
PIANO DI RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI DISTRETTUALI PER L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

CE LA FAREMO. E SE NO,
CE LA FAREMO.



Hanno partecipato alla costruzione di questo Piano:
le operatrici e gli operatori del Servizio sociale professionale e di Segretariato sociale,
le cooperative sociali Folias, Le Mille e una Notte, Le Nuove Chimere,
l'associazione Bambini nel Tempo

Redazione a cura dell'Ufficio di Piano

14 marzo 2020

A CHE PUNTO SIAMO

Come già comunicato la situazione eccezionale che stiamo vivendo impone la necessità di riorganizzare i Servizi e gli interventi sociali distrettuali con un duplice obiettivo: da un lato occorre osservare e rispettare le indicazioni preventive finalizzate al contenimento e al rallentamento della diffusione del contagio da Covid19, dall'altro occorre garantire, soprattutto nelle situazioni di maggior bisogno, il funzionamento ottimale dei Servizi e degli interventi sociali, assistenziali ed educativi.

Le indicazioni sanitarie e le disposizioni normative impongono di ridurre le occasioni di contatto ravvicinato a quelle strettamente indispensabili, osservando comunque le opportune precauzioni di protezione individuale.

Il bene da tutelare è principalmente la salute delle persone non autosufficienti che sono quelle maggiormente vulnerabili rispetto alle possibili complicazioni conseguenti ad un eventuale contagio da Covid19. Il rischio che da subito abbiamo voluto evitare è che gli operatori sociali potessero essi stessi costituire un vettore del contagio.

Con determinazione n. 21 del 10 marzo 2020 è stata pertanto disposta la sospensione immediata fino al 3 aprile 2020, salvo eventuali proroghe, di tutti i Servizi assistenziali ed educativi domiciliari, comprese le attività integrative del Progetto Home Care Premium, delle attività socioeducative del Centro diurno distrettuale, degli sportelli del Servizio sociale professionale e di Segretariato sociale presso i Comuni del Distretto.

Con la nota prot. n. 3834 del 10 marzo 2020 indirizzata, tra gli altri, agli utenti dei Servizi e alle amministrazioni comunali abbiamo chiesto qualche giorno per riorganizzare i servizi in funzione della sfida che abbiamo davanti: continuare a garantire il funzionamento dei servizi e degli interventi riducendo al minimo indispensabile, e in condizioni di massima sicurezza per tutti, il contatto diretto tra gli operatori sociali e gli utenti.

Questo Piano di riorganizzazione è un primo risultato del confronto avviato tra tutti gli operatori coinvolti nei principali servizi distrettuali: l'Ufficio di Piano, il Servizio sociale professionale e di Segretariato sociale, le cooperative sociali Folias, Le Mille e una Notte, Le Nuove Chimere, l'associazione Bambini nel Tempo.

Abbiamo condiviso l'esigenza di attrezzarci per fronteggiare questa situazione inedita cercando nuove strade, visto che quella solita è impraticabile.

Questo confronto va non solo proseguito ma anche rafforzato ed allargato ad altri soggetti, sia istituzionali sia del Terzo Settore. Questo stesso Piano è da considerare come un cantiere aperto. Oggi si riorganizzano i servizi e gli interventi già attivi per fornire risposte ai bisogni espressi prima del Covid19. Ma dobbiamo da subito cominciare a pensare alle nuove domande, ai nuovi bisogni che questa nuova, ennesima, crisi di sistema farà emergere. Dobbiamo da un lato garantire, per quanto possibile, risposte immediate e dall'altro attrezzarci per fronteggiare un periodo di difficoltà che sarà lungo.

Dobbiamo dotarci di strumenti adeguati a tutti i livelli: dal piano istituzionale a quello organizzativo, dal piano amministrativo a quello operativo.

E' necessario un confronto costante tra i servizi pubblici territoriali, in particolare tra i Comuni, le Scuole, e la Asl.

Vanno stimulate, coinvolte e coordinate le risorse delle nostre comunità, in moltissimi casi già attivatesi spontaneamente: non solo le organizzazioni o i gruppi di volontariato, ma anche le reti informali di vicinato o di paese. Si tratta di dare risposte (per quanto a distanza) ai tanti bisogni che emergono man mano, piccoli e grandi, materiali e immateriali: sostegno educativo e scolastico, approvvigionamento di generi di prima necessità ma anche mantenimento delle relazioni sociali per le persone più isolate e vulnerabili, ecc. Isolamento non vuol dire per forza solitudine: l'obiettivo per tutti è fare in modo che non lo sia.

Dobbiamo prepararci ad attivare servizi specifici per le persone e i nuclei familiari in quarantena e/o in ricovero domiciliare, per i pochi che lo sono già e per i tanti che lo saranno.

Dobbiamo definire strumenti integrativi di sostegno al reddito per le persone che a causa di questa crisi vivono una condizione di difficoltà economica e non possono contare nell'immediato su altre misure di sostegno al reddito.

Questo Piano, che sarà operativo dal prossimo lunedì 16 marzo 2020, è quindi un primo passo e sarà aggiornato in base alle necessità che via via emergeranno e alle risposte che saremo in grado di fornire nonché agli indirizzi e alle disposizioni del Comitato dei sindaci, della Regione Lazio e del Governo nazionale.

Sul sito del distretto www.bassasabinasociale.it saranno comunicati e pubblicizzati i riferimenti e i contatti a cui rivolgersi, le iniziative territoriali già attive e che saranno attivate e tutte le informazioni utili per accedere ai servizi e attivare gli interventi specifici.

Le pagine seguenti descrivono sinteticamente le nuove, temporanee, modalità di funzionamento dei Servizi e degli interventi sociali distrettuali.

1. SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E DI SEGRETARIATO SOCIALE - PUA

- a. sospensione fino al 3 aprile 2020, salvo eventuali proroghe degli sportelli di Segretariato sociale presso i Comuni e del PUA presso i presidi territoriali della Asl Rieti;
- b. Attivazione dello Sportello unico distrettuale di Segretariato sociale per l'informazione e l'orientamento che opera prioritariamente attraverso contatti telefonici e posta elettronica con numeri e indirizzi dedicati. L'accesso diretto allo Sportello da parte degli utenti è consentito esclusivamente su appuntamento e solo per le situazioni nelle quali l'operatore non ritenga, con esplicite motivazioni, sufficienti ed adeguate le modalità a distanza;
- c. acquisizione e dotazione di dispositivi di protezione individuale per gli incontri a diretto contatto con l'utenza nel caso di accesso diretto di cui al precedente punto b.;
- d. potenziamento delle dotazioni strumentali a disposizione degli operatori del Servizio con l'obiettivo di garantire le indicazioni normative in merito al distanziamento e alla sicurezza sia per il lavoro sociale a distanza sia per consentire l'eventuale ricorso al "lavoro agile (smart working)" (telefono, hardware e software);
- e. monitoraggio telefonico attivo delle persone e dei nuclei familiari già in carico al Servizio;
- f. attivazione di piattaforme di condivisione per via telematica al fine di consentire lo svolgimento di riunioni d'equipe e/o di gruppi di lavoro e incontri di rete;
- g. attivazione di modalità di colloquio di servizio sociale in video sia per la fase dell'analisi preliminare della domanda sia per la fase di presa in carico (progetti sociali, patti per l'inclusione per il Reddito di cittadinanza, ecc.)

2. SERVIZIO PUBBLICO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

- a. sospensione fino al 3 aprile 2020 dei **Titoli di cura ed assistenza domiciliare (TCA)** assegnati ai sensi dell'avviso pubblico prot. n. 1965 dell'8 febbraio 2019;
- b. proroga del termine per la presentazione delle richieste di attivazione dei TCA 2020 dal 3 aprile al 29 maggio 2020;
- c. Attivazione del Servizio di emergenza di **Assistenza domiciliare anziani e disabili**, che prevede:
 - c.1 Le cooperative Le Nuove Chimere e Le Mille e Una Notte, accreditate al registro distrettuale dei soggetti erogatori dei servizi alle persone, svolgono il monitoraggio telefonico, almeno 1 volta al giorno dal lunedì al sabato, di tutti gli utenti del Servizio di assistenza domiciliare e di tutte le persone che saranno segnalate dal Servizio di segretariato sociale al fine di offrire un supporto sociale volto a contrastare il senso di isolamento, rilevare eventuali esigenze specifiche, fornire le informazioni utili e necessarie, attivare interventi diretti e/o indiretti volti a rispondere ai bisogni rilevati, anche coinvolgendo la rete sociofamiliare;
 - c.2 individuazione delle persone che non possono contare su una adeguata rete sociale, familiare o professionale in grado di svolgere le azioni di aiuto e sostegno alla persona non autosufficiente in particolare nei casi di necessità di: cura della persona, approvvigionamento di generi alimentari, farmaci e/o generi di prima necessità;
 - c.3 nei casi di cui al precedente punto c.2 intervento domiciliare con 2 operatori, opportunamente dotati dei previsti dispositivi di protezione individuale a tutela della propria salute e di quella degli utenti, laddove questo sia ritenuto irrinunciabile;
 - c.4 le persone con disabilità, minorenni o maggiorenni, in favore dei quali il Servizio di assistenza domiciliare ha valenza educativa saranno coinvolte con le stesse modalità previste per il Servizio educativo (vedi punto d. seguente);
- d. Attivazione del Servizio di emergenza di **Assistenza domiciliare educativa** rivolto ai minori di età, che prevede:
 - d.1 Monitoraggio attivo, da parte delle cooperative Le Nuove Chimere e Le Mille e Una Notte, degli utenti del Servizio educativo domiciliare tutti i giorni dal lunedì al venerdì per circa 30 minuti;
 - d.2 attivazione di piattaforme web per offrire opportunità programmate di incontro individuale e di gruppo in videoconferenza nell'ambito delle quali sarà possibile studiare, organizzare e condividere attività, discutere e scambiarsi idee, opinioni, racconti anche sull'attuale esperienza di isolamento.
- e. Sospensione fino al 3 aprile 2020, salvo proroghe, delle attività integrative del **Progetto Home Care Premium** promosso dall'INPS. Tale sospensione è motivata dal fatto che i destinatari del Progetto HCP possono comunque contare sul sostegno garantito dalle prestazioni prevalenti erogate dall'INPS. Per esigenze comunque gravi ed indifferibili i destinatari del progetto e/o i loro care giver possono continuare a rivolgersi allo sportello telefonico che rimane attivo e disponibile anche nel periodo di sospensione delle attività integrative.

3. CENTRO DIURNO

- a. Le attività del Centro diurno sono state sospese inizialmente dal 6 al 15 marzo 2020 e successivamente, con determinazione n. 21 del 10 marzo 2020, fino al 3 aprile;
- b. la Cooperativa sociale Le Mille e una Notte che gestisce il Centro diurno garantisce il monitoraggio telefonico attivo degli utenti;
- c. è stato attivato un gruppo whatsapp con tutti gli utenti che hanno aderito, gli operatori e la coordinatrice al fine di garantire uno spazio di socializzazione e condivisione;
- d. l'equipe educativa del Centro sta predisponendo un programma di attività ed iniziative da svolgere a casa, anche con il coinvolgimento dei familiari, e da condividere con gli altri utenti attraverso i social network e altre piattaforme di condivisione individuale e di gruppo.

4. SERVIZIO 285

Con la chiusura delle scuole anche il Servizio 285, svolto dalla cooperativa Folias, che prevede, tra l'altro, l'attivazione di spazi di consultazione psicologica rivolta agli studenti, ai genitori e agli insegnanti si rimodula in modalità "a distanza". Si prevede di:

- a. attivare l'opportunità di consultazione psicologica attraverso colloqui in video (attraverso applicazioni come Skype, Zoom, Webex, ecc.) previo contatto preliminare via mail o whatsapp al fine di acquisire la documentazione sulla privacy;
- b. mantenere, per gli spazi di consultazione di cui al punto precedente, gli stessi giorni ed orari degli sportelli di consultazione già calendarizzati:
 - b.1 Il martedì dalle 9 alle 13 per gli studenti e i genitori che fanno riferimento all'Istituto comprensivo Bassa Sabina;
 - b.2 Il giovedì dalle 9 alle 13 per gli studenti e i genitori che fanno riferimento all'Istituto comprensivo Forum Novum;
 - b.3 Il venerdì dalle 9 alle 13 per gli studenti e i genitori che fanno riferimento all'Istituto omnicomprensivo di Magliano Sabina;
- c. realizzare una serie di video "le pillole dello psicologo" della durata massima di 5/10 min. rivolti agli adulti al fine di stimolare e accompagnare un processo di elaborazione delle emozioni che stiamo tutti vivendo in questo momento (paura, angoscia e ansia) e di favorire la riflessione sulle possibilità e opportunità che anche una crisi individuale e collettiva come quella che stiamo attraversando può aprire;
- d. un ciclo di brevi video rivolti a genitori e bambini della scuola dell'infanzia e della primaria volto a suggerire e favorire attività e possibilità di gioco da fare insieme;
- e. realizzare un ciclo di brevi video rivolti a preadolescenti e adolescenti "I social con il Coronavirus" con l'obiettivo di stimolare la riflessione sulle possibilità di utilizzo costruttivo e creativo dei social network come strumento indispensabile di "buona" socializzazione anche in alternativa e contrasto rispetto agli usi distorti, aggressivi, escludenti o agli abusi degli stessi mezzi.

5. ALTRI SERVIZI ED INTERVENTI RIVOLTI ALLE FAMIGLIE E AI MINORI

- a. **Centro di Ascolto del bambino maltrattato e della famiglia** affidato all'Associazione Bambini nel Tempo
 - a.1 sospensione dei colloqui familiari e degli incontri protetti fino al 3 aprile, salvo eventuali proroghe o, comunque fino a che non possa strutturarsi una modalità organizzativa che tenga conto dell'attuale situazione di emergenza sanitaria e ne contemperi le esigenze di limitazione del contagio;
 - a.2 sospensione dei colloqui con i minori fino al 3 aprile, salvo eventuali proroghe o, comunque fino a che non possa strutturarsi una modalità organizzativa che tenga conto dell'attuale situazione di emergenza sanitaria e ne contemperi le esigenze di limitazione del contagio;
 - a.3 attivazione piattaforme di condivisione per riunioni e incontri di rete per via telematica;
 - a.4 attivazione modalità di colloquio in video;
 - a.5 accesso diretto al servizio da parte degli utenti esclusivamente su appuntamento e solo per le situazioni nelle quali l'operatore non ritiene sufficienti ed adeguate le modalità a distanza. In questo caso andranno esplicitate le misure di prevenzione del contagio che verranno messe in atto nello specifico;
 - a.6 dotazione di dispositivi di protezione individuale per gli incontri a diretto contatto con l'utenza nel caso di accesso diretto di cui al precedente punto a.5

b. Servizio distrettuale per l’Affidamento familiare

I bambini/e e i ragazzi/e in affidamento familiare e naturalmente le famiglie d’origine e le famiglie affidatarie sono costantemente e regolarmente monitorate e sostenute dall’assistente sociale responsabile del caso e dagli altri operatori della rete di supporto attraverso contatti telefonici e all’occorrenza modalità di scambio e condivisione in video sia individuali che in gruppo. Gli incontri diretti familiari e/o di gruppo sono sospesi. Per eventuali e indifferibili necessità sono naturalmente previste possibilità di incontro e contatto diretto fatte salve le misure precauzionali di protezione.

Gli **incontri protetti** sono sospesi. Caso per caso è possibile valutare l’opportunità di realizzare occasioni di contatto telefonico e/o in video sempre mediati da un educatore o dall’operatore individuato dall’assistente sociale di riferimento (es. chiamate whatsapp multiple);

6. ALTRI INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLE PERSONE ANZIANE E CON DISABILITA’

Le richieste pervenute in risposta all’avviso pubblico prot. n. 18083 del 16 dicembre 2019 per l’attivazione degli **Interventi di integrazione delle rette di ricovero in strutture residenziali** socio assistenziali e all’avviso pubblico prot. n. 16981 del 20 novembre 2019 per l’attivazione degli **Interventi in favore delle persone con disabilità gravissima 2020** sono state valutate o stanno per essere valutate sotto l’aspetto della correttezza formale. In entrambi i casi tuttavia la valutazione di merito, da effettuare da parte di unità valutative o specifiche commissioni, è sospesa fino al 3 aprile 2020.

Il Piano Assistenziale Individualizzato attivo nell’ambito del programma denominato **Dopo di noi** è realizzato secondo le modalità indicate al precedente paragrafo 2.d Assistenza domiciliare educativa e al paragrafo 3. Centro diurno.

Il responsabile dell’Ufficio di Piano
(Roberto Sardo)