

Intervento per il Convegno  
“AD UN ANNO DALL’ALLUVIONE”  
Bologna, 24 maggio 2024  
Organizzato dall’Ordine degli Assistenti Sociali  
Consiglio Regionale dell’Emilia Romagna

Buongiorno a tutte e a tutti, mi chiamo Claudia Resi e sono un’assistente sociale Responsabile del Servizio Anziani e Adulti con Disabilità dell’Unione dei Comuni Valle del Savio.

Il fiume Savio, che taglia tutta la Valle che comprende 6 Comuni, ha iniziato a esondare il 16 maggio 2023 segnando profondamente, anche con eventi franosi, il territorio dei Comuni di Cesena, Sarsina, Mercato Saraceno, Verghereto e Montiano.

L’ alluvione ha impattato in modo violento ed improvviso sulle nostre vite e la popolazione ha dovuto fare i conti con i danni subiti e con il profondo mutamento territoriale.

**Ci si è resi conto di aver rischiato la vita, prima di tutto e poi, di avere perso tutto.**

Ecco, il servizio sociale, insieme a tutta la macchina dei soccorsi, si è dapprima occupato di mettere in protezione le persone e, immediatamente dopo, di assistere la popolazione che aveva perso ogni cosa per aiutare a ripristinare un assetto di quotidianità accettabile, nonostante la situazione catastrofica.

Tutto questo con una certa dimestichezza, anche se tutto era cambiato, compreso l’ assetto delle risorse disponibili.

La capacità di fare quello che sappiamo fare bene: stare in relazione, fare attività quotidiana di **front office**, è stata importantissima. Oggi, a un anno dall’alluvione, voglio però porre l’accento sul fatto che altrettanto rilevante si è dimostrata la parte del lavoro che spesso non viene ritenuta prioritaria: quella di **back office**. Nonostante si stesse correndo, è stato fondamentale darsi un metodo e tradurre in dati numerici ciò che si stava facendo. Riporto solo alcuni esempi citando un campione di dati che hanno riguardato l’ operato dei servizi sociali impegnati nel supporto alla popolazione del territorio dell’ Unione dei Comuni Valle del Savio::

- Una media di **100 segnalazioni** giornaliere al **nr attivo 24 ore** dal 16/05 al 4/06 (impiegati **20 operatori dipendenti** del Comune di Cesena e dell’ Unione Valle del Savio);
- Dal 17/05, **30 dipendenti e 60 volontari** al giorno si sono occupati di ricevere e distribuire generi alimentari e di prima necessità e di preparare pasti: **3000 pasti** al giorno per i primi 4 giorni, tutto questo nei locali di una palestra della scuola elementare Don Milani;
- **600 pasti al giorno**, poi sono stati preparati e in parte consegnati a domicilio, dal 29/05 dalle Cucine Popolari che hanno dovuto riorganizzarsi perché hanno perso la loro sede;
- Accoglienza di 44 persone in strutture socio-sanitarie, 139 in strutture di prima accoglienza (organizzate perlopiù in strutture religiose), 13 persone in strutture di seconda accoglienza per **un totale di 3.563 pernottamenti e una spesa complessiva di 74.514 euro**;
- **1044 telefonate per segnalazioni** ricevute e successivo monitoraggio;
- **309 telefonate a volontari** per incrocio domanda/offerta di aiuto;
- **64 telefonate a strutture ricettive** per verifica situazione sfollati;
- **62 incroci cibo e ripristino alloggi**;
- **23 visite domiciliari**;
- **2473 buoni acquisto distribuiti a 1045 nuclei**;
- **8 alloggi Erp assegnati a 8 nuclei per un totale di 25 persone ospitate.**

Ogni azione, tra cui quelle appena descritte, ha richiesto la **definizione di atti amministrativi puntuali e ricchi di contenuti di contesto**. Questi hanno consentito di poter incamerare e gestire le donazioni, ottenere e rendicontare le risorse alla Regione Emilia Romagna, riferire e dare conto agli amministratori locali dell’ operato e dello stato dell’ arte dei nostri interventi a favore della popolazione fragile.

**Le modalità con cui abbiamo operato sono quelle apprese durante l'emergenza COVID**, che ci hanno consentito di essere presenti e vicini alle persone, organizzare gruppi, informazioni, notizie e partecipare a eventi organizzativi anche senza poterlo fare fisicamente: socialmedia, videoconferenze, videochiamate, uso di files condivisi e capacità di valutazione a distanza sono stati strumenti fondamentali per fronteggiare l'emergenza.

**Un altro aspetto sul quale vorrei soffermarmi sono le opportunità di crescita per il territorio e di protezione delle fasce di popolazione più fragili sorte durante l'alluvione, che avrebbero richiesto molto più tempo per la loro realizzazione.**

L'esperienza dello stoccaggio e distribuzione presso la Scuola Don Milani è servita da volano per il consolidamento dell' **Emporio Solidale "Il Barco"** a contrasto della povertà relazionale e non solo economica ed alimentare, attraverso forme avanzate di aiuto, come la libera scelta e la costruzione esperienziale di beni relazionali.

La necessità di assegnare gli alloggi Erp disponibili agli alluvionati, ha dato seguito ad una già preoccupante paralisi del mercato immobiliare che ha esitato in un fortissimo impulso alla realizzazione del **Patto per la Casa**, che ha l'ambizione di mettere in rete il maggior numero possibile delle risorse abitative a disposizione del tessuto sociale, favorendo una logica di incrocio domanda / offerta calmierata dall'intervento di garanzia (sia per l'inquilino, che per il proprietario) da parte del servizio pubblico.

Da ultimo molte associazioni hanno visto un **aumento senza precedenti del numero di volontari che si sono fidelizzati**, oltre il periodo alluvionale

Ulteriori aspetti che passano sotto traccia, in quanto spesso li diamo per scontati nell'agire della nostra professione, sono la **gestione della comunicazione e dell'informazione**. Essere portatori e fautori di relazioni impostate sulla fiducia, su modalità capacitanti ci rende capaci di fronteggiare i dubbi e le ambiguità che rischiano di crearsi nelle emergenze, quando le risposte ai cittadini non arrivano immediatamente e non come desiderano. È proprio qui che aumenta il rischio dello scivolamento verso la "colla" immobilizzante del più facile approccio assistenzialistico.

Un altro elemento di fondamentale importanza è la **gestione della squadra di lavoro** interna ed esterna all'ente, che è fatta da tutti gli attori: staff di dirigenza, assistenti sociali, educatori, psicologi, amministrativi, gestori di servizio, associazioni del terzo settore.

Nella mia esperienza una dirigenza pronta è una risorsa fondamentale soprattutto per impostare immediatamente una gestione e un'**implementazione efficace del personale e delle risorse per creare, nel minor tempo possibile, una nuova rete**.

**Tutti questi elementi dovrebbero entrare a fare parte a pieno titolo delle professioni di Servizio Sociale ed in particolare dell'azione della professione in emergenza.**

Spero che questo mio contributo sia utile a considerare necessario il consolidamento dell'utilizzo di queste modalità nella quotidianità del lavoro in tempo di "pace", al fine di prevenire, abilitare e capacitare il nostro operato al fronteggiamento degli imprevisti nelle emergenze, nella convinzione che rendendo gli operatori più solidi metodologicamente li supporti anche nel fronteggiamento e nel superamento emotivo degli eventi traumatici.

Assistente Sociale Claudia Resi  
Responsabile di PO del Servizio Anziani e Adulti con Disabilità  
Unione dei Comuni Valle del Savio