

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**  
**Area Domiciliarità e Cultura della Salute**

OGGETTO

Emergenza Coronavirus - Approvazione della co-progettazione per la rimodulazione del sistema dei servizi sociali afferenti le attività diurne socioassistenziali e/o sociosanitarie per persone con disabilità (Centri Diurni Disabili, Centri Socio Educativi, Servizi di Formazione all'Autonomia, Centri di Aggregazione Disabili), ai sensi dell'articolo 48 del decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020 ed autorizzazione alle conseguenti modifiche ai Patti/Convenzioni vigenti  
Il presente provvedimento non comporta impegno di spesa

Responsabile Procedimento L.241/1990 : *Cristiana Benetti Alessandrini - Area Domiciliarità e Cultura della Salute*

## IL DIRIGENTE (Unità Presidio e Sviluppo Interventi per la Domiciliarità)

### VISTO

- ✓ Gli articoli 107, 153 c. 5, 183 e 191 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267;
- ✓ Il D. Lgs. 23 giugno 2011 n. 118 e s.m.i.;
- ✓ Il vigente Regolamento di Contabilità del Comune di Milano;
- ✓ L'art.4 comma 2 del D.Lgs 165 del 20 marzo 2001 e s.m.i.
- ✓ L'art.71 dello Statuto del Comune di Milano, di cui alla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 653 del 3 ottobre 1991
- ✓ Il D.Lgs n. 118/2011 e s.m.i.
- ✓ Il D. Lgs 50/2016 e s.m.i. " Codice dei Contratti Pubblici" ed in particolare l'art. 175 comma 1 lett. c)
- ✓ La Deliberazione del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020, con la quale è stato dichiarato, per sei mesi, lo stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili
- ✓ Il decreto - legge del 23 febbraio 2020 n. 6, recante " Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid 19, convertito con modificazioni in Legge n. 13 del 5 marzo 2020
- ✓ Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23 febbraio 2020, recante " Disposizioni attuative del decreto-legge del 23 febbraio 2020 n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid 19," pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 45 del 23 febbraio 2020
- ✓ Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 25 febbraio 2020, recante " Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge del 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestioni dell'emergenza epidemiologica da Covid 19" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 47 del 25 febbraio 2020ei
- ✓ Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° marzo 2020, recante «Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19», pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 52 del 1° marzo 2020;
- ✓ Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 2020, recante «Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale», pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 55 del 4 marzo 2020;
- ✓ Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 marzo 2020, recante «Ulteriori disposizioni

attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19», pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 59 dell'8 marzo 2020;

- ✓ Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 marzo 2020 recante "Ulteriori misure per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus Covid-19 sull'intero territorio nazionale"; il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 marzo 2020 recante "Misure urgenti di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale",
- ✓ Il decreto Legge n. 18 del 17 marzo 2020 avente ad oggetto "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19";
- ✓ L'ordinanza del Presidente della Regione Lombardia n. 514 del 21 marzo 2020;
- ✓ Il DPCM del 23 marzo 2020;
- ✓ Il decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante "Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19";
- ✓ Il DPCM del 28 marzo 2020;
- ✓ Il Regolamento per gli Interventi e Servizi Sociali del Comune di Milano, di cui alla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 19 del 06.02.2006, modificato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 30 del 23.02.2006;
- ✓ La Deliberazione di Giunta Comunale n. 666 del 18 aprile 2019 avente a oggetto "Approvazione del Piano Esecutivo di Gestione 2019-2021";
- ✓ La Deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 5 marzo 2020 avente a oggetto "Documento Unico di Programmazione (DUP) e Bilancio di Previsione 2020-2022";
- ✓ Le ordinanze sindacali n. 10 del 11 marzo 2020, n.13 del 16 marzo 2020 e n. 17 del 28 marzo 2020;
- ✓ La Circolare n. 1 della Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del 27 marzo 2020 sul Sistema dei Servizi Sociali in emergenza coronavirus;

## **PRESUPPOSTO**

### **PREMESSO**

che il Governo, a seguito della situazione di emergenza sul territorio nazionale relativa al rischio di diffondersi del virus COVID-19, decretata per la durata di 6 mesi con la delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020, ha adottato misure volte a contrastare la diffusione del virus che prevedono, fra l'altro, anche la limitazione degli spostamenti non strettamente necessari delle persone, in particolare con i Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 8 marzo, 9 marzo, 11 marzo, 22 marzo u.s. e con i Decreti Legge 17 marzo 2020 n. 18 e 25 marzo 2020 n. 19;

che tali decreti, peraltro, confermano la necessità di assicurare l'operatività delle amministrazioni e dei

servizi pubblici, pur opportunamente rimodulati ed assicurati mediante il ricorso generalizzato, in tutti i casi dove sia possibile, a modalità di lavoro agile, come pure ribadito dalla Direttiva n. 2/2020 del Ministro per la pubblica amministrazione;

che come confermato dalla Circolare n. 1 della Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del 27 marzo 2020 citata, a livello generale, non è prevista la sospensione delle attività dei servizi sociali, che tuttavia debbono essere rimodulati, concentrando le risorse disponibili sugli ambiti cruciali nell'attuale momento, secondo opportune modalità operative, assicurando sempre la tutela sanitaria degli operatori e degli stessi beneficiari;

### CONSIDERATO

che nell'attuale situazione di emergenza è fondamentale che il Sistema dei Servizi Sociali continui a garantire, ed anzi rafforzi, i servizi e mantenga la massima coesione sociale di fronte alla sfida dell'emergenza. È un ruolo che il Sistema dei Servizi Sociali deve svolgere nei confronti di ogni membro della collettività, con particolari attenzioni verso coloro che si trovano, o si vengono a trovare a causa dell'emergenza, in condizione di fragilità, anche in relazione alla necessità di garanzia dei Livelli essenziali delle prestazioni sociali di cui all'articolo 22 della legge n. 328/2000;

che è fondamentale che ciascun Ente, pubblico e privato operante nel settore, adatti nel modo migliore i servizi e le prestazioni lavorative per garantire una risposta di elevata qualità e al tempo stesso rigorosa nell'assicurare il rispetto delle norme precauzionali che il Governo ha dovuto assumere, concentrandosi sulle attività che, nell'attuale momento, rivestono carattere di priorità;

*che l'articolo 47 del citato decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020, con riferimento alle strutture per le persone con disabilità, ha previsto che "Sull'intero territorio nazionale (...) nei Centri semiresidenziali, comunque siano denominati dalle normative regionali, a carattere socioassistenziale, socio-educativo, polifunzionale, socio-occupazionale, sanitario e socio-sanitario per persone con disabilità, l'attività dei medesimi è sospesa dalla data del presente decreto" fino ad una data al momento fissata al 3 aprile 2020. Tuttavia, "l'Azienda sanitaria locale può, d'accordo con gli enti gestori dei centri diurni socio-sanitari e sanitari di cui al primo periodo, attivare interventi non differibili in favore delle persone con disabilità ad alta necessità di sostegno sanitario, ove la tipologia delle prestazioni e l'organizzazione delle strutture stesse consenta il rispetto delle previste misure di contenimento";*

che l'articolo 48 comma 1 dello stesso decreto legge, con riferimento alle prestazioni individuali domiciliari, prevede che "*Durante la sospensione dei servizi educativi e scolastici (...) e durante la sospensione delle attività sociosanitarie e socioassistenziali nei centri diurni per anziani e per persone con disabilità, laddove disposta con ordinanze regionali o altri provvedimenti, considerata l'emergenza (...), le pubbliche amministrazioni forniscono, avvalendosi del personale disponibile, già impiegato in tali servizi, dipendente da soggetti privati che operano in convenzione, concessione o appalto, prestazioni in forme individuali domiciliari o a distanza o resi nel rispetto delle direttive sanitarie negli stessi luoghi ove si svolgono normalmente i servizi senza ricreare aggregazione. Tali servizi si possono svolgere secondo priorità individuate dall'amministrazione competente, tramite coprogettazioni con gli enti gestori, impiegando i medesimi operatori ed i fondi ordinari destinati a tale finalità, alle stesse condizioni assicurative sinora previsti, anche in deroga a eventuali clausole contrattuali, convenzionali, concessorie, adottando specifici protocolli che definiscano tutte le misure necessarie per assicurare la massima tutela della salute di operatori ed utenti.*";

### CONSIDERATO ALTRESI'

che in ragione dell'evoluzione della situazione di emergenza, con determinazioni dirigenziali n. 1537/2020; n.1829/2020 e n. 1877/2020 sono stati sospesi progressivamente i servizi socioassistenziali e/o sociosanitari per persone con disabilità, invitando espressamente gli enti gestori dei servizi sospesi a proporre una erogazione dei servizi secondo modalità alternative, anche individuali e/o presso il domicilio degli utenti, compatibili con le indicazioni dalle competenti autorità sanitarie;

che in attuazione di quanto indicato nel precedente capoverso, con nota del 13 marzo 2020 del Direttore dell'Area della Domiciliarità e Cultura della Salute – Direzione Politiche Sociali è stata avviata una co – progettazione in attuazione della quale, in data 18 marzo 2020 gli Enti gestori hanno presentato un progetto unitario per ciascuna filiera dei servizi diurni: Centri Diurni Disabili per disabilità grave da un lato e Centri Socio Educativi, i Servizi di Formazione all'Autonomia e Centri di Aggregazione Disabili per disabilità meno grave dall'altro;

che in tali progetti gli Enti dichiarano d'aver attivato modalità alternative di erogazione e sostegno dell'utenza da remoto, sin dalla sospensione dei servizi in struttura che è stata differenziata nel periodo compreso tra il 25 febbraio e l'11 marzo 2020. Tale dichiarazione dovrà essere verificata anche ai fini della quantificazione economica della retribuzione delle prestazioni rese da remoto in tale periodo;

che il percorso di co-progettazione è stato precursore di quanto, pochi giorni dopo, è stato disposto altresì dal Governo con il Decreto Legge n. 18 citato, articolo 48, ed è coerente con le linee ivi contenute e qui integralmente richiamate;

che i progetti delineano, per ciascuna filiera, delle modalità eccezionali e temporanee di esecuzione del servizio, rimodulate in prestazioni a distanza su diverse aree socio sanitarie e socio assistenziali (cura – igiene – comunicativa – motoria- cognitiva-sanitaria-psicologica) nonché, in via residuale ed ove strettamente necessario, in forme individuali domiciliari o rese negli stessi luoghi ove si svolgevano i servizi, ma senza ricreare aggregazione ed impiegando il personale nel rispetto di tutte le misure necessarie per assicurare la massima tutela della salute di operatori ed utenti;

## VALUTATO

che l'articolo 48 comma 2 del citato decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020, con riferimento alla valorizzazione economica dei servizi rimodulati ha stabilito che "Durante la sospensione dei servizi educativi e scolastici e dei servizi sociosanitari e socioassistenziali di cui al comma 1 del presente articolo, le pubbliche amministrazioni sono autorizzate al pagamento dei gestori privati dei suddetti servizi per il periodo della sospensione, sulla base di quanto iscritto nel bilancio preventivo. Le prestazioni convertite in altra forma, previo accordo tra le parti secondo le modalità indicate al comma 1 del presente articolo, saranno retribuite ai gestori con quota parte dell'importo dovuto per l'erogazione del servizio secondo le modalità attuate precedentemente alla sospensione e subordinatamente alla verifica dell'effettivo svolgimento dei servizi. Sarà inoltre corrisposta un'ulteriore quota che, sommata alla precedente, darà luogo, in favore dei soggetti cui è affidato il servizio, ad una corresponsione complessiva di entità pari all'importo già previsto, al netto delle eventuali minori entrate connesse alla diversa modalità di effettuazione del servizio stesso. La corresponsione della seconda quota, sarà corrisposta previa verifica dell'effettivo mantenimento, ad esclusiva cura degli affidatari di tali attività, delle strutture attualmente interdette, tramite il personale a ciò preposto, fermo restando che le stesse dovranno risultare immediatamente disponibili e in regola con tutte le disposizioni vigenti, con particolare riferimento a quelle emanate ai fini del contenimento del contagio da Covid-19, all'atto della ripresa della normale attività.";

che in applicazione delle disposizioni sopra riportate, in accordo tra le Parti, come da videochiamate del 27 marzo 2020 tra i rappresentanti dei servizi interessati e la Civica Amministrazione:

- a) le prestazioni riconvertite, in accordo tra le Parti, saranno retribuite agli Enti Gestori con quota parte, pari al 75%, dell'importo dovuto per l'erogazione del servizio prima dell'emergenza coronavirus e subordinatamente alla verifica dell'effettivo svolgimento del servizio;
- b) sarà inoltre corrisposta un'ulteriore quota, pari al 25% dell'importo dovuto per l'erogazione del servizio

prima dell'emergenza coronavirus, per l'effettivo mantenimento in efficienza delle strutture attualmente interdette, ad esclusiva cura degli affidatari e previa rendicontazione e verifica da parte della Civica Amministrazione di quanto mantenuto;

c) un terzo delle prestazioni di cui al punto a) precedente, per essere retribuito, dovrà essere svolto e rendicontato su ulteriori servizi di emergenza, individuati come prioritari dalla Civica Amministrazione, in ragione dell'evoluzione dei bisogni socioassistenziali e sociosanitari della Città e consistenti in via esemplificativa e non esaustiva in servizi di comunità residenziale per categorie fragili e servizi di supporto a MilanoAiuta come la custodia sociale;

che le percentuali sopra indicate sono il risultato di una valutazione della natura labour intensive di questi servizi alla persona e di una media dell'incidenza dei costi fissi di mantenimento in efficienza delle strutture, riparametrato in ragione dell'interdizione delle stesse in questo periodo (minor usura, minor costi di gestione, di utenze...) e saranno applicate nella ridefinizione delle rette die utenti (CDD, CSE) o dei corrispettivi mensili (SFA, CAD) di ciascun servizio interessato;

che la rimodulazione del servizio, così come sopra descritta, decorra dal 1 aprile al 30 aprile, prevedendo altresì la possibilità di una prosecuzione da definire, in accordo tra le Parti, in ragione del permanere dell'emergenza nazionale e regionale;

che le prestazioni alternative rese nel periodo 25 febbraio – 31 marzo, saranno retribuite, previa effettiva e verificabile rendicontazione dei singoli casi seguiti in modalità da remoto e con le stesse modalità sopra indicate;

## **DETERMINA**

1) di approvare i progetti che si allegano al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, a conclusione della co-progettazione descritta in premessa per la rimodulazione del sistema dei servizi sociali afferenti le attività diurne socioassistenziali e/o sociosanitarie per persone con disabilità (Centri Diurni Disabili, Centri Socio Educativi, Servizi di Formazione all'Autonomia, Centri di Aggregazione Disabili), ai sensi dell'articolo 48 del decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020;

2) di stabilire, in applicazione dell'articolo 48 del decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020, quanto segue:

a) le prestazioni riconvertite, in accordo tra le Parti, saranno retribuite agli Enti Gestori con quota parte, pari al 75%, dell'importo dovuto per l'erogazione del servizio prima dell'emergenza coronavirus e subordinatamente alla verifica dell'effettivo svolgimento del servizio;

b) sarà inoltre corrisposta un'ulteriore quota, pari al 25% dell'importo dovuto per l'erogazione del servizio prima dell'emergenza coronavirus, per l'effettivo mantenimento in efficienza delle strutture attualmente interdette, ad esclusiva cura degli affidatari e previa rendicontazione e verifica da parte della Civica Amministrazione di quanto di mantenuto;

c) un terzo delle prestazioni di cui al punto a) precedente, per essere retribuito, dovrà essere svolto e rendicontato su ulteriori servizi di emergenza, individuati come prioritari dalla Civica Amministrazione, in ragione dell'evoluzione dei bisogni socioassistenziali e sociosanitari della Città e consistenti in via esemplificativa e non esaustiva in servizi di comunità residenziale per categorie fragili e servizi di supporto a MilanoAiuta come la custodia sociale;

3) di autorizzare che la rimodulazione del servizio, così come sopra descritta, decorrerà dal 1 aprile al 30 aprile, prevedendo altresì la possibilità di una prosecuzione da definire, in accordo tra le Parti, in ragione del permanere dell'emergenza nazionale e regionale;

4) di autorizzare che le prestazioni alternative rese nel periodo 25 febbraio – 31 marzo, saranno retribuite

con le stesse modalità di cui al precedente punto 2 e previa effettiva e verificabile rendicontazione dei singoli casi seguiti in modalità da remoto;

5) di autorizzare le temporanee modifiche ai Patti/Convenzioni vigenti con i singoli Enti gestori in merito all'articolazione del servizio, durata, retribuzione e modalità di rendicontazione;

6) di dare atto che il presente provvedimento non comporta impegno di spesa e che le somme necessarie a copertura delle attività co-progettate sono ricomprese negli stanziamenti del bilancio preventivo 2020- 2023 nei capitoli corrispondenti ai servizi erogati secondo le modalità precedenti alla sospensione;

IL DIRIGENTE (Unità Presidio e Sviluppo Interventi per la Domiciliarità)  
Cristiana Benetti Alessandrini (Dirigente Adottante)

Enti Gestori Centri Aggregazione Disabili

## ***Nuovo Modello Gestionale*** Centro Aggregazione Disabili (CAD)

In ottemperanza alle disposizioni nazionali, regionali e comunali relativamente al contenimento del contagio da coronavirus.

## Oggetto della Progettazione

Il CAD si pone come **finalità** quella di promuovere e sostenere il mantenimento o il raggiungimento di una buona **qualità di vita** (dalle autonomie, area motoria, area creativa, area sociale e comunicativa, all'area cognitivo comportamentale) che permetta alla **persona che frequenta, ed alla famiglia**, di essere o sentirsi integrato e incluso nel contesto sociale e culturale in cui vive.

Con riferimento:

- alle indicazioni contenute nel DPCM 8.03.2020
- alle Determinazioni Dirigenziali della Direzione Politiche Sociali del 9/3/2020 (DD1829) e del 10/03/2020 "Integrazione disposizioni attuative del decreto-legge n. 6 del 23 febbraio 2020, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19",
- alle ulteriori disposizioni contenute nel DPCM Del 11.3.2020
- al protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14.3.2020
- alle ulteriori disposizioni contenute nel DPCM del 17.3.2020

Si ritiene utile e opportuno ripensare alle modalità di presa in carico rivolta alle persone e aiutare le persone che seguiamo e le loro famiglie a vivere questo momento straordinario attenendosi alle indicazioni per la tutela della salute propria e di tutti tenendo il contatto con il servizio che resta punto di riferimento. Il Progetto straordinario sarà condiviso con gli uffici preposti del comune di Milano e gli altri enti gestori della rete cittadina.

## obiettivi dati

Gli obiettivi saranno elaborati e ri-pensati in base agli obiettivi previsti dal servizio e gli interessi della singola persona attenendoci e aiutando ad attenersi alle nuove norme straordinarie per il contenimento del contagio.

In questo momento l'obiettivo prioritario per tutti sarà quello di restare per la persona e la famiglia punto fermo di riferimento garantendo ad ogni persona con disabilità e alle loro famiglie continua vicinanza e ascolto, continua sollecitazione a mantenere una serie di attività con finalità cognitive, di tempo libero, finalizzate alla gestione dei comportamenti disadattivi creando un nuovo modello di continuità di presa in carico e di normalità.

- mantenere la relazione con la persona disabile in carico ai CAD e la sua famiglia, particolarmente importante in un momento di emergenza come quello attuale, per sostenerli anche dal punto di vista emotivo
- supportare le famiglie, spesso fragili, nel compito di cura e nella gestione di un momento particolarmente delicato;

- monitorare, seppur a distanza, i comportamenti e le relazioni intra familiari;
- Favorire contesti attivi e positivi del tempo libero
- proporre stili di vita responsabili e strumenti per una corretta e sana gestione del tempo a disposizione.
- Orientare la persona e la famiglia verso servizi e numeri dedicati, sia per aspetti sanitari che per supporto e sostegno (consegna spesa, farmaci, ecc...) nel caso in cui gli stessi non possano essere gestiti dagli operatori del CAD.

### **Destinatari / beneficiari delle azioni**

La proposta viene formulata a tutte le persone con disabilità inserite nei CAD. Si invierà a breve elenco enti gestori in convenzione con il Comune di Milano.

### **Attività declinate**

Le attività saranno rivolte a ciascuna persona con disabilità inserita attualmente nel CAD con particolare attenzione alle persone non in carico ad altri servizi educativi o che vivono da sole, e per le altre persone in collaborazione con altri servizi educativi (comunità, SFA, CSE, ecc..) e in accordo con la famiglia.

Le attività pensate per questo periodo cercheranno di tenere conto dei diversi ambiti in cui solitamente si lavora mantenendo sempre l'attenzione alle competenze e delle preferenze dei singoli e agli obiettivi identificati nei progetti Individualizzati. Una grande attenzione sarà rivolta alla collaborazione e confronto preventivo con la famiglia / tutore allo scopo di proporre sempre attività che siano utili e realizzabili all'interno del loro contesto e che favoriscano un ambiente sereno e propositivo.

Le attività proposte sono riferibili allo sviluppo delle seguenti aree:

- **Area espressiva** (ascolto di brani musicali e condivisione di emozioni, lettura brani di libri, pittura)
- **Area sociale e comunicativa** (proposta di creazione di un gruppo WhatsApp all'interno del quale le persone del servizio possano scambiarsi saluti, immagini, pensieri che permetta di mantenere una relazione quotidiana. Promosso e supervisionato dal coordinatore del servizio. La famiglia sarà coinvolta attivamente)
- **Area operativa** (tutorial di piccoli lavori artigianali con vari materiali, collaborazione nella cura degli spazi domestici e delle piante, preparazione di semplici ricette, apparecchiamento/sparecchiamento)
- **Area motoria** (piccoli tutorial di ginnastica dolce, yoga)
- **Sostegno educativo** dove necessario con colloqui individuali con le persone con disabilità, ove possibile, e con i familiari che diano la possibilità ad ognuno di esprimere pensieri e portare fatiche rispetto la

nuova situazione, avere uno spazio dove esprimerli ed essere accolti. Supporto educativo a distanza per migliorare la comprensione e rielaborazione di quanto sta accadendo attorno a loro.

Ci sarà a disposizione, per ogni CAD, un numero di telefono a cui riferirsi dalle ore 14 alle ore 18,00 dal lunedì a sabato a cui risponderà il coordinatore del Centro.

#### Modalità d'intervento

1. **MONITORAGGIO E SUPPORTO MEDIANTE STRUMENTI TELEMATICI** (telefonate, chat individuali e collettive, video chiamate individuali e di gruppo)

Questa modalità si concretizza con intensità specifica attraverso:

- a. Colloqui di monitoraggio (con persona con disabilità/famiglia)
  - b. Attività individuali o di gruppo con le persone con disabilità che sfruttino gli strumenti e le opportunità della tecnologia
2. **INTERVENTO PRESSO IL DOMICILIO DELLA PERSONA CON DISABILITA'** fruitrice del servizio
  3. **INTERVENTO PRESSO GLI SPAZI MESSI A DISPOSIZIONE DALL'ENTE** nella misura di una stanza per operatore/ospite dove realizzare semplici attività laboratoriali in continuità con quanto proposto all'interno del Centro, per un numero di ore massimo pari a 2-3. Gli spazi sono raggiunti senza utilizzo di mezzi pubblici
  4. **INTERVENTO (con attività di motilità specifiche) IN SPAZI ESTERNI IN CUI NON SIANO PRESENTI ALTRE PERSONE**, per un numero di ore massimo pari a 2-3. Gli spazi sono raggiunti senza utilizzo di mezzi pubblici

Nota: le modalità sopra descritte per cui si renda necessario utilizzo di strumenti DPI e procedure previste dai decreti di contenimento del contagio e di tutela della salute, sono subordinate ad indicazioni da parte del comune oltre che alla possibilità di trovare fornitori di DPI a prezzi giusti.

#### **Fasi e tempi di attuazione**

Il 24 febbraio 2020 è uscita la prima ordinanza restrittiva che ha portato da subito la sospensione delle attività del servizio. Questo ha indotto i servizi a percepire la necessità di pensare fuori dagli schemi in cui erano abituati e da martedì 25 febbraio sono state attivate una serie di iniziative per stare vicini alla persona e alla sua famiglia (telefonate, visite domiciliari, uscite individuali sul territorio).

Successivamente i servizi si sono adeguati alle ordinanze sempre più restringenti per il contenimento del contagio.

Questo progetto potrà modificarsi a seconda delle comunicazioni che arriveranno dalle istituzioni competenti. Dal monitoraggio, ove possibile, si pensava di attivare, su quelle situazioni in cui si rileverà un particolare bisogno del nucleo familiare, le modalità d'intervento come al punto precedente.

Rendiamo noto della mancanza dei DPI e chiediamo al comune di Milano di aiutarci a trovare fornitori con prezzi giusti. Senza DPI non si può operare nella sicurezza di tutti.

### **Strumenti utilizzati e modalità di fruizione**

- colloqui individuali allo scopo di esprimere vicinanza, ascoltare i bisogni, elaborare strategie per affrontare la quotidianità;
- colloqui con le famiglie;
- supporto alle attività individuale;
- supporto alle attività in piccoli gruppi omogenei;
- visione condivisa di video, film, materiale cartaceo o altro tipo di supporto utile a passare le giornate proficuamente;
- giochi individuali e di gruppo online.

Il servizio utilizzerà diversi strumenti informatici quali videochiamate di gruppo con Skype, con Team, videochiamate con WhatsApp, registrazioni audio, messaggi, telefonate, e-mail, a seconda della disponibilità e capacità d'uso che ogni persona con il sostegno della famiglia.

Verranno fatti dei percorsi formativi, ove necessario, per dotare ogni famiglia degli strumenti necessari alla nuova progettualità coinvolgendo gli eventuali fratelli/sorelle delle persone con disabilità inserite nei CAD.

Riteniamo che il coinvolgimento della famiglia permetta alla stessa, in questo momento straordinario, di non sentirsi isolata e crei le condizioni per favorire scambi e confronti utili al benessere di tutti.

Verranno dati indirizzi di applicazioni utili e di tutte quelle iniziative che si stanno moltiplicando per poter accedere, in modo indiretto, ad iniziative culturali e creative (ad esempio Pinacoteca di Brera).

Ci si sta organizzando tra enti per connettere strumenti, proposte, iniziative tra i vari servizi semiresidenziali della città di Milano (CDD, CSE, SFA, CAD) e i servizi residenziali (RSD, CSS, Case).

Verranno inviati lavori o attività costruiti dall'équipe per ogni persona.

### **Durata della proposta**

La nuova proposta progettuale è attiva dal 24 febbraio 2020. La durata sarà sicuramente fino al 05 aprile 2020 o a seconda delle nuove disposizioni a cui ci atterremo scrupolosamente e con responsabilità.

### **Risultati attesi**

- Coinvolgimento di tutte le persone con disabilità inserite con particolare attenzione a quelle senza servizi educativi e e/o sole
- Coinvolgimento di tutte le famiglie / tutori
- Coinvolgimento di tutti i servizi della rete di cura della città di Milano
- Coinvolgimento delle nuove strutture della città di Milano nate per l'emergenza
- Mantenimenti di obiettivi individuali nelle varie aree di vita della persona (autonomie, socialità e comunicazione, area cognitiva, area comportamentale, area creativa, area motoria)
- Offrire a tutti benessere e normalità
- Offrire a tutti un riferimento continuo

### **Operatori coinvolti**

L'equipe di ogni CAD è composta da figure professionali nel rispetto della normativa, ma soprattutto per rispondere ai bisogni e interessi di ogni persona inserita e del suo contesto familiare.

Tutti gli operatori di ogni CAD sono coinvolti nella nuova progettualità nel rispetto del ruolo di ognuno e del compito nella nuova progettualità come prima descritto.

Settimanalmente verrà svolta la riunione di equipe a distanza per monitorare le diverse situazioni e valutare l'efficacia degli interventi svolti e una riunione di supervisione a distanza per sostenere il lavoro svolto dall'intera équipe con il nuovo modello per evidenziare quelle situazioni per cui si ritenga utile attivare con la famiglia e la persona un supporto educativo aggiuntivo. Inoltre quotidianamente verranno effettuate call di équipe strutturate per verificare andamento e facilitare il confronto.

### **Valorizzazione economica**

Nell'ottemperanza delle normative per la tutela di tutti e il contenimento del contagio, l'offerta del servizio CAD viene mantenuta per tutte le persone inserite in linea con il Decreto Legge del 17 marzo 2020 n.18, che ne garantisce la copertura all'interno dei contratti già in essere e delle voci di spesa già stanziato.

## **Schede di monitoraggio**

Nel nuovo modello gestionale si è pensato di mantenere le schede di monitoraggio delle varie attività già previste per ogni CAD.

Questa esperienza ci sta permettendo di vedere i nostri progetti in maniera ancora più aperta e ci sta sollecitando a trovare risposte nuove che, passata l'emergenza, potranno offrire spunti utili per nuove piste di lavoro condivise fra tutta la rete cittadine per le persone fragili e le loro famiglie.

Gli Enti Gestori Centri di Aggregazione Disabili

Enti Gestori Centri Socio Educativi

## ***Nuovo Modello Gestionale*** **Centro Socio Educativo (CSE)**

In ottemperanza alle disposizioni nazionali, regionali e comunali relativamente al contenimento del contagio da coronavirus.

## Oggetto della Progettazione

Il CSE si pone come **finalità** quella di promuovere e sostenere il mantenimento o il raggiungimento di una buona **qualità di vita** (dalla cura di sé, alle autonomie, area motoria, area creativa, area sociale e comunicativa, all'area cognitivo comportamentale) che permetta alla **persona che frequenta, ed alla famiglia**, di essere o sentirsi integrato e incluso nel contesto sociale e culturale in cui vive.

Con riferimento

- alle indicazioni contenute nel DPCM 8.03.2020
- alle Determinazioni Dirigenziali della Direzione Politiche Sociali del 9/3/2020 (DD1829) e del 10/03/2020 "Integrazione disposizioni attuative del decreto-legge n. 6 del 23 febbraio 2020, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19",
- alle ulteriori disposizioni contenute nel DPCM Del 11.3.2020
- al protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14.3.2020
- alle ulteriori disposizioni contenute nel DPCM del 17.3.2020

si ritiene utile e opportuno ripensare alle modalità di presa in carico delle persone e aiutare le persone che seguiamo e le loro famiglie a vivere questo momento straordinario attenendosi alle indicazioni per la tutela della salute propria e di tutti tenendo il contatto con il servizio che resta punto di riferimento. Il Progetto straordinario sarà condiviso con gli uffici preposti del comune di Milano e gli altri enti gestori della rete cittadina.

## obiettivi dati

Gli obiettivi saranno elaborati e ri-pensati in base agli obiettivi previsti nel progetto individuale della singola persona attenendoci e aiutando ad attenersi alle nuove norme straordinarie per il contenimento del contagio.

In questo momento l'obiettivo prioritario per tutti sarà quello di restare per la persona e la famiglia punto fermo di riferimento garantendo ad ogni persona con disabilità e alle loro famiglie continua vicinanza e ascolto, continua sollecitazione a mantenere una serie di attività con finalità di cura e igiene personale, cognitive, di tempo libero, finalizzate alla gestione dei comportamenti disadattivi creando un nuovo modello di continuità di presa in carico e di normalità.

- mantenere la relazione con la persona disabile in carico ai CSE e la sua famiglia, particolarmente importante in un momento di emergenza come quello attuale, per sostenerli anche dal punto di vista emotivo
- supportare le famiglie, spesso fragili, nel compito di cura e nella gestione di un momento particolarmente delicato;

- monitorare, seppur a distanza, i comportamenti e le relazioni intra familiari;
- garantire alle persone con disabilità il diritto alla presa in carico;
- proporre stili di vita responsabili e strumenti per una corretta e sana gestione del tempo a disposizione.
- Orientare la persona e la famiglia verso servizi e numeri dedicati, sia per aspetti sanitari che per supporto e sostegno (consegna spesa, farmaci, ecc...) nel caso in cui gli stessi non possano essere gestiti dagli operatori del CSE.

### **Destinatari / beneficiari delle azioni**

La proposta viene formulata a tutte le persone con disabilità inserite nei CSE. Si invierà a breve elenco enti gestori in convenzione con il Comune di Milano.

### **Attività declinate**

Le attività saranno rivolte a ciascuna persona con disabilità inserita attualmente in ogni CSE secondo il proprio progetto individualizzato e in collaborazione con altri servizi attivi (comunità, SFA, CAD, CDD, ecc..) e in accordo con la famiglia.

Le attività pensate per questo periodo cercheranno di tenere conto dei diversi ambiti in cui solitamente si lavora mantenendo sempre l'attenzione alle competenze e delle preferenze dei singoli e agli obiettivi identificati nei progetti Individualizzati. Una grande attenzione sarà rivolta alla collaborazione e confronto preventivo con la famiglia / tutore allo scopo di proporre sempre attività che siano utili e realizzabili all'interno del loro contesto e che favoriscano un ambiente sereno e propositivo.

Le attività proposte sono riferibili allo sviluppo delle seguenti aree:

- **Area cura e igiene** (cura di sé, dei propri vestiti e spazi)
- **Area espressiva** (ascolto di brani musicali e condivisione di emozioni, lettura brani di libri, pittura)
- **Area sociale e comunicativa** (proposta di creazione di un gruppo WhatsApp all'interno del quale le persone del servizio possano scambiarsi saluti, immagini, pensieri che permetta di mantenere una relazione quotidiana. Promosso e supervisionato dal coordinatore del servizio con la figura psicologica dello stesso. La famiglia sarà coinvolta attivamente
- **Area operativa** (tutorial di piccoli lavori artigianali con vari materiali, collaborazione nella cura degli spazi domestici e delle piante, preparazione di semplici ricette, apparecchiamento/sparecchiamento)
- **Area motoria** (piccoli tutorial di ginnastica dolce, yoga)

- **Area cognitiva** (lettura di articoli di giornale, visione film, documentari, sport e successivo confronto, attività con up, proposte di attività pensate e costruite dall'équipe per ogni persona)
- **Sostegno educativo** dove necessario con colloqui individuali con le persone con disabilità, ove possibile, e con i familiari che diano la possibilità ad ognuno di esprimere pensieri e portare fatiche rispetto la nuova situazione, avere uno spazio dove esprimerli ed essere accolti. Supporto educativo a distanza per migliorare la comprensione e rielaborazione di quanto sta accadendo attorno a loro.

Ci sarà a disposizione, per ogni CSE, un numero di telefono a cui riferirsi dalle ore 9,00 alle ore 16,00 dal lunedì al venerdì a cui risponderà il coordinatore del Centro.

### Modalità d'intervento

1. **MONITORAGGIO E SUPPORTO MEDIANTE STRUMENTI TELEMATICI** (telefonate, chat individuali e collettive, video chiamate individuali e di gruppo)  
Questa modalità si concretizza con intensità specifica attraverso:
  - a. Colloqui di monitoraggio (con persona con disabilità/famiglia)
  - b. Attività individuali o di gruppo con le persone con disabilità che sfruttino gli strumenti e le opportunità della tecnologia
2. **INTERVENTO PRESSO IL DOMICILIO DELLA PERSONA CON DISABILITA'** fruitrice del servizio
3. **INTERVENTO PRESSO GLI SPAZI MESSI A DISPOSIZIONE DALL'ENTE** nella misura di una stanza per operatore/ospite dove realizzare semplici attività laboratoriali in continuità con quanto proposto all'interno del Centro, per un numero di ore massimo pari a 2-3. Gli spazi sono raggiunti senza utilizzo di mezzi pubblici
4. **INTERVENTO (con attività di motilità specifiche) IN SPAZI ESTERNI IN CUI NON SIANO PRESENTI ALTRE PERSONE**, per un numero di ore massimo pari a 2-3. Gli spazi sono raggiunti senza utilizzo di mezzi pubblici

Nota: le modalità sopra descritte per cui si renda necessario utilizzo di strumenti DPI e procedure previste dai decreti di contenimento del contagio e di tutela della salute, sono subordinate ad indicazioni da parte del comune oltre che alla possibilità di trovare fornitori di DPI a prezzi giusti.

### Fasi e tempi di attuazione

Il 24 febbraio 2020 è uscita la prima ordinanza restrittiva che ha portato da subito la scelta di alcune persona con disabilità e delle loro famiglie a stare a casa. Questo ha indotto i servizi a percepire la necessità di pensare fuori dagli schemi in cui erano abituati e da martedì 25 febbraio sono state attivate una serie di iniziative per stare vicini alla persona e alla sua famiglia (telefonate, visite domiciliari, uscite individuali sul territorio).

Tutto questo è stato mantenuto fino lo 11 marzo, giorno di sospensione delle attività dirette, secondo ordinanza. Nella prima settimana di marzo si sono pensate le soluzioni che si sono attivate dal 11 marzo 2020 che abbiamo descritto.

Questo progetto potrà modificarsi a seconda delle comunicazioni che arriveranno dalle istituzioni competenti. Dal monitoraggio, ove possibile, si pensava di attivare, su quelle situazioni in cui si rileverà un particolare bisogno del nucleo familiare, le modalità d'intervento come al punto precedente.

Rendiamo noto della mancanza dei DPI e chiediamo al comune di Milano di aiutarci a trovare fornitori con prezzi giusti. Senza gli idonei DPI non si può operare nella sicurezza di tutti.

### **Strumenti utilizzati e modalità di fruizione**

- colloqui individuali allo scopo di esprimere vicinanza, ascoltare i bisogni, elaborare strategie per affrontare la quotidianità;
- colloqui con le famiglie;
- supporto alle attività individuale;
- supporto alle attività in piccoli gruppi omogenei;
- visione condivisa di video, film, materiale cartaceo o altro tipo di supporto utile a passare le giornate proficuamente;
- giochi individuali e di gruppo online.

Il servizio utilizzerà diversi strumenti informatici quali videochiamate di gruppo con Skype, con Team, videochiamate con WhatsApp, registrazioni audio, messaggi, telefonate, e-mail, a seconda della disponibilità e capacità d'uso che ogni persona con il sostegno della famiglia.

Verranno fatti dei percorsi formativi, ove necessario, per dotare ogni famiglia degli strumenti necessari alla nuova progettualità coinvolgendo gli eventuali fratelli/sorelle delle persone con disabilità inserite nei CSE.

Riteniamo che il coinvolgimento della famiglia permetta alla stessa, in questo momento straordinario, di non sentirsi isolata e crei le condizioni per favorire scambi e confronti utili al benessere di tutti.

Verranno dati indirizzi di applicazioni utili e di tutte quelle iniziative che si stanno moltiplicando per poter accedere, in modo indiretto, ad iniziative culturali e creative (ad esempio Pinacoteca di Brera).

Ci si sta organizzando tra enti per connettere strumenti, proposte, iniziative tra i vari servizi semiresidenziali della città di Milano (CDD, CSE, SFA, CAD) e i servizi residenziali (RSD, CSS, Case).

Verranno inviati lavori o attività costruiti dall'équipe per ogni persona.

### **Durata della proposta**

La nuova proposta progettuale è attiva dal 24 febbraio 2020 per quelle persone che hanno scelto di restare a casa da subito per l'emergenza coronavirus e dal 11 marzo per tutti.

La durata sarà sicuramente fino al 05 aprile 2020 o a seconda delle nuove disposizioni a cui ci atterremo scrupolosamente e con responsabilità.

### **Risultati attesi**

- Coinvolgimento di tutte le persone con disabilità inserite
- Coinvolgimento di tutte le famiglie / tutori
- Coinvolgimento di tutti i servizi della rete di cura della città di Milano
- Coinvolgimento delle nuove strutture della città di Milano nate per l'emergenza
- Mantenimenti di obiettivi individuali nelle varie aree di vita della persona (cura di sé, autonomie, socialità e comunicazione, area cognitiva, area comportamentale, area creativa, area motoria)
- Offrire a tutti benessere e normalità
- Offrire a tutti un riferimento continuo

### **Operatori coinvolti**

L'équipe di ogni CSE è composta da figure professionali nel rispetto della normativa, ma soprattutto per rispondere ai Progetti Individualizzati di ogni persona inserita e del suo contesto familiare.

Tutti gli operatori di ogni CSE sono coinvolti nella nuova progettualità nel rispetto del ruolo di ognuno e del compito nella nuova progettualità come prima descritto.

Settimanalmente verrà svolta la riunione di équipe a distanza per monitorare le diverse situazioni e valutare l'efficacia degli interventi svolti e una riunione di supervisione a distanza per sostenere il lavoro svolto dall'intera équipe con il nuovo modello per evidenziare quelle situazioni per cui si ritenga utile attivare con la famiglia e la persona un supporto educativo aggiuntivo. Inoltre quotidianamente verranno effettuate call di équipe strutturate per verificare andamento e facilitare il confronto.

### **Valorizzazione economica**

Nell'ottemperanza delle normative per la tutela di tutti e il contenimento del contagio, l'offerta del servizio CSE viene mantenuta per tutte le persone inserite in linea con il Decreto Legge del 17 marzo 2020 n.18, che ne garantisce la copertura all'interno dei contratti già in essere e delle voci di spesa già stanziata.

### **Schede di monitoraggio**

Nel nuovo modello gestionale si è pensato di mantenere le schede di monitoraggio delle varie attività già previste per ogni CSE.

Questa esperienza ci sta permettendo di vedere i nostri progetti in maniera ancora più aperta e ci sta sollecitando a trovare risposte nuove che, passata l'emergenza, potranno offrire spunti utili per nuove piste di lavoro condivise fra tutta la rete cittadina per le persone fragili e le loro famiglie.

Gli Enti Gestori Centri Socio Educativi

Enti Gestori Servizi di Formazione all'Autonomia

***Nuovo Modello Gestionale***  
Servizio di Formazione all'Autonomia  
(SFA)

In ottemperanza alle disposizioni nazionali, regionali e comunali relativamente al contenimento del contagio da coronavirus.

## Oggetto della Progettazione

Lo SFA si pone come **finalità** quella di promuovere e sostenere il mantenimento o il raggiungimento di una buona **qualità di vita** (dalla cura di sé, alle autonomie, area motoria, area creativa, area sociale e comunicativa, all'area cognitivo comportamentale) che permetta alla **persona che frequenta, ed alla famiglia**, di essere o sentirsi integrato e incluso nel contesto sociale e culturale in cui vive.

Con riferimento:

- alle indicazioni contenute nel DPCM 8.03.2020
- alle Determinazioni Dirigenziali della Direzione Politiche Sociali del 9/3/2020 (DD1829) e del 10/03/2020 "Integrazione disposizioni attuative del decreto-legge n. 6 del 23 febbraio 2020, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19",
- alle ulteriori disposizioni contenute nel DPCM Del 11.3.2020
- al protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14.3.2020
- alle ulteriori disposizioni contenute nel DPCM del 17.3.2020

si ritiene utile e opportuno ripensare alle modalità di presa in carico delle persone e aiutare le persone che seguiamo e le loro famiglie a vivere questo momento straordinario attenendosi alle indicazioni per la tutela della salute propria e di tutti tenendo il contatto con il servizio che resta punto di riferimento. Il Progetto straordinario sarà condiviso con gli uffici preposti del comune di Milano e gli altri enti gestori della rete cittadina.

## obiettivi dati

Gli obiettivi saranno elaborati e ri-pensati in base agli obiettivi previsti nel progetto individuale della singola persona attenendoci e aiutando ad attenersi alle nuove norme straordinarie per il contenimento del contagio.

In questo momento l'obiettivo prioritario per tutti sarà quello di restare per la persona e la famiglia punto fermo di riferimento garantendo ad ogni persona con disabilità e alle loro famiglie continua vicinanza e ascolto, continua sollecitazione a mantenere una serie di attività con finalità di cura e igiene personale, cognitive, di tempo libero, finalizzate alla gestione dei comportamenti disadattivi creando un nuovo modello di continuità di presa in carico e di normalità.

- mantenere la relazione con la persona disabile in carico agli SFA e la sua famiglia, particolarmente importante in un momento di emergenza come quello attuale, per sostenerli anche dal punto di vista emotivo
- supportare le famiglie, spesso fragili, nel compito di cura e nella gestione di un momento particolarmente delicato;

- monitorare, seppur a distanza, i comportamenti e le relazioni intra familiari;
- garantire alle persone con disabilità il diritto alla presa in carico;
- proporre stili di vita responsabili e strumenti per una corretta e sana gestione del tempo a disposizione.
- Orientare la persona e la famiglia verso servizi e numeri dedicati, sia per aspetti sanitari che per supporto e sostegno (consegna spesa, farmaci, ecc...) nel caso in cui gli stessi non possano essere gestiti dagli operatori dello SFA.

### **Destinatari / beneficiari delle azioni**

La proposta viene formulata a tutte le persone con disabilità inserite negli SFA.

Si invierà a breve elenco enti gestori in convenzione con il Comune di Milano.

### **Attività declinate**

Le attività saranno rivolte a ciascuna persona con disabilità inserita attualmente in ogni SFA secondo al proprio progetto individualizzato e in collaborazione con altri servizi attivi (comunità, CSE, CAD, ecc.) e in accordo con la famiglia.

Le attività pensate per questo periodo cercheranno di tenere conto dei diversi ambiti in cui solitamente si lavora mantenendo sempre l'attenzione alle competenze e delle preferenze dei singoli e agli obiettivi identificati nei progetti Individualizzati. Una grande attenzione sarà rivolta alla collaborazione e confronto preventivo con la famiglia / tutore allo scopo di proporre sempre attività che siano utili e realizzabili all'interno del loro contesto e che favoriscano un ambiente sereno e propositivo.

Le attività proposte sono riferibili allo sviluppo delle seguenti aree:

- **Area cura e igiene** (cura di sé, dei propri vestiti e spazi)
- **Area espressiva** (ascolto di brani musicali e condivisione di emozioni, lettura brani di libri, pittura)
- **Area sociale e comunicativa** (proposta di creazione di un gruppo WhatsApp all'interno del quale le persone del servizio possano scambiarsi saluti, immagini, pensieri che permetta di mantenere una relazione quotidiana. Promosso e supervisionato dal coordinatore del servizio con la figura psicologica dello stesso. La famiglia sarà coinvolta attivamente)
- **Area operativa** (tutorial di piccoli lavori artigianali con vari materiali, collaborazione nella cura degli spazi domestici e delle piante, preparazione di semplici ricette, apparecchiamento/sparecchiamento)
- **Area motoria** (piccoli tutorial di ginnastica dolce, yoga)

- **Area cognitiva** (lettura di articoli di giornale, visione film, documentari, sport e successivo confronto, attività con up, proposte di attività pensate e costruite dall'équipe per ogni persona)
- **Sostegno educativo** colloqui individuali con le persone con disabilità, ove possibile, e con i familiari che diano la possibilità ad ognuno di esprimere pensieri e portare fatiche rispetto la nuova situazione, avere uno spazio dove esprimerli ed essere accolti. Supporto educativo a distanza per migliorare la comprensione e rielaborazione di quanto sta accadendo attorno a loro.

Ci sarà a disposizione, per ogni SFA, un numero di telefono a cui riferirsi dalle ore 9,00 alle ore 14,00 dal lunedì al venerdì a cui risponderà il coordinatore del Centro.

### Modalità d'intervento

1. **MONITORAGGIO E SUPPORTO MEDIANTE STRUMENTI TELEMATICI** (telefonate, chat individuali e collettive, video chiamate individuali e di gruppo)  
  
Questa modalità si concretizza con intensità specifica attraverso:
  - a. Colloqui di monitoraggio (con persona con disabilità/famiglia)
  - b. Attività individuali o di gruppo con le persone con disabilità che sfruttino gli strumenti e le opportunità della tecnologia
2. **INTERVENTO PRESSO IL DOMICILIO DELLA PERSONA CON DISABILITA'** fruitrice del servizio
3. **INTERVENTO PRESSO GLI SPAZI MESSI A DISPOSIZIONE DALL'ENTE** nella misura di una stanza per operatore/ospite dove realizzare semplici attività laboratoriali in continuità con quanto proposto all'interno del Centro, per un numero di ore massimo pari a 2-3. Gli spazi sono raggiunti senza utilizzo di mezzi pubblici
4. **INTERVENTO (con attività di motilità specifiche) IN SPAZI ESTERNI IN CUI NON SIANO PRESENTI ALTRE PERSONE**, per un numero di ore massimo pari a 2-3. Gli spazi sono raggiunti senza utilizzo di mezzi pubblici

Nota: le modalità sopra descritte per cui si renda necessario utilizzo di strumenti DPI e procedure previste dai decreti di contenimento del contagio e di tutela della salute, sono subordinate ad indicazioni da parte del comune oltre che alla possibilità di trovare fornitori di DPI a prezzi giusti.

### Fasi e tempi di attuazione

Il 24 febbraio 2020 è uscita la prima ordinanza restrittiva che ha portato da subito la sospensione delle attività del servizio. Questo ha indotto i servizi a percepire la necessità di pensare fuori dagli schemi in cui erano abituati e da martedì 25 febbraio sono state attivate una serie di iniziative per stare vicini alla persona e alla sua famiglia (telefonate, visite domiciliari, uscite individuali sul territorio).

Successivamente i servizi si sono adeguati alle ordinanze sempre più restringenti per il contenimento del contagio.

Questo progetto potrà modificarsi a seconda delle comunicazioni che arriveranno dalle istituzioni competenti. Dal monitoraggio, ove possibile, si pensava di attivare, su quelle situazioni in cui si rileverà un particolare bisogno del nucleo familiare, le modalità d'intervento come al punto precedente.

Rendiamo noto della mancanza dei DPI e chiediamo al comune di Milano di aiutarci a trovare fornitori con prezzi giusti. Senza DPI non si può operare nella sicurezza di tutti.

### **Strumenti utilizzati e modalità di fruizione**

- colloqui individuali allo scopo di esprimere vicinanza, ascoltare i bisogni, elaborare strategie per affrontare la quotidianità;
- colloqui con le famiglie;
- supporto alle attività individuale;
- supporto alle attività in piccoli gruppi omogenei;
- visione condivisa di video, film, materiale cartaceo o altro tipo di supporto utile a passare le giornate proficuamente;
- giochi individuali e di gruppo online.

Il servizio utilizzerà diversi strumenti informatici quali videochiamate di gruppo con Skype, con Team, videochiamate con WhatsApp, registrazioni audio, messaggi, telefonate, e-mail, a seconda della disponibilità e capacità d'uso che ogni persona con il sostegno della famiglia.

Verranno fatti dei percorsi formativi, ove necessario, per dotare ogni famiglia degli strumenti necessari alla nuova progettualità coinvolgendo gli eventuali fratelli/sorelle delle persone con disabilità inserite negli SFA.

Riteniamo che il coinvolgimento della famiglia permetta alla stessa, in questo momento straordinario, di non sentirsi isolata e crei le condizioni per favorire scambi e confronti utili al benessere di tutti.

Verranno dati indirizzi di applicazioni utili e di tutte quelle iniziative che si stanno moltiplicando per poter accedere, in modo indiretto, ad iniziative culturali e creative (ad esempio Pinacoteca di Brera).

Ci si sta organizzando tra enti per connettere strumenti, proposte, iniziative tra i vari servizi semiresidenziali della città di Milano (CDD, CSE, SFA, CAD) e i servizi residenziali (RSD, CSS, Case).

Verranno inviati lavori o attività costruiti dall'équipe per ogni persona.

### **Durata della proposta**

La nuova proposta progettuale è attiva dal 24 febbraio 2020. La durata sarà sicuramente fino al 05 aprile 2020 o a seconda delle nuove disposizioni a cui ci atterremo scrupolosamente e con responsabilità.

### **Risultati attesi**

- Coinvolgimento di tutte le persone con disabilità inserite
- Coinvolgimento di tutte le famiglie / tutori
- Coinvolgimento di tutti i servizi della rete di cura della città di Milano
- Coinvolgimento delle nuove strutture della città di Milano nate per l'emergenza
- Mantenimenti di obiettivi individuali nelle varie aree di vita della persona (cura di sé, autonomie, socialità e comunicazione, area cognitiva, area comportamentale, area creativa, area motoria)
- Offrire a tutti benessere e normalità
- Offrire a tutti un riferimento continuo

### **Operatori coinvolti**

L'équipe di ogni SFA è composta da figure professionali multidisciplinari nel rispetto della normativa, ma soprattutto per rispondere ai Progetti Individualizzati di ogni persona inserita e del suo contesto familiare.

Tutti gli operatori di ogni SFA sono coinvolti nella nuova progettualità nel rispetto del ruolo di ognuno e del compito nella nuova progettualità come prima descritto.

Settimanalmente verrà svolta la riunione di équipe a distanza per monitorare le diverse situazioni e valutare l'efficacia degli interventi svolti e una riunione di supervisione a distanza per sostenere il lavoro svolto dall'intera équipe con il nuovo modello per evidenziare quelle situazioni per cui si ritenga utile attivare con la famiglia e la persona un supporto educativo aggiuntivo. Inoltre quotidianamente verranno effettuate call di équipe strutturate per verificare andamento e facilitare il confronto.

### **Valorizzazione economica**

Nell'ottemperanza delle normative per la tutela di tutti e il contenimento del contagio, l'offerta del servizio SFA viene mantenuta per tutte le persone inserite in linea con il Decreto Legge del 17 marzo 2020 n.18, che ne garantisce la copertura all'interno dei contratti già in essere e delle voci di spesa già stanziata.

## **Schede di monitoraggio**

Nel nuovo modello gestionale si è pensato di mantenere le schede di monitoraggio delle varie attività già previste per ogni SFA.

Questa esperienza ci sta permettendo di vedere i nostri progetti in maniera ancora più aperta e ci sta sollecitando a trovare risposte nuove che, passata l'emergenza, potranno offrire spunti utili per nuove piste di lavoro condivise fra tutta la rete cittadine per le persone fragili e le loro famiglie.

Gli Enti Gestori Servizi di Formazione all'Autonomia

## ***Nuovo Modello Gestionale*** Centro Diurno Disabili (CDD)

In ottemperanza alle disposizioni nazionali, regionali e comunali relativamente al contenimento del contagio da coronavirus.

## Oggetto della Progettazione

Il CDD si pone come **finalità** quella di promuovere e sostenere il mantenimento o il raggiungimento di una buona **qualità di vita** (dalla cura di sé, alle autonomie, area motoria, area creativa, area sociale e comunicativa, all'area cognitivo comportamentale) che permetta alla **persona che frequenta, ed alla famiglia**, di essere e sentirsi integrato e incluso nel contesto sociale e culturale in cui vive.

Con riferimento:

- alle indicazioni contenute nel DPCM 8.03.2020
- alle Determinazioni Dirigenziali della Direzione Politiche Sociali del 9/3/2020 (DD1829) e del 10/03/2020 "Integrazione disposizioni attuative del decreto-legge n. 6 del 23 febbraio 2020, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19",
- alle ulteriori disposizioni contenute nel DPCM Del 11.3.2020
- al protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14.3.2020
- alle ulteriori disposizioni contenute nel DPCM del 17.3.2020

si ritiene utile e opportuno ripensare alle modalità di presa in carico delle persone e aiutare le persone che seguiamo e le loro famiglie a vivere questo momento straordinario attenendosi alle indicazioni per la tutela della salute propria e di tutti tenendo il contatto con il servizio che resta punto di riferimento. Il Progetto straordinario sarà condiviso con gli uffici preposti del comune di Milano e gli altri enti gestori della rete cittadina.

## obiettivi dati

Gli obiettivi saranno elaborati e ri-pensati in base agli obiettivi previsti nel progetto individuale della singola persona attenendoci e aiutando ad attenersi alle nuove norme straordinarie per il contenimento del contagio.

In questo momento l'obiettivo prioritario per tutti sarà quello di restare per la persona e la famiglia punto fermo di riferimento garantendo ad ogni persona con disabilità e alle loro famiglie continua vicinanza e ascolto, continua sollecitazione a mantenere una serie di attività con finalità di cura e igiene personale, cognitive, di tempo libero, finalizzate alla gestione dei comportamenti disadattivi creando un nuovo modello di continuità di presa in carico e di normalità.

- mantenere la relazione con la persona disabile in carico ai CDD e la sua famiglia, particolarmente importante in un momento di emergenza come quello attuale, per sostenerli anche dal punto di vista emotivo
- supportare le famiglie, spesso fragili, nel compito di cura e nella gestione di un momento particolarmente delicato;

- monitorare, seppur a distanza, i comportamenti e le relazioni intra familiari;
- garantire alle persone con disabilità il diritto alla presa in carico;
- proporre stili di vita responsabili e strumenti per una corretta e sana gestione del tempo a disposizione.
- Orientare la persona e la famiglia verso servizi e numeri dedicati, sia per aspetti sanitari che per supporto e sostegno (consegna spesa, farmaci, ecc...) nel caso in cui gli stessi non possano essere gestiti dagli operatori del CDD.

### **Destinatari / beneficiari delle azioni**

La proposta viene formulata a tutte le persone con disabilità inserite nei CDD. Si invierà a breve elenco enti gestori in convenzione con il Comune di Milano.

### **Attività declinate**

Le attività saranno rivolte a ciascuna persona con disabilità inserita attualmente in ogni CDD secondo il proprio progetto individualizzato e in collaborazione con altri servizi attivi (comunità, CAD, ecc.) e in accordo con la famiglia.

Le attività pensate per questo periodo cercheranno di tenere conto dei diversi ambiti in cui solitamente si lavora mantenendo sempre l'attenzione alle competenze e delle preferenze dei singoli e agli obiettivi identificati nei progetti Individualizzati. Una grande attenzione sarà rivolta alla collaborazione e confronto preventivo con la famiglia / tutore allo scopo di proporre sempre attività che siano utili e realizzabili all'interno del loro contesto e che favoriscano un ambiente sereno e propositivo.

Le attività proposte sono riferibili allo sviluppo delle seguenti aree:

- **Area cura e igiene** (cura di sé, dei propri vestiti e spazi)
- **Area espressiva** (ascolto di brani musicali e condivisione di emozioni, lettura brani di libri, pittura)
- **Area sociale e comunicativa** (proposta di creazione di un gruppo WhatsApp all'interno del quale le persone del servizio possano scambiarsi saluti, immagini, pensieri che permetta di mantenere una relazione quotidiana. Promosso e supervisionato dal coordinatore del servizio con la figura psicologica dello stesso. La famiglia sarà coinvolta attivamente
- **Area operativa** (tutorial di piccoli lavori artigianali con vari materiali, collaborazione nella cura degli spazi domestici e delle piante, preparazione di semplici ricette, apparecchiamento/sparecchiamento)
- **Area motoria** (piccoli tutorial di ginnastica dolce, yoga)

- **Area cognitiva** (lettura di articoli di giornale, visione film, documentari, sport e successivo confronto, attività con up, proposte di attività pensate e costruite dall'équipe per ogni persona)
- **Area sanitaria** verrà messa a disposizione la professionalità dei medici e degli infermieri che già operano presso i CDD per eventuali richieste delle persone e dei familiari
- **Area psicologica** colloqui individuali con le persone con disabilità, ove possibile, e con i familiari che diano la possibilità ad ognuno di esprimere pensieri e portare fatiche rispetto la nuova situazione, avere uno spazio dove esprimerli ed essere accolti. Supporto psicologico a distanza per migliorare la comprensione e rielaborazione di quanto sta accadendo attorno a loro.

La figura della psicologa sarà a disposizione anche individualmente per ogni componente della famiglia / tutore / operatore.

Ci sarà a disposizione, per ogni CDD, un numero di telefono a cui riferirsi dalle ore 9,00 alle ore 16,00 dal lunedì al venerdì a cui risponderà il coordinatore del Centro.

#### Modalità d'intervento

1. **MONITORAGGIO E SUPPORTO MEDIANTE STRUMENTI TELEMATICI** (telefonate, chat individuali e collettive, video chiamate individuali e di gruppo)  
 Questa modalità si concretizza con intensità specifica attraverso:
  - a. Colloqui di monitoraggio (con persona con disabilità/famiglia)
  - b. Attività individuali o di gruppo con le persone con disabilità che sfruttino gli strumenti e le opportunità della tecnologia
2. **INTERVENTO PRESSO IL DOMICILIO DELLA PERSONA CON DISABILITA'** fruitrice del servizio
3. **INTERVENTO PRESSO GLI SPAZI MESSI A DISPOSIZIONE DALL'ENTE** nella misura di una stanza per operatore/ospite dove realizzare semplici attività laboratoriali in continuità con quanto proposto all'interno del Centro, per un numero di ore massimo pari a 2-3. Gli spazi sono raggiunti senza utilizzo di mezzi pubblici
4. **INTERVENTO (con attività di motilità specifiche) IN SPAZI ESTERNI IN CUI NON SIANO PRESENTI ALTRE PERSONE**, per un numero di

ore massimo pari a 2-3. Gli spazi sono raggiunti senza utilizzo di mezzi pubblici

Nota: le modalità sopra descritte per cui si renda necessario utilizzo di strumenti DPI e procedure previste dai decreti di contenimento del contagio e di tutela della salute, sono subordinate ad indicazioni da parte del comune oltre che alla possibilità di trovare fornitori di DPI a prezzi giusti.

### **Fasi e tempi di attuazione**

Il 24 febbraio 2020 è uscita la prima ordinanza restrittiva che ha portato da subito la scelta di alcune persona con disabilità e delle loro famiglie a stare a casa. Questo ha indotto i servizi a percepire la necessità di pensare fuori dagli schemi in cui erano abituati e da martedì 25 febbraio sono state attivate una serie di iniziative per stare vicini alla persona e alla sua famiglia (telefonate, visite domiciliari, uscite individuali sul territorio).

Tutto questo è stato mantenuto fino lo 11 marzo, giorno di sospensione delle attività dirette, secondo ordinanza. Nella prima settimana di marzo si sono pensate le soluzioni che si sono attivate dal 11 marzo 2020 che abbiamo descritto.

Questo progetto potrà modificarsi a seconda delle comunicazioni che arriveranno dalle istituzioni competenti. Dal monitoraggio, ove possibile, si pensava di attivare, su quelle situazioni in cui si rileverà un particolare bisogno del nucleo familiare, le modalità d'intervento come al punto precedente.

Rendiamo noto della mancanza dei DPI e chiediamo al comune di Milano di aiutarci a trovare fornitori con prezzi giusti. Senza gli idonei DPI non si può operare nella sicurezza di tutti.

### **Strumenti utilizzati e modalità di fruizione**

- colloqui individuali allo scopo di esprimere vicinanza, ascoltare i bisogni, elaborare strategie per affrontare la quotidianità;
- colloqui con le famiglie;
- supporto alle attività individuale;
- supporto alle attività in piccoli gruppi omogenei;
- visione condivisa di video, film, materiale cartaceo o altro tipo di supporto utile a passare le giornate proficuamente;
- giochi individuali e di gruppo online.

Il servizio utilizzerà diversi strumenti informatici quali videochiamate di gruppo con Skype, con Team, videochiamate con WhatsApp, registrazioni audio, messaggi, telefonate, e-mail, a seconda della disponibilità e capacità d'uso che ogni persona con il sostegno della famiglia.

Verranno fatti dei percorsi formativi, ove necessario, per dotare ogni famiglia degli strumenti necessari alla nuova progettualità coinvolgendo gli eventuali fratelli/sorelle delle persone con disabilità inserite nei CDD.

Riteniamo che il coinvolgimento della famiglia permetta alla stessa, in questo momento straordinario, di non sentirsi isolata e crei le condizioni per favorire scambi e confronti utili al benessere di tutti.

Verranno dati indirizzi di applicazioni utili e di tutte quelle iniziative che si stanno moltiplicando per poter accedere, in modo indiretto, ad iniziative culturali e creative (ad esempio Pinacoteca di Brera).

Ci si sta organizzando tra enti per connettere strumenti, proposte, iniziative tra i vari servizi semiresidenziali della città di Milano (CDD, CSE, SFA, CAD) e i servizi residenziali (RSD, CSS, Case).

Verranno inviati lavori o attività costruiti dall'équipe per ogni persona.

### **Durata della proposta**

La nuova proposta progettuale è attiva dal 24 febbraio 2020 per quelle persone che hanno scelto di restare a casa da subito per l'emergenza coronavirus e dal 11 marzo per tutti.

La durata sarà sicuramente fino al 05 aprile 2020 o a seconda delle nuove disposizioni a cui ci atterremo scrupolosamente e con responsabilità.

### **Risultati attesi**

- Coinvolgimento di tutte le persone con disabilità inserite
- Coinvolgimento di tutte le famiglie / tutori
- Coinvolgimento di tutti i servizi della rete di cura della città di Milano
- Coinvolgimento delle nuove strutture della città di Milano nate per l'emergenza
- Mantenimenti di obiettivi individuali nelle varie aree di vita della persona (cura di sé, autonomie, socialità e comunicazione, area cognitiva, area comportamentale, area creativa, area motoria)
- Offrire a tutti benessere e normalità
- Offrire a tutti un riferimento continuo

### **Operatori coinvolti**

L'équipe di ogni CDD è composta da figure professionali multidisciplinari nel rispetto della normativa, ma soprattutto per rispondere ai Progetti Individualizzati di ogni persona inserita e del suo contesto familiare.

Tutti gli operatori di ogni CDD sono coinvolti nella nuova progettualità nel rispetto del ruolo di ognuno e del compito nella nuova progettualità come prima descritto.

Settimanalmente verrà svolta la riunione di équipe a distanza per monitorare le diverse situazioni e valutare l'efficacia degli interventi svolti e una riunione di supervisione a distanza per sostenere il lavoro svolto dall'intera équipe con il nuovo modello per evidenziare quelle situazioni per cui si ritenga utile attivare con la famiglia e la persona un supporto psicologico aggiuntivo. Inoltre quotidianamente verranno effettuate call di équipe strutturate per verificare andamento e facilitare il confronto.

### **Valorizzazione economica**

Nell'ottemperanza delle normative per la tutela di tutti e il contenimento del contagio, l'offerta del servizio CDD viene mantenuta per tutte le persone inserite in linea con il Decreto Legge del 17 marzo 2020 n.18, che ne garantisce la copertura all'interno dei contratti già in essere e delle voci di spesa già stanziata.

### **Schede di monitoraggio**

Nel nuovo modello gestionale si è pensato di mantenere le schede di monitoraggio delle varie attività già previste per ogni CDD che andranno a dare continuità ed evidenza del lavoro svolto all'interno di ogni FASAS.

Questa esperienza ci sta permettendo di vedere i nostri progetti in maniera ancora più aperta e ci sta sollecitando a trovare risposte nuove che, passata l'emergenza, potranno offrire spunti utili per nuove piste di lavoro condivise fra tutta la rete cittadina per le persone fragili e le loro famiglie.

Gli Enti Gestori Centri Diurni Disabili