Alfredo Arienzo

Gruppo M

27/03/2020

L’emergenza Covid-19 ha portato numerose trasformazioni in molti servizi in cui, da psicologi, interveniamo. La Sala Operativa Sociale, nel particolare, ha subito un’importante messa in discussione di molte parti che ne costituivano la struttura operativa. Il primo input è arrivato dalle equipe delle unità mobili, dove lavoro, che all’inizio dei DPCM Covid si sono organizzate per scrivere delle mail al coordinamento centrale fino a quel momento silente, chiedendo indicazioni rispetto alle necessarie modifiche di interventi che normalmente fanno parte del Servizio. A questa richiesta sono sopraggiunte le prime decisioni del V Dipartimento delle politiche sociali che in breve si dividevano su 5 fronti:

* non si effettuano più **accompagni** se non in presenza di una documentazione medica che attesti la salute dell’utente,
* la possibilità di rimandare, la dove possibile le **verifiche domiciliari** per persone sole a casa, oppure chiamandole a telefono per capire in che emergenzialità sarebbe stato possibile intervenire,
* il passaggio degli utenti accolti nei centri di **accoglienza**, normalmente divisi in h24 e h15 (dalle 18 alle 9 del mattino), tutti ad un’accoglienza h24 con divieto di uscire e conseguente blocco di nuovi ingressi, a meno di una documentazione medica che ne attesti la salute,
* l’iniziale chiusura, poi ridiscussa, dei **centri diurni**, posti in cui è possibile fare docce, lavatrici, avere accesso ad internet, e altre attività che cambiano da centro a centro. Dico ridiscussi perchè attualmente molti centri si sono riorganizzati accogliendo sempre le stesse persone (h9, dalle 9 alle 18) e sospendendo servizi come docce e lavatrici se non per gli utenti già dentro, molti dei quali dormono comunque per strada con tutti i rischi che ne deriva,
* iniziale chiusura totale delle **mense** e in generale di tutti i servizi pensati per sfd che non possono permettere delle regolari norme di sicurezza anticontagio. Anche qui, dico iniziale perché in questi giorni si stanno riorganizzando in alcuni modi che permettano di mantenere i protocolli di sicurezza.

Oltre a vissuti di paura derivati dal lavorare per strada in un momento storico di quarantena nazionale, con queste modifiche, gli operatori delle unità mobili della SOS, si sono trovati a lavorare, da un giorno all’altro, con un servizio vissuto come monco.

Nella mia equipe, nel particolare, già corta per altre problematiche, si sono messe in malattia due colleghe con problematiche sanitarie regresse, portandoci a gestire in 5 un servizio normalmente portato avanti da 8 persone, nell’impossibilità da parte della cooperativa a cui facciamo riferimento, di assumere nuovo personale o girare operatori di altri servizi nel nostro, in quanto da bando è richiesto un mese di tirocinio obbligatorio prima di poter iniziare a coprire turni da operatore.

E’ con tutta questa dimensione emotiva che ci siamo approcciati alla prima settimana di lavoro in emergenza Covid, nella paura di essere contagiati, contagiare, nei vissuti di aver perso obiettivi, interrogandoci rispetto l'utilità di un servizio definito dalle istituzioni “essenziale”, e quindi non chiuso dai decreti di restrizione, ma dagli operatori come inutile rispetto al rischio in gioco.

Personalmente, dopo qualche giorno ho sentito la necessità, forse reazionaria, di pormi in una posizione più pensante, anche grazie al confronto emerso durante il monitoraggio individuale. Ho sentito il bisogno di recuperare obiettivi e di coinvolgere i colleghi della mia equipe, in una ridefinizione pensata del servizio in questo particolare momento. Ho quindi proposto una riunione Skype (non pensata da nessuno per la prima settimana di quarantena), in cui abbiamo deciso di coinvolgere anche le colleghe in malattia a casa. Durante questa riunione sono emersi principalmente problemi interni all’equipe e i vissuti sopracitati. Ho provato con fatica a districarmi tra questi e provare a porre l’attenzione su una dimensione più meta sul servizio e sulla sua riorganizzazione. Rispetto a questo ho proposto di produrre un documento, come unità mobile, che resoconti la situazione degli utenti, ad oggi principalmente sfd ma anche anziani da soli in casa, durante questo duro periodo di quarantena, a partire dai problemi incontrati ognuno di noi. Mi è sembrato un utile prodotto per fornire il Dipartimento di uno spunto per capire quello che succede per strada. A questo proposito mi sono ricordato, e riallacciato, ad una frase che mi è stata detta durante il mio colloquio di selezione: Noi siamo gli occhi e le orecchie del comune di Roma. Questa frase, che al tempo lasciai li, senza soffermarmici (se non dentro dimensioni ideologiche non attinenti ora), acquista un senso in questo particolare momento. Ho faticato molto nel far capire alla mia equipe l’utilità di questo, anche se ho sentito che hanno colto, in qualche modo, la mia implicazione dentro il processo di ridefinizione degli obiettivi, ed hanno accettato ad aiutarmi nel produrlo. E me la prendo questa accettazione “dubbiosa”. Sento, in questo momento, di aver preso in mano una funzione di pensiero importante nel mio gruppo di lavoro, come non l’avevo mai presa. Contestualmente, un altro evento ha aperto un’ottima occasione di ripensare la situazione.

Lunedi è giunta un’ email normale (non pec), da parte del responsabile dell’equipe di back office della sos, ovvero gli assistenti sociali che si interfacciano direttamente con i servizi sociali di centri, ospedali, municipi, ecc. In questa Email si trasmetteva la richiesta del P.O. (Posizione Organizzativa), una carica che si colloca sotto il direttore dell’area Accoglienza-inclusione del Dipartimento Politiche sociali, che dava indicazioni a tutte le unità mobili, di creare ogni giorno tutti i giorni dei brevi video degli interventi della sos. Questa richiesta ha destato, come non mai, un grandissimo sdegno da parte delle unità mobili, che hanno iniziato un lavoro di confronto diretto a mio giudizio molto interessante. Dopo essersi sentiti i vari responsabili delle um (scusate se tutte queste cariche creano confusione, proverò a chiarire a voce), hanno mandato, ogni equipe una mail, chiedendo sostanzialmente tutte:

uno, come si fa a riprendere gli interventi rispettando le leggi sulla privacy di utenti e operatori

due, quali sono le finalità di questa richiesta

tre, di mandare una pec ufficiale alle cooperative all’attenzione dei presidenti.

Questo è stato un momento che ho trovato interessantissimo. In una videochiamata a 3 con me e la mia responsabile in turno in uno schermo e altre due responsabili negli altri due organizzata su due piedi mercoledi, mi sono detto d’accordo con le argomentazioni sollevate rispetto alla richiesta di questa P.O., anche se mi sono chiesto in particolare quali obiettivi avesse in mente e da quale ipotesi era partito. Mi è stato risposto che essendo una carica politica dei 5 stelle queste cose hanno tutte finalità elettorali. Comunque sono riuscito ad instaurare un utile confronto con loro, ed ho proposto una riunione skype tutti insieme per provare a parlare di questo e costruire un momento di ripensare il servizio intero. Si sono dichiarate d’accordo ed ho provata ad organizzarla subito, trovando però un muro dalla mia responsabile che mi dice di aspettare e che avrebbe chiamato una ad una gli altri (responsabili, giuro troverò un sinonimo di questa parola).

La proposta di scrivere quello che abbiamo la possibilità di vedere in quanto unità di strada, parte dai problemi incontrati. Ho iniziato a scrivere un resoconto da condividere in questa riunione, sperando che si farà, prendendo i casi in cui sono intervenuto e provando a capire, partendo appunto dai problemi, criticità e azioni utili. Penso che se non si prende la richiesta della P.O. come esclusivamente elettorale, ma si provi a proporre, insieme a lui, delle riflessioni potrebbe uscire qualcosa di buono. La cosa che sento tanto critica in quella rischiesta è la sua totale assenza nel rapporto con noi, girando delle indicazioni ad una carica sotto di lui che non ha neanche idea del perchè se non: “Così facciamo vedere che noi siamo attivi”. E anche questo far vedere che siamo attivi, già di per se potrebbe essere un’interessante modo di mettersi in rapporto con la cittadinanza. A questo punto però, ho bisogno di parlare dei casi incontrati in questi giorni.

Uno dei primi giorni di emergenza Covid, chiama in centrale il sig. G, un sfd che conosciamo da anni, che chiede una coperta. All’arrivo degli operatori G chiede, timidamente e a bassa voce, di misurargli la febbre, definendosi molto preoccupato di essere infetto, incorrere in problematiche sanitarie serie, ma anche di poter infettare altri cittadini. L’emozionalità di “vicinanza” a lui che ho sentito in quel momento è difficile da nominare. Mi sono sentito quasi grato, come se mi stesse consegnando qualcosa di importante e di cui ero custode e responsabile. Quindi mi sono sentito innanzitutto di ringraziarlo. Poi ho provato a tranquillizzarlo, dicendogli che avrei chiamato il 118, perchè noi non eravamo attrezzati per una richiesta del genere, spiegandogli che se avesse avuto effettivamente la febbre che potesse richiamare ad una sintomatologia Covid (quindi sopra i 38), sarebbe stato importante accettare il ricovero. L’ho detto perchè non è assolutamente scontato che i sfd accettino il ricovero, spesso questo vuol dire passare si, una notte al caldo e nella maggior parte dei casi sdraiato, ma vuol dire anche perdere le proprie cose visto che oltre ad uno zaino in ambulanza non permettono di portare niente. Lui ha infatti detto che avrebbe accettato il ricovero solamente in caso di effettiva febbre. Nel lasso di tempo in cui io e il mio collega abbiamo aspettato l’ambulanza, i cui operatori si sono presentati in tenuta anti contagio, sono continuate a passare parecchie persone lungo il marciapiede vicino alla panchina dove era seduto G. Nell’incertezza dell’inizio di questa situazione emergenziale e, più nel particolare della situazione di G, abbiamo ritenuto utile metterci a distanza utile da lasciare uno spazio tra noi e il muro, dove la gente potesse passare ad una distanza di sicurezza, senza però dire niente ai passanti. L’incertezza della situazione e delle modalità di contagio in generale si rispecchia nei servizi dove si vuole per forza organizzare il lavoro dietro prassi operative chiare, la dove di chiaro c’è ben poco già in una situazione normale, figuriamoci in questa.

Qualche giorno dopo, un cittadino segnala alla Sala due senza fissa dimora, uomo e donna. Nella segnalazione, ovvero il contenuto della chiamata del cittadino alla nostra centrale, risulta una richiesta di aiuto in quanto sembrerebbe che l’uomo stia male e la donna lo stia accudendo. Appena arrivati li, l’uomo stava facendo una (tranquilla) passeggiata con il cane, e al suo ritorno ci ha detto di stare bene e non mostrava, in effetti, una sintomatologia attiva. Non essendo medici e non avendo attrezzatura adeguata chiaramente sarebbe stato impossibile averne la certezza, ma è apparso evidente quanto la situazione non fosse di un uomo malato e accudito come descritto dalla chiamata. Brevemente alcuni cenni della situazione della coppia che conosciamo. M. e R sono due giovani tedeschi, che vivevano da qualche anno in una tenda nel parco della Caffarella, abbastanza autonomi e vagabondi per scelta culturale. Il rapporto con loro è sempre stato tranquillo. Alla chiusura dei parchi per il Decreto della Sindaca Raggi, i due sono stati invitati ad uscire dalle forze dell’ordine, e si sono posizionati nella rientranza di un negozio chiuso per i decreti Covid, sotto ad un palazzo. Questo ha destato preoccupazione ai cittadini che hanno chiamato la Sos raccontando una situazione evidentemente dovuta allo stato di paura diffuso in questo particolare periodo. Ora, nel particolare, in questo caso, un intervento che ho sentito molto utile è stato il rimando al segnalante dell’intervento. Ho ritenuto utile, nei limiti della privacy, di raccontare brevemente la storia e la scelta prettamente culturale dei due, e del fatto che erano stati interessati dai decreti di restrizione in maniera opposta rispetto agli altri cittadini, ovvero uscire dalla propria casa (una tenda nel parco della Caffarella). Questa riorganizzazione degli eventi ha permesso al cittadino, ma soprattutto a me stesso, di ridefinire alcune posizioni, e alla fine della chiamata il cittadino mi ha ringraziato dichiarandosi contento del nostro lavoro, nonostante nel pratico abbiamo fatto ben poco con M e R, apparte dargli dell’acqua disinfettante che avevamo creato sciogliendo dell’Amuchina concentrata nell’acqua.

Una cosa quindi che mi piacerebbe condividere con le altre unità mobili nella riunione, è quella di provare a partire dai problemi in cui si è incorsi negli interventi e provare a scrivere al Dipartimento, con delle proposte operative discusse insieme ed eventualmente, con le varie cariche del Comune.