

POVERTÀ E L'INCLUSIONE CIALE IN TOSCANA

ITO RAPPORTO 2021

I servizi territoriali alla
prova della pandemia



Regione Toscana



Un focus qualitativo



- Dirigenti e operatori dei servizi sociali e dei Centri per l'impiego nei territori di Arezzo, Firenze (zona Centro, Nord-Ovest, Sud-Est), Pisa e Prato

Principali obiettivi:

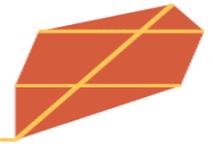
- Analizzare gli aspetti di continuità e discontinuità, di funzionalità e disfunzionalità nei servizi territoriali prodotti dalla situazione pandemica
- Analizzare le trasformazioni che hanno interessato il lavoro degli operatori e dei dirigenti di area

Un invito alla lettura



- 3 sfide prodotte dalla situazione pandemica
- 3 scenari aperti

Prima sfida: fronteggiare l'emergenza e garantire la continuità dei servizi essenziali....



«Ci siamo trovati a conoscere un **target di utenza** che prima non arrivava al servizio sociale proprio perché, anche se con difficoltà, riusciva ad andare avanti. (...) questa pandemia ha fatto emergere proprio la fragilità di quelle famiglie che con tanti sforzi provavano ad andare avanti pur di non rivolgersi all'esterno. Ora non ce l'hanno fatta.» (AS_Firenze_1)

«È difficile, veramente difficile. Anche solo il vetro che abbiamo davanti ora ci rende tutti un po' più glaciali. È vero che c'è una **distanza**. (...) Con le persone che sono in difficoltà si fa lo sforzo di sentirli di più, di programmare più colloqui telefonici, però manca tanto la parte più fisica che dà tanto alla **relazione**.»
(AS_AR_1)

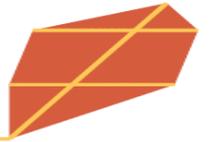
....rimodulando le attività dei servizi territoriali



«Sono venuti meno molti incontri di gruppo. Stiamo un pochino recuperando (...) facciamo dei **seminari online** a cui partecipano più persone. Siccome le persone in questo momento sono un po' in difficoltà, poter trovarsi tutti insieme li aiuta, condividere e creare delle relazioni. (...) Penso alla persona immigrata, alle donne vittime di violenza che si sono trovati in una situazione isolata. Anche uscire dalla struttura e venire qui, presentarsi ad un ufficio pubblico è parte di un percorso, perché è un modo per ritrovare un po' di autonomia.»

(O_CPI_PI)

Seconda sfida: gestire le reazioni degli utenti tra bisogni urgenti e nuove procedure



«Per le persone ha voluto dir tanto quando c'è stata la **sospensione** degli inserimenti socio-terapeutici, la **chiusura** dei centri diurni, la **riduzione** dei servizi di assistenza domiciliare. Più che altro è stato questo che ha avuto un **forte impatto** sull'utenza»

(AS_PO_1)

Terza sfida: il necessario ricorso all'ICT



«Molti dei nostri utenti **non sono tecnologici**. Non sono scolarizzati. Non hanno internet a casa. Pensiamo agli stranieri: è difficile fare una videochiamata su WhatsApp online, piuttosto che avere un mediatore ed essere in una stanza cercando piano pianino e visivamente di capirci» (AS_PO_3)

«Si è creata una sorta di **discriminazione**, perché chi ha un livello culturale alto o semplicemente ha esperienza dell'utilizzo di piattaforme ha avuto più facilità ad accedere per chiedere i contributi. E invece chi non ha questa propensione, non riesce a utilizzare le piattaforme o lo SPID, è stato escluso. Non sempre è stato escluso, ma per loro è stato più difficile ottenere i benefici» (AS_AR_1)



«Io mi auguro che si ritorni un po' al confronto di persona. Alcune pratiche vanno tenute, sicuramente è un **risparmio di tempo** (...). Però da un punto di vista umano secondo me non rendono, perché è più difficile comunicare.

Spesso si fanno queste riunioni e si perde tantissimo tempo nella comunicazione, anche semplicemente per l'uso dei microfoni, accendi o spegni il microfono. Si perde un po' di **naturalezza** secondo me»

(AS_AR_1)

Gli scenari aperti



- Aumento e diversificazione dei bisogni vs. precarizzazione del lavoro
- La necessità di «fare rete» e di rafforzare il lavoro di equipe: RdC e PUC come banco di prova
- Il valore della programmazione e della supervisione

GRAZIE

email: andrea.valzania@unisi.it



Regione Toscana

