

Cocqui Trevisago 22/03/2019

Servizio Sociale dell'emergenza: riattivare le relazioni, sostenere la resilienza

Marco Zanolli:

Il possibile intervento di Asproc a partire da un piano di emergenza di un Comune del Varesino

Questo intervento nasce con l'obiettivo di cercare di riattualizzare la nostra esperienza di volontari assistenti sociali intervenuti in occasione del sisma del Centro Italia del 2016.

L'attuale è il terzo momento di incontro con le e i colleghi assistenti sociali lombardi. Ne abbiamo organizzato uno a Giugno 2017 ed uno ad Ottobre 2018. Il rischio che vedevamo era un po' quello del reducismo.

Mi sono quindi preso l'incarico di studiare il territorio di Cocquio, leggendo il "Piano di Protezione Civile". Ecco, tenete a mente questo strumento: Piano della protezione Civile.

Mi sono quindi attivato nella ricerca del Piano di Protezione civile di Cocquio Trevisago. Sono andato a cercarlo sul sito del Comune, senza trovarlo. Ho quindi chiamato e si sono mostrati assai rammaricati non ci fosse e mi hanno assicurato che sarebbe stato reso accessibile entro qualche giorno e così è stato.

La prima cosa che c'è scritta su questo documento è che per averne piena comprensione deve essere letto congiuntamente al piano di protezione civile della Comunità Montana Valli del Verbano.

Per fortuna il territorio di Cocquio non si presta a simulazioni di particolari catastrofi, quindi ho modificato un po' la mia scaletta e, da reduce, voglio proprio partire dalla mia esperienza personale.

La nostra professione condivide con le altre professioni di relazione una scientificità che si basa sul costante dialogo tra prassi e teoria. La nostra forza, a differenza di altre, non me ne si voglia, ritengo, sta nell'averne piena coscienza di ciò.

Ecco, io sono partito per Norcia senza sapere assolutamente che cosa sarei andato a fare ed avendo un'idea assai vaga di cosa sia la protezione civile.

Sono partito da Milano con un treno serale da Porta Garibaldi, ho goduto dell'esperienza di viaggiare in una cabina letto. Arrivato a Roma ho preso un bus che mi ha condotto sino a Norcia.

Il bus ha percorso una strada di grande bellezza, che fende il centro Italia. Dall'alto di promontori paesini medievali dominavano il passaggio del bus. Arrivato a Norcia il bus costeggia il muro del paese. Mura nobili e, allora, ancora salde. Scendo a Porta Ascolana e lì mi viene a prendere una collega dell'emilia romagna.

Mi conduce a ritroso ad un edificio bruttino, una balera, che ospita il Coc.

Coc... bho. Capirò.

Mi sono ritrovato gettato in un'operatività caotica, ma ordinata. In questo ampio spazio si concentrava tutta l'attività degli uffici comunali di Norcia. All'ingresso vi era un tavolo atto a ricevere le domande della cittadinanza. Dietro vi erano scrivanie dove sedevano gli impiegati del protocollo, di fronte l'ufficio ragioneria e in fondo l'ufficio tecnico. Uno spazio per riunioni, con tavolo ed anche spazio per il pubblico.

La nostra attività consisteva nel raccogliere le domande della cittadinanza per il Sae (sistemazione abitativa emergenziale) o/e il Cas, il contributo per autonoma sistemazione. Ho conosciuto l'assistente sociale del Comune, e dopo pochi giorni la sua collega rientrata dall'aspettativa.

Ho lavorato molto in quei 16 giorni, senza sosta da mattina a sera. Oltre a raccogliere le domande, nel tempo, ho anche coadiuvato la gestione dei rapporti con gli alberghi, ho affiancato nell'intervento di sgombero di un cittadino che non voleva lasciare la zona rossa, e altre cose che nel farle mi parevano sempre naturali, ovvie. C'era come una coscienza collettiva su cosa andasse fatto che in una certa misura, a ripensarci, avrebbe dovuto sorprendermi.

Un po' alla volta ho notato anche alcune altre cose. Il paese era stato investito dal sisma. Moltissime proprietà avevano subito dei danni. I cittadini chiedevano che venissero valutati tali danni. La mole

di lavoro per gli uffici tecnici era enorme e nonostante il supporto di personale esterno al comune, il lavoro procedeva assai a rilento. C'erano poi le persone che erano state inserite in albergo o in tenda e da lì ad altri alberghi o altre tende. Tenere il conto degli spostamenti, il conto anche economico di quanto veniva a costare la permanenza in albergo delle persone, si faceva sempre più complicato. Poi ancora, la collega del Comune che deve dare risposta al Tribunale per i Minorenni di Perugia e quindi si deve assentare per un giorno. Il registro anagrafe che consta di un file excel.

Quindi partiamo da qui. Da questo ordinato caos, che nasconde complessità.

A Norcia è successo qualcosa. C'è stato un terremoto.

Si è creata una condizione di emergenza che ha avuto una risposta di emergenza efficace.

Sulla base di cosa si è attivata questa macchina? Perché da una parte si sapeva cosa fare e dall'altra pareva non fosse possibile trovare le soluzioni?

Norcia sorge in una zona sismica, periodicamente, ogni 20, 25 anni arriva un terremoto. La gente si ricorda di quello prima.

Perché in una notte si sapeva già cosa fare, si sono trovati i bus per portare i cittadini negli alberghi, perché si sapeva già dove fare i campi tenda per i cittadini e dove i campi per la protezione civile?

In una condizione di emergenza è fondamentale che si sappia cosa fare, è fondamentale che tutto ciò che è prevedibile abbia una risposta chiara ed univoca, con scala gerarchica di comando e chiarezza sulle azioni. Riuscire a prevedere il prevedibile consente di ridurre al minimo l'eccezione e il rischio.

Il Piano di Protezione Civile

La Protezione Civile, soggetto chiamato ad intervenire in condizioni di emergenza, si adopera quindi nella stesura, per ognuno degli oltre 8000 Comuni italiani, di un piano di emergenza, chiamato ora "piano della Protezione Civile" che declina le azioni da mettere in atto in caso di emergenza. Un piano di protezione civile è l'insieme delle **procedure operative** di intervento per fronteggiare una qualsiasi **calamità** attesa in un **determinato territorio**. Il piano di protezione civile è lo strumento che consente alle autorità di **predisporre** e **coordinare** gli interventi di **soccorso** a tutela della **popolazione** e dei **beni** in un'area a rischio. Ha l'obiettivo di garantire con ogni mezzo il mantenimento del livello di vita "civile" messo in crisi da una situazione che comporta **gravi disagi fisici e psicologici**.

Il piano si articola in tre parti fondamentali: 1) **Parte generale**: raccoglie tutte le informazioni sulle caratteristiche e sulla struttura del territorio; 2) **Lineamenti della pianificazione**: stabiliscono gli obiettivi da conseguire per dare un'adeguata risposta di protezione civile ad una qualsiasi situazione d'emergenza, e le competenze dei vari operatori 3) **Modello d'intervento**: assegna le responsabilità decisionali ai vari livelli di comando e controllo, utilizza le risorse in maniera razionale, definisce un sistema di comunicazione che consente uno scambio costante di informazioni.

Il Piano di Protezione Civile è un documento che:- assegna la responsabilità alle organizzazioni e agli individui per fare azioni specifiche, progettate nei tempi e nei luoghi, in un'emergenza che supera la capacità di risposta o la competenza di una singola organizzazione;- descrive come vengono coordinate le azioni e le relazioni fra organizzazioni;- descrive in che modo proteggere le persone e la proprietà in situazioni di emergenza e di disastri;- identifica il personale, l'equipaggiamento, le competenze, i fondi e altre risorse disponibili da utilizzare durante le operazioni di risposta;- identifica le iniziative da mettere in atto per migliorare le condizioni di vita degli eventuali evacuati dalle loro abitazioni.

Quale ruolo per l'Assistente sociale

L'intervento di Protezione Civile in caso di emergenza è declinato secondo il criterio di sussidiarietà. Il sindaco preliminarmente valuta se può far fronte all'emergenza con le risorse proprie, se così non è chiede ausilio al livello superiore e così via sino all'attivazione e mobilitazione di risorse provenienti da tutto il territorio nazionale.

Appare quindi fondamentale che l'assistente sociale si senta parte di questo processo di intervento sin dal livello diciamo più basso. A titolo di esempio porto il crollo del ponte Morandi a Genova di quest'estate, dove l'amministrazione ha ritenuto sufficiente, per quando riguarda l'intervento sociale, le risorse a sua disposizione per far fronte all'emergenza sociale derivante dal fatto. Nel concreto colleghe e colleghi di Genova hanno dedicato parte del loro monte lavoro a questo surplus derivante dall'emergenza.

La più probabile attivazione dell'assistente sociale, quindi, in caso di emergenza è quella richiesta dalla propria amministrazione. In tal senso appare fondamentale che ogni professionista abbia coscienza di quale emergenza possa verificarsi sul proprio territorio, e lo strumento per avere coscienza di ciò non può che essere il piano di Protezione Civile.

Una cosa accomuna il Comune di Norcia e quello di Cocquio Trevisago: il numero di abitanti, circa 5000. La macchina amministrativa di un Comune di 5000 abitanti è una macchina amministrativa per un Comune di 5000 abitanti. Spesso non c'è, ad esempio, il Protocollo elettronico, i Servizi sociali sono commisurati per far fronte ad una domanda portata da una percentuale bassa della popolazione. Ma cosa succede se di botto dal 4% si passa all'80% della popolazione che chiede aiuto all'amministrazione comunale? Non si tratta solo di risorse economiche, ma di personale, di competenza dello stesso, di flessibilità, etc.

Esiste infatti un'emergenza di cui il Piano di protezione civile difficilmente parla: l'emergenza sociale in cui versano i territori e l'emergenza in cui versano i Servizi sociali.

In una nazione dove i comuni sono più di 8000, spesso il bacino di riferimento delle e dei colleghi è ampio e con popolazione distribuita. La maggior parte dei comuni ha meno di 5000 abitanti, in alcune zone con densità di popolazione bassa, spesso nelle zone più soggette a rischi ambientali. Non è infrequente che le e gli assistenti sociali siano pendolari rispetto al luogo dove lavorano. Spesso il personale è appena sufficiente a garantire il funzionamento della macchina amministrativa. Queste emergenze ritengo siano da monitorare costantemente, poiché rappresentano delle fragilità nascoste che rischiano di compromettere l'efficacia del primo intervento in caso di calamità.

L'assistente sociale Asproc

L'opera dell'associazione quindi non è solo formare le e gli assistenti sociali per essere competenti in caso di chiamata da parte della Protezione civile, ma anche sensibilizzare la comunità professionale tutta sulla necessità di sentirsi parte attiva nel processo di intervento a fronte delle emergenze, in ragione della propria stessa professione, attraverso la conoscenza degli strumenti (il piano di protezione civile)