

Mi presento, sono Maria Grazia Veneziani. Sono un'assistente sociale e lavoro da qualche tempo nel servizio sociale minori. Odio il microfono, sono in difficoltà in questa postazione e non faccio uso di sostanze stupefacenti. Quest'ultima affermazione è da correlare con la prossima: ho scelto di occuparmi del Sisam ed ancora oggi la collega che mi ha preceduto mi ringrazia: tenete conto che la sua password per entrare nel programma era incubosisam.

Mi hanno chiesto di parlare di questo tema: prima ho pensato "perché io? Amano il rischio..."; poi mi sono concentrata, ho pensato a quale strategia potevo utilizzare per stupirvi ed attirare la vostra attenzione, mi sono concentrata ed ho cercato e cercato e cercato per poi arrivare alla conclusione che l'unica storia che potevo raccontare è la mia storia.

È mattina, sono arrivata al lavoro, ho sistemato le solite masserizie che trasporto continuamente tra l'ufficio e la casa, non capisco perché ma sembra sempre in trasloco quando entro ed esco dall'ufficio, e l'agenda mi dice che non ho appuntamenti perché è una giornata Sisam, devo sistemare i dati, una giornata un po' noiosa ma tranquilla. Mi hanno passato una cartella con il nome sbagliato, questo minore non c'è, non ho lo stato di famiglia forse la H va prima della K ...che barba, l'ho già detto tante volte che se non ho il nome giusto mi si complica la vita, ma noi a.s. siamo così: la raccolta dati è tempo perso, la vera attività è sul campo, è con la gente non con il PC.

Nel corridoio sento dei passi, se è la titolare della cartella gliene dico 4. I passi si avvicinano e io mi preparo alla parte della Signorina Rottermeier Arriva Francesca, un'assistente sociale giovane, frizzante, con tante idee in testa e con una certa irruenza, a volte da contenere, che ricorda a tutti, solo con la sua presenza, che non si può restare fermi ed aspettare. Quando arriva davanti alla mia porta risulta subito evidente una strana espressione che non promette niente di buono - è successo qualcosa - ho ancora l'illusione che non si fermerà da me perché è lì sulla mia porta e non dice niente, o forse ha solo bisogno della cucitrice e non se lo ricorda, io ho altro da fare devo trovare dove va messa la H, non ho tempo di raccogliere quella strana espressione, ho da fare il Sisam, la Massaro mi ha già comunicato la scadenza e sono in ritardo «Ciao Francesca che cosa è successo? Hai una faccia strana»; lo so non resisto davanti alle faccine strane... «mi ha telefonato la Dr.ssa Giorgi e XXX è incinta ha 13 anni».

Ecco è successo di nuovo sento dentro un vuoto pesante che arriva fino in fondo ai piedi e non lascia posto per niente. Guardo Francesca e i suoi occhi diventano lo specchio di questa sensazione. Il vuoto pesante è così invadente e così fastidioso che inizio a cercare di liberarmene: il primo salvagente è rappresentato dalle informazioni: la madre lo sa? Di quanto tempo è? Ma con chi? E a scuola? La madre che tipo è? Ha un compagno? Un marito? Un uomo convive con loro? Che tipo è? Ha delle amiche? Viene al centro? Come va a scuola? Francesca comincia a rispondere ma non riesce a farsi prendere, il vuoto è ancora lì ed è peggio del mio perché è imbevuto del dubbio che sia proprio il compagno della madre il mostro. Io avevo la mia H da mettere a posto, mi avrebbe salvato, era la mia aria e adesso sono qui senza fiato a cercare di mettere a posto la mia confusione per accogliere, riordinare e rispondere dall'alto dei miei capelli bianchi alla paura a cui mi trovo davanti. Ormai non c'è nessuna lettera dell'alfabeto che mi possa salvare. Facciamo una pausa caffè e mettiamo in ordine le azioni: segnalazione, colloqui, decisioni, coinvolgimento di altri operatori ricerca struttura, altri famigliari. Questo è il secondo salvagente: vediamo di trovare rifugio sulla boa delle procedure. E adesso rimane da decidere che cosa fare e si perché ora ci siamo: cerchiamo una comunità per minori. La famiglia non è riuscita a salvare XXX e quindi bisogna trovare un posto. Chissà quanto ha voglia di diventare grande XXX con questi esempi del

popolo dei grandi? I genitori, gli insegnanti, i servizi: quanti sono i segnali che potevamo cogliere e ci siamo lasciati sfuggire per non dover fare i conti con dei sentimenti che ci appesantiscono la vita?

Ora siamo in due con un caffè in mano e la testa nel minestrone dei sentimenti e degli strumenti professionali: all'orizzonte ci sono i colloqui con la vittima e gli adulti coinvolti e a me operatore rimane l'urgenza di chiudere in una scatola il groviglio delle sensazioni e dei dubbi e la strana sensazione di solitudine condivisa. Francesca rompe il silenzio e mi dice: «devo vedere io XXX? Che cosa le dico? Come faccio a parlarle? Da dove inizio? Le devo dire che siccome è vittima di un adulto che si sa difendere da solo lei deve lasciare il suo mondo le sue amiche la sua scuola la sua famiglia ed anche la sua amica Paloma l'amica gemella?». Sì Francesca e poi devi parlare con il capo, coinvolgere la psicologa, trovare la comunità, spiegare alla scuola il collocamento, scrivere alla procura, entreri in un mondo in cui per giorni racconterai questa storia nascondendo parti diverse a seconda di dove ne parli e conserverai le emozioni e le sensazioni per molto tempo, lasciando che le più sconvolgenti prendano polvere perché coperte sono meno invadenti. Vedrai gli effetti dei tuoi atti e ti verranno dei dubbi, molti dubbi e condividerai questo minestrone con tutti gli operatori con cui farai squadra, cara Francesca sei in ballo questo è quello che hai scelto di fare da grande.

Tutta questa storia viene a distanza di tempo tradotta in numeri: quanto costa la retta della comunità? Quanti minori ci sono nella comunità? Quanti chilometri dista la struttura dal servizio? Quanti colloqui facciamo con la famiglia e la minore? Quanto tempo deve trascorrere in comunità XXX? Quanti casi di maltrattamento avete in un anno? Quanti operatori sono stati coinvolti?

Alle Assistenti Sociali piace più il "come", agli amministratori piace più il "quanto" ed è meglio se è "piccolo" (spendi poco, pochi casi, pochi giorni in comunità) e alla Regione? Il Sisam raccoglie il "quanto" e quindi Francesca dovrebbe poter guardare i dati Sisam e riconoscere il suo lavoro. Purtroppo tra Francesca e il Sisam ci sono io, imprecisa, confusionaria, pasticciona e troppo assistente sociale.

Ecco, finalmente sono riuscita ad arrivare al tema: tutte le volte che guardo la rilevazione regionale ho un tracollo. È possibile che Piacenza non sia mai allineata con il resto del mondo? Mi piacciono le colonnine colorate che ci mostra il Dr. Zacchia, uomo preciso e ordinato (praticamente la versione maschile di ciò che non sarò mai capace di essere), ma non riesco a ritrovarmi, non mi specchio dentro i dati e io so che lavoriamo bene in tutta la provincia (conosco direttamente il territorio di Piacenza e di Ponente). L'organizzazione dei servizi, molto diversificata in regione, determina anche una raccolta di dati differente: due esempi mi sembrano illuminanti:

- gli psicologi: i professionisti Ausl che lavorano con noi (tutela) appartengono al dipartimento cure primarie, si occupano per il 95% dei casi di nuclei segnalati dal nostro servizio ma non appartenendo alla NPI, non entrano in nessuna rilevazione dati della Regione, per cui su Piacenza si registra un'integrazione socio-sanitaria bassissima, anche se dovrebbe essere addirittura vicino al 100%... così come esiste una collaborazione molto stretta tra servizio sociale e pediatria di comunità (questo per storia di vicinato);
- i servizi sociali in provincia si occupano di tutte le pratiche socio-assistenziali inerenti i minori: la tutela è intesa nell'ampiezza del termine (esenzione mensa, inserimenti centri educativi, tempo libero vacanza, sfratti con la presenza di minori, adozioni, affido, procura, prestiti sull'onore, contributi economici, ecc.) quindi i valori delle nostre prese in carico

sono molto più alte che nei territori dove è maggiormente definito l'ambito di intervento e, percentualmente, anche i casi di abuso risultano pochi.

Mi dispiace sentirmi dire che non abbiamo una raccolta attendibile, oppure che culturalmente non siamo pronti a chiamare con il loro nome i maltrattamenti; oltre al fastidio devo riuscire a capire che cosa c'è di vero e allora mi interrogo. Questa era anche la sollecitazione della Regione quando ci ha proposto di incontrarci come referenti Sisam, proprio per riflettere sulla motivazione della bassa percentuale delle rilevazioni abusi/maltrattamenti.

Quanto c'entro io con la lettura della problematica?

- Se non la chiamo violenza è meno grave?
- Se ho una coppia conflittuale in ufficio, ho un problema e, cioè, interrompere queste liti: la vittima coinvolta in violenza assistita è un po' più distante e il mio caso lo classifico nei miei pensieri come coppia conflittuale. Questa classificazione mi può confondere nella registrazione Sisam?
- Il groviglio sentimentale incide?

L'organizzazione è sempre presente insieme a me ogni volta che effettuo un colloquio o inserisco un dato Sisam. Anche la confusione organizzativa è sempre presente, così come l'imperativo del risparmio o l'esclusione della voce "prevenzione" da alcuni servizi sanitari e purtroppo noi che approcciamo direttamente con il pubblico siamo il veicolo attraverso cui questi contenuti arrivano alle persone sedute davanti a noi.

A me piace che nella mia professione ci sia la parola sociale, ma senza il lavoro di squadra io non assolvo al mandato professionale. Se non faccio squadra con tutti coloro con cui mi interfaccio e più alto è il potere decisionale dei ruoli, maggiore dovrebbe essere l'interesse a unire le forze perché è l'unico ambito di risparmio e di risultato realmente possibile. Io posso convincere una persona che la rete è salvezza, solo se la stessa percepisce che essere parte di una rete è la mia scelta, altrimenti si chiama truffa e la persona non abbocca, anzi, scappa dalla rete per non sentirsi intrappolata.

P.S. XXX è in comunità con la sua bambina; il tribunale e gli amministratori hanno concordato con il progetto tecnico proposto permettendone la realizzazione, la ragazza ha ottenuto la licenza media e si è iscritta ad una scuola professionale, Francesca in questo momento non sta svolgendo la professione di assistente sociale e XXX ha già conosciuto 3 assistenti sociali.