



PERCORSO PARTECIPATIVO PAA2020:
L'impatto della pandemia sul sistema dei servizi e
sulla comunità: riflessioni e prospettive

– Distretto Rubicone –

L'INDAGINE

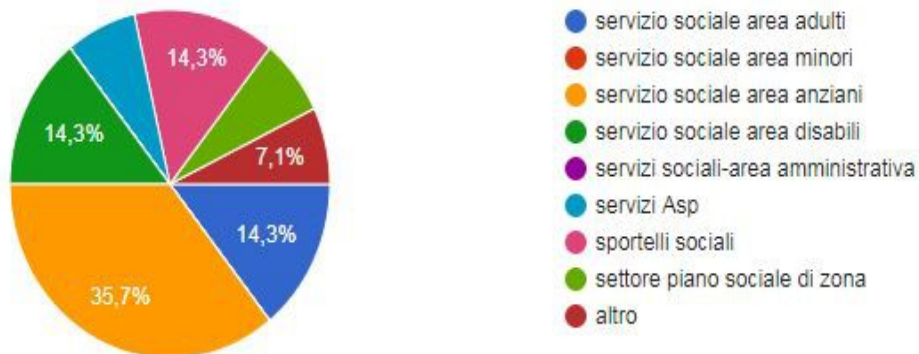
Di seguito si propone una indagine qualitativa interna rivolta agli operatori dei servizi sociali dell'Unione e Asp per raccogliere riflessioni sui servizi in periodo Covid. Le riflessioni raccolte e qui riportate contribuiscono all'analisi dei bisogni finalizzata alla nuova programmazione 2020 per il Piano di zona distrettuale per la salute e benessere sociale ma anche a fornire una autoriflessione sui servizi relativa al particolare momento che si sta attraversando per delinearne prospettive future. La compilazione del questionario/intervista era anonima (abbiamo chiesto solo l'area di appartenenza) e facoltativa così come il numero di domande a cui si poteva rispondere.

Si è volutamente deciso di riportare le opinioni degli operatori senza ulteriori sintesi o rimodulazioni per una visione immediata e complessiva delle loro impressioni.

Area di appartenenza dei rispondenti

Area di provenienza

14 risposte



Risposte alle domande:

1.a Come stai? come hai vissuto il periodo di emergenza e come stai attraversando questo periodo...

Gli spazi di lavoro in smart working da casa non sono stati facili da creare (con marito e due figli contemporaneamente a casa in smart e i figli con lezioni on line con università e scuola superiore). Ho affrontato il tutto con tenacia e determinazione e alla fine sono riuscita a vivermela con sufficiente benessere psicologico.

Sono molto stanca e provata è stato un periodo molto intenso

Bene, il primo periodo a casa mi ha permesso di riscoprire l'intimità familiare e il valore del tempo, pian piano ci siamo abituati alla nuova situazione con la quale tuttora conviviamo

Sto bene, inizialmente l'emergenza covid mi ha spaventata ma una volta che il servizio ha concesso lo Smart working mi sono sentita molto più tranquilla sia per me che per la mia famiglia.

bene; passato il primo mese di "fuoco" anche il covid e' divenuto ordinaria modalita' di lavoro

direi bene, dopo una prima fase di profondo smarrimento. Ho vissuto un periodo di profonda riprogettazione della qualità della mia vita, non solo professionale. Il risultato, provvisorio, uno sguardo diverso alla realtà.

Credo lascerà degli strascichi, sia nel bene che nel male. Le nostre abitudini credo siano state profondamente modificate.

Sono arrivata nel nuovo servizio area anziani di Savignano appena è arrivata l'emergenza sanitaria. Ho vissuto questo periodo in gran confusione, senza conoscere direttamente le persone, affidandomi a coloro che mi hanno preceduto. Sono affaticata dai repentini cambiamenti che l'emergenza richiede. Emotivamente sono preoccupata, la paura del contagio non è tanto per me ma verso gli utenti.

sto abbastanza bene , il periodo di emergenza è stato contraddistinto da sentimenti contrastanti, da una parte la paura di qualcosa di sconosciuto, la paura del contatto con l'altro e il timore di non riuscire a fare bene il mio lavoro, dall'altra uno slancio verso il fare del mio meglio perché chiunque trovi una risposta e non si senta solo, riuscire ad essere presente il più possibile anche da casa con gli strumenti a mia disposizione. Ora guardandomi indietro sento stanchezza e amarezza perché sento che molto si poteva fare, quasi un senso di fallimento.

Sto bene! ho vissuto il periodo d'emergenza con affanno rispetto alle situazioni di gravi disabili a domicilio, adesso la situazione si sta pian piano normalizzando e sono più tranquilla

lo stato di emergenza sanitaria mi ha inizialmente bloccata nell'identificazione di strategie che potessero aiutarmi a livello emotivo a causa dell'imprevedibilità dell'evento. Il lavoro mi ha aiutato moltissimo: la necessità di fornire ascolto e risposte mi ha consentito di farmi sentire parte attiva nel sistema dei servizi con una positiva ricaduta sul versante personale. l'emergenza sociale ha permesso di rafforzare delle sinergie fra alcuni servizi che attualmente permettono di fronteggiare le diverse domande di intervento che arrivano dal territorio.

Il periodo e' stato difficile la chiusura ha determinato un taglio delle relazioni famigliari

abbiamo vissuto un lutto a distanza senza poter stringersi con i propri cari ora mi sembra una rinascita un ritornare alla vita

E' stato un momento di incertezza e tensione per tutti che ho affrontato con prudenza e attenzione e questo mi ha permesso di stare abbastanza bene.

1.b Come stai a livello professionale? quanto il periodo di emergenza Covid ha inciso/incide nel tuo lavoro e come valuti l'utilizzo delle forme di lavoro flessibili (smart working ecc..)

Professionalmente mi sento molto limitata mi mancano il contatto con la persona e il fondamentale lavoro a domicilio con gli utenti e i loro caregiver.

Sono stanca il periodo del covid ha inciso tanto sul mio lavoro ora sono in SW ed è più tranquillo ma manca la relazione diretta con l'utente

bene, le forme di lavoro flessibili e lo smart working in particolare hanno aperto nuove prospettive di lavoro garantendo una miglior conciliazione dei tempi di vita e di lavoro ma anche, per certe tipologie di lavoro una nuova qualità lavorativa. L'ideale a mio avviso sarebbe poter alternare smart working e lavoro in presenza a seconda delle esigenze personali e di ufficio

Il covid ha modificato sicuramente gli strumenti di lavoro e ha finalmente fatto capire a molti che siamo in grado di poter lavorare in modo maggiormente moderno e adatto ai tempi. Molti nostri utenti hanno dimostrato di essere in grado di utilizzare la tecnologia molto meglio di quello che si pensava. Sinceramente lo smart ha davvero velocizzato molte procedure e aperto nuovi orizzonti professionali

a livello professionale... sto meglio nel vedere meno i colleghi (alcuni per lo meno..) quelli importanti ci sono stati sempre. sono riuscita bene a lavorare da casa creandomi il mio nuovo ufficio/scrivania e non perdendo pezzi del mio lavoro anche se il non vedere le persone mi ha messo delle volte in difficoltà

abbiamo affrontato emergenze sociali su diversi livelli, e molteplici difficoltà causa la sospensione diffusa e massiccia di tanti servizi verso svariate popolazioni target, oltre alla misura 'buoni spesa'. Occorre dire però che i servizi hanno avuto modo anche di verificare quanta capacità di resilienza ci sia nelle comunità locali e nelle famiglie. Il lavoro flessibile a mio avviso è una grande opportunità perché ci ha aperto a prospettive interessanti, siano esse di carattere professionale che di carattere organizzativo.

Professionalmente per me è stato e continua ad essere un periodo molto produttivo. Riesco ad organizzare gli appuntamenti nelle 2 giornate settimanali in cui mi reco in ufficio, mentre nelle altre 3 mi concentro sulle relazioni e sui colloqui telefonici per cui non è necessario incontrare la persona. Per me che vivo lontano dal posto di lavoro, questa modalità lavorativa mi ha reso più efficiente, ha sicuramente modificato migliorandola la mia qualità di vita.

A livello professionale, c'è un impoverimento della mia professione, caratterizzata da colloqui, visite domiciliari, mentre ora tutto avviene esclusivamente telefonicamente, perdendo la ricchezza del confronto diretto con la persona. Lo smart working durante il lockdown è stato davvero una grande risorsa. Ha permesso di conciliare anche le esigenze familiari e portare comunque avanti l'attività di lavoro. Potrebbe rimanere ancora una modalità di lavoro anche terminata l'emergenza, per quando occorre fare attività di back office, alternando così lavoro da casa e lavoro in sede.

a livello professionale mi sento molto arricchita perché uscita dagli schemi tradizionali, ho iniziato un nuovo lavoro il 1 marzo in piena emergenza e ho vissuto un modo diverso di fare sportello, più volto a dare risposte di base, a immaginare nuovi bisogni e inventare nuove risposte a risorse improvvisate. Il lavoro flessibile ha consentito una gestione in sicurezza per me e per gli altri ma per l'attività che ho svolto non mi ha permesso di

esplorare tutte le potenzialità del mio lavoro.

A livello professionale mi manca il confronto che avevo quotidianamente con i colleghi .Certo lo smart working è stato una forma di lavoro che ho molto rivalutato

a livello professionale, ribadisco che il periodo di emergenza sanitaria e anche sociale mi ha permesso di consolidare e rafforzare delle sinergie fra i servizi con i quali opero che mi consentono, attualmente, di lavorare con maggiore sintonia. Il periodo Covid ha inciso e incide molto nel mio lavoro di assistente sociale in quanto ha colpito trasversalmente tutte le fasce di popolazione, facendo arrivare ai Servizi Sociali anche coloro che fino a quel momento erano riusciti a godere di un' autonomia economica e lavorativa. Ai soggetti fragili, questo periodo, li ha resi ancor più vulnerabili e spesso i servizi si sono ritrovati con risorse insufficienti per tutti. Ho utilizzato poche volte lo smart working ma è stato uno strumento efficace per realizzare relazioni, colloqui telefonici, con una maggiore concentrazione che a volte in ufficio non riesco ad avere, nonché un impatto familiare significativo.

Il periodo di emergenza ha segnato in maniera peculiare la società e ognuno di noi instillando paure nell'altro e segnando le relazioni umane che chi come per me fa una relazione di aiuto ha minacciato indelebilmente il futuro. Vivo come ferita nella speranza che tutto torni come prima. Lo smart working e' stato molto prezioso mi ha dato modo di conciliare le esigenze della famiglia con quelle del lavoro .

A livello professionale c'è stato un primo momento di difficoltà per l'improvvisa chiusura e l'avvio del lavoro da remoto che ha richiesto di attivare nuove modalità di lavoro.

2. Cos'è cambiato e come la tua attività o il servizio in cui lavori si è riorganizzato e ripensato a seguito di questa nuova situazione

mi sono creata una nuova modalità di lavoro con colloqui telefonici che prima sottovalutavo ma che mi sono accorta che se curata e strutturata bene può dare esiti positivi anche senza il contatto interpersonale.

Sono cambiate diverse cose

Nel primo periodo di emergenza si è vissuto una situazione quasi di impotenza come se il nostro lavoro non rappresentasse più la priorità rispetto ad un sistema volto solo ad un'emergenza di tipo sanitario. Cosa che poi si è dimostrata molto falsa in quanto la componente sociale dell'epidemia ha generato problemi altrettanto importanti. Poi piano piano che le cose sono riprese ci si è dovuti riorganizzare soprattutto con il lavoro a distanza..Meeting call, file condivisi, telefonate hanno sopperito alla mancanza di relazioni ed in certi casi hanno funzionato bene offrendo anche nuove possibilità di lavoro. Non avendo noi un tipo di lavoro basato sulla relazione con gli utenti(come le assistenti sociali) forse abbiamo beneficiato maggiormente di questi cambiamenti tecnologici

Gran parte delle riunioni viene fatta tramite la rete, gli utenti hanno imparato a distinguere le emergenze da situazioni di meno importanza. Ho acquisito maggiori competenze professionali, come per esempio la gestione diretta del protocollo. Essendo in due colleghe nello stesso ufficio abbiamo rimodulato le giornate di presenza fisica in ufficio.

l'adozione dello smartworking e' stato positivo

L'utilizzo massiccio di nuovi strumenti informatici mi ha messo un pò in difficoltà, avrei necessità di una maggiore formazione in questo senso.

in qualità di dirigente di settore, stiamo cercando di armonizzare i cambiamenti avvenuti in questi mesi con la qualità del lavoro professionale, una diversa modalità di erogazione dei servizi, un diverso modo di pensare alla presa in carico delle persone in difficoltà.

Non c'è più l'accesso al pubblico, non ci sono più le visite domiciliari, le visite UVG a domicilio, l'aggiornamento dei PAI con la cooperativa della domiciliare.E' cambiato tutta l'attività esterna all'ufficio, le riunioni/ coordinamenti non sono stati più fatti, perdendo la grande necessità nel nostro lavoro di confronto e passaggio d'informazioni non solo per email, purtroppo non è stato sfruttata la possibilità di utilizzare mezzi telematici per incontri via telematica.Un'altra cosa che il mio servizio non ha colto è CREARE UN GRUPPO TECNICO A LIVELLO DEI SS DELL'UNIONE PER LE EMERGENZE. Ogni volta che c'è un'emergenza occorre definire i percorsi, sarebbe importante creare dei percorsi adattabili alle varie tipologie di emergenza (pandemia, caldo, neve, alluvione...) con anche figure professionali preposte del personale già in servizio .

Avendo iniziato un lavoro nuovo non sapevo come era prima ma l'obbiettivo rimaneva lo stesso cioè essere un punto di risposta per le necessità più diverse. L'uso del telefono più flessibile(con le continue deviazioni delle telefonate) ha permesso di essere più reperibile per i due comuni presso cui lavoro al di là delle giornate di presenza, come pure avere contemporaneamente oltre che due linee telefoniche anche due mail e quelle delle colleghe in caso di bisogno. In un comune era richiesta la presenza fisica come se l'esserci significava lavorare. Ho cercato di limitare il più possibile i congedi per garantire la massima presenza nonostante gli inviti a usare ferie e recuperi. Il servizio ha individuato un numero unico per i buoni spesa che è stato fuorviante per i cittadini che l'hanno utilizzato anche per altri bisogni intasando la linea di savignano quando invece noi eravamo presenti e reperibili.

al momento il mio lavoro si svolge sia in sede e sia a casa e devo dire che mi sono adattata abbastanza bene. Certo penso che poter avere ad esempio tutto informatizzato ,come le cartelle degli utenti, sia davvero molto importante per la qualità del nostro lavoro. Al momento non ho ripreso i colloqui con gli utenti e svolgo solo quelli urgenti.

Il servizio nel quale lavoro si è riorganizzato a causa dell'assenza prolungata di una collega che ho sostituito. il mio lavoro è cambiato in termini di Intensità poichè gli ambiti d'intervento e di presa in carico mi sono stati ampliati.

Molto si sta facendo al telefono anche se tanti stanno iniziando a chiedere di vedersi a colloquio per necessità di potersi guardare in viso e parlare meglio la relazione in alcuni casi e' insostituibile

I servizi che fanno riferimento all'Area Intercultura dell'Asp si sono riorganizzati in fretta. Fondamentale è stato l'incontro di equipe settimanale che ha sostenuto i singoli nel lavoro da remoto e nella difficoltà di vivere un tempo così particolare. E' stato dato ampio spazio all'attività informativa/comunicativa con messaggi email, WhatsApp, siti, ecc. Ciascuno per il proprio servizio ha attivato risorse inedite: sono stati messi a disposizione n. di cellulare a seconda dei servizi in orari specifici, sono stati inviati ad associazioni, gruppi di cittadini stranieri di riferimento per altri, informazioni e messaggi in lingua che riportavano le indicazioni di legge nazionali, regionali e locali; è stato dedicato un tempo di ascolto telefonico alle assistenti familiari che da sole gestivano le persone anziane ed erano molto spaventate. Il team dei professionisti che da anni formano le assistenti familiari ha costruito materiali In power point o video da inserire nella piattaforma regionale, è come se il lavoro da remoto avesse "dato tempo" per riattivare in modo creativo modalità e attività nuove. Anche i caregiver che normalmente si rivolgevano allo sportello Infocarer a loro dedicato sono stati sostenuti e orientati rispetto ai bisogni manifestati (carico di lavoro dovuto alla chiusura dei servizi domiciliari). Per quanto ha riguardato i minori stranieri e le loro famiglie, il servizio di mediazione interculturale e i facilitatori di italiano L2, si sono attivati per aiutarli a entrare in collegamento con la scuola secondo i diversi motori di ricerca; questo ha permesso di evitare che molti alunni perdessero i collegamenti con la scuola. Sono stati avviati da maggio alcuni percorsi di DAD (didattica a distanza). I ragazzi di seconda generazione che si incontravano 1 volta a settimana, hanno aperto un profilo su INSTAGRAM per tenersi collegati e svolgere attività a distanza. Per i cittadini stranieri che dovevano fare domanda di cittadinanza l'operatrice del Centro Stranieri in collaborazione con Casper 2, ha avviato una nuova modalità per preparare e inviare da remoto i documenti all'operatrice di Casper.

3. Quali, se ci sono state, le maggiori difficoltà incontrate nel tuo lavoro o a livello più generale di servizio?

il lavoro in gruppo/coordinamento è mancato completamente e lavorare in solitudine non è sempre facile(non è sostituibile con chat o strumenti simili).

Le chiamate continue al telefono e il diverso approccio anche tra colleghi

La gestione dell'emergenza a livello comunale ha, a mio avviso, generato frammentazione nel territorio distrettuale. I servizi in unione come il nostro hanno risentito della impossibilità di poter contribuire fattivamente all'emergenza potendosi coordinare con un organismo sovracomunale per una visione globale della politica emergenziale nel distretto.

Inizialmente il rispetto delle distanze tra colleghi. Le difficoltà maggiori ora sono nella fatica dell'indossare le protezioni necessarie in caso di colloqui o visite domiciliari di emergenza, difficoltà legata anche all'aumento delle temperature. Altra difficoltà è l'assenza in comune di un ufficio apposito per ricevere gli utenti e fare incontri urgenti.

l'impossibilità a vedere le persone in viso (si rischia di confondere), e di fare le vd, sempre utilissime nel nostro lavoro.a livello organizzativo non ho avuto difficoltà' anzi il covid ha velocizzato dei percorsi... e questo e' buono nella lentezza della pubblica amministrazione

l'armonizzazione delle risposte alle persone con le prescrizioni/vincoli dell'emergenza covid 19, e la necessaria rimodulazione di alcuni servizi.

Difficoltà non ne ho avute. E' stato molto semplice anche per gli utenti adeguarsi ai colloqui telefonici che si sono rivelati efficaci come i colloqui

Mancanza di una regia, purtroppo l'Unione presenta delle difformità territoriali.Tra colleghe non vi è stata consapevolezza che ogni sede stava vivendo in maniera diversa la Pandemia, differenze dettate anche dalle decisioni prese dai singoli Sindaci.

Il lavoro da casa non metteva a disposizione tutti gli strumenti di lavoro, utilizzavo la mia connessione non sempre efficiente, il mio pc e il mio cellulare con difficoltà di raccordo con gli altri servizi, poca sinergia a causa della situazione di emergenza dove ogni sede ha cercato di barcamenarsi come poteva. Ho vissuto un po di solitudine perché dovevo rapportarmi con i comuni di san mauro e gatteo in cui regnava spesso confusione o non avevo punti di riferimento. Mi sono costruita da sola dei percorsi improvvisati a seconda delle situazioni. Nel periodo dei buoni spesa a causa di un modulo di domanda non di facile utilizzo e compilazione e dell'impatto che ha avuto sulla popolazione non è stato facile dare informazioni puntuali per l'impatto imprevisto sul servizio che ha monopolizzato molto del tempo lavoro

le difficoltà sono appunto una scarsa informatizzazione

non ho incontrato particolari difficoltà; come già detto questa situazione mi ha permesso di rafforzare il coordinamento con altri colleghi.

Non essere stata coinvolta nelle pratiche di lavoro che interessavano il mio territorio e essermi trovata priva di informazioni da fornire .

Le difficoltà di tipo tecnico a volte bloccavano i collegamenti, la preparazione delle attività e dei materiali richiedeva più tempo, l'incertezza sui tempi futuri non favoriva la pianificazione delle attività stesse.

4. Che cosa stai apprendendo da questa situazione e cosa ti puoi "portare dietro" dopo il Covid

il colloquio telefonico è da rivalutare e perfezionare in alcune situazioni può essere addirittura più efficace che in presenza (la presenza fisica dell'utente in molti casi fornisce informazioni fondamentali che non sei in grado di cogliere, ovviamente, telefonicamente, ma ingenera a volte anche distrazione e perché no qualche inconsapevole pregiudizio).

Che nulla si può dare per scontato e il bisogno di tornare alla normalità e la consapevolezza di un prima ed un dopo

sicuramente la modalità di lavoro flessibile ed il lavoro per obiettivi, a mio avviso, dovrebbe esser integrata con il lavoro in presenza e meglio disciplinata. la digitalizzazione di certe tipologie di lavoro deve essere mantenuta

Maggiori capacità informatiche/tecnologiche, maggiori competenze di tipo burocratico, una consapevolezza più alta dei rischi legati alla nostra attività lavorativa diretta con l'utenza.

essere piu' autonoma

In questo periodo per tenere i rapporti con gli utenti ho usato molto le mail e le telefonate, ci sono molte informazioni da dare e a volte può sfuggire qualche situazione. Pensare di utilizzare forme di sms o newsletter da inviare agli utenti per informarli dei vari bandi o novità che il comune attiva, la maggior parte delle persone non va sul sito del comune.

Direi che questa crisi mi abbia dato la possibilità di comprendere le opportunità che si possono generare.

Che anche la pubblica amministrazione può essere flessibile

Da questa esperienza ho compreso quanto sia importante adottare misure di prevenzione "buone prassi" di distanziamento e sanificazione, sia in ufficio che quando si va a domicilio. Potremmo essere anche noi veicolo di diffusione di batteri e/o virus. L'importanza di raccordo con le varie istituzioni: Nucot, Coop. dell'Ass. Dom. , Medici di Base, reparti ospedalieri, Protezione civile, Caritas... E' molto importante creare una rete di collaborazione, snella e rispettosa del mandato di ognuno. Lo Sportello Sociale è di un'importanza cruciale, raccoglie tutti i bisogni e riesce ad evidenziare di volta in volta le nuove problematiche. E' davvero un osservatorio dei bisogni dei cittadini. Non viene valorizzato quanto si dovrebbe.

sto apprendendo che non è possibile lavorare bene da soli ma è indispensabile un lavoro di squadra, con compiti e obiettivi chiari e condivisi, con ruoli definiti. Oltre al lavoro quotidiano che sappiamo già fare dobbiamo apprendere una nuova modalità di lavoro in emergenza, diversa ma di rapida attivazione . Mi porto l'amarezza di tante risposte non date, di tante persone conosciute solo in questa occasione di bisogno a cui non ho potuto dare supporto con gli strumenti tradizionali se non informazioni generiche. Ho capito che molti utenti in emergenza hanno tirato fuori risorse imprevedibili e molti invece si sono persi in un bicchier d'acqua cercando nei servizi la risposta a tutto o un capro espiatorio alle loro mancanze. E ognuna di queste persone andava accolta e accompagnata con tutte le emozioni che portava.

certamente ho scoperto molte piattaforme che mi hanno permesso di svolgere riunioni, colloqui on line e penso che in futuro questo nuovo modo di vedersi possa essere mantenuto anche perché risparmia tempo, mezzi di trasporto ecc.

Questa situazione mi conferma che il lavoro in modo integrato fra i servizi e le risorse del

Terzo settore è indispensabile per garantire l'efficacia dell'intervento. E' fondamentale investire nei servizi on line ed abituare i cittadini all'utilizzo.

La modalita' di lavoro agile potrebbe essere continuata nel tempo ,alleggerire la burocrazia, le relazioni umane sono importanti per non sentirsi soli

Una maggior coesione di gruppo e una nuova capacità creativa da parte delle persone.

5. Quali sono i nuovi bisogni che intravedi nelle persone che hai avuto modo di assistere/seguire durante e dopo il periodo emergenza?

Sento tanta solitudine e un aumento delle problematiche legate alla malattia mentale / demenza.

Forte aumento delle problematiche economiche

non avendo utenza non potrei rispondere. Ho ravvisato comunque un maggior bisogno di spazi di riflessione e di confronto tra i colleghi impegnati in prima linea a fronteggiare l'emergenza

Bisogno di supporto nell'assistenza ai propri cari. Stimolo all'uscita dall'isolamento, che in alcuni nostri ragazzi ha portato ad una chiusura sociale importante ed a una perdita totale di stimoli.

la paura di essere soli e quindi c'e' un maggior bisogno di essere accolti

Alcune famiglie si sono trovate da un momento all'altro senza alcuna fonte di reddito, sono venute diversi nuclei che non si erano mai rivolti al serizio; l'ISEE non è un indicatore della situazione attuale. Rischiano di rimanere in arretrato con le spese dell'affitto e delle bollette e di accumulare debiti. Per verificare la situazione economica ho richiesto la lista movimenti dei conti correnti degli ultimi 3 mesi e molti sono sotto o con cifre molto basse (hanno finito i risparmi).

sul livello 'micro': nuove fragilità e povertà, il lavoro e l'abitare. Sul livello 'macro': la coesione sociale, il sostegno alle nuove povertà, materiali ed immateriali.

I bisogni più importanti a causa del COVID-19 saranno senza dubbio di carattere economico per chi avendo perso il lavoro non ha mezzi di sostentamento sufficienti, aiuti che arrivano con difficoltà e lentezza anche da INPS..

Non ci sono concrete risposte alle famiglie per le esigenze di sostegno alla cura a domicilio. La domiciliare e i pasti sono una risposta limitata per che ha situazioni di anziani ingestibili a domicilio, la chiusura degli ingressi nelle CRA ha esasperato diverse situazioni, la mancanza di poter usufruire periodi di sollievo ha portato le famiglie a non sapere come continuare a mantenere nel tempo il carico assistenziale. Anche prima del Covid, ora ancora di più, le famiglie avrebbero un grande aiuto se gli anziani frequentassero il centro diurno. I posti sono esigui rispetto alla reale necessità.

Ho visto tanto bisogno di sicurezza economica , a fronte della paura di perdere casa, lavoro, di non potersi più mantenere, di non poter più avere al di là di un tenore di vita ciò che è veramente essenziale. La paura di non farcela e di non sapere cosa riserva il futuro Il bisogno nato da una limitazione della libertà è stato quello di dipendenza dagli altri, e forse lo trovo positivo perché ha restituito valore a ciò che si dava per scontato. Il bisogno di esserci, di essere considerati e che pur essendo chiusi in casa nessuno venisse dimenticato, soprattutto questa richiesta veniva dagli anziani, lontano dai familiari e dai piccoli rapporti che gli rimanevano uscendo di casa (fare la spesa, parlare con i vicini, andare alla posta etc...)

dato che mi sono occupata dei buoni spesa alimentari penso che le persone si

rivolgeranno di più al servizio per problemi economici
il bisogno prevalente era quello di contattare un Ente(INPS- AUSL-Patronati) e di non riuscire a ricevere ascolto. Sarebbe auspicabile investire maggiormente nella comunicazione dei siti on line e servizi al cittadino. contemporaneamente i cittadini dovrebbero essere educati all'utilizzo dell'on line.
Il bisogno di trovare servizi specialistici maggiori come negli adulti psichiatrici e servizi di supporto agli anziani come poter offrire pacchetti preconfezionati di ore di assistenza presso agenzie che partecipino ad un bando e alle quali le persone si possano velocemente rivolgere senza entrare nel mondo infinito delle badanti
Una maggior preparazione informatica e sui diversi motori di ricerca per alunni e famiglie e per assistenti familiari che avrebbero necessità di dispositivi.

6. Quali azioni/pratiche innovative di servizi o del terzo settore o di gruppi di cittadini sono degne di nota e vorresti segnalare per un esempio di “buone pratiche” durante o nel post emergenza?
ho avuto scarsissimi contatti durante la pandemia con associazioni o gruppi del terzo settore se non sporadiche telefonate con protezione civile quindi non saprei cosa dire in merito.
Un grande lavoro delle associazioni per garantire alle persone aiuti alimentari
<i>Non ha risposto</i>
<i>Non ha risposto</i>
i buoni rapporti con la protezione civile e con i vari esercizi commerciali hanno fatto la differenza
La collaborazione con il terzo settore è stata fondamentale e tempestiva, è importante mantenere e consolidare i rapporti con le associazioni.
Direi che tutto il lavoro di progettazione dei diversi servizi per i diversi target di popolazione contenga elementi di innovazione.
Tra le tante forme di solidarietà, sicuramente tutto il lavoro di volontariato svolto dalla protezione civile per la consegna della spesa agli anziani privi di rete familiare; Il servizio dell'ASP di sostegno psicologico attraverso contatti telefonici programmati ad anziani/adulti fragili segnalati dai Servizi; la spesa sospesa; i buoni alimentari; il sostegno economico anche da parte di Caritas per casi gravi ed emergenze; fondi d'emergenza.
Le cooperative dell'assistenza domiciliare, sono state esemplari nel mantenere attivo il servizio in sicurezza per gli operatori e gli utenti. La protezione civile è stata una risorsa indispensabile e lo è tutt'ora. Pratiche innovative è l'aver iniziato ad utilizzare i mezzi telematici e i vari social, in maniera tale da rendere più snello il lavoro, sarebbero strumenti di lavoro da valorizzare e da usare abitualmente, ad es. non è necessario fare spostare tutte le persone per una riunione, ma alcune si potrebbero fare con Meet ad es. La presenza di centro di ascolto da parte di un professionista, sarebbe da mantenere anche in altri periodi dell'anno. Molti anziani hanno bisogno di avere una chiamata amica, anche solo per fare delle chiacchiere ed esternare i propri stati d'animo.
Positiva da valorizzare, implementare e coordinare sicuramente meglio è stata la rete di supporto del volontariato (protezione civile, caritas, croce blu, etc...) come pure i singoli cittadini che hanno nel loro piccolo fatto la loro parte. Mi piacerebbe un coordinamento

strategico più efficiente insieme ai servizi comunali che comprenda più territori con modalità di lavoro uguali e integrate e non basate sull'improvvisazione o sul bisogno dei politici di apparire come quelli che fanno per i loro cittadini più degli altri...

nel mio servizio una pratica innovativa è stato introdurre lo smart working e gli strumenti informatici per fare video chiamate

La Protezione Civile su tutte, ha svolto un encomiabile lavoro di supporto ai servizi Sociali e di rimando ai cittadini.

Abitare solidale

Costruire pratiche a distanza (come ad es. la cittadinanza) sviluppa coinvolgimento delle persone stesse che attivano risorse proprie o della rete che hanno intorno. La capacità dei professionisti del Team di intravedere nuove modalità formative con strumenti tecnologici necessari per questo tempo. La DAD che è riuscita ad attivare percorsi utili ad affrontare e superare gli esami di 3° media.

7. Eventuali riflessioni per lo sviluppo futuro del tuo servizio

Emerge un bisogno pressante di struttura un servizio forte che accompagni le famiglie nella ricerca di personale privato professionale e competente che fornisca assistenza a domicilio a ore oppure h24.

Ora non saprei cosa rispondere credo che cambieranno i modi di relazionarsi all'utenza anche attraverso le domande online anche se le persone fanno ancora fatica ad adeguarsi a questo soprattutto in servizi come questi

Non ha risposto

Maggiore disponibilit , preparazione, formazione sull'avvento delle nuove tecnologie (venendo incontro a quei Disabili che per necessit  fisiche avevano gi  fatto propri strumenti tecnologici all'avanguardia rispetto alle capacit  degli operatori). Necessita di apertura verso forme di comunicazione alternative. Necessita di maggiore appoggio alle esigenze familiari tra colleghi, visto e considerato che si   dimostrato che il lavoro di cura familiare e le attivit  professionali sono compatibili e sono possibili anche contemporaneamente.

va bene lo smartworking per 1 o 2 gg alla settimana max ; i servizi alla persona sono frutto di accoglienza e ascolto diretto

Non ha risposto

riflettere sul mandato istituzionale del servizio, il tema della valorizzazione delle risorse della comunit , il tema dell' integrazione socio sanitaria, il tema della frantumazione organizzativa (servizio sociale territoriale e servizio sociale AUSL Romagna)

Mi piacerebbe rimanesse la possibilit  dello smartworking perch  la mia resa   notevolmente migliorata.

Questo periodo ha portato a svolgere prevalentemente "lavoro d'ufficio", come gi  detto togliendo una parte fondamentale del nostro lavoro quale colloqui e visite domiciliari, coordinamenti , aggiornamenti PAI... ma il tempo della parte amministrativa rimarr  anche quando riprenderemo tutto il lavoro nella sua globalit  e questo mi preoccupa, perch  fare entrambi non   sostenibile. Questo periodo di Covid, mi ha fatto riflettere che la parte amministrativa deve essere pi  snella, per poterci permettere di svolgere il nostro lavoro, di valutazione, progettazione dei casi, creare una rete d'intervento che si realizzi attraverso la relazione, con l'utente, la famiglia, la rete dei servizi.

propongo ambiziosamente che si crei uno staff specializzato composto da operatori che in caso di emergenza entrino in campo con metodo e strumenti ad hoc che facciano il coordinamento di tutte le risorse territoriali. Non per singoli comuni ma per l'Unione.

Non ha risposto

Prevedere ulteriori risorse umane che consentano lo svolgimento del lavoro in modo pi  integrato e proficuo.

Attivare progetti innovativi

Questo periodo ci ha messo in condizione di utilizzare maggiormente strumenti informatici. Il futuro richieder  una maggiore formazione agli operatori per acquisire competenza nell'utilizzo di questi strumenti e a loro volta poter accompagnare l'utenza che accede ai diversi servizi che si stanno sempre pi  informatizzando. Una specifica attenzione va rivolta alle mamme e alle assistenti familiari per un'alfabetizzazione informatica.