



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 2 - Integrazione - Piani d'intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi - Autorità Delegata - IMPACT

Obiettivo Specifico: 2.Integrazione / Migrazione legale

Piano Regionale Multi-Azione CASPER II - PROG 2350

***Emergenza COVID e servizi per l'integrazione: nuovi
bisogni e soluzioni adottate per l'accesso ai servizi***
I principali risultati delle interviste ai partner del progetto

26 maggio 2020

A cura di Carla Dessi, Ariela Casartelli e Francesco Di Ciò





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



Il perimetro di indagine

Con l'emergenza Covid-19 e le disposizioni relative ai diversi DPCM che si sono susseguiti, molti servizi del nostro sistema di welfare hanno sospeso le loro attività ma molti altri, invece, hanno continuato ad operare:

- Come si stanno ri-organizzando i servizi per l'integrazione dei cittadini di origine straniera in Regione Emilia-Romagna e in che modo riescono oggi a garantire prestazioni e interventi?
- Come è possibile in questa situazione facilitare l'accesso dei cittadini stranieri al sistema dei servizi e alla loro presa in carico?





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



Il perimetro di indagine

L'indagine ha visto il coinvolgimento dei **partner del progetto CASPER** raccogliendo la voce di coloro che in poche settimane hanno modificato la propria offerta di servizi e si sono impegnati per assicurare servizi essenziali ai cittadini e alle comunità in cui operano, ponendo particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione.

Tre i principali temi esplorati:

- **Nuovi fabbisogni dell'utenza**
- **Come è cambiata la relazione di aiuto**
- **Modalità organizzative adottate**





 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

I nuovi fabbisogni dell'utenza



 Scuola IRS
per il Sociale

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE 



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



I nuovi fabbisogni dell'utenza

Le domande giunte ai servizi sociali e agli sportelli dei Comuni hanno riguardato prevalentemente un **sostegno economico ed alimentare** (ad es. accesso ai buoni spesa, pacchi alimentari), richiesta di aiuto per l'acquisto di farmaci

Per i nuclei familiari già in carico emerge una maggiore necessità di **supporto per la didattica a distanza dei figli**, bisogno di acquisire informazioni in lingue diverse





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



I nuovi fabbisogni dell'utenza

Le persone, in particolar modo a inizio epidemia, esprimono il **bisogno di capire**, di accedere a informazioni corrette.

Sono domande che trasmettono grande preoccupazione e paura per il futuro, per i propri figli qualora si venisse colpiti direttamente dal virus

Sono emerse nuove aree di bisogno per quelle **famiglie precedentemente in equilibrio precario** che sono crollate dal punto di vista economico con l'interruzione delle attività lavorative





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



I nuovi fabbisogni dell'utenza: i temi "caldi"

Un tema emerso frequentemente è la richiesta di un **sostegno abitativo/sostegno al mantenimento dell'alloggio**:

- sono giunte ai servizi domande di aiuto da parte di persone sfrattate da situazioni di sub-affitto
- sono state raccolte domande di sostegno per pagare affitto, bollette, utenze

Nelle settimane di "lockdown" diventano ancor più visibili le marginalità estreme ovvero i senza fissa dimora





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



I nuovi fabbisogni dell'utenza: i temi "caldi"

Crescono **le richieste di lavoro**: sono in molti ad aver perso il lavoro, grosse ricadute per i lavoratori stagionali per via delle chiusure e degli accessi contingentati negli stabilimenti balneari e nei ristoranti

Crescono le richieste di supporto per l'accesso ai benefici introdotti (ad es. il bonus di € 600 per i lavoratori autonomi)





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



I nuovi fabbisogni dell'utenza all'interno del sistema di accoglienza

Per quanto riguarda la prima e seconda accoglienza (CAS e SIPROIMI) le domande degli ospiti hanno spostato l'oggetto sui temi Covid e la necessità è stata quella di un forte bisogno di chiarimenti rispetto a quanto stava accadendo

In qualche caso gli operatori hanno rilevato una maggiore necessità di intervenire nella gestione delle relazioni tra gli ospiti e dei conflitti emersi ad inizio emergenza (*“gli ospiti si sono sentiti un po' abbandonati”*) e successivamente con il prolungarsi delle convivenze





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



I nuovi fabbisogni dell'utenza in sintesi

La percezione è che **si siano aggravate situazioni che erano già fragili**, è rimasta scoperta la fascia di chi non sapeva che poteva chiedere aiuto (ad es. utenti con problemi psichici/psichiatrici)





 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

Punti di forza e punti di debolezza

Punti di forza

La collaborazione di tanti anni con i servizi e la conoscenza reciproca

Dal punto di vista organizzativo non ci sono state interruzioni significative, ci sono stati periodi di smart working ma alternati, la presenza degli operatori è sempre stata garantita

Punti di debolezza

Si conferma la necessità di potenziamento dei servizi impegnati nell'accompagnamento all'autonomia degli utenti, ci sono servizi dedicati ma si fa fatica a trovare un sistema territoriale in grado di interfacciarsi con un utenza così particolare ...



 Scuola IRS
per il Sociale

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE 



 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

La relazione d'aiuto



 Scuola IRS
per il Sociale

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE  **irs**



La relazione d'aiuto

Il *setting* del **colloquio a distanza** è complesso, si fa fatica a individuarne uno giusto. Emerge qualche problema nel momento in cui vi è la presenza di “esterni”, non ci sono spazi dedicati (ad es. un colloquio a distanza con utenti che dividono lo spazio con i familiari o altri – vedi nei centri di accoglienza)

Per quanto concerne i **colloqui in presenza** sono stati ridotti nei primi tempi per la difficoltà di garantire sicurezza sia agli utenti che agli operatori. Ora sono possibili solo previo appuntamento e solo se necessario





La relazione d'aiuto

Si fa fatica a gestire la relazione a distanza ma non sono mancate le sorprese: relativamente all'équipe di etnopsicologia , l'ordine degli psicologi ha invitato subito a trasformare a distanza il rapporto terapeutico e l'utenza ha risposto bene ...

In qualche caso gli utenti si sono dimostrati molto più sciolti e a loro agio a distanza e si è riusciti a entrare maggiormente in sintonia

L'utilizzo dei dispositivi di protezione sembra, soprattutto con il passare del tempo, non costituire più una barriera comunicativa





La relazione d'aiuto

Come vengono garantiti i servizi di mediazione/competenze interculturali?

- In presenza (ad es. con lo psicologo nei colloqui terapeutici)
- In modalità mista dove possibile da remoto, spesso attraverso i dispositivi più in uso (es. WhatsApp)

Dotazione sufficiente di dispositivi da parte degli operatori ma facendo ricorso ai dispositivi e alle connessioni personali. Grande utilizzo di WhatsApp che però pone dei problemi rispetto alla privacy





 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

La relazione d'aiuto: interrogativi aperti

- **Come ci si può avvicinare e dimostrare empatia con i DPI laddove vengono comunicate notizie che comportano un grosso carico emotivo?** Ad es. risposta negativa dopo audizione in Commissione territoriale per richiesta asilo
- **Gli strumenti digitali possono sostituire il lavoro in presenza? Come si possono rendere incisivi gli interventi a distanza?**
La comunicazione in presenza offre degli strumenti della comunicazione non verbale particolarmente importanti con un'utenza vulnerabile e con pochi strumenti di comprensione della realtà



 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

Le modalità organizzative e gli interventi adottati



 Scuola IRS
per il Sociale

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE 



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Le modalità organizzative

Il servizio sociale non si è fermato mai e oggi è particolarmente sotto pressione nella gestione degli interventi di solidarietà alimentare previsti dall'Ordinanza Protezione Civile 658 del 29 marzo 2020

I servizi hanno raccontato del loro coinvolgimento nei COC, di aver garantito il rapporto con l'utenza con la predisposizione di numeri utili ma anche presidi territoriali e sportelli per l'accoglimento delle domande di sostegno

Diversi i comuni che hanno provveduto a integrare risorse umane con personale del Reddito di Cittadinanza e personale amministrativo meno impegnato temporaneamente su altri servizi





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Le modalità organizzative

Molti gli operatori che dopo una prima fase in *smart working* sono stati poi richiamati in servizio in presenza per la gestione delle varie richieste (ad es. la raccolta delle domande sui buoni spesa)

Per gli enti gestori nella prima e seconda accoglienza con lo scoppiare dell'epidemia si sono bruscamente interrotti i contatti degli ospiti con l'esterno, ridotta all'essenziale la presenza degli operatori all'interno delle strutture ai fini di un contenimento della diffusione del virus





Le modalità organizzative

Il lavoro da remoto è stato utile per le riunioni di équipe/di coordinamento, è stato possibile aggiornarsi e confrontarsi con maggior frequenza.

Sicuramente la relazione a distanza consente di ottimizzare i tempi di spostamento laddove si opera in un territorio vasto. Se adottata anche in futuro il tempo guadagnato potrebbe essere investito in servizi

La rete presente si è rivelata solida ad affrontare l'emergenza : si sono intensificati gli scambi con il Terzo settore che ha lavorato molto in sinergia con i servizi, i volontari hanno rappresentato un nodo essenziale della rete





 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

Suggerimenti dai territori

- Dare continuità alle pratiche di successo avviate, formalizzandole e promuovendone la conoscenza sul territorio
- Dedicare tempo a sviluppare nuovi percorsi e nuove idee per evolversi. Ad es. pensare ad interventi educativi di “alfabetizzazione all’informatizzazione” al fine di consentire l’accesso ai servizi per tutta la popolazione
- Sistemizzare la conoscenza dei servizi e delle opportunità già presenti. Ad es. potenziando il confronto tra le diverse progettualità presenti (ad es. i vari FAMI)
- Supporto e supervisione al ruolo degli operatori



 Scuola IRS
per il Sociale

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE 