

## LA PROFESSIONE AL TEMPO DEL CORONAVIRUS

Da trent'anni svolgo la professione di assistente sociale per il Comune di Bologna, da dodici anche come coordinatrice dell'Area Fragilità e Non Autosufficienza di uno dei sei Servizi Sociali di Comunità della in città.

Sono stata spronata a raccontare la nostra esperienza dalla lettura dell'articolo su questa emergenza sanitaria scritto da Laura, collega dell'ospedale Bellaria, che mi ha portata a riflettere su come abbiamo dovuto reinventare alcuni ambiti professionali anche noi che lavoriamo sul territorio e che ci occupiamo delle persone fragili e non autosufficienti.

Non siamo in prima linea, è vero, ma subito dietro, per parare i colpi delle inevitabili ricadute sociali che questa pandemia si porta appresso. In queste settimane tutto si è improvvisamente modificato nella vita di ciascuno e noi assistenti sociali abbiamo dovuto assecondare questo cambiamento predisponendo altrettanto improvvisamente nuove impostazioni di lavoro per poter affrontare l'emergenza limitando il più possibile le ripercussioni sui cittadini. La priorità è stata per noi quella di rispondere a tutte le persone che ci chiedevano supporto considerando che ciò non sarebbe stato possibile utilizzando, così come li conosciamo, gli strumenti, le tecniche e le strategie che fanno parte del nostro bagaglio professionale. E' stato necessario riadattare tutto, senza se e senza ma, per continuare a valutare le situazioni e ad erogare i servizi essenziali a chi ne ha necessità.

In ordine sparso alcuni aspetti della nuova realtà che ci siamo trovate ad affrontare senza preavviso: bisogni sempre più urgenti e non rimandabili dei cittadini, colloqui non più di persona ma telefonici, visite domiciliari annullate, centri diurni chiusi per tutelare dal contagio chi li frequenta, assistenti familiari introvabili, la carenza generalizzata dei dispositivi di protezione individuale, il dramma dei focolai nelle strutture, commissioni di valutazione multiprofessionale svolte a distanza, procedure consolidate che hanno lasciato spazio a percorsi ridefiniti in base alla contingenza, udienze per amministratore di sostegno rimandate, colleghe in telelavoro che nel giro di un giorno si sono dovute organizzare da casa, riunioni interne svolte con difficoltà in videoconferenza e in collegamento telefonico ma indispensabili per continuare a sentirci un gruppo di lavoro.

E poi il contatto diretto e indiretto con questo terribile virus. Anziani colpiti dal Covid-19 per i quali dobbiamo trovare risposte insieme alle assistenti sociali dell'ospedale e alle infermiere di continuità per prepararne le dimissioni. Ma, ancora più complicato, anziani non autosufficienti, improvvisamente soli per la mancanza del familiare di riferimento o dell'amministratore di sostegno colpiti dalla malattia, che ci vengono in emergenza "affidati" senza nessun elemento di conoscenza e per i quali dobbiamo trovare immediate risposte. Anziani in quarantena e che inizialmente non sapevamo come trattare. Persone che, spinte dall'ansia di non farcela con le loro forze, si rivolgono a noi per essere rassicurate che ci siamo e che interverremo nel caso dovessero averne bisogno, e altre invece, particolarmente reticenti agli aiuti o intimorite da possibili contagi, che

rinunciano ai supporti ma che teniamo direttamente monitorate perché ne conosciamo la fragilità. Cittadini non ancora conosciuti dal servizio, silenziosi ma in difficoltà, ci vengono segnalati dalla preziosa rete comunitaria che ci solleva anche da una serie di interventi urgenti e indispensabili per chi, a causa di questa emergenza sanitaria, non ha più l'autonomia per fare la spesa e le piccole commissioni o ha solo bisogno di una telefonata in più. Non ultimo familiari da sostenere, disperati per la perdita di un loro caro che non hanno potuto accompagnare nel passaggio avvenuto in solitudine in ospedale o in struttura, mentre loro a volte nemmeno sapevano ciò che stava accadendo.

Un caos incredibile, è vero, ma nessuno viene tenuto indietro, tutti sono accolti e ascoltati, con modalità magari non convenzionali ma che in questa emergenza si stanno rivelando comunque efficaci perché ognuna di noi ha fatto la sua parte e continua a farla, mantenendo sempre l'apertura ad un approccio flessibile di work in progress.

Credo che sia stato e sia per noi il più grande esercizio di "problem solving" che, con creatività e grande rapidità di azione, abbiamo messo in atto nella nostra vita professionale. Momenti di grande stanchezza, di affanno e anche di sconforto ci sono stati e ci saranno, è innegabile, ma abbiamo mantenuto la lucidità per trovare soluzioni insieme, utilizzando il confronto continuo con i sanitari, con le altre figure con le quali collaboriamo e fra noi colleghe. Confronto che avviene anche con videochiamate quando è possibile perché, si sa, a volte bisogna anche vedersi in viso per capirsi meglio. E in questi momenti più che mai.

Di giorno in giorno arrivano anche maggiori indicazioni dalla Regione, dalle Direzioni del Comune e dell'A.USL per fare chiarezza su quanto rimane dubbio rispetto a ciò che si può o non si può fare per rimanere in linea con quanto previsto da decreti, ordinanze, delibere e indicazioni operative. E' un grande lavoro di raccordo e al nostro interno si cerca di curare ancora più di sempre la comunicazione scritta perché tutte noi possiamo essere autonome nei nuovi percorsi.

Ne verremo fuori, e lo faremo con il valore aggiunto di saperci in grado di rimettere in gioco le nostre competenze anche quando tutto salta e sembra impossibile uscirne. Ma anche con la consapevolezza che da soli non si va da nessuna parte e che unicamente con il contributo di tutti gli ingranaggi del sistema si possono davvero trovare e creare le soluzioni.

Ripenso adesso a quanto ho approfondito mentre preparavo la mia tesi, nei lontani anni '80. Mi riferisco alla teoria dei gruppi di Lewin, risalente alla prima metà del '900 ma più che mai attuale e mi piace estenderla al sistema dei servizi per poterlo vedere come una realtà dinamica e un'entità diversa rispetto ai singoli pezzi che lo costituiscono, basato sull'interdipendenza e proprio per questo molto di più della semplice somma delle sue singole parti.

Ce lo dovremo ricordare anche quando questa emergenza sarà finita, per lavorare ancora meglio tra noi e insieme alle tante componenti che non fanno parte del nostro Ente ma con le quali ogni giorno ci occupiamo delle stesse persone.

