

## IL SERVIZIO SOCIALE DEL COMUNE DI UDINE

### ATTIVITÀ

Le attività che gli operatori hanno attuato sono:

- **Telefonate e videochiamate:** gli assistenti sociali hanno garantito un regolare collegamento telematico o anche solo telefonico alle famiglie e ai minori in carico al servizio, cercando il più possibile di garantire “nella distanza la presenza”. Uno spazio di ascolto nel quale poter riportare i propri bisogni e confrontarsi;
- **Comunicazioni scritte** via email o attraverso messaggi WhatsApp: questa modalità è stata privilegiata con le famiglie straniere per facilitare le difficoltà linguistiche;
- **Pubblicazione** sul sito istituzionale del Comune di Udine del **video di presentazione** delle modalità organizzative del servizio sociale e di come sono state ri-adattate alcune tipologie di intervento: <https://youtu.be/JNnbmdePGKY>;
- **Gruppi virtuali di videoconferenza:** sono stati organizzati incontri con vari strumenti di videoconferenza tra operatori, con gli insegnanti che hanno visto la partecipazione delle famiglie e dei bambini;
- **Creazione di nuove alleanze e progettazioni con soggetti del volontariato, del terzo settore** (collaborazione con la Protezione Civile per la consegna dei compiti a domicilio per le famiglie fragili; collaborazione con Caritas e Associazione Get Up per dare risposta ai bisogni educativi delle famiglie in situazioni di fragilità e disagio socio economico).

## SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO TERRITORIALE

### AREA DISAGIO

Gli educatori del Servizio Socio Educativo Territoriale – Area Disagio, gestiti dalla Cooperativa Sociale Universiis, hanno iniziato ad utilizzare strumenti di lavoro da remoto quali videochiamate, telefonate, messaggistica.

- **Videochiamate:** Lo strumento viene utilizzato per tutte le tipologie di intervento, ovviamente a seconda dell'età e del contesto vengono svolte chiamate con durata, frequenza e contenuti diversi.
- **Protocolli di attività.** Oltre al sistema delle videochiamate alcuni educatori sono attivi anche con altre modalità, in particolare attraverso l'invio di materiale stanno suggerendo ai genitori attività educative da svolgere in famiglia coi propri figli. Le attività sono strutturate con degli obiettivi specifici per ogni singolo minore. Inoltre, molti educatori fungono in questo momento da intermediario con la scuola, mettendo in contatto e aiutando i genitori nella gestione del reperimento del materiale che viene assegnato ai minori. Partecipano a video-incontri con gli insegnanti per garantire una continuità didattico-educativa. Tra le varie attività è stata pensata e creata da parte di un'educatrice un progetto **“l'arte a casa tua”** che prevede un itinerario virtuale al museo e un'attività successiva che coinvolge l'intero nucleo familiare in un approccio di condivisione e collaborazione. Si allega il link dell'attività: <https://drive.google.com/open?id=1ZTuKjbUawJWUh7t9cIS3BQuIVC3iVW5k>

**-Foto.** Altro canale privilegiato che risulta veloce ed efficace nello scambio è l'invio di materiale didattico, foto di attività e/o lavoretti attraverso WhatsApp. Tale canale risulta fondamentale in un'ottica di condivisione dell'esperienza fatta, favorisce e velocizza la comunicazione, dando per esempio la possibilità di chiedere un riscontro immediato rispetto allo svolgimento di un compito, la condivisione di una pietanza appena cucinata, ecc.

## **AREA DISABILITA'**

la Società Cooperativa Sociale Universiis, su mandato del Servizio Sociale, interviene a distanza a supporto dei minori e delle loro famiglie che beneficiano di tali servizi. Gli educatori hanno realizzato degli interventi ad hoc a supporto e implementazione di finalità strutturate per il raggiungimento di specifici obiettivi nei suddetti utenti. Per quanto riguarda l'area della disabilità sono state impiegate attività strutturate utilizzando:

- **Piattaforme digitali** progettate per l'apprendimento ed il consolidamento di abilità come **Learningapps** e **Baby Flash**. I moduli interattivi, i giochi, le attività ed esercizi presenti su tali piattaforme digitali possono andare a toccare ambiti e competenze diverse sfruttando l'aspetto ludico. Le sezioni sono suddivise per età, competenza, area di lavoro e possono essere modificate dall'educatore per un'ulteriore personalizzazione dell'intervento.

- **Lavoro sulle autonomie personali e sulle abilità richieste nella quotidianità:** L'educatore sostiene, ad esempio attraverso la tecnica del videomodeling, l'apprendimento di abilità spendibili all'interno del contesto domiciliare. Per i videomodeling l'educatore nella pratica invia quindi alla famiglia supporti visivi (reperiti su internet o costruiti ad hoc dall'educatore filmandosi mentre esegue l'attività suddivisa in sotto-azioni) per favorire l'apprendimento di tali abilità.

- **Protocolli per attività** Realizzazione da parte dei genitori di attività, giochi, ricette ed esercizi descritti in "protocolli" stilati come semplice elenco o attraverso l'utilizzo della Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) o attraverso la visione di video in cui l'educatore (o nel caso del video, il narratore) specifica il nome dell'attività, il materiale necessario, se necessario anche lo spazio utile per svolgere l'attività, lo svolgimento o le regole, gli obiettivi dell'attività.

- **Supporto al genitore:** Nel caso in cui i genitori riportino severe criticità nella gestione comportamentale del figlio l'educatore interviene fornendogli strategie e strumenti necessarie a comprendere situazioni di non facile comprensione attraverso alcuni strumenti compensativi. Il genitore ha quindi uno spazio al telefono con l'educatore in cui riporta le criticità maggiori e l'educatore successivamente può realizzare materiali facilitati come storie sociali (ad esempio con l'utilizzo della Comunicazione Aumentativa Alternativa) o invio di link video utili alla comprensione dell'evento che ha creato la difficoltà comportamentale. Si allega link "Guida galattica al corona virus! Per bambini e bambine curiosi" <https://youtu.be/bzd8VoGbrx8>

- **Telefonate e videochiamate:** Attraverso il colloquio telefonico l'educatore può fungere da supporto morale al genitore e confrontarsi su alcuni aspetti di criticità.

- **Doposcuola – BES – HATTIVALAB** Alla fine di febbraio 2020, l'emergenza Covid-19 ha imposto la sospensione del servizio di Doposcuola Specialistico, che coinvolge 42 alunni con Bisogni Educativi Speciali, svolto da Hattiva Lab per Il Servizio Sociale dell'Ambito Territoriale del Friuli Centrale. Visto il perdurare dello stato di emergenza e considerato che gli Istituti Scolastici hanno attivato le lezioni con

modalità “a distanza” e che vengono assegnati dei compiti, la cooperativa Hattiva lab ha chiesto e ottenuto dall’Ambito la riconversione e la riqualificazione del servizio di Doposcuola Specialistico, proponendo **un servizio individualizzato da svolgersi, in modalità on-line**, al mattino o al pomeriggio, con orario da concordare in base alle disponibilità reciproche degli educatori e delle famiglie.