

# L'impatto del virus sui servizi sociali

A cura di Sergio Pasquinelli, | 11 marzo 2020

**Intervista a Mirella Silvani, presidente dell'Ordine degli assistenti sociali della Lombardia.**

Come sta impattando il coronavirus sulle famiglie? Quali nuovi bisogni stanno emergendo? Come i servizi sociali stanno fronteggiando questa emergenza, che si configura molto più lunga di quanto pensassimo? Giriamo queste domande a Mirella Silvani, che lavora in una ATS lombarda ed è attuale presidente dell'Ordine degli assistenti sociali della Lombardia.

## **Esiste un versante "sociale" dell'emergenza coronavirus?**

La situazione attuale non è ancora di emergenza sociale vera e propria, perché non c'è un sistema di rilevazione dei dati sistematico come sul fronte sanitario. Certo, i servizi sociali sono stati chiamati ad intervenire di più e oltre la routine, da subito. Stiamo tuttavia rilevando il fatto che lo "sguardo sociale" sulle situazioni di emergenza sanitaria è limitato, è di pochi. Manca una visione dell'impatto sociale che il virus sta producendo, e questo non favorisce la progettazione di interventi sociali e sociosanitari da realizzare, una progettazione che manca per gestire questa emergenza. Le unità di crisi sono composte solo da figure sanitarie. Noi ci troviamo invece ora, e lo saremo sempre di più, di fronte al crescere di fragilità sociali.

Per esempio ci sono persone in quarantena che hanno disabilità fisiche, cognitive o patologie di tipo psichiatrico: questo pone criticità perché richiede di attivare supporti in tempi rapidi, produce in qualche modo uno stress nell'organizzazione dei servizi abituati a tempi meno immediati.

In molti casi si sta rivelando essenziale l'attivazione della comunità locale: il terzo settore, la protezione civile, il volontariato, la Croce Rossa, la cooperazione sociale. Insomma, il welfare di comunità.

## **Come sta cambiando il front line dei servizi alla persona?**

Gli operatori dei servizi sociali e gli assistenti sociali si stanno impegnando in ogni modo nel rispondere ai bisogni e alle diverse fragilità che questa emergenza sta generando. In Lombardia il front line di sportello dei servizi sociali di base sono ora gestiti in modo diversificato, a volte con una organizzazione degli accessi per appuntamento, e ora sempre più con una gestione dei contatti da remoto, e con una frequente reperibilità telefonica.

È una realtà complessa e molto in divenire allo stato attuale, difficile fissare un quadro certo con dei numeri, ma c'è l'impegno di tutti gli operatori a fornire il massimo di possibilità di risposta, facendo fronte con tempestività alle emergenze.

## **Sembrano emergere due tipi di difficoltà: a monte dell'emergenza sanitaria (nel confinamento domestico) e a valle, quando avviene il ricovero ospedaliero. È così?**

Sì, sia l'isolamento dovuto alla quarantena, sia l'isolamento a seguito di una dimissione rivelano condizioni di criticità. Ci sono situazioni in cui l'isolamento sta procurando problemi alle persone, soprattutto anziane sole, a cui vanno forniti beni alimentari, medicine e così via. Ci sono poi situazioni di ricovero ospedaliero in cui i familiari perdono contatto con il proprio congiunto, con un immaginabile vissuto di ansia e isolamento.

Inoltre, i servizi sociali ospedalieri stanno gestendo un numero di dimissioni evidentemente molto superiore alla routine. Oggi c'è una accelerazione delle dimissioni perché l'emergenza impone di liberare posti letto appena possibile, e ciò modifica i

tempi e le possibilità di trovare soluzioni adeguate di dimissione protetta. Non tutti gli ospedali inoltre hanno il servizio sociale interno e questo è un elemento di criticità, perché in queste situazioni sono i sanitari che si trovano a dover gestire anche la parte sociale.

#### **Che cosa manca? Che cosa va attivato?**

L'intervento sociale richiede un'attenzione e una progettualità che dovrebbero discendere da direttive almeno regionali, che ancora mancano. Manca inoltre un coordinamento delle attività e delle soluzioni attivate in emergenza e sulla base delle disponibilità locali. Al momento ci si basa ancora molto sulla presenza o meno di risorse disponibili localmente (risorse pubbliche e del terzo settore), e molto dipende dalla abilità e creatività degli operatori a trovare soluzioni adeguate. Mancano un coordinamento e delle collaborazioni tra territori diversi, che potrebbero essere molto preziose per aiutare a collegare situazioni più ricche e meno ricche di possibilità. La Protezione civile potrebbe avere un ruolo importante a questo scopo.

Va promosso un piano di interventi adeguato a questa emergenza, a livello nazionale e poi regionale. Gli enti locali devono contare su risorse dedicate a gestire l'emergenza e gli interventi collegati, che non sono solo e strettamente sanitari. Mi riferisco per esempio alla necessità di attivare servizi domiciliari in emergenza: gli enti locali devono essere messi in grado di poterlo fare anche in deroga a regolamenti in vigore (Isee, liste di attesa ecc.). Questo riguarda anche collocamenti d'urgenza in strutture residenziali, nelle situazioni di estrema solitudine.

#### **Dunque si stanno configurando soluzioni molto diversificate?**

Noi abbiamo intenzione, una volta superata l'emergenza, di conoscere e analizzare come i territori si sono organizzati, quali soluzioni hanno trovato o meno a fronte di quali bisogni, quali potenzialità e viceversa quali criticità hanno incontrato. Sarà importante per capire tutto questo, a mente fredda, al fine di strutturare al meglio delle proposte costruttive, in prospettiva, per fronteggiare emergenze simili.