



**AZIENDA SPECIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA  
DEI COMUNI DI**

**Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno,  
Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghello.**

Prot. n. 2218

Castano P. 11/05/2020

Ordine Assistenti Sociali

Regione Lombardia

*info@ordineaslombardia.it*

**OGGETTO: SOLUZIONI OPERATIVE E ORGANIZZATIVE CHE SONO STATE INDIVIDUATE PER AFFRONTARE LE CRITICITÀ, LE RISORSE IMPIEGATE E LE QUESTIONI ANCORA APERTE E CHE CERCANO RISPOSTA NEI VOSTRI SERVIZI E NEI VOSTRI TERRITORI**

Accogliendo l'invito dell'Ordine Regionale si trasmette la presente nota, relativa al territorio del Castanese e a quanto si è riusciti a mettere in campo per la gestione dell'emergenza in corso.

Per quanto riguarda il **Servizio Sociale** presso i Comuni, ciascun assistente sociale ha collaborato attivamente con l'Amministrazione per avviare servizi vicini ai cittadini. Con l'aiuto del terzo settore, dei volontari e della protezione civile, in alcuni casi, si è riusciti in poco tempo a organizzare servizi per la spesa al domicilio, per la consegna dei farmaci, per un monitoraggio telefonico a distanza, nonché un segretariato sociale accessibile telefonicamente, salvo per situazioni estremamente urgenti non gestibili "a distanza"

In alcuni Comuni gli assistenti sociali sono stati attivamente coinvolti nel COC e grazie al supporto di Azienda Sociale, è stato possibile garantire, la reperibilità h24.

Ogni assistente sociale è reperibile durante i suoi orari di servizio. E' stato attivato inoltre un numero dedicato per le chiamate in reperibilità, al di fuori dagli orari di servizio (dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 8.00 del mattino successivo, il fine settimana ed i festivi per tutto l'arco delle 24 ore). La reperibilità è stata garantita dalle due responsabili di servizio di Azienda Sociale (entrambe assistenti sociali). La reperibilità è stata attivata il 12.03.2020 e terminerà l'11/05/2020, considerato l'avvio della FASE 2.

Gli assistenti sociali hanno potuto osservare che sta emergendo un generale impoverimento delle famiglie, partendo da quelle che già faticavano ad essere autosufficienti. In tutti i Comuni viene garantita la distribuzione di pacchi alimentari in forma gratuita ed è stata avviata l'erogazione di buoni spesa come disposto dall'Ordinanza n. 658 del 29/03/2020, sempre in sinergia con le associazioni di volontariato. Sono inoltre state mantenute le forme di supporto economico normalmente stanziati e previste dai singoli comuni.

Il Servizio Sociale Professionale ed il Servizio Sociale Reddito di Cittadinanza sono stati mantenuti attivi, con le seguenti modalità operative:

- sospensione dell'accesso libero dell'utenza nelle ore di segretariato sociale.

**Piazza Mazzini 43 – 20022 Castano Primo (MI) – tel. 0331 877.298 – telefax 0331 878.339  
e-mail: [aziendasociale@aziendacastano.it](mailto:aziendasociale@aziendacastano.it)  
Partita IVA 05060480968**



**AZIENDA SPECIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA  
DEI COMUNI DI**

**Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno,  
Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghello.**

- ricevimento delle persone solo su appuntamento, al fine di garantire il rispetto dell'indicazione di evitare possibili assembramenti.
- sospensione delle visite domiciliari, fatte salve le urgenze
- sospensione degli incontri, delle riunioni e delle reti in presenza, per le quali si adottano solo ed esclusivamente modalità a distanza

Il servizio dedicato agli interventi previsti dal Piano Povertà ha visto interrotte temporaneamente le regolari attività di case management da parte delle Assistenti Sociali, che, come sopra specificato, hanno supportato il servizio sociale di base per fronteggiare l'emergenza sanitaria in corso.

Tale collaborazione si è sviluppata nell'ottica di sussidiarietà tra pubblico e privato: le due Assistenti Sociali infatti sono dipendenti di Albatros Cooperativa Sociale Onlus. Tra i servizi istituiti a supporto del territorio è stato avviato il segretariato sociale telefonico, finalizzato all'ascolto dei bisogni, accoglienza, informazione e orientamento ai servizi attivati per l'emergenza coronavirus da ciascun Comune; esemplificazione della normativa; attivazione se necessario di un supporto psicologico, garantito sempre telefonicamente da professionisti privati e del terzo settore. In ultimo il Servizio garantisce continuità e monitoraggio nella presa in carico già attiva con i beneficiari di Reddito di Cittadinanza.

Il **Servizio Minori e Famiglia** ha continuato a garantire la propria attività, con le seguenti modalità operative:

- ricevimento delle persone solo su appuntamento,
- colloqui effettuati da remoto per tutte le situazioni in cui è possibile prevedere questa modalità
- sospensione delle visite domiciliari, fatte salve le urgenze
- sospensione delle visite nelle comunità minori o mamma/bambino, con colloqui da remoto
- sospensione degli incontri, delle riunioni e delle reti in presenza, per le quali si adottano solo ed esclusivamente modalità a distanza
- mantenimento di tutta l'operatività legata al rapporto con l'Autorità Giudiziaria di riferimento

Per quanto riguarda i minori, facendo seguito alla richiesta pervenuta dalla Procura della Repubblica c/o il Tribunale per i minorenni di Milano, in data 11/03/2020, relativa alla definizione di un protocollo da adottare nel caso di minori figli di genitori affetti da COVID19 necessitanti entrambi di un ricovero ospedaliero, si comunica che i Comuni dell'Ambito Alto Milanese hanno definito la seguente procedura:

1. Verifica della presenza di persone nella rete parentale del/i minore/i in grado di farsi carico dello stesso. Fatte salve le condizioni di salute del/i minore/i che consentono la sua permanenza al domicilio, si chiederà alla figura di riferimento individuata in ambito familiare di rimanere con lo/gli stesso/i in isolamento, come previsto dai protocolli in caso di contatto diretto con persone risultate positive.

**Piazza Mazzini 43 – 20022 Castano Primo (MI) – tel. 0331 877.298 – telefax 0331 878.339**

**e-mail: [aziendasociale@aziendacastano.it](mailto:aziendasociale@aziendacastano.it)**

**Partita IVA 05060480968**



**AZIENDA SPECIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA  
DEI COMUNI DI**

**Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno,  
Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghello.**

Contemporaneamente verrà attivato il PdF per il monitoraggio delle condizioni di salute. In caso di periodo di isolamento al domicilio con un parente, verrà garantito il monitoraggio da parte dei servizi territoriali del rispetto dei comportamenti richiesti in questa particolare situazione.

2. In caso di assenza di una rete familiare in grado di farsi carico del/i minore/i, si chiederà ad ASST, nell'ottica della collaborazione tra servizi già in atto, la possibilità di ricoverare il/i minore/i presso il reparto di pediatria dell'ospedale del territorio, al fine di monitorare le condizioni di salute ed accertare l'eventuale positività al virus. Nel frattempo i servizi territoriali metteranno in atto la ricerca di risorse alternative al ricovero da poter attivare al momento delle dimissioni: affido a rete amicale se presente, famiglie di prossimità se presenti e come ultima ratio collocamento in comunità per il tempo strettamente necessario. Anche in questo caso verrà contattato il PdF per garantire un costante monitoraggio delle condizioni di salute del/i minore/i

In entrambe le situazioni sopra richiamate si provvederà a trasmettere tempestivamente la segnalazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, indicando l'opzione di collocamento individuata e tutti gli interventi attivati a supporto del/i minore/i e del caregiver.

Verrà inoltre formalizzata nella segnalazione all'A.G. la richiesta di delegare i responsabili sanitari per le scelte medico sanitarie nel caso in cui i genitori non siano in grado di dare l'assenso per le procedure sanitarie che si dovessero rendere necessarie.

Sarà cura dei servizi socio-territoriali, ciascuno per quanto di propria competenza, fare in modo che vengano mantenute e adottate le misure precauzionali e disposizioni preventive atte a evitare la trasmissione del virus ad altre persone e monitorare costantemente la situazione.

Verrà posta la dovuta attenzione per garantire un supporto psicologico relazionale a favore del minore/i, sia per supportarlo nel delicato momento di separazione dai propri genitori, sia per sostenerlo nel nuovo contesto di vita estraneo, aggravato dalla necessità di isolamento.

Nel caso si dovesse verificare quanto sopra, i Comuni dell'Alto Milanese si potranno avvalere del supporto del Servizio Sociale Professionale e del Servizio Tutela minori delle rispettive Aziende Speciali (Azienda Sociale per i Comuni del Castanese e Azienda So.Le per i Comuni del Legnanese).

**L'Ufficio di Protezione Giuridica** è gestito con le stesse modalità del Servizio Sociale.

Da un punto di vista organizzativo è stata data agli operatori la possibilità di lavorare in modalità smartworking.

La riorganizzazione del lavoro da parte di tutti e la gestione dell'emergenza in atto hanno comportato uno stravolgimento dei paradigmi di lavoro per tutti, che non necessariamente devono essere letti come negativi,

**Piazza Mazzini 43 – 20022 Castano Primo (MI) – tel. 0331 877.298 – telefax 0331 878.339  
e-mail: [aziendasociale@aziendacastano.it](mailto:aziendasociale@aziendacastano.it)  
Partita IVA 05060480968**



**AZIENDA SPECIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA  
DEI COMUNI DI**

**Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno,  
Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghello.**

in quanto potranno diventare uno spunto di riflessione per rivedere l'organizzazione dei servizi una volta rientrata l'emergenza e motivo di crescita, sia personale che professionale.

Come le istituzioni pubbliche anche il **terzo settore** si è visto costretto a reinventare i propri servizi ed interventi, continuando a garantire un'attività a distanza: sportelli psicopedagogici, supporto educativo alla didattica in collaborazione con le scuole, educativa domiciliare a distanza, supporto da parte degli educatori delle comunità diurne presenti sul territorio nei confronti dei minori inseriti e delle loro famiglie.

In generale tutti i servizi sociali e socio-educativi gestiti da Azienda Sociale, direttamente ed in partnership con il Terzo Settore, sono stati rimodulati e garantiti con modalità a distanza, declinata sulle singole situazioni e sui bisogni e gli obiettivi dei progetti.

Il fattore comune che emerge a tutti i livelli è una forte capacità, creatività e volontà di rivedere il proprio intervento in funzione delle restrizioni in essere, volendo restare vicino alle persone fragili. Si è mantenuto un forte confronto e una sinergia, già presente prima, ma forse ora più efficace, tra i vari soggetti: ente locale, azienda sociale e terzo settore.

Le criticità maggiori che si possono evidenziare sono le seguenti:

- attivazione dei servizi di assistenza domiciliare **non** a carattere sanitario a pazienti positivi e/o persone fragili sole: non tutte le cooperative accreditate per il servizio si sono rese disponibili ad intervenire con persone risultate positive al virus (anche e soprattutto per mancanza di DPI) e in ogni caso la prestazione del servizio così come regolamentato dalla convenzione può risultare insufficiente in questo momento. Gli enti privati che solitamente offrono assistenza domiciliare non hanno sufficiente personale in servizio per coprire nuove domande;
- il presidio di persone fragili dal punto di vista psicologico e psichiatrico per i quali il solo monitoraggio telefonico e le videochiamate risultano insufficienti e inadeguate a rispondere ai loro bisogni personali e psicologici;
- le restrizioni, se non addirittura sospensioni del diritto di visita genitori-figli, che avrà inevitabilmente ripercussioni sulla vita dei figli di genitori separati. Parimenti, l'interruzione della continuità progettuale sia nel lavoro con i genitori sia con i minori;
- situazioni di maltrattamento e violenza domestica specialmente in un periodo come questo in cui la convivenza forzata può diventare pericolosa, sebbene siano tanti gli appelli dei centri antiviolenza e in generale le misure attivate in tal senso, come i numeri dedicati e l'applicazione per chiedere aiuto;
- difficoltà nel conciliare l'attività ordinaria con quella emergenziale.

In generale, emerge la preoccupazione rispetto alla durata dell'isolamento sociale per molti nuclei fragili, che hanno subito una brusca interruzione di percorsi assistenziali, educativi, psicologici. Quanto più questa condizione proseguirà, tanto più saranno le difficoltà da affrontare.

In ultimo, da non trascurare, sarà importante considerare l'impatto psicologico e sociale che interesserà non solo i cittadini ma anche i professionisti e gli operatori sanitari e sociali quotidianamente impegnati nel



**AZIENDA SPECIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA  
DEI COMUNI DI**

**Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno,  
Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghello.**

fronteggiare l'emergenza, che potrebbe condizionare la ripresa delle attività in un contesto tendente progressivamente alla "normalità".

Il presente documento è frutto del lavoro condiviso dagli assistenti sociali del servizio sociale di base e dei servizi di potenziamento attivati nell'ambito del Piano di contrasto alla povertà, in servizio presso gli undici Comuni (Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghello), soci di Azienda Sociale, Azienda Speciale per i servizi alla Persona, ente strumentale dei Comuni stessi (Manuela Chiodini, Elisa Ripamonti, Giada Marcolungo, Debora Monticelli, Silvia Morelli, Gabriele Artino, Giulia Grilli, Sonia Arensi, Alice Velencih e Giorgia Bleve).

Restando a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, si porgono distinti saluti.

Le Responsabili di Servizio

Sara Testa

Fernanda Costa

