

## **Spunti per la costruzione di buone pratiche nella protezione dei minorenni al tempo del Coronavirus. La breve esperienza del Cantone Ticino.**

La lotta alla diffusione del Covid-19 è uno straordinario corso accelerato di formazione professionale e di vita. In pochi giorni ci si trova confrontati a situazioni alle quali mai avresti pensato di doverti confrontare, a prendere decisioni che mai avresti pensato di dover prendere e a pensare pensieri che mai avresti pensato di pensare. Nel nostro Cantone, la conta martellante dei morti che proviene dalla vicina Italia si fa pressante, da togliere il fiato. In Ticino, ad oggi (1 aprile), i morti annunciati sono 132 e gli ospedali sono sotto pressione, ma la situazione, almeno nei reparti di cure intensive, sembra ancora sotto controllo. Chissà sino a quando lo rimarrà? I medici sono fiduciosi. Ognuno di noi comincia ad avere tra i morti qualcuno che conosceva. Difficile mantenere calma e lucidità nel proprio lavoro, nel proprio quotidiano. Quale Ufficio cantonale di coordinamento, di sostegno e di vigilanza dei centri educativi per minorenni ci siamo trovati proiettati in pochi giorni al centro del gioco e non abbiamo avuto altra scelta che di giocarlo cercando di mettere in campo le nostre migliori risorse. Parlare di “buone pratiche” è ancora prematuro. Non possiamo vedere ancora i risultati, non disponiamo di controprove, ogni minuto potrebbe squillare il telefono e rimettere tutto in questione. Proviamo a condividere alcune riflessioni che stanno guidando il nostro lavoro, ritenuto come ogni giorno la rotta sia da reinventare. Alcuni punti fermi però è importante poterseli fabbricare e tenerli come capisaldi.

### **La costituzione di una squadra con tanti alleati**

Il fattore più importante è la costituzione di una squadra: l'Ufficio. Si focalizzano tutte le attenzioni su un unico obiettivo: la lotta alla diffusione del virus, il sostegno alle istituzioni, al personale, agli ospiti e alle loro famiglie. Ci si concentra sui compiti prioritari, tutto il resto passa in secondo piano. Chi aveva compiti in settori sospesi o non prioritari, entra in squadra e dà una mano con mansioni di supporto (ricerca di informazioni, ricerca di materiali, sviluppo di documenti). Si lavora da casa e si passa in ufficio per l'essenziale. Tutti gli operatori hanno il proprio telefono deviato sul telefono privato: 7 giorni su 7. Si lavora per teleconferenze e giri di mail condivise, rapidamente. Altri aspetti che si stanno rivelando decisivi sono la comunicazione verticale con la propria direzione amministrativa e politica che si fa essenziale, quotidiana, di reciproco sostegno e quella orizzontale con i settori “vicini” (p.es. il settore dell'handicap e quello degli anziani). Ci si scambia gli indirizzi di fornitori di materiali, le tabelle di monitoraggio e le buone idee. Un ruolo importante lo giocano anche le associazioni o conferenze di categoria: dei direttori di istituto, siano essi di minorenni, di persone invalide o anziane. Sono partner a tutti gli effetti che raccolgono bisogni e possono aiutarci a risolvere questioni, a fornire nuove prestazioni inimmaginate. Grazie alla collaborazione con l'Associazione delle istituzioni sociali ticinesi ATIS e all'Ufficio degli Invalidi è stato possibile attivare un monitoraggio settimanale delle situazioni dei vari istituti e allestire una banca dati intersettoriale (invalidi e minorenni) con una lista di nominativi di educatori e studenti a disposizione quale rinforzo in caso di penuria di personale, attivabile in tempi rapidi. L'accesso ai militi della protezione civile rimane un ulteriore valvola di supporto.

Decisiva e da costruire, in quanto non scontata, è l'alleanza con l'Ufficio del medico cantonale. La consulenza medica risulta fondamentale e serve da riferimento. Solo unendo le forze e le visioni si riescono a determinare delle Direttive socio-sanitarie che possono avere senso e siano applicabili (magari adattando direttive di altri settori prioritari e poi sottoponendole al medico cantonale per approvazione. Non aspettare che cadano dal cielo). Più che mille mail, meglio alcune direttive chiare ed essenziali, da aggiornare costantemente,

perché la realtà è in continua mutazione. Poi si resta in contatto. Politicamente è importante rivendicare per i centri educativi per minorenni il ruolo di strutture accomunate a strutture socio-sanitarie: sono strutture che devono restare aperte e in caso di auto-isolamento devono essere in grado di poter gestire la situazione, contenendo i rischi di contagio per il personale e per gli altri ospiti. La distanza sociale non può essere sempre mantenuta, quindi le persone vanno protette. Questo ha consentito p.es. di poter disporre di materiale sanitario (mascherine) da usare secondo indicazioni o di richiedere i test in modo preferenziale (a partire da fine marzo, in uno dei quattro check-point deputati). L'Ufficio e gli istituti si trovano a giocare dovendo combinare strategie complementari.

### **Focus sulla popolazione bisognosa**

Dapprima, si tratta di concentrarsi sulla popolazione davvero bisognosa di protezione, ciò comporta anche scelte dolorose come la sospensione di esternati diurni (o accoglienze parziali) e l'avvio di congedi temporanei in famiglia di minorenni in situazioni gestibili d'intesa con gli assistenti sociali, l'Ufficio dell'aiuto e della protezione e le autorità di protezione. Tali prestazioni vanno però sostituite e garantite da supporti (video)telefonici e da un monitoraggio quotidiano. I primi responsi sono incoraggianti: le famiglie attivano le proprie insospettite risorse. Per l'utenza che rimane in istituto, si sostituiscono le uscite e i diritti di visita con (video)telefonate. Le uscite sono di regola accompagnate o concordate per brevi momenti. Gli educatori erano molto insicuri di poter contenere i ragazzi meno collaboranti. Nella realtà, i ragazzi hanno cominciato a capire ben presto che non si trattava di uno scherzo. Le situazioni problematiche sono meno del previsto. Si è concordato con gli agenti del servizio di prevenzione della polizia cantonale la loro attivazione, su richiesta dei direttori dei CEM, per interventi di sensibilizzazione. Può essere una buona pratica di intervento precoce. Il confronto c'è ma è franco e costruttivo. Il messaggio sta passando. Spesso sono i ragazzi stessi che offrono una parola di conforto agli educatori ("come sta direttore?"). Gli istituti di grandi dimensioni (con più di due gruppi) creano comparti stagni e si compattano. Si mangia nel gruppo e non in mensa, le poche camere doppie diventano singole. I turni del personale educativo si allungano, la rotazione del personale diminuisce. Nel limite del possibile, si organizzano soggiorni di gruppi presso delle case di colonia estive in modo da ridurre la popolazione degli istituti ed evitare di avere in quarantena una cinquantina di persone. Ciò libera spazi per eventuali situazioni di auto-isolamento e quarantena, nonché riduce il rischio di contagi. Il centro si concentra su sé stesso e cerca di non fare entrare il virus o alla peggio di isolarlo.

### **Il supporto sanitario: un elemento fondamentale in tutte le fasi**

Gli educatori non sono degli infermieri, ma imparano in fretta. Grazie all'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio, siamo entrati in contatto con la direzione dei servizi regionali di aiuto e cure a domicilio. Vengono individuate le infermiere materno-pediatriche rimaste sotto-occupate a seguito del calo delle visite a domicilio. Si mettono a nostra disposizione. Ogni centro ha un'infermiera di riferimento. Concordiamo quattro compiti: 1. Sopralluogo iniziale per valutare la situazione logistica; 2. Breve informazione di base su misure igienico-sanitarie, 3. Consulenza in caso di ragazzi con sintomi simil influenzali, 4. Monitoraggio in caso di situazioni di ospiti Covid positivi in isolamento al centro. I primi interventi sono stati decisivi, le infermiere svolgono un ruolo significativo di interfaccia tra la direzione, l'équipe, il medico dell'istituto e l'Ufficio del medico cantonale. Ci siamo resi conto dell'importanza di poter disporre di un medico di riferimento dell'istituto disponibile e di supporto. Non tutti ne avevano uno così presente.

---

## **Una comunicazione continua che diventa supporto e condivisione**

In questi frangenti abbiamo sperimentato, semmai ce ne fosse bisogno, l'importanza di tenere i canali di comunicazione aperti a tutti i livelli. Redigere disposizioni chiare e complete, aggiornarle perennemente, far circolare quelle che sembrano essere delle buone pratiche, coinvolgere servizi che non si sarebbe mai pensato di coinvolgere, non lesinare sui supporti finanziari (monitorati e approvati ogni 10'000.- franchi), fare il giro di telefonate per vedere come evolvono le situazioni, come stanno i direttori, gli educatori e i ragazzi. Rincuorarsi vicendevolmente e sentirsi parte di una soluzione che va costruita assieme. Sempre nuove questioni si pongono: dove e come accudire i bambini di un genitore ricoverato e a maggior ragione se anch'egli è Covid-positivo? Come occuparsi dei figli di un infermiere che fa i turni di notte? Se un centro esce dalla quarantena e presenta ancora un caso di Codiv-positivo ritorna in quarantena ancora per dieci giorni? Come supportare le famiglie affidatarie?

Si tratta di farsi crescere delle antenne e di essere previdenti. Pensare al peggio, perché il peggio potrà arrivare. Pensare a piani B, C e Z. Riuscire a leggere i quesiti in tempo e a immaginare soluzioni non ancora immaginate, cercando risorse dove magari non avevi mai pensato di doverle o poterle trovare. Tenendo sempre presenti i diritti del bambino che vanno preservati anche in questi momenti, forse ancora di più. Sono tempi straordinari, che richiedono che ognuno tiri fuori il meglio di sé e lo condivida con gli altri per il bene comune. Non è tempo di eroi solitari, né di fronti contrapposti, ma di risposte collettive e solidali.

Marco Galli, Alessandra Ghiani e Giulia Foletti dell'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani del Cantone Ticino.

Bellinzona, 1 aprile 2020

