

***L' ASSISTENTE SOCIALE
NELLE CALAMITA'
NATURALI:
RIFLESSIONI E LINEE DI
INDIRIZZO***

a cura del gruppo di lavoro "emergenze" dell'OASER



***pubblicato aprile 2016
aggiornato gennaio 2020***

INDICE

PREMESSA	pag. 3
PARTE PRIMA: IL CONTESTO	
CAPITOLO 1 QUANDO SI DICE EMERGENZA	pag. 5
CAPITOLO 2 LA FUNZIONE 2: SANITA' ASSISTENZA SOCIALE E VETERINARIA	pag. 16
CAPITOLO 3 L'ASSISTENTE SOCIALE VOLONTARIO	pag. 18
CAPITOLO 4 ASSISTENTI SOCIALI: INDISPENSABILI, MA (<i>ANCORA</i>) DIFFICILMENTE ATTIVABILI. LE PROSPETTIVE FUTURE	pag. 21
PARTE SECONDA: LE LINEE DI INDIRIZZO	
CAPITOLO 6 L'ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA	pag. 30
CAPITOLO 7 METODOLOGIA ED ORGANIZZAZIONE MIRATA	pag. 34
CAPITOLO 8 GLI STRUMENTI OPERATIVI DELL'ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA	pag. 37
ALLEGATI – LA MODULISTICA DI EMERGENZA	pag. 41

PREMESSA

(a cura di Stefania Pelosio coordinatore del gruppo di lavoro "emergenze")

Queste linee di indirizzo nascono a conclusione di un percorso di riflessione sulle attività e caratteristiche del Servizio sociale in emergenza che l'Ordine regionale dell'Emilia Romagna ha voluto avviare a seguito degli eventi calamitosi del maggio 2012 che hanno colpito il territorio e coinvolto, sul campo, numerosi colleghi.

Tale riflessione ha avuto inizio con l'approvazione del progetto "Assistenti sociali nel sisma" da parte del Consiglio dell'Ordine (delibera n.118 del 18 giugno 2012)* che consolidava da una parte, la procedura di attivazione di assistenti sociali a supporto dei servizi delle zone terremotate concordata con la Regione e la Protezione civile e, dall'altra un approfondimento del ruolo del servizio sociale in emergenza.

Le azioni previste dal progetto del Croas comprendevano, oltre alla procedura di assegnazione degli assistenti sociali, la costituzione di un gruppo di lavoro denominato inizialmente "gruppo sisma" (ora "gruppo emergenze") con il compito di riflettere sull'esperienza in corso ed individuare possibili percorsi di collaborazione con la protezione civile, promuovere attività formative ed informative, ed infine caratterizzare un possibile modello di riferimento del Servizio Sociale in emergenza.

Quello che è scritto in queste pagine non esaurisce certo un tema così attuale e importante come quello delle emergenze causate dalle calamità naturali, nei confronti del quale il nostro mondo professionale è sempre più spesso sollecitato e chiamato ad intervenire a sostegno e a tutela della popolazione colpita, pur non avendone ancora un'adeguata conoscenza.

Abbiamo voluto quindi, offrire uno spunto di riflessione ai colleghi che un giorno potrebbero trovarsi ad affrontare una situazione di emergenza, partendo dalla nostra esperienza e dalla conoscenza del sistema all'interno del quale ci si trova a lavorare.

Il lavoro è suddiviso in due parti, al termine delle quali sono state inserite come allegati, alcune modulistiche create ed utilizzate dai colleghi durante le emergenze.

Nella prima parte viene descritto il contesto che un assistente sociale può trovarsi davanti in seguito ad una calamità naturale: dall'organizzazione della protezione civile con le sue regole e procedure alle modalità, al ruolo che può assumere l'assistente sociale in emergenza per concludere con alcune esperienze e prospettive future.

Nella seconda parte sono state individuate alcune strategie, metodologie di lavoro e strumenti professionali che potrebbero essere utili per non trovarsi del tutto impreparati, partendo dal presupposto che il miglior sistema per affrontare una situazione di emergenza è quello di prepararsi prima.

Vorrei ringraziare il Consiglio dell'Ordine che in tutti anni ha sostenuto il lavoro del gruppo, i colleghi dell'Associazione Assistenti Sociali Senza Frontiere con i quali abbiamo condiviso riflessioni e attività sul campo, il fotografo Andrea Carruba e gli amici del gruppo di lavoro: Brunella Bianchini, Maria Chiara Briani, Roberto Calbucci, Caterina Casadei, Stefania Corfiati, Roberta Fini, Roberta Finco, Anna Fiorentini, Francesco Malagola, Martina Tassinari e Barbara Verasani.

* periodico dell'Oaser, "Il Notiziario. Sisma Emilia 2012". Edizione speciale novembre 2012

PARTE PRIMA

IL CONTESTO



CAPITOLO 1

QUANDO SI DICE EMERGENZA

1.1. IL CONCETTO DI EMERGENZA E LA PROTEZIONE CIVILE

Il significato della parola "emergenza" che troviamo in qualunque dizionario della lingua italiana, ci rimanda a 3 concetti fondamentali:

1. l'emergenza è una circostanza imprevista e come tale provoca una situazione di criticità
2. l'emergenza richiede un intervento immediato per limitarne i danni
3. l'emergenza determina una sproporzione eccessiva tra l'insieme dei bisogni emersi e le risorse e i mezzi disponibili per contrastarne le conseguenze.

Le emergenze possono essere provocate da fenomeni di origine naturale, le così dette "calamità naturali", quali terremoti, esondazioni di corsi d'acqua, alluvioni, uragani, frane e dissesti idrogeologici, eruzioni vulcaniche, "bombe d'acqua", tsunami. Oppure, possono avere origine da fenomeni di tipo antropico come i disastri ecologici provocati dall'uomo, gli attacchi terroristici, i conflitti armati, il rischio biologico, chimico e nucleare.

Indipendentemente dalla loro origine questi fenomeni:

- arrecano danni estesi e profondi alla popolazione, alle attività, alle strutture e infrastrutture, al territorio e alla vita delle persone;
- hanno come conseguenza un grande numero di vittime colpite nello stesso istante che causa una destrutturazione dell'organizzazione sociale preesistente, destinata a perdurare nel tempo;
- necessitano di risorse, mezzi e poteri straordinari che vanno oltre la capacità di una qualunque comunità, per poterne contrastare e limitare le conseguenze

Il sistema di risorse, mezzi e poteri che garantisce l'organizzazione e il coordinamento dei soccorsi in caso di emergenza è la "**protezione civile**".

Il Decreto Legislativo 1 del 2 gennaio 2018 denominato "Codice della protezione civile" definisce il Servizio nazionale della protezione civile come "il sistema di pubblica utilità, che esercita la funzione di protezione civile costituita dall'insieme delle competenze e delle attività volte a tutelare la vita, l'integrità fisica, i beni, gli insediamenti, gli animali e l'ambiente dai danni o dal pericolo di danni derivanti da eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo" (art 1. Comma 1).

Nell'articolo 2 del Decreto vengono elencate le attività di protezione civile:

1. **LA PREVISIONE**, che consiste nell'insieme delle attività, svolte anche con il

concorso di soggetti dotati di competenza scientifica, tecnica e amministrativa, dirette all'identificazione e allo studio, anche dinamico, degli scenari di rischio possibili, per le esigenze di allertamento del Servizio nazionale, ove possibile, e di pianificazione di protezione civile;

2. **LA PREVENZIONE**, che consiste nell'insieme delle attività di natura strutturale e non strutturale, svolte anche in forma integrata, dirette a evitare o a ridurre la possibilità che si verifichino danni conseguenti a eventi calamitosi anche sulla base delle conoscenze acquisite per effetto delle attività di previsione. Vengono considerate attività di natura non strutturale, per esempio, la formazione e l'acquisizione di nuove competenze da parte degli operatori di protezione civile, l'elaborazione e l'aggiornamento dei piani di protezione civile (pianificazione di protezione civile), la promozione e l'organizzazione di esercitazioni ed altre attività addestrative e formative, anche con il coinvolgimento delle comunità, l'informazione alla popolazione sugli scenari di rischio e le relative norme di comportamento nonché sulla pianificazione di protezione civile;

3. **LA GESTIONE DELL'EMERGENZA**, che consiste nell'insieme, integrato e coordinato, delle misure e degli interventi diretti ad assicurare il soccorso e l'assistenza alle popolazioni colpite dagli eventi calamitosi e agli animali e la riduzione del relativo impatto, anche mediante la realizzazione di interventi indifferibili e urgenti ed il ricorso a procedure semplificate, e la relativa attività di informazione alla popolazione;

4. **IL SUPERAMENTO DELL'EMERGENZA**, che consiste nell'attuazione coordinata delle misure volte a rimuovere gli ostacoli alla ripresa delle normali condizioni di vita e di lavoro, per ripristinare i servizi essenziali e per ridurre il rischio residuo nelle aree colpite dagli eventi calamitosi, oltre che alla ricognizione dei fabbisogni per il ripristino delle strutture e delle infrastrutture pubbliche e private danneggiate, nonché dei danni subiti dalle attività economiche e produttive, dai beni culturali e dal patrimonio edilizio e all'avvio dell'attuazione delle conseguenti prime misure per fronteggiarli.

La Protezione civile non è quindi un compito assegnato a una singola amministrazione, ma è un Servizio Nazionale di utilità pubblica, di cui fanno parte le autorità di protezione civile, quali il Presidente del Consiglio dei ministri, in qualità di autorità nazionale di protezione civile; i presidenti delle Regioni e delle Province autonome di Trento e di Bolzano, in qualità di autorità territoriali di protezione civile e i Sindaci e i Sindaci metropolitani, in qualità di autorità territoriali di protezione civile che vi provvedono limitatamente alle proprie articolazioni appartenenti o dipendenti dalle rispettive amministrazioni.

Il Servizio Nazionale si articola in componenti, strutture operative nazionali e regionali quali:

- il Corpo nazionale dei vigili del fuoco, che opera quale componente fondamentale del Servizio nazionale protezione civile;
- le Forze armate;
- le Forze di polizia;

- gli enti e istituti di ricerca di rilievo nazionale con finalità di protezione civile, anche organizzati come centri di competenza, l'Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia e il Consiglio nazionale delle ricerche;
- le Strutture del Servizio sanitario nazionale;
- il volontariato organizzato di protezione civile iscritto nell'elenco nazionale del volontariato di protezione civile, l'Associazione della Croce rossa italiana e il Corpo nazionale del soccorso alpino e speleologico;
- il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente;
- le strutture preposte alla gestione dei servizi meteorologici a livello nazionale.

Concorrono, altresì, alle attività di protezione civile gli ordini e i collegi professionali e i rispettivi Consigli nazionali, anche mediante forme associative o di collaborazione o di cooperazione appositamente definite tra i rispettivi Consigli nazionali nell'ambito di aree omogenee e gli enti che svolgono funzioni in materia di protezione civile e aziende, società e altre organizzazioni pubbliche o private che svolgono funzioni utili per le finalità di protezione civile.

Il Presidente del Consiglio dei ministri si avvale del Dipartimento della protezione civile nell'esercizio della funzione di indirizzo e coordinamento del Servizio nazionale e per assicurare l'unitaria rappresentanza nazionale presso l'Unione europea e gli organismi internazionali in materia di protezione civile.

Ai fini delle attività di protezione civile gli eventi emergenziali si distinguono in:

a) emergenze connesse con eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo che possono essere fronteggiati mediante interventi attuabili, dai singoli enti e amministrazioni competenti in via ordinaria. Eventi di questo tipo generalmente sono quelli che insistono solo sul territorio di un Comune, come per esempio l'esondazione di canali o di un torrente locale, che causano allagamenti di media gravità e che possono essere affrontati e risolti dalla struttura locale di protezione civile, senza la necessità di ricorrere ad aiuti esterni. In questi casi viene attivato dal Sindaco il **COC** (Centro Operativo Comunale) per la direzione e il coordinamento dei servizi di soccorso e di assistenza alla popolazione;

b) emergenze connesse con eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo che per loro natura o estensione comportano l'intervento coordinato di più enti o amministrazioni e debbono essere fronteggiati con mezzi e poteri straordinari da impiegare durante limitati e predefiniti periodi di tempo, disciplinati dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e di Bolzano nell'esercizio della rispettiva potestà legislativa. Eventi di questo tipo sono quelli che interessano un territorio compreso tra più comuni e province come l'esondazione di un fiume che interessa un'ampia zona, la rottura di argini, una frana, che richiedono l'intervento di più enti e amministrazioni, coordinate a livello provinciale e/o regionale. In questi casi vengono attivati il **COM** (Centro Operativo Misto) o il **CCS** (Centro Coordinamento Soccorsi) strutture operative che coordinano i servizi di emergenza a livello provinciale e il **COR** (Centro Operativo Regionale) che svolge un coordinamento a livello regionale;

c) emergenze di rilievo nazionale connesse con eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo che in ragione della loro intensità o estensione debbono, con immediatezza d'intervento, essere fronteggiate con mezzi e poteri straordinari da impiegare durante limitati e predefiniti periodi di tempo. Eventi di questo tipo sono le grandi emergenze quali i terremoti che richiedono un coordinamento nazionale delle componenti e delle strutture operative di protezione civile. Se lo ritiene necessario, il Dipartimento di protezione civile può istituire la **DiCoMac** (Direzione di Comando e Controllo), ovvero il centro di coordinamento nazionale delle Componenti e Strutture Operative di protezione civile attivato sul territorio interessato dall'evento.

Al verificarsi delle emergenze di rilievo nazionale o nella loro imminenza, il Capo del Dipartimento, al fine di assicurare il coordinamento degli interventi delle componenti e strutture operative del Servizio nazionale, convoca nella sede del Dipartimento, il Comitato Operativo, composto da rappresentanti delle Componenti e delle Strutture operative del Servizio Nazionale della Protezione Civile.

Punto di riferimento del Servizio Nazionale della Protezione Civile è il centro di coordinamento "Sistema", che riceve, richiede, elabora, verifica e diffonde le informazioni relative alle calamità o situazioni critiche sul territorio. Sistema allerta e attiva immediatamente le diverse componenti e le strutture operative preposte alla gestione dell'emergenza per soccorrere la popolazione colpita, superare l'emergenza e fornire consulenze a tutte le amministrazioni del Servizio nazionale e si configura come un centro di supporto al Comitato Operativo.

Ad ogni evento corrisponde una differente pianificazione e organizzazione degli interventi, un diverso grado di responsabilità e coinvolgimento delle strutture interessate. La gestione coordinata di tutte le strutture operative, le amministrazioni, gli enti, i soggetti che concorrono alla gestione dell'emergenza, degli interventi e delle attività, si attuano attraverso l'insediamento di centri Operativi, che seguono una "catena" di coordinamento dal livello locale a quello nazionale, in modo gerarchicamente sovraordinato: Coc, Com, Ccs, DiCoMac.

1.2. UN PO' DI STORIA: la legge 225 del 24 febbraio 1992 ¹

Il contesto morfologico del territorio italiano, soggetto ad un'ampia varietà di rischi, rende necessario un sistema di protezione civile che assicuri in modo capillare, la presenza di mezzi, risorse umane e capacità operative in grado di intervenire tempestivamente in caso di emergenza e di garantire anche le attività di prevenzione e previsione dei rischi.

Per questo, il Servizio nazionale di protezione civile agisce secondo i principi di sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza riconoscendo che, qualunque sia la natura e la gravità dell'evento, la prima risposta all'emergenza deve essere garantita a livello locale e quindi dal Comune in quanto istituzione più vicina ai cittadini. Nel

¹ Legge 24 febbraio 1992 n.225 "Istituzione del servizio nazionale di protezione civile"

caso in cui l'evento non può essere fronteggiato con i soli mezzi a disposizione dell'ente locale, si mobilitano i livelli superiori delle istituzioni pubbliche attraverso un'azione coordinata e integrata.

La storia più recente della protezione civile in Italia è strettamente legata alle calamità, in particolare alluvioni e terremoti, che hanno colpito il nostro paese: dal terremoto di Messina del 1908, passando attraverso l'alluvione di Firenze (1966), al terremoto del Belice (1968), al Friuli (1976), all'Irpinia (1980) per poi arrivare ai giorni nostri con il terremoto dell'Aquila (2009) dell'Emilia Romagna (2012) e del Centro Italia (2016), e con un lungo elenco di alluvioni che hanno devastato negli ultimi decenni numerose regioni italiane.

La prima vera e propria legge che delinea un quadro complessivo di interventi di protezione civile è la n. 996 del 1970: "Norme sul soccorso e l'assistenza alle popolazioni colpite da calamità – Protezione Civile" che però privilegia solamente il momento dell'emergenza, disciplinando le azioni di soccorso da mettere in campo nell'immediatezza dell'evento. Il suo regolamento d'esecuzione verrà approvato dopo undici anni ovvero dopo il sisma che colpisce nel **1976** il **Friuli** e nel **1980** la **Campania**.

In occasione di questi due grandi terremoti, che provocano rispettivamente 976 e 2570 vittime, la gestione dell'emergenza e della ricostruzione è molto diversa, anche se i primi giorni sono caratterizzati, in entrambi i casi, dalla lentezza dei soccorsi e dalla mancanza di coordinamento.

Di fronte a queste catastrofi il sistema dei soccorsi mostra tutti i suoi limiti: si apre un dibattito con l'obiettivo di superare il vecchio assetto operativo. Comincia a farsi strada l'idea che i disastri vadano affrontati dopo averli immaginati, descritti prima che essi si manifestino, magari anche sulla base delle esperienze già vissute. Si comincia così a parlare di protezione civile non più solo come soccorso alla popolazione, ma anche come attività di previsione e prevenzione.

Un altro decennio di riflessioni e dibattito dà vita alla **Legge 225 del 1992**, voluta dall'onorevole Giuseppe Zamberletti, che ha istituito il Servizio nazionale di Protezione civile.

La legge 225/92 contiene tre principi fondamentali che hanno modificato l'impianto precedente della protezione civile italiana, e che restano capisaldi anche nella normativa vigente:

1. il primo presidio territoriale di Protezione Civile è il Comune
2. il sistema di Protezione Civile deve essere preesistente all'evento (pianificazione dell'emergenza)
3. occorre valorizzare e coinvolgere nelle attività di protezione civile il volontariato organizzato e formato

1.3 LA PIANIFICAZIONE DI EMERGENZA: IL METODO "AUGUSTUS"²

La pianificazione di emergenza, introdotta con la Legge 225/92, ovvero l'elaborazione di un processo coordinato di procedure operative di intervento da attuare nel caso si manifesti un evento calamitoso, precedentemente ipotizzato in un apposito scenario, è una delle attività di prevenzione della protezione civile.

L'insieme degli elementi funzionali alla gestione operativa e delle azioni da porre in essere per fronteggiare le diverse esigenze che si possono manifestare a seguito di eventi emergenziali, rappresenta il modello d'intervento. In particolare, al fine di garantire il necessario coordinamento operativo, il modello d'intervento definisce ruoli e responsabilità dei vari soggetti coinvolti, individuando nel contempo i luoghi del coordinamento operativo (o Centri operativi).

I centri di coordinamento strutturano la loro attività per Funzioni di supporto, che fanno riferimento al "Metodo Augustus", uno strumento di riferimento per la pianificazione di emergenza, così chiamato perché si ispira alla celebre frase dell'imperatore Ottaviano Augusto, secondo cui "il valore della pianificazione diminuisce con la complessità dello stato delle cose".

Ideato nel 1996 da una Commissione composta da rappresentanti del Dipartimento e del Ministero dell'Interno è una sorta di manuale operativo di tutte le attività connesse prima, durante e dopo il verificarsi di un evento calamitoso; in esso sono contenute considerazioni, linee guida, direttive e dettagli tecnici riferiti alla gestione dell'emergenza, all'informazione in caso di crisi e all'assistenza alloggiativa in caso di emergenza.

L'essenza di questo metodo sta nella consapevolezza che non è possibile pianificare tutto nei minimi particolari perché l'evento, per quanto esso possa essere previsto sulla carta, quando si manifesta è sempre diverso.

Pertanto se la "ciclicità" di un evento calamitoso può essere un fattore di rischio noto, la sua manifestazione e l'entità dei danni sono delle variabili non del tutto prevedibili. L'importanza del "Metodo Augustus" sta nel fornire una serie di indirizzi da tenere presente per affrontare l'emergenza, partendo dall'analisi dei rischi presenti nel territorio per poi delineare un metodo di lavoro semplice e flessibile di individuazione ed attivazione delle procedure per coordinare le attività di soccorso.

1.4 LA PIANIFICAZIONE DI EMERGENZA: LE FUNZIONI DI SUPPORTO

Per capire il Metodo Augustus si può considerare l'emergenza come un "organismo" e costituito da funzioni ognuna specializzata nel proprio ambito che svolgono ordinariamente la propria attività. Quando l'equilibrio di quest'organismo viene alterato e si ammala, tutte le sue funzioni concorrono nel tentare di ripristinare l'equilibrio dell'organismo per guarirlo.

² Elvezio Galanti, *Il Metodo Augustus*

Allo stesso modo avviene in protezione civile: "l'organismo" in questo caso il territorio colpito da un'emergenza e le funzioni che si attivano e si mettono a lavorare tutte insieme per cercare di guarirlo sono una serie di attività e competenze specifiche. Tali funzioni sono le **funzioni di supporto, ovvero l'organizzazione delle risposte operative di protezione civile distinte per settori di attività e intervento.**

I centri di coordinamento strutturano la loro attività per Funzioni di supporto, intese come forma organizzativa di coordinamento per obiettivi, tale da porre in essere le risposte operative alle diverse esigenze che si manifestano nel corso di un'emergenza. Le Funzioni di supporto si raccordano tra di loro per il raggiungimento degli obiettivi operativi. Alle attività delle Funzioni di supporto concorrono tutti i soggetti ordinariamente competenti, adeguatamente coinvolti e preparati attraverso appositi programmi di formazione ed addestramento.

Nella pianificazione di emergenza deve essere individuato il coordinatore del centro di coordinamento tra le Amministrazioni competenti e ciascuna Funzione deve essere affidata al coordinamento di un responsabile individuato tra il personale degli Enti e delle Amministrazioni competenti e operanti sul territorio.

Il Metodo Augustus normalmente individua 14 funzioni di supporto per gli ambiti provinciali e regionali e 9 funzioni per l'ambito comunale.

Attraverso l'istituzione delle funzioni di supporto nei centri operativi di coordinamento si raggiungono due obiettivi fondamentali:

- avere per ogni funzione la conoscenza della disponibilità delle risorse
- affidare a un responsabile della funzione il controllo e il coordinamento della specifica operatività e l'aggiornamento dei dati.

Si rimanda alle "Indicazioni operative per l'individuazione dei centri operativi di coordinamento e delle Aree di Emergenza" del 31/03/2015, il dettaglio delle varie funzioni di supporto, ma si considerano brevemente le caratteristiche di quelle che potrebbero riguardare e coinvolgere l'assistente sociale.

LA FUNZIONE SANITA', ASSISTENZA SOCIALE E VETERINARIA: assicura il raccordo con le strutture del servizio sanitario e quelle dei servizi sociali competenti per territorio per attuare gli interventi socio sanitari connessi all'evento: soccorso sanitario, assistenza sanitaria, socio sanitaria, psicosociale, sanità pubblica e prevenzione, veterinaria. Si rimanda al capitolo successivo per un maggiore approfondimento.

LA FUNZIONE VOLONTARIATO: assicura il coordinamento delle risorse delle organizzazioni di volontariato in raccordo con i referenti delle singole funzioni che ne prevedono l'impiego. Il coordinamento viene svolto sia nei confronti delle organizzazioni locali sia di eventuali organismi esterni al territorio che dovessero giungere in supporto alle operazioni di soccorso. Fornisce supporto, mezzi, materiali e personale alle istituzioni nell'allestimento e gestione dei campi di accoglienza, nonché per quelle di ammassamento degli aiuti.

LA FUNZIONE RILEVAMENTO DANNI: organizza il censimento dei danni agli edifici pubblici e privati, ai servizi essenziali, agli impianti industriali, opere di interesse culturale, infrastrutture pubbliche ed attività produttive.

La rilevazione dei danni ha particolare rilevanza anche per il lavoro dell'assistente sociale, nel momento in cui per esempio, l'inagibilità temporanea o definitiva delle abitazioni di persone appartenenti a fasce deboli e fragili, comporterà la necessità per il Servizio di individuare soluzioni abitative alternative o di collocazione.

LA FUNZIONE ASSISTENZA ALLA POPOLAZIONE: raccoglie le informazioni relative alla consistenza e dislocazione di quella parte di popolazione che necessita di assistenza (ricovero, pasti, trasporti) ed ai vari bisogni di tipo assistenziale (logistica, beni di primo consumo,..). Verifica la disponibilità di strutture recettive (alberghi, palestre) ed organizza l'allestimento degli eventuali centri di accoglienza, delle mense di emergenza, delle aree attrezzate a ospitare la popolazione sfollata dalle proprie abitazione, ovvero tutto ciò che è necessario per fronteggiare i bisogni primari della popolazione colpita.

Questa funzione, di concerto con le componenti Autorità, si occuperà altresì delle modalità atte a garantire la ripresa e/o la continuità delle attività scolastiche.

1.5 LA PIANIFICAZIONE DI EMERGENZA: I PIANI DI PROTEZIONE CIVILE E IL COMUNE

La prima risposta all'emergenza, qualunque sia la natura dell'evento che la genera e l'estensione dei suoi effetti, deve essere garantita a partire dalla struttura di protezione civile locale, più prossima al cittadino, in considerazione della gravità dell'evento stesso e secondo le competenze individuate dalla normativa vigente.

Al verificarsi dell'emergenza sul proprio Comune, il Sindaco - autorità di protezione civile - assume la direzione dei servizi di emergenza che insistono sul territorio comunale, nonché il coordinamento dei servizi di soccorso e di assistenza alla popolazione colpita e provvede ai primi interventi necessari a fronteggiare l'emergenza. In particolare, il Sindaco svolge tali azioni nell'ambito del territorio comunale attraverso il personale del Comune e con l'impiego delle risorse umane e strumentali presenti a livello comunali, anche utilizzando il potere di ordinanza.

La responsabilità che deriva ai sindaci dalle attribuzioni ricevute dal loro incarico e dal loro ruolo di rappresentanza, impone al legislatore di assegnare loro anche strumenti operativi adeguati. Tra questi, il piano di protezione civile che consente, in caso di emergenza, di organizzare la mobilitazione delle risposte di prossimità, ovvero quelle più vicine ai cittadini.

Il piano di protezione civile descrive un modello di intervento che raccoglie l'insieme degli elementi funzionali alla gestione operativa e delle azioni da porre in essere per fronteggiare le diverse esigenze che si possono manifestare a seguito di eventi emergenziali. In particolare, al fine di garantire il necessario coordinamento operativo, il modello d'intervento definisce ruoli e responsabilità dei vari soggetti coinvolti, individuando i luoghi del coordinamento operativo.

Al momento dell'emergenza, la definizione di modelli d'intervento dei livelli territoriali nelle relative pianificazioni può favorire la capacità della prima risposta locale di

protezione civile necessaria al coordinamento delle attività di soccorso e di assistenza alle popolazioni interessate. In particolare, l'individuazione preventiva dei centri di coordinamento e delle aree di emergenza nonché la disponibilità e la loro fruibilità al momento dell'attivazione, favoriscono, in emergenza, una più efficiente operatività e una più veloce attivazione, ai vari livelli di coordinamento.

E' un buon piano quello che si struttura intorno ad un'ipotesi di scenario, che si riferisce ad eventi che effettivamente possono verificarsi sul territorio, sulla base di ricerche scientifiche, memoria ed esperienza. Deve analizzarne gli effetti, definirne l'area d'impatto e individuarne gli eventuali fenomeni che possano farne prevedere, dove possibile, la manifestazione. Deve individuare la popolazione a rischio e ipotizzare i possibili effetti dell'evento su abitazioni e infrastrutture per poi stabilire la strategia d'intervento più efficace. Deve, infine porre particolare attenzione a tutte le strutture strategiche che potrebbero rivelarsi non utilizzabili in emergenze e per le quali va necessariamente individuata un'alternativa.

Il piano di protezione civile deve essere quindi considerato prima di tutto uno strumento di prevenzione.

Il piano si articola in tre parti fondamentali:

1. una parte generale, che raccoglie tutte le informazioni riguardanti la conoscenza delle caratteristiche e della struttura del territorio, nonché dei rischi che incombono su di esso;
2. una parte di lineamenti della pianificazione, che stabilisce gli obiettivi da conseguire per dare un'adeguata risposta ad una qualsiasi situazione di emergenza e individua le competenze dei vari operatori;
3. una parte sul modello d'intervento, che assegna le responsabilità decisionali ai vari livelli di comando e controllo e definisce le risposte operative da attuare in caso di emergenza.

Dovendo garantire la sicurezza e l'assistenza alla popolazione, è necessario che il piano di protezione civile contenga anche le indicazioni:

- sulle **aree di attesa**, generalmente individuate nelle piazze e parcheggi che sono i luoghi individuati dal piano come zone sicure che la popolazione può raggiungere in caso di allarme seguendo vie di fuga preventivamente individuate;
- sulle **aree di ricovero**, che sono ampi spazi aperti, già urbanizzati, dove poter allestire tendopoli e moduli abitativi per ospitare le persone evacuate dalle proprie abitazioni.

Il piano deve essere patrimonio non solo di chi lo redige, ma anche di ogni dipendente della struttura comunale, nonché deve essere divulgato e spiegato a tutti i cittadini che in situazione di emergenza devono conoscere i luoghi in cui mettersi in sicurezza, le procedure da seguire e a chi rivolgersi per ricevere informazioni.

1.6 IL CODICE DELLA PROTEZIONE CIVILE: LA RIFORMA DELLA NORMATIVA

Dal 2 gennaio 2018, il Servizio Nazionale è disciplinato dal Codice della Protezione Civile (Decreto legislativo n. 1 del 2 gennaio 2018), nato con l'obiettivo di semplificare e rendere più lineari le disposizioni di protezione civile, racchiudendole in un unico testo. Il Codice è nato da un confronto sulle criticità e i punti di forza delle precedenti normative ed è stato elaborato da un gruppo di redazione composto da rappresentanti di Dipartimento della Protezione Civile, Regioni, Comuni, Ministeri, Volontariato di protezione civile.

Perché si è resa necessaria questa riforma? Norme e modifiche che hanno regolamentato il tema della protezione civile, hanno sempre seguito l'andamento storico e le emergenze del Paese. La volontà di riformare la normativa di protezione civile arriva quando la legge 225/1992 ha 25 anni e ed è già stata modificata in modo anche intensivo, altre variazioni ed integrazioni di protezione civile passano anche attraverso altri corpi normativi che si sono succeduti nel tempo, per cui si era davanti ad una legislazione frammentaria e difficile.

Il nuovo Codice, punta alla semplificazione ma lo fa attraverso la consapevolezza che il mondo di oggi è complesso e è necessario governare tale complessità. Disciplinando infatti attività di previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, ma anche di gestione delle emergenze e loro superamento, il Codice ha l'obiettivo di garantire una operatività lineare, efficace e tempestiva.

Tra i principali elementi di novità introdotti dal Codice, si evidenzia:

- Una maggiore specificità della previsione e prevenzione. In materia di previsione, il Codice prevede innovazioni relative allo studio anche dinamico degli scenari di rischio possibili e la definisce come attività propedeutica alle attività del sistema di allertamento e alla pianificazione di protezione civile. Relativamente alle attività di prevenzione si tiene conto dell'evoluzione della materia nel tempo esplicitando che l'ambito della prevenzione non è esclusivamente strutturale, ma bisogna tenere in considerazione una prevenzione non strutturale composta da una serie di attività in cui spiccano l'allertamento e la diffusione della conoscenza di protezione civile su scenari di rischio e norme di comportamento e la pianificazione di protezione civile. Si precisa infine la necessità di azioni integrate di prevenzione strutturale e non strutturale.
- Lo stato di mobilitazione. Prima del Codice, l'intervento nazionale e l'attivazione di strumenti straordinari, era subordinata alla dichiarazione dello stato di emergenza. Lo stato di mobilitazione, introdotto dal Decreto Legislativo, consente al sistema territoriale di mobilitare le sue risorse e di chiedere anche il concorso delle risorse nazionali, anche prima della dichiarazione dello stato di emergenza.
- Durata dello stato di emergenza. Il Codice ridefinisce la durata dello stato di emergenza di rilievo nazionale, portandola a un massimo di 12 mesi, prorogabile di ulteriori 12 mesi.
- Pianificazione di protezione civile. Il Codice ribadisce il ruolo chiave della pianificazione e punta al superamento di una concezione "compilativa" di Piano in favore di una visione evoluta volta a rendere questo strumento pienamente operativo.
- Partecipazione dei cittadini alle attività di protezione civile. Il Codice introduce il

principio della partecipazione dei cittadini finalizzata alla maggiore consapevolezza dei rischi e alla crescita della resilienza delle comunità. Tale partecipazione può realizzarsi in vari ambiti, dalla formazione professionale, alla pianificazione di protezione civile e attraverso l'adesione al volontariato di settore.

CAPITOLO 2

LA FUNZIONE 2 - SANITA' ASSISTENZA SOCIALE E VETERINARIA

Gli interventi del Servizio sociale territoriale in emergenza afferiscono alla Funzione 2 denominata Sanità assistenza sociale e veterinaria, che spesso si trova a interagire con la Funzione dell'Assistenza alla popolazione e ad integrarsi con la Funzione del Volontariato.

Il responsabile della Funzione 2 all'interno di un COC è generalmente la figura dirigenziale del servizio sociale, mentre all'interno del CCS e del COM a coordinare la funzione 2 viene chiamato solitamente il referente dell'Azienda sanitaria o del 118.

Per rendere operativa la Funzione, il responsabile deve:

In tempo di pace:

- mantenersi informato sullo stato e l'organizzazione della rete integrata dei servizi socio- sanitari, del volontariato, nonché dei servizi veterinari
- tenere aggiornati gli elenchi delle persone conosciute e assistite dal servizio non autosufficienti, allettate, delle persone fragili e vulnerabili
- tenere aggiornati gli elenchi delle persone seguite a domicilio dal servizio sanitario territoriale
- predisporre una procedura d'intervento interno per l'attivazione del servizio sociale in caso di emergenza
- predisporre un percorso per l'accoglienza e un progetto per la gestione delle persone negli eventuali campi di accoglienza
- individuare strategie operative da mettere in atto nel caso di inagibilità dei locali adibiti agli uffici e all'accoglienza dell'utenza (chiavette USB con gli elenchi delle persone in carico ai servizi, drogbox, rubriche cartacee, elenco dei numeri utili..)
- confrontarsi con l'azienda sanitaria in merito alla propria pianificazione di emergenza
- provvedere al censimento e alla reperibilità di strutture di accoglienza e posti letto in accordo con la Funzione Assistenza alla popolazione
- individuare percorsi d'informazione e formazione per il proprio personale, meglio se insieme alle altre funzioni collegate (Rilevamento danni, Assistenza alla popolazione, Volontariato);

In una fase di pre-allarme e di attenzione, come potrebbe accadere per le emergenze dovute a condizioni meteorologiche avverse (alluvioni, abbondanti nevicate):

- informare il proprio personale, verificarne la reperibilità e predisporre gli eventuali turni di lavoro e di presenza
- disporre da parte del proprio personale, la verifica e/o l'integrazione degli elenchi anche sulla base della tipologia dell'evento atteso. Se per esempio, l'evento interesserà una zona golenale altamente popolata sarà necessario verificare la presenza e la tipologia di situazioni di fragilità per intervenire eventualmente con

un'evacuazione e collocazione alternativa temporanea

– condividere con i responsabili delle altre funzioni (in caso di attivazione del COC da parte del Sindaco) le informazioni, l'analisi della situazione, incrociando gli elenchi delle persone che necessitano di particolare assistenza socio-sanitaria con le risorse e le risposte che si riescono a mettere in campo. Così nel caso di persone non autonome, senza reti familiari e incapaci di muoversi in autonomia, predispone, in collaborazione con la Funzione Volontariato, la disponibilità di automezzi idonei e ambulanze da utilizzare in caso si valuti la necessità di un'evacuazione;

In fase di allarme e di emergenza conclamata

- stabilire la propria sede presso il COC attivando la procedura di attivazione del servizio sociale in emergenza, informando ed integrandosi con i responsabili dei servizi sanitari e veterinari presenti sul territorio
- coordinare il continuo reperimento e aggiornamento dei dati relativi alle persone vulnerabili ed esposte a rischio sanitario e sociale
- coordinare il continuo reperimento ed aggiornamento dei dati inerenti gli allevamenti di bestiame esposti a rischio
- verificare la situazione nelle eventuali strutture comunitarie per anziani e disabili operanti sul territorio comunale accertandone la piena funzionalità
- organizzare l'evacuazione assistita delle persone non autosufficienti dalle aree maggiormente esposte a rischio o dove non siano garantiti i servizi essenziali
- organizzare il servizio di assistenza sanitaria, sociale e psicologica, in collaborazione con la funzione Volontariato, presso le aree di attesa e le strutture di accoglienza della popolazione colpita
- verificare il funzionamento dei servizi di emergenza sanitaria territoriale (medici di base)
- predisporre in accordo con la Funzione Volontariato, l'immediato presidio delle aree di attesa e di accoglienza mediante censimento socio-sanitario e monitoraggio della popolazione presente
- mantenere un costante contatto con il COM/CCS per lo scambio d'informazioni in merito ai dati sugli elementi di rischio sanitario e/o per la gestione operativa su scala intercomunale degli interventi necessari
- valutare in itinere con il proprio personale la fattibilità degli interventi

CAPITOLO 3

L' ASSISTENTE SOCIALE VOLONTARIO

Una diversa modalità di avvicinarsi ad un contesto emergenziale è la scelta di mettere a disposizione la propria professionalità a favore di colleghi e della popolazione colpita da calamità, anche se non si appartiene a quel territorio o agli Enti che ne costituiscono l'assetto organizzativo dei servizi.

E' il caso degli assistenti sociali dell'associazione di volontariato Assistenti Sociali Senza Frontiere (A.S.S.F.) che sono intervenuti esercitando una funzione professionale di lavoro sociale nei campi durante l'emergenza causata dal sisma in Abruzzo; degli assistenti sociali che pur non appartenenti ad associazioni di volontariato, sono intervenuti a sostegno dei colleghi durante il sisma in Emilia Romagna attraverso un'attività organizzata e coordinata dal Consiglio regionale degli assistenti sociali; ed infine, degli assistenti sociali dell'Associazione ASPROC, intervenuti su attivazione del dipartimento di protezione civile durante il sisma del Centro Italia.

3.1 LE CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENTE SOCIALE VOLONTARIO

Gli assistenti sociali che vogliono operare in modo volontario nel sostegno socio-assistenziale alle persone colpite da un'emergenza devono sapere che è necessario intervenire garantendo una certa tempestività e continuità nella presenza. La capacità immediata dei colleghi volontari ad essere operativi ed agire in autonomia permette di essere di maggior aiuto ai colleghi del territorio. Inoltre, essere esterni ed estranei alle dinamiche e alla stanchezza accumulata dai colleghi e dalle istituzioni permette ai volontari di poter accogliere e gestire con maggior serenità le dinamiche conflittuali che si possono generare a causa della situazione all'interno delle tendopoli o dei centri di accoglienza, tra la popolazione e la propria amministrazione locale, tra gli utenti e i servizi. Questo permette di avere uno sguardo più distaccato e di poter contribuire anche all' esercizio di un pensiero e di una riflessione in merito all'orientamento del lavoro e della sua organizzazione, da suggerire ai colleghi titolari.

Ma cerchiamo di approfondire meglio quali dovrebbero essere le funzioni che deve esprimere un assistente sociale volontario.

Prima di tutto, il sostegno ai colleghi: spesso loro stessi vittime dell'evento, i colleghi necessitano di uno spazio proprio nel quale condividere anche emotivamente la propria esperienza vissuta, la propria storia e la propria stanchezza. Inoltre, troppo occupati e coinvolti dall'evento, non sempre riescono a riconoscere il proprio mandato professionale se non sostenuti ed accompagnati dal supporto di altri.

In secondo luogo, una costante attività di ascolto: durante un'emergenza essa viene svolta soprattutto attraverso colloqui di sostegno anche all'interno delle tendopoli e dei centri di accoglienza. Il tema principale dei colloqui generalmente è quello dello stress post traumatico, con particolare attenzione alla problematica della

gestione della paura e dei processi di normalizzazione. Tale attività deve essere però ripartita tra i vari destinatari (popolazione della tendopoli, popolazione residente, volontari, colleghi), in collaborazione con altre figure professionali presenti. Un elemento da tenere in considerazione in questa attività di ascolto è la gestione del giudizio, ovvero la sospensione di ogni forma giudicante tenendo conto dell'estraneità emotiva all'evento, della non conoscenza della realtà in cui si opera e della temporaneità della presenza.

Infine, uno stile di lavoro caratterizzato da flessibilità, disponibilità alla collaborazione, spirito di adattamento: si richiede rispetto e capacità di "entrare in punta di piedi" in un contesto nuovo, sconosciuto il più delle volte, drammaticamente colpito e fragile, disposti ad esercitare la propria attività professionale in setting inconsueti ed estemporanei, accanto a colleghi stanchi, ad organizzazioni ed istituzioni sovraccariche di problematiche da affrontare, e dove le giornate di lavoro sono interminabili ma non sembrano mai sufficienti. Occorre la capacità di mettere da parte le proprie certezze, abitudini professionali e personali per poter essere a disposizione e garantire una presenza significativa.

L'emergenza è caratterizzata da una rapida individuazione e soluzione dei problemi e dalla capacità di definire una scala di priorità degli interventi da mettere in atto. Questo significa anche avere la capacità di individuare lo spazio più fragile e carente nell'organizzazione ed essere propositivi, non lamentarsi. Potrebbe essere il lavoro presso i campi di accoglienza attraverso la creazione e gestione di uno sportello sociale per l'individuazione dei bisogni; oppure la raccolta della documentazione, della normativa e delle ordinanze emesse; oppure l'organizzazione di attività di mediazione culturale, di attività ludico-ricreative o di supporto psico-sociale a favore di fasce di popolazione; oppure il lavoro di front-office e di facilitatore dei rapporti istituzionali tra gli enti coinvolti nell'emergenza, o l'organizzazione e la razionalizzazione degli aiuti che vengono dall'esterno (attività che compete generalmente al servizio sociale e che richiede molto tempo ed energie da parte degli operatori).

Si suggerisce, prima di raggiungere il luogo presso il quale si andrà ad operare a supporto dei colleghi, di raccogliere informazioni anche in merito alle ordinanze emesse dal sindaco e dalla Protezione civile e visionare, se presente, il sito del comune, all'interno del quale si possono reperire gli aggiornamenti sulla situazione e le notizie sull'organizzazione locale in seguito allo stato di emergenza.

La normativa di protezione civile non consente l'intervento di volontari singoli e fuori dalle associazioni di Protezione civile, riconosciute ed iscritte in appositi elenchi.

3.2 IL VADEMECUM DELL' ASSISTENTE SOCIALE VOLONTARIO ³

L' A.S.S.F. prima di inviare i propri volontari a supporto dei territori e dei colleghi, consegnava un "*vademecum dell'assistente sociale volontario*" in modo che potessero avere sempre chiare le finalità, le modalità e gli obiettivi del loro intervento:

a) Cosa portare nella propria valigia mentale:

- Codice deontologico
- Spirito di adattamento
- Apertura alla diversità organizzativa e alla diversa cultura dei servizi
- Identità professionale

b) Cos'hanno più di noi le colleghe che troviamo nei servizi che andiamo a supportare:

- Conoscenza del territorio
- Conoscenza dei servizi e degli operatori che vi lavorano
- Conoscenza degli equilibri politici e relazionali
- Conoscenza dell'utenza storica

c) Cosa portiamo ai colleghi:

- Supporto professionale nelle attività prettamente in capo alla professione
Collaborazione nell'azione e nel pensiero;
- Vicinanza solidale sia professionale che umana
- Possibilità di "pensare insieme" unendo la conoscenza della realtà con la lucidità di chi non è direttamente coinvolto ed è meno stanco

d) Come entrare nei servizi e nelle realtà che andiamo a supportare:

- Rispettando abitudini e consuetudini che troviamo
- In punta di piedi ma...velocemente
- Con una modalità collaborativi e non sostitutiva

e) Se ci vengono idee e proposte:

- ne parliamo con il collega volontario che è con noi
- se entrambi concordano su una proposta di intervento da proporre all'amministrazione, verificare che i colleghi locali siano d'accordo
- condividere con il responsabile del progetto (chi ci ha inviati) tale proposta
- solo dopo questi passaggi ad esito positivo si può procedere a presentare una proposta all'amministrazione presso la quale si sta prestando servizio

f) Prima di lasciare il servizio in cui abbiamo fatto servizio:

- Scrivere in modo puntuale le consegne per i colleghi che verranno, sia del posto sia volontari
- Ringraziare, anche via mail se non di persona, dirigenti e responsabili locali.

³ cfr. ASSF "Il servizio sociale nell'emergenza" a cura di Roberta Teresa Di Rosa, edizioni Aracne, 2012

CAPITOLO 4

ASSISTENTI SOCIALI: INDISPENSABILI, MA (*ANCORA*) DIFFICILMENTE ATTIVABILI. LE PROSPETTIVE FUTURE

A conclusione di questa prima parte, ci sembra importante spendere qualche parola su quelle che potrebbero essere le prospettive future del Servizio sociale nelle situazioni di calamità naturali, partendo da una frase del dott. Federico Federighi⁴ che ha definito la nostra *"come una professione indispensabile per il sistema di protezione civile, ma difficilmente attivabile"*.

4.1 IL PASS – POSTO DI ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Nella normativa di riferimento, la figura dell'assistente sociale viene considerata in modo specifico solo nella Direttiva del Dipartimento della Protezione Civile approvata dalla Conferenza Unificata il 24/01/2013, nata dopo una lunga e profonda riflessione conseguente al sisma dell'Aquila, dal titolo *"Disposizioni per la realizzazioni di strutture campali, denominate PASS, Posto di Assistenza Socio Sanitaria, preposte all'assistenza sanitaria di base e socio-sanitaria alla popolazione colpita da catastrofe"*.

Il PASS nasce come una struttura sanitaria campale che si inserisce nelle attività di ripristino e di superamento dell'emergenza e quindi non rientra tra le attività di soccorso urgente, garantite invece da altre strutture campali quali i Posti Medici Avanzati (P.M.A.)

Il suo obiettivo è quello di supportare il sistema sanitario territoriale colpito da un evento calamitoso attraverso due modalità:

1. dotare di una struttura il Servizio Sanitario di una Regione o di un'Amministrazione Pubblica colpita da calamità ove, in caso di inagibilità o insufficienza delle strutture preposte in via ordinaria, il personale possa comunque continuare ad esercitare l'assistenza sanitaria di base e l'assistenza sociosanitaria;
2. integrare, su richiesta del Servizio Sanitario di una Regione o di un'Amministrazione pubblica colpita da calamità, i servizi territoriali con personale qualificato per l'assistenza sanitaria di base e l'assistenza socio-sanitaria.

L'ordinaria configurazione del PASS prevede l'attivazione di almeno cinque aree professionali, quali i medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta, l'assistenza infermieristica, la psicologia e **l'assistenza sociale**, ma ne è prevista l'eventuale implementazione con altre aree, come per esempio il presidio farmaceutico.

⁴ funzionario Ufficio Emergenze Dipartimento di protezione civile in occasione della giornata di studio *"Tutto ruota intorno a sociale. Il Servizio sociale in emergenza"*, promossa dagli Ordini del nord, Genova 7 giugno 2013

Il PASS è gestito da un medico con funzioni di Direttore Sanitario responsabile delle attività sanitarie e al suo interno opera personale sanitario e socio-sanitario dipendente o convenzionato con il Servizio Sanitario oppure personale afferente alle Associazioni di Volontariato professionali.

Le modalità ed i tempi di impiego dei PASS sono definiti dal Servizio sanitario regionale nell'ambito della struttura di coordinamento della protezione civile al quale fa capo durante un'emergenza. Nel caso il personale impiegato non sia quello ordinario e/o volontario, non appena la situazione lo consentirà, verrà integrato o sostituito da quello competente per territorio.

4.2 L'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO PROFESSIONALE

Il Codice della Protezione Civile include il volontariato organizzato di protezione civile iscritto nell'elenco nazionale del volontariato di protezione civile tra le **strutture operative del Servizio nazionale**, considerandolo componente fondamentale.

L'identificazione di esso tra le proprie strutture operative consente alle Organizzazioni di volontariato di protezione civile di prendere attivamente parte a tutte le attività previste: previsione, prevenzione, emergenza e superamento dell'emergenza.

Ai volontari aderenti a soggetti iscritti nell'Elenco nazionale, impiegati in attività di soccorso ed assistenza (nonché di esercitazione ed addestramento) vengono garantiti, relativamente al periodo di effettivo impiego che il datore di lavoro è tenuto a consentire, il mantenimento del posto di lavoro pubblico o privato e il mantenimento del trattamento economico e previdenziale da parte del datore di lavoro pubblico o privato, per un periodo non superiore a trenta giorni continuativi e fino a novanta giorni nell'anno. Ai datori di lavoro che ne facciano richiesta viene rimborsato l'equivalente degli emolumenti versati al lavoratore legittimamente impegnato come volontario.

Questi benefici garantiscono la presenza numerosa di volontari formati e specializzati che possono però essere impiegati solo se fanno parte dell'Elenco nazionale del volontariato di protezione civile.

L'Elenco costituisce lo strumento operativo mediante il quale viene assicurata la partecipazione del volontariato organizzato alle attività di protezione civile, nonché svolgere attività formative ed addestrative, garantendone l'indirizzo unitario e nel rispetto delle peculiarità dei territori.

L'Elenco nazionale del volontariato di protezione civile è costituito dall'insieme:

1. degli elenchi territoriali del volontariato di protezione civile, istituiti presso le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano e separatamente dal registro previsto dalla ex Legge quadro sul volontariato 266/91. Vi si possono iscrivere oltre le organizzazioni di volontariato e di altra natura i gruppi comunali, i Coordinamenti provinciali delle organizzazioni di volontariato di protezione civile.
2. l'elenco centrale del volontariato di protezione civile, istituito presso il Dipartimento della protezione civile. Questo elenco accoglie le organizzazioni che

per caratteristiche operative e di diffusione, assumono una rilevanza in caso di eventi a rilievo nazionale e stipulano un diretto raccordo con il Dipartimento della Protezione Civile. Nell'Elenco centrale possono richiedere l'iscrizione le strutture di coordinamento delle organizzazioni di volontariato costituite secondo la Legge 266/91 e di altra natura purchè a componente prevalentemente volontaria diffuse in più regioni, le organizzazioni prive di articolazioni regionali, ma in grado di svolgere funzioni specifiche ritenute dal Dipartimento di particolare rilevanza ed interesse a livello nazionale, le strutture nazionali di coordinamento dei gruppi comunali.

Le modalità per richiedere l'iscrizione all'Elenco territoriale è disciplinato dalle legislazioni regionali che determinano anche i necessari requisiti di idoneità tecnico-operativa delle organizzazioni, ma in generale, devono soddisfare almeno tre criteri:

1. l'associazione deve avere assenza di lucro
2. l'associazione deve effettuare attività di protezione civile
3. deve essere garantita la democraticità della struttura

Anche l'iscrizione all'elenco centrale deve soddisfare alcuni criteri, quali:

- la dimensione e diffusione sul territorio nazionale
- la partecipazione ad attività ed interventi a carattere nazionale
- la strutturazione organizzativa deve garantire un'effettiva capacità di coordinamento e mobilitazione a livello centrale
- la mobilitazione operativa deve essere H24
- la capacità specifica in particolari settori di interesse strategico per il Dipartimento

Alcuni Ordini professionali, quali per esempio quello degli ingegneri e dei geologi, hanno stipulato appositi accordi e protocolli a livello Nazionale direttamente con il Dipartimento di protezione civile, per cui ne è prevista l'attivazione con il rimborso delle spese eventuali sostenute.

In alcuni territori regionali queste e molte altre professioni hanno costituito anche associazioni di volontariato, consentendo ai propri aderenti di partecipare alle attività di protezione civile, garantendo interventi qualificati e professionali ed utilizzando i benefici di legge previsti.

Grazie alle sollecitazioni e alle riflessioni svolte insieme ai colleghi dell'Emilia Romagna dopo il sisma del maggio 2012, l'Ordine Nazionale degli assistenti sociali ha promosso una serie di interazioni con il Dipartimento di protezione civile, al termine delle quali ha costituito l' A.S.P.R.O.C ⁵, l'Associazione di volontariato Assistenti Sociali per la Protezione Civile, con la finalità di portare un aiuto volontario in situazioni di calamità naturali e di emergenze sociali.

A decorrere dal 16 febbraio 2016 l'Asproc è regolarmente iscritta nell'elenco centrale delle organizzazioni di volontariato di protezione civile, categoria C1 che consente la mobilitazione per interventi ed attività di rilievo nazionale anche dei suoi eventuali organismi territoriali, e non per interventi ed attività di rilievo locale, almeno fino a quando non iscritti nell'elenco territoriale di protezione civile della rispettiva regione di appartenenza.

⁵ Deliberazione del CNOAS nr 23 del 14 febbraio 2014

4.3 LE CONVENZIONI E GLI ACCORDI: L'ESPERIENZA DELL'EMILIA ROMAGNA

L'esperienza dell'Emilia Romagna in occasione del terremoto del maggio 2012 lascia testimonianza di una prima e vera modalità di partecipazione del mondo professionale riconosciuta dal sistema di protezione civile attraverso la definizione di accordi di collaborazione e/o convenzioni tra l'Ordine degli Assistenti Sociali e la Protezione Civile, che riconoscano il valore e l'utilità dei professionisti nelle operazioni di soccorso in quanto capaci di sviluppare una maggiore attenzione ai bisogni sociali, alla cura delle relazioni soggettive e collettive e all'orientamento delle persone alla rete dei servizi.

La procedura di assegnazione⁶ degli assistenti sociali volontari a supporto dei colleghi delle zone colpite, definita con il Servizio regionale competente e la protezione civile si è rivelata utile, efficace e corretta dal punto di vista normativo e dell'articolazione delle competenze.

Tale attività ha richiesto una gestione serrata e severa, un'intensa attività di collegamento e coordinamento con tutti i soggetti interessati: il responsabile organizzativo dei servizi dei territori interessati, il servizio di destinazione, l'assistente sociale ospitante, l'assistente sociale volontario, il servizio di riferimento dell'assistente sociale volontario, il servizio di protezione civile regionale.

Oltre al fatto che ha richiesto agli assistenti sociali volontari la necessità di prendersi ore di permesso e ferie per poter essere operativi sui territori colpiti, non appartenendo a nessuna organizzazione di volontariato riconosciuta dal sistema di protezione civile. In qualche caso, gli Enti hanno destinato i loro professionisti in comando temporaneo, ma per periodi brevi e discontinui.

Accordi e protocolli, per essere messi in pratica, richiedono una forma organizzativa stabile, continuativa e competente.

Forse un Ordine professionale, per le sue caratteristiche (cariche elettive a tempo determinato, continuo ricambio di persone, parziale disponibilità di tempo in quanto la maggior parte dei consiglieri lavora, un apparato amministrativo estremamente ridotto e impegnato dalle attività istituzionali) può non essere il soggetto più adatto a farsi carico dell'organizzazione necessaria a garantire con tempestività e competenza nei supporti da mettere in campo.

L'Ordine dell'Emilia-Romagna ha potuto sperimentare questa attività per alcune condizioni favorevoli, quali la disponibilità quasi totale di un consigliere in pensione, quella di altri a ritagliare permessi e ferie dal proprio orario di lavoro, e quella di alcuni colleghi a fornire collaborazione volontaria all'attività di organizzazione.

Essere attivabili nel giro di poche ore, essere preparati e consapevoli dei compiti da svolgere, essere accreditati dal sistema di protezione civile, essere legittimati ad avere immediato distacco dal lavoro, essere assicurati, possedere e saper utilizzare da subito gli strumenti e le procedure anche amministrative necessarie ad una

⁶ periodico dell'Oaser, "Il Notiziario. Sisma Emilia 2012". Edizione speciale novembre 2012

gestione precisa non casuale dell'intervento, richiede la costituzione di un accordo adeguato, tempo a disposizione, preparazione professionale e tecnica, a priori, studio, formazione e programmi di lavoro.

Avere avuto a disposizione una struttura già preesistente, quale un'associazione di volontariato, con professionisti già formati, avrebbe facilitato l'operatività immediata (propria delle situazioni emergenziali) e avrebbe consentito di utilizzare prassi di lavoro e procedure collaudate e integrate con la macchina dei soccorsi.

4.4. L'ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA: UNO SGUARDO INTERNAZIONALE (a cura della dott.sa Anna Maria Campanini)⁷

Il servizio sociale nella pratica quotidiana incontra continuamente persone che stanno vivendo situazioni di crisi a livello individuale, familiare, di gruppo o nell'ambito della comunità.

Vi sono però momenti particolari in cui si verificano eventi imprevedibili provocati dalla natura, come i disastri naturali (maree, tsunami, frane, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, desertificazioni) o da conseguenze dell'intervento dell'uomo (emissioni industriali, degrado ambientale, conflitti armati) che comportano conseguenze disastrose quali la perdita di vite umane, di proprietà personali e beni ambientali.

Questi eventi producono una situazione di crisi particolare, caratterizzata dall'emergenza, in cui il servizio sociale, se adeguatamente preparato, può offrire un contributo significativo.

A livello internazionale si sono aperte riflessioni e dibattiti, ma soprattutto sono state realizzate esperienze rilevanti da cui è stato possibile anche cogliere elementi utili per la teorizzazione di modalità operative più adeguate. Una premessa di carattere generale è quella che rimanda a interventi che siano coerenti con i principi etici, affermati anche nella definizione internazionale di social work, e in particolare: il rispetto dei diritti e della dignità della persona, sia a livello individuale che di gruppo, il perseguimento della giustizia sociale e della pace a livello dei territori, l'interdipendenza, la reciprocità e la solidarietà. I manuali relativi all'intervento nelle calamità e in particolar modo la carta di Sendai, messa a punto attraverso un'ampia consultazione dalla divisione Disaster Risk Reduction delle Nazioni Unite, sottolineano la necessità di sviluppare un'azione coordinata di analisi e riduzione dei fattori che sono alla causa dei disastri, di aumentare la preparazione a fronteggiare possibili eventi calamitosi, sviluppando quindi competenze e resilienza.

Viene in particolar modo messa in evidenza la necessità di attivare strumenti di protezione sociale a vari livelli (dai governi centrali alle varie agenzie che si occupano di progetti di riduzione della povertà) che garantiscano gli interventi del servizio sociale, la messa a disposizione di cibo o danaro, la costruzione di reti che proteggano le persone più vulnerabili e con minor capacità di adattiva.

⁷

Assistente sociale e professore associato Università degli studi di Milano-Bicocca

Durante il convegno dell'European Association of Schools of Social Work, che si è svolto a Milano ai primi di luglio del 2015, Margareta Wohlstrom, rappresentante speciale del Segretario generale per la divisione Disaster Risk Reduction, delle Nazioni Unite, ha riconosciuto il ruolo degli assistenti sociali negli interventi a fronte di calamità, come attori sociali indispensabili per mobilitare la comunità, valutare le situazioni, distribuire risorse e offrire assistenza psico-sociale alle persone.

Certamente è fondamentale formarsi per sviluppare le competenze necessarie a gestire i processi complessi che si presentano nelle comunità colpite da calamità. E' richiesta, infatti una capacità di azione e di presa di decisione rispetto a situazioni che sovente si presentano in forma confusa, concitata e disordinata.

Desai (2007) individua, nello specifico, alcuni aspetti che ritiene particolarmente rilevanti. Una prima attenzione è quella di predisporre risposte che tengano conto del contesto ambientale, della cultura prevalente nella comunità, con interventi che si ispirino ai principi dei diritti umani e della giustizia sociale.

Scendendo nella concretezza dell'operatività, è utile prendere inizialmente contatti con la comunità identificandone gli stakeholders, coinvolgere la gente del posto nei processi di intervento, attivando processi di valutazione delle informazioni disponibili e scegliendo le aree sulle quali operare e le possibili risorse da impiegare. Seguendo, anche in questi casi, lo schema mentale del processo metodologico, è utile definire progetti articolati, promuovendo accordi per il lavoro da fare, e valutare costantemente i risultati di quanto viene attuato. Dominelli (2013) sottolinea che gli assistenti sociali si devono impegnare nei confronti delle situazioni di emergenza con azioni diverse e prospettive temporali differenti.

Nel momento dell'emergenza li vede impegnati in processi di aiuto umanitario che devono però svolgersi sulla base di una corretta valutazione dei bisogni per poter poi definire e coordinare l'allocazione di beni e servizi. Questo processo deve avvenire coinvolgendo sempre i soggetti destinatari e non realizzando progetti di intervento top-down che non tengano presenti le caratteristiche e le specificità del contesto nel quale l'emergenza si è prodotta. E' un'azione che richiede grande responsabilità in quanto molto frequentemente le risorse materiali da distribuire sono limitate e, sovente, un'equa distribuzione delle stesse, che deve tener conto di necessità primarie legate alla sopravvivenza, può essere resa più difficile dalle condizioni prodotte dalla crisi che possono aver interrotto i sistemi di comunicazioni, di trasporto e le infrastrutture pubbliche.

Va inoltre tenuto presente che l'impatto delle calamità su diverse fasce della popolazione (le donne, i bambini, le persone disabili e altri gruppi marginali) si manifesta con caratteristiche specifiche e richiede una particolare attenzione nella definizione degli interventi che possono essere attivati nelle situazioni di emergenza. Per muoversi correttamente in queste situazioni, può essere necessaria l'assunzione di funzioni diverse, quali quelle di facilitatore, coordinatore, mobilitatore delle forze significative presenti nella comunità - persone, gruppi, strutture- che possono essere considerate utili risorse. Può essere necessario in talune situazioni, assumere il ruolo di negoziatore e mediatore fra la comunità e i differenti livelli decisionali e attuativi, o di mediatore fra diversi interessi e/o gruppi in conflitto.

Vi è poi un'azione volta alla ricomposizione delle famiglie, al sostegno degli individui e della comunità nell'opera di fronteggiamento delle conseguenze derivanti dalla calamità, fornendo informazioni sull'accesso alle prestazioni, facilitando l'ottenimento di aiuti materiali, realizzando interventi di consulenza psicosociale, rispetto alla necessità di avviare processi di ricostruzione delle proprie vite e sostenendo lo sviluppo di atteggiamenti orientati a favorire percorsi di resilienza (Dominelli, 2013). Ma vi sono anche altri piani su cui il servizio sociale è chiamato a intervenire. Una maggior consapevolezza, da parte degli assistenti sociali stessi sui temi della sostenibilità a livello ecologico.

Come si legge nel sito dell'UNISDR (United Nation Office for Disaster Risk Reduction), i disastri spesso sono conseguenza di scelte che hanno un impatto sulla società e sull'ambiente. "Scelte che sono collegate a come produciamo il cibo, a dove e come costruiamo le nostre case, al tipo di governo che abbiamo a come funziona il nostro sistema finanziari e perfino a che cosa insegnamo nelle scuole. Ogni decisione ed azione ci rende più vulnerabili ai disastri o più resilienti" Ancora Ban Ki-moon, segretario generale delle Nazioni Unite afferma "quanto più i governi, le agenzie delle Nazioni Unite, il mondo degli affari, la società civile, comprendono i rischi e la vulnerabilità, tanto meglio saranno equipaggiati nel mitigare i disastri quando colpiscono e salvare vite" .

Acquisire questa consapevolezza e favorirla attraverso la discussione nei contesti di vita delle persone è un'opera educativa estremamente importante, così come creare sinergie per fare pressione su i politici e i media per promuovere ai diversi livelli (locale, nazionale e internazionali), politiche più adeguate orientate alla realizzazione di interventi preventivi, ma anche in grado di prevedere azioni adeguate per fronteggiare le situazioni di emergenza quando queste si verificano.

Questo include l'individuazione di compiti collegati con l'impiego di tecnologie che assicurino una riduzione dei rischi (ad esempio sistemi di allarme per le popolazioni in aree soggette a tsunami o ad alluvioni potrebbero ridurre enormemente le morti), con la distribuzione delle risorse, prevedendo la definizione di regole chiare per ottenerle e monitorare il loro impiego.

L'associazione internazionale delle scuole di servizio sociale (IASSW) ha assunto come Policy statement il documento stilato da L. Dominelli e sottoposto all'approvazione del Board nel gennaio 2010 (Policy Document on Disaster Interventions), in cui si evidenzia l'importanza che i curricula includano l'area dell'intervento in situazioni di emergenza come parte della formazione e della pratica del servizio sociale.

Il servizio sociale italiano in questi ultimi anni è stato più volte chiamato a rispondere a diverse tipologie di disastri e l'impegno dell'Ordine nell'attivare i propri iscritti, insieme a quello delle diverse associazioni (Assistenti sociali senza frontiere, CRI, Protezione Civile) è stato estremamente importante.

Da queste esperienze è derivata la necessità di una riflessione e di linee guida che, attraverso anche un protocollo d'intesa con la protezione civile, consentano di realizzare interventi meno improvvisati e più rispondenti ai diversi bisogni delle popolazioni colpite dalla calamità. Un passo avanti importante nella definizione di una presenza organizzata del servizio sociale in questo ambito.

Manca ancora totalmente, invece, l'impegno delle università nel fornire una preparazione adeguata su queste tematiche. Ben conosciamo le criticità complessive che sono presenti nei percorsi formativi in termini di non riconoscimento del servizio sociale come disciplina autonoma, con la conseguente carenza di insegnamenti specifici di servizio sociale, di docenti incardinati con un background che affondi le sue radici nella teoria e nella pratica professionale, di esperienze ricerca.

Ci auguriamo che l'interesse per questo tema possa contribuire a sollecitare un ripensamento complessivo dei contenuti dei corsi di studio e che temi fondamentali, sia nelle premesse etico valoriali che nella applicazioni metodologico operative ai diversi settori di intervento possano trovare lo spazio che meritano e che hanno in ambito internazionale.

Desai, A (2007) 'Disaster and Social Work Responses' in Dominelli, L (ed) *Revitalising Communities in a Globalising World*. Ashgate, Aldershot.

Dominelli L. (2013) 'Emergenze e servizio sociale' in Campanini A. (diretto da) *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma

Policy Document on Disaster Interventions for Consideration by IASSW Board, Jan 2010 in <http://www.iassw-aiets.org/disaster-response-committee>

United Nation Office for Disaster Risk Reduction, www.unisdr.org

PARTE SECONDA

LE LINEE DI INDIRIZZO



CAPITOLO 6

L'ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA

L'esperienza professionale diretta degli assistenti sociali che si sono trovati a lavorare in emergenza, ci ha lasciato un modello organizzativo del Servizio sociale assolutamente appropriato e complementare al sistema stesso di protezione civile.

Sul piano operativo questo modello organizzativo si configura in due direzioni: la prima interna al servizio sociale del territorio interessato dall'emergenza, costituita dai propri operatori di riferimento e dalle organizzazioni pubbliche e private socio-assistenziali locali presenti e la seconda, costituita dagli assistenti sociali esterni e volontari che intervengono a supporto dei colleghi e dei servizi nella gestione dell'emergenza.

Se da una parte essere dentro al Servizio esprime una posizione privilegiata per la conoscenza del territorio, delle risorse e del proprio mandato istituzionale, dall'altra bisogna considerare la possibilità che gli assistenti sociali siano essi stessi vittime della calamità e che quindi, oltre a dover svolgere la propria attività professionale di aiuto nei confronti della popolazione, si trovino anch'essi in una condizione di bisogno e/o di difficoltà.

Del resto, se ricoprire il ruolo di assistente sociale volontario a supporto dei colleghi da un lato rende possibile disporre di risorse aggiuntive con una comune identità professionale e deontologica, con linguaggi e metodologie condivise che facilitano la collaborazione, il sostegno e lo svolgimento del lavoro, dall'altro si scontra con la difficoltà di contestualizzare e garantire una continuità dell'azione professionale per la mancanza di conoscenze del territorio, per il turn-over degli operatori, per una presenza temporale degli stessi limitata.

Il modello di Servizio Sociale in contesti emergenziali valorizza gli aspetti peculiari di entrambe le modalità, ne limita il più possibile gli aspetti di fragilità e criticità e, favorisce il riconoscimento del nostro ruolo professionale all'interno del sistema di Protezione civile.

6.1 IL SERVIZIO SOCIALE IN EMERGENZA

A seguito delle esperienze più recenti quali terremoti ed alluvioni, è maturata la convinzione che la figura dell'assistente sociale è determinante nelle situazioni di emergenza, per due ordini principali di motivazioni:

1. IL CODICE DEONTOLOGICO: *"in caso di calamità pubblica o di gravi emergenze sociali, l'assistente sociale si mette a disposizione dell'amministrazione per cui opera o dell'autorità competente, contribuendo con la propria competenza a programmi e interventi diretti al superamento dello stato di crisi"* (art. 40).

2. LA NORMATIVA DI PROTEZIONE CIVILE: *“Concorrono, altresì, alle attività di protezione civile gli ordini e i collegi professionali e i rispettivi Consigli nazionali, anche mediante forme associative o di collaborazione o di cooperazione appositamente definite tra i rispettivi Consigli nazionali nell'ambito di aree omogenee, e gli enti, gli istituti e le agenzie nazionali che svolgono funzioni in materia di protezione civile e aziende, società e altre organizzazioni pubbliche o private che svolgono funzioni utili per le finalità di protezione civile” (art13 comma 2 Decreto legislativo 1/18).*

Non solo. La situazione di caos che si presenta dopo la manifestazione di un evento calamitoso e che coinvolge tutto il territorio, nonché il Servizio sociale, in realtà non ha impedito l'esercizio delle funzioni dell'assistente sociale.

In mancanza di teorie metodologiche e prassi operative consolidate, lo sforzo maggiore dei colleghi è stato quello di attingere al bagaglio professionale per sperimentare e definire un lavoro sociale diverso, senza mai dimenticare di trovarsi comunque all'interno di un processo organizzativo anche se, in emergenza, questo poteva apparire apparentemente leggero, flessibile, improvvisato e fuori dai contesti e schemi organizzativi specifici.

6.2 L'ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA : PREPARARSI PRIMA

L'organizzazione della protezione civile insegna che la migliore metodologia per affrontare un'emergenza è quella di prepararsi un buon piano di interventi, risorse e idee prima che essa possa accadere, in modo da potere agire, nell'eventualità, immediatamente dopo l'impatto, con un sufficiente bagaglio di conoscenze e capacità operative.

Questo significa:

a) CONOSCERE IL PIANO DI PROTEZIONE CIVILE del Comune (o dell'organizzazione a cui si appartiene), in particolare la parte che riguarda il modello d'intervento della struttura comunale di protezione civile (COC) in cui vengono individuati i responsabili delle Funzioni. Nel suo interno il piano individua anche le aree di ricovero e di accoglienza delle persone, le risorse da mettere in campo, definendone chiaramente i compiti e i ruoli ed individua una serie di allegati, la “modulistica di emergenza”, tra cui appositi elenchi come quelli delle persone fragili, disabili e vulnerabili, di medici, di strutture di ricovero sanitarie e socio-assistenziali e di risorse attivabili.

b) REDAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEGLI APPOSITI ELENCHI allegati al piano comunale e non solo. Tale attività deve essere in capo al Servizio sociale territoriale e agli assistenti sociali, che dovranno periodicamente aggiornare gli elenchi delle persone fragili, come previsto dal piano. Questi elenchi, in realtà sono mappature di situazioni di fragilità e vulnerabilità non solo fisica o legata allo stato di salute. E' compito degli assistenti sociali in caso di emergenza, verificare le condizioni di salute e gli eventuali bisogni delle persone inserite in quegli elenchi.

Nel caso l'ufficio diventi momentaneamente irraggiungibile o inagibile, è opportuno

che di tali elenchi se ne possiede una copia cartacea e una in dispositivo (portatile e nel cloud) e non solo reperibile in ufficio. Tra gli elenchi di cui sopra, comprensivi di indirizzo, numero telefonico fisso e cellulare ed eventuale individuazione di persona di riferimento, è bene provvedere ad averne uno contenente i riferimenti di medici di medicina generale, servizi socio- sanitari, associazioni e gruppi di volontariato o del Terzo settore, presidi sanitari pubblici e privati, nonché di tutta l'utenza in carico.

c) INDIVIDUAZIONE E PREDISPOSIZIONE DI DOCUMENTAZIONE da utilizzare in caso di emergenza, quali:

- scheda di rilevazione del bisogno
- modulistica per richieste di inserimento in struttura residenziale/alberghi
- modulistica per la presa in carico
- scheda per il censimento delle persone accolte nei campi di soccorso
- cartella sociale

Rimandiamo agli allegati, gli esempi di modulistica utilizzata da alcuni colleghi durante le emergenze.

d) DOTARSI DI UN PIANO OPERATIVO INTERNO AL SERVIZIO nel quale individuare i compiti di ogni operatore, l'eventuale attivazione di un pronto soccorso sociale, la reperibilità e un numero di emergenza, la possibile organizzazione del servizio in caso di inagibilità dei locali e tutto ciò che può risultare utile per affrontare l'impatto improvviso con l'emergenza. Questo piano operativo dovrebbe già individuare l'elenco delle collaborazioni necessarie, quali per esempio figure educative se non presenti nel servizio, o mediatori culturali, che nel caso del terremoto in Emilia Romagna si sono rivelati figure indispensabili per facilitare la convivenza delle numerose etnie presenti nei campi e per la traduzione di informazioni da trasmettere alla cittadinanza straniera.

e) FARE FORMAZIONE, attraverso la partecipazione ad eventi esercitativi proposti dal volontariato e dagli altri enti di protezione civile finalizzati a "testare" il sistema, nonché la partecipazione ad eventi formativi organizzati dal proprio Ente. Per poter realizzare interventi adeguati ed efficaci a tutela della popolazione colpita, infatti è necessario un buon coordinamento, armonizzare le abilità e competenze di ciascun operatore dell'emergenza e una conoscenza reciproca di ruoli e professionalità.

6.3 L'ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA : COSA STA SUCCEDENDO?

Durante la prima fase di un'emergenza, l'azione del Servizio Sociale del territorio tende a modificarsi per necessità, anche in modo non consapevole:

α. il personale viene coinvolto in prima linea nel gestire il supporto alla popolazione e l'organizzazione dei servizi per i cittadini insieme agli operatori degli altri uffici dei comuni;

β. il contesto di lavoro è caratterizzato dall'assenza dei mezzi abituali e da un'interruzione dell'attività ordinaria per la presenza di bisogni urgenti (ascolto, orientamento, rassicurazione, supporto sanitario) e primari (alloggio, cibo, coperte) richiesti dalla popolazione confusa e spaventata;

- χ. la popolazione ha la necessità di avere risposte concrete e di chiari riferimenti in tempi rapidi. Ciò comporta che la catena decisionale deve essere corta ed estremamente rapida;
- δ. le informazioni disponibili agli operatori sono frammentarie e precarie; le normali procedure e modalità di comunicazione tra i servizi non sono sempre percorribili poiché le reti di collegamento (telefoni di servizio, sedi, computer) possono essere non agibili o fruibili;
- ε. vengono attivati luoghi di riferimento per i cittadini, aperti anche 24 ore su 24, in cui si organizza l'accoglienza, l'ascolto e l'orientamento delle persone;
- φ. la comunicazione tra gli operatori dei diversi enti (Ausl, Comune, Protezione civile, Volontariato, Forze dell'Ordine), avviene in modo diretto;
- γ. le distinzioni tra i ruoli sono più labili, si mettono a disposizione di tutti il proprio sapere e le proprie informazioni e conoscenze
- η. ci si preoccupa in primis di rintracciare e contattare le persone fragili già note ai Servizi (e presenti negli elenchi di cui sopra)
- ι. nel caso non sia possibile rintracciare le persone telefonicamente ci si muove sul territorio e le si vanno a cercare direttamente, per verificare eventuali situazioni di difficoltà e di bisogno;
- φ. si collocano le persone più fragili e senza più un tetto in un luogo sicuro, se necessario, anche fuori dal territorio.

CAPITOLO 7

METODOLOGIA ED ORGANIZZAZIONE MIRATA

Per non perdere il controllo della situazione e diventare immediatamente operativi nel sistema dei soccorsi alla popolazione, si può organizzare l'intervento del Servizio attivandosi secondo la seguente metodologia operativa.

1. Strutturare immediatamente uno sportello, uno spazio fisico di Front Office facilmente visibile, raggiungibile, privo di barriere architettoniche, che garantisca:

- accoglienza e primo accesso della popolazione
- rilevazione con idonea modulistica dell'accesso delle persone
- rilevazione con idonea modulistica dell'accesso urgente: non autosufficienza, problemi sanitari, minori, ecc.
- rilevazione con idonea modulistica degli accessi telefonici o delle segnalazioni pervenute in modo indiretto.

E' indispensabile lasciare traccia e documentazione di ogni segnalazione, colloquio, azione di ricerca e d'intervento al fine di non perdere alcuna informazione nel disordine e nella mancanza di struttura che caratterizza la prima fase di un'emergenza. Per questo può essere utile, se accessibile, il supporto informatico, oppure un raccoglitore in cui inserire in ordine alfabetico, cronologico, o suddivise per tipologie di accesso, le varie schede compilate in modo da poter reperire facilmente le informazioni relative ai singoli accessi. Dove possibile, far esibire alle persone un documento d'identità o permesso di soggiorno per verificare l'effettiva presenza in modo regolare sul territorio.

2. Strutturare, dove le condizioni logistiche lo permettono, uno sportello e uno spazio fisico di Back Office.

Il back office è finalizzato al reperimento delle risorse e delle risposte da dare in modo strutturato quali la ricerca della collocazione in strutture o campi di accoglienza di persone fragili, la riorganizzazione dei servizi di assistenza domiciliare, la consegna dei pasti, il coordinamento con l'area tecnica che verifica i danni e l'agibilità delle strutture pubbliche e degli edifici privati, la predisposizione del servizio taxi sociale. Attività che è in grado di svolgere utilizzando le informazioni raccolte nel front office. Distinguere il lavoro di front office dal lavoro di back office consente agli operatori che si occupano del front office di potersi concentrare maggiormente nell'accoglienza dei bisogni e nell'ascolto dei singoli e dei nuclei famigliari, e a quelli che si occupano del back office di individuare le priorità nei confronti delle quali programmare le azioni e gli interventi successivi.

3. Predisporre un Diario Giornaliero in cui annotare, per esempio:

- Informazioni
- Notizie
- Azioni utili
- Comunicazioni
- Consegne tra operatori
- ...

4. Essere costantemente a conoscenza delle comunicazioni e delle Ordinanze emesse dal Sindaco e dal Capo del Dipartimento di Protezione civile nonché di tutte quelle informazioni provenienti dagli Enti preposti e coinvolti nella gestione dell'emergenza. L'aggiornamento quotidiano di notizie provenienti dall'amministrazione locale è fondamentale per garantire ai cittadini informazioni chiare e precise e provvedere ad una loro corretta divulgazione. In emergenza, infatti, gli operatori del Servizio Sociale diventano consulenti utili alla cittadinanza e a tutti i servizi che intervengono a vari livelli, in quanto esperti nei processi comunicativi e nella raccolta e analisi dei bisogni. Sarebbe buona prassi individuare un luogo nel quale le comunicazioni vengano esposte (eventualmente tradotte in più lingue) come per esempio, una bacheca all'interno dei campi, o in luoghi di aggregazione e incontro della popolazione.

5. Strutturare un raccordo quotidiano e continuativo con il referente della Funzione 2 e partecipare, dove possibile, alle riunioni del COC per:

- essere costantemente aggiornati sulla situazione
- avere uno sguardo complessivo degli interventi effettuati e da effettuare
- riuscire a garantire con tutta l'amministrazione comunale, un coordinamento nelle risposte alla popolazione, nonché un aggiornamento dei bisogni rilevati nel rapporto diretto con la popolazione

6. Strutturare incontri quotidiani di équipe di Servizio per la condivisione delle problematiche e delle informazioni. Questo spazio diventa utile al fine di strutturare gli interventi, di consentirne la valutazione e apportare eventuali cambiamenti, di garantire il passaggio di informazioni tra gli operatori e il COC e/o gli altri Enti.

E' importante:

- che l'équipe sia convocata preferibilmente con fasce di orario di contatto nei cambi turni, per garantire il passaggio delle consegne e delle informazioni
- verbalizzarne i contenuti
- accogliere secondo necessità ogni altra figura professionale.

7. Nel caso di allestimento di campi di accoglienza, partecipare alla composizione delle tende, in quanto l'assistente sociale è esperto delle dinamiche socio-relazionali ed è inserito nella realtà territoriale. E' opportuno stabilire forme di collaborazione con i "capi campo", che garantiscano, tra l'altro, la segnalazione immediata di eventuali problematiche che potrebbero emergere all'interno del campo di accoglienza/tendopoli.

8. **Tenere i contatti con i colleghi degli altri territori colpiti**, perchè mitiga il senso di solitudine e aumenta la capacità di risposta verso i cittadini. **Strutturare un'organizzazione dei turni di lavoro che consenta un riposo adeguato**. Si consiglia, appena le condizioni lo consentono, di procedere ad un'attività di supervisione professionale per un supporto nell'attività quotidiana ed una valutazione di congruità degli interventi messi in atto.

9. **Rinforzare il lavoro di rete con tutti gli operatori presenti anche temporaneamente nel territorio e le reti informali anche al fine di promuovere l'espressione della capacità di resilienza della comunità**. Per esempio, favorire la creazione di gruppi di auto-mutuo-aiuto e di partecipazione attiva dei cittadini, collaborare con le associazioni di volontariato locale per la distribuzione degli aiuti, per il sostegno ad alcune situazioni di fragilità, per l'organizzazione di attività ludiche per i ragazzi, organizzare incontri di informazione per la cittadinanza, ecc.

10. **Facilitare le relazioni e le collaborazioni fra i soggetti intervenuti quali la Protezione civile, i Vigili del Fuoco, le Forze dell'Ordine e ogni realtà istituzionale coinvolta**. In emergenza l'assistente sociale si trova a collaborare ed ad integrarsi anche con professionalità del tutto nuove per il proprio ambito. La prossimità fisica tra questi soggetti che si riscontra nella prima fase dell'emergenza, facilita le relazioni e consente la conoscenza e il rispetto del lavoro altrui, ma può rendere più complessa l'attività dell'assistente sociale.

11. **Dotarsi di metodologie e strumenti di lavoro in ambito multiculturale, come il coinvolgimento dei mediatori culturali** nelle attività di ascolto, di informazione e di restituzione alla popolazione, o all'interno dei campi di accoglienza, dove le differenze culturali e religiose possono generare conflitti.

12. **Facilitare promuovere e rinforzare le azioni volte al ripristino delle autonomie dei singoli, delle famiglie e della comunità**, attraverso un'attività di accompagnamento e di supporto volte a concludere la parte puramente "assistenziale" propria della prima fase emergenziale. Per qualcuno più fragile di altri, per esempio la situazione di accoglienza che trova nelle tendopoli è per lui molto congeniale e rappresenta il raggiungimento di un equilibrio interiore e sociale profondo. Pertanto il momento del distacco dalla realtà emergenziale può risultare traumatico e rendersi necessaria una particolare cura e attenzione coinvolgendo e coordinandosi con gli altri servizi della rete.

CAPITOLO 8

GLI STRUMENTI OPERATIVI DELL'ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA

Non esistono strumenti professionali "ad hoc" per affrontare un'emergenza. Ciò che cambia è la situazione e il contesto in cui l'assistente sociale agisce, il setting con il quale si deve fare i conti è di tipo non convenzionale e caratterizzato da una profonda vulnerabilità.

Nei contesti emergenziali è richiesta una metodologia di lavoro dialogica e collaborativa, una grande flessibilità mentale, è richiesto uno stile di lavoro contraddistinto da assunzione di responsabilità, da ritmi sostenuti di lavoro, da fiducia e aiuto reciproco nei confronti dei colleghi ed infine, ed è necessaria la condivisione di obiettivi e di procedure con gli altri professionisti e soggetti in campo. Vediamo brevemente come si trasformano in emergenza, alcuni strumenti del Servizio sociale.

IL COLLOQUIO

IN SITUAZIONE ORDINARIA	IN EMERGENZA
<ul style="list-style-type: none">- caratterizza la professione- l'andamento è influenzato dall'utente, ma l'A.S. tiene il filo conduttore attraverso la predisposizione di un setting (tempo, spazio, ruolo, compito)- ha sempre un obiettivo da raggiungere- si realizza in un contesto definito (in ufficio, durante una visita domiciliare)- ha uno spazio e una durata definiti, nonché composto di fasi strutturate- viene eseguito generalmente, in seguito ad una convocazione- e' caratterizzato da elementi verbali e non verbali- permette di ricevere e dare informazioni- serve per individuare e separare il bisogno espresso da quello reale- viene utilizzato per definire gli	<ul style="list-style-type: none">- si caratterizza come ascolto e condivisione di aspetti emozionali ed esperienze vissute- il setting diventa emergenziale e non di tipo convenzionale (una tendopoli, l'ingresso di una mensa, un container, due seggiole sotto ad un albero, in fila per mangiare, ecc..)- lo spazio nel quale si svolge non consente di escludere totalmente la realtà che lo circonda- aumenta la capacità dell'A.S. di saper ascoltare, arginare le ansie proprie e di chi ha davanti- e' necessario il controllo delle proprie emozioni e delle reazioni durante la comunicazione, perché si rischia di entrare nel colloquio facendo riferimenti personali- l'attività di front office è difficilmente filtrabile, spazia a 360°- l'A.S. diventa professionista dell'incertezza, raccoglie ogni tipo di richiesta che deve essere accolta, indirizzata e smistata- incontra spesso difficoltà nel tutelare la privacy- i colloqui possono essere ad alta densità

<p>obiettivi del cambiamento e sviluppare le varie fasi del processo di aiuto</p>	<p>emotiva e rischiano di influenzare l'a.s. se non è sostenuto da lucidità e professionalità</p>
---	---

LA VISITA DOMICILIARE

<p>IN SITUAZIONE ORDINARIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - è un colloquio svolto in un luogo diverso dall'ufficio, il cui setting è modificato e influisce sulla relazione e sui tempi - viene utilizzato per approfondire la situazione e acquisire maggiori informazioni dirette sul contesto abitativo, familiare e sullo stile di vita delle persone - la casa contiene la storia delle persone ed è il luogo delle relazioni - la persona viene (di norma) preventivamente avvisata - è un intervento pensato e programmato, ha degli obiettivi definiti - è necessario che sia chiaro lo scopo della visita - l'A.S. non è una persona amica che fa visita, ma rappresenta l'istituzione, connotando la visita stessa come un evento inconsueto - generalmente avvengono nell'ambito di un percorso di aiuto o in contesti di controllo 	<p>IN EMERGENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> - spesso è un intervento volto ad assicurarsi che le persone stiano bene e che non si trovino in condizioni di pericolo o di bisogno urgente - può diventare necessaria al fine di convincere le persone ad abbandonare il proprio contesto di riferimento o la propria abitazione a seguito delle ordinanze di evacuazione e di non agibilità emesse dall'autorità competente - viene utilizzata per raccogliere dati, mappare il territorio e rilevare come questo si è strutturato e organizzato in seguito all'emergenza, nonché individuare le categorie più a rischio - l'A.S. interviene attivando le proprie competenze di mediatore e di attivatore di rete - la "casa" si può trasformare nella tenda priva di privacy e condivisa con altre persone - l'A.S. è spesso attesa perché riconosciuta come un punto di riferimento e di ascolto dei propri bisogni - la situazione di emergenza condivisa può dare una valenza di "prossimità" - tra le finalità si persegue anche la trasmissione delle informazioni di quello che sta avvenendo e dei provvedimenti in atto
---	---

LA CARTELLA SOCIALE

<p>IN SITUAZIONE ORDINARIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - strumento informativo e gestionale nel lavoro dell'A.S. che consente di tenere memoria e redazione dei dati necessari alla formulazione di una valutazione sulla situazione dell'utente - favorisce il riordino delle idee e aiuta a ripercorrere le tappe fondamentali del percorso di aiuto - viene organizzata in base al contesto istituzionale e alle sue specificità operative 	<p>IN EMERGENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> - generalmente nella prima fase dell'emergenza diventa impossibile per gli operatori recuperare le proprie cartelle - raccoglie la specifica modulistica utilizzata per il reperimento delle risorse e delle risposte da garantire in modo strutturato - si è spesso costretti a utilizzare materiale cartaceo che diventa l'unica traccia e la scrittura del lavoro che si sta facendo - diventa uno strumento più "snello" e "sintetico" - le informazioni raccolte devono aiutare l'A.S.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> - vengono raccolti i dati di base, anagrafici e anamnestici, la rilevazione del bisogno, i colloqui fatti e le eventuali visite domiciliari, il progetto d'intervento, gli strumenti utilizzati a sostegno, gli aggiornamenti della situazione - è uno strumento del servizio e come tale deve essere leggibile da parte di qualsiasi soggetto legittimato a farlo (colleghi) nonché uno strumento di tutela dell'A.S. - tutela l'utente perché la sua domanda viene registrata e vengono definiti tempi e impegni assunti 	<ul style="list-style-type: none"> a distinguere l'emergenza dall'urgenza e quindi a stabilire gli interventi da attivare prima degli altri - facilita il monitoraggio della situazione e la verifica degli interventi fatti - aiuta a individuare le categorie maggiormente a rischio e più vulnerabili - consente di monitorare l'uso delle risorse - viene utilizzata una modulistica più immediata e di facile utilizzo che riporti le notizie indispensabili e principali
--	---

LA RELAZIONE SOCIALE

<p>IN SITUAZIONE ORDINARIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - è il principale strumento di comunicazione per trasmettere informazioni sul processo di aiuto, ad altri servizi, oppure per esigenze amministrative-gestionali - deve essere pensata e scritta in base allo scopo e a qual è il destinatario - quando scrive l'A.S. si assume una grande responsabilità - essendo un atto istituzionale come tale va gestito e organizzato 	<p>IN EMERGENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> - non è facilmente utilizzabile - l'organizzazione non è in grado di garantire la tutela della privacy delle persone, tanto più la riservatezza delle valutazioni sociali e dei dati sensibili - i Servizi possono essere de-strutturati e non riuscire a svolgere i propri atti ordinari istituzionali - il carico di lavoro non sempre consente l'utilizzo del tempo e la garanzia della tranquillità necessaria alla redazione della relazione - la situazione è in continuo divenire per cui può non essere significativa un'eventuale relazione di aggiornamento
---	--

IL LAVORO DI EQUIPE

<p>IN SITUAZIONE ORDINARIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - è uno spazio di integrazione interna al servizio con funzione di analisi, valutazione e presa in carico. Si legge insieme la domanda per elaborare un'ipotesi di lavoro - è lo strumento con cui l'Organizzazione e l'individuo membro del gruppo cercano di raggiungere i propri obiettivi 	<p>IN EMERGENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> - diventa un contenitore all'interno del quale emergono i vissuti degli operatori presenti ed un'occasione per raccontarsi emozioni e stanchezze - è uno spazio necessario per il passaggio di consegne e definire i compiti di ciascuno - è il luogo in cui confrontare le informazioni ed aggiornamenti in merito all'andamento dell'emergenza e programmare gli interventi
--	--

<ul style="list-style-type: none"> - è occasione di incontro tra assistenti sociali con gli altri colleghi e professionisti, al fine di confrontare saperi ed orientamenti differenti per l'elaborazione di strategie di interventi e di piani assistenziali individuali - rappresenta una vera e propria risorsa professionale - è il metodo più efficace di lavoro per tutelare l'operatore da eventuali rischi di isolamento e di burn-out professionale - generalmente ha cadenza settimanale o quindicinale 	<ul style="list-style-type: none"> - è lo strumento per verificare le richieste raccolte tramite la modulistica e suddividere il lavoro di front office da quello di back office - ha una cadenza ravvicinata, quasi quotidiana soprattutto nella prima fase dell'emergenza, perché diventa uno strumento immediato per l'organizzazione del lavoro e la verifica di quello che è stato fatto - in un contesto emergenziale, spesso insufficiente di punti di riferimento chiari e precisi, in pieno smarrimento delle pratiche e prassi consolidate, esercita una funzione positiva per ristabilire una dimensione organizzativa e l'identità professionale degli operatori - a livello degli aspetti personali dei propri membri, favorisce la prevenzione di stati di burn-out e di comportamenti individuali, svolgendo una funzione di tipo "contenitivo"
--	--

LE 10 "REGOLE" UTILI PER L'ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA

Ed infine, ecco qualche suggerimento per facilitare il primo impatto con l'emergenza:

1. l'assistente sociale non è solo, fa parte di un sistema e di un'organizzazione
2. l'assistente sociale non è onnipotente, deve imparare a chiedere aiuto
3. l'assistente sociale non è onnipotente, deve individuare la priorità degli interventi
4. l'assistente sociale può essere una vittima lui stesso, deve prendersi cura di sé
5. l'assistente sociale non è un eroe, deve lavorare in sicurezza evitando situazioni di pericolo
6. l'assistente sociale deve lavorare pensando al futuro, l'emergenza finisce
7. l'assistente sociale è un professionista dell'aiuto, deve esserlo sempre e con tutti
8. l'assistente sociale ha la stessa dignità degli altri professionisti e attori presenti sulla scena
9. l'assistente sociale deve imparare a riappropriarsi di "penna carta e calamaio", perché nelle prime fasi dell'emergenza può avere a disposizione pochissimi strumenti per agire
10. l'assistente sociale deve dotarsi di "un paio di scarpe da ginnastica" !

ALLEGATI - LA MODULISTICA DI EMERGENZA

ALLEGATO 1 – SCHEDA RILEVAZIONE DEL BISOGNO

SERVIZIO SOCIALE IN EMERGENZA

SCHEDA RILEVAMENTO BISOGNI

COMPILATA DALL'ASSISTENTE SOCIALE	
DATA E ORA	

• **DATI DELLA PERSONA CHE SI E' RIVOLTA ALLO SPORTELLO SOCIALE**

COGNOME E NOME	
LUOGO E DATA DI NASCITA	
RESIDENTE NEL COMUNE DI	
INDIRIZZO	
RECAPITI TELEFONICI	
INDIRIZZO E-MAIL	
DOCUMENTO IDENTITA'/PERMESSO DI SOGGIORNO	
MEDICO DI MEDICINA GENERALE	

• **COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE**

Relazione di parentela	Cognome e nome	Data di nascita	Note (evidenziare presenza minori/disabili/anziani non autosufficienti)

• **COLLOCAZIONE ATTUALE DEL NUCLEO (crocettare* e specificare**)**

*	Tipo di collocazione	dove / presso chi**
	COLLOCAZIONE AUTONOMA	
	COLLOCAZIONE A CARICO PROTEZIONE CIVILE	

• **LA PERSONA DICHIARA CHE IL SUO NUCLEO FAMILIARE (crocettare e specificare)**

	NON E' CONOSCIUTO DAI SERVIZI TERRITORIALI	
	E' CONOSCIUTO DAI SERVIZI TERRITORIALI	AS REFERENTE:

RILEVAMENTO BISOGNI

--

ESITO (crocettare e specificare)

	INOLTRO SCHEDA AI SERVIZI TERRITORIALI COMPETENTI PER LA PRESA IN CARICO
	BISOGNO SODDISFATTO DALLO SPORTELLO SOCIALE (specificare come) e INVIO SCHEDA AI SERVIZI TERRITORIALI PER CONSCENZA:

L'assistente sociale

ALLEGATO 2: SCHEDA RILEVAZIONE BISOGNI – ALLUVIONE

SERVIZIO SOCIALE IN EMERGENZA

SCHEDA RILEVAMENTO BISOGNI

COMPILATA DALL'ASSISTENTE SOCIALE	
DATA E ORA	

DATI DELLA PERSONA CHE SI E' RIVOLTA ALLO SPORTELLO SOCIALE

COGNOME E NOME	
LUOGO E DATA DI NASCITA	
RESIDENTE NEL COMUNE DI	
INDIRIZZO	
RECAPITI TELEFONICI	
INDIRIZZO E-MAIL	
DOCUMENTO IDENTITA'/PERMESSO DI SOGGIORNO	
MEDICO DI MEDICINA GENERALE	

COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE

Relazione di parentela	Cognome e nome	Data di nascita	Note (evidenziare presenza minori/disabili/anziani non autosufficienti)

ATTIVITA' LAVORATIVA DEL NUCLEO

Cognome e nome	Attività lavorativa	note

IL NUCLEO VIVE

	IN CASA DI PROPRIETA'
	IN LOCAZIONE
	○ privati
	○ ACER
	○ altro
	ALTRO (specificare)

L'ABITAZIONE E'

- SENZA DANNI
- CON DANNI (specificare) _____
- DANNI SOLO ALLA CANTINA
- DANNI SOLO AL GARAGE
- DANNI ALLA CANTINA E GARAGE
- INAGIBILE (specificare il nr di ordinanza) _____

LA PERSONA DICHIARA CHE IL SUO NUCLEO FAMILIARE

<input type="checkbox"/>	NON E' CONOSCIUTO DAI SERVIZI TERRITORIALI	
<input type="checkbox"/>	E' CONOSCIUTO DAI SERVIZI TERRITORIALI	AS REFERENTE:

RILEVAMENTO BISOGNI

- Richiesta di contributo economico
- Elettrodomestici (specificare) _____
- Mobili
- Vettovaglie
- Lenzuole/coperte
- Abiti/scarpe
- Potenziamento Sad
- Consegna pasti
- Disbrigo pratiche
- Trasporti/accompagnamenti
- Inserimento temporaneo in struttura
- Altro _____

ESITO

RICHIESTA INOLTATA A: _____ _____
BISOGNO SODDISFATTO : <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> IN PARTE (specificare)

L'assistente sociale

ALLEGATO 3: SCHEDA DI CENSIMENTO RESIDENTI IN GOLENA/ZONE A RISCHIO

SERVIZIO SOCIALE IN EMERGENZA

CENSIMENTO RESIDENTI IN GOLENA

Scheda n° _____

COMUNE: _____

Località: _____ Via: _____ nr _____

piano _____ Ascensore SI NO Difficoltà di accesso all'abitazione: SI NO

Descrizione eventuali criticità: _____

Nazionalità del nucleo: _____ Difficoltà linguistiche: SI NO

lattanti < 1 anno (n°): _____ bambini 1 < 14 anni (n°): _____ anziani > 75 anni (n°): _____

di cui non autosufficienti: _____ specificare tipo di non autosufficienza: allettato in carrozzina

si sposta solo con ausili o con l'aiuto di una persona con deterioramento cognitivo

Presenza disabili: SI NO minore adulto

specificare tipo disabilità: _____

Presenza persone bisognose di terapie particolari: SI NO minore adulto

Se SI, specificare quali: _____

Presenza allevamenti zootecnici: SI NO: Se SI, specificare tipo e consistenza capi:

Presenza eventuali sorgenti di rischio (vasca liquami zootecnici, attività produttive, ecc.): _____

NUCLEO FAMILIARE (censire il nucleo completo)

Cognome: _____ indirizzo: _____

(Riportare il nome e grado parentela dei componenti): 1° _____

2° _____ 3° _____

4° _____ 5° _____

Data di Rilevazione: _____ Ora: _____

Firma / Componenti Squadra Censimento:

ALLEGATO 4: COLLOCAZIONE DI NON AUTOSUFFICIENTI IN STRUTTURA

Comune di _____

RICHIESTA INSERIMENTO IN STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANO SFOLLATO

<i>Data</i>	
<i>Operatore</i>	As
<i>Rec telefonico</i>	
<i>Protocollo</i>	

ANZIANO PER CUI E' RICHIESTO L'INSERIMENTO IN STRUTTURA:

<i>Cognome e nome :</i>		
<i>Nascita :</i>		
<i>Residenza :</i>		
<i>Telefono :</i>		
<i>Familiare di riferimento</i>		Tel:

NOTE ASSISTENTE SOCIALE

caratteristiche dell'anziano:

CONTINENZA	
SITUAZIONE COGNITIVA	
DEMABULAZIONE	
ALIMENTAZIONE	
NOTE SANITARIE	

COLLOCAZIONE ATTUALE DELL'ANZIANO:

PIANO:

TRASPORTO VERSO STRUTTURA	AUTONOMO (fatto dai familiari)	DA ORGANIZZARE (specificare se seggolina/barella/peso dell'anziano)

MEDICO DI BASE	
RECAPITO TEL	

L'assistente sociale _____

ALLEGATO 5 – SCHEDA DI CENSIMENTO POPOLAZIONE DEI CAMPI DI ACCOGLIENZA

COMUNE DI _____

SCHEDA CENSIMENTO OSPITI CAMPO _____

TENDA n° _____

NUCLEO FAMILIARE (censire un nucleo completo)

Cognome: _____ indirizzo: _____

(Riportare il nome e grado parentela dei componenti):

1° _____ nato il _____ C.F. _____

2° _____ nato il _____ C.F. _____

3° _____ nato il _____ C.F. _____

4° _____ nato il _____ C.F. _____

Nazionalità del nucleo: _____ Difficoltà linguistiche: SI NO

lattanti < 1 anno: n° _____ bambini 1 – 3 anni: n° _____ bambini 4 – 8 anni: n° _____

bambini 9 – 14 anni: n° _____ anziani > 65 anni: n° _____

di cui non autosufficienti: _____ specificare tipo di non autosufficienza: allettato in carrozzina

si sposa solo con aiuto con deterioramento cognitivo incontinente

Presenza disabili: SI NO minore adulto

specificare tipo disabilità: _____

Presenza persone bisognose di terapie particolari: SI NO minore adulto

Se SI, specificare quali: _____

Descrizione eventuali criticità/note: _____

Data di Rilevamento: _____ Ore: _____

Firma del rilevatore: _____