

Direzione Istruzione, Pari Opportunità, Welfare



Gli istituti di protezione giuridica delle persone disabili.

L'opinione degli associati ANFFAS

Rilevazione novembre 2020 – gennaio 2021

A cura della struttura Audit – Controllo di gestione

1. Il disegno della ricerca

L'Ufficio di Pubblica Tutela della Città metropolitana di Torino lavora a supporto delle persone in condizione di disabilità - fisica o intellettiva – che non sono in grado di occuparsi autonomamente delle scelte inerenti la propria vita, per le quali il Giudice nomina un rappresentante per la gestione dei loro interessi personali e patrimoniali. A seconda dei casi viene nominato:

- un **tutore**, che assume il ruolo di legale rappresentante del disabile, con poteri di rappresentanza e di gestione del patrimonio
- un **curatore**, che cura solo interessi di natura patrimoniale
- un **amministratore di sostegno** che affianca il soggetto privo in tutto o in parte di autonomia, con la minore limitazione possibile della capacità di agire

Queste figure spesso si rivolgono all'Ufficio di Pubblica Tutela che fornisce loro informazioni, documentazione e supporto nello svolgimento dell'incarico assegnato dal Giudice.

Nel corso degli anni l'Ufficio di pubblica tutela ha consolidato legami con le istituzioni le pubbliche e private che erogano prestazioni e interventi assistenziali alle persone fragili. In questo contesto si inserisce la collaborazione con ANFFAS – Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale. Nel 2006 l'Associazione ha creato gli Sportelli S.A.I? (Servizio Accoglienza e Informazione), che forniscono gratuitamente informazione, suggerimenti e consulenza su tutti i principali argomenti di interesse per la disabilità, in particolare intellettiva e relazionale (agevolazioni, documentazione e modulistica legislativa, lavoro, scuola...).

Nel periodo novembre 2020 – gennaio 2021, l'ufficio di Pubblica Tutela della Città metropolitana di Torino in collaborazione con l'Associazione ANFFAS ha promosso la realizzazione di un'indagine sul tema della tutela giuridica delle persone disabili, con l'obiettivo di conoscere la condizione delle famiglie associate ad ANFFAS e la loro consapevolezza sulle opportunità offerte dai provvedimenti di protezione giuridica.

Sono state selezionate 180 famiglie associate ad ANFFAS che recentemente si sono rivolte ad uno degli Sportelli S.A.I?, cui è stato proposto un questionario semi-strutturato, contenente cioè sia domande a risposta chiusa sia a risposta aperta¹

Il questionario è stato somministrato in via telematica, con l'invio via e-mail di un link di accesso alla compilazione, preceduto da un contatto telefonico in cui veniva illustrata l'indagine.²

Sono state raccolte le opinioni di 50 famiglie, pari al 28% del totale, Di seguito si riporta una analisi dei risultati ottenuti. Considerata la bassa numerosità della base casi si è deciso di trattare i dati da un punto di vista qualitativo, riportando quindi i risultati solo in valore assoluto.

1Nelle domande a risposta chiusa è possibile scegliere tra serie di alternative predefinite, nelle domande a risposta aperta è presente uno spazio libero in cui il rispondente può indicare qualsiasi informazione desideri condividere.

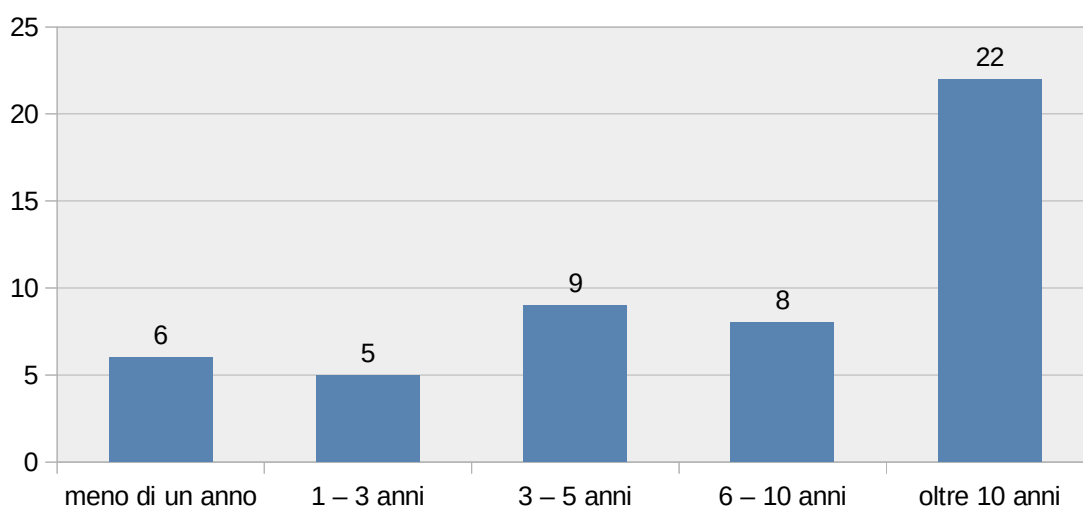
2Hanno collaborato alla realizzazione dell'indagine anche due volontari del Progetto di Servizio Civile "La cultura dei diritti", che hanno seguito le varie fasi della ricerca dalla definizione del questionario, alla rilevazione, all'analisi dati, supervisionati dalla Struttura Audit-Controllo di gestione della Città metropolitana, che coordina le indagini di ascolto al cliente.

1.1 Il profilo degli associati ANFFAS

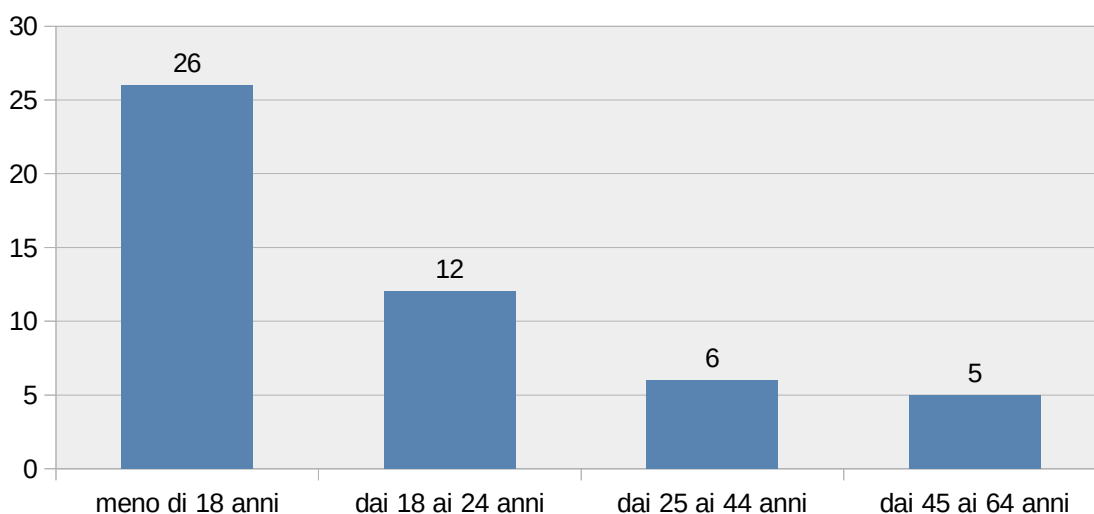
La maggior parte delle famiglie coinvolte nell'indagine è associata ad ANFFAS da più di 10 anni, in più della metà dei casi al momento dell'iscrizione il beneficiario era un soggetto minorenni, mentre oggi quasi la totalità di loro è un adulto con età compresa tra i 19 e i 65 anni.

Coerentemente con questo profilo, il soggetto che si è occupato della compilazione del questionario è risultato essere più spesso un genitore del beneficiario (36 casi).

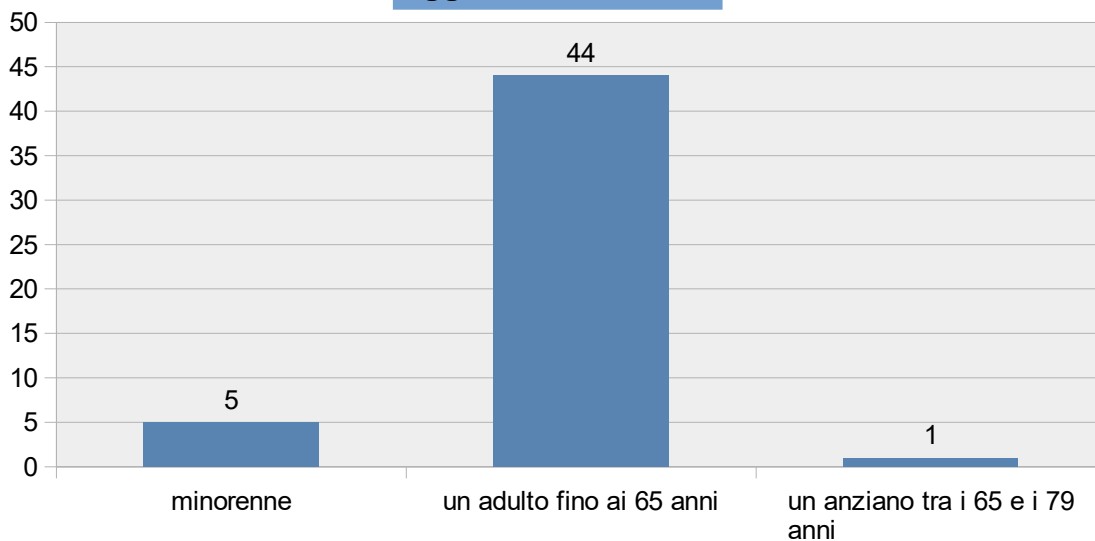
A quanto tempo fa risale l'iscrizione all'Associazione ANFFAS?



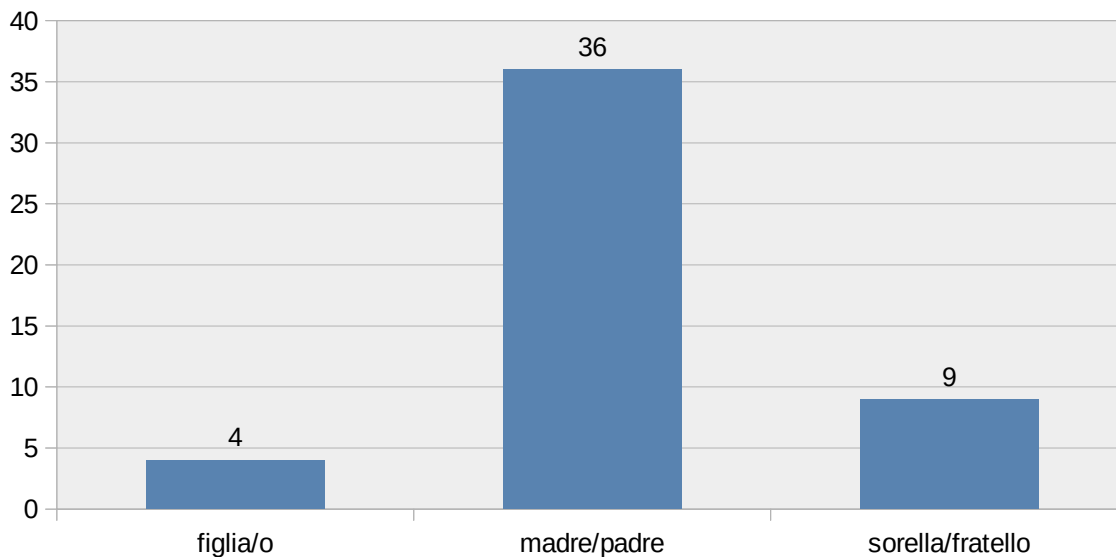
Al momento del primo contatto con ANFFAS qual era l'età del beneficiario?



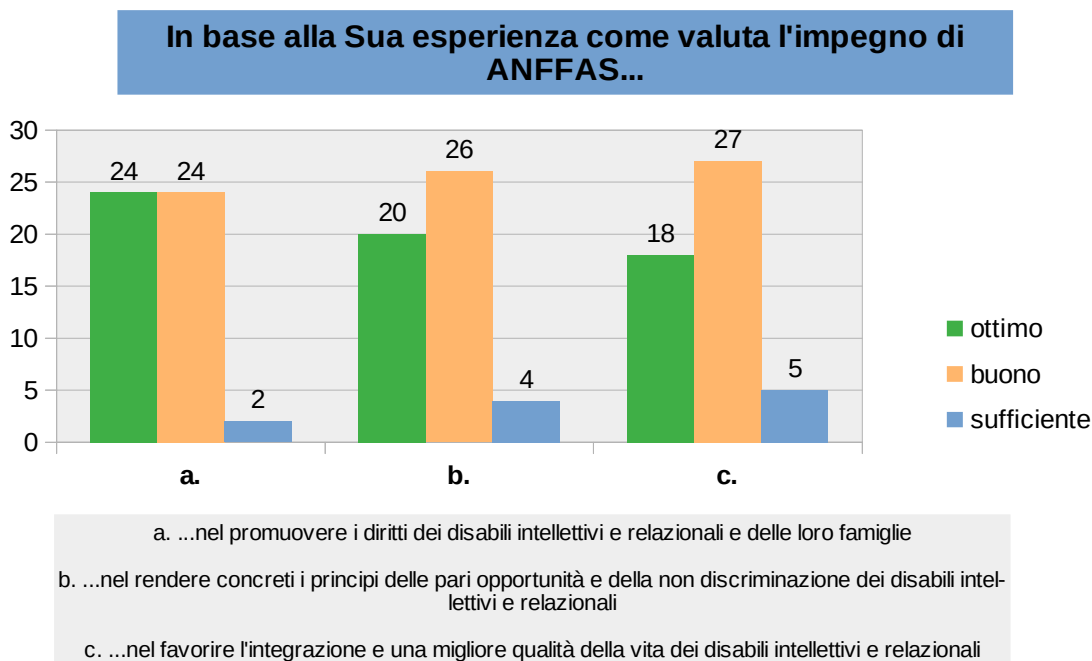
Oggi il beneficiario è:



Rispetto al beneficiario Lei è il/la:



Dell'associazione ANFFAS viene apprezzato l'impegno nei confronti dei disabili intellettivi e relazionali nel *promuoverne i diritti* (in 24 casi viene giudicato come ottimo e in altri 24 casi come buono), nel *rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione* (ottimo: 20 casi; buono: 26 casi) e nel *favorire l'integrazione e una migliore qualità della vita* (ottimo: 18 casi; buono: 27 casi).



Il questionario proposto agli associati prevedeva una domanda aperta in cui si è chiesto di raccontare che cosa rappresentasse ANFFAS per la loro famiglia e che tipo di relazione si fosse instaurata nel tempo con gli operatori. I contributi sono stati molti e talvolta molto articolati. Di seguito se ne riportano alcuni, che rappresentano, per sommi capi, i temi principali che sono stati oggetto delle riflessioni degli intervistati.

"Un irrinunciabile punto di riferimento in ordine a vari aspetti tutelari per la semplicità nell'accesso alle informazioni e alle consulenze, e per la disponibilità e la competenza degli operatori."

"Un aiuto concreto per qualsiasi problema incontrato con il disabile e con il rapporto con le istruzioni."

"Parte della famiglia"

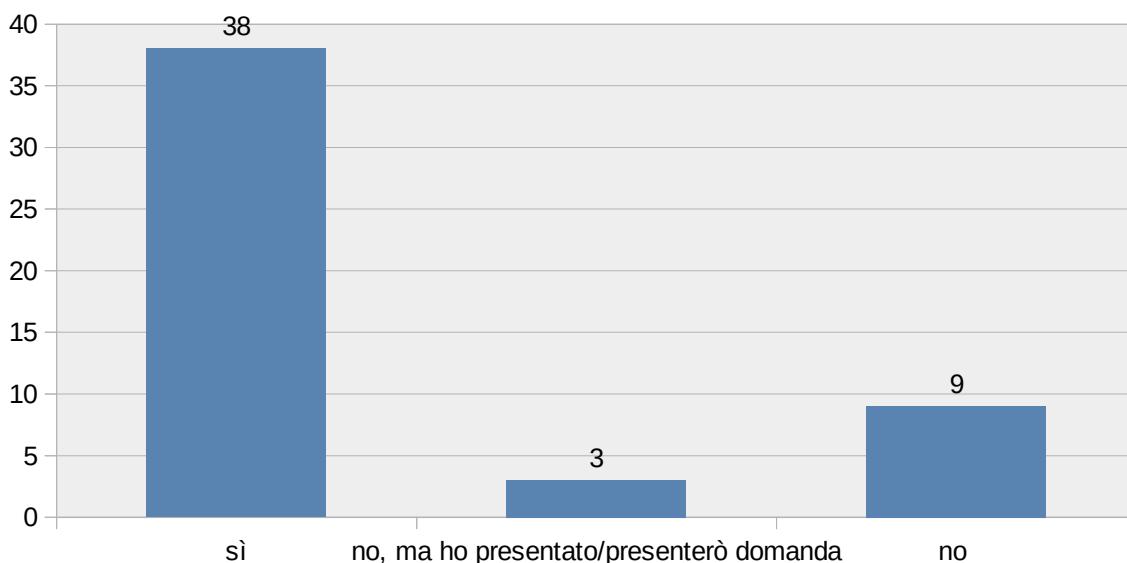
"Anffas è prima di tutto una associazione di familiari, chiunque in Anffas faccia qualsivoglia cosa ha come scopo primario il benessere dei nostri congiunti con disabilità. Questo per me significa poter riporre fiducia, condividere problemi ed ansie e anche mettermi al servizio degli altri. Anffas è dare e ricevere, poter fare uniti ciò che da soli non è possibile."

"L'ANFFAS è per la mia famiglia la sicurezza che mia figlia non sarà abbandonata dopo di noi! Gli operatori che attualmente si occupano di mia figlia hanno con lei l'affetto che la distanza impedisce a noi di poterle dare quotidianamente. Sono persone veramente disponibili, gentili e sempre ben disposte verso i nostri ragazzi."

"Ho incontrato ANFFAS in un momento difficile. Aiuto concreto sulle attività. Impressione che questo buon rapporto iniziale sia dovuto alle persone incontrate."

Più di otto intervistati su dieci hanno ricevuto – o riceveranno a breve – un incarico dal Giudice come tutore o curatore o amministratore di sostegno. Il questionario proposto alle famiglie prevedeva a questo punto due sezioni differenti, con l'obiettivo di raccogliere le opinioni da una parte dei soggetti che hanno esperienza di una qualche forma di protezione giuridica e dall'altra di chi, ad oggi, non ha intrapreso alcun percorso giuridico per la tutela del familiare fragile.

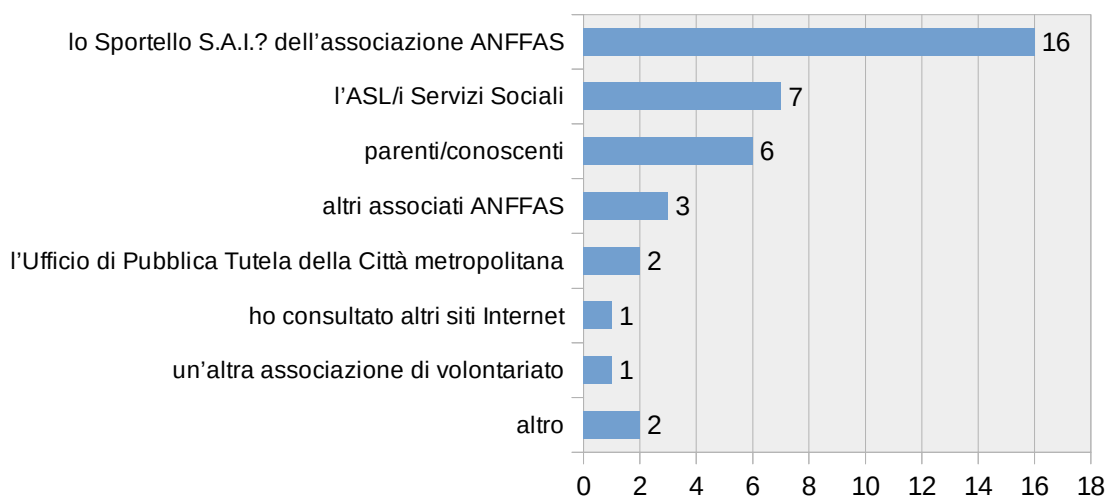
Lei è un tutore o curatore o amministratore di sostegno?



2. Gli associati con ruolo di tutore/curatore/amministratore di sostegno

Gli associati cui è stato assegnato un incarico nell'ambito della protezione giuridica sono stati aiutati ad orientarsi sul percorso da intraprendere più spesso da personale dello 'Sportello SAI?' di ANFFAS (16 casi) dall'ASL o dai Servizi Sociali (7 casi) o hanno potuto contare sui consigli di parenti o conoscenti (6 casi).

Prima di rivolgersi al giudice chi l'aveva aiutata a capire quale percorso intraprendere nell'ambito della protezione giuridica?



Su questo sottogruppo di intervistati è parso interessante rilevare se prima della nomina da parte del Giudice, le famiglie avessero riscontrato delle difficoltà nei rapporti con le istituzioni pubbliche e private che erogano servizi alle persone fragili.

Dalle tabelle riportate di seguito si osserva come quasi la totalità delle famiglie avesse dovuto relazionarsi con ASL e Servizi socio-assistenziali: in entrambi i casi sono state raccolte opinioni molto differenti anche se, nel complesso, si rileva una certa prevalenza di coloro che non lamentano particolari difficoltà.³

Per quanto riguarda servizi per l'istruzione, pur nella variabilità delle risposte, emergono giudizi mediamente più positivi riferiti agli istituti scolastici rispetto a quelli di chi si è rivolto ad enti di formazione.

Le banche non fanno registrare particolari criticità, qualche problema in più per chi si è rivolto ad agenzie fiscali.

³ La parte destra della scala di valutazione, con i punteggi 4 e 5, rileva i giudizi di minore complessità nelle relazioni con l'Ente/Istituto

Com'erano i rapporti con i vari Enti/Istituti PRIMA della nomina?

Scala 1-5 dove 1=molto complesso e 5=semplice

Rapporti con gli I'ASL

1 (complesso)	2	3	4	5 (semplice)	non applicabile alla mia situazione
5 casi	8 casi	11 casi	10 casi	4 casi	3 casi

Rapporti con i servizi socio-assistenziali

1 (complesso)	2	3	4	5 (semplice)	non applicabile alla mia situazione
4 casi	9 casi	6 casi	13 casi	7 casi	2 casi

Rapporti con gli Istituti scolastici

1 (complesso)	2	3	4	5 (semplice)	non applicabile alla mia situazione
3 casi	5 casi	4 casi	7 casi	10 casi	11 casi

Rapporti con gli enti di formazione

1 (complesso)	2	3	4	5 (semplice)	non applicabile alla mia situazione
-	4 casi	9 casi	2 casi	3 casi	22 casi

Rapporti con le banche

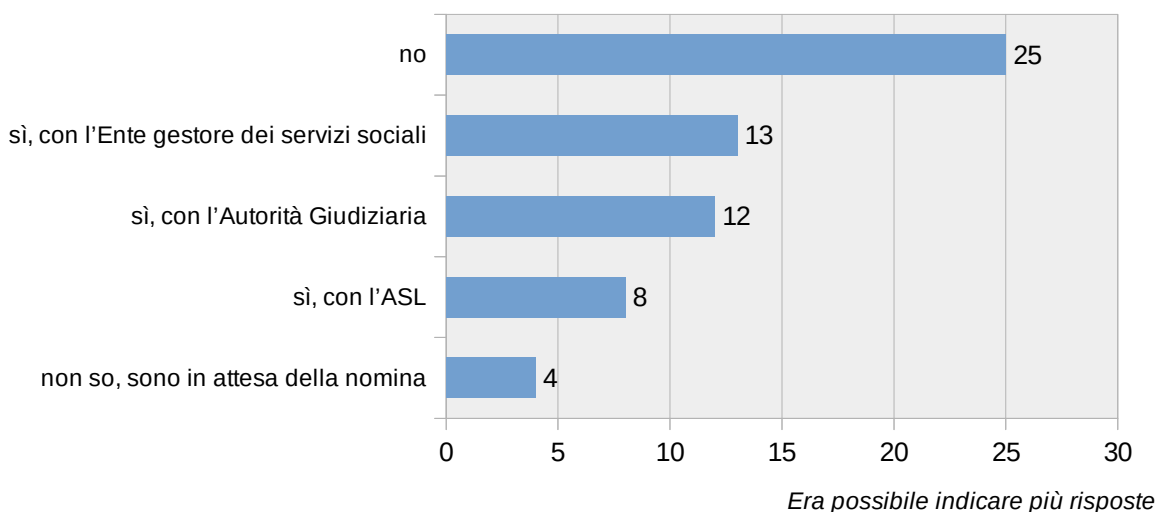
1 (complesso)	2	3	4	5 (semplice)	non applicabile alla mia situazione
3 casi	3 casi	10 casi	10 casi	5 casi	10 casi

Rapporti con le agenzie fiscali

1 (complesso)	2	3	4	5 (semplice)	non applicabile alla mia situazione
3 casi	6 casi	10 casi	4 casi	2 casi	15 casi

Per più della metà degli intervistati lo status acquisito dopo la nomina del Giudice non ha avuto come conseguenza variazioni significative nelle relazioni con nessuno di questi soggetti pubblici e privati. Alcuni, tuttavia, riferiscono di un miglioramento nei rapporti con l'Ente gestore dei Servizi sociali (13 casi), con l'Autorità Giudiziaria (12 casi) o con l'ASL (8 casi).

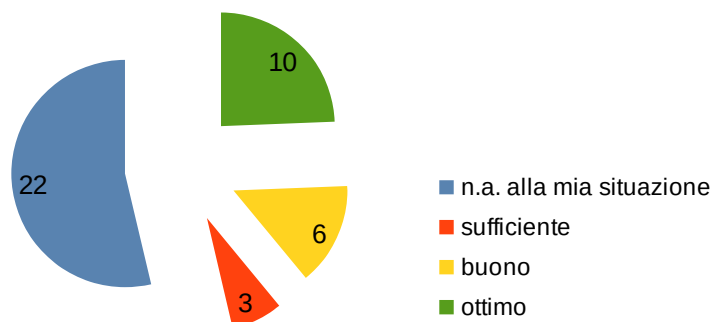
Il suo attuale status di tutore/curatore/amm. di sostegno Le consente di relazionarsi meglio con soggetti pubblici e privati?



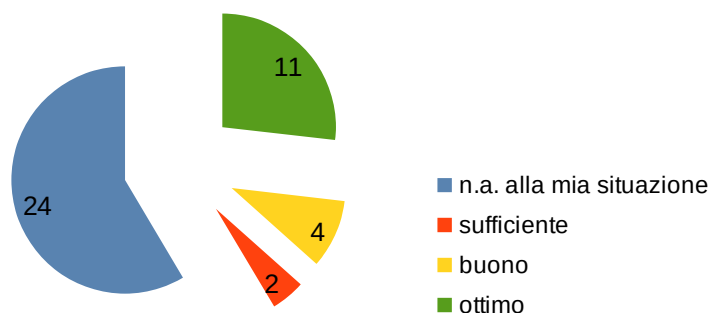
Per alcuni il sostegno di ANFFAS è stato molto importante nelle varie fasi del percorso per l'ottenimento dell'incarico di protezione giuridica, dal momento preliminare della valutazione dell'opportunità di chiedere la nomina, alla compilazione e deposito del ricorso, alla preparazione dell'udienza con il Giudice Tutelare. Ma il supporto più significativo, fondamentale per quasi otto rispondenti su dieci, è quello relativo alla compilazione del rendiconto, che 30 rispondenti su 40 giudicano come ottimo (23 casi) o buono (7 casi).

Il sostegno di ANFFAS nel percorso per l'ottenimento del ruolo di tutore/curatore/amministratore di sostegno

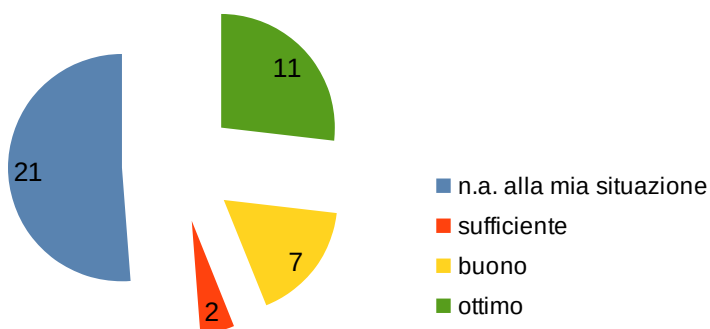
Valutazione sulla necessità di chiedere la nomina



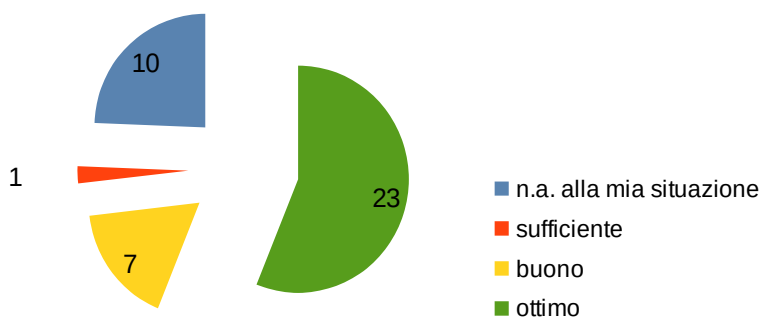
Compilazione e deposito del ricorso



Spiegazione delle modalità di svolgimento dell'udienza con il giudice tutelare

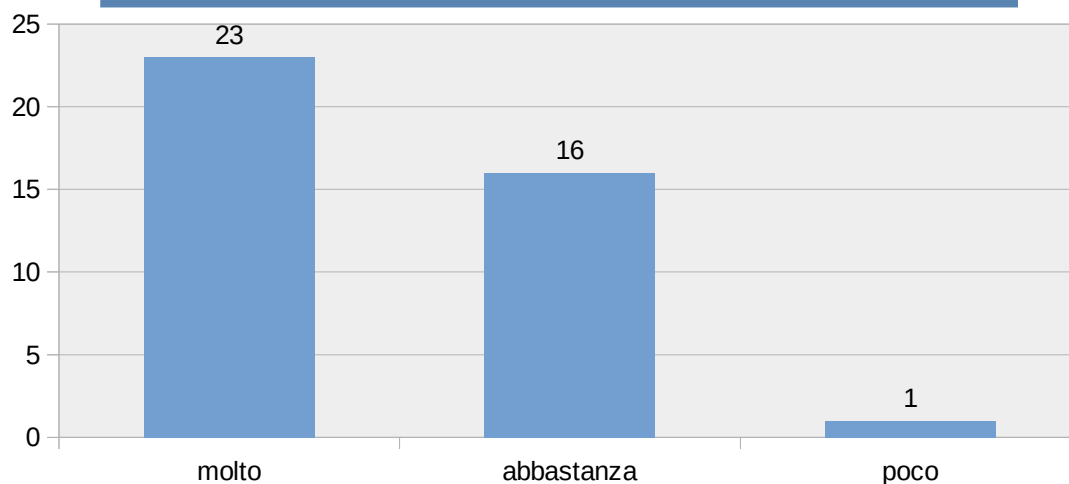


Compilazione del rendiconto

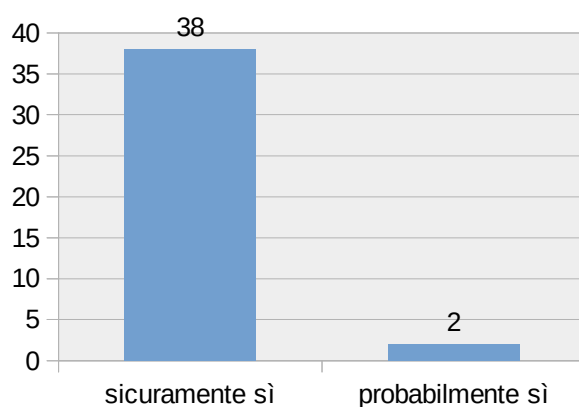


Quasi la totalità degli intervistati ritiene che oggi lo 'Sportello SAI?' di ANFFAS soddisfi adeguatamente le proprie esigenze di supporto in merito agli istituti di protezione giuridica. Tutti consiglierebbero *sicuramente* (38 casi) o *probabilmente* (2 casi) ad altre persone nella loro stessa situazione di rivolgersi allo Sportello.

Ritiene che lo 'Sportello SAI?' di ANFFAS soddisfi le Sue attuali esigenze di supporto in merito agli istituti di protezione giuridica?



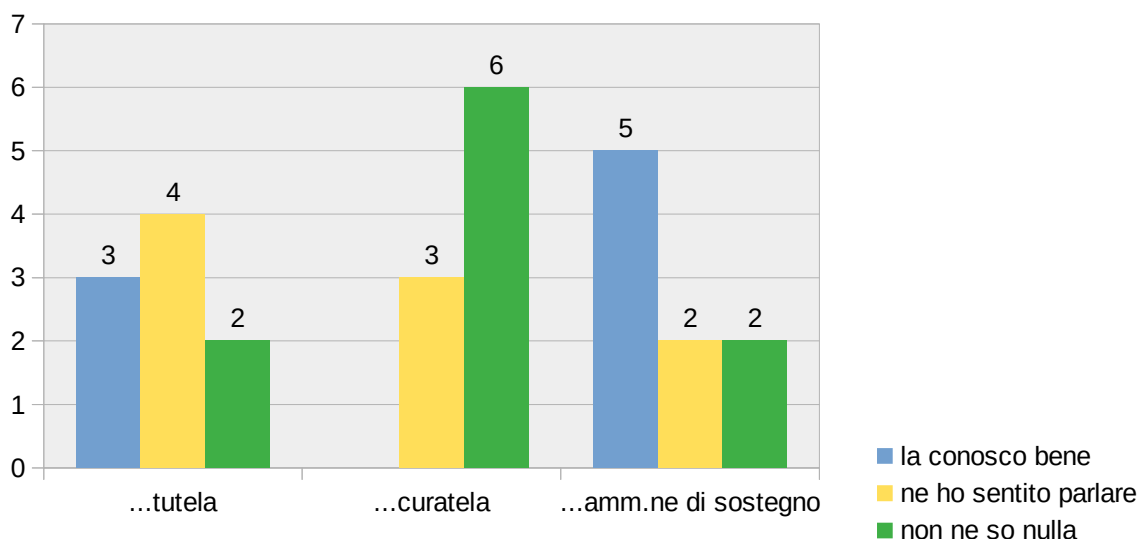
Consiglierebbe ad altri nella Sua situazione di rivolgersi allo 'Sportello SAI?' di ANFFAS?



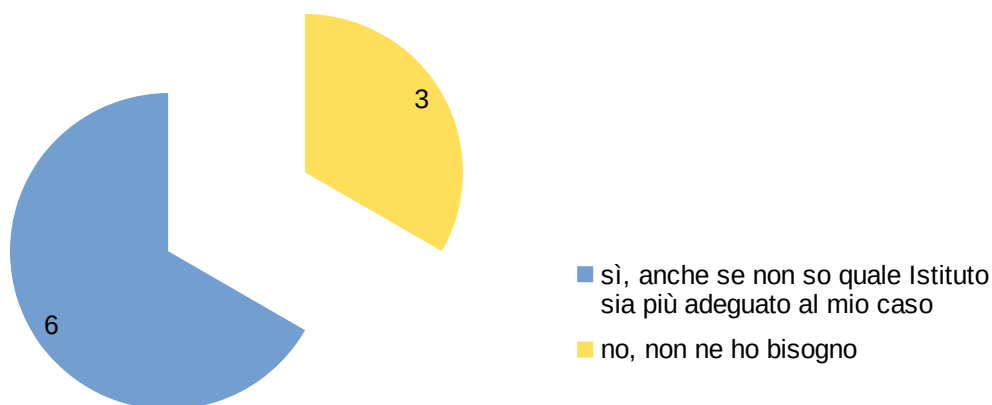
3. Gli associati che non hanno presentato domanda per alcun istituto di protezione giuridica

Solo una minoranza (9 casi) ad oggi non ha presentato domanda per alcun istituto di protezione giuridica. Un primo aspetto che si è voluto rilevare su questi soggetti è l'attuale grado di conoscenza sui vari istituti. La più conosciuta è l'amministrazione di sostegno, la meno nota è la curatela. Sei soggetti su nove ritengono che una nomina del giudice potrebbe in qualche modo aiutarli nella gestione degli interessi personali e patrimoniali del familiare fragile, anche se non sanno ancora quale istituto di protezione giuridica sia più adatto al loro caso. Più della metà di loro sa che lo 'Sportello SAI?' di ANFFAS potrebbe essere di aiuto in questa fase preliminare di orientamento.

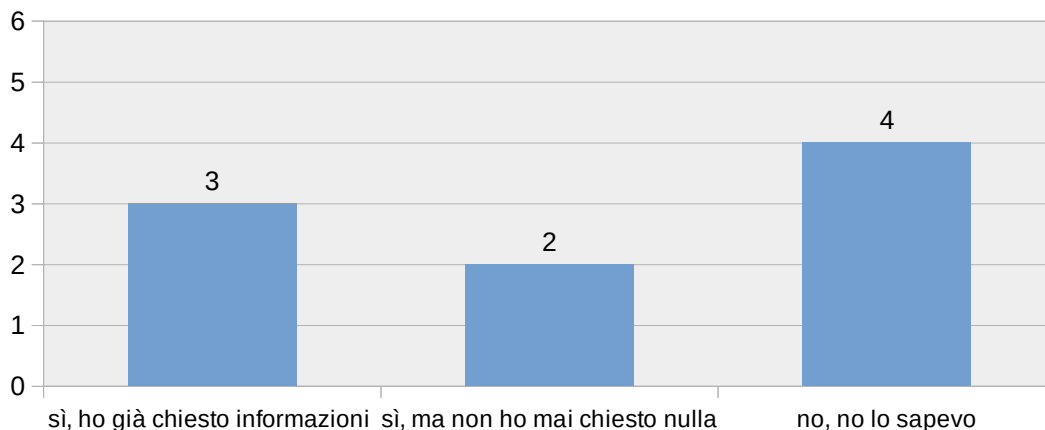
Conosce l'istituto di protezione giuridica della...



Pensa che una nomina del Giudice potrebbe aiutarla nella gestione degli interessi personali/patrimoniali del familiare di cui si occupa?



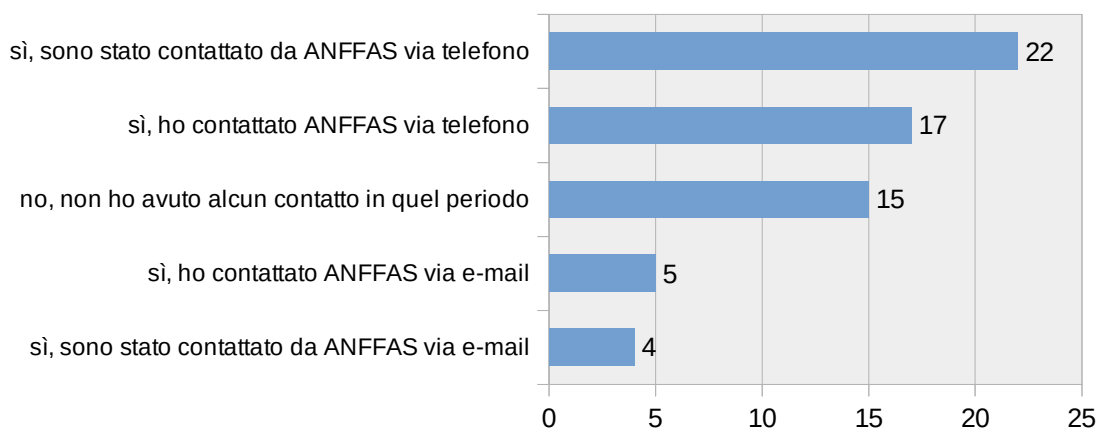
Prima d'ora sapeva che lo 'Sportello SAI?' di ANFFAS può fornire informazioni e documentazione sugli Istituti di protezione giuridica?



4. L'associazione ANFFAS durante l'emergenza sanitaria

L'ultima sezione del questionario, di nuovo rivolta a tutti gli intervistati, aveva l'obiettivo di rilevare in che modo fosse stato affrontato il periodo dell'emergenza sanitaria della primavera 2020, come fossero stati gestiti i rapporti con ANFFAS nei mesi di lockdown. In molti casi gli associati sono stati contattati via telefono da ANFFAS (22 casi) o loro stessi hanno chiamato l'associazione (17 casi). Meno utilizzato il canale delle e-mail, mentre alcuni hanno riferito di non aver avuto alcun contatto in quel periodo (15 casi).

Durante i mesi di lockdown per l'emergenza sanitaria Covid-19 ha avuto contatti con l'ANFFAS?



Era possibile indicare più risposte

Il questionario conteneva una domanda aperta in cui si è chiesto agli associati se l'emergenza sanitaria da Covid-19 avesse influito, e in che modo, sulla qualità dei servizi erogati da ANFFAS. Alcune famiglie hanno raccontato la loro esperienza ma, in generale, sono emerse problematiche riconducibili dall'indisponibilità di altri servizi fondamentali di supporto, quali le scuole o i centri diurni.

L'esigenza di distanziamento sociale imposto dall'emergenza sanitaria ha portato in molti ambiti ad un incremento dei servizi erogati con modalità telematiche (e-mail, Internet, telefono). Si è chiesto agli associati se fossero propensi ad utilizzo di questi canali nelle relazioni con ANFFAS. Molti hanno espresso un parere positivo, in quanto l'accesso alle informazioni potrebbe essere più veloce (29 casi), ma alcuni prediligono il contatto diretto con il personale di Sportello (18 casi).

Se i servizi ANFFAS fossero erogati anche con modalità telematiche sarebbe propenso al loro utilizzo?

