

Quando il Progetto di vita incontra i servizi

Complessità decisionale, responsabilità istituzionali e supporto dell'intelligenza artificiale nell'attuazione del D.Lgs. 62/2024

Luciano Pasqualotto, Angelo Lascioli, | 03 marzo 2026

L'attuazione concreta della Riforma in materia di disabilità solleva rilevanti questioni organizzative e di governance. L'articolo analizza il carico decisionale che ricade sui servizi, le difficoltà di integrazione tra valutazione multidimensionale e progettazione e il rischio di una riduzione del Progetto di vita a una mera procedura burocratica. In questo quadro, vengono discussi il contributo degli strumenti ICF-ADAT sviluppati dall'Università di Verona e l'utilizzo sperimentale dell'intelligenza artificiale nella lettura dei dati ICF, come supporto al governo della complessità, alla trasparenza dei processi decisionali e alla responsabilità pubblica, senza sostituire il giudizio professionale né la centralità della persona.

L'introduzione del *Progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato*, prevista dal D.Lgs. 62/2024, rappresenta uno dei passaggi più rilevanti nella recente evoluzione delle politiche per la disabilità in Italia. La riforma non si limita a ridefinire procedure o competenze, ma propone un cambiamento di prospettiva che investe il modo stesso in cui il sistema di welfare è chiamato a concepire l'azione a favore delle persone con disabilità, le responsabilità pubbliche e il rapporto tra persone, servizi e territori.

Dal punto di vista dei principi, il decreto si colloca in una traiettoria coerente con la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e con l'approccio biopsicosociale dell'ICF. In queste cornici, la disabilità è letta non come condizione individuale, bensì come esito dell'interazione tra funzionamenti personali e contesti di vita, e in cui l'azione pubblica, con il progetto di vita, è chiamata a sostenere processi di partecipazione, autodeterminazione e qualità della vita nel tempo.

Il vero banco di prova della riforma, tuttavia, non riguarda il piano teorico, ma quello dell'attuazione dei principi nel rispetto di precise linee metodologiche definite dal D.Lgs. 62/2024. È proprio nella distanza tra l'impianto normativo e le pratiche operative che emergono dalle prime sperimentazioni le principali criticità, determinate dalle difficoltà dei servizi a rendere effettivo un dispositivo progettuale ad alta intensità relazionale e decisionale e chiamato a produrre effettivi cambiamenti nelle persone sul piano della qualità della vita.

Un dispositivo ad alta complessità organizzativa

Il Progetto di vita, così come delineato dal decreto, non è un semplice documento, ma **un processo complesso che richiede di integrare la valutazione multidimensionale, i desideri e le aspettative della persona, i sostegni necessari, le risorse disponibili e le responsabilità istituzionali**. Tale integrazione deve avvenire in tempi definiti (90 giorni), attraverso il lavoro di équipe multidisciplinari e con il coinvolgimento diretto della persona e della sua rete familiare e sociale.

Dal punto di vista della governance, tale processo comporta un significativo incremento del carico organizzativo sui servizi. Le équipe sono chiamate a coordinare informazioni eterogenee, prodotte da professionisti con linguaggi, logiche e mandati differenti, e a trasformarle in scelte progettuali coerenti e negoziate. Questo passaggio richiede tempo, competenze e spazi di confronto che non sempre sono garantiti nei contesti organizzativi attuali.

In assenza di strumenti adeguati, il rischio è duplice: da un lato la generazione di progettazioni frammentate, che accostano diverse informazioni senza una reale coerenza interna e con le finalità previste dal decreto; dall'altro una semplificazione riduttiva, che rinuncia ad approfondire la complessità dell'analisi biopsicosociale da cui deriva la condizione di disabilità e su cui è necessario operare per promuovere il progetto di vita, riducendolo a un adempimento formale. In entrambi i casi, tale dispositivo perde la sua funzione trasformativa e, inoltre, rischia di essere percepito come un aggravio burocratico anziché una leva per l'attivazione di una modalità nuova di sostegno e accompagnamento delle persone con disabilità.

Le prime esperienze di sperimentazione stanno mostrando che, in assenza di una grammatica operativa condivisa, il progetto di vita può assumere forme molto diverse (documenti narrativi difficilmente utilizzabili nei processi decisionali,

riorganizzazioni di materiali già esistenti o contenitori eterogenei di interventi, ecc.), che espone il sistema a disuguaglianze territoriali nell'esigibilità dei diritti, rendendo più fragile la responsabilità pubblica delle istituzioni coinvolte.

Valutazione multidimensionale e stress decisionale delle équipes

Uno dei nodi centrali riguarda il rapporto tra la valutazione multidimensionale e la progettazione. L'ICF offre una cornice concettuale solida per comprendere il funzionamento della persona nei suoi contesti di vita, ma la sua applicazione genera inevitabilmente un numero significativo di dati che richiedono di essere interpretati e organizzati. Lo stesso passaggio dalla descrizione del funzionamento alla definizione di obiettivi di vita e di strategie di sostegno non è automatico: **richiede scelte, l'individuazione di priorità, negoziazioni e l'assunzione di responsabilità in capo ai diversi attori coinvolti.**

Questo passaggio rappresenta oggi uno dei principali fattori di stress per le équipes. Il rischio non è solo quello di "perdersi nei dati", ma anche quello di assumere decisioni poco esplicitate e difficilmente discutibili. In mancanza di strumenti di sintesi orientati alla progettazione, il carico decisionale tende a ricadere sui singoli operatori, con effetti sia sulla qualità delle scelte sia sulle condizioni di lavoro, già segnate da elevati carichi amministrativi in presenza di risorse limitate.

È in questo spazio, tra la complessità informativa e la fragilità organizzativa, che si colloca la riflessione sull'**uso dell'intelligenza artificiale come possibile supporto** all'elaborazione dei dati e ai processi decisionali, a condizione che il suo impiego sia chiaramente delimitato e governato secondo una prospettiva etica (Ambriola, Fabris, 2024).

Intelligenza artificiale come supporto al governo della complessità

Nel contesto dei servizi alla persona, l'intelligenza artificiale (IA) non può essere intesa come uno strumento che "decide" al posto dei professionisti. È nostra opinione che il suo contributo, sulla base delle argomentazioni sopra riportate, vada collocato sul piano del supporto cognitivo al governo della complessità informativa generata dalla valutazione multidimensionale.

La sperimentazione dell'IA nella lettura e riorganizzazione dei dati ICF, avviata nell'ambito dell'azione di Terza Missione dell'Università di Verona da cui è scaturita la realizzazione della piattaforma online www.icfapplicazioni.it, consente di esplorare modalità di sintesi efficienti e trasparenti: individuazione di connessioni tra barriere e facilitatori, esplicitazione delle implicazioni progettuali dei funzionamenti osservati, costruzione di ipotesi di obiettivi coerenti con i domini della qualità della vita. In questa prospettiva, l'IA non sostituisce il giudizio professionale, ma contribuisce a rendere le decisioni più esplicite, ancorate ai dati e verificabili.

Questo aspetto è particolarmente rilevante in un contesto organizzativo segnato anche da forti pressioni. Il rischio principale, in questo caso, non è dato solo dall'errore tecnico, ma dall'automatizzazione acritica delle decisioni, soprattutto se la tecnologia è utilizzata per colmare carenze strutturali anziché per **sostenere processi riflessivi funzionali alle responsabilità decisionali**. Evitare questo rischio richiede un presidio professionale ed etico esplicito, che mantenga chiara la distinzione tra supporto tecnologico e responsabilità umana.

Strumenti operativi e responsabilità pubblica: il contributo di ICF-ADAT

In questa prospettiva si collocano alcune esperienze di ricerca applicata, che hanno scelto di concentrarsi sulla costruzione di strumenti operativi in grado di sostenere il lavoro quotidiano dei servizi. Tra queste, gli strumenti ICF-ADAT (Lascioli, Pasqualotto, 2021; Pasqualotto, Lascioli, 2025), sviluppati dall'Università di Verona e resi disponibili in modalità *open access* sul sito www.progettodivita.org (collegato alla piattaforma www.icfapplicazioni.it), rappresentano un esempio significativo di come la valutazione multidimensionale su base ICF possa essere tradotta in dispositivi concretamente utilizzabili.

Gli strumenti ICF-ADAT non si limitano a raccogliere dati sul funzionamento della persona, ma sono progettati per restituire sintesi orientate alla decisione, evidenziando pattern ricorrenti, interazioni critiche tra funzionamenti e contesti e aree di miglioramento rilevanti per la qualità della vita.

Accanto a questi strumenti, è in corso la **sperimentazione dell'IA** per supportare il procedimento in capo all'UVM volto a: rilevare gli obiettivi della persona e definire il profilo di funzionamento; individuare le barriere e i facilitatori, formulare valutazioni inerenti al profilo di salute fisica, mentale, intellettuale e sensoriale, ai bisogni della persona e ai domini della qualità di vita; definire gli obiettivi da realizzare con il progetto di vita (D.Lgs. 62/2024, art. 25, comma 2). L'obiettivo non è tecnologizzare il progetto di vita, ma rendere più praticabile e governabile un dispositivo normativamente avanzato ma operativamente esigente, soprattutto nella personalizzazione degli obiettivi e degli interventi.

Dal caso individuale alla programmazione territoriale

Un aspetto spesso sottovalutato riguarda il potenziale del progetto di vita come strumento di lettura sistemica dei bisogni. Se confinato alla dimensione individuale, tale modello rischia di restare un dispositivo micro-progettuale che risponde esclusivamente a bisogni e aspettative individuali delle persone per cui viene attivato. Se invece viene concepito in forme aggregabili, ossia tali da consentirne una lettura comparativa ampia e trasversale, può diventare una fonte preziosa per la programmazione territoriale e per l'orientamento delle politiche locali.

L'analisi in tal senso dei progetti di vita, opportunamente anonimizzata, potrebbe consentire di **individuare criticità strutturali nei contesti di vita delle persone che afferiscono a un determinato territorio/servizio**: carenze nei servizi di prossimità, mancanza di opportunità abitative o lavorative, barriere ambientali ricorrenti, ecc.. In questa prospettiva, l'integrazione tra strumenti come ICF-ADAT e sperimentazioni di IA può sostenere un passaggio di scala, favorendo una programmazione più aderente ai bisogni reali e meno dipendente da logiche esclusivamente prestazionali o di budget.

Valutare gli esiti e rafforzare la responsabilità istituzionale

Un ulteriore nodo della riforma riguarda la valutazione degli esiti. Tradizionalmente, i servizi sociali e sociosanitari faticano a documentare in modo sistematico gli effetti degli interventi sulla qualità della vita delle persone, limitandosi a indicatori di processo. **Il progetto di vita, se costruito in modo coerente, può offrire una base più solida per una valutazione orientata agli outcome.**

Anche in questo ambito, gli strumenti ICF-ADAT consentono di confrontare tra situazioni iniziali e successive. Le risultanze, opportunamente valutate alla luce delle aspettative e delle scelte della persona, rafforzano la legittimazione pubblica delle decisioni assunte e la trasparenza dell'azione istituzionale.

Conclusioni

Il *Progetto di vita individuale personalizzato e partecipato* introdotto dal D.Lgs. 62/2024 rappresenta una grande opportunità per il sistema di welfare italiano, ma anche una sfida organizzativa rilevante. Perché non si riduca a un adempimento formale, è necessario investire sulle condizioni concrete della sua attuazione: strumenti, formazione, tempi di lavoro e chiarezza delle responsabilità istituzionali.

In questo quadro, l'intelligenza artificiale e strumenti come ICF-ADAT dell'Università di Verona possono costituire leve importanti per la sostenibilità e l'equità del sistema, a condizione che vengano utilizzati come supporti al lavoro professionale e non come scorciatoie decisionali. La sfida non è tecnologica, ma istituzionale: governare la complessità senza tradire l'orizzonte dei diritti e della qualità della vita delle persone con disabilità.

Bibliografia

- Lascioli A., Pasqualotto L. (2021), *Progetto individuale, vita adulta e disabilità. Prospettive e strumenti su base ICF*, Roma, Carocci.
- Pasqualotto L., Lascioli A. (2025) (a cura di), *Progetto di vita e disabilità. Guida per genitori, insegnanti e operatori*, Roma, Carocci.
- Ambriola, V., & Fabris, A. (2024). *Per un'etica dell'intelligenza artificiale nei sistemi socio-tecnologici. estetica. Studi e ricerche*, 14(2), 339-354.