IL SENTIMENTO DELLA SOLIDARIETÀ: SUPERABILE.IT., UN PORTALE PER LA DISABILITÀ

Mercoledì, 21 agosto 2002, ore 15.30

Relatori:
Marco Stancati, Direttore centrale Comunicazione INAIL; Ines Colombo, Vicedirettore INAIL; Franco Bomprezzi, Giornalista, Responsabile Editoriale del portale SuperAbile.it

Moderatore:
Gian Paolo Gualaccini, Vice Presidente della CdO

Moderatore: Abbiamo con noi, ve li presento, i nostri ospiti e relatori. Innanzitutto il Dr. Marco Stancati, responsabile della comunicazione dell'INAIL. La dottoressa Ines Colombo che è Vice direttore centrale della riabilitazione e protesi dell'INAIL. Il nostro amico e giornalista Franco Bomprezzi che è direttore Editoriale di SuperAbile.it, il portale dell'INAIL. Questo è un incontro organizzato da noi della Compagnia delle Opere insieme a questi amici dell'INAIL ed è un incontro che mette a tema appunto il portale per la disabilità, creato dall'INAIL. A me preme subito dire una cosa che è la ragione nostra, di Compagnia delle Opere (poi sentiremo quale sarà la ragione da parte dell'INAIL) per cui siamo stati interessati a fare un incontro così specifico su un portale per i disabili fatto da INAIL, qui al Meeting. Ma dico subito che la ragione coincide un po' con il mio stupore, quando sono andato a vedere il portale: sono rimasto stupito perché io ho sempre avuto una immagine dell'INAL di un certo tipo, come un ente di stato, un moloc, un pachiderma che si occupa appunto come INPS INAIL IMPDAP della assicurazione degli infortuni sul lavoro e fa un certo tipo di lavoro. Invece guardando il portale, mi sono reso conto che c'è da parte dell'INAIL che ha realizzato questo portale, un approccio diverso, cioè una posizione originale, tant'è che prima chiedevo al Dr. Stancati che come INAIL, al di là degli obblighi statutari, di per sé il portale avrebbero potuto anche non farlo, non è una cosa che nel senso stretto rientra negli attributi, negli obblighi dell'Istituto; sono rimasto colpito perché invece è evidente che per fare un portale di questo tipo serve una posizione di partenza originale, intelligente, agile e questa posizione di partenza che va oltre gli scopi in senso stretto dell'istituto, è una posizione di attenzione alla persona, nel caso specifico al disabile, ed è una posizione attiva, intelligente, che offre uno strumento a un mondo che è quello dei disabili, che di strumenti ne ha pochi. Chiamo tra l'altro a gestire questo portale, un giornalista, il Dr Bomprezzi, che non è un dipendente

dell'INAIL. Ho quindi visto una posizione di partenza interessante, originale e ci ho ritrovato con stupore la stessa posizione di partenza tipicamente nostra, quella di Compagnia delle Opere: perché nella nostra storia, come tanti di voi sanno, abbiamo tanti fra noi che si sono messi insieme e han fatto cooperative di solidarietà han fatto fondazioni con lo scopo di aiutare tutto il mondo del disabile e dell'handicap, penso primo fra tutti il nostro amico Lorenzo Crosta, con tutto quello che realizza ogni giorno. Però se questa posizione di partenza, di attenzione all'umano è il tessuto della nostra esperienza, mi sono stupito di trovarlo in un ente pubblico, in un ente di stato. Poi il Dr. Stancati mi ha spiegato: ente pubblico, non economico comunque, un ente istituzionale. Comunque appunto questa era la ragione da parte nostra per fare qui al Meeting questo incontro. Questa comunanza di punto di partenza, questa comunanza di passione, vederla in un ente come l'INAIL mi ha stupito molto. Io come introduzione non direi altro, poi riprenderemo sicuramente questi temi.
Adesso darei subito la parola al dr. Stancati perché ci possa dire quale è la ragione per cui l'hanno fatto loro. Noi siamo rimasti stupiti di una cosa così agile e intelligente. Pensate a che possibilità ha in loro un portale del genere con tutto quello che è il mondo dei disabili. Vorrei sentire da lui perché lo hanno fatto, ragioni e scopi di una iniziativa del genere.

Marco Stancati: La posizione espressa da Gualaccini su quello che è il concetto in genere di un ente pubblico è una concezione molto diffusa. Le cose che vengono dal pubblico non possono essere agili, né belle né efficienti. La realtà non sempre è così, non sempre il privato è bello e il pubblico è brutto, a volte ci accorgiamo che la situazione è molto differente. Perché abbiamo fatto un portale per la disabilità? Perché l'INAIL non è soltanto assicurazione. In genere si pensa INAIL, assicurazioni e infortuni sul lavoro e quindi si pensa a qualche cosa che interviene quando l'infortunio è avvenuto, ti dà una prestazione economica che ti serve per sopravvivere e tutto finisce lì. Invece non è così. L'INAIL è molto di più che una semplice assicurazione. Come avete trovato scritto nella busta che vi è stata consegnata, l'INAIL è un sistema integrato di tutela al lavoratore. La funzione dell'INAIL comincia nel momento in cui qualcuno diventa lavoratore, al suo primo contratto. In quel momento viene preso in carico dall'INAIL e naturalmente la prima funzione è quella di evitare che l'infortunio accada. INAIL ha una enorme attività per quanto riguarda la prevenzione che è mirata a far sì che l'INAIL non debba intervenire poi nella sua funzione assicurativa: è successo l'incidente, ti devo indennizzare. Quando questo purtroppo accade, è chiaro che la prestazione economica è un elemento importantissimo perché si tratta poi di vivere, ma c'è l'altra funzione che è molto più importante che è quella di riportare l'invalido alla migliore condizione di vita possibile sotto il profilo del recupero della qualità di vita. Recupero della qualità di vita vuol dire

badare ai processi di reinserimento lavorativo e sociale. In questo quadro, concepita così come missione dell'istituto, che non è la mera missione di indennizzare perché questo lo può fare una qualsiasi assicurazione, ma è quello di restituire qualità di vita, allora è facile capire perché realizziamo un portale sulla disabilità. Perché è uno strumento che offriamo al disabile ma non solo al disabile, a chiunque si occupa di disabilità, per essere informato sui suoi diritti, per conoscere quali sono le procedure da seguire per ottenere quello che gli spetta, ma anche per delle funzioni che in genere sono meno attese che è quella di come impiegare il proprio tempo libero o come poter andare in una città a vedere una mostra e sapere quale è il percorso che può fare, quale treno può prendere perché attrezzato, che mezzi pubblici saranno disponibili, quali alberghi saranno in grado di accoglierlo e se quella mostra è accessibile o meno, quindi abbiamo voluto dare un patrimonio informativo, ripeto, non solo al disabile ma a chiunque si occupi di disabilità perché poi inevitabilmente succede che la disabilità si identifica con la disabilità motoria, ma la disabilità purtroppo è un tema molto più vasto. In Italia fanno tre milioni i disabili e solo un milione di questi è un disabile motorio. Ma tutti noi purtroppo, man mano che andiamo avanti col tempo, cominciamo ad avere più frequenti contatti con la disabilità perché ci sentiamo di meno, ci vediamo di meno, sono tutte forme di handicap minori ma che comunque cominciano a contrassegnare la nostra vita. Molti di noi hanno in casa un anziano. I problemi dell'anzianità sono anche problemi di handicap più o meno gravi, di qui il portale sulla disabilità che si chiama superAbile. poi, meglio di me spiegheranno i miei colleghi il doppio significato del termine che è già però percepibile: superabile nel senso che comunque qualsiasi cosa si può superare se abbiamo gli strumenti e la volontà per farlo e superabile anche nel senso che se noi mettiamo un invalido in posizione di poter competere con gli altri ci accorgiamo che è abile quanto gli altri o addirittura super abile.
Ecco perché questo titolo che volutamente è un incitamento, è una constatazione. Spero di aver risposto alla prima domanda.

Moderatore: Sì. Io adesso darei la parola alla dott.sa Ines Colombo. Mi piacerebbe capire una cosa, a parte quello che sul portale vorrà dirci. Prima accennavamo alla possibilità che a noi di CDO sta molto a cuore: di realizzare cose da privati come le nostre cooperative sociali, insieme a enti pubblici. Si diceva che l'INAIL è pronta, ha anche fondi a disposizione. Vorrei capire come questo è possibile e in quali settori.

Ines Colombo: Allora, innanzitutto dobbiamo fare una piccola premessa: mi riallaccio a quello che ha detto il Dr. Stancati su quella che è la missione dell'INAIL che non è più soltanto una missione di tipo assicurativo ma appunto con l'ultima normativa, più recente, la missione dell'Istituto è stata

ampliata, cioè da un istituto di natura assicurativa è diventato un istituto, sempre ente pubblico, erogatore di servizi. Erogatore di servizi a 360°, servizi ovviamente che sono per la maggior parte ai propri assicurati che sono i lavoratori i quali vengono presi in carico nel momento in cui entrano nella fabbrica e vengono seguiti per tutta la durata della loro attività, non solo ma se malauguratamente hanno un incidente vengono indennizzati con una rendita, non solo ma accanto a queste indennità vengono garantite tutta una serie di iniziative, di attività che cercano di fare in modo che all'infortunato venga garantita la qualità di vita migliore. Come qualità di vita compresa naturalmente non solo la riabilitazione in senso fisico che mette in condizione l'invalido di provvedere a se stesso etc, ma di reinserire, di ridargli un ruolo sociale. Per fare questo occorre togliere l'invalido dall'isolamento nel quale può incorrere quando la persona diventa disabile e non si può più muovere, ha delle difficoltà a partecipare alla vita di tutti i giorni. L'INAIL ha pensato che uno degli handicap più gravi per la persona disabile non è tanto l'impossibilità di muoversi per le barriere architettoniche, queste sono a volte facilmente superabili con degli ausili, mentre importante per la persona disabile è superare le barriere della non comunicazione. Ecco perché l'INAIL tra i vari strumenti che ha ideato ha pensato anche di creare questo progetto che è un progetto a tutto campo per la disabilità.
Non solo, questo è uno dei progetti che nasce come call center, il progetto superAbile ed è attivo dal 2001 come punto di ascolto e di informazione, di consulenza, alla pari. Cosa significa alla pari? Significa che la maggior parte delle persone che lavorano in questa comunità di lavoratori, e che è decretata a rispondere a delle domande, a dare informazioni è in qualche modo affetta da disabilità. Quindi è in grado di dare una consulenza a chi la chiede, delle informazioni, alla pari. L'INAIL con questo ha garantito quella che è una delle finalità più importanti della sua nuova missione, cioè della presa in carico dell'infortunato, della persona disabile cioè seguirlo da quando entra in fabbrica, e, anche quando è disabile, dandogli la possibilità di riqualificarsi e reinserirsi nella attività lavorativa se è possibile. Naturalmente l'INAIL non fa da collocatore tout court, ma fa da facilitatore per il reinserimento e mi riallaccio al call center. In questo caso ha fatto da facilitatore cioè, quando ha appaltato il servizio (perché il servizio è naturalmente gestito da una società che ha vinto una regolare gara che è un consorzio di cooperative sociali), quando ha appaltato questo servizio di ascolto ha preteso che nell'ambito dei lavoratori ci fosse il 50% delle persone affette da qualche disabilità. In questo modo ha facilitato la ricollocazione delle persone al lavoro. Questo progetto "superAbile", di cui parlavo prima è un progetto integrato che è nato come call center che funziona da più di un anno, si è integrato recentemente con un portale che tratta di tematiche e nasce come un magazine, un giornale con news dove ci sono anche dei forum, delle possibilità di incontri tra persone al fine di

…non è un portale come si potrebbe pensare esclusivamente dedicato alla disabilità che può essere una cosa piuttosto triste. E' un portale per tutti che tratta dei temi della vita quotidiana dà delle informazioni a tutto campo, dà delle consulenze e naturalmente il nostro direttore che è Franco Bomprezzi che tutti conoscete sta facendo un lavoro egregio perché il nostro portale sta avendo molto successo. Questo è uno dei progetti che ha fatto l'INAIL per l'informazione, per togliere dall'isolamento le persone che hanno dei problemi; ma altri progetti molto importanti ai fini di facilitare il collocamento delle persone disabili sono stati fatti soprattutto durante l'anno 2001 e anche in quest'anno. Diciamo che l'INAIL con lo stanziamento di ben 150 miliardi ha reso possibile provvedere alla riqualificazione di persone disabili ovviamente disabili da lavoro, perché anche se l'INAIL sta facendo delle cose per la disabilità in generale, proprio per statuto, non può per il momento erogare finanziamenti a disabili che non sono del lavoro (anche se indirettamente lo sta facendo perché alcuni progetti di notevoli dimensioni in sostanza coinvolgono persone che appartengono a delle imprese che non sono invalidi del lavoro ma sono invalidi di civili). In cosa consistono questi progetti? Una volta che una persona ha avuto un incidente sul lavoro e sono stati riscontrati dei postumi, è stato dichiarato lo stato di invalidità per una percentuale che supera il 33%, naturalmente dichiarato, queste persone sono destinatarie del collocamento mirato che è una nuova formula che è stata adottata dalla legge 68 del '99 che ha sostituito il collocamento obbligatorio. Cosa significa collocamento mirato? Significa dare l'opportunità alle imprese di assumere persone che sono adatte a fare quel tipo di lavoro, per le quali esiste in sostanza la carenza di organico. Cosa fa l'INAIL per facilitare questo? Ha creato una serie di progetti finalizzati, progetti individuali, quindi ha messo a disposizione delle persone invalide degli strumenti per poterle riqualificare. Anche se l'invalido ha una scolarità abbastanza modesta, ha fatto in modo di riqualificarli in maniera da poterli destinare ad altra occupazione nell'ambito delle imprese che sono obbligate ad assumere gli invalidi, in modo che questa assunzione non risulti più una sorta di carità penosa, ma risulti che la persona riqualificata sia effettivamente utile all'azienda, così da restituire un ruolo sociale alla persona che si sente utilizzato con le sue abilità residue. Uno dei progetti che ha avuto più successo, è stato anche uno dei primi progetti fatti, discende da una collaborazione che l'INAIL ha svolto con la O.I.C (Opera della Immacolata Concezione) di Padova, ente privato, a seguito di una convenzione stipulata con la Confindustria. L'INAIL per fare questi progetti si è aperto molto anche privato. Anche perché essa non può fare formazione, riqualificazione al suo interno per i propri infortunati, ma si deve avvalere di pacchetti formativi che vengono predisposti da società e da cooperative etc. anche perché non rientra nell'attività dell'INAIL fare questo tipo di formazione. Quindi ogni progetto che è stato fatto per una

singola persona oppure per un gruppo di persone è stato affidato a delle società esterne, la maggior parte delle cooperative nelle quali sono presenti come lavoratori delle persone disabili. Ecco perché l'INAIL fa anche da facilitatore, crea anche lavoro. Questo progetto fatto con l'OIC di Padova è un progetto che ha avuto molto successo perché anziché progettare un percorso formativo tout court sono state prima individuate le imprese che nella regione Veneto erano disponibili ad assumere invalidi del lavoro.
Quindi noi abbiamo fatto prima una indagine e scelto quelle aziende che avevano questa disponibilità di posti per assumere invalidi. Abbiamo visto quali erano i posti disponibili, quali erano le attività che concretamente potevano essere utili alle aziende, dopodiché abbiamo formato le persone. Le abbiamo fatte formare attraverso la partecipazione di questa OIC che è una organizzazione che si occupa non solo di disabili ma di anziani etc.; e quale è stato il punto vincente di questo progetto? Il fatto che la riqualificazione, il corso formativo è stato fatto in forma residenziale, quindi gli invalidi che sono stati prescelti, che hanno fatto questo corso sono stati residenti presso questa organizzazione che è anche in grado di far fronte a delle necessità di persone che sono molto svantaggiate. Questo è un esempio di progetto, ne abbiamo fatti degli altri, per esempio in Calabria un progetto che riguarda 300 persone. Qualcuno mi chiederà ma tutti questi invalidi che voi riqualificate poi trovano modo di ricollocarsi? Ebbene per quanto riguarda la regione Veneto abbiamo fatto un monitoraggio e in tutte le imprese che avevano dato la disponibilità a distanza di un anno queste persone assunte lavorano, sono ben inserite e sono felici e contente. Per quanto riguarda la regione Calabria il progetto è molto più ampio anche perché bisogna fare il conto un po' con il tessuto sociale della Calabria e lì abbiamo fatto un altro discorso: cioè abbiamo cercato di mettere in condizione le persone di essere pronte per poter accettare poi mano a mano i lavori che si potessero presentare anche perché nella regione Calabria non è molto facile. Dobbiamo dire che anche su questo territorio qualche risultato lo stiamo ottenendo. In totale abbiamo fatto fare formazione per quasi 700 persone nel giro di 1 anno e mezzo e non mi sembra poco pensando che gli invalidi che hanno titolo a questi benefici, al finanziamento di questi corsi sono gli invalidi che hanno una invalidità superiore al 34%. Altri progetti che l'INAIL ha fatto o sta facendo e sempre nell'ottica di dare un ruolo sociale alle persone svantaggiate, è un progetto che riguarda i propri dipendenti perché sarebbe stato assurdo pensare agli invalidi del lavoro e non pensare ai propri dipendenti perché anche nell'ambito INAIL ci sono delle persone svantaggiate: su una popolazione di 11 mila persone sono circa mille, quindi una buona percentuale. Bisogna dire che nell'ambito dell'istituto non ci sono mai state recriminazioni da parte di queste persone quindi hanno avuto tuttora le stesse opportunità che hanno le persone non disabili, però ci siamo posti il problema se tutti i loro diritti sono stati tutelati, per esempio il diritto alla

riservatezza dell'informazione eccetera. Noi abbiamo nel nostro interno 170 persone non vedenti e altre ipovedenti che non hanno la possibilità di leggere le informazioni riservate, eccetera. Allora cosa abbiamo fatto? Abbiamo fatto un progetto, il boys mail, quindi abbiamo dato la possibilità a queste persone, stiamo dando la possibilità a queste persone di leggere la posta elettronica a mezzo telefono. E questa è un'altra delle iniziative; ve ne potrei elencare tante altre, però vorrei lasciare spazio al nostro Franco Bomprezzi, perché vi illustri bene il progetto che a noi sta più a cuore, cioè il progetto SuperAbile, il portale www.SuperAbile.it.

Franco Bomprezzi: Oggi la vedo anch'io come voi l'home page del portale. Spero che i miei colleghi abbiano lavorato bene, perché è un giornale, un quotidiano, un mezzo di informazione e di comunicazione normale. Come vedete non l'hanno fatto, perché al direttore si cerca di dare sempre lo spazio, perché è in trasferta, ma vedete che in primo piano abbiamo messo voi, Meeting di Rimini. Come abbiamo trattato la notizia, partiamo da qua. Uno potrebbe aspettarsi che, essendo SuperAbile.it il portale INAIL per il mondo della disabilità si parlasse in questo articolo, dedicato alla nostra presentazione, soltanto di noi. In realtà noi abbiamo fatto una cosa diversa, abbiamo raccontato e raccontiamo quello che avviene al Meeting, cioè siamo convinti che la persona che oggi voleva intervenire, voleva essere presente al nostro convegno, vuole anche sapere cosa succede a Rimini. Come dire, adesso nell'aggiornamento, abbiamo fatto il refresh dell'home page, è già balzata in primo piano un'altra notizia della quale accennavo questa mattina a Marco Stancati, una notizia, credo, che vi interessi tutti. Vi ricorderete di questa ragazza; questa ragazza si chiama Valentina Locchi, ha partecipato a un telequiz, Sarabanda, è non vedente, una ragazza bravissima, una memoria di ferro e indovinava dopo una nota il titolo delle canzoni. Poteva sembrare un fenomeno da baraccone, poteva essere trattata male dalla comunicazione della televisione. Non è andata così. Noi, già all'epoca, seguimmo il fatto che un telequiz commerciale come Sarabanda, del gruppo Mediaset, con Papi che lo conduceva, ci fosse un concorrente disabile del quale non si accentuava affatto la disabilità, ma la bravura. Quel personaggio ci piacque tanto che cercammo di sapere qualcosa di più di lui. Riuscimmo a parlare con lei proprio due giorni prima del momento più bello, cioè quello in cui si è aggiudicata un monte premi molto alto e, siccome le puntate di Sarabanda erano registrate, facemmo quello che si chiama un piccolo scoop, perché demmo la notizia per primi su SuperAbile.it che Valentina avrebbe vinto e dicemmo anche quando i telespettatori avrebbero potuto vedere la puntata in cui Valentina Locchi vinceva più di 600 milioni, 300.000 euro, cioè 600 milioni. Ci riprese Repubblica.it e poi avemmo un picco di ingressi nel nostro portale clamoroso e cosa successe? Solamente che avevamo fatto informazione, cioè avevamo fatto il nostro mestiere che era quello di affrontare un aspetto

che ci stava a cuore, cioè una persona disabile che in quel momento era protagonista di un fenomeno sotto gli occhi di tutti. A questa persona avevamo chiesto di raccontare, invece, l'esperienza umana della sua vita, che cosa significava per lei essere in quel momento protagonista e abbiamo scoperto tante cose che poi i giornali hanno raccontato, perché hanno scoperto che non era solo un fenomeno, non era che sapeva solo a memoria i titoli delle canzoni. Ma era una che era riuscita a formarsi in un istituto di Perugia nel quale la sua disabilità, il suo non essere vedente era stato superato grazie ad una attenzione particolare, ad un lavoro fatto molto bene. La ragazza adesso vuole donare, praticamente, l'intera somma che ha vinto al telequiz a questo istituto di Perugia. C'è un piccolo particolare, che oggi noi sveliamo, ma che gli altri giornali però non hanno fatto; la curiosità di un giornalista. La prima regola del giornalista è essere curioso, non fermarsi mai all'apparenza della notizia, ma andare a fondo, cercare di sapere che cosa c'è dietro una storia. Io ho detto ai miei redattori: "Sentite, provate a chiamarla adesso. È riuscita a fare quello che voleva?" Be', lei lo vuole ancora fare. Quell'istituto sta per chiudere, non ha più soldi, ma ancora Sarabanda non ha pagato i premi. Ora, capite bene che questo sarà normale nei telequiz. Probabilmente, sono passati più di tre mesi, magari la gente pensa che questa ragazza sia ricchissima, che abbia coronato il sogno della sua vita; crediamo che questa sia una notizia che meriti di essere raccontata. Sono partito da qui, perché? Perché quando INAIL mi ha chiesto di pensare ai contenuti di un portale informativo di servizio sulla disabilità mi sono tremate le vene, perché io facevo il giornalista da tanti anni e facevo il giornalista da tanti anni in un giornale di città. Voi sapete che i cosiddetti giornali di provincia sono i giornali che sono a contatto con la gente e, rispetto ai quali, un lettore quando trova un errore alza il telefono, chiama e insulta il capo cronista che ha sbagliato un titolo o chiama il suo nome sbagliato. Io facevo il capo cronista al Mattino di Padova, era un quotidiano locale, è tuttora uno dei quotidiani di città anche più forti nel proprio territorio, e ho imparato che il mestiere bisogna farlo bene, non c'è una scorciatoia. Allora, raccontare la disabilità semplicemente fornendo delle informazioni asettiche, prive di valori, prive di contenuti che sono, come dire, non la fotografia al passato, ma l'istantanea che proietta verso il futuro, questa era la sfida che noi dovevamo cercare di raccogliere. Allora io oggi voglio dire una cosa: prima di tutto che INAIL, come diceva prima Marco Stancati o lo diceva Ines Colombo, e io rispondo con questo a una curiosità di Gualaccini e della vostra Compagnia delle Opere: l'INAIL è un ente pubblico che ha consentito, credo per la prima volta in questo modo evidente, di creare un gruppo di lavoro che era partito attorno ad un' idea. Un' idea che si chiamava Handicap e nuove tecnologie, questo era l'inizio del progetto. Un' idea nata dal presidente Biglia dell'INAIL partendo dall'esperienza nata da una associazione che si preoccupa di fornire strumenti informatici

alle persone disabili, l'ASPID. Un'associazione che fa grandi corsi di formazione, molto importanti e riesce a creare inserimento lavorativo partendo dal computer e avendo tolto molto rapidamente persone non vedenti dall'unica possibile occupazione che spesso nel passato, anche voi lo sapevate, era quella del centralinista o di fare il massaggiatore. Questi erano i due lavori dei non vedenti. È uscito il non vedente, attraverso le nuove tecnologie, da questo cliché e attraverso l'informatica, attraverso lo sviluppo di una professionalità nuova, sicuramente si sono aperte delle strade incredibili. INAIL ha pensato all'inizio che il problema fosse il mezzo, cioè fornire nuove tecnologie per aprirsi al mondo delle persone disabili. Strada facendo ci siamo accorti, e questo è stato il grande merito di un ente pubblico, che il mezzo è importante, ma importantissimi sono i contenuti, quello che noi si comunica e da Handicap e nuove tecnologie è nato un progetto complessivo di informazione e di comunicazione di servizio. Prima il call center, come si diceva, cioè un numero verde che vi ricordo: 800 810 810. Un numero facile da memorizzare, un numero attraverso il quale ogni giorno centinaia di persone finalmente hanno risposte a tutti i temi normali che servono per la disabilità. Voglio dire, quante volte io stesso, non so gli estremi di una legge, non so se ho diritto a una prestazione, se posso parcheggiare sotto casa, se nel mio condominio l'ascensore posso farlo adeguare anche se i miei condomini non lo vogliono. Tutte quelle piccole cose che fanno parte della vita di tutti i giorni e che molto spesso sembra che tutti le sappiano, ma non è vero. E noi abbiamo constatato attraverso la quantità enorme di domande che arrivavano al nostro numero verde, alle quali veniva data una risposta personale a voce. Voi sapete che il problema dei call center a volte è che sono dei call center, come dire, impersonali, freddi, ti ripetono: digita uno, digita due, poi se vuoi quello fai quattro, cinque. Noi abbiamo deciso di fare un call center nel quale digitando "1", si parla subito con qualcuno e ti risponde un persona in carne ed ossa che ti dà delle risposte. Abbiamo monitorato le risposte. Dalle risposte abbiamo capito che c'erano almeno quattro temi fondamentali molto forti, che erano quelli dell'accessibilità in generale, che poi è diventato il canale senza barriere del nostro portale. Poi abbiamo visto che molto forte era il tema delle leggi, della normativa; è abbastanza evidente, ma non è così banale, perché la normativa la si può dare in due modi diversi: o per addetti ai lavori, cioè fornendo un database delle leggi esistenti e poi arrangiatevi, "leggetele, se le capite, bene, se no pazienza". Oppure cercare di fornire una serie di schede, di strumenti di approfondimento successivo rispetto alle tematiche della normativa che ogni navigatore in internet o ogni persona che consulta il call center, può adattare alla propria realtà, alle proprie esigenze, al proprio status e al proprio territorio, quindi calandola nella propria esperienza concreta. E poi abbiamo visto altri due temi molto forti. Uno è lo sport. Lo sport è un tema in cui INAIL ha un grossissima esperienza, una grande forza. Pensate che

dal centro di Vigorzio di Budrio , dove vengono preparate quelle che sembrano delle protesi del futuro, protesi bioniche, realtà di altissima tecnologia, escono persone che sembrava avessero la loro vita troncata di netto dall'amputazione di un arto, di due arti, di un braccio, di una mano. Escono persone in grado non solo di essere, come dire, in condizione di muoversi, ma addirittura, in certe situazioni, degli atleti, degli atleti completi e così forti da essere competitivi a livello mondiale. Quello che viene fatto, per esempio, a Vigorzio di Budrio è stata una delle molle forti che ci ha portato a dire: lo sport non è soltanto un terreno, come dire, di divertimento, passatempo per persone che non hanno niente da fare, perché ormai espulse dal mercato del lavoro; almeno si dedicano a questo. Ma è una molla forte di motivazione. E qua ritorniamo al sentimento delle cose: senza una motivazione, senza un sentimento, senza un forte valore personale non si va da nessuna parte. Non si può pensare che una persona disabile debba essere riabilitata. Pensate quanto è brutto il termine di per sé: riabilitazione si usava nei Gulag, cioè era il termine che veniva usato per rimettere in riga chi sgarrava. Io sono stato sempre molto contrario ai termini di tipo sanitario all'interno della logica del mondo delle persone disabili, perché io credo di essere una persona e basta e, come me, tutti quelli che hanno disabilità diverse, ma situazioni nelle quali si ritengono cittadini, punto e stop. Ora è evidente che noi ci portiamo dietro tutti la cultura di tipo medico – riabilitativo. Sono i medici che hanno fatto la classificazione della disabilità, sono i medici che dicono se io mi sto comportando bene, cioè se io potrò recuperare qualcosa e quanto. Ecco, INAIL in questo senso è un crocevia, perché ha dovuto coniugare la cultura della riabilitazione con quella delle capacità che è quella delle abilità possibili per riportare la persona nel contesto sociale.
Il concetto di disabilità, la parola handicap fra cinque anni, non esisterà più. La nuova classificazione mondiale, l'ECF, che nasce dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, ha tolto il termine handicap e sta parlando di activitis, attività, funzionalità, positività, cioè capacità di compiere azioni e avere relazioni, relazioni sociali. Cioè la persona è inserita e deve essere inserita nel suo contesto umano, sociale, territoriale. Voi capite che in questo contesto, quei quattro canali che qui vedete di nuovo: senza barriere, SuperAbile, sport e tempo libero corrispondono proprio a questo. Quello che io devo sapere per poter fare, cioè quello che io devo sapere per poter conoscere, per essere messo in condizione di uscire dalla condizione di disabilità e diventare abile, diventare "SuperAbile" se sarò in condizione di esserlo. È una sfida che ci ha portato a realizzare un portale giornalistico. E questa volta, magari, INAIL me lo ha anche detto: è anche un po' troppo giornalistico. È vero, l'approccio è questo, e l'idea è: qui ci capita chiunque, nel web non è che ci si va con l'etichetta e dentro SuperAbile ci può entrare chiunque, un navigatore che è abituato a guardare i portali di informazione. E secondo me deve rimanere attratto dal primo momento, nei

primi dieci secondi da quello che vede. Poi, se è addetto ai lavori e interessato all'argomento, lo approfondirà, andrà più a fondo. Ma se qui vede scritto Alex Zanardi e se è appassionato di Formula I dirà: "Caspita! Io me lo vado a leggere cosa pensa Alex Zanardi dell'ultima gara di Formula I". Poi io gli potrò dire: "Ma guardate che Alex Zanardi, pilota di Formula I, è rimasto amputato delle gambe ed è stato riabilitato dall'INAIL e adesso è una persona nuova". Fra l'altro mi ha raccontato, ed è molto divertente, come lui ha lavorato con INAIL, con il Centro Protesi, esattamente come un collaudatore di Formula I, cioè lui dava gli input per mettere le sue protesi al meglio, perché era abituato come Schumaker a dire: "No, no, no, così non va. Leggermente di più, leggermente di meno". Ma questo è un messaggio culturale fortissimo, perché io lancio ad altre 10, 100 persone amputate l'idea che non devono mai accontentarsi, che devono pretendere da sé il meglio. Da sé e da quelli che devono fornire a lui la possibilità di realizzare il meglio. Quindi l'approccio è giornalistico, ma poi le aree tematiche, i canali che abbiamo sviluppato sono canali gestiti da esperti, da persone estremamente autorevoli nel loro campo. Il nostro portale è solo da 5 mesi on line ed è stato realizzato affidando i quattro canali tematici a persone esperte nelle singole discipline, nelle singole materie, e che hanno lavorato, poi, in gruppo, naturalmente, con effetto moltiplicatore all'esterno. In questo caso, per esempio, è un architetto (Sofia Corbetta) paraplegico, è un architetto che lei stessa vive la disabilità. Ma non è che l'abbiamo scelta perché è disabile, l'abbiamo scelta, perché è brava ed è capace di esprimere una competenza diretta sulla disabilità estremamente attenta alle esigenze del mondo d'oggi e assolutamente fuori dagli schemi. Per esempio, vedete che adesso abbiamo in primo piano una cosa che può gridare vendetta rispetto alla normativa; rigida, ma indispensabile. Qui è un esempio di una soluzione fatta in montagna per una persona che ha forza muscolare notevole, ha la sua casetta, ci deve andare lui, la pendenza in questo caso è al 12%. Qualsiasi geometra del comune X inorridirebbe dicendo: "non si può fare, non la posso autorizzare", ma il non autorizzarla significava impedire a quella persona di avere la propria casetta di montagna accessibile per sé. È evidente che occorre coniugare la normativa con l'intelligenza, con l'esperienza e con il buon senso. Nello stesso tempo è evidente che noi, per esempio, segnaliamo come a volte dall'Italia nasca il miglior design, esportiamo all'estero la nostra cultura. In questo momento, pochi lo sapranno, e noi adesso lo raccontiamo, che Pininfarina sta progettando i treni danesi e li sta progettando pienamente accessibili per tutti. Magari da un articolo così, da una scheda come questa, può nascere qualche dubbio, no? Uno potrebbe dire, perché da noi in Italia non si riesce ad avere tutto quello che, ragionevolmente, sarebbe possibile fare. Noi questi dubbi li seminiamo, li seminiamo a volte sapendo di creare anche un po' di sconcerto, perché non nascondiamo quella che può essere una situazione di

inadeguatezza. Io credo che voi, come Compagnia delle Opere, abbiate sempre questa insoddisfazione che vi anima. Cioè il fatto di dire: noi vogliamo realizzare cose, vogliamo avere degli obiettivi precisi e non ci fermiamo finché non raggiungiamo l'obiettivo. Quando lo avete raggiunto vi accorgete che siete proiettati verso un'altra battaglia. Noi abbiamo raggiunto in 5 mesi 100.000 visitatori e io devo dire che non so se questo numero lo giudico soddisfacente o insoddisfacente. È un gran numero, detto così, però io penso a quante persone non sanno niente della disabilità e potrebbero, attraverso un portale come questo, vivere meglio e capire meglio i diritti di persone che vivono nella porta accanto, che vivono nella stessa casa, nella stessa scuola, nello stesso posto di lavoro. Credo, allora, che noi ci possiamo porre un obiettivo molto più ambizioso e nel prossimo futuro cercheremo anche di raggiungerlo. Attraverso che cosa? Attraverso una comunicazione normale, una comunicazione nella quale la società civile ci si possa riconoscere, non con un linguaggio per disabili, non un portale per le persone disabili e basta, ma un luogo di scambio di ricchezze, di culture. La contemplazione della bellezza, l'altro tema che voi sottolineate. Pensate, ad esempio, ai beni monumentali, e che cosa vuol dire in Italia l'uso dei monumenti. Le persone disabili si sentono a volte in colpa, perché chiedono di poter accedere a dei luoghi che sono dei monumenti, come se non fosse un loro diritto totale, normale quello di accedere a beni e a patrimoni che sono patrimoni dell'umanità. In questi giorni stiamo conducendo non una battaglia, ma una ricognizione culturale rispetto, ad esempio, a quello che sta per essere realizzato a Venezia e qua mi piacerebbe il vostro contributo di battaglia e di iniziativa. Un nuovo ponte che legherà la terra ferma a Venezia, progettato da un grande progettista come Calatrava e il ponte nuovo dell'accademia sarà una delle opere del nuovo millennio, è stato pensato all'inizio non accessibile alle carrozzine e alle sedie a rotelle. È meglio che usino il vaporetto, perché poi se no come si fa…insomma, non viene bene il ponte. Poi, dietro l'insistenza delle associazioni è stato inserito un servo scala che però è lentissimo, sicuramente esposto all'esterno alla salsedine. Non funzionerà mai. Allora noi ci siamo domandati: è stato fatto il massimo da un punto di vista progettuale? Cioè, le teste pensanti di questo paese non sono state capaci di fermarsi un attimo e dire: quel ponte è un simbolo è il simbolo di Venezia, sarà il simbolo attraverso il quale passeranno milioni di turisti ogni anno e noi escludiamo dall'idea, dal concetto di mobilità e di turismo un'intera fetta della nostra popolazione. È un segnale grave, un segnale culturale importante. È chiaro che noi lo viviamo con maggiore forza. Però credo, e questo è il punto, la sfida del prossimo anno, 2003, anno europeo delle persone disabili, sarà questa: riuscire a coniugare i valori della disabilità con i valori della normalità, della società di tutti, la società nella quale è a volte così difficile vivere, dove il male di vivere attraversa i giovani, attraversa le generazioni. Ci porta a volte a confrontarsi con le

difficoltà che sembrano insormontabili. Noi a volte le superiamo, ci inventiamo cose. Abbiamo qua, adesso anche una persona che ha realizzato sempre per SuperAbile il portale vocale. È un altro numero, segnatevelo, perché lo potete provare: è 800 810 811, quindi invece di 10, 11; ed è un portale vocale, cioè voi telefonando potete scorrere il sommario dei canali tematici che avete visto e aver a voce, per telefono le notizie, le stesse notizie che sono in quel momento on line sul portale. È il primo esempio di portale vocale d'Europa. E questa è una delle altre cose che stiamo realizzando. È chiaro che pensiamo possa servire prima di tutto ai non vedenti, ma io penso che possa servire anche a chi guida e, in macchina, usando finalmente l'auricolare e non il telefonino attaccato alla spalla, può anche durante il giorno avere la possibilità di sentire e sapere che cosa il suo portale, quello che gli dà ogni giorno la possibilità di essere informato su cosa accade in Italia e nel mondo, riesce ad avere. Io credo, ed è una giornata caldissima, che la concentrazione sia difficile mantenerla alta per parecchio tempo. Abbiamo avuto qualche problema. Ovviamente anche con le linee non è semplicissimo tenere vivi i collegamenti in una situazione del genere. Ecco, ritorno sulla home page del portale dell'INAIL per dire: vedete come, qua abbiamo un'immagine e una comunicazione forte di un ente, qui abbiamo un link che ci proietta in un altro mondo. Le due cose si integrano. Non era facile farlo. Io devo dire da libero professionista, che continuo a sentirmi libero professionista e giornalista libero, con un ente che ha fatto questo. Se questo esempio fosse davvero esportato nella pubblica amministrazione, io credo che avremmo dei risultati eccellenti. Concludo con un'altra grande soddisfazione. Voi sapete che esiste in Italia un gruppo di lavoro per l'informatizzazione della pubblica amministrazione: l'AIPA, che sta emanando delle norme molto severe rispetto all'accessibilità dei siti web, perché tutti i siti di servizio dovrebbero essere accessibili a tutti. Quindi a chi ci vede poco, a chi non ci vede per niente e così via. SuperAbile viene indicato da loro, adesso, nel loro sito come il portale di esempio. Dice: se volete andare a vedere come si può fare, guardatevi SuperAbile. Devo dire che per me è stato un momento di grande soddisfazione, non per dire: siamo bravi, ma perché vuol dire che abbiamo fatto una cosa che ha allargato gli orizzonti che prima avevano qualche difficoltà in più. E per me che sono in carrozzina, pensare di aver contribuito a rendere accessibile il mio luogo di lavoro ad una persona che non ci vede, cioè aver pensato in qualche modo ad un'altra disabilità è un ponte culturale, anche questo, che penso vada gettato. Perché voi vedete sempre quel simbolo della disabilità che è quell'omino stilizzato in carrozzina, ecco vi assicuro che lo piglierei e lo butterei nel cestino, perché credo che sia vecchio. Non corrisponde più, non c'è, è un uomo che non c'è. Ci sono delle persone vive, ognuno a modo suo e ognuno ha i suoi problemi, tutti insieme li possiamo rendere un po' più superabili.

Marco Stancati: Credo sia stato detto più che l'essenziale, ormai avete percepito il significato di SuperAbile. Volevo precisare due cose soltanto. L'INAIL non ha rimesso in piedi soltanto Zanardi. Zanardi è uno dei casi più eclatanti come a suo tempo lo furono anche i bambini della Bosnia. Ma l'INAIL ha rimesso in piedi, ha ridato speranza di una qualità di vita accettabile a gente che si chiama Rossi, Verde, Scognamiglio. E lo fa per migliaia di casi ogni anno. E questo è importante, appunto, sapere. Nel caso Zanardi, se c'è un aspetto importante è che Zanardi ha preferito una struttura pubblica che è quella dell'INAIL in Italia alle grandi strutture private americane o canadesi. Anche questo è una cosa molto importante. Cioè un pubblico in Italia che funziona, che è concorrenziale con il privato, che è concorrenziale con il privato internazionale. L'altra cosa che volevo dirvi è che SuperAbile è sicuramente un prodotto originale. Bisogna essere originali nell'affrontare e i temi della prevenzione e i temi della riabilitazione e del reinserimento. Diceva Franco Bomprezzi: la figurina classica dell'omino è da buttare via. Cioè bisogna uscire dagli schemi, scusate, pietistici della concezione della disabilità. Bisogna andare verso forme diverse, parlare al disabile come si parla con una persona normale. Con il disabile ci si litiga, con il disabile si può essere in accordo o in disaccordo. Anche con Franco, appunto, non abbiamo sempre lo stesso punto di vista sulle cose. Volevo richiamarvi, per esempio, il fatto che se passate al nostro stand che è qui a 20 metri, troverete un librettino giallo che si chiama "Ridiamo", che è stato uno dei più clamorosi successi editoriali dell'anno scorso, del 2001, ed è la raccolta di vignette fatta apposta dai grandi satirici italiani sul problema della disabilità, affrontando per la prima volta con la satira un tema scottante come quello della disabilità. Per ridere con i disabili della incongruenza della società. Di questi e altri strumenti originali, l'INAIL ne fa parecchi. C'è quest'altro, il libro sugli ex voto che è diretto, questa volta, a fini di prevenzione. Abbiamo messo assieme gli ex voto che sono quasi sempre le tavolette dipinte per lo scampato pericolo, diciamo, per realizzare un discorso sulla prevenzione, perché il messaggio era che i miracoli succedono solo qualche volta, e gli infortuni, purtroppo, tutti i giorni; e quindi è necessario stare attenti alla prevenzione. Anche questo potete ritirarlo presso lo stand. Per concludere volevo dire questo: l'importante dell'operazione per quanto riguarda il reinserimento del disabile è perché non si dica più, come dice una poetessa disabile in questo libro "la donna e il lavoro", anche questo qualche copia c'è presso lo stand, fa una affermazione che in un verso è drammaticamente bella, cioè dice: "Solo mia madre ha fatto di tutto per rendermi utile alla vita". Noi dobbiamo uscire da questa condizione in cui è solo la famiglia che fa qualcosa per rendere utile il disabile alla vita. Grazie.

Moderatore: Io ringrazio tutti i nostri relatori. Mi permetto di chiudere con una piccola considerazione, perché noi come Compagnia delle Opere, abbiamo sempre sostenuto che la riforma del welfare State debba passare per un nuovo sistema, un sistema misto, un welfare gestito con un sistema misto dove ci sia lo Stato, come soggetto, dove ci sia il privato profit e dove ci sia anche il privato non profit. Un sistema misto integrato. Mi pare che oggi la presentazione del portale SuperAbile.it dell'INAIL e tutto quello che loro hanno detto, come altre iniziative, è stato un piccolo esempio di una posizione del genere. La dottoressa Colombo accennava prima, nel rapporto tra l'INAIL e l'Opera Immacolata Concezione di Padova, che credo sia una cooperativa sociale, a un aggettivo, ha detto: la posizione dell'INAIL è stata quella di essere facilitatore. Chi è facilitatore? Colui che rende facile il compiersi di una cosa che già c'è. Ecco una posizione del genere è intelligente, è creativa, perché lo scopo che un disabile che possiede una casa di montagna, realizzata su una pendenza superiore al 12% non può essere quella di osservare la norma, perché se osserva la norma non gode del bene della sua casa. E quindi ci vuole un'intelligenza anche in grado di andare oltre, che va diritta allo scopo. Lo scopo di una casa in montagna è di essere goduta, pendenza del 12% sì, pendenza del 12% no. Quindi, mi pare soltanto di poter dire che oggi abbiamo assistito ad un piccolo esempio di come un ente pubblico può avere una posizione di facilitatore, non di gestore in toto di tutto, ma di facilitatore che, si sa, intelligentemente integrare, ad esempio, con il privato non profit, avendo chiaro che lo scopo della realtà, per esempio, del disabile è che la persona, il disabile esiste, possa godere di tutto ciò che c'è. Non di osservare soltanto delle norme. Mi pare che oggi abbiamo avuto un esempio di una posizione del genere che, anche dal punto di vista politico, noi abbiamo sempre affermato come l'esigenza di una riforma, appunto, del welfare fatta con un sistema misto integrato. È l'augurio che tutti gli enti pubblici in Italia, non solo l'INAIL, adottino una posizione del genere. Grazie.