fra i vari attori infondo: me come educatore, l'ospite e la cornice istituzionale che ci plasma…che plasma sia l'educatore che l'ospite.

Il concetto di autodeterminazione:

14. Che cos'è l'autodeterminazione?

Penso che l'autodeterminazione sia quel concetto entro il quale una persona possa, e sicuramente è auspicabile, che debba poter esprimere una sua volontà: si voglio farlo, no non voglio farlo. Ovviamente questo porta a tutta una serie di sfumature e varia sicuramente da caso a caso, però, ecco, il livello di autodeterminazione, proprio in pillole, quindi in forma sintetica, trovo sia proprio questo: la volontà di una persona nel aderire o nel non aderire ad un progetto, ad un'azione, ad intervento educativo ecc.

15. Utilizzi delle strategie per favorire l'autodeterminazione degli utenti? Fai un esempio.

Ad esempio, dentro il foyer, c'è un ospite che rientra nella patologia delle casistiche psichiatriche. È un'ospite che praticamente dispone di un ventaglio di espressione, quindi una forma relazionale molto molto ricca, riesce ad esprimersi su concetto che sono alti, concetti nei quali molto probabilmente sono anch'io in una situazione one-down, quindi sono in una posizione asimmetrico nei suoi confronti… ecco, considerando per paradosso tutta questa sua capacità/competenza relazionale, questo ospite ha delle difficoltà con un altro ospite che rientra nella casistica della trisomia 21, il quale molto probabilmente ha una forma di esprimersi molto allegorica, che fa riferimento agli animali, la natura ecc. Si esprime quindi in questo modo, dando degli epiteti anche a noi educatori…ovviamente noi, in quanto educatori, riusciamo a capire il perché ci chiama in un determinato

STUDENTSUPSI

modo…cosa che ovviamente l'ospite di cui parlavo all'inizio fa molta fatica. E quindi l'ospite in questione è venuto, mi ha aperto il suo cuore dicendo "guarda, io ho delle difficoltà nei confronti di questa persona, quali strategie adotto?" beh, adotto la strategia che adotto io, nel senso che, facendo un esempio, se Gianni mi dice "vieni qua elefante che andiamo a fare la spesa" io rispondo "certo, rinoceronte, andiamo a fare la spesa". Quindi, facendo un esempio, partendo da un esempio mio personale, mi metto comunque in simmetria, in una situazione paritetica con l'ospite che mi chiede lumi su queste difficoltà sue e dico "guarda Athos, io risponderei così, potresti utilizzare una strategia simile alla mia, e vedrai che comunque farai in modo che l'ospite che ti provoca capirà che tu accetti il suo modo di essere e rispettivamente tu non ti sentirai offeso, intaccato nella personalità. Perché tu ti rendi conto di quello che effettivamente sta succedendo, mentre invece, devi poter avere la consapevolezza che l'altro magari non è consapevole di quello che dice… o meglio lo è ma non riesco a metacomunicare questo suo modo di esprimersi".

16. Esistono situazioni in cui ti sei dovuto sostituire all'ospite nella presa di decisioni? Fai un esempio.

Se ci atteniamo per esempio alla sfera dell'igiene, alla sfera intima, ci sono appunto alcuni ospiti che non sono in grado di capire se e quando è il momento di eseguire la toilette, e quindi, in base alle mie osservazioni, in base al comportamento dell'ospite stesso, dettato sempre dall'osservazione, cerco di sostituirmi. Fondamentalmente, in alcune dimensioni della sua vita…io ho preso quella dell'igiene intima forse perché è la più classica, l'educatore deve in un certo modo potersi sostituire all'ospite… ma proprio perché l'ospite stesso in alcune dimensioni, in alcuni frangenti della sua vita non riesce a fare quel passo, e pertanto, se vogliamo garantire il suo benessere, la sua dignità, dobbiamo (anche se è brutto doverlo dire), essere noi nelle sue veci, per poter fare un determinato percorso, che è sempre in collegamento al suo benessere…non è che facciamo un intervento di sostituzione così, giusto per farlo…deve avere un scopo, evidentemente educativo, di sostegno.

17. Come ti comporti quando un ospite non vuole farti entrare nel suo spazio privato?

Qua si collega a delle risposte che ho dato prima… questa domanda implica il fatto che io debba entrare in uno spazio privato in modo già argomentato e quindi che ci sia effettivamente il bisogno di entrare in questo spazio privato. Questo cosa comporta? Ripeto, devo presumere che è stata fatta un'osservazione a ritrovo, è stato discusso in équipe e quindi, per il benessere della persona dobbiamo poter entrare in appartamento, quindi, presumo che ci sia già questo lavoro antecedente fatto, e quindi, nel momento in cui, a livello d'équipe, si decide che per il benessere della persona si debba violare il suo spazio privato, il mio lavoro di educatore è sicuramente quello di chiarire quello che è stato deciso e perché e riportarlo alla necessità di fare qualcosa a suo favore, nel suo bene.

STUDENTSUPSI

Pertanto la prima cosa che devo fare, il primo aggancio è quello di fare riferimento ad una decisione che abbiamo preso… decisione che sicuramente farà capo ad un quadro istituzionale. È quindi anche un nostro obbligo di educatori intervenire in determinate situazioni e circostanze. E quindi se noi équipe, con tanto di responsabile riteniamo che comunque, in base al quadro istituzionale, noi avremmo diritto di violare il suo spazio privato, ecco che, da parte dell'operatore che si incarica di fare questo intervento ci vuole un estrema chiarezza e trasparenza rispetto a tutto il percorso come si è arrivati fino a lì. Poi, per carità, l'ospite potrà sempre dire di no, ma allora lì siamo su un altro livello, nel senso che verrà coinvolto il responsabile, la cosa verrà spiegata molto meglio, si farà capo, se è il caso alla curatrice…

Intervista 3

Il concetto di privacy:

1. Sei a conoscenza delle leggi svizzere in rapporto al diritto alla privacy?

Lo so, per il diritto alla privacy… non le ho mai lette e non le conosco nel dettaglio.

2. In quanto operatore sociale, a quali documenti sei tenuto a fare riferimento?

In riferimento al concetto della privacy immagino il Manuale della Qualità, le leggi svizzere… comunque c'è il Manuale della Qualità.

3. La Fondazione Diamante fa capo, per la sua organizzazione, al Manuale della Qualità. Sai dirmi cosa contiene?

Tutte le linee direttive, i principi, la storia della Fondazione Diamante e gli strumenti operativi.

4. Nel Manuale della Qualità si accenna alla dimensione della protezione della personalità. Hai mai pensato alla tematica della privacy?

No, direttamente no, nel senso… ne abbiamo discusso. Spesso la privacy è discussa qua in foyer rispetto ai dati dell'utente, quindi amministrativi e tutto quello che riguarda l'utente, le informazioni che siamo mediche, assicurative… tutte quelle che riguardano l'utenza. Di questo sì, se ne è discusso. Intesa come privacy della protezione della personalità rispetto ai dati. L'aspetto piuttosto degli spazi di vita, della privacy fisica, materiale, quindi della propria stanza, dei propri oggetti personali e anche delle proprie relazioni che si instaurano fuori… di questo se ne discute molto meno. Abbiamo parlato e pensato rispetto piuttosto hai dati e alle informazioni…su come trattarle.

5. Che cos'è per te la privacy?

Il diritto alla riservatezza. Cercavo una parola per privacy perché è una parola in inglese e "riservatezza" mi è sembrata una parola interessante… quindi avere uno spazio proprio in cui le altre persone non intervengano, in cui ogni persona gestisca come meglio crede i

STUDENTSUPSI

propri oggetti personali ma anche le relazioni. Parlando di relazioni mi ha colpito molto che una persona, volendo, può anche tenere "per sé" il fatto che parla con alcune persone, ha instaurato un rapporto con alcune persone e non necessariamente un operatore deve saperlo. Tutto l'aspetto delle abitudini, della propria stanza, delle proprie cose, gli aspetti dell'intimità e dell'igiene, quando si va a fare la doccia, quando ci sono in giro altri utenti ecc. Comunque un diritto alla riservatezza, quindi avere uno spazio proprio, diciamo dove uno può decidere e fare un po' come vuole, quel che vuole senza dover rendere conto (nel nostro caso) agli operatori.

6. In quante e quali aree della vita pensi si estenda?
Ecco, abbiamo quest'area fisica, diciamo che nel foyer è proprio la propria camera, lo spazio privato, gli oggetti personali, tutto quello che riguarda la vita personale. Abbiamo l'ambito dei dati, tutto quello che è scritto nei classificatori, quindi come gestire la comunicazione di questi dati a terzi. E poi abbiamo l'area delle relazioni, una persona che ha costruito un qualcosa fuori e non necessariamente lo vuole condividere o comunicare qui in foyer. Può essere possibile, c'è chi ne parla di più, chi ne parla di meno delle proprie frequentazioni all'esterno del foyer…

7. Pensi che ci siano delle correlazioni tra il concetto di privacy ed il lavoro educativo? Se sì quali?
Stavo pensando al fatto di avere uno spazio di libertà personale in cui non vi è l'ingerenza dell'altro. Essendo qui uno spazio protetto, quindi un foyer, l'ingerenza dell'operatore c'è in qualche modo in diversi aspetti… non magari in tutti ma spesso c'è una etero determinazione per alcuni aspetti, poi chiaramente per ogni utente cambia l'area in cui l'operatore influenza di più: c'è quindi chi ha più bisogno dell'aiuto alle relazioni, quindi in un qualche modo l'educatore deve entrare un po' di più, conoscere un po' di più come si comporta un'utente fuori, chi incontra, chi non incontra ecc. quindi in un certo qual modo il diritto alla privacy viene rispettato però c'è anche l'influenza dell'educatore. Oppure ad esempio un utente che tratta in un certo modo la propria stanza, quindi la lascia andare, non fa le pulizie o anche verso sé stesso scarseggia l'igiene personale, l'educatore interviene. E questa è l'annosa questione tra etero determinazione e autodeterminazione, perché e come intervenire andando a fare un'ingerenza rispetto agli altri. Questo è anche legato al fatto che si tratta di un luogo protetto e quindi in un qualche modo l'educatore viene chiamato a domandarsi come e quando intervenire… questo è tutto da discutere.

8. In quanto educatore, pensi di avere delle responsabilità verso la privacy dei tuoi utenti? Perché?
Si, sicuramente per mantenere la sua privacy. D'altro canto anche perché in alcuni momenti la privacy deve essere un attimino messa da parte. Quindi delle responsabilità ci sono perché uno ci pensa bene, anche rispetto ai dati che vanno comunicati ad esterni. Ci

STUDENTSUPSI

sono certe situazioni particolari, magari anche di salute, sanitarie, dove non è necessario sventolare ai quattro venti e quantomeno si chiede all'utente.

Più concretamente…

9. Cosa fai quando devi entrare nella camera di un ospite?

O busso o chiamo.

10. Cosa fai quando devi fare l'igiene personale ad un ospite?

Qui si sono instaurate delle abitudini e chiaramente all'inizio è un po' più difficile entrare, perché bisogna un po' capire chi si ha davanti. In ogni caso si cerca quantomeno di chiudere la porta del bagno quando si deve fare la doccia…che non è una cosa così scontata, sembra banale ma a volte sono gli utenti stessi che vogliono la porta aperta, magari perché fa caldo o perché sono abituati in quel modo o perché non ci pensano. Noi la chiudiamo.

11. In che modo ti comporti quando devi parlare con un ospite di questioni sue personali?

Sicuramente, adesso che abbiamo uno spazio come l'ufficio, ci ritiriamo qui, o anche nella stanza dell'utente. Perché l'utente stesso, magari, piuttosto che l'ufficio che è un posto prevalentemente appartenente agli operatori, preferisce parlare nella propria stanza, dove si sente più a suo agio, magari se dobbiamo parlare di questioni spinose, si sente un po' più libero e un po' meno sotto pressione… anche perché un ufficio può incutere un po' di timore e una certa serietà. La cosa che dev'essere chiara, discutendo di certe situazioni è che sì, si parla faccia a faccia, però poi si deve rendere conto ad un'équipe in qualche modo, quindi c'è una certa condivisione tra due persone, però verrà, se necessario condivisa con il resto dell'équipe. Questo è importante spiegarlo e sottolinearlo con l'utente. È così perché si lavora in équipe. Mi è capitato anche che un utente mi richiedesse un certo grado di riservatezza però lì bisogna essere chiari e dire che non c'è questo grado di riservatezza… che non lo si può richiedere ad un operatore. In un certo senso così si chiarisce: se una persona lo vuole dire lo dice, sa che poi magari l'operatore andrà in riunione d'équipe e dirà la cosa.

12. Ci sono situazioni in cui, in quanto professionista, sei tenuto a non rispettare la privacy dell'utente? Se si quali?

Nei casi di urgenza, sicuramente in quei casi lì, magari entrare in una camera di un utente senza bussare o comunque usando la chiave, anche perché poi gli spazi, almeno in foyer e anche appartamenti protetti, sono della Fondazione, non dell'utente, quindi ci si sente anche un po' più a proprio agio… non è che si entra proprio completamente nello spazio di un altro però in caso di urgenze è necessario.

STUDENTSUPSI

13. Pensi che gli utenti del Foyer possano esercitare il proprio diritto alla privacy? In che modo?

Sicuramente si, quindi appunto, la questione è un po' rispetto al grado di protezione… come se in un qualche modo si scontrassero. Se ho un certo grado di protezione all'interno del foyer, ti lascio il tuo diritto alla privacy ma in alcune occasioni devo avere più informazioni, conoscere, e magari gli aspetti della tua vita privata devi condividerli con me e io devo condividerli con l'équipe, quindi stridono un po' le due cose. Chiaro che per un sostegno abitativo, anche perché ha determinate competenze e il grado di protezione è minimo, il diritto alla privacy è totale. Spesso alcuni te lo dicono "non entrare nella mia camera", o "prima bussare", se magari uno si dimentica ecc. Questo diritto esiste e loro lo sanno. Ci sono persone che hanno qualche relazione fuori dal foyer, tu gli fai qualche domanda ma loro non rispondono e quindi niente, è così, non si insiste, non si indaga.

Il concetto di autodeterminazione:

14. Che cos'è l'autodeterminazione?

È la capacità di decidere per sé. L'autonomia è la capacità di fare le cose da solo… non so, se un utente è capace di vestirsi, quindi è autonomo nel vestirsi però sono io magari che gli preparo già i vestiti… in realtà l'autonomia è "io mi vesto", e l'autodeterminazione è "io scelgo quali vestiti".

15. Utilizzi delle strategie per favorire l'autodeterminazione degli utenti? Fai un esempio.

Si, in qualche modo le utilizzo, cerco di farli partecipare il più possibile a quella che è la vita del foyer. Perché spesso ne hanno le competenze e forse a qualcuno manca la voglia, in altri casi c'è un po' l'abitudine che è l'operatore che fa al posto dell'utente… in realtà penso che sono queste cose che bisognerebbe scavalcare. Sicuramente li sprono direttamente, quindi utilizzo delle strategie di dire le cose direttamente, "c'è da fare questa cosa" oppure "te la lascio fare e te la lascio anche scegliere". Nel senso…puoi scegliere! In alcuni casi ci sono persone che mi chiedono "posso fare…", ma per me puoi fare tutto, prendi quello che vuoi…sono cose che si fanno. Cerchi di spiegare che le cose sensate, che hanno una logica e che rispettano anche la libertà degli altri inquilini, possono essere fatte. Chiaro che l'autodeterminazione, che in un qualche modo è la libertà, implica anche il concetto di responsabilità. Nel senso che quello che fai lo decidi tu e quindi le conseguenze te le porti tu, rendi conto tu. D'altro canto, non decidere, non autodeterminarsi, è vero che è l'altro che sceglie ed è più facile dire "io non ho scelto niente, è colpa dell'altro". Quindi l'autodeterminazione è bella, ma c'è questo aspetto delle conseguenze.

16. Esistono situazioni in cui ti sei dovuto sostituire all'ospite nella presa di decisioni? Fai un esempio.
Sicuramente si, dalla cosa più banale come la scelta del vestito… è vero che mi autodetermino e scelgo un certo tipo di vestito che non è magari adatto per uscire, andare a fare la spesa, andare in città, ecc. quindi come educatore intervengo e dico "guarda ne scegliamo un altro, metti questo tipo di indumento". Ad esempio un ospite che esce con il camice da chirurgo per andare a fare la spesa alla cooperativa.se vuoi tenerlo in foyer per me va benissimo, magari in camera tua, se ti piace questa cosa va bene, per stare in casa… Poi c'è l'aspetto magari un po' più sfumato nelle relazioni, oppure nell'aiutare in qualche modo le persone a decidere su altri aspetti, magari sia sulle relazioni che sui comportamenti, magari cose meno materiali ma meno relazionali… non è che ci si può sostituire però si può in un qualche modo aiutare una persona a vedere cosa si può migliorare e cosa crea il suo comportamento se è disfunzionale ed aiutarlo a vedere se riesce a trovarne uno migliore.

17. Come ti comporti quando un ospite non vuole farti entrare nel suo spazio privato?
Dipende qual è il motivo. In qualche modo o insisto… però dipende da come mi argomenta, se lo fa in una maniera abbastanza chiara o che posso capire, magari ci riprovo dopo. Chiaro che se non c'è argomentazione e c'è qualcosa di strano, mi faccio quattro domande prima di entrare nel suo spazio privato, appunto, magari prima insisto, divento magari un po' pedante, chiedo ulteriori spiegazioni… poi chiaro che quando uno ti dice "non entrare nel mio spazio privato", uno si mette subito indietro, non mi viene così semplice entrare così, a meno che la situazione non sia un po' particolare.

Intervista 4
Il concetto di privacy:
1. Sei a conoscenza delle leggi svizzere in rapporto al diritto alla privacy?
Abbiamo la legge federale e le leggi cantonali sulla protezione dei dati, a tutela della personalità e della sfera privata delle persone i cui dati sono soggetto di trattamento. I dati personali degni di particolare protezione sono quelli concernenti: le opinioni o attività religiose, filosofiche, politiche o sindacali; la salute, la sfera intima o l'appartenenza ad una razza; le misure d'assistenza sociale; i procedimenti o le sanzioni amministrativi e penali.

2. In quanto operatore sociale, a quali documenti sei tenuto a fare riferimento?
Al Codice deontologico del lavoro sociale, al Lavoro sociale e trattamento dei dati personali (Avenir Social), al Profile dei professionisti del lavoro sociale (Avenir Social) e all'Etica nel lavoro sociale, Presentazione dei principi (FITS/AIETS, 2004).

3. La Fondazione Diamante fa capo, per la sua organizzazione, al Manuale della Qualità. Sai dirmi cosa contiene?

STUDENTSUPSI

L'immagine che descrive il Manuale, è quella di una piramide composta da quattro livelli: 1. I principi di base su cui si fonda l'azione della Fondazione Diamante (obiettivi e linee guida) 2. Le disposizioni, le regole che permettono di rendere operativi i principi (chi, cosa, come) 3. I mezzi e gli strumenti operativi con cui si lavora (come in pratica) 4. Gli strumenti facoltativi

4. Nel Manuale della Qualità si accenna alla dimensione della protezione della personalità. Hai mai pensato alla tematica della privacy?
La tematica della privacy emerge, e molto, nel nostro lavoro, sia perché trattiamo i dati così detti sensibili degli utenti, sia perché, nel nostro caso, operiamo in ambito abitativo, dove ci occupiamo della vita quotidiana delle persone, oltre a tutte le mansioni pratiche nella cura della casa. Talvolta dobbiamo anche dare un'assistenza nella cura del corpo, o accompagnare l'utente e "sostituirci" a lui in occasione di interventi medici. Ogni intervento deve sì salvaguardare il diritto alla vita e alla salute fisica ma senza comprimere il diritto all'integrità morale e alla riservatezza. Nel nostro lavoro siamo tenuti a trattare i dati personali degli utenti con tutte le precauzioni necessarie (protezione dei dati e segreto professionale).

5. Che cos'è per te la privacy?
Un diritto di riservatezza delle informazioni personali e della propria vita privata, diritto di controllo sui propri dati personali, diritto di impedire ad altri la conoscenza di ciò che la persona non desidera sia reso noto.

6. In quante e quali aree della vita pensi si estenda?
Tutto ciò che concerne una persona e la sua personalità. La sua vita privata appunto, quando viene messa a confronto con gli altri. Questo argomento è molto attuale, si è sviluppato negli anni anche a causa dello sviluppo delle nuove tecnologie.

7. Pensi che ci siano delle correlazioni tra il concetto di privacy ed il lavoro educativo? Se sì quali?
Si, perché si interviene nella vita degli altri, dei più deboli, e dobbiamo garantire riservatezza e discrezione.

8. In quanto educatore, pensi di avere delle responsabilità verso la privacy dei tuoi utenti? Perché?
Come descritto nel Codice Deontologico, dobbiamo trattare i dati personali sensibili degli utenti con tutte le precauzioni necessarie e dare elevata priorità alla protezione dei dati e del segreto professionale. Dobbiamo rispettare e proteggere il loro diritto alla privacy e all'autonomia, uno dei fondamenti etici della professione.

Più concretamente…

9. Cosa fai quando devi entrare nella camera di un ospite?

Busso o, nel limite del possibile, faccio in modo che sia lui ad invitarmi. Mi attengo alle sue esigenze e desideri.

10. Cosa fai quando devi fare l'igiene personale ad un ospite?

Penso di essere io al suo posto.

11. In che modo ti comporti quando devi parlare con un ospite di questioni sue personali?

Se c'è quest'esigenza, non sono mai invadente, non perdo di vista il rispetto dovuto a tutte le persone e cerco di instaurare un rapporto di fiducia.

12. Ci sono situazioni in cui, in quanto professionista, sei tenuto a non rispettare la privacy dell'utente? Se si quali?

Quando il diritto dell'uno va in contrasto o lede il diritto dell'altro. Inoltre lavoriamo in équipe e la trasmissione e lo scambio di informazioni avviene normalmente tra colleghi.

13. Pensi che gli utenti del Foyer possano esercitare il proprio diritto alla privacy? In che modo?

Come tutte le persone, ne hanno diritto. Il nostro lavoro è anche quello di sensibilizzarli in questa direzione e, qualora abbiano difficoltà a comprendere e a prendere coscienza, sostituirci a loro in questo senso.

Il concetto di autodeterminazione:

14. Che cos'è l'autodeterminazione?

L'autodeterminazione è la capacità di scelta autonoma ed indipendente. È il saper compiere delle scelte e prendere decisioni riguardanti la propria qualità di vita. È un'autonomia comportamentale, prendersi cura di sé, agire in accordo con le proprie preferenze, i propri interessi e le proprie abilità. L'autodeterminazione è intesa anche come parte del concetto più ampio di qualità di vita che comprende il benessere emozionale, le relazioni, il benessere mentale, lo sviluppo personale, il benessere fisico, l'inclusione sociale, i diritti ecc.

15. Utilizzi delle strategie per favorire l'autodeterminazione degli utenti? Fai un esempio.

Ogni persona, al di là del livello intellettivo e della disabilità, ha delle risorse, preferenze ed interessi e ha il diritto di realizzare quello che desidera, piuttosto che quello che desiderano e si aspettano gli altri. In pratica: favorire in loro l'emergere di capacità di comunicazione, in modo che sia possibile esprimere preferenze; indagare gli interessi e le motivazioni personali; insegnare a fare scelte e ad esprimerle; definire gli obiettivi e

STUDENTSUPSI

cercare di raggiungerli; guidare a valutare il proprio comportamento e organizzare adeguatamente l'ambiente abitativo e fornire linee guida.

16. Esistono situazioni in cui ti sei dovuto sostituire all'ospite nella presa di decisioni? Fai un esempio.

A volte capita, in situazioni con utenti più fragili e problematici. Per esempio per impedire danni a loro stessi o all'ambiente abitativo condiviso con le altre persone. Per quanto riguarda decisioni più delicate, facciamo sempre capo al curatore.

17. Come ti comporti quando un ospite non vuole farti entrare nel suo spazio privato?

Rispetto il suo desiderio e cerco di capire la motivazione. È però nostro compito anche quello di verifica della cura della camera di ognuno. Si tratta quindi di lavorare su questo aspetto con l'utente e di instaurare con lui quella fiducia necessaria affinché si apra al nostro intervento.

Intervista 5

Il concetto di privacy:

1. Sei a conoscenza delle leggi svizzere in rapporto al diritto alla privacy?

Si

2. In quanto operatore sociale, a quali documenti sei tenuto a fare riferimento?

Al Manuale della qualità della FD, alle leggi svizzere sulla disabilità.

3. La Fondazione Diamante fa capo, per la sua organizzazione, al Manuale della Qualità. Sai dirmi cosa contiene?

Il Manuale della Qualità racchiude tutto le linee di principio della Fondazione Diamante. Per esempio; il mandato, gli obbiettivi, la sicurezza, le procedure in caso di emergenza etc. A mio parare é una guida molto ben delineata nel dettaglio per aiutare l'operatore a svolgere il proprio lavoro con professionalità ed anche nel tutelare la propria professione.

4. Nel Manuale della Qualità si accenna alla dimensione della protezione della personalità. Hai mai pensato alla tematica della privacy?

Si, penso spesso alla tematica della privacy verso gli ospiti ma anche verso me stessa. La privacy é un diritto molto importante per ogni individuo.

5. Che cos'è per te la privacy?

La privacy per me rappresenta la protezione che mantiene integra la sfera intima di una persona.

6. In quante e quali aree della vita pensi si estenda?

STUDENTSUPSI

La privacy a mio parere si estende sia attraverso la sfera intima che quella pubblica. La linea che definisce la privacy a volte é molto difficile da delineare, in quanto al giorno d'oggi siamo portati a condividere molti frangenti della nostra vita attraverso i social Network senza realmente riflettere sulle conseguenze. Un altro cambiamento l'ho notato anche attraverso i media, a volte trovo articoli di fatti accaduti con dettagli molti espliciti e superflui all'informazione della notizia stessa, ponendo il lettore a vedere la notizia solo da un determinato punto di vista. A mio parere al giorno d'oggi è diventato più difficile la protezione della privacy con tutti questi mezzi di diffusione dell'informazione.

7. Pensi che ci siano delle correlazioni tra il concetto di privacy ed il lavoro educativo? Se sì quali?

Si, per esempio con l'avvento di internet i social Network sono spopolati ed é capitato che mi sia resa conto che l'ospite non capiva realmente il limite di quello che fosse idoneo nel rendere pubblico e quello che mettesse incolumità la propria sicurezza. Per cui trovo importante porre loro domande per accertarsi che conoscano il proprio diritto alla privacy.

8. In quanto educatore, pensi di avere delle responsabilità verso la privacy dei tuoi utenti? Perché?

Più concretamente…

9. Cosa fai quando devi entrare nella camera di un ospite?

Busso e chiedo il permesso di entrare

10. Cosa fai quando devi fare l’igiene personale ad un ospite?

Avviso gli altri ospiti che il bagno sarà occupato e che io sarò impegnata, preparo tutto il necessario in bagno in modo tale che una volta iniziata questa mansione ho tutto a portata di mano e non devo uscire del bagno. Così facendo, a mio parere, l'utente non si sente stressato dal via vai, ma al sicuro e che capisca che gli sto dando le attenzioni necessarie. Inoltre una cosa che faccio e lasciare socchiusa la porta in modo tale che senta i rumori qualora ci fosse bisogno di me altrove ma che comunque l'integrità dell'ospite rimanga protetta.

11. In che modo ti comporti quando devi parlare con un ospite di questioni sue personali?

Chiedo all'ospite di poter parlare con lui di un determinato argomento e chiedo se magari l'argomento discusso lo mette in soggezione. Se è opportuno faccio riferimento alla mia esperienza personale che può essere d'aiuto.

12. Ci sono situazioni in cui, in quanto professionista, sei tenuto a non rispettare la privacy dell’utente? Se si quali?

A mio parere si, se una determinata situazione può essere pericolosa per l'utente o chi li sta intorno.

13. Pensi che gli utenti del Foyer possano esercitare il proprio diritto alla privacy? In che modo?

Si, possono ritirarsi nelle loro stanze e lì non vengono disturbati. Oppure un esempio che mi viene in mente, quando utilizzano il telefono del foyer mi é già capitato di lasciare la stanza in modo tale che loro potessero parlare al telefono senza essere disturbati dalla mia presenza o dalla presenza di altri ospiti. Oppure molto semplicemente possono chiedere di non essere disturbati (o posso intuirlo) perché stanchi o altri motivi e dunque si lascia loro lo spazio necessario

Il concetto di autodeterminazione:

14. Che cos'è l'autodeterminazione?

Per me l'autodeterminazione é la capacità di scelta autonoma di una persona

15. Utilizzi delle strategie per favorire l'autodeterminazione degli utenti? Fai un esempio.

Si, discutendo con l'ospite dei suoi interessi e le sue passioni, in questo modo posso supportarlo ed aiutarlo nei suoi obiettivi da lui espressi. Questo può essere applicato sulle cose quotidiane fino ad arrivare a questioni più complesse e personali.

16. Esistono situazioni in cui ti sei dovuto sostituire all'ospite nella presa di decisioni? Fai un esempio.

Si, un esempio è stato quando un ospite non voleva che entrassi nella sua stanza perché, giustamente, lo riteneva il suo spazio intimo. Ma essendo che non si aveva idea delle condizioni di igiene della stanza è stato deciso in comune accordo in una riunione di poter entrare nella stanza. Questa azione è stata svolta senza la presenza dell'utente in modo tale che se qualora la stanza fosse stata in buone condizioni non si andava ad intaccare il rapporto tra operatore e ospite.

17. Come ti comporti quando un ospite non vuole farti entrare nel suo spazio privato?

Secondo la mia esperienza per gli ospiti della struttura la loro stanza rappresenta l'unico spazio che è realmente loro ed anche l'unico spazio che non devono condividere con altri coinquilini. Per cui quando mi esplicitano che non gradiscono che io entri nel loro spazio privato accetto la loro decisione e rispetto la loro richiesta. Se pero ritengo che possa esserci un problema, mi riservo il diritto di approfondire l'argomento e argomentare tale decisione.

INTERVISTA RESPONSABILE STRUTTURA

STUDENTSUPSI

Intervista 6.
Il concetto di privacy

- **In che modo e secondo quale logica è stato sviluppato e costruito il Manuale della Qualità?**

Tratto dalla Direttiva 3 del Cantone: Istituti per invalidi – garanzia di qualità. Condizioni qualitative per istituti per invalidi riconosciuti e requisiti di conformità dei sistemi di gestione della qualità

L'entrata in vigore della Nuova impostazione della perequazione finanziaria e della ripartizione dei compiti fra confederazione e cantoni (NPC), effettiva dal 1. Gennaio 2008, ha sancito l'assunzione da parte del Cantone del coordinamento e finanziamento degli istituti per invalidi. La Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI) del 14 marzo 1979 ed il relativo Regolamento sono stati perciò adattati ai nuovi compiti. Fra le modifiche è stato introdotto il concetto di garanzia di qualità come requisito ai fini del riconoscimento.

Gli Istituti per invalidi riconosciuti devono disporre di un'organizzazione che assicuri la qualità delle prestazioni erogate, della gestione degli utenti e del personale. Essi devono inoltre operare nel rispetto dei principi di razionalità ed economicità. Sono considerati Istituti per invalidi (Istituti) le case, i centri diurni, i laboratori, gli appartamenti protetti, le scuole speciali private[1], altre strutture ad uso sociale e collettivo destinate ad accogliere persone in situazione di handicap secondo la
definizione di Invalido dell'art. 3 LISPI. Attraverso l'implementazione di un adeguato sistema di gestione della qualità, gli Istituti devono soddisfare le 19 condizioni qualitative per gli Istituti per invalidi (ex. modello UFAS/AI 2000)

- **La Fondazione Diamante fa capo, per le sue linee direttive, al Manuale della Qualità. In questo documento troviamo un capitolo rivolto alla protezione della personalità, nel quale abbiamo la possibilità di trovare le informazioni necessarie rispetto ad abusi e maltrattamenti nei confronti degli ospiti. Pensi che il concetto di privacy sia una tematica che potrebbe esservi inserita? Se si, perché? Se no, perché?**

No, ma mi sembra normale, perché altrimenti nel Manuale di qualità confluirebbero troppe informazioni che già si trovano in altri documenti che definiscono e guidano il lavoro

STUDENTSUPSI

sociale in generale. Altrimenti si potrebbe inserire la tematica del rispetto, della fiducia, della relazione asimmetrica tra educatore sociale e utente, ecc.
Si è voluto approfondire l'aspetto della protezione della personalità dagli abusi e maltrattamenti perché si è sentita l'esigenza di fare maggiore chiarezza su un aspetto che negli ultimi anni si è rivelato essere molto sensibile, vedi notizie di cronaca recente. Ed è un'esigenza che è stata risentita anche a livello svizzero, tramite l'associazione mantello INSOS di cui la Fondazione Diamante fa parte.
Per quanto riguarda la privacy, ci si riferisce per esempio al *Codice deontologico*, che definisce le linee di condotta che si applicano all'esercizio del lavoro sociale in una prospettiva etica, quando parla di rispetto in senso ampio, di rispetto della dignità, di rispetto dell'integrità della persona, … Ci si riferisce al *"Regolamento per le persone ospitate nei foyer della FD"*, quando al punto 5.4. si dice: "L'utente dispone, nei limiti concessi dalle condizioni oggettive del foyer, di una camera singola", sottolineando in questo modo l'importanza attribuita dalla Fondazione alla privacy degli utenti.
Per quanto riguarda la privacy, ci si riferisce inoltre alla *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità delle Nazioni Unite*, e in modo particolare all'art. 22 che parla del rispetto della vita privata.

- **Spesso si sente palare della privacy riferendosi alla protezione dei dati amministrativi. Dalle interviste fatte agli operatori è emersa anche una dimensione di privacy dello spazio fisico, corporale, della propria storia di vita e relazionale. Secondo te, come vengono trattate queste altre dimensioni all'interno del foyer?**

Quali temi che devono essere sempre presenti nel lavoro dell'educatore e a cui va sempre dedicata un'attenzione accresciuta. L'operatore deve operare tenendo sempre ben presente quanto sancito dal codice deontologico del lavoro sociale.

- **Perché, secondo te, la tutela della privacy è ancora riferita maggiormente a livello della protezione di dati amministrativi e non alla sua messa in pratica nella quotidianità?**

La tutela della privacy è sicuramente un tema che caratterizza la pratica quotidiana, quale elemento costante di riflessione. Ma è anche vero che i bisogni di alcuni utenti, la vita comunitaria, ecc. ci portano alle volte ad andare al di là di quello che potremmo definire comunemente il limite della privacy. Laddove ci sono contatti costanti, dove spesso si vive fianco a fianco, gli spazi per la privacy si riducono e parallelamente aumenta la necessità da parte di ogni educatore di mantenersi vigile, in una sorta di riflessione ed analisi costante sui propri atti e sulle ripercussioni che questi possono avere.

L'unico vero spazio di privacy diventa allora la propria camera, e non è un dato scontato, ma una scelta precisa da parte della Fondazione, che in questo modo riconosce l'importanza della privacy nella vita dei propri utenti e all'interno dei foyer.

- **La privacy è un argomento di discussione durante le riunioni?**

Direi che è un argomento che si affronta spesso, ma con un taglio indiretto. Mi spiego meglio, indirettamente si parla di privacy quando, per esempio, si ragiona su come sostenere David nella sistemazione della propria camera, quando si cercano soluzioni per avere accesso alla camera di Manuela senza che lei ne abbia troppo a soffrire.

- **Pensi che gli ospiti del foyer abbiamo la possibilità di esercitare il proprio diritto alla privacy? Se si, quali strumenti mette a disposizione la Fondazione Diamante per poter esercitare questo diritto? Se no, perché?**

Come dicevo sopra, l'unico spazio in cui l'utente può sicuramente esercitare il proprio diritto alla privacy è la sua camera. Ma anche questo non è un diritto imprescindibile L'operatore ha un mandato preciso e dei doveri altrettanto precisi (vedi codice deontologico) e alle volte è necessario andare oltre il diritto alla privacy per salvaguardare l'integrità dell'utente e per adempiere al dovere di protezione.

- **Nel caso in cui un operatore venga a conoscenza di aspetti intimi che riguardano la vita di un ospite, come viene affrontata la situazione? È tenuto alla condivisione con il proprio gruppo di lavoro o con il responsabile?**

Chiaramente ci sono tanti tipi di aspetti intimi, ma in linea generale l'operatore deve far presente all'utente che lavora in un team e quindi, soprattutto per aspetti che possono mettere a repentaglio la sua integrità fisica e psichica, dovrà condividere con l'équipe quanto emerso. Ricordo che uno dei doveri del lavoro sociale è anche quello di proteggere le persone e questo confronta l'educatore sociale a dei dilemmi profondi, a delle situazioni di tensione, tra la protezione e l'autodeterminazione, o come dice il codice deontologico "tra il diritto all'autodeterminazione e l'incapacità dell'utente, momentanea o permanente, di autodeterminarsi.

- **Esiste un regolamento interno al foyer che esplicita la prassi da adottare in rapporto alla gestione della privacy degli ospiti?**

Vedi sopra

STUDENTSUPSI

- **È mai successo che un ospite sia venuto ad esplicitare un proprio disagio o una critica rispetto alla gestione della privacy all'interno del foyer?**

Che io ricordi no. Ma spesso sono gli operatori che si interrogano rispetto alla gestione della privacy e chiedono riscontri sulle loro riflessioni.

- **Esistono situazioni in cui l'operatore è tenuto a non rispettare la privacy dell'utente?**

Vedi sopra e sotto

Il concetto di autodeterminazione

- **Favorire l'autodeterminazione è uno degli elementi che stanno alla base del lavoro educativo. Quali sono le direttive della Fondazione Diamante rispetto a questo concetto?**

Anche qui, il lavoro si rifà in prima battuta al codice deontologico del lavoro sociale:
Punto 3.2 Principio di autodeterminazione:
Il diritto delle persone di compiere le proprie scelte e decisioni relativamente al proprio benessere deve essere particolarmente rispettato, a condizione che ciò non violi né i loro diritti, né tantomeno i legittimi diritti e interessi altrui.

Alla *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità*

Alla *Carta sulla qualità di vita delle persone con handicap nelle istituzioni sociali*

E anche sulla base di questi documenti la FD ha definito delle linee direttive, dei principi che puoi trovare nel Manuale Qualità. Ma in particolare, la FD punta a garantire la maggior partecipazione possibile di tutti gli utenti. Punta a valorizzare il riconoscimento della singolarità di ognuno, compensando eventuali debolezze di alcuni e mettendo a loro disposizione quello di cui necessitano. Si punta a considerare tutti gli utenti con le loro specifiche caratteristiche. Ad offrire la più ampia libertà di scelta possibile, differenziando le proposte sia abitative che lavorative.

- **Come responsabile, ci sono state situazioni in cui ti sei dovuto sostituire all'ospite nella presa di decisioni?**

STUDENTSUPSI

Sì, la situazione più classica è quella di un chiaro scompenso psichico, quando la capacità di autodeterminazione è fortemente ridotta.
Ma più in generale, anche con la disabilità mentale, la riflessione sulla rappresentazione della realtà degli utenti è un'autentica sfida che caratterizza costantemente il percorso di accompagnamento. La rappresentazione della realtà insieme alla capacità di discernimento rivestono un peso molto importante, perché è anche su queste che si basano gli equilibri tra l'*"agire nell'interesse presunto della persona"* e il *"laisser-faire"*, tra *"determinazione da parte di terzi"* e *"autodeterminazione".*
Quello dell'autodeterminazione è un diritto fondamentale anche per le persone in situazione di disabilità e, come per tutti, è un aspetto importante nella definizione del livello di qualità di vita. È dovere del professionista far emergere le volontà degli utenti, attivando interventi che forniscano alle persone con disabilità le abilità e le conoscenze di cui hanno bisogno per essere autodeterminate. Perché le persone che si autodetermina agiscono esprimendo sé stesse, assumono il controllo della propria vita e del proprio destino.
L'autodeterminazione ha come conseguenza un aumento della qualità di vita percepita, ma parallelamente può aumentare il rischio che la persona sia esposta a dei pericoli. Come accennato in precedenza, il necessario equilibrio tra la presa di rischio legata all'autodeterminazione della persona e la "determinazione da parte di terzi nell'interesse presunto della persona" va soppesato con attenzione, per evitare che nel tentativo di ridurre i rischi al minimo si pregiudichi in modo importante la qualità di vita.

- **Dalle interviste svolte è emerso il fatto che gli operatori, per una necessità da parte dell'ospite, spesso vanno a sostituirsi a quest'ultimo. Qual è il tuo pensieri rispetto a questa realtà?**

Come dicevo prima, se la sostituzione mira a compensare delle debolezze dell'utente, mettendo a sua disposizione un sostegno mirato che valorizzi il riconoscimento della sua singolarità, allora trovo che l'intervento sia pertinente.

- **Quali sono le possibilità dell'utenza rispetto all'agire autodeterminato?**

Come dicevo in precedenza, quello dell'autodeterminazione è un diritto fondamentale anche per le persone in situazione di disabilità e va salvaguardato in ogni momento, tenendo comunque in considerazione quanto già espresso in precedenza.