

# L'IMPATTO DELLA PANDEMIA SUI SERVIZI PER LE PERSONE SENZA DIMORA

Photo by Leah den Bok

## Ringraziamenti

L'INDAGINE È FRUTTO DI UN'INTUIZIONE E DI UN CONFRONTO SPONTANEO TRA RICERCATORI CHE SI OCCUPANO DI POVERTÀ DA ANNI. NASCE DALL'INTERESSE VERSO I CAMBIAMENTI INDOTTI DALL'EMERGENZA CORONAVIRUS NEI SERVIZI PER PERSONE SENZA DIMORA ED È STATA CONDOTTA UTILIZZANDO L'ASCOLTO E L'INTERPRETAZIONE RAGIONATA DELLA REALTÀ. TUTTO QUESTO NON SAREBBE STATO POSSIBILE SENZA LA PREZIOSA COLLABORAZIONE DEGLI ENTI DELLA RETE FIO.PSD E DI ALCUNE CARITAS ITALIANE CHE HANNO DATO LA LORO DISPONIBILITÀ A PARTECIPARE ALL'INDAGINE. UN SENTITO RINGRAZIAMENTO ALL'UFFICIO POLITICHE SOCIALI E PROMOZIONE UMANA DI CARITAS ITALIANA PER IL SUPPORTO OPERATIVO DATO FIN DALL'INIZIO DELL'INDAGINE; UN GRAZIE SPECIALE AGLI OPERATORI, COORDINATORI, DIRETTORI, FUNZIONARI DEI SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI RIVOLTI ALLA GRAVE MARGINALITÀ CHE, PUR ALLE PRESE CON LA GESTIONE COMPLESSA DELL'EMERGENZA CORONAVIRUS, HANNO TROVATO IL TEMPO DI RISPONDERE ALLE NOSTRE INTERVISTE.

# 1. UN'INDAGINE "LAMPO" SULLE CONSEGUENZE DELLA PANDEMIA NEI SERVIZI PER PERSONE SENZA DIMORA

IL PERIODO APPENA TRASCORSO LEGATO ALLA PANDEMIA DA COVID 19 E LO STESSO MOMENTO ATTUALE PONGONO IL NOSTRO PAESE DI FRONTE AD UNO SCENARIO DI GRANDE VULNERABILITÀ SOCIALE ED ECONOMICA E INDUCONO A PRESTARE UNA MAGGIORE ATTENZIONE ALLE PERSONE PIÙ FRAGILI CHE RISCHIANO DI PAGARE IL PREZZO PIÙ ALTO.

Un'emergenza  
nell'emergenza

ALL'INDOMANI DEL LOCKDOWN IMPOSTO DAL GOVERNO PER MOTIVI DI SICUREZZA NAZIONALE (DPCM - 11 MARZO, 2020) E DELL'APPELLO RESPONSABILE #IORESTOACASA, SI È RESO SUBITO EVIDENTE CHE PER LE OLTRE 55MILA PERSONE SENZA DIMORA "STARE A CASA" NON ERA UN'OPZIONE PLAUSIBILE. UN NUMERO CONSISTENTE DI PERSONE CON VITE PRECARIE, PROBLEMI DI SALUTE, FRAGILITÀ RELAZIONALI E CONDIZIONI DI VITA ASSAI DIFFICILI, SI SONO RITROVATE A VIVERE QUELLA CHE DA SUBITO GLI ENTI DEL SETTORE HANNO DEFINITO "UNA EMERGENZA NELL'EMERGENZA". AL CONTEMPO LE CENTINAIA DI SERVIZI E CENTRI DI ASCOLTO PER PERSONE SENZA DIMORA O IN CONDIZIONE DI POVERTÀ ESTREMA SI SONO DOVUTI ADEGUARE PER AFFRONTARE UNA SITUAZIONE CHE SI PRESENTAVA DA SUBITO PROBLEMATICHE E Densa DI DIFFICOLTÀ. LA LORO REAZIONE, LE DIFFICOLTÀ MANIFESTATE ASSIEME ALLE INNOVAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE CHE DA SUBITO È STATO POSSIBILE INTRAVEDERE HANNO APERTO SCENARI IMPREVISTI NEL CAMPO DEL LAVORO CON GLI HOMELESS; SCENARI CHE MERITANO DI ESSERE APPROFONDITI.

Quali effetti sulla  
grave marginalità?

A QUESTO SCOPO IREF E FIO.PSD, IN COLLABORAZIONE CON CARITAS ITALIANA, SI SONO IMPEGNATE A REALIZZARE UNA "RICERCA LAMPO" PER APPROFONDIRE GLI EFFETTI CHE LA PANDEMIA STAVA PRODUCENDO SULLA GRAVE MARGINALITÀ ADULTA, STUDIARE LE SOLUZIONI OPERATIVE E GESTIONALI ATTUATE DAI SERVIZI TERRITORIALI E, ASPETTO ANCOR PIÙ IMPORTANTE, GUARDARE ALLA PRESENZA DI PROFILI DI POVERTÀ EMERGENTI TRA I BENEFICIARI DEI SERVIZI SOLITAMENTE RIVOLTI AGLI HOMELESS.

I contenuti del  
report

QUESTO REPORT PRESENTA UNA PRIMA PARTE DEI RISULTATI EMERSI DALLE INTERVISTE A OLTRE TRENTA PERSONE, TRA COORDINATORI, DIRETTORI ED ANCHE FUNZIONARI DI ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE E PRIVATE CHE LAVORANO NEL CONTRASTO ALLA GRAVE MARGINALITÀ ADULTA (CFR. INFOGRAFICA POSTA AL TERMINE DEL REPORT). I CONTENUTI SONO ORGANIZZATI IN PARAGRAFI CHE RIPERCORRONO I TEMPI DELLA GESTIONE DELLA PANDEMIA: I PROCESSI DI RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI, LE RISPOSTE ADOTTATE AD INIZIO LOCKDOWN, LA STABILIZZAZIONE DELL'EMERGENZA, IL RAPPORTO CON LE PERSONE ACCOLTE E LA COLLABORAZIONE INTER-ISTITUZIONALE. NEL PARAGRAFO FINALE SONO CONTENUTE ALCUNE RIFLESSIONI SULLE RICADUTE DI MEDIO PERIODO DELLA PANDEMIA SUI SERVIZI PER LE PERSONE SENZA DIMORA, INERENTI SOPRATTUTTO ALLE REGOLE DI ACCESSO AI LUOGHI DELL'ACCOGLIENZA E ALLE RICADUTE SULLE MODALITÀ OPERATIVE E DI PROGETTAZIONE CON LE PERSONE ACCOLTE, I LASCITI DEL DOPO-COVID E GLI APPRENDIMENTI NELLA PANDEMIA. LE CITTÀ CITATE NEI PARAGRAFI SONO DA INTENDERSI A TITOLO ESEMPLIFICATIVO.

## 2. LA RI-ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

COSA È SUCCESSO DURANTE I PRIMI MESI DELLA PANDEMIA? IN AGGIUNTA A QUANTO È GIÀ STATO RICOSTRUITO [FIO.PSD, 2020; GABOARDI *et al.*, 2020; LICURSI 2020], QUESTA RICERCA HA CONSENTITO DI RACCOGLIERE IMPORTANTI EVIDENZE DALLA VOCE DEGLI ATTORI DIRETTAMENTE COINVOLTI NELLA GESTIONE DEI SERVIZI. DALL'ANALISI DELLA LORO RI-ORGANIZZAZIONE EMERGONO STRATEGIE DIFFERENTI A SECONDA DEL CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO, DELLE DIMENSIONI DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA TIPOLOGIA DEL SERVIZIO. IN PARTICOLARE, RISPETTO A QUEST'ULTIMO ELEMENTO, ABBIAMO RISCONTRATO UNA OMOGENEITÀ NELLE RISPOSTE E NELLE SOLUZIONI ADOTTATE PER ESEMPIO TRA DORMITORI, TRA MENSE E TRA UNITÀ DI STRADA. L'ECCEZIONALITÀ DELLA SITUAZIONE, I TEMPI DIFFERENTI CON I QUALI IL VIRUS SI È DIFFUSO ED ANCHE L'IMPATTO IN TERMINI DI CONTAGIO E VITE UMANE SONO CERTAMENTE DA CONSIDERARSI COME VARIABILI CHE HANNO ULTERIORMENTE ORIENTATO LA RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.

La priorità: mettere in sicurezza i servizi e informare le persone senza dimora

ALLO SCATTARE DEL LOCKDOWN, DUE SONO STATE LE ESIGENZE PRINCIPALI SEGNALATE DALLA MAGGIOR PARTE DELLE ORGANIZZAZIONI INTERVISTATE. DA UNA PARTE QUELLA DI METTERE IN SICUREZZA LE PERSONE PRESENTI STABILMENTE NEI SERVIZI O CHE FACEVANO ACCESSO AGLI STESSI, FORNENDO LORO I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE NECESSARI (DPI) E ASSICURANDO IL SERVIZIO CON MODALITÀ OPERATIVE INEDITE DA SPERIMENTARE SUL CAMPO. DALL'ALTRA PARTE ERA FONDAMENTALE INFORMARE, SENSIBILIZZARE, ORIENTARE LE PERSONE SU QUANTO STAVA ACCADENDO, CERCANDO DI FAR ACCETTARE LORO UN CAMBIAMENTO NELLE "ABITUDINI" CHE INEVITABILMENTE NE SAREBBE SEGUITO (CFR. PAR. 3). IN ALCUNI CASI VI È STATA ADDIRITTURA UNA ANTICIPAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE GRAZIE ALLA PRESENZA DI PERSONALE MEDICO INTERNO AI SERVIZI O DI RESPONSABILI DELLA SICUREZZA (IL RIFERIMENTO È CHIARAMENTE ALLE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA PIÙ GRANDI COME PER ESEMPIO È AVVENUTO A MILANO). IN ALTRI CASI, L'ADEGUAMENTO È STATO TARDIVO CON CARENZA DI DPI E UN PERIODO DI BREVE CHIUSURA DEL SERVIZIO STESSO (ROMA, FOGGIA).

Fermare i servizi complessi

UNO DEI PROBLEMI RICORRENTI È STATO INOLTRE DOVER RIMODULARE GLI INTERVENTI CHE SI SVOLGEBANO IN PRESENZA. AL FINE DI RIDURRE IL RISCHIO DI CONTAGI, I SERVIZI CHE PREVEDEVANO L'ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO, I TIROCINI E ALTRI PERCORSI DI INCLUSIONE, HANNO SOSPESO LE ATTIVITÀ PRIVILEGIANDO SERVIZI DI BASSA SOGLIA CHE RISPONDEVANO A BISOGNI PRIMARI. GLI STESSI PROBLEMI SONO STATI ANCHE RISCONTRATI ANCHE NEI CENTRI DI ASCOLTO, NEI SEGRETARIATI SOCIALI E IN TUTTI QUEI SERVIZI IMPRONTATI ALL'ASCOLTO E ALLA RICEZIONE DELLE DOMANDE. QUESTI SERVIZI HANNO RIDOTTO O COMPLETAMENTE ANNULLATO GLI INCONTRI IN PRESENZA UTILIZZANDO COME MODALITÀ PRINCIPALE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO GLI INCONTRI TELEFONICI OPPURE SU APPUNTAMENTO, UNA MODALITÀ OPERATIVA MANTENUTA ED ADOTTATA ANCHE NELLA FASE 2 DELL'EMERGENZA. INOLTRE, ALCUNE STRUTTURE (FOGGIA E ROVIGO) HANNO SVOLTO PREVALENTEMENTE ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO DEI SERVIZI E SMISTAMENTO DELLE RICHIESTE (MILANO). QUESTO TIPO DI ATTIVITÀ HA AVUTO IL MERITO DI RAFFORZARE, ANCHE SOLO IN QUEL MOMENTO DI EMERGENZA, LA COLLABORAZIONE E LE RETI TRA LE ALTRE REALTÀ CHE IN QUEL MOMENTO ERANO IMPEGNATE NELLO STESSO SFORZO. IN UN TALE CONTESTO LA DISTRIBUZIONE ALIMENTARE E MATERIALE È STATA UN ELEMENTO DI FORZA NELLA GESTIONE DEI BISOGNI PRIMARI. LA FORTE PRESENZA DI VOLONTARI NELLA DISTRIBUZIONE DEI

PASTI O NELLE PRATICHE PER I BUONI SPESA HA FATTO IN MODO CHE VENISSE SNELLITE E VELOCIZZATE LE ENORMI RICHIESTE CHE PERVENIVANO AI SERVIZI, NONCHÉ DI POTER RAGGIUNGERE CAPILLARMENTE IL TERRITORIO.

RIPRENDENDO IL DISCORSO SULLA TIPOLOGIA DEI SERVIZI, PRESENTIAMO DI SEGUITO UNA DESCRIZIONE DEI PROCESSI E DEGLI INTERVENTI ADOTTATI NELLA MAGGIOR PARTE DELLE ORGANIZZAZIONI INTERVISTATE. I DORMITORI E LE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA GRANDI HANNO IMMEDIATAMENTE PERCEPITO L'IMPATTO DELLA PANDEMIA E DEL LOCKDOWN SULLE LORO ATTIVITÀ. LA CAPACITÀ DI REAZIONE È STATA COMPLESSIVAMENTE MOLTO BUONA E PUÒ ESSERE ANALIZZATA RISPETTO A QUATTRO PARAMETRI.

Una strategia di coping rapida e necessaria

1) *I tempi dell'accoglienza.* QUESTI SERVIZI HANNO SPESO DILATATO GLI ORARI DI APERTURA E CONSENTITO ALLE PERSONE ACCOLTE DI TRASCORRERE LE ORE DIURNE NELLA STRUTTURA (H24). UNA STRATEGIA DI *coping* RAPIDA E NECESSARIA PER GARANTIRE LA CONTINUITÀ DELLE ACCOGLIENZE, PROTEGGERE LE PERSONE PRESENTI DAL RISCHIO DI CONTAGIO IN STRADA E GARANTIRE UNA SICUREZZA MAGGIORE SUL LUOGO DI LAVORO PER GLI OPERATORI (NAPOLI, PISA, VERONA). PER ALCUNI DORMITORI, QUESTO HA SIGNIFICATO TRASFORMARSI IN "CASE", OSSIA RIMODULARE GLI SPAZI E GARANTIRNE UNA FRUIBILITÀ QUALITATIVAMENTE DIVERSA. DALLA FUSIONE IN EMERGENZA DI CENTRI DIURNI E DORMITORI SONO NATE ANCHE STRUTTURE IBRIDE, CHE HANNO DOVUTO AFFRONTARE LA GESTIONE DEL TEMPO E DELLE ATTIVITÀ INTERNE. NELLE SITUAZIONI IN CUI, PER LA CARENZA SOPRAVVENUTA DI OPERATORI, NON SI È RIUSCITI AD ATTIVARE LABORATORI O A PORTARE AVANTI I LABORATORI PREESISTENTI, PER LE PERSONE ACCOLTE SI È REGISTRATA UNA CRESCENTE 'APATIA', CHE SI È AGGIUNTA ALLA FRAGILITÀ RELAZIONALE E ALL'ISOLAMENTO NORMALMENTE SOFFERTI. IN ALTRI SERVIZI, INVECE, SI È POTUTO CONTINUARE A SVOLGERE I LABORATORI GIÀ PREVISTI, ADOTTANDO LE PRECAUZIONI NECESSARIE PER ASSICURARE IL DISTANZIAMENTO SOCIALE, AD ESEMPIO INTRODUCENDO UNA TURNAZIONE DEGLI OSPITI NEI LABORATORI (PALERMO, BOLOGNA, PISA, TORINO).

Le persone al centro

2) *Il coinvolgimento delle persone accolte nello svolgimento delle attività interne ai servizi.* L'APERTURA PROLUNGATA DEI SERVIZI, LA TURNAZIONE DEGLI OPERATORI E LA CARENZA DI VOLONTARI, HANNO RICHIESTO UNA MAGGIORE PARTECIPAZIONE DEI BENEFICIARI ALLA GESTIONE DEI SERVIZI (VERONA, BRESCIA). QUESTO È STATO ESATTAMENTE UNO DI QUEGLI ADATTAMENTI DEI SERVIZI IN FASE COVID-19 CHE, COME DIREMO MEGLIO NELLE CONCLUSIONI, HA RAPPRESENTATO AL CONTEMPO UNA NECESSITÀ E UNA SFIDA. LE PERSONE ACCOLTE SONO STATE INVITATE A CO-GESTIRE GLI SPAZI, I TURNI, GLI ORARI, LE SALE E I SERVIZI. LA PARTECIPAZIONE E UN MAGGIORE LIVELLO DI AUTONOMIA NELLE SCELTE E NEI COMPORTAMENTI SONO STATI ASSAI UTILI PER AFFRONTARE LA SITUAZIONE, COME CI RACCONTANO I REFERENTI DEI SERVIZI INTERVISTATI. AL CONTEMPO, SI SONO VERIFICATI CASI DI CHI "NON CE L'HA FATTA A RIMANERE DENTRO" E HA SUBITO IN MANIERA PIÙ INCISIVA LE RESTRIZIONI LEGATE AGLI INGRESSI CONTINGENTATI E ALLE REGOLE IGIENICHE IMPOSTE DALLA MAGGIOR PARTE DEI SERVIZI.

In & Out: la scelta più difficile

3) *Il grado di apertura del servizio.* PER LE ESIGENZE SANITARIE IMPOSTE DALLA PANDEMIA, I SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER LE PSD HANNO DOVUTO LIMITARE O NEGARE NUOVE ACCOGLIENZE, CON LA CONSEGUENZA DI LASCIARE FUORI CHI SI È RITROVATO IN STRADA DURANTE IL LOCKDOWN. TUTTAVIA, ALCUNE AMMINISTRAZIONI LOCALI O LE STESSE

ORGANIZZAZIONI HANNO MESSO A DISPOSIZIONE ULTERIORI SPAZI (PALERMO; ROVIGO; CAGLIARI; FAENZA; PERUGIA) IN GRADO DI ACCOGLIERE QUANTI NE FACEVANO RICHIESTA. LA CHIUSURA, TOTALE O PARZIALE, VERSO NUOVI INGRESSI HA INTERESSATO ANCHE QUEI SERVIZI, COME LE DOCCE, IL GUARDAROBA E LA DISTRIBUZIONE DI INDUMENTI, SETTORI PIÙ SENSIBILI PER UN POSSIBILE CONTAGIO, ANCHE PERCHÉ QUESTI SERVIZI RAPPRESENTANO SPESSO IMPORTANTI OCCASIONI DI SOCIALIZZAZIONE TRA GLI OSPITI (ROVIGO; BERGAMO). NEI SERVIZI ANCORA APERTI, GLI INGRESSI SONO STATI CONTINGENTATI, SU APPUNTAMENTO, OPPURE APERTI SOLAMENTE ALLE PERSONE GIÀ ALL'INTERNO DI ALTRI SERVIZI. È QUESTO, DA UNA PARTE, HA ALLEGGERITO IL LAVORO DEGLI OPERATORI, IMPEGNATI NON SOLO NELLE ACCOGLIENZE MA ANCHE NELLE OPERAZIONI GRAVOSE E LUNGHE DI SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI, DALL'ALTRA HA PRODOTTO UNA RIDUZIONE DEGLI ACCESSI E QUINDI UN EFFETTO NEGATIVO SULLA VITA DELLE PSD.

Dove fa la  
quarantena chi è  
senza casa?

- 4) *La gestione delle positività al virus.* DOVE SI SONO VERIFICATI CASI DI POSITIVITÀ, SOSPETTI O CONCLAMATI, LE DIFFICOLTÀ DI GESTIONE NON SONO STATE POCHE, MA ANCHE SU QUESTO FRONTE LA CAPACITÀ DI RISPOSTA DEI SERVIZI È SEMBRATA APPREZZABILE. IN PARTICOLARE, HA COSTITUITO UN PROBLEMA LA GESTIONE DELLE QUARANTENE, IN QUANTO HA RICHIESTO NON SOLO L'INDIVIDUAZIONE DI SPAZI ISOLATI IN STRUTTURE GIÀ PIENE O DI NUOVI SPAZI, MA ANCHE LA RICOLLOCAZIONE DI RISORSE UMANE ED ECONOMICHE. ÈSSA È STATA, IN MOLTI CASI E SOPRATTUTTO NELLA PRIMA FASE, COMPLETAMENTE A CARICO DEGLI OPERATORI SENZA ALCUN SUPPORTO DA PARTE DEI SERVIZI SANITARI PUBBLICI. ANCHE NEL CAMPO DELL'ACCOGLIENZA ALLE PERSONE SENZA DIMORA, L'EMERGENZA HA FATTO EMERGERE - E NELLE INTERVISTE È STATA LA "NOTA DOLENTE" RICORRENTE - TUTTE LE FRAGILITÀ DELL'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA SUI TERRITORI. LA REAZIONE DEI SERVIZI È STATA, TUTTAVIA, RAPIDA E DI ADATTAMENTO, E HA PORTATO ALL'ADOZIONE DI "SOLUZIONI FAI DA TE", COME L'UTILIZZO PER L'ISOLAMENTO DI UFFICI CHIUSI AL PUBBLICO, CAMERE DI ALBERGO, EX RESIDENZE ASSISTITE, ALLOGGI RISERVATI AL *social housing*, E SIMILI.

Aggiungi un posto  
a tavola

LE MENSE, COINVOLTE PRIMA DELLO SHOCK PANDEMICO NELL'ALLESTIMENTO QUOTIDIANO DI PRANZI E CENE PER LE PERSONE SENZA DIMORA E QUANTI VIVONO SITUAZIONI DI FORTE DEPRIVAZIONE MATERIALE, HANNO RIORGANIZZATO LE ATTIVITÀ, ASSICURANDO PASTI DA ASPORTO. ANCHE PER QUESTI SERVIZI I CAMBIAMENTI SONO STATI INTRODOTTI IN MANIERA RAPIDA E LE ATTIVITÀ NON HANNO SUBITO UNA FLESSIONE NEGATIVA, ANZI, SPESSO È STATO GARANTITO UN MAGGIORE NUMERO DI PASTI ED È STATA INTERCETTATA UNA PLATEA DI BENEFICIARI PIÙ DIFFERENZIATA RISPETTO AL PERIODO PRE-COVID. INOLTRE, SULLE MENSE E LA DISTRIBUZIONE DI CIBO SI SONO REGISTRATE AZIONI DI SOLIDARIETÀ DA PARTE DELLA CITTADINANZA, CHE HANNO CONSENTITO DI RAGGIUNGERE ANCHE LE SITUAZIONI DI "NUOVE POVERTÀ" EMERSE CON L'ACGRAVARSI DELLA CRISI E IL SUCCESSIVO LOCKDOWN.

UNA DINAMICA SPECIFICA È QUELLA CHE SEMBRA ESSERSI PRODOTTA PER LE UNITÀ DI STRADA (MILANO, ROVIGO, TRENTO, PALERMO, ROMA), LE CUI CARATTERISTICHE OPERATIVE E MODALITÀ DI CONTATTO ON SIDE DELLE PERSONE IN CONDIZIONE DI GRAVE DISAGIO HANNO COMPORTATO UNA RI-ORGANIZZAZIONE SUL FRONTE INTERNO - DEI VOLONTARI, DEGLI OPERATORI E DEI MEZZI UTILIZZATI PER PORTARE IN STRADA IL SERVIZIO - CHE HA RICHIESTO UN TEMPO MAGGIORE E A VOLTE UNA BREVE SOSPENSIONE DELL'ATTIVITÀ. ALLO STESSO TEMPO, PROPRIO NEL MOMENTO PIÙ ACUTO DELL'EMERGENZA, QUANDO TANTI SERVIZI SUL TERRITORIO, COMPRESI QUELLI PUBBLICI,

ERANO CHIUSI, COSÌ COME LE ATTIVITÀ COMMERCIALI, LE UNITÀ DI STRADA RIMASTE ATTIVE E HANNO FORNITO ALLE PERSONE IN STRADA INFORMAZIONI E INDICAZIONI SUI SERVIZI ANCORA DISPONIBILI, SI SONO PRESTATE PER LA DISTRIBUZIONE DEI PASTI E DEI DPI, PER EVITARE CHE LE PERSONE ANDASSERO PRESSO LE MENSE E I DORMITORI, GIÀ SATURI E INGOLFATI. SONO DIMINUITI INVECE GLI ACCOMPAGNAMENTI, ANCHE PERCHÉ GRAN PARTE DEI SERVIZI PUBBLICI E DI TERZO SETTORE ERANO CHIUSI.

... E meno male che c'è l'*Housing first*

SICURAMENTE UNA MIGLIORE RISPOSTA ALLA SITUAZIONE DI EMERGENZA È STATA POSSIBILE PER I SERVIZI DI *Housing first* O CHE PREVEDONO L'USO DI APPARTAMENTI PER L'ACCOGLIENZA. IN QUESTI CASI, INFATTI, AVERE UNA CASA IN CUI RIMANERE DURANTE IL LOCKDOWN È STATO FONDAMENTALE PER GARANTIRE LA SICUREZZA DEGLI OSPITI. DAL PUNTO DI VISTA OPERATIVO, LE ÉQUIPE HANNO RIDOTTO GLI ACCESSI DOMICILIARI, PER SALVAGUARDARE LA SALUTE DELLE PERSONE E DEGLI OPERATORI E DIMINUIRE LE OCCASIONI DI CONTATTO, E AUMENTATO I CONTATTI TELEFONICI. DIVERSE ORGANIZZAZIONI INTERVISTATE HANNO APPREZZATO LA CAPACITÀ DIMOSTRATA DAI SERVIZI ORIENTATI ALL'*housing*, DA UNA PARTE, DI OFFRIRE SICUREZZA FISICA AGLI OSPITI, DALL'ALTRA, DI FAR EMERGERE LE RISORSE DELLE PERSONE SENZA DIMORA E DI METTERNE ALLA PROVA LA CAPACITÀ DI AUTONOMIA E RESPONSABILIZZAZIONE, E, DA ULTIMO, DI GARANTIRE UN VERO E PROPRIO ACCOMPAGNAMENTO PERSONALIZZATO ALLE PERSONE ACCOLTE.

### 3. IL RAPPORTO CON LE PERSONE SENZA DIMORA

PER QUANTO RIGUARDA I BENEFICIARI DEGLI INTERVENTI, DALLE INTERVISTE EMERGE CHE LE PERSONE SENZA DIMORA, SUBITO DOPO IL LOCKDOWN, AVEVANO DIFFICOLTÀ A COMPRENDERE LA GRAVITÀ DELLA SITUAZIONE CHE SI STAVA VIVENDO E LE MOTIVAZIONI DEL REPENTINO CAMBIAMENTO DELLE LORO ABITUDINI DI VITA.

Tra pregiudizi e consapevolezze

LA SITUAZIONE SI MOSTRAVA PARTICOLARMENTE COMPLESSA PERCHÉ SIA I BENEFICIARI SIA LA COMUNITÀ INTORNO, MOLTO SPESSO, AVEVANO UN ATTEGGIAMENTO OSTILE. DA UN LATO LE PERSONE SENZA DIMORA ERANO CONVINTE DI ESSERE VITTIME DI PREGIUDIZIO NEGATIVO: NON POTEVANO PIÙ STARE IN STRADA E AVVICINARE LE ALTRE PERSONE, DOVEVANO INDOSSARE LA MASCHERINA, I GUANTI E DISINFETTARE SPESSO LE MANI. DALL'ALTRO LATO IN MOLTE COMUNITÀ TERRITORIALI C'ERA L'IDEA CHE LE PERSONE SENZA DIMORA FOSSE PORTATRICI DEL VIRUS E PER QUESTO PERICOLOSE.

TRA I BENEFICIARI SENZA DIMORA, ALL'INIZIO DEL LOCKDOWN, ERA PARTICOLARMENTE DIFFUSO ANCHE UN ATTEGGIAMENTO OSTILE NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI CHE CHIEDEVANO LORO DI CAMBIARE LE ABITUDINI DI VITA. LA LIBERTÀ DI QUESTE PERSONE VENIVA MENO PER CEDERE IL PASSO AD UNA QUOTIDIANITÀ FATTA DI RESTRINGIMENTI, DI REGOLE E DI CONVIVENZA FORZATA, TUTTO CIÒ LI SCONVOLGEVA E PROVOCAVA NON POCHE SITUAZIONI DI TENSIONE. IL LOCKDOWN AVEVA FATTO PERDERE LORO I RIFERIMENTI DELLA VITA QUOTIDIANA: LA RELAZIONE CON LE PERSONE O LE ASSOCIAZIONI CHE LI SUPPORTAVANO, IL BAR IN CUI VENIVA OFFERTO LORO IL CAFFÈ O DEL CIBO E CHE OFFRIVA LA POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DEI SERVIZI IGIENICI, IL NEGOZIANTE CHE DAVA UN SUPPORTO MATERIALE E ANCHE EMOTIVO. LE CITTÀ SI SVUOTAVANO E LE PERSONE SENZA DIMORA ERANO COSTRETTE A CAMBIARE I LORO PUNTI DI RIFERIMENTO.

CON IL PASSARE DEI GIORNI E DELLE SETTIMANE, RIUSCIVANO A COMPRENDERE LA PORTATA DEL PERICOLO ANCHE GRAZIE ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE MESSE IN ATTO DAGLI OPERATORI: ESSERE INFORMATI DAGLI OPERATORI, PARTECIPARE ALLE ATTIVITÀ DI CONDIVISIONE DELLE NOTIZIE SULLA PANDEMIA CONTRIBUIVA A STIMOLARE UN CLIMA PARTECIPATIVO E DI COMUNANZA. LE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE SULLE MISURE DI PROTEZIONE ERANO UTILI A FAR CAPIRE CHE IL PROBLEMA ERA CONDIVISO, ERA UN PROBLEMA DI TUTTI E PRESUPPONEVA UN ATTO DI RESPONSABILITÀ CONDIVISA. AL COINVOLGIMENTO FATTIVO ED EMOTIVO, LE PERSONE SENZA DIMORA PIAN PIANO RISPONDEVANO CON UNA CERTA POSITIVITÀ, NEL SENSO CHE COMPRENDEVANO CHE LA LORO COLLABORAZIONE TUTELAVA TUTTI, LORO COMPRESI. CERTAMENTE NON SONO MANCATI I MOMENTI DI TENSIONE, MA SONO RIMASTI CIRCOSCRITTI IN ALCUNE REALTÀ E NEL PRIMO PERIODO DI LOCKDOWN.

CON IL TRASCORRERE DEI GIORNI SI CAPIVA CHE LA SITUAZIONE NON SAREBBE CAMBIATA E CHE IL LOCKDOWN SAREBBE DURATO PIÙ DI QUANTO CI SI ASPETTAVA. IL RESTARE DENTRO UNO STESSO LUOGO PER TANTO TEMPO E CONDIVIDERE GLI SPAZI CON ALTRE PERSONE NON ERA UNA CONDIZIONE FACILE PER CHI È ABITUATO A VIVERE IN PIENA LIBERTÀ.

### Una convivenza forzata

LA CONVIVENZA FORZATA, CON IL PASSARE DELLE SETTIMANE, FACEVA EMERGERE LATI INUSUALI DEL CARATTERE DI CIASCUNO: FINO A FEBBRAIO I RAPPORTI INTERPERSONALI TRA LE PERSONE SENZA DIMORA ERANO LIMITATI AL MOMENTO DEL PASTO E AL MOMENTO DI ACCINGERSI A DORMIRE; CONDIVIDERE I TEMPI E GLI SPAZI DELLA QUOTIDIANITÀ COMPORTAVA UNA RIDEFINIZIONE DEI RAPPORTI E DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NON SEMPRE FACILI DA GESTIRE. GLI EPISODI DI TENSIONE NON SONO MANCATI MA LA NECESSITÀ DI TROVARE UN PUNTO DI CONFRONTO E DI DIALOGO È SEMBRATA POI ESSERE L'UNICA SOLUZIONE POSSIBILE ALLE SITUAZIONI DI CONFLITTUALITÀ.

CONFLITTUALITÀ CHE IN ALCUNE SITUAZIONI ERA ACUITA DAI PROBLEMI DI DIPENDENZA DELLE PERSONE OSPITI DELLE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA. LA MANCANZA DELLA SOSTANZA CHE CREAVA DIPENDENZA SPINGEVA LE PERSONE A VOLER USCIRE PER SEDARE GLI EPISODI DI ASTINENZA: IN ALCUNI CASI È STATO DETERMINANTE L'AUTO AIUTO DEI SERVIZI PREPOSTI ALLE DIPENDENZE. QUELLO CHE PERÒ EMERGE IN MANIERA SIGNIFICATIVA DALLE INTERVISTE È CHE IL NON POTER SODDISFARE I BISOGNI LEGATI ALLA DIPENDENZA, SPESSO HA SPOSTATO L'ATTENZIONE VERSO LA CURA E LA TUTELA DI SÉ: IN MOLTI CASI IL SENTIRE LA COMUNANZA E LA VICINANZA DELLE ALTRE PERSONE E DEGLI OPERATORI È STATA IL GIUSTO SUPPORTO PER DIVENTARE CONSAPEVOLI DI AVERE UN PROBLEMA DI DIPENDENZA E CORRERE AI RIPARI FACENDOSI AIUTARE ATTRAVERSO SUPPORTI SPECIFICI.

### La speranza e nuovi obiettivi di vita

LA RIORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E DELLE ATTIVITÀ IN FUNZIONE DI NUOVE ESIGENZE, LEGATE ALLA PANDEMIA, HA PORTATO AD UNA RIDEFINIZIONE DEI RUOLI E FORSE ANCHE DEGLI OBIETTIVI DI VITA, SOPRATTUTTO DELLE PERSONE SENZA DIMORA. IL CONTESTO CHE SI ERA CREATO A SEGUITO DELLA CHIUSURA FORZATA HA OBBLIGATO IN QUALCHE MODO A MODIFICARE LE RELAZIONI SOCIALI E HA ATTIVATO PROCESSI DI CONSAPEVOLEZZA E DI RIFLESSIVITÀ CON RICADUTE SIA SUGLI OPERATORI, SIA SOPRATTUTTO SULLE PERSONE SENZA DIMORA, CHE HANNO AVUTO LA POSSIBILITÀ DI SCOPRIRE ASPETTI PERSONALI E RELAZIONALI PROPULSORI DI CAMBIAMENTO.



## 4. IL LAVORO DEGLI OPERATORI

GLI EFFETTI DELLA PANDEMIA HANNO INEVITABILMENTE INCISO SUL LAVORO DELLE FIGURE - PROFESSIONALI E NON - CHE ERANO IMPEGNATE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO PER LE PSD. OPERATORI E VOLONTARI SI SONO TROVATI AD AFFRONTARE I PROBLEMI CONNESSI ALL'EMERGENZA SANITARIA NEL PIENO DI UNA SITUAZIONE DI PER SÉ GIÀ CRITICA: I MESI PIÙ RIGIDI DELL'ANNO SONO QUELLI IN CUI IL PERSONALE HA UN CARICO DI LAVORO ELEVATO, DERIVANTE DALLA MESSA IN ATTO DEI PROGRAMMI DEL "PIANO FREDDO", FINALIZZATI AD OFFRIRE UNA SISTEMAZIONE NOTTURNA PER FRONTEGGIARE LE CONSEGUENZE DELLE BASSE TEMPERATURE. A INIZIO MARZO, L'ESPLOSIONE DEI CONTAGI DA COVID-19 HA RIVOLUZIONATO I PIANI, IMPONENDO UNA SERIE DI ADATTAMENTI E REAZIONI DA PARTE DEGLI ADDETTI AI LAVORI. DAI RACCONTI DEI TESTIMONI È POSSIBILE IDENTIFICARE DUE FASI DI RI-ORGANIZZAZIONE.

IN UN MOMENTO INIZIALE, NEL CONTESTO DELLE PRIMISSIME FASI DELL'EMERGENZA, DALLE INTERVISTE EMERGE INNANZITUTTO L'ESIGENZA DI RICOSTITUIRE, IN ALCUNI CASI EX NOVO (SOPRATTUTTO NELLE ZONE MAGGIORMENTE COLPITE DALLA PANDEMIA), LE CONDIZIONI PER DARE CONTINUITÀ AI SERVIZI; IN PARALLELO, I PIANI DI RI-ORGANIZZAZIONE HANNO DOVUTO TENERE CONTO DELLE INEVITABILI INQUIETUDINI DEGLI OPERATORI, RICOSTRUIENDO LA MOTIVAZIONE E LA FIDUCIA. SUCCESSIVAMENTE, ANCHE A SEGUITO DELLE DISPOSIZIONI NORMATIVE NAZIONALI, SI È ASSISTITO AD UNA RIPRESA, PIÙ O MENO A PIENO RITMO, DEI SERVIZI RIVOLTI ALLE PSD E HA QUINDI PREVALSO LA SPINTA VERSO LA MOBILITAZIONE AL FINE DI ASSICURARE LA MIGLIORE PRESTAZIONE POSSIBILE.

### 4.1 Restiamo calmi

NELLA PRIMA FASE DELLA PANDEMIA, GLI OPERATORI DEI SERVIZI HANNO ESPERITO TRE CAMBIAMENTI IMMEDIATI.

Con un personale  
"ridotto all'osso"

- *Tipologia e numerosità del personale a disposizione:* NEL MEZZO DELLA STAGIONE DI MASSIMA CAPIENZA DEI CENTRI DI ACCOGLIENZA, IL PERSONALE PREPOSTO ALLE MANSIONI DI ASSISTENZA ALLE PSD È CAMBIATO. COME ERA IMMAGINABILE, SI È ASSISTITO AD UN ASSOTTIGLIAMENTO DEL NUMERO DI PERSONE DISPONIBILI: IN ACCORDO CON LE DISPOSIZIONI DEL GOVERNO E CON LE RACCOMANDAZIONI DEI MEDICI DEL LAVORO INTERNI AI VARI ENTI, SONO STATI ESONERATI DAL SERVIZIO SIA I VOLONTARI SIA GLI OPERATORI PROFESSIONALI IN ETÀ AVANZATA, IMMUNODEPRESSI O IN CONDIZIONI TALI DA ESSERE CLASSIFICATI COME "SOCCETTI VULNERABILI". AL PROCESSO DI RAZIONALIZZAZIONE FORZATA, SI SONO AGGIUNTE LE SCELTE PERSONALI DI COLORO CHE, MOSSI DA PREOCCUPAZIONI PER LA SALUTE DELLA PROPRIA FAMIGLIA, DALLE ANSIE DEI PROPRI CONGIUNTI O ANCHE DAL TIMORE PER LA SALUTE PERSONALE, HANNO PREFERITO RIDURRE IL RISCHIO DI CONTAGIO, RESTANDO A CASA.

Nuovi volontari

A FRONTE DELLA CARENZA DI PERSONALE SI È VERIFICATO UN FENOMENO DI SEGNO OPPOSTO, RAPPRESENTATO DALL'AFFLUSSO DI NUOVI VOLONTARI DI GIOVANE ETÀ (ROMA, CAGLIARI, LECCE, RAGUSA, BOLOGNA), CHE HA CONDOTTO IN ALCUNI CASI AD UN VERO E PROPRIO "RIBALTAMENTO DEL PROFILO TIPO" DEI VOLONTARI. LA PARTECIPAZIONE DEI

GIOVANI, PERLOPIÙ PROVENIENTI DA ALTRE ESPERIENZE DI IMPEGNO BLOCCATE DAI DPCM (PARROCCHIE, UNIVERSITÀ, SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE), È STATA STIMOLATA ANCHE DA APPELLI AD HOC VEICOLATI DAI MEDIA. QUESTO RINNOVAMENTO DELLA BASE OPERATIVA DEI SERVIZI HA, TUTTAVIA, AVUTO DELLE CONSEGUENZE IN TERMINI DI FORMAZIONE, ORGANIZZAZIONE INTERNA E LOGISTICA DEI SERVIZI.

Turni doppi e tempi di lavoro prolungati

- *Orario di lavoro e turnazioni:* CON IL LOCKDOWN, OVVIAMENTE, IL LAVORO RICHiesto AGLI OPERATORI È SENSIBILMENTE AUMENTATO. L'ESIGENZA DI RENDERE OPERATIVE H24 LE STRUTTURE DESTINATE AD OSPITARE LE PSD, HA COMPORTATO L'ESTENSIONE DEGLI ORARI DI LAVORO. AL FINE DI GARANTIRE LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO, È STATA RICHiesta, AGLI OPERATORI ANCORA ATTIVI, UNA MAGGIORE REPERIBILITÀ CHE SI È CONCRETIZZATA NEL PASSAGGIO A TURNI PIÙ LUNGI. È CHIARO COME QUESTE NECESSITÀ ABBIANO DETERMINATO RITMI DI LAVORO SPESSO ESTENUANTI E FATICOSAMENTE SOSTENIBILI.

Una pressione psicologica altissima

- *Gestione della componente psicologica:* COM'ERA PREVEDIBILE, LA MINACCIA INVISIBILE RAPPRESENTATA DAL NUOVO CORONAVIRUS HA AVUTO FORTI RIPERCUSSIONI SUL MORALE E SULLO STATO D'ANIMO DEGLI OPERATORI, MESSI A DURA PROVA ANCHE DALL'AUMENTO DEL CARICO DI LAVORO IN TERMINI DI ORARI DI SERVIZIO. LE INTERVISTE TESTIMONIANO TUTTAVIA UN QUADRO PIUTTOSTO ETEROGENEO DI REAZIONI EMOTIVE. CERTAMENTE MOLTI OPERATORI HANNO MANIFESTATO SENTIMENTI DI PAURA E APPRENSIONE PER LA PROPRIA SALUTE E PER QUELLA DEI COLLEGGHI, A VOLTE SFOCIATI IN PANICO. INOLTRE TRA I MEMBRI DEL PERSONALE, IN PARTICOLARE NELLE PRIME FASI DELL'EMERGENZA, SERPEGGIAVANO SMARRIMENTO E DISORIENTAMENTO DOVUTI AD UN BISOGNO DI INDICAZIONI PER AFFRONTARE UNA SITUAZIONE ESTRANEA ALLE PROCEDURE STANDARD. TUTTO QUESTO SI È TRADOTTO NEL BISOGNO, AVVERTITO UN PO' DA TUTTI, DI COMUNICARE CON MAGGIORE FREQUENZA COSA SI STAVA FACENDO E COME. TALE RICHiesta ERA RIVOLTA SIA AI COORDINATORI E RESPONSABILI, SIA AGLI OPERATORI STESSI: L'ANSIA PER LA SITUAZIONE CHE SI STAVA VIVENDO ANDAVA IN QUALCHE MODO CONDIVISA.

REstando SEMPRE SUL VISSUTO PERSONALE DEGLI OPERATORI (PER COME CI È STATO RESTITUITO DAGLI INTERVISTATI), SI EVIDENZIA ANCHE UNA DINAMICA DI RINFORZO DELLA PRESSIONE PSICOLOGICA. NON PARE, DIFATTI, TRASCURABILE L'INFLUSSO DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA PROVENIENTE DA MEDIA GENERALISTI E SOCIAL MEDIA: PER QUANTO LE PROCEDURE FOSSERO STATE RAZIONALIZZATE, È STATO NECESSARIO GESTIRE LE REAZIONI ALLE NOTIZIE RIPORTATE DAI MEDIA, SPESSO CARATTERIZZATE DA UN FRAME DI ALLARME. IL RINCORRERSI DELLE NEWS, IL PIÙ DELLE VOLTE DISCORDI SE NON ADDIRITTURA IN CONTRADDIZIONE TRA LORO, HA AVUTO L'EFFETTO DI INTENSIFICARE ALCUNI SEGNALE DI RISCHIO, CON IL CONSEGUENTE IMPATTO SULLE REAZIONI EMOTIVE E COMPORTAMENTALI, DEGLI OPERATORI COSÌ COME DEGLI OSPITI.

UN ALTRO ELEMENTO CHE AFFIORA DALLE INTERVISTE È IL RICORRERE DI UN LINGUAGGIO "BELLICO" (GENOVA, ANCONA), DERIVATO PROBABILMENTE DAL DISCORSO POLITICO E MEDIATICO: LA RAPPRESENTAZIONE DEL VIRUS COME "NEMICO" DA TEMERE E DA COMBATTERE, SE DA UN LATO HA ESACERBATO IL CLIMA DI ALLARME (PER CUI «SEMBRA DI STARE IN GUERRA: CHIUNQUE HAI DAVANTI PUÒ ESSERE UN NEMICO»), DALL'ALTRO HA AVUTO COME CONSEGUENZA QUASI UNA "PERSONIFICAZIONE DEL PATOGENO", CONTRIBUENDO COSÌ AD "EROICIZZARE" I LAVORATORI (SI PENSI ALL'IMMAGINE TRASMessa DAI MEDIA, PER ALCUNI ASPETTI ANALOGA, DI MEDICI E PERSONALE SANITARIO). SE INFATTI

ALCUNI SONO STATI TURBATI IN MISURA MAGGIORE DAL TIMORE DI ESSERE CONTAGIATI, CI SONO STATI CASI DI PERSONE CHE, IN QUESTE CIRCOSTANZE ESTREME, SI SONO RIVELATE PARTICOLARMENTE ATTIVE ED ENERGICHE, FACENDOSI TRAVOLGERE DA UN CRESCENDO ENTUSIASTICO DI ATTIVISMO PER “DIFENDERE CHI NON ERA IN GRADO DI FARLO DA SÉ”, RESTANDO NEI TERMINI METAFORICI. SECONDO ALCUNI RESPONSABILI DEI SERVIZI, QUESTA SITUAZIONE EMOTIVA È STATA UN ALTRO FATTORE DI COMPLESSITÀ, POICHÉ È STATO NECESSARIO, PER COSÌ DIRE, “ABBASSARE LA TEMPERATURA EMOTIVA” COSÌ DA PREVENIRE COMPORTAMENTI IMPRUDENTI.

IN GENERALE, LA GESTIONE DEGLI OPERATORI E DEI VOLONTARI, A FRONTE DELLE CARENZE DI PERSONALE, È STATO UNO DEGLI ASPETTI PIÙ COMPLESSI: NON TANTO PER LE IMPLICAZIONI ORGANIZZATIVE QUANTO PER LA DIMENSIONE PSICOLOGICA. LA MINIMIZZAZIONE DELL'ENTITÀ DEL RISCHIO IN NOME DELLO SPIRITO DI SERVIZIO E LA PARALISI DI FRONTE ALL'INCERTEZZA, SONO STATE DUE DINAMICHE COMPRESENTI IN MOLTE DELLE STRUTTURE CONSIDERATE DALL'INDAGINE (GENOVA, MILANO). LA RAZIONALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE OPERATIVE HA DOVUTO FARE I CONTI CON INELIMINABILI FORME DI IRRAZIONALITÀ, DIFFICILI DA GESTIRE E FAR RIENTRARE “NEI RANCHI”. UN RUOLO RILEVANTE IN QUESTA DIREZIONE HANNO AVUTO I MEDICI DEL LAVORO E I RESPONSABILI DELLA SICUREZZA (GENOVA, BOLOGNA).

## 4.2 Rimocchiamoci le maniche

DOPO UN INIZIALE PANICO DERIVANTE DALLA PAURA DEL CONTAGIO, HA FATTO BRECCIA NELL'ANIMO DEGLI OPERATORI E DEI VOLONTARI LA VOGLIA DI “RIMBOCCARSI LE MANICHE”. DALLE INTERVISTE EMERGE INFATTI CHE, NONOSTANTE LA TENTAZIONE DI RIPARARSI IN UN LUOGO SICURO FOSSE COMUNQUE PRESENTE, HA PREDOMINATO NEL PENSIERO DI MOLTI IL DESIDERIO DI AIUTARE INVECE CHI UN RIPARO NON LO AVEVA.

### Strategie di adattamento

È SU QUESTO FORTE SPIRITO DI SOLIDARIETÀ CHE SI SONO POTUTE POGGIARE STRATEGIE DI ADATTAMENTO ALLA PANDEMIA CHE HANNO PERMESSO ALLE ORGANIZZAZIONI DI FARE IL PROPRIO LAVORO NEL MIGLIOR MODO POSSIBILE. DAI RACCONTI FILTRA, PERÒ, ANCHE UN ALTRO ELEMENTO: LA PANDEMIA È STATA ANCHE UN'OCCASIONE DI CONDIVISIONE. INFATTI PENSIERI, RIFLESSIONI SUL PROPRIO OPERATO, OFFERTE E RICHIESTE DI MUTUO SOSTEGNO SONO CIRCOLATE NELLE CHAT, NELLE CHIAMATE TELEFONICHE E VIA WEB, NELLE SEMPRE PIÙ FREQUENTI RIUNIONI DI ÉQUIPE.

UNO DEI PRIMI ELEMENTI DI CAMBIAMENTO CHE EMERGE DALLE INTERVISTE RIGUARDA IL RUOLO CHE OPERATORI E VOLONTARI RIVESTONO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA (ROMA, BOLOGNA). SE INFATTI PRIMA DEL DIFFONDERSI DELL'EMERGENZA SANITARIA ALCUNI ADDETTI ERANO IMPIEGATI IN MANSIONI SPECIALIZZATE, COME AD ESEMPIO EDUCATORI E LEGALI, CON LE NUOVE NECESSITÀ ORGANIZZATIVE HA VISTO “DE-QUALIFICARE” IL PROPRIO RUOLO AD UNO DI CARATTERE PIÙ GENERALE, IN BASE ANCHE ALLE NECESSITÀ DEL MOMENTO. DALL'EMANAZIONE DELLE DISPOSIZIONI PER IL LOCKDOWN ALCUNE MANSIONI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA HANNO PERSO LA LORO PRIORITÀ A VANTAGGIO DI QUEI SERVIZI ESSENZIALI VOLTI A GARANTIRE LA SALUTE DELLE PSD. PRIMA DI MARZO LA PRINCIPALE FINALITÀ DEI LAVORATORI ERA QUELLA DI GARANTIRE SERVIZI DI DORMITORIO (ERANO INFATTI NEL PIENO DEL PIANO FREDDO) E DELLA MENSA, NONCHÉ OFFERTE PIÙ COMPLESSE. IMPEGNO DELLE STRUTTURE ERA QUELLO DI REINTEGRARE LE PSD NEL TESSUTO SOCIALE ATTRAVERSO L'ACQUISIZIONE DI COMPETENZE ALL'INTERNO DI LABORATORI,

SEGUITI DA PERSONALE SPECIALIZZATO, E IL SUPPORTO DI TIPO LEGALE, COME TESTIMONIANO RACCONTI DI EMERSONI DAL LAVORO IN NERO.

Siamo tutti operatori

CON IL DIFFONDERSI DELL'EMERGENZA SANITARIA IL FOCUS SI SPOSTA VERSO LE PRIME E PIÙ IMPELLENTI NECESSITÀ, DI FRONTE ANCHE ALLA DIMINUZIONE DEGLI OPERATORI A DISPOSIZIONE, IMPONENDO AD OPERATORI SPECIALIZZATI L'ASSUNZIONE DI MANSIONI ESSENZIALI: DAL MOMENTO CHE VIENE ESTESA AD H24 L'EROGAZIONE DEI SERVIZI, SI RENDE NECESSARIO L'IMPIEGO DI UN MAGGIOR NUMERO DI ADDETTI AI LAVORI COSTRINGENDO LE ORGANIZZAZIONI AD ABBANDONARE I PROGETTI PIÙ COMPLESSI A VANTAGGIO DI INCARICHI COME L'AIUTO NELLE MENSE, IL MONITORAGGIO DELL'AFFLUSSO NELLE DOCCE, LA PULIZIA DEI LOCALI O LA SICUREZZA.

SE ABBIAMO PARLATO FINO AD ORA DEL BISOGNO DI RIDEFINIRE I RUOLI E GLI INCARICHI CHE HA INTERESSATO I SERVIZI, È INDISPENSABILE A QUESTO PUNTO AGGIUNGERE CHE DALLE INTERVISTE SI PALESA UN ULTERIORE ELEMENTO RIORGANIZZATIVO DEI RUOLI PER LA PREVENZIONE DEL CONTAGIO: L'ESCLUSIVITÀ DELLE MANSIONI (ROMA, BOLOGNA, GENOVA). IN UN CONTESTO DI INCERTEZZA COME QUELLO DELLA PANDEMIA, I CENTRI PER LE PSD SI SONO TROVATI A GESTIRE UN CONTINUO MOVIMENTO DI PERSONE TRA UN SERVIZIO E L'ALTRO.

Una riorganizzazione a compartimenti stagni

PER EVITARE CHE CIÒ POTESSE CAUSARE UN INCREMENTO DEL NUMERO DEI CONTAGI ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE, LE PROCEDURE SONO STATE GESTITE IN MODO DA GARANTIRE IL MINOR NUMERO DI CONTATTI TRA GLI OPERATORI CHE SI OCCUPAVANO DEI DIVERSI AMBIENTI E DEI DIVERSI SERVIZI: SI DELINEA QUINDI UNA SUDDIVISIONE IN “COMPARTIMENTI STAGNI” CHE HA GARANTITO UNA MAGGIORE SICUREZZA, COMPORTANDO PERÒ UN IMPATTO SULLE RELAZIONI TRA I DIPENDENTI.

QUESTO RIADATTAMENTO DEGLI INCARICHI HA RIGUARDATO SOPRATTUTTO LE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA CHE PRESENTANO UN'AMPIA OFFERTA DI SERVIZI, COMPRESI ANCHE QUELLI PIÙ COMPLESSI, RISPETTO INVECE ALLE UNITÀ DI STRADA. RISULTA INFATTI DALLE INTERVISTE CHE ANCHE LE UDS SIANO STATE INTERESSATE DA RIORGANIZZAZIONI INTERNE DI MANSIONI, SENZA CHE QUESTE ABBIANO DETERMINATO SCONVOLGIMENTI DI RUOLO: I VOLONTARI LA CUI ETÀ ERA SOGGETTA A MAGGIORI RISCHI SONO STATI IMPIEGATI DOVE ERA RIDOTTO IL CONTATTO CON IL PUBBLICO.

NEL PIENO DELL'EMERGENZA SI È FATTO SEMPRE PIÙ NECESSARIO IL BISOGNO DI MOMENTI DI SCAMBIO PER POTER AFFRONTARE LA QUOTIDIANITÀ. CON LE FREQUENTI NOTIZIE SUI MEDIA DI NUOVE MISURE RESTRITTIVE E CONTINUI BOLLETTINI RIPORTANTI SCENARI PREOCCUPANTI, CRESCOVA ANCHE LA PERCEZIONE DEL RISCHIO E QUINDI LE ANSIE SU COME AFFRONTARE L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI. IN ASSENZA DI CHIARE DISPOSIZIONI DA PARTE DELLE ISTITUZIONI E DATA L'IMPOSSIBILITÀ DI INCONTRI DE VISU, SONO STATI GLI STESSI ADDETTI AI LAVORI CHE SI SONO IMPEGNATI AD ESCOGITARE PIANI D'AZIONE ATTRAVERSO RIUNIONI ONLINE (ROMA, BERGAMO, BOLOGNA, ANCONA). NONOSTANTE QUESTA MODALITÀ NON FOSSE NUOVA PER ALCUNE REALTÀ È STATA IN QUESTA CIRCOSTANZA VISSUTA COME UNA NECESSITÀ, NON PIÙ UNA SCELTA ORGANIZZATIVA MA UN OBBLIGO IMPOSTO DAL VIRUS. MOLTE INTERVISTE RIPORTANO PERÒ COME QUESTA MODALITÀ SI SIA RIVELATA ANCHE POSITIVA PER GLI OPERATORI AL FINE DI AFFRONTARE EMOTIVAMENTE LA PANDEMIA STESSA: LE RIUNIONI CHE SERVIVANO AD ORGANIZZARE I SERVIZI POTEVANO AIUTARE GLI STESSI OPERATORI AD AFFRONTARE LA PAURA DI CIÒ CHE STAVA ACCADENDO.

Auto-riflessività  
anche in situazione  
di emergenza

QUANTO ESPOSTO FINO AD ORA TESTIMONIA COME L'AUTO-RIFLESSIVITÀ NON VENGA MENO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA, DOVE LE RELAZIONI SONO RIDOTTE AI SOLI INCONTRI SU PIATTAFORME ONLINE, MA ANZI RAFFORZA IL DESIDERIO DI IMPEGNARSI PER AIUTARE CHI NELLE STESSE CIRCOSTANZE AFFRONTA UNA SITUAZIONE PEGGIORE. A DISPETTO DEL PANICO CHE AVREBBE POTUTO PARALIZZARE IL SISTEMA DELLA SOLIDARIETÀ, PORTANDO A PRIVILEGIARE LA PROPRIA SALUTE A DISCAPITO DI QUELLA ALTRUI, GLI OPERATORI SONO RIUSCITI A GESTIRE L'EMERGENZA EFFETTUANDO UN'ORGANIZZAZIONE RAZIONALE DELLE RISORSE E GARANTENDO ALLE PSD LA MIGLIORE PROSPETTIVA POSSIBILE, RIUSCENDO ANCHE A SOSTENERSI RECIPROCAMENTE IN VISTA DELL'USCITA DALLA CRISI SANITARIA E QUINDI DALLA PAURA.

## 5. LA COLLABORAZIONE INTER-ISTITUZIONALE

LA GRAN PARTE DEGLI ENTI IMPEGNATI NELLA GESTIONE DEI SERVIZI PER LE PERSONE SENZA DIMORA AGISCE ALL'INTERNO DI UNA RETE DI COLLABORAZIONI, ACCORDI, PARTENARIATI, PIÙ O MENO SOLLECITATI DAGLI ENTI PUBBLICI. TALE MODALITÀ OPERATIVA È STATA MESSA A DURA PROVA DALLA PANDEMIA: LE COMPONENTI PER LEGGERE LE FORTI DIFFERENZE TERRITORIALI EMERSE NEL CORSO DELLE INTERVISTE SONO DUE. INNANZITUTTO, LA CAPACITÀ ISTITUZIONALE DEGLI ENTI LOCALI DI MANTENERE ATTIVE, ANCHE IN UNA SITUAZIONE DI CRISI, LE RETI.

Parola d'ordine: non  
fermarsi mai

PER LE ORGANIZZAZIONI, NELL'INCERTEZZA DELLA FASE I, L'OPZIONE IMMEDIATA E PIÙ SEMPLICE È STATA L'AUTARCHIA: SI SONO MANTENUTI I SERVIZI CHE SI ERA IN GRADO DI CONTROLLARE AUTONOMAMENTE, SI SONO LIMITATI I CONTATTI CON GLI ALTRI ENTI AD UN COORDINAMENTO MINIMO. SOLO IN ALCUNE REALTÀ TERRITORIALI TALE OPZIONE MINIMALE È STATA SUPERATA IN FAVORE DI UNA FORTE CONCERTAZIONE E COLLABORAZIONE TRA PUBBLICO E NON PROFIT. IN QUESTI CASI È STATA DETERMINANTE, UNA SECONDA VARIABILE OSSIA IL LIVELLO DI SVILUPPO E DI MATURITÀ DELLA SOCIETÀ CIVILE ORGANIZZATA IN QUELLA DETERMINATA AREA. DAI COLLOQUI D'INTERVISTA EMERGO DUE DINAMICHE: NELLE CITTÀ DOVE IL TERZO SETTORE SPECIALIZZATO NELLA MARGINALITÀ ESTREMA È PIÙ SVILUPPATO, ANCHE SENZA UN IMPULSO INIZIALE DEL "PUBBLICO", SI SONO ATTIVATE DELLE RETI DI COLLABORAZIONE IN MODO MOLTO RAPIDO. NON NECESSARIAMENTE TALI RETI ERANO OPERATIVE PRECEDENTEMENTE ALL'ESPLOSIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA.

Tra pragmatismo e  
coordinamento  
debole

IN ALCUNE CITTÀ È STATA SUFFICIENTE LA PRESENZA DI TAVOLI DI COORDINAMENTO LOCALE E, QUINDI, LA "SEMPLICE" CONOSCENZA RECIPROCA DEGLI ALTRI ATTORI LOCALI PER AVVIARE QUELLE CHE POSSONO ESSERE DEFINITE COLLABORAZIONI "DALLA SERA ALLA MATTINA". IN QUESTE SITUAZIONI, IL CONTRIBUTO DELL'ATTORE PUBBLICO NON È STATO SEMPRE DETERMINANTE: GLI ENTI RIFERISCONO CHE ALL'AVVIO DEL LOCKDOWN DEL MARZO 2020 È STATO SUFFICIENTE UN GIRO DI TELEFONATE O UN GRUPPO WHATSAPP (NEL QUALE MAGARI ERA ANCHE PRESENTE L'ASSESSORE O IL FUNZIONARIO COMUNALE) PER ORGANIZZARE IN BREVISSIMO TEMPO UN'AZIONE CONCERTATA. È PUR VERO CHE LA PREESISTENZA DI OCCASIONI ISTITUZIONALI DI COORDINAMENTO IN ALTRI TERRITORI NON È STATA SUFFICIENTE. GLI INTERVISTATI HANNO RACCONTATO DI ESSERE STATI COINVOLTI IN DIVERSE RIUNIONI DI COORDINAMENTO LOCALE AL TERMINE DELLE QUALI CI SI È RITROVATI CON UN NIENTE DI FATTO, O MEGLIO CON UN RICHIAMO MOLTO PRAGMATICO A PROSEGUIRE LA PROPRIA ATTIVITÀ SECONDO LE POSSIBILITÀ DEL MOMENTO.

QUESTI IMPASSE POSSONO ESSERE LA CONSEGUENZA DI FATTORI CHE È DIFFICILE INDIVIDUARE TRAMITE I DATI RACCOLTI DURANTE LA RICERCA, TUTTAVIA È POSSIBILE CHE ABBIANO PESATO LE DIFFERENZE IN TERMINI DI TRADIZIONE CULTURALE (AD ESEMPIO TRA ENTI ECCLESIASTICI E LAICI) O DI VOCAZIONE OPERATIVA (AD ESEMPIO, TRA PICCOLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO E GRANDI COOPERATIVE, MAGGIORMENTE STRUTTURATE); O PIÙ SEMPLICEMENTE, CHE LA SITUAZIONE FOSSE TALMENTE CAOTICA DA PRECLUDERE QUALSIASI IPOTESI DI COOPERAZIONE.

AL DI LÀ DELLE DINAMICHE INTERNE AL TERZO SETTORE, I RAPPORTI TRA ENTI LOCALI, ANCHE NEI CASI DI MAGGIORE COOPERAZIONE, SONO STATI CARATTERIZZATI DA UNA SORTA DI “DELEGA IN BIANCO”. UNA MISURA PARTICOLARMENTE DIFFUSA È STATA AD ESEMPIO LA RIMODULAZIONE RAPIDA DEI BUDGET DI PROGETTO, AD ESEMPIO PER L’ACQUISTO RAPIDO DI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE. UNA CERTA FLESSIBILITÀ AMMINISTRATIVA SI RISCONTRA IN TUTTE LE SITUAZIONI LOCALI SONDATE, TUTTAVIA TALE TENDENZA NON SEMBRA MITIGARE UNO SCENARIO GENERALE NEL QUALE GLI ENTI LOCALI HANNO DATO MANDATO ALLE ORGANIZZAZIONI DI TERZO SETTORE DI OCCUPARSI DELLE PERSONE SENZA DIMORA.

PIÙ IN GENERALE, DALLE PAROLE DEI TESTIMONI CONSULTATI TRASPARE LA CONSAPEVOLEZZA CHE, NEL MIGLIORE DEI CASI, LE PERSONE SENZA DIMORA SONO CONSIDERATE UNA QUESTIONE SPECIALISTICA, SETTORIALE UN SEGMENTO DELLE POLITICHE SOCIALI DA DEMANDARE AGLI “ESPERTI”; NEL PEGGIORE DEI CASI, INVECE, SONO ALL’ULTIMO POSTO NELLA LISTA DELLE COSE DA FARE. OVVIAMENTE LA PANDEMIA E IL LOCKDOWN HANNO ESACERBATO QUESTE POSIZIONI. SOPRATTUTTO NEI CENTRI PIÙ PICCOLI, I SERVIZI HANNO ANCHE DOVUTO FRONTEGGIARE L’OSTILITÀ DELLA POPOLAZIONE NEI CONFRONTI DELLE PERSONE RIMASTE FUORI DAI SERVIZI DI ACCOGLIENZA. TRA LE TESTIMONIANZE RACCOLTE CI SONO RACCONTI PARTICOLARMENTE DRAMMATICI DI INTERVENTI DI MEDIAZIONE DA PARTE DEI SERVIZI, SITUAZIONI NELLE QUALI L’ATTIVITÀ DI VIGILANZA DEL TERRITORIO OPERATA DALLE FORZE DI POLIZIA LOCALE HA INTERCETTATO PERSONE SENZA DIMORA CHE NON AVEVANO, OGGETTIVAMENTE, ALTRA ALTERNATIVA ALLA STRADA.

Le tensioni tra  
sociale e sanitario

DURANTE LA PRIMA ONDATA DELLA PANDEMIA, LA SANITÀ PUBBLICA È STATA UN’ALTRA LINEA DI TENSIONE. INNANZITUTTO, BISOGNA SPECIFICARE CHE NONOSTANTE IL DISCORSO PUBBLICO ABBA INDUGIATO PIÙ VOLTE SULLA PERICOLOSITÀ DELLE PERSONE SENZA DIMORA, NELLE STRUTTURE DI ASSISTENZA I CASI DI POSITIVITÀ SONO STATI SPORADICI. DALLE INTERVISTE RACCOLTE SI RILEVA, PERÒ, UNA TENDENZA CHE APPARE SIMILE A QUELLA DESCRITTA POCO SOPRA. ANCHE DAL PUNTO DI VISTA SANITARIO, LA GESTIONE DELLE ESIGENZE DELLE PERSONE SENZA DIMORA È STATA QUASI COMPLETAMENTE DELEGATA AI SERVIZI AD ESSE DEDICATE. LE QUARANTENE «IN STRUTTURA» SONO STATE UN PROBLEMA MOLTO COMPLESSO DA GESTIRE: IN POCHE PAROLE, IN MOLTI CASI A FRONTE DI UNA POSITIVITÀ AL COVID-19, LA SANITÀ LOCALE TENDEVA A RIMANDARE IL PAZIENTE AI SERVIZI DI ASSISTENZA, NON ATTIVANDO ALCUNA PROCEDURA DI PRESA IN CARICO (CFR. §2). IN MODO ANCORA PIÙ ESPlicitO LE PERSONE SENZA DIMORA SONO UNA QUESTIONE DEI SERVIZI LORO DEDICATI, LA SANITÀ PUBBLICA NON PUÒ OCCUPARSENE. NON SI DISPONE DI ALTRI ELEMENTI PER APPROFONDIRE TALE QUESTIONE E BISOGNA COMUNQUE AGGIUNGERE CHE LA SANITÀ LOCALE SI È NELLA MAGGIOR PARTE DEI CASI DIMOSTRATA MOLTO DISPONIBILE A RISPONDERE ALLE SOLLECITAZIONI PROVENIENTI DAI SERVIZI PER LE PERSONE SENZA DIMORA, SOPRATTUTTO PER QUEL CHE RIGUARDA L’ESECUZIONE DI TAMPONI; TUTTAVIA, SI SOLLEVA IL DUBBIO CHE LA COLLABORAZIONE FOSSE FUNZIONALE IN GRAN PARTE AL MONITORAGGIO DEI CONTAGI.

## 6. IL LASCITO DELL'EMERGENZA: APPRENDIMENTI E INNOVAZIONI

IL REPORT HA VOLUTO RICOSTRUIRE GLI IMPATTI CHE LA PANDEMIA HA PROVOCATO NEL SETTORE DEI SERVIZI RIVOLTI ALLA GRAVE MARGINALITÀ IDENTIFICANDO QUEI CAMBIAMENTI E ADATTAMENTI AVVENUTI NELL'ORGANIZZAZIONE, NEL PERSONALE E NELLE PERSONE SENZA DIMORA.

Una situazione “in chiaro-scuro”

ALLA LUCE DELLE EVIDENZE EMERSE DALL'INDAGINE CI SEMBRA CHE, IN UN QUADRO COMPLESSIVAMENTE DI GRANDE STRESS E SOFFERENZA PER LE STRUTTURE ORGANIZZATIVE E PER LE PERSONE (OPERATORI E HOMELESS), SI POSSANO INDIVIDUARE RICADUTE NEGATIVE E POSITIVE. TRA LE CRITICITÀ EMERSE, E ANCORA IRRISOLTE, VI SONO GLI INGRESSI CONTINGENTATI, LA DISPONIBILITÀ DEI DPI, L'INSUFFICIENZA DEGLI SPAZI, L'INDISPONIBILITÀ DI LUOGHI PER ISOLAMENTI E QUARANTENE, UN'ACCOGLIENZA CHE ASSUME LE SEMBIANZE DI UN ISOLAMENTO ALL'INTERNO DEI SERVIZI STESSI, LA SOSPENSIONE DEI PERCORSI DI INCLUSIONE E INSERIMENTO LAVORATIVO. RISPETTO A QUESTI ULTIMI, LE ORGANIZZAZIONI INTERVISTATE NON ESCLUDONO CHE VI SARANNO ULTERIORI IMPATTI NEGATIVI LEGATI ALLA CRISI ECONOMICO-SOCIALE CHE STA COLPENDO ALCUNI SETTORI, COME PER ESEMPIO QUELLO TURISTICO E QUELLO DELLA RISTORAZIONE IN CUI LE PERSONE OSPITI DEI SERVIZI SPESSO RIESCONO A TROVARE LAVORI SALTUARI.

UN TEMA DELICATO EMERSO DALLE INTERVISTE È INOLTRE QUELLO DELLA SALUTE E DELLA DIFFICOLTÀ DI OFFRIRE UN ITER SANITARIO ADEGUATO E INTEGRATO CHE AVREBBE EVIDENTEMENTE ALLEGGERITO IL PESO DELLA GESTIONE DEI CASI DI POSITIVITÀ O ISOLAMENTO TANTO PER IL SOCIALE QUANTO PER IL SANITARIO. INFINE, ALCUNI INTERVISTATI HANNO RILEVATO CHE DURANTE IL LOCKDOWN UNA NUOVA UTENZA SI È AFFACCIATA AI SERVIZI. PERSONE CON SITUAZIONI ABITATIVE PRECARE O INFORMALI, PERSONE CON DIFFICOLTÀ A SVOLGERE LAVORI DI SUSSISTENZA O OCCASIONALI, FASCE SOCIALI GIÀ IN CONDIZIONI CRITICHE CHE SI SONO TROVATE EFFETTIVAMENTE “SUL LASTRICO” (IMMIGRATI FUORI DAL CIRCUITO DELL'ACCOGLIENZA, BADANTI CHE HANNO PERSO IL LAVORO E/O LA CASA, LAVORATORI IN NERO E DISOCCUPATI, PERSONE IN SOLUZIONI ABITATIVE INADEGUATE, STUDENTI FUORI-SEDE ETC...) E CHE DISEGNANO UN NUOVO ESERCITO DI POVERI.

Le capacità di risposta dei servizi non sono infinite

ALLO STESSO TEMPO, MOLTE DELLE TESTIMONIANZE CI HANNO RACCONTATO DI UN SETTORE CHE NON SI È MAI FERMATO, DI ENTI CHE HANNO MOSTRATO UNA CAPACITÀ DI GESTIRE SCENARI DI EMERGENZA MAI VISTI PRIMA, DI UNA RESILIENZA TERRITORIALE FATTA DI CAPACITÀ ORGANIZZATIVE, STRATEGIE DI ADATTAMENTO CONTINUO, OPERATORI AGILI, RETI, SOLUZIONI CREATIVE E CONDIVISE, ATTIVAZIONE DI UN RIPENSAMENTO DEI SERVIZI PER LE PSD CHE SUPERASSE LA LOGICA STRINGENTE DEI SERVIZI BASSA SOGLIA, UN CLIMA DI COLLABORAZIONE - ANCHE TRA OPERATORI E PERSONE OSPITI - CHE È STATA ELEMENTO DI FORZA PER POTER FRONTEGGIARE LE PRIME SETTIMANE DI EMERGENZA.

Un'occasione per ripensare il modello di servizio

A FRONTE DI UNO SCENARIO COSÌ COMPLESSO, UNA DELLE DOMANDE CHE SEMBRA SPONTANEO PORSI, È QUANTO QUESTI EFFETTI POSSANO ESSERE CONTINGENTI O DURATURI. IN ALCUNI CASI, I REFERENTI CI HANNO DETTO CHE QUESTO PERIODO HA INSEGNATO LORO MOLTO. LI HA COSTRETTI

ANCHE A FERMARSI A PENSARE. LI HA INDOTTI A RIFLETTERE E, DI CONSEGUENZA, HA PERMESSO LORO DI APPRENDERE FACENDO E DI MATURARE LA CONSAPEVOLEZZA DI ESSERE FLESSIBILI, ELASTICI, APERTI. IN ALTRI CASI L'ALTO LIVELLO DI STRESS E LE DIFFICOLTÀ ORGANIZZATIVE HANNO GENERATO IMPASSE E FASI DI STALLO DAI QUALI SARÀ DIFFICILE USCIRE.

Tre questioni “sul tavolo”

UN MESSAGGIO IMPORTANTE ARRIVA E SUONA COME UN APPELLO PER IL CAMBIAMENTO SISTEMICO NELL'APPROCCIO CON LE PERSONE SENZA DIMORA. OCCORRE:

- I) INSERIRE I SERVIZI ALLA GRAVE MARGINALITÀ IN UNA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE STRATEGICA,
- II) PROMUOVERE SERVIZI CAPACITANTI CHE PUNTINO FIN DA SUBITO AD ATTIVARE LE PERSONE NELLA GESTIONE STESSA DEGLI SPAZI, DELLE RELAZIONI E DEI PERCORSI,
- III) CONSOLIDARE RETI E PARTENARIATI PUBBLICO-PRIVATO DOVE L'ENTE LOCALE SIA RESPONSABILE DEI PROPRI CITTADINI SENZA DIMORA E SOPRATTUTTO INVESTA RISORSE ADEGUATE A UN RINNOVAMENTO DEI SERVIZI ALLA LUCE DEL MUTATO CONTESTO SOCIOECONOMICO.

NEL MOMENTO IN CUI SCRIVIAMO QUESTO REPORT, IL PAESE STA VIVENDO ANCORA L'EMERGENZA CORONAVIRUS E UN LOCKDOWN A MACCHIA DI LEOPARDO. LA PANDEMIA È TUTT'ALTRO CHE FINITA.

Imparare da un passato che è ancora presente

LA SPERANZA È QUELLA DI POTERCI PRESTO AVVIARE VERSO UNA FASE 3 DI SUPERAMENTO DELLE ATTUALI CIRCOSTANZE, RICCHI DI UN BAGAGLIO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE MATURATO IN QUESTI MESI CHE NON DEVE ESSERE SOTTOVALUTATO. IL NOSTRO *instant report* VA ESATTAMENTE IN QUESTA DIREZIONE E, SENZA PRETESE DI ESAUSTIVITÀ, VUOLE APRIRE UN DIALOGO RACCONTANDO GLI EVENTI E SOFFERMANDOSI SU DIMENSIONI E PROCESSI DELLA PANDEMIA E CHE STA A NOI TRASFORMARE IN AVANZAMENTI E INNOVAZIONI.

## BIBLIOGRAFIA

- GABOARDI, M., COSENTINO, R., DEMITA, S., SANTINELLO, M. [2020] *Terzo settore, grave marginalità e Covid-19 Indagine su come le organizzazioni che lavorano con la grave marginalità a Padova hanno vissuto l'emergenza sanitaria per Covid-19*, UNIVERSITÀ DI PADOVA, PADOVA, LUGLIO ([LINK](#)).
- LICURSI S. (2020), “#IORESTOACASA. E CHI UNA CASA NON CE L'HA? L'IMPATTO DELLA PANDEMIA SUGLI HOMELESS E SUI SERVIZI DEDICATI” IN CERSOSIMO, D., CIMATTI, F., RANIOLO, F., A CURA DI, *Studiare la pandemia. Disuguaglianze e resilienza ai tempi del Covid-19*, DONZELLI, ROMA, PP. 63-68.



OSSERVATORIO FIO.PSD (2020), MINI-DOSSIER SUI SERVIZI DI ACCOGLIENZA AI TEMPI DEL COVID-19, ROMA, MAGGIO, ([LINK](#)).

STEFANI S. (2020A), “LA QUARANTENA SENZA CASA” IN *Lavoro culturale*, RIVISTA ONLINE, MARZO ([LINK](#))

STEFANI, S. (2020B), “L’ISOLAMENTO IMPOSSIBILE DELLE PERSONE SENZA DIMORA” IN *Secondo Welfare*, RIVISTA ONLINE, APRILE ([LINK](#))

# L'impatto della pandemia sui Servizi per Persone Senza Dimora

*La mappa degli enti intervistati*



---

## Nota metodologica

Indagine realizzata tra maggio e settembre 2020

34 interviste, online e telefoniche, ad organizzazioni scelte sulla base di 3 criteri:

- ✓ tipologia di servizio: strutture di accoglienza notturna; mense; unità di strada; servizi di housing
- ✓ complessità dei servizi offerti
- ✓ collocazione geografica

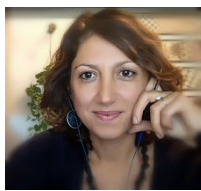
Il gruppo di lavoro ha utilizzato una traccia di intervista organizzata in senso cronologico:

- ✓ scelte e sfide relative alla Fase 1 (periodo marzo-luglio 2020) e alla Fase 2 della pandemia

Le argomentazioni presentate nell'*Instant Report* sono il risultato di alcune riunioni online, nel corso delle quali il gruppo di lavoro ha scambiato e condiviso la lettura e interpretazione dei dati.

---

## AUTORI



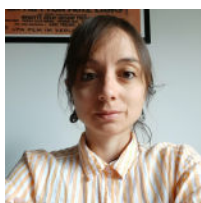
### Caterina Cortese

SOCIOLOGA CON DOTTORATO DI RICERCA IN ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE (SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA). DA ANNI FA RICERCA SOCIALE SUI TEMI DELLA POVERTÀ URBANA E DEI SISTEMI DI WELFARE LOCALE. IN FIO.PSD È REFERENTE PER L'AREA ANALISI E RICERCA SULLA CONDIZIONE DELLE PERSONE SENZA DIMORA E DELL'HOUSING EXCLUSION. IN CORSO DI PUBBLICAZIONE L'ARTICOLO *Leve e barriere nella vita delle persone senza dimora: quale integrazione possibile?* (CON R. PASCUCCI), IN CONSOLI T., MELO A. (2020), *Homelessness in Italia. Biografie, territori, politiche* (FRANCO ANGELI). [CATERINA.CORTESE@FIOPSD.ORG](mailto:CATERINA.CORTESE@FIOPSD.ORG)



### Sabina Licursi

SABINA LICURSI È PROFESSORE ASSOCIATO DI SOCIOLOGIA PRESSO L'UNIVERSITÀ DELLA CALABRIA, DOVE INSEGNA POLITICHE SOCIALI ED EDUCATIVE E METODI DELLA RICERCA SOCIALE. SI INTERESSA DI SOLIDARIETÀ ORGANIZZATA, POVERTÀ, HOMELESSNESS ED EDUCAZIONE. TRA LE SUE PUBBLICAZIONI PIÙ RECENTI: *Motherhood, poverty, and education. The case of Naples*, IN ITALIAN JOURNAL OF SOCIOLOGY OF EDUCATION, 2019, VOL. II (3), PP.153-177 (CON E. PASCUCCI); *Una lettura delle trasformazioni della solidarietà organizzata*, IN LA RIVISTA DELLE POLITICHE SOCIALI, 2020, N. 2, PP. 79-92 (CON G. MARCELLO). [SABINA.LICURSI@UNICAL.IT](mailto:SABINA.LICURSI@UNICAL.IT)



### Roberta Pascucci

SOCIOLOGA CON DOTTORATO DI RICERCA IN SCIENZE SOCIALI APPLICATE (SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA). SI OCCUPA DI DISUGUAGLIANZE SOCIALI, POVERTÀ E POLITICHE SOCIALI. DAL 2016 COLLABORA CON FIO.PSD PER LE ATTIVITÀ DELL'UFFICIO STUDIO, RICERCA E PROMOZIONE CULTURALE E DELL'OSSERVATORIO FIO.PSD. RECENTEMENTE, HA PARTECIPATO AL MONITORAGGIO DELLA MISURA REI E DEL NETWORK HOUSING FIRST ITALIA. IN CORSO DI PUBBLICAZIONE L'ARTICOLO *Leve e barriere nella vita delle persone senza dimora: quale integrazione possibile?* (CON C. CORTESE), IN CONSOLI T., MELO A. (2020), *Homelessness in Italia. Biografie, territori, politiche* (FRANCO ANGELI). [ROBERTA.PASCUCCI@FIOPSD.ORG](mailto:ROBERTA.PASCUCCI@FIOPSD.ORG)



### Serena Quarta

RICERCATRICE DI SOCIOLOGIA PRESSO IL DIPARTIMENTO DI STUDI POLITICI E SOCIALI - UNIVERSITÀ DI SALERNO DOVE INSEGNA METODOLOGIA DELLE SCIENZE SOCIALI. COLLABORA CON CARITAS ITALIANA ED È RESPONSABILE DELL'OSSERVATORIO SULLE POVERTÀ E LE RISORSE DELLA CARITAS DI LECCE. SI OCCUPA DI POVERTÀ ED ESCLUSIONE SOCIALE ANCHE IN RIFERIMENTO ALLE GIOVANI GENERAZIONI. TRA LE ULTIME PUBBLICAZIONI LA MONOGRAFIA *Povertà e poveri. L'approccio Caritas tra percorsi conoscitivi e azioni di sostegno alla persona* (2019) EDITO DA PENSAMULTIMEDIA. [SQUARTA@UNISA.IT](mailto:SQUARTA@UNISA.IT)



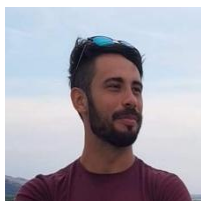
### Gianfranco Zucca

HA STUDIATO FILOSOFIA DEL LINGUAGGIO, PER POI SPECIALIZZARSI IN RICERCA SOCIALE E METODI QUALITATIVI. È RICERCATORE DELL'IREF DAL 2003, DOVE SI OCCUPA IN PREVALENZA DI STUDI SUL MERCATO DEL LAVORO, LA FORMAZIONE E LE MIGRAZIONI. HA CONDOTTO E PARTECIPATO ANCHE A NUMEROSE RICERCHE VALUTATIVE SOPRATTUTTO PER ENTI DI TERZO SETTORE. [GIANFRANCO.ZUCCA@ACLI.IT](mailto:GIANFRANCO.ZUCCA@ACLI.IT)



### Davide La Spina

STUDENTE IN 'SCIENZE SOCIALI APPLICATE' ALLA 'SAPIENZA' UNIVERSITÀ DI ROMA. NEL 2020 STA SVOLGENDO UNO STAGE DI RICERCA PRESSO IREF. [DAVIDELASPINA17@GMAIL.COM](mailto:DAVIDELASPINA17@GMAIL.COM)



### Jakub Pichalski

STUDENTE IN 'SCIENZE SOCIALI APPLICATE' ALLA 'SAPIENZA' UNIVERSITÀ DI ROMA. NEL 2020 STA SVOLGENDO UNO STAGE DI RICERCA PRESSO IREF. [PIJANIMO@GMAIL.COM](mailto:PIJANIMO@GMAIL.COM)