

# Il Servizio sociale nell'emergenza Coronavirus

Ariela Casartelli, Francesco di Ciò, | 16 aprile 2020

L'8 aprile abbiamo realizzato il primo evento *on line* della Scuola IRS per il sociale dedicato al servizio sociale e all'emergenza Coronavirus, un momento per incontrarsi, per raccogliere idee e qualche spunto di riflessione in questo momento così difficile. L'incontro condotto da U. De Ambrogio con interventi di A. Casartelli, F. Di Ciò per IRS, Nunzia Bartolomei vice presidente, V. Ghetti vice-direttore Lombardia Sociale, CNOAS, Mirella Silvani presidente CROAS Lombardia ha visto collegarsi 60 operatori sociali da tutta Italia. Con l'emergenza Coronavirus abbiamo iniziato a ripensare il nostro ruolo e i nostri metodi nella formazione e, con l'aiuto della tecnologia, ci siamo attrezzati e abbiamo cominciato a chiederci cosa potevamo mettere a disposizione per quegli operatori che, fino a poco tempo fa, incontravamo nelle nostre formazioni, in supervisione. Da qui l'idea dell'incontro web aperto ai servizi sociali di tutta Italia per riflettere sulla circolare ministeriale 1/2020 e di quello che nei servizi sociali sta succedendo.

## La circolare 1/2020 Ministero del Lavoro e Politiche Sociali: il sistema dei servizi sociali non si ferma

L'uscita della circolare 1/2020 del 27 marzo è stato per noi uno stimolo per metterci in movimento, un documento che, con un po' di ritardo, ha fornito indicazioni al sistema dei servizi sociali ma, soprattutto, un riconoscimento ufficiale al ruolo del Servizio Sociale e a tutti professionisti che, al pari dei sanitari, sono in prima linea per contrastare le conseguenze di questo virus. Già nella premessa della Circolare si fa riferimento a come il sistema dei Servizi Sociali debba continuare a garantire e rafforzare " i servizi che possono contribuire alla migliore applicazione delle direttive del Governo e a mantenere la massima coesione sociale di fronte alla sfida dell'emergenza" (...) esercitando il suo ruolo "nei confronti di ogni membro della collettività, con particolari attenzioni verso coloro che si trovano, o si vengono a trovare a causa dell'emergenza, in condizione di fragilità, anche in relazione alla necessità di garanzia dei Livelli essenziali delle prestazioni sociali di cui all'articolo 22 della legge n. 328/2000." La circolare auspica, inoltre, che il Servizio Sociale possa esercitare un ruolo di coordinamento a livello territoriale di tutte le realtà che operano nel sociale e raccordo con i Centri Operativi Comunali (COC) e definisce l'orientamento del Servizio Sociale, evidenziando ambiti critici e target su cui tenere alta l'attenzione. In particolare si invita il servizio sociale a mantenere i colloqui telefonici con i soggetti in carico, auspicando in questo un potenziamento ed una proattività dei servizi, richiamando ancora una volta la legge 328/00. Si sottolinea poi la necessità di adoperarsi per le persone senza fissa dimora, di non trascurare i servizi domiciliari nelle situazioni con particolari vulnerabilità familiari o di contesto quali le famiglie seguite da interventi di educativa domiciliare. In tal senso anche il decreto legge n. 14 del 9 marzo 2020 ha previsto (art. 9) l'attivazione di alcuni specifici servizi domiciliari per gli alunni con disabilità. Infine si richiama la necessità di porre particolare attenzione al tema della violenza domestica e a tutte quelle situazioni di forte vulnerabilità per donne e minorenni che necessitano l'attivazione di misure urgenti di protezione e di sostegno.

## Quali sono i servizi che oggi si possono garantire a certe condizioni?

Nella circolare ritroviamo una fascia di servizi su cui viene data discrezionalità di scelta a seconda delle condizioni e caratteristiche territoriali: si fa riferimento ai Centri diurni per persone con difficoltà di carattere sociale..., agli empori sociali per persone in povertà estrema, ai centri polivalenti per anziani e persone con disabilità, ai centri di ascolto per famiglie, all'attività di mediazione familiare e spazi neutri su disposizione dell'autorità giudiziaria, ai centri antiviolenza, interventi che assicurano servizi strumentali al diritto alla salute o altri diritti fondamentali della persona (alimentazione, igiene, accesso a prestazioni specialistiche ecc.) e dunque possono continuare ad operare, individuando le modalità organizzative più idonee. Infine, in tema disabilità e centri semi residenziali. Si fa riferimento agli art 47 e 48 del DL n°18 del 17 marzo 2020, si prevede la possibilità che i servizi possano realizzare una eventuale co-progettazione con gli Enti gestori per implementare nuovi tipi di intervento nel rispetto delle misure di contenimento e con massima tutela della salute di operatori e utenti. Ma allora cosa si deve sospendere? Il riferimento principale è all' art. 40 DL 18 del 17.3.2020, sospensione per due mesi dall'entrata in vigore dello stesso decreto delle condizionalità previste per i beneficiari del reddito di cittadinanza e per i percettori di NASPI e DISCOLL e dei relativi termini. Ovvero i termini relativi alla presa in carico diretta dei beneficiari del

reddito di cittadinanza previsti dal decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4 per la convocazione dei beneficiari del reddito di cittadinanza da parte dei centri per l'impiego ovvero dei servizi competenti per il contrasto alla povertà dei Comuni, ai fini della sottoscrizione dei patti per il lavoro e dei patti per l'inclusione sociale.[/note]. Dunque poiché risultano sospese tutte le condizionalità, anche l'attivazione e l'obbligo di partecipare a Progetti Utili alla collettività (PUC) risultano sospesi per lo stesso periodo. Infine vengono citate le risorse a cui attingere per garantire servizi, in particolare il PON inclusione FSE 2014-2020 sostegno ad interventi volti al rafforzamento servizi sociali e servizi per le fasce più vulnerabili e il Piano povertà 2018-2020 con possibilità di destinare anche ad altri interventi le colleghe assunte per RdC a decorrere dall' 8 marzo. Quest'ultimo passaggio è, a nostro parere di grande importanza, in quanto è il primo passo verso la ricollocazione all'interno del servizio sociale professionale di tutte le assistenti sociali assunte per il REI prima e RdC poi, che dall'inizio del loro lavoro si occupano di persone fragili, di costruzione di reti, di progetti al pari delle altre. Stupisce questo effetto retroattivo, come se andasse a ratificare qualcosa che nei servizi era già accaduto. In tutta la circolare, e in particolare in conclusione, si mette l'accento sulla tutela degli operatori che si declina in: privilegiare contatti a distanza, dotazione di ausili di protezione, mantenere distanze congrue. Forse su questo punto sarebbe stato opportuno non solo un richiamo ma un impegno nelle forniture che spesso è mancato. Un richiamo specifico va ai responsabili dei servizi sociali i quali devono assicurarsi che, anche nei servizi esternalizzati, gli operatori vengano messi in grado di operare in sicurezza. E' affidato loro il compito di identificare rimodulazioni, assicurando continuità, dei servizi essenziali.

## Una prima ricognizione a livello nazionale

Ma dunque come si stanno organizzando i servizi sociali per garantire prestazioni e interventi essenziali? Come riescono ad accompagnare le persone più fragili in questo difficile frangente? A partire da quanto indicato dalla circolare sopra descritta abbiamo voluto raccogliere percezioni e informazioni che ci consentissero di comprendere come i servizi si stavano organizzando e come stavano gestendo questa grave situazione di emergenza. Nel giro di qualche giorno abbiamo sentito assistenti sociali, responsabili, dirigenti e direttori di servizi sociali gestiti direttamente dai Comuni o da aziende e Consorzi[*note*]Senza la pretesa di ricostruire un campione rappresentativo, abbiamo, contattato alcuni nostri riferimenti e committenti per realizzare una breve intervista. In particolare abbiamo sentito: il Comune di Milano, il Comune di Baranzate, l'Ambito Casalasco (Prov. di Cremona), l'Azienda Sociale Cremonese, Azienda Consortile Comuni Insieme per lo sviluppo locale (Prov. di Milano), Azienda Consortile Sercop (Prov. di Milano), il Consorzio per i Servizi Cissabo (prov. di Biella) , Comune di Padova , Comune di Verona, l'Unione Intercomunale Friuli Centrale (Udine), Unione dei Comuni Ambito di Tresinaro Secchia (prov. di Reggio Emilia) , Comune di Capannori (Lucca) , Comune di Andria e Comune di Caltanissetta.[/note], per cercare di comprendere come si erano organizzati nel recepire la circolare 1/2020 e in che modo stavano rendendo operative le indicazioni della protezione civile relative alla distribuzione dei buoni alimentari.

## Domande al servizio sociale e bisogni crescenti

In primo luogo abbiamo cercato di capire quali domande giungono in questi giorni al servizio sociale e quali sembrano oggi, nella percezione di chi ci lavora, i bisogni più urgenti. Gli intervistati hanno riferito che le domande riguardano prevalentemente il sostegno economico ma anche quello alimentare, contributi per pagare affitti, bollette ed utenze. Molte sono le richieste di aiuti per la spesa o per i farmaci presentate anche da parte di anziani autosufficienti che oggi hanno paura di uscire. Aumentano progressivamente, di settimana in settimana, le domande di anziani soli, alcuni che prima godevano del sostegno di badanti che oggi non sono più operative e, allo stesso modo giungono ai servizi domande di aiuto da parte di Colf e badanti che oggi sono senza reddito e senza protezioni sociali. Molte infine sono le domande di aiuto di famiglie con disabili in relazione alla chiusura dei servizi diurni e alle difficoltà di gestire situazioni complesse tra le mura domestiche. Crescono i bisogni di nuclei già fragili ma anche di tante situazioni che improvvisamente si sono aggravate non solo per la mancanza di reddito ma anche per nuovi bisogni legati al virus: come la gestione delle dimissioni dopo le terapie intensive, la gestione dei Covid 19 positivi, bisogni dovuti a lutti o ospedalizzazioni che hanno messo in crisi equilibri famigliari spesso già precari o hanno lasciato minori soli. Gli operatori ci raccontano l'aggravamento dell'intensità del disagio facendo riferimento al tema della violenza intra familiare, alle sofferenze psichiche, alla fatica di nuclei fragili in questa difficile permanenza domiciliare. Infine i grandi Comuni ci raccontano i bisogni delle più gravi marginalità, delle persone senza fissa dimora, delle difficoltà di trovare un riparo a chi lo richiede e precauzioni sanitarie a chi decide di continuare a vivere per strada. Ci raccontano del reperimento di giovani volontari, della costruzione di partenariati con Protezione Civile, Croce Rossa, Caritas, Emergency e altri attori del terzo settore per realizzare velocemente interventi territoriali di distribuzione cibo, mascherine, o per attrezzare nuove strutture di accoglienza provvisorie.

## Come si è organizzato il servizio sociale?

Dalla nostra ricognizione emerge che il servizio sociale non si è fermato mai ed è oggi particolarmente sotto pressione nella gestione degli interventi di solidarietà alimentare previsti dall'Ordinanza Protezione Civile 658 del 29 marzo 2020: molti i servizi che ci hanno raccontato del loro coinvolgimento nei COC, di aver garantito il rapporto con l'utenza con la predisposizione di numeri utili, ma anche di aver garantito alla cittadinanza presidi territoriali e sportelli per l'accoglimento delle domande di sostegno. Molti gli operatori che, dopo una prima fase in *smart working*, sono stati richiamati in servizio in presenza per accogliere le domande sui buoni spesa e diversi i comuni che hanno provveduto a integrare risorse umane con il personale del RdC e con personale amministrativo. Con lo smart working si stanno garantendo colloqui telefonici, la funzione di segretariato sociale, il coordinamento ai volontari per interventi a domicilio. I servizi hanno sperimentato nuove forme di assistenza da remoto: servizi on line di educativa individuale a minori, consulenze genitoriali, interventi rivolti a persone con disabilità che hanno consentito di mantenere il filo di relazioni fragili e offrire un conforto a distanza. Per quanto riguarda la distribuzione dei buoni alimentari, Comuni, Ambiti e Consorzi hanno seguito le utili Linee guida<sup>[note]</sup>[Per approfondimenti si veda qui.](#)<sup>[/note]</sup> predisposte da Anci relative all'Ordinanza di Protezione Civile n. 658. Dalle interviste emergono elementi trasversali significativi: innanzitutto abbiamo potuto verificare come tutti i servizi contattati si siano attivati con grande urgenza, adottando criteri e modalità flessibili nelle modalità di compilazione delle domande. In generale abbiamo potuto riscontrare un'omogeneità nei criteri di assegnazione dei buoni e nell'entità dei compensi e tutte le realtà hanno potuto contare sul fondamentale apporto del volontariato e del terzo settore.

## Osservazioni conclusive

Ma cosa non ha funzionato e quali buone esperienze è possibile segnalare? Tra le criticità, oltre alla fatica, alla paura, al disorientamento raccolto da alcuni degli intervistati, abbiamo colto alcune difficoltà che il livello tecnico dei servizi ha a volte incontrato: molti ci hanno raccontato delle difficoltà tecniche dovute all'utilizzo di nuove tecnologie che consentissero di realizzare interventi a distanza, altri hanno raccontato delle difficoltà nel confronto con il livello politico che a volte non ha facilitato la definizione di decisioni e soluzioni sovra locali. Tra le buone prassi, invece abbiamo invece potuto registrare come diverse amministrazioni abbiano saputo reperire risorse economiche aggiuntive anche con una revisione dei bilanci comunali e come molte amministrazioni abbiano inventato procedure efficaci e veloci per l'assegnazione dei buoni spesa, coinvolgendo, a volte, piccoli esercenti per valorizzare il loro ruolo di antenne sociali. Per quanto riguarda le modalità di intervento a distanza abbiamo infine raccolto alcune buone pratiche di sostegno a distanza sperimentate nell'ambito della disabilità e dei minori. All'esito della nostra esplorazione rimane aperta la domanda su quali sono oggi le priorità per il servizio sociale? Ma dai relatori sono arrivati alcuni interessanti spunti di riflessione: Mirella Silvani, presidente del Croas lombardo, sottolinea che la circolare è arrivata in ritardo, soprattutto per la Lombardia dove i servizi avevano già dovuto fare i conti con una riorganizzazione degli interventi e metodologie di lavoro nuove, facendo appello al senso di responsabilità, al coraggio, alle competenze, alla creatività e alla deontologia professionale. La dimensione di problemi e di fragilità che questa emergenza ha portato in evidenza e che, fino a poco tempo fa erano impensabili, non trova spazio nella circolare e rimane affidata alla riflessione dei professionisti. Un tema su cui tenere alta l'attenzione è quello dei minori, tutti i minori, quelli che avevano famiglie in equilibri già precari, dove si devono garantire diritti di visita, sostegni di famiglie affidatarie, collocamenti di protezione in comunità, Come fare oggi? Come si farà domani? Quali problemi nasceranno? Nunzia Bartolomei, vice presidente del CNOAS, stimola gli assistenti sociali a cominciare a cercare, nell'operatività dell'oggi i segnali di quelle che saranno le nuove fragilità, i segni lasciati dal trauma di questa esperienza che coinvolge tutti i cittadini e gli operatori. Cercare i segnali per non farsi trovare impreparati, perché è importante che ora arrivino interventi rapidi e assistenziali per le persone in difficoltà ma non saranno sufficienti i contributi economici, ci sarà bisogno di riparare e ripensare le relazioni e forse anche di piangere per chi si è perso e di ricollocare al centro la comunità come risorsa per i cittadini. Valentina Ghetti, Vice Direttore di Lombardia Sociale, sottolinea che lo sviluppo delle competenze nell'uso della tecnologia ha fatto oggi un grande salto e che queste competenze arricchiscono le modalità di intervento e non andranno perse. Segnala inoltre tra le buone prassi l'esperienza bergamasca che sta puntando sugli ambiti territoriali per il coordinamento di risorse e interventi, per facilitare una riconnessione con il livello politico per evitare frammentazioni e che potrebbe essere un modello di intervento anche per il post emergenza. Pensiamo che queste riflessioni segnano un passaggio, si sta concludendo l'urgenza che ha caratterizzato i primi momenti della crisi e si comincia a mettere mano alla costruzione di nuove prospettive di lavoro a partire dall'esperienza che si matura di giorno in giorno, ponendosi nuovi obiettivi e facendo i conti con nuovi limiti con un atteggiamento riflessivo.