

Le risposte del sistema toscano di Welfare all'emergenza Covid-19



Welfare e salute
in Toscana
2021

L'impatto dell'emergenza Covid sui Servizi sociali

Due indagini – integrate – svolte dall'Osservatorio Sociale Regionale, Istituto degli Innocenti e da ANCI Toscana nei confronti dei referenti ai Servizi sociali di Comuni, Unioni comunali, SdS sulla gestione emergenziale durante il lockdown.

Le dimensioni affrontate:

Impatti su utenza e modalità di riorganizzazione dei Servizi



Rete e Governance



Innovazioni



Emergenza sanitaria...e sociale

Circolare 1/2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali «Sistema dei Servizi Sociali – Emergenza Coronavirus»

a) Continuità dei Servizi e rimodulazione degli interventi



Potenziamento attività domiciliari e di teleassistenza

b) Individuazione ambiti di attività di particolare criticità



Senza dimora, violenza domestica, servizi domiciliari, monitoraggio persone in carico

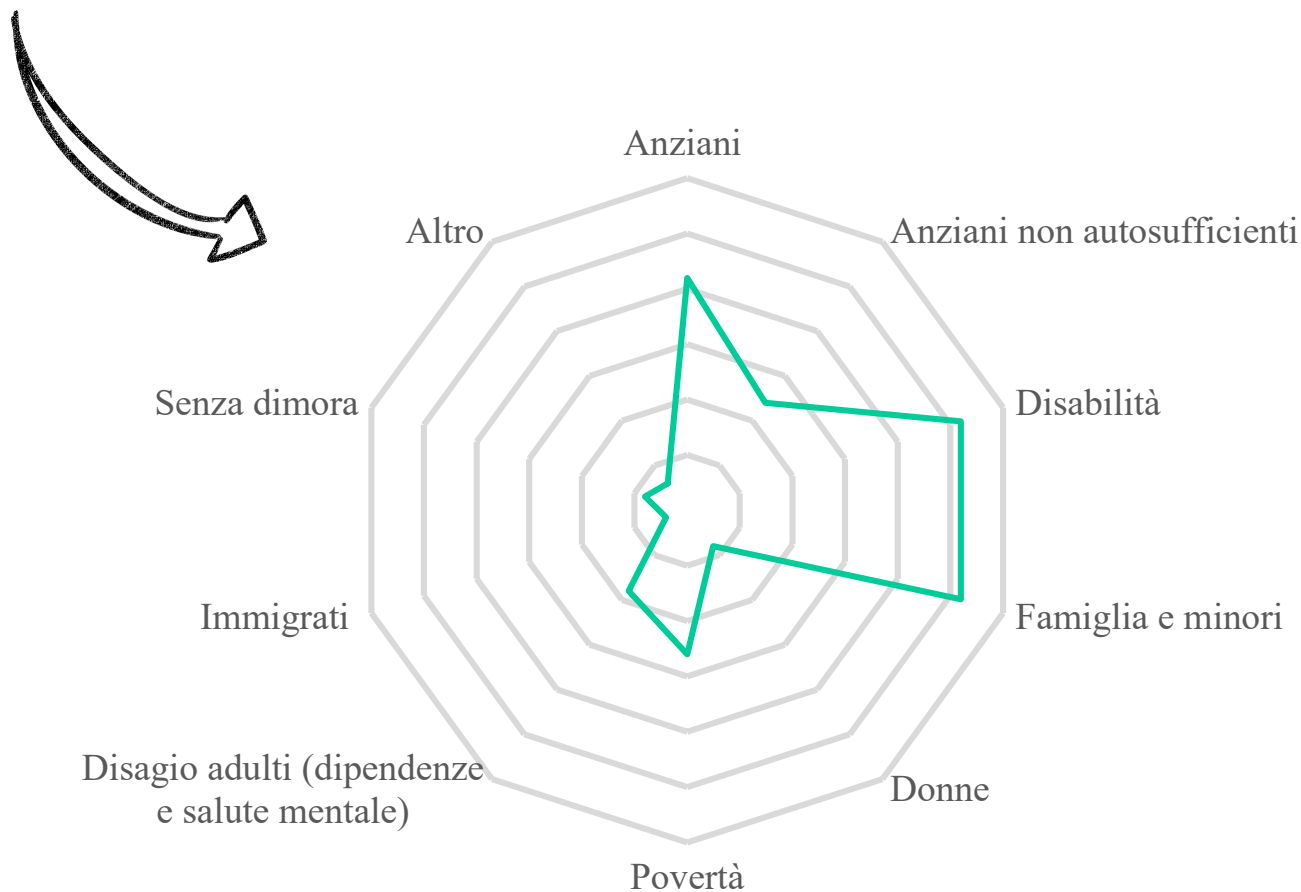
c) Potenziamento del Servizio sociale



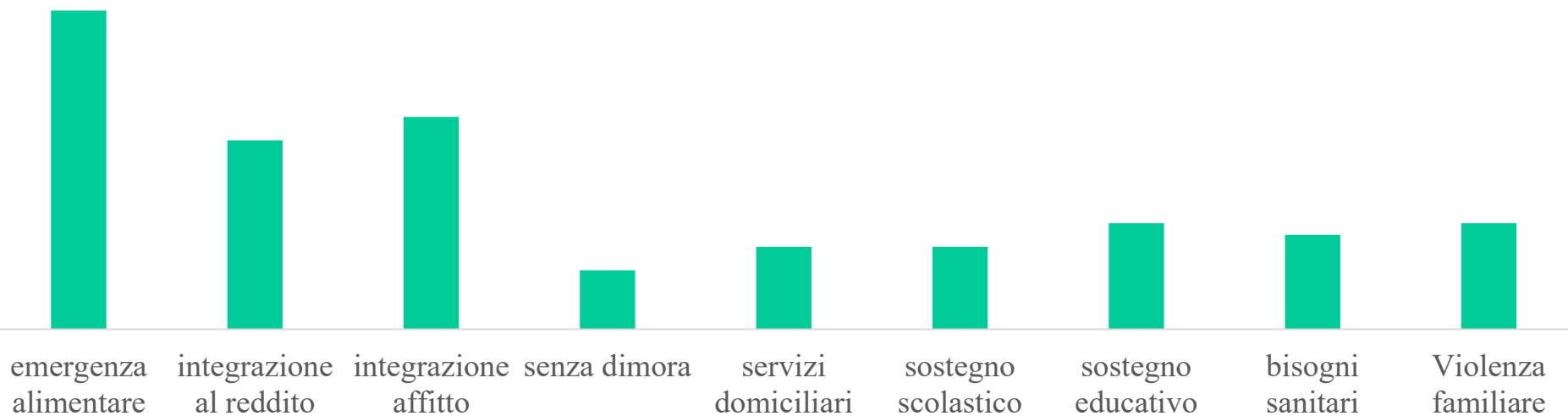
Attraverso l'utilizzo «trasversale» degli assistenti sociali assunti con risorse della quota Servizi del Piano Povertà 2018-20 e destinati alle attività legate al RdC

Le categorie più colpite

Chiusura centri diurni e di socializzazione, parziale sospensione nuovi inserimenti residenziali, chiusura scuole, blocco attività produttive...



I principali bisogni emersi e i servizi richiesti



buoni spesa/voucher

pacchi alimentari

contributi economici

contributi straordinario affitto

servizi a domicilio

pagamenti utenze



Il personale e le risposte organizzative



Problemi

- Effetto «spiazzamento»
- Mancanza DPI
- Carenza personale
- Dotazione e infrastrutturazione tecnologica
- Farraginosità procedure e norme
- Mancato riconoscimento pubblico della funzione del Servizio sociale



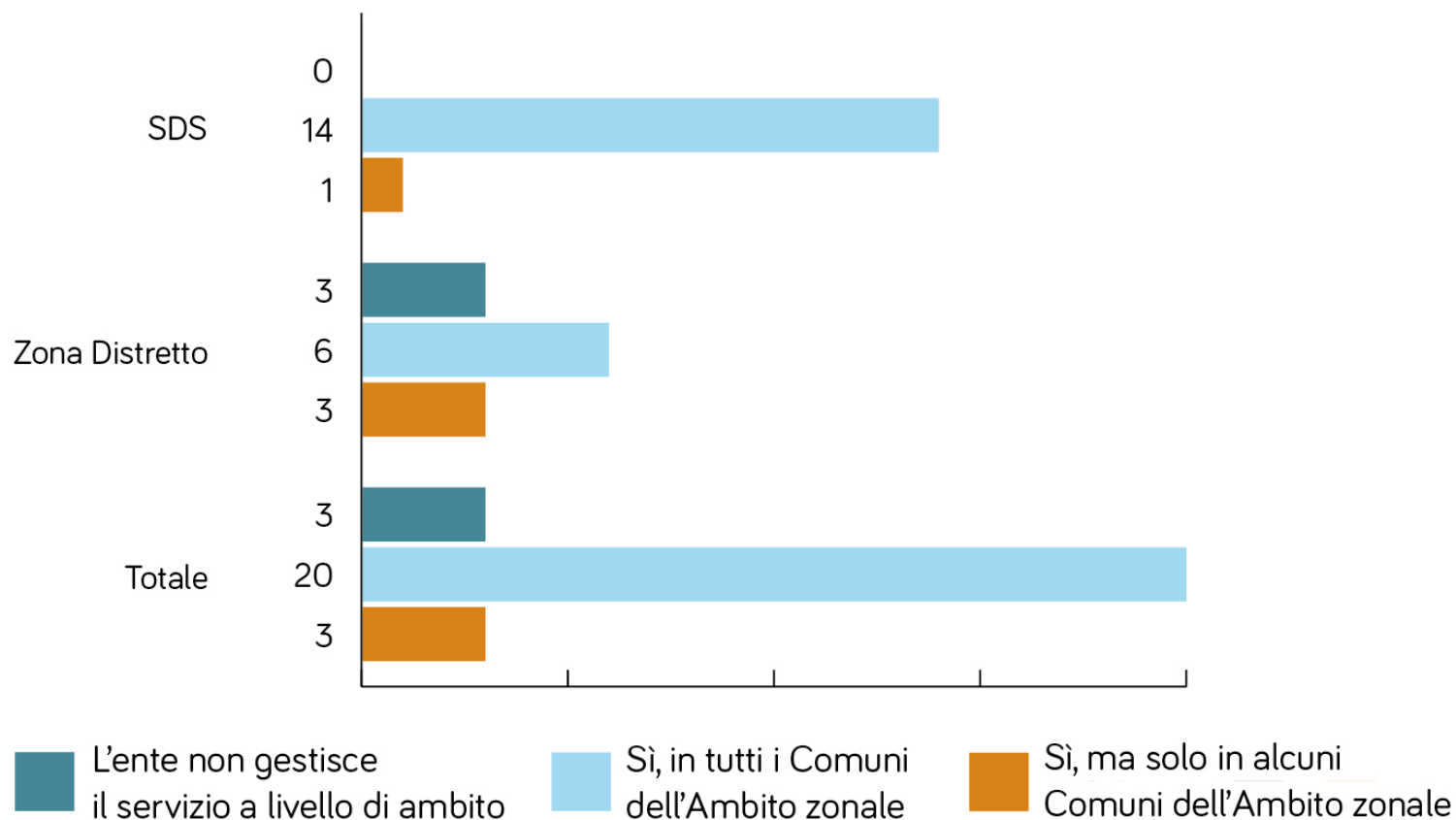
Reazioni organizzative

- ✓ Riduzione e/o blocco attività di front office e potenziamento telelavoro
- ✓ Attivazione canali informativi e di servizio *online*
- ✓ Scambio di pratiche professionali e confronto continuo tra operatori/trici
- ✓ Coinvolgimento del welfare di comunità

Governance e reti di intervento

Laddove i Servizi di Zona Distretto sono organizzati in forma associata attraverso la Società della Salute, si è assistito a una più agile integrazione degli interventi a livello di ambito, favorendo la sinergia dei diversi attori in campo, istituzionali o meno (su tutti il Terzo Settore).

Ma anche laddove esiste una maggiore frammentazione sul piano gestionale, è stata rilevata una risposta efficace per la progettazione e la realizzazione di interventi a livello sovra-comunale.



Il ruolo del Terzo settore

Gli interventi hanno visto fin da subito una sinergia con il volontariato locale, impegnato soprattutto nelle attività di consegna a domicilio. La ricchezza del Terzo settore – quantitativa e qualitativa – ha consentito alle Istituzioni coinvolte nella gestione degli aiuti alimentari (Comuni, Società della Salute e Aziende USL) di garantire un servizio capillare, rapido ed efficace sull'intero territorio, tanto nelle aree urbane che in quelle caratterizzate da maggiore dispersione della residenza.

Oltre alla distribuzione di generi alimentari, occorre ricordare anche gli altri servizi di natura domiciliare che hanno visto coinvolte le reti solidaristiche locali: consegna farmaci, mascherine e altri generi di prima necessità, pagamento utenze, accudimento animali domestici per persone ricoverate e/o in quarantena, attività telefonica di ascolto e sostegno psicologico.

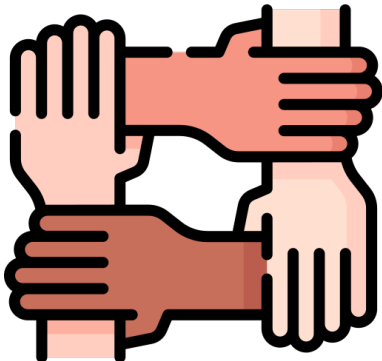
Il fatto che circa la metà delle procedure siano state attivate *ad hoc* per la fase di emergenza e che per oltre il 60% di quelle già in vigore si sia provveduto ad aggiornamenti mirati, restituisce una testimonianza della proattività e dinamicità che i territori hanno avuto nel reagire alla straordinarietà del momento, ridisegnando in tempo reale i servizi e gli interventi.

“[...] per la consegna delle mascherine, in due ore abbiamo messo insieme 150 volontari”
(intervista referente comunale Servizi sociali).

Le difficoltà e lo spontaneismo organizzato



- A fronte di una valutazione complessivamente positiva delle capacità dei sistemi di servizio locali di affrontare, in emergenza, la prima fase Covid-19, **l'analisi delle criticità restituisce una mappa più eterogenea**, dove le diverse dimensioni strutturali (personale e infrastrutture digitali), orografiche, demografiche (caratteristiche della popolazione), economiche e relazionali (presenza e forza del Terzo settore, capitale sociale locale) interagiscono in maniera diversa tra loro, restituendo un'immagine frammentata delle difficoltà.



- Le risposte iniziali sono nate da una sorta di **'spontaneismo organizzato'**: la creazione di nuovi empori di solidarietà, la riorganizzazione dei dormitori e delle reti con supermercati e negozi. Ma anche l'attivazione di nuove caselle di posta elettronica e canali di assistenza telefonica per garantire un accesso digitale e mantenere un contatto con l'utenza, sia per i servizi tradizionali sia per le nuove esigenze (come buoni spesa, consegna farmaci e spesa a domicilio) o una diversa gestione dei bandi e dei colloqui a distanza.

Alcuni apprendimenti per il post Pandemia

- ✓ **Mettere a sistema lo spontaneismo**, provando a definire percorsi organizzati in grado di leggere e interpretare debolezze organizzative e/o relative alla rilevazione dei bisogni, fornendo risposte innovative e – dove serva – di rottura di routine professionali inefficaci. Laddove la gestione emergenziale è stata utile per costruire o **rafforzare le collaborazioni con il Terzo settore**, occorre lavorare e investire su tale relazione che ha restituito efficacia flessibilità e tempestività ai Servizi.
- ✓ Agire sugli aspetti motivazionali e, in generale, sul **riconoscimento sociale degli operatori**. È, questo, un aspetto che non ha tanto (o solo) a che fare con gli aspetti economici, quanto piuttosto sul riconoscimento del profilo di competenze delle professioni sociali, del ruolo e delle difficoltà ad esse connesse. Se è vero che medici e infermieri hanno rappresentato il ‘volto’ dei tanti che hanno affrontato l’emergenza sanitaria, certamente non è stata riconosciuta pari (o comunque, adeguata) visibilità a tutte quelle professioni del sociale che hanno invece lavorato per fronteggiare gli impatti di natura sociale, economica, sociale, psicologica, ecc. su famiglie e individui.
- ✓ Mettere a sistema pratiche operative e interventi strutturati attraverso il **ricorso a strumenti informatici**, laddove questi rappresentino una efficace integrazione ad altri strumenti basati su sportello/presenza.
- ✓ **Definire una serie di indicatori per cogliere le nuove criticità**, siano esse psicologiche, economiche o relazionali. In altre parole, occorre che i Servizi siano in grado di cogliere le difficoltà latenti della propria comunità, nuove categorie di bisogno o diverse fasce di utenza che in precedenza non si erano mai rivolte ai Servizi perché non avevano mai vissuto una condizione di vulnerabilità. **Un approccio rivolto alla prevenzione**, e non soltanto più di tipo curativo-riparativo, rappresenta – oltre alla **multidimensionalità dei bisogni** – una delle principali sfide che i sistemi territoriali di servizio dovranno essere in grado di cogliere già dal futuro più prossimo.



Welfare e salute
in Toscana
2021

Grazie per l'attenzione