

Meeting call lunedì 25 maggio ore 9.30

I servizi agli anziani e per le demenze

partecipanti: Valentina Romualdi (coord.ce Meeting Center) Elisa Berardi (coord.ce caffè alzheimer) Elena Zoffoli (ccord.ce area anziani Unione Rubicone Mare)

MEETING CENTER E CAFFE' ALZHEIMER

- **Cosa è cambiato nell'organizzazione del servizio**

I servizi si sono rimodulati attivando contatti telefonici almeno settimanali a tutti gli utenti per tenere il filo della relazione laddove possibile anche videochiamate con utenti o caregivers in grado di utilizzare il telefonino con la videochiamata e' stato predisposto un giornalino con ricette e esercizi di stimolazione cognitiva spedito a casa, personalizzato rispetto anche al livello delle persone coinvolte

- **Quali sono stati i bisogni/problemi principali degli utenti seguiti in periodo Covid**

- ▶ **La solitudine** ha rappresentato il maggiore ostacolo soprattutto per chi vive da solo
- ▶ **La solitudine del caregiver** nella presa in carico di utenti con disturbi del comportamento le cui problematiche, senza frequentare il centro, si sono acutizzate diventando ulteriormente più difficili da gestire
- ▶ Alcuni utenti che soffrivano di leggera depressione hanno visto acutizzarsi questo disturbo nel periodo di forzato isolamento sfociando in situazione di **conclamata depressione**
- ▶ Laddove c'era una rete familiare il peso della solitudine sia dell'utente che del caregiver era molto meno evidente, **importantissimo ruolo della rete familiare**

- **Cosa ci portiamo dietro dopo il Covid**

- ▶ il Centro di incontro ha rafforzato la propria identità ed è diventato un punto di riferimento forte per i caregivers durante l'emergenza. Qualcuno addirittura ha chiesto aiuto in una situazione difficile con il proprio familiare.
- ▶ Inviare il giornalino con gli esercizi a domicilio delle persone ha responsabilizzato il caregiver e l'ha sensibilizzato anche su una nuova modalità più attiva di rapportarsi con il proprio familiare con aspetti positivi sulla relazione. Questa pratica può essere raccolta e continuata in parte con certe famiglie anche durante l'attivazione del servizio nella modalità ordinaria con lo scopo di mantenere responsabilizzato il caregiver rispetto al ruolo di sostegno, anche cognitivo, del familiare malato.
- ▶ La telefonata ha garantito un rapporto personale e un'intimità che ha consentito alla persona di aprirsi ulteriormente..potrebbe essere in qualche caso mantenuta affiancata al percorso "ordinario"

- **Situazioni innovative**

- ▶ i volontari del centro di incontro, di loro iniziativa, hanno iniziato a chiamare le persone più sole creando una rete spontanea di solidarietà che ha rafforzato ulteriormente il lavoro delle operatrici del servizio

- **Eventuali riflessioni per lo sviluppo del servizio**

- ▶ Si può pensare di introdurre gradualmente incontri a domicilio per mantenere

ancora più viva la relazione

- ▶ *si potrà pensare anche a modalità innovative di relazione con i familiari per coinvolgerli maggiormente nelle attività*

SERIZIO SOCIALE ANZIANI

Cos'è cambiato nell'organizzazione del servizio

Tutta l'attività è proseguita a distanza, le aa.ss hanno lavorato in modalità smart working, eventuali colloqui indifferibili sono stati fatti in presenza in luoghi dedicati.

Tutte le attività di integrazione sociosanitarie (PAI, visite uvg ecc..) è stata fatta in modalità a distanza ed è andata avanti con regolarità .L' Assistenza domiciliare è stata rimodulata e ridotta anche a seguito della disponibilità delle famiglie.

Quali sono stati i bisogni principali degli utenti e familiari in periodo covid

- ▶ In questa modalità si sono garantite **comunque** le risposte alle famiglie ma la **mancata visita domiciliare** è pesata moltissimo nella dinamica del servizio perchè ha fatto sì che non ci si rendesse veramente conto della situazione dell'anziano. La visita domiciliare è stata una grande mancanza e ha aumentato **l'isolamento dell'anziano e della famiglia**.
- ▶ Molte famiglie hanno segnalato **la difficoltà di reperire le assistenti familiari**, cosa che ha generato notevoli difficoltà.
- ▶ La chiusura dei centri diurni in tantissimi casi ha peggiorato le condizioni degli anziani (cadute, depressioni, anziani ricoverati per motivi di salute che poi hanno preso il covid in ospedale ecc..)
- ▶ Si è rilevato in generale un **calo nella salute dell'anziano** :visite rimandate, mancato accesso ai mmg ecc..hanno portato ad aumento di patologie o cadute, spesso con conseguenti ricoveri ospedalieri

Cosa ci portiamo dietro dopo il Covid..

- ▶ Il lavoro agile delle aa.ss e il fatto di dotarle di smartphone ha portato un aumento della disponibilità e flessibilità che è molto favorevole alle famiglie e agli utenti. Potremmo portarci dietro un'organizzazione più flessibile e una continuità del servizio maggiore.
- ▶ Alcuni servizi sanitari si sono rinnovati andando anche a domicilio per qualche situazione (consultorio demenze) e questa maggiore disponibilità alla domiciliarità andrebbe mantenuta.

Meeting call 28.05.2020 ore 9.30

I servizi alla comunità

partecipanti: Manuele Broccoli (direttore Asp Rubicone), Milena Mami (coord.ce Centro Famiglie Rubicone), Valeria Gentili (coord.ce area Intercultura), Orietta Amadori (resp.le area tutela minori)

SERVIZI AREA INTERCULTURA

Cos'è cambiato nell'organizzazione del servizio

Nell'immediatezza della situazione emergenziale ci si è riorganizzati in parte diminuendo i servizi e contemporaneamente attivando la modalità telefonica e di smart-working. L'urgenza nella prima fase era mantenere l'informazione di ciò che stava accadendo alla popolazione straniera non essendoci nel territorio un forte associazionismo. Per fare questo si è chiesto a tutti gli operatori del centro stranieri di ricercare i numeri di contatto di figure significative (opinion leaders) che potevano avere più facilmente collegamenti con altri gruppi di persone straniere o particolari etnie. Ad essi è sempre stata inviata comunicazione in lingua sia come messaggi che come newsletters (tradotta in inglese, francese e cinese) di sintesi rispetto ai decreti che uscivano. In questo modo è sempre stata data comunicazione veloce e aggiornata su ciò che stava accadendo alla popolazione straniera che a sua volta spesso rispondeva chiedendo ulteriori informazioni/quesiti. Nel frattempo si sono mantenuti i servizi in modalità telefonica ed è stato attivata anche la possibilità di fare le pratiche di cittadinanza a distanza seguendo chi sapeva utilizzare i servizi tecnologici.

Il servizio di mediazione culturale è stato molto attivato dalle scuole per raggiungere i ragazzi stranieri che avevano difficoltà a collegarsi per la didattica a distanza

I laboratori di L2 si sono continuati a distanza con i ragazzi a gruppetti per poterli seguire meglio

I percorsi alle assistenti familiari e caregivers sul lavoro di cura si è riorganizzato e viene fatto solo a distanza con il materiale regionale arricchito dal team dei formatori sulla base delle nuove esigenze

Quali sono stati i bisogni/problemi principali degli utenti seguiti in periodo covid

- ▶ Le famiglie straniere, soprattutto quelle che parlavano poco l'italiano si sono trovate molto in difficoltà nel potersi collegare alle piattaforme di didattica a distanza delle scuole e sono state isolate per un periodo. Il supporto dei mediatori è stato di fondamentale importanza e spesso è stato attivato dalle scuole stesse.
- ▶ Spesso la famiglia non sapeva di poter chiedere la dotazione tecnologica alle scuole e spesso laddove vi era, per famiglie numerose, era comunque limitante in spazi piccoli poter seguire la didattica a distanza con un solo pc a disposizione.
- ▶ I bambini e le famiglie più fragili sono state molto discriminate dalla didattica a distanza, sia per il collegamento avvenuto tardi sia per la fatica di adattarsi alla nuova situazione.
- ▶ Le assistenti familiari sono andate molto in crisi nel periodo di emergenza essendo a casa da sole con le persone anziane. Molte sono tornate a casa per paura di ammalarsi e hanno lasciato le famiglie in difficoltà.
- ▶ Anche gli operatori stessi dell'area intercultura hanno avuto un carico di lavoro e di problematiche da risolvere spesso pesanti, tanto che si è attivata una modalità di confronto settimanale tra di essi per supportarsi nei casi più complessi.
- ▶ In particolare difficoltà le persone senza fissa dimora, spesso richiedenti asilo per i quali si è sempre trovata situazioni alloggiative temporanee per le quali essi hanno in genere contribuito grazie ai lavoretti stagionali. Quest'anno, con la stagione estiva compromessa o comunque ritardata diventa molto difficile supportarli nell'autonomia e ricerca di lavoro con conseguente maggiore dipendenza

economica dai servizi

cosa ci portiamo dietro dopo il covid

- ▶ Nella difficoltà si sono mosse tra gli operatori energie nuove e positive. Operatori si sono mostrati molto coinvolti e uniti nell'affrontare la fase emergenziale.
- ▶ L'esperienza delle pratiche di cittadinanza a distanza è stata una scoperta per il servizio. Circa 80% delle persone che avevano pregresso appuntamento sono riuscite a concludere la domanda a distanza grazie al fatto di avere strumenti tecnologici e possedere la competenza linguistica per farlo ed essere seguite dagli operatori. Questo indirizza il servizio verso una maggiore digitalizzazione di certe pratiche anche difficili che però si rivolgono ad utenti stranieri "competenti".
- ▶ Avere una dotazione tecnologica e conoscenze tecnologiche avanzate è stato fondamentale e deve rappresentare un tassello importante nei servizi agli stranieri
- ▶ È stato molto positivo accompagnare le famiglie in difficoltà nella didattica a distanza con i mediatori e gli insegnanti di L2 insieme, i primi hanno superato con la famiglia le difficoltà tecniche e linguistiche i secondi hanno motivato i ragazzi e avviati alla nuova modalità. In questo modo si sono "recuperati" molti ragazzi.

eventuali riflessioni per lo sviluppo del servizio

- ▶ l'implementazione della digitalizzazione per le richieste di soggiorno affiancata alla possibilità di continuare anche gli appuntamenti in presenza
- ▶ la rete di cittadini stranieri informati (opinion leaders) creata e ormai fidelizzata, rappresenta una importante risorsa e deve essere mantenuta e tenuta agganciata anche per successivi progetti di comunità

IL CENTRO PER LE FAMIGLIE

Cos'è cambiato nella riorganizzazione dei servizi

- ▶ Il centro per le famiglie, dopo un primo breve periodo di interruzione ha ripreso l'attività on line in primis con i gruppi che aveva già attivi come il gruppo delle neo mamme. Sono state ricontattate e sono stati organizzati degli incontri a distanza con loro anche con la collaborazione dello psicologo del centro.
- ▶ Anche il servizio relativo alle consulenze individuali è continuato , si è riorganizzata la procedura e le consulenze sono state fatte con videochiamate anche da telefono.
- ▶ Molta difficoltà si è avuta nella riattivazione di quei servizi correlati ad istituzioni esterne Non si è riusciti ad esempio a riattivare lo sportello di ascolto psicologico nelle scuole, Sicuramente ostacoli burocratici dovuti a una procedura più complessa e al tema della privacy hanno impedito da parte della scuola il realizzarsi di un servizio che si ritiene, in periodo di pandemia, potesse invece risultare molto utile ai ragazzi. In alcune scuole il servizio si è autorganizzato e non ci si è rivolte al centro per le famiglie
- ▶ A differenza di altri territori il servizio di Spazio neutro è stato sempre attivo seppur con le nuove modalità anti-covid. Le famiglie si sono mostrate molto più collaborative rispetto al periodo ordinario nell'attivazione e mantenimento del diritto di visita

Quali sono stati i bisogni/problemi principali degli utenti seguiti o dei servizi in periodo Covid

- ▶ il servizio di consulenza psicologica, proseguito in modalità a distanza ha visto qualche nuovo accesso soprattutto di ragazzi adolescenti con problematiche connesse all'isolamento e mancanza di relazioni che nel periodo di emergenza si sono ulteriormente acuitizzate, in alcuni casi anche problemi legati all'alimentazione;
- ▶ la mediazione familiare è stata interrotta e di fatto le famiglie in fase di separazione o di alta conflittualità hanno mostrato segni di disagio. Questo servizio per il mezzo del mediatore ha potuto seguire telefonicamente le persone coinvolte;
- ▶ il centro famiglie ha smesso di essere un raccordo per le famiglie nella fase di emergenza. Questo dovuto anche ad una difficile comunicazione dei servizi attivi distrettuali e di una emergenza gestita solo a livello comunale che non ha permesso di attivare probabilmente un efficace comunicazione sovracomunale.

cosa ci portiamo dietro dopo il Covid

- ▶ L'importanza e la necessità di riaccreditarsi non solo nei confronti della cittadinanza ma anche con gli amministratori per diventare anche per loro un punto di riferimento.
- ▶ Uno stile di lavoro flessibile aperto a nuove pratiche lavorative.

eventuali riflessioni per lo sviluppo del servizio

- ▶ il centro per le famiglie, proprio per la sua caratteristica di essere a servizio delle famiglie della comunità deve cercare di rispondere alle esigenze specifiche del

periodo che si sta attraversando e questo lo può fare soprattutto sviluppando progetti di comunità. Si pensa ad esempio di attivare un servizio di incontro domanda/offerta di baby sitter per facilitare le famiglie nella ricerca della baby sitter anche a seguito delle agevolazioni statali in merito.

- ▶ Serve un'analisi dei nuovi bisogni che le famiglie esprimono in questo periodo. La sensazione è che i genitori siano disorientati per nuove espressioni di ansia e disagio. Serve un gruppo di lavoro su questo tema? Oppure sono più efficaci serate pubbliche? (naturalmente sempre on line) Ci stiamo attivando per prevedere un percorso.

Meeting call venerdì 12-06-2020 ore 10.30

I servizi area adulti e minori

partecipanti: _Giovanni Esposito, Andrea Antonelli, Raffaello Gardini, Rosaria Caruso, orietta amadori, Claudia Pirini, Michela Montalti, Manuele Broccoli, Lucia pazzaglini, Donatella Guidi, Laura Farneti, Paola Graffieti

- **Cos'è cambiato, come gli operatori e i servizi si sono ripensati a seguito dell'emergenza Covid...**

- ▶ *La digitalizzazione ha determinato un cambio di passo rispetto alla relazione di aiuto. E' cambiato il rapporto tra individuo e vita lavorativa. Le esigenze di cura rispetto ai propri cari hanno penetrato la vita lavorativa e viceversa, lo smart working ha fatto riflettere su come tenere insieme le diverse dimensioni. Si è operato un cambio di prospettiva. In certi casi, nel pieno della situazione di emergenza il lavoro ha rappresentato l'apertura e la vita privata la chiusura.*
- ▶ *Si è usciti fuori dalla rigidità dei propri mandati a fronte dell'emergenza*
- ▶ *nell'area adulti si è attuata spontaneamente una comunicazione circolare e continua sulle situazioni che stavano arrivando ai servizi tra i singoli operatori/colleghi che in periodo ordinario non avveniva in maniera così puntuale e frequente*
- ▶ *l'area minori si è ristrutturata per affrontare l'emergenza e soprattutto l'annoso problema del diritto di visita, per cercare di garantirlo nonostante tutti i problemi connessi alle restrizioni contattando tutte le famiglie e valutando caso per caso la situazione (famiglie con minori disabili ecc..). Si è poi cercato di sostenere le famiglie che improvvisamente si sono viste chiudere i centri semiresidenziali, cercando anche di poter prevedere dei percorsi alternativi per poter uscire di casa.*
- ▶ *Importante è stata tutta l'attività di collaborazione con le scuole per sostenere le famiglie in difficoltà con la didattica a distanza*

- **Quali sono stati i bisogni/problemi principali degli utenti seguiti in periodo covid e/o dei servizi**

- ▶ *sono arrivate ai servizi la richiesta di aiuto da parte di categorie di persone sconosciute ai servizi. La misura dei buoni spesa ha reso evidente la domanda latente di molte persone che, probabilmente già in difficoltà prima dell'emergenza, hanno subito il tracollo economico con la chiusura delle attività produttive e che difficilmente riusciranno a risollevarsi nei prossimi mesi se il sistema non riprende a pieno regime*
- ▶ *in generale si è registrato in molte famiglie un graduale impoverimento/indebitamento e paura del futuro, soprattutto per lavoratori in nero*
- ▶ *Sono emerse molte problematiche rispetto alle persone adulte con problemi di salute mentale e tossicodipendenza. Persone che faticavano a stare in casa e per i quali anche il caregiver, laddove presente, era in difficoltà. Molti casi di persone "borderline" che durante il periodo di quarantena sono peggiorati e non erano seguiti dai servizi.*
- ▶ *Si è rilevato un forte senso di isolamento delle famiglie soprattutto quelle non originarie del posto senza una rete*
- ▶ *si sono registrate nel lavoro diverse difficoltà di relazione con i servizi sanitari che in periodo di emergenza hanno un po' allentato sul fronte dei servizi di integrazione sociosanitaria probabilmente a favore di una più marcata attenzione alle dinamiche legate all'emergenza sanitaria*
- ▶ *i bambini delle famiglie più fragili hanno manifestato più di altri il bisogno alla socialità, la riapertura dei centri educativi pomeridiani, su questi aspetti è risultata*

importante

- ▶ *l'impossibilità di fare visite domiciliari è stato un elemento fondamentale del lavoro sociale che è venuto meno e ha reso difficile per le assistenti sociali fare una valutazione puntuale sui reali bisogni delle famiglie*
- ▶ *vi è stata carenza di confronto tra tutti gli operatori coinvolti nelle attività poste in regime di emergenza soprattutto in riferimento all'attivazione dei buoni spesa*
- ▶ *sono emerse diverse situazioni di donne vittime di violenza che in periodo di quarantena sono degenerare e hanno richiesto il collocamento in emergenza in struttura*

cosa ci portiamo dietro dopo il Covid

- ▶ *Si è usciti fuori dalla rigidità dei propri mandati a fronte dell'emergenza (es: buoni spesa) e questo ha determinato un modo di procedere flessibile e adeguato alle necessità*
- ▶ *Si è posta al centro del lavoro la relazione. La relazione con le famiglie non ha solo aiutato le famiglie a rimanere agganciate al servizio superando la fase di difficoltà ma ha favorito anche il servizio in quanto alcune proposte di soluzioni a problematiche contingenti sono emerse dalle famiglie stesse. Questa dimensione di lavoro basata sulla relazione e fiducia reciproca non si dovrebbe perdere.*
- ▶ *si è rivalutato l'utilizzo del telefono/videochiamata e dei servizi di ascolto per contrastare la solitudine e mantenere la relazione. La dotazione di cellulare di servizio alle assistenti sociali ha determinato nella maggioranza dei casi una maggiore possibilità di vicinanza alle famiglie in un periodo molto delicato e "a rischio" favorendo la relazione*
- ▶ *un modo di lavorare di equipe che privilegia un maggior confronto tra i colleghi sui singoli casi nuovi*
- ▶ *interessante la modalità di contatto con videochiamata da affiancare alle visite domiciliari*

• **situazioni innovative**

- ▶ *si sono create situazioni di privati cittadini stranieri che, saputa della difficoltà di alcune persone della stessa etnia ad avere un alloggio, hanno messo a disposizione una stanza nella propria casa, evitando così il ricorso all'albergo da parte dei servizi. I servizi hanno incentivato questo percorso e versato un contributo per l'accoglienza alla famiglia accogliente. Si può riflettere sulla opportunità e possibilità di sviluppare o incentivare nel territorio un progetto di questo tipo anche per persone anziane sole.*

• **eventuali riflessioni per lo sviluppo del servizio e della rete**

- ▶ *occorre fare una riflessione su persone con problemi di salute mentale che non avendo problematiche gravi non sono sostenute e seguite da alcun servizio*
- ▶ *si sottolinea l'importanza di valorizzare spazi di riflessione tra e sui servizi per pensare nuove risposte a bisogni diversi e che stanno cambiando velocemente*
- ▶ *occorrerebbe valorizzare maggiormente la disponibilità del terzo settore e soprattutto del volontariato che in momento di emergenza avrebbe voluto e potuto dare anche molto di più ma la cui disponibilità non sempre è stata ben convogliata dalle istituzioni stesse*

- ▶ *Manca un coordinamento delle associazioni che potrebbe coordinarsi con l'ente pubblico in una logica di rete*
- ▶ *la digitalizzazione va integrata dentro l'organizzazione ordinaria cercando di sfruttarne gli aspetti positivi*
- ▶ *occorre rivedere strumenti e progetti per una nuova tipologia di utenti che sta arrivando al servizio che ha problematiche contingenti più che altro di tipo economico legate alla mancanza di lavoro e per la quale occorre fare discorsi sinergici e di integrazione con i servizi esterni (centro per l'impiego, inps ecc..)*
- ▶ *occorre riprendere la riflessione sul tema della violenza di genere attraverso un tavolo interistituzionale che riescamaggiormanete a coordinarsi*