

Università degli Studi di Verona

Corso di Laurea Magistrale in Servizio Sociale e Politiche Sociali

Tesi di Laurea

**PERSONE SENZA DIMORA:
L'ESPERIENZA VICENTINA DEL PROGETTO
“RETE TERRITORIALE DI INCLUSIONE SOCIALE”**

Relatore:

Ch.ma Prof.ssa Silvana Tonon

Laureanda:

Claudia Pulin VR370325

Anno Accademico 2013 - 2014

SOMMARIO

SOMMARIO	3
INTRODUZIONE	5
CAPITOLO PRIMO.....	9
Il fenomeno delle persone senza dimora e le recenti trasformazioni	9
1.1 Tipologie di persone senza dimora: “non tutti i diversi sono uguali”	11
1.2 Stereotipi maggiormente diffusi sulle persone senza dimora	16
1.3 Possibili cause del fenomeno.....	20
1.4 Cambiamenti e trasformazioni nella nostra società.....	21
1.5 Identikit della persona senza dimora oggi	23
1.6 Cambiamenti della società negli ultimi anni	24
1.7 Le dimensioni del fenomeno: la prima statistica ufficiale sulle persone senza dimora in Italia.....	27
1.8 L’analisi della “Ricerca nazionale sulle persone senza dimora in Italia”.....	28
CAPITOLO SECONDO	33
Nascita, obiettivi e sviluppi del Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale per persone che si trovano in condizione di emarginazione”	33
2.1 Situazione di partenza e lettura del bisogno	34
2.2 Avvio del Progetto e ruolo dei diversi attori	35
2.3 Obiettivi del Progetto.....	37
2.4 La distribuzione di compiti e ruoli all’interno del Progetto	37
2.5 La condivisione con il territorio	39
2.6 Aspetti economici del Progetto.....	39
2.7 Principi e concetti guida del progetto	39
2.8 Registrazione delle interviste.....	45

CAPITOLO TERZO	69
Rielaborazione e considerazioni emerse dalle interviste.....	69
3.1 Obiettivi delle Case di Accoglienza	70
3.2 Differenze territoriali tra le strutture	71
3.3 Un progetto personalizzato per ogni ospite	73
3.4 Le Case di Accoglienza e il Progetto “Rete territoriale”	75
3.5 Criticità legate al Progetto Rete territoriale.....	75
3.6 Innovatività del Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale”	76
3.7 Ruolo dell’assistente sociale all’interno del Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale”	78
CAPITOLO QUARTO	79
UN POSSIBILE RUOLO DEL SERVIZIO SOCIALE NEL LAVORO CON PERSONE IN ESCLUSIONE SOCIALE.....	79
CONCLUSIONI.....	85
BIBLIOGRAFIA.....	91

INTRODUZIONE

Io non vedo l'ora di avere un mio tetto, di avere un mazzo di chiavi come hanno tutti e poter aprire una porta come fanno tutti nel mondo.¹

L'idea di scrivere questa tesi nasce dal desiderio di approfondire la conoscenza di quella che ritengo essere l'affascinante, ma allo stesso tempo dura, realtà delle persone senza dimora. Questa scelta deriva sia dalla crescita esponenziale che il fenomeno ha subito negli ultimi anni, anche a seguito della crisi economica, che dal mio interesse personale. Da circa due anni, infatti, sono impegnata in vari servizi che si occupano di prossimità ai senza tetto, come il ricovero notturno, la mensa e l'organizzazione della "Notte dei senza dimora"² promossi dalla Caritas di Vicenza, città in cui vivo. Inoltre, da quest'anno, ho avuto anche la possibilità di vivere in prima persona l'esperienza del giornale di strada con la redazione di "Scarp de' tenis"³, uno dei principali giornali di strada diffuso a livello nazionale e con una sede anche a Vicenza. Partecipando alle riunioni con i venditori e collaborando ogni settimana con la responsabile del progetto ho potuto condividere con loro fatiche quotidiane, ma anche momenti gioiosi e di festa che hanno fatto crescere in me la consapevolezza che queste situazioni difficili sono più numerose e vicine a noi di quanto comunemente si pensi.

Con questo elaborato vorrei dimostrare come nel sostenere una persona che si trova in emarginazione verso la conquista o il ritorno alla propria autonomia, vadano sì valorizzati i servizi a bassa soglia che soddisfano i suoi bisogni primari, ma è

¹ Fio.PSD, lungometraggio *La Ricerca Nazionale sulle persone senza dimora*, in <http://www.youtube.com/watch?v=B6H4nZF97Ws>.

² La Notte dei senza dimora è un'iniziativa nazionale di solidarietà alle persone senza dimora che si festeggia nelle maggiori piazze d'Italia in occasione del 19 ottobre, Giornata Mondiale della lotta alla povertà.

³ www.blogdetenis.it. *Scarp de' tenis* è un mensile di strada, ma anche un progetto sociale che ha come protagonisti persone senza dimora e altre persone in situazione di disagio personale o in esclusione sociale. Il giornale ha come obiettivo oltre a quello di dare loro un'occupazione, quello di accompagnarli nella riconquista dell'autostima e della dignità di cittadini, aiutandoli a ottenere la residenza anagrafica, condizione per fruire di ogni altro diritto di cittadinanza e dei servizi sociali territoriali. Poi li sostiene, nel cammino per ricostruirsi una casa, un lavoro, un buono stato di salute, una capacità di risparmio, relazioni con la famiglia e il territorio.

necessario anche rispondere ai bisogni umani situati nei livelli più “alti” della famosa piramide di A. Maslow. Infatti, come sostiene l’autore, solo dopo che sono stati appagati i bisogni fisiologici, la persona può raggiungere l’autorealizzazione e trovare risposta anche ai bisogni di sicurezza, appartenenza e stima.



4

Penso che solamente puntando sulla creazione di progetti personalizzati con chi si trova in difficoltà, potranno aumentare le possibilità che la persona, pur avendo attraversato un momento difficile, possa considerarlo non una condizione permanente, ma come un periodo limitato della sua vita, tornando ad immaginarsi un futuro diverso.

Questo elaborato si apre con una prima parte bibliografica su alcuni dei principali testi prodotti sul fenomeno dei senza dimora. Il primo capitolo si interroga sulle diverse definizioni e significati di questo termine, sugli stereotipi a questo legati e diffusi ancora oggi, sulle possibili cause che conducono a questa condizione e infine guarda alle trasformazioni che negli ultimi anni hanno interessato la “popolazione” osservata.

⁴ Probabilmente la più conosciuta teoria motivazionale centrata sui bisogni è quella della Piramide dei bisogni elaborata da Maslow , il quale ha fornito una categorizzazione delle principali necessità umane, ponendole all’interno di una struttura gerarchica, dai bisogni più immaturi e primitivi, a quelli più maturi e caratteristici di civiltà evolute. Egli asserisce che gli individui soddisfano i loro bisogni in senso ascendente e che i bisogni di ogni livello devono essere soddisfatti, quantomeno parzialmente, affinché i bisogni di livello superiore possano manifestarsi. L’ordine gerarchico di questi bisogni stabilisce anche l’ordine di priorità nella loro soddisfazione: l’implicazione pratica di questa concezione è che un dato elemento può servire a motivare un individuo soltanto se riesce a soddisfare il livello ancora insoddisfatto nella gerarchia dei bisogni individuali . in www.psicologiadellavoro.org

L'elaborato analizza anche miti e leggende su quelli che un tempo venivano chiamati "barboni",⁵ con l'intento di andare oltre la diffidenza iniziale e i pregiudizi.

Nel secondo capitolo si esamineranno i dati⁶ più recenti relativi al fenomeno partendo dal territorio nazionale fino al Veneto e alle sue Province. In particolare verranno presi in considerazione il numero, l'età, il sesso, l'istruzione e le principali occupazioni che riguardano queste persone.

Proprio perché lo scopo del lavoro è dimostrare come precisi percorsi di accoglienza prima e di reinserimento sociale poi, possano contrastare questi fenomeni di esclusione, nel capitolo terzo si approfondirà la conoscenza di un progetto di reinclusione, la "Rete territoriale di inclusione sociale". Nato nel 2004 a Vicenza, si propone di accogliere e accompagnare persone che si trovano ai margini della società. L'attività di indagine sul progetto ha previsto interviste e incontri con i responsabili e i referenti delle sei Case di Accoglienza che compongono la rete provinciale. Quello che si è voluto approfondire è stata la mission delle singole case, le specifiche modalità di lavoro e gli obiettivi che le stesse perseguono. Fa seguito una parte statistica relativa ai dati: quanti ospiti coinvolge ogni anno ciascuna struttura, quali servizi vengono offerti e quali progetti vengono costruiti. Quello che ci interessa scoprire è come grazie a queste strutture e ai loro operatori alcune persone siano riuscite a ripartire e a migliorare la propria condizione di vita.

Si analizzerà anche il rapporto tra servizi sociali e persone senza dimora, per poi concludere con delle riflessioni su quanto emerso nel corso del lavoro di ricerca e su quali potrebbero essere le prospettive future e le questioni rimaste aperte.

Segue una poesia di Paul Polanski sui senza tetto.

Può succedere a chiunque

Non importa quanto hai,
può succedere a te,
a chiunque.

Un paio di investimenti sbagliati,

⁵ L'uso dei diversi termini utilizzati per indicare le persone senza dimora sarà trattato in maniera più approfondita nel prossimo capitolo.

⁶ *Ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora*, in www.istat.it/it/archivio/127256.

una donna che ti ha convinto
a metter tutto a nome suo,
figli che dovevano avere il meglio,
amici e famiglia che hanno promesso
di ridarti i soldi ma non lo hanno mai fatto.

Non importa quanto hai
può succedere a te,
a chiunque.

Non sono mai stato uno che si dà per vinto
ma quando tutti gli altri
ti abbandonano, è fatta.

Allora un giorno, mi son semplicemente allontanato
da tutto.

Son saltato su un autobus e ho viaggiato verso il tramonto.

Vai in autobus
finché la banca
non ti blocca la carta di credito.

Poi fai l'autostop
fin quando i tuoi vestiti non sono così lerci
che nessuno ti dà più un passaggio.

Poi viaggi in treno
finché non fa troppo freddo
per dormire all'aperto.

Poi cerchi
un rifugio o una missione,
e ti convinci
di essere libero finalmente.

CAPITOLO PRIMO

Il fenomeno delle persone senza dimora e le recenti trasformazioni

La gente si occupa dei barboni solo a Natale o durante l'emergenza freddo. Io non sono indignato per quei pochi che ogni anno muoiono per strada, sono indignato per i molti che quotidianamente sono costretti a viverci.⁷

Quando si parla di “persona senza dimora” la prima difficoltà sta nel trovare una definizione univoca. Le persone senza dimora non possono essere considerate come una classe sociale con un'identità comune, perché, sebbene tra queste spesso vi siano elementi di somiglianza, non hanno sufficienti caratteristiche comuni che le distinguano da altri gruppi. Il termine “persona senza dimora” diventa così un contenitore di molte situazioni, anche disomogenee tra loro.

Per riuscire a comprendere meglio questo fenomeno così complesso, proviamo quindi a riportare qui alcune tra le definizioni più note di persona senza dimora. La prima è quella della Caritas Ambrosiana⁸ che definisce queste persone come «soggetti in stato di povertà materiale e immateriale, portatori di un disagio complesso, dinamico e multiforme».⁹ La Fondazione Zancan di Padova,¹⁰ invece, ha definito il senza dimora come «una persona priva di dimora adatta e stabile, in precarie condizioni materiali di esistenza e di un'adeguata rete sociale di sostegno».¹¹ Questo Centro studi pone l'attenzione sia sulla difficoltà abitativa che sulla mancanza di una rete sociale e di relazioni interpersonali significative con cui queste persone si trovano a vivere. Luigi

⁷ F. BONADONNA, *Il nome del Barbone*, DeriveApprodi, Roma 2005, p.37.

⁸ La Caritas Ambrosiana è stata una delle prime strutture ad occuparsi del fenomeno dei senza dimora in Italia.

⁹ Caritas Ambrosiana (a cura di) *Barboni: per amore o per forza?* Edizioni Gruppo Abele, Torino, 1996, p.65.

¹⁰ La Fondazione Zancan di Padova è un centro di studio, ricerca e sperimentazione che da oltre cinquant'anni opera nell'ambito delle politiche sociali, sanitarie, educative, dei sistemi di welfare e dei servizi alla persona.

¹¹ Fondazione Zancan *Gli ultimi della fila. Rapporto1997 sui bisogni dimenticati*, Feltrinelli, Milano 1998, p. 54.

Gui, studioso del fenomeno, affronta il tema parlando di «una miscellanza di individui a sé stanti che si trovano ad avere in comune l'essere privi di una dimora stabile».¹² Infine, la Federazione Italiana¹³ degli organismi per le persone senza dimora (fio.PSD), afferma che possiamo ritenere il senza tetto come «un soggetto in stato di povertà materiale e immateriale portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme».

Nel corso del tempo, il gergo comune ha coniato e utilizzato appellativi diversi nel riferirsi a queste persone. Il termine più diffuso è sicuramente *barbone*, la cui origine sembra derivare non tanto dalle parole *barba*, ma da “*birbone*, delinquente, malfattore”.¹⁴ Anche dal punto di vista etimologico questo termine assume una connotazione negativa, poiché rimanda a un malfattore, una persona pericolosa. Un altro appellativo molto usato è *homeless*, termine anglosassone che indica chi è senza una casa e vive ai margini della società. Fa riferimento a un mondo complesso, non uniforme perché composto da persone che hanno la propria individualità, con storie, età, itinerari e situazioni molto diverse tra loro. Va distinto dall'analogo *houseless*, tradotto in italiano con “senza tetto”, per il modo differente che i due termini hanno di intendere il concetto di casa: *house* si riferisce a questa solo come luogo fisico, mentre *home* è anche lo spazio delle relazioni e degli affetti che la persona vive. L'*homelessness* è la condizione di chi è carente di uno spazio fisico dove posare il capo, ma anche di una rete di dimore affettive.¹⁵

In francese si parla invece di *clochard o sans abri*, che può essere tradotto con senza tetto. Differente è invece il significato del termine *vagabondo*, che si discosta da quello di senza dimora perché fa riferimento ad un uomo che ha fatto del vagare il suo modo di vivere. In questa categoria di persone che sembrano almeno in parte aver

¹² L. GUI, *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, FrancoAngeli, Milano 1996, p.11.

¹³ Nata a Brescia nel 1990, la fio.PSD *Federazione Italiana Organismi per le persone senza dimora* è un'associazione nazionale che raggruppa enti pubblici e del privato sociale a tutela delle persone senza dimora.

¹⁴ F. BONADONNA, *Il nome del Barbone*, DeriveApprodi, Roma 2005, p.40.

¹⁵ Caritas Ambrosiana (a cura di) *Barboni: per amore o per forza?* Edizioni Gruppo Abele, Torino 1996.

scelto questa situazione, si fanno comunemente rientrare anche gli *hobo*¹⁶ americani, e i cosiddetti *punkabbestia*¹⁷.

Tutti questi termini non sono tra loro intercambiabili, ma fortunatamente nella nostra società, si sta diffondendo maggiore sensibilità nell'utilizzarne uno piuttosto che un altro. Oggi, si preferisce parlare di “persona senza dimora”¹⁸ (espressione che verrà costantemente utilizzata in questa tesi) piuttosto che di “senza *fissa* dimora”, in quanto il problema per queste persone non è tanto quello non avere una dimora stabile, ma di non possederne una affatto. Persone senza fissa dimora possono essere invece considerate quelle che si spostano da un luogo all'altro senza avere una dimora stabile di riferimento (circensi, “viaggianti” ovvero i nomadi di un tempo).

1.1 Tipologie di persone senza dimora: “non tutti i diversi sono uguali”

Come accennato sopra, la popolazione delle persone senza dimora si presenta oggi molto variegata, con all'interno biografie ed esperienze diverse. Tra le persone senza dimora si collocano individui singoli con problematiche differenti che, anche se in maniera semplicistica, sono state ricondotte a varie “categorie”¹⁹ (così come a una combinazione tra alcune di esse), descritte dal sociologo Charlie Barnao²⁰: ex carcerati, pazienti psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti, immigrati (in situazioni molto differenti tra loro), soggetti che hanno vissuto esperienze dolorose in ambito familiare o con le istituzioni. Oggi, a causa della crisi economica, che è anche morale e di valori, a queste categorie elaborate nel 2004 si sommano quella degli anziani sottoposti a sfratto, di adulti che dopo la separazione coniugale hanno perso ogni riferimento, e sempre più, anche giovani senza lavoro.

¹⁶ Hobo è un termine tipicamente statunitense nato ai tempi della grande crisi del 1929 che si utilizza per indicare chi gira costantemente, soprattutto in treno, alla ricerca di un lavoro.

¹⁷ È un fenomeno che fa riferimento a giovani che hanno sviluppato comportamenti di avversione verso la società con motivazioni politiche vicine all'anarchismo o al comunismo portati all'estremo, che vivono girando per le città con i loro cani dedicandosi alla giocoleria o all'accattonaggio.

¹⁸ La fio.PSD si sta battendo affinché anche la documentazione prodotta sul fenomeno inizi ad utilizzare questo termine. Secondo Pezzana, presidente della fio.PSD, è scorretto usare l'espressione “senza fissa dimora”.

¹⁹ Tali categorie si possono ritrovare nel sito www.santegidio.org.

²⁰ C. BARNAO, *Sopravvivere in strada. Elementi di sociologia della persona senza dimora*, Franco Angeli, Milano 2004.

Spesso nelle storie di queste persone sono presenti eventi traumatici che portano grosse difficoltà, come tensioni familiari irrisolte, la perdita del lavoro, una malattia, uno sfratto e altre difficoltà. A questo elemento di frattura in molti casi si aggiunge un sostegno sociale inadeguato, che porta persone che prima vivevano una vita apparentemente “normale”, a trovarsi sprovviste di qualsiasi riferimento²¹.

La situazione che queste persone si trovano a vivere è stata definita dalla fio.PSD come:

- una condizione acuta di sofferenza;
- che riguarda soggetti che provengono, in modo trasversale, da ogni livello di stratificazione sociale;
- che porta a una radicale rottura rispetto all'appartenenza territoriale e alle reti sociali;
- costituisce un disagio complesso, che unisce una molteplicità di fattori problematici, non in rapporto di causalità tra di loro;
- se viene lasciata progredire nel tempo, subisce un'evoluzione a carattere degenerativo;
- agli occhi di chi si propone di portare un aiuto, il senza dimora si manifesta come una persona incapace di emanciparsi verso una condizione di maggior benessere autonomamente, anche se viene messa in contatto con valide opportunità;
- nelle forme più acute questa condizione compromette la capacità della persona di soddisfare livelli sempre più profondi nella scala dei bisogni;
- la condizione di sofferenza può portare, nei casi più estremi, alla morte.

Il sociologo Chris Chamberlain²² include nella categoria degli homeless con cui la maggior parte dei ricercatori generalmente fa riferimento a persone del tutto prive di un abitazione e che dormono in strada, anche chi si trova in una situazione alloggiativa precaria, risiedendo temporaneamente da amici o parenti, o utilizzando i dormitori

²¹Ibidem.

²²*Sostanze senza dimora: una ricerca condotta in servizi che accolgono persone consumatrici di sostanze e in condizione di senza dimora* in www.ristretti.it/areestudio/amnistia/documenti/sostanze_senza_dimora.pdf

pubblici. Lo studioso ha elaborato insieme al collega David Mackenzie una classificazione di persona senza dimora basata su standard alloggiativi individuando tre livelli di mancanza di dimora: primaria, secondaria e terziaria.²³ Si parla di mancanza di dimora primaria quando riguarda persone che vivono in strada e trascorrono la notte sulle panchine, in autoveicoli, o in stazioni ferroviarie. È invece considerata mancanza di dimora di tipo secondario quando coinvolge persone che si spostano frequentemente da una situazione di alloggio provvisorio ad un'altra, coloro che utilizzano i centri notturni o trovano ospitalità occasionale presso abitazioni o famiglie. Infine, la mancanza di dimora terziaria riguarda persone che trovano ospitalità a medio o lungo termine presso l'abitazione di altre persone: questi casi vengono inclusi nella categoria dei senza dimora perché corrono il rischio di trovarsi da un giorno all'altro in questa situazione, non essendo tutelati da un contratto di affitto.

ETHOS – la Classificazione europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora²⁴

La *Feantsa* (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) ha elaborato una classificazione, chiamata “Ethos”, che attraverso degli indicatori che fanno riferimento all'esclusione abitativa grave, sviluppa 13 tipologie diverse di condizioni abitative.

Questa classificazione parte dalla considerazione che esistono tre aree che vanno a costituire l'abitare: in assenza di queste ci si trova di fronte a un problema abitativo serio, che ha diversi livelli di gravità, fino ad arrivare all'esclusione abitativa totale vissuta dalle persone senza dimora.

Per definire una condizione di piena abitabilità è necessario che siano soddisfatte alcune caratteristiche, che fanno riferimento all'area fisica, sociale e giuridica. È necessario disporre di uno spazio abitativo adeguato, nel quale una famiglia o una persona possano esercitare il diritto di esclusività, avere la possibilità di mantenere in

²³ Tratto dalla tesi di laurea di L. SOMMI, *I senza fissa dimora: uno studio su un progetto di reinserimento sociale*, Università degli studi di Padova, a. a. 2012-2013.

²⁴ Vedi tabella allegata in appendice

quello spazio relazioni soddisfacenti e riservate e avere un titolo legale riconosciuto che ne permetta il totale godimento.

Nei casi in cui si è privi di queste condizioni, possono essere individuate quattro categorie di grave esclusione abitativa:

1. persone senza tetto;
2. senza casa;
3. persone che vivono in sistemazioni insicure;
4. persone in condizioni abitative inadeguate;

La più grave è sicuramente la situazione della persona senza tetto, ovvero di chi durante la notte non ha niente sulla testa e quindi dorme per la strada, su una panchina o in stazione. La persona senza dimora, invece, ha un dormitorio o un'altra sistemazione, anche se precaria. Le categorie successive si riferiscono a un disagio più lieve, come la sistemazione abitativa precaria e insicura o il sovraffollamento.

In tutti e quattro i casi, però, si fa riferimento a situazioni in cui è assente un'abitazione vera.

Vi sono due elementi collegati, ma con significato differente nella vita delle persone senza dimora: *povertà ed esclusione sociale*. È necessario chiarire la differenza e le connessioni tra i due termini, soprattutto se si vogliono sollecitare i governi ad intervenire nei confronti delle persone e famiglie che si trovano in povertà. Il Comitato dei diritti economici, sociali e culturali delle Nazioni Unite ha definito la povertà come “Una condizione umana caratterizzata dalla privazione continua di risorse, capacità, opzioni, sicurezza e potere necessari per godere di un tenore di vita adeguato e dei diritti civili, culturali, economici, politici e sociali”²⁵.

La povertà estrema, nello specifico, è stata definita come “una combinazione di penuria di entrate, sviluppo umano insufficiente ed esclusione sociale, in cui la mancanza prolungata di sicurezza interessa contemporaneamente vari aspetti dell'esistenza umana, compromettendo seriamente la possibilità delle persone di esercitare o riacquistare i propri diritti in un futuro prevedibile”.²⁶ Nonostante l'area

²⁵ *Ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora*, in www.istat.it/it/archivio/128371.

²⁶ *Ibidem*.

della marginalità estrema sia spesso è oggetto di interesse degli organismi di volontariato, in molti casi continua a rimanere lontana dalle istituzioni: l'esistenza di persone senza dimora sul territorio rimane ignorata o rappresentata in modo stereotipato (il barbone per scelta), se non addirittura sconosciuta, e ciò ostacola la presa in carico di queste problematiche da parte dei governi.

All'interno del concetto di povertà va distinta la povertà "assoluta" dalla povertà "relativa".

Con il termine povertà *assoluta* si fa riferimento a quella condizione caratterizzata da privazioni gravi dei bisogni umani fondamentali che comprendono cibo, acqua potabile, igiene, salute, istruzione, la casa e l'informazione, a prescindere dagli standard della società in cui si è inseriti.²⁷

Con il concetto di povertà *relativa* si fa invece riferimento ad una mancanza di beni e servizi, confrontata con lo standard di vita "medio" presente all'interno di una data comunità. Questo termine fa riferimento anche all'ambiente circostante, poiché è all'interno di questo che le variabili individuali potrebbero costituire una situazione di rischio. Quando si misura la povertà relativa, quindi, si tiene in considerazione la persona e i suoi bisogni, in relazione al contesto sociale, economico e culturale che subiscono variazioni nel tempo e vanno oltre quelli primari.

Secondo i più recenti dati Istat,²⁸ nel 2013 in Italia il 12,6% delle famiglie si trovava a vivere in una situazione di povertà relativa, per un totale di 3 milioni 230 mila unità, e il 7,9% in povertà assoluta, ovvero 2 milioni 28 mila (mentre nel 2012 la povertà relativa coinvolgeva il 12,7% delle famiglie e la povertà assoluta il 6,8%). Se con il termine *povertà* si fa riferimento all'aspetto economico, *l'esclusione o emarginazione sociale* riguarda l'aspetto relazionale. Con il termine emarginazione si intende il "processo attraverso il quale determinati individui o gruppi sono respinti ai margini della società, che porta così la persona a rimanere esclusa da vantaggi e opportunità

²⁷ Tratto dalla tesi di laurea di L. SOMMI, *I senza fissa dimora: uno studio su un progetto di reinserimento sociale*, Università degli studi di Padova, a. a. 2012-2013.

²⁸ *La povertà in Italia*, www.istat.it/it/archivio/128371.

*che la vita associata offre, come l'accesso al mondo del lavoro, la possibilità di spostarsi verso strati più alti della società, la disponibilità di servizi”.*²⁹

Spesso si crea un effetto a catena che porta dalla povertà all'esclusione dalla società e dai rapporti con i suoi membri. Si sviluppano così stereotipi e pregiudizi negativi nei confronti di chi è più povero, che portano la persona a venire emarginata.

Povertà e emarginazione sono stati analizzati anche da F. Bonadonna³⁰ che definisce povertà la “carenza di risorse materiali e di accesso ad alcuni servizi di base e ai beni primari e può riguardare l'intero nucleo familiare”. Descrive invece la marginalità sociale come “un fenomeno più complesso nel quale intervengono, oltre al mancato accesso ad alcuni servizi, fattori socio-demografici, elementi legati allo statuto socio-culturale e al livello della qualità della vita, nonché un sovrapporsi di vulnerabilità sociale e fragilità individuale”.

1.2 Stereotipi maggiormente diffusi sulle persone senza dimora

I principali stereotipi e pregiudizi esposti qui in seguito sono ripresi dal testo già citato di Luigi Gui sulle persone senza dimora, “L'utente che non c'è”. Nonostante siano passati circa vent'anni dalla pubblicazione di questo libro, ancor oggi nella nostra società sono presenti molti pregiudizi. L'opinione nei confronti della persona senza dimora continua ad essere tendenzialmente negativa: la visione tradizionale, e per certi versi romantica, immagina un uomo vestito “a cipolla”, carico di borse e sacchetti. Rimane ancora piuttosto diffusa l'idea che la condizione delle persone senza dimora dipenda da una scelta volontaria, dove la persona sceglie l'autoesclusione dalla società come scelta di libertà. Proprio a causa di questi pregiudizi, le persone senza dimora spesso suscitano paura in chi li incontra. Le convinzioni più comuni che si hanno riguardano il lavoro (si ritiene che la persona senza dimora rifiuti il lavoro, preferendo l'assistenzialismo), e i rapporti interpersonali. Si pensa che il senza dimora abbia difficoltà nel relazionarsi con gli altri e non abbia nessun contatto con la sua famiglia o con altre persone amiche.

²⁹ A. BIANCHI, P. DI GIOVANNI, *La ricerca socio-psico pedagogica. Temi, problemi e metodi*, Paravia Bruno Mondadori Editori 2007, p.234.

³⁰ BONADONNA, *Il nome del Barbone*, op. cit., p.21.

Inoltre le persone senza dimora vengono ritenute in molti casi dedite all'alcool o alla droga, restii alla pulizia e per questo a volte maleodoranti. È ancora diffuso il pregiudizio che li considera coinvolti in attività criminali o comunque immorali e pericolose: non essendo impegnati in un'attività lavorativa, spesso vengono ritenuti probabili "candidati al delitto". Le persone senza dimora vengono anche ritenute antisociali perché sono distanti dalla società e dalle sue convenzioni.

Luigi Gui ha applicato le regole della sopravvivenza umana, analoghe a quelle della selezione naturale di cui parlava Darwin: chi non segue le regole della società diventa un marginale. Per indicare questo processo ha coniato il termine "neodarwinismo sociale"³¹. Nella società in cui viviamo il lavoro e la casa vengono visti come elementi di regolarità; non avere questi requisiti porta ad essere considerati come diversi. Il rischio diventa quello di "appiccicare" alla persona uno "stigma",³² ovvero un'etichetta negativa che produce emarginazione. Chi viene stigmatizzato tende a sentirsi in una situazione di non-ritorno, con processi di auto-identificazione negativa che lo portano ad attribuirsi l'immagine che gli altri hanno, o lui crede che abbiano, di lui.

Quella che abbiamo esposto qui sopra, però, è una visione del senza tetto per molti versi falsata. Non interrogarsi sulla veridicità di questi pregiudizi, o peggio sostenerli, rischia di attribuire alla persona la responsabilità della difficile condizione in cui si trova, creando una barriera che le impedisce di integrarsi nella società.

Contrariamente a quanto spesso si pensa, vivere in strada non è quasi mai una scelta. Luigi Gui sostiene che le strategie che vengono messe in atto sono sì una scelta, ma questa è condizionata dalla situazione in cui ci si trova, è il risultato della migliore combinazione possibile tra scelte e adattamenti che la persona ha scoperto sulla base della sua esperienza. L'uomo è portato a costruire, consapevolmente o inconsapevolmente, una sorta di bilancio esistenziale fatto di risultati positivi e negativi, cercando poi di evitare le situazioni già note dall'esperienza come fallimentari. L'essere umano non molla alla sua prima sconfitta, ma alla centesima

³¹ L. GUI, *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, FrancoAngeli, Milano 1996, p.29.

³² Il termine è stato usato da E. GOFFMAN, in *Stigma. L'identità negata*, Ombre Corte, Verona 2003.

volta trae il suo bilancio. Vi sono persone che vanno rinunciando ad alcuni progetti e mete desiderate, riducendo l'immagine del loro futuro. Più la persona si chiude, però, e più soffre. Così l'emarginato chiude l'orizzonte delle possibilità, non perché vuole essere libero, ma perché dopo aver sperimentato diversi fallimenti, non crede di poter affrontare la società e il mondo, da cui si allontana e fugge³³.

Le giornate in strada sono dure e pericolose, una lotta costante per la sopravvivenza.³⁴ Proprio per questi motivi, non avere una casa non può essere ritenuta una scelta di libertà: chi è senza un tetto dove dormire, vive una condizione di grande fragilità, dovendo dipendere dagli altri anche per i bisogni essenziali, esposto continuamente alle aggressioni esterne, alle variazioni climatiche (che vanno dal rigido inverno all'estate afosa). A queste difficoltà si somma il rischio di essere cacciato quando viene ritenuto indesiderato. Le storie di vita delle persone senza tetto sono segnate da vissuti di maltrattamenti, traumi, separazioni, rotture, incomprensioni ed emarginazione. La loro quotidianità, anche se incerta e piena di pericoli, sembra un rifugio da sofferenze più grandi, una sorta di difesa con cui si tenta di evitare altri dispiaceri. E quindi, se di scelta vogliamo parlare, dovremmo fare riferimento a quella di allontanarsi da altre possibili sofferenze, ritirandosi sempre più in se stessi.

Raramente questo stile di vita viene accettato con serenità dalla persona che, non vuole più rischiare altre sconfitte e delusioni, anche quando si trova costretto a chiedere aiuto. Tra le persone senza dimora gli stranieri sembrano accettare con minori difficoltà questa condizione: nella maggior parte dei casi si tratta di ragazzi giovani che dormono in strada solo durante il primo periodo di immigrazione e che, nonostante lo sconforto, accettano questa situazione come un passaggio obbligato per riuscire ad inserirsi nel paese di arrivo. Le persone senza dimora nate in Italia, invece, sembrano vivere questa situazione con maggiori difficoltà, sentendosi umiliati e traditi dallo stesso paese che li ha visti nascere.

La persona senza dimora condivide i luoghi pubblici con altri cittadini, frequentando soprattutto i parchi, le stazioni e le piazze, ma l'uso di questi spazi avviene con

³³ C. LANDUZZI e G. PIERETTI, Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e povertà estreme.

³⁴ *Persone senza dimora* in www.santegidio.org/index.php?pageID=38&idLng=1062.

differenti tempi (ci passa soprattutto la tarda serata) e modalità (sulla panchina del parco mangia o a volte dorme) rispetto a loro, e per questo spesso è guardato come un estraneo. Le persone senza dimora in molti casi non possono essere accomunati ai cittadini anche dal punto di vista burocratico, poiché vivono il grosso problema di non possedere una residenza anagrafica con tutte le problematiche che derivano da questa mancanza. La maggioranza delle persone senza dimora hanno perso la residenza o sono state escluse dall'anagrafe nel passaggio da un Comune ad un altro; nel caso specifico degli stranieri questo è spesso legato al non aver mai avuto un'abitazione stabile. Quello della residenza anagrafica costituisce una grande difficoltà perché queste persone vengono escluse dai diritti sociali e sanitari (per chi non è cittadino si limitano ai soli servizi di emergenza come il pronto soccorso) riservati ai cittadini. Tutto ciò porta conseguenze negative: non avere una casa rende quasi impossibile trovare un lavoro e conservarlo. Inoltre, l'assenza di uno spazio fisico privato, che consente di poter mantenere la propria intimità porta all'assenza di sicurezza e all'annullamento forzato della distinzione socialmente riconosciuta tra ciò che è pubblico e ciò che è privato. "Dunque, che sia la dimora, il territorio oppure l'ambiente, queste persone vengono classificate in base alla condivisione di ciò che non hanno. Territorio e ambiente definiscono un'area relazionale ben più ampia, meno concreta e circoscrivibile della dimora".³⁵

L'assenza di una casa impedisce alla persona di poter disporre di uno spazio protetto, di uno spazio in cui riposarsi senza doversi preoccupare dell'immagine che gli altri potrebbero attribuirgli. Per questo motivo, l'unico rifugio disponibile per ripararsi dall'eccessiva visibilità che la vita in strada comporta, diventa il corpo: coprirsi con un numero eccessivo di vestiti è visto come l'unico modo per ripararsi e porre dei confini tra sé e il mondo esterno. Spesso l'Io è chiuso in se stesso e la persona si costruisce un'immagine di sé stravagante e originale, una maschera necessaria per mantenere i rapporti sociali. Questo ha come rischio quello di portarla ad identificarsi con la maschera che si è costruita, perdendo il suo vero Io. A livello psicologico l'assenza di una casa porta a una costante insicurezza, al timore di subire violenze e alla mancanza

³⁵ F. BONADONNA, *Il nome del Barbone*, Derive Approdi, Roma 2005, p.101.

di relazioni sociali stabili; spesso le condizioni di salute sono compromesse e il corpo subisce trasformazioni profonde provocate dalla vita in strada.³⁶

Anche la dimensione del tempo è fondamentale nella vita quotidiana delle persone senza dimora: un elemento che caratterizza le giornate è la loro *routinizzazione*, che le rende tutte uguali. Il tempo viene scandito dagli orari delle mense e dei dormitori, le opportunità di decidere e pianificare le proprie attività sono limitate alle sole ore tra i pasti, il mangiare e il lavarsi. Vi sono molti vuoti che intercorrono tra le attività che fanno parte della routine, spesso contrassegnati da sentimenti di noia, tristezza, sconforto, solitudine. Dalle storie di vita emerge in molti casi l'esigenza di colmare questi tempi morti, troppo difficili da sopportare.

Spesso i senza tetto sono concentrati sulla quotidianità del presente e evitano qualsiasi proiezione nel futuro, data la sua estrema incertezza. Il passato spesso contiene ricordi che, se fatti riaffiorare, portano tristezza e il futuro è difficile da immaginare. La strategia migliore da adottare, quindi, sembra quella di concentrarsi sull'attimo presente senza porsi troppe domande su che cosa riservano i mesi successivi.

1.3 Possibili cause del fenomeno

Quando persi il lavoro, le persone che avevo intorno e che pensavo mi sarebbero state vicine sparirono rapidamente, anche loro troppo impegnate, troppo assorbite dai propri affari e con zero voglia di invischiarsi in qualche rognia che portasse il mio nome. Bussavo, ma ogni porta era sbarrata. Chiamavo, ma rispondeva solo l'eco di un rifiuto. Fu allora che avvertii il primo brivido di freddo: la discesa verso il tunnel era iniziata.³⁷

È molto difficile trovare spiegazioni sufficienti che riescano a spiegare quale successione di eventi porti la persona a vivere da senza dimora. Si ritiene più opportuno quindi tenere in considerazione una varietà di fattori che si influenzano a vicenda. Tra la popolazione delle persone senza dimora vi sono situazioni estremamente diversificate di disagio, con cause e eventi che hanno carattere soggettivo, ma in tutti i casi portano a un progressivo isolamento ed esclusione dalla società. Spesso si mette in luce un *evento catastrofico* che ha allontanato la persona

³⁶ L. GUI, *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Franco Angeli, Milano 1996, p. 63.

³⁷ A. TREVISAN, G. RATTINI, P. MENEHINI, *Tre d'amore*, Tracciati, Padova 2014, p. 33.

dal baricentro della normalità: una malattia, la perdita del lavoro, lo sfratto, l'emigrazione, una tensione familiare non risolta che ha portato alla rottura del nucleo. Uomini e donne che fino a quel momento vivevano una vita “normale” si trovano sprovviste di tutto e a partire da questo evento le persone leggono la propria storia.

I traumi relazionali e affettivi sembrano portare a gravi conseguenze: l'essere istituzionalizzati da bambini, divorziare o essere abbandonati dal proprio compagno/a, la disgregazione della famiglia che ci si era costruiti, porta in molti casi la persona a perdere punti di riferimento stabili, sia relazionali che abitativi. Inoltre, il non possedere una dimora crea ulteriori difficoltà nello stringere e mantenere nuove relazioni.

Luigi Gui parla di “punto di non ritorno”³⁸, sostenendo che maggiore è la permanenza della persona in strada e più alto è il rischio che si verifichi una sorta di cronicizzazione, con una perdita progressiva di capacità relazionali e un crescente degrado psicofisico. L'intervento efficace è quindi quello precoce, che l'autore ha denominato “epoca d'oro per gli interventi”, identificato con il primo anno di vita in strada. Dopo un anno aumenta il rischio di cronicizzazione e diminuisce la speranza in un cambiamento futuro.

1.4 Cambiamenti e trasformazioni nella nostra società

Con la crisi economica che, a partire dal 2008, ha interessato l'Italia, il numero di persone senza dimora è notevolmente aumentato rispetto al passato, anche se povertà estrema e emarginazione sono problematiche che hanno un'origine molto più antica. La crisi economica ci porta ad “abituarci” all'emarginazione in tutte le sue forme (vecchie e nuove) e al considerare le persone che vivono l'esperienza della povertà come separate dalla “normalità”.³⁹ una distanza dalla società, dalla famiglia in cui si è nati o da quella che ci si è creati. Le persone senza dimora sono escluse dalla società del consumo, distanti dai suoi abitanti.

³⁸ L. GUI, *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Franco Angeli, Milano 1996, p.27.

³⁹ Rivista “*Animazione sociale. Mensile per gli operatori sociali*”, Gruppo Abele, numero 270 febbraio 2013.

La Commissione europea nell'ambito della lotta alla povertà e l'esclusione sociale⁴⁰ ha evidenziato una vasta gamma di fattori che accrescono il rischio di trovarsi in povertà. Questi sono principalmente:

- la disoccupazione di lunga durata;
- la dipendenza da sostanze;
- fonti di reddito insufficienti;
- l'abbandono precoce della formazione scolastica;
- la crescita in un ambiente familiare vulnerabile;
- un handicap;
- uno stato di salute precario;
- l'alcolismo;
- la mancanza di una casa o precarie condizioni di alloggio;
- l'immigrazione, l'origine etnica, la discriminazione razziale;

Nella società contemporanea vi è un generale peggioramento delle condizioni di vita delle persone, per cui, alla tradizionale figura del senza tetto si sommano altre persone che possono essere incluse in questa categoria. Il povero del terzo millennio coincide con gli uomini separati, le ragazze madri, le persone anziane sempre più sole e con i “working poors”.⁴¹

L'etnologo Marc Augè sottolinea come negli ultimi anni sia comparsa una nuova categoria di persone che, pur avendo un lavoro (il protagonista del suo libro è un funzionario di medio livello) non guadagnano abbastanza per poter pagare un affitto e sono quindi costrette a vivere in macchina, oppure in strada.

⁴⁰ La Commissione di Indagine sull'Esclusione Sociale (CIES), istituita dall'articolo 27 della legge 8 novembre 2000, n. 328, ha il compito di effettuare le ricerche e le rilevazioni occorrenti per indagini sulla povertà e sull'emarginazione in Italia, di promuoverne la conoscenza nelle istituzioni e nell'opinione pubblica, di formulare proposte per rimuoverne le cause e le conseguenze, di promuovere valutazioni sull'effetto dei fenomeni di esclusione sociale.

⁴¹ I *working poors* sono coloro che appartengono alla categoria dei lavoratori poveri, cioè coloro che, pur avendo un'occupazione, si trovano a rischio di povertà e di esclusione sociale a causa del livello troppo basso del loro reddito, dell'incertezza sul lavoro, della scarsa crescita reale del livello retributivo, dell'incapacità di risparmio, eccetera, in www.treccani.it/enciclopedia/working-poors.

L'altro giorno sono andato a votare, non per convinzione, ma per consolidare ai miei stessi occhi la rispettabilità di cui tra poco avrò estremamente bisogno. Perché a partire dal 31 sera sarò un SFD, un Senza Fissa Dimora: di lusso, ma comunque tale. Spengo la radio. Adesso andrò in garage a prendere la macchina e cercherò un posto tranquillo dalle parti di Rue Brancion (.....). La notte è andata bene. Dopo essermi infilato nel retro della macchina mi sono tolto le scarpe prima di stendermi sul sedile: mi sono quasi sentito come uno che ha commesso una trasgressione, che ha varcato una frontiera proibita; per un attimo ho pensato ai miei genitori, a come dover giustificare un comportamento che ai loro occhi avrebbe confermato il fallimento di una vita. Ma loro non c'erano più. Lì non c'era nessuno, e nessuno è venuto a chiedermi conto di quel che facevo. Qualche minuto di silenzio, e ho ritrovato la quiete, mi sono sentito invadere da una gioia sorda: ce l'avevo fatta! Ho preso sonno.⁴²

1.5 Identikit della persona senza dimora oggi

La persona senza dimora oggi si presenta mediamente come un uomo nella parte centrale e potenzialmente produttiva della sua vita, con un'età media di 41 anni. Poco più del 50% è costituito da migranti: rispetto agli italiani queste persone sembrano preferire rimanere in strada piuttosto che recarsi alle strutture di accoglienza.

Il livello di istruzione non è un fattore trascurabile se si considera che circa il 10 per cento possiede una laurea, ma nel 78% dei casi non possiede un lavoro, sebbene ne sia alla ricerca. Nello specifico, la precarietà delle condizioni di lavoro è particolarmente alta tra immigrati e donne. Le principali motivazioni rilevate che portano una persona a trovarsi nella condizione di homeless sono: la perdita del lavoro, la rottura di relazioni familiari (vedovanza/divorzio), la dipendenza da droga e alcool e l'uscita dal carcere. Il rischio maggiore legato alla vita in strada sembra essere però la cronicizzazione della situazione la dipendenza dai servizi: in media infatti gli italiani si trovano senza una casa da 5 anni mentre gli immigrati da 2. Il 75 per cento degli individui dichiarano di essere attivi per cercare di uscire dalla loro situazione, con un'incidenza maggiore tra gli immigrati, tra le persone più istruite, tra chi dorme in una struttura di accoglienza e le donne. Nel 86,9% dei casi i senza tetto sono uomini e la maggioranza di loro ha meno di 45 anni (questo nel 57,9% dei casi), nei due terzi dei casi hanno al massimo la licenza media inferiore e il 72,9% dichiara di vivere solo. Il

⁴² M. AUGÉ, *Diario di un senza fissa dimora*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2011, p.32.

59,4% dei casi sono stranieri: le cittadinanze più diffuse sono rumena (11,5 %), marocchina (9,1%) e tunisina (5,7%).⁴³

L'immagine classica del senza tetto è quella di un uomo o una donna che ha fatto una scelta eremitica e in maniera del tutto volontaria si è allontanata dalla società e dalle sue regole per poter vivere in libertà. Il “barbone per scelta” è una figura che non trova conferma né oggi né nel passato.⁴⁴

Intervistando persone senza dimora emerge come la causa principale della loro situazione si possa trovare in eventi considerati “normali”, come la perdita del lavoro, un lutto, la separazione dal coniuge o una malattia. Nonostante queste situazioni non costituiscano più casi eccezionali, continuano ad avere conseguenze gravi nella vita delle persone: la disoccupazione, ad esempio, porta alla perdita della sicurezza economica e quindi allo sconvolgimento del proprio progetto di vita, a uno stato di fragilità che rende le persone vulnerabili e a rischio di esclusione sociale.

A partire da questi avvenimenti destabilizzanti, comincia una sorta di circolo vizioso, che produce la rottura di legami amicali e familiari che non riescono più a svolgere funzioni di “ammortizzatori” per le numerose difficoltà che si vengono via via a determinare.

Non sono le persone senza dimora ad essere cambiate, ma si sono moltiplicate le condizioni di rischio sociale che possono portare a trovarsi nella condizione di homeless.

1.6 Cambiamenti della società negli ultimi anni

Abbiamo visto come al cambiamento della società e delle forme di integrazione sociale siano legati l'aumento dei fattori di rischio che possono portare all'emarginazione. Oggi, il welfare deve fare con i conti con risorse sempre più scarse e con la crescita del rischio generale di impoverimento delle famiglie.

⁴³Ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora, in www.istat.it/it/archivio/128371.

⁴⁴Rivista prospettive sociali e sanitarie, *Senza fissa dimora: una sfida e una “provocazione” per la nostra società*, numero 6/2011.

Le cause principali di questi cambiamenti sono state evidenziate nell'ultimo Rapporto 2014 sulla povertà e l'esclusione sociale in Italia, di Caritas Italiana, "False partenze". Questo lavoro mette in evidenza le conseguenze negative della crisi sui paesi deboli dell'Unione Europea, ovvero Portogallo, Spagna, Grecia, Irlanda e anche l'Italia dove i livelli di disoccupazione, anche giovanile, sono molto alti. Secondo i dati dell'Eurostat⁴⁵ alla fine del 2012 il 25% della popolazione europea (124,4 milioni di persone) era a rischio di povertà o esclusione sociale, quindi 4 milioni in più rispetto al 2011. In particolare nel nostro paese la percentuale di minorenni a rischio di povertà era del 32% (in Europa il 27%). Dai dati emerge come l'Italia si distingua per valori di disagio quasi sempre superiori alle medie europee.

Nonostante questo generale aumento delle difficoltà, che interessano sempre più individui singoli e famiglie, le persone senza dimora continuano ad essere considerate dalla maggioranza delle persone come soggetti "diversi", probabilmente perché ancora ritenute responsabili della loro stessa esclusione. Attribuire alle persone la responsabilità della loro condizione le esonera dall'interrogarsi su cause e possibili soluzioni di fronte alla crescente povertà.

Da quando l'emarginazione ha assunto maggiore rilevanza, ad occuparsene sono stati alcuni organismi che hanno come obiettivo quello di far rispettare i diritti delle persone senza dimora. A livello europeo questo impegno è stato assunto dall'"European Federation of National Organisations working with the Homeless" (FEANTSA),⁴⁶ mentre in Italia assume notevole importanza la fio.PSD già citata. Quest'ultima organizzazione, da circa vent'anni propone di considerare i dati sull'homelessness come indicatori di come la nostra società fronteggia la povertà e include le persone che si trovano ai margini. Questo organismo da anni lavora a tutela dei diritti delle persone senza dimora e sostiene la necessità che anche in Italia si crei una documentazione precisa e aggiornata sulla situazione delle persone senza dimora presenti nel territorio nazionale e sui servizi a loro dedicati. Come la stessa fio.PSD scrive "solo dopo aver svolto un lavoro di ricerca sul fenomeno sarà più facile dare visibilità a ciò che ancora non ne ha".

⁴⁵"Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale" Anni 2011/2012, in www.lavoro.gov.it/Strumenti/StudiStatistiche/Documents/Rapporto_CIES_2011_2012_2.

⁴⁶ La FEANTSA è la Federazione Europea delle associazioni che lavorano con persone senza dimora.

Nel prossimo capitolo si analizzerà il fenomeno delle persone senza dimora sotto il profilo quantitativo, in Italia, nel Veneto e nelle sue Provincie. Questo sarà possibile riprendendo i lavori di indagine intrapresi soprattutto da fio.PSD, Caritas Italiana, Ministero per le Politiche Sociali e Istat.

Segue una poesia tratta dalla rivista “Scarp de’ tenis”.

*Homeless di me*⁴⁷

Riparto per la mia città,
vecchia e nuova esperienza,
sempre la mia, sempre la stessa.
Eppure le gambe
Mi tremano un poco
E ho bisogno di vestiti di troppo
Per coprire uno strano freddo.
È sempre difficile
Trovarsi per strada
E non occorre essere
Senza fissa dimora
Nel momento in cui
La strada sempre ci spiazza
Perché ci espone la pelle
Al contatto col vivere.
Così, homeless,
rigo un mozzicone tra le dita.
Senza fissa dimora
Di me stessa,
forse è questa la mia vita.

⁴⁷ C. LAMBROCCO, *Homeless di me* in Scarp de’ tenis il mensile della strada, numero 182, giugno 2014.

1.7 Le dimensioni del fenomeno: la prima statistica ufficiale sulle persone senza dimora in Italia

“Barbone poi!” ripeteva Marco. “Io mi faccio la barba tutti i giorni, a secco perché non ho la schiuma da barba. Ma la gente dà etichette perché, siccome è troppo pigra per pensare, se dà l’etichetta agli oggetti e alle persone risparmia di osservarli nel profondo. Chiamalo “disadattato”, oppure “momentaneamente povero”, oppure “uno che semplicemente per le vicende della sua vita si è trovato per strada”. No, viene etichettato: “Barbone, sono tutti uguali!”⁴⁸.

Spesso le statistiche non hanno tenuto in adeguata considerazione il fenomeno delle persone senza dimora, che rischiano così di restare invisibili alla società. Per poter intervenire su una problematica sociale ampia e nascosta come è quella dell'emarginazione, invece, è necessario approfondire la conoscenza su questo fenomeno anche dal punto di vista quantitativo.

Per questo motivo, si farà ora riferimento principalmente alla più recente statistica ufficiale sulle persone senza dimora e sui servizi a loro dedicati presente nel nostro paese. Questo lavoro di ricerca risale al 2012⁴⁹ ed è frutto di un lunga rilevazione, durata circa tre anni, condotta da fio.PSD, Caritas italiana e Ministero del lavoro e delle Politiche sociali con la supervisione metodologica dell’Istat. Da questo lavoro emergono dati e considerazioni che smentiscono molti pregiudizi ancora diffusi nei confronti dei senza tetto. Una nota rivista di servizio sociale “Animazione sociale⁵⁰”, ha ripreso questi stereotipi per poi cercare di verificarne la veridicità o meno basandosi sui dati della realtà.

Ne è emerso è che:

1. Le persone senza dimora sono numerose: in Italia è stata stimata la presenza di più di 50.000 persone senza tetto;
2. L’homelessness non può essere considerato solo un fenomeno metropolitano: persone senza tetto sono presenti non solo nelle città che offrono più servizi (Milano è la capitale italiana dell’homelessness, seguita da Roma e Palermo), ma lentamente il

⁴⁸ BONADONNA, *Il nome del Barbone*, op. cit., p.39.

⁴⁹ Sono in corso lavori di aggiornamento con i dati relativi all’anno 2014, ma per il momento non sono ancora disponibili.

⁵⁰ Rivista Animazione sociale, *Per un’agenda culturale e politica con gli homeless*, febbraio/2013.

fenomeno sta coinvolgendo anche le Province, dove stanno nascendo nuovi servizi a bassa soglia come mense e dormitori;

3. Il senza dimora non è il “barbone”, figura presente nell'immaginario collettivo: le caratteristiche di queste persone sono molto cambiate rispetto al passato.

4. La prevenzione dell'homelessness è difficile, ma non impossibile: anche se si devono tenere in considerazione fattori di rischio che rendono più fragile la persona, non è impossibile prevenire l'emarginazione;

5. Non è corretto affermare che le persone senza dimora non saprebbero condurre una “vita normale”: il fenomeno è talmente variegato da rendere impossibile fare delle generalizzazioni. Nonostante alcune persone senza dimora necessitino di accompagnamento e sostegno nelle relazioni, la maggior parte delle situazioni è costituita da persone perfettamente in grado di sviluppare una propria rete di relazioni senza l'aiuto di operatori e volontari;

6. Anche il pregiudizio che considera i senza tetto come pigri e svogliati non trova conferma nei dati emersi, che fanno riflettere su come ad essere carenti siano le offerte di lavoro, non la volontà o la capacità di farlo.

7. Dalla ricerca emerge chiaramente come per dare risposta al continuo aumento delle persone che non hanno una casa, non è sufficiente aprire nuovi dormitori. Solo metà dei bisogni primari delle persone senza dimora vengono soddisfatti dai servizi a bassa soglia. Per questo motivo molti senza tetto non fanno più riferimento ai dormitori, ma utilizzano come dimora abituale stazioni, la strada o altri luoghi.

1.8 L'analisi della “Ricerca nazionale sulle persone senza dimora in Italia”.

L'obiettivo della Ricerca consisteva nell'indagare il fenomeno della povertà estrema concentrandosi in particolare sui meccanismi che portano all'homeless, facendo riferimento con questo termine a coloro che si trovano nell'impossibilità o nell'incapacità di provvedere autonomamente al reperimento e al mantenimento di una casa. Lo studio è stato condotto su 158 comuni italiani selezionati in base alla loro ampiezza demografica, ovvero tutti comuni con più di 70.000 abitanti.

Dai risultati della ricerca è emerso come le persone senza dimora che nei mesi di novembre-dicembre 2011 hanno utilizzato almeno un servizio di mensa o accoglienza notturna nei 158 comuni italiani in cui è stata condotta l'indagine, sono state stimate in

47.648 unità. In particolare, in Veneto le persone senza dimora sono state stimate in 3896 soggetti. Sono escluse da queste cifre quanti, tra le persone senza dimora, nel mese di rilevazione non hanno mai mangiato presso una mensa e non hanno mai dormito presso una struttura di accoglienza, oltre che minori, popolazioni Rom e tutte le persone che pur non avendo una dimora, sono ospiti in forma più o meno temporanea presso alloggi privati, ricevendo ospitalità da amici, parenti.

Le persone senza dimora stimate sono circa lo 0.2 % della popolazione iscritta regolarmente presso i comuni considerati. L'incidenza sul totale dei residenti è più elevata al Nord-ovest, dove le persone senza dimora sono circa lo 0,35% della popolazione residente, al nord-est è lo 0.27%, al centro lo 0.20%, nelle Isole lo 0.21% e al Sud lo 0,10%.

Quello che è stato rilevato da questa Ricerca può essere schematizzato in questi punti principali:

1. Più della metà dei senza dimora in Italia vive al Nord, più precisamente il 58,5%, poco più di un quinto (22,8%) nel centro e solo il 18,8% vive nel Mezzogiorno (8,7 % nel sud e 10% nelle Isole). Questi dati dipendono dal fatto che vi è una notevole concentrazione a Milano e a Roma, che alzano notevolmente le medie del Nord e del Centro. Dopo Roma e Milano troviamo Palermo, dove vive quasi l'80% di coloro che utilizzano i servizi nelle Isole, il 60,7% è costituito da stranieri. Tra i comuni che accolgono più persone senza dimora seguono Firenze, Torino e Bologna;
2. La maggioranza delle persone senza dimora è composta da uomini, stranieri, con meno di 45 anni. L'età media è di 42 anni, tenendo conto però, che circa un terzo ha meno di 35 anni. Gli stranieri sono più giovani degli italiani, hanno un'età media di 37 anni, mentre per gli italiani è di 50. La maggiore anzianità degli italiani si associa anche a una maggiore durata della condizione di senza dimora;
3. Oltre un quarto delle persone senza tetto lavora, principalmente con occupazioni a termine o saltuarie. Il 28,3% delle persone senza dimora dichiara di lavorare: si tratta in gran parte di lavoro a termine, poco sicuro o saltuario. I lavori più diffusi sono quelli a "bassa qualifica" nel settore dei servizi come facchino, trasportatore, addetto alla raccolta dei rifiuti, giardiniere, lavavetri, lavapiatti. Nel settore dell'edilizia, invece, sono impieghi come manovale o muratore e in quello

produttivo i lavori più diffusi sono bracciante, falegname, fabbro, fornaio. In media, le persone che hanno un lavoro guadagnano circa 350 euro mensili. Poco più del 50% delle persone senza dimora riceve aiuti in denaro da familiari, amici o associazioni di volontariato;

4. Gli eventi critici prevalenti che portano alla condizione di senza dimora sono soprattutto la perdita del lavoro e la separazione: il 61,9% dei senza dimora ha perso un lavoro stabile, il 59,5% si è separato dal coniuge e dai figli;

5. La quasi totalità delle persone senza dimora ricorre alla mensa;

6. Contrariamente a quanto comunemente si pensa, meno del 10% dei senza dimora chiede l'elemosina, il 65% riesce oggi a sopravvivere senza risorse, utilizzando solamente i servizi a bassa soglia;

Persone senza dimora e intervallo di confidenza per ripartizione geografica, regione e grande comune.

Anno 2011, valori assoluti

	Persone senza dimora	Intervallo di confidenza	
		Limite inferiore	Limite superiore
Nord-ovest	18.456	16.068	20.844
Lombardia	15.802	13.446	18.158
<i>Milano</i>	<i>13.115</i>	<i>11.354</i>	<i>14.876</i>
Piemonte	2.112	1.079	3.145
<i>Torino</i>	<i>1.424</i>	<i>560</i>	<i>2.288</i>
Nord-est	9.362	7.645	11.080
Emilia Romagna	4.394	2.706	6.083
<i>Bologna</i>	<i>1.005</i>	<i>481</i>	<i>1.529</i>
Centro	10.878	8.247	13.509
Toscana	2.612	1.562	3.662
<i>Firenze</i>	<i>1.911</i>	<i>1.114</i>	<i>2.707</i>
Lazio	8.065	5.049	11.081
<i>Roma</i>	<i>7.827</i>	<i>4.832</i>	<i>10.822</i>
Sud	4.133	2.731	5.535
Campania	1.651	967	2.334
<i>Napoli</i>	<i>909</i>	<i>555</i>	<i>1.264</i>
Isole	4.819	4.275	5.363
Sicilia	4.625	3.724	5.525
<i>Palermo</i>	<i>3.829</i>	<i>3.045</i>	<i>4.612</i>
Totale	47.648	43.425	51.872

Stima delle persone senza dimora con difficoltà ad interagire (PDI) e senza difficoltà in ITALIA e nel Veneto. Anno 2011 (valori assoluti e composizione percentuale)

	Italia		Veneto	
	n	%	n	%
PDI	4.429	9,3	184	4,7
Non PDI	43.219	90,7	3.712	95,3
Totale psd (=100%)	47.648	100,0	3.896	100,0

⁵¹ Dati forniti da fio.PSD tratti dalla Ricerca Nazionale sulla situazione delle persone senza dimora.

CAPITOLO SECONDO

Nascita, obiettivi e sviluppi del Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale per persone che si trovano in condizione di emarginazione”

“Il comportamento responsabile e il mantenimento di una dignitosa qualità della vita, se uniti ad un'attenzione e un accompagnamento costanti, possono essere la via che permette alle persone accolte di scoprire o riscoprire risorse, fiducia in sé stesse, desiderio di uscire definitivamente dall'emarginazione”.⁵²

Nella Provincia di Vicenza, a partire dal 2004, è nato un progetto innovativo in Veneto che si rivolge a persone che si trovano in una condizione di esclusione sociale. Denominato “Rete territoriale di inclusione sociale”, questo progetto mira a reinserire nella società persone che se ne trovano ai margini, avendo perso o non avendo mai creato dei legami con questa. Il Progetto prevede la collaborazione tra varie realtà distribuite nella Provincia, quali Enti locali, Ulss, Istituzioni religiose, Privato sociale, così da ottimizzare risorse, strutture e servizi.

Nella prima parte del capitolo verrà descritto in che cosa consiste il Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale”, quali realtà coinvolge e quali caratteristiche lo rendono innovativo. In seguito, si esporrà quanto è emerso entrando in contatto diretto con le sei Case di Accoglienza che compongono la Rete, tramite interviste ai responsabili e alle altre figure professionali presenti, la visione della documentazione prodotta dalle stesse e l'analisi dei rispettivi siti web. Verranno infine riportate alcune “storie di vita” di persone che hanno passato un periodo della loro esistenze in una di queste strutture, ma sono riuscite ad uscire dalla difficile situazione in cui si trovavano. Seguiranno delle considerazioni e riflessioni personali su quanto emerso con l'intento di evidenziare soprattutto le peculiarità di ciascuna struttura, che si differenzia dalle altre per caratteristiche proprie del territorio in cui si trova, la tipologia di ospiti e specifiche modalità di lavoro.

⁵² GRUPPO ABELE, *I servizi a bassa soglia* in www.gruppoabele.org/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/199

A conclusione dell'analisi si andrà ad indagare se può essere verificata l'ipotesi di partenza, ovvero: pur rimanendo fondamentali i servizi a bassa soglia come mensa e dormitori, è necessario sviluppare una progettualità condivisa con la persona e i servizi territoriali, che permette a chi vive una difficoltà di ri-mettersi in gioco e di poter essere re-inserito nella società.

2.1 Situazione di partenza e lettura del bisogno

Il progetto “Rete territoriale di inclusione sociale” nasce a partire dal pensiero di un gruppo di volontari del Ricovero notturno di Caritas Diocesana Vicentina. Durante gli anni di servizio, questi si sono interrogati sulle risposte date ai bisogni espressi da parte di persone in difficoltà presenti nel territorio della Provincia, ritenendole parziali e insufficienti. Questo pensiero è maturato gradualmente per poi venir esplicitato nel 2001 tramite una lettera formale ai rappresentanti delle principali amministrazioni comunali e alla Provincia.

Quello che si evidenziava è stato un aumento dei nuclei familiari e di individui singoli che si trovavano in situazioni di difficoltà, ed erano costretti a chiedere aiuto ai servizi sociali. Le problematiche che questi riportavano non erano solo economiche, ma legate anche ad aspetti relazionali, lavorativi, sanitari. Sempre più persone si sono rivolte a servizi come la mensa, il ricovero notturno, il servizio docce e la lavanderia, cercando risposte soprattutto a bisogni primari. Questi elementi trovavano conferma anche dai dati dell'Osservatorio di Caritas Vicentina che nel 2003 ha registrato un aumento del 23% negli interventi di aiuto finanziario alle famiglie rispetto al 2002⁵³. Lo Sportello accoglienza, aperto sei giorni alla settimana, ha registrato 1298 persone che nel 2003 hanno richiesto un aiuto.

“Ciò significa che le famiglie vicentine sono in crescente difficoltà”, spiega don Giovanni Sandonà, da diciotto anni direttore della Caritas diocesana. “E non si tratta di famiglie prevalentemente immigrate”.

Alle crescenti difficoltà delle famiglie e dei singoli si aggiungeva un ulteriore problema, ovvero il “policentrismo urbano”, che ha sempre caratterizzato la Provincia

⁵³ Caritas Diocesana Vicentina in www.caritas.vicenza.it

di Vicenza. Questo consisteva nella mancanza di centralità e attrazione del Capoluogo rispetto ad altri poli urbani (Bassano del Grappa, Schio, ecc..), con una distribuzione dei servizi sparsa e priva di collegamenti. Pur avendo gli stessi obiettivi, gli enti di volontariato, le associazioni e quanti altri si dedicavano alle persone in difficoltà, lavoravano in maniera autoreferenziale, senza scambi e collaborazione con altri. La mancanza di un unico centro catalizzatore di risorse e bisogni rendeva difficile leggere e riconoscere le problematiche generali legate alla povertà e di conseguenza anche un'adeguata presa in carico di queste situazioni.

Fino al 2004, prima dell'avvio del Progetto, le strutture che assicuravano il servizio di ricovero notturno a Vicenza erano l'Albergo Cittadino (di proprietà del Comune) e Casa San Martino (della Caritas Diocesana), nei territori limitrofi vi era solo "Il Caile", dormitorio notturno del Comune di Schio. Il servizio di mensa, invece, veniva assicurato dai Frati francescani di S. Lucia a Vicenza mentre nelle varie Parrocchie operavano le varie "Conferenze di San Vincenzo" con interventi di livello puramente assistenziale.

2.2 Avvio del Progetto e ruolo dei diversi attori

Per far fronte a questa situazione, come accennato sopra, la Caritas Diocesana di Vicenza ha pensato di coinvolgere le principali amministrazioni comunali della Provincia e la Provincia stessa, per condividere quanto emerso e coinvolgerli nell'assunzione di responsabilità, con la presa in carico condivisa di situazioni di emarginazione presenti nel territorio.

La Provincia di Vicenza, pur non essendo impegnata direttamente in queste tematiche dal punto di vista legislativo/istituzionale, dal 2004 ha promosso il "tavolo provinciale sui bisogni sociali", cui hanno partecipato fin da subito le Ulss della Provincia, i Presidenti delle Conferenze dei sindaci delle stesse, la Caritas Vicentina e i Comuni di Arzignano, Bassano, Lonigo, Montebelluna, Montebelluna, Nove, Schio, Thiene, e Vicenza. Il primo argomento trattato da questo Coordinamento sono state le emergenze sociali.

Da qui nasce l'idea di creare un Progetto come quello della "Rete" che, come dice il nome, consiste nel riconoscimento di sei "poli" dislocati nel territorio di Vicenza e

Provincia. In ciascuno è presente una Casa di Accoglienza per persone che si trovano a vivere una situazione di emarginazione o fragilità sociale.

Anche se le problematiche degli ospiti di queste strutture sono molto eterogenee e tali da richiedere l'attivazione di progetti “ad hoc”, principalmente queste sono accomunate dal non possedere un alloggio dove vivere. Tra gli ospiti delle varie realtà vi sono migranti, persone con problemi di tipo economico, psichico o sanitario, tossicodipendenti che non sono riusciti a concludere programmi terapeutici, vittime di tratta, ma anche donne fuggite a situazioni di violenza o altre persone prive di reti affettive e familiari.

Le sei Case di Accoglienza che oggi compongono la Rete territoriale sono state costituite man mano negli anni, a seguito dell'ottenimento di finanziamenti tramite Bandi promossi dalla Fondazione Cariverona. Alcune delle strutture erano già presenti prima dell'avvio del Progetto, mentre altre sono state create ex novo (come si vedrà dettagliatamente parlando di ogni singola struttura).

Tutte queste strutture offrono servizi a bassa soglia⁵⁴ rivolti a chi si trova in condizioni estreme di emarginazione ed è privo di punti di riferimento e di risorse. Questi servizi sono accessibili e informali, consistono in attività legate alla cura della propria persona, alla distribuzione di vestiario e la lavanderia, oltre al segretariato sociale e all'ascolto. Questo avviene senza avviare necessariamente un programma riabilitativo e di cura. L'obiettivo primario è salvaguardare/tutelare la salute, contenere le emergenze e i rischi a cui la vita in strada espone. “*Bassa soglia*” significa quindi facile accessibilità (procedure burocratiche minime, sostegno immediato ai bisogni primari, garanzia di privacy, ecc..) e accoglienza, ascolto, miglioramento della qualità della vita. Le regole e le condizioni di questi servizi sono estremamente semplici e flessibili perché la filosofia che li anima è quella della «limitazione del danno». Questo porta a un beneficio per la persona e, indirettamente, anche del contesto sociale.

Oltre a questi servizi essenziali, ciascuna Casa prevede anche un progetto individualizzato con la persona, laboratori (occupazionali, artistici, espressivi, di

⁵⁴ GRUPPO ABELE, *I servizi a bassa soglia* in www.gruppoabele.org/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/199

recupero della propria autostima). Per ogni ospite inserito all'interno delle strutture viene steso un progetto personalizzato: questo lavoro è svolto dall'assistente sociale o educatore della struttura. Il Progetto individualizzato viene elaborato da un professionista con la persona e in collaborazione con i servizi pubblici o specialistici (psichiatria, Ser.D, eventuali servizi socio-sanitari coinvolti) e territoriali (Cooperative sociali per il reinserimento lavorativo e simili), con cui tutte le Case di accoglienza cooperano per la sua attuazione concreta, con la divisione di compiti e ruoli.

2.3 Obiettivi del Progetto

L'obiettivo che il Progetto "Rete territoriale di inclusione sociale" si pone è quello di reinserire e tutelare le persone che vivono una condizione di emarginazione sociale o di fragilità (non si trovano ancora isolati, ma corrono questo rischio). Questo è possibile anche grazie ad una rete di collegamenti sul territorio che intervengono a sostegno del soggetto là dove questi si trova. Così, ad esempio, una persona di Bassano non è costretta a spostarsi a Vicenza per usufruire dei servizi. Si mira a creare un tessuto sociale dove i soggetti in difficoltà sono costantemente tutelati e incentivati ad un recupero della propria dignità e ad uscire dallo stato di esclusione in cui si trovano. Questo avviene attuando percorsi di re-inclusione sociale di persone che hanno rotto tutti i legami con una "vita normale" e di inclusione per persone che invece non hanno ancora creato relazioni significative e contatti con la società, come nel caso dei migranti. In entrambi i casi, comunque, si tratta di soggetti privi delle risorse necessarie per soddisfare anche i bisogni basilari.

2.4 La distribuzione di compiti e ruoli all'interno del Progetto

Al momento della stesura del Progetto Rete territoriale è stata stabilita la divisione dei compiti tra i vari protagonisti.

Ogni polo della rete deve programmare l'attivazione di servizi essenziali, quali: mensa, ricovero notturno (chiamato anche dormitorio), segretariato sociale (nello specifico questo servizio ha come scopo quello di garantire un accompagnamento individualizzato per l'inclusione sociale dei singoli soggetti), docce, lavanderia e il laboratorio occupazionale a bassa soglia (al fine di stimolare la volontà di tornare

autonome in quelle persone che rischiano di venire sopraffatte dall'apatia e dalla scarsa stima di sé).

La Caritas Diocesana Vicentina, invece, si è assunta un ruolo di stimolo verso le Istituzioni pubbliche, private e di volontariato, su scala provinciale e diocesana (in quanto i territori della Provincia e della Diocesi non coincidono), in particolare promuovendo l'avanzamento dei singoli progetti locali nei vari Poli, fino alla loro fase esecutiva. Inoltre, si è fatta onere di proporre ai singoli Comuni un *“Protocollo di intesa sull'attività del volontariato titolare di partecipazione nell'ambito del Progetto Rete Territoriale di Inclusione Sociale”*. L'obiettivo di questo accordo era riconoscere al volontariato coinvolto nei diversi poli non un semplice compito di erogatore di prestazioni fornitore di servizi a basso costo per i Comuni, ma un'espressione di cittadinanza attiva e partecipata, con il coinvolgimento dei cittadini nella gestione di centri e nella programmazione di alcune attività svolte. La Caritas Diocesana, oltre ad aver avuto il ruolo di soggetto promotore del Progetto, negli anni continua ad assicurare la formazione di volontari che poi sono impegnati in tutti e sei i poli della Rete, trasmettendo uno stile di relazione che attribuisce più importanza allo “stare” più che al “fare”.

Il contributo che ha dato la Fondazione Cariverona, invece, è stato quello di finanziare il Progetto per il primo biennio, seguendone poi lo sviluppo e monitorandone contenuti, gestione e risultati. Per l'avvio dello stesso è stato fondamentale il suo contributo economico (per il primo biennio è stato di 5.297.000 euro), ottenuto negli anni a seguito di vincita di appositi “Bando” di finanziamento da parte degli enti comunali. La somma è stata utilizzata principalmente per la ristrutturazione fisica di strutture esistenti e per costruirne di nuove, nonché per altre spese di avvio. Altre risorse finanziarie derivano da fondi propri dei Comuni e dalla Caritas.

Un ruolo fondamentale nel Progetto è ricoperto anche dai servizi specialistici (Ser.T, Psichiatria, SIL e tutti i servizi che si occupano di integrazione) distribuiti sul territorio che collaborano e sono inseriti nei progetti degli ospiti delle Case. Oltre a questi, nel territorio vi sono anche Associazioni di volontariato che contribuiscono al reinserimento delle persone inserite nelle varie realtà.

2.5 La condivisione con il territorio

Infatti, sin dall'inizio del Progetto è stata resa chiara la volontà di rendere le comunità di riferimento protagoniste attive, coinvolte nelle attività dei Centri di Accoglienza. Si è scelto di attribuire il ruolo di capofila agli Enti comunali, riferimenti istituzionali per eccellenza. Questa decisione ha come fondamento la consapevolezza che se le Case si pongono come strutture aperte, radicate e integrate nel territorio, sostenute nella loro progettualità dalle istituzioni locali, hanno maggiori possibilità di essere percepite come risorsa e di sussistere significativamente nel tempo.

I Comuni capofila, con un ruolo nelle rispettive Conferenze dei Sindaci, hanno coinvolto e richiamato alla compartecipazione economica dell'Ulss di riferimento, nonché i Comuni limitrofi di minori dimensioni inserendo il Progetto, per alcune Ulss, nei relativi Piani di Zona. Si tratta di un percorso in continua evoluzione che ha raggiunto livelli differenti nei diversi poli, ma che in generale caratterizza tutte le realtà coinvolte.

2.6 Aspetti economici del Progetto

Il sostegno finanziario della Fondazione al progetto, a partire dal 2005, è consistito in una cifra pari a 5.297.000 euro per i cinque poli coinvolti, destinati a interventi immobiliari con la costruzione o la ristrutturazione di strutture nonché per la copertura dei costi di gestione, in misura significativa per la prima fase di avvio. A questa somma vanno aggiunti 75.000 euro a favore di Caritas Vicentina finalizzati alla copertura di costi di coordinamento e monitoraggio in itinere.

In particolare, è da citare l'ampliamento dell'Albergo cittadino a Vicenza, la ristrutturazione e l'allargamento dell'asilo notturno acquisito dai frati minori cappuccini a Bassano, l'ampliamento della struttura già esistente a Valdagno, il potenziamento dei servizi a Schio che comporta la ristrutturazione di un immobile della parrocchia di San Pietro, la realizzazione di un nuovo centro presso la Casa Dalli Cani ad Arzignano.

2.7 Principi e concetti guida del progetto

Gli elementi che caratterizzano il Progetto sono la *centralità* e la *dignità della persona*, che viene messa al centro e sostenuta nel percorso di reinserimento sociale.

Oltre a ciò, tutte le realtà si impegnano a fare rete, a livello locale con le istituzioni e le diverse realtà inserite nei progetti, e a livello di rete orizzontale nel rapporto tra i diversi poli. Tra questi vi è collaborazione e uno scambio di informazioni sulle persone accolte: la loro provenienza, le problematiche incontrate e le soluzioni operative che sono state attuate. In questo modo si creano momenti di riflessione utili per la corretta mappatura dei bisogni espressi dal territorio, nonché per una lettura delle evoluzioni e tendenze in atto, con suggerimenti e consigli sulle modalità di lavoro. In questo modo è possibile accumulare un patrimonio di conoscenze e “buone pratiche”, che possano proporsi come Linee guida per le varie realtà.

Altrettanto importante è, a livello locale, la creazione di una rete definita “verticale”, che mira a promuovere interessamento e corresponsabilità della comunità di riferimento, le istituzioni e il territorio in generale. Questo può rappresentare una garanzia di sopravvivenza e sostenibilità anche economica del progetto, perché al di là dell'iniziale sostegno della Fondazione, la responsabilità è condivisa anche dal punto di vista economico.

Riassumendo, potremmo individuare tre parole chiave del Progetto, ovvero: *rete*, *territorio*, *inclusione*.

La *rete* è considerata da tutti i protagonisti del progetto una modalità di lavoro che permette di ottimizzare le risorse, evitando sovrapposizioni o settorializzazione delle risposte. Fare rete significa creare un coordinamento sia su base provinciale (tra i diversi poli della rete) che locale (tra il singolo polo e i servizi specialistici, i servizi sociali del Comune in cui si trova la struttura, i servizi sanitari, le associazioni di volontariato presenti in quel territorio).

Il *territorio* è il punto in cui avviene l'analisi e il monitoraggio dei bisogni della cittadinanza, da dove si controlla la loro evoluzione, e si tenta di dare delle risposte.

L'*inclusione* è il percorso che permette alle persone escluse di riacquistare diritti, di vedersi restituita una cittadinanza negata attraverso percorsi di reinserimento nella società. Questo è reso possibile con progetti personalizzati che tengono conto delle difficoltà del singolo. Ad esempio una persona con problemi di dipendenza avrà un progetto che prevede la collaborazione del Ser.T, una persona appena uscita del carcere dopo aver scontato la pena se si ritrova in strada rischia di ricadere nel circolo

della criminalità. Come vedremo nelle pagine seguenti, durante le interviste è emerso come i laboratori occupazionali come la ciclofficina o il laboratorio di falegnameria permettono alla persona di acquisire abilità e di imparare a rispettare regole e scadenze che gli saranno utili nel cercare un'attività lavorativa. Oltre a questi, sono fondamentali anche il servizio di accompagnamento nella stesura del proprio curriculum, il corso di informatica e di italiano. Le Case di Accoglienza si propongono come un luogo che aiuta la persona a ritrovare la motivazione a reinserirsi nella società.

In questo contesto è fondamentale per il soggetto, il reinserimento o la creazione di una rete di relazioni, sia amicali che con i servizi sociali e sanitari, affinché gli vengano garantiti diritti elementari.

Negli anni è cambiata l'ottica del servizio sociale: non più assistenziale, ma di condivisione con la persona e di rieducazione, e questo ha avuto un riflesso anche nei servizi: non più erogatori di beni, ma promotori di autonomia, con la costruzione e ricostruzione di percorsi. Si punta quindi ad offrire non un semplice assistenzialismo, ma ad inserire le persone in percorsi che si pongono come obiettivo ultimo il ritorno all'autonomia. Non sempre questo è possibile, ma si cerca comunque di aiutare il soggetto ad uscire dalla situazione di difficoltà in cui si trova e migliorare la sua qualità di vita.

CAPITOLO TERZO

LA RICERCA: VERIFICA OPERATIVA DEL FUNZIONAMENTO DELLE SEI CASE DI ACCOGLIENZA DELLA RETE

Al fine di conoscere meglio il funzionamento del Progetto sono state intervistate diverse figure professionali, una per ciascuna Casa di Accoglienza. Nello specifico, per quanto riguarda “Casa Dalli Cani” ad Arzignano e “Casa Mulini d'Agno” l'intervista si è tenuta con il responsabile della struttura, a Bassano invece con una volontaria, a “Casa S. Martino” e l’“Albergo Cittadino” con l'educatore e a Schio con l'assistente sociale e un'educatrice.

Le sei Case di Accoglienza della Rete sono:

- Casa Dalli Cani a Arzignano è di proprietà del Comune di Arzignano e gestita dalla Cooperativa Cosmo di Vicenza;
- Casa Mulini D'Agno a Valdagno è del Comune di Valdagno, gestita dalla Comunità Papa Giovanni XXIII;
- Casa S. Francesco a Bassano è del Comune, gestita dalla Cooperativa Avvenire di Bassano;
- Casa Bakhita a Schio è del Comune, gestita dalla Cooperativa Samarcanda di Schio;
- L'Albergo Cittadino è del Comune di Vicenza, gestito dalla Cooperativa Cosep di Padova (la stessa che gestisce l'Asilo Notturmo per persone senza dimora a Padova);
- Casa S. Martino (dormitorio) e Casa S. Lucia (mensa) sono della Caritas Diocesana Vicentina gestita responsabili, educatori e volontari;

Le interviste sono state mirate all'approfondimento di quattro tematiche principali.

1) Cambiamento negli ultimi anni delle persone che si rivolgono ai servizi

Le interviste sono iniziate con aspetti più tecnici sulla struttura: di quanti posti dispone, che figure professionali vi operano, la presenza o meno di volontari. Poi sono

stati chiesti agli operatori dei dati descrittivi sulle persone accolte: quante sono state nell'ultimo anno, come le problematiche siano cambiate rispetto agli anni precedenti, qual è l'età media e la loro nazionalità. Poi, l'intervista si è spostata su aspetti personali e soggettivi degli ospiti, ovvero quali problematiche porta con sé la persona che si rivolge alla Casa di Accoglienza, quali sono le richieste che porta e quali i bisogni inespresi, impliciti.

2) Il percorso di aiuto per la persona

Si è poi indagato come avviene il primo contatto con la persona, quali sono le modalità di accesso al servizio e in base a quali criteri viene presa in carico o meno. Una volta avviata la presa in carico come funziona il processo di aiuto, l'esistenza o meno di una progettualità condivisa e quali sono i servizi offerti. Su questo punto in particolare, si vuole indagare se i criteri di accoglienza sono gli stessi per tutti i poli della rete.

3) Il reinserimento nella società della persona senza dimora

Prima di tutto, è stato chiesto agli operatori qual è l'obiettivo generale e quali quelli più specifici e a breve termine che la Casa di Accoglienza si propone. Successivamente, si è voluto analizzare con l'aiuto degli operatori, quali sono le modalità di lavoro, le risorse e i progetti che vengono utilizzati per cercare di reinserire la persona nella società. Durante i colloqui si è cercato di capire quali sono i servizi a bassa soglia (mensa, dormitori, lavanderia, docce) presenti all'interno di tutte le strutture, ma in particolare come ciascuna struttura offra progetti e servizi appositi, come laboratori occupazionali o artistici, percorsi di inserimento lavorativo, appartamenti di sgancio.

4) La Rete territoriale di inclusione sociale

In questa parte si è indagata la visione che i vari professionisti hanno sul Progetto della Rete territoriale, cosa ne pensano e che rapporti hanno con le altre Case di Accoglienza. La domanda che gli è stata fatta è se ritengono che il Progetto della Rete permetta di dare maggiori risposte alle persone in difficoltà, direttamente nel territorio dove vivono e i cambiamenti che sono avvenuti dall'avvio di questo Progetto.

2.8 Registrazione delle interviste

Segue ora la trascrizione di quanto emerso dalle interviste, con la costruzione di una griglia di presentazione di ogni struttura.

- **Casa Santa Lucia e Casa S. Martino a Vicenza, Caritas Diocesana Vicentina.**

<p>NOME CASA DI ACCOGLIENZA: Casa S. Martino e Casa S. Lucia</p> <p>LUOGO IN CUI E' SITUATA: Vicenza</p> <p>PROPRIETA': Caritas Diocesana Vicentina</p> <p>GESTIONE: Caritas Diocesana Vicentina – Associazione DiakoniaOnlus</p> <p>PERSONALE ASSUNTO: 3 educatori (1 full time, 2 part-time)</p> <p>PERSONALE VOLONTARIO: 745, con continuo ricambio e corsi di formazione</p> <p>SERVIZI EROGATI: mensa, lavanderia e docce, segretariato e percorsi di inclusione sociale, ricovero notturno, appartamenti di sgancio, laboratori occupazionali, redazione giornale di strada</p> <p>NUMERO UTENTI (periodo invernale 2013-2014): 218, di cui 51 italiani e 167 stranieri, per una media di 51 presenze a notte.</p> <p>ETA' MEDIA OSPITI: 35 anni</p>

Casa San Martino e Casa Santa Lucia sono i due spazi dove la Caritas Diocesana di Vicenza ospita e si prende cura delle persone che si trovano in una condizione di esclusione sociale. Si evidenzierà come nel corso di oltre quindici anni di attività delle Case, si sia consolidato e “professionalizzato” il volontariato che presta servizio.

Casa San Martino è una struttura di ricovero notturno per chi è senza un'abitazione aperta nel 1998. Questa Casa di Accoglienza ospita persone senza dimora che vengono inserite all'interno di un progetto. Alla connessione tra progetto e il poter dormire nella struttura, però, viene fatta eccezione durante i mesi più freddi (ovvero da novembre a

marzo), quando la stessa viene aperta a tutti chi, passando gran parte delle sue giornate in strada, è continuamente sottoposto alle intemperie. Durante l'inverno di parla di “emergenza freddo” e si dà priorità alla protezione di tutte le persone che rischiano la vita per il freddo.

A **Casa Santa Lucia**, invece, si trovano i servizi di: Sportello di accoglienza e di Segretariato sociale, la mensa, le docce, la lavanderia, il laboratorio occupazionale, i corsi di italiano per stranieri e la redazione di Scarp de' Tennis, il giornale di strada che verrà approfondito in seguito.

Quello che emerge andando ad intervistare l'operatore di Casa S. Lucia e Casa S. Martino sono in particolare due concetti chiave: “Accoglienza” e “Accompagnamento”. Prima di tutto la persona viene accolta, tenendo conto di quali sono le sue richieste e cercando di capire se queste coincidono con le necessità effettive, o se vi siano in realtà anche altri bisogni latenti.

L'accompagnamento invece, spiegano gli educatori, avviene durante tutto il progetto personalizzato e spesso ha tempistiche molto lunghe. La persona viene sempre affiancata dall'educatore e sostenuta nel far fronte alle difficoltà che l'hanno portata a trovarsi in questa situazione. L'accompagnamento ha quindi due componenti: si presenta come sostegno psicologico - morale e soprattutto indirizzare la persona presso i vari servizi territoriali. Le figure professionali presenti all'interno di questi servizi sono varie: ci sono operatori e educatori, che collaborano con altre figure come lo psicologo dello Sportello Psicologico o l'avvocato di strada. Ogni settimana a Casa S. Lucia sono fissati due momenti di confronto (équipe) tra tutte le figure che vi lavorano.

Casa S. Lucia quindi, prima di tutto è un Centro di ascolto e di aiuto, dove l'obiettivo è quello di capire con dei colloqui con l'operatore, quali sono le esigenze della persona, per poi cercare di trovarne una risposta. In seguito, approfondendo pian piano la conoscenza della persona, ci si interroga sui motivi che l'hanno portata a fare queste richieste. In molti casi il bisogno è solo la punta dell'iceberg di un disagio più profondo, molto più complesso da decodificare. Quindi, se l'esigenza immediata della persona consiste nel soddisfacimento di un bisogno primario (cibo, doccia) si fa subito

fronte a ciò. Se invece a presentarsi sono difficoltà familiari, sanitarie (con la perdita della residenza non si ha l'accesso al SSN) psicologiche o abuso di sostanze, con i colloqui si cerca di capire se è possibile intraprendere un percorso al riguardo.

In molti casi, si risponde ai bisogni di prima necessità per cercare di creare un rapporto di fiducia con la persona e formulare con questa un progetto. Naturalmente nella maggior parte dei casi, questo richiede tempi molto lunghi.

Le principali problematiche che portano una persona a rivolgersi a Casa S. Lucia e Casa San Martino.

Un altro elemento molto importante emerso dal colloquio con gli operatori riguarda la soggettività di ogni situazione: ogni persona porta delle problematiche personali che rendono impossibile, oltre che scorretto, fare qualsiasi tipo di generalizzazione o paragone tra una situazione e un'altra. Ci sono persone che hanno perso il lavoro e le difficoltà a questo seguite le hanno portate a vivere in strada, c'è chi perde il permesso di soggiorno e si trova impossibilitato a lavorare, chi ha difficoltà familiari, oltre a tutte le problematiche legate a vari tipi di dipendenze. Tra strada e dipendenze vi è una sorta di circolo vizioso: le difficoltà della vita in strada portano a volte ad avvicinarsi al rischio di dipendenze, e viceversa il vivere una dipendenza pregressa porta a maggior rischio di trovarsi senza un posto dove stare. Vivere in strada, infine, amplifica anche le difficoltà psicologiche e questa stanchezza può portare a rabbia e aggressività e depressione.

Inoltre, evidenziano gli operatori, la crisi economica e la mancanza di lavoro hanno portato negli ultimi a un notevole aumento delle persone che si rivolgono ai servizi Caritas.

Come avviene il percorso di aiuto alla persona e la sua "presa in carico".

A Casa S. Lucia sono attivi ogni mattina due sportelli: uno chiamato Sportello Accoglienza, che fa fronte soprattutto all'emergenza, ai bisogni "materiali" (la mattina

vengono fatte le prenotazioni per mangiare alla mensa o passare la notte al dormitorio); l'altro è invece lo Sportello Educatore, che cerca di aiutare le persone con l'attivazione delle risorse del territorio, collaborando quindi con le assistenti sociali dei Comuni, l'ULSS, il Ser.D, le altre Case presenti in Diocesi e gli altri servizi, formulando progetti con la persona che tendano all'autonomia della stessa. Si parte dalla lettura del bisogno e della situazione della persona: se questa ha problemi legati ad esempio all'abuso di alcool, si cerca prima di tutto di non farlo dormire in strada, per poi cercare di togliere la dipendenza, facendo rete con il medico, il Ser.D o l'assistente sociale e cercando di reinserire la persona in qualche attività.

Alcuni servizi come la lavanderia, docce e mensa, sono anche per "esterni", ovvero quelle persone che si avvicinano saltuariamente alla Caritas senza seguire un progetto preciso, ma per le quali si ritiene comunque importante dare risposte immediate. Per queste ultime, puntualizzano gli operatori, ci sono regole un po' diverse: per esempio per la mensa la persona può accedere a questo servizio per alcune volte, trascorse le quali le si chiede di fissare un colloquio con l'operatore per capire da dove derivano le sue difficoltà e come farvi fronte. A volte ci vuole molto tempo per capire perché quella persona si trova in quella situazione.

L'obiettivo a lungo termine a cui si tende è il ritorno della persona all'autonomia, ma molto dipende dalla situazione di partenza: se per alcune persone questo può essere visto come un obiettivo raggiungibile nel breve periodo, per gran parte dei casi questo percorso si prospetta come lungo e incerto e per alcuni non si può parlare di autonomia totale. Anche l'instaurare un rapporto di fiducia e il creare un progetto condiviso richiede tempistiche molto lunghe: chi si trova in strada ha alle spalle vissuti spesso tragici e ritrovare una stabilità richiede pazienza.

Per quanto riguarda il Progetto Rete territoriale di inclusione sociale, gli operatori sostengono che "fare rete" è fondamentale sia per lo scambio di informazioni che per dare la maggiore efficacia possibile ai vari servizi, che altrimenti correrebbero il rischio di lavorare in ordine sparso. I contatti tra le Case di Accoglienza sono settimanali e l'obiettivo che ci si pone è quello di sviluppare una progettualità il più possibile condivisa. Inoltre, grazie al Progetto Rete territoriale di inclusione sociale i

Comuni coinvolti prendono in carico le persone in difficoltà presenti nel proprio territorio, cercando di includerle e reinserirle nella società.

Casa di Accoglienza “Alice Dalli Cani”, Arzignano.

NOME CASA DI ACCOGLIENZA: Casa A. Dalli Cani

LUOGO IN CUI E' SITUATA: Arzignano

PROPRIETA': Comune di Arzignano

GESTIONE: Cooperativa Cosmo (Vicenza)

PERSONALE ASSUNTO: 1 Assistente sociale, 2 educatori

PERSONALE VOLONTARIO: 5- 6 volontari a rotazione

SERVIZI EROGATI: mensa, lavanderia e docce, segretariato e percorsi di inclusione sociale, ricovero notturno, appartamenti di sgancio, laboratori occupazionali;

NUMERO UTENTI (da ottobre 2013 a marzo 2014): 26, di cui 20 uomini e 6 donne. 14 italiani e 12 stranieri

ETA' MEDIA: il 70% ha un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni.

“Casa Alice Dalli Cani”, del Comune di Arzignano, accoglie persone adulte di entrambi i generi che si trovano in una situazione di difficoltà. È aperta dal 1 ottobre 2011 ed è gestita dalla Cooperativa sociale “Cosmo”, che ha sede a Vicenza.

Gli operatori della Cooperativa collaborano con alcuni volontari Caritas e questo ha permesso di tenere aperta la struttura tutti i giorni della settimana e durante le feste. All'inizio l'unico servizio presente era il dormitorio, ma da gennaio 2012 è stata inserita la figura dell'assistente sociale e sono stati attivati vari laboratori (occupazionali e artistici). Da quest'anno, inoltre, la struttura ha prolungato il suo orario di apertura dalle 13 fino le 8 della mattina seguente.

Casa “A. Dalli Cani” è composta da un edificio principale che può contenere al massimo 12 posti (8 per gli uomini e 4 per le donne) e da dei piccoli appartamenti di sgancio a questa adiacenti che possono accogliere fino a cinque persone in difficoltà. La Casa accoglie persone in difficoltà residenti nel territorio dell'Ulss 5, ma in situazioni di emergenza possono esserci delle eccezioni per persone residenti fuori dal territorio dell'Ulss. A questo proposito, nel 2013 è stato redatto un Protocollo tra Arzignano e alcuni Comuni limitrofi che delinea le specifiche responsabilità e la presa in carico dei casi in base alle specifiche situazioni e al Comune di provenienza. L'operatrice mi ha raccontato che ci sono stati casi di persone che avevano perso la residenza e in questi casi si cerca di capire come gestire la situazione, stabilendo un tempo per aiutare la persona quando possibile a riacquistarla.

All'interno della Casa si trovano servizi assistenziali come il dormitorio, la mensa, i bagni e la lavanderia. Vi sono poi due laboratori, curati dai volontari: uno artigianale - occupazionale e l'altro più artistico. Entrambi forniscono alla persona che vi partecipa un rimborso simbolico di 40 euro al mese (in alcuni casi questo piccolo incentivo è stato utilizzato come forma di micro-credito per piccoli investimenti o come caparra per un'abitazione). Il laboratorio occupazionale si propone di insegnare alla persona a rispettare regole e scadenze e a creare oggettistica che poi viene venduta nelle piazze durante feste o mercatini: questo le permette di relazionarsi con molte persone, volontari e cittadini. La responsabile della struttura durante il colloquio ha raccontato con molta soddisfazione come due ospiti, dopo aver imparato a costruire dei cesti, l'abbiano poi a loro volta insegnato a un gruppo di scout, passando così da fruitori a insegnanti. Le proposte artistiche, invece, mirano a far emergere l'espressività e le emozioni della persona. Lo scorso anno, ad esempio, è stato realizzato un calendario con le foto ritratto degli ospiti, mentre in questi ultimi mesi si sta lavorando a un progetto chiamato “Ri-mapping”, che consiste in una mappatura di Arzignano dal punto di vista di una persona senza dimora, una sorta di lettura affettiva della città. Il messaggio che si vuole trasmettere con questi laboratori è quello di non vergognarsi della difficile situazione che si sta vivendo, ma di provare invece a raccontarla e ad esprimersi. Anche se “Casa Dalli Cani” non ha finalità terapeutiche, la responsabile ritiene che queste attività possano essere considerate una terapia.

Il funzionamento della struttura.

Il primo contatto con la persona può avvenire con modalità differenti: con una richiesta di accoglienza da parte dei servizi o con la sua presentazione spontaneamente. L'assistente sociale presente nella Casa di Accoglienza svolge un lavoro di segretariato e si occupa di creare per la persona collegamenti con il territorio. Se la persona proviene da un altro Comune e non da quello di Arzignano, si contatta il suo Comune di provenienza per capire se è possibile pensare ad un progetto insieme, tenendo conto, però, che i referenti della presa in carico in linea di massima rimangono gli operatori del Comune dove la persona ha la residenza. La presa in carico tiene conto di tutti i limiti e le fatiche del caso. L'accoglienza delle persone a Casa "A. Dalli Cani" si propone di metterle nella condizione di riattivarsi: la progettazione viene realizzata con la persona, considerando quali sono le risorse economiche e i tempi che si hanno a disposizione e tenendo conto che rimane fondamentale la possibilità di collaborare con servizi specialistici, come il Ser.T o la psichiatria. Inoltre, all'interno di Casa "Dalli Cani" la persona può disporre di un ambiente dove poter avere la propria intimità, con degli spazi personali (la Casa è molto grande e offre spazi di privacy, le stanze per la notte sono pensate per due persone) e servizi che rispondono ai suoi bisogni primari, oltre a venir preso in carico da un equipe.

La struttura apre all'una per il pranzo, dopo il quale è prevista la possibilità di stare mezz'ora in camera per riposarsi. Al pomeriggio ci sono i laboratori e alle sette la cena. Dopo cena è possibile uscire, per poi rientrare in struttura entro le dieci e mezza. Il mattino dopo è prevista la colazione dalle 7 alle 7.45 e poi, chi non ha appuntamenti con l'assistente sociale, esce dalla struttura per rientrare per pranzo. Questo è possibile anche il sabato e la domenica, perché i volontari svolgono servizio in struttura il weekend e durante le feste. L'affluenza delle persone è diversa nelle varie fasi della giornata (a pranzo a volte sono presenti dieci persone, altre volte sono due o tre) perché alcune persone lavorano, altre preferiscono mangiare presso altri servizi.

La mensa, la lavanderia sono accessibili anche a persone esterne che al momento non sono accolte nella struttura, ma sempre con un piccolo progetto con l'assistente sociale. L'educatore all'interno della struttura, invece, gestisce i laboratori e ogni tanto organizza anche qualche serata. Gli operatori, invece, si occupano dell'assistenza agli

ospiti. La responsabile della struttura è una psicologa, ma si occupa soprattutto di attività di gestione e coordinamento.

Durante il colloquio con questa emerge come nel tempo le persone che si rivolgono alla struttura siano aumentate, anche perché la struttura viene sempre più conosciuta e presa come punto di riferimento ad Arzignano. Negli ultimi sei mesi sono state accolte 34 persone, con una media di 60 giorni ciascuno.

Specificato dalla Responsabile come “il miglioramento della situazione e condizione di vita in cui si trova la persona viene sempre progettato e pensato partendo dalla situazione di partenza della persona”, vengono quindi chiariti i passi successivi del lavoro.

Dato che l'obiettivo che la struttura si propone è il ritorno all'autonomia delle persone che vengono accolte, questo concretamente avviene in primo luogo con l'accompagnamento nella ricerca di un lavoro (aiuto nello stilare il proprio curriculum, ricerca di contatti da parte dell'assistente sociale, eventuale segnalazione la persona al SIL – Servizio Inserimento Lavorativo dell'ULSS per le categorie protette). Segue quindi il sostegno per questioni burocratiche quali l'eventuale richiesta di invalidità e la regolarizzazioni di situazioni e documenti vari quali il permesso di soggiorno, la residenza anagrafica e simili. “Anche ad Arzignano”, spiega peraltro la responsabile della struttura, “il ritorno all'autonomia non è sempre possibile”.

Anche la ricerca e il mantenimento di una casa dove vivere in maniera autonoma è una questione complicata, “soprattutto se si tiene conto che molte di queste persone hanno difficoltà personali legate all'età, alla lingua e molte altre”.

Gli operatori e il Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale”.

La struttura di Accoglienza collabora con Vicenza la Caritas per persone con difficoltà nei documenti, e viceversa quando loro trovano qualcuno con residenza nell'Ulss 5 avvertono. Anche con Schio si collabora molto, anche con la formazione quando la casa era appena nata. Il lavoro quotidiano poi rende difficile curare le relazioni della rete perché assorbe molto, ma si cerca quando possibile di collaborare. Non ci sono

obiettivi educativi, ma si impongono regole che servono a tutelare la convivenza tra persone con nazionalità diverse, età.

Casa di Accoglienza “Mulini D’Agnò”, Valdagno

NOME CASA DI ACCOGLIENZA: Casa Mulini D’Agnò

LUOGO IN CUI E’ SITUATA: Valdagno

PROPRIETA’: Comune di Valdagno

GESTIONE: Comunità papa Giovanni XXIII

PERSONALE ASSUNTO: 1 responsabile, 1 educatore

VOLONTARI: 5, presenti soprattutto la domenica

SERVIZI EROGATI: rispetto ad altre realtà, questa ha un funzionamento differente trattandosi di una “casa famiglia” vera e propria; pertanto ognuno degli ospiti ha i propri spazi e turni per il mantenimento e la gestione della stessa.

NUMERO UTENTI: attualmente 9 persone

“Casa Mulini D’Agnò” a Valdagno, rispetto alle altre Case di accoglienza con cui si è entrati in contatto, è una realtà del tutto particolare.

Gestita dalla Comunità Papa Giovanni XXIII, si basa su valori come la solidarietà e la fratellanza, che realizzano concretamente con il vivere con i poveri, riconosciuti come propri maestri. Attualmente nella Casa di Valdagno sono al momento ospitate 9 persone adulte che per motivi diversi vivono un disagio e per le quali l’unica alternativa sarebbe la strada. La Casa di Accoglienza è gestita da due responsabili, che accolgono queste persone in difficoltà, arrivate spontaneamente o mandate dai servizi.

“Casa Mulini D’Agnò punta a ridare agli ospiti una famiglia e degli affetti - spiega il responsabile - stando con loro tutto il giorno, tutte le settimane e tutto l’anno; è quindi un servizio a ‘tempo pieno’ nel senso letterale della parola”.

La struttura, proprietà del Comune di Valdagno, è nata come dormitorio e dispone di massimo 23 posti letto totali, che accolgono utenti di entrambi i sessi. Vi sono tre camere con 15 posti per uomini e altri 8 posti in due appartamenti adiacenti la struttura principale riservati all'utenza femminile. In un anno e mezzo sono state accolte – a rotazione - un totale di 76 persone. “Le richieste di accoglienza – prosegue il responsabile - arrivano da tutta Italia, e qui i criteri di accesso sono maggiormente elastici rispetto ad altre Case della Rete”. Difatti, attualmente sono presenti 3 persone con residenza fuori dal territorio dell'Ulss 5, competente per Valdagno.

L'operatore ritiene che ciò che dà i migliori risultati sia “investire sulla relazione”. Quindi “c'è uno scambio, come in una famiglia, dove le persone che vivono nella casa si danno una mano l'uno con l'altra. Questo è lo schema educativo”.

Si sostiene quindi l'importanza di una struttura come questa per le persone croniche, “con patologie e problematiche multiple, affrontate ognuna da uno dei molti Servizi di competenza, ma da nessuno in particolare, che spesso devono essere accompagnate per tutta la vita. E questo spaventa i Comuni”.

Degli ospiti, alcuni lavorano in una Cooperativa sociale a Valdagno e la seconda domenica del mese fanno servizi ausiliari (fare le pulizie, dare una mano in occasioni di pranzi e riunioni comunitarie, ecc.) in parrocchia. Per l'operatore, “queste persone per noi sono una risorsa, anche se altri li considerano un problema”.

Le problematiche anche qui sono diverse. Dentro la casa ognuno trova il proprio spazio con delle regole di convivenza e una divisione dei compiti. “Nessuno è obbligato a rimanere – conclude l'Operatore - la porta è sempre aperta per chi se ne volesse andare”.

A conclusione dell'intervista, emerge come questa struttura si distingua dalle altre per la particolarità di voler essere una “famiglia” in tutti i sensi, e “famiglia” è difatti la parola chiave che più volte è stata ripetuta durante l'intervista. I Servizi, pertanto, contattano la struttura quando ritengono che l'utente necessiti, appunto, di una struttura a base familiare.

Pur essendo particolare nel panorama della rete, “Casa Mulini d’Agno” è peraltro in linea con le altre strutture della Rete nel ritenere che sia fondamentale coinvolgere tutti i servizi e costruire attorno alla persona – con le prole dell’operatore – “una cornice, dove raccogliere prima e mettere in ordine poi i pochi e sparsi pezzi di storia che ogni ospite porta con se”.

Tutte gli ospiti hanno dunque un Progetto con l'Assistente sociale del Comune di riferimento, così come con i Servizi specialistici. “C’è buona collaborazione – precisa il responsabile - con i Servizi, con l'assistente sociale, il medico e il farmacista. Questa rete comunitaria è fondamentale”.

Come per altre Case di accoglienza, l’obiettivo primario per l’ospite è sempre e comunque un ritorno autonomo all’ambiente esterno; ma peraltro - conclude il responsabile - “siamo consci che una persona, al limite, potrebbe anche non raggiungere questo traguardo e quindi stare qui per sempre”.

Una parola infine sui volontari che collaborano con la Casa; al momento si tratta di quattro giovani che per gli ospiti “sono vere e proprie figure di riferimento e non semplici aiutanti degli Operatori”.

Casa San Francesco – Bassano

NOME CASA DI ACCOGLIENZA: Casa S. Francesco

LUOGO IN CUI E’ SITUATA: Bassano del Grappa

PROPRIETA’: Comune di Bassano

GESTIONE: Cooperativa Avvenire (Bassano)

PERSONALE ASSUNTO: 1 responsabile, 1 educatore, 2 operatori

PERSONALE VOLONTARIO: 10 ca., particolarmente attivi

SERVIZI EROGATI: mensa, lavanderia e docce, segretariato e percorsi di inclusione sociale, ricovero notturno, appartamenti di sgancio, laboratori occupazionali;

NUMERO UTENTI: 68, di cui 58 uomini e 10 donne. 47 italiani e 21 stranieri

“Casa San Francesco” è una struttura di accoglienza del Comune di Bassano, gestita dalla Cooperativa “Avvenire” che si propone come ricovero temporaneo (dal tardo pomeriggio alla mattina successiva) per persone e famiglie difficoltà.

Anche in questo caso l’avvio del progetto è stato realizzato grazie a un importante finanziamento della Fondazione Cariverona, seguendo le linee-guida al riguardo della Caritas Diocesana.

All’interno di Casa San Francesco vengono accolte persone che, per i motivi più diversi, non hanno un tetto sopra la testa: da chi ha perso il lavoro, a chi ha una malattia psichiatrica, problemi sanitari o dipendenze. In comune per tutti i casi è l’assenza di una qualche rete di sostegno, familiare o meno, sia pur debole e precaria. L’operatrice con cui ho parlato ha voluto porre in particolare l’attenzione su come, “a differenza di quanto ci si potrebbe aspettare, nell’ultimo anno siano state accolte soprattutto persone italiane con problematiche psichiatriche o familiari, che si presentano in numero maggiore rispetto agli stranieri”.

Modalità di accesso a “Casa S. Francesco”.

Gli ospiti di “Casa San Francesco” provengono dall’ambito territoriale dell’Ulss 3, che comprende 28 Comuni delle zone limitrofe a Bassano del Grappa.

La persona viene accolta a Casa S. Francesco dopo che l’assistente sociale del Comune dove ha la residenza ha preso contatti con la struttura, verificando la fattibilità dell’inserimento. Gli operatori elaborano quindi il progetto individualizzato, con la collaborazione dei servizi territoriali, e quelli specialistici (Ser.D,e psichiatria e altri). Come per altre realtà, anche in questo caso è garantita la pronta accoglienza (una notte) in caso di emergenza, anche senza la mediazione dell’assistente sociale di riferimento.

Le figure professionali di riferimento nella struttura sono educatori e operatori (non vi figurano assistenti sociali), oltre a un consistente numero di volontari, che tra l’altro è aumentato consistentemente negli ultimi anni. I volontari si dedicano ad attività varie quali accompagnamento degli ospiti presso i servizi specialistici, attività ricreative, servizio mensa, ascolto e accompagnamento, ecc. e fruiscono di diversi corsi di formazione organizzati direttamente nella Casa di Accoglienza.

La metodologia di lavoro della responsabile della struttura prevede inoltre, al di là degli incontri iniziali sui singoli progetti personalizzati, casi di emergenze e simili, appositi contatti fissi (normalmente ogni due settimane) con le assistenti sociali dei comuni di partenza degli ospiti per la verifica e l'aggiornamento di ogni singola posizione.

Funzionamento della struttura: orari e attività.

Durante il giorno “Casa S. Francesco” è chiusa all'utenza; apre alle 17.30 per la cena e per il servizio notturno, cui sono riservati 19 posti letto (13 per i maschi e 6 per le femmine); gli ospiti possono quindi usufruire della colazione la mattina successiva. Per il pranzo gli utenti possono accedere alla mensa dei frati francescani (aperta anche ad altre persone in difficoltà del bassanese), situata tra l'altro nelle vicinanze di Casa S. Francesco. La cena è aperta anche agli esterni che lo richiedono, contando una media di 20 persone a sera. Anche il servizio docce e lavanderia è aperto alle persone esterne anche se solamente il sabato e la domenica.

Durante il pomeriggio, le persone che dormono a Casa S. Francesco possono andare, accompagnati dai volontari, a Campese, un Comune vicino a Bassano, per l'attività di laboratorio occupazionale finalizzata all'inserimento socio-lavorativo. Nei laboratori gli ospiti vengono seguiti da educatori e da artigiani in pensione; l'attività prevede una piccola retribuzione per sostenere le spese personali.

Dopo la cena, gli ospiti possono dedicarsi ad attività ricreative fino alle 22, orario del coprifuoco. La colazione è prevista alle 6.30, poi gli utenti si dedicano alle pulizie della struttura e alle 8 escono da questa.

Il sabato e la domenica, invece, la colazione è posticipata alle 7.30, mentre la Casa rimane aperta fino alle 10 o alle 11 a seconda della stagione, con possibilità quindi di trattenervisi fino all'ora di apertura della mensa dei frati.

Infine, in un immobile adiacente a “Casa S. Francesco” vi è un cosiddetto “appartamento di sgancio”, riservato agli ospiti della struttura che trovano un'occupazione che non consente più loro di rispettare gli orari di camerata.

Nell'appartamento, conducono vita autonoma, con cucina e camera proprie, ma ovviamente sempre con il monitoraggio costante degli operatori. L'obiettivo finale è, naturalmente, quello di riuscire a staccarsi completamente.

Come nelle altre Case di Accoglienza che appartengono alla Rete territoriale, anche a Bassano si punta al graduale ritorno all'autonomia della persona, evitando l'assistenzialismo. La responsabile precisa al riguardo che la struttura viene "tenuta chiusa durante il giorno anche per questa motivazione: si è molto attenti che la persona non si adagi avendo un posto dove mangiare e dove dormire e non perda così la voglia di tornare autonoma". Naturalmente si verificano anche "situazioni particolarmente complesse, dove risulta difficile il percorso di ritorno all'autonomia". A questo si fa fronte "tentando di raggruppare due o tre degli ospiti e cercare per loro un appartamento esterno in cui possano convivere in autonomia".

Obiettivi specifici di Casa S. Francesco:

- dare risposta all'emergenza abitativa fornendo un'accoglienza notturna e relativi servizi alla persona in difficoltà;
- aiutare e motivare la persona a superare la fase di grave emarginazione sociale in cui si trova;
- offrire temporanea ospitalità al fine di incentivare la persona ad intraprendere, con l'aiuto di servizi predisposti, un percorso di integrazione sociale e autonomia;
- sviluppare con i servizi territoriali pubblici, privati, le associazioni e i gruppi di volontariato una rete di relazioni, risorse e interventi a sostegno dei percorsi di benessere degli ospiti del servizio comunale;

Il progetto con la persona ha delle precise tempistiche, prevedendo un numero massimo di mesi di accoglienza, eventualmente prorogabili. La conclusione del progetto, conclude la Responsabile, "può avvenire o perché si è giunti al suo termine positivo oppure perché, scaduti i mesi di permanenza stabiliti, non si sono visti dei miglioramenti". La proroga avviene soprattutto – viene precisato – "per aiutare

l'ospite mentre cerca un lavoro, principalmente a ragione dei tempi molto lunghi prima di trovare un'occupazione, oltre alla precarietà di questa in molti casi”.

Gli operatori di Casa S. Francesco e il Progetto della Rete.

L'operatrice con cui si è svolta l'intervista ha espresso al riguardo come il Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale” sia “fondamentale anche per gli operatori” oltre che, naturalmente, per gli ospiti di Casa S. Francesco. Difatti, anche se i contatti tra le varie realtà non sono particolarmente frequenti, il progetto Rete territoriale “permette una copertura dei bisogni delle persone su un territorio molto più ampio “mentre” gli operatori possono scambiarsi informazioni e consigli sulle modalità di lavoro”.

Casa Bakhita – Schio

NOME CASA DI ACCOGLIENZA: Casa Bakhita

LUOGO IN CUI E' SITUATA: Schio

PROPRIETA': Comune di Schio

GESTIONE: Cooperativa Samarcanda (Schio)

PERSONALE ASSUNTO: 1 assistente sociale, 2 educatori, 2 operatori socio-sanitari

PERSONALE VOLONTARIO: attivo soprattutto per le uscite domenicali e i laboratori pomeridiani. Presente anche un ragazzo/a impegnato nel Servizio Civile.

SERVIZI EROGATI: mensa, lavanderia e docce, segretariato e percorsi di inclusione sociale, ricovero notturno, appartamenti di sgancio, laboratori occupazionali;

NUMERO UTENTI (anno 2013): 91 persone, di cui 68 maschi e 23 femmine. Italiani 38, 4 comunitari e 48 non europei.

DATI SERVIZIO MENSA: erogati 10.597 pasti, per una media di 29 persone. Cene: circa 500, per una media di 14 persone.

“Casa Bakhita” è una struttura di Accoglienza per persone che si trovano prive di un’abitazione presente a Schio dal 2008, di proprietà del Comune e gestita dalla Cooperativa “Samarcanda”. “Casa Bakhita” rappresenta l’evoluzione di una precedente dimora d’accoglienza, “Il Caile”, che svolgeva la semplice funzione di ricovero notturno.

All’interno di “Casa Bakhita” vengono accolti utenti di entrambi i sessi che entrano a contatto con la struttura o in maniera autonoma oppure inviati dal Comune di residenza - Comune che, tramite il servizio Sociale professionale, continua a rimanere il punto di riferimento - oppure ancora dai Servizi specialistici come Ser.T o psichiatria, i cui utenti hanno dei posti in Convenzione riservati. Anche qui, come per le altre strutture di proprietà di Enti pubblici, il criterio di accesso è quello di essere residenti anagraficamente almeno all’interno del territorio dell’Ulss 4 “Alto Vicentino”, cui il Comune capofila fa riferimento. In particolare, i Comuni contermini a Schio hanno stabilito degli “Accordi di programma” con questo e partecipano alla copertura dei costi per i propri residenti. Il bacino d’utenza comprende quindi complessivamente 187mila abitanti di cui circa 17mila stranieri (dati al 01.01.2009⁵⁵). Il territorio è particolare dal punto di vista socio-economico, in quanto si situa in quella fascia pedemontana fittamente punteggiata da aziende medio - piccole che fino ad una decina d’anni fa spingevano a livelli record la produzione industriale (specie meccanica) del Vicentino così come dell’intero Veneto ed ora pesantemente colpite dalla crisi economica.

“Anche all’interno di Casa Bakhita”, racconta la responsabile con cui si è tenuta l’intervista, “le problematiche delle persone accolte sono molto eterogenee, ogni caso è a sé. Ad aver aggravato le difficoltà”, continua la stessa “più che i divorzi o le problematiche familiari, è stata la crisi economica e la difficoltà nel mantenere, trovare o ri-trovare un lavoro. Vi sono persone anche in età avanzata, che faticano a trovare impiego di nuovo. Per quanto riguarda le donne, invece, queste sono soprattutto donne straniere che sono arrivate in Italia per fare le badanti, un lavoro molto precario. Si trovano quindi con il rischio di perderlo se l’anziano assistito entra in casa di riposo o

55G. *Bakhita Casa di Accoglienza*, in www.samarcandaonlus.it/casabakhita

muore. Ad aggravare la loro situazione è anche l'essere prive di una rete di sostegno nel nostro Paese.

Funzionamento della struttura.

La struttura di Schio è aperta tutto il giorno, anche durante il fine settimana e le festività, escluse solamente due ore la mattina, dalle 10 alle 12.

Anche in questo caso molteplici e variegati sono gli obiettivi che la struttura si propone. “Offrire anzitutto – mi viene detto - una relazione che permetta di riconoscere e dare dignità alla persona, quindi creare un luogo dove l'ospite accetta di stabilire delle relazioni, inizialmente occasionali e funzionali, ma che in seguito permettano ulteriori sviluppi”. “Inoltre” – si continua – “puntiamo anche a permettere di conoscere e valorizzare le capacità, le risorse e i bisogni di ciascuno, aspetti funzionali agli obiettivi successivi di definire e condividere un percorso di recupero nonché definire un senso di solidarietà e di comunità”.

Il team di lavoro di “Casa Bakhita” vede impegnate otto persone (un'assistente sociale, un'educatrice professionale e sei operatori generici). Questo può inoltre contare sulla collaborazione di volontari del posto - impegnati soprattutto nel servizio mensa nonché di una ragazza che svolge il Servizio Civile Nazionale presso la Cooperativa. “Una formazione tra di noi così differenziata”, si afferma con una punta d'orgoglio, “porta punti di vista diversi ed è una bella ricchezza”.

Venendo allo specifico delle attività, il Segretariato Sociale è svolto in primis dall'assistente sociale, “primo filtro per l'accoglienza, ascolto, valutazione dei bisogni e delle richieste di aiuto degli utenti”, assistente sociale che poi si dedica all'attivazione degli interventi ritenuti più opportuni (progetti personalizzati, lavoro in rete con i servizi e le risorse informali del territorio, ecc.).“L'attività di segretariato sociale – si prosegue - è fondamentale anche per l'aggancio e lo stabilirsi di primo contatto con persone in difficoltà che non sono inserite direttamente a Casa Bakhita, ma si recano qui solamente per i pranzi per avere questioni informative”.

Un altro importante servizio che Casa Bakhita offre è quello della Prima Accoglienza, che funziona tutto l'anno, con un totale di 12 posti letto dalle 18.00 della sera alle 10.00 del mattino seguente. “Durante il fine settimana e nei giorni festivi” invece – “è prevista l'apertura della struttura per la pronta accoglienza durante tutta la giornata. La

durata dell'ospitalità in “pronta accoglienza” viene stabilita all'interno del progetto personalizzato elaborato dall'assistente sociale con ciascun ospite, con un limite massimo definito, di norma corrispondente a 28 giorni prorogabili”. 5 posti letto sono invece riservati “a un particolare servizio di ‘accoglienza prolungata’, dove gli ospiti sperimentano percorsi di vita comunitaria e di autonomia personale. Questi utenti hanno accesso alla struttura anche in orario diurno e possono utilizzare per proprio conto l'angolo cottura e gli spazi comuni”.

La durata dell'ospitalità in “accoglienza prolungata” è stabilita all'interno del progetto individualizzato, con un limite massimo definito di norma in sei mesi, anche questi prorogabili.

La mensa (colazione, pranzo e cena) similmente ad altre strutture d'accoglienza, viene “fornita giornalmente agli ospiti ma anche - per quanto riguarda i pranzi - anche ad eventuali utenti esterni, sempre sulla base di progetti individualizzati di accoglienza diurna. Anche docce e lavanderia sono a disposizione, in taluni giorni, anche agli esterni”.

La descrizione di “Casa Bakhita” continua quindi con i laboratori occupazionali e di socializzazione, che vogliono essere “un servizio di sostegno ed accompagnamento finalizzato all'inserimento sociale degli utenti e al recupero della propria autonomia. Le attività occupazionali permettono alla persona di acquisire competenze e trovare un'attività lavorativa e consistono in corsi di italiano, di informatica” nonché in un originale “laboratorio di riparazione di biciclette, che abbiamo chiamato ciclofficina”.

“Le attività legate alla sfera artistica - espressiva” - prosegue la descrizione della responsabile - “puntano invece al recupero del benessere. Queste attività sono varie, spesso seguite anche da volontari e consistono in ‘montagna-terapia’ (uno degli operatori è specializzato in questa attività che consiste nel superamento di limiti e paure per rafforzare l'autostima con attività legate alla natura e ad escursioni), vi è poi una volta a settimana un parrucchiere volontario che si offre di dedicare del tempo alla cura di sé agli ospiti che lo desiderino”. Completano questa panoramica i “laboratori pomeridiani legati alla letteratura e alla pittura che puntano sempre a rafforzare l'autostima e a ‘riattivare’ la persona”. Annessi a “Casa Bakhita”, infine, ci sono degli “Appartamenti di Seconda accoglienza”, che intendono offrire la possibilità di una

risposta temporanea alle difficoltà alloggiative per persone - italiane o straniere - che, pur essendo occupati in regolari attività lavorative si trovano in una situazione di difficoltà nel reperire un alloggio adeguato alle loro capacità economiche. Anche in questo caso “la finalità è sempre quella di accompagnamento temporaneo nel superare il momento difficile e rendersi alla fine autonomo”.

Casa Bakhita e il Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale”.

Come vivono i vari operatori - in primis l’assistente sociale - il rapporto con le altre realtà appartenenti al Progetto della Rete territoriale? “Si cerca naturalmente di assumere un modo di operare condiviso, di scambiarsi informazioni e di porsi come supporto a vicenda nelle problematiche quotidiana. I contatti” – viene spiegato – “avvengono inoltre per progetti comuni, come l’organizzazione della ‘Notte dei senza dimora’ o iniziative di condivisione analoghe, quindi per proposte volte a fare cultura e sensibilizzazione sulle problematiche legate alle persone senza dimora. La parte ‘burocratica’ dei rapporti si attiva invece quando arriva a Schio – per vari motivi - una persona già inserita in una struttura di Vicenza o che trova un lavoro nelle vicinanze di Schio e necessita quindi di un luogo vicino dove dormire”.

L’Assessore ai servizi sociali del Comune di Schio dichiara: “negli ultimi anni abbiamo registrato un aumento impressionante della povertà: sono aumentate le spese primarie: bollette, affitto, cibo. Noi interveniamo lavorando sempre per progetti: diamo un aiuto economico per fronteggiare l’emergenza, ma stabiliamo un patto con la persona, sotto forma di progetto di vita che porti all’autonomia. Da quando abbiamo aperto lo Sportello donna ci siamo accorti che la vera nuova povertà è rappresentata da donne sole, italiane e non immigrate, con figli. Queste famiglie si rivolgono a noi perché si trovano improvvisamente di fronte a una difficoltà: l’auto da riparare, una malattia a cui far fronte”.

Albergo Cittadino – Vicenza

NOME CASA DI ACCOGLIENZA: Albergo Cittadino

LUOGO IN CUI E' SITUATA: Vicenza

PROPRIETA': Comune di Vicenza

GESTIONE: Cooperativa Cosep (Padova)

PERSONALE ASSUNTO: 1 assistente sociale, 1 educatore, 1 tutor laboratorio 1 operatore socio-sanitario e 3 operatori

PERSONALE VOLONTARIO: 5 volontari

SERVIZI EROGATI: mensa, lavanderia e docce, segretariato e percorsi di inclusione sociale, ricovero notturno, appartamenti di sgancio, laboratori occupazionali;

NUMERO UTENTI: 153 persone accolte, di cui 57 italiani, 91 stranieri e 5 non censiti (accolti in emergenza)

L'Albergo cittadino è una struttura "storica" del Comune di Vicenza, principalmente adibito all'accoglienza notturna delle persone che si trovano in situazione di grave emarginazione residenti nel territorio comunale.

"Le persone accolte all'interno della struttura aumentano ogni anno", dice l'assistente sociale con cui si è tenuta l'intervista "ma abbiamo notato che perlopiù non si tratta di utenti multi problematici, come verrebbe facilmente da pensare, ma bensì soggetti con difficoltà di carattere economico conseguenti alla mancanza o perdita del lavoro. Vengono quindi ospitate da noi – in linea di massima - per periodi non molto lunghi, durante i quali cercano una nuova occupazione".

L'utenza è composta sia da uomini che da donne e al riguardo, continua l'esposizione, "le donne sono rappresentate soprattutto da badanti e assistenti familiari provenienti dall'Est Europa, che chiedono di essere accolte nei periodi in cui finisce la loro attività lavorativa presso un nucleo familiare e non ne è ancora iniziata un'altra". Invece per quanto riguarda la situazione delle donne italiane l'assistente sociale sostiene che "queste siano costituiscono dei casi più complessi rispetto agli uomini, sia

connazionali che stranieri”, poiché presentano diversi tipi di problematiche, non solo economiche, ma soprattutto relazionali, nel creare e mantenere legami.

I criteri di accesso in questa struttura contemplano la residenza nel Comune di Vicenza nonché il possesso di documenti “in regola” (permesso di soggiorno in primis); peraltro in situazioni di stretta emergenza sono previste accoglienze in accordo con il Comune di provenienza, che compartecipa al pagamento della retta. Gli utenti, inoltre, arrivano all’Albergo cittadino anche inviati dal Servizio sociale di base così come altri Servizi e organizzazioni, sia pubblici che del privato sociale (Unità di strada, Caritas, Ser.T).

Si registrano inoltre molti casi di persone che conoscono già il funzionamento della struttura e vi ritornano dopo aver trascorso un periodo esterno e/o a causa del fallimento di progetti. L’assistente sociale presente nella struttura lavora quindi sempre prendendo contatti con le colleghe del territorio per una condivisione delle informazioni e delle possibili soluzioni.

La modalità di lavoro adottata dalle figure professionali della struttura tende a un progetto partecipato con la persona, partendo dagli elementi concreti su cui appoggiarsi (professionalità pregresse, potenzialità da sviluppare, disponibilità dimostrate, ecc.), percorso spesso impegnativo da seguire, “specie per i casi multiproblematici”. Difatti tale tipologia d’utenza “può avere più a cuore risolvere un proprio problema particolare che non necessariamente è lo stesso ritenuto primario da noi”. Ad esempio, l’assistente sociale e l’educatrice con cui ho parlato hanno riportato il caso di un ospite con diverse difficoltà che però riteneva come propria esigenza primaria quella di curarsi i denti, “esigenza che poi abbiamo fatto nostra e dalla quale siamo partite per avviare il percorso di inclusione”. Per rispondere all’esigenza primaria di molti degli ospiti (quella che abbiamo visto essere la ricerca di una nuova occupazione), una volta a settimana è previsto un laboratorio di “ricerca lavoro” che consiste nell’utilizzo del PC per la stesura del curriculum vitae prima, l’accompagnamento nella ricerca del lavoro da parte dell’educatrice poi. Quest’ultima seleziona assieme agli ospiti offerte di impiego, eventualmente poi accompagnandoli nel prendere contatti e sostenere colloqui con le aziende quando ritenuto necessario.

I progetti di accoglienza non hanno una scadenza precisa, potendo essere prorogati fino a che le problematiche della persona non vengano risolte o comunque fin al punto

in cui la situazione, migliorata, non permetta da consentire un passaggio successivo verso l'autonomia. "Vi sono infatti, due appartamenti di sgancio, sempre comunali ma situati lontano dall'Albergo cittadino per rimarcare, appunto, l'autonomia e la distanza". Uno, precisa l'assistente sociale, "è un appartamento di semi-autonomia, con il passaggio di un operatore tutti i giorni, mentre l'altro permette un grado di maggiore indipendenza al punto che la visita è settimanale". Negli spazi verdi attigui a questi alloggi è stata in particolare avviata un'attività di orticoltura a cura degli ospiti, di modo sia da usufruire dei prodotti coltivati (coprendo così sia pure in piccola parte il fabbisogno alimentare) che educare gli stessi ad un'attività che prevede una certa regolarità di impegno (annaffiare, zappare, ecc.).

L'Albergo Cittadino è aperto tutti i giorni dell'anno – festivi compresi - dal pranzo fino alla mattina del giorno dopo. Presente il servizio mensa, che però prevede un solo pasto al giorno (quindi gli ospiti scelgono il pranzo o la cena), mensa che è disponibile anche per altre tipologie di utenti non ospiti della struttura, ma indirizzatevi ugualmente dal Comune. Anche qui, come in altre realtà già presentate, funziona il servizio docce e lavanderia, ugualmente aperto anche a persone esterne. Alla gestione di questi servizi lavorano alcuni degli utenti, che in questo modo ricevono una "borsa lavoro", occupandosi anche e delle pulizie e piccole manutenzioni della struttura. Il pomeriggio si svolgono laboratori vari, il martedì sera è dedicato ad attività ludiche mentre nella successiva serata del mercoledì ospiti e operatori guardano assieme un film con i volontari, che preparano anche una torta. Tra i laboratori, è da citare la particolare attività sviluppatasi a partire dall'estate scorsa che consiste nel restauro di sedie, legata al "Progetto Ado – Artigianato di oggi" della Cooperativa Cosep. Quanto realizzato, grazie alla supervisione di un'operatrice esperta, laureata in belle arti - viene poi venduto on-line o ai mercatini e il ricavato va all'ospite.

Gli obiettivi che si pone questa struttura sono – analogamente ad altre già citate - il progressivo ritorno all'autonomia della persona ma sempre ponendo centrale il suo attivo coinvolgimento. L'aspetto innovativo di questa struttura (che ha preso spunto da esperienze all'avanguardia, nazionali e europee), consiste invece nel già ricordato coinvolgimento degli ospiti medesimi alla gestione di alcuni servizi, dormitorio in primis. L'idea è quella di stimolare gli ospiti a farsi parte attiva, dalla gestione del proprio posto letto a quella degli spazi comuni. L'educatrice sostiene che "è

fondamentale stimolarli a mettersi in gioco, a riprendere aspetti della propria vita per poi valutarli, se del caso cambiarli e poter così immaginarsi un futuro diverso”.

La visione degli operatori sul “Progetto Rete territoriale di inclusione sociale”.

Per quanto riguarda il collegamento con il Progetto “Rete territoriale”, le varie figure professionali dell’ “Albergo Cittadino” collaborano soprattutto con la Caritas Diocesana, sia per motivi di vicinanza geografica sia perché diversi ospiti dell’Albergo Cittadino sono inseriti in progetti della Caritas medesima, come ad esempio “Scarp de’ tennis”, il giornale di strada. Altri casi di collaborazione vi sono durante il periodo invernale quando, in caso di saturazione dei posti di accoglienza disponibili presso la struttura comunale, si dirottano alla Caritas i casi in eccesso. Anche in questo caso sembra comunque di capire che, in questa fase della “Rete” a circa 6 anni dal suo avvio, i contatti tra le Case di Accoglienza avvengono ancora soprattutto in situazioni di emergenza e/o per lo scambio di informazioni minime.

CAPITOLO TERZO

Rielaborazione e considerazioni emerse dalle interviste

Le interviste hanno fatto emergere diversi aspetti significativi, primo fra tutti il notevole aumento delle persone in difficoltà che negli ultimi anni si sono rivolte ai servizi sociali e alle Case di Accoglienza. Gli intervistati sono concordi nel ritenere che questo sia dovuto soprattutto alla crisi economica del 2008 che ha spinto sempre più persone in una condizione di “fragilità”, ovvero a rischio di emarginazione. Queste sono situazioni in cui non vi è la netta prevalenza di una difficoltà specifica, ma sono presenti più problemi personali e sociali, legati a lunghe storie di fatiche e esclusione. “La persona fragile è colei che, oltre ad essere spesso priva di un luogo dove vivere, ha alle spalle una storia di difficoltà relazionali e psicologiche che l'hanno portata a trovarsi in una condizione di emarginazione e ad essere sprovvista di punti di riferimento significativi”.⁵⁶

Gli ospiti delle strutture della Rete sono accomunati dall'essere privi di una “casa” dove vivere (sempre facendo riferimento con questo termine non solo all'edificio fisico, ma anche alle relazioni e legami), ma hanno storie e problematiche diverse.

Dal punto di vista numerico, i dati rilevati da ogni realtà evidenziano come negli ultimi anni gli ospiti delle Case di Accoglienza siano cresciuti in maniera significativa, riportando una presenza maggiore di italiani rispetto agli stranieri (ad eccezione di Casa San Martino)⁵⁷. In particolare, riportiamo l'esempio di “Casa S. Francesco” a Bassano del Grappa dove in cinque anni le accoglienze sono triplicate. Dal 2001 al 2006 gli ospiti in struttura erano un numero che oscillava da 26 a 34, mentre nel 2010 sono state accolte 63 persone, nel 2011 e 2012 la media era di 73 e infine nello scorso anno si è arrivati a 90 persone. Questi numeri crescenti derivano da un concatenarsi di eventi: spesso a una difficoltà (in molti casi di tipo economico), fanno seguito altri tipi

⁵⁶ Accoglienza di persone senza dimora, in www.provincia.bz.it/it/servizi/servizi-categorie.asp?bnsvf_svid=1008160

⁵⁷ Questo dipende dal fatto che qui vengono accolte persone che non hanno la residenza e quindi non possono essere accolte all'interno delle strutture che dipendono dai Comuni

di problematiche come quelle familiari o sociali, soprattutto quando intorno alla persona manca una rete di sostegno adeguata.

“Casa S. Francesco” ha anche elaborato degli “indicatori di riferimento tipologici”⁵⁸ che riprendono le problematiche più diffuse tra le persone accolte. Queste difficoltà sono legate principalmente a: devianza, dipendenza, carcere, patologie psichiatriche, prostituzione, perdita del lavoro, sfratto, incidenti e malattie, fallimento del progetto migratorio, rottura di rapporti affettivi e/o familiari. Sono questioni complesse che richiedono un lavoro specifico con ogni singolo caso e una collaborazione tra servizi diversi.

Per questo motivo, in tutte le Case di Accoglienza vengono garantiti i servizi essenziali che rispondono ai bisogni primari dell'uomo, con la consapevolezza che nessun progetto di reinserimento può farne a meno. Accanto a questi servizi a bassa soglia, però, in tutte le Case sono stati creati degli strumenti di “supporto” e accompagnamento all'inclusione (o re-inclusione) sociale, come laboratori occupazionali (strutturati e retribuiti), progetti specifici (come ad esempio il giornale di strada, *Scarp de' tenis* nato a Milano che ha aperto una redazione anche a Vicenza, con il contributo della Caritas Diocesana, che si rivolge a persone senza dimora da tutta la Provincia) e degli appartamenti di sgancio, per un graduale percorso della persona verso il recupero dell'autonomia.

3.1 Obiettivi delle Case di Accoglienza

Nelle interviste è emerso come, per il ritorno all'autonomia, ad una persona che non ha particolari difficoltà siano necessari una casa propria (e qui ci sono problemi con il costo degli affitti, anticipi da depositare, altri costi di gestione) e un lavoro (e anche qui magari la persona lo trova ma è a tempo determinato, stage o simile). A questo si aggiunge il fatto che se l'utente ha problematiche altre, come la dipendenza o difficoltà psichiche, l'intera situazione inevitabilmente si complica. Tutti gli educatori con cui ho parlato hanno evidenziato come in diversi casi l'autonomia è davvero un obiettivo lontano e per questo si cerca di procedere un passo alla volta, per mezzo di

⁵⁸ *Brochure di Casa San Francesco*, Caritas Diocesana Vicentina, in www.caritas.vicenza.it/documento.asp?lingua=ITA&categoria=5&id=4894.

un accompagnamento. I laboratori occupazionali, ad esempio, a volte offrono un piccolo sostegno economico, ma la loro importanza sta nell'insegnare alle persona a riappropriarsi di piccole competenze manuali e sociali (puntualità, rispetto delle regole, rispetto dell'ambiente, ecc..) al fine di poter avviare il soggetto coinvolto in un percorso lavorativo. Sono poi legati alle Case di accoglienza degli "appartamenti di sgancio", dove le persone possono vivere in maniera autonoma e mettersi alla prova insieme ad altre persone, sotto il monitoraggio degli educatori.

3.2 Differenze territoriali tra le strutture

Le sei Case di Accoglienza che compongono la Rete condividono principi e obiettivi, ma si differenziano per specificità proprie e del territorio in cui sono situate.

Non sempre quando una persona si reca ai servizi della Casa di Accoglienza viene presa in carico, poiché in alcuni casi è sufficiente l'attività di segretariato sociale e di indirizzamento. La presa in carico è legata ai "criteri di accesso" della struttura. Questi si differenziano da una all'altra, in base a chi ne detiene proprietà e gestione. Per le strutture di Accoglienza comunali, (quindi tutti i poli tranne "Casa S. Martino" che è invece della Caritas Diocesana), i criteri di accesso sono la residenza (questo è un problema per le persone cosiddette "senza dimora", ma come vedremo in seguito esiste la possibilità di essere iscritti alla "via anagrafica") in quel Comune o nel territorio dell'Ulss a cui questo fa riferimento, in base agli accordi stipulati tra i diversi enti. Quando arriva alla Casa di Accoglienza una persona che proviene da un Comune che fa riferimento ad un Polo della Rete diverso da quello cui fa riferimento quella struttura, si cerca di entrare in contatto con il Comune dove ha la residenza e poi con la Casa di Accoglienza più vicina a questo. "Casa S. Martino" a Vicenza e "Casa Mulini D'Agno" a Valdagno costituiscono due eccezioni, perché hanno criteri di accesso più elastici. Questa flessibilità è possibile perché, Casa S. Martino è della Caritas Diocesana Vicentina ed quindi è questa a stabilirne i criteri di accesso; Casa Mulini D'Agno, invece, pur essendo comunale, può accogliere anche persone provenienti da Comuni più lontani (in alcuni casi fuori Regione) perché è gestita come una casa-famiglia della Comunità Papa Giovanni XXIII. Può quindi decidere autonomamente di prendere in carico alcuni utenti, assumendosene i costi quando la quota per la loro accoglienza non è prevista dal Comune di Valdagno.

I problemi legati alla residenza, si fanno comunque sentire: alla residenza anagrafica sono legati molti diritti sociali (ad esempio assistenza sociale, Centro per l'impiego, graduatorie per edifici di edilizia pubblica), sanitari (accesso al Servizio Sanitario Nazionale, medico di base, medicinali) e di cittadinanza (diritto di voto). Quando arriva una persona che ne è priva, perché l'ha persa per vari motivi (cancellazione anagrafica per irreperibilità, detenzione in carcere e altri) o non l'ha mai avuta, (come nel caso delle persone straniere) le strutture di accoglienza di proprietà del Comune non possono accoglierla, se non in casi eccezionali di emergenza. Fortunatamente, tutti i Comuni della Rete hanno istituito la “via anagrafica”⁵⁹ per persone senza dimora, che permette di dare una residenza alle persone che l’hanno persa o non l’hanno ancora ricevuta e senza la quale rimarrebbero prive dei diritti che spettano a tutti gli altri cittadini.

Nonostante questi criteri di accesso in struttura a volte possano essere considerati troppo restrittivi, è importante evidenziare come le Case di Accoglienza siano sempre aperte a persone “esterne (ovvero non inserite in struttura) con servizi come la mensa, le docce e la lavanderia e per le situazioni di emergenza. Questo non costituisce una vera e propria accoglienza, ma una risposta immediata ai bisogni fondamentali. Anche il servizio di segretariato sociale è aperto a tutte le persone che vi si rivolgono e svolge funzione di sostegno e accompagnamento relativamente a problemi legati alla residenza, questioni burocratiche e simili; vengono altresì presi contatti con il Comune di provenienza e/o i servizi specialistici che potrebbero seguire l’utente. In questo modo si garantisce che tutti abbiano comunque una risposta, sia pur iniziale, alle proprie esigenze.

⁵⁹ La via anagrafica è una via non realmente esistente sul territorio, chiamata anche “via fittizia” o “via non territoriale” che dovrebbe essere istituita da tutti i Comuni per poter dare una residenza e quindi anche l'accesso ai diritti a questa collegati, alle persone senza dimora, che non dispongono di un posto dove fissare appunto questa residenza.

5.4 Il ruolo del volontariato all'interno delle Case di Accoglienza

È fondamentale il rapporto di collaborazione tra le Case di Accoglienza e i Servizi del territorio. All'interno delle varie strutture le figure professionali presenti sono, in linea di massima: assistenti sociali, psicologi, educatori professionali e operatori socio-sanitari. Oltre a questi professionisti, un ruolo fondamentale è rivestito dai volontari. Il Progetto Rete territoriale prevede che in tutte le Case siano presenti dei volontari, sottolineandone l'importanza in quanto espressione di cittadinanza attiva e partecipata. Inoltre, stabilisce che sia la Caritas Diocesana ad occuparsi della loro formazione per tutti i poli della Rete. Dalle interviste emerge quanto sia fondamentale la presenza dei volontari, che si occupano soprattutto della relazione con gli ospiti, creando all'interno della Casa un clima familiare e accogliente, dove trova spazio il dialogo. In alcune strutture, come "Casa Mulini D'Agno" a Valdagno i volontari sono presenti soprattutto il fine settimana per attività ricreative, a "Casa Bakhita" organizzano uscite e laboratori mettendo a disposizione le proprie competenze, all'"Albergo Cittadino" tutti i mercoledì sera vi è un'attività di cineforum, a "Casa S. Francesco" di Bassano sono presenti tutti i giorni e si occupano soprattutto delle cene, mentre a "Casa S.Martino" della Caritas tutte le persone che si occupano dell'accoglienza e di seguire i servizi mensa e i laboratori sono volontarie.

3.3 Un progetto personalizzato per ogni ospite

Dopo che la persona viene accolta nella struttura gli educatori, o l'assistente sociale quando presente, pensano "con" questa e "per" questa ad un progetto individualizzato che prevede attività e obiettivi per uscire dalla situazione di difficoltà in cui versa, considerando i suoi bisogni specifici e desideri. I progetti personalizzati coinvolgono anche Servizi specialistici con altre figure, quali medici (di varie specialità), infermieri, ecc. Con i Comuni, infine, vi sono contatti costanti che coinvolgono l'Assistente sociale ed altri Uffici municipali per le questioni di competenza (Ufficio Anagrafe, Polizia Locale, ecc.).

Ad esempio, se una persona ha problemi di dipendenza, si interverrà prima di tutto prendendo contatti con il Ser.D. Se invece la persona ha perso il lavoro si penserà a un progetto di "ricerca lavoro", fornendole uno spazio dove stare mentre cerca un'altra attività lavorativa. A questo proposito, però, un elemento che è emerso durante le

interviste è la difficoltà per la persona nel reperire un'occupazione da parte di persone che sono appena arrivate nel nostro Paese, e di "ritrovarlo" per chi invece, magari in età più avanzata lo ha perso, non necessariamente per motivi personali ma, appunto anche a seguito della crisi che ha aumentato la disoccupazione. Questo porta anche a difficoltà nel costruire un progetto personalizzato per la persona, poiché i tempi di accoglienza nelle varie strutture, con l'eccezione di Valdagno, sono di norma limitati (anche se c'è sempre la possibilità di proroga).

Le Case di Accoglienza sono soluzioni a tempo determinate e si pongono come "un rifugio, uno spazio temporaneo" dove la persona può sostare prima di ri-partire. Non sempre, però, i progetti personalizzati vengono rispettati dal soggetto, chiudendosi con esito positivo. Come abbiamo esposto sopra, le situazioni e le problematiche sono così singolari e personali che è difficile stabilire regole e criteri rigidi su quando continuare a portare avanti un progetto e i suoi obiettivi e quando invece è preferibile sospenderlo e lasciare che il soggetto intraprenda altre strade.

Tra le persone prese in carico e inserite all'interno della struttura, quelle che dimostrano di voler intraprendere un cambiamento e si attivano per la propria rimessa in gioco vengono accompagnate e seguite a piccoli passi. Vi sono poi alcune situazioni in cui la persona fatica molto a lasciarsi aiutare oppure non è motivata ad impegnarsi in compiti anche minimi: in questi casi il progetto viene sospeso (molte volte, però, la persona ritorna trascorso un po' di tempo). In altri casi ancora, invece, la persona viene a trovarsi in una situazione di stallo, come adagiata nella sua condizione. Proprio per evitare questo, i tempi di accoglienza all'interno della struttura sono limitati.

Ad eccezione dei mesi più freddi, se la persona non si impegna in nessun modo ad aderire al progetto (ad esempio presentandosi la mattina ad un colloquio con l'educatore) può essere invitata a non tornare al ricovero per alcuni giorni, con l'intento di stimolarla al cambiamento e a non dare per scontato l'aiuto che le viene offerto.

In generale, potremmo dire che all'interno delle Case di Accoglienza si procede sempre per tentativi, alla ricerca di soluzioni che meglio si adattano a quella specifica persona e alle difficoltà che sta vivendo. Nel fare ciò, è importante tener conto che quando si lavora con le persone i tempi possono essere molto lunghi e il percorso non sempre è lineare.

3.4 Le Case di Accoglienza e il Progetto “Rete territoriale”

Nell’attività di ricerca si è voluto indagare anche come, nel lavoro quotidiano, le varie figure professionali delle Case di Accoglienza vivano lo stare in Rete.

Dalle varie interviste è emerso come tutte le strutture, seppur con le proprie peculiarità, siano in linea su principi e valori descritti nel Progetto della Rete (centralità e dignità della persona) e nelle modalità di lavoro con le persone che accolgono. La collaborazione tra le Case permette di conoscere le persone in difficoltà e di seguirle direttamente sul territorio in cui gravitano. Si evidenzia come tutte le strutture ritengano fondamentale (mettendo così in pratica i principi teorici del Progetto) la collaborazione con i servizi socio-sanitari del territorio per fare in modo che ogni Casa sia una realtà “aperta”, non isolata: elemento fondamentale per il reinserimento delle persone.

Rimane l’aspetto, vero punto debole dell’intero progetto, ossia una rete in termini di collaborazione tra le diverse Case che andrebbe rafforzata e migliorata al fine di essere maggiormente tempestivi nei progetti- percorsi educativi e di re-inserimento. Importanti momenti di sensibilizzazione (la “Notte dei senza dimora”, festa organizzata in occasione del 17 ottobre, Giornata Mondiale della lotta alla povertà, ecc.) vengono invece condivisi e organizzati con più calma, preceduti da una serie di riunioni ed incontri appositi.

3.5 Criticità legate al Progetto Rete territoriale

La maggiore criticità del Progetto Rete territoriale è legata alla mancanza di collaborazione stretta e costante tra le Case di Accoglienza, ovvero questa è presente solo nel far fronte a situazioni di emergenza o in occasione di eventi sporadici.

Attualmente, gli scambi tra i diversi Poli della Rete non avvengono con cadenza regolare e non esiste un preciso calendario con gli incontri di monitoraggio sull’andamento del Progetto.

Nell’attività di rilevazione dei dati è emersa la difficoltà di creare una tabella che fungesse da modello per tutte le Case. Questo è dovuto alle modalità differenti di raccogliere i dati: alcune case raccolgono i dati per anno, altre dividono le accoglienze

nei mesi di emergenza freddo da quelle dei mesi più caldi. Inoltre, alcune strutture come ad esempio Casa San Martino, dispongono di una documentazione più dettagliata sugli ospiti, indicando anche la situazione da cui partivano (sotto la voce “ha lavoro al momento dell’entrata in struttura”) e gli esiti del progetto (“ha trovato lavoro”, “ha trovato casa”).

Uno strumento utile per superare questa situazione potrebbe essere costituito da una banca dati condivisa da tutte le Case di Accoglienza, composta dall’anagrafe degli utenti (passati e presenti), i dati sulla disponibilità momentanea di posti-letto o altri servizi, una sezione dedicata alle regolamentazioni e novità legislative in materia (ad esempio prescrizioni comunali in materia, disposizioni statali e regionali o simili) e una parte di documentazione e modulistica da scaricare, ecc.

In tal modo potrebbe venire a crearsi un’attività di monitoraggio quasi in tempo reale e su dati certi, superando quindi l’attuale situazione che vede un intrecciarsi di telefonate tra operatori di località diverse nella ricerca, alle volte affannosa, di notizie ed informazioni utili.

3.6 Innovatività del Progetto “Rete territoriale di inclusione sociale”

Dopo aver esposto le difficoltà del Progetto, andiamo ora ad indagare ciò in cui si dimostra davvero innovativo, ovvero il puntare sull’inclusione sociale e sulle capacità del privato sociale di creare rete e opportunità di reinserimento. La Rete territoriale di inclusione sociale, infatti, si pone come obiettivo quello di reinserire nella società persone che, per motivi diversi, se ne sono trovate escluse e non riescono più a condurre una “vita autonoma”. Il progetto crea una rete di servizi che offrono alla persona risposte ai bisogni primari (mangiare, vestirsi e dormire), in maniera organica, non più sparsa. La loro distribuzione su tutto il territorio permette di trovare risposte nel territorio di appartenenza non costringendo così la persona in disagio a doversi spostare abbandonando i propri rapporti sociali ed amicali. Infatti viene ritenuto fondamentale che la persona sia inserita in una rete di relazioni, formali e informali, così da condividere la responsabilità del suo reinserimento, e che questa possa conoscere i suoi diritti, impegnandosi per un futuro diverso e quindi far emergere capacità e attitudini residuali.

“Vite segnate sì da profonde difficoltà, ma non per questo chiuse a un futuro”.⁶⁰

Inoltre, in base ai bisogni della persona che si presenta ai servizi possibili (necessità che vengono affrontate durante il colloquio solitamente svolto dall’educatore della struttura), si costruisce assieme un percorso di prossimità con l’obiettivo di un reale reinserimento sociale del soggetto.

La Rete quindi, non è utile solo alle cosiddette “persone senza dimora” di cui abbiamo parlato nel primo capitolo ma, stando al passo con i cambiamenti della società, ci si rivolge anche a nuove tipologie di utenza, a bisogni e necessità che fanno parte di una società che si evolve. Facciamo riferimento, solo a titolo di esempio, all’aumento delle migrazioni, che hanno portato molte persone straniere nel nostro Paese. Queste spesso trascorrono il primo periodo in Italia nelle strutture di accoglienza come quella della Caritas, che cercano di favorirne l’integrazione, avviando con loro un percorso di inserimento sociale. Dai dati riportati dalle Case di accoglienza si evidenzia come la permanenza degli stranieri all’interno di queste strutture abbia una durata più breve rispetto a quella degli italiani. Nella maggior parte dei casi queste persone arrivano con un progetto migratorio che prevede la ricerca di un lavoro e ha come obiettivo il miglioramento delle condizioni di vita. Probabilmente la durata più breve della permanenza all’interno delle Case deriva dalla maggiore capacità di adattamento, ovvero quando trovano un lavoro, anche poco retribuito, si accordano con altri, spesso connazionali, per condividere i costi di un appartamento. Le problematiche delle persone straniere nella maggior parte dei casi sono legate a difficoltà di tipo economico, per certi versi più facilmente risolvibili rispetto a quelle relazionali o sanitarie.

Un altro fenomeno sociale che ha portato molti disagi è la crisi economica, a cui è collegato l’aumento della disoccupazione. Questa ha condotto interi nuclei, comprese famiglie appartenenti al “ceto medio”, in una situazione di difficoltà economica.

Proprio a fronte di queste nuove problematiche si sta ragionando su nuove soluzioni, ed emerge dalle interviste come il Progetto della Rete affianchi alle Case di

⁶⁰ Animazione sociale n.282/2014 “Accompagnare vite fragili nella città”. Monica Brandoli, D.Ghinello, G.Esena

Accoglienza, più idonee ad ospitare persone singole, degli appartamenti di sgancio e di prima accoglienza. Alcuni sono funzionali a favorire il passaggio graduale della persona singola verso l'autonomia, con il monitoraggio da parte di un operatore, altri sono invece più idonei ad accogliere interi nuclei familiari.

3.7 Ruolo dell'assistente sociale all'interno del Progetto "Rete territoriale di inclusione sociale"

L'aspetto di progettualità per le persone accolte nelle case è svolto da specifiche figure professionali: in alcune Case di accoglienza è presente l'Assistente sociale, in altre l'Educatore, in altre ancora entrambi tali professionisti.

Delle sei Case di Accoglienza che fanno parte del Progetto della rete solo tre dispongono al loro interno della figura dell'assistente sociale: Casa Bakhita a Schio, Casa A. Dalli Cani ad Arzignano e l'Albergo Cittadino a Vicenza. Come rilevato dalle interviste, il ruolo che questa figura professionale riveste all'interno delle strutture è quello di creare, assieme agli educatori e all'ospite, un progetto personalizzato per quest'ultimo. Oltre a ciò, crea e mantiene i collegamenti tra la Casa di Accoglienza e il territorio, tenendo i contatti con i servizi specialistici, il servizio sociale di base (con cui gli scambi sono quotidiani) e tutte le altre realtà con cui la vita degli ospiti si incrocia (associazioni religiose, volontariato, cooperative sociali). Infine, l'assistente sociale svolge anche la fondamentale attività di segretariato sociale che si rivolge sia alle persone già inserite in struttura che ad esterni che si rivolgono alla Casa perché necessitano di un indirizzamento. Nelle Case di Accoglienza in cui non è direttamente presente un'assistente sociale, sono gli educatori a rivestire questo ruolo, almeno parzialmente, puntando molto sulla collaborazione con le assistenti sociali del servizio sociale territoriale con cui viene condivisa l'attività di progettazione.

CAPITOLO QUARTO

UN POSSIBILE RUOLO DEL SERVIZIO SOCIALE NEL LAVORO CON PERSONE IN ESCLUSIONE SOCIALE

4.1 Rapporto tra persone in situazione di marginalità e servizi

Le varie e complesse “storie difficili” delle persona senza dimora si caratterizzano sia per il fatto di rimettere in discussione i tradizionali modelli di intervento del servizio sociale che per obbligarlo a lavorare in un’ottica di collaborazione con altre realtà, sia pubbliche che private.

Il numero delle persone cosiddette emarginate sta aumentando sempre più e ci troviamo di fronte a un contesto sociale in continuo mutamento. Queste sono situazioni complesse, difficili da interpretare e che non possono essere ricondotte a una singola tipologia di intervento.

È quindi necessario che sul tema della povertà, l’emarginazione grave, la vulnerabilità e la povertà estrema, il Servizio Sociale trovi il suo ruolo e spazio di azione⁶¹.

Abbiamo visto come, in linea di massima, non esista una sola causa che conduca all’emarginazione. Per questo, le politiche di intervento a favore delle persone fragili non possono considerare nessuna soluzione come valida a priori per tutte le situazioni. “Non esiste un’unica via, standard, di uscita dalla crisi della presenza.”⁶²

La marginalità è un aspetto che coinvolge in maniera globale la vita della persona e porta a difficoltà nell’accedere a tradizionali percorsi di aiuto. Per questo motivo spesso queste storie rischiano di rimanere invisibili al nostro sistema di welfare, non venendo considerate come destinatarie di interventi di aiuto e promozione.

L’ostacolo principale all’incontro tra persone emarginate e servizio sociale sta prima di tutto nella difficoltà ad “incastrare” complessità e burocrazia (a volte eccessive) presenti all’interno dei servizi con le problematiche multiple di queste persone.

⁶¹ C. LANDUZZI, G. PIERETTI, Servizio sociale e povertà estreme, Franco Angeli 2003, p. 9

⁶² F. BONADONNA, Il nome del Barbone, Derive Approdi, Roma 2005, p.109.

Da una parte, quindi, sono le persone stesse a non chiedere aiuto, non volendo accettare regole e preferendo tenere le distanze dalla società. Non ci si reca al servizio o perché non se ne comprende bene il funzionamento (i servizi hanno logiche rigide che talvolta proteggono più loro stessi che le persone), oppure perché si afferma di non voler ricevere nulla dalla società e da chi fa parte dei suoi organismi. Con le parole il soggetto dice di non voler aiuto, ma i fatti dimostrano il contrario.

Dall'altra parte, però, il servizio sociale che si pone come mission l'aiuto verso le persone in difficoltà, richiede poi a queste di “stare dentro” ad un Progetto, impegno che spesso riesce difficile a chi vive una situazione di marginalità, poiché nella maggior parte dei casi queste persone hanno difficoltà proprio nelle relazioni e nel rispetto di compiti e scadenze.⁶³

Quindi, per produrre risposte efficaci e non abbandonare le persone fragili, il servizio sociale dovrebbe sforzarsi di comprendere la complessità della loro situazione, tenendo conto dei bisogni espressi e di quelli latenti, con l'obiettivo del reinserimento sociale.

Per fare questo è necessario prima di tutto garantire la massima accessibilità al sistema di aiuto, valorizzando la componente di Servizio sociale che prevede la costruzione di un percorso di accoglienza, valutazione, presa in carico e infine di progettazione.

Secondo gli autori del testo “Servizio Sociale e povertà estreme”, quando si lavora con persone emarginate, l'intervento più adatto a cui fare riferimento è *l'accompagnamento sociale*. Accompagnamento sociale o affiancamento (come lo definisce Luigi Gui) significa “solidale azione di costante presenza ed appoggio al soggetto portatore di sempre nuove tipologie di bisogno”. È un percorso che l'assistente sociale e la persona in difficoltà devono intraprendere, in stretta concordanza di fini e intenti.

A rendere possibile questa metodologia di azione è un bagaglio di conoscenze e esperienze specifiche dell'assistente sociale. A questo professionista, vanno legate

⁶³ Tesi di laurea Valentina Mazzoni, *Operare con persone senza dimora in un centro di salute mentale*, Università di Genova Anno 2004-2005

creatività e sensibilità, oltre al coinvolgimento costante, ovvero la necessità di farsi contaminare e di comunicare con la persona-utente.

Sono state individuate quattro parole chiave nel lavoro dell'assistente sociale con le persone senza dimora⁶⁴:

- tempo: l'intervento viene portato avanti nel tempo in un percorso tutto da scoprire e inventare;
- il binomio successo/insuccesso: ogni caso è a sé stante e deve essere continuamente ridiscusso;
- la variabile cronicità: ogni situazione è fragile, per questo è difficile stabile quando possiamo ritenere un intervento concluso;
- la comunità: è il luogo in cui vengono messi in atto gli interventi;

Nel lavoro con persone in emarginazione, per l'assistente sociale in alcune situazioni è sufficiente l'attività di segretariato sociale che fornisce una consulenza sulla problematica portata e sulla mappatura dei servizi. Si parla invece di presa in carico per quei casi in cui viene costruito un percorso non assistenziale, ma il più possibile progettuale che prevede l'assunzione di compiti da parte della persona e l'attivazione di interventi vari da parte del servizio. Nella maggior parte dei casi, la presa in carico avviene in collaborazione con altri servizi del territorio e può essere considerata un "intervento ponte"⁶⁵, proprio perché crea collegamenti tra varie realtà.

Quello che ci si propone durante la presa in carico è di riallacciare i fili spezzati nella vita del soggetto, le relazioni interrotte (reti sociali, familiari, amicali), allontanando così il rischio di lasciare le persone "parcheeggiate" in circuiti assistenziali senza sbocchi. Sebbene sia fondamentale rispondere al bisogno urgente e non rinviabile, si cerca di recuperare la storia della persona per poter, quando possibile, ricostruire la sua rete e i legami.

⁶⁴ C. LANDUZZI, G. PIERETTI, Servizio sociale e povertà estreme, Franco Angeli 2003, p. 11

⁶⁵ Animazione sociale n.282 di aprile 2014. Articolo "Come far fronte alle sofferenze urbane. Adulti fragili dentro città flipper a cura di Roberto Camarlinghi e Francesco d'Angella

Oggi, all'assistente sociale viene richiesta la capacità di saper ascoltare, di riconoscere la pluralità delle storie di vita, la consapevolezza che ogni individuo ha delle risorse, ma soprattutto il coraggio di tentare ed esplorare nuove possibilità di intervento. A questo professionista è chiesto di tenere conto e di gestire creativamente possibili ricadute della persona, fallimenti e imprevisti. Le azioni di aiuto verso queste persone devono essere orientate al loro accompagnamento e promozione perché possano "scegliere di nuovo". Per questo, oltre che alla classica distribuzione di cibo, vestiario o sussidi è fondamentale anche la "fornitura" di elementi di consapevolezza e partecipazione alla propria vita e alla propria salute. "I percorsi di marginalizzazione polarizzano le persone e lo stesso sistema dell'aiuto, sul soddisfacimento dei bisogni primari, ma in questo modo rischiano di anestetizzare le loro trame di vita".

L'approccio dell'accompagnamento sociale, modalità che l'assistente sociale dovrebbe privilegiare nel rapportarsi con persone fragili, è fatto di piccoli passi continui, di contrattazioni specifiche dove si cerca di tenere agganciata una persona e di offrirle risposte umane. L'eventuale erogazione di prestazioni (economiche o di altro tipo) viene utilizzata come strumento, mai come fine dell'intervento. L'obiettivo generale è quello di mantenere una persona in vita, aiutandola a ritrovare attaccamento e senso alla sua esistenza. "Si tratta di ricostruire rapporti di protagonismo, di fiducia, di empowerment, in percorsi in cui questi elementi scarseggiano" (pag.32).

In concreto, questo consiste sì nel soddisfacimento delle richieste formulate dalla persona, ma in un'ottica di impegno attivo per la riprogettazione del proprio futuro e la reintegrazione nella società.

4.2 L'importanza della collaborazione tra servizi – la dimensione comunitaria del Servizio Sociale

Il mezzo migliore per attuare l'accompagnamento sociale è mettere in campo strategie di tipo comunitario: l'empowerment dell'individuo-utente e lo sviluppo sociale della comunità sono gli obiettivi verso cui tende l'assistente sociale nel lavoro con persone emarginate.

Le storie di vita di queste persone, con problematiche e difficoltà multiple, interpellano più servizi di aiuto e di cura, ma rischiano di rimbalzare da uno all'altro.

L'assistente sociale si rapporta non solo la persona singola, ma anche con la comunità dove la persona che viene presa in carico si trova. È quindi indispensabile per il professionista conoscerne il funzionamento e le risorse.

Per dare risposta a situazioni multi-problematiche è necessario per i servizi imparare a collaborare, poiché in maniera individuale non si riesce a dare risposte esaurienti. Queste situazioni complesse richiedono la costruzione di accordi data la complessità delle vicende e l'intreccio di tante fragilità e disfunzioni che fa saltare la tradizionale divisione del lavoro. Visioni separate e unilaterali delle problematiche limitano le possibilità di comprenderle e affrontarle.

A partire da queste premesse si è cercato di costruire un'alleanza tra sociale e sanitario, senza negare il valore delle specializzazioni nello sviluppo di competenze per trattare i problemi di salute fisica e psichica dei cittadini; quindi processi di integrazione tra servizi e tra professionisti nell'affrontare i problemi degli adulti fragili.

È importante sapere di poter contare su risorse e opportunità offerte dal territorio: “Non una città flipper, ma una città rete⁶⁶, capace di collaborare nel far fronte alle sofferenze dei suoi abitanti, sempre più competente, riflessiva, solidale”.

Solamente utilizzando risorse di tipo comunitario e lavorando sulle specificità delle condizioni di vita dei singoli, si potrà contribuire a far ritrovare loro un senso.

⁶⁶ Animazione sociale n.282 di aprile 2014. Articolo “Come far fronte alle sofferenze urbane. Adulti fragili dentro città flipper a cura di Roberto Camarlinghi e Francesco d'Angella

CONCLUSIONI

L'oggetto di indagine di quest'elaborato è stato quello di analizzare alcune problematiche relative al reinserimento sociale di persone emarginate o escluse dalla società. La tesi da cui si è partiti ipotizzava come per realizzare tale finalità, siano necessario progetti volti ad attivare la persona stessa, superando l'assistenzialismo.

In particolare ci si è concentrati sul territorio della Provincia di Vicenza dove da tredici anni è attivo il Progetto "Rete territoriale di inclusione sociale", avente per obiettivo proprio l'inclusione di persone che vivono una situazione di difficoltà ed emarginazione. Si è cercato di approfondire il funzionamento di questo progetto, analizzandone la storia, la documentazione prodotta e i dati delle accoglienze, a partire dalla sua nascita fino agli sviluppi degli ultimi anni.

La prima parte della tesi, per lo più bibliografica, ha fatto emergere le difficoltà che si incontrano nel definire e individuare la persona "senza dimora", poiché le problematiche e le storie di vita sono personali e molto diverse tra loro. Sul fenomeno sono state elaborate un gran numero di definizioni e teorie, scritti libri e svolte ricerche sul campo che hanno permesso di fare maggior chiarezza ed individuarne le possibili cause. Nonostante questo, però, nella nostra società sono ancora oggi diffuse molte convinzioni e credenze che non rispecchiano la realtà. Dagli studi più recenti è emerso come nella maggioranza dei casi, l'allontanarsi dalla società e dalle relazioni non può essere considerata una scelta, o perlomeno non una scelta libera, ma una circostanza condizionata dalla paura di andare incontro a nuove sofferenze e fallimenti.

Oggi, assistiamo ad un generale peggioramento della qualità di vita con l'aumento delle situazioni di impoverimento ed esclusione sociale, legate soprattutto alla crisi economica e all'aumento della disoccupazione. Molte famiglie si scoprono in condizioni di fragilità, e anche chi si ritiene in condizioni "normali" può correre il rischio di scivolare in situazioni di difficoltà.

Quello che emerge alla fine di questo elaborato è come lo stereotipo di persona senza dimora come un vagabondo non può più essere considerato attuale, soprattutto nel territorio vicentino. Qui, nel 2011, nasceva il Progetto "Rete territoriale di inclusione sociale" che si rivolge a persone che potremmo meglio definire "fragili", ovvero a

rischio di trovarsi in esclusione. Quelle a cui la Rete si rivolge sono persone accomunate dalla mancanza di una casa e che quindi possono essere considerate senza dimora, ma poi segnate da problematiche multiple sulle quali si cerca di intervenire. Sono persone nate o arrivate in questa città che, nonostante tutte le difficoltà a cui devono far fronte, nella maggior parte dei casi ricercano e desiderano tornare a fare parte della società.

Il progetto della Rete, quindi, cerca anzitutto di realizzare il reinserimento della persona nella società attraverso la costruzione di un progetto condiviso con la stessa. Nel fare questo tiene conto dei suoi desideri e bisogni e la accompagna nel suo percorso. Le sei Case di Accoglienza che compongono la Rete costituiscono un appoggio, un trampolino di lancio da dove la persona può ripartire. Inoltre, permettono ad educatori e volontari di creare una relazione con la persona, così da poterla comprendere ed aiutare in maniera personalizzata.

“Aiutare le persone non è solo rispondere ai loro bisogni, ma ascoltarne i desideri”.⁶⁷

Casa S. Francesco di Bassano ha elaborato al riguardo una rivisitazione della piramide dei bisogni di Maslow, chiamata “piramide dei bisogni della persona senza dimora” dalla quale emerge chiaramente come alla base stia la soddisfazione dei bisogni primari fondamentali per la sopravvivenza, in cui ogni specifica necessità occupa un gradino (non dando per scontato quindi che una persona che riesce a sfamarsi abbia anche un posto dove dormire e stare al caldo). Dopo aver pensato alla sopravvivenza, però, è necessario dedicarsi alla ricerca di un’attività lavorativa, alla ricostruzione della propria storia e dei legami affettivi, per superare la solitudine, sentirsi parte di una comunità e recuperare così la dignità e il proprio ruolo nella società.

C’è quindi un intervento fatto in strada, con l’intento di “agganciare” la persona e di entrare in contatto con lei. Vi è poi un primo intervento di bassa soglia e, a seguire, dei livelli di intervento gradualmente più sofisticati, che prevedono progetti e contratti da stipulare con il soggetto.

⁶⁷ Animazione sociale n.282 di aprile 2014. Articolo “Come far fronte alle sofferenze urbane. Adulti fragili dentro città flipper a cura di Roberto Camarlinghi e Francesco d’Angella

Tramite le interviste e lo sfoglio della documentazione prodotta dalle sei Case di Accoglienza che fanno parte della Rete sono quindi emersi i diversi aspetti, i punti di forza e le criticità. Da una parte è vero che queste Case sono ben distribuite su tutto il territorio della Provincia di Vicenza e riescono così a far fronte in maniera soddisfacente ai bisogni primari (servizi mensa, docce, lavanderia e simili). Dall'altra parte, però, ciò che risulta maggiormente problematico è la mancanza di una tipologia di collaborazione che sia costante e duratura, quasi in "tempo reale" tra le Case. In particolare, di specifico beneficio sarebbe un sistema informatico centralizzato, con una banca-dati degli utenti passati e presenti, la visibilità immediata della disponibilità di posti letto e altri servizi.

Difatti, pur condividendo gli stessi principi e obiettivi, ogni struttura ha la propria modalità di lavoro, alcune vivono maggiormente e con una visione positiva la Rete, altre lavorano quotidianamente con il territorio e i suoi servizi, ma sentono le strutture analoghe troppo "distanti", sia dal punto di vista logistico che come modalità di lavoro (ad esempio, l'ottica peculiare con cui opera Casa Mulini D'Agno a Valdagno è quella di una casa famiglia, non considerando le persone accolte come "ospiti", ma come veri e propri membri della Casa).

Concludendo, quello che abbiamo compreso giunti al termine di questa ricerca è che per intervenire e aiutare le persone che si trovano in una situazione di emarginazione è necessario trovare una modalità di aiuto e degli stili comunicativi che riescano ad entrare nella loro visione con un approccio nuovo, quello dell' "accompagnamento sociale".

Come scrive Ardigò, "l'approccio dell'accompagnamento sociale consiste, tramite piccoli passi e contrattazioni continue, nel ridare alle persone attaccamento alla vita, nel mantenerle in vita,⁶⁸ al di là delle strategie che vengono attuate. In molti casi, il primo contatto con la persona è legato alla casa o al lavoro. Questi vengono certamente ritenuti due punti fondamentali per il ritorno della persona alla sua autonomia, ma possono essere considerate come uno strumento, poiché il fine ultimo è quello di ridare senso alla vita delle persone che sono oggetto dell'intervento".

⁶⁸ C. LANDUZZI, G. PIERETTI, Servizio sociale e povertà estreme, Franco Angeli 2003, p. 70.

L'accompagnamento sociale consiste non più soltanto nella semplice distribuzione di sussidi, ma nell'erogazione di servizi di prima accoglienza (mensa, dormitorio, docce) e poi di integrazione (laboratori, borse lavoro, alloggi di sgancio), introducendo un concetto innovativo: bisogna aiutare il protagonista dell'accompagnamento a sviluppare processi di maturazione e di crescita umana e sociale.

Continua quindi Ardigò⁶⁹ che: “per i poveri di questo tipo la beneficenza materiale non è che un palliativo, occorre ricostruire la personalità, se e quando possibile, o almeno far sentire una solidarietà e un riconoscimento di dignità, prima e durante il soccorso materiale”.⁷⁰ Nel lavoro con gli emarginati, non si tratta dunque solo di erogare cose, di pensare a percorsi, ma è necessario conoscere a fondo una persona, trascorrere molto tempo con lei, abituarla a relazionarsi con altri e soprattutto ricordare bene che non esistono due persone uguali e che non c'è un punto di arrivo definito e garantito.

Vi sono infine due aspetti fondamentali da tenere in considerazione: la capacità della persona di ripartire da zero e la comprensione che un intervento può essere riuscito anche se dura molti anni. Alcune persone, hanno vissuto un periodo di difficoltà, ma riescono a “rimettersi a posto” in tempi relativamente brevi, altri invece necessitano di tempi più lunghi e qualcun altro ancora forse non si sistemerà mai. Se un servizio ritiene un intervento riuscito solo se arriva a un determinato obiettivo, come quello di autogestirsi, è fuori dalla realtà⁷¹.

Per chi si trova a lavorare e a stare con le persone emarginate è fondamentale scommettere sempre sulla loro capacità e possibilità di riscattarsi. Bisogna puntare su una relazionalità che ridia senso alla vita, perché è questa la relazionalità che cura.

⁶⁹ LANDUZZI C., PIERETTI G., *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, FrancoAngeli, Milano, 2007, pag. 70

⁷⁰ Servizio sociale e povertà estreme, pag.70

⁷¹ Ibidem

ETHOS - Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora

L'esistenza delle persone in condizione di grave esclusione abitativa e senza dimora è uno dei principali problemi sociali affrontati dalla Strategia dell'Unione Europea di Protezione e Inclusione Sociale.

La prevenzione di questa pesante forma di disagio sociale e gli interventi per ridurre un alloggio alle persone senza dimora richiedono una conoscenza chiara dei percorsi e dei processi che conducono a questa condizione di vita; inoltre, è necessario possedere una prospettiva allargata per comprendere i tanti significati insiti nell'essere in condizione di grave esclusione abitativa o addirittura senza dimora.

FEANTSA (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) ha sviluppato una classificazione sulle persone senza dimora, attraverso una griglia di indicatori che fanno riferimento alla grave esclusione abitativa; il nome di questa classificazione è ETHOS.

ETHOS parte dalla comprensione di alcuni concetti: esistono tre aree che vanno a costituire l'abitare, in assenza delle quali è possibile identificare un problema abitativo importante fino ad arrivare alla esclusione abitativa totale vissuta dalle persone senza dimora. Quindi per definire una condizione di piena abitabilità è necessario che siano soddisfatte alcune caratteristiche: avere uno spazio abitativo (o appartamento) adeguato sul quale

una persona e la sua famiglia possano esercitare un diritto di esclusività (*area fisica*); avere la possibilità di mantenere in quello spazio relazioni soddisfacenti e riservate (*area sociale*); avere un titolo legale riconosciuto che ne permetta il pieno godimento (*area giuridica*).

L'assenza di queste condizioni permette di individuare quattro categorie di grave esclusione abitativa:

- persone senza tetto
- persone prive di una casa
- persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa
- persone che vivono in condizioni abitative inadeguate.

Tutte le quattro categorie stanno comunque ad indicare l'assenza di una (vera) abitazione.

ETHOS perciò classifica le persone senza dimora e in grave marginalità in riferimento alla loro condizione abitativa. Queste categorie concettuali sono divise in 13 categorie operative utili per diverse prospettive politiche: dal creare una mappa del fenomeno delle persone senza dimora a sviluppare, monitorare e verificare politiche adeguate alla soluzione del problema.

	Categorie operative	Situazione abitativa	Definizione Generica			
Categorie concettuali	SENZA TETTO	1.1 Persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna	1.1 Strada o sistemazioni di fortuna	Vivere per strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come una soluzione abitativa		
		2.1 Persone che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna	2.1 Dormitori o strutture di accoglienza notturna	2.1 Dormitori o strutture di accoglienza notturna	Persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza	
	SENZA CASA	3.1 Ospiti in strutture per persone senza dimora	3.1 Centri di accoglienza per persone senza dimora	3.1 Centri di accoglienza per persone senza dimora	In cui il periodo di soggiorno è di breve durata	
		3.2 Alloggi temporanei	3.2 Alloggi temporanei	3.2 Alloggi temporanei		
		3.3 Alloggi temporanei con un servizio di assistenza	3.3 Alloggi temporanei con un servizio di assistenza	3.3 Alloggi temporanei con un servizio di assistenza		
		4.1 Ospiti in dormitori e centri di accoglienza per donne	4.1 Dormitori o centri di accoglienza per donne	4.1 Dormitori o centri di accoglienza per donne		Donne ospitate a causa di esperienze di violenza domestica, in cui il periodo di soggiorno è di breve durata
		5.1 Ospiti in strutture per immigrati, richiedenti asilo, rifugiati	5.1 Alloggi temporanei/centri di accoglienza	5.1 Alloggi temporanei/centri di accoglienza		Immigrati in centri di accoglienza ospiti per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati
	5.2 Alloggi per lavoratori immigrati	5.2 Alloggi per lavoratori immigrati	5.2 Alloggi per lavoratori immigrati			
	SENZA DIMORA	6.1 Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni	6.1 Istituzioni penali (carceri)	6.1 Istituzioni penali (carceri)	Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio	
		6.2 Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni	6.2 Comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura	6.2 Comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura	Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico	
	SENZA DIMORA	7.1 Persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata in quanto senza dimora	7.1 Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane	7.1 Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane	Mancanza di una soluzione abitativa autonoma (ad esempio al compimento del 18° anno di età)	
			7.2 Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)	7.2 Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)		7.2 Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)
	SISTEMAZIONI IN SICURE	8.1 Persone che vivono in sistemazioni non garantite	8.1 Coabitazione temporanea con famiglia o amici	8.1 Coabitazione temporanea con famiglia o amici	La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel Comune di residenza	
8.2 Mancanza di un contratto d'affitto			8.2 Mancanza di un contratto d'affitto	Nessun (sub)affitto legale, Occupazione abusiva/illegale		
8.3 Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno			8.3 Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno	Occupazione abusiva di suolo/terreno		
SISTEMAZIONI IN SICURE	9.1 Persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio	9.1 Sotto sfratto esecutivo	9.1 Sotto sfratto esecutivo	Dove gli ordini di sfratto sono operativi		
		9.2 Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	9.2 Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	Dove il creditore ha titolo legale per riprendere possesso dell'alloggio		
SISTEMAZIONI IN SICURE	10.1 Persone che vivono a rischio di violenza domestica	10.1 Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti	10.1 Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti	Dove l'azione della polizia è atta ad assicurare luoghi di sicurezza per le vittime di violenza domestica		
SISTEMAZIONI INADEGUATE	11.1 Persone che vivono in strutture temporanee/non rispondenti agli standard abitativi comuni	11.1 Roulottes	11.1 Roulottes	Nel caso non sia l'abituale luogo di residenza per una persona		
		11.2 Edifici non corrispondenti alle norme edilizie	11.2 Edifici non corrispondenti alle norme edilizie	Ricovero di ripiego, capanna o baracca		
		11.3 Strutture temporanee	11.3 Strutture temporanee	Capanna con struttura semi-permanente o cabina (ad es. marina)		
	12.1 Persone che vivono in alloggi impropri	12.1 Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo	12.1 Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo	Definito come inadatto per uso abitativo dalla legislazione nazionale o dalle regolamentazioni sull'edilizia		
SISTEMAZIONI INADEGUATE	13.1 Persone che vivono in situazioni di estremo affollamento	13.1 Più alto del tasso nazionale di sovraffollamento	13.1 Più alto del tasso nazionale di sovraffollamento	Definito come più alto del tasso nazionale di sovraffollamento		



FEANTSA is supported financially by the European Commission. The views expressed herein are those of the author(s) and the Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained herein.

FEANTSA

European Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL
Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri AISBL

IT

BIBLIOGRAFIA

AUGE' M., *Diario di un senza fissa dimora*, Raffaello Cortina Editore 2011.

BARNAO C., *Sopravvivere in strada. Elementi di sociologia della persona senza dimora*, Franco Angeli, Milano 2004.

BIANCHI A., DI GIOVANNI P., *La ricerca socio-psico pedagogica. Temi, problemi e metodi*, Paravia Bruno Mondadori Editori 2007.

BONADONNA F., *Il nome del Barbone*, Derive Approdi, Roma 2005.

BRAGATO I., Università degli studi di Padova. Tesi di laurea "Servizi innovativi per persone senza dimora in Veneto", 2004-2005.

CARITAS AMBROSIANA (a cura di) *Barboni: per amore o per forza?*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 1996.

CARITAS AMBROSIANA (a cura di) *Le persone senza dimora. La dimensione multipla del fenomeno*, Carocci, Roma 2009.

CARITAS ITALIANA, FONDAZIONE ZANCAN, *Gli ultimi della fila, Rapporto 1997 sui bisogni dimenticati*, Feltrinelli, Milano.

CARITAS ITALIANA, FONDAZIONE ZANCAN, *In caduta libera. Rapporto 2010 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2010.

GOFFMAN E., in *Stigma. L'identità negata*, Ombre Corte, Verona 2003.

GUI L., *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, FrancoAngeli, Milano 1996.

GUI L., GREGORI D., *Povert : politiche e azioni per l'intervento sociale*, Carocci, Roma, 2012

GUI L., *L'utente che non c' . Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Franco Angeli, Milano 1996.

LANDUZZI C., PIERETTI G., *Servizio sociale e povert  estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, Franco Angeli, Milano, 2007.

SGRITTA G.B., *Dentro la crisi. Povert  e processi di impoverimento in tre aree metropolitane*, Franco Angeli, Milano, 2010.

SOMMI L., Universit  degli studi di Padova. Tesi di laurea *I senza fissa dimora: uno studio su un progetto di reinserimento sociale*, Universit  degli studi di Padova, a. a. 2012-2013.

TREVISAN A., RATTINI G., MENEGHINI P., *Tre d'amore*, Tracciati, Padova 2014.

SITOGRAFIA

ANIMAZIONE SOCIALE. MENSILE PER GLI OPERATORI SOCIALI, Gruppo Abele, numero 270/aprile 2013. “Come far fronte alle sofferenze urbane. Adulti fragili dentro città flipper a cura di Roberto Camarlinghi e Francesco d’Angella

FIO.PSD, lungometraggio *La Ricerca Nazionale sulle persone senza dimora*, <http://www.youtube.com/watch?v=B6H4nZF97Ws>.

COMUNITA’ DI SANT’EGIDIO, www.santegidio.org.

COOPERATIVA SAMARCANDA, G. *Bakhita Casa di Accoglienza*, www.samarcandaonlus.it/casabakhita.

CARITAS DIOCESANA VICENTINA, *Brochure di Casa San Francesco*, www.caritas.vicenza.it/documento.asp?lingua=ITA&categoria=5&id=4894.

COMMISSIONE INDAGINE ESCLUSIONE SOCIALE (CIES), “*Rapporto sulle politiche contro la povertà e l’esclusione sociale*” Anni 2011/2012, www.lavoro.gov.it/Strumenti/StudiStatistiche/Documents/Rapporto_CIES_2011_2012_2.

ISTAT, *Ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora*, in www.istat.it/it/archivio/127256.

PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, Istituto per la Ricerca sociale, numero 7 aprile 2011, Senza fissa dimora: una sfida e una provocazione per la nostra società, Christian Signorile e Ignazio Grattagliano.

SCARP DE’ TENIS, giornale di strada, Caritas Ambrosiana.