



Senato della Repubblica



Camera dei deputati

Giunte e Commissioni

XVIII LEGISLATURA

**RESOCONTO STENOGRAFICO**

n. 18

**COMMISSIONE PARLAMENTARE PER L'INFANZIA  
E L'ADOLESCENZA**

INDAGINE CONOSCITIVA SUL FUNZIONAMENTO  
E LA GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI CON PARTICOLARE  
RIFERIMENTO ALL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA  
DA COVID-19: AUDIZIONE DELL'AUTORITÀ GARANTE  
PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

61<sup>a</sup> seduta: mercoledì 12 maggio 2021

Presidenza del presidente RONZULLI

## I N D I C E

## Sulla pubblicità dei lavori

PRESIDENTE:

- RONZULLI (*FIBP-UDC*), senatrice . . . . Pag. 3Audizione dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza,  
dottoressa Carla Garlatti

PRESIDENTE:

- RONZULLI (*FIBP-UDC*), senatrice . . Pag. 3, 8,  
13 e *passim*DRAGO (*FdI*), senatrice . . . . . 8SPENA (*FI*), deputata . . . . . 10PILLON (*L-SP-PSd'Az*), senatore . . . . . 11MARROCCO (*FI*), deputata . . . . . 12

GARLATTI, Autorità garante per l'infanzia e

l'adolescenza . . . . . Pag. 3, 13

Sigle dei Gruppi parlamentari del Senato della Repubblica: Forza Italia Italia Berlusconi Presidente-UDC: *FIBP-UDC*; Fratelli d'Italia: *FdI*; Italia Viva-P.S.I.: *IV-PSI*; Lega-Salvini Premier-Partito Sardo d'Azione: *L-SP-PSd'Az*; Movimento 5 Stelle: *M5S*; Partito Democratico: *PD*; Per le Autonomie (*SVP-PATT, UV*): *Aut (SVP-PATT, UV)*; Misto: *Misto*; Misto-IDEA e CAMBIAMO: *Misto-IeC*; Misto-Liberi e Uguali-Ecosolidali: *Misto-LeU-Eco*; Misto-Movimento associativo italiani all'estero: *Misto-MAIE*; Misto+Europa – Azione: *Misto+Eu-Az*.

Sigle dei Gruppi parlamentari della Camera dei deputati: Movimento 5 Stelle: *M5S*; Lega – Salvini Premier: *LEGA*; Partito Democratico: *PD*; Forza Italia – Berlusconi presidente: *FI*; Fratelli D'Italia: *FDI*; Italia Viva: *IV*; Liberi e Uguali: *LEU*; Misto-Noi Con l'Italia-USEI-Rinascimento ADC: *M-NCI-USEI-R-AC*; Misto: *Misto*; Misto-L'Alternativa C'è: *Misto-L'A.C'È*; Misto-Cambiamo!-Popolo Protagonista: *Misto-C!-PP*; Misto-Centro Democratico: *Misto-CD*; Misto-Facciamo Eco-Federazione Dei Verdi: *Misto-FE-FDV*; Misto-Azione+Europa-Radicali Italiani: *Misto-A+E-RI*; Misto-Minoranze Linguistiche: *Misto-Min.Ling.*; Misto-MAIE-PSI: *Misto-MAIE-PSI*.

*Interviene, ai sensi dell'articolo 48 del Regolamento, l'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, dottoressa Carla Garlatti.*

*I lavori hanno inizio alle ore 8,10.*

*(Si approva il processo verbale della seduta precedente).*

#### *SULLA PUBBLICITÀ DEI LAVORI*

PRESIDENTE. Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento del Senato, è stata richiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo, con contestuale registrazione audio, e che la Presidenza del Senato ha fatto preventivamente conoscere il proprio assenso. I lavori della Commissione, che saranno oggetto di registrazione, potranno essere quindi seguiti in diretta – dall'esterno – sia sulla *web TV* Camera che su quella del Senato.

Avverto che dell'audizione odierna verranno redatti e pubblicati il Resoconto sommario e il Resoconto stenografico.

Se non vi sono osservazioni, tale forma di pubblicità è dunque adottata per il prosieguo dei lavori.

#### **Seguito dell'indagine conoscitiva sul funzionamento e la gestione dei servizi sociali con particolare riferimento all'emergenza epidemiologica da Covid-19: audizione dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva sul funzionamento e la gestione dei servizi sociali con particolare riferimento all'emergenza epidemiologica da Covid-19, sospesa nella seduta del 10 marzo.

È oggi prevista l'audizione dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza. Saluto dunque la dottoressa Carla Garlatti, che ringrazio per la disponibilità a partecipare ancora una volta ai lavori della Commissione e a fornire il suo autorevole contributo.

Senza dilungarmi oltre, lascio dunque la parola alla nostra ospite.

*GARLATTI.* Signor Presidente, ringrazio lei e tutti i commissari per avermi chiesto di intervenire sulla questione del funzionamento e della gestione dei servizi sociali, con particolare riguardo al periodo di pandemia che stiamo vivendo.

Innanzitutto, vorrei fare una premessa, precisando che cosa si deve intendere per servizi sociali, perché molte volte si fa confusione con il servizio sociale professionale, mentre si tratta di cose diverse.

Per i servizi sociali vi è una definizione legislativa, contenuta nel decreto legislativo n. 112 del 1998, emanato in attuazione della famosa legge Bassanini, per cui si identificano i servizi sociali come tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti e a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, ad esclusione soltanto di quelle assicurate dal sistema sanitario, nonché dall'amministrazione della giustizia (il riferimento è, nello specifico, ai servizi sociali ministeriali riguardanti la sfera penale, non quella civile, su cui mi soffermerò dopo).

Tale definizione ha sostanzialmente una cornice costituzionale, se si considera che l'articolo 3, secondo comma, della Costituzione, invita lo Stato a rimuovere tutti gli ostacoli che impediscono lo sviluppo e il benessere della persona umana, promuovendo un'uguaglianza di tipo sostanziale.

Se, dunque, i servizi sociali sono un insieme di prestazioni, il servizio sociale professionale è uno degli operatori, uno dei titolari di tali prestazioni. Per poter svolgere il servizio sociale professionale è richiesta l'iscrizione ad un ordine professionale – per accedere al quale occorre una laurea – che ha delle regole precise, ha un consiglio dell'ordine e così via. Quando parliamo di servizi sociali, invece, intendiamo qualcosa di molto più vasto: ci sono i servizi educativi, pedagogici e così via.

Questa introduzione mi serve per spiegare meglio che, quando si parla di servizi sociali, è necessario avere un approccio multidisciplinare e non limitato soltanto al servizio sociale professionale che, ripeto, è uno degli attori che erogano le prestazioni che rientrano nel concetto di servizi sociali.

I servizi sociali sono demandati ai Comuni e anche rispetto a questo c'è una cornice costituzionale. Il riferimento è, in particolare, all'articolo 5 della Costituzione: sappiamo tutti che il Titolo V è stato modificato proprio per favorire il decentramento, nel senso che l'erogazione di questi servizi è passata dallo Stato agli enti locali, per l'evidente ragione che l'ente locale è più vicino al cittadino e quindi più capace – o almeno così dovrebbe essere – di intercettare i bisogni e le difficoltà in cui può venire a trovarsi la singola persona.

Fatta questa premessa, vengo subito al cuore del problema.

Sicuramente le conseguenze dell'emergenza pandemica sono state negative sotto molti aspetti e lo sono tuttora, perché purtroppo non possiamo ancora dire di esserne venuti fuori del tutto. L'ottica di questa Autorità è chiaramente rivolta all'infanzia e all'adolescenza, ma complessivamente non possiamo trascurare tutte le conseguenze negative che ci sono state.

Dal nostro punto di vista, che è rivolto a un settore specifico, non si possono non registrare le difficoltà che ci sono state, soprattutto per le famiglie multiproblematiche, per quelle mono-genitoriali, per quelle che già si trovavano in una condizione di povertà socio-educativa e culturale, per i ragazzi che non hanno avuto la possibilità di accedere alla didattica a distanza, per quelli affetti da disagio psichico. Sono stati sospesi, ad esem-

pio, i servizi educativi diurni, così come sono state sospese le visite in ambienti cosiddetti neutri, con grandi difficoltà e problematiche per bambini e adolescenti figli di genitori con un elevato grado di conflittualità, per i quali questo tipo di visite era stato previsto.

La convivenza forzata, inoltre, ha determinato un aumento della violenza domestica e per i minori, di conseguenza, della violenza assistita.

Un'altra problematica da registrare ha riguardato i figli di genitori entrambi gravemente malati di Covid-19. Si è determinato infatti un cortocircuito veramente incredibile, per cui non si trovavano famiglie affidatarie disposte ad accogliere questi minorenni senza che venisse loro effettuato un tampone, con le aziende sanitarie che non eseguivano il tampone in assenza di un consenso da parte dei genitori, che non poteva essere dato per le gravi condizioni di salute dei genitori stessi.

La mancanza della scuola, nonché l'impossibilità di accesso a quei luoghi in cui i minori hanno a che fare con degli adulti al di fuori della famiglia, ha impedito che gli adulti – gli insegnanti in particolare – potessero cogliere e registrare segnali di malessere dei ragazzi derivanti magari da determinate situazioni familiari: in pratica, mancando il rapporto di fiducia, gli adulti di riferimento, a cominciare dagli insegnanti, ma anche gli stessi allenatori, non hanno potuto svolgere la funzione di antenna che molto spesso assumono nei vari luoghi di aggregazione dei minori.

All'inizio i servizi sociali si sono più o meno bloccati, nel senso che è rimasto tutto fermo: c'è stato un momento di disorientamento che ha riguardato un po' tutti e anche questo specifico settore. Il 27 marzo 2020 è stata emanata la circolare n. 1 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, dedicata specificatamente ai servizi sociali. In poche parole, la circolare invitava i servizi sociali a ripristinare, a riavviare determinati servizi, come i centri di ascolto per le famiglie, le attività di mediazione familiare e gli spazi neutri su disposizione delle autorità giudiziarie, nonché i centri antiviolenza, purché venissero garantite le condizioni di sicurezza. Questo ha comportato la riattivazione dei servizi sociali, che si sono dovuti riassetare, ma – attenzione – non tutti lo hanno fatto nello stesso modo.

Innanzitutto, sicuramente qualcosa è andato perso a causa della mancanza del contatto fisico, dell'impossibilità di avere la persona davanti e quindi di percepire e di instaurare un legame che non fosse filtrato da uno schermo (il linguaggio del corpo, certe espressioni).

Tuttavia occorre riconoscere che il nuovo assetto dei servizi sociali ha portato anche qualcosa di positivo: ad esempio, sono stati riavviati i contatti tra figli e genitori non conviventi. Da un'attività progettuale della Regione Campania è emerso che nei gruppi di primo contatto e di ascolto con i genitori si è registrato un abbassamento del livello di ansia e di tensione degli adulti, che si erano dimostrati più disposti a colloquiare e ad aprirsi.

Un altro effetto positivo che si è registrato riguarda i gravi ritirati sociali, i cosiddetti *hikikomori*, ossia quei ragazzi che da anni non escono di

casa e che, però, con la didattica a distanza, hanno avuto la possibilità addirittura di riprendere la scuola e di conseguire un diploma.

Tuttavia, nonostante questi aspetti positivi, non si può negare che la risposta complessiva che i servizi sociali hanno dato in questo periodo non è stata particolarmente entusiasmante. Il Cesvi il 4 maggio – quindi da poco – ha presentato l'indice regionale sul maltrattamento all'infanzia in Italia, registrando un aumento preoccupante di situazioni di conflittualità e violenza in famiglia, cui i servizi sociali hanno dato una risposta piuttosto debole. Questo soprattutto perché non c'è preparazione ad affrontare l'emergenza, né una dotazione sufficiente.

L'investimento sulla formazione e sulla digitalizzazione dei servizi è una delle richieste che questa Autorità garante ha avanzato in una nota inviata al Presidente del Consiglio dei ministri in occasione della redazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza.

Come vi dicevo prima, quando si parla dei servizi sociali, si deve andare oltre il servizio sociale professionale. Pertanto, un ulteriore elemento positivo dell'agire a distanza è stato che un numero maggiore di soggetti in interazione, in rete con i servizi sanitari, ha avuto più facilità a incontrarsi, a redigere diagnosi, a fare programmi mirati. Tutto ciò però si è basato sulla buona volontà e sulla abnegazione, che non si può assolutamente negare, di molti assistenti sociali e di molti operatori, ma singolarmente. È stata un'emergenza affrontata con la buona volontà e non in maniera strutturale, il che non va bene: il servizio sociale deve essere pronto e preparato ad affrontare le emergenze in maniera strutturale.

Adesso ci stiamo trovando di fronte a una situazione di emergenza globale; ma non possiamo ignorare che si possono verificare – e si verificano – situazioni di emergenza locale. Pensiamo a un terremoto: anche durante un terremoto si ferma tutto, ma il servizio sociale deve essere strutturato in maniera tale da essere in grado di erogare i servizi essenziali, anche in una situazione di questo genere.

Pertanto, una prima criticità che riscontro è proprio nella mancanza di capacità strutturale di affrontare le emergenze e, visto che anche dalle disgrazie bisogna trarre degli insegnamenti, credo che questa debba essere un'occasione buona.

Ci sono, poi, altre criticità che sono emerse in questo periodo ma che, a mio avviso, erano presenti anche prima della pandemia, che è stata forse un'occasione per farle emergere. Mi riferisco innanzitutto a una insufficiente digitalizzazione, nonché a una mancanza di formazione specifica ed adeguata, che riguarda, in particolare, quei servizi sociali che operano su incarico dei tribunali. In questi casi si rileva una grave criticità nel *turnover* che a volte si registra nel personale che si occupa delle famiglie. Chi prende in carico una famiglia deve essere una persona che poi instaura un patto di fiducia, non può cambiare continuamente. Soprattutto non vi può essere una esternalizzazione: non si possono dare in appalto a terzi queste prestazioni, perché sono troppo delicate e richiedono una formazione specifica.

Con riferimento al comparto della giustizia civile minorile, si deve poi ragionare, se la consistenza numerica degli assistenti sociali sarà sufficiente, ad una separazione tra chi valuta e chi prende in carico, proprio perché non ci deve poter essere, anche in buona fede, un innamoramento delle proprie tesi, della propria ottica. Se chi prende in carico è un soggetto diverso da chi valuta, è più facile che possa emergere magari una dispercezione della realtà, che altrimenti si sarebbe riverberata in un senso o nell'altro, naturalmente a danno dei minori.

Il numero degli assistenti sociali professionali è insufficiente. L'ultima legge di bilancio ha stabilito, per il livello essenziale di prestazione, un numero pari a 1 ogni 4.000 abitanti. Teniamo presente che allo stato ci sono Regioni che hanno un numero estremamente basso di assistenti sociali. In questi casi, anziché essere il servizio ad intercettare tempestivamente il disagio e il bisogno, si deve aspettare che sia la persona che ha bisogno a rivolgersi al servizio sociale. Ma quando lo fa (se lo fa), spesso è troppo tardi. Tra l'altro, un clima di sfiducia che circonda spesso il servizio sociale fa sì che le persone non vi si rivolgano, perdendo opportunità delle quali non vengono neanche a conoscenza.

Ecco perché io giudico con favore una collaborazione con il terzo settore, che può diventare un elemento molto importante. Apprezzo l'intesa che è stata raggiunta in questo senso il 25 marzo di questo anno in sede di conferenza unificata sul decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, che ha adottato delle linee guida sul rapporto tra pubblica amministrazione ed enti locali; si tratta di un accordo che era previsto dal cosiddetto codice del terzo settore.

Se pensiamo ad esempio ai patronati, ai CAF (centri assistenza fiscale), essi non hanno un rapporto con il servizio sociale; tuttavia un patronato può riuscire ad intercettare una situazione di disagio economico che la persona non esplicita direttamente al servizio sociale e di cui il servizio sociale non viene a conoscenza, proprio per la ragione di cui vi ho appena parlato.

Un'ulteriore annotazione riguarda le banche dati, alle quali si fa riferimento in ogni occasione. Lo stesso Comitato ONU ci ha sollecitato da questo punto di vista: noi non abbiamo una banca dati relativa ai minori fuori famiglia, con dati disaggregati tra chi è in comunità e chi è in un'altra famiglia, così come non abbiamo una banca dati sui minori affetti da disabilità. La mancanza di queste banche dati, quindi di una fotografia della situazione, non rende possibile una programmazione politica di azioni mirate. Forse più che di banca dati sarebbe corretto parlare di un'indagine, da fare magari ogni due anni – ogni anno forse è un po' troppo ottimistico – per fotografare la realtà, perché si tratta di situazioni fluide e in evoluzione (e non mi riferisco tanto alla disabilità, quanto ai minori fuori famiglia) che andrebbero quindi opportunamente registrate in modo da poter effettuare una politica mirata e programmata.

Avviandomi a concludere, la risposta data dal servizio sociale nel periodo di pandemia, in cui si sono registrati significativi disagi per tutti, ma in particolare per le persone minori di età (naturalmente questa è la mia

ottica), è stata più improntata alla buona volontà e all'abnegazione del singolo che strutturale. Questa certamente è una criticità perché, ove l'abnegazione del singolo non c'è stata, la risposta è stata debole. La stessa indagine condotta dal Cesvi, di cui vi ho parlato prima, ne è la dimostrazione, mentre la risposta del servizio sociale deve essere strutturata.

Augurandoci di non dover più vivere un periodo come quello della pandemia, ci saranno però, purtroppo, situazioni di emergenza locale (ho fatto l'esempio del terremoto, ma può trattarsi di altre catastrofi di questo genere) e il servizio sociale deve essere pronto, con una preparazione di qualità a tutti i livelli per dare una risposta veloce, venendo incontro alla persona e rimuovendo quegli ostacoli di cui parla la Costituzione all'articolo 3, comma secondo.

Da ogni situazione negativa devono trarsi degli insegnamenti positivi. Ho fatto prima l'esempio degli *hikikomori*: la Presidente della società italiana di neuropsichiatria mi ha riferito che si sta pensando di continuare con la didattica a distanza con questi ragazzi anche quando – speriamo – non ci sarà più bisogno, proprio perché si è notato che in tal modo questi ragazzi riescono a interagire e a conseguire quindi un titolo di studio, mentre prima, rimanendo chiusi in casa, questo non avveniva.

La sintesi è che, come dicevo, da situazioni negative si devono trarre insegnamenti positivi. Pertanto, le criticità che la pandemia ha messo in luce, che a mio avviso c'erano anche prima, devono necessariamente essere superate e ciò potrà avvenire con la formazione e la digitalizzazione. Bisognerà tra l'altro evitare, come dicevo, che ci sia un *turnover*, cercando anche di tenere distinto chi prende in carico una famiglia da chi ha prima effettuato la valutazione. Sono tutti suggerimenti che potrebbero essere attuati, in particolare quando ci sarà un numero sufficiente di operatori, come si spera che accada.

Così, ad esempio, potrà essere utilizzato il sistema del lavoro da remoto per creare una rete con gli operatori dei servizi sociali e il terzo settore, oppure con gli operatori del servizio sociale e gli operatori sanitari, che devono lavorare in rete, perché l'assistente sociale deve collaborare con lo psicologo e con lo psichiatra. Si è visto che in questo periodo il lavoro in rete ha accorciato i tempi nel senso che ha agevolato l'attività, per cui lo si può continuare a fare anche in futuro.

Mi fermo qui e vi ringrazio per l'attenzione.

PRESIDENTE. Grazie a lei, dottoressa Garlatti.

La parola va ora ai colleghi per il dibattito.

DRAGO (*Fdi*). Signor Presidente, ringrazio anch'io la dottoressa Garlatti per la relazione, perché ci ha dato tantissimi spunti di riflessione e molte indicazioni concrete.

Desidero soffermarmi su alcuni temi, *in primis* su quello della formazione, che ritengo sia fondamentale, visto che nell'immaginario collettivo assistiamo ad un certo declassamento della figura dell'assistente sociale. Ciò deriva probabilmente anche dalla qualità della formazione offerta e



forse a livello universitario si dovrebbe valutare il modo in cui potenziare questa offerta e trovare il giusto innesto con i colleghi dell'*équipe*, quindi pedagogisti, psicologi, sociologi e tutte le professionalità coinvolte.

Mi è stato segnalato tra l'altro un fenomeno particolare, rilevabile anche dai comunicati stampa, quello cioè dei bambini ospiti di alcune strutture, che durante la pandemia si sono trovati nell'impossibilità di ritornarvi a causa delle norme anti-Covid, magari dopo un allontanamento dovuto al normale rientro in famiglia. In altre parole, si sono determinate situazioni un po' contorte, che hanno contribuito chiaramente all'*escalation* di violenze di cui siamo purtroppo a conoscenza.

Nella relazione si è fatto poi riferimento al terzo settore, che è certamente importante e che di fatto opera già da parecchi anni. Un aspetto che da questo punto di vista vorrei rilevare è quello della carenza di fondi: bisognerebbe delineare meglio le risorse da destinare ai servizi sociali di ogni Comune, nonché la percentuale delle risorse da destinare alla formazione *in itinere*, perché non basta solo la formazione universitaria iniziale, ma è anche importante, come per i docenti, l'aggiornamento continuo.

Per quanto riguarda le banche dati, è essenziale quanto abbiamo appreso oggi sulla necessità di fare un censimento. Mentre ascoltavo la relazione pensavo, ad esempio, all'arrivo tra i migranti di minori non accompagnati, rispetto ai quali vi è una gestione molto confusa. Se già non abbiamo banche dati riferite ai ragazzi che stabilmente vivono in Italia, figuriamoci che cosa accade per i minori non accompagnati e questo deve essere assolutamente vagliato nell'ambito di un'accoglienza responsabile.

A proposito di banche dati, mi permetto di suggerire un concetto, che penso sia implicito, ossia quello dell'incrocio tra le banche dati. Ho fatto più volte presente in passato, anche attraverso la presentazione di un ordine del giorno, accolto dal Governo, l'opportunità di predisporre piattaforme didattiche specializzate per ogni ordine e grado di istruzione. Attualmente, infatti, il Ministero utilizza piattaforme, come GSuite e altre, che sono in realtà reti facilmente penetrabili, permettendo purtroppo l'ingresso di soggetti non benintenzionati. Tra l'altro è un'idea che non parte da me, essendo una segnalazione pervenutami proprio dagli addetti ai lavori, ossia da un dirigente della Polizia postale di un capoluogo siciliano. Ritengo quindi che sia fondamentale intervenire. Se il Ministero si dotasse di piattaforme in cui conservare i dati, questi potrebbero contribuire all'incrocio delle banche dati cui ha fatto cenno il Garante.

Per quanto riguarda il rapporto tra i servizi sociali e le strutture che accolgono i minori, ritengo che si debba pensare (come ho proposto di fare con un emendamento che intendo riproporre) di destinare parte delle quote alle strutture che accolgono, ossia alle case famiglia, e parte alle famiglie affidatarie, che affrontano delle difficoltà. Tuttavia non basta destinare risorse: ogni servizio sociale dovrebbe istituire un sottogruppo di lavoro per seguire la famiglia in un progetto almeno biennale di educazione finanziaria. Infatti spesso il problema, oltre alla mancanza dei fondi, è proprio l'utilizzo degli stessi da parte delle famiglie.

SPENA (FI). Signor Presidente, ringrazio il Garante. Abbiamo proposto di avviare questa indagine perché durante la pandemia, come lei prima ha giustamente sottolineato, si è reso ancora più vulnerabile il servizio sociale, che io ritengo primario, come quello sanitario (tanto è vero che si parla di servizio socio-sanitario), che, soprattutto in un momento di emergenza, si è assolutamente dimostrato carente. Come ha sottolineato anche lei, infatti, i servizi sono stati sospesi; senza parlare, chiaramente, dei servizi domiciliari, rispetto ai quali si poneva anche un pericolo sanitario. Anche nei locali delle aziende sanitarie e delle cooperative che lavorano per i Comuni, i servizi sociali sono stati interrotti, con un grave danno alla salute psicofisica di molti bambini e di molti adolescenti. Ricordiamo che i genitori non potevano neanche portare fuori il proprio figlio disabile e ho dovuto presentare un emendamento in Commissione servizi sociali della Camera, proprio per incentivare perlomeno un'uscita in sicurezza dei genitori con i propri bambini.

Lei ha parlato di un'emergenza nell'emergenza e di digitalizzazione. Dottoressa, sulla digitalizzazione siamo d'accordo, però non vorrei che si perdesse quel contatto fisico che è fondamentale quando si eroga un servizio del genere, come sostegno proprio alla persona fisica. Ricordo che questo è un servizio anche sanitario: non è che a chi necessita di un servizio sanitario sia impedito di raggiungere un ospedale o uno studio medico. Quindi va bene la digitalizzazione, però non dimentichiamo che la presenza fisica e il seguire da vicino il proprio paziente, soprattutto quando è minore, è assolutamente necessario.

Già in occasione di altri incontri in Commissione si è parlato di una risposta carente dei servizi sociali e di un *vulnus* all'interno delle scuole. Ha fatto bene la nostra Presidente a rimarcare la necessità di un servizio psicologico nelle scuole, perché per un minore, un adolescente che ha delle difficoltà ad affrontare situazioni anche all'interno della scuola, quello può essere un primo interlocutore di cui potersi fidare.

Per non parlare, poi, delle case famiglia, come ha detto la collega intervenuta prima di me. Ne abbiamo parlato ampiamente anche nel primo incontro che abbiamo avuto con lei, Garante. Mancano una banca dati e un registro delle strutture di accoglienza, ma rispetto a ciò possiamo provvedere anche noi attraverso atti parlamentari. Tuttavia, dottoressa, approfittando del suo lavoro, della sua presenza e della sua esperienza, vorrei capire quale potrebbe essere, secondo lei, un intervento da parte sua, degli enti locali, nonché del Parlamento nei confronti di chi eroga questi servizi affinché possano diventare strutturali. Non dimentichiamo che si parla tanto ora, dallo scoppio della pandemia, di un servizio di prossimità, ma ci si riferisce sempre all'approccio sanitario, mai a quello sociale e di sostegno psicologico alle famiglie con minori o disabili o comunque con problemi comportamentali o cognitivi. Non bisogna infatti pensare solo a una situazione grave: ci sono anche molte situazioni intermedie, che, anzi, stanno aumentando sempre di più, in cui le famiglie avrebbero bisogno di un supporto. Il servizio di prossimità, quindi, potrebbe essere implementato presso le ASL di riferimento o presso gli studi dei medici

di famiglia. Si potrebbe, ad esempio, prevedere, anche nell'ambito degli studi dei medici di famiglia, dei percorsi di sostegno alla genitorialità e ai minori con difficoltà.

Si avverte una sempre crescente distanza, quasi vi fosse una difficoltà da parte delle famiglie ad approcciarsi ai servizi sociali; sembra sempre che, quando ci si rivolge ai servizi sociali, ci sia una situazione grave alle spalle, ma non dovrebbe essere così, perché si può ricorrere ai servizi sociali anche per una situazione di disagio che si può poi risolvere in poco tempo. Insomma, deve essere la normalità, come andare dal proprio medico di famiglia o presso l'ASL di riferimento. Occorre quindi assicurare un più ampio accesso da parte delle famiglie.

Conosciamo tutti queste problematiche, da genitori, da parlamentari, da consiglieri comunali, municipali o regionali. Vorrei sapere quale potrebbe essere la sua funzione e il suo lavoro per poter sostenere ancora di più i servizi, soprattutto oggi che disponiamo dei fondi del Piano nazionale di ripresa e resilienza e che tra i pilastri fondamentali – io parlo di pilastri perché è così che li intendo – oltre a quello delle infrastrutture, c'è anche l'erogazione dei servizi sociali, su cui credo ci siano più o meno 12 miliardi di euro.

PILLON (*L-SP-PSd'Az*). Signor Presidente, ringrazio la dottoressa Garlatti, con la quale mi scuso per il fatto di non essere in presenza, ma stanno per iniziare i lavori della Commissione giustizia e quindi ho dovuto fare di necessità virtù.

Quello che vorrei sollecitare all'attenzione dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza è un tema su cui ci eravamo già brevemente confrontati e sul quale vorrei permettermi di insistere. La questione del servizio sociale, che è stata più volte sottolineata nella relazione, merita a mio avviso un'attenzione particolare. Abbiamo purtroppo una situazione a macchia di leopardo, con una sostanziale incomunicabilità tra il sistema del servizio sociale e gli altri sistemi che ruotano intorno alla famiglia in difficoltà: mi riferisco al circuito giudiziario e, in modo specifico, all'avvocatura.

Quello che secondo me potrebbe essere l'uovo di Colombo, che potrebbe davvero risolvere la questione, è prevedere una formazione comune. Da avvocato, prima che da parlamentare, mi è capitato in moltissime occasioni di confrontarmi con il servizio sociale e mi sono accorto che si sconta addirittura una differenza di linguaggio, cioè si fa una fatica enorme a capirsi. Se coloro che sono deputati al capezzale della famiglia ferita o del minore in difficoltà, non riescono neppure a parlarsi o a comprendersi, è un problema sistemico.

Aggiungo che poi purtroppo il servizio sociale sconta, da una parte, un *deficit* formativo molto spesso importante e, dall'altra, come oggi abbiamo ascoltato, un *deficit* di stabilità, oltre che numerico, quindi organizzativo e di copertura degli organici, essendo affidato come sappiamo ai Comuni o ai consorzi di Comuni. Se a tutti questi *deficit* andiamo ad aggiungere anche l'incomunicabilità con gli altri attori che devono gestire la

crisi familiare, è evidente che abbiamo un problema davvero molto importante. Lei stessa, dottoressa Garlatti, ben conosce la situazione, venendo dal tribunale per i minorenni.

Mi permetto sommessamente di dire che, sia noi come Commissione, sia lei come Autorità garante, potremmo trovare il modo di proporre una formazione comune tra i servizi, da una parte, e, dall'altra, l'avvocatura, che si occupa di diritto minorile e di diritto di famiglia, la magistratura, nonché le forze dell'ordine, che molto spesso intervengono in modo del tutto inadeguato di fronte a situazioni familiari che meriterebbero ben altra cautela. Potremmo cercare insieme convintamente di fare pressione affinché ciò diventi finalmente una realtà.

MARROCCO (*FI*). Signor Presidente, ringrazio la dottoressa Garlatti per la sua relazione esaustiva. Voglio soffermarmi rapidamente su quello che ci è stato appena riferito, soprattutto per quanto riguarda la formazione.

Oltre alla necessità di maggiori risorse, c'è bisogno soprattutto di più formazione, perché molto spesso ci vengono segnalate problematiche proprio in tal senso, oltre che su personaggi abbastanza discutibili. Quindi, se è vero che vi è carenza di personale e difficoltà di stabilizzazione, altrettanto vero è che esiste un organico a volte molto poco formato. Tra l'altro, spesso si lavora e si assumono decisioni in completa autonomia, anche senza metodologia e tecnica. Comprendiamo che si tratta di un lavoro complesso, ma in troppe occasioni siamo stati testimoni di errori che su questo non possiamo assolutamente permetterci, vista la delicatezza dei casi e visti, soprattutto, i chiari e gli scuri emersi proprio nel post-pandemia, in quanto parliamo di un ruolo strategico che dovrebbe essere a sostegno e a supporto delle famiglie.

Dobbiamo ricordare che il Comitato ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza ha evidenziato l'importanza fondamentale che ha per lo sviluppo psicofisico del minore la crescita nella propria famiglia di origine, anche quando si presentano condizioni economiche di inadeguatezza, soprattutto post-Covid.

A fronte di ciò, voglio fare quindi alcune brevi osservazioni.

Come ha detto poco fa anche il senatore Pillon, occorre prevedere percorsi di formazione congiunti, che coinvolgano operatori che si occupano della tutela dei minori in ambito sociale, educativo, scolastico, sanitario e giudiziario. È fondamentale prevedere anche un accordo con il Ministero dell'istruzione e con l'ordine degli assistenti sociali, rivedendo i percorsi formativi, con l'introduzione di moduli formativi ed esperienziali integrativi e la promozione della formazione post-laurea, con una preparazione specialistica degli interventi preventivi con minor rischio di allontanamento.

C'è bisogno, inoltre, di rafforzare il sistema pubblico-privato esistente, perché a volte forse si favorisce anche troppo il terzo settore in cui alcune falle sono state comunque evidenziate. Occorre infine mettere a sistema e diffondere le buone prassi, come ad esempio protocolli di in-

tervento e linee di azione preventiva, per ridurre il rischio di allontanamento dei minori dal nucleo familiare: visto che la competenza è sia regionale che comunale, si tratta di definire un assetto a livello nazionale.

**PRESIDENTE.** Poiché non ci sono altre richieste di intervento, dichiaro conclusa la discussione e lascio la parola per la replica alla dottoressa Garlatti, che ha già annunciato che articolerà meglio le sue risposte per iscritto.

**GARLATTI.** Signor Presidente, cercherò di rispondere velocemente alle domande, anche se in molti casi si è trattato di sollecitazioni e spunti di riflessione, tra l'altro molto utili e interessanti.

Da parte di tutti c'è la richiesta di investire sulla formazione, il che non può che vedermi assolutamente d'accordo. Come dicevo prima, sia nella lettera che in qualità di Garante ho inviato al presidente Draghi, sia in quella che ho mandato al ministro Bianchi, con il quale ho avuto modo poi anche di parlare, ho sollecitato questo aspetto.

Mi vede tra l'altro assolutamente d'accordo la formazione congiunta. A questo aggiungerei anche qualcosa di più e cioè che le relazioni fatte dai servizi sociali – su questo con fatica ho sempre molto insistito – non devono essere soltanto valutative, ma anche fattuali. In altre parole, se l'assistente sociale riporta che la madre ha delle incapacità genitoriali, deve indicare esattamente da cosa ricava questa conclusione, proprio perché l'elemento fattuale potrebbe essere oggetto di diversa valutazione da parte del giudice o del difensore. La formazione di un linguaggio comune è quindi assolutamente importante.

In merito alla presenza, spero di non essere stata fraintesa. Ho detto che dalle disgrazie si deve cercare di trarre qualcosa di buono, ma è assolutamente evidente che un rapporto di fiducia si può costruire soltanto se c'è un rapporto anche fisico, di presenza. Forse io non mi sono ancora abituata, però per me è molto più facile parlare con chi mi è di fronte piuttosto che da remoto e immagino che questo valga a maggior ragione per un ragazzo. Il rapporto di fiducia è fondamentale nell'ambito sociale, per questo sostengo che non ci debba essere *turnover* o esternalizzazione del servizio sociale, sia per la carenza di preparazione adeguata, sia per la mancanza di un rapporto continuativo con la stessa persona.

Per quanto riguarda le banche dati sui minori stranieri non accompagnati, ci sono due osservazioni da fare. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali fa una fotografia mensile delle presenze (poi ci sono i flussi, che sono sicuramente superiori). L'Autorità garante ha per legge il compito di monitorare e il monitoraggio è stato fatto, sia di carattere qualitativo che quantitativo. Per quanto riguarda, però, la gestione, i numeri sono imprevedibili. È vero che non si può continuare a vivere sull'emergenza, perché ormai non si tratta di un'emergenza ma è uno stato di fatto che, con la bella stagione, arrivino gli sbarchi; ma i numeri non sono assolutamente prevedibili. Si può lavorare sulla situazione attuale, ma gli arrivi si possono prevedere solo approssimativamente, perché si è visto che in

certi mesi ne sono arrivati pochissimi e adesso ne stanno arrivando altri. Sicuramente sono d'accordo che ci si debba strutturare in maniera tale che ci sia una possibilità di prevedere degli interventi.

Mi sembra, poi, che si sia molto insistito sulla formazione. L'Autorità garante, come sapete, può intervenire soltanto con atti di *soft law* (raccomandazioni, eccetera). Devo dire che quelle che io ho evidenziato come criticità costituiranno spunti che in parte già sono stati portati all'attenzione sia del Ministro dell'istruzione che del Presidente del Consiglio di ministri, ma ne potranno essere portati altri, anche all'esito della vostra indagine, che potrà offrire ulteriori spunti utili.

Quelle che io ho evidenziato come criticità a mio avviso saranno tradotte come richieste, come raccomandazioni o come inviti a provvedere: evitare il *turnover*, evitare l'esternalizzazione dei servizi, prevedere una incompatibilità tra chi prende in carico e chi effettua la valutazione della famiglia; l'implementazione del numero degli operatori è già stata disposta, quindi speriamo che ci sia. Tutti gli aspetti che ho posto in evidenza come criticità potranno – e l'intenzione è quella – tradursi in sollecitazioni per intervenire da parte di chi ne ha la facoltà, cioè, in sostanza, da parte vostra.

È stato fatto un accenno anche al servizio di psicologia. Ho molto apprezzato l'intervento della presidente Ronzulli, che mi vede assolutamente d'accordo. Anche noi l'avevamo sollecitato, in particolare prevedendo che lo psicologo non sia un dipendente della scuola, ma un soggetto esterno, altrimenti potrebbe venirsi a trovare in condizioni di evidente incompatibilità.

Fornirò per iscritto risposte più dettagliate e vi ringrazio per l'attenzione.

PRESIDENTE. Ringrazio davvero l'Autorità garante e dichiaro conclusa l'audizione.

Rinvio il seguito dell'indagine conoscitiva in titolo ad altra seduta.

Avverto che, poiché il Ministro per le politiche giovanili, la cui audizione era prevista per questa sera alle ore 19,45, non potrà essere presente per sopravvenuti impegni, la seduta non avrà luogo.

*I lavori terminano alle ore 9,05.*



