

incontri

TRASCRIZIONE DELLE RELAZIONI TENUTE AL CONVEGNO:

L'ACCOGLIENZA DELLE PERSONE SENZA DIMORA L'ESPERIENZA DI BOLOGNA



Venerdì 25 gennaio 2019

Sala Conferenze della Fondazione Caritro Via Calepina 1 Trento

Obiettivi dell'incontro:

Conoscere come, secondo quali principi e finalità, con quali strategie d'intervento è stato affrontato il disagio delle persone adulte in grave emarginazione nei territori diversi del Trentino.

Relatori:

Dott.ssa Monica Brandoli responsabile del Servizio Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta dell' ASP Città di Bologna (Azienda pubblica di Servizi alla persona)

Dott.ssa Francesca Spinato coordinatrice del servizio Città Prossima

Dott.ssa Serena Panico coordinatrice della struttura Scalo, con metodologia Housing Led

Moderatore:

Dott. Vincenzo Passerini esperto dei temi dell'accoglienza per le funzioni ricoperte sia a livello istituzionale che nel privato sociale.

Promotori:



INDICE

PRIMA PARTE	VINCENZO PASSERINI	INTRODUCE E MODERA L'INCONTRO	PAG. 1
	MONICA BRANDOLI	RESPONSABILE DEL SERVIZIO CONTRASTO ALLA GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA	PAG. 4
		LA REALTÀ DI BOLOGNA	PAG. 4
		LA RISPOSTA DEI SERVIZI	PAG. 6
		I SERVIZI DI PROSSIMITÀ	PAG. 6
		I PERCORSI DI ACCOGLIENZA	PAG. 8
		LA PROTEZIONE SANITARIA	PAG. 9
		LE STRUTTURE CON POSTI ORDINARI	PAG. 10
		IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA	PAG. 11
		LA CONTAMINAZIONE CON LA CITTÀ	PAG. 13
		LA CITTÀ ACCOGLIENTE È UN RICHIAMO?	PAG. 14
	FRANCESCA SPINATO	COORDINATRICE DEL SERVIZIO CITTÀ PROSSIMA	PAG. 15
		L'APPROCCIO IN STRADA	PAG. 16
		LA RELAZIONE E I SUOI TEMPI	PAG. 16
		IL RISCHIO DECESSI	PAG. 18
	DOMANDE	GLI ORARI DI APERTURA DEI SERVIZI A BASSA SOGLIA	PAG. 20
		COME ATTIVARE I SERVIZI DI PROSSIMITÀ NELLE EMERGENZE	PAG. 21
		LA STRATEGIA DI COMUNICAZIONE CON I CITTADINI	PAG. 21
		OCCUPAZIONE DI STABILI: RAPPORTO CON GLI OCCUPANTI E CON LE FORZE DELL'ORDINE	PAG. 22

SECONDA PARTE	SERENA PANICO	COORDINATRICE DELLA STRUTTURA SCALO	PAG. 25
		IL CONDOMINIO SCALO – COME VIVERE IN COHOUSING	PAG. 25
		IL LABORATORIO DI COMUNITÀ	PAG. 26
		I PEER OPERATORS	PAG. 27
	MONICA BRANDOLI	L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA	PAG. 29
		LE DIMISSIONI PROTETTE	PAG. 29
		IL PROGRAMMA VULNERABILITÀ	PAG. 30
		LE EQUIPE TERRITORIALI INTEGRATE	PAG. 30
	SERENA PANICO	L'ABITARE E IL LAVORO	PAG. 32
		L'ABITARE	PAG. 32
		IL LAVORO	PAG. 33
	DOMANDE	RUOLO DEGLI ASSISTENTI SOCIALI NEI SERVIZI A BASSA SOGLIA	PAG. 35
		ATTIVAZIONE DELLE COMPETENZE DELLE PERSONE SENZA DIMORA - VULNERABILITÀ FEMMINILE	PAG. 36
		QUALE SOGNO PER TRENTO?	PAG. 39
		LA RESIDENZA	PAG. 41
		COME PRENDERSI CURA DEGLI OPERATORI	PAG. 42
		DONNE ANZIANE IN GRAVE EMARGINAZIONE	PAG. 43
		IL RAPPORTO CON LA CROCE ROSSA	PAG. 44
		VINCENZO PASSERINI	CONCLUSIONI
		MONICA BRANDOLI	CONCLUSIONI

PRIMA PARTE

VINCENZO PASSERINI

INTRODUCE E MODERA L'INCONTRO

Oggi siamo qui per ascoltare le nostre amiche di Bologna che ci racconteranno cos'è l'accoglienza delle persone senza dimora nella città di Bologna; la loro esperienza sarà occasione per noi, per conoscere da vicino un'esperienza che ha una lunga storia, che però ha anche sempre mostrato la capacità di rinnovarsi, di cambiare, di cercare nuove risposte.

Ringraziamo anche la fondazione Caritro per averci messo a disposizione la sala.

Ricordo che questa iniziativa è promossa da OLA e da CNCA.

OLA, oltre l'accoglienza, che cos'è: è una rete di associazioni e di volontari per l'interazione. Quindi è una realtà, possiamo dire, pressoché esclusivamente di volontari. E questa rete di associazioni e di volontari è nata da poco, poco più di un paio di anni fa, con lo scopo iniziale di accogliere, seguire, accompagnare i rifugiati che erano usciti dai progetti di protezione.

Poi però questa attività di OLA si è ampliata anche alle persone senza dimora perché, come voi sapete, senza dimora, profughi, richiedenti asilo si sono intrecciati, e quindi ora sulla strada noi troviamo sempre più, assieme alle storiche persone senza dimora, le nuove persone senza dimora compresi rifugiati e richiedenti asilo. Ecco, OLA sempre più si è trovata ad affrontare anche la situazione delle persone senza dimora.

Il CNCA, il coordinamento nazionale delle comunità di accoglienza, è invece una realtà che ha già una storia perché è nata all'inizio degli anni 80, è una realtà nazionale che si articola in federazioni regionali.

La federazione del Trentino Alto Adige – che, come qualcuno dei presenti sa, ho avuto l'onore di presiedere negli ultimi quattro anni, fino all'ottobre scorso, ed ora è presieduta dell'amico Bassetti – è composto da 17 realtà, tra cooperative sociali e associazioni, che si sono impegnate sul fronte più diversificato delle persone con disagi, delle persone emarginate: dai disabili, ai senza dimora, ai carcerati, ai rifugiati, ai minori ... e così via.

Quindi la collaborazione di una realtà strutturata composta di operatori e volontari come CNCA, con una realtà come OLA composta di volontari, è anche un qualche cosa di nuovo; sapete che il mondo del volontariato e degli operatori sono portatori anche di esperienze e di pensieri diversi non necessariamente contrapposti ma complementari e anzi le nostre realtà hanno bisogno dei volontari, non solo e non tanto per dare una mano, come si dice semplificando, ma anche per portare altri modi di vedere la realtà, altri pensieri, altri atteggiamenti; così come gli operatori d'altra parte evidenziano la necessità anche della competenza professionale, essenziale in ambiti

estremamente delicati come sono quelli del disagio e dell'emarginazione sociale.

Ora questo incontro avviene in un momento per tanti aspetti particolare sia a livello internazionale che nazionale e locale. Voglio solo ricordare alcuni di questi punti giusto per collocare la nostra riflessione in un ambito anche più ampio, perché **quando parliamo di persone che sono sulla strada, soprattutto parliamo anche di cause, che sono cause locali nazionali e internazionali. Quindi c'è un intreccio di tutto questo.**

Nei giorni scorsi, ad esempio, è stato presentato il rapporto Oxfam sulle disuguaglianze nel mondo. Ancora una volta è stata sottolineato **lo spaventoso divario tra pochi ricchi e moltissimi poveri**, ma questo divario non è solo tra i cosiddetti paesi del nord ricco e paesi del sud povero, è **dentro le nostre società**, è dentro le nostre città: Bologna come Trento vivono questa divaricazione tra ricchezza ed estrema povertà e quindi **tante persone che finiscono sulla strada sono anche il risultato di queste politiche economiche disastrose, nefaste, che sostengono il sistema economico mondiale e nazionale.**

Ma siamo anche in un momento in cui vediamo l'applicazione del decreto sicurezza, decreto che abbiamo avuto modo di affrontare in tante sedi: **se tutte le nostre preoccupazioni, sia di volontari che istituzionali, sono sempre state quelle di evitare che le persone finiscano sulla strada, di togliere le persone dalla strada, noi oggi abbiamo un decreto invece che manda le persone sulla strada.**

Ora forse è la prima volta che c'è l'orgoglio di mandare le persone sulla strada.

Questo lo dobbiamo dire, perché per noi che ci impegniamo su questo fronte da anni, non vedere la legge dalla nostra parte, una legge che ci aiuta a togliere le persone dalla strada, è un qualcosa di, per usare un eufemismo, insopportabile.

Ma è solo un eufemismo. Non possiamo accettare tutto questo, è certo che tutto questo aggraverà la situazione.

Un altro aspetto che non possiamo dimenticare, è che **viviamo anche in una società delle crescenti solitudini, della crescente frammentazione**, quindi i problemi crescono, crescono a livello giovanile come crescono tra gli anziani, tra le persone senza lavoro, buttate fuori dal lavoro, crescono fra coloro che per tanti aspetti si sono scontrati con le difficoltà di questa vita, e quindi ci troviamo sempre più a dover far fronte a situazioni di difficoltà.

A maggior ragione l'impegno delle istituzioni, dei volontari, delle associazioni, dovrebbe essere quello di prevenire tutto questo, e quando non si riesce a prevenire, di affrontarlo con il massimo dello sforzo.

Io vorrei ricordarvi una frase che ispirava la settimana dell'accoglienza che abbiamo promosso nello scorso ottobre, che recitava così **“verso i più deboli la comunità ha doveri più forti perché è la custode dell' indistruttibile dignità di ciascuno”**.

Le nostre comunità nei confronti dei più deboli hanno doveri più forti, non meno forti.

Se siamo qui oggi per ascoltare l'esperienza di Bologna, non è certo per dire che qui le cose non vanno bene mentre altrove vanno bene, sarebbe banale, **non è**

l'obiettivo di coloro che hanno organizzato l'incontro, non è tanto meno l'obiettivo delle nostre ospiti che sono qui e che poi vi presenterò, ma **è quello di cercare sempre di migliorare guardando ad altre esperienze**. Questo è lo scopo di questa iniziativa.

Adesso vediamo cosa stanno facendo a Bologna, poi magari sarà l'occasione per vedere cosa si sta facendo altrove. **E' questa insoddisfazione continua che ci muove**, non possiamo essere contenti di come vanno le cose, abbiamo anche noi persone per strada e le persone che dormono per strada sono sempre uno scandalo, una sconfitta, non possiamo dire che è una cosa normale, non possiamo accettare questo come un qualche cosa che è sempre accaduto, accade e accadrà, no, dobbiamo sempre ragionare su cos'è che non stiamo facendo e che potremmo fare.

Certo stiamo facendo la nostra parte, qui ci sono associazioni, ci sono cooperative sociali, ci sono funzionari, dirigenti e rappresentanti di istituzioni che certo la loro parte la fanno. Ma nessuno di noi può dire che le cose vanno come meglio non si potrebbe, no non lo possiamo dire, no dobbiamo ancora fare, dobbiamo imparare ancora, forse possiamo imparare anche da altri e tra questi anche dagli amici, dalle amiche di Bologna.

Questo è lo scopo di questa iniziativa che i promotori hanno voluto sintetizzare anche in questa citazione tratta da 'L'attimo fuggente', un film per tanti motivi caro a tutti noi che recita così: **sono salito sulla cattedra per ricordare a me stesso che dobbiamo sempre guardare le cose da angolazioni diverse non vi ho convinti? Venite a vedere voi stessi, coraggio, è proprio quando credete di sapere qualcosa che dovete guardarla da un'altra prospettiva'**. Una citazione che nella sua semplicità dice molto.

Ora noi ascolteremo le riflessioni ed esperienze di chi gestisce alcuni dei servizi di Bologna che vi presento: la dottoressa Monica Brandoli, qui alla mia sinistra, che è la responsabile del servizio 'Contrasto alla grave emarginazione adulta' dell' ASP, Azienda pubblica di Servizi alla Persona, della città di Bologna, poi sarà lei a dire meglio il suo ruolo e quello che sta facendo, poi abbiamo la dottoressa Francesca Spinato, qui alla mia destra, che è la coordinatrice del servizio Città prossima, che fa capo alla cooperativa Piazza Grande, una cooperativa che tanti dei presenti già conoscono, e poi la dottoressa Serena Panico, coordinatrice della struttura Scalo gesita con metodologia Housing Led, ed anche questa sua presenza fa capo a Piazza Grande. Ecco, poi anche loro si presenteranno, diranno meglio quello che fanno.

L'incontro è diviso in due parti: c'è una prima parte dove si cercherà di approfondire l'aspetto di base, cioè: **quali sono i principi, qual è la filosofia, quali sono gli obiettivi che Bologna persegue**, perché voi sapete meglio di me, non è solo 'fare qualcosa', ma **perché lo facciamo, dov'è che vogliamo arrivare, che pensiero ci sta dietro**, qual è l'obiettivo del nostro fare, quindi avere anche una certa chiarezza su questo. Questo aiuta poi ad adottare le strategie concrete più adatte: argomento che sarà trattato nella seconda parte, parte in cui entreremo più nel

concreto, ma la prima parte, la cosiddetta parte di impostazione teorica non è meno concreta del resto.

Bisogna sempre avere chiarezza sui principi di fondo, sugli obiettivi che si vogliono perseguire, altrimenti crediamo di affrontare i problemi in realtà ci muoviamo nel buio.

Per tutti questi motivi credo che l'intervento della dottoressa Monica Brandoli, a cui do la parola, sia molto importante proprio perché ci introdurrà in questa esperienza della città di Bologna, certo un'esperienza più grande della nostra, una realtà diversa, non è una provincia autonoma ha quindi una legislazione diversa dalla nostra, però poi alla fine, quello che conta, è cosa vogliamo fare, perché vogliamo farlo, cosa stiamo facendo. Starà a noi tradurre nella nostra realtà, con gli strumenti che qui abbiamo, quello che loro oggi ci porteranno di questa loro esperienza.

Le ringraziamo di cuore per essere qui oggi, è stato un impegno per loro essere qui, davvero grazie alla dottoressa Monica Brandoli, a lei la parola prego.

MONICA BRANDOLI

RESPONSABILE DEL SERVIZIO 'CONTRASTO ALLA GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA'

Alla fine del 2014 abbiamo cominciato a predisporre un nuovo sistema di servizi di cui ora siamo mediamente soddisfatti, mediamente, perché si è sempre alla ricerca di cose nuove.

Quello che allora abbiamo visto, è che anzitutto doveva essere analizzato un po' quello che era il fenomeno, per conoscerlo ed affrontarlo per quello che era, nella sua organicità, per non rispondere soltanto con un'offerta alla domanda che ci veniva fatta in modo capillare ma anche un po' quasi stereotipato.

Dovevamo almeno **avere un quadro che fosse il più complessivo possibile** proprio per evitare frammentazioni, quindi siamo partiti anzitutto **cercando di riconoscere quello dal quale partivamo.**

LA REALTÀ DI BOLOGNA

Certamente è molto diversa dalla vostra, ma è molto diversa anche da quella di Roma Milano e Torino, siamo un po' una via di mezzo tra una realtà piccola e una realtà molto grande anche se ci consideriamo, e siamo, città metropolitana. Però certamente i nostri numeri, in termini di abitanti e quindi anche di problemi, non sono quelli di Roma o di Milano.

Noi abbiamo in un anno all'incirca 4.000 persone che entrano all'interno del nostro sistema dei servizi. Nel 2017 abbiamo chiuso l'anno esattamente con 3.774 persone e nel 2018, avremo i dati fra pochi giorni, in proiezione vediamo una situazione abbastanza stabile: nel primo semestre abbiamo avuto 2.171 persone, nel secondo semestre sono aumentate ma non raddoppiate; più o meno siamo sempre sulle 4.000 persone.

Quando parlo di 4.000 persone intendo che almeno una volta queste persone sono entrate nel nostro sistema dei servizi.

Noi abbiamo un metodo informatizzato che è generale, su tutta la città, e che ci consente ogni volta, anche con grande fatica, di registrare le persone senza contarle due volte rispetto alla loro presenza all'interno dei vari servizi della città.

Chi sono queste persone: sono per la stragrande maggioranza uomini tra l'80 al 85% con un'età anagrafica in grande prevalenza tra i 30 e 64 anni e una minoranza, anche se in continua crescita - siamo al 14/15% - tra i 18 e i 29 anni.

Stiamo avendo anche un 6/7% di persone anziane; anche se il nostro servizio è calibrato sugli adulti, quindi sui 18-65 anni, ci occupiamo anche di persone senza dimora anziane, quindi over 65 anni, che sono in strada.

La stragrande maggioranza delle persone a cui ci rivolgiamo sono stranieri, circa il 70% di cui il 20%, più o meno, è comunitario mentre il 50% sono extracomunitari.

Stiamo parlando di persone che hanno percorsi di immigrazione di lungo periodo, che da tanti anni sono presenti in Italia, hanno avuto molti anni di lavoro e, a causa della crisi ma non solo, hanno perso il lavoro, hanno perso le reti amicali, le reti parentali, non vogliono rientrare in patria per tutto quello che, comprensibilmente, è il tema del fallimento che non riuscirebbero a sopportare, e quindi restano sul nostro territorio con un infragilimento rispetto alla loro condizione, molto importante.

L'altro 30% sono persone italiane e complessivamente queste persone stanno via via cambiando fisionomia.

Le persone a cui ci rivolgiamo sono spesso persone con gravi problemi sanitari, si va dai problemi cardiovascolari, di diabete, esiti da ictus, ma anche problemi legati all'essere in strada, quindi malattie da raffreddamento reiterate, broncopolmoniti, ma anche esiti di ricoveri ospedalieri che finirebbero sulla strada.

Hanno certamente problemi di tipo psicologico, alcuni psichico e alcuni anche psichiatrico, molti hanno problemi di sostanze, sia sostanze legali, quindi alcool, che illegali, quindi eroina, cocaina ecc., e sono spesso persone che hanno una fragilità legata anche a biografie che si sono interrotte all'interno della loro vita, di perdite reiterate, a volte di abusi, un quarto di loro hanno avuto almeno una carcerazione.

Assistiamo sempre di più alla presenza di persone lgbt, quindi gay, lesbiche, anche transessuali, che sono stati cacciati fuori dai nuclei familiari proprio per la loro differenza, per la loro condizione.

In alcuni casi sono persone che provengono da percorsi di richiedenti asilo e spesso provengono da centri di accoglienza del sud dai quali magari scappano col miraggio classico di venire al nord, e in alcuni casi arrivano a Bologna perché Bologna è stata la città dove hanno fatto il primo permesso di soggiorno, quindi ritornano per il rinnovo del permesso di soggiorno e restano in strada il tempo necessario ad avere l'appuntamento in questura per il rinnovo.

Poi abbiamo coppie di persone: coppie eterosessuali e coppie omosessuali, ma anche genitori con figli maggiorenni, che non accettano un'accoglienza se non in coppia proprio perché l'unica risorsa che hanno è quella della loro relazione affettiva.

Poi cominciamo ad avere anche neomaggiorenni che sono in uscita dalle comunità per minori e che al diciottesimo anno concludono il loro percorso di accoglienza.

Se sono persone fragili che non sono riuscite a fare percorsi di reinserimento e la comunità interrompe l'accoglienza e vengono messi fuori, il rischio è quello della strada.

LA RISPOSTA DEI SERVIZI

Questo è il panorama delle persone a cui ci rivolgiamo, abbiamo quindi dovuto **affrontare tutte queste diversità cercando di provare a pensare a servizi che rispondessero a queste differenze, cercando quindi, nel limite del possibile, di fare interventi che fossero molto personalizzati guardando alle vite delle persone**

Questo ha comportato anche una fatica grossa perché spesso invece, i servizi erano costruiti rispondendo alla nostra organizzazione piuttosto che hai bisogno delle persone, e da lì abbiamo cominciato intanto a dirci che **la prima cosa che dovevamo fare era andarli a incontrare, a conoscere tutti e ad agganciarli e a intercettarli ma anche a cominciare ad avere con loro una relazione forte.**

Prima i nostri servizi di strada erano quelli che, giustamente, portavano un primo sollievo, quindi il tè, il panino e la coperta calda in inverno, e nel momento in cui la persona ci diceva che era disponibile a fare un percorso, venivano immediatamente portati al servizio sociale per una possibile presa in carico.

I SERVIZI DI PROSSIMITÀ

Adesso invece siamo nella condizione di far lavorare **i Servizi di Prossimità con una vera e propria presa in carico.**

Noi abbiamo a Bologna, adesso, complessivamente, più di una ventina di servizi dedicati alle persone senza dimora e, per quanto riguarda la prossimità, abbiamo un servizio – che Francesca Spinato coordina – che si chiama appunto **Città Prossima**, un richiamo, anche nel nome, che è proprio quello di dire 'siamo il più vicino possibile alle persone'.

Di fatto è un servizio che in sé ne racchiude tre, che abbiamo unificato:

- due servizi di strada:

uno dedicato esclusivamente **alle persone senza dimora tradizionali** (non intendendo per tradizionali 'il barbone' come lo definivamo una volta, ma il target appena descritto),

uno invece dedicato **alle persone rom** che sono in strada; a Bologna ne abbiamo circa 200 che però, a parte una ventina che stanno nelle zone limitrofe al centro storico, le altre sono tutte molto in periferia, nella prima campagna, in baracchine, quindi non dormono nelle coperte e sacchi a pelo, sui cartoni, come classicamente dormono i senza dimora;

- e poi il terzo servizio, l'Help Center, un servizio che abbiamo avviato in collaborazione con la rete ferroviaria italiana, che attualmente ha la propria sede in stazione ma che entro fine febbraio si sposterà, sempre nel quartiere, ma non

più all'interno della stazione stessa; nel tempo ci si è resi conto infatti che i regolamenti che governano la stazione non possono essere funzionali per l'attività dell'Help Center; la nuova sede sarà sempre **vicino alla stazione**, perché è fondamentale stare in questa prossimità, in questo luogo non luogo dove le persone stanno, ma in spazi comunali.

Questa articolazione di servizi **garantisce una presenza sul territorio tutti i giorni dell'anno, 365 giorni:**

- **Help Center è aperto tutti i giorni** dell'anno,
- i **servizi di strada** si muovono in interconnessione garantendo comunque la **copertura di 5 giorni alla settimana**, mentre **durante i 4 mesi del Piano freddo** sono in strada **tutti i giorni**.

Quest'anno stiamo sperimentando una modalità nuova d'intervento di questi servizi, si è deciso che **tutta l'equipe diventi Help Center mobile durante il piano freddo**, quindi **dal primo dicembre al 31 marzo**, all'interno della loro sede fanno solo lavoro di back office mentre tutto il tempo stanno fuori a incontrare le persone.

Abbiamo lanciato anche una **mail aperta alla cittadinanza**, *instrada@piazzagrande.it* dove tutti i cittadini possono scrivere e segnalare le persone che creano loro preoccupazione, disagio o paura, e noi iniziamo un dialogo con loro.

Questo lo abbiamo cominciato a fare per trovare, da una parte, **un dialogo con i cittadini**, d'altro lato un **equilibrio fra politiche sociali e politiche della sicurezza**.

A questo fine l'amministrazione comunale ha istituito una **'task force anti degrado'** che riunisce i dirigenti dell'Ambiente, Lavori Pubblici, Patrimonio, ASP, dove si **affrontano le segnalazioni dei cittadini** rispetto al degrado in città.

E lì **è iniziata una collaborazione** che sta portando degli ottimi risultati, dove per esempio tutte le segnalazioni che arrivano non vengono più gestite in autonomia dall'ufficio sicurezza, ma non solo, oltre ad essere passate a noi, viene anche, in qualche modo, ascoltato il nostro parere.

Quindi siamo riusciti a dire che non dovevano più sgomberare nessuno se non prima d'averci consultato e quindi, se sono persone sulle quali noi stiamo lavorando, per piacere non ce lo spostassero perché altrimenti non avremmo saputo più dove andarle a trovare.

Poi è chiaro che ci sono state situazioni di assembramenti di 20 persone sotto un palazzo, abbiamo fatto loro mille offerte per una diversa sistemazione che le persone hanno tutte rifiutate, ad esempio assembramenti di persone rom che stanziano nei pressi della stazione, molto per problemi economici – sono quelli che vanno ad aiutare per i bagagli in stazione – quindi ovviamente poi l'ufficio sicurezza ha fatto quello che doveva fare; quindi ciclicamente vengono fatti alzare, ciclicamente ritornano, ed è una situazione, credo, che andrà avanti per sempre, ma ormai abbiamo fatto pace tutti.

Ma soprattutto **abbiamo visto che era importante dare delle risposte ai cittadini** che non potevano aspettarsi semplicemente la rimozione del problema, perché il cittadino diceva "ma com'è che abbiamo segnalato e la persona rimane sempre lì".

Invece con questa mail abbiamo visto, non tanto e non solo che delle quasi 300 segnalazioni arrivate fino ad ora, nessuna è una segnalazione becera, diciamo così, ma sono tutte segnalazioni di preoccupazione – quindi vogliono sapere, spesso si sono anche messi a disposizione – ma **stiamo riuscendo anche a raccontare**, senza ovviamente dare dati sensibili delle persone, **quello che stiamo facendo**: perché abbiamo bisogno di tanto tempo, qual'è il bisogno di un senza dimora, chi è il senza dimora, perché sta in strada pur avendo un offerta di posto letto.

Il cittadino su questo crediamo faccia fatica, ma sta cercando in qualche modo di capire.

Si tratta di 300 segnalazioni e non 380.000 qual è la popolazione di Bologna, però è già un piccolo passo che manterremo anche dopo il piano freddo.

Questa articolazione, in particolare di questi quattro mesi, **ci sta consentendo di conoscere molte persone che erano anche in zone nascoste periferiche**, che invece i cittadini stanno vedendo perché sono vicini a loro. Quindi è un qualcosa che sta funzionando ed è una cosa ulteriormente nuova che stiamo mettendo in piedi.

Poi abbiamo **un servizio di strada** però **dedicato** esclusivamente **alle persone che, oltre ad avere la condizione di senza dimora hanno anche il problema della tossicodipendenza**. Per questo lavoriamo in grande collaborazione con l'azienda USL perché siamo il servizio che non solo li conosce, li aggancia e tesse con loro una relazione forte, ma poi siamo il servizio che fa l'invio a quello che è l'ambulatorio mobile per la somministrazione del metadone, ambulatorio mobile che l'azienda USL ha a Bologna da parecchi anni e che quindi consente anche un lavoro di riduzione del danno all'interno della città.

I PERCORSI DI ACCOGLIENZA

Poi iniziano i nostri percorsi di accoglienza:

abbiamo senz'altro **una pronta accoglienza** per le persone che sono in strada e sono **inviate** a questa struttura **da Città Prossima**; è una struttura che **accoglie le persone per un tempo limitato, 15 giorni**, e questo perché:

- perché abbiamo bisogno intanto di dare **un primo sollievo** alle persone che sono in strada,
- **ma soprattutto** abbiamo bisogno **di dare una prima risposta a chi passa per Bologna**; faccio un esempio: questa è una struttura che ha 33 posti, in un anno passano da questa struttura più di 400 persone, perché: perché sono persone che, per la stragrande maggioranza, transitano da Bologna perché abbiamo un nodo ferroviario molto importante, ma che **non è loro volontà quella di stanziare a Bologna** (e certamente noi non abbiamo il mandato di incistarle in città) e quindi offriamo una **risposta tempestiva al loro bisogno, qui ed ora**, e spesso queste persone hanno solo bisogno di questo.

Anche i dati che riportavo prima, di 4.000 persone che entrano all'interno del nostro sistema dei servizi, non sono 4.000 persone che sono stabili a Bologna, se voi venite in città in questo momento, ne vedete 40 in strada, 30/40 non di più.

Questo vuol dire che siamo riusciti a fare una valutazione molto forte della natura dei flussi in entrata e a dare delle risposte anche subitanee, diciamo così, in emergenza.

Delle 4.000 persone citate, noi **stanziali su Bologna in un anno**, ne abbiamo circa **un migliaio di cui 400 sono persone che sono all'interno delle nostre strutture** e di cui ci occupiamo quotidianamente, **delle altre ce ne occupiamo** ovviamente, ma **magari per un periodo di tempo medio-lungo**, qualche mese, **altre volte è una questione anche solo di pochi giorni**.

Questo è molto determinato dalla nostra posizione logistica e non è detto che sia così per tutte le città.

Ovviamente, oltre alla pronta accoglienza, **abbiamo posti invece dove abbiamo bisogno di vedere, di conoscere un po' di più le persone**, magari le accogliamo, vediamo che hanno **un bisogno che non è risolvibile nei 15 giorni, che rischiano di stanziare sul territorio in condizioni di grande vulnerabilità**, magari hanno solo bisogno di ottenere un documento o hanno comunque dei bisogni che si esauriscono nel giro di un mese, un mese e mezzo ... quindi **su questo abbiamo posti dedicati a delle permanenze che sono più lunghe dei 15 giorni**, permanenze **che consentono un alto turnover ma, nel contempo, di avere uno sguardo un po' più dedicato sulle persone**

E poi abbiamo visto che ci sono **persone** invece che hanno un'indifferibilità ed urgenza – che è quello che dice anche la nostra legge regionale, la legge 2 del 2003 – che hanno **una vulnerabilità sanitaria molto importante o una vulnerabilità individuale** che non è detto per forza che sia una fragilità negativa, magari è una persona che ha appena cominciato un tirocinio formativo, un reinserimento lavorativo, sta in strada, ma ha bisogno di dormire, è importante metterla in protezione, darle un posto letto, perché altrimenti non riuscirebbe a mantenersi il lavoro, e quindi magari l'accogliamo per il periodo necessario alla prima busta paga per poi aiutarlo a trovare magari un posto a pagamento.

LA PROTEZIONE SANITARIA

Ma soprattutto **il bisogno dominante è quello della protezione a seguito di un ricovero ospedaliero o di un problema sanitario molto importante**.

Lo vedremo nella seconda parte di questo incontro, noi abbiamo per questo una forte collaborazione con l'azienda USL, in particolare il dipartimento di Salute Mentale, ma anche con il Distretto Sanitario, con le Cure Primarie, proprio per arginare i problemi delle persone con problemi sanitari importanti.

In particolare, abbiamo **una struttura che è dedicata proprio a questo**.

Sono **40 posti** dove le persone entrano con **problemi organici** ma anche con dei problemi **di comportamento**, borderline, e dentro alla quale possono stare, sarebbe meglio, non più di 6 mesi proprio per consentire un turnover.

Dobbiamo pensarla come una struttura che, in qualche modo, funge da pronto soccorso, una struttura dove le persone possono stare in convalescenza, non hanno

una patologia che prevede il ricovero ospedaliero ma non possono certamente stare in strada.

Qui abbiamo messo in piedi **un'equipe molto preparata da un punto di vista relazionale** per poter affrontare la fatica di lavorare con persone che hanno una compromissione sanitaria così significativa: abbiamo avuto esiti da ictus, persone stomizzate, quindi grossi, grossi problemi.

Abbiamo anche una collaborazione con l'azienda USL che ci mette a disposizione **un operatore socio sanitario, un'infermiera e un medico** che **quotidianamente** vengono all'interno della struttura per tutto quello che richiede la **continuità terapeutica** e per la **somministrazione dei farmaci**, perché ovviamente i nostri operatori, essendo figure squisitamente sociali, non possono somministrare farmaci.

LE STRUTTURE CON POSTI ORDINARI

E poi abbiamo una serie di **strutture**, che sono **posti ordinari**, dove le persone **entrano attraverso un progetto e possono restare il tempo necessario alla sua prosecuzione**, e su questo il dibattito è sempre molto aperto, perché **il cambio di paradigma che noi abbiamo operato**, e cioè **passare dalla prestazione alla relazione, dall'assistenza alla capacitazione delle persone**, è qualche cosa che ci interroga quotidianamente, perché quello che è capacità per me non è detto che lo sia per un coordinatore di un servizio, per un operatore.

Quindi siamo continuamente a doverci confrontare su questo e l'interpretazione che noi diamo, che il Comune di Bologna dà – lo dico perché non l'ho detto prima, io sono in comando dal Comune di Bologna alla Azienda ai Servizi alla Persona che è l'azienda del Comune di Bologna che gestisce tutti i servizi: minori, adulti, minori stranieri non accompagnati, e tutto il tema delle protezioni internazionali – l'interpretazione che noi diamo, che il Comune di Bologna dà alla **'capacitazione'**, è **anche la minima capacità**, quella che conta.

Che una persona non accetti il posto letto e che poi lo riesca ad accettare, che quello che per noi è il cosiddetto irriducibile diventi invece una persona che decide di venire a dormire all'interno di una struttura, ecco, sono persone che hanno messo in atto una capacità, la capacità di capire che avevano bisogno, la capacità di capire che erano, in quel momento, in pericolo. Perché abbiamo comunque situazioni di cui noi siamo preoccupati, anche adesso, in questo momento, persone che stanno in strada e che monitoriamo quotidianamente, ma che ancora non accettano il posto.

E quindi il tempo di permanenza all'interno delle strutture non è mai dato.

Quello che io cerco di condividere con gli operatori, è che a me non interessa che la persona stia dentro 5 anni. Il pensarlo in passato era un'eresia, la persona doveva stare dentro sei mesi, rinnovabili ad altri sei mesi, eventualmente l'ultimo rinnovo, e poi fuori, ma fuori, fuori dove? Dicevo scherzando “non abbiamo inventato il sacco a pelo che autodistrugge la persona che c'è dentro e quindi, se sta fuori, poi ritorna in strada e ritorna ad essere comunque quantomeno in carico ai servizi di prossimità”.

Quindi **non è un problema che sia in struttura anche un tempo lungo, ma non deve accadere che stia dentro senza essere pensato, senza che i servizi ogni giorno pongano l'attenzione sulla persona, senza che non lo vediamo muovere in qualche modo**, che muovere non vuol dire che noi abbiamo già deciso per lui il percorso – deve fare l'inserimento lavorativo, fare il tirocinio formativo, e poi deve andare nel gruppo appartamento e poi nell'appartamento di transizione e poi nella casa dell'edilizia residenziale pubblica – non è detto che faccia questo percorso lineare, sappiamo che ci sono continui saliscendi, continui movimenti all'interno delle nostre vite, quindi evidentemente anche all'interno delle vite delle persone senza dimora.

Importante è che la persona 'si sposti', possibilmente che non si sposti facendo troppi danni, ma a volte anche quelle che vengono definite in sanità 'le ricadute' sono dei momenti in cui la persona regredisce ma per fare poi un passo un po' più avanti.

E soprattutto l'importante **per noi è avere sempre una rete di protezione per le persone**. Cioè, è importante, non tanto che la persona sia sempre dentro un percorso lineare, è importante che **sia sempre il minor tempo possibile in un momento di poca salvaguardia di sé**.

Se la persona è in una struttura, sta facendo qualche cosa che per noi è evolutivo e poi, appunto, ricomincia a bere, interrompe il tirocinio formativo, comincia tutta una serie di comportamenti aggressivi, entra in conflitto con tutti, esce dalla struttura sbattendo la porta, per noi è importante che in strada ci ritorni il minor tempo possibile. E' questo per noi quello che conta e verso cui stiamo facendo andare i servizi.

Solo per le strutture di accoglienza abbiamo 324 posti, che diventano 400 con gli appartamenti dell' Housing First di cui poi Serena Panico vi parlerà, che diventano circa 700 durante il piano freddo.

IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA

La modalità che noi abbiamo messo in atto per l'accoglienza è anche molto sulla traccia delineata dalle 'linee di indirizzo al contrasto alla grave emarginazione adulta', quelle che il ministero ha scritto nel 2015 e a cui abbiamo partecipato, ha partecipato la città di Bologna.

Il nostro sistema di accoglienza attuale è molto lontano da quello del passato. Adesso **abbiamo tutti operatori, educatori professionali, assistenti sociali, ma sempre di più abbiamo anche antropologi, psicologi ..** - gli antropologi stanno prendendo molto piede all'interno dei nostri servizi.

Non sono una fan del 'per forza laureato in servizio sociale', non credo che gli unici che hanno il compito sociale siano gli assistenti sociali.

Certamente hanno un ruolo fondamentale, ci sono delle competenze che ha l'assistente sociale e che è bene che le metta in pratica, ma penso che debbano esserci **delle equipe multidisciplinari, delle equipe che siano multiprofessionali**, perché lo sguardo dell'assistente sociale diventa uno sguardo

che rischia d'essere troppo normativo, deve essere affiancato a qualche cosa che apre, non perché l'assistente sociale è chiuso – abbiamo assistenti sociali che sono on the road, non hanno mai fatto un giorno in una scrivania, quindi c'entra tantissimo anche l'attitudine - però certamente la formazione conta.

Quindi noi, nei nostri capitolati, non richiediamo per forza quel tipo di professione ma siamo aperti ad una fascia di lauree – gli ingegneri ahimè, sono abbastanza esclusi – **siamo aperti ad alcune lauree che non sono quelle tradizionali da servizio sociale.**

Ed è importante perché le equipe delle nostre strutture sono **equipe che lavorano**, stanno lavorando – ed è stato una rivoluzione questa – **come il 'braccio lungo' dei servizi, sono quelli che vedono le persone tutti i giorni.**

Il miglior servizio sociale vede mediamente la persona una volta alla settimana, ma se è bravissimo, proprio, e se ha pochi utenti e se ha molto organico, perché altrimenti non ce la fa, non ce la può fare.

Quindi sono per forza le equipe delle strutture che vedendo le persone tutti i giorni, e possono dare tutto quello che è lo sguardo su queste persone.

Quindi poi la lotta mostruosa qual è stata: quella che il servizio sociale che aveva la presa in carico diceva “sì però tu mi dici che Marco (nome a caso) ha fatto questo passaggio e quindi mi dici che io devo attivargli il contributo, devo attivargli il tirocinio ... ma io lo devo vedere, io devo fare la valutazione” e noi a dire “sì ma la stiamo facendo noi la valutazione, è l'operatore che ti sta dicendo che è sei mesi che è pronto e quindi puoi fidarti, stai tranquillo”.

È un passaggio lunghissimo questo, è culturale proprio, nel quale stiamo dentro, non è che ne siamo usciti con facilità, ci siamo dentro costantemente.

Noi abbiamo, credo, l'unico servizio in Italia che è il servizio sociale a bassa soglia; lo abbiamo istituito nel 2012 ed è il servizio dedicato alle persone senza dimora.

Se non che, non siamo riusciti a farla dritta del tutto, perché i servizi sociali territoriali che comunque invece lavorano molto sulla competenza territoriale per residenza, si sono tenuti la fetta di senza dimora che sono di fatto in strada, ma hanno una residenza formale, anagrafica, in appartamento.

E quindi abbiamo un servizio sociale di bassa soglia che ha 800 -1000 persone in carico, e sei servizi sociali territoriali che, tutti insieme, hanno 100 persone in carico; di questo tipo, naturalmente. Perché poi hanno ben altro da fare: gli anziani, i minori e gli adulti che vivono in case ma che si stanno impoverendo.

Ma anche il servizio sociale a bassa soglia, che pure è il nostro servizio di elezione, risente per il fatto di essere un servizio sociale e quindi di dover ottemperare a tutta una serie di procedure anche burocratiche e amministrative, ma anche di assetti, perché lavorare attraverso la relazione utente/scrivania/operatore è un setting che produce un certo tipo di relazione: mi viene da dire una relazione di potere.

Perché la persona che va al servizio sociale a bassa soglia e si siede, la prima cosa che fa non dice di sé, chiede, fa una domanda, si mette lui stesso nella logica prestazionale: dammi il contributo, dammi il tirocinio, dammi il posto letto ...

E invece il lavoro grosso è quello di tenerli dentro una relazione, perché intanto non ci sono risorse per tutti – ovviamente, per quanto possiamo avere parecchie risorse non saranno mai infinite – ma poi perché, nel momento in cui diamo senza innescare una relazione che è anche di responsabilizzazione della persona, è chiaro che lo mettiamo in una posizione down, in una posizione in cui lui è solo nella possibilità di chiedere e non di dare, e noi siamo solo nella posizione di dare e non di chiedere, quindi non c'è proprio relazione.

Essenziale per questo è il fatto di avere, in questo momento, **equipe educative all'interno delle strutture che sappiano dialogare con i servizi, anche con il servizio sociale a bassa soglia** che pure risente di quella logica – io sono l'assistente sociale quindi devo fare io tutta la valutazione e non posso fidarmi. E' ovvio che è un lavoro che è continuamente in progressione, non sta mai fermo.

Ed è forse la cosa che ci sta sfidando di più in questo momento: è il fatto che dobbiamo **passare da un servizio di eccellenza a quello che deve essere un sistema di eccellenza** cioè dove riusciamo ad essere un corpo solo quindi anche tutto il tema della fiducia reciproca, del saperci riconoscere pure anche nella differenza, nella differenza di mandati, di competenze.

Gli operatori dell'equipe del servizio sociale a bassa soglia si lamentano rispetto al fatto che poi sono quelli che devono erogare, perché sono anche quelli che hanno le risorse quindi sono quelli più soggetti ad avere delle aggressività da parte delle persone quando bisogna dire anche di no.

Dall'altra ci sono le equipe educative e delle strutture che dicono “sì però tu ce l'hai l'ora del colloquio e dopo però – cioè tutto la notte il pomeriggio e la mattina – ce l'ho io in struttura quindi ...

E questo è sempre **un equilibrio da tenere in considerazione anche da governare** in qualche modo.

LA CONTAMINAZIONE CON LA CITTÀ

L'altro cambio di rotta è quello della **contaminazione con la città con i cittadini**.

Noi avevamo un centro diurno, il classico centro diurno per le persone senza dimora, dove ogni volta che andavo mi veniva la depressione, perché c'era questa televisione accesa che andava da sola, dove la gente stava lì, fumava (perché era impossibile proibirlo nonostante tutti i divieti) assopita sui tavoli.

Abbiamo buttato giù tutto e, con fatica, abbiamo aperto dei laboratori di comunità.

Adesso abbiamo **dei laboratori in ogni quartiere** che sono degli spazi dove ci sono delle **attività molto dedicate alle persone senza dimora, e quindi c'è un'attenzione ovviamente molto particolare a loro, ma dove ci sono delle attività aperte anche a tutti i cittadini**: certamente quelli che abitano intorno al quartiere ma naturalmente possono venire anche da altri quartieri, quindi non per residenza, e sono le attività dove davvero, io lo dico con leggerezza ma in realtà è un lavoro di cesello quotidiano, **dove le persone stanno proprio insieme**.

Abbiamo il corso di inglese dove c'è la persona che abita nell'alloggio di edilizia residenziale che impara l'inglese insieme al senza dimora, abbiamo chi impara a

cucire i vestiti insieme, e devo dire anche grazie ai PON, ai finanziamenti dei Programmi Operativi Nazionali, siamo riusciti a rimpolpare moltissimo queste esperienze.

Ora stiamo cercando di far decollare **tre startup che dovrebbero portare anche a delle entrate economiche** da parte delle persone senza dimora, e sono:

- **una startup sulla pasta fresca** - stiamo cercando di aprire un laboratorio di pasta fatto da persone senza dimora e da cittadini, si chiamerà Pasta Grande, e abbiamo già qualche ristorante cliente che si rifornirà da noi rispetto alla pasta e che quindi darà da lavorare a queste persone;
- l'altra è **una startup** che si chiama chiama Ciappi, a Bologna i ciappinari sono i tuttofare quelli che ti riparano dalla lampadina alla serratura e anche questo fa parte di un laboratorio per cui stiamo mettendo in piedi **una specie di portierato di quartiere dove i cittadini possono chiedere dei piccoli lavori di manutenzione**, e quindi anche questa è una fonte di reddito
- e poi, ed è il nostro fiore all'occhiello, **una startup** di 'guide turistiche' che non possiamo chiamare tali, ma diciamo **di accompagnatori** che lavorerà poi con la nostra agenzia di turismo di Bologna, 'Bologna Welcome', **con cui stiamo costruendo dei percorsi turistici sia in centro storico che fuori dal centro**, un percorso dove le persone senza dimora, ma anche un paio di cittadini, una studentessa in particolare, porteranno le persone, i turisti ma anche i bolognesi stessi, a vedere una Bologna raccontata in modo un po' diverso da quello che è il percorso classico dei monumenti di Bologna.

Credo che la sfida di questi laboratori di comunità, **la sfida di tenere assieme persone senza dimora e cittadini**, che ci sta davvero portando via le notti, perché è molto faticoso questo tenere assieme, è un impegno, sia proprio **la sfida nostra**, quella di poter dire che **finché noi lavoravamo solo con le persone senza dimora, i cittadini si sentivano non loro alleati ma loro avversari**.

Questa paura che non si è riusciti a capire, a cogliere della popolazione in Italia, andava ascoltata. Va ascoltata e gli va data legittimità, perché non possiamo dire che ci sono solo alcuni bisogni legittimi e altri no.

Cioè il cittadino che ha paura va ascoltato come il cittadino senza dimora, e **dobbiamo trovare l'equilibrio per mettere assieme queste due esigenze**.

Intanto è importante spiegare al cittadino che anche se lui vede la persona lì, in strada, non è solo nel vederla, ma è una persona che conosciamo, che monitoriamo, che ha un numero di telefono dove può rivolgersi anche solo per sentirsi rassicurare, per sentirsi dire "guarda, chi vedi sappiamo chi è, è Karim, non ti preoccupare, guarda che non ti farà male mai, per questo e questo motivo. Certo non è un bello spettacolo però stai sereno".

Credo sia importante, e quindi è un po' quello che stiamo cercando di fare.

LA CITTÀ ACCOGLIENTE È UN RICHIAMO?

Che la città accogliente diventi il richiamo di tutti i problemi, è accusa all'ordine del giorno. Io vado in commissione consiliare e l'accusa è "sì noi ne abbiamo 4000 di

persone senza dimora perché voi avete 20 servizi, se ne aveste 3 di servizi, ne avremmo 10”.

Intanto non è così, non è che noi abbiamo impiantato i servizi a fronte di una situazione idilliaca, noi abbiamo impiantato i servizi perché **le persone senza dimora c'erano, erano presenti. E questa è la prima cosa.**

La seconda è che avere spostato il paradigma dall'assistenza alla relazione e alla capacitazione delle persone, ha dato a noi l'onere della valutazione ma ha dato anche a loro un po' una misura, cioè sanno che possono venire da noi non soltanto per chiedere ma per mettersi in gioco, e quindi questo fa la differenza.

Importante è anche la nostra **capacità di valutazione, che vuol dire però anche vedere le persone una per una**; alcune persone per le quali abbiamo detto per tanto tempo “ma insomma più di così non possono fare”, ci abbiamo un po' scommesso e alla fine avevamo avuto ragione dei piccoli passi anche non solo piccoli, che stanno facendo.

È ovvio che vuol dire conoscerli, vuol dire riuscire a **entrare in una relazione profonda con loro**, a far sì che loro abbiano tanta fiducia in noi perché altrimenti la relazione che mettono in atto è solo una relazione di domanda e offerta e niente altro.

Poi certo, abbiamo **le priorità**, è chiaro che a parità di condizioni la priorità la diamo ad una persona che sappiamo, che vediamo da 3 mesi in strada e non a uno che sappiamo che è appena sceso dal treno, questo sì, questo è vero. Dobbiamo dare una priorità, a meno che quello che è appena sceso dal treno non sia messo così male che è a rischio grave, è quindi ovvio che la priorità va data a lui.

Ma a parità di condizioni la diamo a chi è maggiormente stanziale sul nostro territorio perché se la persona è da qualche mese in strada, soprattutto in alcuni periodi dell'anno, vuol dire che comincia ad essere abbastanza provata, che ha bisogno di farsi la doccia, ha bisogno di cambiare i vestiti, ha bisogno di dormire, è evidente che la priorità nostra è questa persona, è chiaro.

Francesca Spinato ci potrà dire ora, come vengono intercettate le persone in strada, qual'è la relazione che si mette in atto con loro e come cerchiamo di affrontare anche il rischio decesso in strada.

Nella seconda parte di questo incontro, Serena Panico invece vi racconterà come si possono mantenere attiva la motivazione delle persone che entrano nei nostri servizi, quali sono questi servizi e un po' il processo che coinvolge queste persone in termini di capabilities cioè di riconoscimento, attivazione delle capacità delle persone.

FRANCESCA SPINATO

COORDINATRICE DEL SERVIZIO CITTÀ PROSSIMA

Cercherò di spiegare **il nostro approccio in strada** e quali sono le nostre prossime sfide come operatori.

L'APPROCCIO IN STRADA

Partirei dicendo che abbiamo impostato **il servizio in base alle stagioni** quindi in base alle necessità che incontriamo in strada: quando è molto freddo abbiamo un assetto, quando fa molto caldo ne abbiamo un altro.

Questo ci permette di **andare incontro alle esigenze che incontrano le persone che stanno fuori che sono molto spesso vicino ai cambiamenti climatici**: quando fa freddo hanno bisogno di un certo tipo di supporto, quando fa caldo hanno bisogno di un altro.

E' molto importante anche dire che il nostro servizio è pensato con un **assetto che ci permette di essere in contatto con la strada praticamente sempre**.

Non sono tante le ore che facciamo direttamente in strada nei momenti ordinari, a parte le eccezioni del freddo e del caldo, ma abbiamo degli **orari che ci permettono di essere a disposizione delle richieste delle persone**; abbiamo cioè dei turni piuttosto ampi e una reperibilità telefonica per cui le persone che sono fuori e con cui abbiamo instaurato una relazione significativa, ci possono contattare e possiamo essere loro di supporto nel momento in cui si manifesta il bisogno specifico.

Il fatto di essere molto disponibili ci ha permesso di instaurare delle relazioni molto significative.

Chiaramente tutti i servizi hanno la necessità di avere degli orari definiti, quindi anche noi, però noi, di base, siamo disponibili su una **fascia oraria molto ampia che copre i momenti della giornata in cui non ci sono gli altri servizi** ma in cui si manifestano delle esigenze particolari: ad esempio quando piove ed è venerdì pomeriggio, le persone hanno meno punti di raccolta nella città, sia laboratori di comunità sia biblioteche o supermercati aperti, all'accoglienza. E' lì che interveniamo, nel momento in cui la persona è smarrita perché sente di più la solitudine della condizione che sta vivendo.

Quindi **essere presenti quando non ci sono gli altri ed essere presenti su richiesta** ma non imporre la nostra presenza - può essere che un giorno quella persona abbia altro da fare che parlare con noi - questo permette di avvicinarci sempre di più e di conoscere sempre di più le persone che stiamo incontrando.

In questo momento dell'anno stiamo uscendo tutti i giorni, in gran parte nella fascia notturna, **abbiamo verificato che quando le temperature si abbassano un po' di più, le persone sono sveglie, questo attorno alle 3 - 4 del mattino, e quindi cerchiamo di essere presenti in quei momenti**, che sono momenti in cui ti svegli e ti manca una sigaretta ... e fai più fatica: già ti innervosisci perché ti svegli, in più non hai tutto quello che ti serve per poterti riaddormentare ...

Cerchiamo di essere presenti lì e essere utili quando nessun altro servizio c'è, è questo il nostro valore aggiunto, ci da una spinta in più per avvicinarci alla persona.

LA RELAZIONE E I SUOI TEMPI

Diciamo che una delle cose che ci caratterizza di più è avere con ognuna delle persone che incontriamo - è vero che i numeri di Bologna lo permettono perché non

è una grande città - **avere con ciascuno una relazione particolare, conoscere le esigenze, conoscere la storia di vita, conoscere i desideri della persona.** Questo ci facilita nel momento in cui proponiamo un percorso di reinserimento proprio perché non andiamo a proporre a tutti la stessa cosa ma ad ognuno quello che può poi portare a termine.

Vero è che questo lavoro necessita di un sacco di tempo. Indipendentemente dal fatto che siano con dimora o senza dimora, le persone prima di raccontarsi, di aprirsi, hanno bisogno di tempo ma questo per ciascuno di noi. Nessuno adesso mi racconterebbe cosa desidera fare tra 10 anni perché non ci conosciamo ed è giusto così, uguale le persone che sono in strada, dobbiamo far sì che si fidino di noi, dobbiamo far sì che sentano che quello che ci dicono è una cosa che noi consideriamo importante, non un'informazione come un'altra, e su quello che ci dicono, su quello che desiderano, riusciamo a costruire una proposta che non è necessariamente l'inserimento in una struttura di accoglienza, che non è necessariamente un percorso che prevede degli steps, che non è necessariamente un'idea che abbiamo già, la sfida più grande è **avvicinarsi alla persona senza idee e far sì che l'altro ci dica quello che vuole**; se noi andiamo con un'idea preconfezionata è tutto già molto più incanalato, è tutto già molto prescritto.

Ovviamente questa cosa che sto dicendo non ci riesce sempre ed è molto difficile. Dobbiamo intanto avere molto tempo.

Non dobbiamo essere stanchissimi perché se in 6 ore di monitoraggio in città incontriamo 50 persone, non lo riusciamo a fare con tutti, è inevitabile.

E dobbiamo avere la mente libera, nel senso che io lavoro solo su questo servizio ma già i miei colleghi non lavorano solo sul servizio di strada, e questo avere nella testa altre cose, altre occupazioni, limita poi la relazione; chiunque di noi quando ha la mente già occupata fa un po' fatica a concentrarsi su una persona che ha appena conosciuto, la stessa cosa con le persone che abbiamo in strada nel senso che **tutto si basa sulla relazione e sulla capacità di sedersi accanto ad una persona e ascoltare.**

Passiamo delle serate interminabili solo ad ascoltare, il problema è poi quando dobbiamo rendicontare ai nostri superiori quello che facciamo "cosa avete fatto? quante persone avete portato dormire?" "nessuna però ne abbiamo ascoltate 30".

Per fortuna il nostro servizio è inserito in un contesto che ci porta a lavorare così, ci ha insegnato a lavorare così, lo capisce. Più difficile è quando dobbiamo relazionare ad un servizio sociale o a qualcuno che non la pensa così, perché è un po' difficile spiegare che si cambiano le cose solo con l'ascolto, uno è più portato a vedere il risultato concreto, e di risultati concreti in strada, ma immagino che lo sappiate meglio di me, non ce ne sono o ce ne sono veramente pochissimi.

Anche questa è una cosa che ci diciamo quotidianamente: gli obiettivi devono essere molto bassi e non li diamo noi, cioè non diciamo noi se un obiettivo è stato raggiunto o non è stato raggiunto, ce lo dice la persona con il suo comportamento.

Quella persona che magari per i primi 3 mesi non ha voglia di vederci e ci manda via, o fa finta di dormire, o fa finta di non parlare nessuna lingua veicolare, insomma

inventa degli impedimenti, ma al terzo mese ci prepara un pezzo di cartone, ci dice “vieni qua che fumiamo una sigaretta insieme”, quasi ti facesse una cortesia.

Ecco, a quel punto parte la relazione e da lì siamo in grado di proporre delle cose e di fare dei cambiamenti.

Ma non sempre questo è possibile. Vi dicevo che il nostro lavoro è stagionale, in questo momento siamo in ‘piano freddo’, quindi il nostro lavoro pur essendo sempre razionale, perseguendo sempre quello che è il nostro obiettivo principale, va comunque insieme alla considerazione del rischio effettivo che hanno le persone che dormono fuori e a tutte le cose che possono succedere quando le temperature sono molto basse.

Fare collimare questi due obiettivi è abbastanza difficile, nel senso che **non sempre il tempo per la relazione coincide col tempo in cui una persona si mette a rischio**. Quindi corriamo il rischio di fare degli interventi a tutela della persona contro quello che abbiamo appena detto, nel senso che se passiamo e copriamo le persone con delle coperte, bruciamo un po' la relazione che abbiamo costruito nei quattro mesi precedenti. Quindi è un po' trovare un compromesso tra queste due cose.

IL RISCHIO DECESSI

Come possiamo impedire che ci siano decessi in strada?

L'obiettivo macro è che nessuno muoia, ma direi che è obiettivo di chi lavora nel sociale che le persone non muoiano a causa della loro condizione di povertà. Diciamo quindi che il nostro obiettivo è che nessuno, durante tutto l'anno, muoia a causa della condizione di estrema povertà in cui si trova.

Quindi potrei dire che in inverno distribuiamo molte coperte, che le cambiamo quando si bagnano con la neve, che distribuiamo sacchi a pelo termici, chiamiamo l'ambulanza se necessario ... tutte cose vere che facciamo, ma **la cosa di fondo, principale, che cerchiamo di fare, è far sì che la persona conosca che ci sono delle persone in città a cui chiedere aiuto**.

Quindi intanto è importante **mappare tutta la città e capire chi è in grado di chiedere aiuto e chi no**.

Alle **persone in grado** di chiedere aiuto **forniamo diversi strumenti**: numero di telefono, indicazioni su dove ripararsi, le possibilità di accoglienza notturna e diurna, **in modo che sia a conoscenza di cosa può attivare**.

Su chi invece **non è in grado** di accorgersi che è in una situazione di difficoltà ovviamente dobbiamo attivare una rete che va al di là della nostra equipe, perché altrimenti non ce la faremo, **una rete che monitora le condizioni di queste persone**: sono organizzazioni di volontariato che fanno lo stesso nostro lavoro, sono cittadini che abitano nel palazzo accanto, sono i commercianti che hanno il negozio a fianco.

Il merito di non avere al momento registrato decessi in quest'inverno o nell'inverno scorso, non è merito del nostro servizio, non è solo merito nostro, non è solo merito dei servizi alla persona nati di recente, non è solo merito dell'amministrazione

comunale, penso sia **merito di tutta la città che si adopera nel riconoscere le persone che sono in difficoltà.**

Quello che stiamo sperimentando adesso con **la mail, che poi evolverà in un app per geolocalizzare le persone**, o altri sviluppi che adesso non immaginiamo e tra un anno ci saranno, **non è tanto per mappare, per sapere chi c'è, per avere il controllo, quanto per far sì che i cittadini si rendano conto che è una persona in difficoltà, non che è fastidiosa: quindi invitiamo tutti quanti a seguire delle procedure per tutelare la persona.**

Siamo partiti un paio di anni fa in cui il cittadino chiamava: “guarda, c'è una persona che non risponde, sono passato ieri, ieri l'altro, mi sembrava che non respirasse ...” ...a distanza di 2 giorni oltretutto. Adesso siamo arrivati al momento in cui segnalano sempre via mail, però ci dicono “mi sembrava che non respirasse, ho chiamato l'ambulanza e me ne sono andato” bene, poi dopo è il nostro lavoro, non possiamo pretendere che tutti si occupino della stessa cosa.

E' il cambiare la prospettiva che c'è in città, è cambiare l'atteggiamento che abbiamo tutti nei confronti delle persone che stanno in strada e che vediamo tutti, perché se c'è una cosa che chiunque vive in città sa, è dove dormono le persone senza dimora, perché dormono nei posti che noi frequentiamo tutti i giorni e sarebbe un po' stupido pensare che un servizio di 5 persone e 10 volontari riesca a salvare tutte le persone che stanno in strada.

Nostro compito è spiegare quello che facciamo e spiegare come possono aiutare le persone, questo sensibilizza molto.

Abbiamo raccolto quest'anno più coperte che gli altri anni con le segnalazioni e-mail. La persona scriveva “c'è una persona fuori, non posso fare niente però ho 10 coperta gliele metto tutte sopra ...” “no, non metterle tutte sopra che poi non lo troviamo, dammele che poi gliele do io una al giorno” però questo approccio ha cambiato molto e ci sta aiutando un sacco a raggiungere l'obiettivo.

E' anche vero che poi la relazione che possiamo instaurare noi la instaura anche un cittadino, e molte volte, e alcune volte, è più o ugualmente significativa a quella che instauriamo noi, e saper gestire questo è compito nostro: nel senso che se viene un cittadino e mi dice “questa persona vuole entrare in appartamento”, se vado di fretta e non ci penso dico: “ok dai, la conosco io, ci penso io”.

Invece no, nel senso che ogni relazione è importante quando la persona si apre ed esprime un desiderio – cosa che chi è in una condizione di deprivazione totale fa fatica a fare, che non è abituato a dire quello che vuole - quando qualcuno esprime un desiderio, a chiunque lo esprima, va ascoltato.

E su questa cosa ci stiamo interrogando noi come operatori, quindi non è un lavoro sulla cittadinanza ma un lavoro nostro nel considerare ogni desiderio espresso importante indipendentemente da chi lo ha accolto.

DOMANDE

GLI ORARI DI APERTURA DEI SERVIZI A BASSA SOGLIA

D SALA: Io vorrei chiedere se potete specificare un po' meglio gli **orari di apertura sia del centro bassa soglia sociale**, che mi sembra di aver capito che avrà orari istituzionali, se ho capito bene, e invece gli **orari di apertura dei laboratori e dei centri diurni**, se ne esistono ancora, ho capito che avete smantellato la tristezza di un vecchio centro diurno e riproposto, riprendendo un po' le parole, riproposto invece dei centri aperti anche alla cittadinanza, e in parte sulle Unità di Strada, gli orari che ha detto Francesca.

R BRANDOLI: Allora il servizio **sociale bassa soglia** è il servizio sociale che **apre tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, alle 9:00 con l'orario medio fino alle 17:00 comunque dipende molto anche dagli appuntamenti**: è possibile anche che siano aperti fino alle 19:00, non tutta l'equipe ma quegli operatori che hanno appuntamenti fino alle 19:00 nel senso che loro sono aperti su 5 giorni con una parte d'orario, di **2 ore al giorno, ad accesso diretto**, quindi le persone arrivano senza appuntamento; tutto il resto dell'orario è su appuntamento quindi con persone che sono già seguite e che bisogna continuare a vedere. Questo è l'orario del servizio sociale bassa soglia.

Invece per quanto riguarda l'orario dei **laboratori di comunità** – non abbiamo più il centro diurno – abbiamo **due laboratori di comunità** che stanno **aperti dalle 10:00 alle 17:00, a volte alle 18:00, a volte continuano anche in orario serale se ci sono degli eventi**; mentre invece **gli altri cinque laboratori** hanno **orari variabili a seconda delle attività**, lo spiega Serena Panico che gestisce il laboratorio che sta facendo partire la start up sulle guide turistiche.

R PANICO: Noi abbiamo **quattro aperture settimanali con orari variabili più o meno dalle 17:00 alle 19:30 alle 20:00**, poi dopo andiamo un po' più nello specifico, **la differenza** dei laboratori di comunità è che ci sono delle attività che vengono **gestite dall'equipe del laboratorio** di comunità, nel nostro ci sono delle attività che invece vengono **portate avanti dalle persone senza dimora** e poi ci sono delle attività che sono **gestite completamente dai volontari del territorio**. Quindi oltre alle aperture nostre ci sono altre aperture del quartiere che poi dopo magari vediamo meglio.

R SPINATO: Come **Help Center** siamo aperti **7 giorni su 7**, nel senso che quando facevamo il nostro lavoro in ufficio eravamo sempre **aperti il pomeriggio dal lunedì alla domenica** e quando ricominceremo, ricominceremo con questo assetto; adesso che siamo **itineranti** cominciamo **alle 14:00 sempre pomeriggio e tre giorni a settimana finiamo alle 24:00** e gli altri **4 giorni finiamo alle 19:20**, indicativamente, adesso che c'è **l'allerta neve** e le temperature sono molto basse,

insieme agli altri servizi di strada garantiamo una **copertura in strada dalle 10:00 del mattino alle 2:00 di notte per tutti i giorni.**

COME ATTIVARE I SERVIZI DI PROSSIMITÀ NELLE EMERGENZE

D SALA: Avete **un numero di riferimento** adesso che c'è il freddo, io vado per strada e trovo una persona a terra che non sta male nel senso fisico ma dice "ho freddo, sto male perché ho freddo", il 112 ha il vostro numero se io faccio il 112 o arriva l'ambulanza che dice "cosa ci sto a fare che devo portarlo solo in un ambiente caldo"

R Spinato: Teoricamente **la polizia municipale e i due principali ospedali** che ci sono a Bologna **hanno i nostri riferimenti telefonici** e ci possono contattare in qualsiasi momento, è una cosa che stiamo costruendo.

Quindi, per il momento, consideriamo l'obiettivo raggiunto se la polizia ci chiama o ci scrive una mail. Non è quindi ancora immediato, a livello teorico le basi ci sono e lo stiamo sperimentando da un mese, quindi ci vuole un attimo che la polizia capisca che ci deve chiamare e noi ci attiviamo all'istante.

Invece quello che **il cittadino può sempre fare, è scrivere la mail** che è diffusa sui giornali, comunicati stampa, cioè che tutti hanno, per segnalare i cittadini in difficoltà.

Se la persona in difficoltà viene **intercettata dagli ospedali e dalla Polizia Municipale** c'è un servizio che, a prescindere dal freddo e allerta maltempo, esiste tutto l'anno, si chiama **Pronto Intervento Sociale, che comprende forze dell'ordine e sanitari**, tramite questo servizio vengono attivate le assistenti sociali che recuperano in emergenza un posto letto per una notte.

Il giorno dopo noi o un servizio sociale bassa soglia incontriamo la persona e facciamo le nostre valutazioni

R BRANDOLI: Adesso abbiamo pochi accessi al pronto intervento sociale, però nei picchi abbiamo avuto anche quattro o cinque interventi alla notte, per cui noi **abbiamo sempre tutte le notti 5 posti in emergenza, e tutti gli ospedali e le forze dell'ordine se non chiamano direttamente noi** - che appunto è un servizio che stanno ancora imparando a utilizzare - **chiamano il Pris il pronto intervento sociale e immediatamente quest'ultimo veicola la persona verso i posti dedicati al pronto intervento sociale** che sono qui dentro le nostre strutture.

LA STRATEGIA DI COMUNICAZIONE CON I CITTADINI

D PASSERINI: Voi naturalmente avete adottato una **strategia di informazione, di comunicazione con i cittadini**, come l'avete attuata? Che strumenti usate? Cosa state facendo? Cosa vuol dire coinvolgere la comunità, sensibilizzare i cittadini? E per ottenere un'informazione diffusa e capillare cosa fate?

R BRANDOLI: Siamo nel tempo dei social e quindi **il Servizio Mobile ha il profilo su Instagram e su Facebook**, e **il Comune di Bologna**, che ha il profilo **su Instagram**, **pubblica praticamente quotidianamente tutte le informazioni utili**.

Siamo stati e siamo periodicamente **sui giornali a cura del Comune di Bologna**, l'assessore ha fatto, credo, decine di interviste e quasi quotidianamente l'ufficio stampa del sindaco ci veicola verso **interviste sia radiofoniche che televisive** che sui giornali **per raccontare il nostro lavoro**; anche ieri mattina Francesca era in radio.

Quindi ormai veramente chi non lo sa è perché è sordo e cieco perché da qualche parte gli arriva, e su questo devo dire che abbiamo avuto **un grande aiuto dai mezzi di comunicazione ufficiali**.

Noi non possiamo parlare con i giornalisti se non attraverso **l'okay dell'ufficio stampa del sindaco** che però è molto molto friendly, molto insieme a noi, e quindi anche loro sono tutti giornalisti molto giovani, anche molto preparati, e in particolare una giornalista viene da una radio che lavorava molto sui temi sociali: diciamo che c'è una comunicazione quasi fin troppo ... perché loro (i giornalisti) che sono sui mezzi di comunicazione dal mattino alla sera, lavorano in velocità, e lo stesso pretendono da noi, per cui la domenica mattina mi sveglio purtroppo presto, e ho già WhatsApp che mi chiede questo e quest'altro, l'ok per pubblicare un'informazione ... insomma sono molto molto attivi. Quindi sta funzionando. E' un impegno che quasi esula dal nostro lavoro, però è importante.

OCCUPAZIONE DI STABILI: RAPPORTO CON GLI OCCUPANTI E CON LE FORZE DELL'ORDINE

D SALA: Se ci sono o ci sono state **situazioni di occupazione da parte di singoli gruppi, di edifici pubblici o privati abbandonati**, e se ci sono stati che tipo di approccio siete riusciti ad avere.

D SALA: Vorrei integrare la domanda precedente. Qual è **il vostro rapporto soprattutto con la Questura e la Polizia municipale**, nei casi in cui c'è un **intervento delle forze dell'ordine**. Poi voi come vi rapportate, che tipo di relazione mantenete con le persone che hanno subito sgomberi, posto che il vostro lavoro si basa soprattutto sulla relazione, sulla fiducia, sull'ascolto.

Ovviamente gli incidenti di percorso possono esserci per chiunque e quindi **volevo capire in questi casi come vi comportate**.

R Brandoli: Noi abbiamo avuto dal 2012 al 2016 quattro anni di occupazioni perché venivamo da una situazione abbastanza pesante, socialmente anche di conflitto. In quel periodo abbiamo avuto una decina di palazzi occupati, in particolare uno è proprio di fronte ai nostri uffici, che sono all'Iper Paradisus che è un edificio enorme dove ci sono parecchi uffici del comune fra cui anche quelli dei servizi sociali.

Lì c'è stata **un'occupazione veramente lunga, di un paio d'anni**, e con tanti **tanti nuclei familiari, più di 200 persone**; tra l'altro con **un movimento attivista dentro, molto impegnato** che aveva saputo anche fare delle **azioni anche parecchio virtuose** all'interno dell'edificio, **ma anche con tanti altri problemi** non gestiti che poi sono venuti a galla.

Ad un certo punto, quando ormai si stava capendo che quel momento si stava esaurendo, **la Questura ha cominciato a sgomberare ed è stato un momento veramente pesantissimo**, proprio pesantissimo, perché ovviamente noi siamo stati coinvolti, in particolare il servizio sociale bassa soglia.

Tutti **i nuclei con minori venivano valutati dai servizi sociali territoriali e per loro si sono trovate soluzioni di accoglienza** o in alberghi o addirittura si è aperta per loro una struttura di piccoli monocali che era una studentato. Via via il lavoro che è stato fatto, da allora ad adesso, è stato quello di inserirli poi in appartamenti di transizione abitativa e di edilizia residenziale pubblica.

Per **tutti gli adulti singoli**, che certamente erano una numero minoritario ma comunque abbastanza cospicuo, avevamo la competenza noi, e le risorse che avevamo erano quelle delle strutture nostre alloggiative che sono state molto impegnate in questa accoglienza.

All'inizio noi siamo stati – lo dico perché è quello che ci siamo sentiti dire – i servi del sistema.

Il giorno dello sgombero della ex Telecom, che credo sia finito su tutti i telegiornali, io ero in ufficio nell'edificio di fronte; **arrivavano nel nostro ufficio tutte le persone che la polizia sgomberava ed eravamo io e tutta l'equipe del servizio sociale bassa soglia a fare i colloqui per poi indirizzare le persone**; ed è successo di tutto proprio di tutto perché eravamo ovviamente il peggio in quel momento.

Siamo stati impegnati dalle 6:00 del mattino alle 2:00 di notte perché ci sono stati scontri con la polizia, le persone non volevano uscire, insomma potete ben immaginare.

Io devo dire che è stata la prima volta in cui **abbiamo caricato una emotività tale e anche un senso di impotenza ma anche di rabbia che ci veniva buttata addosso**, che sono arrivata a casa e veramente l'unica cosa che ho fatto mi sono messa a piangere, proprio perché **non sapevo da che parte prendere**, e poi devo dire che c'abbiamo messo **circa un anno per riuscire a lavorare con queste persone e anche ad avviarle ad altri tipi di percorsi**.

Anche perché, gli attivisti avevano avuto il vantaggio d'aver crato delle azioni anche virtuose nell'edificio occupato, con **relazioni anche di auto mutuo aiuto** per cui, ad esempio, la persona che trovava da lavorare poteva avere aiuto di babysitter dalla vicina di stanza senza bisogno che ci fosse sempre il servizio che interveniva, dall'altra però erano persone che avevano **introiettato l'idea che gli era tutto dovuto** e che quindi loro non dovevano metterci nulla, cioè non era proprio nel loro pensiero quello di dire, contribuiamo alle spese e comunque ci mettiamo in gioco, per questo è stato quindi molto molto difficile.

Poi invece la situazione anche con la Questura si è andata molto a definire.

Io penso che queste occupazioni, o le rendi di fatto delle esperienze per cui trovi il modo di darle in gestione agli stessi movimenti che hanno occupato, e quindi bene, oppure, se non c'è questa intenzione politica, bisogna intervenire subito, **non si possono lasciare per due anni le persone in quella situazione**, persone che si erano arredate di fatto tutto, **e poi sradicarle così, anche in modo molto molto aggressivo.**

Quindi Insomma è stato molto faticoso, molto lungo, anche credo molto doloroso; ma per tutta la città proprio, perché c'era anche una parte di cittadinanza che aveva in qualche modo collaborato addirittura dentro ad alcune occupazioni, c'erano dei gruppi solidali di acquisto che hanno fatto i mercatini a km 0, e un'altra parte di cittadinanza che ovviamente era imbestialita. Insomma sono stati 2 anni belli spesi. Adesso occupazioni di questo tipo non ce ne sono più. Adesso abbiamo, certo, il casolare occupato, ma a livello individuale, non più un'occupazione di quel tipo.

La **collaborazione con le forze dell'ordine** invece anche attualmente è una collaborazione un po' **a macchia di leopardo**, nel senso che abbiamo con alcuni una collaborazione fortissima proprio, e con altri, soprattutto della questura, con maggior difficoltà per il fatto che ruotano molto e quindi non tutti quelli che arrivano possono essere sulla stessa nostra lunghezza d'onda.

Ad esempio, quando noi chiamiamo è perché abbiamo esaurito tutta la nostra capacità relazionale, non c'è più niente da fare, e invece spesso assistiamo a situazioni in cui la volante che arriva nelle nostre strutture ci chiede di mediare ulteriormente: con la struttura sfasciata, l'operatore con la testa rotta e gli altri utenti impauriti; e loro che ci dicono "ma noi non possiamo portarlo fuori".

Quindi queste sono situazioni che ci mettono molto in difficoltà, ogni volta vanno riprese, riportate anche al tavolo della Task Force dove abbiamo il comandante della polizia municipale che in qualche modo ci aiuta a mediare anche con la Questura.

Ma è un lavoro da fare proprio con ciascun operatore.

E' difficile fare dei protocolli d'intesa, con le forze dell'ordine, che stiano in piedi, perché loro hanno un turnover altissimo; quindi il tutto è molto molto faticoso.

SECONDA PARTE

SERENA PANICO

COORDINATRICE DELLA STRUTTURA SCALO

Sono arrivata a lavorare a Piazza Grande – la cooperativa sociale che gestisce parte dei servizi ASP per il contrasto alla grave emarginazione adulta – nel 2011 e ho iniziato col Servizio Mobile.

Secondo gli operatori della cooperativa tutte le persone che iniziano a lavorare da loro, anche le Risorse Umane e l'Amministrazione, dovrebbero fare qualche uscita con il Servizio Mobile e conoscere le persone in strada per capire che cosa è Piazza Grande.

Il 'mood' del Servizio Mobile è la capacità di pensare sempre una soluzione diversa, creare delle opportunità del contesto che sono diverse, è questo che accompagna il nostro modo di lavorare.

A partire dal 2014 la differenza che abbiamo avuto, non solo a Piazza Grande ma anche nella rete dell'emarginazione adulta a Bologna, è stato **iniziare a pensare** non tanto come cambiare le persone, cioè che cosa dare alle persone per migliorare, ma **quali contesti potessimo creare affinché le persone potessero migliorare quello che erano, come potessero muoversi da lì, un po' l'approccio capacitazionale.**

Siamo passati **da una visione un po' individualista** della persona senza dimora, che quindi ce la doveva fare da sole, un'idea un po' **di empowerment individuale, a una visione più di comunità, quindi che cosa la comunità, la città, i territori possono fare affinché una persona possa muoversi da lì.**

IL CONDOMINIO SCALO – COME VIVERE IN COHOUSING

Il condominio Scalo è partito un anno fa ad aprile, quello che abbiamo cercato di fare è riprendere un po' quelle che erano le esperienze virtuose fatte negli altri servizi, per cercare di far sì che le persone che vivevano all'interno del condominio, fossero quanto più possibile spinte a co-gestire lo spazio.

Parte dai principi del cohousing, quindi dalla richiesta alle persone di co-gestire lo spazio, però rivolta a persone senza dimora.

Il target che abbiamo all'interno del condominio è un target molto variegato, nel senso che abbiamo neomaggioresni, anziani, dimettendi dal carcere, persone lgbt, coppie: il target dei più vulnerabili della popolazione senza dimora a Bologna.

I requisiti per l'ingresso, che stiamo ridefinendo continuamente, sono l'accettazione di un percorso all'interno di un condominio che è diverso rispetto alle normali strutture di accoglienza, in cui è obbligatoria un'assemblea settimanale ed è obbligatoria la contribuzione di € 2 al giorno, quindi € 60 al mese.

Inizialmente il nostro condominio aveva la **copertura notturna** di un operatore, quello che abbiamo fatto col tempo è cercare di responsabilizzare le persone per

poter togliere anche la copertura notturna. Quindi **ora i nostri operatori lavorano all'interno del condominio per far sì che l'autogestione del condomino possa funzionare.**

Le persone che sono all'interno del condominio sono sostanzialmente persone che vengono dal vecchio piano freddo, quindi rispetto alla scala delle autonomie possono essere **persone che erano un po' in basso rispetto alla scala dell'autonomia**, non quelli che hanno fatto tutto il percorso all'interno dei nostri servizi.

Abbiamo cercato di dare delle **regole di base**, al condominio, il più generali possibile, perché **il resto delle regole di convivenza vengono decise all'interno delle assemblee** e all'interno delle assemblee le persone possono anche rimodulare le regole che sono state decise per la convivenza.

Faccio un esempio: inizialmente alcuni portavano le persone che erano in strada a fare la doccia o a fare la lavatrice o a cucinare all'interno del condominio, perché è in centro a Bologna e quindi è una delle strutture più centrali dove è più facile arrivare.

Questa cosa creava dei problemi, noi operatori ci siamo resi conto che poteva creare dei problemi. La scelta che abbiamo fatto è, posticipare il nostro intervento, far sì che all'interno dell'assemblea emergesse questo problema e che i condomini stessi trovassero una soluzione.

Hanno deciso loro un giorno a settimana in cui, chi vive in strada, può entrare nel condominio per fare la doccia, fare la lavatrice, cucinare, ma solo in presenza dei condomini stessi.

Questo per noi è stato un po' l'emblema del **metodo** che vogliamo attuare in cui **un po' rinunciamo a parte del nostro potere** e lo diamo alle persone che vivono all'interno del condominio, **ma rinunciamo anche a molto controllo**. Questo, sicuramente non evita che possano sorgere dei problemi, ma fa sì che le persone che vivono quello spazio, sentono quello spazio quanto più possibile loro e si sentano quanto più possibile responsabili di quello spazio stesso.

Questo secondo noi sta portando **alcuni frutti soprattutto nella gestione della eterogeneità del target** e nella possibilità che il gruppo stesso riesca a 'contenere' un' eterogeneità tale, cosa che non succede magari in tutte le strutture.

IL LABORATORIO DI COMUNITÀ

Un'altra caratteristica importante del nostro condominio e che al primo piano abbiamo il **laboratorio di comunità**. Qual è la differenza tra i vecchi centri diurni, e il laboratorio di comunità?

Il laboratorio di comunità **è rivolto al territorio**, non è solo per le persone senza dimora, questo fa sì che noi veniamo presi come punto di riferimento da una serie di persone che gravitano nella sfera della vulnerabilità che però non accedono ai nostri servizi.

Quindi è **un laboratorio per persone senza dimora ma anche per i cittadini in stato di vulnerabilità ma anche per i cittadini che semplicemente vogliono uscire di casa e fare delle attività.**

Siamo passati dall'idea che la scelta dell'attività fosse centrale – facciamo il corso di inglese piuttosto che la sartoria piuttosto che qualcos'altro – a capire che in realtà l'attività è solo una scusa, un mezzo, **è la metodologia che fa sì che il laboratorio di comunità sia tale.**

Quale è questa metodologia? È quella che ognuno può **sentirsi parte della gestione** stessa del laboratorio di comunità.

Abbiamo attività che vengono portate avanti da noi operatori ma anche attività, come ad esempio quella che si chiama Green Day, che è una specie di orto all'interno, che porta avanti un condomino del condominio Scalo. Poi viene richiesto ai volontari stessi di attivarsi, di portare avanti delle attività.

Quello che ci piacerebbe fare in futuro è **un gruppo di gestione del laboratorio misto** fatto da noi operatori, da cittadini e da persone senza dimora. Questo secondo noi porta, col tempo, allo sviluppo di competenze diverse per le persone senza dimora, che iniziano anche sviluppare un'identità che proprio cambia.

Vi faccio un altro esempio: abbiamo all'interno del laboratorio una redazione di un giornale e all'inizio c'è stata una grossa spaccatura perché i volontari volevano scrivere i loro articoli senza doversi mettere ad un tavolo con le persone senza dimora a discutere l'articolo. Noi siamo stati molto ferrei su questa linea, abbiamo detto vogliamo anche solo due pagine ma che siano due pagine scritte insieme, che sia il frutto di un lavoro di gruppo. Questo ha fatto sì che una serie di volontari li perdessimo perché semplicemente loro volevano scrivere il loro articolo all'interno del giornale. Però c'è stato un momento bellissimo nell'assemblea del condominio dove una signora ha detto: “ma questi vogliono fare i giornalisti, non hanno capito che alle persone interessa parlare di altro”. E abbiamo parlato insieme degli sgomberi, abbiamo scritto un articolo insieme sugli sgomberi, insieme: il volontario, uno studente, e la signora che era all'interno del condominio.

Questo può creare delle nuove narrazioni all'interno della città che prima probabilmente non c'erano perché c'era molta divisione.

I PEER OPERATORS

Un altro passo in avanti che è stato fatto negli ultimi anni è **il lavoro con i peer operator.**

Chi sono i **peer operator**? Sono persone diverse, a seconda dei servizi in cui vengono inseriti, e sono **persone che aiutano l'equipe** a fare quello che l'equipe non riesce a fare; sono spesso **equipe multidisciplinari però quello che manca loro è l'esperienza di vita di strada o l'esperienza di vita come senza dimora.**

I peer operator riescono ad arrivare in quella parte lì che probabilmente l'operatore non riesce a sentire non riesce ad arrivare. Quello che stiamo cercando di fare come rete in questo momento è **formare una serie di persone che riescano ad essere peer in una maniera diversa rispetto al peer spontaneo.**

Sono nati una serie di incontri, che facciamo una volta al mese, in cui gli operatori dei laboratori di comunità fanno una supervisione solo con i peer su come sta andando il piano freddo.

Hanno fatto un'attività in cui i peer si chiedevano qual era stato il momento in cui erano stati più orgogliosi di quello che stanno facendo in questo mese e quale invece era stato il momento più complicato. L'idea è che, **far emergere il loro punto di vista** può agire su almeno due livelli:

- a livello dell'equipe perché così **l'equipe si rende conto di quali sono i miglioramenti che il servizio può fare anche nell'ottica della persona che usufruisce del servizio.**
- a livello del **peer stesso che sviluppa delle competenze che può poi utilizzare all'interno di un ambiente lavorativo.**

Chiaramente questo non è un percorso semplice, ci siamo resi conto che all'interno delle singole equipe ci sono diversi modi di vedere il peer. Alcuni, per esempio, fanno partecipare il peer all'equipe, altri non lo fanno partecipare, alcuni dicono "nel momento in cui c'è un minimo problema devi chiamare l'operatore" altri invece dicono "no, capiamo insieme come muoverci". Anche questa diversità di comportamento chiaramente, rende necessaria una riflessione all'interno della rete in questo momento.

Il ruolo del peer cambia a seconda dei servizi dove viene inserito.

Fin dalla nascita del **Servizio Mobile** abbiamo pensato di coinvolgere anche dei peer, persone che prima erano in strada e poi sono arrivate in struttura.

E questo, quando è nato il Servizio Mobile, rispondeva alla nostra esigenza di obiettare alle persone che in strada ci dicevano "*ma tu che ne sai, tu non hai vissuto la strada*".

Avere all'interno dell'equipe in uscita una persona che invece gli diceva "*no aspetta, io l'ho vissuta e, guarda, ad un certo punto mi è stato necessario chiedere aiuto*" ci dava la possibilità di creare dei percorsi diversi, non migliori o peggiori ma diversi, percorsi cioè che rispondono come ad un livello emotivo e cognitivo diverso rispetto a quello dei nostri operatori, quindi per questo, complementari.

Anche **all'interno dei progetti di housing first**, ad un certo punto, abbiamo pensato alla necessità di inserire un peer soprattutto per quegli aspetti gestionali degli appartamenti che spesso per le persone che sono da tanto tempo in strada sono anche aspetti emotivi.

Quindi rispetto a come si gestisce una casa, quanto si accendono i riscaldamenti, come sono le bollette, l'idea di avere una persona che ha appena appreso quelle competenze, aiuta le persone a non sentirsi troppo lontane da quella possibilità.

All'interno dell'housing first abbiamo avuto persone che non avevano casa anche da 20 anni, che all'inizio dormivano a fianco al letto e non dormivano nel letto, quindi l'idea di avere una persona che avesse fatto quel passaggio lì, appunto, ci ha dato, ci sta dando, la possibilità di essere più vicini alla trasmissione di quelle competenze.

Questo che sicuramente è un grosso valore, ha delle criticità soprattutto rispetto al piano burocratico amministrativo dei peer. **Come vengono inquadrati i peer che lavorano?** Di fatto stanno svolgendo un lavoro però i peer non hanno le competenze considerate necessarie per un contratto da educatore, quindi come consideriamo il peer?

Questa è uno di quei punti interrogativi che ci teniamo lì.

MONICA BRANDOLI - L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

Sulla parte che riguarda l'**integrazione socio-sanitaria** non sono serena, stiamo vivendo un momento un po' a rischio di retrocessione ed è per questo che non sono serena, lo sarei stata di più un anno e mezzo fa.

LE DIMISSIONI PROTETTE

Per le **dimissioni protette dagli ospedali**, sono di fatto circa **una decina i posti** che noi abbiamo in due strutture, una è quella **dell'Indifferibilità ed Urgenza**, l'altra è una delle strutture ordinarie **dove sono presenti quotidianamente l'infermiere, un oss e un medico**. Ovviamente non sono presenti per tutta la fascia di apertura della struttura ma solo **in una fascia diurna di un paio d'ore al giorno**. Questo comporta un aiuto eccezionale per tutte le persone che sono in dimissione dagli ospedali e che, o dovrebbero restare in modo improprio in ospedale, oppure verrebbero messi in strada avendo però bisogno ancora di assistenza. Perché la convalescenza dopo un intervento chirurgico o dopo un'acuzie non possono farla a casa propria per via che sono senza dimora.

La fatica è che, intento questo costituisce un **indotto perché la stragrande maggioranza sono persone che** non sono in carico a noi, **provengono da altri territori** e quindi vuol dire che attraverso questo servizio noi aumentiamo le persone che prendiamo in carico.

Questo significa **una relazione con i territori di appartenenza che mantengono la competenza economica** e ai quali noi chiediamo la compartecipazione finanziaria con un tira e molla allucinante. Perché loro ci dicono *“va bene, non c'è problema mandatecelo qua e noi provvediamo a lui perché volete tenerlo voi e noi dobbiamo dare i soldi a voi?”* *“perché lui non vuole tornare lì”*, *“e allora se non vuol tornare qua è un problema suo”*, *“sì però lui è qua, sta male, sta in strada e noi non possiamo far finta che non esiste”*, e loro dicono *“sì ma noi, se lui vuole, facciamo, se lui non viene, pazienza”*.

Quindi è estenuante e poi invece con alcuni Comuni va bene, ovviamente con i Comuni della cintura della città metropolitana va abbastanza bene però è molto impegnativo.

Poi **quando è finito il periodo della dimissione protetta la persona**, è ovvio che è una persona che come tutti i senza dimora, non ha più il momento dell'acuzie, non ha più il momento della convalescenza, ma **comunque ha dei bisogni e quindi vuol dire farsene carico** con tutto quello che comporta.

La relazione coi sanitari è una relazione sempre molto difficile perché la nostra valutazione spesso differisce dalla loro. Abbiamo dovuto mediare allo sfinimento rispetto al fatto che se loro ci fanno una ricetta dove ci dicono che la persona ha bisogno di un'accoglienza h24, per noi diventa difficilissimo dire che non abbiamo posto perché se succede qualche cosa a quella persona, il fatto che sia stato diagnosticato e scritto da un medico, ci mette in un grande problema; quindi forse non era bene fare una ricetta medica dove prescrivere qualche cosa che non è medico. Quindi la fatica di spiegare che loro possono fare una valutazione, confrontarsi con noi e magari pensare che anche noi possiamo fare una valutazione sociale.

E' ovvio che anche la presenza dell'oss e dell'infermiere solo in un momento della giornata è faticosa, perché noi non possiamo dare i farmaci, se l'infermiere viene in una fascia oraria in cui la persona in quel momento è uscita e rientra quando l'infermiere è già andato via, chi glielo dà il farmaco? Noi possiamo soltanto, aprire l'armadietto, e dire, qual è la tua scatola, prenditi il farmaco ...

IL PROGRAMMA VULNERABILITÀ

Questo è quello che più mi addolora perché in realtà era il nostro fiore all'occhiello. Noi abbiamo un **dipartimento di salute mentale** che ha avuto un'intuizione geniale tre anni fa, e cioè quella di mettere a disposizione una psichiatra, la dottoressa Campalastri, bravissima.

E' una psichiatra di strada che ha fatto con noi, e fa con noi, le valutazioni in strada, la presa in carico e che lavora egregiamente.

Il punto è che non poteva restare da sola. Così il dipartimento ha cominciato a mettere in atto tutta una **procedura burocratica per costituire un vero e proprio programma**, mettere lei alla direzione del programma, costituire un'équipe, dargli una sede e finalmente avere qualche cosa di consolidato e di messo a sistema.

Ma attualmente siamo ancora in una situazione in cui il programma vulnerabilità non ha una sede, non ha un'équipe e la dottoressa Campalastri è allo stremo, e quindi su dieci interventi che sarebbero necessari, lei riesce a farne tre, questo vuol dire aver creato delle aspettative molto alte in noi, nell'utenza, e nel nostro sistema tutto.

Quindi questa è una cosa che **se funzionerà e se andrà in porto, tornerà ad essere il punto di eccellenza** che era quando è partito: una cosa molto fresca che adesso si sta lentamente in qualche modo seccando perché non ha le forze per andare avanti.

LE EQUIPE TERRITORIALI INTEGRATE

Quello che a livello cittadino invece stiamo portando avanti **sull'integrazione** sono le **ETI, cioè le équipe territoriali integrate**

Ogni mese in ogni servizio sociale di quartiere e nel servizio sociale a bassa soglia c'è un'équipe che **tiene dentro le figure del servizio sociale, le figure del servizio tossicodipendenze e quelle del centro salute mentale.**

E' un'equipe che discute dei casi che: o sono in carico a tutti i servizi, o è uno dei tre servizi che alza la mano e dice "io vorrei parlare di questa situazione perché dal mio punto di vista necessita anche (ad esempio) di una presa in carico, o una valutazione da parte del centro di salute mentale o del servizio tossicodipendenze"

E lì si crea l'integrazione perché in quel momento **l'equipe lavora per cercare di trovare il percorso migliore per la persona.**

L'equipe funziona in base a: **un accordo di programma per quello che riguarda il tema della salute mentale e un protocollo per quello che riguarda il tema delle tossicodipendenze**, accordi che stanno per essere rinnovati.

Nella teoria il tutto funziona ed è molto virtuoso, ma nella pratica, dopo la spinta iniziale, nel momento in cui **ci si ritrova senza avere un linguaggio comune, una formazione comune, il rischio** che sperimentiamo quotidianamente è **quello che ci si trova solo per definire qual è la competenza economica, cioè chi paga.**

Marco, il solito nostro utente di oggi, deve andare in una struttura sanitaria ma chi paga? E' mezzo psichiatrico, un po' tossico, è certamente sociale perché è povero, quindi? e lì inizia tutta la querelle.

Abbiamo anche **una normativa che ci dice come normalmente dovrebbe funzionare**, però è ovvio che la normativa la applichi rispetto alla valutazione del caso e quindi all'interpretazione di quello che è, se è più psichiatrico va più sul budget della psichiatria, se è più tossico va più sul budget del Sert, e così via.

Quando nell'equipe territoriali integrate non si arriva al punto, c'è **una volta al mese un'unità di valutazione multidimensionale** che è fatta da una commissione alla quale io partecipo – commissione costituita dal referente per quello che riguarda le persone senza dimora, la referente per quello che riguarda i servizi sociali territoriali, l'azienda USL per quello che riguarda il dipartimento di salute mentale e il distretto sanitario, l'USSI disabili – e **li cerchiamo di aggiustare il tiro di quello che non è stato fatto nelle equipe territoriali e di provare a fare dei percorsi che possano andare davvero verso l'integrazione.**

Ma poi si torna a casa, dopo che abbiamo fatto i nostri fantastici percorsi e progetti, e dobbiamo dirlo ai servizi: e la querelle riprende ... quindi anche questo ogni volta è da ridiscutere e da oliare ...

Stiamo ora appunto cercando di firmare il rinnovo degli accordi in tema di salute mentale e tossicodipendenza, dicendo però che alla base di tutto questo ci deve essere che **di nuovo si riparte con una formazione comune perché senza poterci guardare in faccia, ridefinire chi siamo, qual è il nostro mandato reciproco, una conoscenza reciproca di dove ognuno di noi può arrivare, e anche rifondare un rispetto reciproco**, perché chiaramente il sanitario rischia di essere sempre preponderante rispetto al sociale.

È ovvio che poi gli operatori sono molto provati da questa relazione che a volte è più faticosa che con gli utenti. Per cui è un punto che dice che abbiamo anche tanto rispetto agli altri territori, ma non è un qualche cosa che una volta che è fatto sta fatto per sempre.

SERENA PANICO - L'ABITARE E IL LAVORO

Mentre parlava Monica, stavo pensando che abbiamo lasciato per ultimi i punti un po' più complicati, quelli più critici, nel senso che Monica parlava dell'**integrazione socio-sanitaria** e gli ultimi due punti sono **l'abitare e il lavoro**.

Ho pensato che in realtà sono i tre temi che riguardano più il rapporto che abbiamo con le reti esterne, cioè mi sembra che abbiamo lavorato molto sulla nostra rete dei servizi, e questa cosa effettivamente ha funzionato, ce l'abbiamo curata, abbiamo curato i rapporti tra di noi. Probabilmente ora si tratta di iniziare a parlare diversamente con altri interlocutori.

L'ABITARE

Per quanto riguarda l'abitare è nostro **interlocutore il mercato privato** e a Bologna siamo in una situazione un po' complessa: il mercato degli affitti è praticamente off limits anche per persone che hanno un contratto a tempo indeterminato con uno stipendio abbastanza alto quindi per le persone con cui lavoriamo è veramente complesso. I miei colleghi dello Sprar mi dicevano che anche chi riesce ad avere un contratto a tempo indeterminato in questo momento non trova a Bologna dei contratti d'affitto.

Quello che stiamo facendo noi è questo. Abbiamo come Piazza Grande un progetto di **housing first e altri progetti sull'abitare** quindi abbiamo più o meno 100 appartamenti intestati alla cooperativa.

Come riusciamo a fare questa cosa. Innanzitutto, con un '**ufficio abitare**' che ricerca gli appartamenti. All'inizio erano gli educatori stessi che erano interlocuzione con i proprietari, poi invece abbiamo deciso di formare **un'equipe che potesse lavorare sia sugli aspetti gestionali degli appartamenti ma anche sugli aspetti di mediazione con i proprietari**.

Quindi questo ufficio abitare si occupa di tutto quello che è il lavoro per ottenere gli appartamenti, per gestirli e per monitorarne l'andamento.

Gli alloggi sono tutti disseminati sul territorio Quindi la scelta che abbiamo fatto è quella di mantenere la metodologia tipica della housing first, per cui non ci sono agglomerati, non ci sono palazzi in cui ci sono tutti i nostri appartamenti, mettendo target diversi a secondo del piano, ma piuttosto scegliamo appartamenti quanto più possibile disseminati sul territorio. Questo ovviamente **per creare integrazione ed evitare la ghettizzazione tipica invece degli alloggi popolari**.

Poi abbiamo inserito delle figure che potessero fare da **housing coach**, che aiutassero le persone a gestire gli appartamenti; sono figure educative e non, quindi usiamo anche i peer.

Stiamo cercando di implementare **il lavoro con il vicinato** quindi cerchiamo di aiutare le persone a **creare legami con i propri vicini**, che è un grosso tema anche per me rispetto ai miei vicini, quindi figuratevi per le persone senza dimora che vengono inserite all'interno degli appartamenti.

L'housing first è quanto più possibile un passaggio dalla strada o da una condizione d'essere senza dimora da molto tempo, alla casa.

Spesso abbiamo situazioni in cui le persone, 'visibilmente' senza dimora, scelgono di entrare in appartamento, quindi questo tipo di **mediazione con il vicinato, quanto più possibile naturale**, è necessaria. Abbiamo visto che funziona di più portare la torta al vicino piuttosto che fare l'assemblea all'interno del condominio.

È necessario che la coabitazione possa essere **il meno etichettante possibile**, quindi non c'è scritto Piazza Grande sopra i citofoni, non ci presentiamo come operatori, a meno che non sia necessario. Se si rende necessario il nostro intervento diamo il nostro numero della reperibilità.

I problemi che emergono sono gli stessi problemi che posso avere io all'interno del mio condominio, quello che chiaramente manca alle persone che sono inquilini dell'housing first, è **la capacità di mediare i conflitti**, ma la tipologia del conflitto è lo stesso: i rumori, la pulizia delle scale ...

Rispetto all'abitare, il grosso tema invece è **l'abitare indipendente**.

Le persone che escono dalla nostra rete con delle capacità, per poter stare all'interno degli appartamenti, sia economiche, che relazionali e sociali, di fatto in questo momento fanno molta fatica. E quindi credo sia necessario iniziare un discorso diverso con anche i proprietari, con le cooperative di condomini, con gli inquilini e questo è tutto un lavoro che è ancora da fare.

IL LAVORO

Altro punto dolente, nel senso che alcune cose sono state fatte, le stiamo facendo, altre sono ancora da fare, è il lavoro.

Nel senso che: i laboratori si sono detti, ad un certo punto, noi **non forniamo reddito** perché altrimenti le persone vengono all'interno dei laboratori per avere dei soldi per avere un reddito. A questo punto ci siamo detti "che cosa facciamo se non forniamo reddito?" Quello che ci siamo detti di fare è di lavorare su tutte quelle che sono le **competenze trasversali** che sono:

- sia delle **competenze molto molto pratiche, tecniche**: l'arrivare in orario, l'arrivare vestito in un certo modo, riuscire a parlare in un certo modo con le persone con cui sei .. tutto quel lavoro che ci sembra necessario e collaterale al cercare lavoro
- e anche quelle che sono le **competenze specifiche**, come corsi di formazione, la possibilità di imparare a fare delle cose

e questo è una parte che stiamo facendo sul lavoro.

Un'altra parte è tutto quello che sono stati, e sono in questo momento, i **tirocini formativi**.

Come Cooperativa Piazza Grande abbiamo sia una parte socioeducativa che una parte di inserimento lavorativo e all'interno della cooperativa ci siamo chiesti, ci stiamo chiedendo, come questa cosa sia possibile.

Le persone che sono inserite con tirocini formativi ma anche con contratti di lavoro, all'interno dei nostri servizi socioeducativi, spesso hanno più problemi rispetto ai lavoratori che invece vengono presi dal mercato. Quindi tutta la parte più commerciale della cooperativa ci chiede, a noi parte socioeducativa, questa cosa qui come la risolviamo?

Questo è l'interrogativo che ci stiamo ponendo in questo momento: **come noi parte socioeducativa possiamo far sì che le persone beneficiarie dei nostri servizi lavorino in una maniera che sia competitiva** come quella delle persone che sono a mercato, che renda quindi possibile quanti più inserimenti lavorativi possibili.

Quello che abbiamo fatto finora, che ha un po' funzionato, è **integrare le nostre figure socioeducative con le figure della parte commerciale**. Una parte che ti dice "al lavoro devi arrivare in orario" e una parte che capisce come farti arrivare in orario.

La cosa che ha funzionato è **dividere le due figure**, cioè **avere un datore di lavoro e avere anche qualcuno che ti aiuta a stare all'interno di quel lavoro, quindi una sorta di tutoraggio ma intensivo**.

L'altra esperienza è quella delle startup. Abbiamo avviato **tre startup** su cui stiamo lavorando molto. La nostra è **la startup delle guide turistiche**.

Si tratta di un gruppo di persone senza dimora unite a cittadini, che sta provando a capire **come vendere al mercato turistico dei pacchetti che parlino di Bologna**, ma in un modo diverso rispetto al turismo classico.

Abbiamo fatto **un laboratorio in cui emergevano delle narrazioni delle persone su Bologna**, questo laboratorio ha portato alla **creazione di due itinerari turistici** che in primavera proveremo a vendere, a vendere veramente! ai turisti, e quindi **verranno inseriti all'interno del catalogo dell'offerta turistica di Bologna**

Le persone che sono all'interno di questo gruppo, senza dimora e cittadini, avranno **un indennizzo nel momento in cui sarà fatto l'itinerario**.

A cosa porterà questo a livello reddituale non lo sappiamo, nel senso che ci siamo detti che in questo momento **la startup ha anche un rischio di impresa**.

Però sicuramente quello che sta portando in questo momento è la possibilità di ragionare anche con persone senza dimora su come vendere questo pacchetto, come rendere questa cosa interessante, **la possibilità di interloquire con persone e committenti che fino ad ora non erano stati considerati all'interno della nostra rete** della grave emarginazione adulta, questo porta sicuramente della novità.

Infine, uno dei progetti che forse ha funzionato di più dal punto di vista dell'occupazione è **la formazione in situazione**.

Probabilmente ha funzionato di più perché sono percorsi **più lunghi del tirocinio** formativo in cui c'è **una parte d'aula** ma soprattutto **una parte di tirocinio**. Spesso le persone che seguiamo, dopo una prima fase di shock nel momento in cui sono messi all'interno dell'ambiente lavorativo, iniziano a rodare, quindi questi percorsi probabilmente più lunghi, dove c'è un tutoraggio importante, portano anche a delle **importanti conseguenze positive dal punto di vista dell'occupazione**.

DOMANDE

RUOLO DEGLI ASSISTENTI SOCIALI NEI SERVIZI A BASSA SOGLIA

D SALA: Volevo capire **come è strutturato da voi il servizio sociale a bassa soglia** per i senza dimora di cui si è parlato in precedenza - che è un servizio sociale che abbiamo anche noi - perché è stata usata un'espressione che mi sembra molto interessante '**assistente sociale on the road**', Volevo capire come questo viene gestito, qual è la formazione di questi assistenti sociali finalizzato a questo approccio che, mi pare di capire, diverso dal rapporto d'ufficio.

R BRANDOLI: Sono sempre meno 'on the road' di quello che io vorrei, però lo sono certamente molto di più di un servizio sociale tradizionale.

Intanto è importante fare chiarezza in questo: a me piacerebbe che tutti gli operatori, che sono più di 100, del nostro sistema dei servizi per la grave emarginazione adulta, fossero tutti dipendenti del Comune, ma capisco che invece non funzionerebbe, è un'ambizione ma non funzionerebbe. Anzitutto per quelli che sono le procedure di selezione del pubblico.

L'aver delle persone in convenzione, e quindi **assunte direttamente dal terzo settore**, comporta che **la selezione** che loro riescono a fare, è basata su una **motivazione fortissima degli operatori**, che invece in un concorso pubblico tu non hai. Le colleghe mie, bravissime a lavorare sugli anziani, che sono state comunque selezionate e assunte e che sono state messe a lavorare con i minori, sono una tragedia, e viceversa. Nel pubblico c'è un ingessamento che io spero, che in qualche modo lega tantissimo.

E poi perché quello nei servizi per la grave emarginazione adulta, è un lavoro logorante, cioè io a 56 anni non riuscirei a fare quello che fa Francesca, perché stramazzo, e lei dovrà necessariamente, fra qualche anno passare a fare qualcosa d'altro, non può pensare di stare tutti i giorni fuori fino alle 3:00 di notte.

Questa flessibilità si può avere in un ambito che è un po' più imprenditoriale piuttosto che in un pubblico che invece ci mette tutti in caselline molto definite.

Questo per dire che: intanto la selezione anche degli assistenti sociali del servizio sociale a bassa soglia, che è in convenzione con noi, è stata fatta in questo modo, e questo significa delle cose.

Nonostante tutto, **l'assetto del servizio** è tale che, per quanto, ad esempio loro siano costantemente fuori dal servizio a fare quello che viene classicamente definito visita domiciliare, dove però il domicilio è spesso la struttura d'accoglienza ma in alcuni casi anche la strada, è a rischio continuo di diventare istituzione

La cosa che facciamo adesso è che, nel momento in cui loro si spostano, a fine febbraio, si sposta anche l'Help Center, per cui siamo riusciti a trovare due spazi uno di fronte all'altro per cui un operatore del **servizio sociale bassa soglia sarà sempre in equipe all'Help Center**, e questo comporta che la valutazione in

accesso che già loro fanno, e che dopo nel momento in cui la relazione diventa forte, consolidata, inviano al servizio sociale a bassa soglia per tutto quello che è una presa in carico più strutturata, perché il servizio sociale a bassa soglia ha le leve per fare i tirocini, per dare i contributi, per fare i percorsi all'interno delle strutture, per segnalare in erp e per segnalare all'housing first.

E' ovvio che nel momento in cui c'è questa contaminazione in equipe il passaggio sarà molto più veloce e molto più fluido.

Il servizio sociale bassa soglia attualmente si rivolge a un target di utenza che sono

- **i non residenti, temporaneamente presenti** a Bologna,
- quelli che sono **stanziali seppur senza residenza**,
- tutte le persone che hanno una **residenza fittizia**, che a Bologna è via Mariano Tuccella,
- e tutti quelli che poi nel momento in cui entrano all'interno delle nostre strutture **acquisiscono la residenza all'interno della struttura**.

Quindi è una platea abbastanza ampia e lavora come un **tradizionale servizio** con tutto quello che questo comporta, e questo è la risorsa è il limite nello stesso tempo. E' la risorsa perché **hanno tante leve**, è il limite perché più diventa servizio sociale istituzionale, più è a rischio continuo di diventare istituzione e quindi **di chiudersi** e quindi è continuamente un elastico da tirare, ritirare poi abbreviare, è un movimento continuo, e certamente loro sono più esposti di tutti gli altri ad essere normativi e quindi a finire in una modalità Old Style è quello su cui siamo sempre impegnati a cercare di limitare il più possibile.

ATTIVAZIONE DELLE COMPETENZE DELLE PERSONE SENZA DIMORA VULNERABILITÀ FEMMINILE

D SALA: Nell'esperienza che abbiamo attraversato al Comune di Trento alcuni anni fa abbiamo dato alle persone che erano accompagnate dai servizi, persone senza dimora ma comunque fragili e vulnerabili, l'opportunità di partecipare alla valutazione della qualità del servizio, organizzando con loro dei primi momenti in cui c'era questa dimensione non top down ma di relazionalità. Questo ci ha aperto un mondo ed è stato poi il motivo per cui sono iniziate esperienze abbastanza simili a quelle che ci avete descritto per il condominio che viene gestito dalle stesse persone che sono nella necessità di avere una casa. Quindi abbiamo cominciato con l'esperienza delle persone che abbiamo chiamato *hope* un acronimo *homeless peer*, abbiamo cominciato un'esperienza che io ritengo è stata molto significativa che continua tutt'ora.

Quindi la domanda è: **persiste l'approccio di coinvolgimento non solo formativo**, perché poi continuare a mantenere la presenza cioè di chiedere come stanno andando le cose, di vedere la partecipazione delle persone a quella che è l'organizzazione che avete descritto la ritengo una cosa fondamentale.

Un'ultima cosa: se pensate sia utile trasmetterci delle riflessioni sulla **vulnerabilità femminile** perché nell'immaginario e anche effettivamente ci sono i numeri che sono stati descritti prima dalla dottoressa Brandoli ma il problema è che la vulnerabilità e la povertà femminile ha esigenze di genere specifiche e non so se volete trasmetterci qualche riflessione su questo che è un tema che io sento molto per i problemi che vivono le donne in strada e non gli uomini.

R PANICO: La mia idea è che tutta **la parte di coprogettazione con le persone senza dimora richiede una risorsa di tempo importante e, soprattutto all'inizio, le risorse educative devono essere dedicate a quello.** Quello che succede è che, **quando sono le stesse persone a dover prendere in carico le situazioni, diminuisce la parte invece di controllo,** di richiesta delle forze dell'ordine, di richiesta di interventi di emergenza.

Vi faccio un esempio: l'altra sera c'era Francesca in giro con il servizio mobile che ha trovato una signora in difficoltà in strada, mi ha chiamata per chiedere se potevano venire in condominio a fare la doccia, io ero al cinema quindi non sono riuscita a rispondere, lei ha chiesto di entrare alle persone che erano all'interno del condominio che l'hanno fatta entrare e le hanno messo a disposizione i servizi richiesti. Molto spesso sta succedendo questo.

Cioè, di fatto, loro prendono in carico delle situazioni che in teoria potrebbero essere situazioni da operatore.

C'è una delle nostre strutture all'interno della quale c'è il *pris*, cioè il pronto intervento, che viene gestito direttamente dalle persone che sono all'interno della struttura; quindi questo significa che le risorse educative messe lì fruttano, però è necessario mettere delle **risorse educative e non solo educative, delle risorse dell'equipe multidisciplinare che sono dedicate a quello.**

L'idea che dando alle persone la possibilità di gestire, automaticamente si autogestiscono, non è reale.

Di fatto questa modalità è molto contro corrente sia per noi operatori sia per le persone che sono abituate a dirci "ma le regole le mettete voi". Quando noi diciamo "*Noi mettiamo le regole di base poi le altre le decidiamo insieme*" non è semplice né per noi né per loro, e quindi quello richiede una preparazione dell'equipe anche formativa che non è semplice. Però anche nel housing first ci siamo resi conto che **gradualmente l'intervento educativo diminuisce, cioè vengono mantenute le competenze che le persone acquisiscono nella gestione e diminuiscono gradualmente le nostre richieste.**

R BRANDOLI: Noi abbiamo **posti letto all'interno delle strutture per donne ma abbiamo anche una struttura interamente dedicata alle donne, aperta h24,** dove **c'è un'attenzione particolare** sia alla **prevenzione sanitaria** ma anche ai percorsi delle persone, segnati **da un dolore che è ancora più grande,** perché spesso le donne che finiscono in strada sono state vittime di violenza, sono state donne cacciate dalla famiglia perché ritenute inadeguate, hanno perso i figli, portati

via, dati in affidamento, in adozione, anche giustamente, però poi nel momento in cui la persona elabora questa cosa, è un'elaborazione di lutto anche molto dolorosa. Tutto questo Implica, ovviamente, il poter fare un'azione di ascolto ma anche di supporto perché, a volte, è proprio il momento in cui stanno meglio, che quindi cominciano a riappropriarsi della loro vita, ricominciano magari a lavorare a pensare a dei percorsi di autonomia, che poi invece crollano perché **nel momento in cui diventano consapevoli di quello che hanno perso e di quello anche che ha comportato aver avuto momenti di grande vulnerabilità, è il momento in cui sono maggiormente a rischio**, rischio di ricadute anche in comportamenti di dipendenza a volte molto dannosi e gravi.

Ne abbiamo un numero minore, ma quando una donna sta male, sta peggio. Soprattutto per chi usa sostanze. Sono situazioni molto gravi anche perché le donne sono molto esposte. Spesso le donne sono meno in strada ma perché sono più in situazioni anche di abuso e quindi sono anche più difficili da raggiungere.

R SPINATO: Le donne che seguiamo in strada vivono **una condizione peggiore rispetto agli uomini**; se pur sono più o meno **3 su 10** (tre sono donne), il numero è quindi molto ridotto, vivono condizioni di deprivazione molto maggiore. Io penso che si portano dietro uno **stigma sociale differente degli uomini**. Una donna che lascia il nucleo familiare e intraprende altre strade pesa di più che un uomo che si fa un'altra vita e basta, lascia la moglie con i figli pensando che, in qualche modo, se la caveranno. La donna invece ha questo bagaglio culturale imposto dalla società da cui è più difficile staccarsi e da cui è più difficile riprendersi.

Tutte le donne che sono in strada in questo momento a Bologna e che conosciamo, hanno dipendenza attive e radicate; quando una donna manifesta dipendenza da alcool non è come l'uomo che la sviluppa pian piano poi ha dei picchi, per la donna che arriva a bere e a perdere la cognizione di quello che sta succedendo, la dipendenza, ormai radicata è più difficile da debellare.

Quello che proponiamo **parte sempre dalla cura di sé, la cura di sé incentrata sulla soggettività e non sulla cura di sé per qualcun altro**. Per un lungo periodo si è lavorato perché la donna si presentasse nelle condizioni appropriate per l'incontro coi figli, si presentasse pulita e in ordine per trovare un altro compagno. Penso che questo sia sbagliato e non produca poi l'effetto desiderato perché se uno si sistema per qualcun altro poi non si sistema mai fino in fondo.

Abbiamo fatto, due estati fa, un progetto molto bello con un fondo di tutti gli help center nazionali, si chiama "**Progetto Bellissima**"; abbiamo chiesto alle donne in strada che cosa desideravano avere in un kit che poi avremo distribuito. Perché, come potete immaginare, i prodotti di igiene per le donne sono più difficili da trovare che per gli uomini, a parte che hanno bisogno di meno cose. Quindi abbiamo fatto queste interviste: abbiamo chiesto alle donne di cosa avevano bisogno, abbiamo preparato dei kit da distribuire, ad ogni kit distribuito seguiva un accompagnamento dall'estetista o dal parrucchiere, a seconda di quello che la donna preferiva. Ne avevamo preparato venti di kit, anche perché erano abbastanza corposi quindi con i fondi siamo riusciti a farne 20. Ne abbiamo distribuiti 12. L'accompagnamento

corrispondeva a un trattamento dal parrucchiere o dall'estetista. L'accettare il kit comportava poi che la persona richiedesse un inserimento in struttura e il via di un percorso personalizzato.

Abbiamo fatto fatica a farlo accettare, prima ci chiedevano "sì mi serve lo smalto" e un sacco di altre questioni, però poi non lo volevano, tutte quelle che hanno accettato hanno poi deciso di intraprendere un percorso più lungo. Questo ci ha fatto pensare che se una persona si vede in una maniera differente, soprattutto una donna se si vede sotto un altro aspetto, poi è in grado di allungare un pochino una prospettiva. Con gli uomini non per fare un discorso di genere però ho notato che è meno forte.

R PANICO: Anche rispetto all'housing, quello che abbiamo visto è che tutte le donne che sono all'interno dell'housing first hanno avuto, prima di arrivare in strada o in strada, episodi di maltrattamento, di abuso e spesso sono state in carico alla rete contro il maltrattamento delle donne, percorsi che sono falliti. Quando arrivano da noi spesso sono fallite anche le reti istituzionali. Gli uomini sono diversi rispetto ai **percorsi di arrivo**. Per questo per le donne è **necessario un periodo iniziale di relazione forte, prima di arrivare poi al vissuto, perché spesso c'è proprio un deterioramento dal punto di vista del benessere psicofisico** che è necessario prendere in carico quando le incontriamo.

QUALE SOGNO PER TRENTO?

D SALA: Vorrei fare una domanda a Vincenzo Passerini. Abbiamo sentito delle cose bellissime, molto precise, ma è molto facile, per noi che non siamo di Bologna, chiederci **come realizzare nel nostro Trentino tutte le bellissime cose che ci avete detto**. La seconda cosa che voglio dire è un ringraziamento particolare agli organizzatori di questo convegno perché siete riusciti a portare qui, in questa sala, direi tutta la 'crem' di Trento che opera in questo campo. Allora chiedo a Vincenzo Passerini qual è il suo sogno, in questo campo, per Trento.

R PASSERINI: Ovviamente io qui oggi sono come cerimoniere. Innanzitutto colgo i tuoi apprezzamenti per gli organizzatori che poi sono OLA e CNCA e ovviamente tutti i presenti.

Il mio sogno è quello che ci siano sempre meno persone per strada e che **si continui sul fatto di essere orgogliosi che ci siano meno persone per strada**, e non che ce ne siano di più, perché i tempi che stiamo vivendo sembra che ci dicano invece questo: si è contenti di cacciare le persone dalle strutture là dove ci sono stati progetti positivi, in questo caso parliamo di richiedenti asilo, e ho visto persone, che in questi anni hanno seguito progetti positivi di accoglienza, che sono state sradicate, tolte da questi progetti, portate altrove e magari domani mattina li troviamo per strada.

Tutto questo per noi, che ci preoccupiamo di questo da un po' di anni, è semplicemente intollerabile, quindi i sogni, ahimè, continuano ad essere sempre più ridotti in termini di aspettative e quindi il sogno in questo momento è quello che:

- **non si caccino ulteriori persone in strada**
- **il sogno due è quello che se ne tolgano sempre di più, che costruiamo una società dove si finisca sempre meno in strada e**
- **il terzo sogno è quello, come ci hanno ricordato le nostre relatrici ma che poi è anche la parte che condividono tutti i presenti che sono qui, è quello di cercare di rispondere sempre meglio alle persone che vivono per strada e di fare la nostra parte.**

Noi oggi abbiamo ascoltato da loro questo messaggio, tante volte ce lo siamo detti anche tra di noi: è ora di finirla con l'assistenzialismo, lo diciamo in tutti gli ambiti, dobbiamo voltare pagina, dobbiamo **coinvolgere le comunità**.

Sapete in questi anni come è diventato di moda anche il welfare di comunità, dico diventato di moda non in senso dispregiativo però anche con una leggera sottolineatura perchè rischiano di diventare parole dietro le quali poi i comportamenti politico-istituzionali, magari talvolta anche delle nostre cooperative e associazioni, vanno esattamente nella direzione opposta. Perché se poi ad esempio si fa l'appalto e nel piccolo comune la piccola cooperativa salta ... allora abbiamo parlato, fatto tante chiacchiere di progetti di comunità ma poi magari quel servizio viene preso da una grossa cooperativa che viene da chissà dove e che non ha nessun rapporto magari con quella comunità. Quindi spesso alle parole non corrispondono atti, atti politici, atti istituzionali, atti amministrativi, comportamenti anche nostri.

L'altro che non è un sogno ma è un' **intenzione degli organizzatori di questo incontro**, di Oltre l'Accoglienza, OLA, e di CNCA Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza del Trentino Alto Adige, è quello di **dare continuità a questo incontro, di far tesoro innanzitutto delle riflessioni che ci hanno portato le relatrici oggi, di trovare dei momenti in cui si prendono seriamente in considerazione gli stimoli che sono usciti oggi per cercare di tradurli o comunque di verificarne la fattibilità anche nella nostra realtà con le sue diversità e con le sue somiglianze.**

Dare continuità con un momento di confronto e magari anche poi ascoltando altre esperienze accanto a quella di Bologna sempre con l'intendimento di migliorare quello che stiamo facendo, di non accontentarci di quello che stiamo facendo e di essere sempre un pungolo critico e autocritico. Critico nei confronti delle istituzioni quando non fanno quello che devono fare, autocritico quando siamo noi a non fare quello che invece dovremmo fare.

Quello che posso dire e credo di interpretare anche il sentimento degli organizzatori, è che la vostra numerosa presenza e presenza anche attenta e attiva dimostra che comunque in questa città l'attenzione c'è. Non c'è solo una storia di presenze di associazioni di volontariato, cooperative, istituzioni, che istituzionale, **c'è anche la consapevolezza che dobbiamo assieme costruire reti, collaborazioni e anche qualcosa di nuovo che in questo momento magari ancora non riusciamo a vedere** ma che magari è lì che aspetta solo che noi mettiamo in campo la nostra creatività perché sia realizzato.

LA RESIDENZA

D SALA: Il collega chiedeva se anche **sulla struttura che accoglie le persone per 15 giorni**, quindi quella che ho definito di pronta accoglienza, **diamo la residenza**.

R BRANDOLI: Noi **diamo la residenza su tutte le nostre strutture ordinarie** e anche, quando è **necessario, in quella per l'indifferibilità ed urgenza** mentre su quelle della **pronta accoglienza no**.

La struttura di pronta accoglienza ha la funzione di garantire un primo sollievo dalla strada ma anche di monitorare il fenomeno, **le persone stanno 15 giorni e poi devono stare fuori da quella struttura 4 settimane ed eventualmente altri 15 e così via**.

In un anno potrebbero fare quattro o cinque momenti di accoglienza ma noi **già dopo due tre volte che la persona ritorna cominciamo a dirci che non è più soltanto di passaggio**, quindi che non ha avuto solo un bisogno momentaneo, quindi è da lì che cominciamo a fare degli altri tipi di percorsi, e **nel momento in cui una persona entra in una struttura prende la residenza**.

Non possiamo dare la residenza solo se uno è di passaggio perché ricordo che **la residenza tiene la competenza economica**.

Vuol dire che se noi dessimo la residenza a tutti quelli che stanno in una nostra struttura anche solo una settimana, quando la persona esce e va da un'altra parte, in un altro comune, la competenza economica rimane a noi.

Per esempio noi abbiamo avuto una persona che, a un certo punto, ha avuto un problema grave sanitario per cui è stato messo all'interno di una struttura socio sanitaria a Roma alla quale noi stiamo ancora pagando la retta, perché l'ultima residenza era da noi, ma questo vale per tutta Italia non soltanto per Bologna.

Quindi è ovvio che il mandato che abbiamo è quello di non creare un ulteriore peso economico, insomma la diamo ovviamente a tutti quelli che sono dentro a percorsi, dentro le nostre strutture ordinarie.

Diamo invece la possibilità di prendere la **residenza nella via fittizia**, via Mariano Tuccella, **se la persona necessita di una residenza**.

Sulla residenza c'è un'ordinanza del sindaco, voi sapete che nel 2015 o nel 2016 è cambiata la legge dell'Anagrafe, per cui nel momento stesso in cui il cittadino fa domanda, in quel momento diventa residente, poi l'Anagrafe ha 45 giorni di tempo per verificare che effettivamente tutto quello che lui ha prodotto corrisponde al vero.

Per i senza dimora non è possibile, quindi abbiamo lavorato con l'ufficio anagrafe per cui l'**ordinanza** nostra dice che: **di fatto se una persona senza dimora ha bisogno di una residenza, è il servizio sociale a bassa soglia che conosce la persona che fa una relazione all'ufficio anagrafe** e da lì, l'ufficio anagrafe gliela dà senza dover andare a verificare nulla.

COME PRENDERSI CURA DEGLI OPERATORI

D SALA: Prima Monica e Francesca accennavate sul discorso che è un **lavoro faticoso dal punto di vista degli operatori** e volevo chiedere se potete dire due parole su come vi prendete cura, **come evitate il burnout**, un po' il discorso proprio sulla cura perché forse c'è anche quella parte lì

R BRANDOLI: E' un tema che ci interpella molto e loro ogni tanto si arrabbiano con me perché dicono che io le tiro troppo, pretendo troppo e che questo mette a rischio insomma la loro tenuta. Molto **dipende dalla selezione molto puntuale che viene fatta degli operatori da parte delle cooperative** alle quali noi chiediamo, chiaramente, dei curriculum di un certo tipo ma anche **un certo tipo di persona**. Non è stato sempre così, però negli ultimi quattro anni è davvero molto così, in particolare con alcuni nostri gestori

R SPINATO: Io penso, per fortuna, di lavorare in una cooperativa che ci tutela tantissimo da questo punto di vista.

La nostra cooperativa ha principalmente dei servizi solo sui senza dimora quindi **abbiamo la possibilità di cambiare servizio** rimanendo **con lo stesso target della nostra scelta motivazionale** quando inviamo il curriculum. Possiamo cambiare, un po' lavori al servizio mobile, un po' lavori a Scalo, cambiando servizio cambi orari e non vedi solo l'inizio di un percorso vedi anche un percorso più avviato e tieni allenata la motivazione.

Prima di stancarti tanto ci sono le **supervisioni** che facciamo a una cadenza precisa, **calendarizzate**. Se succede qualcosa di particolare, se viene a mancare una persona, se c'è un problema di stress troppo grande interno dell'equipe, se non riusciamo a raggiungere un obiettivo e siamo particolarmente frustrati possiamo attivare delle **supervisioni extra** questo all'interno della Cooperativa.

All'interno dell'equipe noi siamo in cinque quindi dobbiamo essere molto organizzati per poter fare dei turni per l'inserimento delle ore normali e pure dei turni di riposo ma è questione di organizzazione, a volte ci riusciamo, a volte no. Quando non ci riusciamo recuperiamo. **Ferie obbligatorie forzate**, se sei nel tram tram vorresti non staccare mai però devi, ti obbligano a farlo, e poi ringrazi dopo il secondo giorno di sonno.

Questo a livello nostro, poi **con la rete dei servizi** gestiti da Monica abbiamo dei **momenti di gruppo di condivisione** quindi stacciamo dal lavoro pratico e ci prendiamo il tempo per ragionare, per progettare, per migliorare, per dirti tutte le cose che non vanno, che ci creano frustrazione. Ci sono dei momenti per pensare. Secondo me il pensiero ti alleggerisce molto dal lavoro pratico. Questo non toglie che è bello, bellissimo, però non vedo l'ora che faccia caldo.

R BRANDOLI: Credo che **la supervisione sia il nodo di svolta**. Tutte le cooperative hanno in capitolato l'obbligo di fare una supervisione e in più io **metto a disposizione dei momenti di confronto** che sono abbastanza frequenti e intensi. Abbiamo dei **tavoli che sono periodici**, le nostre **plenarie** una volta al mese, una

volta al mese la plenaria del 'piano freddo', ci sono le **equipe su situazioni specifiche**. Abbiamo ragionato molto su che cosa fare in queste plenarie e quali temi trattare, adesso abbiamo capito che è necessario lavorare molto **sul senso di quello che stiamo facendo, sulle situazioni che ci sfidano**, ed anche ragionare insieme **su come affrontare alcune situazioni che sono di tutti**, come affrontarle a partire dal fatto che noi possiamo arrivare solo fino al nostro pezzo, alla nostra competenza, non possiamo obbligare le altre istituzioni ad aiutarci, però dobbiamo sapere come fare in quei momenti lì, non possiamo sempre dare la colpa all'altro che è la soluzione più facile e che normalmente succede.

Poi il mio ufficio mi mette a disposizione una **supervisione del sistema** che facciamo con lo studio APS di Milano una volta al mese più o meno, con un supervisore, lavoriamo in questo momento **su alcune tracce con tutti i coordinatori dei servizi**. Questo credo che sia l'unica fonte di protezione.

DONNE ANZIANE IN GRAVE EMARGINAZIONE

D SALA: Ho ascoltato con molto interesse tutto quanto e mi posso soltanto congratulare per la vostra generosità, come so che anche a Trento c'è tanta generosità. Io lavoro proprio al margine, chiedevo: ma **ci sono anche donne che stanno per strada ci sono anche pensionate** che hanno € 500 al mese e magari vengono buttate fuori dalla casa dove hanno abitato eccetera. Vorrei sapere anche questo perché penso che le persone per strada sono gente che viene dall'Africa, extracomunitari, persone licenziate anche giovani, anche qua a Trento una volta che hanno perso il lavoro te li trovi vicino alla parrocchia che dormono per terra. Vorrei sapere qualcosa su persone che hanno questa piccola pensione e **cosa ne è di loro**.

R BRANDOLI Attualmente abbiamo una trentina di persone anziane all'interno delle nostre strutture e sono di vario tipo: la maggioranza sono persone che hanno avuto gravi problemi familiari, interruzione di relazioni, avevano perso il lavoro prima di diventare anziani, sono finiti in strada e hanno cominciato a fare la vita dei senza dimora prima dell'età anziana e poi sono invecchiate in strada.

Grazie a Dio in misura piccola, abbiamo **3 / 4 situazioni di persone che, pur essendo pensionate, sono state morose all'interno dei case in affitto e hanno subito degli sfratti** e quindi i servizi hanno chiesto, perché non avevano altra soluzione, che fossero inserite all'interno delle nostre strutture. Io non sono mai molto d'accordo nel fare quest'operazione perché credo che sia un **processo di barbonizzazione**. Noi siamo molto bravi nel provare a tirare fuori le persone, seppur parzialmente, dalla condizione 'di strada', ma nel momento in cui una persona ha sempre vissuto in casa e perde la casa, e tu la metti in una struttura, credo che sia un processo al contrario, quindi non si dovrebbe arrivare lì; per cui sono sempre molto arrabbiata con i miei colleghi dei servizi quando succedono queste cose, perché si poteva pensarci prima, si potevano attivare delle risorse per evitare lo sfratto, per arrivare ad una situazione diversa.

Il percorso che noi proponiamo è all'interno di un **servizio dedicato di housing first** o similare, non è proprio housing first, però è fatto sempre dall'equipe del servizio abitare di Piazza Grande che lavora proprio per le persone anziane.

Quindi l'idea è quella che **stiano il meno possibile nelle strutture di accoglienza e entrino in questi appartamenti** che è un po' la metodologia dell'housing first quindi con un'equipe educativa. Spesso sono persone che nel momento in cui entrano di nuovo in appartamento cominciano ad **assestarsi** ma paradossalmente cominciano a venir fuori tutti i **problemi anche sanitari** e quindi bisogna farsene carico. Quello che diceva lei, nello specifico, è un fenomeno molto risicato a Bologna, però 3-4 persone ci sono di questo tipo

IL RAPPORTO CON LA CROCE ROSSA

D SALA: Buongiorno, sono Daniela, sono una volontaria della Croce Rossa qui a Trento e chiedevo **se anche a Bologna c'è una collaborazione tra la Croce Rossa e i servizi delle vostre cooperative** perché io ho svolto anche da poco un corso per unità di strada quindi mi interessava, uno dei nostri docenti che veniva da Milano ha spiegato come in Lombardia diverse associazioni collaborano capillarmente con la Croce Rossa sempre, tutto l'anno, per questi servizi per i senza dimora, quindi chiedevo a Bologna come è strutturata la vostra realtà.

R BRANDOLI: Croce Rossa da noi ha un punto fisso dove le persone possono andare a prendere medicinali, comunque presidi sanitari, però **non entra in collaborazione con noi all'interno della gestione dei nostri servizi**. Abbiamo una **collaborazione invece con Croce Italia che esce tutte le settimane durante il piano freddo per monitorare le situazioni in strada**, forniamo noi le situazioni che ci preoccupano di più, per cui nel caso dovessero vedere condizioni a rischio, effettuano subito l'assistenza e il ricovero, poi interveniamo noi.

Croce Rossa non è una realtà a Bologna così attiva nell'ambito dei senza dimora, abbiamo altre associazioni, abbiamo **Sokos** che invece ha un presidio dove distribuisce farmaci ma fa anche tutte le visite mediche e anche le visite specialistiche in particolare per le persone che hanno l'STP.

VINCENZO PASSERINI

CONCLUSIONI

Possiamo concludere con soddisfazione per la vostra partecipazione e anzitutto per i vostri interventi.

Quindi ringrazio Monica Brandoli, Francesca Spinato e Serena Panico le nostre dirigenti, funzionarie, operatrici di Bologna per i tanti stimoli che ci hanno dato.

Sia OLA che CNCA avranno modo di promuovere altri momenti per far tesoro di questa vostra esperienza, naturalmente noi vi auguriamo di continuare la vostra ricerca di soluzioni, soprattutto là dove le situazioni sono più critiche.

Noi siamo nella fase in cui i nostri servizi, cooperative sociali, associazioni di volontariato si stanno rendendo conto che bisogna sempre più lavorare **non solo in rete ma in un contesto di coinvolgimento di comunità**, e su questo voi siete un passo in avanti, quindi la vostra riflessione credo possa aiutare la nostra realtà a dire “guardate che questa è la strada che bisogna perseguire” superando certe forme ormai stantie di assistenzialismo che noi tutti, per primi, ci accorgiamo che sono inadeguate.

Anche qui in Trentino esperienze di superamento del mero assistenzialismo ci sono state e ci sono, ci sono esperienze positive, però **ancora non facciamo abbastanza e soprattutto in questo discorso di coinvolgimento della comunità e in questa presenza costante**.

Anche in termini di **informazione pubblica** siamo ancora in una fase di evidenziazione di problemi e di criticità più che di coinvolgimento corresponsabile dei cittadini e di partecipazione diffusa ad affrontare i problemi. Non abbiamo superato ancora questa distanza, **come se il problema delle persone senza dimora appartenesse a noi in quanto operatori, volontari, associazioni, dirigenti, e non fosse un problema di tutti**; è certo però che non possiamo chiedere ai cittadini di farsene carico se noi per primi non mettiamo in discussione un certo modello.

Quindi, per concludere, facendomi interprete anche di Oltre l'Accoglienza e CNCA, mi sembra di poter dire che queste vostre riflessioni siano state per tutti noi oltremodo positive.

MONICA BRANDOLI

CONCLUSIONI

Volevo invece, io, ringraziare voi, perché intanto è stata un'accoglienza super calorosa, ma poi perché siete tanti, siete stati tutti veramente presenti e per noi è stato anche un modo per fare un po' il punto della situazione anche su di noi, e poi perché credo che **conoscerci sia sempre qualcosa che aggiunge** e, ma perché no, **anche collaborare insieme anche un po' fuori da tutti gli steccati territoriali**. Vi aspettiamo a Bologna il 28, l'1 il 2 marzo, se volete l'uno marzo credo possa essere interessante. Tra l'altro al mattino facciamo una mattinata proprio dove riflettiamo tra operatori sul senso di questo periodo storico. **Qual è la Città prossima e accogliente che vogliamo, nell'ambiguità tra dare l'ospitalità e l'essere invece in qualche modo emarginanti tra l'accoglienza il rifiuto**. Quindi insomma se venite ci fate piacere.