

# IL SERVIZIO SOCIALE DURANTE UNA PANDEMIA SANITARIA

di Lena Dominelli, Università di Stirling

e-mail: [lena.dominelli@stir.ac.uk](mailto:lena.dominelli@stir.ac.uk)

(trad. it a cura di Carlo Soregotti)

## Introduzione

Il nuovo Coronavirus che ha avuto origine nel dicembre 2019, è ora chiamato Covid-19. Il primo epicentro conosciuto è stato in Wuhan dove sono state prese misure eccezionali per contenere il virus prima che alcun paese ne conoscesse a pieno le caratteristiche. Ora si è diffuso in 177 paesi e la sua diffusione a livello mondiale è stata considerata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) una pandemia. Avere a che fare con una pandemia richiede azioni concertate a livello internazionale, nazionale e locale. La pandemia colloca gli assistenti sociali in prima linea e pone loro numerose questioni. Temi chiave sono quelli che riguardano quale sia il ruolo della professione e il suo scopo nel combattere la pandemia, come gli assistenti sociali possano offrire supporto a coloro che risultano colpiti dal virus. In questo breve articolo considererò i seguenti punti:

- Cosa è il Covid-19 e quali sono i suoi sintomi?
- Quali sono le strategie che l'OMS, i consulenti sanitari nazionali e locali forniscono alla popolazione per fronteggiare e mitigare l'epidemia?
- Cosa possono fare gli assistenti sociali in questa pandemia?

Ho offerto supporto ad assistenti sociali in svariati Paesi, affrontando queste questioni fin dall'inizio di gennaio 2020, e desidero condividere ciò che ho visto e imparato in questo processo, per aiutare altri nella nostra professione ad offrire supporto, pratico ed emotivo, senza porre in condizioni di rischio sé stessi, le proprie famiglie e altri nella propria comunità.

Chiunque può soccombere al virus Covid-19, e io non offro una bacchetta magica, ma solo consigli che gli assistenti sociali dovranno poi contestualizzare e adattare alle specifiche situazioni, usando le proprie capacità riflessive e critiche, dialogando con altri attori mentre si opera all'interno di una cornice di valori e deontologia del servizio sociale.

Per questa ragione, lavorare in un team Covid-19 trans-disciplinare e composto da una pluralità di agenti, offre numerosi vantaggi, tra cui l'accesso a importanti competenze, il supporto individuale e la supervisione nei momenti di incertezza. Alcuni di questi consigli saranno già noti se si è letto un giornale, guardato la televisione, ascoltato la radio, utilizzato un social media affidabile o fatto riferimento al sito web di un'organizzazione autorevole come l'OMS o l'unità di crisi competente nel proprio Paese, spesso offerti dall'ente che si occupa della salute o che gestisce le emergenze.

## Cosa è il Covid-19 e quali sono i suoi sintomi?

Il Covid-19 non è una febbre stagionale o un'influenza. È un virus dell'apparato respiratorio che si è manifestato per la prima volta come una polmonite atipica a Wuhan, in Cina. Il Covid-19 solitamente comporta i seguenti sintomi, che spesso si manifestano contemporaneamente:

- Tosse
- Febbre superiore ai 38° Celsius (anche se alcune persone anziane possono averla più bassa)
- Difficoltà respiratorie (che solitamente colpisce i polmoni)

Nei primi giorni da quando è infettati, una persona può non mostrare sintomi, o manifestare sintomi simili all'influenza, come tosse, raffreddore, mal di gola o difficoltà respiratorie.

Una persona che mostra questi sintomi solitamente: ha avuto stretti contatti con qualcuno che è risultato positivo al tampone Covid-19 (ossia ha un'infezione confermata) – con l'espressione "stretto contatto" si intende essere stati a meno di 1-2 metri per 10 minuti o più da una persona portatrice del virus; può aver viaggiato in un'area infetta e averlo contratto in quel luogo; può averlo contratto da una persona infetta durante il periodo di incubazione (quando la persona può non essere consapevole di essere portatrice e diffusore del virus); oppure può essere stata esposta a materiali contaminati dal virus Covid-19 in un laboratorio o in una struttura medica. In alcuni Paesi gli assistenti sociali sono stati particolarmente esposti all'ultimo caso, mentre assistevano gli operatori sanitari nell'affrontare il virus. Questo rende essenziale la cura di sé e la protezione personale. Se si hanno lievi sintomi, il miglior consiglio è di non uscire, ossia auto-isolarsi e porsi in quarantena, così da non diffondere il virus ad altri e non sovraccaricare inutilmente le strutture mediche, visto che la grande maggioranza dei contagiati (80%) guarisce con facilità.

### **Che consigli possono dare gli assistenti sociali per aiutare le persone a mantenere sé stesse, i propri familiari e le proprie comunità al sicuro?**

Non tutti i professionisti medici concordano su ciò che si potrebbe o dovrebbe fare nelle situazioni specifiche, e quindi vi è una certa varietà nelle risposte nazionali, che dipendono dalla geografia, dagli accordi politici, dai contesti socio-economici e da altri fattori. Stante la scarsità di risorse, che vanno dalle mascherine monouso ai supporti per la respirazione ventilata e ai letti di ospedale, un'altra considerazione importante è quella di indirizzare le risorse verso coloro che maggiormente ne necessitano, ossia coloro che sono maggiormente vulnerabili ai virus o a coloro che sono gravemente malati. Il fattore risorse è anche molto importante in riferimento alle operazioni di somministrazione dei tamponi e alla disponibilità di letti d'ospedale, inclusi quelli negli ambienti adibiti a ricoveri d'urgenza e nei reparti di cura intensiva. Coloro che sono in salute o non mostrano sintomi di Covid-19 dovrebbero mantenersi lontani dai luoghi dove vengono svolti i test di positività e dagli ospedali, specialmente dalle aree di pronto soccorso, al fine di garantire la disponibilità di queste risorse per coloro che sono ammalati e di non abusare del tempo limitato che gli operatori sanitari devono riservare per coloro che richiedono la loro assistenza con urgenza. I seguenti punti dunque hanno natura precauzionale e devono essere contestualizzati per diventare localmente adatti e culturalmente significativi. Questi orientamenti di base sono comunque riconosciuti in molti luoghi differenti poiché vi è consenso rispetto ad essi. Queste linee guida sono:

- Lavarsi frequente le mani con acqua e sapone (20 secondi o più con acqua corrente e sapone, o, se assente, gel disinfettante per mani efficace contro i virus (non per soli batteri)).
- Non toccarsi la faccia, gli occhi, il naso o la bocca. Questo evita che il virus entri nel corpo e provochi l'infezione. È necessario che questa pratica venga osservata da coloro che siano venuti a contatto con superfici contaminate.
- Adottare misure di distanziamento sociale. Questo aiuta il contenimento del virus e riduce la sua diffusione all'interno della popolazione (2 m da ogni persona).
- Disinfettare frequentemente le superfici toccate o su cui si è tossito. Il disinfettante utilizzato dovrebbe essere quello efficace contro i virus (un disinfettante a base alcolica con il 60% o più di alcool è comunque efficace).
- Auto-isolarsi per 14 giorni per evitare la diffusione del Covid-19 se si è stati esposti ad esso, se si sospetta di esserne portatori, perfino se non se ne mostrano evidenti sintomi, o se si è confermata la positività, pur non essendo malati al punto da essere ricoverati o da necessitare l'adozione di altre misure che possono risultare in una quarantena obbligatoria.
- Fornire informazioni per facilitare il tracciamento dei contatti con coloro che possono essere stati infettati, che possano essere portatori o che si ha conferma siano venuti a mancare a causa di esso.
- Indossare indumenti protettivi, inclusi occhiali protettivi, mascherine monouso e guanti monouso per proteggere il pubblico e sé stessi dal Covid-19 mentre si presta servizio.

## **Cosa possono fare gli assistenti sociali per offrire supporto agli operatori sanitari e a coloro che sono colpiti da Covid-19?**

Gli assistenti sociali hanno specifici compiti e responsabilità durante una pandemia, malgrado questo non venga spesso sottolineato, come invece succede per gli operatori sanitari, a cui viene assegnato il compito di prendersi cura delle persone, in primis in termini di assistenza e cure mediche. Tuttavia, vi è anche la necessità di una cura sociale - per mantenere unite le famiglie e le comunità malgrado il distanziamento sociale e continuare con i servizi di assistenza sociale che già viene fornita, il che include la valutazione di bisogni sottovalutati, la facilitazione dell'accesso alle cure domiciliari e ai servizi specialistici, la salvaguardia dei minori e degli adulti, il riunire le famiglie, la mobilitazione delle comunità rispetto ai problemi sociali. Durante una pandemia le attività possono essere incrementate al fine di coprire:

- L'indirizzamento delle persone ad altri servizi, in particolare a quelli di cura medica
- L'utilizzo di connessioni a servizi telematici, via internet, video e social media per ridurre l'isolamento e rimanere in contatto.
- Il filtro nell'accesso ai servizi, specialmente a quelli a disponibilità limitata e la spiegazione delle motivazioni per cui questo è necessario.
- Il recupero e la mobilitazione delle risorse a livello comunitario.
- L'educazione della comunità rispetto al tema della salute pubblica essenziale per spiegare come le persone possano prendersi cura di sé stesse, dei loro cari e delle comunità e perché sia necessario farlo.
- Il supporto delle persone con bisogni emotivi, incluso il contenimento di paura e ansia
- Fornire counselling e servizi di supporto in caso di perdite e lutto.
- Aiuto alle persone nell'identificare come mantenersi al sicuro, in particolar modo nelle iniziative che promuovono il distanziamento sociale.
- La promozione di solidarietà e giustizia sociale all'interno di parametri di sicurezza in termini di contatti ravvicinati.
- L'advocacy con e per le persone, per assicurare che la giustizia sociale e i diritti umani siano rispettati.
- Fare attenzione alla propria salute e benessere (auto-aiuto e supervisione) in quanto assistenti sociali.
- La spiegazione e interpretazione delle politiche del governo, in modo che queste siano semplici da comprendere per il pubblico.
- Il supporto agli operatori sanitari negli studi medici.
- Il supporto ai bambini nelle scuole, inclusa l'elaborazione di attività in piccoli gruppi che evitino il contatto ravvicinato e l'esposizione al Covid-19.
- Il supporto ai bambini nell'accesso al cibo e agli altri beni e servizi essenziali, specialmente durante i periodi di chiusura delle scuole.
- Il supporto alle persone anziane nel recupero del cibo e degli altri beni e servizi essenziali.
- L'aiuto ai bambini e alle famiglie per l'accesso ai servizi di accertamento della positività Covid-19, laddove appropriato.

Nell'intraprendere una o più di queste attività gli assistenti sociali devono proteggere la propria salute e il proprio benessere.

## Appendice 1: sviluppo di auto-aiuto e resilienza

Una crisi può far emergere il meglio dalle persone, e gli assistenti sociali hanno un ruolo da giocare nell'incoraggiare le persone a lavorare sui loro punti di forza e alleviare le loro paure. Una questione cruciale che preoccupa molte persone coinvolte da una crisi che non comprendono è la paura: paura dell'ignoto, paura dell'incertezza. Gli assistenti sociali possono empatizzare con queste paure, ma dovrebbero provare ad aiutare le persone a cercare le forze in loro possesso e che possono essere utilizzate per assicurare sé stessi e alleggerire le proprie ansie. Un esempio di ciò può essere la paura delle persone che non vi sia sufficiente quantità di un bene, che le porta ad accumulare scorte di tale bene non appena questo viene trovato. Questo comportamento è solitamente controproducente, poiché la catena di approvvigionamento è più solida di quanto gli individui pensino, e il rifornimento delle merci necessarie garantisce che gli scaffali si mantengano pieni e che tutti abbiano ciò di cui necessitano. Inoltre, la maggior parte delle persone hanno uno spazio limitato in cui conservare beni nel caso le scorte finiscano. Infine, c'è sempre la possibilità di provare a trovare altre soluzioni che possano permettere di raggiungere i propri obiettivi se non si riuscisse a trovare un bene di cui si necessita. Alcune di queste alternative vengono discusse di seguito, ma si potrebbero scoprire ulteriori utilizzi chiedendo consigli (via internet o telefono) ad altri che possono aver provato soluzioni o che possono avere altri suggerimenti. Non posso garantire per questi strumenti, ma mi sono stati suggeriti come strumenti utili da altri che li hanno utilizzati.

- a. Mascherine: se vi ne fosse carenza, dovrebbero essere riservate ai professionisti che prestano cure sanitarie e assistenziale alle persone vulnerabili. Le mascherine che non hanno il necessario filtro (come le N95) o che hanno un rivestimento scadente non sono di alcuna utilità, quindi piuttosto i singoli non dovrebbero farne uso, visto che facendolo potrebbero sentirsi al sicuro dall'esposizione al contagio mentre non lo sono. Comunque, chi volesse proteggersi dalle cosiddette "droplets" altrui e non diffondere le proprie, può coprire il naso e la bocca con un panno di 3 strati che sia legato dietro la nuca, ma è necessario assicurarsi che non vi siano spazi o fessure che permettano fuoriuscite dai bordi.
- b. Prodotti disinfettanti: il lavaggio frequente delle mani con acqua e sapone è preferibile; se ciò è impossibile, alcool denaturato o alcool disinfettante possono essere utilizzati come misure temporanee fino a quando le mani non possano essere correttamente lavate.
- c. Disinfettanti certificati: per lavare le superfici nella cucina l'aceto bianco, il succo di limone e il succo di lime possono essere utili quando non sono disponibili disinfettanti brevettati. Per il lavaggio dei pavimenti può essere utilizzata la candeggina di casa. Con questi prodotti tuttavia è necessario non respirarne le esalazioni, in quanto possono essere nocive per il sistema respiratorio.
- d. Indumenti protettivi esterni: quando questi non sono disponibili, è possibile ridurre la diffusione del virus facendo uso di camici o rivestimenti che coprono tutto il corpo. Questi devono proteggere i propri vestiti, poter essere interamente rimossi prima di entrare in un'abitazione o in un edificio per essere posti direttamente in lavatrice per un lavaggio a caldo separato.

Le persone resilienti sono innovative, quindi sentitevi liberi di intraprendere soluzioni innovative e registrarne i risultati così da poterle condividere con gli altri.

Lavorando insieme, possiamo sconfiggere il Covid-19!

### Ringraziamenti:

Desidero ringraziare tutti coloro che hanno offerto aiuto e supporto nella compilazione di queste linee guida, in special modo gli assistenti sociali e gli operatori sanitari che hanno attinto alla loro esperienza nel supportare altri che stanno affrontando il Covid-19.

Lena Dominelli, presidente del Comitato IASSW per l'intervento nei disastri, il cambiamento climatico e la sostenibilità ambientale.