

Materiale per la definizione di un modello teorico operativo dei servizi di consulenza ausili informatici

A cura di Roberto Dequal – Consulente informatico

Il modello teorico operativo del servizio di consulenza ausili informatici può essere descritto sulla base di alcune linee guida che è possibile individuare a partire dal dato tecnico (introdotto e supportato dalla professionalità degli operatori del servizio informativo) e dagli elementi pedagogici che lo caratterizzano.

- Scelta di strumenti standard (per ridurre l'effetto discriminatorio degli ausili speciali)
- Tutela dal mercato
- Tecnologia come strumento, non come feticcio/totem
- Valorizzazione delle abilità residue e delle potenzialità
- Interazione con il network del soggetto (coinvolgimento di tutti gli attori dell'azione educativa e/o riabilitativa)

Scelta di ausili standard

Una delle linee teorico-operative che qualifica l'approccio del servizio di consulenza agli ausili ad alta tecnologia (informatici in particolare) è quella della scelta preferenziale di soluzioni standard.

La valorizzazione delle soluzioni proprie dei dispositivi di cui sono dotati tutti i personal computer è uno dei compiti che ci siamo dati.

Grande rilevanza ha l'attività di produzione di materiale informativo per mettere in evidenza le risorse di cui tutti dispongono sul proprio personal computer ma che spesso non si conoscono.

Prodotti diffusi come il sistema operativo MS Windows, il programma di videoscrittura Word, il browser Internet Explorer contengono molte procedure che possono essere utili a chi ha difficoltà di accessibilità al computer, a chi necessita di ausili per la comunicazione, ecc...

L'adozione di strumenti standard serve a ridurre il rischio di veder trasformare l'ausilio informatico in elemento discriminatorio: nelle scuole ad esempio il non poter accedere ai laboratori di informatica destinati a tutti i ragazzi può essere un pesante fattore di esclusione sociale.

L'adozione di un ausilio speciale prevede un periodo di training per imparare ad usarlo efficacemente, questo percorso crea una dipendenza dall'ausilio che col passare del tempo rende sempre più difficile abbandonarlo. La scelta è quindi delicata perché si tratta di investire sulla possibilità di accedere alle risorse che il mondo della scuola, del lavoro, ecc... ci potranno mettere a disposizione in futuro.

Tutela dal mercato

La popolarità degli strumenti informatici, ampiamente pubblicizzati attraverso i media ha determinato, a partire dall'ultimo decennio, una ampia proliferazione di operatori di mercato che offrono prodotti sempre più specifici destinati ai disabili.

Questo fatto a nostro parere deve essere inserito nella complessa e più generale problematica delle strategie di scelta e utilizzazione degli ausili così come si sono delineate negli ultimi anni nell'ambito della Comunità Europea.

A partire dal 1999, le linee guida del progetto EUSTAT (Empowering USers Through Assistive Technology), nell'ambito del Programma Applicazioni Telematiche, Settore Disabili ed Anziani, della Commissione Europea hanno per es. definito le competenze e gli indirizzi dell'attività dei Centri Informazione Ausili. Essi prevedono fra l'altro che l'utilizzatore di ausili debba essere considerato in primo luogo un "client"; è quindi il suo gradimento ad essere determinante per la scelta e la valutazione dell'ausilio fornito.

Questo indirizzo intende dare risposta, ma è una risposta forse parziale, ad una problematica reale: in Italia la normativa vigente lascia di fatto impotente l'utente, e di fatto anche il consulente, di fronte alla decisione del medico prescrittore, a cui spetta la responsabilità esclusiva degli unici atti sanitari e professionali, prescrizione e collaudo, previsti per legge nell'iter di assegnazione dell'ausilio.

Il medico, nella maggioranza dei casi è un Dirigente del Servizio Sanitario, sovraccarico di compiti, anche organizzativi e manageriali, il cui atteggiamento spesso, certo non sempre, oscilla pericolosamente fra un'acquiescenza distratta alle richieste dell'utente, che a volte per interposta persona sono quelle del venditore "esperto", ed una indifferenza "tecnico-professionale" alle motivazioni "umane" di chi gli sta di fronte.

Ma sono solo le leggi del mercato, il cui peso indubbiamente può modificare situazioni e poteri istituzionali altrimenti difficilmente attaccabili, a cui bisogna affidarsi per un'ipotesi di lavoro accettabile nel campo degli ausili per la disabilità?

E' nella logica di mercato fornire beni e prodotti anche superflui, per esempio i cosiddetti beni di lusso. Ma in ambito sanitario un prodotto, farmaco od ausilio non necessario, può anche essere di danno; è tale per es. un ausilio che va a sostituire non una menomazione non emendabile, ma un processo di sviluppo o di recupero funzionale in atto o comunque potenzialmente possibile. Nel lungo periodo esso va a diminuire, non ad accrescere, l'autonomia della

persona e le sue attività di partecipazione sociale. A scanso di equivoci va precisato che non è in genere da considerare superfluo il miglioramento estetico degli ausili: spesso invece esso è di fondamentale importanza per l'integrazione sociale dei disabili.

Inoltre vi è un dato di fatto economico, che non può essere trascurato. La domanda di ausili è soddisfatta in larga parte, ed è giusto che sia così, da fondi pubblici sotto forma di prescrizioni o rimborsi a carico del Servizio Sanitario. I fondi come è noto sono limitati e sono soggetti a crescenti restrizioni, mentre il costo degli ausili al contrario tende a levitare con l'aumento della qualità e della complessità tecnologica. E' indispensabile quindi, quanto meno rispondere a criteri di priorità, efficacia ed economicità (rapporto fra costi e risultati).

È vero che il costo di tali dispositivi è sempre in riduzione ma essi continuano ad incidere con quote rilevanti sulla spesa complessiva che deve sostenere chi desidera attrezzarsi con l'informatica ad affrontare problemi comunicativi, didattici, ecc...

L'esperienza ha purtroppo evidenziato l'esistenza di molti fornitori di hardware e software senza scrupoli che non esitano ad approfittare della impreparazione dei propri clienti per vendere loro prodotti inadeguati, improvvisati, inutili, per migliaia di euro.

I centri ausili hanno il compito e la responsabilità di colmare la lacuna che si è formata tra domanda e offerta di prodotti high tech dove è quasi totalmente assente la figura del consulente. Tale operatore deve agire nell'interesse del "cliente" forte del fatto che non vende prodotti ma mette a disposizione la propria preparazione sul piano tecnico, tecnologico, riabilitativo, didattico.

Tecnologia come strumento

Il ricorso agli ausili ad alta tecnologia sta diventando progressivamente "di moda".

L'approccio a questi ausili è spesso accompagnato da una speranza eccessiva negli effetti e nei risultati ottenibili.

La visione dell'ausilio tecnologico come feticcio, fine a se stesso, genera dapprima entusiasmo, ma si risolve in rifiuto, frustrazione, delusione.

Il servizio di consulenza ausili informatici cerca di interpretare l'uso della tecnologia come strumento per perseguire obiettivi.

L'uso degli ausili informatici è imprescindibilmente legato ad una corretta formulazione di progetti (educativi, didattici, riabilitativi) a cui lo strumento tecnologico contribuisce con fattori di versatilità, stimoli, riproducibilità, supporto. Non si possono intendere gli ausili informatici come oggetti autoreferenziali ed esaustivi.

Il computer è oggi anche uno status symbol, un totem.

Non fa eccezione quando lo si introduce come ausilio comunicativo, didattico, riabilitativo.

Si tratta quindi di chiarirne, rafforzarne e valorizzarne il contesto d'uso. Il ricorso alla tecnologia è efficace quando supportato da un percorso con obiettivi chiari, verificabili, graduali e strutturati.

Valorizzazione delle abilità residue e delle potenzialità

La scelta degli ausili, secondo le indicazioni che emergono nell'ambito dell'attività del servizio di consulenza ausili informatici, deve essere fatta nella direzione della valorizzazione delle abilità residue di chi userà lo strumento.

Lo strumento informatico e gli ausili ad alta tecnologia possono incidere in modo significativo sullo sviluppo delle potenzialità o sull'utilizzo delle capacità residue di soggetti con menomazioni e disabilità: ad esempio l'uso della posta elettronica in soggetti che abbiano limitazioni comunicative e di spostamento o l'uso della videoscrittura in bimbi con problemi motori che interferiscono con l'uso della carta e penna.

Lo strumento informatico rivela la sua efficacia non solo dal punto di vista del compenso dei deficit presenti ma anche come facilitazione delle possibilità di miglioramento delle funzionalità (es. manipolazione e prensione), delle attività (es. videoscrittura), della partecipazione sociale (es. internet e e-mail).

Sul piano della funzionalità l'uso di un touch screen o di una tastiera accessibile può effettivamente migliorare la qualità del gesto in termini di direzione e flessibilità.

Interazione con il network del soggetto

Occorre essere consapevoli che nel campo degli ausili informatici l'approccio deve essere necessariamente multidisciplinare e quindi non può essere di competenza esclusiva degli informatici (per quanto specializzati) o di una particolare categoria di riabilitatori.

È necessario coinvolgere tutti coloro che hanno una interazione significativa con il disabile (famiglia, educatori, riabilitatori) affinché l'uso di un particolare ausilio sia funzionale per il soggetto, per la sua interazione sociale, per le sue possibilità di recupero e per la sua gratificazione personale.

All'interno di questa rete di relazioni ciascuno deve portare la propria competenza specifica o avere la possibilità di esercitare il proprio ruolo (es. il genitore deve supportare il percorso didattico).