Smart working e servizio sociale al tempo del Covid-19

Limitazione o risorsa?

Caterina Pantani, | 12 giugno 2020

L'emergenza Covid-19 ha sconvolto numerosi contesti e procedure a livello nazionale e internazionale. Per tamponare l'esplosione dei contagi, arrivati al momento (maggio 2020) a più di 5 milioni di casi in 216 paesi[note]"*Coronavirus disease (Covid-19) outbreak situation*", Organizzazione Mondiale della Sanità (www.who.int), 25/05/2020[/note], molte nazioni, tra cui l'Italia, hanno adottatto misure stringenti di limitazione della mobilità e delle interazioni sociali delle persone (il cosiddetto *lockdown*). Questa inedita situazione ha comportato un re-design, in certi casi molto profondo, delle procedure in numerosi ambiti, tra cui quello relativo ai servizi sociali.

Nella fase emergenziale, il servizio sociale si è trovato in particolare a rivedere completamente il rapporto con l'utente e le interazioni con colleghi, con l'impossibilità di organizzare operazioni in *equipe* sul campo. L'art. 47 del decreto legge n. 18 del 2020 ha lasciato ampia libertà alle single amministrazioni competenti di scegliere le modalità attuative dei servizi. In moltissimi casi, questo ha determinato, nella realtà dei fatti, un massiccio utilizzo della modalità *smart working*, evitando gli interventi domiciliari. Il reale impatto di questa diversa modalità di approccio ai servizi sociali, comune a molte realtà su tutto il territorio nazionale, potrà essere verificato solo in futuro, una volta passata l'emergenza e una volta effettuate delle analisi retrospettive. Tuttavia, questo tema merita già oggi un approfondimento e alcuni messaggi per la comunità possono essere già delineati.

Nella letteratura attuale, si trovano molte pubblicazioni sul ruolo dello *smart working* e sugli effetti di quest'ultimo sulla produttività delle aziende/amministrazioni e sul benessere generale dei lavoratori coinvolti[note]Angelici M., Profeta P., "Smart-working: work flexibility without constraints", *CESifo Working Paper* 8165, 2020[/note]; [note]Decastri M., Gagliarducci F., Previtali P., Scarozza, D. "Understanding the use of smart working in public administration: the experience of the presidency of the council of ministers", in Exploring Digital Ecosystems, Springer, Cham, 2020, pp. 343-363[/note]; [note]Mascagna F., Izzo A. L., Cozzoli L. F., La Torre G. "Smart working: validation of a questionnaire in the Italian reality", *Senses and Sciences*, 6(3), 2019[/note]. Tuttavia, il ruolo di questa modalità lavorativa nel contesto dei servizi sociali è un tema pressochè inesplorato che solo in seguito alla sopra citata emergenza, è venuto alla luce e merita adesso un'attenta riflessione.

In questo articolo, vengono discusse le limitazioni ma anche i potenziali vantaggi che la modalità *smart working* può comportare nell'ambito delle attività di presa in carico degli utenti da parte del servizio sociale, cercando di delineare quali aspetti potrebbero essere sfruttati anche all'indomani di un ritorno alla normale operatività.

Lo *smart working*: strumenti, regole e implementazione nel caso dei servizi sociali

L'emergenza sanitaria ha introdotto delle innovazioni connesse all'epidemia e adottate "per non ammalarsi", quali mascherine, guanti, tecnologie per la saificazione, ecc. Le soluzioni di questo tipo saranno probabilmente abbandonate, una volta che il virus sarà stato debellato, poiché avranno esaurito la loro funzione. Ci sono altre innovazioni però, quale quella relativa alle modalità di *smart working*, che sono certamente state utilizzate massicciamente a causa dell'epidemia ma, una volta che quest'ultima sarà terminata, potrebbero rimanere attive ed utilizzate, per assolvere ad altre funzioni della nostra società. Queste avranno quindi con ogni probabilità carattere strutturale.

La modalità di lavoro agile (ormai più comunemente chiamata *smart working*) ha subito negli ultimi anni un'accelerazione notevole sia dal punto di vista dell'implementazione che da quello normativo. La definizione di *smart working*, contenuta nella Legge n. 81/2017, pone l'accento sulla flessibilità organizzativa, sulla volontarietà delle parti che sottoscrivono l'accordo individuale e sull'utilizzo di strumentazioni che consentano di lavorare da remoto (quali pc portatili, tablet e smartphone). Nell'ambito delle misure adottate dal Governo per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19,

le modalità di accesso al lavoro da remoto sono state ampiamente incoraggiate: il DPCM dell'11 marzo 2020 raccomandava venisse attuato il massimo utilizzo, da parte delle imprese, di modalità di lavoro agile per le attività che potessero essere svolte al proprio domicilio o in modalità a distanza.

La vera limitazione di questa modalità, nel caso italiano, è stata però la limitata accessibilità alla tecnologia. Nonostante questo, molte organizzazioni, anche nell'ambito dei servizi sociali, hanno deciso di fare uso in maniera significativa delle opportunità di implementazione del lavoro da remoto, per molti operatori. Questa scelta ha avuto il preciso scopo di minimizzare l'esposizione degli operatori ai rischi di contagio ed è stata quindi dettata unicamente dalla situazione emergenziale, dando per scontato che tale modalità si sarebbe rivelata una soluzione sub-ottimale, ma accettando questo rischio in nome dei rischi molto superiori che l'emergenza comportava. Tuttavia, come evidenziato nella sezione seguente, oltre alle limitazioni che più o meno tutti davano per scontate, l'utilizzo forzato dello *smart working* ha messo in luce anche alcuni vantaggi inaspettati di questa modalità, che stimolano ulteriori riflessioni.

Pro e contro della modalità *smart working*

Ipotizzando la disponibilità di strumenti sufficienti quali connessione internet stabile, computer, telefoni, ecc., la modalità *smart working* ha, nel contesto dei servizi sociali, alcuni aspetti negativi ma, innegabilmente, anche alcuni aspetti da considerarsi positivi. Questi, che sono a comune per tutti gli ambiti di applicazione, consistono in: (1) un monitoraggio più frequente mediante colloqui telefonici o multimediali, non influenzati da altre attività o spostamenti del singolo operatore; (2) una maggiore concentrazione degli operatori, dovuta all'assenza di stimoli esterni e interrupt logistici tipici degli uffici; (3) una maggiore autonomia e fiducia data agli utenti, che attiva in molti casi un meccanismo di autostima e miglioramento dei comportamenti degli utenti stessi; (4) se provvisti di opportune piattaforme e tecnologie, i lavori in equipe possono risultare anche molto efficaci e più frequenti di incontri fisici, che necessitano di viaggi e incastri di altri impegni; (5) un maggiore benessere psico-fisico dell'operatore che, anche grazie al ridotto stress e all'ambiente casalingo, riesce in molti casi ad interagire con buona empatia con più utenti nell'arco della giornata lavorativa; (6) minori costi a carico dell'organizzazione (con la conseguente possibilità, nel lungo termine, di assumere più personale).

Per quanto riguarda la tutela minorile, valgono gli aspetti positivi elencati sopra, ma ci sono una serie di problemi che una modalità da remoto della gestione di questi problemi comporta. In generale, anche nell'emergenza Covid-19, l'assistente sociale può recarsi a domicilio o in sedi comunitarie, se provvisto di opportuni DPI. Tuttavia, volendoci immaginare di mantenere la modalità *smart working* (che necessariamente si svolge da remoto) in questo ambito, cerchiamo di compredere che svantaggi avrebbe questo approccio. Sicuramente uno degli aspetti più critici sarebbe l'impossibilità di effettuare visite domiciliari e quindi di verificare nel dettaglio le condizioni ambientali in cui vivono i minori, nonché l'impossibilità di effettuare visite in comunità e conseguentemente di una verifica delle reali condizioni in cui si trovano in quel contesto. Esistono strumenti tecnologici che aumenterebbero in modo significativo l'efficacia dell'azione da remoto? Con le tecnologie disponibili oggi, un set di telecamere portabili equipaggiate con grandangolo, zoom digitale e altri ausili potrebbero essere fornite all'utente che, su richiesta, dovrebbe mostrare gli ambienti e le condizioni relative. Sensori miniaturizzati di temperatura, umidità, ecc.[note]Arampatzis T., Lygeros J., Manesis S. "A survey of applications of wireless sensors and wireless sensor networks", *Proceedings of the 2005 IEEE International Symposium on Mediterrean Conference on Control and Automation Intelligent Control*, pp. 719-724, 2005[/note] contribuirebbero a dare un quadro completo dell'ambiente.

Per quanto riguarda la disabilità e la salute mentale, la modalità di lavoro da remoto mantenuta anche oltre l'emergenza implicherebbe l'impossibilità di recarsi di persona presso i centri diurni per effettuare verifiche con gli operatori e con il disabile stesso. Anche in questo caso, come sopra, alcuni strumenti potrebbero facilitare la verifica degli ambienti. Inoltre, per aumentare l'empatia col soggetto, potrebbero risultare utili tecnologie, oggi disponibili, per la realtà aumentata[note]Piumsomboon T., Lee Y., Lee G. A., Dey A., Billinghurst M. "Empathic mixed reality: Sharing what you feel and interacting with what you see", *International Symposium on Ubiquitous Virtual Reality (ISUVR)*, pp. 38-41, 2017[/note] e interfacce aptiche per la comunicazione di certi stimoli sensoriali[note]Bianchi, M, "A fabric-based approach for wearable haptics", *Electronics*, 5(3), 44, 2016[/note] da un soggetto all'altro, da remoto.

Gli anziani non autosufficienti prediligono il contatto fisico non solo per una maggiore efficacia nella comunicazione, ma anche per lenire la loro solitudine. Lo *smart working* permette di assolvere solo in parte questo compito. Inoltre, collegarsi da remoto rende impossibile verificare di persona le condizioni delle strutture di accoglienza e le condizioni psico-fisiche globali dell'anziano in relazione all'ambiente ed eventualmente a condotte violente o non appropriate dei familiari. Questa tipologia di soggetto tipicamente interagisce in modo poco efficace con le tecnologie digitali e necessita il contatto con l'utente per sviluppare empatia e per trasmettere informazioni rilevanti. Nonostante questi ostacoli, anche per questa categoria di soggetti alcuni strumenti potrebbero facilitare la verifica degli ambienti e un'interazione più efficace. Alcune tecnologie di semplicissimo utilizzo (ad es. comandabili con il mento o con i movimenti degli occhi)[note]Daly J. J., Huggins J. E. "Brain-computer interface: current and emerging rehabilitation applications". *Archives of physical medicine and rehabilitation*, 96(3), 2015[/note] potrebbero essere usate per dare all'anziano un certo grado di comunicazione autosufficiente con l'operatore, così da segnalare eventuali incurie o maltrattamenti.

Per quanto riguarda le famiglie fragili, tipicamente questa tipologia di soggetti ha forti difficoltà nell'utilizzo delle tecnologie (non sanno inviare mail, usare il pc, ecc.). Come conseguenza, si rischia di aggravare il loro isolamento sociale. Delle tecnologie *easy-to-use* provviste di interfacce intuitive potrebbero migliorare queste situazioni.

Per l'accoglienza dei migranti ci si trova spesso in casi di scarsa conoscenza della lingua. Con la comunicazione da remoto, una piena comprensione può risultare meno efficace. Tuttavia, alcune tecnologie di intelligenza artificiale, ormai in stadio avanzato[note]Das, A. K., "Translation and Artificial Intelligence: Where are we heading?", *International Journal of Translation*, 30(01), 2018[/note], possono fornire servizi in *real-time* di traduzione simultanea molto efficaci, nel corso del colloquio, per superare questo problema.

Nei casi di violenza domestica, un colloquio di persona in un ufficio o un altro ambiente diverso da quello domestico consente di solito alla eventuale vittima di fidarsi di più di chi ha di fronte e di aprirsi maggiormente. Anche in questo contesto, realtà aumentata e interfacce aptiche per la comunicazione di stimoli sensoriali potrebbero, almeno parzialmente, migliorare l'efficacia dell'azione da remoto, anche se per un primo contatto la presenza umana fisica è probabilmente l'opzione più raccomandabile.

In questo contesto, come farebbero le persone a presentare richieste di aiuto ai servizi sociali territoriali? È pensabile di non riattivare funzioni di "accoglienza" e accesso? La risposta è no: non si possono e non si devono eliminare del tutto le strutture e le funzioni di accoglienza e accesso. Queste, specialmente per certe categorie di utenti, rappresentano il momento migliore per stabilire un rapporto di fiducia con l'operatore e comprende in toto il problema. Questo aspetto risulta determinante nel caso dei minori, quando i genitori si affidano ai servizi o vanno contro ai servizi stessi e presuppone una struttura di protezione per il minore. Un altro caso in cui l'accoglienza è cruciale è quello di una donna vittima di violenza che chiede aiuto ai servizi. In questo caso la donna, a causa della violenza, può sentirsi sola e abbandonata; qui il servizio sociale deve garantire una sicurezza, in presenza, che la donna da sola non ha. Tuttavia, in molti altri casi, sia le interazioni successive alla prima, sia la gestione di alcune richieste pratiche (quali ad esempio richiesta di semplici informazioni, pagamento delle bollette, brevi aggiornamenti periodici sui casi in carico, richiete di ricoveri in RSA, ecc.) potrebbero sicuramente essere gestiti da remoto, utilizzando un'infrastruttura software semplice da usare e comunicazioni via mail o al telefono.

Conclusione

In conclusione, la modalità di lavoro da remoto, adottata nell'ambito dei servizi sociali a causa dell'emergenza Covid-19, oltre ad alcune limitazioni legate intrinsecamente a questa modalità lavorativa, ha evidenziato una serie di possibili vantaggi non trascurabili che, una volta terminata l'emergenza, le varie istituzioni dovrebbero ben ponderare. Queste, se supportate da adeguati strumenti tecnologici che mitighino o eliminino gli svantaggi associati a una mancata operatività in presenza, potrebbero costituire un nuovo modo di erogare i servizi sociali, con vantaggi per le organizzazioni (in termini di costi ridotti), per gli operatori (in termini di minor stress e migliore logistica), nonché per gli utenti (in termini di maggiore efficacia e

frequenza del servizio). Questo cambio di paradigma comporterebbe inoltre una transizione “dal controllo alla fiducia”, un processo che, in altri ambiti, ha già dimostrato di portare vantaggi significativi[note]Ambra M. C., “Dal controllo alla fiducia? I cambiamenti legati all’introduzione dello ‘smart working’: uno studio di caso”, 4(1), 2018[/note].