

Gli assistenti sociali e la sfida dell'emergenza

In un momento storico di forte emergenza sanitaria, con ricadute inevitabili a livello socio-economico, relazionale e psicologico per tutta la popolazione, ed in particolare per le persone più fragili, diventa prioritario che le istituzioni manifestino una particolare attenzione nel promuovere un sistema di welfare con misure di sostegno attuabili, facilmente fruibili e rispondenti ai bisogni delle persone.

Se è vero che i servizi sociali sono il fulcro del sistema dei servizi alla persona e gli assistenti sociali sono e saranno con le loro competenze e le loro professionalità, nel cuore del Paese, anche in questo momento di grave emergenza, perché nessuno deve essere lasciato indietro, occorre considerare che la stessa gestione dei "buoni spesa" ha mostrato quanto numerosi e faraginosi siano gli adempimenti burocratici affidati agli assistenti sociali chiamati a svolgere le necessarie istruttorie, senza probabilmente che le istituzioni abbiano tenuto in debita considerazione l'impegno già profuso per il lavoro "ordinario" dagli stessi assistenti sociali a tutela delle persone più fragili.

Anche i servizi sociali sono stati travolti dall'emergenza del Covid19: gli assistenti sociali devono svolgere principalmente le attività da remoto; informare le persone per usufruire delle misure messe a loro disposizione; accogliere le richieste, soprattutto di quanti faticano ad accedere per via telematica, (laddove è stata prevista tale modalità), effettuare valutazioni sociali per lo più tramite interviste telefoniche per comprendere le particolari situazioni di fragilità; monitorare l'evoluzione delle situazioni tramite una relazione di ascolto e sostegno delle persone; raccogliere e sistematizzare le informazioni per costituire una documentazione fondamentale per l'assegnazione delle misure da erogare; elaborare dati e informazioni, importanti per la costruzione del profilo delle comunità locali fortemente modificate dall'emergenza Covid19; costituire, infine, punto di raccordo tra la rete dei servizi - ospedali, servizio sociale territoriale, assistenza domiciliare, servizi specialistici quali ad esempio Serd, Salute mentale, terzo settore e volontariato, ecc., per garantire un'adeguata tutela dei diritti delle persone e una appropriata risposta ai loro bisogni.

Ma per fare ciò occorre innanzitutto incrementare il numero degli assistenti sociali perché la proporzione finora stabilita per legge di almeno un assistente sociale ogni 5.000 abitanti risulta essere insufficiente per garantire un'equità di accesso ai servizi ai cittadini, un'adeguata cura delle situazioni di maggiore vulnerabilità e la massima coesione sociale di fronte alla sfida dell'emergenza.

Gli assistenti sociali ora in servizio sono già fortemente impegnati nel sostegno alle situazioni già in carico che, in quanto tali, richiedono maggior attenzione e sostegno, anche in considerazione della complessità che si manifesta nella quotidianità di vita delle persone fragili, aggravata dall'emergenza Covid19.

Basti pensare alle donne vittime di violenza che vivono questo dramma all'interno delle proprie mura domestiche, ai bambini che hanno genitori ricoverati in ospedale a causa del covid-19, privi di rete parentale che possa accudirli, di bambini, adulti e anziani con disabilità gravi che vivono nell'isolamento delle proprie abitazioni, alla pandemia nella testa di chi soffre di una fragilità psichica, a tutte le persone che vivono in una comunità terapeutica, educativa per minori, strutture residenziali per anziani, alle persone senza fissa dimora, etc.

Se la quarantena ha modificato la trama delle giornate di tutti noi, è anche vero che occorre riflettere che, per tante persone quella trama era già fatta di fili sottili, in grado di rompersi facilmente, perché vivere questa emergenza per chi ha già fragilità è molto più complesso e noi assistenti sociali lo sappiamo bene.

Il nostro lavoro è basato sulla relazione con le persone per attivare le potenzialità che ognuno di noi ha, per sostenere nei percorsi di autonomia e sviluppo i più fragili; di certo il nostro non si può ridurre e non si deve ridurre in un semplice lavoro di natura amministrativa, di disbrigo di pratiche burocratiche, senza necessariamente calarsi, anche con un'intervista telefonica nella storia, nel dramma che può celarsi dietro una semplice richiesta di buoni per la solidarietà alimentare.

Il nostro è un lavoro di umanità e lo stesso codice deontologico che è stato di recente revisionato ce lo ricorda. Lavoriamo con e per i cittadini, in particolare per chi non ha voce, "gli invisibili", i bambini contesi, le persone con fragilità psichiche, per chi troppo spesso è escluso da forme di tutela lavorativa ed economica.

E oggi in questa emergenza sanitaria, siamo al fianco delle persone affette da covid-19, dei loro familiari, per alleggerire le pene di tante persone, per sostenerli nel dramma, affianco dell'incompiabile lavoro di tutto il personale sanitario, in prima linea ci siamo anche noi, e operiamo a tutela della dignità di ogni essere umano, dei loro diritti. Ciò può essere implementato con un investimento di risorse umane e finanziarie anche in ambito sanitario con un equo numero di assistenti sociali che possa occuparsi di garantire le dimissioni protette e per affrontare il tema della salute nel suo complesso.

Ci siamo perché siamo consapevoli che questa grave emergenza sta allargando la platea delle persone più fragili, che non solo hanno difficoltà a reperire i beni di prima necessità, che tuttavia ricordiamo nella maggior parte dei casi sono elargiti dal terzo settore, associazioni, caritas, volontariato, ma hanno difficoltà a far fronte anche e soprattutto alle spese per il sostentamento, ovvero utenze, affitto etc.

Quindi per alleggerire, sostenere e curare queste situazioni, servono strategie nuove per queste specifiche esigenze per un efficace lavoro di welfare comunitario.

Occorre incentivare la messa a punto di un modello per l'intervista telefonica per una rilevazione uniforme delle informazioni; definizione di priorità e di urgenze che vanno anche oltre i criteri già individuati (lutti, violenza intrafamiliare, Covid19 positivi, quarantene) che tenga in considerazione delle fragilità delle persone, costruzione di strumenti uniformi di rilevazione dei dati richiesti dall'autodichiarazione così da essere comparabili per una valutazione sociale; disimpegno del Servizio sociale dalle incombenze burocratiche con particolare riferimento alle verifiche di tipo patrimoniale; individuazione delle effettive modalità di erogazione da parte dell'Ente deputato.

Occorre che i servizi sociali siano messi nelle condizioni di garantire il lavoro "ordinario", e favorire l'organizzazione di un sistema, con nuove risorse umane, in considerazione delle situazioni fin troppo complesse che vivono le persone, per evitare che le frustrazioni delle persone già segnate da diverse problematiche, ricadano sull'operatore che si trova in prima linea e rappresenta le istituzioni.

Avere un piano strategico fin da ora consentirà di aiutare effettivamente le persone già provate dai propri percorsi di vita e le persone che hanno subito le conseguenze devastanti di questa emergenza sotto il profilo lavorativo, economico, sociale e psicologico etc. per non trovarci impreparati, quando questa emergenza sanitaria finirà o si attenuerà, ad affrontare un'emergenza sociale, che potrebbe travolgere il sistema dei servizi.

Solo un'accurata valutazione sociale delle situazioni con un bilanciamento tra bisogni e risorse potrebbe garantire risposte appropriate anche a tutte le categorie "invisibili" che non sono stati finora considerati nel decreto cura italia (ovvero assistenti familiari, gli apolidi, i lavoratori in nero, i senza fissa dimora etc), a cui il reddito di emergenza dovrà dare un primo riscontro.

E se consideriamo i principi del nostro codice deontologico, l'uguaglianza, l'unicità e la reciprocità, occorre pensare di costruire un sistema sociale inclusivo, che chieda alle persone di contribuire, secondo le proprie capacità, anche residuali al benessere collettivo.

Questo potrebbe essere un percorso che permetterebbe di affrontare in maniera sistemica e umana non solo l'emergenza sanitaria, ma anche l'emergenza sociale che ne è una inevitabile conseguenza da fronteggiare con strumenti di analisi, programmazione e implementazione degli interventi a tutela delle comunità.

Il Presidente
Francesca D'Atri