



**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N23
(Comuni di Nola – Saviano – Visciano)**

Pronto Intervento Sociale

EMERGENZA COVID-19



**Progetto
#AscotiAMO**

Sportello itinerante
di ascolto psico – sociale

PREMESSA

La situazione che stiamo vivendo collettivamente è nuova e destabilizzante. Non abbiamo, infatti, esperienze simili nel passato da cui attingere esempi. Gli allarmi ripetuti, le restrizioni che modificano radicalmente i nostri stili di vita, la perdita di continuità di esperienze fondanti la nostra quotidianità, sono elementi che possono portare al manifestarsi di situazioni di disagio e malessere in noi e/o nei nostri figli. Oltre a questo, lo stato di isolamento che siamo tenuti a rispettare per la tutela della salute nostra e delle persone accanto a noi, privandoci della possibilità di ricercare un supporto nella rete sociale che fino a ieri poteva garantire un punto di riferimento stabile e sicuro, può concorrere ad aumentare tale disagio.

Se è vero che i virus sono relativamente democratici e colpiscono in misura variabile tutti i ceti sociali, è altrettanto vero che nei momenti di emergenza le società si imbattono nella scarsità delle risorse. Questa scarsità amplifica le vulnerabilità e le disuguaglianze e con esse le distanze negli esiti e nelle opportunità. Il vincolo delle risorse, scarse e insufficienti alle esigenze di tutta la popolazione, rischia di schiacciarsi sul conflitto causato dall'istinto di sopravvivenza, annullando la spinta verso la cooperazione e la solidarietà che nasce dal nucleo più profondo della persona umana e rende le nostre vite fertili, generative e ricche di senso.

Con la pandemia, oltre alle risorse sanitarie, anche quelle economiche scarseggiano per il blocco della produzione, mettendo in difficoltà innanzitutto le componenti più fragili della società (gli anziani, i malati, i bambini e i giovani, i migranti irregolari 'invisibili' e non raggiungibili dalle reti di protezione sociale, tutti i lavoratori irregolari, i precari, gli stagionali, le organizzazioni di terzo settore tagliate fuori dai programmi di aiuto).

Anche il distanziamento sociale, l'isolamento domestico e il lavoro a distanza, che pure presentano alcuni aspetti di opportunità, non ci trovano tutti pronti e preparati allo stesso modo e mettono a nudo altre vulnerabilità.

Queste condizioni metteranno, e stanno già mettendo, di fronte alla scena pubblica, tante, e anche nuove, situazioni personali e familiari di fragilità e di marginalità sociale che, in maniera ancor più significativa che in tempi 'ordinari', si troveranno in forti difficoltà e di vera e propria crisi.

Questa emergenza fa esplodere vere e proprie crisi improvvise, quelle emergenze personali e familiari, situazioni tutte caratterizzate dal fatto di essere gravi, improcrastinabili, non (sempre) previste, che comunque richiedono un intervento tempestivo o immediato dei servizi sociali.

Di fronte ai nuovi scenari sociali, dunque, il servizio sociale, e non solo, è chiamato a rivedere complessivamente il proprio disegno organizzativo e le proprie modalità di presenza sui territori, oltre che strategie operative e strumenti professionali che andranno aggiornati rispetto ai nuovi problemi sociali e ai nuovi comportamenti da adottare: insomma il servizio sociale non si può più muovere secondo modalità di 'routine', senza rimettere in discussione parte dell'impianto del proprio operato.

In questo impegno complessivo di ripensamento dei servizi e degli interventi, assume una particolare impellenza e necessità il tema del Pronto Intervento Sociale e della funzione che esso può assumere anche e in particolare in queste circostanze, per garantire, anche con maggiore efficacia ed efficienza, quel fondamentale ruolo del servizio sociale di prossimità verso i cittadini.

L'attivazione del servizio di Pronto Intervento Sociale (P.I.S.) è prevista dall'art. 22 della L. 328/2000, che lo prevede quale Livello Essenziale di Assistenza da garantire in ogni ambito territoriale a soggetti che versino in situazione di emergenza sociale.

Il Pronto Intervento Sociale può essere definito come un insieme di prestazioni garantite attraverso beni, servizi e relazioni, destinate a rispondere prontamente, a situazioni di emergenza personale o familiare, in quelle circostanze di vita che comportano una necessità improcrastinabile di soddisfare bisogni primari di sussistenza, di relazione, di tutela della dignità personale. L'emergenza può verificarsi in contesti di violenza,

di inadeguatezza grave, di privazione, o di allontanamento dal nucleo, ed in generale in quelle situazioni, imprevedibili che, per eventi traumatici o calamitosi, richiedano un immediato “soccorso sociale”.

Si tratta quindi di agire su emergenze (e non su “semplici” urgenze) personali e familiari che impongono una protezione immediata in circostanze che colpiscono la persona, mettendone a repentaglio l’integrità e l’incolumità. Queste situazioni vanno distinte dalle cosiddette “urgenze”, ovvero da quelle condizioni che non mettono in pericolo la sopravvivenza o l’incolumità, pur richiedendo una risposta molto tempestiva.

Altro aspetto da tenere in considerazione è che durante un’epidemia di questa portata accade spesso che le persone si sentano stressate e preoccupate.

Tra i meccanismi di risposta più comuni che le persone colpite (direttamente o indirettamente) mettono in atto vi sono:

- Paura di ammalarsi e morire
- Evitamento delle strutture sanitarie per paura di essere infettati durante le cure
- Paura di perdere i propri mezzi di sussistenza, di non poter lavorare durante l’isolamento e di essere licenziati dal proprio posto di lavoro
- Paura di essere associate alla malattia e come conseguenza essere isolate socialmente e/o essere messi in quarantena (ad esempio razzismo nei confronti delle persone che vengono, o si suppone vengano, dalle aree maggiormente colpite)
- Sentimenti di impotenza nel proteggere i propri cari e paura di perderli a causa del virus
- Paura di essere separati dai propri cari e dai caregiver a causa del regime di quarantena
- Rifiuto di prendersi cura di minori non accompagnati, persone con disabilità o anziani per paura dell’infezione nel caso in cui i genitori o i caregiver siano stati messi in quarantena
- Sentimenti di impotenza, noia, solitudine e depressione dovuti all’isolamento.

Le emergenze sono sempre stressanti, ma nel caso dell’epidemia di COVID-19 esistono dei fattori di stress specifici che impattano sulla popolazione.

Questi fattori sono:

- Il rischio di essere contagiati e di contagiare gli altri, specialmente a causa del fatto che le modalità di trasmissione del COVID-19 non sono chiare al 100%;
- La paura del contagio è alimentata da sintomi (quali la febbre) che sono comuni ad altre patologie e possono dunque essere confusi con il COVID-19;
- Crescente preoccupazione tra i caregiver per il fatto che i figli siano a casa da soli senza qualcuno che se ne prenda cura (a causa della chiusura delle scuole). La chiusura delle scuole potrebbe avere un impatto maggiore sulle donne che gestiscono gran parte delle cure domestiche all’interno delle famiglie, e questo potrebbe portare a delle conseguenze negative sul loro lavoro e sulle opportunità economiche;
- Il rischio di un deterioramento della salute mentale e fisica degli individui vulnerabili, ad esempio negli anziani e nelle persone con disabilità, nel caso in cui i caregiver siano messi in quarantena e non siano disponibili altre forme di presa in carico e supporto;
- Il prolungarsi di paura, preoccupazione, incertezze e fattori di stress che la popolazione vive durante l’epidemia di COVID-19, può portare a conseguenze sul lungo termine per le comunità, le famiglie e gli individui vulnerabili:
 - Deterioramento delle reti sociali, delle dinamiche sociali e dell’economia

- Stigmatizzazione dei pazienti che sopravvivono alla malattia che può portare ad un'esclusione degli stessi da parte della comunità
- Stati emotivi di accresciuta intensità, rabbia e aggressività nei confronti dei rappresentanti del Governo, delle Istituzioni e dei lavoratori di prima linea
- Rischio di episodi di rabbia e aggressività nei confronti di bambini, coniugi, partner e membri della famiglia (aumento dei casi di violenza domestica e di genere)
- Diffidenza e scarsa fiducia verso le informazioni fornite dal governo e dalle altre autorità competenti
- Le persone con problemi di salute mentale o uso di sostanze potrebbero andare incontro a ricadute o ad altre conseguenze negative a causa dell'evitamento delle strutture sanitarie o dell'impossibilità di accedere ai servizi di assistenza.

PRINCIPI GENERALI PER UNA RISPOSTA DI SUPPORTO PSICOSOCIALE DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

- La risposta di supporto psicosociale all'emergenza deve essere calata nel contesto. Al di là dell'epidemia di COVID-19, quali erano i problemi preesistenti e in corso all'interno della comunità? Questi problemi non possono essere ignorati negli interventi che si progettano in risposta all'emergenza;
- Poiché il virus si è diffuso in molti paesi, quindi in diversi contesti, non può esserci un solo e unico approccio per far fronte e rispondere ai bisogni psicosociali e di salute mentale della popolazione;
- In ogni contesto, è necessario comprendere le esigenze degli specifici gruppi che coesistono all'interno della popolazione e che incontrano barriere all'accesso alle informazioni, alle cure e al supporto o che sono a più alto rischio di contagio. Gli interventi di salute mentale e supporto psicologico dovrebbero essere accessibili e adattati in modo specifico alle esigenze dei bambini, degli adulti più anziani, delle persone con disabilità e di altri gruppi vulnerabili (ad es. persone con sistema immunitario compromesso e gruppi etnici minoritari). Occorre inoltre considerare i bisogni specifici di donne, uomini, ragazze e ragazzi;
- Affinché la risposta ad epidemie come il COVID-19 sia efficace e non riproduca o perpetui le disuguaglianze sociali, di salute e di genere, è importante che siano tenute in considerazione ed affrontate le norme e i ruoli di genere che influenzano le differenze tra uomini e donne in termini di vulnerabilità al contagio, esposizione agli agenti patogeni e tipologia di cure ricevute;
- Gli interventi di supporto psicosociale devono evolversi ed essere adattati alle esigenze di ogni popolazione colpita da COVID-19 e a seconda dei diversi momenti di diffusione dell'epidemia (ossia prima, durante e dopo i picchi di diffusione più alti raggiunti dal contagio).

La comunità umana è coinvolta globalmente in un trauma collettivo, che sta travolgendo le nostre vite e le nostre abitudini di prossimità reciproca e ci immette in un clima di allerta e di preoccupazione, sia da un punto di vista fisico, sia emotivo. Sentimenti di paura, di ansia, sensazioni di mancanza di controllo, tempi dilatati e poco strutturati, come anche la mancanza di movimento, di spazi riservati e convivenze forzate, sono condizioni che possono nuocere all'equilibrio interno personale e familiare e richiedono di essere gestite per non evolvere in stati di crisi acute.

I Comuni di Nola, Saviano e Visciano, in accordo con l'Ufficio di Piano dell'Ambito N23, preso atto che l'emergenza da Covid-19 ha acuito situazioni di fragilità già ampiamente presenti sul territorio, intende attivare un progetto specifico di pronto intervento sociale in risposta a tutte quelle situazioni di emergenza personale e/o familiare, attraverso professionisti dedicati operanti in uno Sportello Sociale e di Ascolto/Sostegno Psicologico.

OBIETTIVI

Il servizio Sportello Sociale, si propone di intervenire attuando il contenimento e la gestione delle situazioni di emergenza sociale attraverso la realizzazione di un primo intervento di assistenza in grado di dare risposta ai bisogni immediati e il cui soddisfacimento non è rinviabile, aperto ad una successiva progettualità e presa in carico da parte dei servizi competenti.

Per definire l'ambito di intervento si deve partire dal concetto di emergenza sociale sul quale si basa il servizio stesso e che si può identificare nella "situazione di vita che comporta un bisogno improcrastinabile.

Lo Sportello destinato anche all'Ascolto/Sostegno Psicologico si configura nell'ottica della promozione della salute, prevenzione e sostegno individuale, come primo aiuto a chi si trova in un momento di difficoltà ed è un servizio di formazione, informazione, consulenza e sostegno psicologico volto a promuovere la tutela e il benessere psicologico dei cittadini attraverso uno "spazio" riservato, di accoglienza ed ascolto, privo di giudizio, all'interno del quale è possibile chiedere e ricevere un supporto psicologico utile per affrontare le situazioni di disagio e/o stress che si presentano nel vivere quotidiano durante l'emergenza da Covid-19.

Lo sportello psicologico si presenta quindi come "filtro" della domanda quindi una risorsa in più a quelle già presenti e attive.

Lo sportello può rappresentare un'utile risorsa per il cittadino nei momenti di crisi legati all'emergenza; nella risoluzione di problemi inerenti la presa di decisioni, il rapporto con sé stessi e con gli altri, supporto alla genitorialità ed, infine, un valido aiuto alle problematiche relative all'età evolutiva (come disturbi dell'apprendimento, dello sviluppo cognitivo, difficoltà relazionali, difficoltà scolastiche, disagio psicologico, ecc).

Il Progetto attraverso un lavoro di rete, che prevede l'integrazione socio-sanitaria ed il coinvolgimento di risorse umane e strutturali sia del pubblico che del privato sociale, attiva la costruzione di un sistema capace di rispondere tempestivamente ai bisogni delle persone in difficoltà, anche con soluzioni temporanee, garantendo nell'immediato un sostegno sociale, e comunicare ai Servizi competenti i contenuti dell'intervento per la successiva presa in carico.

Caratteristica innovativa del Progetto è la modalità itinerante, che si realizza grazie all'utilizzo di un Camper appositamente dedicato e allestito per gestire in maniera ottimale gli interventi nei Comuni coinvolti.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Un'azione di prevenzione primaria:
 - attraverso lo sportello, i cittadini otterranno un primo ascolto attivo del disagio, aiuto, supporto psicologico ed eventualmente informazioni esaustive sulle varie opportunità dei servizi offerti dai Comuni e/o dall'Ambito Territoriale Sociale, dalle associazioni del privato sociale esistenti sul territorio evitando lo stress della ricerca autonoma di risposte adeguate alla situazione.
- Un'azione di osservazione, analisi raccolta dati:
 - questo strumento permette di rilevare dati aggiornati specifici sui bisogni della popolazione del territorio, che riportati alle Istituzioni tramite report, diventano opportunità per modificare e migliorare i servizi offerti.
- Un'azione di prevenzione secondaria:
 - attraverso un percorso di sostegno individuale si offrono maggiori strumenti a favore della popolazione, importanti, per valorizzare le loro risorse interne e maturare competenze atte

a gestire le varie forme di malessere psichico, emozionale o relazionale correlati a momenti di vita emotivamente faticosi.

- fornire risposte immediate a minori, donne e cittadini fragili che si trovano in situazione di emergenza sociale indifferibile, attivando successivamente i Servizi Sociali Territoriali;
- garantire la reperibilità telefonica, nelle ore di servizio, e un tempestivo intervento;
- predisporre una risposta immediata ed appropriata agli operatori dei servizi di emergenza territoriale (Polizia, Carabinieri, Polizia Municipale, Ospedali);
- attivare progetti d'intervento individualizzati a breve termine per la soluzione dell'emergenza, predisponendo nel contempo l'invio al Servizio sociale territoriale di competenza;
- predisporre l'invio al Servizio sociale territoriale di competenza e di ambito di tutte le informazioni inerenti l'intervento effettuato.

Nucleo centrale dell'intervento è la valutazione del bisogno da parte dell'operatore (Assistente Sociale/Psicologo) il quale, una volta accertata l'appropriatezza della chiamata, tempestivamente individua e attiva una prima risposta al bisogno.

TERRITORIO DI INTERVENTO

Il progetto verrà attivato nei Comuni di Nola, Saviano e Visciano ricadenti nel territorio dell'Ambito Territoriale Sociale N23.

DESTINATARI

Persone in situazioni di fragilità sociale e di emergenza/urgenza sociale (anziani, minori non accompagnati, disabili, adulti in difficoltà sociale e psico-sociale, donne vittime di violenza, famiglie, stranieri), afferenti a uno dei comuni citati, che richiedono/necessitano di interventi, sostegno, soluzioni immediate e improcrastinabili, strettamente collegato con i servizi sociali territoriali.

COSTI

Il Pronto Intervento Sociale (P.I.S.) è un servizio essenziale ed è gratuito.

ATTIVITA'

Per le attività e gli interventi previsti per il Servizio di Pronto Intervento Sociale, si disporrà di un "Social Camper" e di una linea telefonica, anche per i videocollegamenti, dedicata.

Il "Social Camper", vero e proprio camper con, all'interno, uno spazio dedicato all'ascolto, con a bordo un team di operatori, Assistenti Sociali e Psicologi, si muoverà in stretta sinergia con i Servizi Sociali dei Comuni coinvolti, le associazioni locali, promuovendo l'interazione con chi vive quei contesti, includendo bambini, anziani, disabili, migranti e tutte le categorie vulnerabili.

Il servizio così concepito è in grado di effettuare anche visite domiciliari di emergenza sociale. Infatti il principio ispiratore del progetto è: il servizio va all'utente e non viceversa.

PRESTAZIONI ÉQUIPE OPERATIVA:

- accoglienza, ascolto telefonico ed informazione di base;
- mobilità dell'équipe ed attivazione dell'intervento, svolto da uno o più operatori sul posto in cui si trova l'utente;
- attivazione delle risorse in possesso dell'utente e/o ricerca di esse, sia nell'ambito della rete informale (parentale, amicale, privata) che della rete formale di sostegno (istituzioni, servizi territoriali, ecc.);
- decodifica delle richieste avanzate ed elaborazione di un progetto di intervento a breve termine;
- interventi professionali dello psicologo;
- mediazione tra l'utente e la rete formale/informale di sostegno dello stesso;
- accompagnamento presso strutture di pronta accoglienza sociale;
- raccordo tra le risorse fornite dal territorio, sia pubbliche sia private, in vista di un intervento integrato.

Per tali prestazioni verranno dedicate le seguenti figure Professionali:

n° 2 Assistenti Sociali per complessive 1440 ore

n° 1 Psicologo per complessive 720 ore

Per il Progetto verrà dedicato:

- Camper sociale
- Autista
- Linea telefonica dedicata

DURATA DEL PROGETTO

Il Progetto sarà realizzato nell'arco di 12 mesi, presumibilmente dal mese di febbraio 2021 al gennaio 2022.

RISORSE FINANZIARIE

Il Pronto Intervento Sociale (P.I.S.) è un servizio essenziale ed è gratuito.

Il costo del servizio è sostenuto con risorse del Fondo Nazionale Povertà-

Per tale intervento sono disponibili euro 68.000,00 per la copertura di tutti i costi.

Eventuali attrezzature/dispositivi acquistate con costi a carico del progetto, al termine dello stesso dovranno essere consegnate al Comune di Nola capofila dell'Ambito N23.

Non sono previsti compartecipazioni alla prestazione.