onds
OSSERVATORIO NAZIONALE
SUL DISAGIO E LA SOLIDARIETÀ
NELLE STAZIONI ITALIANE

OSSERVATORIO NAZIONALE SUL DISAGIO E LA SOLIDARIETÀ NELLE STAZIONI ITALIANE

Rapporto Annuale 2017

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

anci

Stazioni

ecedizioni

Rapporto annuale 2017
a cura di

Alessandro Radicchi
Franca Iannaccio
Gianni Petiti
Settore IT ONDS

Introduzione

Gianfranco Battisti

Grafica e impaginazione

Stefania D'Angelo

2018 EC edizioni
ISBN 978-88-907637-8-6
www.ecedizioni.it

Europe Consulting Onlus
Viale dell'Università, 11
00185, Roma
www.europeconsulting.it
www.onds.it

Hanno collaborato
gli Help Center delle stazioni di

Chivasso
Associazione Punto e a Capo

Torino
Comune di Torino e Coop. Soc. Animazione Valdocco, Stranaidea e Terra Mia

Genova
Associazione Soleluna Onlus

Milano
Comune di Milano

Brescia
Coop. Soc. La Rete Onlus

Trieste
Consorzio Interland

Bologna
Coop. Soc. Piazza Grande Onlus

Firenze
ACISJF - Protezione della giovane

Roma
Coop. Soc. Europe Consulting Onlus

Pescara
Associazione On the Road Onlus

Napoli
Associazione Centro La Tenda Onlus

Foggia
Fratelli della stazione Onlus

Bari
Coop. Soc. CAPS Onlus

Reggio Calabria
Caritas Diocesana di Reggio Calabria

Messina
Coop. Soc. Santa Maria della Strada

Catania
Caritas Diocesana di Catania

ONDS è un progetto realizzato da Ferrovie dello Stato Italiane in partenariato con ANCI e la Cooperativa Sociale Europe Consulting Onlus, che ne coordina la Segreteria Nazionale.

onds
OSSERVATORIO NAZIONALE
SUL DISAGIO E LA SOLIDARIETÀ
NELLE STAZIONI ITALIANE

RAPPORTO ANNUALE 2017

INDICE

01

INTRODUZIONE

Introduzione al Rapporto 2017 pag. **08**
di ***Gianfranco Battisti,*** *Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane*

Insieme per contrastare le condizioni di povertà estrema pag. **10**
di ***Antonio Decaro,*** *Presidente dell'ANCI*

S-Factor pag. **12**
di ***Alessandro Radicchi,*** *Direttore dell'ONDS*

02

SEGNALI

La forma dell'Hub pag. **16**
di ***Flaviano Zandonai,*** *Euricse*

Reti di cooperazione in Europa pag. **20**
di ***Sandra Pansini,*** *Ferrovie dello Stato Italiane*

La sfida degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile in ambito ferroviario pag. **22**
di ***Paul Van Doninck,*** *Jernhusen*

Reti di cooperazione tra i servizi sociali di stazione in Europa pag. **24**
di ***Gisela Sauter-Ackermann,*** *Bahnhofmission*

03

RAPPORTO IN NUMERI

Chi siamo pag. **28**

Premessa metodologica pag. **29**

Glossario pag. **32**

Infografica dei dati nazionali pag. **34**

Dati delle città pag. **36**

04

LAVORO DELLA RETE

One Night Station Count pag. **70**

Mappatura della rete dei servizi pag. **74**

Dottor Binario pag. **76**

Bellissima! pag. **78**

05

FOCUS

Progetto stazioni pag. **82**
di ***Stefania Saccardi,*** *Assessore al Diritto alla salute, al welfare e all'integrazione socio-sanitaria e sport della Regione Toscana*

I nuovi volti dell'accattonaggio pag. **90**
di ***Vincenzo Castelli,*** *On The Road Onlus*

Bambini senza Bandiera pag. **92**
di ***Alessandro Cartisano,*** *Associazione Abakhi*

06

TABELLE RIEPILOGATIVE

Dati Generali pag. **96**

Confronto tra gli anni pag. **106**

Indicatori di contesto pag. **112**

Indicatori di mappatura dei servizi pag. **114**

IN TRO DU ZI ONE

GIANFRANCO BATTISTI

Amministratore Delegato

Ferrovie dello Stato Italiane

INTRODUZIONE AL RAPPORTO 2017

Le stazioni ferroviarie sono da sempre un riferimento anche culturale per le comunità territoriali nelle quali sono collocate, poiché spesso ne hanno mutuato lo sviluppo dando risposte alle esigenze non solo di mobilità ma anche di scambio, incontro, tipiche dei contesti urbani. Le stazioni rinnovate, ricche di funzioni ad elevato grado di *usabilità sociale* sono luoghi nei quali si sviluppano sistemi relazionali paralleli e complementari, che riescono a moltiplicarne il coefficiente di attrattività verso un pubblico vario e le rendono luogo privilegiato di aggregazione spontanea, soprattutto per le persone più fragili, in cerca di un riparo, un posto sicuro, un riferimento appunto a cui aggrapparsi quando si è disperati o semplicemente non si ha un posto dove tornare la sera.
Il Gruppo FS ha compreso la funzione di "avamposto urbano" giocata dalle stazioni nel più ampio complesso cittadino e territoriale in genere e, per questo, ha deciso di promuovere un'azione di *responsabilità sociale comunitaria* operando concretamente nei territori in cui svolge la sua attività peculiare, ingaggiandosi in una partnership progettuale con attori "socialmente determinanti": Enti locali e Terzo Settore in primis, ma anche reti e imprese locali con l'obiettivo di supportare specifici progetti di riqualificazione socioeconomica. Ferrovie dello Stato Italiane ha condiviso la necessità di ripensare i modelli di welfare locale basandosi su una diversa concezione della responsabilità sociale e degli attori che la esercitano, ampliando il proprio raggio d'azione in una visione di sostenibilità vera che chiami in causa protagonisti inediti nel panorama sociale aggregando risorse di vario genere (umane, professionali, istituzionali, sociali, economiche, infrastrutturali) e stabilendo relazioni sempre più specializzate.
In questo quadro la partnership sviluppata con la rete ONDS, che conta oggi 18 Help Center, ostelli e mense gestite da organismi laici e cattolici, è una testimonianza tangibile di questa politica che, mediante il supporto qualificato di Enti del Terzo Settore e Amministrazioni pubbliche, ha gestito oltre 2 milioni di interventi sociali solo nel quinquennio 2013-2017; sono state aiutate, prese in carico dai servizi sociali e avviate verso percorsi di recupero mediamente ogni anno 25mila persone in condizioni di disagio, metà delle quali intercettate per la prima volta. Nel 2017 sono state oltre 456mila le azioni di orientamento e assistenza sociale rivolte a persone in condizione di marginalità.
Questi progetti sono stati realizzati anche grazie all'impegno concreto del Gruppo FS italiane attraverso lo strumento del comodato gratuito di spazi ferroviari da adibire ad azioni sociali, in un'ottica di valorizzazione sociale ed economica del patrimonio.
Sono ad oggi circa 450 le stazioni concesse agli Enti locali e all'associazionismo per favorire lo sviluppo di *start-up* giovanili, consolidare la cultura ambientale, offrire aree di aggregazione per anziani e giovani, aprire scuole di musica, di danza e d'arte; un totale di oltre 119.000 mq di spazi concessi, 3mila dei quali per gli Help Center di stazione per un valore di più di 130 milioni di euro.
Il nostro impegno nel riuso in chiave sociale e ambientale del patrimonio disponibile si sviluppa anche nella creazione di una rete di percorsi ciclo pedonali, per offrire all'intera collettività la rete di linee ferroviarie dismesse. Itinerari ricchi di storia e di cultura inseriti in paesaggi naturali di grande bellezza.
In questo importante impegno non vogliamo essere soli, le problematiche sociali sono infatti ormai comuni a tutti i Paesi industrializzati. È importante quindi sviluppare una rete con le altre imprese ferroviarie europee, che hanno sottoscritto la Carta Europea della Solidarietà. Anche in ambito UIC - *Union Internationale des Chemins de fer*, il nostro Gruppo si è fatto promotore per favorire priorità dei temi sociali e ambientali.
Altre reti ferroviarie europee e le stesse Istituzioni comunitarie hanno assunto il modello FS Italiane come esempio virtuoso di intervento: collaborativo, orientato alla sussidiarietà circolare per adottare un nuovo ruolo dell'impresa moderna, basato sulla pratica dell'intervento attivo e concreto, non solo di principio, di intendere la responsabilità sociale.
La coesione sociale e l'utilizzo intelligente e sostenibile delle risorse ambientali, ne siamo convinti, sono alla base della crescita e dello sviluppo economico e sociale di Paese moderno.
Il Gruppo FS Italiane intende contribuire a creare valore condiviso, per aumentare il benessere sociale dell'intera collettività. Una visione, questa, che si potrà affermare soltanto con una collaborazione tra Istituzioni pubbliche, in ambito locale e nazionale, insieme alla grande ricchezza rappresentata dal Terzo Settore fondata sulla condivisione, sulla concertazione e sulla progettazione partecipata, per consentire il massimo coinvolgimento di tutti gli attori in campo, la valorizzazione a fini progettuali del loro peso in termini sociali, economici, culturali e garantire il massimo apporto in termini di risorse a sostegno degli interventi progettati.

ANTONIO DECARO

Presidente

ANCI

INSIEME PER CONTRASTARE LE CONDIZIONI DI POVERTÀ ESTREMA E MONITORARE LE FRAGILITÀ SOCIALI

La riduzione del reddito complessivo ha allargato la "zona grigia" tra l'inclusione e l'esclusione sociale, ridefinito la proporzione tra le due aree, e ha fortemente contribuito ad ampliare le fasce di popolazione soggette a impoverimento assoluto e relativo. In Italia i dati sulle "nuove povertà" parlano chiaro: i disoccupati, i lavoratori poveri e gli inoccupati costituiscono la massa crescente di coloro che hanno sempre più difficoltà.

Per affrontare concretamente queste situazioni di criticità è necessario monitorare e tenere presenti i diversi fattori che portano all'esclusione, prestare attenzione a tutte quelle condizioni di difficolta impreviste o improvvise, anche non eccessivamente critiche, che però possono far scivolare le persone verso percorsi di progressivo impoverimento economico e relazionale, fino a compromettere in modo irreversibile le personali capacità di inserimento sociale e di sopravvivenza fisica e mentale. Oltre a monitorare la "fragilità sociale", il compito al quale siamo chiamati quotidianamente è di prestare attenzione alle sempre più numerose e concrete storie di coloro che oggi, nel nostro Paese, a causa di eventi personali negativi scivolano verso la povertà estrema e la grave marginalità sociale: persone anziane, giovani senza famiglia, donne sole o vittime di violenza, padri separati, individui con problemi di salute fisica, mentale o di dipendenza, migranti che fuggono da guerre o che arrivano in Italia alla ricerca di un lavoro.

In base agli ultimi dati Istat, le famiglie in condizione di povertà assoluta in Italia sono 1 milione e 778 mila, pari a 5 milioni e 58 mila persone, a fronte di 1 milione e 800 mila nel 2007, anno pre-crisi. In 10 anni il nostro Paese ha accumulato oltre 3 milioni di poveri assoluti in più. Si tratta dei valori più alti della serie storica, che prende avvio dal 2005. Sempre di più le situazioni di povertà investono duramente le famiglie con figli minori e disoccupati e sono più numerose nel Mezzogiorno.

Questa situazione si ripercuote sui territori, e in particolare sui Comuni, che anche in questi anni di crisi, sono stati il primo riferimento per i cittadini. I servizi sociali comunali si sono trovati di fronte a situazioni di disagio molto differenziate in termini di bisogni, rispetto ai quali non è sempre semplice dare una risposta univoca.

Un quadro complesso, rispetto al quale non è facile progettare interventi capaci di dare risposte. Tuttavia noi crediamo che evitando soluzioni di carattere emergenziale e affrontando le situazioni di disagio con misure strutturali, si possa davvero costruire un nuovo modello di governance in grado di orientare le politiche di contrasto alla povertà. Le attività dei centri della rete ONDS dedicati all'accoglienza dei più bisognosi e gli interventi predisposti e garantiti dagli sportelli di orientamento sociale presenti nelle aree ferroviarie delle nostre città - che, d'intesa con i Comuni e il terzo settore, prendono in carico quotidianamente le persone svantaggiate e le avviano verso percorsi di recupero - rappresentano un esempio virtuoso di modello collaborativo di rete territoriale volto ad affrontare il fenomeno dell'emarginazione sociale e delle povertà estreme. Parallelamente a questo, il lavoro dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane, un progetto del Settore Politiche Sociali di Ferrovie dello Stato Italiane realizzato in partenariato con l'ANCI, approfondisce le problematiche sociali emergenti e al contempo monitora in tempo reale la situazione sociale del Paese: fotografa il fenomeno e la tipologia del disagio nei territori delle stazioni, e mette a disposizione informazioni sugli interventi effettuati per calibrare in maniera sempre più efficiente ed efficace le forze e le risorse impiegate.

Concludendo, vorremmo richiamare le Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione in Italia, da considerarsi una parte essenziale del Piano Povertà per quanto concerne la programmazione dei servizi per i senza dimora. Quindi è necessario ricordare che il Fondo Povertà, quest'anno, ha destinato una quota pari a 20 milioni di euro, sulla base del modello già concordato in sede di Conferenza Unificata volto a promuovere politiche cosiddette dell'housing first.

La combinazione sinergica tra politiche nazionali e interventi locali rappresenta un passo essenziale per il funzionamento efficace delle misure di contrasto contro la povertà.

ALESSANDRO RADICCHI

Direttore

ONDS

S-FACTOR

Quella marcia in più degli operatori sociali di stazione

Sono oltre 450.000 gli interventi totali che decine di operatori sociali e volontari hanno effettuato nel 2017, a favore di migliaia di persone emarginate che hanno chiesto aiuto agli Help Center della rete ONDS. È un dato ormai piuttosto stabile nel tempo, così come lo è quello delle circa 25.000 persone diverse che accettano ogni anno di farsi prendere in carico dagli "operatori sociali di stazione". In ormai oltre 15 anni di attività di una rete che è andata sempre più crescendo, dai 4 centri del 2002 ai 18 di oggi, uno dei risultati più grandi è forse quello di essere riusciti a consolidare la consapevolezza dell'esigenza di portare una risposta in luoghi ad alto flusso, come le stazioni, dove l'espressione del bisogno per motivazioni diverse è sempre stata evidente. È come se le stazioni, soprattutto le grandi, rappresentassero un porto franco dalle mancanze e dalle solitudini delle città; un luogo che, poiché abitato ogni giorno da centinaia o migliaia di persone diverse, che non si conoscono tra loro, permettesse a chi ha smesso di conoscere se stesso di ritrovarsi in quell'indeterminatezza dell'esserci insieme, pur non condividendo nulla. Lo studioso francese Jean Furtos inserisce tra i sintomi dell'autoesclusione delle persone senza dimora lo smettere di "abitare" se stessi per cercare casa in "altro" o in "altri". Allora mi immagino che nelle stazioni la persona sola, smarrita, senza casa o distratta suo malgrado da un equilibrio di vita dignitosa, possa, perdendosi, sperare di scoprire uno spazio dove ritrovarsi e riconoscersi, abitando proprio quelle migliaia di persone di cui non sa e probabilmente non saprà mai nulla.

Ma le sfumature della povertà sono tantissime e cercare di incasellarle in una definizione è un'impresa destinata a fallire. Per questo essere "operatori sociali di stazione" significa avere l'abilità di interpretare i cambiamenti (velocissimi!) dei tempi, delle persone e anche dei luoghi, per poi adattare se stessi e la propria capacità di relazione e di intervento a quelle nuove condizioni. Così le stazioni si trasformano per adeguarsi alle nuove misure di sicurezza europee e tutelare i passeggeri; e la popolazione emarginata che usava "abitarvi" all'interno si sposta fuori, nelle zone limitrofe, ma resta sempre lì come attratta da una calamita da cui non riesce a sfuggire. Anche gli Help Center devono allora reinventarsi per proporre soluzioni nuove, alternative, solide e durature per interrompere quella dipendenza dal non essere, che rischia di compromettere ogni giorno di più le possibilità di recupero di persone che hanno già perso tutto.

Questi nostri "altri passeggeri" sono persone giovani, migranti extracomunitari (tantissimi nel 2017, quasi il 70% degli utenti) che sfuggono dal loro paese e aspettano in stazione l'opportunità di "ripartire"; o ragazzi stranieri dell'est Europa che intendono l'essere "neo-comunitari" (11% del totale) l'unico requisito per avere accesso alla felicità, ma che poi si scontrano con la realtà di essere in una paese diverso, non parlare la lingua e non avere un lavoro; o italiani (22%), stanchi, anziani e poveri, che hanno smesso di credere in un paese che parla spesso di loro, senza però riuscire a vedere risultati concreti nella loro vita reale. Per questo, dopo l'alloggio la seconda richiesta dei nostri 25.000 utenti è l'ascolto: qualcuno che si sieda accanto e che con pazienza dedichi del tempo per far loro raccontare le storie, i problemi, le aspirazioni. Che li consoli, dia loro speranza, li curi se sono malati, e magari tra una chiacchiera e l'altra riesca anche a trovar loro un lavoro o fornire gli strumenti per cercarlo.

Essere un operatore sociale di stazione significa avere qualcosa in più, quel particolare S-factor che ti dà la pazienza per comprendere, la forza per innovare, la professionalità per conoscere.

Per fortuna non siamo soli: per rispondere a questi bisogni il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane continua a mettere a disposizione migliaia di metri quadri di spazi in comodato d'uso gratuito; le pubbliche amministrazioni investono nella gestione dei servizi; decine di aziende, banche, fondazioni e singoli cittadini sostengono il nostro lavoro con finanziamenti, donazioni, consulenze, aiuto volontario. La rete ONDS diventa collettore di questo grande impegno trasversale in favore di chi, se non per coscienza, per diritto deve essere ascoltato e supportato.

SE
GN
ALI

FLAVIANO ZANDONAI

Ricercatore Euricse

Università di Trento

LA FORMA DELL'HUB

Apprendimenti dalla rigenerazione degli asset ferroviari

In un'ipotetica galleria di parole chiave che cercano di catturare le trasformazioni attuali e insieme di cogliere segnali di futuro, hub potrebbe occupare un posto di rilievo. Rimanda infatti a elementi di natura infrastrutturale e funzionale, che nel corso del tempo si sono notevolmente dilatati grazie a innovazioni tecnologiche, ma soprattutto sociali. L'uso corrente del termine fa così riferimento a un numero crescente e sempre più differenziato di iniziative e strutture non solo materiali e analogiche. Hub è una particolare tipologia di stazione e di aeroporto, ma può essere anche utilizzato per riferirsi a uno spazio di coworking, a un'impresa di comunità, a una social street, a una community online, ecc. Da dove deriva quindi il successo di questo termine, peraltro sempre più in voga anche tra i non addetti ai lavori? E quali apprendimenti derivano dal fatto di essere declinato secondo modalità diverse per quelle infrastrutture, come le stazioni ferroviarie, che ne definiscono i caratteri in senso stretto? Rispondere a queste domande non rappresenta un puro esercizio concettuale volto a ridefinire il campo semantico, ma anche il tentativo di comprendere se questo tipo di connotazione – cioè svolgere una funzione di "perno" rispetto ad attività diverse – rappresenta l'elemento base per identificare una nuova classe di infrastrutture sociali, che merita di essere non solo mappata, ma dotata di risorse e di adeguati modelli di organizzazione e governance, che ne valorizzino l'impostazione distintiva.

Le indagini compiute in questi ultimi anni sulla rigenerazione di strutture immobiliari ferroviarie da destinare a finalità di interesse generale – dagli Help Center che assistono persone vulnerabili nelle grandi stazioni alle più piccole e puntiformi stazioni impresenziate assegnate in gestione a soggetti di terzo settore – forniscono alcuni interessanti riscontri a riguardo. Elementi di innovazione sociale ormai maturi che, nel loro insieme, contribuiscono a mutare non solo la funzione d'uso degli spazi, ma connotati politico culturali più profondi, che rimandano a nuove modalità di promozione e gestione dell'azione collettiva dal basso, ridefinendo così il perimetro operativo e le forme organizzative della società civile. In questo senso, è proprio intorno alla declinazione dell'hub come funzione e in parte anche come ruolo che si gioca un'importante partita di rigenerazione sociale ai livelli indicati nei punti seguenti.

Un primo livello riguarda la diffusione di schemi di community building che non si limitano, come nel passato, ad operare sul deposito relazionale accumulato nel corso del tempo grazie alla presenza di modelli d'interazione sociale routinari, che avvengono all'interno di un contesto spazialmente definito. Si tratta piuttosto di comunità artificiali, che intercettano intenzionalmente flussi socioeconomici solitamente rappresentati come "sradicati" eppure, o forse proprio per questo, alla ricerca di luoghi che ne densifichino le relazioni per alimentare pratiche cooperative.

Un secondo livello di declinazione dell'hub in senso funzionale riguarda la presenza di strutture e competenze di supporto, che agiscono non solo attraverso l'erogazione

di prestazioni “a sportello”, ma soprattutto agendo in modo diffuso la leva della coprogettazione, in particolare nei confronti di coloro che, a vario titolo, beneficiano direttamente e indirettamente della presenza di questa particolare infrastruttura. Gli hub in questo senso rappresentano luoghi di codesign di soluzioni a problemi e sfide riconosciute, in modo fattuale e non per effetto di norme ed indicazioni top down, come di interesse collettivo.
Terzo livello di operatività e di analisi delle strutture sociali organizzate come hub riguarda il loro modello di economia. Un business model caratterizzato non tanto dalla presenza di elementi “core” specialistici ed esclusivi, ma anche dalla presenza di una catena inclusiva di esternalità e indotto, che viene promossa intenzionalmente e i cui risultati si possono cogliere misurando sì le perfomance dei singoli soggetti abilitati, ma soprattutto l’impatto complessivamente generato dall’hub in termini di capacità trasformativa dei comportamenti sociali, delle economie e, non ultimo, degli schemi e dei riti del policy making.Infine, un ulteriore livello consiste nella capacità da parte degli hub di intermediare apporti e risorse, che si sviluppano non solo nella loro cerchia di relazioni più prossima, ma in un più ampio contesto di riferimento. L’aumento della capacità connettiva si misura in questo caso in termini di numero di contatti, ma soprattutto guardando alla capacità di diversificarli e di sviluppare relazioni biunivoche, che sanno ibridare modelli gestionali, competenze e, più in generale, approcci e visioni.
In sintesi, rigenerare infrastrutture come hub richiama una ulteriore qualità che, come ricorda Ezio Manzini, è quella dell’iper, intesa come capacità di andare oltre le condizioni normali in termini di radicamento (iperlocale) e di creazione di legame (iperconnesso). Un mutamento di stato che, in effetti, non è inquadrabile né all’interno di strategie e azioni di responsabilità sociale d’impresa, né all’interno dell’offerta di beni pubblici che sottostanno al governo della pubblica amministrazione, ma piuttosto in un contesto, esso stesso rigenerato, di new commons. Gli approcci più recenti ai beni comuni evidenziano, infatti, una natura “infrastrutturante”, capace cioè di rispondere a una pluralità di interessi che non necessariamente si inquadrano in senso ortodosso

all’interno di questa impostazione, ma che riconoscono comunque la necessità di creare una quota parte di valore che merita di essere condiviso. Un asset immobiliare rigenerato come hub nel campo dei beni comuni rappresenta una chiara esemplificazione di questo modello. La sua funzionalità ed efficacia consiste, infatti, nel saper mobilitare e ricombinare risorse diverse che alimentano una pluralità d’iniziative, che possono essere relativamente autonome e diversificate in termini di contenuti, modalità gestionali e modelli economici. Ma questo stesso variegato insieme riconosce nell’immobile una infrastruttura che è “comune” non solo in termini strumentali (cioè come sede di un centro servizi o di un’agenzia di supporto), ma soprattutto come base culturale che si alimenta grazie a scambi di natura collaborativa che generano progettualità, risorse e, non da ultimo, una missione di autentico “interesse collettivo”.
Le strutture ferroviarie che in questi anni sono state rigenerate come hub comunitari rappresentano quindi ben più di una sperimentazione sociale, sia in termini realizzativi (numero di iniziative e di attività svolte) che di conoscenza in merito ai modelli gestionali e organizzativi. Occupano ormai una posizione di rilievo all’interno di un più ampio cluster di infrastrutture sociali, frutto di processi di rigenerazione sociale che si distingue non solo per le caratteristiche costruttive o per la natura delle funzioni e delle attività svolte, ma anche per la presenza di risorse intangibili che, in linea di massima, possono essere ricondotte a comunità costituite intorno a una “impalcatura” che è adattabile a una pluralità di forme d’uso e a un “allestimento” orientato a produrre valore e significati condivisi. Un settore rispetto al quale sembra necessario agire in due direzioni di policy, al fine di consolidarlo e di aumentarne l’impatto. In primo luogo, occorre migliorare la qualità dell’ecosistema di servizi a supporto, sia in fase di identificazione delle esperienze di rigenerazione sociale (scouting), sia in sede di definizione dei modelli di crescita e di replicabilità (scaling) di queste stesse iniziative. In secondo luogo, è parimenti necessario rafforzare la dotazione di un mix di risorse donative e finanziarie con finalità d’investimento “venture”, cioè orientato non solo alla copertura dei costi e delle spese ordinarie, ma piuttosto al finanziamento di business model strettamente legati a progetti di innovazione sociale con intenti trasformativi.
Un ecosistema così articolato può gestire su larga scala processi di rigenerazione attraverso attività come le seguenti: due diligence su strutture immobiliari per valutarne non solo le caratteristiche di natura infrastrutturale, ma anche il potenziale di rigenerazione sociale guardando a variabili di contesto; modelli di business coerenti con le caratteristiche degli hub comunitari, in particolare rispetto alla capacità di catturare economie ulteriori (effetti spillover) e di annidare le produzioni all’interno di mercati più ampi che ne riconoscono il “valore aggiunto” (nested market); azioni di capacity building orientate alla coprogettazione e cogestione dei cantieri di rigenerazione sociale; strumenti di affidamento degli asset immobiliari in grado di valorizzare la natura ibrida di questi spazi guardando alle caratteristiche dei gestori (anche soggetti informali), alle attività svolte (trasversali a diversi settori) e alle risorse generate (sia di mercato che donative).

SANDRA PANSINI

Co-Presidente
Gare Européenne
et Solidarité

Ferrovie dello Stato Italiane

RETI DI COOPERAZIONE IN EUROPA

Il partenariato FS-ONDS come modello di sviluppo di attività sociali internazionali

Sono passati dieci anni dalla firma, a Roma, della Carta Europea per lo sviluppo di iniziative sociali nelle stazioni, che ha dato vita alla rete *Gare Européenne et Solidarité*, che Ferrovie dello Stato Italiane, prima con i colleghi francesi di SNCF e ora con quelli svedesi di Jernhusen ha co-presieduto.
In questi anni la tessitura di una rete di relazioni con soggetti di natura e vocazione diverse, ma tutti impegnati nell'affrontare i fenomeni di marginalità sociale che toccano le stazioni, è andata di pari passo con l'affermazione del nostro Gruppo come *player* europeo nel trasporto su rotaia e nell'integrazione intermodale.
Questo processo è il prodotto di una visione che è nata con l'ONDS ed è stata condivisa e arricchita proprio attraverso le *partnership* strategiche che abbiamo creato, o alle quali abbiamo aderito, maturando sempre maggiore consapevolezza del ruolo sociale in senso lato delle storiche compagnie ferroviarie nazionali.
Le imprese *partner* della Carta Europea hanno la forza di mobilitare attori diversi intorno ad un obiettivo comune, a beneficio della collettività. Si tratta – come ha ben evidenziato Paul Van Doninck, co-presidente della Carta Europea nell'articolo che segue - di quello che le Nazioni Unite hanno definito "Partnership for the goal", l'ultimo degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile, ma anche quello imprescindibile, perché da soli si fa poca strada. Ed è importante sapere che, insieme alle compagnie ferroviarie, anche il vasto mondo del Terzo Settore, che si occupa di chi vive ai margini e frequenta le nostre stazioni, è impegnato per mettere a sistema in maniera strutturata l'esperienza di ciascuno. A tal proposito, l'adesione della Deutsche Bahn (compagnia ferroviaria tedesca), alla nostra Carta Europea ha dato un ulteriore impulso definitivo agli scambi tra la rete ONDS e la Bahnhofmission, il dispositivo di centri di aiuto per chiunque sia in difficoltà attivo da un secolo e presente in oltre cento stazioni. La nostra rete europea non può che sostenere il progetto – illustrato da Gisela Sauter-Ackerman più avanti - di associare tutti i maggiori operatori sociali di stazione attivi nei nostri rispettivi Paesi, affinché lo scambio e l'apprendimento reciproco possano avere un impatto positivo sulle azioni di inclusione sociale che i nostri scali ferroviari ospitano ogni giorno. Per questo motivo è stato creato ed è in espansione un ramo "laico" di *Gare Européenne et Solidarité*, un Patto di sostegno riservato ai soggetti non ferroviari che lavorano con noi e che raccoglie istituzioni molto importanti, da Feantsa –Federazione Europea degli organismi nazionali che si occupano di *homelessness*, ai Comuni di Roma e di Parigi; fino alla *Cini Foundation*, una fondazione che in India si occupa delle migliaia di bambini soli che trovano rifugio nelle stazioni ferroviarie, a rischio di gravissime forme di sfruttamento.

PAUL VAN DONINCK

Co-Presidente
Gare Européenne
et Solidarité

Jernhusen-Stoccolma

LA SFIDA DEGLI OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE IN AMBITO FERROVIARIO

Le compagnie ferroviarie verso ONU 2030

Nata per la volontà di quattro compagnie ferroviarie europee che sentivano il bisogno di condividere buone pratiche di gestione del disagio sociale in stazione, in dieci anni di vita Gare Européenne et Solidarité ha fatto molti passi avanti. A parte la crescita del numero dei partner, che sono oggi sedici, e il consolidamento degli scambi e delle collaborazioni, sostanziati con tre progetti europei e molte iniziative comuni, ad essersi ampliata è soprattutto la visione.
Parallelamente allo sviluppo della rete, infatti, è andata approfondendosi a livello internazionale la riflessione sul significato di Responsabilità Sociale d'Impresa e di Sostenibilità. È diventato chiaro a tutti che anche per un'impresa ferroviaria, sia che faccia marciare i treni, sia che gestisca le stazioni, la sostenibilità non è solo una questione ambientale, seppur chiave per il nostro mondo, tanto da essere il treno il mezzo di trasporto ecologicamente più valido.
La sostenibilità è un tema molto più ampio, che ci vede protagonisti, con le nostre azioni di sostegno alle attività sociali di stazione, anche in ambiti non immediatamente collegabili alle ferrovie.
La riflessione interna al nostro gruppo si è concentrata, in linea con la strategia ONU 2030, sulla corrispondenza tra le nostre azioni in favore della popolazione in stato di grave marginalità e gli SDG - Sustainable Development Goals, gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile che le Nazioni Unite hanno fissato come "fari" per tutti: governi, imprese, cittadini.
Le imprese ferroviarie sono, dal punto di vista del loro core business, impegnate in quattro SDG: obiettivo 7: Energia pulita e accessibile; obiettivo 9: Imprese, innovazioni e infrastrutture; obiettivo 12: Consumo e produzione responsabili; e obiettivo 13: Lotta contro il cambiamento climatico.
I nostri Rapporti di sostenibilità danno conto dettagliatamente di quanto si lavora in questo senso. Ma è analizzando le azioni che i partner di Gare Européenne et Solidarité svolgono nell'ambito della solidarietà sociale che emerge un aspetto meno noto del nostro impegno, che ci ha tuttavia visti concorrere a ben dieci obiettivi, grazie soprattutto all'ispirazione di Ferrovie dello Stato Italiane e degli altri fondatori.
Quali sono questi obiettivi?
Anzitutto gli obiettivi 1 e 10, Sconfiggere la povertà e Ridurre le disuguaglianze. Tutto lo sforzo che le nostre compagnie profondono nel sostenere azioni sociali nelle stazioni, dagli Help Center italiani della rete ONDS, al gemello lussemburghese di CFL, dalle unità mobili nelle stazioni francesi, agli sportelli della Bahnhofmission, hanno come obiettivo principe combattere la povertà e ridurre le disuguaglianze sociali che essa produce, anche in termini di percezione da parte dei clienti dei nostri servizi. Nei loro confronti è importante mostrare che, garantita la sicurezza in stazione e in viaggio, si possono affrontare le questioni legate al disagio sociale con un approccio orientato all'inclusione, per rendere le città e le comunità sempre più sostenibili, secondo il dettato dell'obiettivo 11. La nostra attenzione, in questo senso, si esplicita anche con diversi progetti legati all'obiettivo 8, Lavoro dignitoso e crescita economica. In Francia, ad esempio, SNCF ha da tempo inserito una clausola sociale nei contratti di servizio di tutti i fornitori di servizi nelle stazioni, secondo cui una parte delle risorse umane deve appartenere a categorie svantaggiate. In Italia, gli Help Center si sono attrezzati per fornire supporto alla ricerca lavoro, o addirittura, come a Firenze, (perseguendo l'obiettivo 4, Istruzione di qualità) organizzano autonomamente corsi di formazione, nel caso specifico rivolti alle donne. La parità di genere (obiettivo 5), infatti, è un altro asse su cui si lavora tanto all'interno delle nostre compagnie, quanto nello sviluppo di politiche sociali, attente al sostegno alle donne fragili, particolarmente esposte ai rischi di sfruttamento. Sul tema dei bisogni primari, invece, le attività sociali di stazione concorrono agli obiettivi 2, Sconfiggere la fame, e 3, salute e benessere. Dal Belgio, dove l'Associazione Infirmières de Rue opera in convenzione con SNCB per assistere le persone senza dimora con problemi di salute, alla Bulgaria, che lavora con la Croce Rossa, alle molte azioni italiane, soprattutto alla campagna Frecciarosa estesa, con il progetto Dottor Binario, anche alle persone senza dimora. Circa l'obiettivo 2, la maggior parte delle compagnie della nostra rete ha favorito il recupero del cibo invenduto nei bar e ristoranti di stazione in favore delle mense e dei servizi di distribuzione alle persone povere.
Tutte queste azioni le compiamo non da soli (17: Partnership per gli obiettivi), ma in collaborazione con le istituzioni pubbliche, altre imprese profit, ma soprattutto con il vasto universo del no profit, da cui abbiamo appreso molto nella costruzione (obiettivo 16) di una società di pace, giustizia e istituzioni solide.

GISELA SAUTER-ACKERMANN

Segretario Generale

Konferenz für Kirchliche
Bahnhofsmission
Berlino

RETI DI COOPERAZIONE TRA I SERVIZI SOCIALI DI STAZIONE IN EUROPA

ONDS e prospettive di sviluppo con la Bahnhofmission

La situazione delle persone accampate nelle stazioni, specialmente quella di Monaco di Baviera nell'autunno del 2015, è impressa nella nostra memoria collettiva. Da allora, migliaia di persone sulla rotta dei Balcani sono fuggite dalla guerra e dal terrorismo per cercare protezione in Europa: le loro prospettive sulla vita, così come il loro percorso lungo le rotte migratorie, sono divenute una realtà con cui ci confrontiamo quotidianamente.

Ma non solo un numero crescente di persone provenienti da regioni di guerra, crisi e povertà al di fuori dell'Europa, cerca protezione e rifugio nel nostro Continente. Al suo stesso interno, forti differenze economiche e sociali hanno portato ad importanti movimenti migratori intra-europei. Molte persone sono partite per trovare lavoro e condizioni di vita migliori per sé e le loro famiglie.
Sono davvero tante le persone che raggiungono le diverse stazioni europee, le quali non sono solo un punto di passaggio, ma anche una destinazione di arrivo, dove diventa possibile l'incontro con amici e conoscenti. Le stazioni diventano un vero e proprio punto di comunicazione, offrono una prima possibilità di orientamento: le persone vi cercano un luogo per riposare, incontrare altri nelle stesse condizioni, o amici, e per provare a recuperare energia per le tappe successive. Vi trovano facilmente da mangiare e cercano di risolvere problemi di salute primari: per rispondere a questi bisogni occorre organizzarsi e trovare soluzioni a breve termine.
Se persone o gruppi di persone arrivano oggi a Budapest, domani a Vienna e dopodomani a Lione o ad Amburgo e hanno bisogno dell'aiuto dei servizi delle stazioni locali, è logico che queste stazioni comunichino tra di loro, imparino una dall'altra, collaborino e si diano una policy da rispettare, in collaborazione con le società ferroviarie, le amministrazioni pubbliche e le forze politiche. Solo così possono unire le forze e reagire per tempo ai cambiamenti dei vari paesi.
Per questo motivo gli attori no profit del "Bahnhofsozialhilfe" in Europa si sono uniti nel 2017 in una nuova rete: "Together for a stronger Europe - Rete dei servizi sociali di stazione in Europa". Il profilo specifico e il messaggio centrale della rete è il potenziamento dell'impegno civico nelle stazioni ferroviarie in Europa. Altri attori e organizzazioni di assistenza sociale nelle stazioni europee dovrebbero essere invitati a partecipare alla rete. Inoltre, per quanto possibile, bisognerebbe cercare di utilizzare le opportunità di finanziamento offerte dai programmi UE per la realizzazione degli obiettivi comuni.
Nei prossimi anni, il nostro progetto prevede che la rete sia rafforzata e ampliata attraverso incontri, scambi, informazioni reciproche, azioni congiunte e riconoscimento professionale. La Bahnhofmission in Germania è unica nel suo genere e dimensioni e si è posta l'obiettivo di essere un partner forte nella rete. Circa il futuro, sono quattro le considerazioni che vogliamo condividere.
Anzitutto, il primo soggetto cui rivolgere lo sguardo è la rete "Gare Européenne et Solidarité", che raggruppa società ferroviarie europee intorno alla "Carta europea per lo sviluppo delle iniziative sociali nelle stazioni" e che promuove in concreto la creazione di servizi per le persone in stato di marginalità.
La partnership di quasi 125 anni tra la Deutschebahn, compagnia ferroviaria tedesca e le circa 100 Bahnhofmission (presidi in altrettante stazioni) in Germania può fungere da modello per l'interazione di imprese, amministrazioni locali e società civile nel promuovere l'impegno nelle stazioni ferroviarie europee.
In Italia, poi, sotto la direzione di ONDS, una rete di centri di orientamento e assistenza in stazione è cresciuta fino a 18 presidi. Le Bahnhofmission in Germania e i loro partner in Europa sono estremamente interessati a imparare da loro e a mettersi in comunicazione con loro, per condividere conoscenze e metodi operativi.
In terzo luogo, anche sulla scorta di quanto avviene nell'ONDS, la Rete dei servizi sociali di stazione in Europa si è prefissata l'obiettivo di sviluppare una piattaforma di comunicazione digitale comune, sulla quale gli utenti trovino le informazioni necessarie per le loro esigenze e che mettano in rete i servizi.
Infine, un auspicio per lo scambio tra i nostri centri. Affinché la Rete dei servizi sociali di stazione in Europa abbia successo, i contatti e gli incontri tra gli operatori sociali di stazione di diversi paesi dovrebbero essere promossi e rafforzati. A tal fine, auspichiamo che si possa istituire un programma per le visite reciproche e lo scambio di esperti.
Il rafforzamento della collaborazione e dell'unione dei servizi sociali ferroviari in Europa sostiene gli ideali europei e aiuta tutti gli esseri umani che cercano nelle stazioni aiuto e sostegno.

IL RAPPORTO IN NUMERI

CHI SIAMO

La rete ONDS

L'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane è un progetto realizzato in partenariato tra Settore Politiche Sociali di Ferrovie dello Stato Italiane, ANCI e la Cooperativa Sociale "Europe Consulting Onlus", che ne coordina la Segreteria Nazionale e ne cura la direzione tecnica ed operativa.
Concepito all'inizio degli anni 2000 per dare ai bisogni delle persone in stato di povertà e grave emarginazione nelle aree ferroviarie una risposta che coniugasse solidarietà e sicurezza, il progetto si è sviluppato come strumento per la promozione di azioni di responsabilità sociale diffusa, basate su un'idea di sviluppo sostenibile, legata alla valorizzazione di asset comunitari come strumenti di miglioramento della qualità della vita delle comunità locali.
Motore dell'Osservatorio sono gli attuali 18 Help Center, la cui vocazione principale è fornire alle persone senza dimora un orientamento verso i servizi sociali cittadini e, dove necessario, una risposta immediata ai bisogni primari. Gli Help Center sono dislocati in altrettante stazioni italiane, da nord a sud: Chivasso, Torino Porta Nuova, Genova Cornigliano, Milano Centrale, Brescia, Trieste, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Pisa San Rossore, Roma Termini, Pescara, Napoli Centrale, Foggia, Bari, Melfi, Reggio Calabria, Messina Centrale e Catania.
Attraverso il consolidamento di relazioni territoriali e di partenariati trasversali, gli Help Center realizzano iniziative di promozione sociale in un quadro di intervento condiviso, che hanno generato un valore aggiunto sociale collaterale, in cui il ruolo dei singoli attori è stato potenziato nella sua unicità e specificità all'interno dei vari progetti di cooperazione, in base alle diverse esigenze emerse.
Il compito dell'ONDS è sostenere questa attività, sviluppando metodologie comuni di intervento; fornendo strumenti di analisi qualitativa e quantitativa del lavoro svolto; favorendo il riconoscimento dei risultati conseguiti, per contribuire alla diffusione della conoscenza del fenomeno della marginalità sociale nei suoi reali contorni.
Soprattutto, l'Osservatorio è il luogo privilegiato dove le istanze dei tre principali attori coinvolti – Ferrovie dello Stato Italiane, le amministrazioni locali, regionali e nazionali e i soggetti del terzo settore – trovano un punto di convergenza verso l'obiettivo comune, ovvero combattere le conseguenze della povertà estrema, facilitando i processi di inclusione sociale.

PREMESSA METODOLOGICA

Numeri e azioni

L'obiettivo del Rapporto ONDS è costruire un quadro chiaro, ricco e coerente, in termini quantitativi e qualitativi, dell'entità e dell'impatto dell'attività sociale della rete degli Help Center nelle stazioni ferroviarie, utilizzando una pluralità di strumenti, dall'analisi dei dati alle interviste dirette con interlocutori privilegiati. Dal punto di vista quantitativo, il perseguimento di tale obiettivo è un'operazione complessa a causa di almeno due tipi di eterogeneità che caratterizzano la rete: quella relativa alle attività svolte dai diversi Help Center che la costituiscono e quella relativa agli strumenti di raccolta e verifica dei dati. Per questo motivo, dal 2002 ad oggi proprio all'interno della rete ONDS nasce e si sviluppa il prototipo di un sistema informatico per la condivisione e l'archiviazione delle principali informazioni e attività svolte in favore di persone in stato di disagio, che porterà negli anni alla nascita della piattaforma Anthology®.
Il sistema, basato sul web, vincitore nel 2012 del *Sodalitas Social Innovation Award*[1], omogenizza le modalità di raccolta e registrazione dei dati sulle persone prese in carico e sugli interventi operati in loro favore, permettendo di condividere le schede anagrafiche degli utenti anche tra varie città, organismi o amministrazioni, per tenere traccia di un percorso strutturato di assistenza alle persone[2]. In questo rapporto i dati degli Help Center di Chivasso, Brescia, Bologna, Firenze, Pescara, Roma, Napoli, Bari, Reggio Calabria e Messina sono stati raccolti attraverso un'istanza della piattaforma Anthology®, mentre quelli relativi alle altre città provengono dalla compilazione da parte dei referenti di ciascun centro di una scheda appositamente strutturata. L'obiettivo è stato quello di tracciare, con riferimento all'anno 2017, le informazioni relative alle seguenti variabili aggregate:

[1] www.anthology.eu

[2] Oggi oltre all'istanza ONDS, una versione dedicata della piattaforma è utilizzata anche dalla Direzione Accoglienza e Inclusione del Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale e, solo nella città, mette in collegamento oltre 100 servizi, che operano attraverso 400 operatori sociali su circa 160.000 schede anagrafiche diverse di persone senza dimora. Partendo proprio dall'esperienza degli Help Center di stazione, diverse istanze della piattaforma sono in sperimentazione presso altre pubbliche amministrazioni che ne hanno fatto richiesta.

- **Giorni** di effettiva apertura
- **Ore** di apertura
- Numero di **operatori** impiegati per ora di apertura
- Numero di **utenti** diversi presi in carico, suddivisi in "vecchi" e "nuovi" ossia che per la prima volta si sono rivolti nel 2017 ai servizi ONDS e quindi per genere, provenienza e classe di età
- Numero di **interventi** effettuati, suddivisi in interventi di orientamento sociale ed interventi di bassa soglia.

La scelta di queste variabili aggregate[3] discende, da una parte, dalla loro rilevanza ai fini di un quadro generale circa gli utenti che si rivolgono agli Help Center e il volume e la natura delle attività svolte; dall'altra, trattandosi di informazioni di base, dalla relativa semplicità con cui ogni centro, a prescindere dal metodo di rilevazione, è stato in grado di fornire i relativi dati. Attraverso queste variabili è possibile ricostruire il profilo degli utenti secondo caratteristiche fondamentali (genere, provenienza ed età), effettuare una distinzione tra nuovi e vecchi utenti, e cogliere in maniera sintetica ed intuitiva le possibili tendenze in corso circa il profilo delle persone prese in carico.

I dati sugli interventi sono distinti in interventi di orientamento sociale ed interventi a bassa soglia. Gli interventi di orientamento sociale si riferiscono alla presa in carico e rappresentano tutte le azioni effettuate dagli operatori degli sportelli di stazione in favore di utenti registrati e quindi conosciuti: orientamento ai servizi del territorio, colloqui di ascolto, supporto per la redazione di un curriculum, ma anche contatto con gli assistenti sociali per la costruzione di un percorso di recupero e re-inclusione sociale. In genere tali azioni sono svolte da operatori sociali professionisti, psicologi o assistenti sociali.

Gli interventi di bassa soglia, invece, sono azioni di largo spettro, rivolte a persone per lo più anonime o alle quali non si chiede necessariamente un documento di riconoscimento: dalla distribuzione di generi di prima necessità, ai servizi per l'igiene personale o servizi di mensa o erogazione pasti. Queste azioni il più delle volte sono rese da volontari, con il supporto o la supervisione di un operatore qualificato.

Anche quest'anno, per dare una visione più contestualizzata delle attività dei centri della rete ONDS, dopo un riepilogo generale dei numeri nazionali, vengono presentati i dati delle singole città con una veste editoriale che, in una chiave più macroscopica, li confronta con altri indicatori di contesto legati alla specifica città. In particolare: il dato di estensione territoriale, quello della popolazione residente, quello del reddito, e quello delle persone senza dimora presenti nella città secondo l'ultima indagine realizzata da Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, fio.PSD e Caritas Italiana[4].

Nelle schede di ogni città sono poi rappresentati anche indicatori di servizio, quali i giorni in cui l'Help Center è stato aperto e le ore totali di effettivo servizio realizzate durante l'anno; è poi riportato il numero e la tipologia di risorse umane impiegate da ogni centro per andare incontro alle esigenze degli utenti intercettati, suddivise tra operatori sociali, volontari o altre tipologie, come servizio civile o tirocini[5]. Un'altra variabile significativa (espressa in mq) è la superficie dei locali concessi da FS in comodato d'uso gratuito per la realizzazione delle attività dello specifico Help Center. Per le variabili principali, Interventi e Utenti, sono calcolati anche il rapporto ogni 1000 abitanti e la variazione percentuale rispetto all'anno precedente.

Una sezione particolarmente interessante presentata quest'anno nel capitolo 4 è quella relativa al One Night Station Count, la sperimentazione di un'azione di monitoraggio realizzata dagli operatori Help Center "in una sola notte" in 9 stazioni della rete ONDS, che ha riportato dati interessanti sulla presenza e la distribuzione delle persone senza dimora nelle stazioni ferroviarie nelle ore notturne.

Nello stesso capitolo viene presentata una proposta di metodologia elaborata dai ricercatori ONDS per mappare i servizi cittadini dedicati alle persone senza dimora e misurare la loro capacità di relazione con i servizi di Stazione. Con l'obiettivo di favorire una condivisione ed un confronto più ampio utile a migliorare l'efficacia dello strumento, vengono fornite anche le schede di mappatura e gli indicatori di rilevazione.

Nel capitolo 5, una sezione specifica è dedicata all'accordo tra Regione Toscana e Ferrovie dello Stato Italiane per lo sviluppo di nuove azioni sociali o Help Center nei comuni toscani. Vengono affrontate tre azioni specifiche portate avanti dal progetto nel 2017: Accoglienza Temporanea, Lavoro di Comunità e Unità di Strada.

Un ricco approfondimento sui dati raccolti dagli Help Center è presentato quest'anno nel capitolo 6, dove, oltre allo schema complessivo con i dati di tutte le città ed un dettaglio specifico per tipologia di utenti, genere, provenienza ed età e principali bisogni espressi, viene riportato un confronto con i dati ONDS raccolti negli anni precedenti.

[3] Per la definizione dettagliata delle variabili aggregate si veda di seguito il Glossario a pagina 32.

[4] Questo dato è presente solo per 6 delle 17 città del Rapporto ONDS 2017 - https://www.istat.it/it/archivio/175984

[5] Un dettaglio di queste voci per ogni città è riportato nelle tabelle riepilogative allegate alla fine del rapporto.

GLOSSARIO

Indicatori Help Center

Utente:
si definisce utente in relazione a un certo intervallo temporale ogni individuo che abbia effettuato almeno un ingresso in un Help Center in quel certo intervallo.

Nuovo utente:
si definisce come “nuovo”, ogni utente che sia entrato in contatto per la prima volta con almeno uno degli Help Center della rete ONDS nell’intervallo di tempo considerato.

Vecchio utente:
si definisce “vecchio” o “storico” un utente che era già conosciuto ai servizi ONDS nel periodo precedente all’intervallo di tempo considerato.

Utente italiano:
un utente si dice italiano se è nato all’interno del territorio dello Stato italiano.

Utente comunitario:
un utente si dice comunitario se non è un utente italiano ed è nato all’interno del territorio dell’Unione Europea.

Utente straniero:
un utente si dice straniero se è nato al di fuori del territorio dello Stato italiano.

Utente extracomunitario:
un utente si dice extracomunitario se è nato al di fuori del territorio dell’Unione Europea.

Interventi Totali:
rappresenta la somma degli interventi di orientamento sociale e degli interventi di bassa soglia.

Giorni apertura:
si definiscono tali i giorni di effettiva apertura, in cui nel corso del 2017 gli Help Center hanno garantito il servizio.

Bassa soglia:
si definisce intervento a bassa soglia ogni azione volta all’erogazione di servizi di base, quali mense, docce e distribuzioni di vestiario, che non preveda necessariamente una corretta e sistematica identificazione del beneficiario, né di conseguenza può essere a questi associata. Non è in generale possibile ricondurre una certa quantità di interventi a bassa soglia a un certo insieme di beneficiari.

Orientamento sociale:
si definisce intervento di orientamento sociale ogni azione volta all’erogazione di un servizio a vantaggio di un utente entrato in contatto diretto con gli operatori di un Help Center, in risposta a una sua richiesta. È dunque possibile associare con precisione una certa quantità di interventi di orientamento sociale a un certo insieme di beneficiari.

Indicatori di contesto

Operatori sociali in servizio ogni ora:
si definisce tale la somma degli operatori sociali che ogni ora in media presta servizio nel totale degli Help Center.

Spazi Ferroviari dedicati agli Help Center:
sono gli spazi che Ferrovie dello Stato Italiane ha concesso in comodato d’uso gratuito agli enti del terzo settore o alle istituzioni che gestiscono gli Help Center.

Popolazione:
indica la popolazione residente per cittadinanza nella città presa in considerazione (Censimento Istat 2011).

Superficie:
superficie della città considerata.

Reddito:
reddito disponibile delle famiglie consumatrici pro capite per provincia (Indicatori URBES Tavola 4.1 - Fonte Istituto Tagliacarne).

Persone senza dimora:
numero di persone senza dimora stimate dall’Indagine condotta da Istat, fio.PSD, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Caritas Italiana (2014).

NR.
In tutti i grafici che compongono il rapporto la voce NR sta per Non Rilevato, e indica un dato che non è stato possibile rilevare.

18
HELP CENTER
di cui 16 attivi
nel 2017

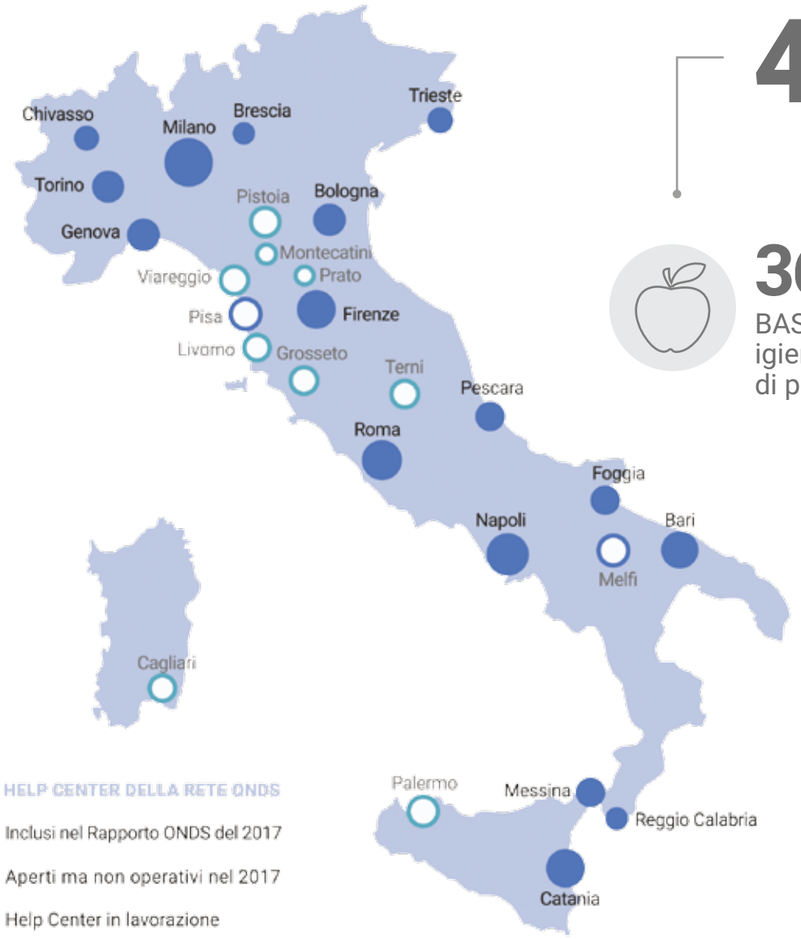
56
OPERATORI
SOCIALI
in servizio ogni ora

148
VOLONTARI
o altro personale

25.614
ORE
TOTALI

4.635
GIORNI
DI APERTURA

3.130
SPAZI FERROVIARI
dedicati ai 18
help center (mq)



456.288
INTERVENTI TOTALI

361.107
BASSA SOGLIA
igiene personale e beni
di prima necessità

95.181
ORIENTAMENTO SOCIALE
e presa in carico

25.890 UTENTI
REGISTRATI

12.636
VECCHI UTENTI

13.254
NUOVI UTENTI

2017 *vs* 2016

-12%
BASSA SOGLIA

+28%
ORIENTAMENTO SOCIALE

+14%
UTENTI REGISTRATI

+23%
UTENTI UOMINI

-17%
UTENTI DONNE

CHIVASSO

Associazione Punto a Capo
Spazi di proprietà dell'Ente

L'Help Center è nato nel 2009 come unità mobile gestita dal Polo Alcologico dell'ASL, insieme all'Associazione Punto a Capo, per assistere le persone senza dimora con dipendenza nell'area ferroviaria. Oggi, in spazi propri non lontani dalla stazione, l'Associazione si è specializzata nel supporto alle donne vittime di violenza, con progetti innovativi e interessanti, come i gruppi terapeutici per i maltrattanti. Ascolto e orientamento sociale, mensa, sportello per immigrati, distribuzione abiti, piccolo dormitorio femminile completano l'offerta.

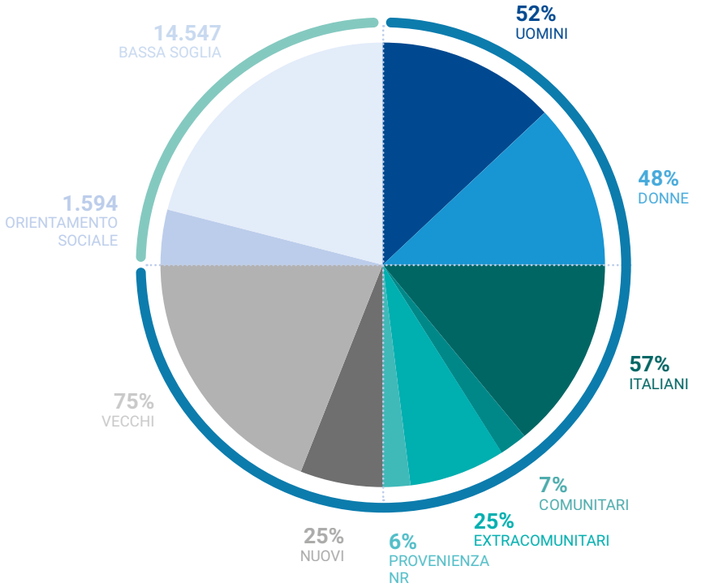
Giorni di apertura	Ore totali di apertura	Risorse Umane
268	1.400	3 volontari

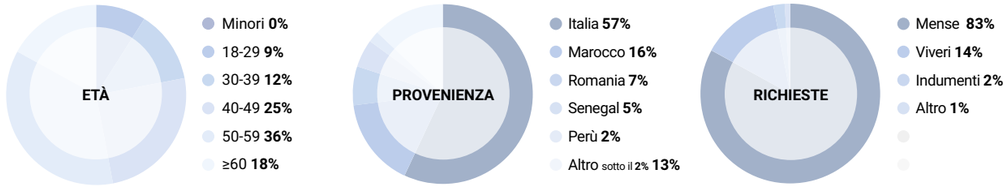
DATI CONTESTO

26.291	51,3 km²	N R	N R
Popolazione	Superficie	Reddito	Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
1.6141
614 ogni 1000 abitanti
+7% rispetto al 2016

TOTALE UTENTI
56
2 ogni 1000 abitanti
-25% rispetto al 2016





TORINO

Comune di Torino, Animazione Valdocco
Help Center: 242 mq

L'Help Center di Torino Porta Nuova è situato nella manica laterale della stazione, in via Sacchi, 47-49. Su mandato del Comune, che ne supervisiona direttamente le attività, è gestito dalla R.T.I. costituita dalle cooperative sociali Animazione Valdocco, Stranaidea e Terra Mia. Gli ampi spazi ospitano, oltre ai servizi di orientamento e ascolto, l'Ambulatorio Sociosanitario per persone senza dimora, il Servizio di Educativa Territoriale – Homeless Torino per le attività diurne di monitoraggio, "aggancio" in strada e colloqui preventivi alla presa in carico e il Servizio itinerante Notturno Boa Urbana Mobile.

Giorni di apertura	Ore totali di apertura	Risorse Umane
328	585	3 operatori sociali 2 volontari

DATI CONTESTO

886.837
Popolazione

130,2 km²
Superficie

20.455 €
Reddito

1.729
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
5.693

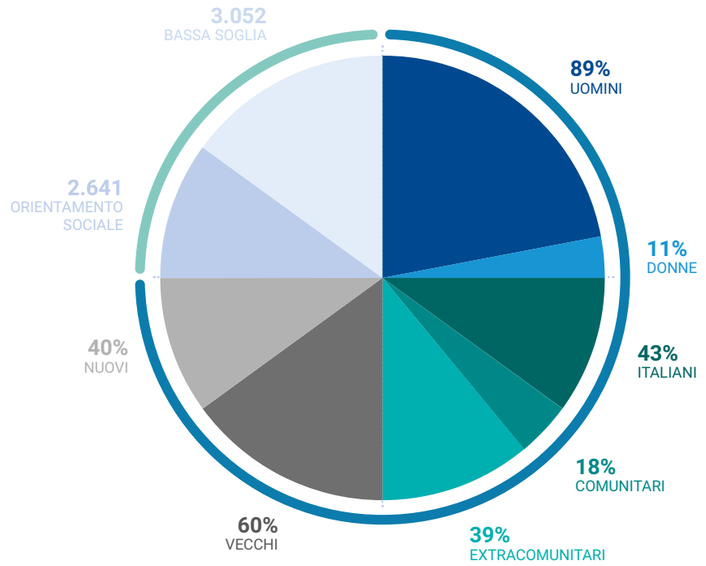
6
ogni 1000 abitanti

-60%
rispetto al 2015

TOTALE UTENTI
1.410

2
ogni 1000 abitanti

-4%
rispetto al 2015



- Minori **0%**
- 18-29 **12%**
- 30-39 **20%**
- 40-49 **28%**
- 50-59 **27%**
- ≥60 **13%**

- Italia **43%**
- Marocco **20%**
- Romania **12%**
- Albania **3%**
- Nigeria **2%**
- Altro sotto il 2% **20%**

- Igiene personale **31%**
- Relazione **17%**
- Viveri **14%**
- Informazioni **15%**
- Visite mediche **9%**
- Altro **14%**

GENOVA

Ass. Soleluna Onlus
Help Center: 322 mq

Quello di Genova Cornigliano è atipico rispetto agli Help Center: offre una mensa serale per circa18.000 pasti l'anno, docce, assistenza medica di base e assistenza dentistica, servizi - questi ultimi - che hanno molte richieste, perché non sono diversamente coperti in città. Soleluna Onlus, l'associazione che lo gestisce, è anche uno dei primi soggetti dedicati al recupero del cibo: tra l'altro, è tra i capofila del progetto RICIBO, con Comune di Genova, Comunità di Sant'Egidio, gli eredi di Don Gallo e altre associazioni.

Giorni di apertura
305

Giorni di apertura
1.220

Risorse Umane
4 volontari
4 altro personale

DATI CONTESTO

583.601
Popolazione

244 km²
Superficie

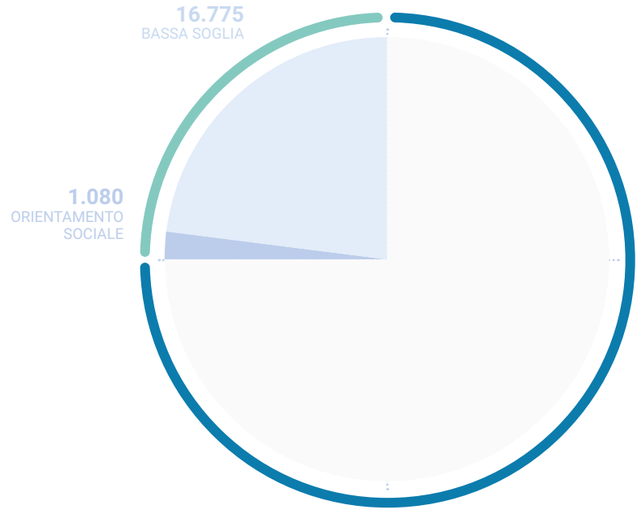
20.529 €
Reddito

N R
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
17.855

30
ogni 1000 abitanti

-7%
rispetto al 2016



TOTALE UTENTI
150

0,26
ogni 1000 abitanti

NR
rispetto al 2016

MILANO

Comune di Milano
Help Center: 150 mq

Il Centro Aiuto creato dal Comune di Milano nel 2000 è stato recentemente appaltato a due cooperative, che forniscono rispettivamente gli assistenti sociali e gli educatori per l'attività di accoglienza allo sportello. L'obiettivo principale del centro è avvicinare le persone senza dimora all'uso dei servizi socio assistenziali, in maniera il più possibile tempestiva, offrendo soluzioni ed alternative al vivere in strada o nella stazione. L'Help Center cura anche il coordinamento delle associazioni che gestiscono le unità mobili e le pratiche per l'ottenimento della residenza fittizia.

Giorni di apertura
365

Ore totali di apertura
4.232

Risorse Umane
11 operatori sociali
4 volontari/altro

DATI CONTESTO

1.351.562
Popolazione

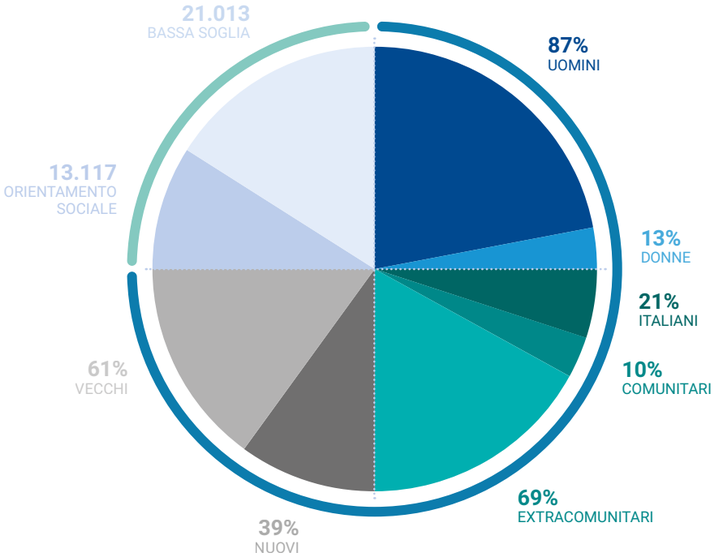
182 km²
Superficie

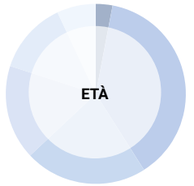
26.733 €
Reddito

12.004
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
34.130
25 ogni 1000 abitanti
+26% rispetto al 2016

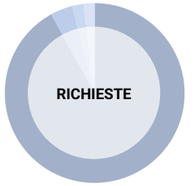
TOTALE UTENTI
12.500
9 ogni 1000 abitanti
+28% rispetto al 2016





- Minori **2%**
- 18-29 **38%**
- 30-39 **22%**
- 40-49 **17%**
- 50-59 **13%**
- ≥60 **8%**

- Italia **21%**
- Marocco **15%**
- Eritrea **7%**
- Romania **6%**
- Gambia **5%**
- Altro sotto il 5% **46%**



- Posti letto **92%**
- Bisogni primari **4%**
- Assistenza sanitaria **2%**
- Altro **2%**

BRESCIA

Cooperativa Sociale La Rete Onlus
Help Center: 27 mq

L'Help Center di Brescia è stato inaugurato il 10 dicembre 2016 ed è attivo da gennaio 2017. È gestito dalla cooperativa sociale «La Rete», in ATI con un'altra cooperativa locale per rispondere alle esigenze di maggiore collaborazione tra i servizi sociali, ed opera su mandato del Comune, in virtù di un contratto triennale, cui è stato recentemente aggiunto il coordinamento del Piano Freddo Cittadino. Aperto dal lunedì al venerdì, offre i servizi classici: ascolto, orientamento e segretariato sociale.

Giorni di apertura	Ore totali di apertura	Risorse Umane
199	470	1 operatore sociale

DATI CONTESTO

196.670	90 km²	16.253 €	N R
Popolazione	Superficie	Reddito	Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
376

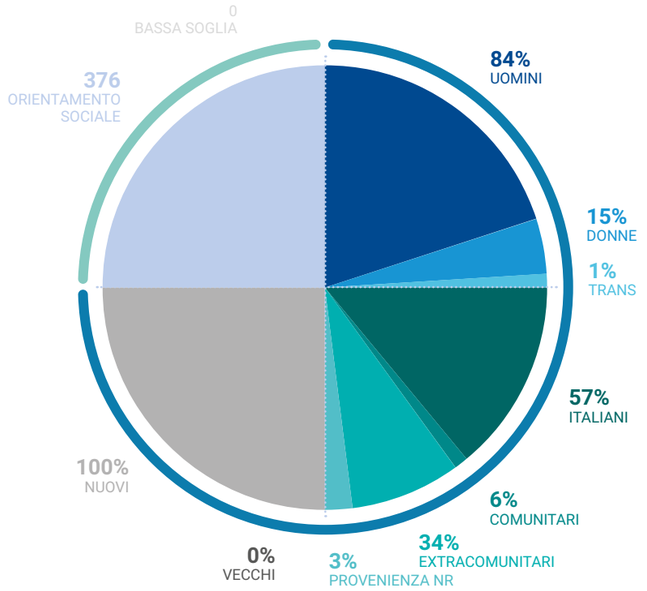
2
ogni 1000 abitanti

NR
rispetto al 2016

TOTALE UTENTI
167

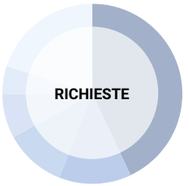
1
ogni 1000 abitanti

NR
rispetto al 2016



- Minori **0%**
- 18-29 **5%**
- 30-39 **12%**
- 40-49 **35%**
- 50-59 **38%**
- ≥60 **10%**

- Italia **57%**
- Marocco **13%**
- Ghana **4%**
- Tunisia **3%**
- Algeria **3%**
- Altro sotto il 3% **20%**



- Ascolto **43%**
- Internet **13%**
- Curriculum Vitae **11%**
- Colloquio segretariato sociale **8%**
- Telefono (servizi) **5%**
- Altro **20%**

TRIESTE

Consorzio Interland
Help Center: 34 mq

L'Help Center di Trieste, aperto nel mese di aprile 2016, è gestito dal Consorzio Interland per l'Integrazione e il Lavoro, in base ad una convenzione con il Comune, che finanzia il servizio. È dedicato principalmente all'orientamento ai servizi del territorio, al coordinamento dell'accoglienza e provvede alla mappatura della stazione e delle zone limitrofe, per l'identificazione di particolari situazioni a rischio.

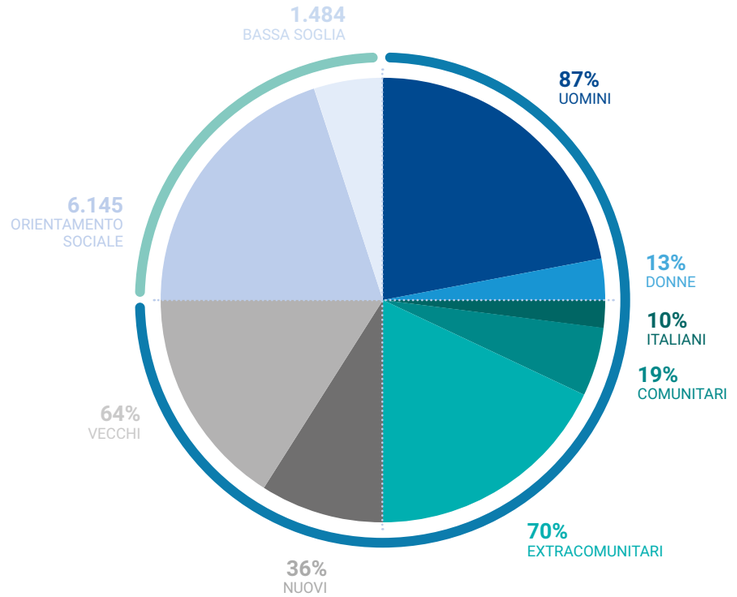
Giorni di apertura	Ore totali di apertura	Risorse Umane
364	728	1 operatore sociale 1 altro personale

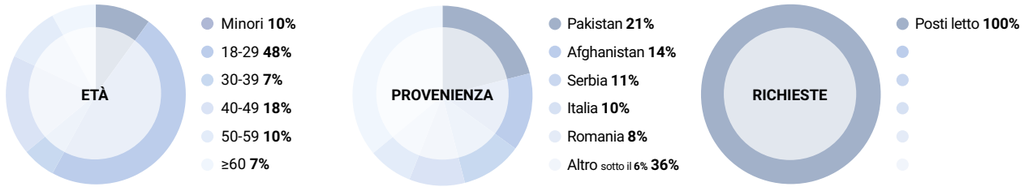
DATI CONTESTO

204.234	84 km²	23.292 €	N R
Popolazione	Superficie	Reddito	Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
7629
37 ogni 1000 abitanti
+166% rispetto al 2016

TOTALE UTENTI
770
4 ogni 1000 abitanti
+34% rispetto al 2016





BOLOGNA

Piazza Grande soc. coop. soc. Onlus
Help Center: 39 mq

L'Help Center è attivo dal 2015 presso i locali del Piazzale Est. Lo gestisce la cooperativa sociale Piazza Grande, in convenzione con il Comune di Bologna. Lo sportello è aperto dal lunedì al sabato, al pomeriggio, e offre servizi di prossimità per adulti in stato di grave emarginazione sociale, migranti e senza dimora. Sono collegate all'attività dell'Help Center due unità di strada, una dedicata alle persone senza dimora e una alla popolazione Rom.

Giorni di apertura
365

Ore totali di apertura
1.165

Risorse Umane
2 operatori sociali
4 altro personale

DATI CONTESTO

388.367
Popolazione

141 km²
Superficie

23.711 €
Reddito

1.032
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
9.486

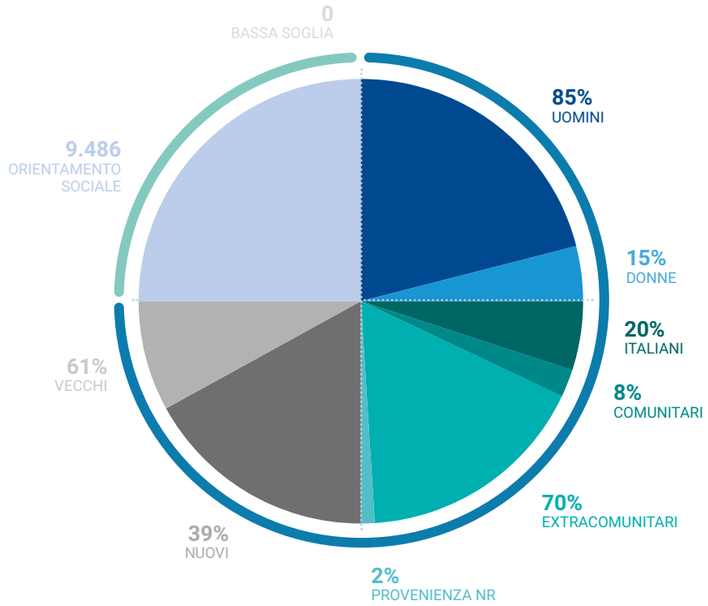
24
ogni 1000 abitanti

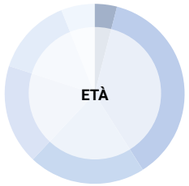
+35%
rispetto al 2016

TOTALE UTENTI
1.768

5
ogni 1000 abitanti

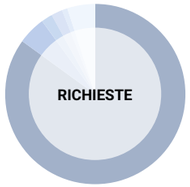
-6%
rispetto al 2016





- Minori **4%**
- 18-29 **37%**
- 30-39 **21%**
- 40-49 **18%**
- 50-59 **14%**
- ≥60 **6%**

- Italia **20%**
- Nigeria **11%**
- Mali **11%**
- Marocco **11%**
- Tunisia **6%**
- Altro sotto il 6% **41%**



- Accoglienza notturna **85%**
- Ascolto **5%**
- Accoglienza per immigrati **2%**
- Mense **2%**
- Colloqui di segr. sociale **1%**
- Altro sotto l'1% **5%**

FIRENZE

ACISJF – Protezione della giovane
Help Center: 81 mq (236 mq nel 2018)

La ricollocazione dell'Help Center, a partire da marzo 2018, in nuovi e più ampi spazi a via Valfonda, sempre nel complesso di stazione, ha permesso di non disperdere l'esperienza ultracentenaria dell'ACISJF – Protezione della giovane che lo gestisce, rispettando le nuove misure di sicurezza delle aree interne dello scalo. La stretta collaborazione col Comune è testimoniata dalla presenza nel centro di un assistente sociale due volte a settimana, a garanzia di un più rapido ed efficace raccordo con i servizi del territorio.

Giorni di apertura
247

Ore totali di apertura
1.488

Risorse Umane
5 operatori sociali
10 volontari/altro

DATI CONTESTO

358.079
Popolazione

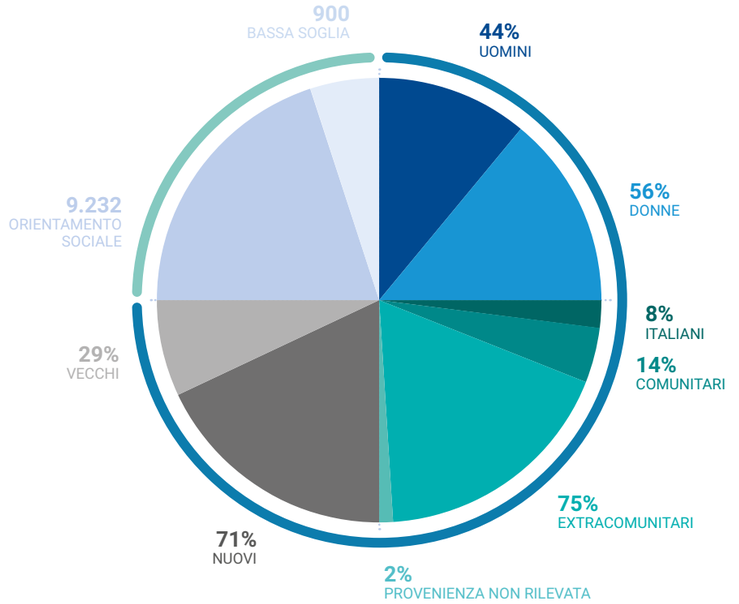
102,0 km²
Superficie

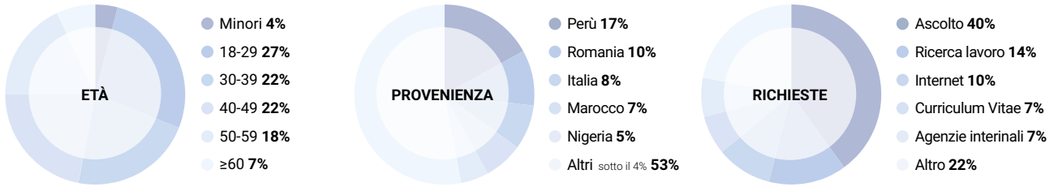
21.731 €
Reddito

1.992
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
10.132
28 ogni 1000 abitanti
-16% rispetto al 2016

TOTALE UTENTI
1426
4 ogni 1000 abitanti
- 6% rispetto al 2016





ROMA

Europe Consulting Onlus
Help Center: 295 mq

Polo Sociale Roma Termini: 872 mq

L'Help Center si inserisce all'interno delle attività del Polo Sociale Roma Termini, assieme al Centro Binario 95 ed al neonato Magazzino Sociale Cittadino NeXtop MSC, dal 2016 nei nuovi locali a via di Porta San Lorenzo, 5. L'HC rappresenta oggi il presidio fisso della Sala Operativa Sociale del Comune di Roma e oltre alle attività di ascolto e orientamento, gestisce anche le emergenze sociali in stazione. Importanti sono le attività di monitoraggio di stazione e di Unità di strada, realizzate anche in altre stazioni della capitale, soprattutto Roma Tiburtina.

Giorni di apertura
251

Ore totali di apertura
1.883

Risorse Umane
5 operatori sociali
30 volontari

DATI CONTESTO

2.873.494
Popolazione

1.285 km²
Superficie

21.331 €
Reddito

7.709
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
24.370

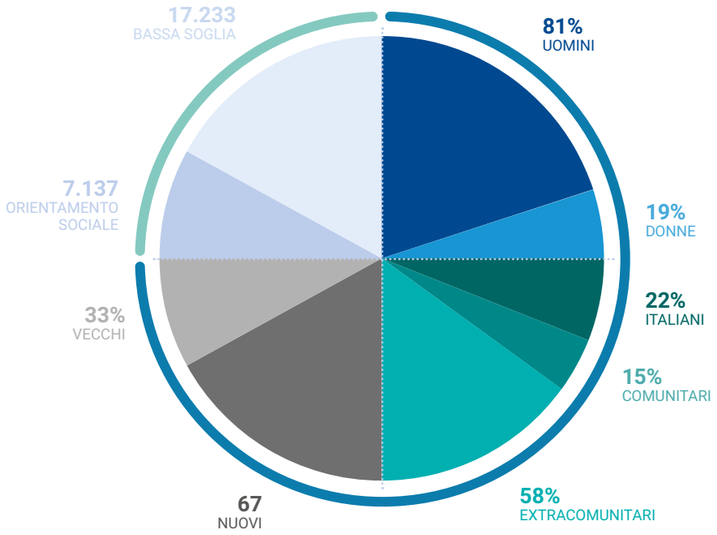
8
ogni 1000 abitanti

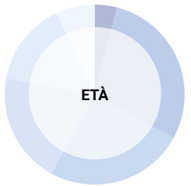
-24%
rispetto al 2016

TOTALE UTENTI
2.496

1
ogni 1000 abitanti

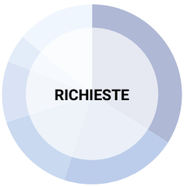
- 4%
rispetto al 2016





- Minori **4%**
- 18-29 **29%**
- 30-39 **25%**
- 40-49 **20%**
- 50-59 **15%**
- ≥60 **7%**

- Italia **22%**
- Romania **9%**
- Eritrea **7%**
- Nigeria **5%**
- Marocco **4%**
- Altri sotto il 3% **53%**



- Ricarica dispositivo elettronico **34%**
- Internet **21%**
- Ricerca lavoro **15%**
- Dormitori di emergenza **11%**
- Ascolto **5%**
- Altro **14%**

PESCARA

Associazione On The Road Onlus
Help Center: 500 mq

L'Help Center di Pescara è annesso a Train de Vie, un centro polifunzionale di 500 mq, che offre docce, distribuzione vestiario, cibo, supporto giuridico tramite l'Associazione Avvocato di Strada e servizi antitratta (drop in e consulenza legale). È gestito dall'Associazione On The Road Onlus, specializzata nelle vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale ed economico. L'Help Center promuove anche attività culturali in stazione rivolte ai passeggeri, per favorire la destigmatizzazione delle persone senza dimora.

Giorni di apertura
254

Ore totali di apertura
1.461

Risorse Umane
5 operatori sociali
10 volontari /altro

DATI CONTESTO

120.420
Popolazione

34 km²
Superficie

14.800 €
Reddito

N R
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
43.232

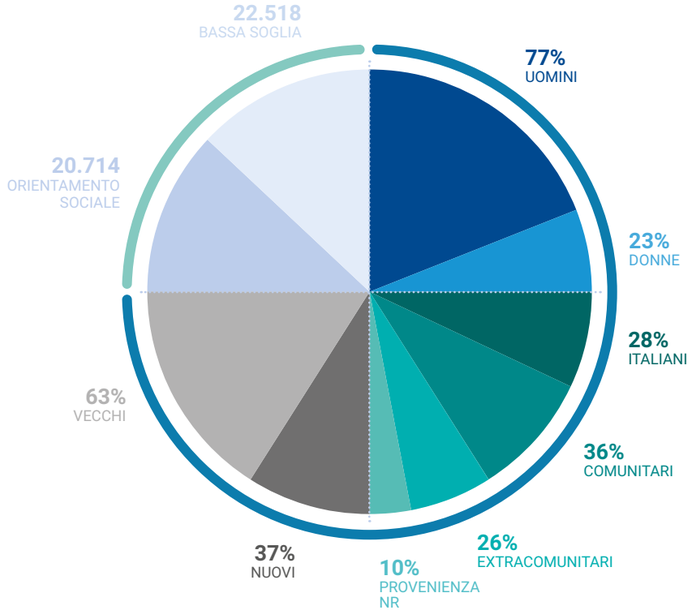
43
ogni 1000 abitanti

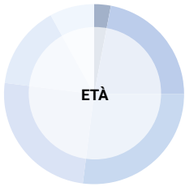
+63%
rispetto al 2016

TOTALE UTENTI
570

5
ogni 1000 abitanti

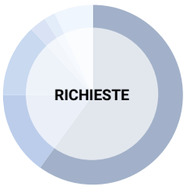
+10%
rispetto al 2016





- Minori **3%**
- 18-29 **22%**
- 30-39 **27%**
- 40-49 **25%**
- 50-59 **15%**
- ≥60 **8%**

- Italia **28%**
- Romania **25%**
- Marocco **7%**
- Polonia **5%**
- Bulgaria **4%**
- Altro sotto il 3% **31%**



- Mense **60%**
- Igiene personale **15%**
- Ricarica dispositivi elettronici **13%**
- Indumenti **3%**
- Lavanderia **2%**
- Altro sotto l'1% **7%**

NAPOLI

Associazione Centro La Tenda
Help Center: 30 mq

L'Help Center, aperto tutti i giorni feriali presso il binario 2, offre orientamento sociale e primo intervento, assistenza legale e burocratica, orientamento lavorativo, gestione emergenze sociali in stazione. Grazie alle strutture che l'Associazione Centro La Tenda Onlus gestisce direttamente al Rione Sanità (accoglienza notturna, ambulatorio medico e presidio per la formazione professionale) e alla collaborazione con una fitta rete di servizi pubblici e del Terzo Settore, l'Help Center riesce ad offrire risposte concrete ai bisogni della popolazione senza dimora.

Giorni di apertura
258

Ore totali di apertura
2.064

Risorse Umane
2 operatori sociali

DATI CONTESTO

970.185
Popolazione

117 km²
Superficie

12.314 €
Reddito

1.559
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
4.394

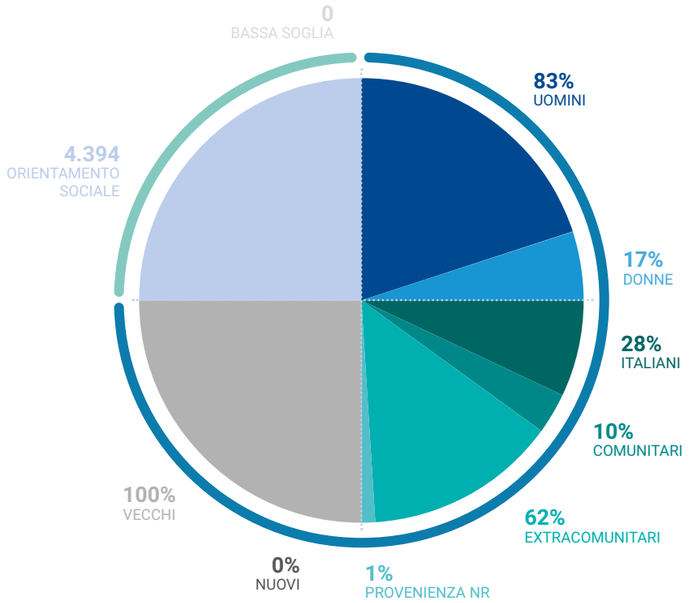
5
ogni 1000 abitanti

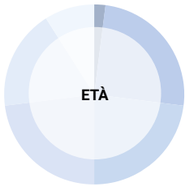
-10%
rispetto al 2016

TOTALE UTENTI
1.055

1
ogni 1000 abitanti

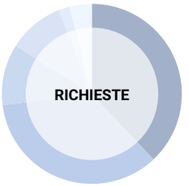
+10%
rispetto al 2016





- Minori **2%**
- 18-29 **26%**
- 30-39 **23%**
- 40-49 **23%**
- 50-59 **18%**
- ≥60 **8%**

- Italia **28%**
- Marocco **10%**
- Algeria **7%**
- Sri Lanka **5%**
- Ucraina **4%**
- Altro sotto il 4% **46%**



- Ascolto **38%**
- Centri accoglienza **35%**
- Medicinali **11%**
- Ambulatori del Privato soccorso **10%**
- Ricarica dispositivi **2%**
- Altro sotto il 4% **4%**

FOGGIA

Fratelli della stazione Onlus
Help Center: 13 mq

A Foggia l'Help Center, gestito dall'Associazione Fratelli della Stazione – Onlus, si è affermato come il "centro" della rete degli enti ecclesiastici e del privato sociale che curano il fenomeno migratorio e della povertà in città. Pur operando sulla base della disponibilità dei volontari, offre servizi di orientamento e accompagnamento, cui si aggiunge anche l'assistenza legale gratuita ai senza fissa dimora che non possono usufruire del beneficio del gratuito patrocinio garantita dalla presenza, presso il Centro, di volontari dell'Associazione Avvocato di Strada.

Giorni di apertura
169

Ore totali di apertura
753

Risorse Umane
2 volontari
1 altro personale

DATI CONTESTO

151.726
Popolazione

507 km²
Superficie

11.928 €
Reddito

N R
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
12.808

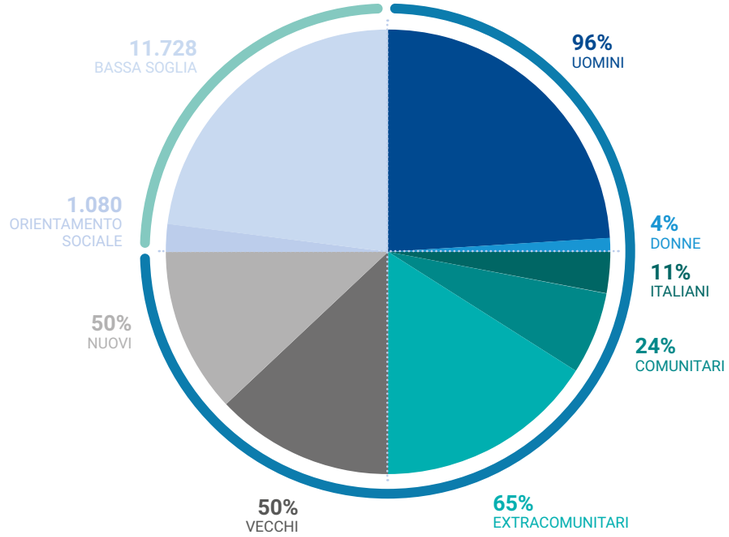
84
ogni 1000 abitanti

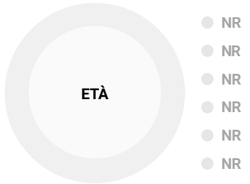
NR
rispetto al 2016

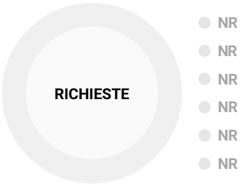
TOTALE UTENTI
540

4
ogni 1000 abitanti

NR
rispetto al 2016







BARI

Coop. CAPS
Spazi di proprietà dell'Ente

A Bari l'Help Center non si trova in stazione, ma nelle immediate vicinanze, in modo che le persone senza dimora che gravitano intorno allo scalo possano essere facilmente intercettate e accolte dagli operatori della Cooperativa Sociale C.A.P.S. (Centro Aiuto Psico-Sociale), presso il Centro Diurno Area 51. Si tratta di una delle principali realtà locali dedicata alla grave marginalità sociale, la cui forza sta nell'essere in rete con i servizi della città e di gestirne direttamente alcuni, dalle unità di strada all'accoglienza notturna.

Giorni di apertura
333

Ore totali di apertura
3.816

Risorse Umane
12 operatori sociali
2 altro personale

DATI CONTESTO

324.198
Popolazione

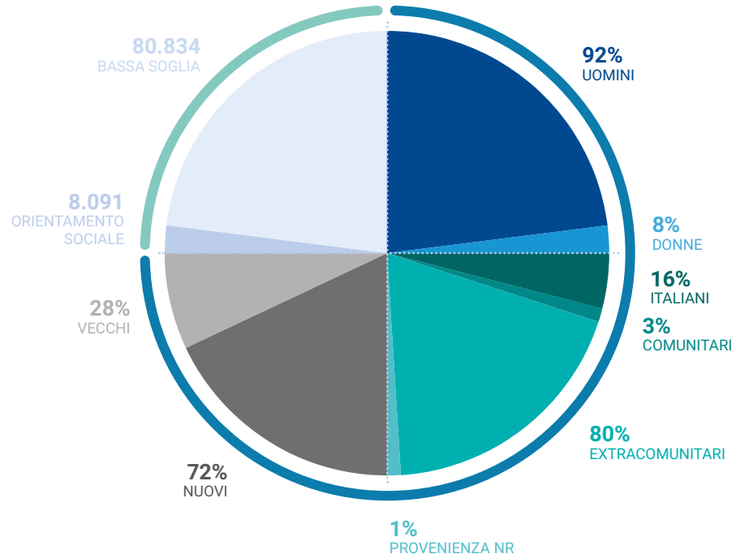
116 km²
Superficie

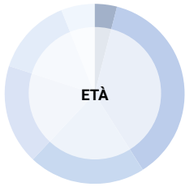
13.398 €
Reddito

N R
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
88.925
274
ogni 1000 abitanti
-23%
rispetto al 2016

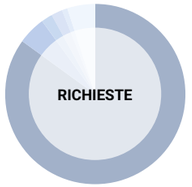
TOTALE UTENTI
1.605
5
ogni 1000 abitanti
-10%
rispetto al 2016





- Minori **3%**
- 18-29 **51%**
- 30-39 **24%**
- 40-49 **12%**
- 50-59 **7%**
- ≥60 **3%**

- Italia **16%**
- Pakistan **13%**
- Bangladesh **9%**
- Mali **7%**
- Gambia **6%**
- Altro sotto il 6% **49%**



- Ascolto **27%**
- Residenza anagrafica fittizia **24%**
- Servizi orientamento **17%**
- Assistenza pratiche PDS **13%**
- Mense **6%**
- Altro sotto il 4% **13%**

REGGIO CALABRIA

Caritas Diocesana di Reggio Calabria
Help Center: 36 mq

Casa di Lena, l'Help Center di Reggio Calabria è il fulcro di tutti i servizi che la Caritas promuove nella città. In particolare, in stazione i numerosi volontari offrono accoglienza e ascolto, con la possibilità di sostare per brevi periodi con un piccolo ristoro; orientamento verso i servizi socio-sanitari presenti in città; assistenza per il disbrigo di pratiche burocratiche e legali; uso del PC e caricamento cellulari. Collegato all'HC c'è anche il coordinamento della rete informale che assiste i migranti in caso di sbarchi.

Giorni di apertura
254

Ore totali di apertura
920

Risorse Umane
32 volontari
1 altro personale

DATI CONTESTO

182.551
Popolazione

239 km²
Superficie

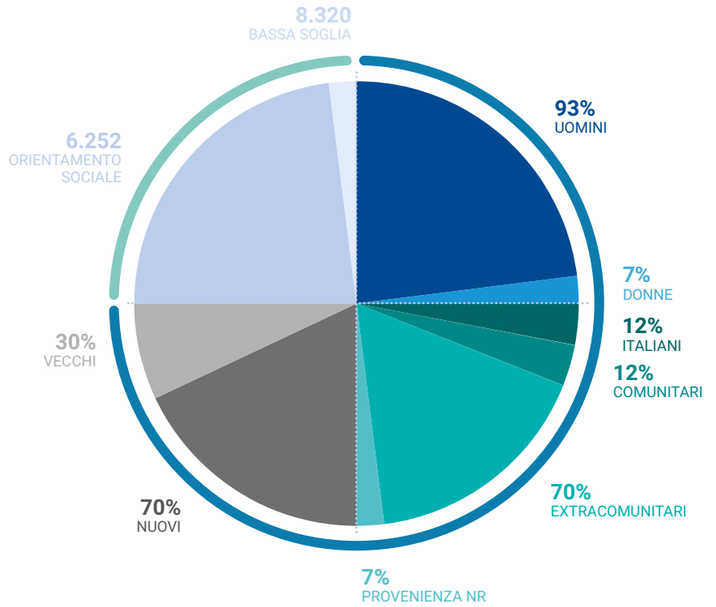
12.386 €
Reddito

N R
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
14.572

80
ogni 1000 abitanti

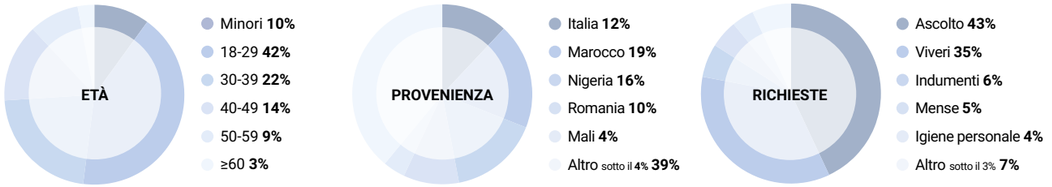
+53%
rispetto al 2016



TOTALE UTENTI
396

2
ogni 1000 abitanti

+21%
rispetto al 2016



MESSINA

Santa Maria della Strada
Help Center: 189 mq

L'Help Center di Messina Centrale è gestito dalla Caritas Diocesana, attraverso la Cooperativa Sociale Santa Maria della Strada ed opera in sinergia con il centro di accoglienza diurna, con cui condivide l'affaccio sul Giardino degli Ulivi. Questa vicinanza ha permesso di allargare la gamma dei servizi offerti alle persone senza dimora e ai migranti di passaggio in Centrale e nell'attigua Stazione Marittima: accoglienza e orientamento, doccia, lavanderia, deposito bagagli, laboratori, spazi di sosta e socializzazione, ambulatorio medico.

Giorni di apertura	Ore totali di apertura	Risorse Umane
254	920	3 operatori 5 volontari/altro

DATI CONTESTO

236.962
Popolazione

211 km²
Superficie

12.939 €
Reddito

NR
Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI

14.572

61
ogni 1000 abitanti

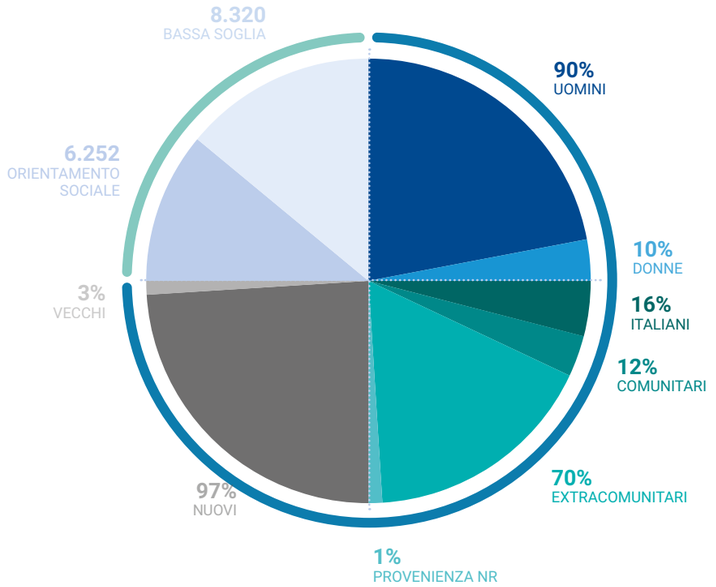
-24%
rispetto al 2016

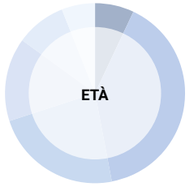
TOTALE UTENTI

364

2
ogni 1000 abitanti

-4%
rispetto al 2016





- Minori **7%**
- 18-29 **40%**
- 30-39 **23%**
- 40-49 **15%**
- 50-59 **9%**
- ≥60 **6%**

- Italia **16%**
- Nigeria **19%**
- Marocco **12%**
- Romania **9%**
- Tunisia **4%**
- Altro sotto il 4% **40%**

- Ambulatorio privato sociale **32%**
- Igiene personale **32%**
- Medicinali **20%**
- Ricarica dispositivi elettronici **12%**
- Dormitori emergenza **1%**
- Altro sotto l'1% **3%**

CATANIA

Caritas Diocesana di Catania
Help Center: 190 mq

L'Help Center di Catania, nato nel 2006, gestito dalla Caritas Diocesana e ospitato in locali sul piazzale antistanti la stazione, è costituito da uno sportello di ascolto, una mensa (480 pasti al giorno + 90 per l'unità di strada) e una zona dedicata all'accoglienza di bassa soglia, con diurno e docce. Eroga i servizi tipici di centro polifunzionale, ma con un'utenza prettamente migrante: prima accoglienza, distribuzione di vestiario e alimenti, interventi medici volontari; gruppi appartamento, scuola di lingua italiana, accoglienza di minori non accompagnati.

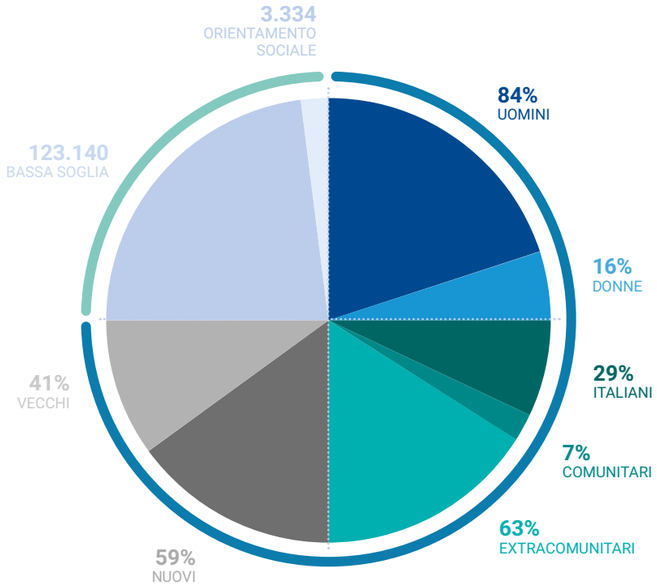
Giorni di apertura	Ore totali di apertura	Risorse Umane
365	2.190	6 operatori sociali 33 volontari/altro

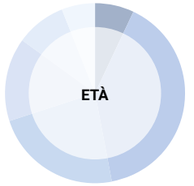
DATI CONTESTO

313.396	181 km²	11.975 €	N R
Popolazione	Superficie	Reddito	Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI
126.474
403
ogni 1000 abitanti
-9%
rispetto al 2016

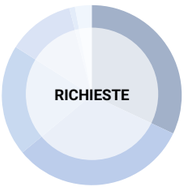
TOTALE UTENTI
617
2
ogni 1000 abitanti
-27%
rispetto al 2016





- Minori **1%**
- 18-29 **20%**
- 30-39 **48%**
- 40-49 **26%**
- 50-59 **4%**
- ≥60 **1%**

- Africa **16%**
- Italia **19%**
- Paesi comunitari **12%**

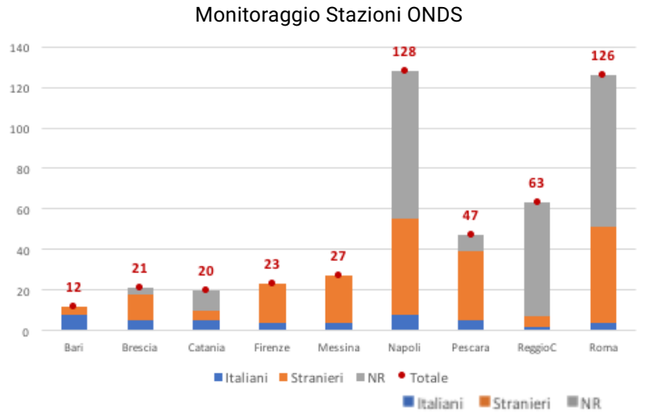


LAVORO DI RETE

One Night Station Count

Un'istantanea notturna su nove stazioni della rete ONDS

Nel quadro del rafforzamento dell'attività di ricerca dell'Osservatorio, si è andata consolidando la necessità di approfondire la conoscenza della reale situazione delle persone che dormono in strada, il cui numero e collocazione rischia di sfuggire alle rilevazioni ufficiali, basate per lo più sul calcolo di coloro che accedono ai servizi sociali. La percezione che emerge dai contatti con gli utenti degli Help Center, infatti, è che la stazione sia divenuta - anche a causa delle chiusure notturne, ormai applicate nella maggior parte degli scali principali – un luogo di presenza diurna per le persone in stato di marginalità sociale, che di notte si disperdono sia nelle immediate vicinanze dell'area ferroviaria, che in altre zone della città.
Durante l'emergenza freddo dello scorso inverno, non di rado le stazioni sono state utilizzate, in accordo con le Amministrazioni



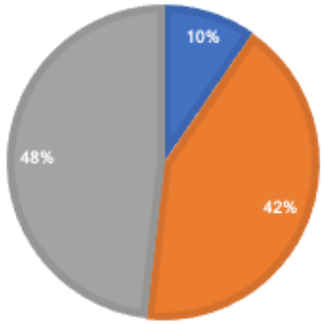
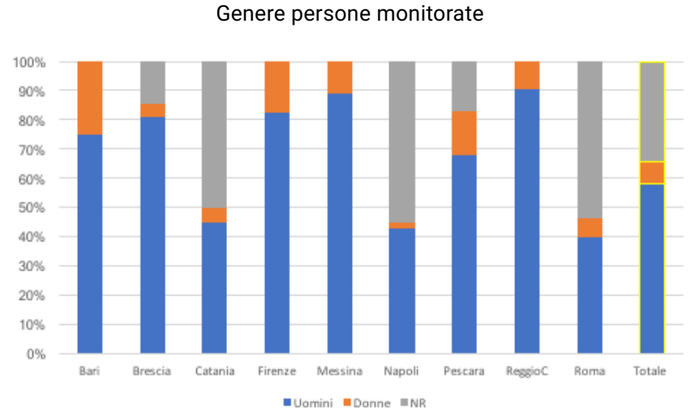
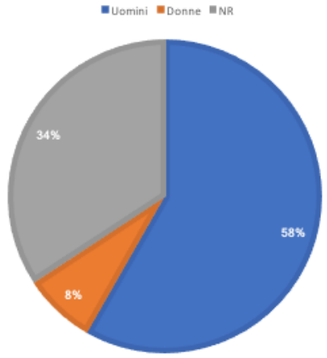


Figura 1. Nella notte tra il 1 e il 2 dicembre 2017 sono state effettuate da 30 operatori 284 rilevazioni in 9 stazioni delle principali città del paese contando la presenza di un totale di 467 persone senza dimora con una netta prevalenza di stranieri (circa 80% dei riconoscibili).

locali e le Prefetture, come luogo di accoglienza notturna: sia la pianificazione delle aree di accoglienza, sia l'azione di contatto con le persone senza dimora sistemate per la notte in vari punti della città sarebbero state senz'altro facilitate da una consapevolezza più chiara della loro dislocazione.
In questa prospettiva, l'Osservatorio ha avviato in maniera sperimentale un censimento delle persone senza dimora a partire dalle stazioni e dal loro circondario, adattando al contesto ferroviario il One night count, una specifica metodologia di conteggio degli homeless che, nell'arco di una sola notte, sostano o dormono per strada, nei dormitori o nei centri di accoglienza di un dato territorio. Questa specifica metodologia si è sviluppata a partire dagli anni '80 negli USA, e da allora è divenuta prassi comune anche in Europa e in Italia.
Nello specifico del contesto ferroviario, un'esperienza di questo tipo è stata realizzata dall'Help Center di Roma Termini nell'ambito del progetto Help Center Mobile, finanziato dalla Regione Lazio e realizzato dalla Europe Consulting Onlus. In occasione della Notte dei Senza Dimora del 17 ottobre 2010,



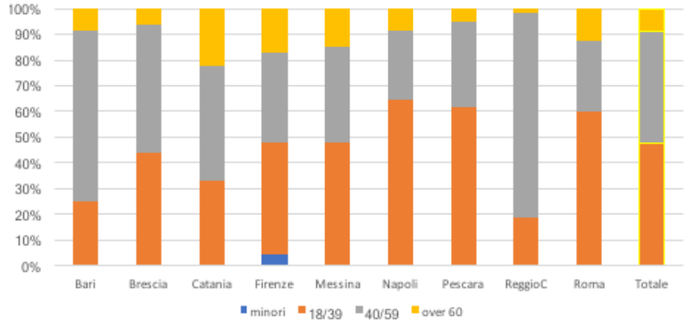
in una sola notte sono state mappate simultaneamente 42 stazioni della capitale romana, contando 393 senza tetto.
Nel 2017 si è voluta ripetere l'esperienza a livello nazionale effettuando il conteggio in 9 stazioni dove era presente un Help Center della rete ONDS ed in particolare: Roma Termini, Firenze Santa Maria Novella, Pescara Centrale, Napoli Centrale, Catania Centrale, Bari Centrale, Messina Centrale e Messina Marittima, Reggio Calabria Centrale, Brescia Centrale. Nella notte tra il 1° e il 2 dicembre, da mezzanotte alle 2 sono state contate in totale 467 persone. La scelta dell'ora è stata funzionale a fotografare la situazione in un intervallo di tempo

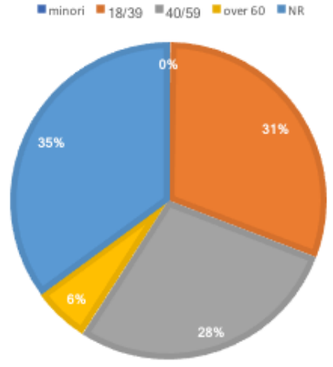


in cui, essendo le stazioni avviate alla chiusura, il trasporto pubblico fermo, i dormitori ormai completi, si è immaginato che gli homeless avessero ormai trovato una sistemazione definitiva per la notte.
Il conteggio è stato effettuato dagli operatori degli Help Center,

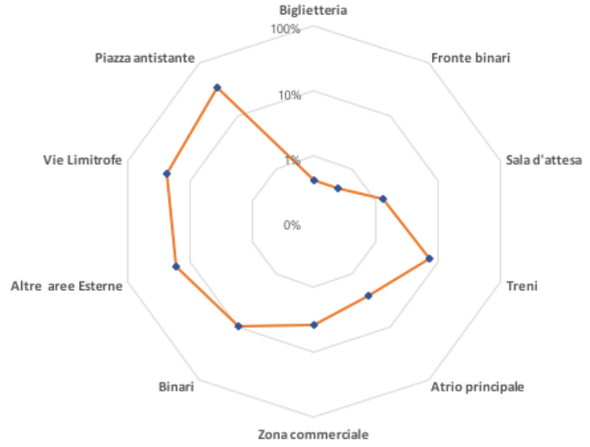
opportunamente formati, seguendo una suddivisione comune della stazione, delle aree limitrofe e dei piazzali antistanti ed una classificazione condivisa delle condizioni evidenti di senzadimoricità. Utilizzando questa metodologia comune, sviluppata dai ricercatori ONDS in modo da potersi adattare ai singoli contesti, l'indagine ha scattato un'istantanea della realtà del disagio sociale notturno presente nelle maggiori stazioni italiane, con la raccolta di dati quantitativi e qualitativi. Che cosa è emerso? Anzitutto numeri più alti a Napoli e Roma, rispettivamente 128 e 126 persone individuate, a fronte di una media di 30 nelle altre stazioni, uomini in maggioranza, sebbene non sia stato possibile rilevare il genere di un terzo dei soggetti conteggiati. Circa la distribuzione, i grafici a p. 73 mostrano come il disagio si concentri maggiormente intorno alle stazioni e non al loro interno, a causa, come si è detto, delle chiusure notturne. È come se le persone senza dimora stentassero ad allontanarsi da una zona che, in fondo, per quanto percepita insicura, è al contrario presidiata e frequentata. Al momento, è in corso il perfezionamento del sistema di rilevazione, in modo da allargare la sperimentazione alle altre stazioni in cui gli Help Center sono presenti, e realizzare almeno tre campionamenti l'anno in funzione anche della stagione. Si vuole in questo modo offrire all'intera rete dei servizi per le persone senza dimora e alle amministrazioni locali dati e informazioni funzionali all'organizzazione, la programmazione e la progettazione delle attività.

Età

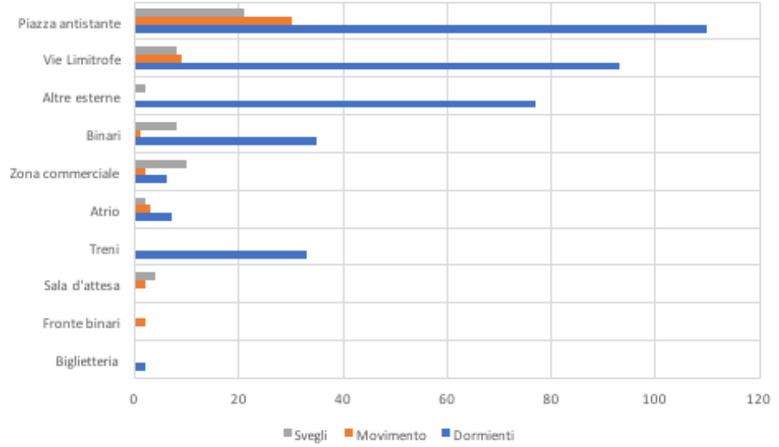




Distribuzione spaziale delle persone intercettate



Distribuzione per zona e stato



MAPPATURA DELLE RETI DEI SERVIZI

Sperimentazione di un metodo di conoscenza per lavorare in rete.

Nell'ultimo anno di lavoro, l'ONDS ha incrementato le sue funzioni di ricerca con un progetto di mappatura e monitoraggio dei servizi indirizzati alle persone in marginalità sociale in ciascuna delle città della rete. Il lavoro, tutt'ora in corso, è focalizzato sulle dimensioni e le forme di disagio presenti nelle stazioni, anche attraverso l'analisi delle reti sociali attivate in loro supporto per capirne l'evoluzione e contribuire alla lettura dei bisogni emergenti. Partendo dai singoli territori, secondo un metodo di analisi sviluppato dai ricercatori ONDS e condiviso con i partner della rete, sono state identificate macro-categorie di intervento, alle quali corrispondono specifiche filiere di servizio: dall'accoglienza in emergenza, alla cura della persona, ai servizi sanitari, fino all'inclusione sociale e lavorativa. Sono poi state analizzate le reti di collaborazione costruite a livello locale, dove il ruolo degli Help Center è quello di organizzazione pilota nel campo degli interventi sulle marginalità di stazione, con funzione di presidio di prossimità nell'ambito dei Poli Urbani Ferroviari per l'intercettazione e l'orientamento del disagio.
L'obiettivo è, da un lato, verificare i livelli di cooperazione esistenti e l'interazione nel circuito di servizio cittadino; dall'altro, progredire nella ricerca di soluzioni adeguate all'emersione dalla condizione di marginalità e soprattutto contribuire alla emancipazione delle persone in povertà dai "luoghi comuni" anche materiali, dove si registra una particolare concentrazione di disagio.
Per questo è stata predisposta una griglia di rilevazione per la mappatura dei servizi territoriali e delle relative prestazioni erogate, facendo riferimento alla classificazione contenuta nelle "Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia"[1] realizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali in collaborazione con le Regioni, l'ANCI e il terzo settore. Una terminologia comune non solo agli Help Center della rete, ma anche al sistema di servizio sociale più ampio nel quale sono inseriti, può infatti facilitare gli interventi e promuovere un proficuo scambio di prassi e metodologie di lavoro.
Il percorso di rilevazione e di analisi mira alla definizione di un quadro conoscitivo relativo alle seguenti funzioni:

1. identificazione delle organizzazioni operanti nelle stazioni in relazione ai servizi svolti (distribuzione alimenti e generi di prima necessità, interventi sanitari, unità di strada, counselling, altro);
2. identificazione dei servizi esistenti nei circuiti territoriali del pubblico e del privato, disponibili per le persone in marginalità sociale;
3. definizione dei livelli di cooperazione esistenti tra gli Help Center, le altre organizzazioni operanti in stazione ed i servizi territoriali in termini di scambio di informazioni, coordinamento di interventi, invio utenti, pianificazione congiunta delle azioni;
4. definizione dei servizi svolti in stazione;
5. elaborazione di una mappa dei servizi definita in base alle modalità attuali di erogazione;
6. misurazione del livello di integrazione tra i servizi del sistema sociale di stazione e il circuito cittadino, con indicazione della frequenza e dell'intensità della relazione.

I dati raccolti attraverso indicatori inseriti nella piattaforma Anthology, in uso agli Help Center, saranno sistematizzati per fornire informazioni periodicamente aggiornabili in merito alla sostenibilità dei servizi alla marginalità grave e alla capacità di fare sistema tra attori diversi, ma anche per tenere aggiornato il database dei servizi e delle opportunità dei singoli territori, utile agli operatori di sportello per orientare le persone prese in carico
La mappatura avrà inoltre l'obiettivo di mettere in evidenza le modalità di funzionamento dei servizi, la titolarità pubblica o privata delle prestazioni e le fonti di approvvigionamento che le sostengono, per arrivare a definire le tipologie di welfare locale in cui sono concepiti; la persistenza di condizioni di marginalità estrema chiama in causa le politiche del lavoro, quelle sanitarie, abitative, per le quali sarà sempre più necessario un coinvolgimento attivo di una molteplicità di attori vincolati ad un nuovo e più adeguato concetto di intervento sociale urbano. Nel caso delle stazioni, questa necessità è ben identificabile a partire dalla modalità di permanenza, che indicano l'urgenza di spazi di accoglienza e di risposta adeguati ai bisogni sociali emergenti.
Essendo la rilevazione ancora in corso, nel capitolo 6 alla sezione Strumenti di mappatura dei servizi presentiamo gli indicatori individuati nella prima fase di costruzione della metodologia, che dopo il primo anno di sperimentazione potranno essere rivisti e integrati anche in base ai risultati della mappatura e alle indicazioni dei vari entri coinvolti.

1 http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-e-marginazioneadulta.pdf

DOTTOR BINARIO

ONDS e IncontraDonna Onlus insieme per la salute delle persone senza dimora

La partnership tra Ferrovie dello Stato Italiane e l'Associazione IncontraDonna Onlus si è allargata, quest'anno, anche all'ONDS, con un'iniziativa specificamente dedicata alle donne senza dimora, nell'ambito del Frecciarosa, la campagna di prevenzione che, a ottobre, vede i medici volontari dell'Associazione impegnati in visite senologiche alle passeggere dei treni.

Le donne senza dimora assistite dalla Rete dell'Osservatorio nel 2017 sono 4.114: per loro l'accesso all'assistenza sanitaria risulta spesso ostacolato da barriere pratiche e psicologiche, con gravi conseguenze sulla salute e sulla riuscita dei percorsi di inclusione sociale che si avviano grazie agli Help Center. Nel caso specifico del tumore al seno, tra le donne senza dimora il rischio è aggravato dalla mancanza di diagnosi preventive e di quei comportamenti che favoriscono un intervento precoce e spesso risolutivo. In questa prospettiva, con un'iniziativa sperimentale i medici volontari di IncontraDonna hanno effettuato oltre 50 visite senologiche presso i centri ONDS di Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini e Napoli Centrale, rispettivamente nei giorni 24, 26 e 27 ottobre 2017.

Le utenti di questi Help Center sono state sensibilizzate al tema della prevenzione, grazie anche al prezioso lavoro degli operatori, che le hanno accompagnate in un passaggio – la visita – che spesso rappresenta il superamento di solide barriere di paura, sfiducia, rinuncia a prendersi cura di sé.

Nel 2018 le visite senologiche sono arrivate anche a Reggio Calabria, con l'ausilio di un ecografo, che ha permesso di approfondire subito le situazioni critiche.

"Sono molto orgogliosa di questo progetto – ha dichiarato la Professoressa Adriana Bonifacino, Responsabile dell'Unità di Senologia dell'Ospedale Sant'Andrea di Roma e presidente di IncontraDonna - Stiamo viaggiando attraverso l'Italia, prima a Firenze, poi Napoli, Roma e Reggio Calabria in un itinerario che man mano toccherà tutti i centri ONDS, che ringraziamo per averci coinvolto in questo progetto. Incontrare le donne che frequentano gli Help Center, provenienti non solo dall'Italia, ma da tutto il mondo, con le loro difficoltà, è sempre un arricchimento. Cosa possiamo fare noi per loro? Noi possiamo spendere la nostra capacità di trasferire salute e prevenzione: per le donne, in particolare, prevenzione del tumore del seno e della tiroide. Visitandole, controlliamo anche la situazione generale, per poter aggiungere informazioni importanti sulla salute di persone che non possono pagarsi una visita o, per varie ragioni, hanno anche difficoltà a prenotare un esame che potrebbe essere gratuito.

Noi abbiamo sempre creduto che il primo anello della prevenzione debba essere portato alla gente, quindi dobbiamo essere vicini soprattutto a chi è in condizione di disagio, perché possiamo dare un aiuto determinante, a volte anche per salvare una vita".

La sinergia tra ONDS e IncontraDonna non si è fermata solo alle visite senologiche: le reciproche competenze – sociali e mediche – hanno trovato altri spazi di collaborazione, soprattutto con Dottor Binario, un progetto innovativo nell'ambito dei servizi per le persone senza dimora. L'idea che sottende questa iniziativa sperimentale è la presenza di un "medico di famiglia" presso un centro di accoglienza per persone senza dimora, che possa seguire regolarmente gli ospiti, monitorarne lo stato di salute insieme agli operatori sociali e farsi da tramite con il Servizio Sanitario Nazionale, in caso di necessità di cure specialistiche. Ma che possa soprattutto ricreare un rapporto di fiducia tra gli utenti dei centri e la figura del medico, garantendo da un lato l'esercizio di un diritto costituzionalmente garantito; dall'altro l'opportunità di alimentare, occupandosi della propria salute, lo spirito di resilienza che è alla base del recupero di migliori condizioni di vita.

Illustrazione di Dario Campagna per ONDS

Con questo obiettivo, da aprile 2017, IncontraDonna ha favorito la presenza mensile di un medico presso il centro polivalente Binario 95 di Roma Termini, in collaborazione con la cooperativa sociale Europe Consulting Onlus, che lo gestisce. Nell'ambito dei primi mesi di sperimentazione, hanno accettato di essere visitati regolarmente 2/3 degli ospiti, in maggioranza uomini tra i 41 e i 65 anni, equamente distribuiti tra italiani e stranieri. In più di un caso le visite hanno evidenziato patologie molto gravi, di cui i pazienti non erano a conoscenza, permettendo così di avviare un percorso terapeutico tuttora in corso.

Il progetto ha prodotto anche un piccolo vademecum tascabile, che viene distribuito alle persone senza dimora, che contiene consigli semplici e pratici di igiene e prevenzione: pochi suggerimenti, che fanno riferimento alle circostanze a rischio sanitario in cui chi vive in strada si può trovare, affinché la situazione già così precaria non sia aggravata anche dai problemi di salute.

BELLISSIMA!

Un progetto dedicato alla cura di sé delle donne senza dimora

È stato sperimentato, in questi anni, quanto la cura e l'immagine di se stessi influiscano positivamente sul percorso di integrazione delle persone senza dimora. Questo vale ancora di più per le donne che non hanno più una casa, perché culturalmente più predisposte a non trascurare il proprio aspetto e a ritrovare, nel sentirsi belle, un elemento di resilienza che le può aiutare ad uscire dalla condizione di disagio. In un contesto in cui lo stigma sociale è sbrigativamente associato al modo in cui ciascuno si presenta, soprattutto per le persone senza dimora di sesso femminile la possibilità di riappropriarsi della propria dignità anche aspettuale diventa fondamentale per recuperare le relazioni sociali al di fuori della propria comunità di pari.

Se alcuni guardano con disapprovazione una donna senza dimora che cerca di vestirsi con cura, di pettinarsi, di truccarsi, come se queste cose fossero illecite per chi vive in strada, la nostra esperienza ci ha insegnato che la bellezza – dell'aspetto, ma anche dei luoghi dove si fa accoglienza – è un requisito fondamentale per il successo di un processo di recupero.

A questo tema Binario 95 e gli altri centri di accoglienza legati agli Help Center della rete ONDS hanno sempre guardato con interesse e hanno trovato, lo scorso anno, il sostegno di Ferrovie dello Stato Italiane. Con il progetto "Bellissima!", FS ha finanziato una serie di iniziative legate alla cura della persona, rivolte in maniera specifica alle donne senza dimora che frequentano i centri ONDS.

Attraverso un bando interno aperto a tutti i membri della rete, sono state raccolte e valutate le proposte progettuali che sono pervenute da Roma, dove si era avviata la prima sperimentazione, e dagli Help Center di Bologna, Napoli, Pescara, Firenze, Brescia e Bari, che hanno aderito all'iniziativa, offrendo alle proprie utenti, ciascuno

secondo le modalità più adatte al proprio contesto operativo, sedute di taglio e acconciatura dei capelli e manicure e distribuzione di kit per la cura di sé.

Il progetto è stato significativamente avviato proprio l'8 marzo, giorno della Festa della Donna. Presso il Centro Polivalente Binario 95 alla stazione di Roma Termini è stato allestito un vero e proprio "salone di bellezza", in cui un parrucchiere senza dimora e una volontaria hanno offerto alle ospiti del centro servizi di taglio, colore, piega e manicure. Ognuna delle ospiti ha anche ricevuto un kit con creme per il viso e altri prodotti di bellezza.

Nei mesi successivi il progetto si è allargato agli altri sei Help Center che hanno partecipato al bando, riuscendo a coinvolgere in totale oltre 100 donne utenti dei servizi sociali di stazione: un risultato di rilievo, considerando anche l'estrema precarietà dell'utenza femminile dei centri ONDS. Gli operatori hanno rilevato, infatti, che talvolta proprio la difficoltà che le persone senza dimora hanno nell'operare un cambio di rotta rendono l'accoglienza anche di iniziative di questo tipo soggetta a qualche resistenza. Ma il lavoro degli operatori è riuscito ad andare oltre queste incertezze e a riportare il tema della cura di sé al centro anche dell'interesse della stampa locale, contribuendo ad scalfire lo stigma negativo di chi vive in strada. Di particolare rilievo anche le azioni di contorno che sono state realizzate nei vari centri, come cure dentali (Firenze), distribuzione di kit moon-cup per l'igiene intima (Pescara) e seminari per favorire nelle donne senza dimora la consapevolezza dell'importanza dell'estetica sia per il miglioramento del tono dell'umore, sia per le interazioni interpersonali.

Un'ultima riflessione riguarda un beneficio inatteso apportato dal progetto "Bellissima!", cioè il coinvolgimento di alcuni utenti uomini nella ripresa di interesse per la cura di sé. Mossi da spirito di emulazione, alcuni utenti degli Help Center hanno chiesto di potere anche loro usufruire di un servizio di barba e capelli all'interno del centro, ovvero in un contesto protetto, per evitare quel confronto con un mondo esterno percepito ancora con una certa diffidenza, se non ostilità.

05

FO
CUS

STEFANIA SACCARDI

Assessore

al Diritto alla salute, al welfare
e all'integrazione
socio-sanitaria e sport
della Regione Toscana

PROGETTO STAZIONI

L'accordo quadro FS Italiane - Regione Toscana per lo sviluppo di azioni sociali nelle stazioni.

Nel 2017 la Regione Toscana ha sottoscritto l'Accordo di collaborazione (DGR 1041/16 - in continuità con il precedente Protocollo d'Intesa siglato tra Regione Toscana e Ferrovie dello Stato - DGR 114/2013) con Ferrovie dello Stato Italiane, Comuni di Firenze, Livorno, Pistoia, Prato e Viareggio, Società della Salute Pisana, Società della Salute Valdinievole, Consorzio COeSO Società della Salute Grossetana, Anci Toscana e la Cooperativa Sociale Europe Consulting Onlus per ONDS.
L'accordo è finalizzato a sostenere e promuovere progetti di rete fra i Soggetti pubblici e del terzo settore, per favorire il reinserimento sociale delle persone in situazione di emarginazione presenti abitualmente nelle aree ferroviarie e promuove progettualità scaturite dall'analisi dei differenti bisogni di ogni territorio:

LIVORNO:
unità di strada e struttura di accoglienza temporanea per donne sole con figli minori prive di alloggio e/o in situazione di grave disagio abitativo.
PRATO:
attività di sportello itinerante per ascolto e sostegno alla persona, analisi dei bisogni, accompagnamento ai servizi e lavoro di comunità con attività di animazione, mediazione e comunicazione con i soggetti del territorio.
PISTOIA:
Help Center mobile, punto di incontro e raccordo, erogazione di informazioni e primo aiuto.
VIAREGGIO:
unità di strada; previsti Help Center per ascolto e orientamento ai servizi e alloggio per donne sole con figli in situazione di emergenza abitativa.

SDS PISANA:
spazio polivalente "BINARIOZERO" per attività di socializzazione, mediazione sociale e punto di ascolto.
SDS VALDINIEVOLE:
Gruppo Appartamento per l'accoglienza temporanea di persone in fuoriuscita dall'accoglienza notturna, accompagnamento delle persone in difficoltà con progetti individualizzati e lavoro di rete tra servizi pubblici e privato sociale.
COESO SDS GROSSETANA:
unità di strada, punto di contatto per le persone senza dimora e per soggetti in condizione di povertà e disagio estremo.
FIRENZE:
Help Center per attività di ascolto, consulenza, primo intervento e accoglienza temporanea rivolta a donne e minori.
Le attività del gruppo di lavoro costituito dai firmatari dell'Accordo sono:
- la proposta di monitoraggio sulle marginalità sociali in Toscana, con il coordinamento dei referenti dell'Osservatorio Sociale regionale e di ONDS, in corso di sperimentazione;
- il confronto sulle progettualità in atto sui territori, con presentazione e analisi dei progetti attuati, incontri mirati in base alle richieste emerse, messa in comune delle esperienze.

Le risorse regionali stanziate a sostegno delle progettualità sono pari a €500.000,00 per 2017 e 2018.
I progetti rappresentano buone pratiche toscane, caratterizzate dalla flessibilità degli interventi e dall'integrazione tra l'ente pubblico e il terzo settore, condizione fondamentale per rendere efficaci ed adeguate le azioni di contrasto alla marginalità e all'esclusione sociale, necessarie per favorire la costituzione di comunità inclusive orientate al benessere collettivo. L'Accordo rientra in una progettualità più ampia messa in atto da Regione Toscana sul PON inclusione con la proposta di intervento per il contrasto alla grave emarginazione adulta e alla condizione di senza dimora: è infatti una delle pochissime regioni italiane che hanno elaborato un progetto diffuso su tutto il territorio, scegliendo di coprogettarlo con gli ambiti territoriali dei Comuni capoluogo dove c'è la maggior concentrazione dei senza dimora. Le progettualità riguardano le azioni 'housing first' e 'housing led', percorsi per dare ai senza dimora una abitazione. Da una logica emergenziale si passa ad una logica più sistematica per cercare di risolvere il problema del vivere per strada.

ACCOGLIENZA TEMPORANEA

TERRITORI

Firenze, Valdinievole, Livorno

OBIETTIVI

- accoglienza residenziale, per donne e bambini in emergenza temporanea e per persone che usufruiscono dei dormitori o in situazione di difficoltà sanitaria.
- attivazione di percorsi di autonomia o revisione del percorso migratorio e costruzione di una rete sociale.

DESCRIZIONE

A Firenze la Casa di accoglienza “Casa Serena” è nei pressi della Stazione S. M. Novella, ha 8 posti per donne e minori. L’accoglienza temporanea è rivolta a donne presenti o transitanti in stazione, con bisogni e marginalità non ancora molto strutturati.
A Montecatini il Gruppo Appartamento ha 4 posti per persone che vivono in strada e che di solito usufruiscono dei dormitori.
A Livorno è realizzata tramite Fondazione Caritas Livorno che ha messo a disposizione alcuni spazi.

METODOLOGIA

- presa in carico dei servizi sociali
- progetto individualizzato
- lavoro di rete
- responsabilizzazione delle persone nella gestione quotidiana
- se possibile, spese delle utenze a carico dei beneficiari
- coinvolgimento del volontariato oltre che di operatori specializzati

LAVORO DI COMUNITÀ

TERRITORI

Firenze, Pistoia, Pisa, Prato, Livorno

OBIETTIVI

- Responsabilizzare la cittadinanza in un'ottica di lavoro di comunità, valorizzando le competenze/progetti dei vari soggetti
- Promuovere e valorizzare l'interazione e l'integrazione delle diverse componenti sociali
- Mappare il territorio per una conoscenza approfondita sia in termini di bisogno che di offerta
- Prevenire e ridurre i rischi di disagio
- Rispondere ai bisogni dei cittadini e delle persone senza dimora
- Favorire la circolazione di informazioni attraverso l'invio e/o la ricezione di segnalazioni inerenti ai bisogni dei cittadini e delle persone senza dimora

DESCRIZIONE

Il lavoro di comunità attuato con le progettualità scaturite dall'Accordo Stazioni ha caratteristiche diverse in riferimento al contesto in cui si attua.
A Firenze l'intervento si realizza alla stazione ferroviaria di S. Maria Novella e nelle immediate vicinanze, dove c'è la sede dell'Help Center, centrandosi sulle persone in situazioni di marginalità presenti, sul flusso pendolare, sul mondo del turismo e quello commerciale. L'Help Center, quale punto di accesso ai servizi per la generalità della popolazione, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 13 e anche dalle 16 alle 19 di lunedì e mercoledì.
A Pisa S. Rossore l'attività si realizza attraverso l'operatività dello spazio polivalente denominato BINARIOZERO, inserito nel contesto della stazione ferroviaria, le cui principali attività sono: laboratori rivolti agli adulti (sartoria, falegnameria, attività creative); incontri di lettura animata con i bambini delle scuole primarie; incontri con le organizzazioni del territorio, formali e non, al fine di far conoscere lo spazio e creare un sistema di programmazione e progettazione cooperativo. Lo spazio, in cui è previsto anche l'ascolto informale rivolto a persone senza dimora e in condizione di marginalità, è aperto il lunedì e martedì dalle 14 alle 17, il mercoledì dalle 11 alle 15, il giovedì dalle 10 alle 16.
A Pistoia la mediazione è realizzata dagli operatori dell'unità mobile presenti presso la stazione ferroviaria, dal lunedì al venerdì dalle 19 alle 22 (escluso i festivi).
A Prato i mediatori di strada intervengono nel contesto cittadino, in particolare nel centro storico, nel tratto che collega le due stazioni ferroviarie cittadine (Centrale e Prato al Serraglio), dal lunedì al venerdì, in orari flessibili per 4 ore al giorno.
A Livorno l'attività viene attuata da Fondazione Caritas Livorno, in collaborazione con altri soggetti del terzo settore.

METODOLOGIA

Il lavoro di comunità si realizza attraverso interventi diversificati, finalizzati a favorire la comunicazione fra la cittadinanza, gruppi spontanei di cittadini, eventuali stakeholders, servizi pubblici e soggetti del terzo settore, favorendo la responsabilizzazione e partecipazione (es. animazione, mediazione, circolazione di informazioni, ecc.).
A Firenze gli operatori dell'Help Center collaborano con l'Unità di strada, realizzando attività di informazione e orientamento e, se la situazione appare complessa o meritevole di un approfondimento professionale, viene passata al secondo livello costituito dall'Assistente Sociale.
Alla stazione di Pisa San Rossore la metodologia di gestione dello spazio polivalente si basa:
- sulla partecipazione: i diversi soggetti, che sono presenti nel quartiere e che sono coinvolti in modo costante nella programmazione e nella conduzione delle attività realizzate;
- sull'inte(g)razione: le occasioni di incontro, lo scambio di storie, conoscenze e competenze tra i soggetti coinvolti aumentano per tutti e tutte le risorse, materiali ed immateriali, a disposizione di ognuno. Eventuali occasioni di conflitto tra soggetti portatori di istanze anche profondamente diverse vengono gestite attraverso la mediazione.

A Pistoia gli operatori hanno avviato l'intervento distribuendo alle persone senza dimora di qualsiasi nazionalità e ai vari esercenti presenti alla stazione e dintorni una brochure, realizzata in più lingue, riportante gli indirizzi ed i numeri di telefono dei servizi essenziali territoriali.
A Prato l'attività si realizza attraverso: attività di animazione di comunità, di mediazione fra la cittadinanza, e attività di filtro e comunicazione fra soggetti informali e istituzioni ed un'attività di ascolto e mediazione dei conflitti, nonché di avvio di una relazione di aiuto destinata a soggetti a rischio di marginalità estrema.
A Livorno l'attività è realizzata tramite accompagnamento personalizzato e mentoring.

UNITÀ DI STRADA

TERRITORI

Prato, Pistoia, Firenze, Viareggio, Livorno

OBIETTIVI

- Potenziare le azioni di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale
- Intercettare e conoscere la situazione dei senza dimora che gravitano in stazione e nelle aree circostanti, fornendo sostegno, ascolto e informazione rispetto ai servizi territoriali
- Distribuire coperte termiche e bevande calde in situazioni di emergenza freddo
- Creare un rapporto minimo di fiducia, rendendo percepibile la presenza e la vicinanza di una rete di servizi
- Nel caso, avviare la persona ai servizi o in percorsi di uscita dalla marginalità e di accesso a strutture, sportelli e servizi
- Costruire e implementare reti, relazioni, processi di comunità, alleanze territoriali rispetto alla riqualificazione del tessuto sociale e urbano della zona

DESCRIZIONE

Le unità di strada presenti nelle città toscane facenti parte del Progetto Stazioni svolgono le attività con strutturazioni differenti.
Presso la stazione ferroviaria di Pistoia è stata attivata una unità mobile costituita da due operatori attivi dal lunedì al venerdì dalle 19 alle 21 (escluso i festivi): il camper è ben visibile e riporta sulla carrozzeria adesivi con nome del progetto loghi, numero di cellulare del servizio, giorni ed orari di copertura.
A Viareggio l'attività è svolta da un operatore presente sul territorio 3 sere a settimana.
A Prato ed a Firenze l'unità di strada è composta da operatori che si muovono tra le stazioni cittadine; in particolare a Firenze le unità di strada sono due, una rivolta specificamente alle dipendenze ed una generica.
Il personale è tutto specificamente formato e con esperienza. Il servizio è strettamente connesso ai centri diurni, agli sportelli, ai centri di accoglienza, ai servizi sociali.
Nel periodo invernale (dicembre-marzo), gli operatori di strada a Firenze svolgono, in turno con altri enti e servizi, una ronda notturna, che copre tutta la settimana, compresi i festivi, che prevede uscite per soccorrere i senza fissa dimora nei vari punti in cui si trovano, comprese le stazioni, e l'accompagnamento in strutture sicure.
Le unità di strada svolgono una funzione di presidio territoriale, con una mappatura continua finalizzata alla conoscenza approfondita del territorio, sia in termini di bisogno che di offerta.
A Livorno l'unità di strada mobile con utilizzo di un camper è presente in stazione 3 giorni a settimana dalle 18 alle 22, allargando poi il suo raggio di azione sul resto del territorio urbano.
Sono stati realizzati una brochure informativa sul servizio, una mappatura dei presidi e un numero di pronto intervento diffuso tra i cittadini per segnalare situazioni di disagio.

METODOLOGIA

L'osservazione e l'ascolto attivo sono i canali principali di acquisizione di informazioni e di valutazione e verifica dei percorsi. Dall'osservazione è possibile passare all'azione che – secondo i casi – sarà improntata all'orientamento, alla prevenzione, alla integrazione sociale e/o all'accompagnamento verso i servizi socio-assistenziali.
Gli operatori agiscono nel rispetto della persona, si presentano formalmente, dichiarano esplicitamente le proprie finalità e operano sempre cercando l'intesa con il cittadino senza dimora. L'obiettivo è la coesione sociale, quindi non operano solo con le persone in stato di marginalità, ma con tutti cittadini interessati (residenti, gestori di locali o aziende, esercenti attività commerciali, turisti, pendolari).
Gli operatori presenti sull'unità mobile sono dotati di un iPad dove vengono inseriti tutti gli interventi che sono stati effettuati in tempo reale ed inseriti successivamente in un programma in rete, al quale può accedere il funzionario comunale responsabile del progetto.
A Prato è prevista la redazione di report mensili e due relazioni all'anno, con registro quotidiano dell'attività svolta in termini quantitativi e qualitativi.

VINCENZO CASTELLI

Presidente

Associazione
'On the Road' Onlus
Help Center di Pescara

I NUOVI VOLTI DELL'ACCATTONAGGIO

Un fenomeno in espansione ancora poco studiato

L'accattonaggio è una pratica presente da diversi anni in Italia, sebbene sia tra le forme meno conosciute ed indagate nell'ampio e complesso fenomeno della tratta.
In base ai dati dei progetti di protezione sociale e delle operazioni di polizia, infatti, casi di tratta a scopo di accattonaggio sono stati rilevati in diverse grandi e medie città italiane, assai meno nelle piccole. Ma sarebbero necessarie maggiori informazioni ed analisi approfondite sull'accattonaggio volontario e forzato, esaminando anche le questioni terminologico-concettuali, per definire meglio il fenomeno.
Le ricerche sul tema sono poche: tra le più recenti, i progetti The third sector against Pushed Begging (CNCA) e STOP FOR- BEG (Regione Veneto) 2015, il cui target era però ristretto rispettivamente a Toscana-Umbria e Triveneto. Per il resto, vi sono solamente alcuni casi di studio ormai datati contenuti in rapporti riguardanti l'esclusione sociale in senso lato.
Dagli anni '90 si è registrato il progressivo aumento di persone straniere – minori e adulte – che mendicano lungo le vie principali, nelle stazioni, di fronte ai supermercati o nei parcheggi dei centri commerciali. Si tratta oggi per lo più di persone originarie dai territori dell'ex Jugoslavia, Romania e Bulgaria, Pakistan e Bangladesh, e sempre più dalla Nigeria (con alcune variabili africane come quella senegalese).
Sembra che le varie etnie si siano specializzate: rumeni e bulgari in strada a chiedere l'elemosina, nigeriani nei supermercati e centri commerciali, senegalesi nei parcheggi, mentre asiatici e marocchini uniscono la vendita di oggetti, fiori o tessuti. In questo variegato mondo dell'accattonaggio confluiscono poi anche richiedenti asilo (per lo più nigeriani/e), persone disabili (o rese tali), vittime di tratta "esteticamente" meno adatte al mercato dello sfruttamento sessuale.
Il fenomeno resta di difficile declinazione a livello concettuale. In generale si distingue tra mendicità contrattualistica (servizi quali lavaggio dei vetri dell'auto, vendita al dettaglio, offerta di musica o spettacolo) e non contrattualistica (elemosina in strada, sui mezzi pubblici, nei supermercati, ecc.), ulteriormente distinguibile tra legale e illegale.
In molti casi, cioè, i mendicanti chiedono l'elemosina offrendo in cambio "servizi espressi", trasformando l'attività di accattonaggio in una forma di "mendicità contrattualistica illegale". Caso tipico delle stazioni principali sono i giovani di entrambi i sessi, spesso Rom, vestiti all'occidentale, che offrono assistenza ai turisti che acquistano i biglietti alle macchinette emettitrici. È chiaro che, in queste situazioni, l'intervento sociale non può seguire gli stessi schemi applicati per le persone senza dimora.
Vi sono poi casi di persone con problemi fisici (mutilati, ustionati, sordomuti, ecc.) o donne incinte, utilizzate strumentalmente per ottenere un maggiore profitto economico o "benevolenza" in caso di fermo di polizia e dell'autorità giudiziaria. Si tratta di figure spesso presenti nelle stazioni, ma solo nelle ore di maggior traffico, sui treni nelle tratte urbane e in metropolitana. In questi casi, emerge con forza l'elemento multi-problema, determinato dal fatto che sulla pelle della medesima vittima di tratta a scopo di accattonaggio coesistono altre forme di sfruttamento: sessuale, lavorativo, o basato sulle economie illegali.
Tra le persone che mendicano, poi, molti sono i minori che vengono portati in Europa da un parente o da persone sconosciute. In genere i bambini o le bambine più piccoli mendicano in compagnia di una persona adulta e la loro presenza è strumentale per impietosire i passanti. Vi sono poi minori che mendicano quale strategia temporanea di sostentamento, in attesa di trovare una soluzione migliore, mentre altri sono costretti a mendicare per organizzazioni criminali che si occupano del loro reclutamento in patria. Sono soprattutto i minori rumeni e originari dai paesi balcanici a subire forme di tratta e di riduzione in schiavitù per l'accattonaggio.
I minori trafficati sono reclutati nel paese di origine da connazionali che promettono alla famiglia di prendersene cura, trovando loro un buon impiego all'estero. Entrano in Europa da soli o con adulti che, con documenti di identità e permessi di soggiorno falsificati, fingono di essere i loro genitori. Superata la frontiera, i finti genitori consegnano i minori al componente dell'organizzazione criminale che si occuperà del loro sfruttamento. In caso di ribellione o di fuga o di "guadagni" non corrispondenti alla somma richiesta, i minori vengono duramente puniti.
L'accattonaggio è connesso senza dubbio con il mondo rom (italiano e soprattutto rumeno-bulgaro), in cui questa pratica, affidata per lo più a donne e minori, è profondamente radicata nella cultura e si discosta – pur essendo difficile generalizzare - dall'esercizio della tratta.
Il fenomeno dell'accattonaggio è infine sempre più connesso in questo periodo con persone richiedenti asilo ospiti presso strutture di accoglienza a loro adibite (SPRAR e CAS). In queste situazioni ci può essere un legame tra accattonaggio per necessità individuale della persona richiedente ed una vera e propria situazione di sfruttamento pianificata e strutturata dalla criminalità organizzata, che canalizza tali persone verso le differenti situazioni di sfruttamento (sessuale, lavorativo ed appunto accattonaggio).

ALESSANDRO CARTISANO

Associazione Abakhi

Help Center di Reggio Calabria

BAMBINI SENZA BANDIERA

Un progetto di accoglienza per minori non accompagnati a Reggio Calabria

Uno dei primi ricordi che ho della scuola elementare è legato all'immagine sulla copertina di un libro che ancora custodisco nel fondo di un cassetto. Ci sono disegnati tanti bambini colorati che, tenendosi per mano, abbracciano il pianeta Terra. Un'immagine forse comune, e forse lontana non solo nel tempo. Quel ricordo così nitido nella mia memoria, nonostante potesse apparire quasi utopistico, è divenuto la mia ispirazione.

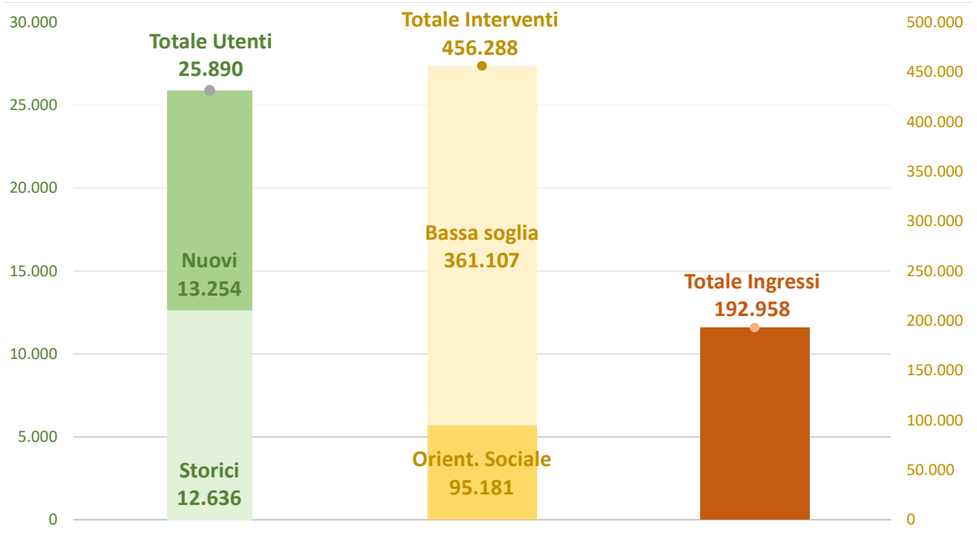
Adesso però il tempo dei ricordi è finito e ha lasciato spazio alla consapevolezza di una terra spesso molto amara, piena di guerre che nessuno vuole, o almeno così dicono; conflitti ufficiali e ufficiosi, noti o sconosciuti, dei quali pochi ricordano il perché o quando siano iniziati. L'unica cosa che tutti sanno però, è che le guerre stravolgono e spazzano via quello che è stato e i primi a riportare le conseguenze devastanti sono i bambini.
Ci troviamo a dover affrontare una nuova difficoltà: i bambini vittime delle guerre o, come burocraticamente vengono definiti, "i minori stranieri non accompagnati". Benché la legge sancisca che i minori vadano tutelati "a prescindere da ogni considerazione di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o altra del fanciullo o dei suoi genitori" (Art. 2 Comm. 1 Convenzione sui Diritti dell'Infanzia), nei fatti non si riesce a garantire un percorso di protezione, cura e istruzione a tutti e allo stesso modo.
Tra il 2016 e il 2017 sono 41.625 i minori non accompagnati arrivati nel nostro Paese. Un numero imponente di ragazzini che lasciano le proprie famiglie, la propria casa, i propri amici e affrontano un viaggio dall'esito imprevedibile. Hanno storie e provenienze diverse: alcuni sono rimasti soli, altri partono con un fratello, parenti o amici che perdono durante il viaggio, altri sono affidati dalle stesse famiglie nella speranza, per loro, di un futuro con qualche opportunità. Tutti indistintamente portano il segno di una crescita troppo veloce e, nella maggior parte dei casi, dei molti abusi subiti.
Reggio Calabria è uno dei maggiori porti italiani d'approdo. L'Help Center, gestito dalla Caritas Diocesana con i suoi volontari, ha partecipato attivamente all'assistenza agli sbarchi, soprattutto nel 2017, curandosi anche dei minori non accompagnati, che non di rado si incontrano poi intorno alla stazione. Qui, pur non essendo la gestione dei minori un compito dell'Help Center, resta alta l'attenzione, in collaborazione con l'ampia rete associativa ad esso legata e con le Forze dell'ordine, per evitare che i ragazzi vengano catturati nella trappola dello sfruttamento, da parte di singoli o della criminalità organizzata.
Per questo proprio qui è stato avviato, se pur a carattere d'urgenza, un progetto di integrazione per questi ragazzi. L' A.T.S. "Filoxenia" promossa dalla Diocesi Reggio Calabria-Bova, con capofila la "Papa Giovanni XXIII" ha unito diverse realtà del territorio, tra cui anche l'Associazione Abakhi: a ciascuna di esse, a seconda degli spazi a disposizione, è stato affidato in regime di CAS – Centro di Accoglienza Straordinario, un numero variabile di bambini, in attesa di offrire loro una sistemazione stabile in famiglia.
E così abbiamo aperto le porte di Casa Anawim, un luogo simbolo di rinascita, un piccolo appartamento accanto alla stazione, che in un tempo non troppo lontano apparteneva alla mafia e che ospita oggi, in stretta connessione con l'Help Center, progetti di accoglienza per persone fragili. Ha accolto in passato giovani donne vittime di violenza e madri sole con i loro bambini. Dal 24 luglio 2016 all'8 febbraio 2018 l'appartamento è stato messo a disposizione di un massimo di 6 minori stranieri non accompagnati alla volta. Nell'arco dei quasi 18 mesi del progetto si sono alternati in tutto 13 ragazzi, accolti, curati e assistiti dai volontari dell'Associazione Abakhi.
Per la maggior parte di loro si sono aperte le porte di casa vere, con famiglie affidatarie che li hanno accolti come figli, affrontando tutte le difficoltà del caso. Per gli altri, il percorso verso una crescita sicura non è ancora stato completato, per cui occorre da parte di tutti il massimo impegno per proteggere il loro futuro.

TAB ELLE RIEPILOGATIVE

DATI GENERALI

	Chivasso	Torino	Genova	Milano	Brescia	Trieste	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Bari	ReggioC.	Messina	Catania	TOTALE
Giorni di effettiva apertura	268	328	305	365	199	364	365	247	254	251	258	169	333	254	310	365	**4.635**
Ore totali di apertura	1.400	585	1.220	4.232	470	728	1.165	1.488	1.461	1.883	2.064	753	3.816	920	1.240	2.190	**25.614**
Media operatori per ora di apertura																	**SOMMA**
Operatori Sociali Retribuiti		3,00		11,00	1,00	1,00	2,00	5,00	5,00	5,00	2,00		12,00		3,00	6,00	**56**
Volontari Strutturati	3,00	2,00	4,00					5,00	3,00	30,00		2,00		19,00	4,00	16,00	**88**
Volontari Occasionali								4,00	2,00					13,00		12,00	**31**
Servizio Civile				2,00					3,00			1,00	2,00			5,00	**13**
Tirocinanti							2,00	1,00	2,00					1,00	1,00		**7**
Altro (Lavoratore Pubblica utilità)			4,00	2,00		1,00	2,00										**9**
TOTALE	**3,00**	**5,00**	**8,00**	**15,00**	**1,00**	**2,00**	**6,00**	**15,00**	**15,00**	**35,00**	**2,00**	**3,00**	**14,00**	**33,00**	**8,00**	**39,00**	**204**
INGRESSI	**5.182**	**5.693**	**17.855**	**18.743**	**271**	**7.629**	**8.300**	**3.503**	**12.533**	**6.837**	**8.230**	**540**	**3.229**	**2.819**	**394**	**91.200**	**192.958**
INTERVENTI																	
Interventi di orientamento sociale	1.594	2.641	1.080	13.117	376	6.145	9.486	9.232	20.714	7.137	4.394	1.080	8.091	6.252	508	3.334	**95.181**
Interventi a bassa soglia	14.547	3.052	16.775	21.013	0	1.484	0	900	22.518	17.233	0	11.728	80.834	8.320	39.563	123.140	**361.107**
INTERVENTI TOTALI	**16.141**	**5.693**	**17.855**	**34.130**	**376**	**7.629**	**9.486**	**10.132**	**43.232**	**24.370**	**4.394**	**12.808**	**88.925**	**14.572**	**40.071**	**126.474**	**456.288**
UTENTI																	
UTENTI TOTALI	**56**	**1.410**	**150**	**12.500**	**167**	**770**	**1.768**	**1.428**	**570**	**2.496**	**1.055**	**540**	**1.605**	**396**	**364**	**617**	**25.890**
Uomini	29	1.255	NR	10.845	140	670	1.497	623	437	2.030	872	520	1.479	370	329	518	**21.614**
Donne	27	155	NR	1.655	25	100	267	801	133	463	183	20	125	26	35	99	**4.114**
Transgender	0	0	NR	0	2	0	4	2	0	3	0	NR	1	0	0	0	**12**
Genere non rilevato	0	0	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**150**
Italiani	32	601	NR	2.638	96	78	345	121	160	557	291	60	252	46	59	180	**5.516**
Stranieri comunitari	4	179	NR	1.253	10	150	146	201	204	363	102	130	42	47	44	46	**2.921**
Stranieri extracomunitari	14	630	NR	8.609	56	542	1.245	1.070	151	1.458	654	350	1.287	277	256	391	**16.990**
Nazione di nascita non rilevata	6	0	150	0	5	0	32	34	55	118	8	0	24	26	5	0	**463**
Minori	0	0	NR	315	0	74	77	60	18	102	23	NR	55	39	26	6	**795**
18-29	5	166	NR	4.719	9	373	660	383	123	715	267	NR	814	165	145	122	**8.666**
30-39	7	275	NR	2.786	19	50	370	316	155	623	245	NR	383	88	82	296	**5.695**
40-49	14	401	NR	2.094	59	141	314	311	142	509	245	NR	183	57	54	160	**4.684**
50-59	20	378	NR	1.564	63	75	252	251	88	377	188	NR	116	35	34	28	**3.469**
>=60	10	190	NR	1.022	17	57	95	105	44	170	87	NR	54	12	23	5	**1.891**
Età non rilevata	0	0	150	0	0	0	0	0	0	0	0	540	0	0	0	0	**690**
(Di cui) NUOVI UTENTI	**14**	**571**	**74**	**4.844**	**167**	**489**	**1.210**	**1.010**	**209**	**1.672**	**578**	**268**	**1.155**	**277**	**353**	**362**	**13.254**
Uomini	9	507	60	4.202	140	414	1.008	477	155	1.365	492	217	1.065	264	320	289	**10.984**
Donne	5	64	12	641	25	75	198	531	54	304	86	44	89	13	33	73	**2.248**
Transgender	0	0	0	0	2	0	4	2	0	2	0	0	1	0	0	0	**11**
Genere non rilevato	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0	**11**
Italiani	9	300	14	1.020	96	34	233	89	63	275	132	52	119	27	57	113	**2.633**
Stranieri comunitari	2	126	7	486	10	82	83	122	62	171	41	27	32	33	42	21	**1.347**
Stranieri extracomunitari	3	145	50	3.338	56	366	863	775	76	1.146	402	179	995	199	249	228	**9.070**
Nazione di nascita non rilevata	0	0	3	0	5	7	31	24	8	80	3	11	9	18	5	0	**204**
Minori	0	0	3	119	0	33	55	56	3	94	21	10	49	50	26	6	**525**
18-29	2	69	27	1.827	9	230	506	301	57	590	199	96	636	121	144	45	**4.858**
30-39	1	114	16	1.085	19	91	242	215	60	422	129	59	272	48	80	120	**2.973**
40-49	0	181	13	811	59	67	200	205	44	274	107	46	114	33	52	148	**2.354**
50-59	7	139	9	606	63	40	142	168	30	195	75	32	59	20	32	25	**1.642**
>=60	4	68	5	396	17	25	65	65	15	97	47	18	25	5	19	18	**888**
Età non rilevata	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	**12**

Tabella 1. Scheda dei dati raccolti nel 2017 dagli Help Center della rete ONDS.
Le città con sfondo arancione sono quelle che hanno utilizzato per la raccolta dei dati il sistema Anthology, le altre hanno fornito dati autonomamente da stime proprie.



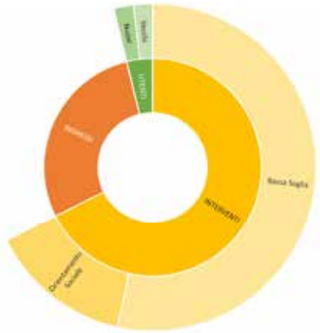
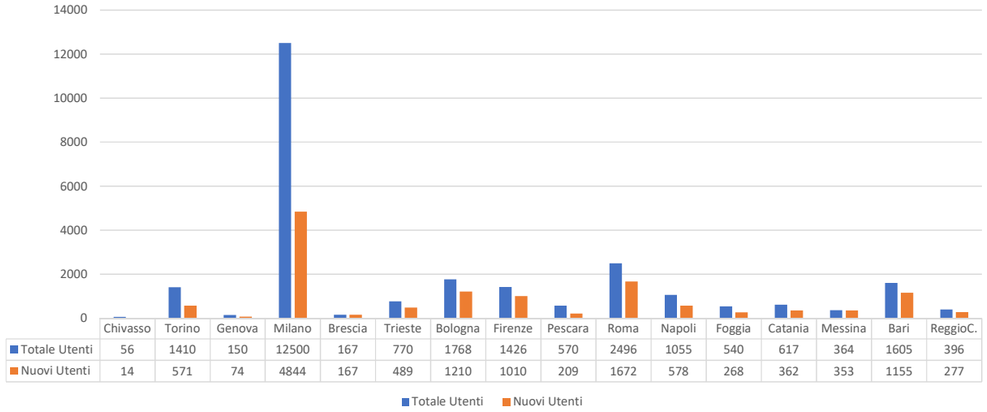
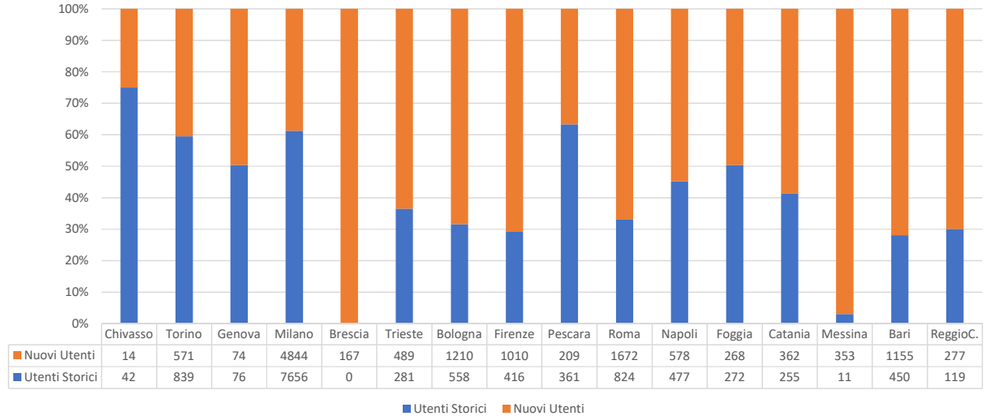


Figura 1. Sono 25.890 le persone bisognose diverse che hanno chiesto supporto nel 2017 agli Help Center della rete ONDS. Di queste 12.636 si erano già presentate lo scorso anno agli sportelli mentre 13.254 hanno chiesto aiuto per la prima volta. Gli interventi di orientamento sociale effettuati su queste persone sono stati 95.181 mentre quelli di bassa soglia (beni di prima necessità, igiene personale, cibo, coperte) effettuati anche su persone anonime sono stati 361.107 per un totale complessivo di 456.288. Durante il 2017 la porta degli Help Center si è aperta 192.958 volte.



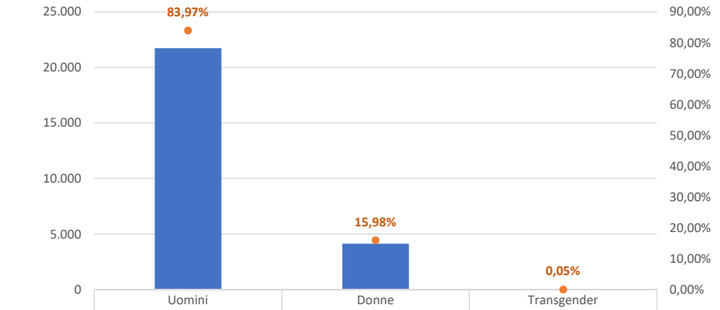
	Chivasso	Torino	Genova	Milano	Brescia	Trieste	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Catania	Messina	Bari	ReggioC.
Totale Utenti	56	1410	150	12500	167	770	1768	1426	570	2496	1055	540	617	364	1605	396
Nuovi Utenti	14	571	74	4844	167	489	1210	1010	209	1672	578	268	362	353	1155	277

Figura 2. Rapporto tra il numero totale di utenti e nuovi utenti registrati dai centri della rete ONDS nel 2017.



	Chivasso	Torino	Genova	Milano	Brescia	Trieste	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Catania	Messina	Bari	ReggioC.
Nuovi Utenti	14	571	74	4844	167	489	1210	1010	209	1672	578	268	362	353	1155	277
Utenti Storici	42	839	76	7656	0	281	558	416	361	824	477	272	255	11	450	119

Figura 3. Rapporto percentuale tra utenti storici e nuovi utenti dei centri della rete ONDS nel 2017.



	Uomini	Donne	Transgender
Numero	21.740	4.138	12
Percentuale	83,97%	15,98%	0,05%

Figura 4. Distribuzione complessiva per genere degli utenti presi in carico nel 2017 dalla rete ONDS.

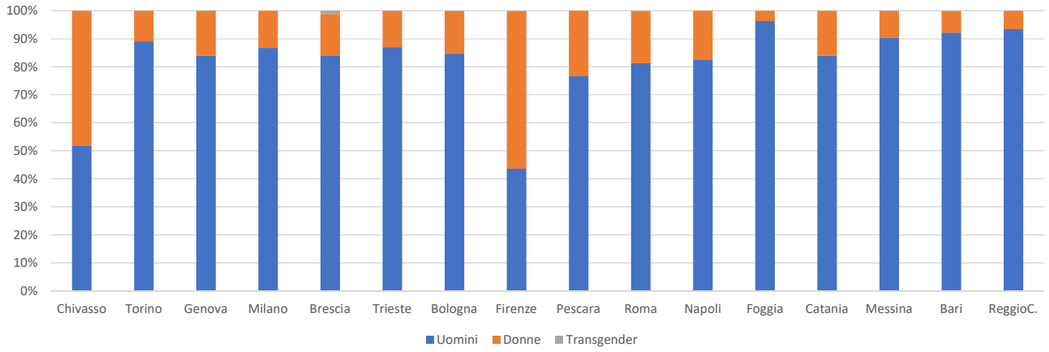


Figura 5. Rapporto percentuale per genere degli utenti nei diversi centri della rete ONDS nel 2017.

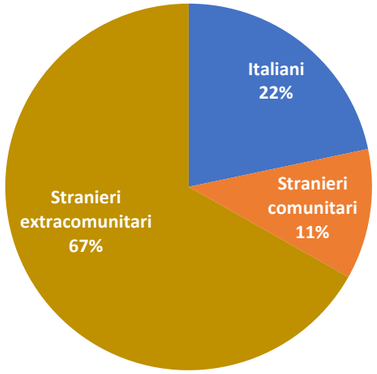


Figura 6. Provenienza complessiva degli utenti della rete ONDS nel 2017.

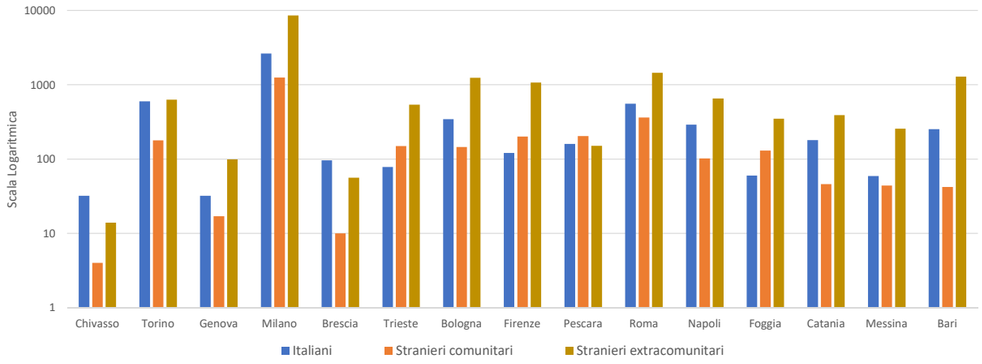


Figura 7. Provenienza degli utenti intercettati dagli Help Center della rete ONDS nel 2017.
La scala è logaritmica.
Nota: Nelle figure sono esclusi dal conteggio i Non Rilevati (NR) che rappresentano comunque una percentuale dell'1,2%.

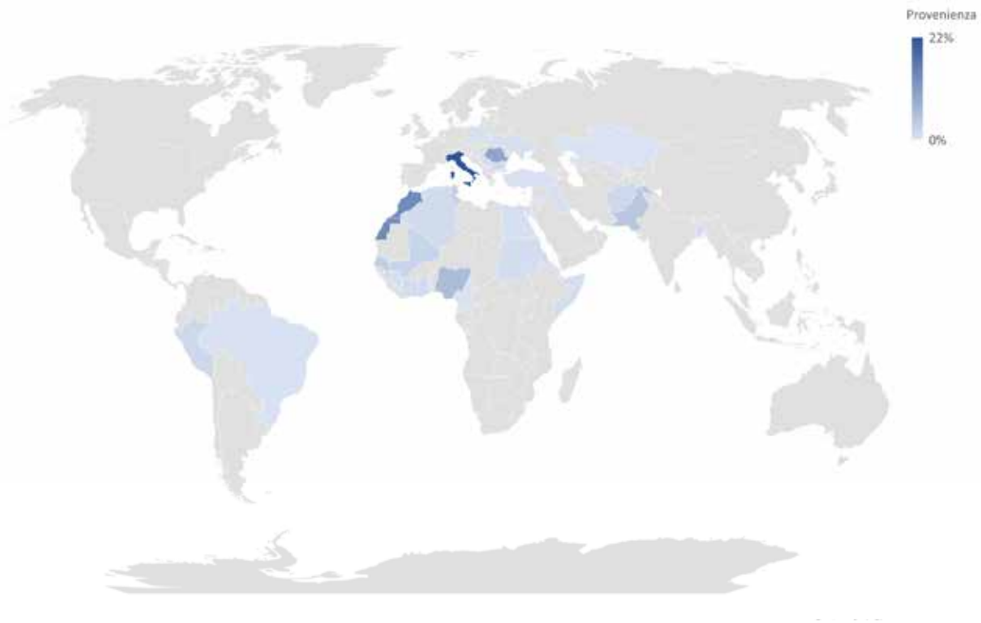


Figura 8. La prima nazione di provenienza degli utenti che si sono rivolti agli sportelli Help Center nel 2017 è l'Italia, seguita dalla Romania, e quindi da diverse regioni del Nord Africa, tra cui Marocco, Tunisia, Algeria, Egitto, Nigeria, Senegal, Mali, Somalia, Gambia. Presenti anche alcuni paesi asiatici quali Pakistan, Afghanistan, Kazakhistan, Sri Lanka e Bangladesh e alcuni gruppi sudamericani dal Perù e dal Brasile. Presenti, anche se in percentuale minore, altre regioni dell'est Europa come Ucraina, Polonia Serbia, Albania e Bulgaria.

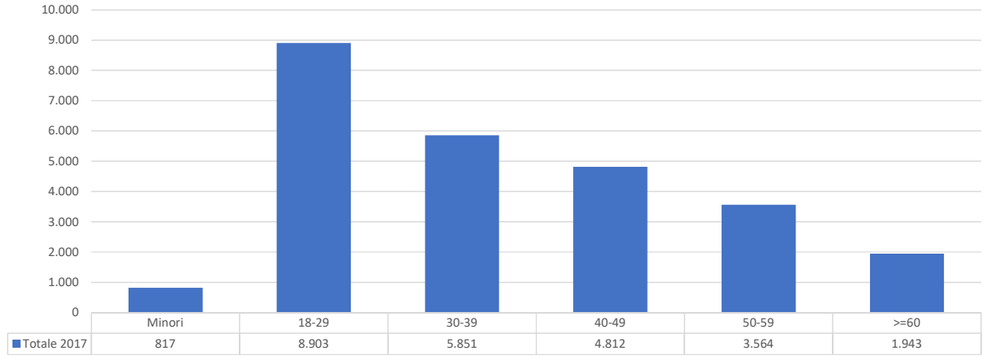


Figura 9. Distribuzione per età complessiva degli utenti presi in carico dalla rete ONDS nel 2017.

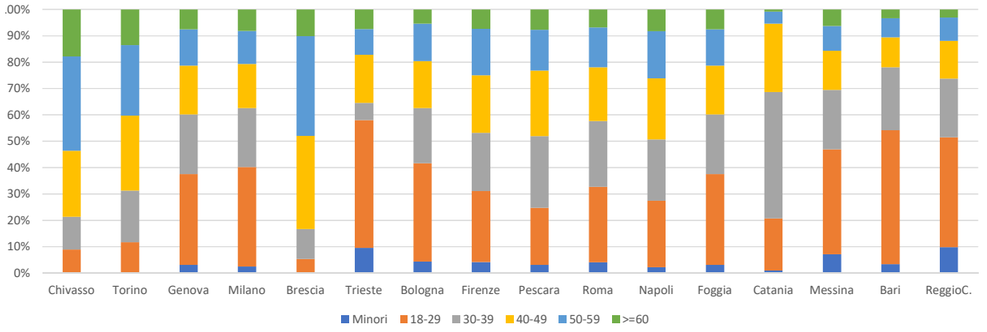


Figura 10. Distribuzione per età degli utenti presi in carico dagli Help Center della rete ONDS nel 2017.

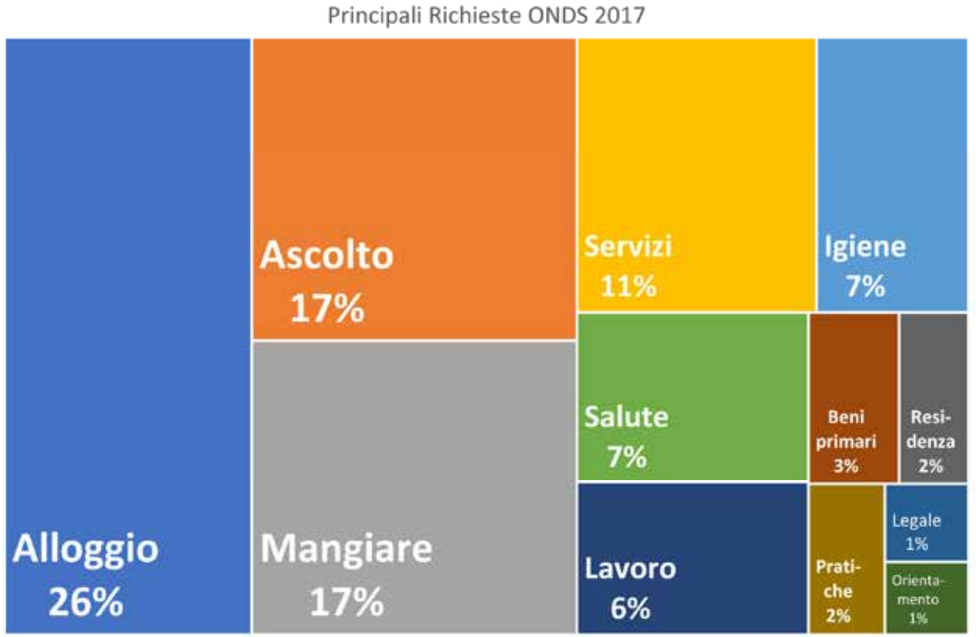
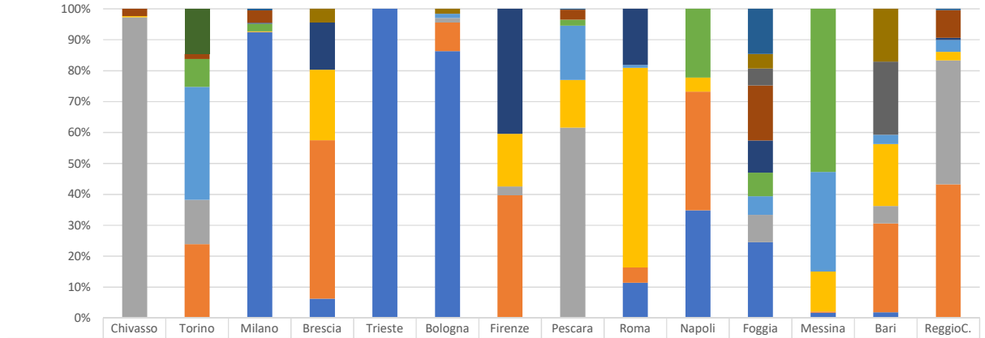


Figura 11. Principali bisogni espressi dagli utenti della rete ONDS nel 2017.

La richiesta maggiore è quella dell'alloggio (26%) seguita dalla necessità di essere ascoltati (17%), per problemi generici o semplicemente per un confronto; quindi la richiesta di cibo o di accesso alle mense sociali (17%) e di servizi (11%) quali l'utilizzo di internet, la fotocopia di un documento, la ricarica della batteria del cellulare e del tablet, la consultazione di periodici, o l'utilizzo del telefono. Al 7% troviamo la richiesta di servizi igienici quali la doccia o l'utilizzo della lavanderia, e con la stessa percentuale l'accesso o l'orientamento a servizi sanitari. La richiesta di lavoro è al 6% seguita da beni primari (3%, principalmente vestiti e coperte) quindi dalla richiesta di supporto per l'espletamento di pratiche burocratiche o amministrative. La richiesta di una residenza anagrafica è al 2% e principalmente concentrata nelle città di Foggia e Brescia, mentre l'assistenza legale e l'orientamento generico sono all'1%.



	Chivasso	Torino	Milano	Brescia	Trieste	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Messina	Bari	ReggioC.
Orientamento		15%												
Legale			0,5%					0,2%			15%			0,4%
Pratiche				4%		2%					5%		17%	
Residenza											5%		24%	
Beni primari	2%	2%	4%					3%			18%			9%
Lavoro			0,3%	15%			40%		18%		10%			1%
Salute		9%	3%					2%		22%	8%	53%		
Igiene		37%				1%		18%	1%		6%	32%	3%	4%
Servizi	0,4%		0,1%	23%			17%	15%	64%	5%		13%	20%	3%
Mangiare	97%	14%				1%	3%	62%			9%		6%	40%
Ascolto		24%	0,2%	51%		9%	40%		5%	38%		0,4%	29%	43%
Alloggio			92%	6%	100%	86%			11%	35%	24%	2%	2%	

Figura 12. Nella figura sono rappresentate le principali richieste registrate dagli Help Center della rete ONDS nel 2017. Bisogna specificare che spesso l'espressione di un bisogno è legata anche al tipo di servizio erogato dal singolo Help Center. Ad esempio i centri di Milano, Trieste e Bologna fungono principalmente da centro di orientamento o prenotazione di un posto letto per le persone senza dimora della loro città, mentre altri hanno un ventaglio più ampio di intervento.

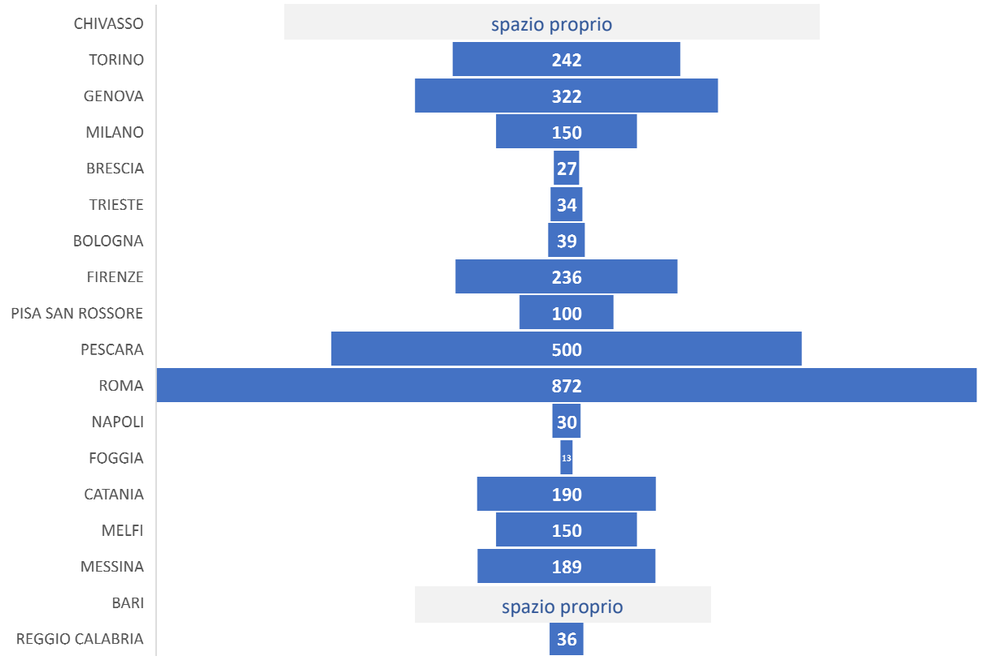
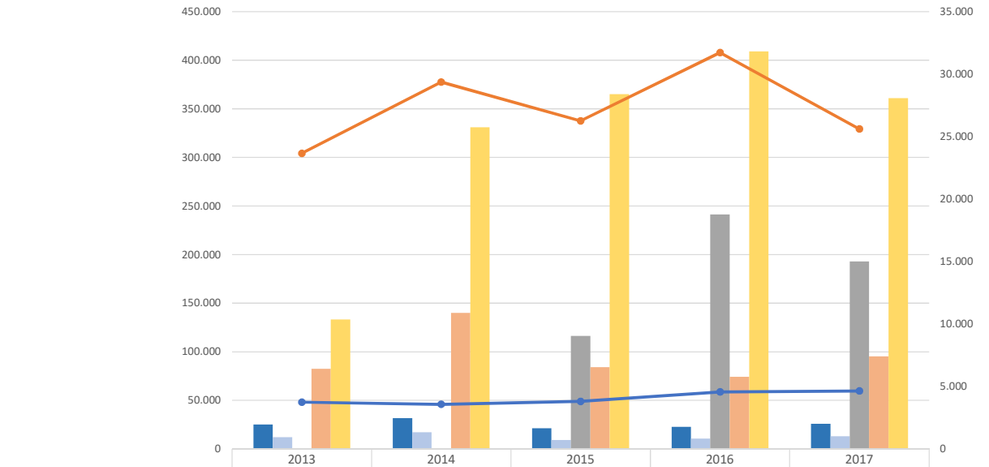


Figura 13. Al 1° gennaio 2018 sono 3130 i metri quadri di spazi concessi da FS Italiane per le attività svolte da 18 Help Center della rete nazionale (nel 2017 erano 3030). La dimensione degli spazi dipende sia dalla disponibilità di locali nella specifica stazione che dai servizi svolti dall'organismo affidatario. È capitato negli anni che diversi Help Center abbiano aumentato gli spazi a loro disposizione o si siano trasferiti in locali diversi (in genere più grandi) per esigenze di servizio ferroviario. Tra i partner della rete ONDS gli Help Center di Chivasso e di Bari sono al momento gli unici che operano in spazi propri, non essendo stato possibile fino ad oggi individuare nelle relative stazioni dei locali adatti allo svolgimento del servizio.

CONFRONTO TRA GLI ANNI

	2015	% anno	2016	% anno	2017	% anno	2017 vs 2016
NUMERO DI HELP CENTER	13		14		16		
Giorni di effettiva apertura	3.798		4.565		4.635		2%
Ore totali di apertura	26.251		31.721		25.614		-19%
Media operatori per ora di apertura	52		46		204		343%
INGRESSI	**116.328**		**241.237**		**192.958**		-20%
Interventi di orientamento sociale	84.085	19%	74.411	15%	95.181	21%	28%
Interventi a bassa soglia	364.987	81%	409.005	85%	361.107	79%	-12%
TOTALE INTERVENTI	**449.072**	100%	**483.416**	100%	**456.288**	100%	-6%
Vecchi Utenti	12.157	57%	11.897	52%	12.636	49%	6%
Nuovi Utenti	9.135	43%	10.790	48%	13.254	51%	23%
Totale Utenti	**21.292**	100%	**22.687**	100%	**25.890**	100%	14%
DETTAGLIO UTENTI							
Uomini	15.532	75%	17.563	78%	21.614	84,0%	23%
Donne	5.242	23%	4.986	22%	4.114	16,0%	-17%
Transgender	0	0%	36	0%	12	0,0%	-67%
Genere non rilevato	518		102		150		
Italiani	5.460	27%	5.810	26%	5.516	21,7%	-5%
Stranieri comunitari	2.512	12%	5.300	24%	2.921	11,5%	-45%
Stranieri extracomunitari	12.185	60%	11.095	50%	16.990	66,8%	53%
Nazione di nascita non rilevata	1.135		482		463		
Minori	126	1%	410	2%	795	3%	94%
18-29	4.382	21%	6.109	28%	8.666	34%	42%
30-39	5.093	25%	6.074	27%	5.695	23%	-6%
40-49	5.208	25%	4.774	22%	4.684	19%	-2%
50-59	3.847	19%	3.323	15%	3.469	14%	4%
>=60	1.970	10%	1.422	6%	1.891	8%	33%
Età non rilevata	668		575		690		

Tabella 2. Negli ultimi 3 anni il numero degli Help Center è passato da 13 a 18, di cui 16 operativi nel 2017 in quanto Melfi non ha riportato dati significativi per l'analisi e Pisa San Rossore ha aperto solo a dicembre e pertanto non è stato considerato nel Rapporto. In funzione anche delle varie tipologie di servizi attivati di anno in anno, il numero di utenti è oscillato dai tra i 22.000 ed i 26.000 circa. Di media possiamo dire che gli Help Center servono circa 25.000 persone diverse ogni anno. Riguardo a questo indicatore il dato interessante è quello relativo ai nuovi utenti, che rappresentano comunque una percentuale significativa che in particolare negli ultimi tre anni è andata aumentando dal 43% del 2015 al 48% del 2016 al 51% del 2017. Gli interventi effettuati sono divisi in interventi di orientamento sociale effettuati su persone che hanno scelto di essere identificate e prese in carico, che vanno dai 74.411 del 2016 ai 95.181 del 2017 e interventi più generici di bassa soglia, quali la fornitura di beni di prima necessità o accesso a servizi igienici di base, che oscillano tra i 361 ed i 410 mila annui. Il totale degli interventi effettuati dalla rete si attesta intorno al valore dei circa 450.000 ogni anno.



	2013	2014	2015	2016	2017
TOTALE UTENTI	25.110	31.702	21.292	22.687	25.890
di cui Nuovi Utenti	12.040	17.184	9.135	10.790	13.254
INGRESSI	0	0	116.328	241.237	192.958
Interventi di orientamento sociale	82.534	139.978	84.085	74.411	95.181
Interventi di bassa soglia	133.196	330.844	364.987	409.005	361.107
Giorni di apertura complessiva	3.744	3.570	3.798	4.565	4.635
Ore di apertura Complessiva	23.660	29.369	26.251	31.721	25.614

Figura 14. Estendendo l'analisi fino al 2013, si evidenziano alcuni picchi di presenze nel 2014 ed un calo di interventi di bassa soglia nel 2013. Bisogna però considerare che influiscono sul conteggio di questi indicatori anche i metodi di raccolta del dato, che negli anni sono andati sempre di più affinandosi e standardizzandosi tra i centri con l'obiettivo di arrivare a fornire informazioni sempre più aderenti alla realtà socio-demografica intercettata. Cambiamenti nella gestione delle politiche delle città possono inoltre influire sui dati totali. Ad esempio, nel 2014 la città di Milano ha conteggiato un numero particolarmente alto di utenti immigrati in quanto lo sportello in quell'anno specifico aveva attivato dei servizi particolari che poi negli anni successivi sono stati trasferiti altrove. Analogamente, i relativamente pochi interventi a bassa soglia misurati nel 2013 dipendono anche dalle modalità di mappatura in particolare dei centri del sud Italia che negli ultimi anni hanno iniziato a registrare con più attenzione anche gli interventi effettuati sulle persone migranti giunte nel nostro paese attraverso gli sbarchi. Riguardo ai giorni di apertura (circa 4500 ogni anno) ovviamente il valore aumenta in funzione del numero di Help Center conteggiati, cosa che non si può dire per le ore di apertura, evidentemente legate anche alla variabilità negli anni dei servizi e delle funzioni di alcuni Help Center.

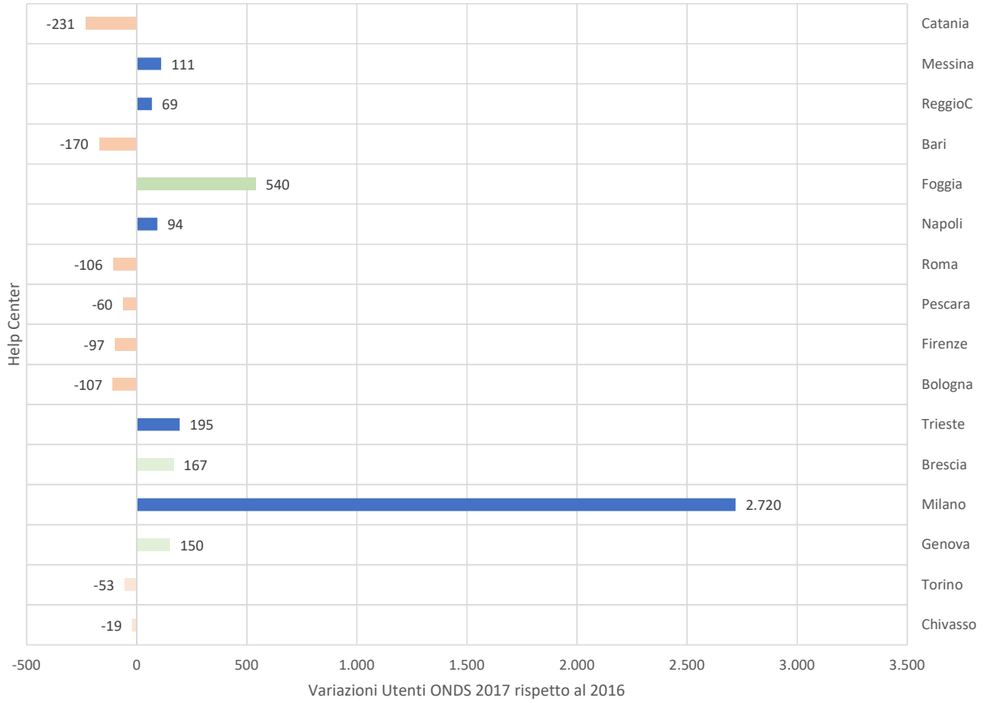


Figura 15. Variazione assoluta degli utenti dei centri ONDS rispetto all'anno precedente.
In termini assoluti l'Help Center di Milano è quello che ha avuto nel 2017 un aumento maggiore di utenti, numero che ha influito significativamente sul totale nazionale; per i centri di Foggia, Brescia e Genova la variazione positiva è dovuta al fatto che l'anno precedente non erano attivi o non registravano il dato.

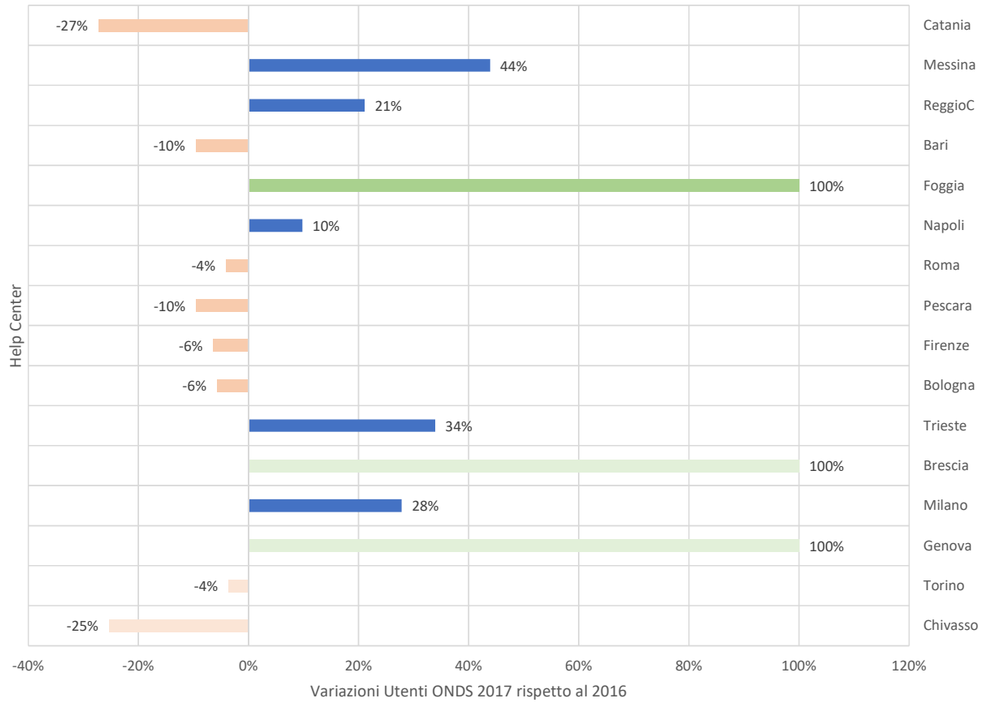
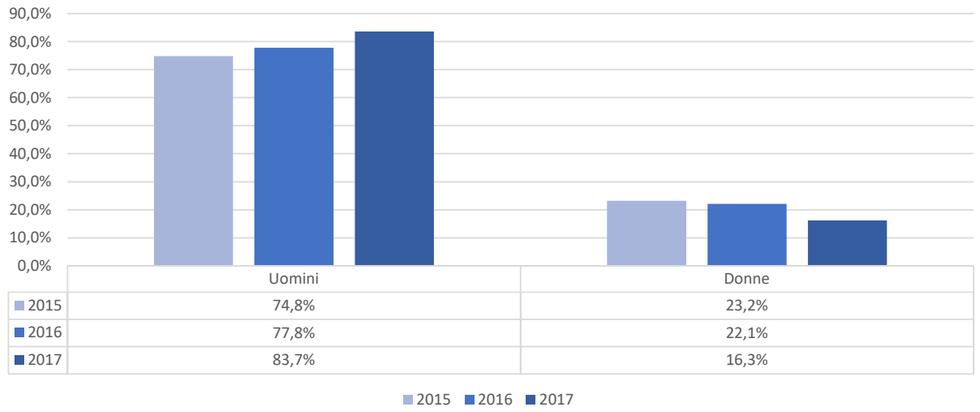


Figura 16. Variazione percentuale relativa degli utenti dei centri ONDS rispetto all'anno precedente.
A parte i centri di Genova, Brescia e Foggia che lo scorso anno non registravano il dato e quindi riportano un 100% di incremento, vediamo che, diversamente da quanto potesse sembrare nella figura precedente, rispetto all'anno scorso la variazione percentuale positiva più significativa di utenti è data dall'Help Center di Messina, che registra nel 2017 un +44% rispetto al 2016, seguito da quello di Trieste (+34%) e quindi da quelli di Milano (+28%), Reggio Calabria (+21%) e Napoli (+10%). Si registrano, invece, nelle altre città delle flessioni di presenze di utenti, che oscillano dal -27% di Catania e -25% di Chivasso al -4% di Roma e Torino. Anche in questo caso, la variazione in città come Chivasso e Catania può dipendere sia da una diversa tipologia di servizi offerti nell'anno specifico, sia nel caso del capoluogo siciliano, dalla difficoltà di registrare i nomi delle persone che si presentano allo sportello, a causa della grandissima richiesta di servizi a Bassa Soglia espressa in particolare dai migranti.



	Uomini	Donne
2015	74,8%	23,2%
2016	77,8%	22,1%
2017	83,7%	16,3%

Figura 17. Confronto di genere degli utenti presi in carico dalla rete ONDS negli anni 2015, 2016 e 2017.

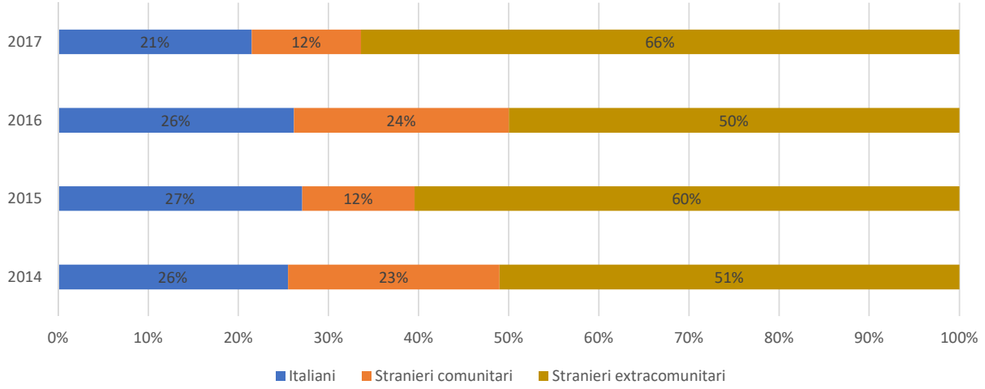
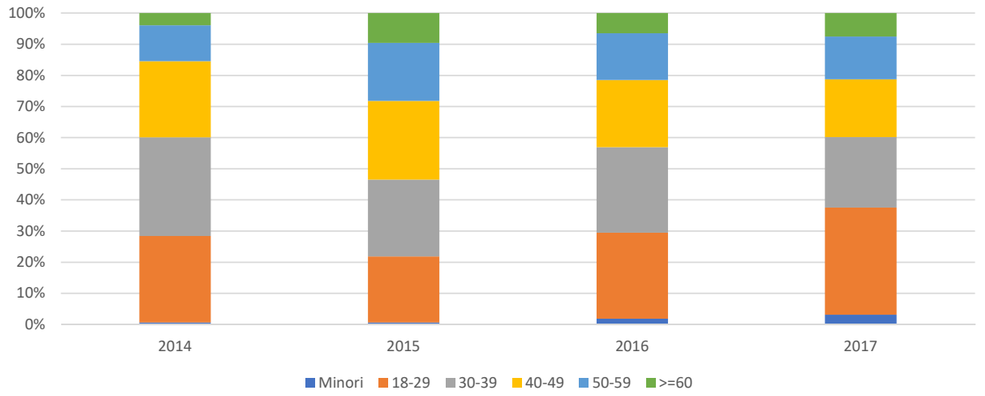


Figura 18. Confronto di provenienza degli utenti presi in carico dalla rete ONDS negli anni 2014, 2015, 2016 e 2017.



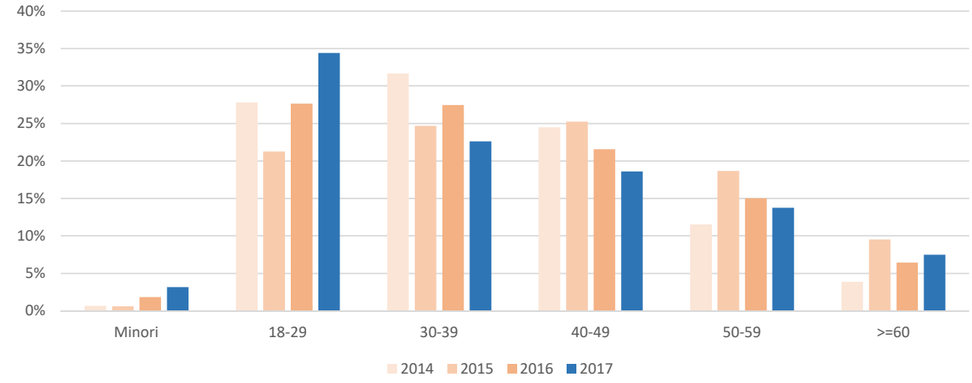


Figura 19. Confronto tra le età degli utenti presi in carico dalla rete ONDS negli anni 2014, 2015, 2016 e 2017.

INDICATORI DI CONTESTO

CITTA'	Popolazione (Comune)	Superficie	Reddito	PSD ISTAT (2014)	UTENTI HC (2017)	UTHC / 1000 AB	INTERVENTI	INTHC / 1000 AB
Chivasso	26.921	51,3	NR	NR	**56**	2,08	**16.141**	599,6
Torino	886.837	130,2	20.455	1.729	**1.410**	1,59	**5.693**	6,4
Genova	583.601	243,6	20.529	NR	**150**	0,26	**17.855**	30,6
Milano	1.351.562	181,8	26.733	12.004	**12.500**	9,25	**34.130**	25,3
Brescia	196.670	90,3	16.253	NR	**167**	0,85	**376**	1,9
Trieste	204.234	84,0	23.292	NR	**770**	3,77	**7.629**	37,4
Bologna	388.367	140,9	23.711	1.032	**1.768**	4,55	**9.486**	24,4
Firenze	382.258	102,4	21.731	1.992	**1.426**	3,73	**10.132**	26,5
Pescara	120.420	33,6	14.800	NR	**570**	4,73	**43.232**	359,0
Roma	2.873.494	1285,0	21.331	7.709	**2.496**	0,87	**24.370**	8,5
Napoli	970.185	117,3	12.314	1.559	**1.055**	1,09	**4.394**	4,5
Foggia	151.726	507,0	11.928	NR	**540**	3,56	**12.808**	84,4
Bari	324.198	116,0	13.398	NR	**1.605**	4,95	**88.925**	274,3
Reggio Calabria	182.551	239,0	12.386	NR	**396**	2,17	**14.572**	79,8
Messina	236.962	211,2	12.939	NR	**364**	1,54	**40.071**	169,1
Catania	313.396	180,9	11.875	NR	**617**	1,97	**126.474**	403,6

Tabella 3. In questa sezione riportiamo una rappresentazione grafica delle variabili di contesto utilizzate nel rapporto ONDS 2017 per confrontare l'intervento degli Help Center con alcune delle caratteristiche principali delle città di appartenenza. È evidente infatti che intercettare 800 utenti in una città con 200.000 abitanti può rappresentare un dato nettamente più significativo che intercettarne 2000 in una città che di abitanti ne ha 3.000.000. Per questo nel primo grafico (Fig. 20) vengono presentate, accanto alle variabili Popolazione Residente (Istat 2011) e superficie della città, anche le variabili UTHC/1000ab ossia il numero di utenti intercettati dall'Help Center locale ogni 1000 abitanti e INTHC / 20ab equivalente invece agli Interventi effettuati ogni 20 abitanti (la normalizzazione /1000 e /20 è stata fatta per permettere di comparare i dati sullo stesso grafico). Viene inoltre presentato a puro titolo di confronto l'indicatore relativo al reddito disponibile delle famiglie consumatrici pro capite per provincia (UrBes 2015).

Gli indicatori sono normalizzati ad un valore di riferimento medio al fine di permetterne il confronto sullo stesso grafico. Nela figura 21 invece, viene riportato, per le città dove è presente il dato in letteratura, il numero delle Persone Senza Dimora presenti nella città secondo l'Indagine Istat, fio.PSD, Ministero del Lavoro del 2014. Paragonando questo dato a quello dell'ONDS è interessante notare come in alcune città il numero di persone che si sono rivolte agli Help Center di stazioni in alcuni casi risulta addirittura maggiore di quelle stimate dall'ISTAT essere presenti in tutta la città, a testimonianza di come o il polo ferroviario rappresenta un bacino di attrazione che va oltre le persone emarginate presenti nella città dove è situato, o il numero delle PSD stimate dall'ISTAT sia sottostimato per quello specifico territorio, o ancora che il bacino di persone che si rivolgono agli sportelli non rientrano completamente nella tipologia di campione utilizzato dall'ISTAT nella sua indagine.

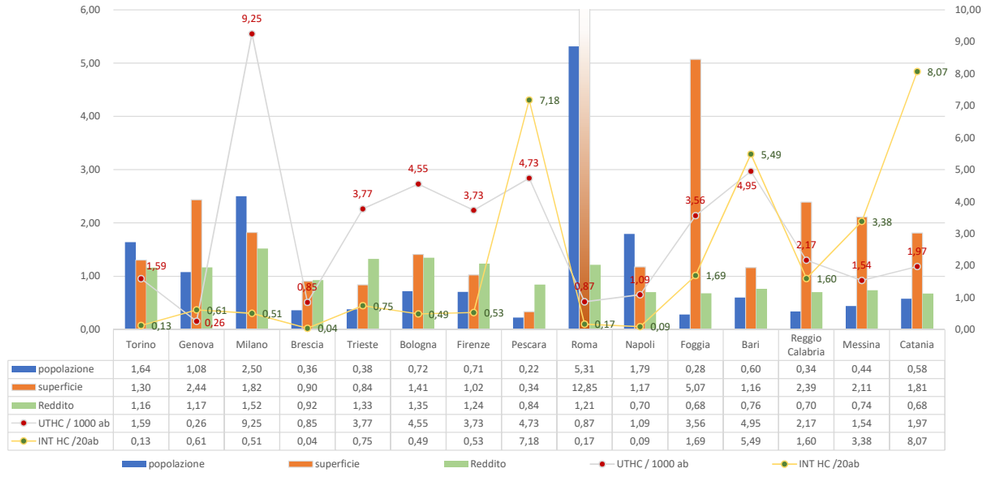


Figura 20. Confronto indicatori di contesto e dati ONDS.

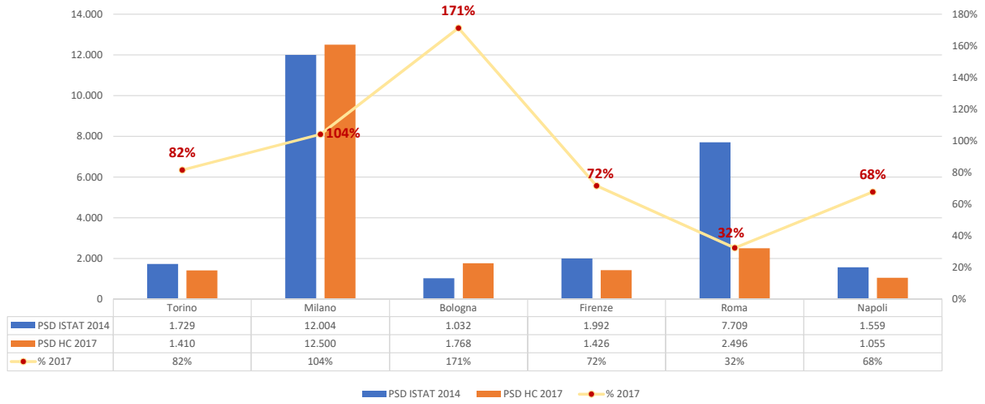


Figura 21. Confronto dati PSD Istat 2014 e dati ONDS 2017.

STRUMENTI DI MAPPATURA DEI SERVIZI

Schede e indicatori

SCHEDA SERVIZI		
Voce	**Inserimento**	**Oggetto**
idS	Precompilato	Numero progressivo indicatore di servizio
Ente	Manuale	Nome dell'Ente che gestisce il relativo servizio
Servizio	Manuale	Nome Identificativo del Servizio
Tipologia servizio	MENU 1	Indicatore Tipologia di Servizio
Città	Manuale	Città dove si svolge il servizio
Indirizzo sede operativa	Manuale	Indirizzo della città dove si svolge il servizio
Telefono Servizio	Manuale	Telefono di riferimento del Servizio
Mail Servizio	Manuale	Mail di riferimento del Servizio
Referente Servizio	Manuale	Nome del referente del servizio
Telefono Referente	Manuale	Cellulare del Referente del servizio (se possibile)
Mail Referente	Manuale	Mail del Referente del servizio (se possibile)
Sito	Manuale	Sito del servizio o dell'ente
Numero operatori	Manuale	Numero di operatori impiegati nel singolo servizio
Numero volontari	Manuale	Numero di volontari impiegati nel singolo servizio
Beneficiari - genere	MENU 1	Classe di genere dei fruitori del servizio
Beneficiari - nazionalità	MENU 1	Classi di Nazionalità dei fruitori del servizio
Mesi apertura annua	Manuale	Indicare se il servizio è aperto tutto l'anno o solo in determinati mesi. Eventualmente indicare i mesi: Esempio - Mesi di apertura 1,2,3,4,5,6,9,10,11 Oppure - Aperto tutto l'anno accetto agosto
Giorni e orari di apertura	Manuale	Indicare i giorni e gli orari di apertura del servizio durante la settimana. Esempio: lunedì, martedì, mercoledì 08.00 - 15.00; giovedì, venerdì 15.00 - 18.00; sabato e domenica chiuso.
Raccolta dati	MENU 1	Indicare se il servizio raccoglie dati: 1) con Anthology; 2) con un software informatico proprio; 3) manualmente 4) se non si raccolgono affatto.
NOTE TESTUALI	Manuale	Campo libero per NOTE TESTUALI relative alla Servizio Censito

MENU 1 - INDICATORI SCHEDA SERVIZI	
TIPOLOGIA SERVIZIO	
Servizio istituzionale	Quando il servizio è erogato direttamente da un ente pubblico oppure è strutturato e riconoscibile dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali e opera in regime di **sussidiarietà riconosciuta - convenzione, appalto**, etc.
Servizio formale	Quando il servizio è strutturato e riconoscibile dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali.
Servizio informale	Quando il servizio è spontaneo pur conservando i caratteri di un intervento ripetuto e socialmente riconosciuto
BENEFICIARI – Genere	
Uomini	Servizio riservato esclusivamente agli uomini
Donne	Servizio riservato esclusivamente alle donne
Transgender	Servizio riservato esclusivamente ai trans
Tutti	Servizio aperto a tutti
BENEFICIARI – Nazionalità	
Italiani	Servizio riservato esclusivamente agli italiani
Stranieri	Servizio riservato esclusivamente agli stranieri
Tutti	Servizio aperto a tutti
RACCOLTA DATI	
Informatizzata Anthology	Quando la raccolta dei dati sugli utenti e sui servizi erogati è effettuata utilizzando la piattaforma Anthology
Informatizzata Sistema Proprio	Quando la raccolta dei dati sugli utenti e sui servizi erogati è effettuata utilizzando un sistema informatico strutturato diverso da Anthology ma basato su un Database Relazionale
Foglio di calcolo	Quando la raccolta dei dati sugli utenti e sui servizi erogati è effettuata utilizzando l'inserimento manuale su foglio excel o altro foglio di calcolo o comunque anche se i dati sono raccolti su schede cartacee vengono poi riportate su un foglio di calcolo
Non Informatizzata	Quando la raccolta dei dati sugli utenti e sui servizi erogati è effettuata utilizzando l'inserimento manuale su foglio excel o su schede cartacee precompilate
Nessuna Raccolta	Quanto i dati sugli utenti che accedono ai servizi e sulle prestazioni erogate non sono raccolti

SCHEDA PRESTAZIONI MACRO AREE		
VOCE	**INSERIMENTO**	**Oggetto**
idP	Precompilato	Numero progressivo indicatore di prestazione
Servizio	MENU 2	Voci riferite ai valori inseriti nella colonna Servizio della scheda "Servizi"
Bisogni primari	MENU 2	Indicatore di prestazione della macro area
Accoglienza notturna	MENU 2	Indicatore di prestazione della macro area
Accoglienza diurna	MENU 2	Indicatore di prestazione della macro area
Segretariato sociale	MENU 2	Indicatore di prestazione della macro area
Presa in carico e accompagnamento	MENU 2	Indicatore di prestazione della macro area
NOTE TESTUALI	Manuale	Campo libero per NOTE TESTUALI relative alla prestazione fornita

MENU 2 - INDICATORI SCHEDA PRESTAZIONI	
SERVIZIO	
Selezione da scheda precedente	I Nomi dei servizi sono selezionati automaticamente tra quelli precedentemente inseriti nella scheda "Servizo" del passo precedente
BISOGNI PRIMARI	
Distribuzione viveri	Strutture che distribuiscono gratuitamente il sostegno alimentare sotto forma di pacco viveri e non sotto forma di pasto da consumare sul posto.
Distribuzione indumenti	Strutture che distribuiscono gratuitamente vestiario e calzature.
Distribuzione farmaci	Strutture che distribuiscono gratuitamente farmaci con o senza ricetta.
Docce e igiene personale	Strutture che permettono gratuitamente di usufruire dei servizi per la cura e l'igiene della persona.
Mense	Strutture che gratuitamente distribuiscono pasti da consumarsi nel luogo di erogazione dove l'accesso è sottoposto normalmente a vincoli.
Unità di strada	Unità mobili che svolgono attività di ricerca e contatto con le persone che necessitano di aiuto laddove esse dimorano, in genere in strada.
Contributi economici una tantum	È una forma di supporto monetario a carattere sporadico e funzionale a specifiche occasioni.

ACCOGLIENZA NOTTURNA	
Dormitori di emergenza	Strutture per l'accoglienza notturna allestite solitamente in alcuni periodi dell'anno, quasi sempre a causa delle condizioni meteorologiche.
Dormitori	Strutture gestite con continuità nel corso dell'anno che prevedono solo l'accoglienza degli ospiti durante le ore notturne.
Comunità semiresidenziali	Strutture dove si alternano attività di ospitalità notturna e attività diurne senza soluzione di continuità.
Comunità residenziali	Strutture nelle quali è garantita la possibilità di alloggiare continuativamente presso i locali, anche durante le ore diurne e dove è garantito anche il supporto sociale ed educativo.
Alloggi protetti	Strutture nelle quali l'accesso esterno è limitato. Spesso vi è la presenza di operatori sociali, in maniera continuativa o saltuaria.
Alloggi autogestiti	Strutture di accoglienza nelle quali le persone hanno ampia autonomia nella gestione dello spazio abitativo, terza accoglienza.
ACCOGLIENZA DIURNA	
Centri diurni	Strutture di accoglienza e socializzazione nelle quali si possono passare le ore diurne ricevendo anche altri servizi.
Comunità residenziali	Comunità aperte tutto il giorno che prevedono attività specifiche per i propri ospiti anche in orario diurno.
Circoli ricreativi	Strutture diurne in cui si svolgono attività di socializzazione e animazione, aperte o meno al resto della popolazione.
Laboratori	Strutture diurne ove si svolgono attività occupazionali significative o lavorative a carattere formativo o di socializzazione.
SEGRETARIATO SOCIALE	
Servizi informativi e di orientamento	Sportelli dedicati specificamente o comunque abilitati all'informazione e all'orientamento delle persone senza dimora rispetto alle risorse e ai servizi del territorio.
Residenza anagrafica fittizia	Uffici ove è possibile eleggere il proprio domicilio e che sono riconosciuti dalle anagrafi pubbliche a i fin i dell'iscrizione all'anagrafe fittizia comunale.
Domiciliazione postale	Uffici ove è possibile eleggere il proprio domicilio e ricevere posta.
Espletamento pratiche	Uffici atti al segretariato sociale specifico per le persone senza dimora.
Accompagnamento ai servizi del territorio	Uffici di informazione e orientamento che si fanno carico di una prima lettura dei bisogni della persona senza dimora e del suo invio accompagnato ai servizi competenti per la presa in carico

PRESA IN CARICO E ACCOMPAGNAMENTO	
Progettazione personalizzata	Uffici specializzati nell'ascolto delle persone senza dimora al fine di instaurare una relazione progettuale di aiuto mediante la presa in carico da parte di un operatore adeguatamente preparato e a ciò istituzionalmente demandato.
Counselling psicologico	Uffici con servizi professionali di sostegno psico-sociale alle persone senza dimora mediante tecniche di counselling.
Counselling educativo	Uffici con servizi professionali di presa in carico educativa delle persone senza dimora mediante tecniche di counselling.
Sostegno educativo	Uffici con possibilità di presa in carico ed accompagnamento personalizzato da parte di educatori professionali.
Sostegno psicologico	Uffici con possibilità di offrire sostegno psicoterapeutico alle persone senza dimora.
Sostegno economico strutturato	Uffici con possibilità di offrire sostegno economico continuativo alle persone senza dimora sulla base di un progetto strutturato di inclusione sociale.
Inserimento lavorativo	Uffici con possibilità di offrire alle persone senza dimora inserite in un percorso di inclusione sociale opportunità di formazione lavoro, di lavoro temporaneo o di inserimento lavorativo stabile.
Ambulatori infermieristici/medici	Servizi sanitari dedicati in modo specifico alla cura delle persone senza dimora, in modo integrativo rispetto al servizio sanitario regionale.
Custodia e somministrazione terapie	Struttura presidiata da operatori sociali per la custodia e l'accompagnamento delle persone senza dimora nell'assunzione di terapie mediche.
Tutela legale	Uffici con possibilità di offrire tutela legale alle persone senza dimora per il tramite di professionisti a ciò abilitati.

SCHEDA RETE		
Voce	**Inserimento**	**Note**
Tra l'HC e la struttura evidenziata sono attive o sono state attive in passato collaborazioni formali?	MENU 3	
Con quale frequenza mediamente l'HC e la struttura evidenziata scambiano comunicazioni?	MENU 3	
Nello scambio di comunicazioni tra l'HC e la struttura evidenziata, chi prevalentemente contatta l'altro?	MENU 3	

MENU 3 - INDICATORI SCHEDA RETE

Tra l'HC e la struttura evidenziata sono attive o sono state attive in passato collaborazioni formali? (riconoscimento ruolo)

SI / NO

Con quale frequenza mediamente l'HC e la struttura evidenziata scambiano comunicazioni? (intensità)

Mai / Annuale / Semestrale / Trimestrale / Mensile / Settimanale / Giornaliera

Nello scambio di comunicazioni tra l'HC e la struttura evidenziata, chi prevalentemente contatta l'altro? (direzionalità/centralità)

HC / Struttura / Entrambi

Legenda

Collaborazioni formali	Per collaborazione formale, si intende un qualsiasi rapporto di collaborazione ufficializzato attraverso documenti formali (convenzioni, protocolli d'intesa, progetti di partenariato etc.)
Comunicazioni	Sono considerate comunicazioni tutte quelle informazioni scambiate attraverso mail, telefono, fax, riunioni, incontri tra operatori relative ad utenti e servizi.

Finito di stampare nel mese di ottobre 2018

GRAFICA NAPPA
Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)

ISBN 978-88-907637-8-6
9 788890 763786