

**Linee guida per la gestione dei servizi socioassistenziali durante
l'emergenza epidemiologica da COVID-19.**

1. Premessa

Le presenti linee guida hanno lo scopo di definire un sistema operativo unitario sul territorio regionale per facilitare lo svolgimento dei diversi ruoli e delle azioni in capo agli attori del sistema dei servizi e interventi sociali, in modo da supportare con indicazioni univoche le strutture deputate all'erogazione delle prestazioni, sotto il coordinamento regionale.

Varie sono le misure e le azioni da prendere in considerazione; tra queste il Pronto Intervento Sociale si propone di offrire una risposta concreta a situazioni di emergenza sociale, che mettono in pericolo l'integrità, l'incolumità e la dignità di persone e nuclei familiari e che richiedono interventi tempestivi. Non è sostitutivo dei servizi relativi ai bisogni dell'utente, ma opera per risolvere la situazione che ha determinato l'emergenza stessa con un intervento urgente, che dovrà essere trasformato in un progetto personalizzato dal servizio competente.

Nel Piano Sociale Regionale "Prendersi Cura, Bene Comune", approvato con deliberazione del Consiglio regionale n. 1 del 24 gennaio 2019, vengono approfonditi gli aspetti indispensabili di questo servizio: presenza di professionalità in grado di intervenire con competenza anche su casi complessi; reperibilità telefonica 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno; disponibilità di idonei luoghi di accoglienza temporanea diurna e notturna. Il servizio opera in collegamento con il sistema di emergenza sanitaria.

Il pronto intervento sociale è «un insieme di prestazioni garantite attraverso beni, servizi e relazioni, destinate a rispondere prontamente, a situazioni di emergenza personale o familiare: sono circostanze di vita che comportano una necessità improcrastinabile di soddisfare bisogni primari di sussistenza, di relazione, di tutela della dignità personale».

Le presenti linee guida sono un documento che si prefigge lo scopo di integrare quanto già contenuto nelle ordinanze regionali dando indicazioni operative coerenti con il quadro delle prescrizioni vigenti.

2. Bisogni sociali e socioassistenziali delle persone fragili, prestazioni e servizi da erogare in caso di emergenza

In generale, ma soprattutto quando si verificano situazioni di emergenza, come quella che stiamo vivendo con l'epidemia da Covid-19, i cittadini che soffrono di più l'isolamento sociale, cioè coloro che sono privi del sostegno di reti familiari, amicali e di vicinato, diventano ancora più fragili e bisognosi di un sostegno da parte dei servizi sociali.

Queste situazioni di isolamento non sono sempre correlate a situazioni di disagio economico e quindi per la maggior parte, non sono conosciute ai Servizi sociali. Possono riguardare persone anziane, persone affette da disturbi psichiatrici, persone affette da gravi patologie, nuclei monofamiliari con minori a carico, persone senza fissa dimora o utenti e nuclei familiari rimasti senza servizi e occasioni di aggregazione e cura per effetto della sospensione delle attività.

Si possono verificare situazioni concrete di emergenze socio-assistenziali non prevedibili al momento della programmazione degli interventi nei piani di zona distrettuali di cui alla legge regionale n.11/2016. Necessita pertanto che gli Uffici di piano attraverso il servizio professionale sociale sappiano intercettare i bisogni nel periodo di emergenza.

3. Linee guida.

In considerazione della situazione di emergenza epidemiologica da COVID-19 che si è venuta a creare, facendo riferimento a quanto contenuto nei provvedimenti già emanati a livello statale e regionale, ai comuni o enti capofila dei distretti sociosanitari di cui all'articolo 43 della legge regionale n. 11 del 2016 vengono date le seguenti indicazioni:

- 1) gli enti attivano quanto prima un numero verde o una utenza di telefonia sociale disponibile per coloro che non hanno un sostegno familiare o di altro tipo, e ne curano la diffusione in modo capillare. A questo numero verde/utenza potrebbero rivolgersi sia i diretti interessati che i cittadini che sono a conoscenza di situazioni di fragilità ed intendono segnalarle.
- 2) Va data priorità ai servizi essenziali indicati all'articolo 22 della l.r. 11/2016 secondo le seguenti indicazioni:
 - **segretariato sociale:** attivo in modalità telefonica secondo le modalità indicate al punto 4;
 - **servizio sociale professionale:** attivo attraverso contatto telefonico in collaborazione con l'Ufficio di Piano ed il Servizio di Pronto Intervento Sociale di cui all'articolo 30 della legge regionale 10 agosto 2016, n. 11 (i cui requisiti sono individuati nel paragrafo I.B.3 Servizio di emergenza e pronto intervento assistenziale dell'allegato alla DGR 1304/2004), si occupa di coordinare e gestire gli interventi più complessi anche in collaborazione con il sistema di emergenza sanitaria, di cui all'articolo 5 della L.R.55/1993 tramite il numero unico 112 e il numero unico regionale per le emergenze 800 118 800. Si raccomanda di promuovere l'utilizzo degli strumenti di videoconferenza e comunque nei distretti con un numero elevato di comuni di concentrare in due massimo tre sedi il servizio.
 - **centri diurni e strutture a ciclo semiresidenziale (qualsiasi utenza):** sospensione dell'attività; nel caso sussistano utenti i cui familiari siano impossibilitati a seguire l'utente, programmare prestazioni domiciliari attraverso il personale degli organismi gestori dell'assistenza domiciliare e il personale dei servizi che gestiscono i centri diurni.
 - **centri sociali anziani:** sospensione dell'attività
 - **assistenza domiciliare per minori:** l'attività prosegue adottando tutte le cautele del caso;
 - **assistenza domiciliare disabili e anziani:** l'attività prosegue, adottando tutte le cautele del caso, dando la priorità agli anziani non autosufficienti privi di supporto familiare.
 - **centri per la famiglia:** sospensione dell'attività fino al termine dell'emergenza;
 - **strutture residenziali per minori, anziani, disabili, donne in condizioni di disagio, persone vittime di tratta e grave sfruttamento:** limitato l'accesso dei visitatori e di ogni utenza esterna secondo le disposizioni delle singole Direzioni sanitarie; è possibile comunque interdire l'accesso ai visitatori. Gli operatori sociali, dotati degli opportuni ausili, devono comunque garantire l'assistenza continuativa agli ospiti, i titolari dei servizi devono garantire la copertura degli operatori mancanti. I nuovi ingressi vanno differiti in tutti i casi possibili; va comunque garantito l'ingresso per i minori per i quali il Tribunale per i minorenni abbia disposto l'accoglienza in struttura, e per persone con disabilità e anziani per cui siano venuti meno o impossibilitati i caregiver;
 - **mense sociali:** al fine di garantire il rispetto delle misure di prevenzione e in particolare delle indicazioni in merito alla distanza minima tra le persone, è necessario evitare concentrazioni di persone, provvedendo ad organizzare più turni di accesso e di somministrazione dei pasti. Conseguenti accorgimenti per il mantenimento della distanza minima raccomandata si dovranno tenere anche nelle file;

- **accoglienza notturna:** l'attività prosegue. Valutare la possibilità con gli enti gestori di prolungare la permanenza giornaliera nelle strutture;
- **valutazioni di idoneità e corsi di preparazione per le coppie aspiranti all'adozione:** i corsi programmati sono rinviati a data da destinarsi, una volta cessata l'emergenza.
- **trasporto sociale:** limitare il servizio solo per l'espletamento delle terapie salva vita.

Fino al 3 aprile 2020, è disposta per gli utenti delle prestazioni di assistenza domiciliare e dei centri e servizi semiresidenziali, la facoltà di differimento dell'assistenza, su richiesta dell'interessato, del tutore o del legale rappresentante, senza che ciò comporti decadenza dal diritto alla prestazione.

Si richiede particolare attenzione nei confronti delle persone con disabilità intellettive relazionale e/o non autosufficienti non in grado di compiere gli atti essenziali della vita quotidiana e che presentano una scarsa protezione della rete familiare, ovvero coloro che vivono soli in casa con l'assistente familiare e/o con familiari ultrasessantenni o con disabilità, e che non abbiano almeno due familiari fra quelli indicati dall'art. 433 del C.C. che abitano ad una distanza ragionevolmente raggiungibile.

In presenza di tali situazioni si richiede:

- il censimento di tali situazioni nei vari ambiti territoriali, in accordo con i competenti servizi sociali e sanitari, come indicato nella nota del 24 febbraio 2020 dell'Ufficio per le politiche in favore delle persone con disabilità della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- il coordinamento fra gli enti locali con i servizi di protezione civile locali per la realizzazione di interventi emergenziali;
- la predisposizione di piani di emergenza assistenziale straordinari, prevedendo appositi accordi per la realizzazione di interventi domiciliari anche di 24 ore, anche nell'ambito delle unità speciali di cui all'art. 9, c. 2 del D.L. 9 marzo 2020, n. 14.

A tutti i gestori delle strutture e dei servizi è raccomandato di porre massima attenzione alla sanificazione degli ambienti, anche eventualmente incrementandone la frequenza, nonché alla fornitura degli opportuni ausili agli operatori,

Inoltre gli enti devono, per quanto possibile, attivare servizi di consegna dei generi di prima necessità (generi alimentari, pasti, medicinali) a domicilio, anche tramite accordi con le catene di distribuzione alimentare e dei servizi di ristorazione (questi ultimi non possono aprire ma possono effettuare servizi a domicilio) e farmacie, con l'ausilio degli organismi gestori dei servizi di assistenza e degli enti del terzo settore.

A tal fine si rende necessario promuovere l'attivazione di reti di prossimità, coinvolgendo enti del terzo settore e sensibilizzando i cittadini ad aiutare nonché a segnalare le richieste al numero verde. L'obiettivo è quello di creare delle reti informali e/o "di collegamento a distanza" che si collocano accanto a quelle più tradizionali, al fine di raggiungere quella parte di popolazione più esposta a rischi, attivando per quanto possibile servizi di teleassistenza e telecontrollo a favore di anziani soli, o nuclei familiari comunque esposti particolarmente al rischio di solitudine e di disagio per effetto dell'emergenza.

4. Il modello di governance sociale nel periodo emergenziale

Il responsabile dell'Ufficio di piano svolge un ruolo di coordinamento dei servizi di segretariato e del servizio sociale professionale, rapportandosi con i Sindaci dei comuni del distretto sociosanitario per

acquisire le indicazioni e le istanze delle singole municipalità. Al contempo attiva le dovute azioni di collaborazione e integrazione con i servizi della ASL di riferimento.

Il Segretariato Sociale può occuparsi della gestione del numero verde/utenza e, a seconda del bisogno espresso può:

- segnalare, agli Uffici di piano e/o i Servizi sociali Professionali comunali, le situazioni più complesse
- attivare direttamente i servizi essenziali quali la consegna dei generi alimentari e di prima necessità e medicinali nonchè dei pasti a domicilio, con il supporto delle reti di prossimità.

Destinatari:

Persone anziane; persone affette da disturbi psichiatrici; persone affette da gravi patologie; nuclei monofamiliari con minori a carico; persone senza fissa dimora; altre situazioni di isolamento sociale e fragilità.

Gli Uffici di piano si relazionano con la Direzione regionale per l'Inclusione sociale per la segnalazione delle problematiche di maggiore evidenza.

La Regione Lazio per quanto disposto nei decreti ed ordinanze già emanate individua le misure urgenti da adottare per l'intera durata dell'emergenza Covid-19, con l'obiettivo prioritario di minimizzare il rischio dovuto alla diffusione del contagio e ridurre l'impatto sui servizi sanitari e sociali per assicurare la funzionalità di questi ultimi.

5. Interventi

Per il finanziamento delle azioni aggiuntive previste nel presente documento è data possibilità di utilizzare le risorse, già presenti nei bilanci dei comuni o enti capofila dei distretti sociosanitari, erogate dalla Regione nell'ambito della programmazione dei servizi e degli interventi sociali antecedente all'approvazione del piano sociale regionale che non siano oggetto di obbligazioni giuridicamente vincolanti e comprese nei fondi di programmazione delle misure di cui alla DGR 136/2014, fino ad un importo massimo di Euro 150.000,00 per distretto e, limitatamente al Comune di Roma Capitale, fino a Euro 300.000,00 a valere sulle risorse della misura 1 assegnate nel 2019 eccedenti la quota erogata l'anno precedente.

Gli interventi finanziabili riguardano:

- attivazione del numero verde;
- attivazione del servizio di teleassistenza
- ampliamento del servizio di assistenza domiciliare e del Pronto Intervento Sociale, relativamente al periodo dell'emergenza, al fine di rispondere alle esigenze delle persone in situazione di isolamento e fragilità.
- prolungamento della permanenza giornaliera delle persone senza fissa dimora nelle strutture di accoglienza notturna;
- attivazione di accordi con le catene di distribuzione alimentare per il servizio di consegna a domicilio per supportare chi non è in grado di provvedere autonomamente
- finanziamenti per l'acquisto di mascherine, guanti ed altri prodotti utili ad evitare la diffusione del virus COVID 19 indicati da disposizioni nazionali e regionali;
- accordi con gli enti del terzo settore per la distruzione dei beni di prima necessità (esempio consegna pacchi, medicine etc.).