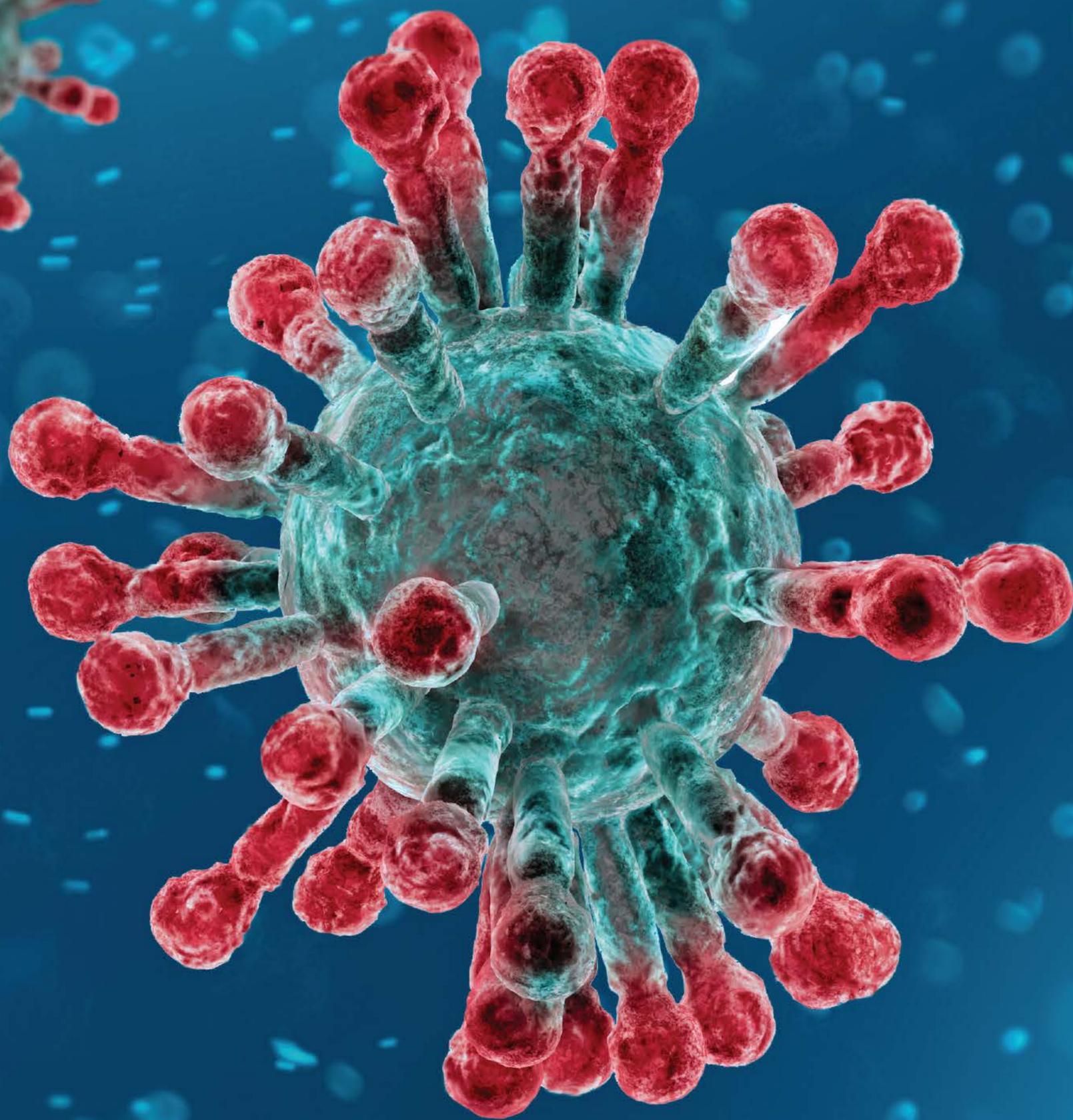


# LE STORIE

...nei giorni del Covid-19

Marzo-giugno 2020: voci di assistenti sociali



**FNAS**

Fondazione Nazionale  
degli Assistenti Sociali



**CNOAS**

Consiglio Nazionale  
Ordine degli Assistenti Sociali

# Le Storie ...nei giorni del Covid-19

Marzo - Giugno 2020: voci di assistenti sociali



**CNOAS** Consiglio Nazionale Ordine degli Assistenti Sociali

**FNAS** Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali



# Indice

Presentazione	pag 4
Prefazione	pag 5
Da venerdì 14 febbraio, alla pandemia. Qui Piacenza	pag 7
"Vuoi tu essere assistente sociale?". "Sì lo voglio"	pag 10
L'amore ai tempi del... Coronavirus	pag 12
Dopo soltanto un mese, la paura dell'altra	pag 14
Dalla Sicilia al Veneto, tra sospetto e speranza	pag 17
E penso: "Come farà a stare chiuso in casa chi una casa non ce l'ha?"	pag 19
La lezione di vita di Jamal	pag 21
Il sottile filo rosso che unisce	pag 24
Meno scartoffie, più calore... Anche da lontano	pag 26
Adesso vorrei abbracciarli tutti	pag 28
Stiamo distanti, ma stiamoci accanto	pag 29
Sapendo di barcollare	pag 31
Il Covid avanza, dobbiamo essere pronti	pag 33
Vedere la normalità in una comunità psichiatrica	pag 36
Calma apparente	pag 39
Auguro a tutti noi un sereno futuro	pag 41
In ospedale, più in difficoltà, più uniti	pag 44
Non farsi contaminare, né dal virus, né dalla paura	pag 47
Distanziamento fisico, vicinanza sociale. Ripartiamo	pag 49
Tra medici e infermieri, perché non sia la solitudine ad uccidere	pag 51
In una casa senza luce, senza cibo, senza nulla	pag 57
Doppia promessa a O. che vive in un C.A.S.	pag 59
E il neonato trovò casa in smart working	pag 62
Tra le anime stanche dove #nonstaandandotuttobene	pag 64
Servizio sociale in emergenza. Diversamente vicini	pag 67

Silenzi, sofferenze, ricordi. Il mio lavoro tra i miei anziani	pag 70
Non poter stringere la mano...	pag 71
E il Governo chiamò i servizi sociali	pag 73
La pandemia dei sommersi, emarginati, dimenticati	pag 76
"Ringrazio di essere viva, tornerò presto al lavoro"	pag 79
Ascoltare è una cosa che possiamo fare. Sempre	pag 81
E Alessandro nasce nella tempesta	pag 83
Addio Ada, mi hai regalato l'arcobaleno	pag 86
Adele, Renato, Greta... E vediamo come andrà!	pag 88
Rsa, sorgerà il sole dopo una notte di brutti sogni	pag 92
Abbiamo messo tante toppe, serviranno? Dureranno?	pag 95
Caro Ordine, ti scrivo da Bergamo	pag 99
The show must go on	pag 101

## Presentazione

Dov' erano le assistenti e gli assistenti sociali d' Italia nelle giornate più dure del lockdown? Le 37 storie che abbiamo scelto - e che rappresentano circa la metà dei racconti che ci sono arrivati da marzo a giugno 2020 - lo dicono benissimo con le parole di chi la vita dei più fragili non la vede da lontano, ma la frequenta ogni giorno cercando di renderla meno dura, meno difficile.

Mentre escono queste pagine stiamo vivendo la seconda ondata di una pandemia che ha travolto il mondo mostrando a tutti, persino ai negazionisti, che possiamo perdere improvvisamente quello che pensavamo acquisito per sempre, a cominciare dalla nostra libertà.

Ma quando il mondo, l' Italia si fermava, c'è chi non ha potuto né ha voluto farlo. Perché c'è chi ha scelto una professione per la quale ogni giorno è un'emergenza.

Perché sei in una Rsa a contatto con anziani che hanno lasciato fuori da quelle mura la loro famiglia,

perché lavori al Servizio Tossicodipendenze dove ogni persona è a rischio,

perché ti occupi di minori poco fortunati,

perché entri in famiglie dove ogni giorno ha il suo conflitto e la sua violenza,

perché segui migranti senza nulla,

perché affronti una povertà che spesso non ha nulla a che fare con la mancanza di lavoro,

perché cerchi una casa o porti il cibo a chi non ce l' ha,

perché parli con donne e uomini che dimenticheranno un minuto dopo la tua e la loro esistenza.

Questo libro è dedicato a 44mila professionisti che non hanno avuto bisogno del Covid-19 - con la sua carica di malattia e morte imprevedibili - per sapere che ci sono migliaia di persone gracili che arrivano all'attenzione dei media soltanto in casi estremi e che normalmente sono numeri e statistiche senza volto.

Questo libro dovrebbe essere letto da quei colleghi giornalisti che su vecchi e nuovi mezzi di informazione si rivolgono alle e agli assistenti sociali sempre e soltanto con il dito puntato alla ricerca di un nemico da mostrare e non di un fatto da raccontare davvero.

Ecco, allora Le Storie. Le vostre. A me soltanto il compito di raccoglierle, di diffonderle, di leggerle. Con gratitudine e tanta emozione.

Fernanda Alvaro  
Responsabile comunicazione  
Cnoas-Fnas

## Prefazione

La storia de “Le storie” è anch’essa una storia, e vale la pena di raccontarla. Inizia nel 2013, chiedendo agli iscritti il loro contributo creativo e biografico. La prima risposta è desolante: arrivano 10 mail. Però, come nelle storie di questo libro, non ci arrendiamo. Ricominciamo partendo dal nostro modo di comunicare, lavorando sui nostri strumenti. Viene ripensato e ricostruito il sito istituzionale, nasce la newsletter, nascono le pagine Facebook e Twitter. I colleghi iniziano a scrivere e a scriverci dei loro libri. Man mano diventa sempre più chiaro che un altro modo per descrivere la nostra professione è possibile; lavoriamo per potenziare i messaggi che ci rappresentano, pesiamo i progressi, studiamo i passi successivi: anche questa è una storia, a cui dedichiamo da anni tempo e passione.

Forse è giunto il momento di riprovare. Avevamo paura di un insuccesso, è vero, ma vedevamo che la comunità era più disponibile a raccontarsi. Usciamo quindi con un avviso, di nuovo, all’inizio di questo 2020 così particolare, e... “Le storie” - finalmente - prendono vita.

Ne arrivano subito un buon numero, 10 volte le prime 10, e ne iniziamo la pubblicazione, ma non c’è nemmeno il tempo di gustare queste esperienze “in tempo di pace”, che arriva l’uragano del COVID-19 a spostare l’asse delle vite e del quotidiano di noi tutti. Ricalcoliamo...

Iniziamo a chiedere il racconto – quasi la cronaca – di cosa accade in diretta, nelle comunità, nei servizi, negli uffici, nelle nostre case, nelle nostre esistenze.

“Le storie”, che avevano iniziato a raccontare le nostre vite in ufficio, cominciano a dare un rimando costante di una realtà che muta di giorno in giorno, adattandosi come camaleonti a scenari che da ipotesi di fantascienza divengono attualità.

“Le storie” diventano un diario di bordo e un riferimento per tanti colleghi che vi si riconoscono, accompagnano e rinvigoriscono la nostra professione. Ci raccontano a tutti, anche a noi stessi, non ci sentiamo più soli nel vivere gioie, lutti, successi e fallimenti di questo dramma chiamato pandemia.

“Le storie”, queste storie, spiegano con semplicità cosa c’è dietro ad un impegno di tutti i santi giorni che è frontiera e quartier generale.

Spiegano le vite, le emozioni, che viviamo con chi a noi guarda per aver diritti e aiuto. Le nostre storie siamo noi, tutti.

Federico Basigli  
Consigliere - Referente Gruppo Comunicazione

Gianmario Gazzi  
Presidente



## Da venerdì 14 febbraio alla pandemia Qui Piacenza



È venerdì 14 febbraio, la notizia del Coronavirus iniziava a spargersi nella bassa lodigiana; nel nostro corridoio adibito a sala d'attesa di fortuna, erano presenti 30 persone.

Noi sette operatori stipati in poco più di 80 metri quadrati.

Non abbiamo avuto il tempo di parlarci, abbiamo lavorato sodo cercando di rispondere a tutti, come sempre.

Quella mattina abbiamo anche chiesto l'intervento delle forze dell'ordine. Quattro poliziotti armati in sostegno a giovani assistenti sociali. Ridacchiavano tra loro.

Durante il weekend, sgomenti, ascoltavamo e leggevamo tramite i social le prime notizie. Ognuno di noi ha pensato di dover (come sempre d'altronde) attenersi alle indicazioni impartite.

In un attimo la bassa lodigiana era zona rossa, tutti chiusi in casa. Miliardi di domande hanno caratterizzato le nostre riflessioni e le nostre pause caffè.

L'incubo invade anche Piacenza. Poi gran parte della Provincia.

Il lunedì l'ospedale era chiuso al pubblico, il Tribunale pure. Chi trovava chiuso in questi due luoghi per vicinanza si recava qui da noi in ufficio. Timorose e in cerca di rassicurazioni, abbiamo accolto.

Il corridoio pieno di gente, noi senza protezione, noi senza capire cosa fare.

Dal pronto soccorso una mattina ci mandano un senza fissa dimora, un nostro caso: *“o lo mandiamo da voi o chiamiamo le forze dell'ordine”* dice l'addetta al telefono, *“Impediva l'attività di primo soccorso”*.

Accogliamo anche lui. Una collega dipendente pubblica (dotata di mascherina e gel per le mani in quanto dipendente) gli parla. A noi non è stato fornito nulla.

*Abbiamo poche risorse, sta chiudendo tutto anche qui.*

*Dobbiamo limitare gli appuntamenti, cercare di organizzarci.*

*Ci confrontiamo e cercando di mantenere calma e lucidità ipotizziamo un'organizzazione a turni.*

*Ci dicono che dobbiamo usare le nostre ferie.*

*Per scelta gli uffici non si chiudono.*

*Rispondiamo al telefono, spieghiamo a chi chiama di non uscire, di limitarsi. Troviamo sistemazioni a chi una casa non ce l'ha.*

*Chiudono i dormitori di bassa soglia, mensa Caritas non più seduti, ma in strada con distribuzione del sacchetto a pranzo a cena.*

*Qualche collega è positivo. Il palazzo si svuota. Si può fare lo smart working, ma è solo per pochi.*

*Non è molto da sociale.*

*Persone vicine a noi colpite dall' incubo.*

*Da sabato scorso si susseguono le ordinanze, i Dpcm. Ieri sera il discorso di Conte, prima volta nella storia della Repubblica Italiana.*

*Un susseguirsi di messaggi WhatsApp tra le colleghe dell'ufficio. "State bene? hai la febbre? Siamo servizio di pubblica utilità... servizio essenziale... dobbiamo andare!".*

*Da sottofondo sirene dell' ambulanze. Tutti i giorni, tutto il giorno.*

*Ieri 13 morti. L' altro ieri "il giorno più buio"*



l'hanno chiamato così.

Sulla scrivania un messaggio di una collega  
*"Andrà tutto bene"*.

Stanche e preoccupate, lontano dagli affetti  
scopri nuovi modi di comunicare.

Gran parte dei servizi si fermano, noi no.

Dotazioni precauzionali di fortuna. Il datore  
lavora da casa, ma tu sei qui.

Una coppia di giovani ha la febbre alta, è  
chiusa in casa aspettano l'esito del tampone.

Non sanno come recuperare le ricette del  
medico. Gli è stato spiegato, ma sono andati  
nel panico e hanno bisogno.

Tocca a noi. Ci ringraziano.

Teniamo le distanze. Ci laviamo le mani. Non  
ci tocchiamo occhi e bocca.

Ogni mattina sanifichiamo l' ufficio, rispettia-  
mo le regole, cercando di farle rispettare.

Usiamo le nostre forze, le nostre risorse, le  
nostre ferie.

È pandemia.

Siamo infermiere senza camice.



## “Vuoi tu essere assistente sociale?” “Sì lo voglio”



A me piace il mio lavoro.

Sono una di quelle fortunate persone che possono affermare con orgoglio di amare profondamente la propria professione. Oggi, tuttavia, è un po' più difficile svolgerla.

Arrivo in ufficio e il telefono suona. È un'anziana signora, la conosco, mi chiede aiuto per avere la spesa a casa. Il tono di voce non è il suo di sempre. “È preoccupata?”, le chiedo. “Eh un po' cara. Tu no?”, controbatte lei.

Non so cosa sia meglio risponderle. Scelgo di essere onesta. “Un po' sì. Sono giorni strani, insoliti. Ma andrà tutto bene signora, se lei ha bisogno di qualcosa mi chiama e vediamo di risolvere il problema insieme. Cosa sta facendo in questi giorni?”, penso che magari scambiare due parole la aiutino a trovare un senso di normalità. Forse. Non so. Nessuno all'università mi ha detto che avrei dovuto affrontare gli effetti socio-collaterali del Covid-19, nessuno. Non so come si fa. Improvvisiamo e via.

“Guardo la televisione. Ma te lavori lo stesso?”. Procede la signora. “Eh sì, se no lei chi chiama se ha bisogno di qualcosa? Mica voglio lasciarla da sola sa!?”. Ride. Il tono della voce torna quello di sempre.

Suona di nuovo il telefono.

Ancora.

Un'altra volta.

Tante persone sole, altre che hanno bisogno di assistenza, di pasti a domicilio, di recarsi a fare la radioterapia in ospedale in giorni in cui i trasporti sociali vanno in tilt. Problemi su problemi, così mi ritrovo con un cubo di Rubik fra le mani: qual è la soluzione? Provi e riprovi, fai ipotesi, chiami Tizio che ti consiglia di parlarne con Caio, alla fine un modo si trova.

“Andrà tutto bene”, ripeto a molti. “Adesso troviamo una soluzione”, rassicuro altri.

“Non si vergogni a piangere, lo facciamo tutti sa?”, mi trovo a dire a una donna che ha le sue ragioni per stare male.

Apro le finestre. Disinfetto la scrivania. Metto l'amuchina. Respiro un po' senza mascherina, ah... che buona l'aria.

Si ricomincia: telefono, parole, annotazioni, cubo di Rubik.

Ed è solo l'inizio.

È come nei migliori matrimoni, questo lavoro: ci sono giorni in cui lo maledici, ma in fondo sai che gli diresti ancora “sì, lo voglio”.

## L'amore ai tempi del... Coronavirus



“Quando rivedrò mio marito?”. “Ma stasera verrà mio figlio a trovarmi?”. “Perché non possono venire più in struttura?”.

Semplici domande, sempre le stesse ogni giorno per capire cosa sta accadendo e perché tutto attorno a loro è cambiato.

Nella nostra voce camuffata dalle mascherine non deve percepirsi l'amarezza, ma soltanto la speranza che presto tutto passerà.

Sono mogli, mariti mamme e papà che vivono nelle nostre strutture per anziani e che ogni giorno vivono con abitudine e quotidianità i loro riti semplici, ma tanto importanti - le passeggiate nel giardino, bere un latte caldo assieme la sera prima di salutarsi - che oggi mancano immensamente.

E l'amore ai tempi del Coronavirus, ma loro non lo sanno. Spieghiamo ogni giorno che cosa accade lì fuori, ma la loro memoria non trattiene l'importanza di quello che gli raccontiamo. Ed allora lasciamo scoprire nuovi modi di vedersi. E negli schermi dei nostri telefonini appaiono magicamente i volti familiari, quelle voci che fanno battere all'impazzata il loro cuore.

E quelle emozioni che fino ad allora percepiamo da lontano, eccole vicine ad un passo dal nostro cuore. Sono racchiuse negli sguardi lucidi e nei sorrisi che accogliamo ogni volta che diamo loro la gioia di vedersi anche solo per pochi minuti.

E quel “grazie...Me lo fai salutare anche domani?”, si trasforma nella gioia di andare al lavoro, nonostante le mille difficoltà, la paura di imbattersi in quel vile microbo che sta tenendo lontane tutte le famiglie del mondo.

“Eccomi Adriana! Salutiamo Maurizio anche oggi?”.

## Dopo soltanto un mese, la paura dell'altra

Ciao, sono Roberta, ho 26 anni e sono un' assistente sociale. Ebbene sì, sono "fresca fresca", laureata a marzo del 2019.

Ho iniziato da nemmeno un mese a lavorare tramite una cooperativa in un Centro di Accoglienza Straordinaria nella provincia di Roma. Categoria immigrazione, target donne sole, una trentina di ospiti. Ambiente familiare, buona collaborazione e comunicazione in equipe, passaggio di consegna della collega uscente e supporto dalla coordinatrice dell'area sociale.

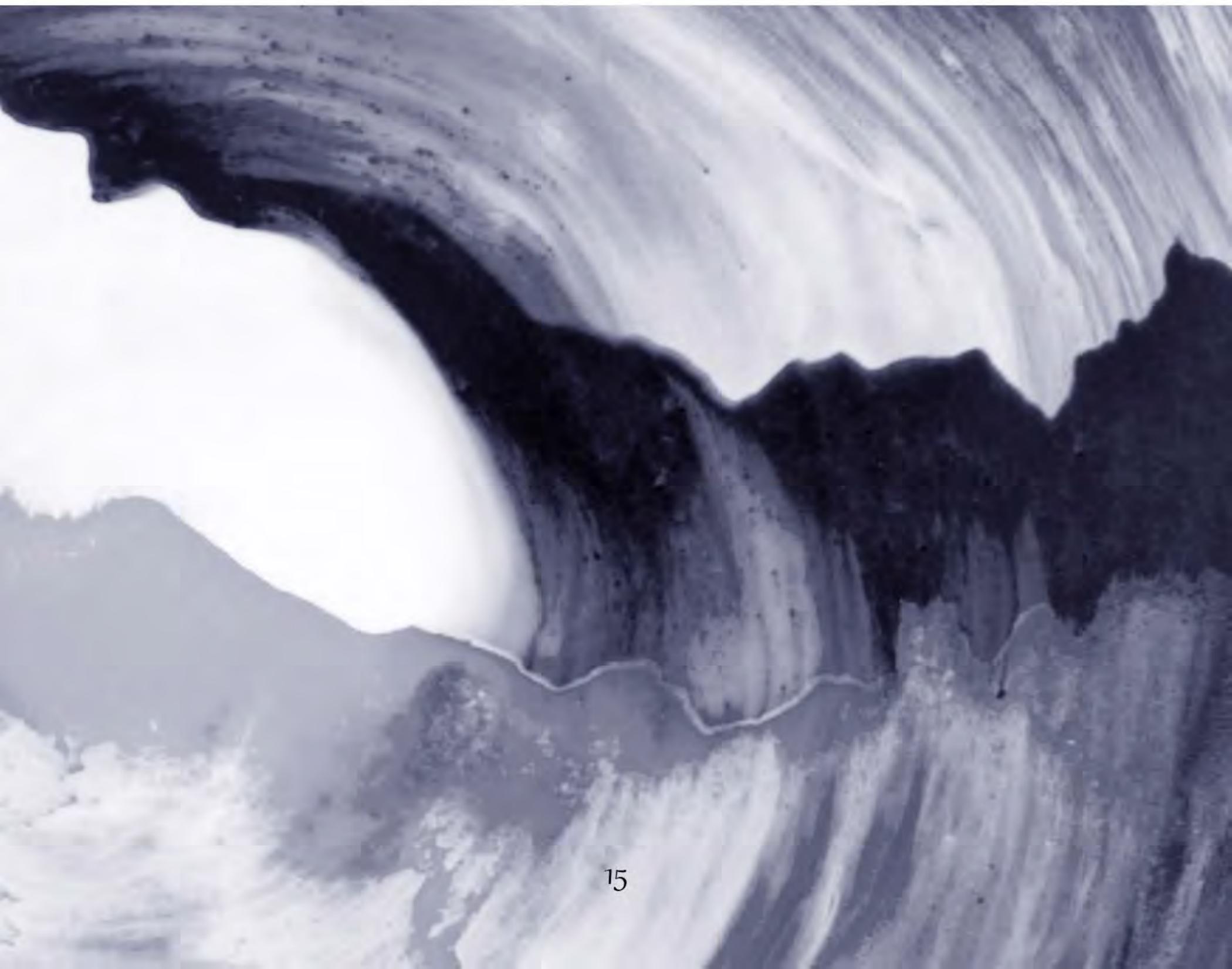
Tutto molto bello, entusiasmante, ho pensato. Posso finalmente sperimentare ciò che ho appreso, le mie capacità professionali e le mie qualità personali!.

Poi tutto è cambiato così repentinamente: il virus dalla Cina è arrivato in Italia, i reparti degli ospedali diventano intasati, la condivisione di messaggi audio dei professionisti sanitari sono agghiaccianti, c'è la dichiarazione della pandemia, si vedono i primi segni di cedimento di nervi della popolazione, i decreti chiudono tutto e invitano in modo incalzante a stare a casa: cavolo, la situazione è seria. Così uscire di casa per andare in un centro di accoglienza non ha più lo stesso effetto su di me,

“l'altro” inizia ad apparirmi come pericoloso, possibile fonte di guai, così come anche l'ufficio.

Per la prima volta ieri ho sperimentato la paura nell'entrare in contatto con superfici condivise. Fino a ieri la condivisione mi era così tanto cara ed oggi prende una piega totalmente diversa. Ebbene ci sono due nuovi ingressi, bisogna fare i colloqui conoscitivi e aprire le cartelle sociali, ci sono procedure e tempistiche da rispettare, anche senza mascherine e un ufficio piccolo (unico spazio che poteva garantire il diritto della privacy) a quanto pare non si può rimandare. Messe le sedie a debita distanza iniziamo. Una donna nigeriana che come immaginerete ha una storia pesante, difficile e violenta alle spalle. Ha parlato per quasi due ore ininterrottamente, ha pianto, ha alzato la voce per la rabbia e la paura.

Ho potuto esprimere la mia solidarietà e la mia empatia da due metri di distanza, usando solo parole, nessun tipo di gestualità eclatante, nessun tipo di interazione



fisica, mentre a tratti alcuni pensieri disturbavano la mia attenzione “la stanza è piccola, l’aria ristagnerà? Dovrei aprire la finestra anche se lei, che è vestita leggera avrà freddo”. E ancora: “Perché non sono arrivate le mascherine? Saremo abbastanza distanti?”. “Non mi devo toccare il viso perché ho toccato le chiavi e la maniglia che hanno toccato tutti e se questa scrivania non è stata disinfettata?”.

Come credo altri sono con le mani (simbolo culturale del contatto umano e dell’aiuto) un po’ screpolate e a tratti irritate dall’acqua e sapone, dall’Amuchina, dai guanti e dall’alcol e, come credo tanti altri settori e professionisti, anche l’assistenza sociale cerca di fare del suo meglio in un periodo così particolare.

## Dalla Sicilia al Veneto, tra sospetto e speranza

Sono un' assistente sociale che lavora nella Giustizia Minorile. Ho preso servizio al Nord nel dicembre scorso, lasciando la mia terra, la Sicilia, alla volta del Veneto. Sto continuando a recarmi al lavoro ogni giorno. Il lavoro è per così dire "sospeso" - ridotto all' indispensabile perché di certo non può fermarsi - ci sono udienze improrogabili e telefonate da fare.

Lo scambio comunicativo con le colleghe dell'ufficio, le colleghe del territorio e degli altri servizi è solidale, è relazione e passa sempre per la domanda "come stai?". "Come ti senti, come la vivi?".

Comunichiamo con gli sguardi colmi di speranza, pensando che tutto finirà.

Penso ai miei familiari a Catania, alle mille raccomandazioni che ho dato loro sul rimanere in casa, li rassicuro perché tutto finirà. Loro rassicurano me.

Penso alla mia dolce metà e fantastichiamo per ore sulle mille cose che faremo non appena sarà possibile incontrarci e ringraziamo la tecnologia che ci permette persino di "vederci".

Ho paura. Doppia paura. Ho paura di questa città del Nord, che conosco ancora molto poco e ho paura di questo virus.

*Amo il mio lavoro, ma non vedo l' ora che arrivi il venerdì perché so che potrò rimanere a casa, riducendo i rischi di contagiarmi. Un rischio che non riguarda solo me, ma anche le persone che si relazionano con me.*

*Sono una di quelle che ha scelto di rimanere e non tornare giù, lontana dal mio amore e dagli affetti, per senso di responsabilità.*

*Di fronte alla paura, quello che possiamo fare noi assistenti sociali è diventare promotori di informazione, sostegno ed aiuto nei confronti di tutti quelli che rispetto a noi sono ancora più emotivamente fragili.*

*Ce la faremo. Finirà presto.*

## E penso: “come farà a stare chiuso in casa chi una casa non ce l’ ha?”

Cari colleghi e colleghe, pratico la professione dal 2017 lavorando a Roma in più servizi con e per le persone più deboli. Quelle stesse persone, connazionali e non, che prima dell'emergenza Coronavirus, lottavano ogni giorno per veder riconosciuta la loro dignità e che si sono ritrovate nell'arco di tutto il 2019, nonostante le poche risorse a disposizione, a cercare soluzioni reali per rivedere aperte le porte di quei servizi che ad oggi, per scelte istituzionali, non esistono più.

In questi giorni in cui l' Italia intera si trova reclusa nelle proprie abitazioni ed è bombardata da slogan e nuove ordinanze che ci vietano di uscire e ci obbligano a restare a casa, il mio pensiero è rivolto proprio a chi una casa non ce l' ha. Nonostante le politiche “una tantum” messe in atto in questo momento storico per fronteggiare il problema, molte di queste persone continuano a vagabondare in giro per le nostre strade. E allora mi chiedo nel mio piccolo, qual è la reale emergenza? Si saranno lavati le mani?

Sono reclusa da una settimana in isolamento, secondo quanto disposto dall' ordinanza nazionale e dal mio medico di base per sintomi influenzali sospetti che potrebbero essere riconducibili al Covid-19;



ma essendo giovane e in forze, sarebbe uno spreco usare il tampone e pertanto, per senso civico e responsabilità dei confronti dell'intera comunità, io resto a casa.

In questo momento, come sempre, vorrei poter scendere in campo per aiutare ancora una volta i miei utenti, tutelarli, lavorare con loro sulla prevenzione per far comprendere i reali rischi, dare speranza e rassicurarli perché anche loro possano credere che andrà tutto bene.

Ma è davvero così? Quando ti ritrovi reclusa a lavorare con e per le persone a distanza, a cercare soluzioni e metodi alternativi per fronteggiare le nuove problematiche emergenti e garantire le prestazioni ritenute urgenti, realizzi, quanto sia importante essere riusciti a costruire “in tempi migliori”, una relazione con la nostra utenza basata prima di tutto sull'empatia e sulla fiducia reciproca.

Per chi come me lavora in più servizi, con uno o più contratti a progetto, l'attesa della retribuzione mensile regolare è pura utopia. Ed è solo in momenti come questo che finalmente capisci quale sia la forza motrice che ci permette di assorbire un urto traumatico e doloroso e che ci permette di risollevarci e andare avanti... per noi stessi, per gli altri e l'intera comunità.

Solidarietà e Resilienza.

## La lezione di vita di Jamal

Sto vivendo, stiamo vivendo, una condizione surreale.

L'ultima settimana è stata un inno alla schizofrenia: "tutto e il contrario di tutto" sembra essere il nuovo motto. Mi aggrappo all'ironia, che è un po' il mio punto di forza, per infondere anche a me stessa delle pillole di ottimismo. È sempre più difficile raccontarsela, ma sono un'ottima Shahrazād e posso farcela.

Martedì scorso finalmente, dopo quasi un anno dall'inizio della presa in carico, io e la collega del Comune siamo riuscite ad organizzare un calendario di incontri per un papà che chiamerò Jamal ed il suo bambino di 10 anni che chiamerò Amen. È una storia piuttosto complicata e cercherò di "dire il dicibile" e di non essere troppo prolissa.

È la storia di una delle tante coppie di genitori conflittuali che proiettano sui figli aspettative e desideri di rivalsa. Figli strumentalizzati, figli non visti per ciò che sono, figli che crescono nell'ombra di unioni fallite e che tentano, disperatamente di essere se stessi, nel bene e nel male.

Una famiglia "spezzata" destinata dall'inizio ad avere un'evoluzione un po' più impegnativa di altre.

I genitori di Amen, originari di un Paese dell'Asia, si conoscono il giorno delle nozze (è un matrimonio combinato dalle rispettive famiglie).

Il loro matrimonio è difficile da subito: la signora, che chiamerò Sara, vive già in Italia prima di sposarsi e Jamal ottiene velocemente il permesso di soggiorno per ricongiungimento familiare.

Solo recentemente ho appreso che tutta la loro vita è stata condizionata dalla madre di Sara che supervisionava la coppia. Ed è stata proprio la madre di Sara che, dopo qualche anno di matrimonio, ha messo alla porta Jamal perché si rifiutava di darle il suo salario da amministrare.

Amen ha solo 5 anni quando i genitori si separano e quando Sara si rivolge alla sottoscritta. Mi racconta una storia non proprio aderente alla realtà, ma credibile: il marito l'ha abbandonata e non vuole più occuparsi di lei e del bambino. Supporto la signora, che all'epoca (2015) mi aveva dichiarato di non sapere leggere e scrivere i caratteri del nostro alfabeto, nel presentare istanza per gratuito patrocinio. Finalmente nell'autunno 2018 la coppia si separa; il tribunale oltre a definire l'affidamento congiunto del bambino e l'assegno di mantenimento chiede ai servizi territoriali di procedere con la definizione di uno "Spazio Neutro" per consentire ad Amen di recuperare la relazione con la figura paterna. Vi risparmio le difficoltà correlate a quanto sopra, mi limito a dichiarare l'impossibilità di mediare la relazione tra i genitori di Amen.

Con tante difficoltà definiamo un calendario di incontri padre/figlio con decorrenza... da sabato 14 marzo!

Problema: Jamal possiede un unico mezzo di trasporto: una vecchia bicicletta che ha fatto più chilometri di molte auto. Non può trasportare il figlio (le distanze di sicurezza prescrivono almeno un metro di distanza) e la sua abitazione non è "agibile" poiché condivisa con altre due persone, originarie del suo stesso Paese, per poter ottimizzare le risorse.

Dove trascorrerà il tempo con suo figlio? Se non piove staranno all'aperto ma... diversamente? La pandemia per Coronavirus ha limitato all'essenziale qualsiasi attività commerciale.

Jamal è contento: per la prima volta, dopo anni, riuscirà a trascorrere un pomeriggio con suo figlio, potrà parlare la sua lingua madre senza dover dare spiegazioni. Certo

non potrà abbracciare il suo bambino ma dice: "In fondo è meglio di niente.

È un passo in avanti".

Ancora una volta mi sento confusa, in balia di tante sensazioni contraddittorie: provo vergogna per me stessa perché negli ultimi giorni ho avuto spesso l'impressione che il terreno su cui cammino si stesse riducendo a vista d'occhio. Ho avuto l'impressione di vivere in una sorta di "libertà vigilata".

Ma dopo le parole di Jamal ho preso atto che il nostro è un lavoro davvero incredibile. Ho imparato, a mie spese, che non si può e non si deve essere neutri. Nella migliore delle ipotesi (ma ci credo sempre meno) può esserci un coinvolgimento controllato. Ma l'aspetto che più mi entusiasma è che mai finiamo di imparare se siamo sufficientemente umili da saper ascoltare e cogliere gli insegnamenti che i nostri utenti ci sanno dare.

Grazie Jamal per la lezione di vita che mi hai regalato. Ti auguro un sabato pomeriggio assoluto con il tuo bambino.

## Il sottile filo rosso che unisce



*Un comune di medie dimensioni, siamo in provincia di Varese. I servizi sociali continuano a garantire l'apertura dei servizi essenziali che a dire il vero non hanno mai chiuso. Un po' disorientate, un po' incredule abbiamo continuato il nostro lavoro, introducendo le misure di sicurezza indicate, ma non capendo dentro di noi, invece, quali misure prendere in questi giorni strani, così strani anche per la nostra professione.*

*Uso di disinfettanti per le mani, per le superfici, uso delle mascherine se necessario, distanza di almeno un metro, richiesta di un vetro allo sportello: ma nel nostro vocabolario lavorativo queste parole risuonano straniere.*

*L'ultimo DPCM invita con forza a rimanere tutti a casa, ma l'imperativo dei bisogni ci chiede presenza, servizio, risposte. Ci impone la responsabilità di mantenere la calma. Siamo io e una collega, proviamo a riorganizzarci: sono saltati tutti i punti fermi, tutte le procedure. Piano, piano le risorse vengono meno, i centri chiudono, i volontari dei trasporti si ritirano, le assistenze a domicilio e gli spazi neutri sono da sospendere in presenza, gli incontri da rinviare, anche l'educativa di strada non se la sente più di continuare.*

*Io provo a tracciare un nuovo sentiero, a ridefinire la*

cornice, sono responsabile del servizio non posso cedere il passo e sono grata alla mia collega che non perde il sorriso, non perde la voglia di ascoltare le persone, non perde il coraggio che da sempre dimostra.

Proviamo a seguire i nostri utenti telefonicamente, attraverso lunghe - e in alcuni casi quotidiane - conversazioni, o anche via mail con le persone che amano scrivere. I contatti diretti sono riservati alle situazioni di estrema urgenza non gestibili a distanza. E' in questo momento che mi rendo conto della forza del gruppo; ci ho sempre creduto, ma oggi lo sento dentro, nella pancia.

Nel nostro ufficio opera un' ASA (dipendente comunale), una donna di grande carattere, che prosegue il suo lavoro di assistenza domiciliare silenziosamente, con rispetto. Poi ci sono tre colleghi amministrativi (nell' Area confluiscono anche i settori scuola, cultura e comunicazione), ognuno di loro segue da tempo un pezzetto dei servizi sociali. Avevamo fatto questa scelta, per sentirci tutti parte di uno stesso progetto, e oggi, questo vale più che mai, e oggi, questo è la nostra boa. Si alternano in ufficio per darci una mano, per permetterci il cambio, per un sollievo che ha il potere di un abbraccio. E poi c' è una giovane collega, che da alcuni mesi il piano di zona invia nei nostri comuni, e che per alcune ore la settimana, rimboccandosi le maniche e sempre disponibile, si unisce a noi in prima linea.

Organizziamo su due piedi un servizio di consegna spesa e farmaci al domicilio per gli anziani, i disabili, le persone fragili in assenza di reti. Arrivano richieste molto varie, alcune urgenti, altre che non lo sembrano, altre ancora sono da decifrare o semplicemente da accogliere.

La relazione con le persone, motore del nostro lavoro, sembra svanirci tra le mani, ci ritroviamo smarrite senza poter vedere lo sguardo e vivere le espressioni dell'altro, senza poter stare in quella dimensione di vicinanza umana che caratterizza spesso i nostri colloqui. E allora riflettiamo, proviamo a cambiare prospettiva, proviamo a valorizzare le vie percorribili e creiamo prospettive di nuovo, ancora; accettiamo la sfida. Un sottile filo rosso unisce, oggi più di ieri, noi assistenti sociali e le persone di cui abbiamo cura. Fragilità e potenzialità: l' una e l' altra possono fare la differenza se si incontrano.

## Meno scartoffie, più calore... Anche da lontano

Oggi è il 17 marzo, per noi assistenti sociali un giorno importante\*. I giorni importanti, a mio avviso, si festeggiano e si celebrano facendo ciò che più ci piace. E infatti, io lo sto passando lavorando. Lavoro, da qualche mese, dopo diverse esperienze nel campo dell'immigrazione e nel settore pubblico, in un istituto di riabilitazione ex art. 26 della provincia di Teramo.

Questo connubio sanità-sociale, a mio avviso, appare oggi molto in discussione, o per lo meno si parla molto più di integrazione socio-sanitaria sui libri che non nella realtà concreta. Nella struttura dove lavoro, benché essa stessa sia di indirizzo prettamente medico sanitario come è giusto che sia, l'aspetto socio-psicologico è di rilevante importanza, e in questo l'assistente sociale rappresenta il punto di raccordo non solo dell'equipe, ma anche di tutti i nuclei familiari e territoriali che girano attorno ai nostri ospiti. L'utenza è prettamente costituita da disabili adulti, e qui nasce spontanea la domanda: come spiegare a dei disabili adulti cos'è il Coronavirus e i conseguenti cambi di vita e di abitudini a cui ha costretto tutta la società? Come spiegare ai nostri ragazzi che non possono abbracciare il loro educatore, che non possono far rientro a casa

---

\* Il 17 marzo si celebra il Social Work Day. La Giornata Mondiale del Servizio Sociale

nel weekend, che non possono uscire per fare due passi nel paese?

La vita dei nostri ragazzi, molto spesso, ruota attorno a delle piccole abitudini strutturate nel tempo, tante azioni che danno senso a una quotidianità ciclica e disegnata all'interno di un setting che dà protezione e sicurezza. Di colpo queste abitudini vengono scardinate ed è necessario un lavoro di ristrutturazione del proprio vivere imposto da un nemico invisibile di cui, malauguratamente, non si conosce affatto l'effettiva portata e le reali conseguenze.

In questo contesto, anche noi siamo chiamati ad evolvere e a modificare il nostro agire personale e lavorativo. In questa situazione, non nascondo che mi sono messa a giocare a pallone, a disegnare arcobaleni, a correre per i prati (ovviamente entro i recinti e gli spazi della struttura), il tutto perché il mio ruolo, in questo momento, è teso solo ad un obiettivo: il benessere e l'equilibrio della nostra utenza! In un momento delicato come non mai, il nostro ruolo di operatori sociali è fatto meno di scartoffie burocratiche, di relazioni, di moduli da riempire, e più di momenti di condivisione, di sorrisi, di calore. Elementi, questi ultimi, che dovrebbero accompagnare sempre l'agire non solo degli assistenti sociali, ma di tutte le professioni di aiuto in genere, ma che in un pezzo di storia come questo assumono un ruolo centrale nella relazione di aiuto. Sicuramente, molti altri sono i professionisti che sono sul "fronte" in questo momento, professionisti ai quali va il mio personale GRAZIE per quanto stanno facendo per tutti noi. Io nel mio piccolo cerco di esserci, per la mia famiglia, per i miei utenti, per la società.

Come tanti altri anche io, prima di essere assistente sociale, sono un genitore, un coniuge, una figlia, una sorella... L'unica cosa che possiamo fare, per quanto possibile, è: mettere tutte le nostre paure e sensazioni in borsa, armarci di coraggio e determinazione, raggiungere il posto di lavoro, cercare di far pesare il meno possibile questa situazione a quanti sono nella difficoltà, nella debolezza e nel bisogno. Il resto, con il tempo, si aggiusterà. Ce la faremo!

## Adesso vorrei abbracciarli tutti



Oltre alle preoccupazioni personali e familiari che ci affliggono in questi tempi non facili, per me, assistente sociale si presentano alla mente tutte quelle persone, quei bambini, quei ragazzi che già vivono una condizione sfavorevole, familiare, sociale, lavorativa e che adesso si ritrovano a fare i conti con una situazione di ulteriore disagio che li mette veramente a dura prova.

Che cosa dire a chi, già in difficoltà relazionale con i propri genitori deve comunque inventarsi, senza averne le risorse, una forma di convivenza forzata possibile?

Che cosa raccontare a chi, già allontanato dalla famiglia e che vive in comunità, che quella dimensione già così "anomala" sarà ancora per chissà quanti giorni l'unica della sua vita?

Che cosa poter condividere con padri e madri che già vedono i figli in visite regolamentate dai tribunali che adesso, oltre alle traversie giudiziarie, c'è un altro "nemico" contro cui combattere e che questo tempo, così particolare, blocca di nuovo un riavvicinamento faticosamente riuscito, un incontro?

Che cosa spiegare a chi aveva già previsto l'inizio di una attività lavorativa che adesso viene a mancare?

Questo già sarebbe difficile per me assistente sociale dirlo, raccontarlo, dividerlo, spiegarlo in tempi normali. Adesso mi verrebbe solo di abbracciare tutti.

## Stiamo distanti, ma stiamoci accanto

Sabato 7 marzo arriva la notizia che dalla mattina successiva Milano sarebbe diventata zona rossa. Era già dal 22 febbraio che non andavo in ufficio, ma la possibilità di incontrarci in luoghi diversi ci permetteva di portare avanti il nostro lavoro.

Sono un'assistente sociale che opera nel territorio, che sta a contatto con le persone, le va a conoscere e partecipa alle attività. Lavoro in un'associazione di Teatro sociale e di Comunità.

Qui il contatto è fondamentale. Con il teatro e l'arte ci avviciniamo ai più fragili e attraverso questi strumenti cerchiamo di creare reti di solidarietà, di vicinanza e cooperazione, di abbattere il senso di solitudine e di abbandono che talvolta si respira in una grande città come Milano e nelle sue periferie.

Dal 22 febbraio non possiamo più incontrare le persone nei laboratori. Dal 7 marzo non possiamo più andare al bar a prendere un caffè con loro. Iniziamo così a cercare soluzioni alternative: non siamo bravi con la tecnologia, con la comunicazione online, ma ci proviamo!

Attiviamo gruppi WhatsApp, chiamate, videochiamate, un'iniziativa chiamata PILLOLE ANTISOLITUDINE sui canali social, mandiamo video delle lezioni di teatro e di danza alle persone, chiediamo ai figli e alle figlie delle persone anziane di coinvolgerli negli esercizi e di mandarci le prove di quello che stanno facendo. Lavoriamo a distanza, o meglio cerchiamo di mantenere le relazioni a distanza. Creare il senso di comunità non è cosa semplice, ci vogliono anni... Mantenerlo è ancora più difficile! Se prima incontravamo le persone una volta alla settimana ora è nostro dovere incontrarle tutti i giorni.

Questa emergenza non mette a dura prova solo noi come persone, ma il nostro

*lavoro. Sappiamo quanto è difficile conquistare la fiducia delle persone e portarla avanti nel tempo, sappiamo quanto è importante guardare le persone negli occhi per rassicurarle, per dirgli che le cose miglioreranno...*

*Andiamo avanti. Sarà lunga. Dobbiamo mantenere vivo lo spirito che ci caratterizza, la voglia di esserci e di portare le persone ad essere comunità e non singole individualità. Lavoriamo come possiamo e stiamoci accanto!*

*P.S. Un abbraccio a tutte le colleghe che tutti i giorni devono andare al lavoro senza le dovute tutele e precauzioni.*

## Sapendo di barcollare



Una piccola provincia, con pochi accessi, nascosta. Le comunità locali rispecchiano il territorio provinciale.

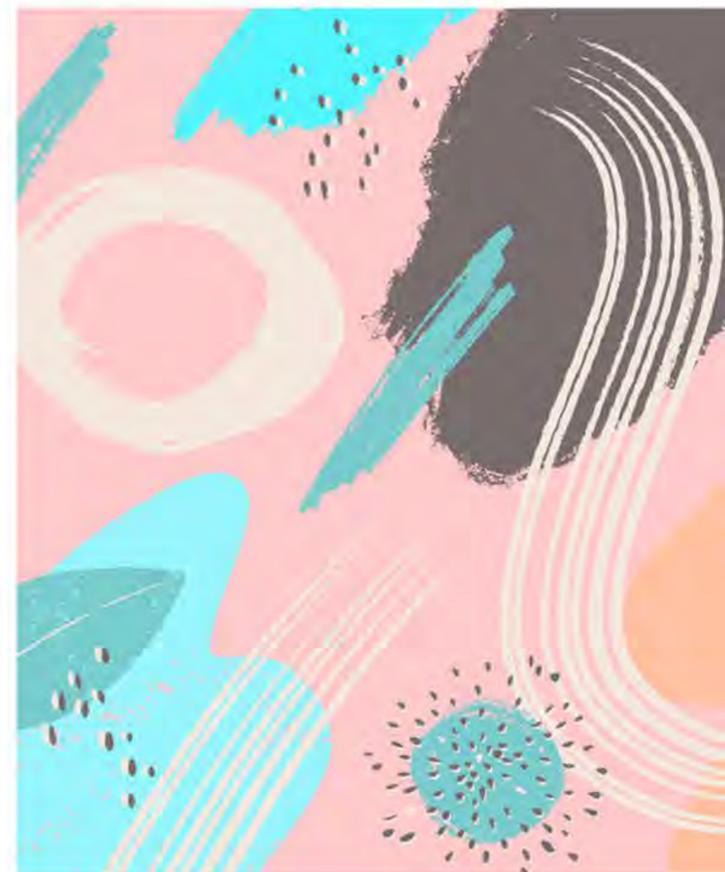
In qualche modo si pensava che questa chiusura, questa distanza dal mondo ci avrebbe protetto e invece...

In un attimo, una domenica pomeriggio, mi sono trovata il mondo lavorativo stravolto: il Covid-19 iniziava ad avanzare e noi dovevamo essere pronti.

Ma come si fa a fronteggiare qualcosa di assolutamente sconosciuto? Da subito mi sono venute in mente le parole che avevo sentito dal dottor Fabio Folgheraiter anni prima "il professionista nel fronteggiare i problemi di vita barcolla sapendo di barcollare". E questa volta altro che barcollare!

Le prime settimane sono state pura adrenalina, non c'era tempo. Le disposizioni ministeriali e regionali si susseguivano rapidamente e dovevi tradurle nella pratica lavorativa, sapere cosa rispondere ai colleghi, trovare strategie per poter coniugare gli interventi e i progetti esistenti con la nuova realtà e nel contempo costruire nuovi servizi, per essere pronti alla domanda che sarebbe arrivata. Domiciliarità leggera, sostegno telefonico, incontri protetti in videochiamata.

Ordino un numero impressionante (per i miei canoni



standard) di mascherine, sapendo che ne avrò bisogno, che i colleghi ne avranno bisogno, che i cittadini ne avranno bisogno.

Creo scale di priorità, cerco di costruire nuove griglie di orientamento per organizzare un lavoro nuovo, sconosciuto.

Si apre un segretariato sociale telefonico, si attiva in collaborazione con i Comuni un servizio di assistenza domiciliare leggera ma anche di supporto telefonico. Rassicuro i colleghi, condivido le disposizioni del medico del lavoro, richiamo il fornitore di mascherine perché non sono ancora arrivate.

Monitoro i nuovi accessi, mantengo il coordinamento con gli Amministratori Locali, corro... di qua e di là. Una corsa continua.

Solo alle 17 del pomeriggio della terza settimana, proprio a metà settimana, riesco a raccogliere qualche storia dai colleghi, in prima linea sul territorio, con la dovuta attenzione.

Sono preoccupata, preoccupata di non riuscire a garantire un servizio adeguato, preoccupata perché le grida di dolore che arrivano sono anche le nostre, preoccupata perché quelle dannate forniture di mascherine non sono ancora arrivate e martedì termineremo le scorte... e allora?

Sono preoccupata.

E ogni giorno, dopo aver timbrato, ecco una lacrima che appare...

Oggi due, perché oggi non sono solo un responsabile di area territoriale ma anche una persona a cui il Covid-19 ha tolto il primo amico.

## Il Covid avanza, dobbiamo essere pronti

Il telefono suona, arrivano mail con nuove disposizioni dal responsabile e dal coordinatore del Servizio Sociale, i colleghi degli altri uffici chiedono informazioni, si riceve solo su appuntamento, rinvio dei colloqui, visite domiciliari annullate, riduzione del servizio domiciliare ai soli utenti indifferibili...

Il Sindaco mi comunica la mia nomina all' interno del C.O.C. (Comitato Operativo Comunale) in qualità di referente di alcune funzioni di emergenza.

Uno sconvolgimento totale dell' attività sociale e delle nostre modalità operative di lavoro quotidiano caratterizzate tra l' altro, dalla vicinanza, dal contatto relazionale con l' altro. Lavoro da oltre venti anni, in qualità di assistente sociale in un Comune della regione Friuli Venezia Giulia e, già dai primi comunicati del Governo, in ufficio, inizia a squillare il telefono.

È Lorenzo che mi chiede a fronte dell' emergenza sanitaria, di avere comunque la disponibilità di un' assistente domiciliare per uscire fuori comune a fare una irrinunciabile passeggiata;

mentre Anna è preoccupata in quanto alla sua assistente familiare è stato sconsigliato l' accesso in Italia e lei non sa come fare a gestire la propria quotidianità;



così Lorena che sente tanta confusione nella mente e le attività del Centro Salute Mentale sono sospese;

mentre Luisa deve fare la spesa ma non ha liquidità economica e il suo medico, per le patologie che presenta, l'ha esortata a rimanere a casa.

Si respira sconcerto, incredulità, alle volte disappunto per le restrizioni, ma è solo l'inizio della giornata. La paura è comprensibile e giustificata, fa parte delle emozioni primarie rispetto a ciò che non conosciamo.

Decido, nei giorni successivi, di contattare telefonicamente le persone più fragili per un monitoraggio rispetto la quotidianità, i bisogni.

Chiamo Rosa, una mamma anziana con un figlio disabile, la quale mi dice con emozione che ricevere questa telefonata è sentirsi ancora in relazione con il mondo e riconosciuta come persona da chi, con lei, ha condiviso nel tempo un progetto di vita.

Rifletto e trovo ancora conferma in questa emergenza, della necessità di comunicazione, di vicinanza, soprattutto alle fasce più deboli. Ciò significa relazionarsi, prendere la cornetta e chiamare per condividere un legame in modo semplice, naturale. Non possiamo farlo di persona, ma almeno telefonicamente riusciamo a supportare chi non ha sufficienti risorse per fronteggiare da solo questa situazione.

Questa necessità la riporto durante le riunioni all'interno del C.O.C. dove la protezione civile si sta organizzando nel migliore dei modi per recapitare a domicilio la spesa e/o i farmaci necessari alle fasce più deboli. Il nostro ruolo professionale diventa un punto di riferimento per gli altri attori coinvolti in questa emergenza senza precedenti. Come comunicare con la persona, quale tono di voce usare, quali parole, atteggiamenti, modalità.

Si predisporre una lista dei beni di prima necessità da consegnare alle persone per facilitare e agevolare anche gli operatori, nel fare successivamente la spesa. Ci interroghiamo su eventuali altre richieste che le persone possono avanzare ai volontari, ed ecco l'emergere dell'importanza dell'autodeterminazione della persona rispetto a ciò che considera primario per sé stessa.

Maria, sola e parzialmente autosufficiente, chiede ansiosa del cibo per il suo cane; Antonio, con problemi di deambulazione, supplica le sue consuete sigarette...

*All' interno del COC, il servizio sociale valuta la necessità di soddisfare quelle che sono le priorità per i singoli individui rispettando così, per quanto possibile, l' espressione di libertà di scelta che si posiziona sopra la lista dei beni di prima necessità.*

*Oggi, siamo tutti operatori sotto pressione: ci sono quelli visibili come la sanità e, quelli silenziosi, come i servizi sociali.*

*Si termina il lavoro con qualche consueto straordinario, per rientrare nelle nostre case dove siamo donne e uomini con figli e genitori di cui occuparci.*

*Domani, anche l' assistente sociale ritorna in servizio.*

## Vedere la normalità in una comunità psichiatrica

Mi chiamo Maria, ho 33 anni sono assistente sociale da poco più di due anni. Sono sarda. Amo il mio lavoro e cerco in tutti i modi di tutelarlo per noi professionisti, ma soprattutto per le persone che abbiamo il dovere di aiutare. Provo ogni giorno gratificazione e gioia in quello che faccio, adoro come sperimento me stessa prima come Maria e poi come operatrice e imparo sempre un qualcosa in più grazie agli altri.

Lavoro con e per i pazienti psichiatrici.

Lavorare con la patologia psichiatrica è un continuo confrontarsi con la fragilità dell' uomo; "imparare ad aiutare", ascoltare e relazionarsi con le persone nella maniera più sana e concreta possibile è una messa alla prova costante. L' utenza inserita all' interno delle strutture si concentra su persone solite ad avere comportamenti devianti o che hanno commesso reati a causa di una patologia psichiatrica. Il percorso che si fa con loro è di tipo riabilitativo, attraverso la somministrazione costante di farmaci e seguendo specifiche terapie idonee al mantenimento psicologico, integrando progetti educativo-riabilitativi (anche di tipo ricreativo), al fine ultimo di far acquisire alla persona una quanto più adeguata autodeterminazione e con la speranza di un reinserimento sul territorio.

L'intento è sostanzialmente quello di aiutare la persona ad aiutarsi, individuare cioè, percorsi specifici affinché ognuno possa a proprio modo, con i tempi dovuti e gli spazi adeguati reimparare ad avere un'autonomia di vita quanto più dignitosa.

Le strutture sono Comunità Psichiatriche ad alta intensità terapeutico-riabilitativa con residenzialità h24. La legge 180 da noi è arrivata con 20 anni di ritardo ed estenuanti lotte. Adoro ricordare questa parte della "nostra" storia perché è proprio all'arrivo di un gruppo di giovani e ben strutturate assistenti sociali, nel 1976, che l'ospedale psichiatrico si sperimenta al lavoro sociale, fatto di relazioni, solidarietà, recupero conviviale, dialogo reale col paziente, il quale per la prima volta veniva ascoltato e guidato nelle sue scelte.

La quotidianità della comunità per i ragazzi, ma anche per noi operatori, è scandita da momenti di svago, riordino degli ambienti comuni e camere, gruppi riabilitativi con l'equipe (educatori, OSS, infermieri), gestiti dalla psicologa, incontri con i medici dei Centri di Salute Mentale, visite mediche programmate, amministratori di sostegno, familiari, avvocati. Per chi ha misure di sicurezza alternative alla detenzione (con libertà vigilata, pericolosità sociale), periodici incontri con le colleghe dell'Udepe, questura, carabinieri, giudici tutelari. Periodicamente all'esterno delle strutture vengono organizzati pranzi in agriturismo o ristorante, gite fuori città. Io la chiamo normalità.

Da fine febbraio la normalità è stata sostituita da tempi morti, insofferenza, ancor meno libertà e questa volta limitata da noi che dobbiamo educare ad essere liberi e autonomi. Abbiamo dovuto cancellare le uscite all'esterno, vietare le visite a parenti e amici, dire troppi "no" che fanno male prima di tutto a noi. Ogni volta spiego loro la situazione, motivando il perché di tante restrizioni, ricordando che tutto viene fatto per tutelarli. E già! Perché loro hanno contatti solo con noi e la verità è che da quando ci sono stati i primi casi nella nostra città la paura è stata "siamo noi i loro carnefici, siamo noi che dall'esterno possiamo portare il virus. Siamo noi operatori quelli da allontanare. Ho riflettuto molto questi giorni, sulla situazione in Italia, su noi professionisti dell'aiuto e sui più bisognosi e se posso essere onesta, è tutto un gran casino! Cosa resta della relazione in una anormalità come questa che viviamo?

Penso a noi operatori che ogni giorno veniamo qui per loro e quanti all' interno delle strutture sanitarie si stanno ammalando. L' impotenza uccide le nostre libertà. Ogni giorno è come il gioco del domino, se cade una persona cadono tutte le altre del sistema. È un assurdo modello sistemico dove la relazione diventa disfunzionale, ognuno ruota intorno all'altro, ma senza toccarsi, senza una carezza, un metro o poco più, mascherine guanti, gel disinfettante per le mani.

Odio lavorare così! Odio dover essere io a dire ai pazienti, “stai all'ingresso della porta”, “siediti lì”, “solo dieci minuti”. Odio dovermi limitare. Odio dover limitare loro. Mi rendo conto che, per la prima volta, operatori e pazienti sono dentro la stessa barca che affonda accumulati tutti dallo stesso obiettivo: stare sereni. Ora capisco cosa provano loro quando, arrabbiati, chiedono di più. Oggi tutti noi vogliamo di più! Io voglio riuscire ad essere una brava operatrice anche in questa assurda situazione, voglio avere coraggio per me e per loro, ma a volte le parole mancano, un nodo alla gola soffoca la verità e vorrei avere la libertà di dire che è tutto difficile, che noi tutti ci siamo riscoperti fragili e abbiamo bisogno di aiuto e sostegno.

Voglio togliere quella barriera che ci hanno insegnato a tenere per un aiuto concreto: “empatici, ma distaccati per non cadere nell' invischiamento”. Qualcuno mi sa dire come si fa? Sono già invischiata allora? Perché da 20 giorni la mia vita è andare a lavoro e tornare a casa. Vivo stati d' animo differenti qua dentro, con i colleghi ma anche con i ragazzi, come si fa a separare tutto? Come si fa ad essere “professionista” in una confusione del genere?

Perciò ho deciso di seguire il mio istinto, (ci hanno insegnato anche questo): vado avanti giorno per giorno e se anche alcune mie fragilità verranno “scoperte” dai miei utenti, vivrò tutto questo come normalità! Perché voglio essere normale ai loro occhi; perché i loro occhi devono continuare a vedere normalità.

## Calma apparente



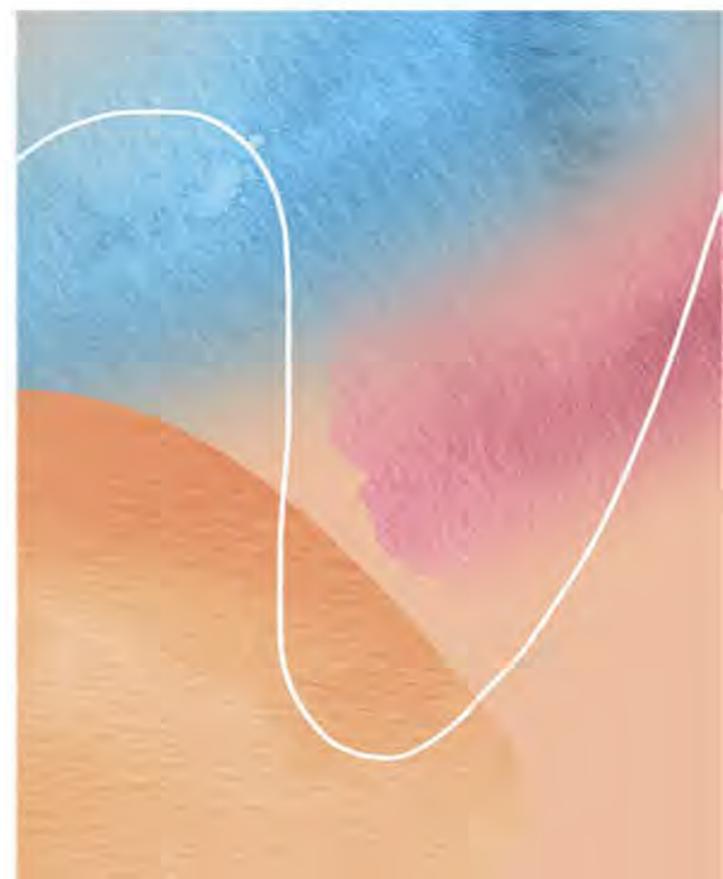
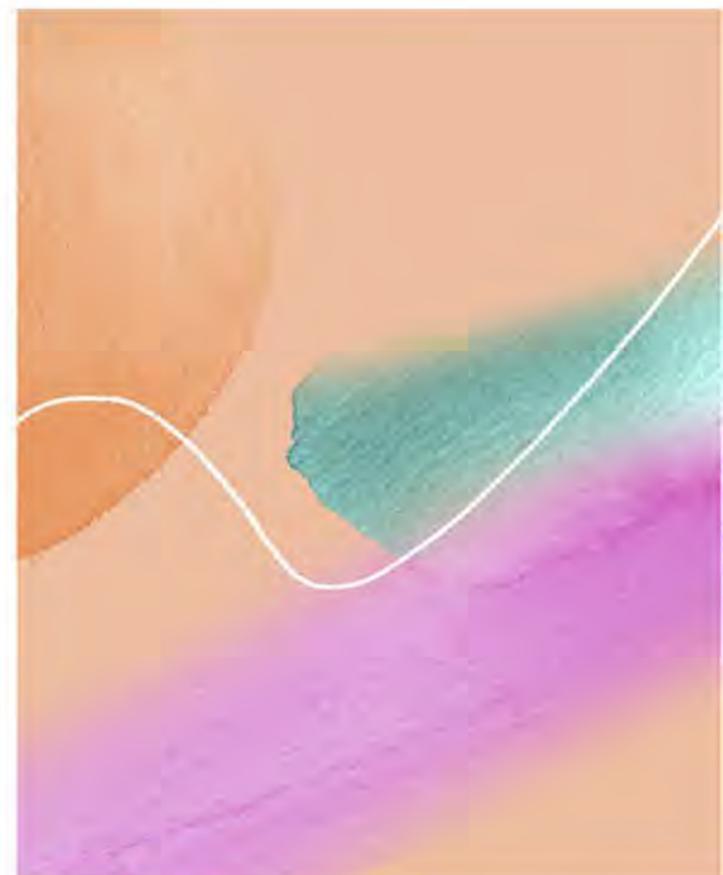
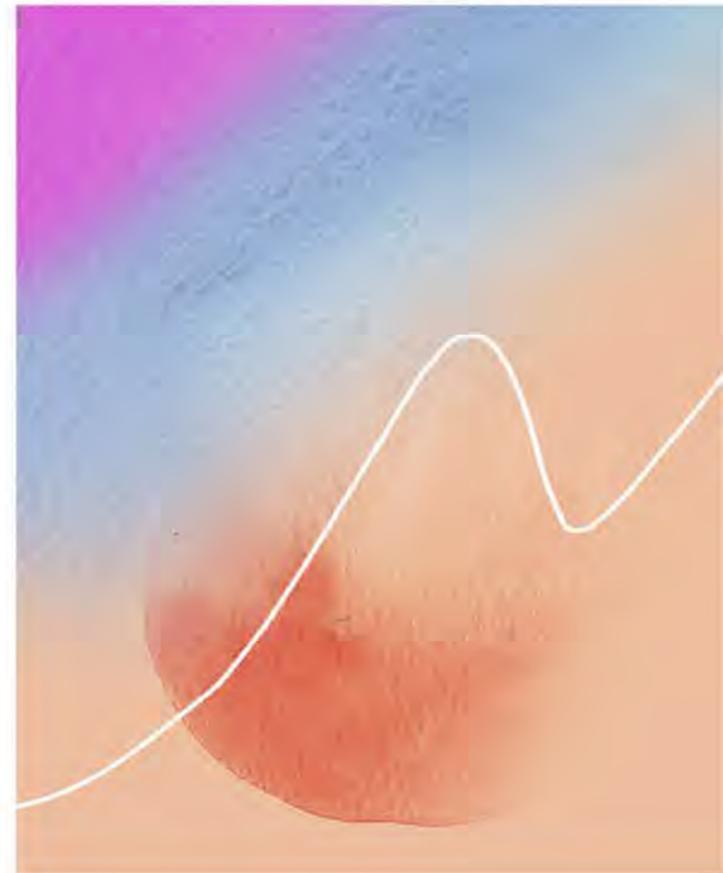
Giornate di calma, di silenzio, di riflessione, la natura fa il suo corso e la primavera avanza con i suoi suoni e colori. Giornate gloriose di sole e caldo anticipato che in un tempo normale avrebbero riempito i parchi di bambini schiamazzanti.

Fino a qualche giorno fa era possibile passeggiare e godersi un' esplosione di verde e di fiori, e la calma, e un' apparente serenità, tanto che avanzava timido un pensiero... Mah godiamoci un po' di riposo.

Ma la sera, al telegiornale, i numeri erano impietosi...1000, 2500... Avanzavano inesorabili e ognuno cercava di farsi un' idea del significato: quanti contagi? 37870! Mancano posti letto nelle terapie intensive? Quanti morti? Oltre 4000 dice il bollettino del 20 marzo! Quasi difficile cogliere il significato, un po' lo rimuoviamo un po' ci dimeniamo cercando di dare senso ad un'esperienza mai vissuta.

In ufficio il solito silenzio, non tutte le stanze sono occupate, anzi sono quasi tutte deserte. Faccio un saluto alla collega due stanze più in là, rigorosamente a distanza e comincia una giornata che potrebbe essere di calma totale. Squilla il telefono:

“Buongiorno, la chiamo perché ho perso il lavoro e già da un mese non ho lo stipendio, a casa siamo in sette e io sto



uscendo tutti i giorni per andare a cercare dei lavoretti”.

“Ma dove va? Ma non sa che la Polizia può fermarla e farle una multa oltre che accusarla di un reato penale?”.

“Lo so, io ho paura di contagiare i miei figli, ma non so dove sbattere la testa, così prendo il treno e vado dalle aziende a cercare lavoro”.

“Ma molte aziende sono chiuse, deve assolutamente tornare a casa”.

“Ha ragione, la ringrazio, ma la spesa, le bollette?”.

Driiin

“Buongiorno, sa che non ho più nulla in casa da mangiare? Non so come fare, ho finito i soldi e la pensione mi arriva solo tra dieci giorni. In casa siamo in due e mi chiedevo se potevamo avere un aiuto. Danno un pacco di beni alimentari alla Chiesa possiamo andare a prenderlo?”.

E chi glielo dice che anche questo servizio è stato chiuso?

Driiin

“Buongiorno, io non la conosco ma ho chiamato perché mi hanno sospeso il Reddito di Cittadinanza, posso venire da lei? Ho bisogno di aiuto”.

“Mi dispiace ma possiamo parlare solo al telefono. L’ascolto, mi racconti”.

Difficile conoscere e comprendere una persona solo attraverso il filo telefonico, è rimasto solo questo filo a connetterci. Una connessione difficile che squarcia il velo della calma apparente.

I bisogni ci sono, non si vedono. Il filo telefonico è l’unico legame con le voci degli altri che sono là fuori, ma tutti dentro reclusi nei propri spazi, che sono piccoli mondi a sé, ognuno che continua a viaggiare con il proprio carico di sofferenze, legami interrotti, deprivazioni materiali e immateriali.

La calma apparente è un’ onda, che ci travolge e stravolge.

## Auguro a tutti noi un sereno futuro



Caro Ordine, cari Colleghi,  
vi scrivo per condividere con voi ciò che sta accadendo a me (come a tanti altri) in questo momento, ma soprattutto per una necessaria esigenza di mettere nero su bianco pensieri e parole che vagano confusi nella mente di tutti i giorni. Parole sparse che chiedono di essere scritte perché esse hanno il potere di nominare, creare, trasformare. Mi sto concedendo questo momento in una domenica mattina di fine marzo, ad un mese dall' inizio dei primi contagi da Coronavirus in Italia.

Sono una giovane assistente sociale all' interno di una struttura residenziale per non autosufficienti nella provincia di Venezia, da circa un anno, periodo nel quale mi sono dovuta necessariamente confrontare, tra le altre cose, con la delicatezza del fine vita dei miei utenti.

Ciò che sta accadendo ora però va ben oltre; mi sto inevitabilmente scontrando con una realtà che unisce il fine vita con la solitudine e la paura, con una professione spoglia degli strumenti che utilizziamo ogni giorno, con un isolamento forzato che ci fa sentire distanti e con una quotidianità nella quale si naviga a vista sperando vada tutto per il meglio.

I cambiamenti iniziarono a fine febbraio, quando



arrivarono le prime disposizioni per le strutture residenziali del mio territorio colpito dai contagi, a seguito delle quali venne stabilita la chiusura totale della struttura ai visitatori. Iniziarono poi ad arrivare nuove comunicazioni contenenti disposizioni operative, norme per utilizzo dei DPI, avvisi di chiusura degli uffici con cui si collabora nel territorio... le strade a mano a mano si svuotarono e il mondo diventò più silenzioso. Iniziammo a lavorare tutti chiusi in una bolla, in una situazione surreale. Non tutti i familiari compresero (o non vollero comprendere, per gestire meglio la propria paura) la decisione della chiusura della struttura a persona esterne, l'informazione venne assorbita in modo progressivo nel corso delle prime settimane. Alcuni di loro infatti continuarono a recarsi in struttura per consegnare giornali, lettere, cioccolatini, biscotti senza zucchero ("I suoi preferiti!" mi ricorda la figlia di un ospite) da consegnare al proprio caro; per far capire alla propria mamma, zio, amica, marito, che loro c' erano ancora lì fuori e non li stavano abbandonando. Nell'istante di consegna del malloppo alla soglia dell'ingresso, auspicavano di incrociare con gli occhi, attraverso la vetrata principale, quelli del proprio familiare per un saluto con la mano e un bacio mandato da lontano. E la speranza tra gli sguardi di potersi riabbracciare ancora, più avanti.

Ogni giorno, mi incontro con gli occhi vuoti e spaesati dei miei utenti, già fragili di per sé, con problematiche cognitive che rendono difficile (se non impossibile) spiegare loro cosa stia succedendo. Mi interrogano tutti i giorni, mi chiedono come mai non sia possibile ricevere visite, dove sia il fratello, perché sono stati abbandonati, cosa stia succedendo lì fuori. Alcuni credono che il motivo di quell'assenza sia l'improvviso decesso della persona cara che attendono da settimane per una visita. Il loro spaesamento è tangibile, è sofferenza che arriva dritta e senza filtri a noi operatori.

Incontro tutti i giorni gli occhi, un po' tremanti, dei miei colleghi. Parlo di "occhi" perché il resto del volto è coperto dalle mascherine; rimango ancora sorpresa da quanto i nostri occhi possano parlare senza utilizzare la voce.

Occhi spaventati dalla diffusione del contagio nella struttura, dove i nostri anziani dovrebbero poter vivere protetti. Occhi che temono di essere veicolo di trasmissione inconsapevole. Occhi che nonostante tutto continuano ad essere presenti, pronti a

sorridere a chi ha più paura di loro.

Il telefono in queste settimane squilla più del solito, i familiari desiderano scambiare qualche parola con il proprio caro. Sento attraverso la cornetta voci di persone preoccupate, affrante, sofferenti, che prima ancora di accertarsi che l'ospite stia bene, ti domandano gentilmente: "Ma lei, dottoressa, come sta? Come state lì dentro?". Poi ci sono anche altre chiamate, quelle che comunicano di sospetti casi positivi entrati in contatto con gli utenti o venuti a colloquio nel mio ufficio qualche settimana prima (e la mente inizia a pensare "Ma gli ho stretto la mano? Le ho lavate bene poi? Era abbastanza lontano? Forse in quell'occasione ha anche tossito? Ma io sto bene?"). E infine infermieri e medici in allerta ad ogni sintomo riconducibile all'infezione per poter intervenire tempestivamente, richieste di tamponi per il virus, attese che sembrano infinite per la risposta, stanze per l'isolamento, protezioni che non sono mai sufficienti, paure.

Lavorare come assistente sociale è lavorare nella complessità, ce l'hanno insegnato e lo abbiamo testato nella concretezza di ogni giorno. Mai come adesso ogni professionista si trova di fronte alla necessità pregnante di saper stare e saper esserci, in questa complessità, che ci spinge a creare nuovi strumenti, nuovi linguaggi e nuove parole per descriverla.

Come stiamo allora noi professionisti in questo momento così delicato?

Forse non sappiamo ancora spiegarlo, non abbiamo finora trovato sufficienti e adeguate parole per raccontarlo; ma ciò che sappiamo è che ci siamo.

Ci siamo per offrire tutto ciò che un assistente sociale è in grado di dare agli altri, stando accanto alle persone che ne hanno bisogno, camminando assieme in questo fragile percorso, ascoltando, sorridendo, pensando a nuove soluzioni, condividendo nuove pratiche, nuotando insieme in questa spiazzante complessità.

Auguro a tutti noi un sereno futuro.

## In ospedale, più in difficoltà', più uniti

Testa bassa, l'atteggiamento di chi è concentrato e si sta preparando a combattere per molte ore ininterrottamente; passo veloce, ma se ti vedono non rinunciano ad uno sguardo rassicurante, perché lo sanno, che il loro lavoro inizia da lì, dai loro volti, che tutti i giorni rivolgono ai pazienti ai quali dedicano tutti loro stessi.

Sono i medici, gli infermieri e gli operatori sanitari dell'ospedale di Genova, professionisti con i quali fino a due settimane fa lavoravamo fianco a fianco, in reparto, tutte le volte che chiedevano il nostro intervento.

Da una quindicina di giorni però molto è cambiato: noi assistenti sociali non

possiamo più andare in reparto a parlare con i pazienti e con gli operatori sanitari, le protezioni non ci sono e il nostro aiuto è anche quello di non usarle per lasciarle a chi invece è a contatto con i malati.

Noi assistenti sociali, insieme ai colleghi assistenti sanitari, stiamo nel nostro ufficio, rispondiamo come possiamo alle richieste che arrivano dai reparti utilizzando colloqui telefonici. Lo sappiamo benissimo: ci mancano strumenti importanti per fare il

nostro lavoro, le persone dobbiamo guardarle negli occhi per aiutarle davvero, ma questa è una battaglia e il nostro aiuto è anche quello di fare del nostro meglio nelle retrovie.

I medici e gli infermieri non li vediamo più come prima, ma sappiamo che ci sono, in Pronto Soccorso e nei reparti e che stanno combattendo una guerra, perché di questo si tratta. La guerra non è ad armi pari perché le protezioni scarseggiano, qualcuno cade in battaglia perché ci arrivano notizie di medici ed infermieri costretti a fermarsi perché hanno contratto il virus e stanno male. La battaglia non ha raggiunto ancora il suo picco più alto e questo significa che il nemico è tutti i giorni più forte, mentre i soldati sentono la stanchezza: ma loro lo sanno, è proprio questo il momento di resistere.

Noi assistenti sociali seguiamo il lavoro dei medici e degli operatori sanitari consultando il programma informatico dell'ospedale, per cercare di anticipare se possibile le richieste ed alleggerire il loro compito: lo schermo del computer, ci parla di morte e sofferenza. Noi lo leggiamo dietro a quelle scritte: "Il paziente non risponde". "Si chiama la figlia per renderla edotta delle gravissime condizioni della madre", ci sono professionisti preparati, che sono però innanzitutto persone e che stasera faticeranno a prendere sonno ripensando agli sguardi che hanno visto e anche se consapevoli che hanno fatto di tutto, si chiederanno se avrebbero potuto fare di più.

Siamo distanti, ognuno chiuso nel suo reparto e noi nel nostro ufficio, vedersi da lontano nel parcheggio è una festa, sentirsi al telefono scalda il cuore. L'ospedale ha una grande forza però: più la difficoltà aumenta, più gli operatori si uniscono, fanno squadra, come una famiglia. Nei momenti di difficoltà. Quindi caro Coronavirus più renderai la lotta dura, più loro diventeranno forti, uniti. Non credere di averli sconfitti quando li vedrai dalla porta sul retro del Pronto Soccorso con le lacrime agli occhi: stanno tirando fuori la loro fragilità, la loro sensibilità perché quella è la cura, con la loro umanità e professionalità ti sconfiggeranno.

Cari medici ed infermieri, presto torneremo a lavorare insieme e quando voi avrete sconfitto il virus, verremo a dirvi che adesso finalmente vi aiutiamo noi; arriveranno le donne maltrattate, quelle che la quarantena non l'hanno vissuta in casa, ma in

*prigione, con il loro carceriere più vicino che mai, arriveranno le persone senza dimora, quelli che sono rimasti per tanti giorni fuori dai dormitori perché per l'emergenza non si dimetteva più, arriveranno le famiglie fragili con persone tossicodipendenti, disabili, con disturbi psichiatrici e avranno tante ferite, ma non vi preoccupate, saremo pronte, finalmente, di nuovo insieme.*

## Non farsi contaminare, né dal virus, né dalla paura

Sono ormai una “vecchia” assistente sociale, ne ho viste tante di situazioni difficili ed emozionanti.

Il Covid-19 è diverso da tutto.

Sono dentro a una “struttura sanitaria d’ eccellenza”, ormai da 20 anni, sono inserita nel mondo e nel linguaggio sanitario, mi rapporto ogni giorno con i pazienti e le malattie, con le cure, con i professionisti, i medici e gli infermieri.

Ora è tutto diverso.

L’ ospedale, sempre pieno di gente in attesa di visite, accertamenti o per incontrare ed assistere il proprio parente ricoverato, è completamente vuoto.

È spettrale, silenzioso.

Poche le persone nei corridoi, irriconoscibili, con mascherine, cuffiette e guanti, tutti in silenzio e con la testa bassa.

Respiriamo tutti la paura della malattia e della morte.

Viviamo in isolamento, lontani da tutti e da tutto.

Il personale è tutto in fibrillazione, in ansia, ricevono continuamente indicazioni, procedure, informazioni per migliorare i percorsi, per individuare il “giusto” ricovero e indicazioni, spesso confuse, sui mezzi di protezione adeguati.

Sono sempre attivi, seriamente impegnati e tutti disponibili.

Ma nell’ ospedale non esiste solo il Covid-19 (qui da noi è tutto sotto controllo: hanno fatto per tempo nuovi posti letto



*in terapia intensiva e, per ora ce la facciamo), ci sono persone con altre patologie. Ci sono bambini che devono essere curati, assistiti, sostenuti, ci sono donne che partoriscono, anziani ricoverati, i senza fissa dimora che dormono al caldo e...*

*L'ospedale deve andare avanti e continuare a credere che "il prendersi cura vuol dire rispettare ed umanizzare, accogliere e sostenere".*

*Questo è il nostro compito, offrire umanizzazione, sostenere ed ascoltare chi è disorientato e solo e portare avanti il nostro servizio cercando di non farsi "contaminare" né dal virus, né dalla paura.*

## Distanziamento fisico, vicinanza sociale Ripartiamo



Abbiamo passato giornate in cui l'unico appuntamento importante era quello delle 18.15: paralizzati davanti al video in religioso silenzio per ascoltare la consueta conferenza stampa che risuonava come un bollettino di guerra: ...mila contagiati, ...mila guariti, ...mila morti.

Una voce che si è ripetuta come una litania, come un rosario recitato dalle comari nell'ora del vespro. Report necessari per il monitoraggio scientifico, per emanare i decreti che sono caduti nelle nostre vite, che hanno corretto comportamenti normali e in alcuni casi assurdi. L'epidemia è diventata pandemia, una minaccia per tutta l'umanità.

I numeri sono simboli, per loro natura freddi, distanti, ma dietro ad ogni numero si nasconde una storia, un vissuto degno di essere narrato per trasformarsi in MEMORIA.

Istintivamente mi sorprendo nel fare un' analogia con i report dei minori in affidamento, stessa sequela, dimenticando che ad ogni numero corrisponde una creatura, una fragilità da proteggere, una piantina da curare, Ogni numero rappresenta un servizio operoso compiuto da persone (affidatari e collocatari) che agiscono responsabilmente e che passano inosservati perché la "bellezza non fa rumore", né fa notizia. Il Covid-19, come aspide diabolico si è insinuato, s' insinua tra noi in modo subdolo e dele-



*terio. Non dobbiamo dimenticare, non deve passare indifferente, deve lasciare un segno sulla nostra razionalità, sui nostri sentimenti. Dove prima veniva coltivato l' odio sociale, l' indifferenza ed il delirio d'onnipotenza ora deve farsi spazio il senso di responsabilità, non solo quella personale, ma soprattutto quella comunitaria.*

*Proteggendoci, proteggiamo.*

*Come nell'affidamento, dove la vicinanza sociale rappresenta un valore da perseguire, proprio là dove la fragilità umana diventa arte perché fa parte del nostro essere.*

*Tutte quelle, tutte queste morti, tutta la sofferenza che abbiamo vissuto o ascoltato non possono e non devono essere state vane.*

*Occorre dare un senso a tutto ciò, un senso che possiamo realizzare e riscoprire occupandoci dei bambini, dei ragazzi se vogliamo degli adulti capaci di vedere oltre il proprio io.*

*Sapranno andare oltre se avremo saputo ascoltarli, se li avremo aiutati a dar voce alle loro sofferenze. Se li avremo aiutati a lenirle.*

## Tra medici e infermieri, perché non sia la solitudine ad uccidere

Mi alzo tutte le mattine per fare una buona colazione e preparare le cose per la giornata, perché devo andare in ospedale a lavorare. Sono l'assistente sociale dell'ospedale di G. da tre mesi, ho sostituito una collega che è andata in pensione a fine anno.

Perché ho deciso di cambiare servizio? Perché avevo bisogno di cambiare ruolo, di ritrovare tempi di lavoro più in sintonia con quelli della mia vita, per riequilibrare le priorità e dare loro il giusto spazio, per sperimentarmi in un altro ambito di lavoro. A distanza di neanche tre mesi mi ritrovo in questa emergenza, che per definirla tale dovrebbe avere un'estemporaneità non prevista, con una durata variabile, ma finita. Ma questa emergenza non finisce, non sta finendo.

Ho lavorato per vent'anni in una tutela minori e so bene cosa vuol dire essere in emergenza, stravolgere la giornata lavorativa perché arriva una segnalazione di maltrattamento per un bambino o per una donna, una mamma da collocare con i suoi figli e stare in straordinario. La sensazione di non avere certezze e riferimenti, di vivere alla giornata e non sapere cosa accadrà domani, la paura delle aggressioni, delle minacce, l'ansia delle scelte e delle decisioni.



Ora, ogni giorno è così. Ho capito che l'ospedale dove lavoro sarebbe diventato Covid-19 tramite un comunicato stampa del direttore dell'azienda; mi aspettavo un incontro ufficiale dove ci avrebbero spiegato cosa avremmo dovuto fare e cosa sarebbe cambiato? Forse sì. Ma nulla di tutto questo.

Di giorno in giorno, di ora in ora ho imparato cosa stava succedendo e come me tutti gli altri infermieri e medici. Io sono l'unica assistente sociale e lavoro principalmente con sanitari, mi occupo di curare le dimissioni protette, dei rapporti con i servizi territoriali e tanto altro che sto ancora imparando a fare e a capire. Ora che tutto l'ospedale è diventato Covid-19 le dimissioni sono poche, se non quelle ultime dell'ultimo reparto "normale" ancora in vita. Le persone da dimettere secondo il protocollo aziendale si sono ridotte drasticamente, ci siamo chiesti come mai non arrivassero più persone con fratture, infarti, ictus e altro, ma principalmente con problematiche collegate alle vie respiratorie e classificate con "probabile Covid-19", in attesa di tampone.

E adesso cosa faccio? Come posso dare una mano? Mi sono chiesta. Mi è stato chiesto di occuparmi di tenere le relazioni tra i degenti ricoverati e i loro familiari, soprattutto per le persone che non hanno un cellulare. Alcune di queste arrivano al pronto soccorso con una borsa e un cellulare, altri non hanno niente oppure se hanno un cellulare sono in difficoltà ad usarlo.

Da quel momento ho capito di cosa mi sarei occupata: entro nei reparti, a seconda delle segnalazioni che arrivano dai capo sala. Prendo l'elenco dei ricoverati e guardo la data di nascita e parto dai più anziani, quelli che presumibilmente sono in difficoltà con la tecnologia, sperando che i più giovani, i tanti giovani ricoverati, siano dotati di un telefono.

Capisco dagli infermieri se ci sono le condizioni per fare una chiamata, contatto i familiari a casa e mi preparo.

C'è una linea tracciata nel corridoio del reparto, un nastro appiccicato a terra, segna che da una parte c'è pulito, dall'altro c'è infettato. Le porte delle camere sono chiuse, appiccate ci sono delle striscioline con i nomi dei degenti; a fianco di ogni camera ci sono bidoni per il materiale da buttare perché infetto e i carrelli con i cambi e disinfettanti.

Io non sono un' infermiera, non so come ci si disinfetta, ci si veste e ci si sveste, ma l'ho imparato velocemente e forse qualche errore l' ho fatto.

Ho guardato il video on line di formazione e poi la collega infermiera che mi guidava mi ha dato qualche dritta.

Il primo giorno è stato direi piuttosto da panico, avevo paura... paura di cosa? Non riuscivo a capire bene di cosa avevo paura, paura di infettarmi? Paura di ammalarmi e di ammalare la mia famiglia? Paura della morte? Beh' un po' tutto questo, un po' paura dell'incertezza, dell'insicurezza, del non sapere cosa è. Perché non lo vedi, non lo senti, il virus, sai solo che ti devi coprire dalla testa ai piedi e cambiarti tutto quando esci dalla porta di una camera e rivestirti per la camera successiva. Doppi guanti, quelli bianchi e quelli blu, camice verde sopra, calzari...

Dopo il primo giorno avevo imparato a mettere copricapo mascherina e occhiali in modo tale che non mi facessero male durante le ore trascorse in reparto. Mi premunivo di non bere prima di entrare per non sentire lo stimolo di andare in bagno, perché non ci sarei potuta andare.

Sono una persona che ha sempre mangiato e dormito nei boschi senza problemi, sono andata a casa di gente con odori e schifezze varie, e ora tutto questo igienizzare e non toccare e seguire i vari passaggi della vestizione e svestizione è veramente una fatica.

Io non sono un' infermiera mi sono detta, eppure sono entrata nelle camere, mi sono avvicinata alle persone e ho chiesto loro come stanno, di cosa hanno bisogno, ad alcuni ho fatto fare delle videochiamate con i loro familiari. Molti si sono emozionati, commossi, alcuni erano talmente demoralizzati che non sapevano dire nulla, ma più di tutto hanno ringraziato, per averli tolti anche se per pochi minuti dalla solitudine. Luisa, ultima camera sulla destra, secondo piano mi ha detto di avere la stessa maglia e lo stesso pantalone da una settimana, da quando è stata ricoverata, "meglio che pensi a stare bene, quello è l' importante" le dicono. Ma lei è chiusa in quella camera tutto il giorno e tutta la notte, gli infermieri e i medici entrano per i pasti, la terapia, le visite, ma poi i degenti devono stare chiusi dentro. Appunto da soli. E ho cominciato a sentire l' angoscia.



E ho sentito la loro angoscia, la loro solitudine, la loro paura di non sapere cosa sarebbe successo e la mia grande impotenza di non poter fare niente di più.

Ho fatto “solo” questo, ho dato loro conforto per qualche minuto. Una figlia ha mandato un messaggio dicendo “è stato il più bel regalo che mi potevate fare, forse era l’ultima volta che vedevo mio padre”. Nell’altro letto c’era un signore sulla carrozzina con il respiratore attaccato, io lo guardavo perché stava male e gli ho chiesto più volte se aveva bisogno di aiuto, lui non riusciva a dire una parola, aveva bisogno solo di un po’ di respiro in più e sono uscita da quella stanza con il pensiero di quell’uomo, che non so se è ancora vivo.

Ho cominciato a preparare indumenti da portare nei reparti, ho detto ai capo sala che se avevano notizia di qualcuno che non aveva cambi io ne avrei procurati. E così ho mandato qualche messaggio in giro, a mia madre, cercando persone di taglie diverse per recuperare un pigiama e qualche maglietta. Ho scritto ad un paio di colleghe e loro hanno capito subito perché stavo chiedendo questo e nel giro di poco avevo l’ufficio allestito. Non è vero che non serve una maglietta pulita, non è vero che non serve uno spazzolino; quando sei chiuso dentro ad una camera e sei anziano e non vedi e non senti nessuno, tutto serve, e la videochiamata è un salvavita.

E ho portato i vestiti a Luisa.

Quando esco devo disinfettare tutto, anche il telefono, che è protetto da una plastica che devo cambiare tutte le volte, il badge, la penna, qualunque cosa sia stata esposta.

L’ultima volta mi sono trattenuta di più con una persona

in una camera e l' infermiera mi ha detto che quella mascherina che indossavo non proteggeva per un tempo lungo, ma io non lo sapevo, o forse non me lo ricordavo. Le infermiere mi hanno passato qualche loro camice e pantalone. Quando entro in reparto non mi si conosce, già devono ancora capire chi sono e ora dietro a occhiali, maschere e camice è impossibile. Così ho scritto su un adesivo appiccicato al camice esterno il mio nome e il mio ruolo e ho ri-lasciato il mio numero di telefono, per qualunque bisogno: per gli anziani non autosufficienti che non possono tornare a casa e bisogna trovar loro un posto dove stare dopo la dimissione e così pure le persone giovani, magari autosufficienti, ma che devono finire la quarantena e non possono stare a contatto con i loro famigliari. Perché il problema adesso è questo, dove possono stare queste persone? Alcune strutture non autorizzano più gli ingressi, i servizi assistenziali territoriali sono pieni e non riescono a sopperire a tutte le richieste e chiedono garanzie per evitare il contagio.

E' tutto un sistema che si è complicato, che sta impazzendo per riuscire a dare risposte, per riuscire ad aiutare le famiglie che si ritrovano a casa anziani dall' oggi al domani e sono tutti estremamente in difficoltà, il peggio è quando una famiglia non c'è. Quando arrivo a casa dall' ospedale la prima cosa che faccio è mettere tutto da lavare quello che ho addosso e mi viene da pulire e disinfettare tutto. Non sono mai stata né maniaca del pulito, né ossessiva dell' igiene e così pure la mia famiglia, ma ora, non so, lo sono diventata?

Ripasso le superfici di casa, cambio letti e copridivani. Da giorni dormo nella cameretta rubata al figlio maggiore per timore di infettare qualcuno, semmai ho contratto il virus anche io. Servirà? Non lo so. Quando arriva sera e sento il bollettino, mi viene un colpo al cuore, perché quelle persone che ho visto al mattino forse sono morte dentro una stanza di ospedale, da sole. Evito di leggere notizie, le vivo già durante il giorno ed è sufficiente. Medici e infermieri, non lo so, si sono fatti la corazza, anche io, mi dico, lavoro da anni con il disagio e la sofferenza, ma ora è più faticoso.

Ho ripensato in questi giorni a Bibbiano, a tutto lo schifo che ci hanno buttato addosso e ora mi guardo, e tanti come me, a fare ciò che non avrei mai pensato di dover fare, ad adattarmi a questa situazione folle, reinventando ruolo e compiti, pensando

*a un modo per essere di aiuto, trovando le parole giuste, quelle al posto di qualcun altro, e tutto questo, al di là dei ruoli, dei protocolli, delle regole scritte, perché ora è tutto soverchiato e ci vorranno mesi e mesi prima di poter ritrovare un po' di calma ed un nuovo equilibrio. Penso alle enormi capacità della nostra professione di stare sul campo, di sporcarsi le mani, di saper ascoltare la gente, di stare a fianco degli ultimi o comunque di tutti quelli che sono in difficoltà, di saper condividere con loro un pezzo di strada cercando di dare anche solo un po' di conforto, a fianco di medici e infermieri.*

*È questo il mio ruolo? Ora poco importa. Ho fatto il giro dei quattro piani dell'ospedale in questi giorni, io con un' infermiera ci siamo aiutate e domani che è lunedì, devo ripartire e rifare il giro.*

## In una casa senza luce, senza cibo, senza nulla



Reinventarsi una professione, prima basata sui colloqui, visite domiciliari e rapporti di vicinanza, oggi relegata in ufficio o nelle stanze delle proprie case per rispondere ai bisogni dei cittadini che oggi più che mai hanno bisogno della rete dei servizi sociali.

Le strade sono deserte e le saracinesche chiuse, la gente resta in casa, rispettando le regole del Governo, le regole del buon senso.

La gente resta in casa e non guadagna, la gente resta in casa con i figli piccoli, bisognosi di attenzione, di aiuto per svolgere i compiti on line;

resta in casa con i mariti, nervosi perché non possono lavorare ed essere pagati;

resta in casa ma pensa a come dover fare la spesa, a come comprare i farmaci, a come fare per pagare i debiti, come pagare le utenze, gli affitti...

La gente resta in casa e pensa, pensa, si deprime.

Resta in casa e non è più abituata a condividere tutta la giornata con i membri della propria famiglia e deve reinventare anche le relazioni.

La gente resta in casa, i problemi restano, aumentano.

La gente resta in casa e noi assistenti sociali, rispondiamo al telefono o alle e-mail. In tanti hanno bisogno di fare



*una ricarica sul cellulare per non restare isolati.*

*Ho dovuto e voluto fare una visita domiciliare urgente in una frazione isolata, senza vicini, senza servizi, senza mezzi di trasporto. Una casa senza luce, senza cibo, senza nulla.*

*Sono entrata con la paura del Coronavirus. Starò rischiando? Ho la mascherina, tranquilla mi dico, mantengo la distanza io.*

*La donna che vado a trovare però non ci riesce, non comprende la necessità della mia distanza fisica ed è difficile farle capire questo cambiamento perché lei non sa quello che sta succedendo.*

*Sono entrata nonostante la mia paura e non potevo lasciarla nella sua solitudine. Le offro quel poco che i servizi sociali possono offrire.*

*Assistente sociale oggi, ai tempi di un'emergenza sanitaria e dell'emergenza sociale che si è soltanto aggravata.*

*Rimbocchiamoci le maniche colleghe, abbiamo da costruire un nuovo modello di Welfare, abbiamo bisogno di costruire anche relazioni a distanza. Abbiamo bisogno di reinventarci, ma sono sicura che ce la faremo e che da Nord a Sud andrà tutto bene, anche grazie a noi.*

## Doppia promessa a O. che vive in un C.A.S.

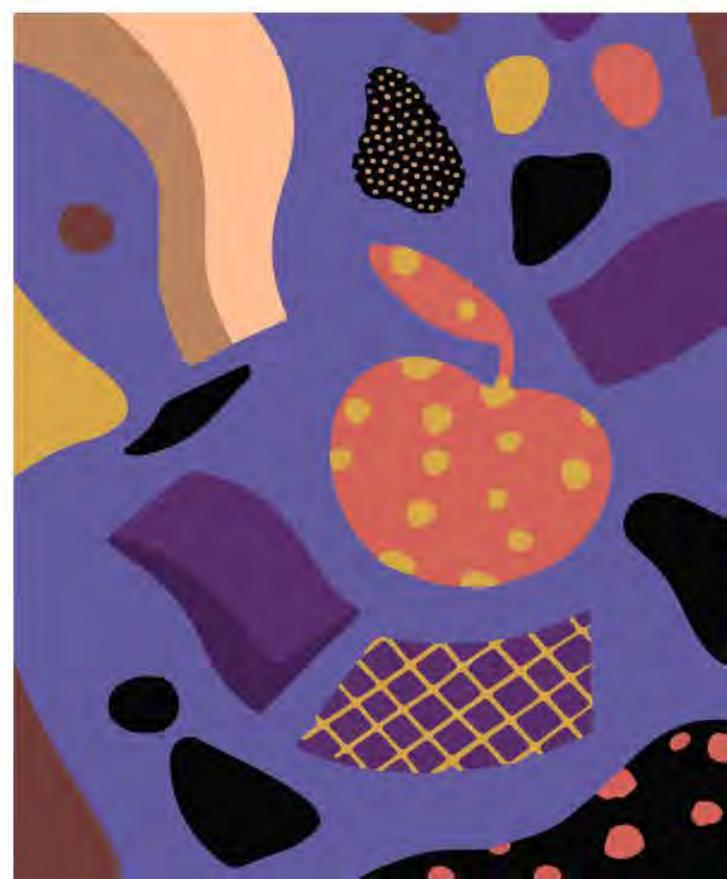
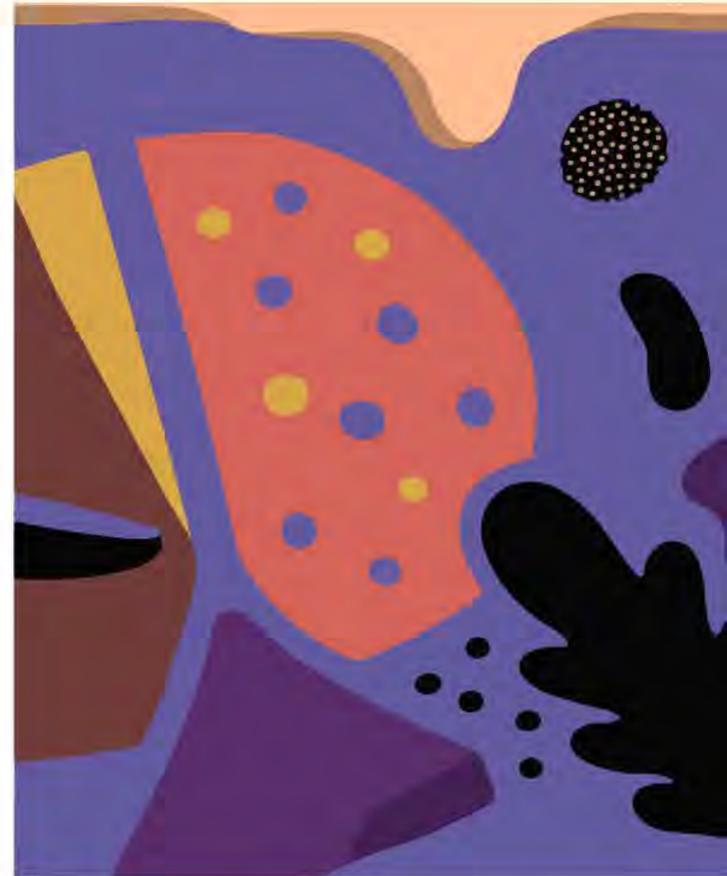


Vi scrivo questo messaggio di getto dopo uno dei weekend lavorativi più impegnativi che io abbia finora affrontato. Esercito la professione da quasi tre anni, ma ho sempre bazzicato nel sociale anche grazie alle esperienze di volontariato.

Ho lavorato per un anno con persone con problemi di dipendenza, alle quali penso spesso soprattutto in questo periodo, e da poco meno di due anni lavoro nel settore della migrazione, nei cosiddetti Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS).

Ho lavorato sia con donne che con uomini migranti ed attualmente ho 50 ragazzoni, dislocati in due differenti strutture, che mi tengono abbondantemente occupata ogni giorno.

Vorrei precisare che, come molti colleghi che lavorano nelle cooperative sociali, la mia forma contrattuale ed il mio inquadramento sono "bizzarri": su 38 ore di lavoro settimanali, solo per sei ore a settimana dovrei fare l'assistente sociale, per le restanti sarei un'operatrice dell'accoglienza, o meglio, una tuttofare (spesa, monitoraggio ed aiuto nelle pulizie, contabilità, accompagnamenti e quant'altro), come se si potesse operare chiudendo in un cassetto la propria professionalità e formazione.



Io mi sento e sono un'assistente sociale SEMPRE.

Ma torniamo a noi.

Da quando il Coronavirus ha iniziato a diffondersi in Italia abbiamo dovuto necessariamente introdurre delle regole sempre più restrittive all'interno dei nostri centri, in linea con i vari Dpcm emanati, difficili da comprendere ed accettare già per noi italiani, figuratevi per delle persone che convivono con estranei, lontane da casa e dai propri affetti e che stanno combattendo con le unghie e con i denti per avere un futuro migliore e per poterlo dare anche alla propria famiglia.

È un sabato pomeriggio soleggiato, uno di quelli che ti invita a fare una passeggiata, magari per andare a mangiare il primo gelato della stagione, ma c'è il Coronavirus e bisogna stare al chiuso.

Si ascolta un po' di musica, si guardano video, si chiacchiera e si cerca di scacciare i brutti pensieri legati a questo periodo difficile.

O., ex minore non accompagnato, in Italia da quattro anni, è sempre allegro, chiacchierone e positivo, ma d'improvviso diventa serio e taciturno.

Lo guardo e gli chiedo cosa gli stia succedendo.

Mi guarda dritto negli occhi e mi dice: "Sai questo virus mi fa paura, penso a casa e prego tanto che non arrivi anche dai miei perché qui noi qualche possibilità di sopravvivere ce l'abbiamo, ma se arriva lì, sai, se arriva lì, è la fine per loro. Temo per la mia famiglia, ma inizio ad essere un po' spaventato anche per me. Ti prego, devi promettermi una cosa. Promettimi che se il virus mi prende farai in modo di farmi tornare a casa, perché se proprio devo morire, voglio farlo tra le braccia di mia madre".

Per un attimo mi si gela il sangue e mi sento tremendamente impotente, ma devo dargli una risposta, ne ha bisogno. Prendo fiato e gli dico: "va bene, ma tu promettimi che farai di tutto per stare bene e che adotterai tutti gli accorgimenti necessari affinché per il virus sia difficile prenderti e farti del male, ma promettimi anche che ogni volta che ti verrà in mente un pensiero triste come questo, busserai alla mia porta e cercheremo di allontanarlo insieme".

Il suo volto si rilassa e mi regala uno dei suoi sorrisi migliori, poi mi guarda e mi risponde: "va bene, però adesso girati che ti faccio le treccine".

Rido e gli dico: "va bene O., ma prima mettili i guanti e cerca di non starnutirmi in testa!".

Ecco, questo è uno dei tanti momenti che mi fa riflettere sull'importanza della nostra professione anche all'interno dei contesti di tipo comunitario/residenziale, soprattutto in momenti complessi e forzosamente carenti di relazioni sociali come quello in cui stiamo vivendo oggi.

## E il neonato trovò casa in smart working



Caro Ordine vorrei raccontarti una storia, una tra tante, una tra quelle che tutti in questo periodo stiamo vivendo da operatori del sociale. Anche noi, qualsiasi sia il nostro ambito di intervento, nonostante l'onda devastante del virus, non ci fermiamo, ci re-inventiamo nuovi strumenti di lavoro, nuove modalità comunicative.

Lavoro da anni presso un servizio tutela minori. Comincio ad appartenere alla generazione di colleghi "maturi" e mai avrei pensato di organizzare il collocamento di un neonato da casa mia, in smart working. Sì perché i provvedimenti di un' Autorità Giudiziaria si devono applicare anche quando c'è in corso una pandemia mondiale e perché un bambino così piccolo è doppiamente a rischio in un reparto ospedaliero, durante un' emergenza sanitaria.

Scrivo questa storia perché vorrei poter condividere con chi mi leggerà come, almeno questa volta, il lavoro di rete sia stato possibile e produttivo. Sono servite ore di lavoro dalla mia camera da letto; due telefoni cellulari, uno personale e uno di servizio; un computer e tante tante email; la pazienza di colleghe e operatori del Terzo Settore che mi hanno ascoltato, quando spiegavo loro la situazione; video-chiamate; una responsabile in cabina di regia; uno scanner e una stampante che non aveva più l'inchiostro; tanta

*predisposizione ad accogliere il nuovo, abbracciando modalità di comunicazione meno formali e più dirette, ma al contempo empatiche.*

*Ho conosciuto la famiglia di pronto intervento, fortunatamente già “formata” in precedenza dall’ equipe di riferimento, in video-chiamata. Mai avrei pensato di poter effettuare un passaggio così delicato in una tale situazione. Ma ha funzionato. E ha funzionato rispolverare vecchie relazioni professionali e con questo intendo relazioni umane che, non mi vergogno a dirlo, hanno permesso di ottenere documenti che in un regime di normalità, avrei ottenuto dopo settimane.*

*Ecco la mia storia, fatta di dolori da accogliere e contenere, di pensieri da riordinare per prendere la decisione giusta, di copertine da recuperare in qualche modo, di mascherine, guanti e saluti distanziati.*

*Di un bambino che non ho nemmeno toccato e che mi è stato passato da una culla di ospedale, direttamente in un ovetto per auto. Tutto senza nemmeno entrare in reparto per paura di contagiarlo, di contagiare e di essere contagiati.*

*A volte sono grata alla mia professione per quanto di straordinario mi pone davanti. A volte no, ma questa è un’ altra storia. Grazie.*



## Tra le anime stanche dove #nonstaandandotuttobene

Mascherine, tamponi, posti letto, disinfettanti, guanti, rianimazione, ventilatori, positivi, negativi, quarantena, Tocilizumab, isolamento sociale, morti, guariti, pazienti Covid, pazienti no Covid.

Queste sono solo alcune delle parole più frequenti che rimbombano nella testa della maggior parte di tutti noi in questi giorni.

Sono giornate veloci e frenetiche quelle che si vivono qui in ospedale, in questo lento e interminabile periodo di emergenza sanitaria, in cui gran parte del mondo fuori da queste mura si è fermato.

Sono giornate in cui dalla finestra sempre aperta per ricevere aria pulita, si avverte il costante frastuono delle ambulanze, alternato alle volte, dal rintocco delle campane della chiesa vicina che, per chi crede, dona un po' di conforto.

Sono assistente sociale specialista, e lavoro in un Servizio Sociale Ospedaliero (SSO).

In un ospedale che non è più lo stesso, in un ospedale quasi completamente vuoto, nel quale i reparti dedicati alla degenza dei "pazienti puliti" sono stati accorpati in un'unica area, mentre tutto il resto della struttura è divenuto, ormai da settimane, Ospedale Covid-19.

Con prepotenza questo virus si è aggiunto alle problemati-

che sociali delle persone fragili che già quotidianamente giungono al SSO, creando nuovi bisogni e necessità anche a persone che prima di questa emergenza sanitaria non avevano mai beneficiato del supporto di un assistente sociale.

Ancor di più in questi giorni si è chiamati ad ascoltare, supportare, prendere in carico e orientare singoli e famiglie, nell'offerta dei servizi disponibili.

Si esercita la professione, accanto a medici e coordinatori, che chiedono il supporto del Servizio Sociale per favorire la dimissione del paziente problematico, per rintracciare l'eventuale familiare ed informarlo sulla presenza improvvisa in ospedale del proprio caro, o per organizzare la tumulazione di un senza fissa dimora. Si prendono in carico casi sociali:

di figli, alle volte minori, con entrambi i genitori ricoverati in ospedale,

di ragazzi rimasti orfani,

di mogli intubate in rianimazione che non sanno dell' avvenuta morte del marito,

di disabili rimasti soli in casa perché il familiare-tutore è deceduto improvvisamente a domicilio senza neppure giungere in ospedale,

di familiari che non riescono a reperire e consegnare biancheria utile alla degenza del proprio caro perché i negozi sono chiusi o perché loro sono in quarantena,

di fratelli che hanno perso per sempre uno di loro senza l'occasione di un ultimo saluto, senza l'opportunità di portare in obitorio un vestito, in questi giorni non più necessario, per la sepoltura.

Familiari che minacciano telefonicamente di denunciare te e l'ospedale perché non sono ancora rientrati in possesso degli effetti personali del proprio caro, ai quali tu operatore, dopo averli ascoltati e rappresentato loro tutta la tua solidarietà (pensando anche intimamente che forse questo Covid, non ci cambierà più di tanto), ne assicuri la riconsegna.

In questo periodo, si lavora sette giorni su sette, senza più orari e senza risparmiarsi in collaborazioni che esulano delle proprie competenze specifiche, nonostante la paura di tutto. Anche quella di respirare.

Al lavoro ordinario dell' assistente sociale, comprese anche le attività che spesso vengono svolte in situazioni di forte rischio, questa volta si è aggiunto qualcosa di meno

frequente, “la paura costante”.

In questi giorni non si interviene aiutando persone vittime di una situazione ormai conclusa, come ad esempio capita durante le catastrofi ambientali, dopo le quali si contano i danni e si prova a ripartire ricostruendo le identità ferite.

Il Covid-19 rappresenta una minaccia incessante che “può colpire anche me, all'improvviso, mentre tendo la mano per aiutare qualcuno”.

Anime stanche, esasperate, incredule, persone che è indispensabile ascoltare e alle quali bisogna lasciar comprendere che non verranno lasciate sole.

#nonstaandandotuttobene, ma come assistente sociale di un Servizio Sociale Ospedaliero, nonostante la paura e il forte carico emotivo, continuerò a lavorare sul campo, al servizio degli altri per tutelare le persone più fragili, secondo i principi e i valori del Servizio Sociale.

Per fronteggiare questa emergenza sanitaria finché non sarà conclusa.

## Servizio sociale in emergenza Diversamente vicini

████████████████████

*Nell' emergenza ormai da tutti conosciuta e che al meglio si cerca di gestire con recapito di farmaci e spesa a domicilio, raccolta di rifiuti porta a porta, ascolto psicologico... tante persone vivono altre fatiche quotidiane, esacerbate dal doveroso e necessario #iorestoacasa.*

*Credo sia importante portare lo sguardo su queste realtà e dirsi che queste persone non sono da sole ad affrontare vecchi e nuovi ostacoli. La loro preoccupazione, ma anche la loro forza di volontà, capacità o necessità di reinventarsi in questo momento tanto particolare, può e deve trovare aiuto, sostegno e valorizzazione in un servizio che quotidianamente continua ad esserci. Un Servizio Sociale Territoriale che nell'emergenza si modifica radicalmente per stare vicino anche se lontano.*

*La "distanza" diventa una "diversa vicinanza". Continuiamo nel nostro lavoro, in costante filo diretto con i volontari, gli insegnanti, gli educatori delle cooperative e associazioni.*

*Ognuno si reinventa cercando una sinergia con gli altri. Telefonate, videoconferenze, preparazione di materiale scritto da mandare via WhatsApp" o da mostrare in video call, consegne di materiale come libri, giochi, compiti sotto casa, per chi con la tecnologia ha meno familiarità.*



Insieme per esserci, perché anche in questo momento è importante ricordarsi il valore di condividere le proprie competenze e integrarsi con tutta la comunità.

Continuiamo a garantire servizi di base come i pasti a domicilio e l'assistenza domiciliare per la cura personale o per un aiuto nella cura del proprio congiunto non autosufficiente.

Scopriamo modi nuovi per poter garantire, in sicurezza, la consegna di spesa gratuita per chi non ha il denaro per acquistarla in autonomia.

Cerchiamo di stare vicini telefonicamente ai nostri anziani che si vedono ridurre relazioni con familiari o con operatori socio sanitari o volontari che riempivano le loro giornate.

Ci inventiamo modi per stare vicino a quei disabili soli, magari a rischio contagio, garantendo un accompagnamento alla loro quotidianità, con la consegna di pasti e indicazioni a distanza per organizzare la giornata.

Aiutiamo i genitori lontani dai loro figli a realizzare videochiamate o a far arrivare video da guardare per condividere momenti di vita, sostenendo loro ed i ragazzi in questa difficile distanza.

Troviamo modi per aiutare le famiglie sotto pressione a costruire delle routine che rendano le giornate più serene, proponendo attività da svolgere, chiamando, ascoltando i genitori, i bambini, i ragazzi, facendo videoconferenze familiari. A volte all'inizio sono un po' tutti impacciati, ma poi si impara a comunicare anche così.

È importante ricordare che il Servizio sociale non è chiuso, c'è ed è vicino alla comunità. È importante far sapere alle persone che se sentono il peso di affrontare queste giornate, possono chiamare, che un modo di aiutare lo si inventa, come già si sta facendo con tante famiglie. Dobbiamo tutti avere fiducia in questo tempo.

Noi operatori sociali, volontari, viviamo un senso di inadeguatezza nel non poter fare tutto ciò che si vorrebbe per portare aiuto, o a volte abbiamo la presunzione di pensare "come faranno certe famiglie senza alcuni servizi che prima avevano?".

Dobbiamo superare questi pensieri e stare nel qui ed ora al meglio delle nostre possibilità. Tante volte come professionisti ci diciamo che spesso sono proprio gli eventi inaspettati a portare cambiamento nel modo di vivere delle persone, a far compren-

*dere la necessità di cambiare dei modi di fare, di chiedere aiuto o di lavorare in modo diverso, nuovo ed adattabile alle nuove circostanze.*

*Dobbiamo quindi avere la fiducia che anche questo grande evento, così drammaticamente doloroso, possa far emergere in noi, come nelle persone che aiutiamo, non solo fatiche ma anche risorse inaspettate, capacità che magari non si credeva di possedere. Dobbiamo, per primi noi, essere attenti a cogliere le bellezze che in questo tempo possono emergere, e fare leva su quelle per aiutare meglio, valorizzare chi incontriamo e ciò che dall'esperienza attuale stiamo imparando.*

*Quando una nuova normalità si stabilirà, non dovremo fare l'errore di ricorrere ai forse rassicuranti modi del passato, dovremo fare tesoro delle esperienze e competenze maturate e su queste andare avanti a costruire il futuro con fiducia nei cambiamenti possibili.*

## Silenzi, sofferenze, ricordi Il mio lavoro tra i miei anziani



I miei pazienti trascorrono la maggior parte del loro tempo tra le mura di una grande casa insieme a tanti coetanei.

Loro non hanno paura del tempo, delle lunghissime ore fatte di silenzi, sofferenza e ricordi. Loro vivono per il pranzo e per la cena, per una chiamata, uno sguardo, un'attenzione, un lavoretto realizzato con le loro mani.

Sì, le mani. Quelle con cui hanno costruito case, coltivato la terra, impastato il pane, cresciuto figli. Quello che resterà per sempre del mio lavoro di assistente sociale, ai tempi del Covid, in casa di riposo, sarà, sicuramente, la video chiamata tra una malata di Alzheimer e la figlia in cui, per un attimo, davanti al suono della sua voce è riuscita a ricordare il suo nome.

Resterà la voce di un figlio lontano che attraverso lo schermo di un telefono grida "mamma mia, sei bellissima, non ti ho abbandonata ma lo faccio per te".

Resterà la voce rotta di Giacomo che mi prende in disparte e mi dice "Dottoressa, dimmi la verità, i parenti non vengono più perché siamo noi il problema?".

I soggetti "a rischio", quelli che sono più esposti alla malattia, per me hanno un volto, anzi decine di volti. Quelli dei miei anziani!

## Non poter stringere la mano...



Erano i primi giorni dell'emergenza Covid-19, quando ancora eravamo tutti spaesati da tutto il trambusto che stava irrompendo nelle nostre vite. Tuttavia l'ente per il quale lavoro ci aveva comunicato, tramite circolare controfirmata, di sospendere gli incontri con i beneficiari, le riunioni d'equipe, le supervisioni, le visite domiciliari e tutto quello che riguardasse le riunioni con colleghi e beneficiari. Fermo restando la possibilità di frequentare l'ufficio a turno.

Mi reco presso la struttura di lavoro con le dovute precauzioni e tutte le dotazioni necessarie per la protezione. Durante lo svolgimento di alcune mansioni burocratiche, dentro i quali ero immersa, mi sento chiamare da un ragazzo ivoriano, inserito in un progetto per il quale lavoro. Si era presentato lì senza protezioni e senza paure, ma con tanta voglia di parlarmi e conoscermi, giacché sono una neo assunta e ancora non ci eravamo incontrati.

In una città montana con poco più di 900 abitanti, dove il silenzio regna sovrano e durante un'emergenza sanitaria senza precedenti, lui era lì. Voleva parlarmi, condividere un po' della sua storia, programmare insieme a me il suo futuro, magari un lavoro.

Il dilemma etico: far entrare il ragazzo nonostante le raccomandazioni di prevenzione da parte dei miei superiori e dunque rimandare l'incontro oppure farlo entrare seguendo l'etica morale della solidarietà?

In un primo momento ho cercato di eseguire tutti i mandati, senza negare la paura dell'emergenza. Avevo con me un'altra mascherina, l'ho data al ragazzo il quale l'ha indossata senza alcun fastidio. Poi ho spiegato a lui le regole comportamentali da seguire per tutelare la nostra salute e ci siamo spostati all'aperto. È lì che abbiamo

*svolto una piacevole conversazione.*

*Per la prima volta non ho stretto la mano all' altro.*

*È stato triste non poterlo fare e ripeto e rafforzo questo momento perché per me, stringere la mano, è segno di vicinanza, affetto e accettazione. Con una stretta di mano si stipula un patto informale ma fondamentale per instaurare una relazione di fiducia tra due persone. È stato profondamente inusuale. Per la prima volta non l' ho fatto ed è stato malinconico. Soprattutto perché quella prima volta era anche la prima volta di una conoscenza diretta.*

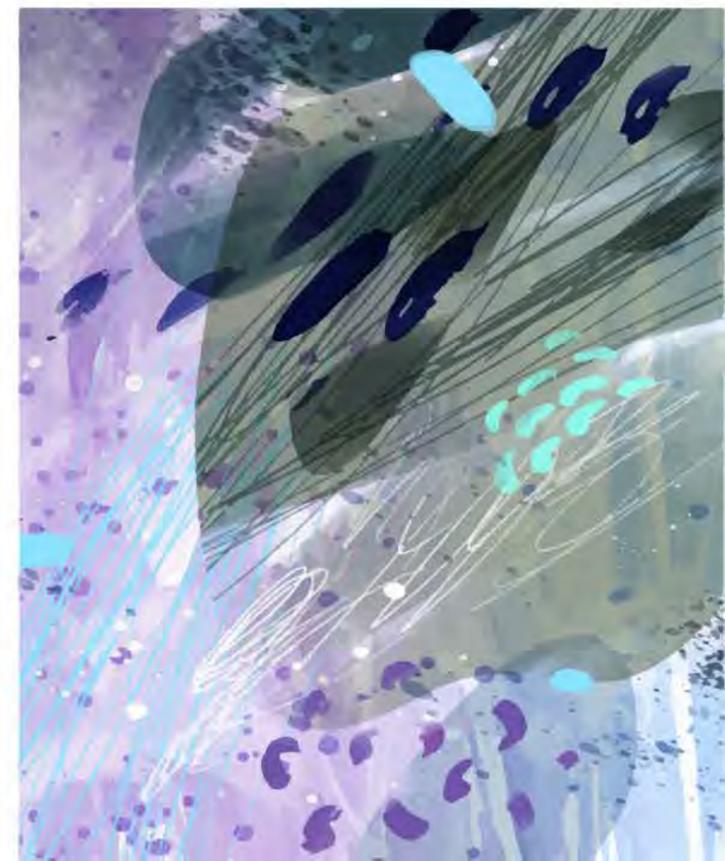
*Ecco come l' etica morale indietreggia per dar posto al mandato istituzionale composto da decreti e regole per la tutela alla salute.*

## E il Governo chiamò i servizi sociali

È il tardo pomeriggio di sabato 28 marzo, quando il Presidente Conte parla alla Nazione con una voce tirata dall'emozione e annuncia in conferenza stampa una misura straordinaria a sostegno delle famiglie che si trovano in seria difficoltà economica a seguito delle restrizioni legate al Covid-19, perché "nessuno rimanga indietro", perché "nessuno si senta solo". E allora dice Conte, lo Stato c'è. Ci sarà con buoni spesa per l'acquisto di generi alimentari, una misura urgente che dovrà essere gestita dai Comuni, con i loro Sindaci, che sono, dice il Presidente, "le nostre sentinelle, le nostre prime antenne sul territorio, ci affidiamo a loro..." (...) lo faremo attraverso i Servizi sociali!".

Un tuffo al cuore! Chiunque di noi quando ha ascoltato quelle parole, non può non aver sentito scorrere nelle proprie vene professionali quella "chiamata" che non può non avere un rimando a quei valori che il codice deontologico riporta con tutta la sua forza, anche con riferimenti ai primi articoli della Costituzione italiana, quando ci parla di "rispetto della dignità della persona, di uguaglianza, di diritti di cittadinanza, di comunità".

E allora, giustamente, perché non coinvolgere gli assistenti sociali, quelli che sono in prima linea quando si parla di



soddisfare bisogni, di rispondere alle urgenze ed emergenze sociali, quelli che del problem solving ne hanno fatto un mantra, dapprima teorico nei banchi universitari e poi esperienziale, a partire dal giorno in cui scendi in campo a lavorare?

È sabato sera, in altri tempi saresti fuori a mangiare una pizza con gli amici, ma è tempo di Covid e devi rimanere a casa. Non fai in tempo a cominciare a ragionare su come gestiremo nel nostro Comune tutta questa partita dell'organizzazione dei buoni spesa, che i colleghi degli altri Comuni ti scrivono, commentano, s'interrogano. Ripensi alle parole di Conte: alla Nazione ha parlato del grande ruolo dei Servizi sociali, ne fa eco in separata sede il Presidente di Anci, il Sindaco Decaro, una delle tante "sentinelle" che conosce bene la valenza del servizio sociale dei Comuni. C'è movimento in quelle ore, nelle corde emotive di tanti professionisti ai quali si riconosce, in una conferenza stampa da un Presidente del Consiglio, un grande ruolo. Finalmente una forma di riscatto dopo anni di attacchi mediatici ai quali solo una professione resiliente come quella degli assistenti sociali non intende arrendersi. E così va letta e vista e quindi non solo come un ulteriore carico di lavoro che si aggiunge a quello del quotidiano.

Si scaldano i motori, almeno nella mente e a smorzare le preoccupazioni, le ansie che questa grande misura porterà con sé nella gestione, ci pensa, poche ore dopo, il comunicato di un altro Presidente, Gianmario Gazzi, che la comunità professionale degli Assistenti Sociali la rappresenta tutta attraverso il Consiglio nazionale dell'Ordine: "Gli assistenti sociali – scrive immediatamente sul nostro canale social – sono e saranno sempre con le loro competenze e professionalità, nel cuore del Paese, per non lasciare indietro nessuno".

Solo una conferma che "la presa in carico" di questo nuovo "caso" è tutta nostra.

E segue il lunedì mattina un primo disorientamento per capire da dove iniziare.

Siamo in otto a lavorare, sei sono assistenti sociali tra cui il dirigente. Un valore aggiunto avere come dirigente un collega anziché un ingegnere, un vigile, un ragioniere, ecc... senza nulla togliere, ma almeno quando ci si parla ci s'intende, non devi fare grossi sforzi per trasmettere cos'è il sociale. Ci si riunisce in una stanza, si mantengono le distanze, si usano precauzioni e ciascuno in un brainstorming in diretta offre il

proprio contributo perché l'obiettivo sia raggiunto. I tempi sono stretti i telefoni dopo pochi minuti cominciano a squillare e le aspettative della gente che spera in un aiuto sono tante. Sembra di essere in un call center. Si va avanti così tutta la giornata, si porta pazienza nel rispondere a domande che ora come ora risposte non ne hanno perché è ancora tutto poco chiaro e definito.

La fase di programmazione dura circa tre giorni e poi si parte con l'avviso. Un D day, un grande lavoro di squadra: chi esamina le domande, chi fa i controlli anagrafici, chi stila gli elenchi, chi predispone la grafica dei buoni, chi li stampa, chi li plastifica, chi li taglia, chi li assembla, chi li imbusta, chi li consegna alla Protezione Civile per il recapito a domicilio... E il lavoro è fatto! È Venerdì Santo, è il tardo pomeriggio e siamo ancora tutti lì, affaticati da giorni e ore di lavoro per cercare di rendere al maggior numero di famiglie del Comune, una Pasqua migliore, viste le difficoltà economiche che stanno incontrando. Sono le 18.00, arrivano i volontari della Protezione Civile per l'ultima consegna. Per questa settimana basta. Così domenica è Pasqua. Sarà una Pasqua diversa dalle altre, densa di preoccupazioni per tante tante famiglie della comunità ma speriamo sia una Pasqua più sollevata per le famiglie alle quali grazie al nostro lavoro e impegno è stato possibile dare una risposta ad un bisogno. Del resto questo è il principio che guida la nostra professione e che più che mai facciamo nostro in questo periodo.

Auguri per tutto, anche per la Pasqua già trascorsa.

## La pandemia dei sommersi, emarginati, dimenticati



Sento i miei passi battere sull' asfalto, ogni mattina, nel silenzio assordante di questa Milano così surreale. Non sembra vero, ma da tre mesi riesco a trovare parcheggio a pochi metri dall'ufficio. E sempre le solite facce, i tanti volti noti già in fila di prima mattina per ritirare il farmaco. I dimenticati, loro, da questa pandemia. Figli di nessuno che abitano le strade, l'uno accanto all'altro, ogni notte sotto le stelle in una Milano che risuona di sirene e che ha chiuso i dormitori. "Buongiorno dottore", "Buongiorno".

Temperatura: 36,2. Mascherina, gel e caffè. Ormai è un rito. Accendo il pc, apro la posta, guardo l'agenda. Anche oggi come ogni giorno incontrerò sguardi, ascolterò storie. Molte conosciute, qualcuna ancora ignota.

Squilla il telefono, Patrizia è ricaduta e ha tanta paura.

L'isolamento di questi mesi ha amplificato la sua solitudine, una dolorosa malinconia, un freddo abbraccio che le ghiaccia le ossa, le viscere. "Che dici Patti, fai un salto qui per quattro chiacchiere?". "Va bene, ma mi offri un caffè. Non c'è un fottutissimo bar aperto" "Ti aspetto".

Accendo Skype, Edoardo è lì pronto ad aspettare la mia chiamata. "Ciao Edoardo" "Buongiorno Stefano". Il tempo vola, parlare con lui è sempre bello, rigenerante. Ammiro la sua capacità sferzante di ironizzare su di sé e sulla vita.

“E’ il tuo fattore protettivo, custodiscilo”. La pandemia, a lui ha fatto solo bene, la quarantena ha consolidato la sua astinenza. “Non gioco da 75 giorni, e non mi manca”. La psicosi collettiva ha come normalizzato le sue ossessioni, lui che è un ossessivo-compulsivo da manuale. Scherziamo. Chiudo la chiamata.

E’ arrivato il nuovo paziente. Hamed è disorientato, spaventato. Sa di aver toccato il fondo ed è un fiume in piena. Mi racconta la sua storia e di come sia arrivato qui a chiedere aiuto. A volte mi chiedo come possa essere possibile. Solitamente mi commuovo per molto meno a casa, sul divano mentre guardo un film. Eppure è così.

Sandra è già fuori dalla porta, mi aspetta in piedi col suo zaino in spalla, il trolley e le innumerevoli borse. Da qualche mese sono la sua casa, tutto quello che ha. Non vuole niente dice, vuole solo parlare, ma i suoi occhi dicono molto di più. Non è vero che sta bene, è disperata e la sua situazione mi fa sentire impotente. È una bambina di 50 anni, nata uomo in Brasile. Una storia di abusi, violenze. Una vita di dolore che ha provato a cancellare con l’alcol e con la cocaina. Una vita salvata in extremis solamente dal carcere. E poi ancora le ricadute. Per lei transessuale non ci sono comunità disponibili ad accoglierla, soprattutto in questo momento. Forse una luce in fondo al tunnel, questione di un mese, ma non ho avuto il coraggio di dirglielo per paura di disattendere, per l’ennesima volta le sue aspettative. Accenna un sorriso, mi consegna un foglio. Il giudice ci ha ascoltati, è nero su bianco: Sandra non può e non deve essere espulsa. L’Italia deve concedergli il permesso di soggiorno. Un volontario mi ha anche recuperato un cellulare e dei libri, è poco, ma le ho cambiato la giornata. “Ho sentito suor Camilla, domattina alle 8 puoi andare a far la doccia, ti hanno trovato anche un paio di occhiali”.

Nel frattempo è arrivata Patrizia. Non ci diciamo niente, ci capiamo ormai. Lei si siede, vado a prendere il caffè e torno.

Squilla il telefono, è la comunità di Elisa, vuole parlare con me “Se non ti chiamo io tu non ti fai sentire” “Ma perché so che stai bene, passata l’emergenza vengo a trovarti”. E poi Claudio, Giuseppe, Enrica. Famiglie assenti, tormentate, violente. Sono delinquenti, vittime, rapinatori e rapinati, padri e figli. Donne mai state madri e figlie orfane d’amore. Persone violente e violentate, vittime di una malattia che le accompa-

gnerà per sempre.

Ed è così ogni giorno, storie a pezzi. A noi operatori l' ingrato ruolo di provare a ricomporre i puzzle, riallacciare i rapporti, creare ponti, agire il cambiamento. Gioiamo per i loro successi e dimentichiamo talvolta troppo presto le loro sconfitte. Lo facciamo per tutelarci, o meglio ci proviamo. Qualche volta, spesso, piangiamo.

Sono vittime di una pandemia che esiste da sempre. Che semplicemente non abbiamo mai voluto vedere. La pandemia dei sommersi, degli emarginati, dei dimenticati dalla società. Quest' emergenza non ci ha reso migliori, non ci ha cambiati di una virgola. Perché adesso il rapporto continua ad essere impari, anzi sono ancora più invisibili.

Rispondo alle ultime mail, qualcuna la lascio da leggere. Oggi non ce la posso fare, risponderò lunedì. Spengo il pc. Abbasso le tapparelle. Spengo la luce su quel palco invisibile chiuso tra quattro mura, dove anche oggi ho recitato la mia parte. Me ne torno a casa con due regali. Ho un vasetto di salvia e un peluche. Sono ricco.

## “Ringrazio di essere viva, tornerò presto al lavoro”



Mi sono rinchiusa nella mia paura e nel mio dolore. La sensazione che nulla potesse rassicurarmi mi ha oppressa per molti giorni mentre, piangendo spesso, ho aspettato che il tempo passasse, fra un controllo e l'altro, fra speranza e sconforto.

Nulla sembrava confortarmi, ma ogni cosa doveva andare bene perché ho ancora tanto da fare per me stessa e per i miei figli, entrambi lontani. Vorrei proteggerli dal dolore, vorrei stare ancora accanto a loro ed assicurarmi che questa malattia non abbia la forza di ferirli.

I rapporti, nella vita quotidiana, avvengono solamente attraverso la lontananza, la mascherina e i guanti, di chi si prende cura di me fuori dalla mia temporanea camera da letto, lontana dalla mia casa. Vengo svegliata ogni giorno con determinazione, con energia. Non sono ammessi i “no” per una colazione che molte volte non vorrei fare, un pranzo che spesso non desidero e una cena che riesco a finire solamente prima del mattino.

In questi trentuno giorni non sono ancora riuscita a dormire la notte, neppure adesso che la mia salute è migliorata. Vado a letto solamente quando è molto tardi, con un maglione di lana, senza togliere gli orecchini. Mi metto sotto le coperte che ho steso sul piumone del letto in modo



trasversale per ricordarmi che io sono lì solo provvisoriamente, per far finta di non essere ammalata. Ascolto i dolori del corpo e la paura e all' alba, quando sento gli uccelli cantare, sorridendo all' arrivo di un nuovo giorno, ringrazio per essere viva e mi addormento.

Non riesco a lavorare né a studiare. Qualche volta, faticosamente, leggo informazioni che mi fanno riflettere come persona e come professionista.

Affannosamente aspetto ogni giorno i dati della Protezione Civile come se la guarigione dell'Italia potesse favorire la mia guarigione.

Ma il mondo sta male e, per questo motivo, una parte di me non guarirà mai. Una parte di ognuno di noi non guarirà mai più perché sentiremo sempre, nelle parole di chi ha vissuto questi mesi, il dolore di chi è morto, disperatamente ed in solitudine, senza che si potesse fare qualcosa. Credo che questo grande mondo, impegnato in un processo di faticosa guarigione, meriti un personale, rinnovato e tenace sforzo nella ricerca di nuove energie che mi consentano di ritornare presto alla mia vita, alle persone che amo ed al mio lavoro.

Credo che ognuno di noi debba provare ad amare questo mondo malato prendendosene cura, rispettando gli altri e il futuro della nostra terra. Per fare in modo che, tutto l'impegno di coloro che hanno lottato per salvarsi e salvare le nostre vite, non venga sprecato.

Aspetto di tornare a fare l'assistente sociale perché sono felice quando faccio il mio lavoro e perché, dopo questa esperienza, so di avere qualcosa in più da offrire.

Sono certa che neppure questa volta avrò il potere di salvare la mia parte di mondo, ma farò quello che mi sarà consentito per provare a renderla migliore. Ringrazio, con tutto il cuore, le persone che mi sono state vicine ogni giorno con i loro messaggi e le loro telefonate perché hanno alimentato la mia speranza confermandomi che, fuori dalla mia stanza e al di là del mio mondo irreale, la vita sta lottando per ritornare a risplendere.

## Ascoltare è una cosa che possiamo fare. Sempre

Ormai da più giorni sono in smart working. Una delle poche cose certe, per il momento, è il trasferimento di chiamata, sul mio cellulare, delle telefonate che arrivano al mio numero diretto, nel Comune nel quale lavoro. Questa situazione ci ha colto tutti di sorpresa.

Il cellulare sembra impazzito, squilla in continuazione. Chi ha bisogno della spesa a domicilio, chi non sa come pagare l'affitto, chi chiede i buoni spesa e chi l'assistenza domiciliare per un parente anziano rimasto solo, chi deve fare l'istanza per il bonus maternità.

Squilla ancora.

È una signora di mezza età (intuisco dalla voce) che vuole l'Assistenza Domiciliare Integrata per la figlia. Spiego che per l'ADI deve chiamare l'ASP (Azienda pubblica di servizio alla persona) e fornisco il numero di telefono. La signora insiste, un po' agitata, dicendo che la figlia deve fare un prelievo di sangue e ha bisogno dell'ADI.

Provo a spiegare che l'ADI non può essere attivata per il prelievo e la invito a rivolgersi al suo medico curante, del quale mi dice il nome. Non lo conosco, perché la signora non abita nel mio Comune.

Un po' mi sento sollevata, confesso, perché, anche volendo, non posso proprio aiutarla...



Un problema in meno da risolvere, penso. Le dico anche che può provare a chiamare l'Ufficio di Servizio Sociale del suo Comune, per vedere se c'è un servizio che preveda i prelievi del sangue a domicilio. A quel punto la signora non riesce più a contenersi e butta fuori tutta la sua amarezza, il suo senso di solitudine e di impotenza di fronte alla malattia della figlia, affetta da disturbi mentali. E così comincia a raccontarmi la sua vita di dolore: il marito venutole a mancare tanti anni fa, una figlia che ha rischiato di morire per un problema ai reni ed è riuscita a salvarsi grazie a un delicatissimo intervento d'urgenza, l'altra figlia che vive in casa con lei ed è in quelle condizioni di salute.

E lei, sola!

Parla almeno per dieci-quindici minuti di fila, la signora; non risparmia dettagli e circostanze. Parla. Adesso è stanca, però, e non capisce come mai non ci sia nessuno che vada a casa sua per fare un prelievo alla figlia. Alla fine si congeda, un po' più calma di quando le ho risposto al telefono. Non mi ha detto neanche il suo nome e io non l'ho potuta aiutare. Ma ho fatto per lei l'unica cosa che un assistente sociale può, e deve, fare sempre, di presenza o al telefono, se ha risorse economiche o se non ne ha, se ha tempo o se è oberato di lavoro. L'unica indispensabile e insostituibile: ASCOLTARE.

## E Alessandro nasce nella tempesta

Sono un assistente sociale di un CAS. Lavoro con i richiedenti protezione internazionale da cinque anni e in questi giorni di crisi la nostra situazione è davvero difficile. Ci troviamo di fronte a scelte e decisioni complesse così come l'acronimo di CAS – Centri di Accoglienza Straordinaria – impone.

Dopo il decreto Sicurezza con tutte le limitazioni e le mancanze di fondi che quella legge ha creato, stiamo lavorando praticamente senza mezzi con 150 ragazzi. Di cosa mi occupo? In questi giorni per prima cosa aiuto i colleghi che escono e che portano le derrate e il pocket money ad autotutelarsi per tutelare i beneficiari e le famiglie che hanno a casa (cerco mascherine, introvabili in Veneto, compro disinfettanti, aiuto a fare i turni ecc...).

Mi confronto con i coordinatori per cercare di attuare le scelte migliori in conformità ai Dpcm e con le esigenze delle persone che seguiamo. Sostengo i ragazzi che chiamano e hanno paura. Organizzo a distanza la parte sanitaria improrogabile...

Venerdì è nato un bambino. Un maschietto che si chiama Alessandro, ho sorriso sentendo questo nome perché io, prima di essere assistente sociale sono uno storico per formazione, e ho pensato che questo bimbo sarà un guerriero,

come Alessandro il Macedone, e quando nascerà urlerà al mondo la bellezza e la forza della vita che mai si ferma. E quando sarà grande dirà che è nato dentro ad una tempesta, ma l'ha superata. Non so davvero cosa accadrà, ma la sua e la nostra storia voglio immaginarla così.

In questi giorni sospesi nel tempo, con le volanti che passano ad urlare di rimanere a casa, volevo raccontarvi i pensieri di alcuni ragazzi che mi chiedono se sto bene, se stiamo bene, che mi dicono di restare a casa perché loro ce la faranno lo stesso. Ieri un ragazzo camerunense che necessariamente dovevo vedere a colloquio, mi ha raccontato forse spinto dalla contingenza del momento, della Libia, dei morti che ha visto, di quello che è successo e mi ha detto che ai confini di casa nostra il numero delle vittime è incommensurabile anche soltanto da concepire. Poi mi ha detto che capisce la nostra paura perché l'ha passata. Mi ha detto che farà di tutto per aiutarci a far seguire le regole. Fino a ieri si opponeva ed era molto infastidito da ogni nostra proposta.

Forse vederci così fragili, ma comunque attive ha fatto comprendere che realmente ci siamo come professioniste. Anche se i mezzi sono esigui, almeno c'è il nostro tempo, c'è lo spazio per l'ascolto condito dalle nostre paure e dalle nostre conoscenze.

Cosa cambia in questi giorni? Aumenta il confronto. Ci sentiamo ogni mattina e ogni sera con i colleghi, che lavorano anche in altri centri. Ci chiediamo di aiutarci a vicenda. Il mio coordinatore mi ha detto "se sbaglio aiutami e correggimi". Ha 20 anni di servizio e io decisamente molti di meno. A volte ci misuriamo la febbre in contemporanea telefonica e tratteniamo il respiro aspettando quel beep che nel manicheismo delle cose suona come una liberazione o un arresto improvviso. Fino alla prossima misurazione.

Nei momenti buoni sentiamo di ottemperare in pieno a ciò che la professione ci chiede. Nei momenti bui vorremmo stare a casa chiuderci dentro e aspettare che passi la tempesta. Ma poi quando la paura mi attanaglia respiro a fondo e rifletto sugli oneri e onori che questa professione scelta mi impone. E così ogni mattina mi alzo insieme ai colleghi e mi avvio verso la giornata.

Se suona il telefono si ferma un battito: si sarà ammalato qualcuno dei nostri ragazzi,

*famiglie? E se sì, come faremo con gli altri? Coi colleghi che sono andati.*

*Oggi noi che lavoriamo con gli ultimi del mondo stiamo capendo che cos' è la paura che spinge a scappare, perché in alcuni paesi, quello che sta succedendo oggi qui, è la normalità.*

*Cambiano le prospettive. Non so cosa succederà ma so che questa esperienza ci cambierà. So che quando finirà tutto, e ne usciremo, perché è nella natura delle cose avere un principio e una fine, il mio mondo sarà diverso.*

*Dal mio avamposto è tutto. Passo e chiudo e vi abbraccio più forte che posso, ovviamente virtualmente.*

## Addio Ada, mi hai regalato l'arcobaleno



Mi ha sempre detto che sarebbe dovuta venire al mio matrimonio, che aveva voglia di vestirsi bene per vedermi sposata; poi c'è stato il periodo in cui ha provato a cercarmi marito, nello stesso modo in cui io cercavo di convincerla ad accettare un'assistenza domiciliare.

Ada 84 anni portati alla grandissima. La donna che ha vissuto con una gallina, che ha visto la sua casa ripulita da cima a fondo dai ladri almeno tre volte e con la stessa tenacia ha ripreso a fare sempre la sua bellissima e selvaggia vita. Ho tentato ogni strategia possibile, l'ho rincorsa per le campagne, l'ho accompagnata in almeno quattro strutture per ricoveri temporanei, abbiamo provato i pasti a domicilio e i centri diurni. Niente le andava bene, bene come la sua solitudine.

Il nostro primo incontro è stato paradossale, lei che cercava di tenermi lontana (fisicamente parlando) e io che mi avvicinavo stuzzicata dalla sua indisponenza.



*È finita che ero l'unica a cui si affidava.*

*Anche quando l' ho accompagnata l' ultima volta in ospedale, per l' operazione al seno, che lei si ostinava a non voler fare. Oggi le scrivo. Le scrivo perché non posso salutarla.*

*Ho appena ricevuto una telefonata dal Pronto Soccorso di C. che mi avvisa che è in coma, a causa del Covid. La ragazza dall' altra parte del telefono mi accarezza da lontano. Usa una grande dolcezza e mi chiede se sono l' unica persona che si prenda cura della signora Ada.*

*Non riesco a parlarle.*

*In tre anni di conoscenza se una delle due avesse mancato il solito appuntamento in Comune, una andava a cercare l' altra. Per assicurarsi che stesse bene. Ho stupidamente chiesto all' operatrice dell' ospedale che mi ha chiamata se fosse stato possibile salutarla, almeno un' ultima volta.*

*E adesso capisco la fragilità umana; l' idea di poter fermare il momento, di poter restituire un po' di pace a sé stessi prima che agli altri. Il dolore che ti dà il diritto di fare domande apparentemente stupide: "posso salutarla".*

*Sono un' assistente sociale che ogni giorno lavora sul territorio di due Comuni della Lombardia e ogni giorno mi sveglio e penso che sia una fortuna poter riempire la propria esperienza di vita con persone talmente "colorate" da regalarci l'arcobaleno.*

*Andrà tutto bene, non lo so, sicuramente tutto quello che era "bene" continuerà ad esserci e a rendere la mia professione un continuo crescere di emozioni e conoscenza. "Se vedum giuvedè Ada, fai la brava" e buon viaggio.*

*(Ndr. Martedì 12 maggio, nel rispetto delle norme di contenimento del Covid-19 si sono svolti i funerali della signora Ada)*

## Adele, Renato, Greta... E vediamo come andrà!



Lontani dai punti nevralgici e più scottanti di questa fonte – imprevista e sconosciuta - di paure, sofferenze, prove ed ostacoli, registriamo nuove richieste, segnalazioni, problematiche, ed altrettante nuove tipologie di bisogni, di utenti, di collaborazioni, di strumenti. Ci ritroviamo anche ad essere persone (prima ancora che operatori) diverse, scopriamo qualcosa in più dei nostri colleghi, dei nostri coordinatori, del nostro lavoro. E scopriamo quanto, nei momenti critici e più “caldi”, è determinante la “filosofia” del Servizio Sociale, l’idea che ciascuno ha di come concretamente realizzare quel sistema di valori che è contemplato nel nostro Codice Deontologico.

OPPORTUNITA’ è una parola-chiave che mi viene in mente, da mettere accanto alla parola “problemi”, per far sì che emerga e nasca, da questa fase che stiamo attraversando, una progettualità operativa e costruttiva, come elemento caratterizzante e distintivo del Servizio Sociale.

C’è Renato, un uomo che da sempre è conosciuto dal Servizio, sempre in bilico tra il “non pago l’affitto” ed il “siete incompetenti, io ho i miei amici che mi aiutano, posso chiedere a loro tutto quello che voglio, quando ero in politica...”. Eccolo, improvvisamente è rimasto solo, non c’è più nessuno che si presenti alla porta di casa sua a fargli

le commissioni. È sempre più isolato, perde autonomia e non chiede aiuto. Letteralmente saltano fuori da un cappello magico: – una figlia, residente in altra regione, interpellata dal padre dopo secoli, affinché lei contatti quel servizio sociale a cui lui ha sempre dato dell' incompetente; – una “ex compagna”, residente anche lei altrove, che saltuariamente si reca da Renato, e pare voler far riavvicinare lui ai figli. Allora l' assistente sociale diventa un sarto, ed imbastisce, cuce, rammenda gli strappi di una vita, e pretende dalle stoffe disponibili quello che ciascuna può dare, e rispetta il modello iniziale, pur nelle necessarie modifiche. E tesse una trama dove ci stanno tutti: da Renato, a chi gli porta i pasti pronti a casa, alla Protezione Civile per i farmaci, ai figli, alla ex, all'Azienda delle Case Popolari. E vediamo come andrà.

E c' è Adele, che non vuol capire che, se si è anziani, è meglio stare in casa, è inutile correre rischi, gli aiuti possibili ci sono. Ma nell'alloggio nuovo, quello che le hanno dato quando sono riusciti ad imporsi, perché lei non poteva più vivere dove l'intonaco cadeva a pezzi, e correva l' acqua lungo i muri fino al piano di sotto, ed aveva accumulato così tanta roba inutile, che neanche più si camminava, no, niente da fare, in quell' alloggio non si può stare chiusi dentro, ed allora Adele esce, senza mascherina, inforca la bicicletta e si mette a pedalare, nessuno capisce dove va. E la figlia? Sì, fa quello che può, ma è infermiera, lavora in ospedale, le hanno raccomandato per ora di non avere contatti con persone anziane, di stare il più possibile lontana, per non mettere a rischio nessuno. Ed allora proviamo ad entrare nel mondo di Adele in punta di piedi, cominciamo una volta alla settimana a darle il servizio domiciliare per un bel bagno. Creiamo un minimo di contatto con lei, e diamo una certezza anche alla figlia. E vediamo come andrà.

E ci sono Mercedes ed Aldo, una vita passata insieme, mai avuti figli, soli l' uno per l' altra e viceversa. Chiusa la porta di casa, nessuno mai li sentiva e non chiedevano niente a nessuno. Gli altri abitanti del condominio? E chi li conosceva? Si facevano i fatti loro. E pace. Poi succede che Aldo si ammala. E viene ricoverato in ospedale. Mercedes sola a casa gli prepara qualcosa di speciale da mangiare, fa un bel pacchettino, aspetta l'autobus e glielo porta in ospedale. Ogni giorno. Per qualche settimana. E poi arriva il Coronavirus. No, Aldo non ha quella patologia. Però c' è la quarantena e tutto

chiude, compreso l'ospedale. Mercedes non può accedere al reparto e vedere Aldo. Passano i giorni, Mercedes ha notizie telefoniche dalla caposala. Finché arriva una segnalazione ai vigili, dai vicini di casa. Da giorni nessuno dei vicini vede Mercedes, però tutti l'hanno sentita piangere. La conosco? Perché i vigili devono andare a vedere. Non la conosco, raccolgo le prime informazioni, da cui emerge un grande isolamento negli anni, e diffidenza verso chiunque. Mi immagino questa vecchina, riservata, ed anche un po' arrabbiata con il mondo; e se i vigili le bussano alla porta? Farà finta di non sentire? E se pensa che ci sia qualche notizia brutta riguardante Aldo? Telefono al reparto, mi faccio dare notizie sul marito, la data della probabile dimissione, e concordo con i vigili che andremo insieme. E vediamo come andrà.

E c'è Anna, a casa dal lavoro, con i tre bambini a casa da scuola, e come farà ad andare a fare la spesa?

E c'è Greta, con la figlia che vive negli Stati Uniti, che appena si può "io andrò là, sa che belle le cascate del Niagara, tanto ho i biglietti aerei gratis, mia figlia è hostess", però qui è sola, a rischio che nessuno si ricordi che esiste. Ci vuole almeno una telefonata ogni qualche giorno, e magari la ragazza che abita al piano di sopra e la conosce, va giù a veder come sta e mi riferisce.

E c'è Fulvio, passati i 70, che vive con moglie, figlio disoccupato, nipote che ha cresciuto lui, e che deve sbarcare il lunario e "questo mese non ho pagato l'affitto, dobbiamo mangiare..."; e... "la prego, mi dica quando posso venire a parlarle, vengo adesso?".

Dopo questa prima fase di emergenza, ho potuto individuare in particolare quattro fasce di problematiche direttamente conseguenti ai cambiamenti a cui ci ha costretti l'entrata in scena del Covid-19:

1. il problema economico di persone e nuclei mai conosciuti prima, da un momento all'altro senza una fonte di reddito;
2. persone fragili (anziani, disabili, con disturbi mentali) che non riescono a comprendere e concepire la misura della quarantena;
3. la difficoltà ad attivare il privato sociale e le risorse assistenziali autonome;
4. la gestione dei minori.

Questo momento chiama ciascuno, ed anche gli assistenti sociali, a grosse responsa-

*bilità, e ci chiede una chiara consapevolezza: Non è pensabile che il problema di una persona sia soltanto suo. Questo virus ci sta obbligando a pensare che quel problema riguarda tutti, riguarda la comunità. Allo stesso modo, non c'è un salvatore, da solo, che risolve tutto. Le soluzioni sono frutto di azioni partecipate, con ruoli diversi che si integrano. E lo stesso rispetto è dovuto a ciascuno. La dimensione comunitaria diventa importante, come il riconoscimento dei ruoli reciproci. Il fine è quello di rendere concreto il concetto che bene esprime il nostro Ordine:*

**NESSUNO PUO' ESSERE LASCIATO INDIETRO!**

## Rsa, sorgerà il sole dopo una notte di brutti sogni



Sono un'assistente sociale e lavoro in una RSA del Piemonte.

Che cosa ha significato per me l'espansione del Covid-19 in Italia?

Ero abituata a passare davanti alla reception della nostra Residenza e vedere sui tavolini del bar numerose tazzine, caffè, cappuccini, bicchieri. Sentivo chiacchiere e risate, a volte scorrazzavano le gambette di qualche nipotina, tra le sedie della sala da pranzo.

Per prima cosa, le voci e le risate sono uscite una ad una, fuori dalle porte della struttura: prima abbiamo chiesto di limitare le visite dei parenti e poi le abbiamo del tutto vietate.

Passando dalla reception ho iniziato a vedere i tavolini del bar semi vuoti, i posti a sedere occupati da poche schiene curve, sempre le stesse.

Sospesi tutti i colloqui, gli appuntamenti e le visite sul territorio, io e la mia collega assistente sociale abbiamo iniziato a dedicare il nostro tempo a intessere legami.



Costretti a non vedere più i loro parenti, i nostri ospiti avevano bisogno di un modo per potersi affacciare al mondo. E così, insieme all'educatrice, abbiamo aperto una finestra, una piccola finestra rettangolare, capace di connettersi in qualsiasi posto della città, anche fuori regione. Ogni giorno accendevamo il tablet aziendale e organizzavamo videochiamate per far chiacchierare genitori e figli, nonni e nipoti.

Il signor M. non smetteva di toccare la liscia superficie del tablet per accarezzare e baciare i volti luminosi della sua famiglia.

La signora A. ha persino ricevuto gli auguri di compleanno in una videochiamata di gruppo e sui quadranti dello schermo ha potuto osservare tre generazioni: sé stessa, le sue figlie e le sue nipoti. Il suo animo è rimasto leggero per ore e ore quel pomeriggio.

Un po' per il decadimento cognitivo, un po' per l'emozione, il signor P. non è riuscito ad articolare una frase quando ha visto suo nipote sbracciarsi per salutarlo, ma terminata la chiamata, le sue guance sorridenti si sono rigate di lacrime e le sue labbra si sono debolmente schiuse per sospirare "è cresciuto".

Poi, il primo caso Covid dentro la nostra Residenza.

La piccola finestra aperta sul mondo, per un tempo, si è spenta.

Sono state applicate tutte le misure previste per limitare ulteriormente i contatti all'interno della struttura, i nostri ospiti hanno cominciato a trascorrere tutto il giorno nelle loro stanze, ciascuno in una camera diversa, soli.

Passando dalla reception, allungo lo sguardo verso il salone: i tavoli sono vuoti, il bar chiuso, l'aria silenziosa.

Non so cosa significhi per voi associare la parola Covid alla parola RSA, né quali immagini si staglino nella vostra mente.

Per i nostri ospiti, da dentro queste mura, il Covid si sta pian piano trasformando soltanto in una lunga sensazione di solitudine.

Ed è contro questo nemico che adesso abbiamo iniziato a combattere: speriamo ogni giorno che ci sia bel tempo, per poter accompagnare in giardino, a turni, gli ospiti che possono uscire dalle camere.

Per farlo, uno di noi li aiuta ad entrare uno alla volta in ascensore, un altro li aspetta

in giardino, una terza persona igienizza l' ascensore prima di rimandarlo ai piani, e così via, per tutti, finché il gruppetto è terminato. La trafila è lunga, ma la loro gioia è la nostra ricompensa.

Quando siamo fuori mettiamo la musica e speriamo che gli apparecchi acustici di chi non può uscire dalla camera funzionino, in modo che possano sentirci e affacciarsi alla finestra.

Per alcuni, l'altro giorno è stata la prima volta dopo più di un mese in cui sono usciti sulla terrazza, mentre noi eravamo in giardino. È stata una gioia vederli godersi il sole!

Tutti i giorni io e la mia collega assistente sociale chiamiamo tutte le famiglie degli ospiti per raccontare loro quali misure applichiamo e quali attività riusciamo a svolgere, in modo che possano sbirciare attraverso la nostra voce dentro la Residenza e avere la sensazione di essere qui con noi, anche se distanti. Mandiamo loro foto e video, per chi ha più bisogno, organizziamo nuovamente le videochiamate. La signora M. ha cominciato a mangiare di nuovo solo dopo aver visto sua figlia attraverso la piccola finestra digitale.

Ancora qualche settimana e potremo cercare di organizzare le visite dei parenti.

Con le loro schiene curve, i nostri ospiti aspettano quel giorno, come i bambini lo spuntar del sole dopo una notte di brutti sogni.

Da dentro queste mura, anche io aspetto quella nuova storia da raccontare.

## Abbiamo messo tante toppe, serviranno? Dureranno?



Squilla il cellulare, ma no non è il mio, è quello di servizio. Accidenti mi sono dimenticata di spegnerlo. Il numero non lo conosco, è tardi e sono stanca, non mi va di rispondere. Continua a squillare, oggi è stata veramente una giornata faticosa. In ufficio, dopo un lungo e duro lavoro, siamo riusciti a sviluppare un processo per rendere effettiva l'ordinanza nazionale sui Buoni Spesa.

Il telefono strilla tutto il giorno a tutte le ore, c'è chi ha bisogno di informazioni, chi non sa come pagare l'affitto, chi è rimasto senza stipendio e chi, già seguito dal servizio sociale, ha necessità di parlare con qualcuno di cui si fida. Vorrei che le persone percepissero che il Servizio Sociale si ricorda di loro, così ho deciso di mantenere i legami utilizzando i colloqui telefonici. È veramente strano non poter guardare in viso le persone, cercare di leggere le loro emozioni attraverso lo sguardo e decifrare il linguaggio non verbale. In fin dei conti ho iniziato a lavorare da quattro mesi e l'emergenza sanitaria è scoppiata circa due mesi fa, mi sembra di essere stata subito buttata in trincea.

Il cellulare continua a squillare, non si dà pace.

Mi torna in mente la telefonata dell'altro giorno, la mamma di una famiglia numerosa mi ha raccontato piangendo che i suoi bambini mangiano da una settimana



piatti freddi, il marito ha perso il lavoro a causa dell' emergenza sanitaria, lei parla poco italiano. Le assicuro che le arriverà il pacco spesa dalla Caritas e che per due mesi la bombola del gas è pagata. È contenta, mi sarebbe piaciuto vedere il suo sorriso.

Subito dopo ha chiamato un papà, non sa nemmeno cosa siano i Servizi Sociali, non ne ha mai avuto bisogno prima. Ha esordito dicendo: "Ci sono persone che hanno sicuramente più problemi di me, non voglio privare di aiuti nessuno". Sono riuscita a capire che ha bisogno di un sostegno leggero, forse potrebbe ricevere anche lui un pacco spesa, oppure potrei informarlo dell'iniziativa della Protezione Civile "Spesa sospesa" all' interno dei supermercati. Mi ha detto di essere celiaco, ma non dà troppa importanza a questo, è più importante che sua figlia e la sua mamma anziana mangino un piatto caldo, lui si sarebbe aggiustato. Ho percepito dal tono di voce che questa telefonata non la voleva fare, mi ha parlato di dignità, si è immaginato quante persone chiamano per ricevere il nostro aiuto e che la sua famiglia, tutto sommato, non sta così male. Ma quando ha dovuto scegliere se pagare l' affitto o fare la spesa, ha deciso di chiamarci. Ha detto che ora il frigo è vuoto da qualche mese, come la dispensa. Ha accettato il pacco, mi chiamerà più avanti per compilare il modulo per il Bonus, infine mi ha ringraziato.

Non gioisco per questi ringraziamenti, so che il problema non si è risolto, ci abbiamo messo una toppa, nemmeno così spesso. Queste toppe quanto dureranno? Basteranno?

Come posso sostenere tutte queste famiglie dignitosamente? Mi frullano in testa domande del genere ogni giorno.

Quarto squillo. È veramente insistente.

Quasi mi dimenticavo di lui: un anziano solo, ha molta paura di uscire di casa, faceva tantissime attività prima dell'emergenza. Mi ha raccontato che prima giocava a bocce, che prendeva il caffè al circolo e delle lunghe chiacchierate con quella signora così graziosa, più giovane di lui ma non troppo, dice. Ha bisogno di qualcuno che gli porti la spesa e le medicine, mi precisa di essere ancora giovane e forte. Sorrido e mi immagino il suo viso segnato dalla vita e dai mille racconti che vorrei ascoltare, come

quando facevo le visite domiciliari dagli anziani, c'era sempre un cioccolatino o una caramella ad aspettarmi e una frase dolce da nonni. Mi manca non poter entrare così a contatto con la vita delle persone, osservare e assaporare ciò che per loro significa casa.

Mentre l'anziano mi ha raccontato la sua vita prima dell'emergenza, è arrivata un'email di una segnalazione dai Carabinieri: tentato suicidio. Ho pensato a quante email del genere potrei ricevere; la mia prof di psicologia fece una lunga lezione sugli effetti dell'isolamento e non sono di certo semplici da gestire. Durante i cinque anni di Università si è parlato diverse volte di urgenza ed emergenza. Ho fatto bene a scegliere di specializzarmi in Toscana: è stata la prima Regione ad aver promosso la sperimentazione del Servizio di emergenza e urgenza sociale. Ma mi trovo ad affrontare un'emergenza sanitaria che sta diventando anche sociale, come una bomba pronta a esplodere. Nessuno ha tracciato una mappa precisa su che percorso intraprendere e a volte l'impossibile non basta.

Sono tornata alla chiamata, ho detto all'anziano di aver attivato un assistente domiciliare che si occuperà di tutto, mi ha ringraziato e mi ha mandato la sua benedizione. Nonostante non sia credente ho sentito la forza della sua fede. Dalla porta d'ingresso del mio ufficio ho visto la collega che ha allontanato il telefono dal suo orecchio con una smorfia. Probabilmente era qualcuno che, furioso, ha lamentato un ritardo del contributo economico. Un magro contentino per la sopravvivenza di intere famiglie. L'assistenzialismo è un sistema insidioso sia per le persone che per i professionisti; la responsabilizzazione e la consapevolezza delle proprie capacità nell'individuo sono i percorsi che preferisco.

Decido di rispondere anche se è tardi, e se fosse un'urgenza nell'emergenza?

È l'operatore della Protezione Civile: hanno trovato Mango! Sono le undici di sera ma non posso aspettare domani.

Chiamo Norma, un'anziana sola e isolata che rischia una grave depressione: mi chiama tutti i giorni perché vorrebbe un cagnolino di cui prendersi cura. Mi capita spesso mentre torno a casa da lavoro, con la testa ancora in ufficio, di pensare quali siano davvero i bisogni di prima necessità, ad oggi non credo di avere una risposta.

Ricevere e donare amore, godersi la compagnia di qualcuno, abbracciare la mamma e sentirne il profumo, insomma, i rapporti umani. Come escluderli dalle necessità? In questo periodo siamo così concentrati a intervenire in situazioni in cui il bisogno è alimentare oppure è legato alla consegna urgente di farmaci, che a volte perdiamo di vista il valore di uno sguardo amico o di una relazione, di qualsiasi tipo. Norma non ha bisogno di pacchi della spesa, non ha neanche bisogno di qualcuno che le porti le medicine, Norma ha bisogno dello sguardo amico. Quando le do la notizia Norma si commuove e inevitabilmente mi commuovo anch' io. Cerco di trattenere i sospiri, anche i più flebili, non voglio che dalle parole possa trasparire il mio stato d'animo. Mi dà la buonanotte: "Grazie Nicole, dopo tanto tempo vado a dormire felice".

Ora spengo il telefono di servizio e imposto la sveglia per l'indomani.

La quarantena non ha stravolto le mie abitudini, ma sono cambiate tante cose nella mia vita. Non vedo da mesi i miei famigliari e i miei amici, vivo da poco in un luogo sconosciuto nel quale non ho riferimenti stabili, vedo il mare tutti i giorni invece delle mie colline. Ora però ho nuovi riferimenti, per esempio, tutte le mattine prima di entrare in Comune saluto il mio amico pescivendolo e prenoto il pescato per venerdì. Quando ero a Firenze avevo la possibilità di vedere chi volevo quando volevo, mi bastava prendere un treno. Ora le distanze sembrano insormontabili: vorrei abbracciare la mia mamma e guardare gli occhi blu di Mattia. Qui non vedo più le mie colline, è vero, ma almeno il colore del mare mi ricorda il suo sguardo, quello sguardo che è anche un po' mio.

Nel letto il mio pensiero ritorna a Norma, penso che da domani avrà anche lei qualcuno da guardare negli occhi, avrà un cucciolo gentile dal nome di un frutto. Mango, magari si chiama così per il colore dei suoi occhi. Mi addormento pensando che questo è il mestiere più bello del mondo.

## Caro ordine, ti scrivo da Bergamo



Caro Ordine, tu che sei la mia famiglia professionale di appartenenza, sono C. Z. un' assistente sociale che lavora e vive in provincia di Bergamo rivestendo questo ruolo professionale da circa dieci anni.

Come impiego lavorativo sono inserita in due comuni della provincia gestendone l'intero segretariato sociale. Scrivo qui come una ragazza scrive alla propria famiglia come se fossi dall'altra parte del mondo (come si faceva una volta che non c' erano né cellulari, né video chiamate, né tantomeno Skype o WhatsApp).

Io scrivo una lettera, anzi una email, in una sera di metà marzo di questo – come dice il detto popolare – “anno bisesto anno funesto”, 2020.

Io e tantissimi miei colleghi, alcuni di questi carissimi amici, stiamo vivendo giornate con tantissime lacrime negli occhi, l'impotenza nelle mani, nel cuore, nel telefono, nelle email.

Viviamo soli sai, Ordine!

Dentro di me avverto la sensazione della solitudine che mai come ora si è impossessata di me. Ormai anche i nostri instancabili volontari – quelli che non sono malati o che non sono venuti persino a mancare – fanno quello che possono. Le esigenze sono tantissime e si ritrovano in



alcuni casi a dover portare pazienti dializzati facendo lo slalom tra i deceduti al pronto soccorso degli ospedali dell'intera provincia di Bergamo.

La rete sociale, caro Ordine professionale che tu ci hai insegnato che dobbiamo costruire ed alimentare come fa l'acqua per una piantina in continua crescita, è messa a durissima prova. Ogni famiglia ha dolore al suo interno, ha urgenze a cui dover rispondere. Ogni chiamata che riceviamo è pervasa da paura, da solitudine e mi rendo conto che l'unica cosa da fare ora è RESISTERE.

Noi qui a rispondere e/o a non saper dare risposte (una cosa che personalmente mi ha sempre fatto star male ed ora più che mai) soprattutto ad una consistente fetta di popolazione che chiede aiuto, elemosina conforto. Credo che il mio ruolo sia quello di dare serenità dove possibile, una spalla anche virtuale su cui appoggiarsi. Ma anche quello di far arrivare al domicilio un pasto pronto, la spesa, i farmaci per poter appunto SOPRAVVIVERE. Nulla di più.

Vivo in questi giorni il mio mestiere – che amo alla follia – svuotato di tutti gli strumenti (non esistono più visite domiciliari, colloqui, riunioni, non si riescono ad attivare servizi a supporto della domiciliarità).

Siamo donne e uomini che cercano con una risposta, tramite telefono, di dare conforto, proviamo ad ascoltare i pianti dei famigliari che non hanno potuto nemmeno salutare un proprio congiunto.

Caro Ordine professionale, mi rivolgo a te come una mia madre lavorativa, perché so che solo tu puoi sostenermi, aiutarmi e finita questa guerra, ascoltami se possibile anche abbracciarmi: fammi sentire che appartengo a qualcuno.

Così che anche la notte che stiamo attraversando, non sarà solo stata portatrice di brutali e bestiali assenze, ma anche di ritrovamenti di una comunità professionale che c'è, nonostante tutto. A guerra finita Bergamo ti aspetta ed insieme ripartiremo dalle macerie ricostruendo la nostra amatissima rete e le nostre comunità.

Andremo avanti con lo sguardo e le braccia verso chi l'affetto, le risorse, la serenità non le ha.

Con stima

## The show must go on

Otto marzo 2020 (festa della donna) inizio lockdown Covid-19. Inizia oggi una nuova era comportamentale universale: Il lockdown totale imposto da molti governi del mondo, un'esperienza di autoritarismo mai vissuta prima d'ora, una novità politica, sociale e psicologica che, in sordina e all'improvviso, ha cambiato la vita, le relazioni sociali ed interpersonali degli individui per sempre.

Anche noi assistenti sociali ci siamo ritrovati come catapultati nel marasma e nella paura, dinnanzi ad una minaccia alla sopravvivenza del genere umano, che ha implicato uno stravolgimento autoritario e repentino delle modalità di relazione interpersonale. L'obbligo di difendere per prima la nostra incolumità personale e conciliarla con l'etica professionale dell'aiuto e sostegno alle persone in stato di bisogno ci ha messo alla prova. Abbiamo affrontato tanta paura, abbiamo assistito quasi impotenti alla sofferenza del tessuto sociale a noi tanto caro.

Nel territorio dove lavoro da molti anni l'emergenza sociale e sanitaria non si è fatta attendere. La partenza di entrambe ha viaggiato su due binari paralleli, ha obbligato anche gli operatori dello staff delle dipendenze patologiche a restare attivi e operativi nell'emergenza, a mettere in gioco le capacità professionali, le doti di elasticità operati-

va e di adattabilità professionale che ci caratterizzano.

Abbiamo assistito sin dall' inizio dell'emergenza a diversi comportamenti di risposta degli utenti con dipendenza patologica: l' effetto positivo della chiusura in casa "forzata" che in alcuni utenti ha fatto diminuire uso di sostanze ed annullato per due mesi il gioco d'azzardo;

l' effetto negativo, ovvero il crescere di stati di paura generalizzata ed ansietà che ha portato con sé un aumento del consumo di sostanze legali e farmaci;

l' effetto regolatore , ovvero la cosiddetta sindrome della capanna, che ha reso le persone con atteggiamento più evitante "grate al lockdown " , che ha reso legale e legittimo il non esporsi socialmente, e in alcuni casi ha portato , ad alcune relazioni intra-familiari compromesse , di essere temporaneamente vissute come tollerabili .

Da alcuni anni nel nostro territorio, un distretto socio sanitario di 289 kmq e 81.000 abitanti, a forte connotazione industriale ed artigianale nel centro della Emilia Romagna, si è fortunatamente assistito ad un crescere dell'offerta dei servizi socio sanitari legati ad un incremento della domanda dei medesimi, nonché alla crescente complessità del tessuto socio-economico.

L' industrializzazione, insieme al miglioramento economico, porta con sé emigrazione, anomia e innumerevoli problemi sociali dovuti alla non abilità di parte dei componenti del tessuto sociale di integrarsi rapidamente; in un ambiente caratterizzato da domanda crescente di specializzazione e competenza. Questo contesto comporta, tra gli effetti collaterali, la facilità di scivolamento improvviso da una condizione di integrazione ad una di esclusione o di maggiore fragilità sia emotiva, che sociale.

Tale contraddizione del sistema politico contemporaneo si è esasperata con la chiusura autoritaria dovuta all'emergenza Covid-19; le sicurezze economiche, sociali e sanitarie di tutti i cittadini sono entrate in crisi, e i provvedimenti anti -pandemia hanno livellato per un paio di mesi i comportamenti e le attività di tutti gli strati sociali, messo le vite tra parentesi.

Nel servizio per le dipendenze in cui lavoro, servizio socio sanitario essenziale e di base, in quel recente periodo ha mantenuto l'attività terapeutica a livello standard, aggiungendo a ciò anche gli obblighi di check socio sanitario e le precauzioni

massime per operatori e utenti.

“The show must go on” recita una una canzone dei Queen a me cara. E così è stato per me e i colleghi dello staff Ser.dp.

La più curiosa è stata sicuramente quella di portare a compimento la messa in funzione di un appartamento per emergenza sociale proprio a metà di marzo 2020. Mancavano mobili e le suppellettili necessarie al suo funzionamento per accogliere utenti homeless che avrebbero aumentato il rischio pandemico.

È stato un piccolo film con un copione semplice ma avventuroso. E con lieto fine. Troviamo su Market-place la disponibilità di un paio di letti un armadio e le suppellettili da cucina, in un mercatino dell’usato locale che poteva fornirci il necessario per la casa a prezzi ragionevoli.

L’appartamento, tre posti letto per emergenza sociale, era già parzialmente arredato, ma non pronto per essere abitato. Diamo le misure degli arredi per telefono e ci scambiamo foto ed elenchi del “necessaire” per cucinare.

Affare fatto in due giorni accordiamo il trasporto ed il pagamento con l’aiuto dei colleghi dell’area sociale del comune, titolari principali dell’intervento, ma tutti i colleghi o quasi sono a casa in smart working, chi va ad accogliere e a verificare ed ad allestire? Ma solo chi è in presenza sul territorio e se la sente può intervenire.

La sottoscritta, in camice e super bardatura anti Covid-19, crea sorpresa e timore, una sorta di “silenzio muto” nel quartiere più “popolare” del capoluogo. La gente alle finestre vede un improbabile “team di arredatori”, fatto oltre che da me dai due operai del mercatino, debitamente con mascherina guanti e tuta, che portano su letti e pacchi assieme a me.

Così in tempi record la casa è pronta. Sono le 11 del mattino di un giorno di tardo inverno. Qualcuno si affaccia alla finestra guardando e comprendendo chi manda cenni di approvazione e chi di timore.

Il giorno successivo due senzateo entrano nella casa; housing first è sempre il motto! Il lavoro è stato molto apprezzato, i colleghi ringraziano per il coraggio e per l’elasticità professionale dimostrata, nell’interesse dei più fragili. Sempre in quel periodo abbiamo un pasticcio nel cohousing stabile composto da quattro utenti.

Uno di loro perde le staffe essendosi scompensato a causa della paura del virus e della sua possibile trasmissione nella convivenza: un utente molto preoccupato dell'igiene, a livelli patologici, che al solo sentire l'alito di un compagno di appartamento attivava fantasie di contagio.

Un giorno, in preda alla paura dei suoi fantasmi, alza la voce e gli altri coinquilini rispondono a tono, la rissa verbale è inevitabile, dobbiamo metterlo fuori ed e la regola della convivenza, per cui chi non rispetta gli altri, non può restare...

Siamo all' 11 marzo appena divenuti zona rossa in Emilia... e che si fa? Sono le 7 di sera... dobbiamo agire, nella tutela dell'incolumità degli inquilini, della persona che ha perso il controllo e della salute pubblica. Tutti gli alberghi sono chiusi, gli ostelli ed i dormitori funzionano a regime ridotto, il nuovo housing first è troppo "basic" per uno come lui che non tollera la presenza di altri.

Ma ci sarà qualche altro posto dove ospitarlo? Dopo varie telefonate, una pausa di breve riflessione ed il sostegno del collega educatore troviamo una soluzione temporanea, una situazione di emergenza in un agriturismo della zona che ci aveva aiutato in passato, funzionando da pronto soccorso sociale.

Il risultato è stato quello di avere salvato i coinquilini da una rissa o da una perdita di controllo, di aver tutelato la salute pubblica nel rispetto della legge anti pandemia; ma dall'altra parte l'agire in emergenza e senza progetto porta con sé la consapevolezza che tale "non progetto" di periodo pandemico, avrebbe richiesto molto impegno operativo dopo.

E così è stato... ma questa è un'altra storia!



## Ringraziamenti\*

Questo libro è stato possibile grazie alle assistenti sociali e agli assistenti sociali che mentre lavoravano nelle giornate più nere del lockdown, hanno trovato la forza e la voglia di raccontare e raccontarsi. Non tutte Le Storie arrivate sono state pubblicate o hanno trovato posto nel libro, ma ecco chi ha scritto.

Donne e uomini di ogni parte d' Italia.

Grazie a voi.

Silvia Acciaio - Abruzzo  
Sara Alberici - Lombardia  
Rossella Rita Archetti - Sicilia  
Stefano Banfi - Lombardia  
Valentina Bellafante - Abruzzo  
Maurizio Bigi - Toscana  
Silvia Braghini - Lombardia  
Arianna Burgnich - Friuli Venezia Giulia  
Mariapaola Cancelli - Lombardia  
Ilaria Cannata - Sicilia  
Luisa Caproni - Trentino Alto Adige  
Sonia Chiusole - Trentino Alto Adige  
Nelia Colella - Calabria  
Tania Comune - Piemonte  
Maura Copelli - Emilia Romagna  
Alessia De Carlo - Piemonte  
Daniela De Marchi - Piemonte  
Katia Di Filippo - Lombardia  
Francesca Di Nicola - Lazio  
Roberta Dominici - Lazio  
Mariagrazia Emma - Lombardia  
Deborah Facchin - Veneto  
Marinella Fanti - Emilia Romagna  
Massimiliano Fiorentino - Puglia  
Elena Garrione - Veneto  
Mara Giammarini - Marche

Domenica Giovinazzo - Calabria  
Elisa Granocchia - Umbria  
Letizia Grandi - Emilia Romagna  
Paola Gusmani - Friuli Venezia Giulia  
Salvina Inciardi - Umbria  
Brunella La Salvia - Campania  
Sofia Lanzavecchia - Piemonte  
Maria Domenica Luciani - Lazio  
Giovanna Marrazzo - Lombardia  
Nicola Martinelli - Veneto  
Sara Marvisi - Emilia Romagna  
Nicole Alice Masieri - Piemonte  
Maria Antonietta Masullo - Lombardia  
Rosita Mazzi - Emilia Romagna  
Francesca Musumeci - Sicilia  
Laura Palmariggi - Puglia  
Giorgio Peci - Marche  
Maria Teresa Petrosillo - Liguria  
Maria Pillitteri - Sicilia  
Lucia Rappuoli - Toscana  
Stefania Rosatelli - Umbria  
Sandra Rosso - Sicilia  
Margherita Salines - Toscana  
Anna Sarcia - Sicilia  
Silvia Schiavo - Campania  
Milena Sibilio - Puglia  
Monica Signorelli - Veneto  
Maria Soccolini - Sardegna  
Chiara Steila - Piemonte  
Arianna Tagliaferro - Veneto  
Sandra Tartaglione - Piemonte  
Beatrice Turlon Chiarelli - Veneto  
Clara Zanni - Lombardia

\*E grazie anche a chi ha letto (370.494, ci dice Facebook sommando le persone raggiunte dai post su Le Storie...nei giorni del Covid-19) e ha partecipato con commenti ed emozioni che hanno continuato a raccontare un impegno, una professione.

Impaginazione e grafica Carmine Silvi - IngenioLabs

Finito di stampare nel mese di Novembre 2020

## Credits

**Illustrazioni: Designed by Freepik**

Rilettura: Arianna Ballabene

Suggerimenti: Francesco Poli





[www.cnoas.org](http://www.cnoas.org)

