



**Associazione Centro "la Tenda" ONLUS**

**MONITORAGGIO ANNO 2007**

**PROGETTO "LE MANI"**

1. Introduzione
2. Help center
3. Centro di accoglienza notturno

## Struttura monitoraggio

### 1. Introduzione

### 2. Help center

- 2.1 Strumenti di rilevazione e natura dei dati
- 2.2 Lettura dei dati
- 2.3 Ulteriori servizi / azioni realizzati dall'help center
- 2.3 Monitoraggio e verifica obiettivi progettuali
- 2.4 Analisi e stimoli per la progettazione di interventi mirati

### 3. Centro di accoglienza notturno

- Dati accoglienza
- Relazione qualitativa
- Nota metodologica

## Introduzione

Il lavoro di monitoraggio che presentiamo è strutturato in maniera da tenere separate le diverse esperienze che il Centro la Tenda ha messo in essere per dare una risposta al disagio sociale dei senza dimora. In particolare, si presenteranno i dati relativi all'intero anno di lavoro dell'help center e i dati relativi al progetto di accoglienza presso i locali della tenda.

La lettura separata delle esperienze non deve far pensare ad una gestione per comparti stagni dei diversi settori: è stata nostra frequente preoccupazione continuare a fare in modo che i diversi ambiti di intervento dialogassero, collaborassero e condividessero gli obiettivi. In alcuni casi, però, abbiamo ritenuto fosse maggiormente funzionale dotare i settori di una autonomia "relativa", per metterli in condizione di relazionarsi all'utenza in maniera che questo rapporto non influisse o non sentisse le ripercussioni di altre relazioni venutesi a creare in contesti diversi, con metodologie diverse e con "micro obiettivi" specifici.

La difficoltà di presentare questo lavoro sta nel fatto che, per forza di cose, molti aspetti (forse i più belli e i più gratificanti) del lavoro di un anno intero non vi troveranno posto. Ma siamo convinti di volere raggiungere l'obiettivo principale di un monitoraggio: quello di verificare la rispondenza tra quello che si è immaginato in fase di progettazione e quello che si è realizzato "sul campo", anche provando a fornire spunti di riflessione per quello che "vorremmo che fosse" in futuro.

L'augurio è quello di trovare maggiori spazi anche per discutere, per pensare, ma soprattutto per fare in modo che l'esperienza di tutti i servizi si trasformi in azioni ispirate, pensate e realizzate da e per tutti gli individui.



Stazione centrale lato C.so Meridionale

tel/fax: 081 20 52 28

web: [www.helpcenternapoli.org](http://www.helpcenternapoli.org)

mail: [info@helpcenternapoli.org](mailto:info@helpcenternapoli.org)

## 2. Help center

### 2.1. Strumenti di raccolta e natura dei dati

A un anno di distanza dall'apertura dell'Help Center, la raccolta e l'analisi dei dati scaturiti dalla registrazione delle attività di monitoraggio e servizio, ci restituisce un quadro molto complesso ed articolato che merita un'attenta valutazione.

Il presente lavoro, che dovrebbe corrispondere al quarto monitoraggio trimestrale, si pone come principale obiettivo quello di allargare il punto di vista all'intero anno di lavoro, anche al fine di cogliere elementi, mutamenti e aspetti che un'analisi condotta su uno spazio temporale ristretto non ci consentirebbe. In altre parole, invece che riproporre una valutazione trimestrale, si passerà in rassegna l'intero anno di ricerca e di servizio, nel tentativo di restituire un quadro abbastanza ampio da poter descrivere il binomio stazione disagio sociale nella sua complessa articolazione.

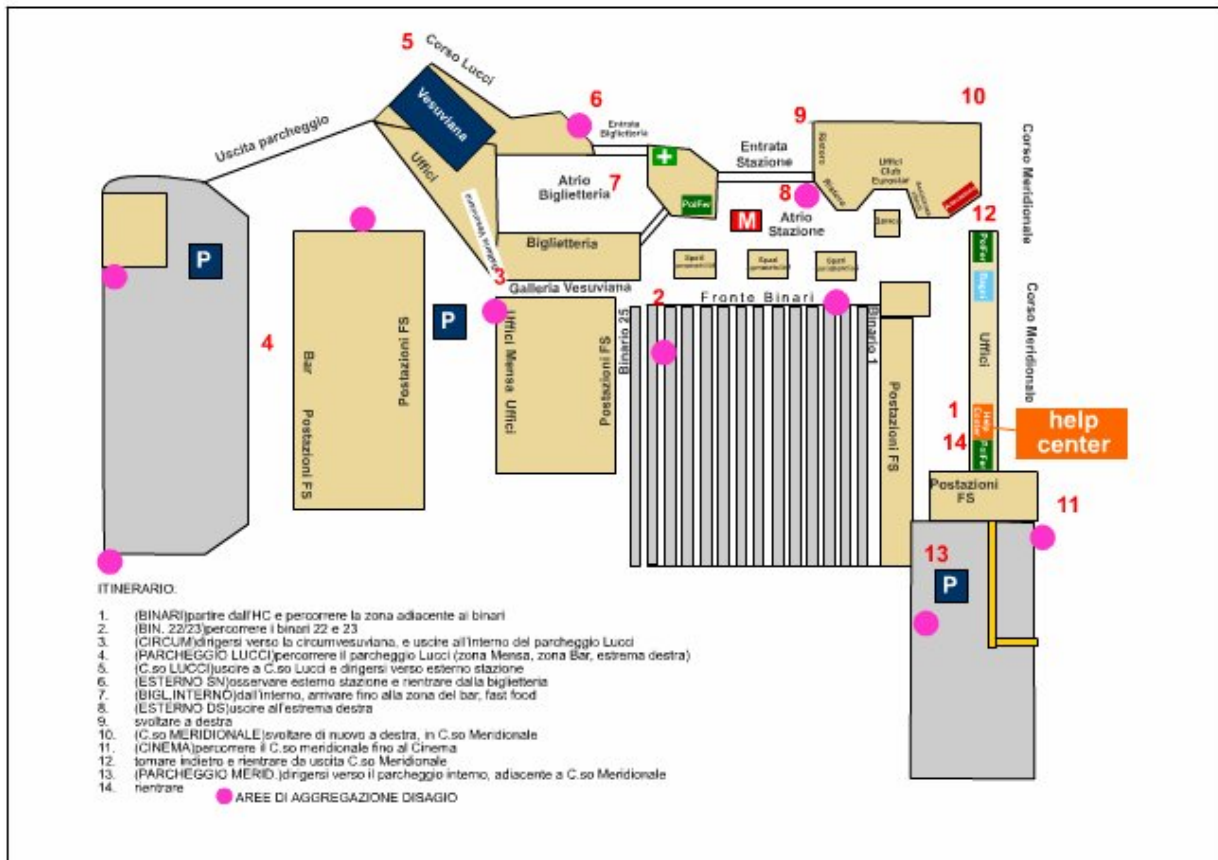
Una prima precisazione che occorre fare è relativa alla natura dei dati in nostro possesso. Gli strumenti di raccolta dati sono stati realizzati anche con l'obiettivo di minimizzare il peso dei fattori limitanti (coinvolgimento emotivo dell'osservatore, considerazioni circa il contesto ecc), richiedendo talvolta all'osservatore una rilevazione pura, fredda e completamente distaccata dal contesto. In altri casi, invece, avvenendo la ricerca in concomitanza col lavoro dell'help center, il coinvolgimento diretto dell'operatore è stato inevitabile se non addirittura preferibile. Anche in questo caso, però, gli strumenti di raccolta e sistematizzazione dei dati sono stati realizzati in modo da tenere in considerazione anche l'importanza della partecipazione dell'osservatore al contesto osservato, come attore interessato ma non sopraffatto dalla realtà. I risultati di questo doppio binario di ricerca sono entusiasmanti. In particolare la partecipazione, la raccolta di "storie di vita" ed esperienze, ci ha consentito di rastrellare un repertorio di casi eterogenei, analizzati in profondità e fondamentali per un approccio qualitativo al fenomeno. La mole di dati prodotti, per essere correttamente analizzata, va classificata per tipologia e va compreso, ad ogni tipologia, il tipo di domande che possiamo rivolgere. Pertanto, la prima parte di questo documento si propone di fare chiarezza sugli strumenti di rilevazione e la natura dei dati che ne scaturiscono, anche per conferire il giusto peso (anche scientifico) alle analisi che ne derivano. La seconda parte, invece, proporrà proprio i dati raccolti sotto forma di aggregati e se ne proporrà una lettura.

La terza parte, sarà dedicata a verificare la rispondenza tra obiettivi ed azioni progettate e risultati raggiunti.

Infine, si tenterà di capire quanto questa lettura possa trasformarsi in uno stimolo per la progettazione di interventi rispondenti ai bisogni rilevati, percepiti e latenti.

L'ultima fase sarà solo accennata, per l'appunto nel tentativo di stimolare un dibattito costruttivo che immaginiamo debba avere luogo in sedi diverse da questa.

2.1.1 Aree di concentrazione del disagio: è una mappa realizzata sulla base dei giri di monitoraggio, sulla quale sono segnalate le aree di concentrazione del disagio.



### Aree di concentrazione del disagio

Il giro di osservazione è un percorso standard che abbiamo tracciato dopo una serie di osservazioni dalle quali abbiamo potuto tracciare una prima “mappa di distribuzione del disagio” nei luoghi di intervento di responsabilità dell’help center. Nonostante l’evidente forzatura (il territorio è in continuo mutamento sia strutturale sia per quanto riguarda la “geografia umana”; inoltre col tempo l’help center ha allargato il proprio raggio d’azione e forse oggi non ha più senso porre dei limiti strettamente “spaziali” al servizio), questa mappa ci consente di capire in quali punti si concentrano le persone e per quali motivi. Inoltre è interessante rilevare come la “zonizzazione” (da un lato gli immigrati dell’est europeo, dall’altro i senza dimora “storici” ecc) segua delle regole precise che presuppongono anche attività di scambio, di fusione di gruppi e di esclusione ricercata o indotta.

**2.1.2 Scheda di osservazione:** la scheda di osservazione è lo strumento di raccolta delle informazioni che viene utilizzato durante i giri di osservazione. Durante questi giri è fortemente sconsigliato il contatto con le persone e la registrazione asettica delle variabili richieste dalla scheda. La scheda è composta in maniera da registrare in maniera veloce tutta una serie di dati :

*SESSO:* questa variabile, che apparentemente non pone nessun problema di comprensione né di interpretazione, potrebbe invece rivelarsi non esaustiva, nella misura in cui il sesso viene indicato solo in termini di genere maschile e femminile.

*Ci sembra importante riflettere sull'opportunità di inserire nell'analisi un'ulteriore voce per i transessuali, oltre alla voce "non rilevabile", per tutti quei casi in cui le contingenze della rilevazione non permettono di constatare il dato con certezza (persone che dormono tra le coperte, bambini molto piccoli...)*

*ETA:* non è facile riconoscere con una buona approssimazione l'età anagrafica delle persone senza dimora, specie se vivono in strada da molto tempo. Nonostante la scelta di fasce d'età piuttosto ampie il problema permane, e solo con l'esperienza e il confronto continuo possiamo proporci di ridurre il margine d'imprecisione del dato.

*PROVENIENZA:* rispetto a questo dato, in fase di osservazioni preliminari, ci limitiamo ad indicare solo se le persone osservate sono italiane o straniere, dal momento che non è possibile indicare con precisione il paese d'origine.

*NORMODOTATO:* discrimina persone che mostrano o meno, evidenti handicap psico-motori..

*LUCIDO:* c'è stato un lungo lavoro di definizione e circoscrizione del significato attribuito a questa variabile, che riassumiamo nelle seguenti voci:

*non è lucido chi:* - ha un'andatura irregolare, barcollante, mostra scatti e alterazioni motorie.

- si trova accasciato o riverso per terra
- si mostra gratuitamente aggressivo o pericoloso verso sé stesso e gli altri
- parla da solo, estraniandosi dal contesto
- non è presente a sé stesso (non inserito nella dimensione spazio-temporale)
- al momento dell'osservazione assume sostanze

*DORME:* consideriamo importante questo dato, perché ci indica effettivamente quante persone senza dimora dormono in stazione, piuttosto che appoggiarsi nei dormitori pubblici o altre strutture.

*VAGA:* questo elemento può essere utile per capire la stanzialità delle persone che frequentano la stazione, e il loro modo di trascorrere la giornata. Le persone che "vagano", sono tutte quelle che non restano in un luogo preciso per un lungo tempo.

*CON PACCHI:* abbiamo ritenuto utile inserire questa variabile perché ci permette di sapere quante sono le persone senza dimora che portano continuamente con sé gli elementi che servono per il vivere quotidiano.

*"Pacchi"* sono considerati tutti i carrelli, le scatole, i bagagli di dimensioni medio - grandi.

*Non sono considerati tali le buste, le borse e gli zaini di piccole dimensioni.*

*CONTATTI CON NOI: qualsiasi approccio che parte dall'utente, rivolto a noi, viene registrato.*

*IN GRUPPO: consideriamo in gruppo le persone che trascorrono la maggior parte della loro giornata insieme ad altre.*

*Il gruppo, non è l'aggregato, che invece sta a indicare una concentrazione di persone casuale.*

*STATO IGIENICO: attribuiamo a questo dato un valore:*

*B = Mani, viso, barba e vestiti puliti. Dimostra particolare attenzione al proprio spazio di vita;*

*C = non presenta segni evidenti di trascuratezza, l'abbigliamento, le mani, il viso, i capelli e l'ambiente circostante sono sufficientemente curati in maniera tale da non rappresentare un pericolo per la propria salute e da non inibire i rapporti sociali;*

*D = segni evidenti di mancanza d'igiene: mani e viso molto sporchi, barba incolta, capelli trascurati, abbigliamento molto sporco e trasandato, circondati dai rifiuti.*

*ABBIGLIAMENTO IDONEO: consideriamo idoneo un abbigliamento adatto alle condizioni climatiche. utilizziamo anche per questo dato i valori:*

*B = abiti adeguati al clima e alla stagione, scelti con cura. Presenza di accessori non indispensabili;*

*C = Abbigliamento che consente di non soffrire eccessivamente il freddo o il caldo, della propria taglia e con danni che non ne compromettano la funzionalità;*

*D = Abiti danneggiati, mancanza di scarpe o cappotti o presenza di altri capi, indispensabili o superflui a seconda della stagione e del clima.*

*ACCATTONAGGIO: indichiamo sotto questa variabile, le persone che cercano denaro o altri beni materiali, come il cibo.*

*LUOGO: per adesso ci limitiamo ad indicare se le persone incontrate si trovano all'interno(I) o all'esterno(E) della stazione.*

*NOTE: tutte le informazioni rilevanti che non possono essere comprese nelle variabili precedenti, trovano spazio qui.*

**2.1.3. Scheda anagrafica:** la scheda anagrafica è uno strumento che condividiamo con la rete ONDS e che serve anche per consentire di inserire dati omogenei nel database nazionale. Questo strumento ci permette di ricavare alcune delle informazioni statistiche quantitative più elementari: nazionalità, sesso, età, stato civile, occupazione ecc. Poniamo l'accento sul fatto che mentre i dati della scheda di osservazione vengono raccolti per strada e senza intervistare le persone, i dati dell'anagrafica sono frutto dei colloqui individuali con le persone tenuti all'interno dell'help center . E' quindi evidente la natura e la qualità diversa delle informazioni.

L'anagrafica è anche uno strumento di gestione dei colloqui, che ci mette in condizione di sapere il livello di fiducia che la persona vuole dare all'help center, ma anche l'investimento che vuole fare nei confronti di se stesso, se limitato ad un bisogno impellente o se relativo, in maniera più ampia, alla propria esistenza.

**2.1.4 Scheda richieste/interventi:** anche la scheda richieste/interventi è uno strumento condiviso con la rete ONDS. Le informazioni ottenibili sotto forma di dati aggregati sono numerose e completamente centrate sulla manifestazione del bisogno da parte delle persone. Il grande limite di questi dati è quello di avere delle categorie un po' troppo generiche, limite al quale non sono esposti gli strumenti di raccolta di seguito presentati. La scheda inoltre, essendo nata prevalentemente sulle esigenze dell'Help Center di Roma, si struttura in maniera da poter raccogliere informazioni specifiche e dettagliate rispetto all'help center che l'ha ideata, lasciando fuori una serie di notizie scaturite da modalità e prassi operative specifiche dell'help center di Napoli. Pertanto, anche se questo ha significato un forte dispiegamento di energie ulteriori, abbiamo ritenuto necessario integrare gli strumenti del database nazionale con altri più specifici e a misura del nostro servizio.

**Richieste/Interventi**

<b>Data:</b>	<b>Ora:</b>	<b>Operatore:</b>

**Utente**

<b>Nome:</b>	<b>Cognome:</b>	<b>Pseudonimo:</b>

- Anonimo:

**Richiesta**

- Indiretta (da parte di: )  
 - Diretta (esplicita da parte dell'utente)

**- Alloggio**

<input type="checkbox"/> - Accoglienza in emergenza	<input type="checkbox"/> - Casa
<input type="checkbox"/> - Accoglienza in strutture di secondo livello	<input type="checkbox"/> - Comunità per dipendenze
<input type="checkbox"/> - Ostelli o pensioni a basso costo	

- Altro:

**- Beni primari**

<input type="checkbox"/> - Mense	<input type="checkbox"/> - Indumenti
<input type="checkbox"/> - Docce	<input type="checkbox"/> - Associazioni di stazione

**Lavoro**

<input type="checkbox"/> - Ricerca lavoro	<input type="checkbox"/> - Corso professionale	<input type="checkbox"/> - Recapito
<input type="checkbox"/> - Telefono/fax	<input type="checkbox"/> - Curriculum Vitae	

- Altro:

**- Ascolto**

- Altro:

**- Beni e servizi**

<input type="checkbox"/> - Biglietto treno	<input type="checkbox"/> - Ricarica batteria cellulare	<input type="checkbox"/> - Fotocopie	<input type="checkbox"/> - DTS
<input type="checkbox"/> - Info varie	<input type="checkbox"/> - Curriculum vitae	<input type="checkbox"/> - Fototessera	<input type="checkbox"/> - Info stazione
<input type="checkbox"/> - Telefono/fax	<input type="checkbox"/> - Deposito	<input type="checkbox"/> - Internet	<input type="checkbox"/> - Corso di

	bagagli		Italiano
--	---------	--	----------

- Altro:

- **Contatto con altri servizi**

Specificare

- **Assistenza burocratica**

<input type="checkbox"/> - Residenza Anagrafica	<input type="checkbox"/> - Documenti
<input type="checkbox"/> - Ambasciata/Consolato	<input type="checkbox"/> - Richiesta sussidio

- Altro:

- **Legale**

- **Sanitario**

- Medicinali  - Visita medica  - Pronto Soccorso  - Altro:

- **Altro:**

**Interventi effettuati**

- **Orientamento (solo informazione)**

<input type="checkbox"/> - Servizi Sociali territoriali	<input type="checkbox"/> - ASL	<input type="checkbox"/> - Pronto Soccorso
<input type="checkbox"/> - Capotreno (senza prezzo)	<input type="checkbox"/> - Parrocchie	<input type="checkbox"/> - Ambasciata
<input type="checkbox"/> - Dormitori	<input type="checkbox"/> - PID	<input type="checkbox"/> - Medico curante
<input type="checkbox"/> - Servizio docce	<input type="checkbox"/> - COL	<input type="checkbox"/> - Privato Sociale
<input type="checkbox"/> - Ostelli/Pensioni a basso costo	<input type="checkbox"/> - Patronato	<input type="checkbox"/> - Comunità etnica
<input type="checkbox"/> - Centro Diurno	<input type="checkbox"/> - SERT	
<input type="checkbox"/> - Agenzie lavoro	<input type="checkbox"/> - Mense	

- Altro: Nome centro:

- **Contatti con altre risorse per invio**

<input type="checkbox"/> - Servizio Emergenza Sociale	<input type="checkbox"/> - Servizi Sociali	<input type="checkbox"/> - Ambulatori
<input type="checkbox"/> - Centri di accoglienza	<input type="checkbox"/> - CdA privato Sociale	

- Altro: Nome centro:  
**Esito:**  - **Positivo**  - **Negativo**  - **ND**

- **Affidamento**

<input type="checkbox"/> - 118	<input type="checkbox"/> - Unità Mobile
<input type="checkbox"/> - TSO	<input type="checkbox"/> - Forze dell'ordine

- Altro

- **Supporto**

<input type="checkbox"/> - Ascolto	<input type="checkbox"/> - Consultazione giornali per lavoro
<input type="checkbox"/> - Indumenti	<input type="checkbox"/> - Telefono/fax
<input type="checkbox"/> - Internet	

- Altro:

- **Accompagnamento**

- Diretto (mezzi propri)  - Indiretto (mezzi altrui)

Dove: Attraverso:

**2.1.5 Scheda passaggi:** la scheda passaggi nasce dall'esigenza di avere uno strumento molto più pratico e veloce da compilare anche in presenza dell'utenza, capace di sintetizzare una serie di informazioni che poi saranno caricate nei nostri database.

DATA: _____	
ORA: _____	UTENTE: _____
-	
ita <input type="checkbox"/> stra <input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> f <input type="checkbox"/> 0-18 <input type="checkbox"/> 18-40 <input type="checkbox"/> 40-60 <input type="checkbox"/> +60 <input type="checkbox"/> I pass <input type="checkbox"/> pass rip <input type="checkbox"/> iden <input type="checkbox"/> dip <input type="checkbox"/> psych <input type="checkbox"/>	
BISOGNO: _____	
_____	
_____	
ORIENTAMENTO: _____	
_____	
_____	
NOTE: _____	
_____	
_____	
OPERATORE _____	

**Scheda contatti:** la scheda contatti è utilizzata per gli incontri che gli operatori hanno in strada e registra poche informazioni che poi saranno riprese nel colloquio presso l'help center.

Data: _____	Operatore: _____
	Volontari: _____
Utente: _____	
Richiesta: _____	
_____	
Note: _____	
_____	

**2.1.6 Diario operatori:** il diario degli operatori contiene tutte le cartelle degli utenti presi in carico e cerca di ricostruire e conservare un diario storico del rapporto con il servizio. I dati in esso contenuti, come del resto tutti gli altri dati sensibili, vengono raccolti e conservati garantendo alle persone la massima riservatezza e il massimo rispetto. La lettura dei diari è di grandissima rilevanza innanzitutto per evitare di dover ricostruire ogni volta, magari a distanza di tempo, un percorso già avviato e poi interrotto, o per avere sempre il polso della situazione e dello stato di avanzamento delle richieste che ci pervengono. Inoltre, dal punto di vista strategico progettuale, la ricostruzione di storie di vita ci aiutano a capire dov'è che spesso questi progetti naufragano, dove i servizi non sanno immedesimarsi nella propria utenza e dove l'utenza non riesce ad arrivare ai servizi che potrebbero aiutarla. E' materiale di osservazione e riflessione sia nel breve che nel lungo periodo, importante anche ai fini di migliorare o creare ex novo delle possibilità nuove, delle risposte necessarie e, al momento, inesistenti.

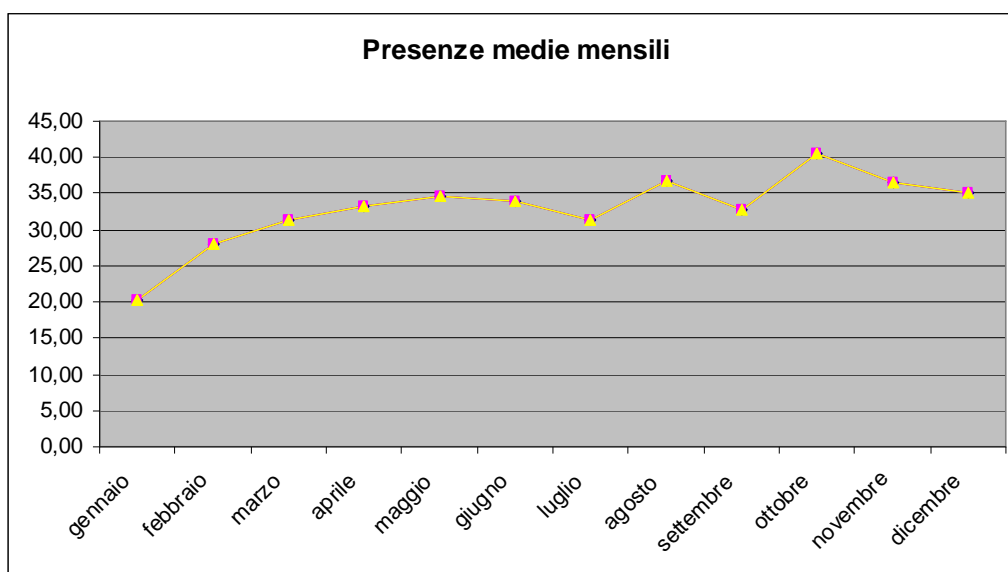
## 2.2. Lettura dei dati

### 2.2.1. Monitoraggio stazione

Le prime valutazioni che intendiamo fare fanno riferimento ai giri di monitoraggio della stazione che abbiamo fatto in diverse fasce orarie utilizzando la scheda di monitoraggio sopra riportata. Volendo cogliere i dati nella sua dimensione complessiva, abbiamo pensato di presentare dei grafici già aggregati, comprendenti tutte le rilevazioni riferite all'anno 2007. Prima di proporre il frutto di questo lavoro, però, è importante fare una precisazione di metodo: il totale delle osservazioni non coincide col numero di persone totali conosciute o viste alla stazione nel corso del 2007; infatti, le osservazioni registrano l'istantanea di una giornata, quindi molto probabilmente le persone "fisse" compaiono in gran parte delle osservazioni. In altre parole, il totale osservazioni che è di 7121 non indica che abbiamo visto 7121 persone diverse, ma che abbiamo osservato 7121 presenze distribuite in 271 osservazioni.

tot osservazioni 2007	7121
tot giri 2007	217
<b>presenze medie giornaliere</b>	<b>32,82</b>

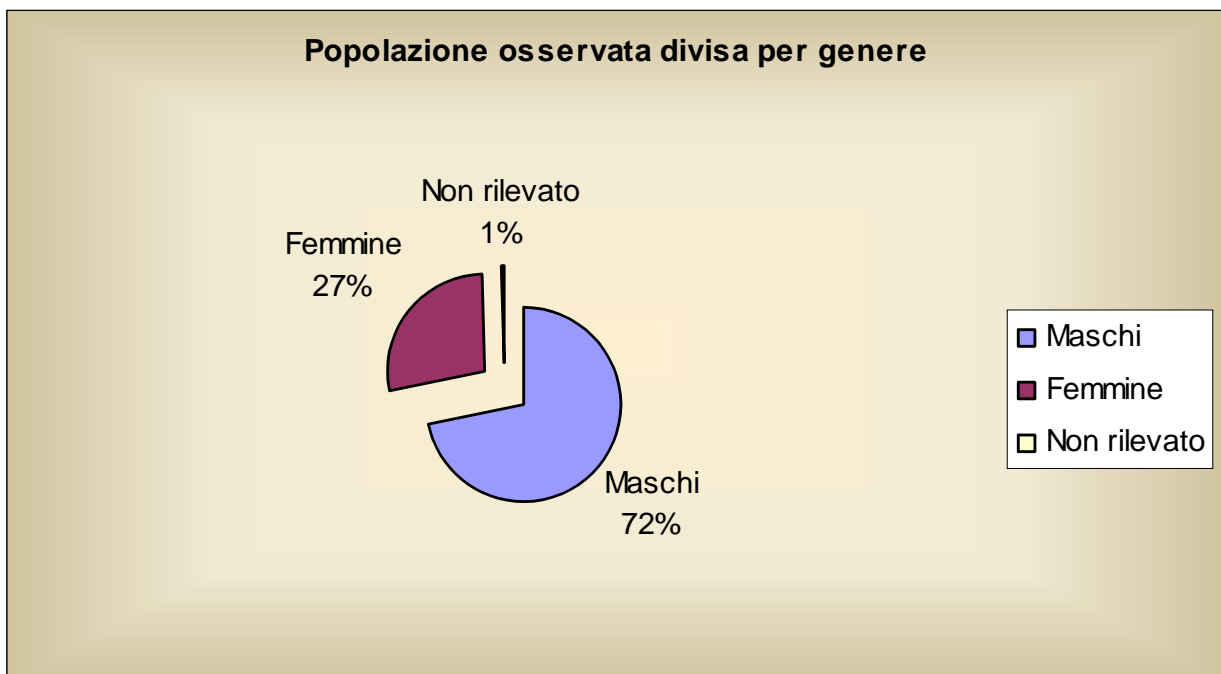
La prima tabella ci restituisce già un primo elemento importante, la presenza media giornaliera che è pari a circa 33 persone<sup>1</sup>. Ancora più interessante il grafico seguente, che ci consente di capire "l'affollamento mensile" della stazione.



<sup>1</sup> si ricorda che sul dato influisce il fatto che le rilevazioni sono state fatte in diverse fasce orarie, in modo che le ore di punta compensano quelle di minore presenza

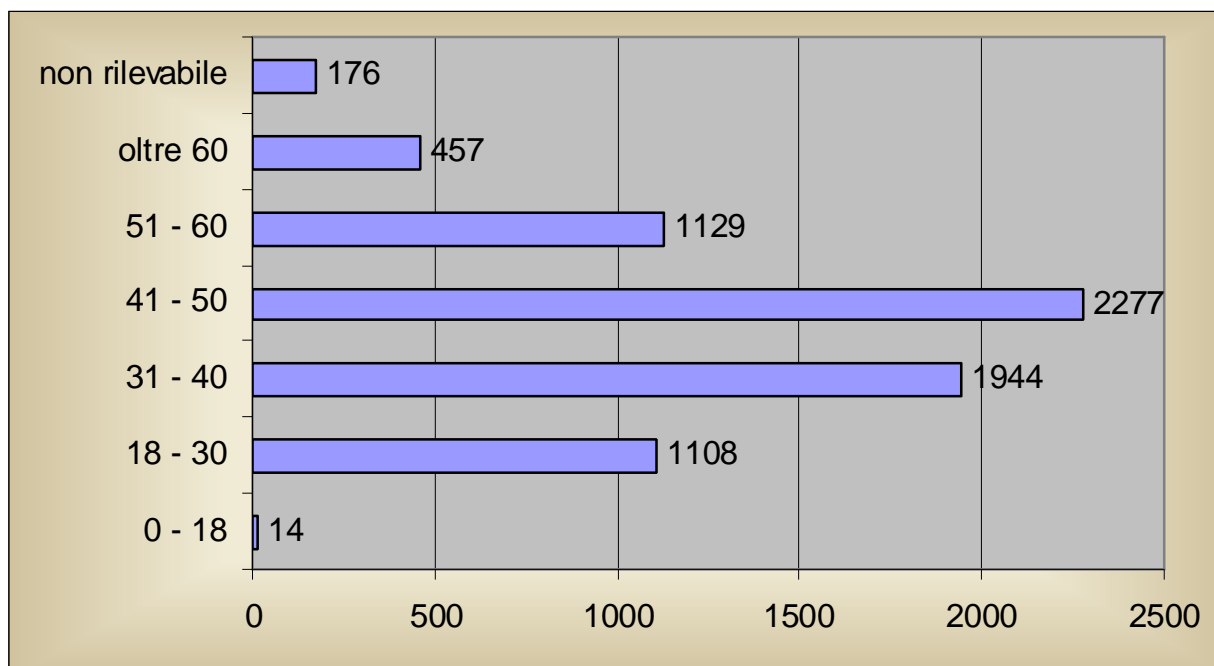
La forma della curva è quasi sempre ascendente (il che è forse riconducibile all'accresciuta conoscenza del territorio da parte degli osservatori), ma ha uno strano picco ad Agosto, in contro tendenza con l'idea che le stazioni si svuotano. In realtà, è stato facile comprendere che questa maggiore presenza è dovuta al fatto che molti servizi chiudono per ferie e l'help center si trova uno dei pochi centri di orientamento aperti e capaci di gestire situazioni di disagio (che col caldo intenso si acuiscono).

Il grafico che segue, invece, propone una distribuzione delle frequenze sulla base del genere. I dati riportati sembrano allinearsi in maniera abbastanza rispondente alle stime e alle maggiori ricerche nazionali che hanno tentato di censire (o, meglio, ipotizzare) la composizione della popolazione dei "senza dimora".



Come è facile osservare, la presenza maschile è nettamente superiore. Questo dato è forse dovuto ad una maggiore capacità dell'uomo di sopravvivere alla durezza della vita di strada, ma anche alla relativa minore varietà di bisogni rispetto alle donne. Una lettura attenta, però, non può non farci notare che anche se rappresentano poco più di un quarto della popolazione, le donne che vivono in strada hanno bisogni di urgenza differenti dagli uomini e pertanto degni di un'attenzione ed una riflessione specifica anche in fase di progettazione.

Il prossimo grafico è quello che in gergo si chiama "piramide delle età".



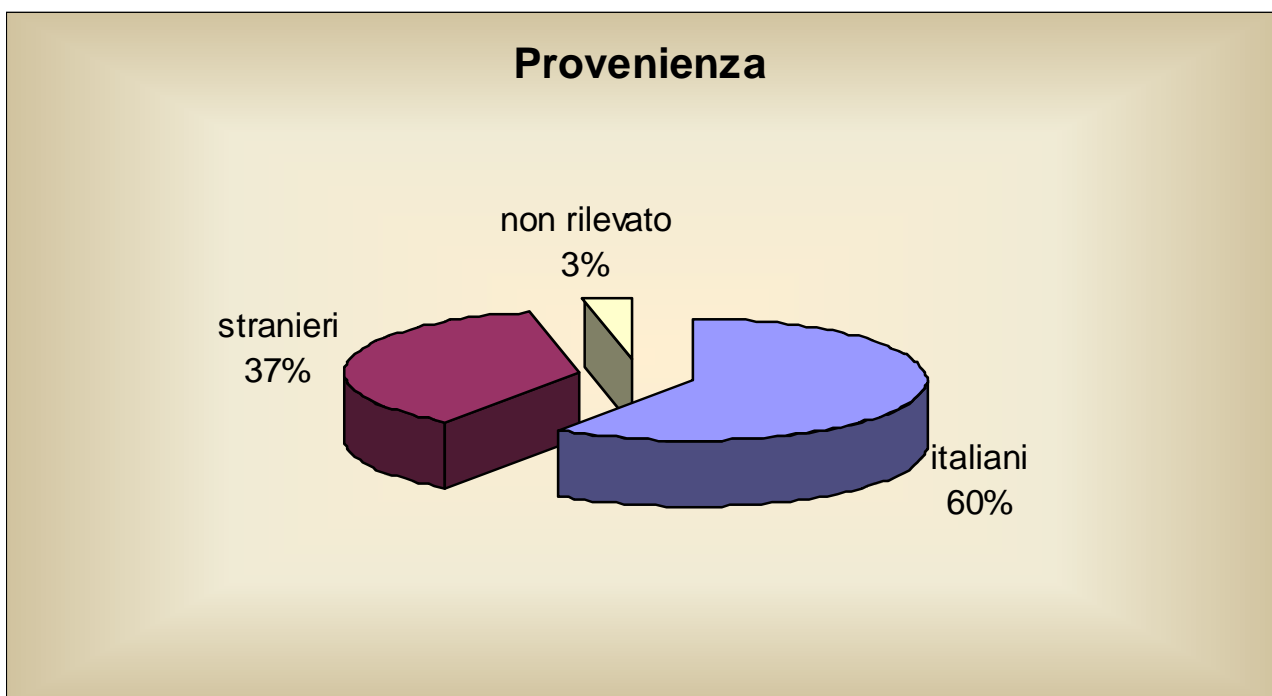
Il primo dato importante che possiamo tirare fuori dalla piramide è che se unificiamo la fascia di età 31 - 40 con la 41 - 50 otteniamo che quasi il 60% della popolazione si trova in questa posizione, cioè tra i 31 e i 50 anni.

Le classi d'età che abbiamo scelte non hanno la stessa ampiezza, per una serie di ragioni: innanzitutto la scarsa rilevanza statistica della classe 0-18 (solo lo 0.20%); in secondo luogo la scelta arbitraria di stabilire la fascia anziani da 60 e oltre, che rappresenta il 6.43% dell'intera popolazione. Infine notiamo che le due classi 18-30 e 51-60 che si attestano su valori simili, tra il 15 e il 16%.

La quota di anziani presenti che sembra relativamente bassa rispetto alla popolazione di riferimento, in realtà dovrebbe far riflettere sul fatto che questa utenza presenta molte più necessità ed ha molte difficoltà in più nell'affrontare la dura vita di strada. Inoltre, gli anziani si sono mostrati in molti casi refrattari ad ogni tipo di sostegno essendo, quasi sempre, senza dimora storici con abitudini consolidate e contrari ad ogni significativo cambiamento nella propria vicenda personale.

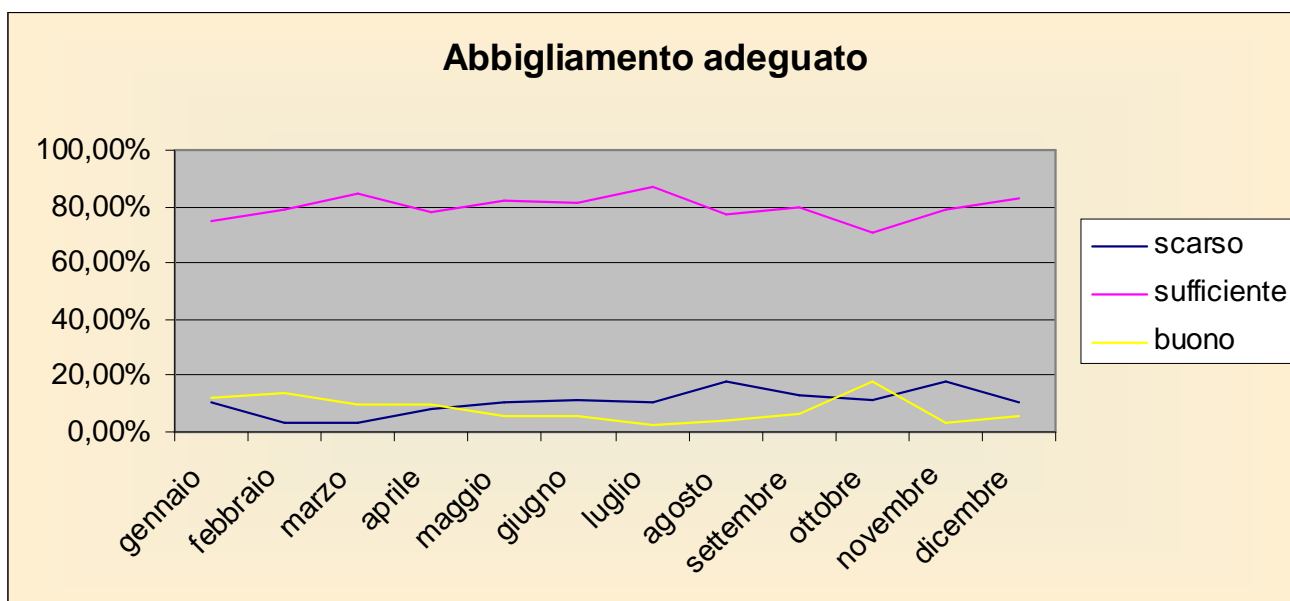
La divisione in classi d'età ci consente già di capire come gli interventi debbano essere tarati su un utenza con esigenze specifiche legate alla condizione anagrafica.

Un altro dato che presentiamo, in parziale contro tendenza rispetto alle attese e alle ricerche nazionali, è quello della presenza di senza dimora distinta in base alla provenienza (italiano straniero). Il 60% degli osservati sono italiani mentre solo il 37% stranieri. In realtà, ad un'analisi più attenta, il dato non sorprende in quanto risente del fatto che le osservazioni seguono un percorso standard che va all'interno della stazione fino alle zone esterne ma circoscritte al perimetro della stessa. Se allargassimo le osservazioni all'intera piazza Garibaldi, avremmo ragione di credere che il dato risulterebbe invertito, poiché la maggioranza degli stranieri occupa zone più esterne rispetto al nostro nucleo di osservazione.

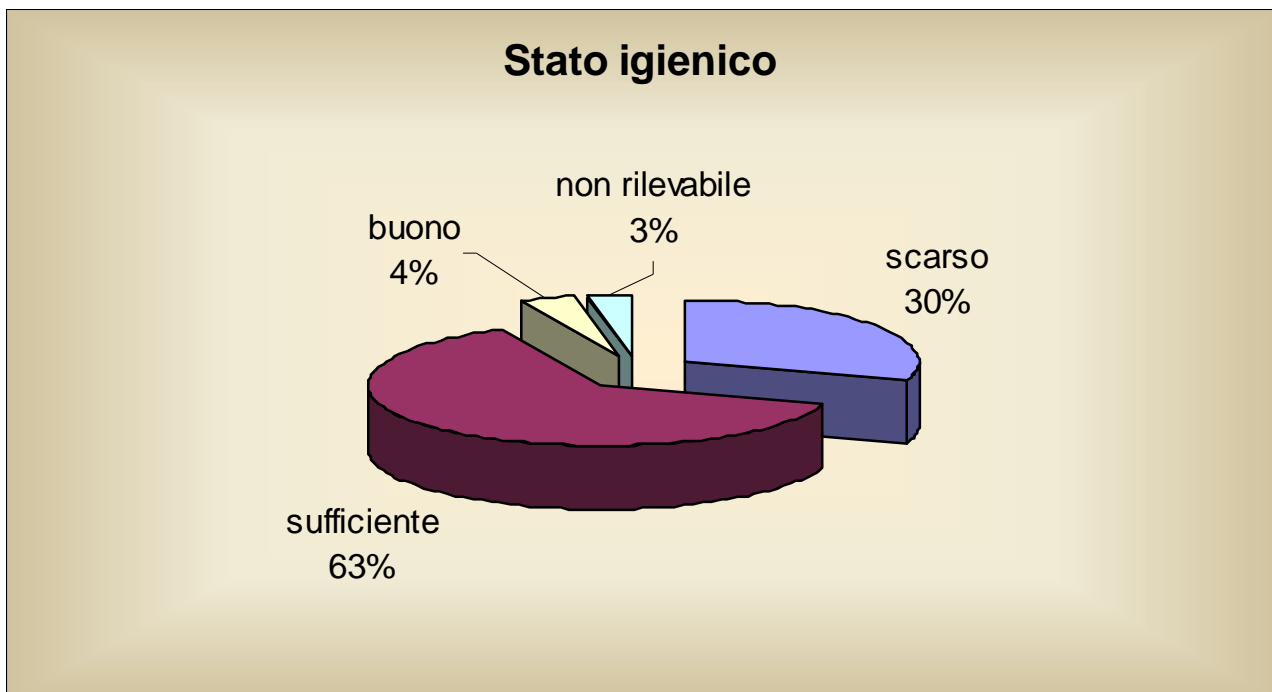


La conferma di quanto detto finora la ritroveremo nella sezione successiva di questo documento, allorché, analizzando le richieste accolte dall'help center, gli stranieri crescono al crescere delle opportunità e dei servizi che l'help center riesce ad offrire.

Le ultime due variabili che abbiamo pensato di analizzare per questo monitoraggio riguardano l'osservazione di fattori che riguardano la sfera strettamente personale del senza dimora e la cura della propria persona. La prima di queste è l'abbigliamento. Quello che è stato osservato è se, al di là di un valore prettamente estetico soggettivo, l'abbigliamento delle persone che abbiamo incontrato in strada fosse consono e funzionale alla stagione (a riparare dal freddo, a stare freschi in estate ecc). Abbiamo inoltre incrociato questo dato con il mese nel quale sono state fatte le osservazioni, anche per cercare di capire se nei mesi climaticamente avversi ci fosse una maggiore necessita di forniture di abiti e accessori. L'andamento delle curve del grafico che segue rappresentano una situazione nella quale gli estremi hanno valori molto vicini (scarso e buono), mentre in quasi l'80% dei casi il modo di vestire risulta adeguato e funzionale. Inoltre, facciamo notare che l'andamento delle curve non subisce sbalzi significativi, inducendoci a pensare che non esista una stretta correlazione tra clima e abbigliamento, o, in maniera più realistica, che i servizi territoriali riescono a sopperire alle maggiori necessità di capi di vestiario nelle fasi di emergenza climatica.



L'ultimo dato è relativo allo stato igienico e alla cura di se. Anche in questo caso abbiamo pensato di limitare le valutazioni di natura strettamente soggettiva affidandoci ad una griglia di elementi da osservare per assegnare un punteggio allo stato igienico della persona (la cura delle mani e del viso, l'attenzione al proprio "spazio di vita" ecc). Il grafico che segue riferisce ancora una volta che, nel complesso, l'attenzione all'igiene è sufficiente (nel 63% dei casi). Quello che qui colpisce, però, a differenza del grafico precedente, è la grande distanza tra gli estremi buono (4%) e scarso (30%).



Le variabili osservate, vale la pena ribadirlo, sono solo uno degli strumenti per la lettura del territorio che abbiamo utilizzato, ma saranno comunque importantissime per supportare (confermando o meno) le altre tecniche di rilevazione, anche al fine di conferire alle nostre riflessioni e alle proposte che ne verranno un maggiore spessore scientifico ed una più precisa rispondenza alla realtà.

### **2.2.2. Richieste ricevute e interventi realizzati dall'help center**

Come detto, la prima parte dell'analisi riguardava un lavoro di osservazione "puro" e completamente distaccato, dove all'osservatore era richiesto di entrare il meno possibile in contatto con le persone osservate e con il contesto. I dati che presentiamo da questo punto in poi, invece, sono desunti dalla registrazione costante del lavoro dell'help center e quindi anche frutto di un contatto più diretto con l'utenza. Inoltre, se prima parlavamo di una realtà puramente osservata, da qui in poi faremo riferimento a richieste e bisogni espliciti, ad azioni concrete per dare risposte e a storie di persone che nel chiederci un aiuto hanno deciso di condividere con noi parte della propria esperienza di vita in strada. Proprio da quest'ultima considerazione pensiamo sia utile partire, dall'ascolto come parte integrante ed importante all'interno di un servizio, ma spesso dimenticata o declassata ad operazione marginale e di scarsa rilevanza. Nella tabella che segue abbiamo registrato le richieste che ci sono pervenute, categorizzandole per macro - aree di intervento. In questo lavoro di classificazione abbiamo pensato di isolare la fase di ascolto, anche in virtù del fatto che in diversi casi alla richiesta di ascolto non seguiva un'altra richiesta di tipo materiale o di servizio. Quello che emerge, da una prima riflessione, è che la prima cosa che danno segno di avere bisogno le persone senza dimora è quello di un servizio che sappia ascoltare le persone, metterle al centro e darle importanza, rinunciando ad un'impostazione tipica dello sportello, troppo burocratizzata ed alienante al punto da allontanare l'utenza piuttosto che accoglierla.

Da questo punto di vista i dati nella tabella seguente parlano da soli: il 46,14% (ben 1183 in termini assoluti) delle richieste che abbiamo avuto all'help center sono (prevalentemente o in maniera esclusiva) richieste di ascolto. La richiesta di ascolto non è fine a se stessa e non si conclude mai con la pura e semplice "chiacchierata". In questa fase delicatissima, gli operatori provano a ricostruire insieme con le persone una storia di vita che in molti casi è andata alla deriva e a pensare, nel corso del tempo, di immaginare se esiste una strada possibile, diversa dalla vita in strada, che possa motivare la persona al cambiamento. Accanto a questo lavoro, che investe sul lungo periodo ma che mira ad obiettivi duraturi, viene fatto anche un lavoro di accompagnamento e orientamento al soddisfacimento di bisogni e necessità quotidiane, talvolta di sopravvivenza. Le altre categorie della tabella presentano una tipologia di richiesta che evidenzia il fatto che le principali difficoltà che affliggono le persone che vivono in strada sono la mancanza di un posto in accoglienza 14,35 % (non sempre e non solo semplicemente un "tetto") e la mancanza di un lavoro

(13,34 %) che possa consentirgli di provvedere a se stesso e alle persone che gli stanno accanto.

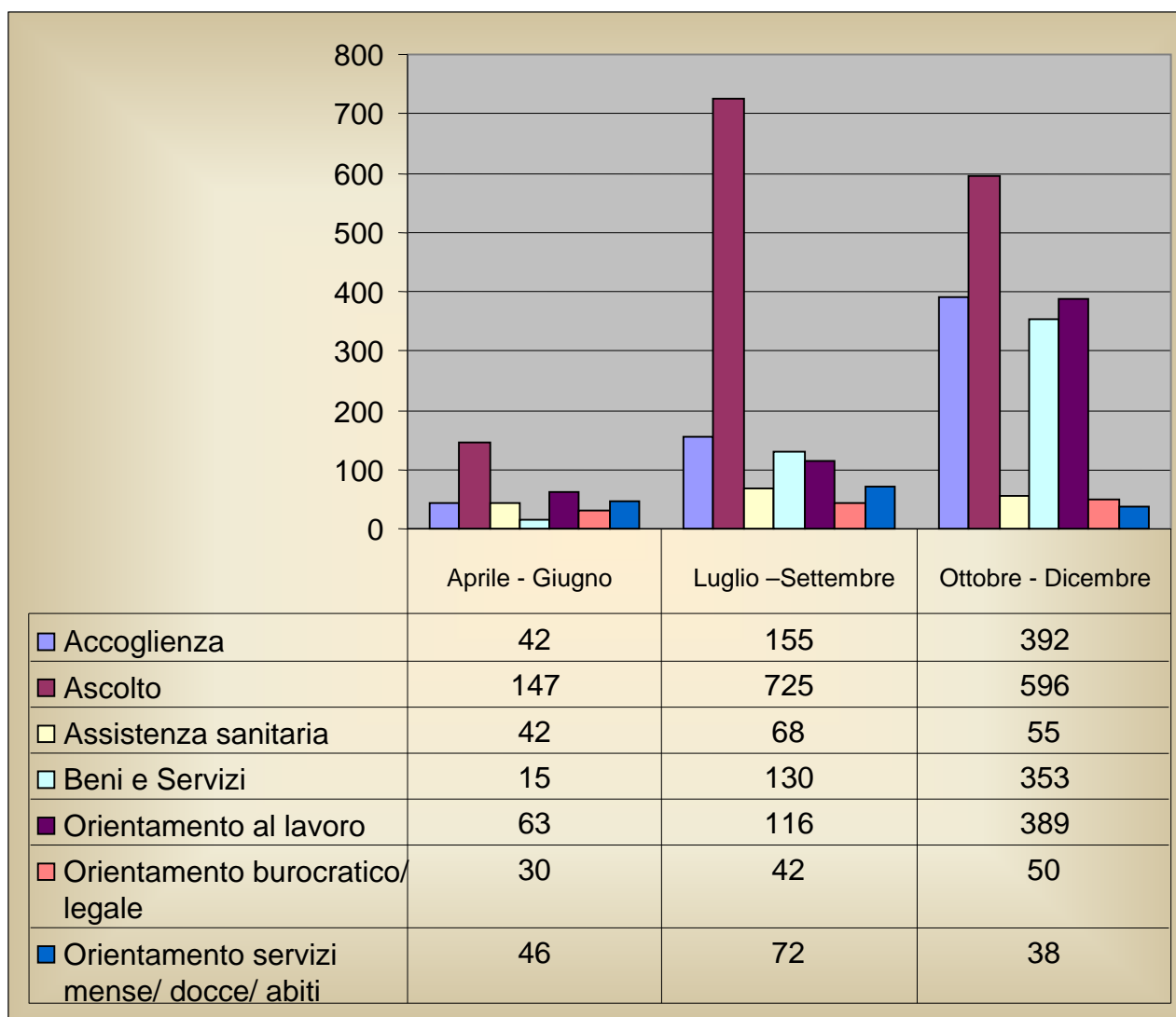
<b>Richieste aprile/novembre 2007</b>		
<b>tipologia di richiesta</b>	<b>V.a.</b>	<b>%</b>
<b>Ascolto</b>	<b>1183</b>	<b>46,14</b>
<b>Accoglienza</b>	<b>368</b>	<b>14,35</b>
<b>Orientamento al lavoro</b>	<b>342</b>	<b>13,34</b>
<b>Beni e Servizi</b>	<b>279</b>	<b>10,88</b>
<b>Orientamento servizi mense/ docce/ abiti</b>	<b>148</b>	<b>5,77</b>
<b>Assistenza sanitaria</b>	<b>142</b>	<b>5,54</b>
<b>Orientamento burocratico/ legale</b>	<b>102</b>	<b>3,98</b>
<b>Tot</b>	<b>2564</b>	<b>100</b>

Continuando a ragionare sui dati aggregati, possiamo vedere che le richieste di beni e servizi ammontano al 10,88%. Questo dato è forse un po' troppo generico per essere commentato in maniera puntuale, ma è anche importante per rafforzare l'idea che le richieste ricevute rappresentano solo in minima parte richieste di tipo materiale.

Gli incroci e le possibilità di analisi che ci consentono questi dati sono davvero numerose. Tra queste, abbiamo provato a dettagliare maggiormente le richieste isolandole per tre trimestri: Aprile - Giugno, Luglio - Settembre e Ottobre - Dicembre, in maniera da coprire l'intero arco di apertura all'utenza dell'help center.

La tabella che segue evidenzia come questa operazione apre il campo a riflessioni di natura sostanzialmente differente e più puntuale.

Se alcune tipologie di richiesta sono cresciute in maniera costante (magari favorite da un radicamento progressivo del servizio sul territorio), alcune riflessioni vanno fatte per due tipologie che hanno avuto il picco nel secondo trimestre osservato (Luglio - Settembre): Assistenza sanitaria e Orientamento servizi mensa docce e abiti. Con molta probabilità, il crescere di queste richieste in maniera anomala in estate, è dovuto alla chiusura di molti servizi pubblici e del privato sociale che durante il resto dell'anno hanno avuto il merito di assorbire gran parte delle richieste di questo genere. La valutazione dell'help center comprende anche questi periodi di osservazione poiché non ha mai sospeso il servizio ed ha garantito la sua presenza presso la stazione per tutti i giorni dell'anno 2007.



Un'ultima considerazione per questo grafico va fatta sulla crescita anomala di alcune variabili nell'ultimo trimestre, specie quella che riguarda accoglienza e orientamento al lavoro. La principale motivazione sta forse nel fatto che nell'ultimo trimestre l'help center ha intensificato gli sforzi per dare risposta a questi due bisogni, da un lato dedicando degli spazi settimanali esclusivamente all'orientamento lavorativo, dall'altro potendosi avvalere

della possibilità di indirizzare le richieste di accoglienza presso il centro la Tenda (possibilità che sono più che triplicate grazie al progetto “Un Natale per noi” per l'emergenza freddo).

Queste ultime considerazioni hanno anche il merito di far emergere un'utenza che reagisce in maniera estremamente positiva laddove si progettano interventi e servizi “a portata d'uomo”, accessibili e rispondenti alle esigenze del territorio, sfatando anche il luogo comune ormai troppo abusato che i senza dimora “scelgono di vivere in strada”.

### 2.2.3 Utenza dell'help center

Fin qui abbiamo riportato le tipologie di richiesta che pervengono direttamente all'help center. Ma chi sono le persone che si rivolgono a questo servizio, intravedendo un potenziale luogo dove trovare una risposta ai propri bisogni?

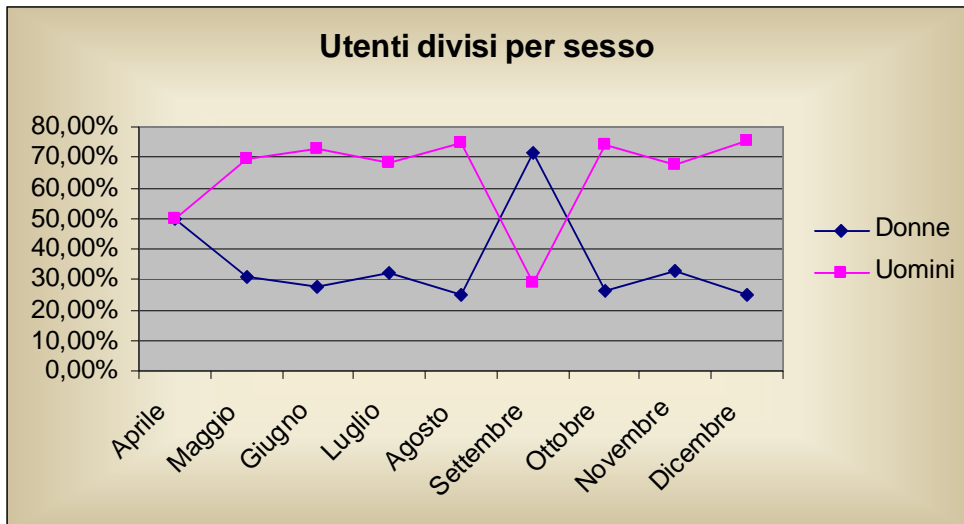
La tabella e i grafici che seguono tentano di dare una risposta proprio a questo interrogativo, dividendo i nostri utenti tra maschi e femmine e tra italiani e stranieri. I casi riportati sono relativi a persone che hanno deciso di frequentare l'help center in maniera più costante, condividendo un progetto di vita e per i quali il servizio ha messo in piedi una sorta di “presa in carico”, seguendoli in diverse circostanze con un approccio che mette al centro la persona piuttosto che la singola problematica.

TIPOLOGIA UTENTI		Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	totale
Utenti	Donne	15	12	12	17	10	25	13	32	17	121
	Uomini	15	27	32	36	30	10	37	66	52	238
	totale	30	39	44	53	40	35	50	98	69	389
	Italiani	26	25	32	24	24	24	25	23	16	203
	Stranieri	4	14	12	29	16	11	25	75	53	186
	totale	30	39	44	53	40	35	50	98	69	389

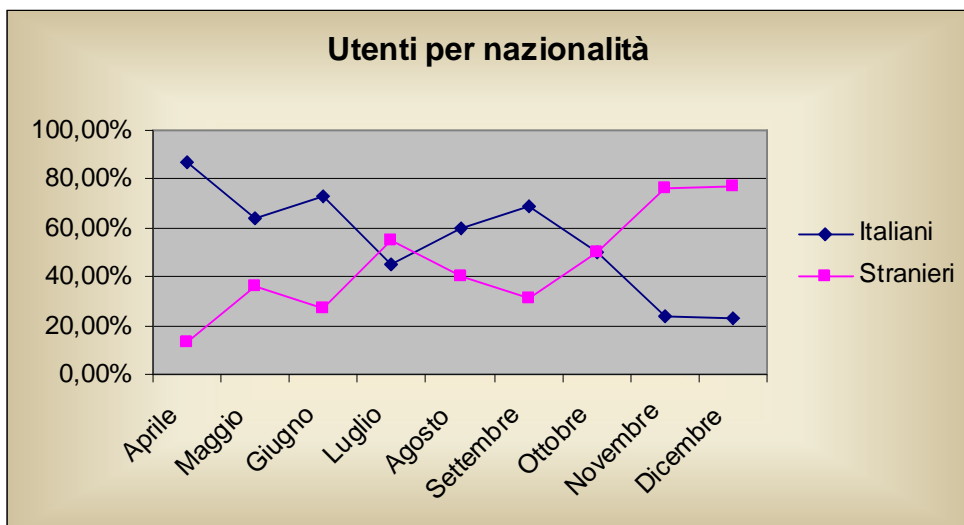
Dalla tabella sopra riportata ricaviamo una prima informazione importante: le persone che hanno chiesto di avere dal servizio un aiuto più ampio della semplice richiesta singola (una mensa, un ospedale ecc) ammontano, da aprile a dicembre 2007, a 389.

Il lavoro che è stato messo in piedi per queste persone è nato sulla base di una serie di incontri, dai quali è scaturita una “pianificazione” di obiettivi successivi e propedeutici indirizzati alla riconquista della propria autonomia e della gestione attiva della propria vita.

Le 389 persone seguite dall'help center sono così suddivise: 121 donne e 238 uomini, 203 italiani e 186 stranieri. Presi sotto forma aggregata forse non dicono molto questi dati, ma i grafici seguenti rappresentano gli stessi dati distribuiti mese per mese:



Il primo grafico presenta una serie di anomalie: innanzitutto, partendo da una distribuzione perfettamente equa tra maschi e femmine, nei mesi successivi si registra un progressivo aumento dell'utenza maschile a scapito di quella femminile; ma un dato ancora più particolare 'è il brusco e apparentemente ingiustificato crollo della presenza maschile e l'aumento di quella femminile. La difficoltà a contestualizzare questo dato è molta e probabilmente può essere compresa forse con l'ampliamento del servizio di mediazione culturale verso un'utenza prevalentemente femminile e proveniente dall'est europeo.



Il grafico sopra riportato, invece, testimonia quanto detto precedentemente: per intercettare l'utenza straniera occorre mettere in piedi servizi concreti e dedicati ad un

particolare tipo di esigenze. In particolare, con l'ampliamento delle possibilità di accoglienza e l'apertura di uno sportello di "orientamento" lavorativo, negli ultimi mesi del 2007 l'utenza straniera è cresciuta in maniera vertiginosa.

### **2.3 Ulteriori servizi / azioni realizzati dall'help center**

Oltre all'attività ordinaria e stabilita da progetto, l'help center ha messo in piedi una serie di azioni che ha ritenuto importanti per la gestione delle emergenze sociali, per la comprensione del territorio di riferimento e per la divulgazione e la condivisione delle attività e degli stessi dati raccolti.

Alcune di queste attività non si sono mai del tutto formalizzate, essendo anche allo studio i metodi e le risorse da impiegarsi in maniera sistematica. Altre, invece, facendo leva esclusivamente su risorse e competenze interne, sono diventate delle vere e proprie prassi operative:

- **Sportello orientamento lavorativo:** una mattina a settimana, il giovedì, vengono dedicate quattro ore esclusivamente all'orientamento per persone in cerca di occupazione. Questo servizio, lungi dall'essere una vera e propria opportunità di trovare un lavoro, ha come principale obiettivo quello di orientare le persone a compiere in fasi successive percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro, individuando ad esempio percorsi formativi professionalizzanti, scuole di italiano per stranieri, redazione di curriculum vitae, consultazione di annunci e preparazione ai colloqui ecc. Chiaramente, restando l'attività principale dell'help center quella della gestione del disagio sociale, lo sportello diventa anche occasione per conoscere le persone che vivono per strada ed approfondire aspetti della propria vita che vanno anche al di là della pura ricerca di occupazione.
- **Servizio telefonate urgenti:** molto spesso ci è stato richiesto di poter usare il nostro telefono per motivi urgenti. Dopo aver riflettuto attentamente su questa richiesta, abbiamo deciso di mettere a disposizione questo servizio solo per chi, condividendo un progetto con noi, avesse necessità di utilizzare il telefono per azioni funzionali al raggiungimento degli obiettivi che avremmo condiviso (contatti con strutture sanitarie e SERT, telefonate di lavoro, Telefonate volte a tentare un ricongiungimento familiare ecc). Tutte le telefonate annotate su un apposito registro, ci hanno fornito un ulteriore strumento per monitorare la tipologia di richiesta.

- **Attività di comunicazione e divulgazione del servizio:** se da un lato, per farci conoscere dall'utenza abbiamo investito molto sul lavoro di strada, dall'altro abbiamo avuto l'esigenza di divulgare il servizio presso enti pubblici e del privato sociale coi quali, quotidianamente ci siamo trovati a dover lavorare. Per raggiungere questo scopo abbiamo messo in atto diverse azioni, che vanno dalla realizzazione di manifestini e brochure informative, fino alla creazione di un sito web dedicato. Inoltre, abbiamo istituito una sorta di database che raccoglie e classifica tutti i servizi della rete con la quale abbiamo collaborato e ne registra anche aggiornamenti, contatti successivi e tipologia di servizio offerto. Col tempo, questo strumento si è rilevato essere fondamentale per la gestione e l'ottimizzazione del tempo lavorativo e per la varietà delle risposte che ci consente di offrire.
- **Attività di ricerca e condivisione a livello nazionale:** l'attività di monitoraggio del progetto si è col tempo intensificata ed allargata, arrivando ad essere una vera e propria attività di ricerca sul tema del disagio sociale e dei senza dimora. Tutti i dati contenuti in questo monitoraggio e molti altri (che per ovvie ragioni di spazio non proponiamo) contribuiscono in maniera continua e sistematica ad accrescere le conoscenze in merito all'area d'intervento nella quale operiamo. Inoltre, la partecipazione all'osservatorio nazionale ONDS, ci ha consentito anche di avere continui confronti e scambi con altre città che ospitano help center o realtà simili, tramite la partecipazione di seminari trimestrali dedicati proprio agli operatori di help center. Uno di questi seminari è stato proprio organizzato e gestito dall'help center di Napoli ed ha affrontato il difficile tema dei senza dimora e delle dipendenze da alcol e droghe.

Molte altre attività si sono potute mettere in piedi grazie ad un continuo e fruttifero scambio con altre realtà napoletane che ci mettono all'oggi in grado di poter offrire un ventaglio di risposte ampio ed articolato, anche se l'emergere di "bisogni nuovi" ci porta di continuo a dover ridisegnare la mappa dei bisogni e a cercare delle strade nuove e spesso ancora inesistenti.

## 2.4 Monitoraggio e verifica obiettivi progettuali

Il monitoraggio e la verifica degli obiettivi dopo un anno di lavoro ha un senso se, progetto alla mano, si riesce a verificare punto per punto se le azioni perseguite e realizzate rispondono a quelle ideate. Pertanto, di seguito riportiamo la parte del progetto le mani che parla della realizzazione dell'help center e di quali debbano essere gli obiettivi da raggiungere e le azioni da realizzare.

### *Obiettivi:*

L'idea di costituire un *Help Center* all'interno della stazione, sulla scia delle esperienze di Roma e Milano, nasce proprio dalla forte esigenza di perseguire i seguenti obiettivi:

- diventare un punto di *ascolto* e *orientamento* per tutte le persone che vivono in situazione di forte disagio sociale all'interno della Stazione.
- diventare un'*interfaccia* privilegiata tra le situazioni di disagio e le istituzioni pubbliche e del privato sociale che sono già impegnate sul campo in progetti di contrasto del disagio e dell'emarginazione;
- integrarsi con le attività del Binario della Solidarietà, per offrire un ventaglio di interventi innovativi e a sostegno di quelli già esistenti.

### *Azioni*

L'help center sarà collocato all'interno della Stazione e avrà la funzione di:

1. Sportello di ascolto e di orientamento di diverse tipologie di persone (tossicodipendenti, alcolisti, immigrati, senza fissa dimora, prostitute, omosessuali...);
2. Osservatorio permanente dei bisogni e delle richieste di aiuto degli utenti per fini di ricerca, mediante schede e/o relazioni che gli operatori redigeranno successivamente ai contatti;
3. Accompagnamento degli utenti verso le strutture di accoglienza del territorio.
4. Coordinamento centrale, cioè messa in rete delle risorse e degli interventi presenti sul territorio.
5. Curare i rapporti con gli Help Center di altre città quali Roma e Milano.

A questo punto, riprendendo le pagine precedenti, abbiamo gli strumenti per verificare la rispondenza tra obiettivi presunti e obiettivi raggiunti, che proviamo a sintetizzare nella tabella che segue:

## Obiettivi

Obiettivi del progetto	Obiettivi raggiunti
<p><i>diventare un punto di <b>ascolto</b> e <b>orientamento</b> per tutte le persone che vivono in situazione di forte disagio sociale all'interno della Stazione.</i></p>	<p>Nel corso del 2007 abbiamo ricevuto 2564 di aiuto su temi anche lontanissimi che attengono la sfera del sociale e del socio – sanitario. 389 persone sono state “prese in carico dall’help center e seguite in maniera permanente e condivisa. Abbiamo realizzato una mappatura del disagio sociale nella stazione di piazza Garibaldi ed abbiamo monitorato quotidianamente l’evoluzione delle realtà e dei bisogni.</p>
<p><i>diventare un’<b>interfaccia</b> privilegiata tra le situazioni di disagio e le istituzioni pubbliche e del privato sociale che sono già impegnate sul campo in progetti di contrasto del disagio e dell’emarginazione;</i></p>	<p>Per quanto riguarda il servizio in stazione siamo entrati in contatto con tutti i gruppi che fanno servizio in stazione (dal camper del comune a quello dell’ASL, a tutti i gruppi di volontari che portano cene, abiti ecc) coi quali abbiamo condiviso diverse occasioni operative. Inoltre, viste le richieste, abbiamo aperto la rete a tutta la realtà napoletana e non, schedando tutte le risorse presenti in ogni settore d’intervento e cercando di conoscerne personalmente i responsabili, le prassi e le forme di erogazione del servizio.</p>
<p><i>integrarsi con le attività presenti all’interno della stazione, per offrire un ventaglio di interventi innovativi e a sostegno di quelli già esistenti.</i></p>	<p>In diverse occasioni abbiamo avuto modo di condividere col binario della solidarietà una serie di casi ed interventi. Col tempo, però, la cosa si è dimostrata un po’ più difficile per questioni interne al Binario. Abbiamo continuato però questo lavoro in maniera privilegiata con altri realtà cattoliche e laiche che si sono mostrate desiderose di avere un approccio condiviso e di contribuire, ognuno con le proprie competenze, ad offrire una risposta integrata alle persone disagiate.</p>

## Azioni

Azioni previste dal progetto	Azioni realizzate
<p><i>Sportello di ascolto e di orientamento di diverse tipologie di persone (tossicodipendenti, alcolisti, immigrati, senza fissa dimora, prostitute, omosessuali.....);</i></p>	<p>La tipologia di utenza è stata talmente variegata al punto da comprendere un utenza ben più articolata di quella ipotizzata in fase progettuale. Inoltre, se da un lato è stato utile definire categorie di disagio, nei confronti dell'utenza abbiamo sempre privilegiato la centralità della persona, nel pieno rispetto della filosofia di lavoro del Centro la Tenda.</p>
<p><i>Osservatorio permanente dei bisogni e delle richieste di aiuto degli utenti per fini di ricerca, mediante schede e/o relazioni che gli operatori redigeranno successivamente ai contatti;</i></p>	<p>Tutti i dati contenuti nel presente lavoro sono frutto proprio di una grande attenzione anche alla fase di ricerca e comprensione del fenomeno. Gli strumenti di raccolta che abbiamo presentato in precedenza sono parte integrante dell'investimento che abbiamo fatto in questa direzione e la portata dei dati raccolti ha un potenziale analitico sicuramente non esauribile nell'ambito di questa relazione.</p>
<p><i>Accompagnamento degli utenti verso le strutture di accoglienza del territorio.</i></p>	<p>L'accompagnamento ai servizi non sempre deve essere inteso come un'azione fisica (accompagnare di persona al servizio) bensì come l'aprire una strada, facilitare l'accesso, monitorare i risultati e la prestazione resa dalle altre strutture. In realtà, però, spesso è stato necessario anche l'accompagnamento fisico delle persone per dare garanzia della prestazione del servizio, anche se la carenza di mezzi ci ha reso difficile garantire questo tipo di servizio.</p>
<p><i>Coordinamento centrale, cioè messa in rete delle risorse e degli interventi presenti sul territorio.</i></p>	<p>L'idea di coordinare gli interventi e le risorse territoriali, in realtà, non è stato un obiettivo perseguito, ma in molti casi si è verificato nei fatti. In particolare, per le persone prese in carico, abbiamo ritenuto importante condividere e mettere in relazioni i diversi apporti che sono venuti da diverse direzioni. Essendo l'help center la regia di questi interventi, si è venuta a realizzare una centralità del servizio nei confronti delle risorse coinvolte negli interventi.</p>
<p><i>Curare i rapporti con gli Help Center di altre città quali Roma e Milano.</i></p>	<p>Gli scambi con gli help center di Roma e del resto d'Italia sono stati frequenti e intensi. In particolare con Roma abbiamo</p>

	<p>condiviso prassi operative ed abbiamo avviato un confronto circa la raccolta dati e la gestione dei rapporti con la rete. Inoltre, abbiamo preso parte a tutti i seminari nazionali e ne abbiamo organizzato uno relativo al tema delle dipendenze. In queste occasioni, il confronto con gli altri operatori ha portato anche ad avere maggiore forza nel porre questioni ancora aperte che impediscono o rallentano il nostro lavoro e penalizzano oltre modo le persone disagiate.</p>
--	--

Ci preme ribadire che le tabelle sopra riportate sono solo parte del lavoro dell'help center, che col passare del tempo ha ampliato il proprio raggio d'azione sia in termini di servizio sia in termini di copertura geografica. Quello che inoltre resta fuori da questa relazione è l'insieme delle riflessioni che un anno di lavoro ci hanno portato a fare in termini di progettazione ed idee, ma anche in termini di rilevazione di bisogni nuovi che necessitano un approccio differente al tema del disagio sociale in generale e dei senza dimora in particolare. Rimandiamo pertanto ad altre occasioni un lavoro più qualitativo e propositivo, che abbia come fine ultimo il rispetto della persona nella sua individualità e della sua personale ed unica esperienza di vita.

Nel paragrafo successivo questo discorso viene solo abbozzato, anche nella speranza di poter coinvolgere i destinatari di questo lavoro in un proficuo scambio di impressioni, idee ed osservazioni che poi, in ultima analisi, contribuiscono alla realizzazione di un sistema di servizi integrati e partecipati.

## 2.4 Analisi e stimoli per la progettazione di interventi mirati

Come anticipato, in questa sezione ci occuperemo solo di fornire degli input per la progettazione d'interventi che, sulla base delle rilevazioni che abbiamo effettuato e della nostra esperienza quotidiana nella gestione del servizio, sembrano essere le nuove "urgenze sociali" che reclamano di essere ascoltate. In virtù di questo, si preferisce individuare delle macro aree d'intervento, senza la pretesa di essere ne esauritivi ne completi:

- 1. Lavoro** Non diremmo niente di nuovo se individuassimo nell'argomento del lavoro una delle emergenze sociali più impellenti e degne di una risposta istituzionale. Nel nostro micro universo di riferimento, però, la questione è (se possibile!) ancora più complessa. L'utenza dell'help center, prevalentemente senza dimora, che ci ha fatto richiesta di trovargli un'occupazione, è un'utenza multi problematica: tossicodipendenti, persone con lievi disturbi psichiatrici, immigrati irregolari, clandestini ecc. E' presto evidente che per molte di queste persone non solo non esistono opportunità lavorative, ma non esistono neanche i percorsi da avviare per metterli in condizione di fare una seria ricerca lavorativa. Inoltre, considerando che in molti casi il lavoro può essere il fattore determinante per un significativo reinserimento sociale, la mancanza di progetti atti a disegnare un percorso che preveda come sbocco l'occupazione è, sia per la pubblica amministrazione sia per il cittadino, onerosa.
- 2. Alcol - dipendenza** Come detto precedentemente, nell'attività di partecipazione all'osservatorio nazionale sul disagio e la solidarietà, l'help center ha organizzato un seminario qui a Napoli che aveva come obiettivo principale quello di focalizzare l'attenzione sul tema delle dipendenze da alcol e da sostanze stupefacenti. La proposta di puntare l'attenzione sul tema delle dipendenze si ispira alla necessità di offrire un contributo alla comprensione di un fenomeno in costante cambiamento, avvalendosi anche della più che ventennale esperienza della Tenda. L'esperienza che l'help center ha portato nel seminario si rifà alla constatazione quotidiana che, mentre per le tossicodipendenze esiste una collaudata percezione istituzionale del problema (dai SERT alle comunità), per ciò che attiene la dipendenza da sostanze alcoliche vi è ancora una grande difficoltà a percepire il problema e le sue ripercussioni. Questa difficoltà ha conseguenze anche sulla realizzazione di servizi dedicati, tant'è vero che per indirizzare un alcol - dipendente le strutture sono poche e, spesso, male organizzate.

- 3. Accoglienza e re-inserimento sociale** La prima volta che abbiamo pensato alla tipologia dell'accoglienza che si voleva mettere in piedi presso il centro la Tenda, molte considerazioni ci hanno fatto pensare che la vera emergenza fosse il "primo livello", l'accoglienza per situazioni di emergenza sociale. Questa idea ha poi trovato un forte riscontro nei fatti, giacché il nostro centro ha ospitato e ospita tuttora gran parte delle persone che non riescono in nessun modo ad immettersi in circuiti istituzionali di assistenza e versa in situazioni di grande difficoltà. L'attenzione a queste situazioni, ha però fatto maturare anche un'altra serie di riflessioni: esistono dei livelli successivi di accoglienza che portano la persona a riacquisire gli strumenti che gli possono consentire un reinserimento sociale? Vale ancora la pena parlare di prima e seconda accoglienza, se poi è il passaggio dall'assistenza "alla persona" all'indipendenza "della persona" a mancare del tutto? Vale la pena interrogarsi su cosa si può fare per colmare questo vuoto?
- 4. Ampliamento del territorio di riferimento per la rilevazione del disagio e le possibilità di risposta da offrire** L'help center ha una copertura del territorio limitata alla stazione centrale di Piazza Garibaldi e alle zone attigue. Questo campo d'azione trova la sua ragion d'essere nel fatto che le stazioni si trovano ad essere un luogo molto frequentato dalle persone senza dimora, ma anche luogo di protezione, di passaggio, di incontro, di partenza e di arrivo. Approfondendo la conoscenza personale della nostra utenza abbiamo trovato numerose conferme relative al fatto che la stazione è un luogo percepito come "preferibile" da chi vive in strada, luogo dove trovare in maniera più accessibile la strada per dare soddisfazione ai propri bisogni primari di vita. La stazione è quindi un luogo fisico e al tempo stesso un "luogo simbolo" e le sue caratteristiche possono riprodursi in zone diverse della città che hanno però in comune i tratti distintivi di cui sopra. Una prima analisi del territorio ci ha consentito di individuare altri due nuclei con queste caratteristiche, dislocati presso la stazione di Campi Flegrei e presso la stazione di Mergellina. In queste zone vivono persone che hanno una grandissima difficoltà ad entrare in contatto con i servizi, degli "invisibili" nel vero senso del termine, che passano tutta la giornata a vagare e a cercare posti dove vivere senza essere "cacciati". L'idea di portare il servizio dell'help center (servizio nato su misura per le stazioni, appunto) in queste zone dove il disagio è meno visibile e più lontano, potrebbe tramutarsi in un servizio mobile di supporto alle principali stazioni, in costante contatto con l'help

center centrale che agisce in maniera coordinata con le altre unità di pronto intervento sociale.

Progetto 'LE MANI'

CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNO

Via Sanità 95/96

# MONITORAGGIO

**Attività realizzate**

**dal 03 agosto al 17 dicembre 2007**

Associazione Centro 'La Tenda' Onlus

## Premessa

Le attività del Centro di Accoglienza Notturno sono partite il 30 luglio 2008 con l'obiettivo principale di offrire ospitalità a tutte le persone che vivono in strada ed hanno il bisogno di essere accolte per un periodo di tempo limitato.

Gli invii vengono effettuati regolarmente dall'Help Center Napoli, dopo un colloquio di conoscenza con la persona interessata.

L'accoglienza non è di tipo assistenziale, ma di supporto ai reali bisogni della persona, quindi mangiare dormire, fare una doccia e il cambio abito.

Le persone accolte in rete con l'help center e le risorse del territorio vengono stimolate al fine di intraprendere un percorso di re-integrazione sociale e/o sanitario.

## Criteri di accesso

Le richieste di un posto letto sono state accolte dagli operatori dell'Help Center Napoli, e filtrate in base a precisi criteri di accesso concordati con i referenti del Servizio Politiche di Inclusione Sociale del Comune di Napoli, al fine di **garantire una reale rispondenza tra il bisogno dell'utente e la capacità di soddisfare le richieste della struttura.**

I criteri di accesso basandosi sul **principio dell'inclusività** hanno consentito di realizzare un'accoglienza soprattutto di bassa soglia, offrendo risposta certa a tutte quelle situazioni di emergenze che non hanno trovato accesso presso le strutture pubbliche e del privato sociale territoriale.

L'ospitalità è stata prevista per un tempo massimo di 3 giorni; la prima sera è di prova. La permanenza oltre i tre giorni viene puntualmente valutata rispetto al progetto di vita che l'équipe di lavoro sta realizzando con la persona e in rete delle risorse coinvolte nel processo.

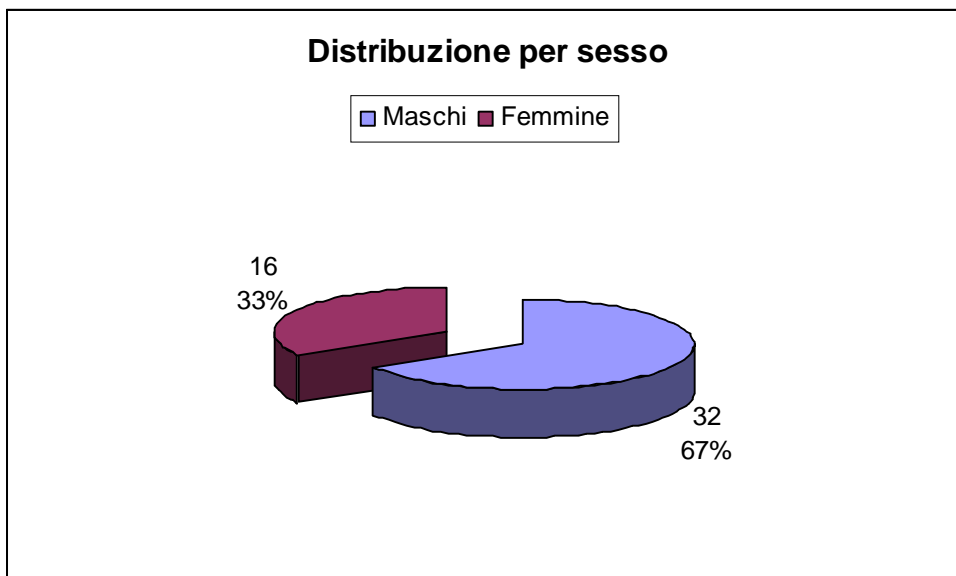
## Tipologia delle persone accolte

Al Centro di Accoglienza Notturmo hanno avuto accesso persone senza dimora:

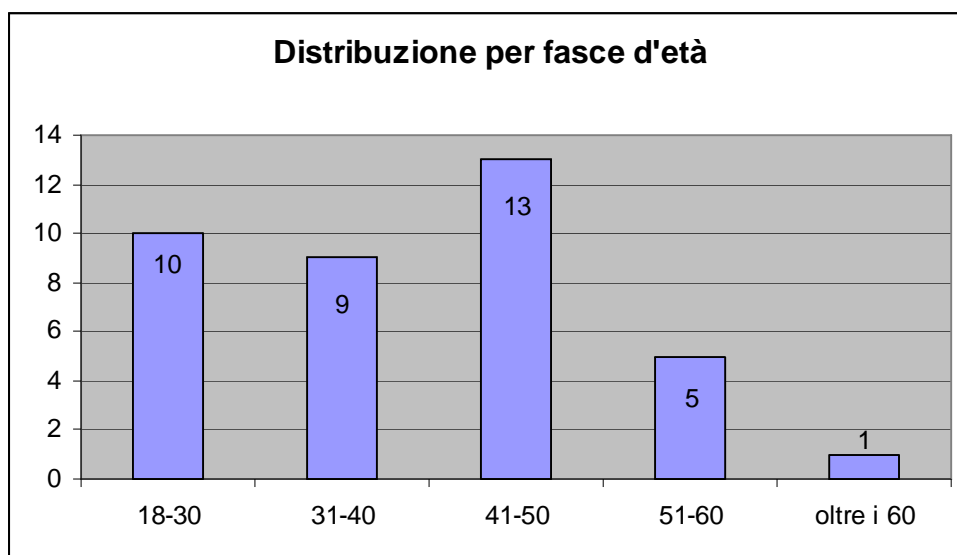
- maschi femmine;
- di età superiore ai 18;
- comunitari ed extracomunitari;
- con documento di riconoscimento
- senza documento di riconoscimento;
- donne in gravidanza, soprattutto in stato di emergenza;
- in stato di alterazione dovuto all'uso di sostanze stupefacenti e /o alcoliche;
- con problemi di natura psichiatrica.

Questa rilevazione chi ha dimostrato che il senza dimora difficilmente si può inquadrare in uno standard prevedibile; le variabili in gioco sono molteplici e intercorrelate in maniera tale da accrescere il grado di complessità del fenomeno.

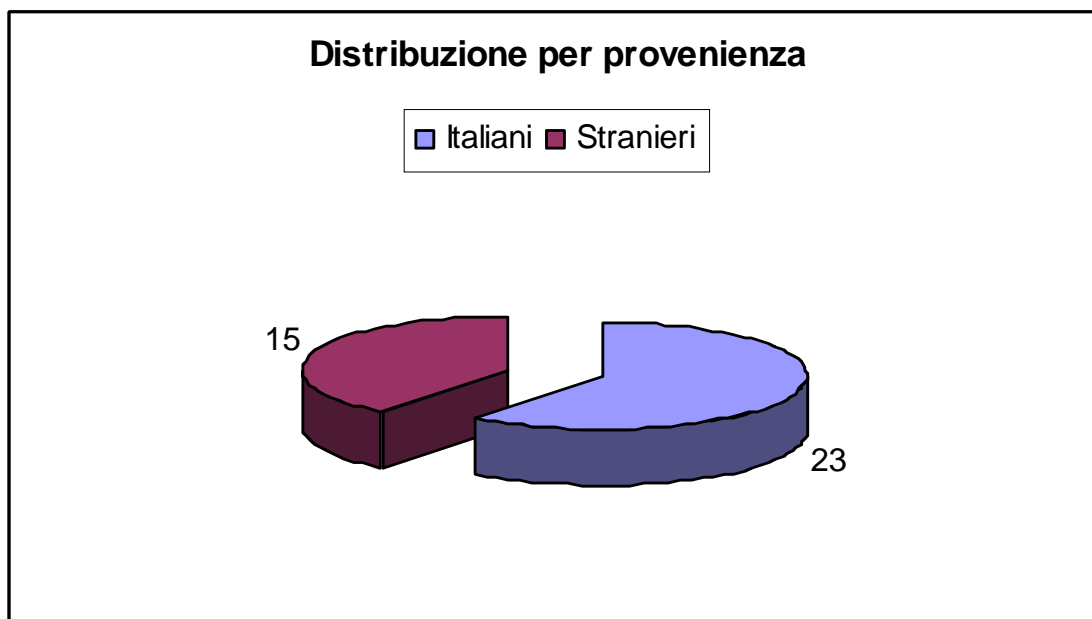
## Dati quantitativi



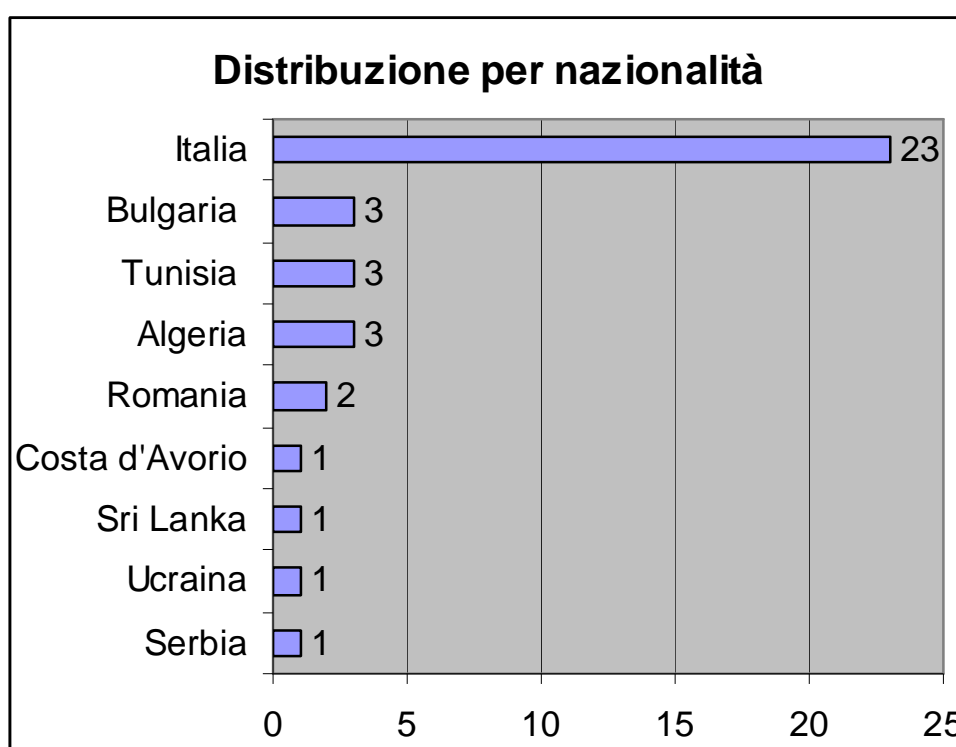
Netta è la prevalenza degli ospiti maschi rispetto alle femmine, esattamente il doppio delle presenze.



La concentrazione massima avviene lungo la fascia di età che va dai 18 ai 50 anni, con una distribuzione più o meno costante.



Secondo la variabile 'provenienza', si è registrata una maggioranza di senza dimora italiana. Comunque la presenza di senza dimora stranieri è abbastanza rilevante.



Oltre alla massiccia presenza di italiani, gli stranieri sono soprattutto di origine nord africana e dell'est Europa.

## Relazione qualitativa

Dal punto di vista operativo le accoglienze sono state gestite con l'obiettivo di far incrociare l'aspetto organizzativo della struttura con i reali bisogni delle persone ospiti.

L'accoglienza vera e propria inizia già in sede di colloquio all'help center e ripresa all'ingresso del centro dove i due operatori di turno attendono l'arrivo delle persone.

I vari momenti della serata, dal deposito di eventuali bagagli in appositi cassetti dotati di chiave, alla possibilità di fare una doccia calda e di consumare una piccola cena, rappresentano momenti importanti di socializzazione e di conoscenza, in cui individuare i reali bisogni che stanno alla base del disagio delle persone. Per garantire loro una maggiore autonomia vengono forniti di un kit monouso con tutto l'essenziale per potersi lavare, fare la doccia, ecc.

Qui la funzione educativa è molto importante e viene esercitata al fine di trasmettere quei valori sociali che sono stati oscurati nella vita in strada. Per esempio agli ospiti viene chiesto di collaborare nel riporre le lenzuola in un apposita cesta che poi verrà ritirata dall'operatore delle pulizie; nel buttare il materiale monouso nel cestino della spazzatura, così come il materiale usato per la prima colazione.

Naturalmente questo processo non sempre è immediato, perché bisogna riconoscere e attendere i tempi adottati da ciascuna persona per affidarsi agli operatori.

Infatti capita talvolta che si dimostra una certa insofferenza nel rispettare il regolamenti; in tali casi l'operatore cerca di trovare una mediazione per rispondere al bisogno senza stravolgere il senso della regola. Nei mesi trascorsi non si sono verificate grandi situazioni di criticità. Di fronte a problemi di ordine sanitario in varie occasioni si è dovuti ricorrere al 118:

L'esperienza ci ha dimostrato che bisogna insistere nell'offerta di un servizio che oltre a rispondere ai bisogni primari manifesti del mangiare, lavarsi e dormire, deve puntare sulla rieducazione dei comportamenti che permettono di stabilire relazioni sane; questo processo può essere attivato centrando l'attenzione sulle risorse di cui ciascuna persona ha nel proprio background e potenziarle con l'ausilio di semplici, ma efficaci strumenti di lavoro. Pertanto le stesse attività del mangiare, lavarsi, socializzare, dormire diventano gli strumenti essenziali per trasmettere le buone pratiche finalizzate al cambiamento.

## Nota metodologica

Le attività del centro di accoglienza, al fine di soddisfare le finalità e gli obiettivi del Progetto LE MANI, vengono monitorate e riprogrammate con cadenza settimanale attraverso una riunione di equipe. Gli incontri vertono su quattro punti essenziali:

1. discussione dei casi problematici;
2. verifica dell'organizzazione delle attività;
3. controllo degli strumenti di rilevazione dei dati quantitativi e qualitativi;
4. supervisione dei processi relazionali tra gli operatori.

Giornalmente gli ospiti vengono registrati su apposito **registro delle presenze**, con firma all'entrata e all'uscita. Gli operatori compilano un **diario di bordo** su cui annotano le criticità ed eventuali situazioni di particolare rilievo accadute durante la notte (es. un ritardo rispetto all'orario di ingresso, un ricovero in ospedale, ecc).

Il quotidiano scambio di informazione con gli operatori dell'Help Center (via telefax), fornisce elementi importanti al fine di aggiornare il profilo delle singole persone e di potenziare i progetti individuali messo in atto per ciascun ospite.