

Bambini e ragazzi: come garantire sostegno e protezione?

I servizi di tutela dei minori davanti all'emergenza COVID- 19

Cosa succede nei servizi per la tutela dei minori a seguito dell'emergenza sanitaria dettata dalla diffusione del COVID-19? Quali sono i nuovi bisogni che stanno emergendo? Come si può rispondere efficacemente ai bisogni di bambini, ragazzi e famiglie in tempi di isolamento e distanziamento sociale? Grazie al racconto di quattro Servizi lombardi uno spaccato della riorganizzazione degli interventi e alcune riflessioni su apprendimenti e nuove priorità.

a cura di Cecilia Guidetti - mercoledì, Aprile 29, 2020

<http://www.lombardiasociale.it/2020/04/29/bambini-ragazzi-e-famiglie-come-garantire-sostegno-tutela-e-protezione/>

I servizi dedicati alla tutela dei minori si sono trovati, come del resto tutti i servizi alla persona, a doversi rapidamente riorganizzare e ad individuare nuovi modi per rispondere alle esigenze di bambini, ragazzi e famiglie e garantire il funzionamento del sistema di tutela e protezione coerentemente con il proprio mandato istituzionale. Nel frattempo, sono anche emersi nuovi bisogni, proprio in relazione all'emergenza sanitaria, a cui i servizi sono stati chiamati a rispondere. Quali difficoltà? Quali apprendimenti e quali priorità per garantire la protezione di bambini e ragazzi? Attraverso i racconti e le riflessioni di quattro servizi che operano nei territori della provincia di Milano[1], questo articolo vuole offrire una narrazione della situazione attuale dei servizi di tutela ed evidenziare le priorità che emergono per il futuro.

Emergenza COVID-19: nuovi bisogni e nuove priorità

L'emergenza sanitaria derivata dalla diffusione del COVID-19 ha chiamato i servizi a dover rispondere a nuovi bisogni e nuove priorità, strettamente connesse alla situazione contingente e che spesso hanno richiesto la rapida formulazione di soluzioni e di modalità di risposta a volte mai sperimentate prima.

Da una parte, proprio in relazione alla ampia e rapida diffusione del virus nella nostra regione, tutti i servizi [su indicazione della Procura presso il Tribunale per i minori di Milano](#) hanno rapidamente dovuto approntare protocolli e soluzioni logistiche, nei termini di strutture disponibili, per garantire l'accoglienza di bambini e ragazzi in caso di ospedalizzazione dei genitori. Nonostante – per fortuna – i casi di effettivo bisogno in questo senso siano stati numericamente molto contenuti, i territori, in collaborazione con enti del terzo settore che hanno rapidamente risposto al bisogno espresso dai Comuni, hanno attivato comunità e case di accoglienza dedicate, che in alcuni casi sono attualmente in funzione e che vedono bambini e ragazzi accolti[2].

L'intervento degli operatori (assistenti sociali e/o educatori domiciliari o di comunità), in casi così strettamente toccati dall'emergenza sanitaria, ha posto ai servizi un enorme problema di tutela del personale in considerazione dell'alta possibilità di trovarsi di fronte a bambini o ragazzi positivi al virus e

alla difficoltà di poter intervenire efficacemente e adeguatamente nel mantenimento delle regole di distanziamento e di protezione individuale. Le strutture di accoglienza si sono dunque organizzate, nel rispetto delle misure sanitarie, e dunque garantendo l'isolamento dei bambini in locali riservati, ma spesso proprio per questo non risultano essere la soluzione più idonea ai bisogni rilevati, e lasciano in ogni caso scoperta la fascia dei bambini tra 0 e 6 anni, dove isolamento e distanziamento dagli operatori non sono in nessun caso praticabili.

Dall'altra, famiglie già seguite dai servizi oppure nuove, si sono riproposte in questi mesi con nuovi bisogni, anche espressamente legati al possibile contagio dei bambini stessi o dei loro familiari, ed alle conseguenti necessità di isolamento o di separazione, in situazioni abitative e relazionali che non lo consentono e che rischiano in molti casi di far saltare equilibri emotivi, psicologici e relazionali molto precari.

Non ci sono soluzioni ai tanti dilemmi che queste situazioni aprono: a quale protezione del bambino o del ragazzo va data priorità? E in che modo garantire allo stesso tempo l'osservanza delle norme sanitarie con la salvaguardia del benessere (non solo fisico) di bambini e ragazzi? Continuando a interrogarsi sulle scelte migliori da fare, i servizi adeguano via via soluzioni possibili sulla base delle specificità delle situazioni che incontrano. E sono proprio queste situazioni – a loro modo estreme per la rapidità di intervento che richiedono e la forza dirompente che hanno nello stravolgere le condizioni di vita delle famiglie – ad aver messo in luce in modo lampante la necessità, spesso disattesa nei fatti, di garantire anche per i servizi che operano in ambito sociale, e in special modo a quanti si occupano di sistemi di tutela e protezione, un accesso prioritario e garantito a quegli strumenti (tamponi e DPI) che in alcuni casi possono – o avrebbero potuto – facilitare le scelte, velocizzare i tempi di intervento e ridurre l'impatto delle misure precauzionali sui bambini e sui ragazzi.

L'elemento fondamentale diventa infatti, anche per il prossimo futuro, per tutti i casi di minori che devono essere separati dai genitori per cause di contagio, la possibilità di dotare eventuali *caregiver* sostitutivi e operatori di tutti i dispositivi di protezione e garantire in tempi adeguati l'esecuzione dei due tamponi necessari per accertare la negatività e così consentire il prima possibile il rientro a casa o presso altri parenti, o comunque nelle situazioni di maggiore normalità possibile.

Riorganizzare i servizi: all'interno

Rispondere ai nuovi bisogni come quelli descritti, e allo stesso tempo garantire a tutti i bambini, ragazzi e famiglie il proseguimento della relazione con gli operatori e l'accesso ai servizi, e avviare nuovi percorsi con nuove famiglie ha richiesto a tutti i Servizi di rivedere la propria organizzazione e le proprie modalità di intervento. Questo ha voluto dire da una parte definire per ogni tipologia di progetto in corso o in avvio, le modalità più adeguate per realizzarlo, e dall'altra riorganizzare il lavoro e il funzionamento delle équipe in relazione alla nuova situazione.

Tutti gli operatori, assistenti sociali e psicologi, hanno cominciato a lavorare in *smart working* e i servizi sono rimasti aperti e presidiati a rotazione, solo raramente e in caso di specifiche necessità utilizzati per incontrare le famiglie. Allo stesso tempo gli stessi servizi, composti per lo più da operatrici donne, spesso con propri carichi famigliari, che in questi mesi hanno pesato in modo non indifferente

sull'organizzazione del lavoro, hanno dovuto essere in alcuni casi completamente ripensati, anche dal punto di vista organizzativo nella gestione dei turni e nella ripartizione del lavoro, per poter garantire gli interventi con le famiglie pur nella situazione di emergenza e di distanziamento sociale.

Questi, inoltre, sono servizi nei quali la condivisione e la vicinanza tra colleghi, le possibilità di confronto e il sentirsi parte di un gruppo di lavoro costituiscono elementi fondamentali per perseguire gli obiettivi lavorativi. È stato quindi per tutti necessario organizzarsi per garantire l'adeguato sostegno agli operatori, tramite riunioni di équipe e in alcuni casi anche attraverso la rivisitazione del ruolo dei coordinatori, ancora più fondamentale in un momento in cui i percorsi non seguono strade predefinite ma devono anzi essere di volta in volta reinventati e ridefiniti.

In ultimo, ma non per importanza, è stato necessario dotare tutti gli operatori degli strumenti informatici necessari ed aiutarli ad acquisire tutte le competenze relative per svolgere il proprio lavoro a distanza. Non dappertutto la dotazione di strumenti adeguati è stata possibile e sufficientemente rapida, e dove questo non è stato possibile per carenza o obsolescenza dei dispositivi disponibili, si è proceduto alla messa in rete di tablet e cellulari privati.

... e all'esterno: il lavoro con le famiglie

I servizi di tutela strettamente intesi, e tutti i servizi a loro correlati, che operano con bambini, ragazzi e famiglie, sono dunque proseguiti attraverso nuove modalità, per lo più grazie all'utilizzo di strumenti di relazione a distanza, e garantendo continuità di servizio a tutte le famiglie, con alcune rare eccezioni. I servizi dunque non hanno di fatto mai avuto un'interruzione e sono riusciti a garantire continuità di servizio a tutte le famiglie anche spesso avviando nuovi progetti e nuovi percorsi.

La relazione con le famiglie

Il primo elemento fondamentale di lavoro e relazione con le famiglie in questo primo periodo di emergenza è stato per tutti la realizzazione di un'attività di monitoraggio: verificare la situazione familiare e le condizioni di salute e benessere di tutti i componenti; assicurarsi che avessero avuto accesso, laddove necessario, ai servizi di supporto specifico per le esigenze primarie: alimentari, economiche o sanitarie; verificare che per tutti i bambini e i ragazzi in età scolare fossero in contatto con le scuole e avessero la possibilità di seguire le attività di didattica a distanza. Il monitoraggio delle condizioni di vita delle famiglie si è svolto tramite chiamate o video chiamate, oppure, dove questo è risultato maggiormente difficoltoso per indisponibilità dei genitori, difficoltà comunicative (ad esempio linguistiche) o legate alla scarsa disponibilità di tempo dei genitori stretti tra il lavoro e la cura dei figli, attraverso i professionisti e i servizi della rete e in particolare attraverso il collegamento con le scuole. Le scuole infatti, in molti casi, si stanno dimostrando alleate importanti nel cogliere specifiche difficoltà dei bambini e delle famiglie pur in questa fase di distanza, perché in relazione alla gestione della continuità didattica, appaiono in generale molto presenti e consapevoli della situazione dei bambini.

Anche una volta accertato per tutte le famiglie l'accesso alle prime necessità, la relazione tra operatori e genitori è proseguita tramite periodici colloqui a distanza e, laddove erano attivi gruppi di confronto e mutuo aiuto tra genitori, i Servizi stanno individuando le modalità migliori per farli ripartire anche prima

della fine del *lock down*.

Le indagini sociali e psico-sociali

La realizzazione delle indagini sociali e psicosociali costituisce per tutti i servizi un nodo non facile da sciogliere, non tanto per le indagini già avanzate, o in via di conclusione, dove si è proceduto con gli incontri conclusivi, ma soprattutto per quelle in avvio.

Da una parte, infatti, c'è la difficoltà di avviare percorsi di conoscenza e indagine con famiglie nuove, o con cui l'indagine aveva appena preso il via, in condizioni di lavoro e di relazione che non garantiscono facilità relazionale, conoscenza del servizio, e costruzione di una relazione di sufficiente fiducia e apertura; dall'altra la grande preoccupazione relativamente a situazioni di pregiudizio per i minori, rispetto a cui l'indagine e l'eventuale messa in campo di dispositivi di tutela e protezione non può essere posticipata. Fino a qui i servizi hanno per quanto possibile posticipato l'avvio di nuove indagini, concentrandosi sulla chiusura di quelle in corso e sulla stesura delle relazioni, e in alcuni casi anche attraverso la realizzazione di colloqui psicologici a distanza, ma tutti stanno valutando la possibilità di organizzarsi anche per l'apertura di nuove indagini. Nel caso del servizio gestito da Sercop, ad esempio, la scelta è stata di realizzare in tutti i casi anche i primi colloqui di conoscenza, attraverso incontri con i genitori presso le sedi dei servizi, almeno per realizzare una prima valutazione dello stato di urgenza e gravità della situazione. È da considerare, infatti, che non solo i tempi lunghi del *lock down* comportano l'impossibilità di fermare il servizio, ma anche che spesso le situazioni di convivenza stretta, spesso in condizioni inadeguate, può esacerbare situazioni critiche preesistenti e che dunque i servizi debbano essere doppiamente attenti a cogliere segnali preoccupanti, nonostante la difficoltà dettata dalle nuove regolamentazioni.

L'aspetto che invece, in questo momento, non è possibile proseguire sono le valutazioni psicologiche da realizzare con i bambini e i ragazzi, che sono rimandate alla possibilità di incontrarsi di persona, e in generale i colloqui e gli incontri con i bambini, in particolare i più piccoli, con cui la relazione a distanza non risulta praticabile.

La regolamentazione delle visite e lo spazio neutro

La regolamentazione delle visite costituisce per tutti i servizi il secondo grande nodo problematico di questa nuova condizione di lavoro e di intervento. Per i bambini e i ragazzi accolti in comunità, il Tribunale dei Minori di Milano, con una [nota del 10 marzo 2020](#) ha definito la sospensione degli incontri con i genitori dei minori in comunità e i rientri in famiglia, che sono quindi anche abbastanza facilmente state per il momento convertite in contatti a distanza, anche aumentandone la frequenza.

Per quanto riguarda invece, la regolamentazione delle visite di coppie conflittuali, sebbene ci siano state alcune indicazioni, pervenute dal Ministero della Salute, in merito alla gestione delle visite dei bambini tra genitori separati e in merito all'ammissibilità dei trasferimenti dei figli minori per esercitare il diritto di visita, il compito per i Servizi risulta tutt'altro che semplice, in assenza di indicazioni specificamente dirette a questa fascia di persone, e in considerazioni dell'altissimo grado di conflittualità tra genitori, e spesso anche con gli stesso servizi, che le caratterizza. Nel rispetto delle indicazioni sanitarie, i Servizi si sono quindi in alcuni casi organizzati per richiedere ai genitori autocertificazioni dello stato di salute e garanzia di tutela della salute del minore, e per quanto possibile stanno lavorando con interventi di

supporto alla gestione dei conflitti e delle tensioni familiari alla luce delle prescrizioni già attive e predisposte dal Tribunale, restituendo loro una responsabilità genitoriale.

Gli incontri in spazio neutro, invece, sono attivi in tutti i territori, attraverso la realizzazione di incontri a distanza, con l'operatore oppure no a seconda dei casi e mantenendo la possibilità degli incontri in presenza solo per casi di specifica necessità. Una prosecuzione del servizio che ha richiesto in molti casi un ingente sforzo organizzativo, ma che di fatto a detta di tutti sta procedendo bene, senza incontrare particolari criticità. Le situazioni più complesse sono quelle relative ai nuovi percorsi, dove la scarsa conoscenza dell'operatore e del servizio stesso può costituire un ostacolo significativo. Un servizio ha provato ad ovviare alla scarsa conoscenza del servizio tramite la realizzazione di un video di presentazione del servizio stesso, indirizzato in particolare ai bambini e ai ragazzi, che ne facilitasse l'ambientamento.

Le comunità di accoglienza e i servizi domiciliari

Comunità di accoglienza e servizi domiciliari di fatto proseguono il proprio lavoro. Le comunità attualmente vedono assicurata la normale presenza degli educatori – dotati di tutti i dispositivi necessari – e al momento, seppure con tutte le difficoltà connesse alla quarantena dei minori all'interno delle strutture non evidenziano situazioni di estrema criticità.

I servizi domiciliari e i centri diurni si sono in tutti i casi riorganizzati con strumenti a distanza: telefonate e videochiamate con i ragazzi, anche per il supporto allo studio oppure in piccoli gruppi per attività aggregative, e telefonate con le famiglie per il monitoraggio. Anche in questi casi l'elemento più critico è quello della fascia dei più piccoli, con cui gli operatori non riescono a proseguire la relazione, se no con i genitori per attività di monitoraggio.

L'ambito del penale minorile

Anche in ambito penale le attività stanno proseguendo, anche se le udienze sono tutte rimandate, e questo comporta di fatto per molti ragazzi l'arresto dei progetti che erano sul punto di avviarsi, con tutto il rischio che questo comporta per le condizioni emotive e psicologiche dei ragazzi stessi, che vedono di fatto congelarsi la loro situazione per un tempo che al momento è indeterminato. Risulta inoltre critico capire come tradurre e trasformare le attività socialmente utili che erano in corso, così da garantire per quanto possibile continuità ai percorsi attivati.

Il servizio di affido

Per quanto riguarda, infine, i servizi di affido, continuano i monitoraggi con le famiglie affidatarie e si sta cercando di dare prosecuzione anche ad attività di formazione per nuove famiglie affidatarie che erano già in corso, ma anche di avviare nuovi percorsi conoscitivi con famiglie che – anche sulla scorta della situazione di emergenza – si stanno candidando per affidi anche temporanei. Si tratta, anche in questi casi, di situazioni nuove da affrontare e regolamentare, per realizzare incontri e anche visite domiciliari virtuali per evitare di perdere l'afflato di solidarietà che si è aperto in questa situazione. È ancora da valutare l'eventuale avvio di nuovi inserimenti presso famiglie affidatarie, che non possono in ogni caso prescindere dalla disponibilità di tamponi per garantire entrambe le parti.

Nuovi interventi, alcune scoperte

La riorganizzazione dei servizi ha dato modo, in molti casi, di fare alcune “scoperte”, che possono anche aiutare a ripensare i servizi e a riprendere le attività a seguito dell'emergenza.

I servizi (e gli operatori) sono più flessibili di quel che si pensa. Il cambio di rotta è stato improvviso e necessario, ma ha trovato una sponda e una buona capacità di adattamento. Nuovi strumenti, nuove competenze, nuova organizzazione e nuove modalità per restare in contatto con le famiglie, che anche in futuro potrebbero risultare utili per integrare l'abituale lavoro. Ma anche una nuova capacità di articolare le priorità di intervento, di distinguere l'emergenza e l'urgenza e quanto invece può passare in secondo piano.

Tante famiglie sono più resilienti e accoglienti nei confronti del servizio di quel che si pensa. La maggior parte delle famiglie hanno saputo adattarsi alla nuova condizione, anche trovando nuovi modi per relazionarsi al loro interno e per resistere alla situazione di isolamento. Spesso hanno accolto con favore il contatto degli operatori, leggendolo come un interessamento e partecipazione positiva alle loro fatiche, anche trovando in questa fase una maggiore vicinanza con gli operatori, anche loro colpiti dalla situazione, e quindi più fragili. Questo aspetto si è spesso mostrato prevalente rispetto alla difficoltà di trovarsi in una situazione di attenzione da parte del Tribunale. Non sono certamente mancate situazioni, invece, di chiusura verso i servizi, ma guardando complessivamente alla propria fascia di utenza, i Servizi evidenziano una generale apertura alla relazione e alla collaborazione.

I soggetti della rete sono più attivi e “preoccupati” di quel che si pensa. La situazione di emergenza ha mosso diverse persone (pediatri, insegnanti) e enti della rete a contattare autonomamente le famiglie, per verificarne le condizioni di salute o di benessere complessivo, o le disponibilità di strumenti e mezzi per la didattica a distanza, e a mettersi in relazione con i servizi per collaborare a una funzione di sostegno. Allo stesso tempo anche gli enti del terzo settore, con cui normalmente i servizi collaborano, hanno mostrato una grande capacità di attivazione, creatività, riorganizzazione in risposta ai nuovi bisogni. Reti forti, quindi, a volte inusuali, che sarebbe importante non perdere con la fine dell'emergenza.

Criticità incontrate, preoccupazioni e priorità per il futuro

A fronte di servizi che si sono nel complesso molto resilienti e capaci di adattarsi alle nuove condizioni di lavoro, è evidente che si sono incontrate alcune difficoltà anche molto significative e che ci sono aree di preoccupazione, soprattutto in relazione all'indeterminatezza della durata della condizione di lock down. Le famiglie con cui i servizi lavorano sono famiglie fragili, che in tanti casi mostrano angoscia e smarrimento e con le quali è quindi necessario al più presto riattivare possibilità di intervento diretto. Da qui alcune priorità che emergono per il prossimo futuro, che, oltre ad essere definite dai servizi, sono state anche richiamate e ancor meglio dettagliate e approfondite dal gruppo Tutela minori e famiglie dell'Ordine degli assistenti sociali della Lombardia che [ha recentemente redatto e trasmesso alla Regione](#)

[un documento](#) con l'esplicita richiesta di aprire una Cabina di regia e un Tavolo tecnico per gli interventi a sostegno dei minorenni e delle loro famiglie.

La cornice di riferimento

Per molti servizi è mancato in questi mesi un riferimento chiaro e univoco che dettasse le modalità di attivazione e proseguimento dei servizi pur nelle condizioni di emergenza e di distanziamento sociale, anche in relazione al rapido evolversi delle norme e delle regolamentazioni. Al di là di qualche breve e specifica indicazione (già illustrata sopra) pervenuta dalla Procura e dal Tribunale dei Minori di Milano, i servizi si sono sentiti spesso soli nell'individuare soluzioni e strade percorribili in osservanza delle regolamentazioni attuali. Di fatto, ogni Servizio si è quindi mosso per rispondere al proprio mandato e ai bisogni delle famiglie e dei minori nel migliore dei modi, ma soprattutto per le aree maggiormente critiche relative all'emersione di situazioni di trascuratezza, maltrattamento e abuso e alla regolamentazione delle visite fra genitori gravemente conflittuali, restano ampi margini di incertezza rispetto ai quali risulterebbe molto utile una cornice di riferimento comune, anche per offrire ai Servizi stessi maggiore solidità e sicurezza nelle relazioni con le famiglie e con gli avvocati delle stesse.

Accesso ai dispositivi medico-sanitari per garantire interventi immediati ed adeguati alle situazioni

Come si è visto, il mancato accesso in tempi utili ai tamponi e la scarsa disponibilità dei DPI ha determinato in alcuni casi l'impossibilità per i Servizi di agire nel migliore modo per l'interesse del minore, e ha loro richiesto di riformulare il proprio intervento, adattandolo e perdendo così di efficacia e a volte anche andando a rendere ancora più complicate e difficoltose situazioni già critiche. In relazione al mandato istituzionale di tutela e protezione i Servizi devono essere messi, tramite protocolli mirati con le ATS, nelle condizioni di lavorare al meglio e di avere accesso prioritario a tutte le prestazioni e i dispositivi necessari per rendere possibile il loro intervento e quello degli operatori che collaborano con loro.

Attenzione ai più fragili e ai più piccoli

Bambini, ragazzi e genitori con patologie psichiatriche; bambini piccoli e dunque scarsamente raggiunti e raggiungibili dai servizi e dalle scuole; situazioni ancora non accertate di maltrattamento, abuso e violenza assistita, sono le maggiori preoccupazioni oggi per gli operatori dei Servizi. È dunque necessario al più presto un riavvio che tenga conto di una scala di priorità e che consenta interventi di persona a partire dalla fascia di utenza più fragile e maggiormente a rischio, per garantirne il supporto e la tutela.

[1] Si ringraziano per la disponibilità e la ricchezza dei racconti e delle riflessioni: Francesca Musicco di Sercop, Silvia Zandrini del Comune di Milano, Maria Sabrina Franceschini di ASSEMI e Anna Seveso di Comuni Insieme.

[2] Per un esempio di questi progetti di accoglienza si rimanda al caso di Milano, dove la Cooperativa Cordata, la Cooperativa Comin, Emergency e la Diaconia Valdese, in collaborazione con il Comune stesso, hanno dato vita al progetto [Zumbimbi](#).

PDF generated by Kalin's PDF Creation Station