



La diversificazione dei servizi di aiuto alla persona: un vantaggio che crea complessità nella relazione d'aiuto

Ne parliamo con
Prisca Orler-Capiaghi,
responsabile dell'ufficio
Accompagnamento sociale
della Città di Lugano

L'AMPLIAMENTO E LA DIVERSIFICAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA PERSONA, PRESENTI SUL TERRITORIO, SONO UN'OPPORTUNITÀ PER CHI NECESSITA DI AIUTO. TUTTAVIA, LA VARIETÀ DELLE PROPOSTE (CIASCUNA CON LE SUE PARTICULARITÀ PROCEDURE, REGOLAMENTI, ECC.) SEMBRA DISORIENTARE E, NON SEMPRE, VIENE PERCEPITA COME ASPETTO POSITIVO.

Talvolta le persone che incontriamo ci trasmettono sentimenti di confusione e sfiducia poiché dover portare di nuovo parte della propria storia ad un altro servizio pare farle sentire non pienamente accolte e riconosciute. La frammentazione dei servizi quali effetti comporta nei riguardi della relazione d'aiuto? Alla

luce dei cambiamenti rilevati, quali sono le strategie e gli interrogativi da parte dei professionisti del settore sociale?

Approfondiamo il tema con Prisca Orler Capiaghi, responsabile dell'Accompagnamento sociale di Lugano, che, negli ultimi anni, ha assistito alla trasformazione dei servizi e delle modalità operative con cui i professionisti si devono interfacciare oggi.

"Qual è la situazione attuale dei servizi di aiuto sul territorio dedicati alle fasce di popolazione meno vantaggiate?"

"Lugano offre diversi servizi specializzati. Per esempio, nel campo lavoro vi è lo Spazio lavoro e formazione nato nel 2020. Inoltre, vi sono il Punto digitale inRete, il progetto eQuiD,

i servizi di prossimità per i giovani ed organizza corsi di sensibilizzazione. Si collabora anche con servizi esterni, tra cui Caritas Ticino per il sovra indebitamento, le associazioni di quartiere come quella di Amélie, L'ORA, ecc. Tutte collaborazioni positive dove, tuttavia, delle volte è difficile districarsi e orientarsi poiché non sempre si è a conoscenza di tutte le proposte.

Nelle situazioni più sensibili è importante che via sia un'analisi generalista da parte dell'assistente sociale per capire da dove partire, se vi sono problemi di sottofondo da affrontare e poi step by step si indirizza la persona al servizio specifico.

La specializzazione può esser positiva perché lavora in modo mirato su una problematica. Tuttavia, laddove vi sono problematiche multifattoriali, per far sì che l'intervento sia efficace, bisogna lavorare in rete in modo da poter supportare le persone adeguatamente. La collaborazione in rete risulta però più complicata a causa della nuova legge sulla protezione dei dati per cui occorre attivare uno svincolo per ogni servizio.

"Ci sono, tra i vari servizi, delle zone grige ancora da colmare?"

"Forse manca un servizio dedicato alla gestione amministrativa delle persone che necessitano di un supporto continuativo nelle pratiche quotidiane e di lungo periodo".

"Quali sono i maggiori cambiamenti osservati nel sistema dei servizi sociali e di conseguenza nell'operatività degli assistenti sociali negli ultimi 20 anni?"

"Negli ultimi tempi il tentativo è quello di cercare di lavorare per obiettivi con le persone che incontriamo. Questo approccio permette maggiore chiarezza e ordine. Il vero problema con cui siamo con-

frontati oggi è un aumento importante della burocrazia (modulistica, formulari, protocolli, svincoli sulla privacy, ecc.) per cui l'attivazione delle assicurazioni sociali e richieste specifiche è diventata complessa. Vi sono tutta una serie di ostacoli che impediscono o ritardano l'attivazione di sussidi e le lunghe temporistiche rendono più difficile e faticoso aiutare le persone. Spesso non si possono spiegare le situazioni tramite moduli o documenti e in questo senso ci piacerebbe sentire minor

L'assistente sociale dovrebbe partire dalla costruzione del rapporto di fiducia con l'utente, offrendo uno spazio protetto in cui potersi raccontare e poi, analizzati i presupposti, attivare i servizi più adeguati

"distacco" da parte di alcuni uffici (che richiedono una standardizzazione laddove non è possibile). Sarebbe forse più semplice se ci fosse un canale diretto tra chi incontra le persone e l'ente che decide. I lunghi tempi di attesa rischiano di peggiorare le situazioni poiché creano debiti e un senso di sfiducia nel sistema."

"C'è un aumento e una diversificazione importante dei servizi di aiuto disponibili all'utente. Quali sono gli effetti della frammentazione sulla relazione di aiuto?"

"L'assistente sociale dovrebbe partire dalla costruzione del rapporto di fiducia con l'utente, offrendo uno spazio protetto in cui potersi raccontare e poi, analizzati i presupposti, attivare i servizi più adeguati. Sebbene in alcune situazioni il caso venga seguito nella sua totalità, è sempre meglio lavorare per obiettivi favorendo au-

tonomia e partecipazione attiva della persona. Nelle situazioni più fragili è rischioso indirizzare l'intervento verso più servizi se prima non si è costruita la relazione di fiducia: alcune persone faticano già a rivolgersi ad un servizio, dover riportare la propria storia a più enti, può generare stanchezza e una sensazione di disorientamento. Il rischio è che la persona si scoraggi e rinunci a chiedere aiuto con il rischio che la situazione peggiori. Spetta alla sensibilità del professionista capire quando la persona ha raggiunto una stabilità tale da e poter essere indirizzata in contemporanea verso più enti."

"Quali le sfide e i desideri per il futuro?"

"Il desiderio è che venga data maggiore fiducia al ruolo dell'assistente sociale. Sarebbe auspicabile un canale diretto di comunicazione con gli enti cantonali per facilitare le procedure di attivazione dei sussidi soprattutto in presenza di situazioni particolarmente fragili o difficili. Mi piacerebbe una collaborazione attiva e continua, per implementare scambi e confronti. Inoltre, in un mondo digitale mi piacerebbe che l'importanza delle relazioni mantenesse il suo valore. La digitalizzazione aiuta, ma è fondamentale che lo spazio di accoglienza, di ascolto diretto alla persona non perda di valore." ■



intervista
a cura di
ALESSIA SAHIN



intervento di
**PRISCA
ORLER-CAPIAGHI**
Responsabile
Accompagnamento sociale
Città di Lugano