

Università degli studi di Padova
Facoltà di Scienze Statistiche



Corso di Laurea
in Scienze Statistiche Demografiche e Sociali

Tesi di laurea

*Povertà estreme
e servizi di
assistenza e aiuto
per le persone senza
dimora in Veneto*

Relatore: Ch.mo Prof. Luigi Fabbris

Correlatore: Dott.ssa Raffaella Battistin

Laureanda: Giovanna Castellani

Anno Accademico 2004. 2005

Indice

	<i>Pagina</i>
<i>Introduzione</i>	4
<i>Capitolo 1 Dimensionamento del fenomeno</i>	
1.1 Il punto di vista legislativo	11
1.2 Obbiettivi della tesi	14
1.3 L'indagine sui servizi	15
1.4 La mappatura dei servizi	18
1.5 Le caratteristiche generali dei servizi presenti in Veneto	26
<i>Capitolo 2 Metodologia e tecnica della ricerca</i>	
2.1 La rilevazione dei dati	33
2.2 Il campione	34
2.3 L'analisi del campionamento	37
2.4 I questionari	38
2.5 Le interviste effettuate e le mancate risposte	41
<i>Capitolo 3 L'utenza dei servizi di assistenza e aiuto</i>	
3.1. Il profilo della persona senza dimora	43
3.2. Le caratteristiche generali della persona senza dimora	46
3.2.1. L'utenza dei dormitori	50
3.2.2. L'utenza delle mense	53
3.2.3. L'utenza dei centri distribuzione vestiario	56
3.2.4. L'utenza delle docce pubbliche	59
3.2.5. Le persone incontrate dalle unità di strada	62
3.2.6. Le caratteristiche delle persone senza dimora	

per le questure e gli ambienti sanitari	65
3.3. La stima delle persone senza dimora	68
 <i>Capitolo 4 Rapporto tra i servizi e le persone senza dimora</i>	
4.1 Le modalità relazionali tra le persone senza dimora e i servizi	76
4.2 Le aspettative, gli apprezzamenti e le critiche dei servizi di assistenza e aiuto	79
4.3 Le problematiche maggiormente presenti nelle persone senza dimora	82
4.4 La condizione della persona senza dimora che si rivolge ai servizi	85
4.5 Le cause dell'emarginazione e i progetti futuri delle persone senza dimora	88
4.6 I servizi i loro progetti futuri e le politiche sociali opportune	92
 <i>Capitolo 5 Conclusioni</i>	
Allegato 1: Scheda per la raccolta dei luoghi formali	103
Allegato 2: Scheda raccolta dati luoghi informali	104
Allegato 3: Glossario	105
Allegato 4: Lettera di presentazione all'indagine inviata ai servizi	118
Allegato 5: Questionario per responsabili e operatori dei dormitori pubblici	109
Allegato 6: Questionario per operatori di strada	117
Allegato 7: Questionario per operatori di Pronto Soccorso, posti di Pubblica Sicurezza e Vigilanza Urbana	125
Allegato 8: Questionario per responsabili e operatori di mense, distribuzione vestiario e docce.	130

Introduzione

Questa tesi ha avuto come obiettivo quello di approfondire la conoscenza del fenomeno delle persone senza dimora in Veneto e che versano in situazioni di grave marginalità, per cogliere la multidimensionalità del disagio.

Il primo passo è stato quello di comprendere a fondo il fenomeno delle nuove povertà, innanzitutto delineando la nozione di povertà rispetto alla società in cui viviamo.

Esistono due distinte soglie convenzionali: una soglia “relativa” determinata annualmente rispetto alla media mensile procapite per consumi delle famiglie a cui si applica una scala di equivalenza a seconda del numero dei componenti delle singole famiglie. In base a questo criterio è considerata povera una famiglia di due persone con una spesa mensile per consumi pari o inferiore alla spesa media procapite nazionale. La soglia “assoluta” è basata sul valore monetario di un paniere di beni e servizi essenziali, aggiornata ogni anno tenendo conto della variazione dei prezzi al consumo¹.

Se lo sviluppo del benessere di una nazione, ovvero di un individuo o di una famiglia dipende dalle dotazioni di cui dispone, la povertà può essere intesa come la privazione di forme di capitale che possono essere distinte in capitale fisico, capitale umano e capitale sociale. Il capitale fisico è costituito da beni strumentali ed il capitale umano dalle capacità e dalle abilità della persona. Il capitale sociale è invece costituito da relazioni sociali che hanno una certa persistenza nel tempo e che è strettamente connesso alla struttura delle relazioni tra persone, tra famiglie e tra organizzazioni.

¹ Tratto dal “Rapporto sulle politiche contro la povertà e l’esclusione sociale. Anno 2004” – Commissione di indagine sull’esclusione sociale istituita ai sensi dell’art. 27 Legge 328/00 - Ministero del Lavoro.

È evidente che, il più delle volte, le deprivazioni o povertà di questi tre capitali sono strettamente connesse, in particolare la povertà materiale e l'esclusione sociale.

Le scienze sociali cominciano ad occuparsi di povertà in questi termini dalla fine dell'800. Le prime ricerche in questo campo furono condotte da Charles Booth il quale si è occupato del fenomeno della povertà a Londra. Secondo Booth, la povertà significava l'impossibilità o la difficoltà di riprodurre la vita materiale. Per la ricerca sulla povertà ha definito una serie di beni di prima necessità utili a soddisfare i bisogni primari di un individuo (come cibo, una casa, degli abiti).

Adam Smith propone una nozione ancor più restrittiva di " *povero*" ossia una persona non in grado di presentarsi dignitosamente in pubblico.

Questa concezione di povertà materiale assoluta o economica viene condivisa da gran parte dei paesi europei fino al secondo dopoguerra, e cioè fino a quando viene attuata una qualche forma di welfare. Quindi fino al 1941, quando in Gran Bretagna viene applicato un piano in cui non si considera esclusivamente la povertà materiale assoluta, ma anche alla povertà relativa.

La povertà relativa si riferisce ad una povertà che, pur essendo economica si rapporta alla media dei redditi familiari o individuali.

In Italia la prima ricerca effettuata per misurare la povertà assoluta, fu quella promossa da Parlamento italiano nel 1953, in cui si definisce povero colui che non è in grado di accedere ai beni di prima necessità che fanno parte di un " *paniere*". Nel 1980 l'Unione Europea aveva promosso il primo programma sulla povertà. Ancora nel 1984 il Consiglio Europeo affermava che << dovrebbero essere definite povere le persone, le famiglie ed i gruppi di persone le cui risorse (materiali, culturali e sociali) sono così limitate da escluderli dal minimo accettabile livello di vita dello Stato nel quale vivono >>. Per

cercare di definire questo “Livello minimo accettabile” è stata adottata una linea di povertà, nota come International Standard of Poverty Line (ISPL), secondo la quale viene definita povera una famiglia di due componenti la cui spesa mensile per consumi è inferiore o uguale alla spesa media per persona nel Paese. Nello stesso periodo, in Italia si istituì una commissione che produsse un rapporto, pubblicato nel 1985 << Rapporto sulla povertà in Italia>>, in cui, si introduce il riferimento alle “*nuove povertà*”: per la prima volta, in questo documento, emergevano forme di povertà che non erano causate solamente da un disagio economico. È in questo insieme che ricadono le persone senza dimora, intendendo riferirci, con questa espressione a quelle persone sole, senza casa e soprattutto senza uno spazio per se stesse all’interno della società. Il termine senza fissa dimora è ormai desueto, ed identificava persone in situazioni di vagabondaggio, anche da un punto di vista normativo. Nella società moderna l’appartenenza ad un determinato ruolo nella società implica delle relazioni con altre persone, che possono essere quelle costruite nell’ambiente di lavoro, quelle presenti nella famiglia o comunque legate ad una esperienza di vita significativa. Infatti ciò che più caratterizza una persona sono alcuni fattori come l’istruzione, la cultura, l’attività lavorativa, il reddito, tutti questi concorrono alla possibilità di accedere ad una determinata classe sociale e quindi ad un mercato di beni più o meno ampio.

È in quanto membri di una società che gli individui possono sperare di avere parte della sicurezza, assistenza, ricchezza, poteri, oneri offerti a tutti i membri della comunità.

Infatti l’appartenenza ad una società può essere considerato il bene sociale più importante, a cui segue il diritto della distribuzione di tutti i beni e i servizi.

È possibile quindi definire una persona che non appartiene a nessuna comunità come priva di uno status sociale. Gli individui che meno di tutti possiedono questa caratteristica sono i senza dimora (homeless). Per tali motivi alcune variabili culturali, lavorative, politiche e territoriali che ben individuano i capisaldi della società europea contemporanea si rilevano particolarmente significative per una comprensione, se pur non esaustiva, del fenomeno delle persone che versano in uno stato di povertà estrema.

Nel maggio 2003 durante il VII Congresso Mondiale del W.A.P.R. (Word Association for Psychosocial Rehabilitation²) sono stati evidenziati i passaggi comportamentali che portano alla condizione di homeless; inizialmente la perdita del lavoro, la mancanza di un reddito e l'impossibilità di accedere a beni e servizi che offre la società, portando all'isolamento sociale.

La fase più importante è rappresentata dal concetto di "*désaffiliation*". Questa nozione nasce dall'analisi che R. Castel³ ha condotto in Francia sul "*Revenu Minimum d'Insertion*" e cioè sul Reddito Minimo di Inserimento. Questa analisi ha dimostrato che la politica dell'assegnare un reddito minimo non è servito in alcun modo all'inserimento sociale, poiché la maggioranza di queste persone sono dis-affiliate, e cioè persone che non si riconoscono nel sistema sociale in cui vivono. Sono individui che non riescono a trasformare i beni in possibilità di vita, allora il problema delle persone senza dimora, non è solo un problema di risorse.

Bisogna capire perché tra una moltitudine di persone che si sono trovate in situazioni disperate alcune riescono a migliorare la loro condizione mentre altre non sono in grado di affrontare una situazione di grave disagio.

² Dal titolo: "Riabilitazione Psicosociale: incoraggiare le diversità e difendere l'uguaglianza". Tale convegno avvenuto a Parigi prevedeva un'area tematica sulle persone senza fissa dimora, precariato e disoccupazione.

³ Tratto da "Povertà e Povertà estreme: elementi di discussioni per il servizio sociale" di G. Pieretti in "Servizio Sociale e povertà estreme"

Inoltre, le condizioni di disagio interagiscono, si consolidano e si aggravano, diventando un processo irreversibile, con una progressiva perdita dei ruoli sociali.

Un altro aspetto a cui si cercherà di trovare uno spunto di riflessione in questa tesi è il rapporto con i servizi presenti sul territorio, cercando di capire se ci sono degli elementi caratterizzanti delle persone senza dimora individuandone le esigenze primarie.

La via che si è scelta per arrivare a individuare queste caratteristiche è stata inizialmente quella individuata dalla legge 328/00 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” che definisce le modalità e le forme di intervento per contrastare la povertà e per aiutare le persone senza dimora.

le ricerche effettuate precedentemente, sia in altri paesi europei, che in altre regioni d’Italia sono state un ulteriore mezzo utilizzato per definire lo status di homeless. Infine a causa della diversa situazione che caratterizza ogni territorio della Regione si è pensato di costituire un tavolo tecnico di ricerca, composto da persone che rappresentavano le singole realtà del territorio regionale considerato, i sette comuni capoluogo, esperte in materia di povertà sia dal punto di vista tecnico e scientifico.

Questo tavolo di lavoro aveva l’obiettivo di fornire un profilo delle persone senza dimora, individuare le caratteristiche principali, dimensionare l’entità del fenomeno e mappare i servizi presenti nei sette comuni capoluogo di provincia del Veneto, considerando le azioni svolte dai singoli comuni, per affrontare la problematica delle persone senza dimora nel suo complesso.

Questo allo scopo di contribuire alla costruzione di piani di intervento futuri che sviluppino dinamiche di cambiamento adeguate alle reali necessità e alle richieste delle persone per promuovere la realizzazione di percorsi di possibile convivenza e inclusione.

Questo lavoro si è articolato in diverse fasi che sono descritte nei capitoli di questa tesi.

Il primo infatti descrive il punto di vista legislativo, le parti salienti della legge 328/00 e i progetti realizzati da alcuni comuni capoluogo per le persone senza dimora. Si esplicita poi come si è realizzata l'indagine svolta presso i servizi di aiuto e assistenza per le persone che vivono in una situazione di grave marginalità. La prima esigenza è stata quella di raccogliere i dati relativi al numero e alla tipologia di servizi presenti in ogni comune capoluogo. Per far fronte a questa esigenza si è pensato di utilizzare una scheda che è stata appositamente pensata dal tavolo tecnico regionale sulle nuove povertà inviata e compilata dai rappresentanti dei sette comuni capoluogo dove si è svolta la ricerca oggetto di questa tesi. I dati così raccolti hanno permesso di definire l'insieme dei servizi in cui svolgere l'indagine e di rappresentare la rete dei servizi presenti sul territorio regionale.

Il secondo capitolo espone la metodologia che è stata applicata a questa ricerca ed in questa fase del lavoro si è deciso in quali tipologie di servizio andare ad effettuare le interviste agli operatori. A tal fine sono stati predisposti diverse tipologie di questionario, diversificandoli a seconda della struttura di volta in volta esaminata.

Nel terzo capitolo si è individuato il profilo della persona senza dimora, attraverso l'analisi delle risposte ottenute dai questionari, che è risultato essere inizialmente un profilo generico. Successivamente sono state descritte le caratteristiche proprie di ogni servizio considerato, confrontandone le differenze e le somiglianze. Per cercare di dimensionare il fenomeno delle persone senza dimora questo capitolo propone delle stime delle persone che accedono ai servizi o che stanno in condizioni di precarietà sulla strada differenziandole per tipologia.

Nel quarto capitolo viene esposta una descrizione più qualitativa dei dati, frutto dell'analisi delle risposte sulle modalità di accesso e sui rapporti tra i servizi e gli utenti.

Il quinto capitolo descrive le conclusioni che sono emerse dallo svolgimento di questa tesi.

Capitolo 1

Dimensionamento del fenomeno

1.1 Il punto di vista legislativo

La figura della persona senza dimora è emersa recentemente nel contesto legislativo nazionale. La Legge quadro n.328/00 dell'8 Novembre 2000⁴, introduce misure di sostegno ai bisogni di questa fascia della popolazione e prevede iniziative specifiche (l'apposita commissione indagine sull'esclusione sociale) per comprendere le cause e le conseguenze dei fenomeni di esclusione sociale e promuovere adeguati interventi che coinvolgano direttamente la rete dei servizi già presenti nel territorio.

La FIOpsd⁵, su incarico del Dipartimento degli Affari Sociali della Presidenza del Consiglio, ha realizzato nell'anno 2000 una ricerca sull'intero territorio nazionale, che ha portato al censimento di oltre 500 servizi aventi come utenti le persone senza dimora. Lo stesso Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2001-2003 ha evidenziato l'esigenza che in ogni regione, si elaborasse un programma di intervento coordinato per garantire la migliore collocazione e utilizzo delle risorse e dei servizi disponibili per far fronte a tale problema.

La legge 328/00 considera due insiemi sostanziali di misure di contrasto alla povertà. Il primo insieme di misure riguardava gli interventi per garantire, come previsto dalla Costituzione, la qualità della vita, le pari opportunità, la non discriminazione, i diritti dei cittadini, la prevenzione e la riduzione delle condizioni di inabilità, di

⁴ Sezione II° Legge 8 Novembre 2000 n°328 "Misure di contrasto alla povertà e riordino degli emolumenti economici assistenziali"

⁵ FIOpsd Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora.

disagio individuale e familiare, derivanti da una serie di fattori come l'inadeguatezza del reddito o le condizioni di mancanza di autonomia.

Il secondo insieme di misure riguarda gli assetti organizzativi e i modelli operativi di intervento nel settore: le linee guida dei progetti e del relativo iter procedurale ed in particolare i termini delle richieste di finanziamento, i requisiti per l'accesso, i criteri generali di valutazione dei progetti, le modalità di monitoraggio, nonché le priorità da attribuire ai Comuni delle grandi aree urbane.

L'attuale processo di riforma del Titolo V della Costituzione ha notevolmente potenziato il ruolo della Regione nella programmazione e della disciplina delle politiche sociali e socio-sanitarie.

Se prendiamo in considerazione il tema della povertà, delle persone senza dimora e in situazioni di marginalità estrema, possiamo affermare che, a fronte di un incremento della ricchezza nella Regione Veneto, si è verificato un aumento della povertà più estrema. Infatti, se da una parte aumenta il benessere generale, dall'altro aumentano le persone senza dimora e/o che vivono in condizioni di povertà estrema, nonostante che negli anni 2001, 2002, 2003 siano stati attuati diversi progetti dai rispettivi comuni del Veneto aventi lo scopo di affrontare questa problematica.

La normativa regionale di riferimento, in attuazione della normativa nazionale è connotata da una marcata attenzione al ruolo di solidarietà e sostegno, che il terzo settore e il privato sociale esprimono nelle diverse realtà territoriali. Particolare rilevanza viene assegnata alle amministrazioni comunali capaci di predisporre politiche sociali che rispondano alle domande di assistenza e di protezione delle persone in stato di bisogno dei loro territori.

A titolo esemplificativo descriviamo le linee guida generali di alcuni progetti attuativi della normativa Nazionale che sono stati realizzati nei Belluno, Treviso, Padova e Rovigo.

Nel comune di Belluno si è mirato allo sviluppo di collegamento tra i servizi di accoglienza e le strutture sociali e sanitarie del territorio, ampliando il sistema di osservazione e ascolto dei destinatari del progetto, a supporto dei dati quanti-qualitativi raccolti quotidianamente dal centro di Ascolto della Caritas diocesana. Il Servizio Sicurezza Sociale del Comune si è dotato, inoltre, di una cartella sociale informatizzata che consente di avere un quadro riassuntivo di fenomeni di rilevanza sociale, tra cui anche il fenomeno della povertà estrema; e l'attivazione di alcune strutture alloggiative di emergenza.

Nel comune di Padova si è attivato un progetto che aveva gli obiettivi di consolidare i servizi a favore delle persone che vivono situazioni di emarginazione grave e senza dimora presenti nel territorio della provincia, privilegiando una metodologia di lavoro che andasse oltre la logica della risposta al singolo bisogno, ma verso un'ottica del "fare rete tra servizi" per cercare modalità di intervento che favoriscano la costruzione e il mantenimento di reti attorno alle persone a cui ci si rivolge. Inoltre, si è ideato il progetto "La strada nella rete dei servizi" che ha puntato l'attenzione in particolare al consolidamento della rete dei servizi già esistente, attraverso il coordinamento tecnico, e all'estensione a nuovi nodi di grande rilevanza tra cui il Dipartimento di Salute Mentale dell'U.L.S.S. n. 16 e altri contesti socio-riabilitativi. Inoltre si è approfondito il metodo di lavoro introducendo strumenti innovativi che favorissero la realizzazione di processi progettuali più snelli e funzionali come ad esempio la costituzione di microéquipe per il monitoraggio dei percorsi individualizzati.

Nel comune di Treviso gli obiettivi dei progetti presentati avevano gli obiettivi di potenziare le strutture d'accoglienza e attivazione di nuove risorse; e l'attivazione di percorsi di inserimento lavorativo

pensati come strumento per il contenimento, la crescita e il cambiamento della persona.

Il comune di Rovigo ha investito su progetti che miravano all'attivazione di un coordinamento delle associazioni e delle risorse del territorio, per affrontare l'aumento delle richieste di aiuto delle persone in grave stato di emarginazione e di povertà estrema; ed a una mappatura delle associazioni e dei luoghi ove vengono forniti i servizi a bassa soglia.

Dalla descrizione di alcuni di questi progetti si può dedurre che il fenomeno della povertà estrema è sentito in tutto il territorio regionale, e che gli interventi fatti sono tutti mirati ad un consolidamento e coordinamento della rete dei servizi presenti.

1.2 Obiettivi della tesi

Un'attenzione particolare in questa tesi viene dedicata alla conoscenza dei contesti di povertà estreme e delle condizioni di vita delle persone senza dimora. Quanto esposto in queste pagine è il risultato di un percorso di ricerca, per un'adeguata e mirata conoscenza sul fenomeno delle persone senza dimora e che versano in grave marginalità. Ciò per cogliere la multidimensionalità del disagio, valutare l'efficacia dell'incrocio tra risorse a disposizione e caratteristiche del fenomeno al fine di predisporre per il futuro piani di intervento che sviluppino dinamiche di intervento adeguate alle reali necessità e alle richieste di prima accoglienza, ai progetti di inserimento in laboratori di educazione al lavoro e i percorsi di possibile convivenza ed esclusione.

Il punto dal quale ho sviluppato questa tesi ha riguardato la mappatura delle strutture cui si rivolgono le persone in grave stato di marginalità, intendendo per strutture tutti quei servizi pubblici e privati che hanno come utenti (prevalentemente o in parte) persone

senza dimora. Partire dai servizi è stato necessario per raggiungere una precisione attendibile nel definire l'entità quantitativa e qualitativa del fenomeno, con la consapevolezza che una parte delle persone in disagio estremo rimarrà "invisibile" alla rilevazione. La mappatura ha coinvolto le sette città capoluogo del Veneto.

1.3 L'indagine sui servizi

Sulla base degli obiettivi su esposti si è costruita l'ipotesi di ricerca partendo dal censimento delle strutture che prendono in carico situazioni di estrema povertà nei comuni capoluogo di provincia della Regione Veneto. Si è utilizzata una scheda⁶, pensata e realizzata da un Tavolo Tecnico di lavoro appositamente costituito, e compilata dai rappresentanti dei comuni capoluogo di provincia, allo scopo di rilevare i contesti nei quali si riscontrino forme di povertà estrema.

Allo scopo di realizzare questa griglia per la raccolta dei dati, sorge l'esigenza di definire alcuni termini, al fine di condividere gli stessi concetti che descrivono il fenomeno della povertà estrema.

Per definire una "persona senza dimora" si individuano tre caratteristiche ritenute primarie e imprescindibili:

1. il vivere fuori casa
2. il dormire fuori
3. l'essere privo di legami comunitari.

Il vivere fuori casa implica il fatto di non avere un alloggio, ma di trascorrere gran parte della giornata per le vie della città.

La seconda caratteristica è quella di trascorrere le notti nei dormitori, per strada o nei luoghi che offrono un asilo notturno per le persone che vivono in una situazione di grave povertà, o per strada.

⁶ Per la consultazione delle schede sulle strutture delle nuove povertà si fa riferimento all'allegato 1 e allegato 2

L'essere privo di legami è molto importante ai fini dell'individuazione del target di persone che rientrano in questa ricerca e che vive in uno stato di marginalità estrema, in quanto un individuo che fa parte di una comunità, per esempio le comunità Rom, non è necessariamente una persona emarginata.

Si è provveduto poi all'identificazione e alla connotazione dei luoghi frequentati da queste persone che sono stati classificati in luoghi formali e quelli informali.

I *luoghi formali*, sono luoghi chiusi che offrono un servizio costante nel tempo gestiti da un'organizzazione pubblica, privata, o in convenzione per un periodo di tempo prolungato.

I *luoghi informali* sono quei luoghi delle città in cui le persone senza dimora frequentano, non rispettando sempre il loro utilizzo comune (come le stazioni ferroviarie, le fermate dell'autobus ecc..) e che possono essere utilizzati ad esempio come rifugi (come i sottoportici, i giardini pubblici, le case abbandonate, ecc).

Ogni tipologia di struttura soddisfa uno o più dei bisogni delle persone senza dimora permettendoci di individuare questi soggetti sul territorio, che sono:

- il dormitorio: luogo frequentato da persone che non hanno un posto dove dormire (e questo rispecchia la caratteristica del dormire fuori);
- la mensa, le docce e i centri di distribuzione vestiario: sono luoghi che le persone senza dimora utilizzano per soddisfare alcuni dei loro bisogni primari;
- gli ambienti sanitari e pronto soccorso: luoghi nei quali si offre assistenza sanitaria;
- le strutture che fanno seconda accoglienza e i centri di ascolto: queste due tipologie offrono un servizio di reinserimento sociale.

Accanto alle strutture indicate si sono considerate anche le questure e le unità di strada; le prime offrono un servizio d'ordine nelle città, mentre le unità di strada cercano di rendere meno difficile la vita delle persone che vivono per strada. Sebbene siano due categorie opposte entrambe si trovano, necessariamente, a contatto con persone che vivono in uno stato di grave disagio, e quindi sono state considerate dei testimoni privilegiati nel contesto di questa ricerca, poiché hanno offerto specifiche informazioni in merito a questa problematica.

La prima fase della ricerca ha avuto lo scopo di raccogliere informazioni sul numero di servizi di assistenza e di aiuto per persone senza dimora in Veneto, al fine di predisporre una mappatura dei servizi presenti.

È stato a questo proposito predisposta una scheda che aveva l'obiettivo di creare una lista della strutture o associazioni che offrono un servizio alle persone senza dimora sul territorio.

Questa griglia, infatti, prevedeva la raccolta di un insieme di informazioni come il nome della struttura o dell'associazione, l'indirizzo della stessa, il quartiere in cui è collocata, il tipo di gestione (pubblica, privata, in convenzione) e il tipo di utenza di riferimento. Alcune di queste caratteristiche sono: le classi di età che utilizzano quel servizio (adulti, minorenni o anziani); il numero di posti riservati esclusivamente alle donne; le modalità di erogazione del servizio offerto (dato utile per le mense in quanto si richiedeva di indicare se svolge attività di colazioni, pasti o cene) e il numero di persone che la struttura è in grado di accogliere.

Si è richiesto poi di indicare i criteri di accesso, e cioè se chiunque può usufruire della prestazione offerta dalla struttura, se bisogna sostenere un colloquio, o se esiste qualche altro criterio per utilizzare il servizio. Si richiede poi di indicare se esistono periodi di accesso per verificare se la struttura offre il servizio tutto l'anno in particolari periodi dell'anno, questo al fine di rilevare se esiste una stagionalità,

poiché nel periodo invernale vengono istituiti diversi servizi di pronta accoglienza e di emergenza freddo. Infine si chiede di indicare un referente di quella struttura. Per quanto riguarda i dati relativi ai luoghi informali veniva richiesto di indicare i luoghi delle città, identificandoli con indirizzo e nome, nei quali le persone senza dimora trovano rifugio (area di rifugio), passano gran parte del loro tempo (area di stazionamento), oppure luoghi che permettono loro di trovare dei mezzi per spostarsi nella città (aree di flusso). Per raccogliere informazioni omogenee e confrontabili tra loro è stato predisposto un glossario che ha esplicitato il significato dei termini usati nelle schede di rilevazione (allegato 3) e che ad esse è stato allegato.

1.4 La mappatura dei servizi

Per mappare i servizi presenti nei sette comuni capoluogo nel Veneto è stata rilevata la numerosità di senza dimora nei luoghi formali e in quelli informali. La tabella 1.1 in esame è stata ottenuta dall'analisi delle schede di rilevazione dei servizi compilata dai rappresentanti dei comuni.

Tabella 1.1 *Strutture che offrono un servizio sul territorio del Veneto per le persone senza dimora*

Luoghi Formali	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Totale
Dormitori	1	3	4	1	5	3	4	21
Ambienti Sanitari	1	4	1	2	2	4	2	16
Unità di Strada	0	3	1	1	3	2	1	11
Questura	1	1	1	1	1	1	1	7
Mense	1	15	2	5	7	6	5	41
Distribuzione Vestiti	1	9	2	2	7	3	2	26
Docce	2	2	2	0	6	3	2	17
Centri di Ascolto	2	11	3	1	4	4	3	28
Seconda Accoglienza	0	15	0	3	2	18	2	40
Totale	9	63	16	16	37	44	22	207

A questo punto è necessaria una precisazione, poiché sono stati presi in considerazione anche quell'insieme di servizi offerti dalle parrocchie e presenti nei diversi comuni capoluogo considerati. Di conseguenza l'insieme dei servizi considerati in questa indagine è offerto da una molteplicità di interlocutori sia pubblici che privati.

Si rileva che le strutture che offrono servizi per le persone senza dimora sono presenti in tutti i comuni capoluogo di provincia, e la loro numerosità è conseguenza dell'entità del fenomeno.

Dai dati raccolti è emerso che i servizi presenti sono 207 e sono stati utilizzati per la creazione di una lista dei servizi presenti sul territorio.

A Belluno i servizi presenti sono 9, costituiti da un dormitorio, una mensa, un centro distribuzione vestiti, due luoghi in cui è predisposto un servizio docce e due centri di ascolto. Inoltre si è voluto prendere in considerazione sia la questura che il pronto soccorso, i quali hanno però dichiarato di non aver nessun contatto con le persone senza dimora.

Dalla rilevazione delle schede è emerso che la struttura adibita a dormitorio è anche quella che offre il servizio docce, mentre la mensa i centri distribuzione vestiario e il secondo servizio docce fanno capo ad un'altra struttura. I due centri di ascolto sono gestiti dalla Caritas. Possiamo quindi affermare che le strutture adibite ad erogare questi servizi sono quattro; di cui tre sono ubicate (il dormitorio, la mensa, il centro di ascolto) nel in centro alla città, mentre il secondo centro di ascolto si trova in periferia. Possiamo rilevare che i servizi di assistenza ed aiuto nel comune di Belluno sono per la maggioranza nel centro della città, e che sono tutti gestiti da strutture parrocchiali.

Nel comune di Padova, invece sono presenti un totale di 63 servizi, tenendo presente anche una questura (tabella 1.2).

Tabella 1.2 *Distribuzione dei servizi nei quartieri del comune di Padova*

Tipologia di servizi	Comune di Padova						Totale
	Centro	Quartiere Nord	Quartiere Est	Quartiere Sud	Quartiere Sud-Ovest	Zone limitrofe	
Dormitori	2	1					3
Mense	4	4	3	3	1		15
Centri Distribuzione Vestiario	3	2	2	1	1		9
Docce	2						2
Unità di strada	1		1	1			3
Centri di ascolto	3	1	2	4	1		11
II° Accoglienza	5	2		4		4	15
Ambienti sanitari	1	1	1	1			4
Questura	1						1
Totale	22	11	9	14	3	4	63

Di qui 21 ubicati nel quartiere che comprende il centro di Padova, dove ci sono 2 dormitori, 4 mense, 2 servizi docce, 1 unità di strada, 3 centri distribuzione vestiario, 3 centri di ascolto, 5 centri di seconda accoglienza e un ambiente sanitario. Nel quartiere, a nord di Padova, che comprende la zona di Arcella, S. Carlo e Pontevigodarzare i servizi presenti sono 11. Nel quartiere, a est di Padova, che comprende le zone del Brenta, Mortise, Forcellini, Camin e Granze i servizi presenti sono 9. Nel quartiere, (a sud di Padova) che comprende le zone di S. Croce, S. Osvaldo, Bassanello e Voltabarozzo i servizi presenti sono 14, nel quartiere, a nord-ovest di Padova, che comprende le zone di Valsugana e Brentella i servizi presenti sono 3 e sono tutti riferiti ad una stessa struttura. Nelle zone limitrofe del comune di Padova i rappresentanti dei comuni hanno segnalato la presenza di 4 servizi

Nel comune di Rovigo i servizi presenti sono in totale 16, di cui 4 sono dormitori, un ambiente sanitario, un'unità di strada, 2 mense, 2 centri distribuzione vestiti, 2 docce, 3 centri di ascolto (tabella 1.3).

Il comune di Rovigo è diviso in tre circoscrizioni, più un insieme di comuni limitrofi. La prima circoscrizione comprende il centro storico

della città sono presenti un totale di 6 servizi, che sono 2 dormitori, 2 centri di ascolto, 1 ambiente sanitario, e la questura.

Tabella 1.3 *Distribuzione dei servizi nei quartieri del comune di Rovigo*

Tipologia di servizi	Comune di Rovigo				Totale
	Circoscrizione 1	Circoscrizione 2	Circoscrizione 3	Zone Limitrofe	
Dormitori	2	2			4
Mense		1	1		2
Centri Distribuzione Vestiario		1	1		2
Docce		2			2
Unità di strada				1	1
Centri di ascolto	2		1		3
II° Accoglienza					0
Ambienti sanitari	1				1
Questura	1				1
Totale	6	6	3	1	16

Nella seconda circoscrizione, la quale comprende la zona sud di Rovigo, sono presenti 6 servizi, rappresentati da 2 dormitori, una mensa un centro distribuzione vestiario e due docce. Nella terza circoscrizione, che si trova nella zona nord di Rovigo sono presenti 3 servizi, che sono una mensa, un centro distribuzione vestiario e un centro di ascolto.

Nel comune di Treviso sono presenti un totale di 16 servizi (tabella 1.4); un dormitorio, 2 ambienti sanitari, un'unità di strada, 5 mense, 2 centri distribuzione vestiario, un centro di ascolto, 3 centri di seconda accoglienza, e la questura.

Il comune di Treviso è suddiviso in cinque circoscrizioni. La prima è rappresentata dal centro della città, nella quale è presente il maggior numero di servizi. Infatti sono presenti 10 servizi, costituiti da un dormitorio, 4 mense, un'unità di strada, un centro di ascolto, un centro di seconda accoglienza, un ambiente sanitario e la questura.

Nella zona Est di Treviso, il numero di servizi, si riduce a 3, che sono 2 centri distribuzione vestiti, e un ambiente sanitario. Nella terza circoscrizione, la quale comprende la parte nord della città, è presente

un solo centro di seconda accoglienza, come anche nella quarta circoscrizione che rappresenta la zona ovest di Treviso, che è caratterizzata da un solo centro di seconda accoglienza.

Tabella 1.4 *Distribuzione dei servizi nei quartieri del comune di Treviso*

Tipologia di servizio	Comune di Treviso					Totale
	Circoscrizione 1	Circoscrizione 2	Circoscrizione 3	Circoscrizione 4	Circoscrizione 5	
Dormitori	1					1
Mense	4				1	5
Centri Distribuzione Vestiario		2				2
Docce						0
Unità di strada	1					1
Centri di ascolto	1					1
II° Accoglienza	1		1	1		3
Ambienti sanitari	1	1				2
Questura	1					1
Totale	10	3	1	1	1	16

Nel comune di Venezia sono presenti 37 servizi di assistenza che si identificano in 5 dormitori, 2 ambienti sanitari, 3 unità di strada, 7 mense, 7 centri distribuzione vestiario, 6 servizi docce, 4 centri di ascolto, 3 centri di seconda accoglienza (tabella 1.5).

Tabella 1.5 *Distribuzione dei servizi nei quartieri del comune di Venezia*

Zone della città	Comune di Venezia						Totale
	Quartiere 1	Quartiere 2	Quartiere 3	Quartiere 7	Quartiere 9	Quartiere 10	
Dormitori	2	1				2	5
Mense	2	1			1	3	7
Centri Distribuzione Vestiario	3		1		2	1	7
Docce	3			1		2	6
Unità di strada				2		1	3
Centri di ascolto		1				3	4
II° Accoglienza				1		1	2
Ambienti sanitari		1				1	2
Questura		1					1
Totale	10	5	1	4	3	14	37

I quartieri presenti nel capoluogo sono in tutto 12, ma dai dati risulta che i servizi di assistenza e di aiuto sono presenti soltanto in alcuni di questi.

Le zone in cui non vi sono servizi sono rappresentate dalle isole di Murano, Burano, Torcello, Pellestrina, S. Piero in Volta (tranne che per il Lido di Venezia (quartiere 3) in cui è presente 1 centro distribuzione vestiario), e nella zona che si trova a est di Mestre. Emerge, però, la presenza di servizi sia nel centro di Venezia (quartiere 1, e quartiere 2), che nella zona di centro Mestre (quartiere 10) e di alcune zone limitrofe come Marghera, e Carpenedo. Infatti nel quartiere 1 nel centro di Venezia, sono presenti in totale di 10 servizi, che sono 2 dormitori, 2 mense, 3 centri distribuzione vestiario e 3 servizi docce. Nel quartiere 2 che comprende l'altra parte del centro di Venezia ha 5 servizi: un dormitorio, una mensa un centro di ascolto, un ambiente sanitario e la sede della questura. Il quartiere 7 che comprende Marghera, e Malcontenta, in cui sono presenti un totale di 4 servizi che comprendono un servizio docce, 2 unità di strada e 1 centro di seconda accoglienza. Il quartiere 9 che si trova a est di Mestre ha 3 servizi, che sono una mensa e 2 centri di distribuzione vestiario. Nel quartiere 10 che è il centro di Mestre, sono presenti 14 servizi, che sono 2 dormitori, 3 mense, un centri distribuzione vestiario, 2 servizi docce, un'unità di strada, 3 centri di ascolto, un centro di seconda accoglienza, e un ambiente sanitario.

Nel comune di Verona i servizi di assistenza e aiuto sono 44 di cui 3 sono dormitori, 4 sono ambienti sanitari, 2 unità di strada, 6 mense, 3 centri distribuzione vestiario, 3 docce, 4 centri di ascolto, 2 centri di seconda accoglienza (tabella 1.6).

Il comune di Verona si divide in otto circoscrizioni in cui la prima rappresenta il centro della città in cui sono presenti 12 servizi, di cui 2 sono dormitori, 4 sono mense, un servizio docce, un'unità di strada,

un centro di ascolto, 2 centri di seconda accoglienza e un ambiente sanitario.

Tabella 1.6 *Distribuzione dei servizi nei quartieri del comune di Verona*

Zone della città	Comune di Verona									Totale
	Circoscrizione 1	Circoscrizione 2	Circoscrizione 3	Circoscrizione 4	Circoscrizione 5	Circoscrizione 6	Circoscrizione 7	Circoscrizione 8	Zone limitrofe	
Dormitori	2	1								3
Mense	4	1				1				6
Distribuzione Vestiario		1				2				3
Docce	1	1				1				3
Unità di strada	1				1					2
Centri di ascolto	1	2		1						4
II° Accoglienza	2	4	3	3	2		1	1	2	18
Ambienti sanitari	1	2			1					4
Questura							1			1
Totale	12	12	3	4	4	4	2	1	2	44

Nella seconda circoscrizione di Verona, la quale comprende la parte della città più vicina al centro, sono presenti 12 servizi, in cui c'è un dormitorio, una mensa, un centro distribuzione vestiario, un servizio docce, 2 centri di ascolto, 4 centri di seconda accoglienza e 2 ambienti sanitari. Nella terza circoscrizione che comprende la zona ovest della città sono presenti 3 centri di seconda accoglienza. Nella quarta circoscrizione che comprende 4 servizi, che sono 1 centro di ascolto e 4 centri di seconda accoglienza. Nella quinta circoscrizione, che identifica la parte sud della città, sono presenti 4 servizi che sono un'unità di strada, 2 centri di seconda accoglienza e un ambiente sanitario. Nella sesta circoscrizione sono presenti 4 servizi, che sono una mensa, 2 centri distribuzione vestiario e un servizio docce. Nella settima circoscrizione è presente un centro di seconda accoglienza e la sede della questura. Nell'ottava circoscrizione è presente un centro di seconda accoglienza. Nelle zone vicine al comune di Verona sono presenti due centri di seconda accoglienza.

Nel comune di Vicenza sono presenti 22 servizi, di cui 4 sono dormitori, 2 sono ambienti sanitari, un'unità di strada, 5 mense, 2 centri distribuzione vestiario, 2 servizi docce, 3 centri di ascolto, 2 centri di seconda accoglienza.

Il comune di Vicenza è suddiviso in sette circoscrizioni (tabella 1.7).

Nel comune di Vicenza, sono presenti 22 servizi di assistenza e aiuto, rappresentati da 4 dormitori, 5 mense, 2 centri distribuzione vestiario, 2 servizi docce, un'unità di strada, 3 centri di ascolto, 2 centri di seconda accoglienza, 2 ambienti sanitari e la questura.

Tabella 1.7 *Distribuzione dei servizi nei quartieri del comune di Vicenza*

Zone della città	Comune di Vicenza			Totale
	Circoscrizione 1	Circoscrizione 4	Circoscrizione 6	
Dormitori	1	1	2	4
Mense	2	1	2	5
Centri Distribuzione Vestiario		2		2
Docce	1		1	2
Unità di strada			1	1
Centri di ascolto	2	1		3
II° Accoglienza	1		1	2
Ambienti sanitari	2			2
Questura			1	1
Totale	9	5	8	22

Questo comune è diviso in sette circoscrizioni ma soltanto in alcune di queste sono presenti i servizi. La maggior parte dei servizi sono situati nel centro storico della città (circoscrizione 1), in cui sono presenti 9 servizi costituiti da un dormitorio, 2 mense, un servizio docce, 2 centri di ascolto, un centro di seconda accoglienza e 2 ambienti sanitari. La zona che si trova a ovest del centro storico di Vicenza (circoscrizione 6) sono presenti 8 tipologie di servizio che sono 2 dormitori, 2 mense, un servizio docce, un unità di strada e un centro di seconda accoglienza. Nella zona a nord-est rispetto al centro storico

(circoscrizione 4), sono presenti 5 servizi che sono un dormitorio, una mensa, 2 centri distribuzione vestiario e un centro di ascolto.

Possiamo osservare che la maggior parte dei servizi si trovano nei centri storici delle città, mentre un numero molto limitato nelle zone di periferia. I servizi che offrono queste strutture sono di due livelli diversi. Un primo denominato di prima accoglienza o pronta accoglienza, che ha lo scopo di rispondere ai bisogni di carattere emergenziale, come i dormitori, le mense, i centri distribuzione vestiario, le docce, i pronto soccorso e l'unità di strada. Un secondo livello si denomina di seconda accoglienza è rappresentato dai servizi che svolgono attività finalizzate all'accompagnamento, per la cura del trattamento delle dimensioni problematiche individuali delle persone senza dimora, al fine di un loro inserimento nella società da un punto di vista lavorativo, economico e abitativo, questo servizio è rappresentato dai centri di ascolto e servizi di seconda accoglienza.

1.5 Le caratteristiche generali dei servizi presenti in

Veneto

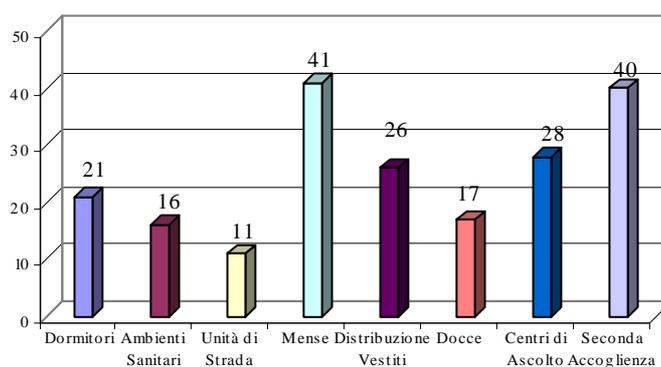
Inizialmente per avere una visione d'insieme dei dati, sia dal punto di vista regionale sia da quello dei singoli comuni capoluogo di provincia, si presenta una analisi puramente descrittiva, sulla base dei dati raccolti dalle schede compilate dai rappresentanti dei comuni, allo scopo di dimensionare il fenomeno in base alla numerosità dei servizi presenti sul territorio (grafico 1.1)⁷.

Si osserva che il servizio maggiormente presente è rappresentato dalla mensa, mentre quello meno presente dalle unità di strada.

Questo dato implica che il servizio offerto dalle mense è presente in ogni comune capoluogo del Veneto.

⁷ Si specifica che nel grafico 1.1 non sono rappresentate le questure, poiché in ogni comuni capoluogo ne è presente almeno una, e infatti in questa ricerca ne è stata selezionata una per ogni comune.

Grafico 1.1 Numero di strutture presenti nei comuni capoluogo del veneto



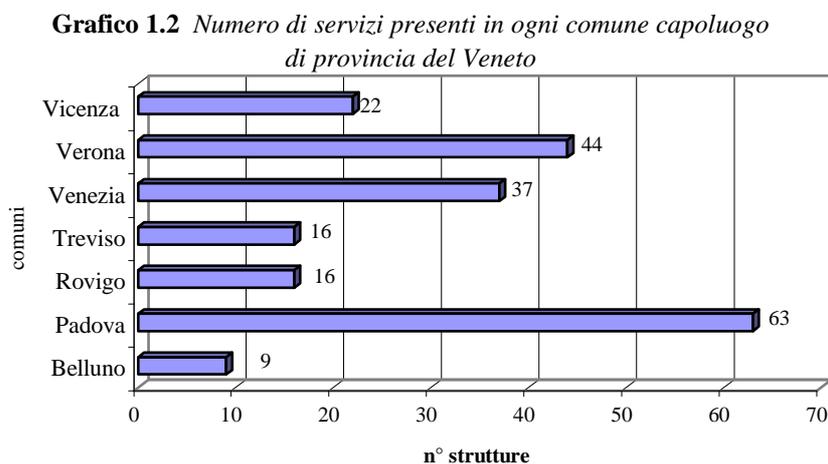
Luoghi Formali

Per verificare come si distribuiscono i servizi in ogni comune si è confrontato la numerosità delle strutture presenti in ogni comune, supponendo che là dove la numerosità risulti più elevata il fenomeno delle persone senza dimora sia più accentuato, e che gli interventi per affrontare tale problematica siano maggiori.

Un altro dato importante è la massiccia presenza di centri di ascolto che svolgono un'attività di secondo livello. Infatti, in tutte le città sono stati effettuati interventi in entrambi i settori e cioè sia in quello emergenziale sia in quello che prevede progetti di recupero e di reintegro delle persone emarginate poiché un servizio puramente caritatevole come offrire dei pasti o mettere a disposizione un posto letto nel dormitorio, non sono degli interventi sufficientemente efficaci per risolvere la problematica delle persone che vivono in condizioni di grave marginalità, ma deve essere visto come un punto di partenza per aiutare l'individuo a uscire dalla condizione di disagio in cui si trova, e questo è l'obiettivo delle strutture che offrono servizi di seconda accoglienza.

La città con il numero di strutture maggiori è Padova nella quale risultano esserci 63 strutture suddivise in 3 dormitori, 4 ambienti sanitari, 3 unità di strada, 15 mense, 9 centri distribuzioni vestiario, 2 docce, 11 centri di ascolto e 15 strutture che offrono un servizio di

seconda accoglienza (grafico 1.2). Si tenga presente che Padova è il terzo capoluogo⁸ in termini di abitanti e probabilmente il fenomeno delle persone senza dimora è più accentuato in una città con un numero di residenti elevato.



Nelle schede inviate ai responsabili dei comuni capoluogo di provincia è stato chiesto, inoltre, di specificare il tipo di gestione delle strutture che venivano indicate, per comprendere meglio la loro collocazione sul territorio (tabella 1.2).

Tabella 1.2. Gestione delle strutture, divise per tipologia di servizio, nei comuni capoluogo in Veneto

Tipologia di struttura	Gestione			Totale
	Pubblica	Privata	Convenzionata	
Dormitori	5	11	5	21
Mense	3	35	3	41
Ambienti sanitari	6	7	3	16
Centri di Ascolto	1	23	4	28
Docce	1	13	3	17
Distribuzione Vestiti	1	24	1	26
Seconda Accoglienza	2	19	19	40
Unità di Strada	1	4	1	6
Totale	20	136	39	195
Percentuale	10,3%	69,7%	20,0%	

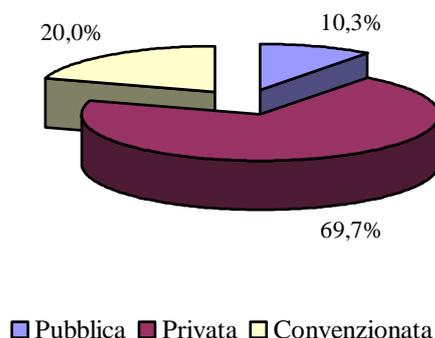
⁸ Dati ISTAT aggiornati al 1° gennaio 2003

Dai dati ottenuti si è rilevato che in un totale di 207 strutture gran parte hanno una gestione privata, precisando che di 5 non si conosce il dato, arrivando ad una numerosità pari a 195 strutture.

Si osserva che la gestione privata (grafico 1.3) è prevalente rispetto alle altre in tutte le categorie di servizi esaminati. Questo significa che molti dei servizi presenti sono offerti dalle parrocchie.

Dai dati possiamo osservare che il 52% dei dormitori, l'85% delle mense, il 43% degli ambienti sanitari, l'82% dei centri di ascolto, il 76% delle docce, il 92% dei centri distribuzione vestiario, il 47% dei centri di seconda accoglienza, il 66% delle unità di strada ha una gestione privata.

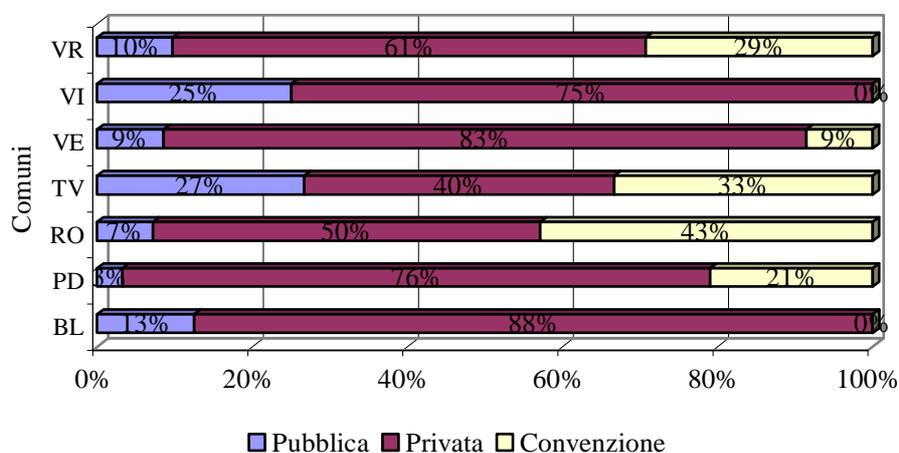
Grafico 1.3 *Gestione delle strutture presenti nei comuni capoluogo del Veneto*



La distribuzione in base alla gestione di tutte le strutture presenti sul territorio risulta essere soprattutto privata arrivando quasi al 70% dei servizi presenti, segue il 20% che ha una gestione in convenzione, che consiste nella collaborazione tra ente pubblico e privato, ed infine per un 10% si hanno i servizi aventi una gestione pubblica.

Proponendo un'analisi più dettagliata (grafico 1.4), si presenta una descrizione della gestione delle strutture in ogni comune questo al fine di confrontare la situazione generale dei comuni capoluogo, con la singola situazione in ogni città.

Grafico 1.4 Ripartizione percentuale della gestione dei servizi nei comuni capoluogo del Veneto



A Belluno il numero di strutture presenti è 8. La gestione prevalente è quella privata, poiché la maggior parte dei servizi sono svolti dalle parrocchie, come ad esempio il servizio mensa, dormitorio e le docce. Infatti, soltanto il pronto soccorso è stato individuato come servizio gestito dall'ente pubblico. Inoltre si rileva che questi servizi sono usufruiti soprattutto da uomini e che non sono presenti posti letto riservati alle donne nei dormitori. L'accesso al dormitorio, poiché ne è presente soltanto uno, avviene tramite un colloquio, mentre nelle mense, nelle docce e negli altri servizi si può accedere liberamente.

A Padova, dove la numerosità dei servizi è più elevata, si rileva anche in questo caso che la gestione privata è prevalente, infatti tutte le mense e i centri distribuzione vestiti presenti sono privati, i dormitori e le docce sono per più del 60% privati, mentre il pronto soccorso, e le strutture che offrono un servizio sanitario hanno una gestione per la maggioranza in convenzione, ed infine l'unità di strada ha una gestione che è la più diversificata poiché, su tre associazioni presenti ognuna ha una gestione diversa. Andando a verificare la situazione nel generale a Padova il 70% delle strutture ha una gestione privata, per un 21% in convenzione e per il resto pubblica. L'utenza che frequenta

le strutture nel comune di Padova è costituita per la maggioranza da persone in età da lavoro e da anziani, la presenza di minorenni è minima. Anche in questo caso sono soprattutto uomini, tra l'altro i posti riservati alle donne nei dormitori sono soltanto 12.

Nel comune di Rovigo il 50% di strutture sono private il 43% è gestito in convenzione tra pubblico e privato e soltanto il 7% ha una gestione pubblica. La presenza di strutture private è di poco superiore a quelle che hanno una gestione in convenzione.

Nel comune di Treviso non si hanno grandissime differenze per tipo di gestione. Infatti, quella privata rappresenta circa il 40%, quella pubblica il 27%, mentre quella in convenzione il 33%.

Nel comune di Venezia la maggior parte di servizi, circa l'82%, sono privati, mentre le strutture pubbliche e in convenzione sono entrambe l'11%.

Nel comune di Verona, che rappresenta la seconda città in termini di numerosità il numero di servizi presenti sono 44 di cui, il 61%, ha una gestione privata, il 30% ha una gestione in convenzione e il rimanente 9% è pubblico.

Il comune di Vicenza ha strutture prevalentemente private, il 75%, non è presente nessuna struttura in convenzione e il 25% dei servizi presenti sono gestiti da enti pubblici.

La seconda parte della scheda, riguardava l'individuazione dei luoghi informali, e cioè le zone delle città maggiormente frequentate dalle persone senza dimora. Si sono individuate alcune categorie generiche di luoghi come le stazioni ferroviarie, le stazioni portuali, le piazze, i giardini pubblici, per ognuna di esse si richiedeva di indicare se è un area di flusso, di stazionamento o di rifugio, l'indirizzo, il quartiere, la tipologia di utenza se esiste un periodo in cui quel luogo è più frequentato da un particolare target di persone piuttosto che altre. Si richiedevano, inoltre, i dati anagrafici dell'associazioni che hanno il compito di visionare tali luoghi.

Gli operatori hanno indicato che i posti più frequentati dalle persone senza dimora sono i giardini e le piazze, utilizzati prevalentemente come luoghi di stazionamento e di rifugio⁹. Le case abbandonate sono impiegate come luogo di rifugio, motivo per cui diventano, anche per gli operatori che lavorano per le strade, luoghi pericolosi, in quanto la caratteristica principale è quella di essere nascosti e difficilmente accessibili.

Le stazioni ferroviarie sono degli spazi significativi poiché svolgono un triplice ruolo: quello di flusso, quello di stazionamento e quello di rifugio. Di flusso poiché è un luogo dal quale partono e arrivano molte persone; stazionamento, perché durante il giorno viene utilizzata, la sala d'aspetto in quanto è un luogo caldo in cui si può stare comodi e riparati, soprattutto nei periodi invernali; infine di rifugio, poiché la notte è poco frequentato, ed è più facile trovare un posto in cui ripararsi dal freddo e dalla pioggia.

Dopo aver individuato gli elementi distintivi dei luoghi informali descrivo le principali caratteristiche delle persone senza dimora, proponendo un profilo generico per quanto riguarda la fascia d'età, il genere e la provenienza¹⁰, questi dati sono del tutto generali e hanno l'obiettivo di individuare le caratteristiche della popolazione che andremo a dimensionare.

In merito alla fascia di età si sono create tre categorie di appartenenza: la prima è la fascia che comprende i minori (Minori = M meno di 18 anni), la seconda le persone adulte (Adulti = A, dai 18 ai 65 anni) la terza gli anziani (Anziani = Z dai 60 in poi). Dai dati è risultato che tutti i luoghi sono frequentati da adulti, e che in piccole percentuali sono presenti minorenni spesso con le madri e persone anziane.

⁹ Per la definizione di luogo di rifugio e stazionamento si fa riferimento al glossario (allegato TRE)

¹⁰ la parte di scheda a cui facciamo riferimento è quella dell'utenza.

Capitolo 2

Metodologia e tecnica della ricerca

2.1 La rilevazione dei dati

La rilevazione dei dati in questa indagine è avvenuta attraverso quattro questionari cartacei somministrati attraverso un'intervista "faccia a faccia". Questo metodo si utilizza quando l'interazione tra intervistatore e l'intervistato è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi preposti, al fine di ridurre il più possibile il condizionamento del rilevatore sulle stime, gli intervistatori sono stati formati e supervisionati sul campo.

Sono stati intervistati gli operatori che lavorano in un servizio di prima accoglienza, quelli cioè che hanno lo scopo di offrire una prestazione di carattere emergenziale.

Le tipologie di strutture rilevate sono i dormitori, le unità di strada, gli ambienti sanitari, i pronto soccorso, le mense, le docce, i centri distribuzione vestiario e le questure.

La numerosità dei servizi presenti nei sette comuni capoluogo è pari a 21 dormitori, 16 ambienti sanitari, 11 unità di strada, 7 questure, 41 mense, 26 centri distribuzione vestiario e 17 docce per un totale di 139 unità erogatrici di servizi.

Per quello che riguarda i dormitori, le unità di strada, le questure e gli ambienti sanitari, si è deciso di fare un censimento, mentre per le mense, i centri distribuzione vestiario e le docce si è applicato un campionamento, per un totale di 77 interviste.

Le persone scelte come intervistatori, sono 10. Ad ogni intervistatore sono stati assegnati, per sostenere l'intervista, i servizi presenti sul comune di appartenenza, ipotizzando una migliore conoscenza della realtà territoriale agevolasse la compilazione del questionario ed

inoltre in questo modo si sono contenuti i costi di viaggio. Si è così definito il carico di lavoro per ogni intervistatore (tabella 2.1).

Tabella 2.1 *Carico di lavoro per intervistatore nell'indagine*

N° di intervistatori	Intervistatore	Comune	n° di interviste per intervistatore
1	A	BL	6
2	B	PD	7
3	C	PD	8
4	D	RO	10
5	E	TV	7
6	F	VE	5
7	G	VE	5
8	H	VE	5
9	I	VI	11
10	L	VR	13
Totale			77

Le persone intervistate sono dei testimoni privilegiati; ossia persone alle quali si attribuisce una particolare rilevanza ai fini della ricerca. I testimoni privilegiati sono chiamati a descrivere le caratteristiche del contesto a cui appartengono, in quanto “rappresentanti di comunità”. Il compito di questi informatori consiste nel descrivere le caratteristiche sia generali che particolari del gruppo, le relazioni che sussistono e le regole a cui fa riferimento.

2.2 Il campione

Per la formazione del campione dei servizi presenti sul territorio si è applicata una selezione delle strutture prendendo in considerazione tutte quelle che offrono un servizio di pronta accoglienza, e cioè:

- Dormitori
- Ambienti sanitari
- Unità di strada
- Questure
- Docce

- Distribuzione vestiti
- Mense

Vista la bassa numerosità di tali strutture e la conseguente esclusione di alcuni comuni nel caso di un campionamento, per quanto concerne i dormitori, le unità di strada e gli ambienti sanitari si è deciso di applicare una rilevazione totalitaria arrivando ad una numerosità pari a 55 interviste.

Per quanto riguarda le mense, le strutture che offrono un servizio di distribuzione vestiario e quelle che si occupano del servizio docce sono state identificate su base campionaria.

Il campionamento applicato è stratificato per comune. Infatti, all'interno di ogni strato, e perciò in ogni comune, si è estratta una struttura per ogni tipo di servizio, attraverso un campionamento casuale semplice.

Questo procedimento si applica tre volte. La prima per creare il campione delle mense, la seconda per quello dei centri di distribuzione vestiario e la terza per le docce.

Le mense esistenti nei comuni capoluogo sono in totale 41 (tabella 2.2).

Tabella 2.2. *Numerosità delle mense incluse nel campione*

Comuni	N = numero di strutture	n = numero di strutture campionate	π = probabilità di selezione delle strutture
BL	1	1	1,00
PD	15	2	0,13
RO	2	1	0,50
TV	5	1	0,20
VE	7	2	0,29
VI	5	1	0,20
VR	6	1	0,17
	41	9	

Si è estratto un campione di 9 unità, così diviso, una per ogni capoluogo e due per Padova e Venezia, a causa della numerosità

elevata di servizi presenti a Padova e la particolare conformità del territorio di Venezia, che hanno reso necessario il campionamento di un numero di strutture più elevato.

Ad ogni struttura selezionata si è attribuito un peso, al fine di ottenere stime corrette in ragione probabilità di estrazione.

Il campionamento dei centri distribuzione vestiario è avvenuto applicando lo stesso procedimento (tabella 2.3), le strutture presenti sul territorio sono 26, le strutture analizzate sono 7, una per ogni comune capoluogo.

Tabella 2.3. *Numerosità dei centri distribuzione vestiti inclusi nel campione*

Comuni	N = numero di strutture	n = numero di strutture campionate	π = probabilità di selezione delle strutture
BL	1	1	1,00
PD	9	1	0,11
RO	2	1	0,50
TV	2	1	0,50
VE	7	1	0,14
VI	2	1	0,50
VR	3	1	0,33
	26	7	

La selezione delle docce avviene su una popolazione di 17 unità, se ne estraggono 6, una per comune, tranne che per Treviso, poiché questo servizio non è presente.

All'interno di ogni singolo strato si selezionano le unità. I dati sono riportati nella tabella 2.4 e rappresentano la popolazione sulla quale dobbiamo applicare il campionamento.

Si è estratto in ogni comune capoluogo una struttura per ogni tipologia di servizio offerto, perciò una mensa, un centro distribuzione vestiti e una doccia.

Tabella 2.4. *Numerosità delle docce incluse nel campione*

Comuni	N = numero di strutture	n = numero di strutture campionate	π = probabilità di selezione delle strutture
BL	2	1	0,50
PD	2	1	0,50
RO	2	1	0,50
TV	\\	\\	\\
VE	6	1	0,17
VI	2	1	0,50
VR	3	1	0,33
	17	6	

2.3 L'analisi del campionamento

Possiamo considerare il campione costruito per le mense, i centri distribuzione vestiti e le docce come un unico campione. Se prendiamo in considerazione la tipologia di servizio offerto dalla struttura come caratteristica su cui stratificare, e non più i comuni, quello che ne risulta è un campione di 22 unità, (tabella 2.5) costituito da 9 mense, 7 centri distribuzione vestiti e 6 docce. Ad ognuna di queste unità è stato associato un peso calcolato in base alla numerosità di strutture presenti nel comune di appartenenza.

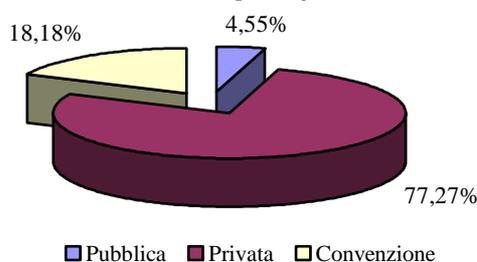
Tabella 2.5 Numerosità del campione delle mense, i centri distribuzione vestiti e le docce presenti nei comuni capoluogo del Veneto

Strutture	N = numero di strutture	n = numero di strutture campionate	π = probabilità di selezione delle strutture
Mense	41	9	0,22
Distrib. Vestiti	26	7	0,27
Docce	17	6	0,35
	84	22	

Per capire la bontà del campione costruito, osservando che la gestione delle strutture selezionate rispecchia quella della popolazione originale, infatti nelle 84 unità le strutture avevano una gestione per la maggioranza privata, e infatti nei 22 servizi estratti la gestione è per il

77% privata (grafico 2.1), per il 4,5% pubblica e per il 18,2% in convenzione.

Grafico 2.1 Gestione delle strutture campionate presenti nei comuni capoluoghi del Veneto



Si tenga presente che la variabilità del fenomeno su cui abbiamo chiesto informazione è molto alta, ma che l'attendibilità delle risposte che otteniamo dalla somministrazione dei questionari, è garantita dal fatto che gli interpellati sono operatori o responsabili del servizio che svolge la struttura.

2.4 I questionari

Per rilevare i dati dell'indagine inerente ai servizi presenti sul territorio si sono costruiti quattro questionari differenziati per tipologia di struttura. Questa scelta è dovuta alla diversità del servizio offerto e alla necessità di rilevare variabili differenti. I questionari sono rivolti a:

- I responsabili e gli operatori dei dormitori.¹
- Gli operatori di strada.²
- Gli operatori di pronto soccorso, dei posti di pubblica sicurezza e vigilanza urbana.³
- I responsabili e gli operatori delle mense, dei luoghi di distribuzione vestiti e delle docce.⁴

¹ Per la consultazione del questionario dormitori si fa riferimento all'allegato 5

² Per la consultazione del questionario unità di strada si fa riferimento all'allegato 6

³ Per la consultazione del questionario operatori pronto soccorso e vigilanza si fa riferimento all'allegato 7

Ad ogni struttura è stata inviata una lettera⁵, con l'intestazione sia del Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università di Padova, sia della ULSS 16 di Padova, nella quale si chiede la collaborazione all'indagine. Tale approccio mirava a legittimare la ricerca e di facilitare l'individuazione di un referente, all'interno della struttura, in grado di rispondere in modo puntuale alle domande proposte.

Ogni questionario è articolato in sei sezioni:

1. **Sezione 1:** "*Presentazione dell'indagine*".

Vi è richiesto il nome e l'indirizzo della struttura presso la quale si effettua l'intervista.

2. **Sezione 2:** "*Persona interpellata*"

Si rilevano alcune caratteristiche della persona che andiamo ad intervistare, quale ruolo ha nella struttura e la sua esperienza maturata sul campo, per meglio comprendere le informazioni raccolte.

3. **Sezione 3:** "*Rappresentazione del fenomeno*"

Si sono rilevate la percezione che l'intervistato ha del fenomeno oggetto di studio, il profilo delle persone che vivono in uno stato di marginalità, i dati relativi alle persone che usufruiscono di quel servizio mediamente al giorno, e il numero delle utenze o degli interventi effettuati in una data precisa. In quest'ultima macrovoce si richiedeva lo stato di salute delle persone che hanno fatto uso del servizio, per quanto riguarda le patologie più frequenti (come l'alcolismo, la dipendenza da altre sostanze, ecc.), la provenienza, il sesso e l'età.

4. **Sezione 4:** "*Rapporti con i senza dimora*"

⁴ Per la consultazione del questionario operatori che lavorano nelle mense distribuzione vestiti, docce pubbliche si fa riferimento all'allegato 8

⁵ Per la consultazione della lettera si fa riferimento all'allegato 4

Mira a cogliere le caratteristiche strutturali delle persone che si avvicinano ai servizi, il loro modo di agire in determinate situazioni, le loro aspettative verso il futuro, verso la struttura ed il servizio che questa offre. Si cerca di capire quanto la variabile di “permanenza in strada” influisca nel percorso di recupero per un reintegro nella società, e quali siano, se esistono, i fattori scatenanti che causano l'emarginazione sociale di un individuo.

5. Sezione 5: “La tipologia di struttura”⁶

Si rilevano, in questa sezione (non presente nel questionario rivolto agli operatori di pronto soccorso di posti di Pubblica sicurezza e di Vigilanza Urbana), dei dati propri della struttura, l'anno di apertura, l'orario di accesso e quello di uscita, i progetti per il futuro ecc. Infine si chiede di indicare che tipo di intervento sarebbe necessario attuare, nel territorio in cui opera, per rendere più dignitosa la vita alle persone senza dimora.

6. Sezione 6: “Suggerimenti”

Si chiede un suggerimento circa le tecniche più opportune per riuscire a contattare le persone che vivono in uno stato di marginalità, chiedendo all'intervistato il metodo più adatto per avvicinarli, l'interlocutore più idoneo, ed una loro ipotesi sulle possibili reazioni.

I questionari raccolti al termine della rilevazione erano su formato cartaceo. Per poter analizzare i dati si sono trasferite le risposte ai quesiti su supporto informatico, a tal fine si sono create delle griglie per ogni tipologia di questionario.

⁶ Per “tipologia di struttura” si intende: il dormitorio, l'unità di strada, le mense le strutture che distribuiscono i vestiti e quelli in cui sono presenti docce, quest'ultime sono state rilevate in un unico questionario.

2.5 Le interviste effettuate e le mancate risposte

Le interviste attese erano 77, i questionari effettivamente raccolti sono 72.

I cinque questionari mancanti riguardano due questure, una mensa, un servizio doccia e un ambiente sanitario.

Si deve tener presente che delle 72 interviste svolte due ambienti sanitari e due questure hanno allegato una dichiarazione al questionario, non compilato, spiegando di non aver nessun tipo di contatto con le persone senza dimora. Quindi il numero di interviste portate a termine sono state 68.

Per un'analisi delle mancate risposte nei questionari si propone la descrizione per ogni tipologia di questionario somministrato.

I questionari somministrati alle questure e al pronto soccorso sono in tutto 20. Le interviste sono divise in 5 sezioni e le parti del questionario con la percentuale di non risposta più elevate sono due; la prima chiede informazioni sullo stato psico-fisico delle persone senza dimora, stato che emerge da quattro quesiti (che chiedono la percentuale di persone che soffrono di evidenti disturbi fisici, psichici, di dipendenza da sostanze, malati di AIDS o TBC); la seconda ha lo scopo di rilevare la metodologia più opportuna per il comportamento da tenere durante le interviste a persone senza dimora, la sezione è costituita da quattro domande che hanno una percentuale di non risposta pari al 15%.

I questionari somministrati agli operatori dei dormitori sono 21, i quesiti presenti in ogni questionario sono 47, le mancate risposte sono 26 pari al 2,6% delle domande totali dei questionari somministrati agli operatori dei dormitori. Anche in questo caso si individuano alcune serie di quesiti che hanno un maggior numero di mancate risposte. Per prima individuiamo la descrizione psico-fisica dei soggetti nella quale non hanno risposto il 9,5% degli intervistati. In secondo luogo si identificano le sei domande che avevano lo scopo di descrivere il

rapporto tra persone senza dimora e operatori del servizio, la cui percentuale di non risposta a queste è del 5,5%. In terzo luogo, la parte del questionario che ha l'obbiettivo di evidenziare alcuni suggerimenti hanno ottenuto una percentuale di mancate risposte pari a 9,5%.

I questionari somministrati a operatori di strada sono in tutto 11 ognuno dei quali è costituito da 45 domande, il numero di mancate risposte è 17, pari al 3,4%. La distribuzione di quest'ultime si concentra soprattutto nella parte del questionario che descrive il profilo psico-fisico della persona senza dimora con una percentuale di mancate risposte pari al 12%, e nella parte relativa ai rapporti tra servizi e senza dimora la quale ha una percentuale di mancate risposte pari all'11%.

Le interviste effettuate presso le mense, i centri distribuzione vestiario e le docce sono in tutto 20, il numero di domande per ogni questionario è 45, il numero di risposte mancanti è 65, pari al 7,2%. Si osserva che le mancate risposte si distribuiscono in quattro parti del questionario.

La prima è quella che individua il profilo psico-fisico della persona senza dimora, con una percentuale di mancate risposte del 15%.

La seconda è quella che descrive i rapporti tra i servizi e i senza dimora in cui la percentuale di non risposta è pari al 11,5%.

La terza che ha l'obbiettivo di rilevare le caratteristiche e i progetti futuri delle strutture che offrono il servizio in cui la percentuale di mancate risposte è pari al 7,5%.

La quarta si interessa di rilevare i suggerimenti da parte degli operatori che lavorano nel servizio per un giusto approccio con le persone che vivono in uno stato di marginalità estrema, la percentuale di non risposte è pari al 18,7%.

Capitolo 3

L'utenza dei servizi di assistenza e aiuto

3.1 Il profilo della persona senza dimora

Allo scopo di definire un profilo anagrafico delle persone senza dimora, si analizzano i dati ottenuti dai questionari compilati dagli operatori dei dormitori, delle mense, dei centri di distribuzione vestiario, delle docce, delle questure, dei pronto soccorso e delle unità di strada¹. Le variabili in esame sono i dati relativi alla distribuzione per genere, per età e in base alla provenienza delle persone senza dimora che utilizzano i servizi.

La prima tipologia esaminata è quella offerta dalle mense. Lo scopo di queste è quello di distribuire dei pasti alle persone non in grado di soddisfare autonomamente questo bisogno. Per appurare questa situazione di disagio esistono dei criteri di accesso ideati dalle strutture. Alcuni di questi sono stati indicati nelle schede che i rappresentanti dei comuni capoluogo hanno compilato, sono la presentazione di un tesserino fornito dalla mensa stessa, la consegna di buoni pasto, sostenere un colloquio con il responsabile di questo servizio oppure semplicemente recarsi, negli orari prestabiliti, alla mensa. Delle 9 unità si è riusciti a intervistarne 8. Il tasso di risposta al quesito relativo alla suddivisione per genere delle persone che frequentano questo servizio è pari al 100%.

La seconda tipologia di servizio che abbiamo preso in considerazione sono i centri di distribuzione vestiario. Anche per questa tipologia si è effettuato un campionamento. Il servizio di queste strutture è quello di raccolta degli abiti usati, la visione degli stessi e l'organizzazione della consegna alle persone che non possono permettersi l'acquisto di

¹ In questo elenco sono presenti anche le parrocchie, che però sono state inserite in base al tipo di servizio che offrono sul territorio.

abiti nuovi. In questi centri non esiste un criterio standard di accesso, può usufruirne chiunque, anche se l'assegnazione degli abiti è a discrezione dell'operatore, che si basa in parte sulla richiesta dall'utente e in parte sulla disponibilità oggettiva dei vestiti a disposizione.

Per quanto riguarda il servizio di docce pubbliche si è esaminato un campione di 7 docce² su un totale di 17 (escludendo Treviso, visto che non sono presenti).

Le docce spesso sono messe a disposizione dalle stesse unità che svolgono altre attività, come i dormitori o le mense.

I criteri di accesso ai dormitori sono diversi e possono essere: attraverso un colloquio con l'operatore responsabile della struttura, tramite il servizio sociale, possedendo un tesserino che permette l'accesso al dormitorio, a volte in modo del tutto libero e in alcuni casi è l'unità di strada che indirizza le persone nei luoghi dove la possibilità di ospitalità è più elevata.

La distribuzione per genere mira a far emergere problematiche ed esigenze proprie di uomini o di donne nei vari servizi esaminati. Infatti, la percentuale di maschi varia da un minimo del 42%, riferito ai centri di distribuzione vestiario, fino ad un massimo di 88% dato che rappresenta l'utenza dell'unità di strada e che quindi dormono all'aperto.

Si può quindi affermare che la maggior parte di persone che vivono in una situazione di disagio sono uomini.

Per contribuire a definire un profilo medio della persona che vive in uno stato di povertà estrema si è presa in considerazione l'utenza che frequenta un particolare tipo di servizio in ogni comune capoluogo di provincia fornendo la descrizione della distribuzione in classi di età e

² Le docce previste nel piano di campionamento erano 6, ma in un questionario si sono raccolte informazioni per due strutture distinte, riconducibili allo stesso referente.

l'età media³ di accesso alla struttura. A causa della diversa ampiezza delle classi di età per definire la distribuzione di questa si è considerata la percentuale di persone che appartengono ad ogni singolo anno della classe di età considerata, per poi definire in termini di percentuale il totale di individui che appartengono a quella classe. Si precisa che nella classe di età che comprende le persone con meno di 30'anni, non sono presenti i minorenni e che per la classe che comprende le persone con più di 64 anni, si è sono considerate le persone in un'età compresa tra i 65 e gli 80 anni.

La provenienza permette di classificare l'utenza in base al paese di origine individuando una variabile essenziale per la nostra analisi, poiché essere straniero o italiano incide notevolmente sulle motivazioni che portano una persona ad appartenere alla fascia di popolazione più estrema ed emarginata della società, e quindi dai percorsi di vita che queste persone hanno avuto.

Dai questionari somministrati è emerso in modo marcato la differenza tra una persona povera italiana ed una straniera, infatti quest'ultima ha problematiche specifiche come ad esempio l'imparare un'altra lingua, quindi la difficoltà di costruire dei rapporti con altre persone, il procurarsi i documenti per poter vivere in una situazione di regolarità. Diverse sono invece le motivazione che portano un italiano a divenire una persona senza dimora, spesso motivazioni legate a fallimenti nella vita familiare e lavorativa.

³ Età media = $x_{\text{medio}} = (\sum (x + \frac{1}{2} n) P_{x,x+n}) / \sum P_{x,x+n}$ in cui n è l'ampiezza di ciascuna classe. Tratto da: "Introduzione alla demografia" di M. Livi Bacci. Considerando la prima classe a partire dalla maggiore età, e dunque di ampiezza 12 anni, la seconda di ampiezza 15, la terza di ampiezza 20 e l'ultima di ampiezza 16 supponendo 80'anni come età massima.

3.2 Le caratteristiche generali della persona senza dimora

Il profilo della persona che vive in uno stato di povertà estrema si concretizza attraverso l'unione della distribuzione media per genere, l'età media, della distribuzione per classi di età ed infine della provenienza (tabella 3.1). Queste caratteristiche ci permettono di definire un target allo scopo di capirne le esigenze, problemi e i rapporti con i servizi.

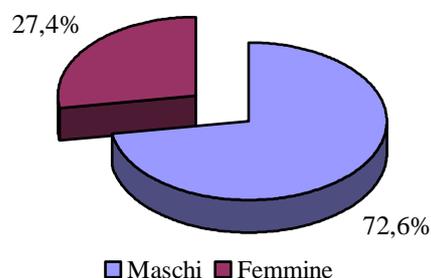
Tabella 3.1 *Distribuzioni percentuali delle persone senza dimora che frequentano i servizi di assistenza nei comuni capoluogo del Veneto*

	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	media
Genere								
Maschi	62,7	62,7	79,6	78,3	67,9	82,5	57,6	72,6
Distribuzione per età								
meno di 30	20,0	19,2	21,4	20,0	23,3	12,5	35,2	23,2
30_44	63,3	43,9	46,1	69,2	29,3	58,1	28,5	48,2
45_64	10,0	25,2	23,2	8,7	38,5	24,3	34,8	22,3
più di 64	6,6	11,7	9,4	2,2	8,9	5,1	1,6	6,4
Provenienza								
ITA	27,7	38,4	14,9	28,0	33,6	16,1	26,5	24,8
EST	18,3	37,2	27,1	23,7	35,9	36,4	35,5	31,9
EUR	3,3	1,4	18,9	1,5	4,3	2,9	0,3	5,8
AFR	8,3	21,9	37,4	37,8	19,5	35,9	34,1	30,2
ASI	5,0	0,5	0,8	1,9	5,9	7,1	3,1	3,4
AME	37,3	0,5	0,9	7,0	0,9	1,5	0,5	3,9

Il primo aspetto che consideriamo è la divisione per genere.

Dai primi dati emerge che gli uomini che vivono in uno stato di povertà estrema siano più delle donne (grafico 3.1) e che questi valori variano a seconda della tipologia di servizio preso in esame.

Grafico 3.1 *Distribuzione per genere delle persone senza dimora*



Considerando, infatti, l'insieme dei dati emerge che la ripartizione per genere indicata dagli operatori di tutti i servizi delle persone senza dimora è per il 72,6% maschile (e per il 27,4% femminile). Se, però, si considerano i dati per tipologia di servizio possiamo proporre un'altra considerazione, infatti per le mense e i centri di distribuzione vestiario la presenza maggiore degli uomini non è così evidente come quelle rilevate dai dormitori, dalle unità di strada, dalle docce o dalle questure. Questo ci porta a pensare che anche all'interno delle persone che vivono in uno stato di povertà estrema ci sia una divisione ulteriore.

È possibile ipotizzare, infatti, che le strutture come le mense e la distribuzione vestiario siano frequentate da persone che hanno gravi problemi economici, ma che non siano tutte ridotte a vivere per strada, come invece è l'utenza dei servizi di doccia, dormitorio e delle persone assistite dalle unità di strada.

L'utenza delle docce, dei dormitori, delle unità di strada, delle questure e degli ambienti sanitari, è profondamente diversa rispetto a quella delle mense piuttosto che dei centri distribuzione vestiario; se calcoliamo la ripartizione media per genere delle mense e dei centri distribuzione vestiario emerge un dato significativo la presenza delle donne, le quali rappresentano circa il 49% di chi fa uso di questi servizi (grafico 3.2).

Se invece esaminiamo la divisione dei servizi restanti gli uomini sono più dell'80% (grafico 3.3).

Grafico 3.2 *Distribuzione per genere delle persone che frequentano le mense e i centri di distribuzione vestiario*

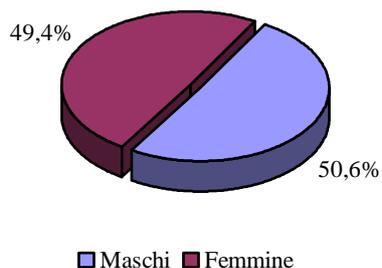
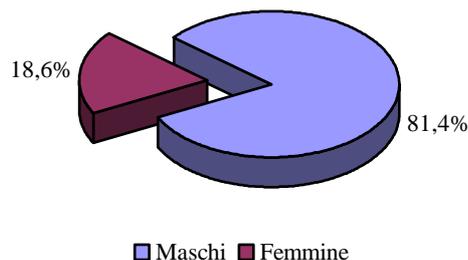
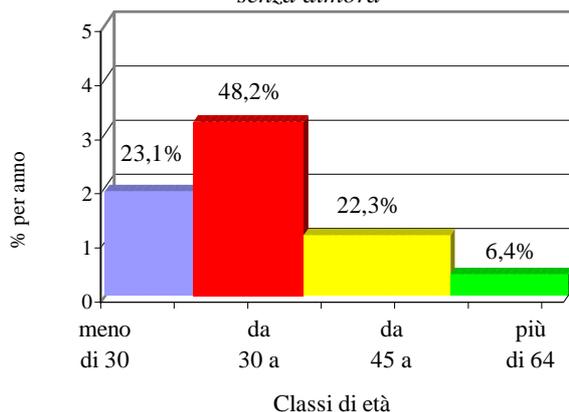


Grafico 3.3 *Distribuzione per genere delle persone nei dormitori, docce pubbliche, questure, ambienti sanitari, unità di strada*



Una caratteristica importante, poi, è quella della distribuzione secondo l'età (grafico 3.4), poiché si pone il problema di persone che, pur essendo in età lavorativa, non hanno un'attività che permette loro avere un reddito dignitoso, e individua le classi più a rischio di emarginazione sociale e povertà estrema.

Grafico 3.4 *Distribuzione per età della persona senza dimora*

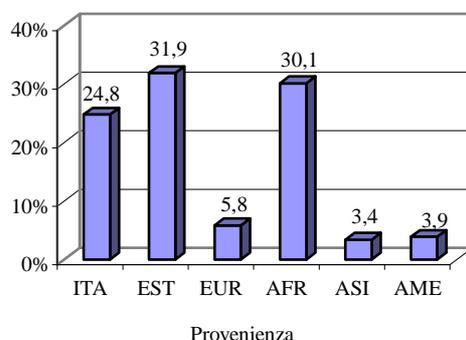


Le distribuzioni rilevate dagli operatori che lavorano nei servizi sono diverse tra loro, ma con la caratteristica comune che la maggior parte

delle persone che usufruiscono dei servizi è concentrata nella classe di età adulta

Dall'analisi della provenienza (grafico 3.5) si distinguono le persone di origine italiana o di altra origine. Per gli italiani spesso si tratta di una situazione permanente, mentre gli stranieri hanno delle motivazioni molto più forti per voler uscire dallo stato in cui si trovano e questo implica un diverso modo di usufruire dei servizi presenti sul territorio.

Grafico 3.5 Distribuzione in base alla provenienza delle persone senza dimora



Le persone straniere che utilizzano i servizi di aiuto sono prevalentemente originarie dell'Africa e dei paesi dell'Est Europa; il 25% di origine Italiana.

È quindi evidente che le modalità di utilizzo dei servizi, le esigenze e le problematiche da risolvere delle persone senza dimora sono variabili.

La prima categoria di utenza è quella rappresentata dalle persone che frequentano le mense e i centri di distribuzione vestiario; dove troviamo una componente femminile che in altri servizi non è presente. Possiamo quindi supporre che questa categoria di persone non sia del tutto dipendente dai servizi.

La seconda categoria di utenza è quella rappresentata dalle persone che oltre a utilizzare le mense e i centri di distribuzione vestiario, usufruisce anche di tutti gli altri servizi. Queste persone sono

prevalentemente uomini, compresi in una fascia di età tra i 30 e 44 anni, che per un 25% sono di nazionalità italiana e per il resto stranieri, con una presenza maggiore di africani (30%) e di persone provenienti dall'est Europa (32%).

3.2.1 L'utenza dei dormitori

Per individuare il profilo delle persone che frequentano i dormitori, si sono individuate alcune caratteristiche demografiche, che sono il genere, l'età e la provenienza (tabella 3.2), in ogni comune capoluogo.

Tabella 3.2 *Distribuzione in percentuale delle caratteristiche delle persone che frequentano i dormitori nei comuni capoluogo del Veneto*

% percentuale		Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Media	% anno
Classi di età	meno di 30	0,0	20,0	10,0	25,0	3,4	10,0	20,8	12,7	1,1
	da 30 a 44	100,0	39,3	37,5	50,0	39,0	73,7	60,3	57,1	3,8
	da 45 a 64	0,0	33,3	52,0	20,0	52,0	16,0	18,0	27,3	1,4
	più di 64	0,0	7,3	0,5	5,0	5,6	0,3	0,9	2,8	0,2
Genere (maschi)		100,0	82,3	87,5	100,0	56,4	100,0	61,5	84,0	
Provenienza	ITA	50,0	58,0	9,2	48,2	75,0	41,4	29,4	44,5	
	EST	10,0	21,7	55,0	36,0	10,0	14,3	20,8	24,0	
	EUR	10,0	0,0	2,0	3,8	0,0	0,0	1,4	2,5	
	AFR	10,0	20,3	32,0	9,2	10,0	42,3	45,5	24,2	
	ASI	10,0	0,0	0,5	0,6	0,0	1,0	1,6	2,0	
	AME	10,0	0,0	1,3	2,2	5,0	1,0	1,3	3,0	

L'età media degli ospiti dei dormitori in Veneto, in base ai dati dei sette comuni capoluogo, è di 42 anni. Dai dati è emerso (grafico 3.6) che il 12,7% dell'utenza dei dormitori ha meno di 30'anni, il 57,1% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 27,3% ha un'età compresa tra i

45 e i 64 anni e il 2,8% ha più di 64 anni. Dalla rilevazione è emerso che i posti letto presenti nei comuni capoluogo di provincia riservati agli uomini varia da un minimo del 56,4% ad un massimo del 100%, con un valore medio del 84%.

Per quello che concerne la provenienza il 44,5% delle persone senza dimora che alloggiano in queste strutture sono italiani, mentre il 24% proviene dall'Est Europa, per il 24,2% dall'Africa, il 2,5% da altri paesi Europei, il 2% da paesi asiatici, il 3% dall'America centrale o meridionale (grafico 3.7).

Grafico 3.6 Distribuzione per età delle persone che frequentano i dormitori

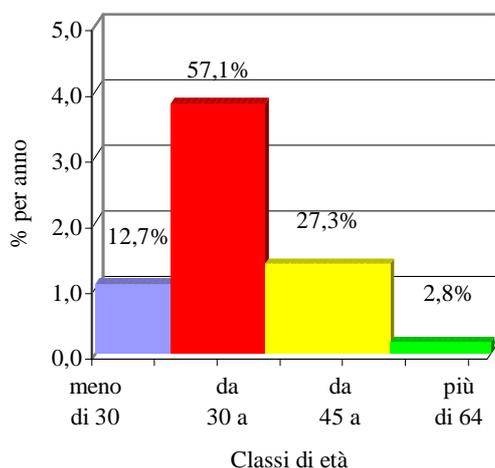
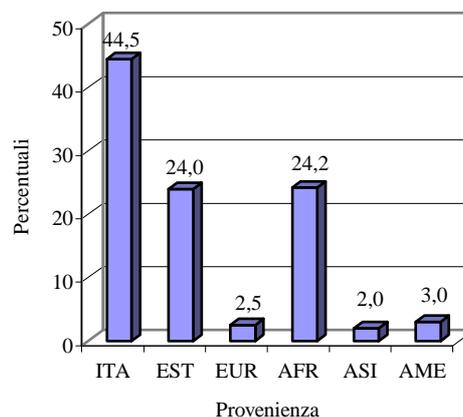


Grafico 3.7 Distribuzione in base alla provenienza delle persone che frequentano i dormitori



Riassumendo, le persone che frequentano i dormitori sono per la maggioranza uomini, con un'età media di 41 anni, di origine italiana, africana o provenienti dall'Est Europa.

Queste caratteristiche le troviamo in tutti i comuni capoluogo.

- Nel comune di Belluno le persone che frequentano il dormitorio (poiché ne è presente solo uno) sono tutti uomini, compresi tra i 30 e i 44 anni, di cui per la metà sono italiani, e per il resto di origine straniera.
- Nel comune di Padova le persone che frequentano i dormitori sono per 82,3% uomini. L'età media è di 43 anni, infatti il 20% ha meno

di 30'anni, il 39,3% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 33,3% varia tra i 45 e i 64 anni, e il 7,3 ha più di 64 anni. Inoltre provengono per il 21,7% da paesi dell'Est Europa, per il 20,3% dall'Africa e per il 58% sono di origine italiana.

- Nel comune di Rovigo, gli utenti dei dormitori sono per l'87,5% uomini, con un'età media di 45 anni, infatti il 10% ha meno di 30'anni, il 37,5% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 52% varia dai 45 ai 64 anni e il 0,5% ha più di 64 anni. Provengono per il 55% dai paesi dell'Est Europa, per il 32% dall'Africa, per il 2% da altri paesi europei, per il 1,3% dall'America centrale o meridionale, per lo 0,5% sono di origine asiatica e per il 9,2% sono italiani.
- Nel comune di Treviso, le persone senza dimora nei dormitori, sono tutti uomini e hanno un'età media di 39 anni, in cui il 25% ha meno di 30'anni, per il 50% hanno un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, un 20% varia tra i 45 e i 64 anni e un 5%; provengono per il 36% dai paesi dell'Est Europa, per il 48% sono di origine italiana, per il 9,2% sono africani, per quasi il 4% provengono da altri paesi europei, per il 2,2% dall'America centrale, meridionale e per lo 0.6 da paesi asiatici.
- Nel comune di Venezia i dormitori sono frequentati per il 56,4% da uomini, che hanno un'età media di 48 anni, se andiamo ad osservare la loro distribuzione per età troviamo che un 3,4% ha meno di 30'anni, il 39% ha un'età compresa fra i 30 e i 44 anni, il 52% è compreso in un'età che varia tra i 45 e i 64 anni e il 5,6% ha più di 64 anni. Sono per la maggioranza italiani (il 75%), mentre sia gli africani, che le persone di origine Est Europea rappresentano rispettivamente il 10%.
- Nel comune di Verona i dormitori sono frequentati solo da uomini, che hanno un'età media di 39 anni, in cui il 10% ha meno di 30'anni, il 73,3% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 16%

varia tra i 45 e i 64 anni. Per il 41,4% sono italiani, mentre per il 42% sono di origine africana e per il 14% provengono da paesi dell'Est Europa.

- Nel comune di Vicenza il 61,5% degli utenti dei dormitori sono uomini, che hanno un'età media di 38 anni, infatti quasi il 20% ha meno di 30'anni, il 60,3% varia dai 30 ani 44 anni, il 18% ha un'età compresa tra i 45 e i 64 anni e l'1% ha più di 64 anni.

3.2.2 L'utenza delle mense

Per individuare il profilo delle persone che frequentano le mense nei comuni capoluogo del Veneto si sono individuate le distribuzioni per genere, classe di età e provenienza (tabella 3.3).

Tabella 3.3 *Distribuzione in percentuale delle caratteristiche delle persone che frequentano le mense nei comuni capoluogo del Veneto*

% percentuale		Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Media	% annuo
Classi di età	meno di 30	50,0	20,5	30,0	10,0	3,0	10,0	10,0	19,1	1,6
	da 30 a 44	50,0	60,0	30,0	60,0	20,0	40,0	5,0	37,9	2,5
	da 45 a 64	0,0	17,5	20,0	27,0	70,0	40,0	80,0	36,4	1,8
	più di 64	0,0	2,0	20,0	3,0	7,0	10,0	5,0	6,7	0,4
Genere (maschi)		58,0	60,0	80,0	75,0	20,0	80,0	40,0	59,0	
Provenienza	ITA	33,0	46,0	20,0	30,0	20,0	10,0	20,0	25,6	
	EST	25,0	40,0	50,0	10,0	53,0	20,0	70,0	38,3	
	EUR	0,0	0,3	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	1,5	
	AFR	0,0	13,3	30,0	20,0	10,0	70,0	7,0	21,5	
	ASI	0,0	0,3	0,0	0,0	6,0	0,0	3,0	1,3	
	AME	42,0	0,3	0,0	40,0	1,0	0,0	0,0	11,9	

Emerge che l'età media delle persone che frequentano le mense presenti nei comuni capoluogo è di 44 anni (due anni in più rispetto ai dormitori), in cui il 19% ha meno di 30'anni, il 38% ha un'età compresa tra i 30 e 44 anni, il 36,4% varia tra 45 e i 64 anni e il 6,7% ha più di 64 anni (grafico 3.8). Le persone che frequentano le mense sono per il 59% uomini, e per il 41% donne; che per il 25,6% sono di

origine italiana, mentre per il 38,3% provengono dai paesi dell'Est Europa, per il 21,5% dall'Africa, per il 12% dai paesi dell'America centrale o meridionale, per 1,5% da altri paesi europei e per 1,3% sono di origine asiatica (grafico 3.9).

Grafico 3.8 Distribuzione per età delle persone che frequentano le mense

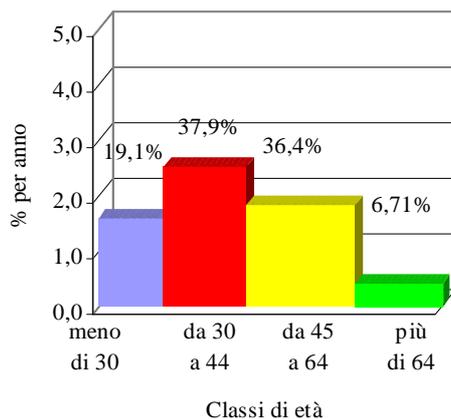
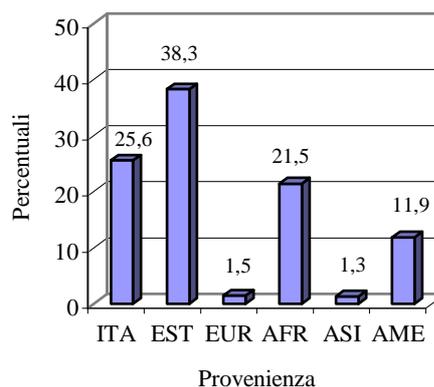


Grafico 3.9 Distribuzione in base alla provenienza delle persone che frequentano le mense



Possiamo osservare il servizio delle mense è frequentato da persone che hanno caratteristiche differenti per sesso e provenienza. Se analizziamo quale sia la popolazione che utilizza questo servizio nei diversi comuni osserviamo che a Belluno, le persone che frequentano la mensa hanno da meno di 30 a 44 anni. Sono per il 58% uomini, e provengono per un 25% dai paesi dell'Est Europa, per un 42% dai paesi dell'America Centrale o meridionale e per un 33% sono italiani.

- Nel comune di Padova le persone che si recano alle mense hanno un'età media di 38 anni, dove il 20,5% ha meno di 30'anni, il 60% ha un'età compresa tra 30 e 44 anni il 17,5% varia tra i 45 e i 64 anni e il 2% ha più di 64 anni. Sono per il 46% italiani, per il 40% provenienti dall'Est Europa, per il 13,3% africani.
- Nel comune di Rovigo le persone che utilizzano le mense, sono per l'80% uomini. L'età media è di 44 anni, infatti, il 30% ha meno di 30'anni, un altro 30% ha età compresa tra i 30 e i 44 anni e il restante 40% si divide in ugual misura nelle restanti classi di età;

sono per il 20% di origine italiana, per il 10% di origine est-europea, e per il 30% africani.

- Nel comune di Treviso, le persone che frequentano le mense sono per il 75% uomini hanno un'età media di 42 anni, infatti il 10% ha meno di 30'anni, il 60% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 27% ha un'età compresa tra i 45 e i 64 anni e il 3% ha più di 64 anni. Per il 30% sono italiani, mentre per il 10% provengono dai paesi dell'est Europa, per il 20% sono africani e per il 40% provengono dai paesi dell'America centrale e meridionale.
- Nel comune di Venezia osserviamo che l'utenza è per l'80% costituita da donne, al contrario di tutti gli altri comuni capoluogo, l'età media dell'utenza è di 52 anni, superiore rispetto ai servizi presenti sul resto del territorio; infatti il 3% ha meno di 30'anni, il 20% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 70% ha un'età compresa tra i 45 e i 64 anni e il 7% ha più di 64 anni. Le persone sono per il 20% italiane, il 53% proviene dai paesi dell'est Europa, il 10% proviene da altri paesi europei, il 10% proviene dall'Africa, il 6% dai paesi asiatici.
- Nel comune di Verona le persone che utilizzano questo servizio sono per l'80% uomini, l'età media è di 47 anni, infatti, il 10% a meno di 30'anni, il 40% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, come anche chi appartiene alla classe 45 – 64 anni e il 10% ha più di 64 anni. Sono di origine italiane per il 10%, per il 20% provengono dai paesi dell'est Europa e il 70% sono africani.
- Nel comune di Vicenza i fruitori del servizio offerto dalla mensa è per il 40% costituito da uomini, l'età media è di 52 anni, poiché il 10% ha meno di 30'anni, il 5% ha un'età compresa tra i 30 e 44 anni, l'80% ha un'età compresa tra i 45 e i 64 anni e il 5% ha più di 64 anni.

Sono di origine italiane per il 20%, il 70% provengono dall'est europeo. Possiamo osservare che sia nel comune di Venezia che nel

comune di Vicenza dove la presenza delle donne è maggiore anche la percentuale di persone che provengono dai paesi dell'est Europeo è prevalente, possiamo supporre che questo derivi dal fatto che la maggioranza di donne che utilizzano questo servizio sia di provenienza est europea, e che infatti sono coloro che svolgono il lavoro di badanti in Italia.

3.2.3 L'utenza dei centri distribuzione vestiario

Per definire il target di persone che frequentano i centri distribuzione vestiario si sono considerate il genere, la provenienza e l'età di riferimento al Veneto, sia a tutti comuni capoluogo di provincia (tabella 3.4).

Tabella 3.4 *Distribuzione in percentuale delle caratteristiche delle persone che frequentano i centri distribuzione vestiario nei comuni capoluogo del Veneto*

% percentuale		Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Media	% anno
Classi di età	meno di 30	10,0	20,0	20,0	70,0	5,0	20,0	75,0	31,4	2,6
	da 30 a 44	40,0	20,0	30,0	20,0	5,0	70,0	23,0	29,7	2,0
	da 45 a 64	30,0	40,0	30,0	5,0	80,0	10,0	1,0	28,0	1,4
	più di 64	20,0	20,0	20,0	5,0	10,0	0,0	1,0	10,9	0,7
Genere (maschi)		30,0	40,0	40,0	55,0	90,0	40,0	1,0	42,3	
Provenienza	ITA	0,0	10,0	20,0	20,0	40,0	15,0	5,0	15,7	
	EST	20,0	55,0	40,0	15,0	25,0	40,0	15,0	30,0	
	EUR	0,0	5,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	1,4	
	AFR	15,0	30,0	40,0	60,0	5,0	30,0	70,0	35,7	
	ASI	5,0	0,0	0,0	5,0	25,0	10,0	10,0	7,9	
	AME	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	9,3	

Le persone che frequentano i centri distribuzione vestiario, sono per la maggioranza donne che infatti rappresentano il 57,7% dell'utenza, hanno un'età media di 42 anni.

Possiamo supporre che il maggior utilizzo da parte delle donne dei centri di distribuzione vestiario derivi dal fatto di avere il ruolo di procurare il vestiario per tutta la sua famiglia.

Infatti il 31,4% ha meno di 30'anni, il 29,7% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 38% appartiene alla fascia di età 45 – 64 anni e il 10,9% ha più di 64 anni (grafico 3.10), per la maggioranza sono di origine africana (35,7%) ed Est Europea (30%), mentre le persone italiane rappresentano il 15,7% (grafico 3.11)

Grafico 3.10 Distribuzione per età delle persone che frequentano i centri distribuzione vestiti

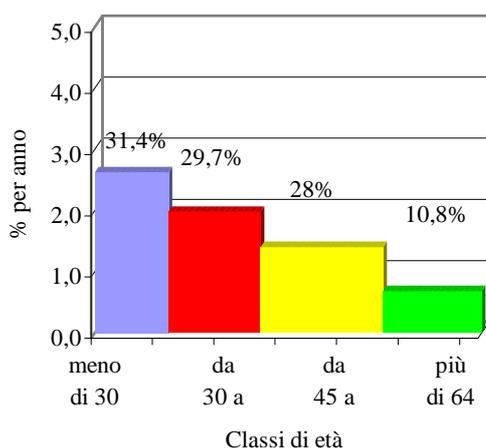
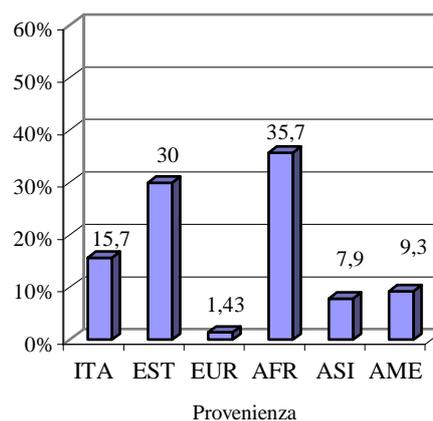


Grafico 3.11 Provenienza delle persone che frequentano i centri distribuzione vestiario



Se andiamo a verificare le caratteristiche dell'utenza in ogni comune osserviamo che a

- Belluno le persone che accedono sono per la maggioranza donne (il 70%) hanno un'età media di 24 anni; infatti il 10% ha meno di 30'anni, il 40% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 30% appartiene alla fascia di età 45 – 64, e il 20% ha più di 64 anni. Provengono per la maggioranza dai paesi dell'America centrale o meridionale (il 60%), ma anche dall'est Europa (20%) e dall'Africa (15%). Dai dati emerge che a Belluno i centri distribuzione vestiario sono frequentati per la maggioranza da donne di origine

straniera, questo conferma il fatto che le persone che vivono in uno stato di marginalità estrema di origine italiana sono per la maggior parte uomini. questa supposizione trova conferma anche dal fatto che a Belluno il servizio mensa e il centro distribuzione vestiti si trovano sulla stessa struttura, ma le utenze sono differenti.

- Nel comune di Padova l'utenza è costituita per il 60% da donne. L'età media di chi utilizza il servizio è di 49 anni, il 20% sono le persone che hanno meno di 30'anni, un altro 20% quelle che hanno un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 40% comprende le persone che appartengono alla classe di età 45 – 64 anni e il 20% ha più di 64 anni. Sono per la maggioranza provenienti dall'Est Europa (il 55%) e dell'Africa (il 30%), il 10% è di origini italiane e un 5% proviene da altri paesi europei.
- Nel comune di Rovigo le persone che frequentano i centri distribuzione vestiti, sono per la maggioranza donne (il 60%), l'utenza ha un'età media di 47 anni, infatti il 20% ha meno di 30'anni, il 60% si divide in ugual maniera nelle due classi centrali, e il restante 20% sono persone con più di 64 anni. sono di provenienza africana (40%) e est Europea (40%), mentre il 20% è di origine italiana.
- Nel comune di Treviso l'utenza è sia costituita da donne che da uomini (che sono il 55%), l'età media è di 31 anni, questa età è molto bassa, poiché le persone che utilizzano questo servizio per la maggioranza hanno meno di 30'anni (il 70%), il 20% hanno un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, mentre il restante 10% si divide ugualmente nelle due ultime classi di età. Sono per la maggioranza provenienti dall'Africa (il 60%), mentre il 20% è di origine italiana, il 15% proviene dall'est Europa e il 5% da paesi asiatici.
- Nel comune di Venezia si ha che, il servizio è utilizzato prevalentemente da uomini (il 90%), l'età media di 55 anni è la più alta rispetto a tutti gli altri comuni, poiché la maggioranza delle

persone (l'80%) ha un'età compresa tra i 45 e i 64 anni. Sono di provenienza per il 40% italiana, per il 25% asiatica, per il 25 est europea.

- Nel comune di Verona l'utenza è per il 60% costituita da donne. L'età media di chi utilizza questo servizio è di 37 anni, infatti il 70% dell'utenza appartiene alla classe di età 30 – 44 anni. Sono per la maggioranza provenienti dall'est Europa (40%), il 30% è di origine africana, il 15% è di origini italiane, il 10% provengono da paesi asiatici.
- Nel comune di Vicenza l'utenza è per il 99% femminile, l'età media è di 42 anni, infatti il 75% ha meno di 30'anni. Sono di provenienza per il 70% africana, per il 15% est europea e per il 10% asiatica.

3.2.4 L'utenza delle docce pubbliche

Per definire le caratteristiche delle persone che frequentano le docce pubbliche¹¹ si è rilevato il genere, la provenienza e la classe di età (tabella 3.5).

Tabella 3.5 *Distribuzione in percentuale delle caratteristiche delle persone che utilizzano il servizio di doccia pubblica nei comuni capoluogo del Veneto*

% percentuale		Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Media	% anno
Classi di età	meno di 30	dati non disponibili	23,0	0,0	dati non disponibili	0,0	10,0	30,0	12,6	1,1
	da 30 a 44	dati non disponibili	55,0	90,0	dati non disponibili	65,0	70,0	54,0	66,8	4,5
	da 45 a 64	dati non disponibili	20,0	10,0	dati non disponibili	15,0	12,0	15,0	14,4	0,7
	più di 64	dati non disponibili	2,0	0,0	dati non disponibili	20,0	8,0	1,0	6,2	0,4
Genere (maschi)		dati non disponibili	50,0	100,0	dati non disponibili	70,0	100,0	80,0	80,0	
Provenienza	ITA	dati non disponibili	15,0	10,0	dati non disponibili	5,00	10,00	18,00	11,60	
	EST	dati non disponibili	40,0	0,0	dati non disponibili	90,00	70,00	62,00	52,40	
	EUR	dati non disponibili	3,0	0,0	dati non disponibili	0,00	0,00	0,00	0,60	
	AFR	dati non disponibili	39,0	90,0	dati non disponibili	5,00	15,00	18,00	33,40	
	ASI	dati non disponibili	1,0	0,0	dati non disponibili	0,00	4,00	1,00	1,20	
	AME	dati non disponibili	2,0	0,0	dati non disponibili	0,00	1,00	1,00	0,80	

¹¹ Il termine pubbliche ha come significato quello di poter essere usate da chiunque, e non quello di essere gestite da un ente pubblico.

I dati non disponibili si riferiscono al comune di Treviso dove non è presente il servizio di docce pubbliche e nel comune di Belluno che essendo il servizio nella stessa struttura in cui è presente la mensa, i dati in nostro possesso sono riferiti a quest'ultimo servizio.

Emerge che le persone che accedono a questo servizio sono per l'80% uomini., con un'età media di 41 anni, poiché il 12,6% ha meno di 30'anni, 66,8% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 14,4% ha un'età compresa tra i 45 e i 64 anni e il 6,2% ha più di 64 anni (grafico 3.12).

Grafico 3.12 Distribuzione per età delle persone che frequentano le docce pubbliche

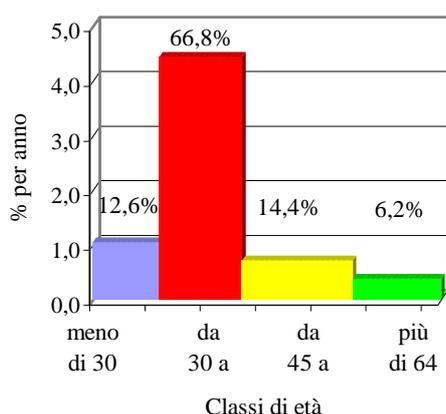
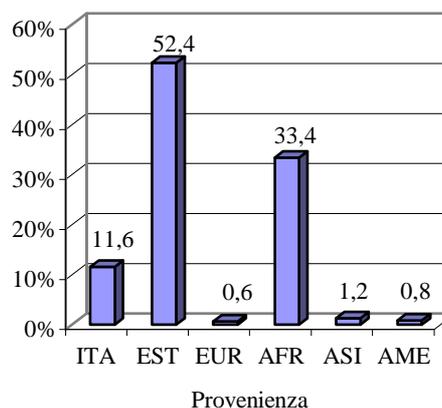


Grafico 3.13 Distribuzione della provenienza delle persone utilizzano il servizio di docce pubbliche



La provenienza degli utenti è per il 52,4% originaria dai paesi est-europei, il 33,4% proviene dall'Africa, l'11,6% è di origine italiane (grafico 3.13).

Si precisa che in tutti i comuni le docce sono presenti nella stessa struttura che eroga altre tipologie di servizio.

- Nel comune di Padova le docce sono nella stessa struttura in cui è presente la mensa, un ambulatorio e un centro distribuzione vestiario. L'età media dell'utenza è di 39 anni, poiché il 23% ha meno di 30'anni, il 55% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni e il

20% ha un'età compresa tra i 45 e i 64 anni. Per la maggioranza sono provenienti dall'est Europa circa il 40%, e africana il 39%, mentre gli italiani sono circa il 15%.

- Nel comune di Rovigo il servizio docce è assieme al dormitorio, e infatti le persone che accedono a questo servizio sono solo uomini, come anche i posti letto del dormitorio, anche se l'erogazione del servizio è indipendente dall'essere ospiti di quest'ultimo. L'età media dell'utenza è di 39 anni, infatti il 90% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni e il restante 10% appartiene alla fascia di età successiva (45 ai 64 anni). Sono per la maggioranza provenienti dall'Africa (il 90%) il resto sono italiani.
- Nel comune di Venezia il servizio docce fa capo alla medesima struttura che eroga anche il servizio di mensa, distribuzione vestiario e dormitorio. In questo caso l'utilizzo della mensa permette anche quello della doccia, ma per accedere alla mensa bisogna avere un buono pasto che viene consegnato solo se viene esibito un documento valido di identità. La maggior parte delle persone che utilizza questo servizio sono uomini (il 70%), l'età media è di 47 anni, infatti il 70% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, sono per la maggior parte africani (il 90%).
- Nel comune di Verona la doccia è assieme alla mensa, l'utenza è costituita da soli uomini. Questo sottolinea che l'utenza è differente per tipologia di servizio, sebbene i due servizi fanno riferimento alla stessa struttura, infatti a Verona le mense sono frequentate per l'80% da donne mentre le docce sono ad uso esclusivo del genere maschile. L'età media dell'utenza è di 41 anni, poiché il 10% ha meno di 30'anni, il 70% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 12% appartiene alla classe di età 45 – 64 anni e l'8% ha più di 64 anni. Sono di provenienza per il 70% dai paesi est europei, per il 15% sono africano e per il 18% italiani.

- Nel comune di Vicenza il servizio docce è assieme al dormitorio e l'accesso è consentito solo agli ospiti del dormitorio, e quindi le caratteristiche dell'utenza che utilizza questo servizio sono simili a quelle descritte in generale nei dormitori.

Possiamo osservare che le persone che si recano nei dormitori sono anche quelle che usufruiscono del servizio docce poiché queste il più delle volte si trovano all'interno della struttura che offre asilo notturno.

3.2.5 Le persone incontrate dalle unità di strada

Prendiamo ora in considerazione la popolazione di persone che passano gran parte del loro tempo per le vie della città. Una fonte importante per avere questi dati sono le unità di strada presenti nei comuni capoluogo.

Le caratteristiche delle persone descritte dagli operatori di strada sono riferite al genere, alla provenienza e all'età.

I dati rilevati sono di tutti i comuni in Veneto, tranne che per Belluno dove non è presente nessuna unità di strada.

Dai questionari somministrati agli operatori di strada risulta che l'87,5% delle persone che incontrano sono uomini (tabella 3.6), che hanno un'età media di 41 anni.

Tabella 3.6 Distribuzione in percentuale delle caratteristiche delle persone incontrate dagli operatori di strada nei comuni capoluogo del Veneto

% percentuale		Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Media	% anno
Classi di età	meno di 30	Servizio non presente	26,7	20,0	15,0	16,7	15,0	40,0	22,2	1,9
	da 30 a 44	Servizio non presente	46,7	35,0	85,0	33,3	70,0	0,0	45,0	3,0
	da 45 a 64	Servizio non presente	23,3	30,0	0,0	45,0	13,0	60,0	28,6	1,4
	più di 64	Servizio non presente	3,3	15,0	0,0	5,0	2,0	0,0	4,2	0,3
Genere (maschi)		Servizio non presente	85,7	80,0	90,0	86,7	92,5	90,0	87,5	
Provenienza	ITA	Servizio non presente	67,7	35,0	20,0	60,0	15,0	60,0	42,9	
	EST	Servizio non presente	23,8	0,0	0,0	28,3	52,5	10,0	19,1	
	EUR	Servizio non presente	0,0	35,0	0,0	0,0	5,0	0,0	6,7	
	AFR	Servizio non presente	8,1	30,0	80,0	6,7	25,0	30,0	30,0	
	ASI	Servizio non presente	0,4	0,0	0,0	5,0	2,0	0,0	1,2	
	AME	Servizio non presente	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,1	

Questo dato deriva dal fatto che è stata individuata una percentuale pari al 22,2% di persone che hanno meno di 30'anni, circa il 45% hanno un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 28,6% appartiene alla classe di età 45 – 64 anni e il 4,2% ha più di 64 anni (grafico 3.14).

Le persone che vivono in strada sono per la maggioranza italiane circa il 43%, mentre per un 30% sono africani e per il 19% sono provenienti dall'est Europa (grafico3.15)

Se andiamo a analizzare i dati per comune si nota come l'utenza sia per la maggioranza maschile poiché le percentuali indicate variano da un minimo del 80% per il comune di Rovigo ad un massimo del 92,5% nel comune di Verona. Mentre per la distribuzione per età i dati hanno delle differenze.

Grafico 3.14 Distribuzione per età delle persone senza dimora incontrate da operatori di strada

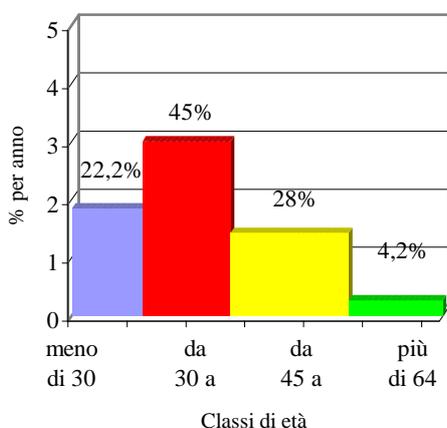
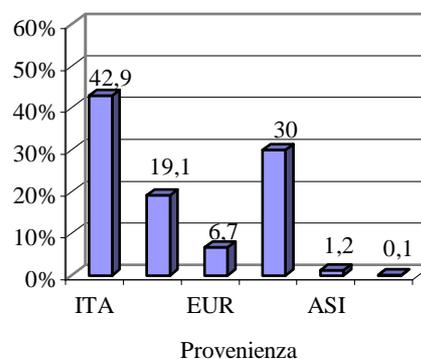


Grafico 3.15 Distribuzione della provenienza della persona senza dimora secondo gli operatori delle unità di strada.



- Nel comune di Padova, infatti si ha che l'età media è di 39 anni, si osserva che il 26,7% delle persone incontrate dagli operatori ha meno di 30'anni, il 46,7% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni e il 23,3% ha un'età compresa tra i 45 e i 64 anni. Per la maggior parte dei casi sono italiani circa il 68% e per circa il 24% provengono da paesi est-europei.
- Nel comune di Rovigo l'età media è di 45 anni, si rileva infatti che il 20% ha meno di 30' anni, il 35% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 20% appartiene alla classe 45 – 64 anni e il 15% ha più di 64 anni. Le loro origini sono per il 35% provenienti da altri paesi europei il 30% africani e il 35% di origine italiana.
- Nel comune di Treviso, si ha che l'età media è di 35 anni in cui l'85% appartiene alla classe 30 – 44 anni, e indica che le persone sono per l'80% di origine africane e per il 20% italiani.
- Nel comune di Venezia l'età media è di 45 anni, dai dati risulta che il 16,7% ha meno di 30'anni, il 33,3% ha un'età compresa tra i 30 e i 44 anni, il 45% appartiene alla classe di età 45 – 64 anni e il 5% ha più di 64 anni. Per la maggioranza sono italiani (il 60%), mentre per il 28,3% provengono dai paesi dell'est Europa.

- Nel comune di Verona l'età media è di 38 anni, poiché il 70% appartiene alla classe di età 30 – 44 anni. Sono di provenienza per il 52,5% est europea, per un 25% africani e per un 15% italiani.
- Nel comune di Vicenza l'età media è di 43 anni, infatti per un 60% hanno un'età compresa tra i 45 e i 64 anni e per un 40% sono persone con meno di 30'anni. La maggior parte sono di origine italiana (il 60%), per il 30% sono africani e per il 10% provengono dai paesi est europei.

3.2.6 Le caratteristiche delle persone senza dimora per le questure e gli ambienti sanitari

Un'altra fonte in grado di fornire una descrizione del fenomeno della povertà estrema sono le questure che, avendo lo scopo di fornire un servizio di vigilanza nella città, sono in grado di dare una visione del fenomeno diversa da quella raccolta dagli operatori che lavorano presso i servizi sociali (tabella 3.7).

Le questure selezionate per questa indagine sono state 7 ma soltanto a tre è stato possibile fare l'intervista; quest'ultime hanno risposto in modo completo al quesito inerente alla distribuzione per età, alla provenienza e alla distribuzione per genere.

Tabella 3.7 Distribuzione in percentuale delle caratteristiche delle persone senza dimora secondo gli operatori delle questure

% percentuale		Rovigo	Treviso	Venezia	Media	% anno
Classi di età	meno di 30	70,0	0	80,0	50,0	4,2
	da 30 a 44	20,0	100	20,0	46,7	3,1
	da 45 a 64	10,0	0	0,0	3,3	0,2
	più di 64	0,0	0	0,0	0,0	0,0
Genere (maschi)		90,0	80,0	90,0	86,7	
Provenienza	ITA	5,0	20	25,00	16,7	
	EST	40,0	30	25,00	31,7	
	EUR	5,0	0	15,00	6,7	
	AFR	40,0	50	30,00	40,0	
	ASI	5,0	0	5,00	3,3	
	AME	5,0	0	0,00	1,6	

Il profilo della persona senza dimora descritta dalla questura è per metà composta da persone con meno di 30 anni e per circa il 46% rappresentata dalle persone comprese tra i 30 e i 44 anni (grafico 3.16), l'età media degli individui è di 31 anni.

Grafico 3.16 Distribuzione per età delle persone per le questure

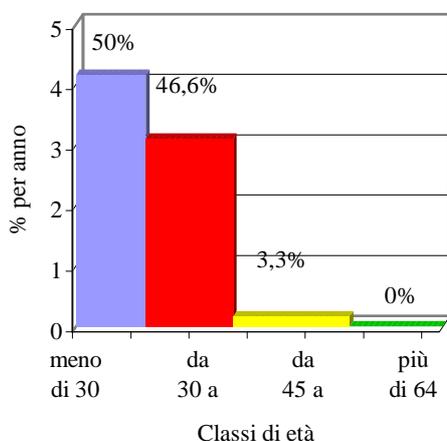
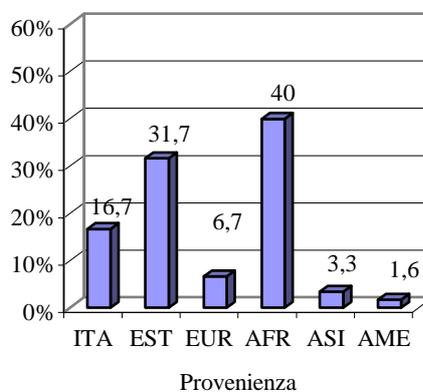


Grafico 3.17 Distribuzione della provenienza delle persone senza dimora secondo le questure



La provenienza risulta essere africana per il 40%, per il 31,7% provenienti dall'est Europa e per il 16,7% italiani (grafico 3.17).

Secondo i dati raccolti presso gli ambienti sanitari (tabella 3.8) l'età media è delle persone senza dimora che si sono recate presso i servizi offrono prestazioni sanitarie è di 44 anni.

Nel comune di Belluno, e di Vicenza i pronto soccorso, in cui andare a parlare con un operatore per svolgere l'intervista, ha dichiarato di non aver nessun contatto con le persone senza dimora.

Infatti il 14% ha meno di 30'anni, il 54% è di un'età compresa tra i 30 e 44 anni, il 18% appartiene alla fascia di età compresa tra i 45 e i 64 anni e il 14% ha più di 64 anni.

Tabella 3.8 Distribuzione in percentuale delle caratteristiche delle persone senza dimora che utilizzano il servizio offerti da ambienti sanitari nei comuni capoluogo del Veneto

% percentuale		Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Media	% anno
Classi di età	meno di 30	Dati non presenti	5,0	0,0	0,0	55,0	10,0	Dati non presenti	14,0	1,2
	da 30 a 44	Dati non presenti	42,5	80,0	100,0	22,5	25,0	Dati non presenti	54,0	3,6
	da 45 a 64	Dati non presenti	17,0	10,0	0,0	7,5	55,0	Dati non presenti	17,9	0,9
	più di 64	Dati non presenti	35,5	10,0	0,0	15,0	10,0	Dati non presenti	14,1	0,9
Genere (maschi)		Dati non presenti	58,5	80,0	70,0	62,5	73,3	Dati non disponibili	68,9	
Provenienza	ITA	Dati non presenti	34,0	5,0	30,0	10,0	5,5	Dati non presenti	16,9	
	EST	Dati non presenti	42,7	5,0	51,5	20,0	21,5	Dati non presenti	28,1	
	EUR	Dati non presenti	0,3	90,0	5,0	0,0	12,5	Dati non presenti	21,6	
	AFR	Dati non presenti	20,7	0,0	7,5	70,0	33,3	Dati non presenti	26,3	
	ASI	Dati non presenti	1,7	0,0	6,0	0,0	25,8	Dati non presenti	6,7	
	AME	Dati non presenti	0,7	0,0	0,0	0,0	1,5	Dati non presenti	0,4	

Secondo gli operatori di ambienti sanitari i poveri ricoverati nel pronto soccorso sono per l'83% stranieri (grafico 3.18). Infatti dai dati dei questionari risulta che un 28% provengono dall'Est, un 23% provengono da paesi europei e un 26,28% dall'Africa (grafico 3.19).

Grafico 3.18 Distribuzione per età delle persone senza dimora negli ambienti sanitari

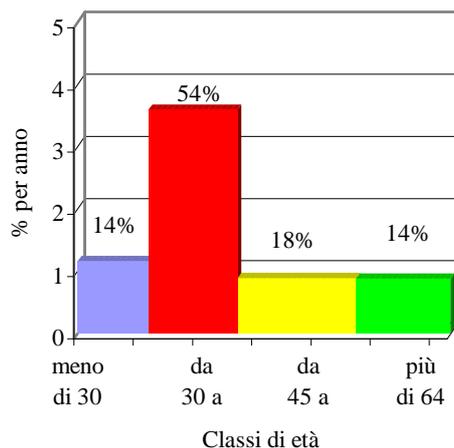
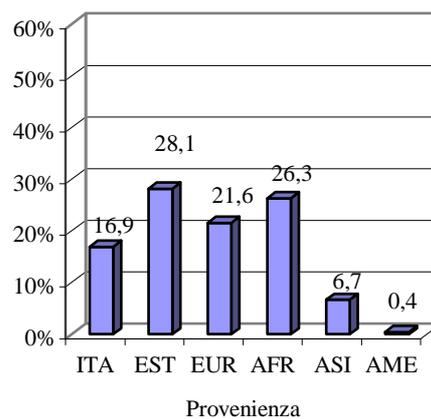


Grafico 3.19 Distribuzione per provenienza delle persone senza dimora secondo gli operatori degli ambienti sanitari



3.3 La stima delle persone senza dimora

Allo scopo di fornire una stima del tutto indicativa delle persone senza dimora si sono analizzati e confrontati i dati raccolti dai questionari somministrati ai dormitori e alle unità di strada.

I dati raccolti (tabella 3.9) sono relativi ai dormitori, e indicano il numero di posti letto disponibili sul territorio dei sette comuni capoluogo e quelli occupati il 10 dicembre 2004 .

Tabella 3.9. *Confronto tra i posti letto disponibili e quelli occupati il 10 dicembre 2004 nei dormitori*

	Comune	Max	10dic
	Belluno	8	8
	Padova	107	87
	Rovigo	31	26
Dormitori	Treviso	4	4
	Venezia	156	140
	Verona	109	90
	Vicenza	120	103
	Totale	535	458

La stima delle persone senza dimora alloggiate al 10 dicembre 2004¹², nei dormitori è compresa tra un minimo di 458 e un massimo di 535 persone.

La numerosità delle persone che vivono in strada (tabella 3.10) è compresa tra un minimo di 498 e un massimo di 565 persone per notte. I dati sono divisi per comune il dato rilevato risale al il 10 dicembre 2004.

¹² Si specifica che in tutti i questionari somministrati agli operatori dei servizi, si richiedeva di indicare il valore delle persone che hanno avuto accesso al servizio in riferimento ad una data precisa, identificata nel 10 dicembre 2004

Tabella 3.10 *Confronto tra il numero di persone incontrate normalmente in strada dagli operatori e una data precisa il 10 dicembre 2004 nei Comuni capoluogo del Veneto*

Comune	n° di persone presenti in un determinato luogo		10dic
	servizio non presente	servizio non presente	
Belluno			
Padova		145	145
Rovigo		18	4
Treviso		63	54
Venezia		94	69
Verona		225	212
Vicenza		20	14
Totale		565	498

Si presenta di seguito una stima delle persone che frequentano le mense, i centri distribuzione vestiario e le docce pubbliche relativamente al numero massimo di persone che può accogliere la singola struttura, al numero di persone che la struttura ospita mediamente al giorno ed a quanti individui le strutture hanno accolto venerdì 10 dicembre 2004. Queste tre stime ci forniscono la dimensione dell'offerta effettivamente presente sul territorio e quindi della potenzialità delle risorse presenti, dell'utilizzo dei servizi offerti di solito in un preciso giorno dell'anno.

Le interviste effettuate per quello che riguarda mense, docce e distribuzione vestiti sono state 20 su 22 attese. I dati su cui si presentano queste stime si riferiscono al numero effettivo di risposte ottenute dai questionari somministrati agli operatori dei servizi.

Il totale¹³ stimato è stato calcolato applicando uno stimatori non distorto, ed è stato applicato a tutte le stime di seguito descritte.

¹³ Lo stimatore che si è applicato è $t_{\hat{Y}_1} = \sum Y_h / \pi_h$ per $h = 1 \dots 3$ il quale è uno stimatore corretto del totale di un campionamento stratificato. La stima della varianza è: $\mathbf{Var}(t_{\hat{Y}_1}) = \sum (1 - n_h / N_h) N_h^2 s_h^2 / n_h$ e da cui è possibile calcolare il coefficiente di variazione il quale è diverso per ogni strato $CV(t_{\hat{Y}_1}) = (\mathbf{Var}(t_{\hat{Y}_1}))^{1/2} / t_{\hat{Y}_1}$

La prima stima del totale è quella riferita al numero massimo di persone che le strutture possono accogliere (tabella 3.11), questo valore mira a rappresentare: per le mense il numero massimo di pasti in grado di offrire, per i centri distribuzione vestiario al numero massimo di richieste in grado di soddisfare e per le docce il numero massimo di persone che riescono a utilizzare quel servizio in una giornata.

La prima stima che calcoliamo è riferita al numero massimo di pasti che le mense presenti, sui sette comuni capoluogo di provincia, sono in grado di offrire.

Tabella 3.11. *Stima del totale del numero massimo di persone che i servizi svolti dalle mense, da i centri distribuzione vestiario e da le docce nei comuni capoluogo del Veneto sono in grado di soddisfare.*

Strutture	N = numero di strutture	n = numero di strutture campionate	π = probabilità di selezione delle strutture	Y1 = numero di persone che al massimo la struttura può accogliere	Totale stimato	Coefficiente di variazione del totale
Mense	41	8	0,20	797	4842	66,22%
Distrib. Vestiti	26	7	0,27	299	1098	74,11%
Docce	17	6	0,35	270	625	82,05%

Si specifica che in un totale di 41 mense ne sono state selezionate 9, ma al questionario somministrato hanno risposto 8. Questa stima ha una variabilità molto alta (coefficiente di variazione pari al 66%), poiché il fenomeno delle persone che vivono in uno stato di povertà estrema è molto variabile nel suo complesso, poiché uno degli obiettivi di una persona senza dimora, o che vive in una situazione di estremo disagio è quello di non emergere e perciò di non comparire in nessuna lista in base alla quale si possano fornire delle stime più precise.

Otteniamo che la città che ha una potenzialità più alta è Venezia con 2100 pasti, segue Padova con 975, Vicenza con 950, Verona con 600,

Treviso con 125, Rovigo 80 e Belluno 12, per un totale complessivo di 4842 pasti possibili.

La seconda stima del totale che si presenta è quella riferita al numero massimo di persone che i centri distribuzione vestiti sono in grado di soddisfare. Il numero di strutture presenti sul territorio dei comuni capoluogo sono in totale 26, ne abbiamo selezionati sette, uno per ogni comune.

Otteniamo che al massimo i centri distribuzione vestiti nei sette comuni capoluogo posso soddisfare le richieste di 1098 persone.

I comuni nei quali la disponibilità è più elevata sono Padova con 450 persone, Verona con 240, Vicenza con 168, seguono, Venezia 140, Treviso 40, Rovigo e Belluno 30. In questo caso il coefficiente di variazione è dell'ordine del 74%.

La terza stima è quella riferita alla disponibilità massima del servizio docce nei comuni capoluogo. In questo caso la variabilità è molto alta (80%), poiché le strutture presenti sono poche rispetto al servizio che riescono a soddisfare, ed inoltre l'utenza è costituita da persone che rientrano in quella soglia di estrema povertà, molto più grave delle persone che si recano in mensa, questo porta a rendere ancora più difficoltoso ottenere le informazioni che rispecchiano la realtà e quindi stime molto precise.

I dati ottenuti per comune hanno rilevato che a Venezia le persone che possono usufruire del servizio doccia sono giornalmente 300, poi segue Vicenza con 140, Padova con 100, Verona e Rovigo con 75, per un totale di 625 nei comuni capoluogo. Il comune di Treviso non possiede questo servizio e il comune di Belluno non ha risposto al quesito presentato nel questionario. Il tasso di non risposta al quesito di indicare la potenzialità massima della struttura è stata per mese del 12% (8 su 9), per quello che riguarda i centri distribuzione vestiti del 0% e per quello che riguarda le docce del 14% (7 sulle 6 previste). Da questi primi dati si stima che il numero massimo di

persone in grado di essere accolte sono 4842 nelle mense, di 1098 nei centri distribuzione vestiario e di 625 delle docce.

Si precisa che la variabilità di queste stime è molto alta e che quindi questi valori sono del tutto indicativi in quanto hanno lo scopo di descrivere in linea generale questo fenomeno.

La seconda caratteristica di cui si propone una stima è riferita al numero di persone che giornalmente usufruiscono di questi servizi.

Il tasso di non risposta a questo quesito è stato per le mense del 22%, per le docce del 14%, per i centri distribuzione vestiario del 14%. Il metodo utilizzato per calcolare la stima è il medesimo del precedente. E il coefficiente di variazione è dell'ordine del 70% in tutte e tre le stime (tabella 3.12). Si può notare che il totale stimato delle persone che frequentano giornalmente le mense presenti nei sette comuni capoluogo offrono un pasto a circa 3327 persone. Il comune che ha un'affluenza maggiore è Venezia con 1750 pasti medi al giorno, Padova con 788, Vicenza con 750, Treviso con 100, Rovigo con 80 e Belluno con 3.

Le persone che si recano giornalmente ai centri distribuzione vestiti sono circa 700. L'affluenza maggiore si verifica a Padova con 360 persone, a Verona con 150, a Venezia con 70, a Vicenza con 50, a Treviso con 40 e a Rovigo con 30.

Tabella 3.12. *Stima del totale delle persone che frequentano giornalmente le mense, i centri distribuzione vestiario e le docce nei comuni capoluogo del Veneto*

Strutture	N = numero di strutture	n = numero di strutture campionate	π = probabilità di selezione delle strutture	Y2 = numero di persone che giornalmente frequentano la struttura	Totale stimato	Coefficiente di variazione del totale
Mense	41	7	0,17	568	3471	74,81%
Distrib. Vestiti	26	6	0,23	160	700	72,39%
Docce	17	6	0,35	222	566	74,49%

Mentre le persone che usufruiscono del servizio docce sono in totale 566, in cui a Venezia e Vicenza l'utilizzo di questo servizio è rispettivamente di circa 300 e 103 persone al giorno, mentre per Padova è di 80, Verona di 75 e di Rovigo 8 persone mediamente al giorno.

La terza caratteristica che consideriamo è quella delle persone che hanno utilizzato i servizi in riferimento ad una data precisa, il 10 dicembre 2004. Anche in questo caso si è calcolato il tasso di non risposta al quesito in oggetto che per le mense è stato del 44%, per i centri distribuzione vestiti del 14% e per le docce del 14% (Tabella 3.13).

Tabella 3.13. *Stima del totale delle persone che hanno usufruito il 10 dic. 2004 delle mense, dei centri distribuzione vestiario e delle docce nei comuni capoluogo del Veneto*

Strutture	N = numero di strutture	n = numero di strutture campionate	π = probabilità di selezione delle strutture	Y3 = numero di persone che il 10 dicembre 2004 hanno frequentato la struttura	Totale stimato	Coefficiente di variazione del totale
Mense	41	5	0,12	359	2767	79,75%
Distrib. Vestiti	26	6	0,23	116	514	71,48%
Docce	17	6	0,35	185	465	75,56%

Il totale delle persone che hanno usufruito delle mense il 10 dicembre 2004 sono state 2767. La ripartizione per comune è di 1540 pasti offerti a Venezia, di 1050 a Padova, rispettivamente di 85 e 80 a Treviso ed a Rovigo ed infine di 12 a Belluno.

Le persone che si sono recate nei centri distribuzione vestiti sono state in tutto 514, la maggior affluenza è stata rilevata nel comune di Padova e di Verona con un numero di persone rispettivamente pari a 279 e 120, poi c'è Vicenza con 50 persone, Venezia con 35 e Rovigo con 30. Il giorno 10 dicembre il servizio di Treviso era chiuso.

Le persone che hanno utilizzato il servizio doccia sono state 465, dove un ruolo importante è stato svolto dal comune di Venezia in cui il servizio di docce è stato utilizzato da 300 persone – il 64% del totale – segue poi Vicenza con 105 persone che hanno utilizzato il servizio docce e Padova con 60.

Per descrivere un quadro più preciso del fenomeno di persone senza dimora andiamo a confrontare i valori dei totali stimati per ogni categoria.

Possiamo notare che le mense hanno una potenzialità di 4842 pasti con un valore medio giornaliero di 3471 e con un valore preciso di 2767, in riferimento al 10 dic. 2004.

Per capire l'incidenza di questo fenomeno nei comuni capoluogo di provincia si è andati a paragonare, inizialmente, questi dati con il totale della popolazione residente nel Veneto, pari a 3.654.825 persone comprese dai 18 a 80 anni¹⁴. L'affluenza media giornaliera di persone che il servizio mensa soddisfa è dell'1‰ cioè di 1 persona su 1000 di residenti in Veneto. Se invece andiamo a paragonare questi dati con la popolazione residente nei sette comuni capoluogo, (pari a 815712 di persone comprese dai 18 agli 80'anni), affluenza media giornaliera è di 6 poveri su 1000.

Il totale, stimato, del numero massimo delle persone che i Centri di raccolta e distribuzione vestiti sono in grado soddisfare è di 1098 individui. Questo valore lo possiamo considerare come l'estremo superiore dell'intervallo entro cui il totale di poveri è compreso. Quindi possiamo supporre che il totale delle persone che frequentano i centri distribuzione vestiario possa variare da un valore medio centrale di 700 persone ad un massimo di 1098, con un valore riferito ad una data particolare di 514 utenti, tale valore lo possiamo considerare il più attendibile.

¹⁴ Dati ISTAT relativi alla popolazione residente al 1 Gennaio 2003

Il totale delle persone che frequentano le docce varia da un massimo di 625 con un valore centrale di 566, e con un riferimento ad una data precisa ho un valore di 465.

Le mense, sono dunque il servizio più utilizzato, rispetto ai centri di distribuzione vestiario e al servizio docce, in quanto quest'ultimo è utilizzato da un'utenza che non è costituita totalmente da persone senza dimora, ma anche da persone che pur avendo una dimora stabile versano in situazioni economiche gravi; è per questo motivo che si è pensato di mettere a confronto la popolazione residente nei comuni capoluogo e quella che utilizza le mense.

Il servizio distribuzione vestiario ha una tipologia di utenza più varia, come difatti è risultato dal profilo descritto, in quanto tale servizio ha lo scopo di soddisfare non solo l'esigenza del singolo, ma anche quella delle famiglie, questo lo possiamo dedurre dalla percentuale di donne che utilizzano questo servizio (circa il 58%).

Il servizio docce invece, è utilizzato da un numero di persone notevolmente inferiore rispetto agli altri servizi, in quanto soltanto chi non ha una casa, e quindi non è in grado di soddisfare questa esigenza, utilizza questo servizio, che infatti rappresenta il target di persone che vive in condizioni di estremo disagio.

Facendo poi un confronto tra le persone che dormono nei dormitori (535 – 458), quelle che dormono in strada (565 – 498) e quelle che utilizzano il servizio docce pubbliche (625 – 456), possiamo notare una certa correlazione in quanto il numero di persone che possiamo considerare senza dimora lo otteniamo sommando quelle che frequentano i dormitori quelle che presenti in strada arrivando a circa 1000 persone senza dimora nei comuni capoluogo di provincia del Veneto.

Capitolo 4

Rapporto tra i servizi e le persone senza dimora

4.1 Le modalità relazionali tra le persone senza dimora e i servizi

I dati richiesti agli operatori dei servizi hanno permesso di acquisire delle informazioni inerenti alle modalità relazionali tra i fruitori dei servizi e le persone che lavorano all'interno della struttura. In questo modo si è potuto integrare e approfondire i dati raccolti con le schede di rilevazione dei luoghi formali, attraverso le risposte raccolte dalle interviste somministrate agli operatori dei servizi.

Le modalità con cui si accede ai servizi di aiuto e assistenza sono differenti per tipologia di servizio offerto dalla struttura. Questa diversità influenza il tipo di rapporto che si instaura con gli utenti.

La prima tipologia di servizio esaminata è quella costituita dai **dormitori**, nei quali le modalità di accesso e la conoscenza del servizio avviene prevalentemente in due modi diversi. La prima è il "passa-parola" tra i fruitori del servizio e la seconda è rappresentata dall'invio da parte di associazioni di volontariato, centri di ascolto e servizi sociali di persone che hanno presentato richiesta di un letto. In quasi tutti i dormitori la richiesta di accedere al servizio in una situazione di emergenza è accettata senza bisogno di presentare alcun genere di richiesta anche se il tempo di permanenza è breve (pochi giorni). Nella maggioranza dei casi esiste una lista di attesa che ha, come graduatoria di assegnazione, la data della richiesta del posto letto. Per gran parte degli ospiti dei dormitori è necessario sostenere un colloquio con il responsabile del servizio.

Il rapporto all'interno del dormitorio, si basa essenzialmente su due aspetti. Un primo è quello di riuscire a stabilire una relazione confidenziale, in cui il colloquio è lo strumento ritenuto più idoneo

per ottenere questo risultato. Nei dormitori, infatti, vengono organizzati incontri con un operatore che cerca di far emergere le problematiche più significative dell'ospite, dando informazioni sulla rete di servizi presenti sul territorio o indirizzandolo alle giuste strutture che possono aiutarlo a risolvere i suoi problemi.

Il secondo si basa sul far rispettare le regole che la maggioranza delle strutture impone come il divieto di fumare nelle camere, di consumare alcolici, o altri tipi di sostanze e il tener puliti gli ambienti del dormitorio. Se quest'ultime regole non vengono rispettate si può essere costretti a dover lasciare il dormitorio e di conseguenza la possibilità di accedere ad altre strutture richiederà l'attivazione di un nuovo iter burocratico. Dalle interviste è comunque emerso che nei dormitori quello che si cerca di creare è un clima il più possibile sereno basato sul reciproco rispetto e sulla costruzione di rapporti confidenziali.

Il secondo tipo di servizio che prendiamo in considerazione sono le **mense**. Le modalità con le quali le persone senza dimora accedono a questo servizio sono, anche in questo caso, di due tipi. Il primo è l'entrata libera, cioè chiunque può entrare nella mensa negli orari prestabiliti e avere un pasto; il secondo è la presentazione di un tesserino che può avere una scadenza mensile o settimanale, questa schedina viene rilasciata o dal comune o dai centri di ascolto, dopo aver sostenuto un colloquio con un operatore del centro.

L'utenza viene a conoscere dell'esistenza del servizio mensa attraverso il "passa-parola", le informazioni date dai centri di ascolto, oppure la consultazione di alcuni opuscoli informativi dei servizi presenti sul territorio.

L'accesso alle **docce** è un po' più complicato, poiché molte di queste sono nei dormitori, o nei centri di ascolto e per poter accedere al servizio bisogna essere, in alcuni casi, ospiti della struttura. In altri casi l'accesso alle mense permette l'utilizzo delle docce, utilizzando

come lasciassero lo stesso tesserino utilizzato per accedere al servizio mensa.

Il servizio di **distribuzione vestiario** si svolge in alcuni giorni della settimana, per conoscere gli orari si possono richiedere informazioni nei dormitori, nei centri di ascolto ed in altre associazioni. In alcune città, come Venezia, le persone arrivano inviate dai servizi sociali, ma la distribuzione di abiti è un'attività tipicamente svolta dalle parrocchie presenti sul territorio veneziano. Per accedere a questo servizio il più delle volte è richiesto un documento di identità, che per le persone straniere non è necessariamente il permesso di soggiorno.

Il rapporto che si crea in questi servizi tra le persone senza dimora e operatori, è molto diverso da quello nei dormitori, poiché il tempo che viene dedicato ad un colloquio è sicuramente minore. Si cerca comunque un dialogo, ad esempio con la persona che frequenta da sempre la stessa struttura e diventa un abitudinario di quel posto, si cerca di aiutarla dondole informazioni e sostegno. Comunque quasi tutti gli operatori hanno dichiarato che le relazioni si basano sull'educazione e sul rispetto, cercando di accontentare il più possibile la numerose richieste, ma è molto difficile andare oltre a questo a causa della numerosità di utenti e del poco tempo che possono dedicare a loro.

La quinta tipologia di servizio è quella offerta dagli **ambienti sanitari**, che possono essere il pronto soccorso o ambulatori specifici. Le prestazioni che vengono erogate sono di tipo sanitario, come ad esempio la distribuzione di farmaci, e nei casi più gravi la predisposizione di un ricovero. Spesso però la persona senza dimora, soprattutto di origine italiana spera di essere ricoverata, per trascorrere la notte al coperto. Le persone straniere che necessiterebbero di un ricovero, invece, manifestano spesso timore poiché questo potrebbe far emergere la loro condizione di irregolarità.

Il servizio delle **unità di strada** è molto particolare, infatti il loro primo obiettivo è quello di fornire supporto alle persone che trascorrono la maggior parte del loro tempo in strada, attraverso la distribuzione gratuita di the caldo, panini e coperte, per riuscire a fornire questo sostegno al maggior numero di persone, individuare i luoghi delle città nei quali è più probabile trovarli, spesso facendo riferimento a quello che dicono le stesse persone senza dimora, che a volte forniscono delle indicazioni precise e dai giri che durante le notti le unità fanno per le vie della città. Si precisa quindi che il rapporto che gli operatori di strada riescono ad instaurare con queste persone è particolare e molto fragile.

Il rapporto tra operatori di strada e senza dimora infatti è piuttosto problematico. La maggior parte degli operatori, riesce, se pur con grandi difficoltà, ad instaurare una relazione con queste persone, ma spesso subentrano altre problematiche legate all'abuso dell'alcool o problemi mentali. Tutto questo porta a creare una relazione che si basa sul dialogo e sul riuscire a far conoscere la tipologia di servizio che l'unità di strada offre sul territorio, ma il tipo di relazione che si crea è molto funzionale al soddisfacimento dei loro bisogni, e quindi molto instabile.

4.2 Le aspettative, gli apprezzamenti e le critiche dei servizi di assistenza e aiuto

Dalle risposte fornite dagli operatori dei servizi di assistenza e di aiuto vengono poste in luce le aspettative che le persone senza dimora hanno verso i servizi, gli aspetti che più apprezzano e quelli che più li disturbano.

Le persone che frequentano i dormitori si aspettano da essi per prima cosa un posto dove passare la notte e dove riuscire a soddisfare i bisogni primari più urgenti (mangiare, e magari lavarsi).

Le richieste poi diventano di altro genere. Quelle maggiormente presenti sono, soprattutto da parte di immigrati, l'aiuto per la ricerca di un alloggio e di un lavoro.

Gli aspetti che più interessano gli ospiti dei dormitori sono legati agli ambienti della struttura, ovvero che gli spazi siano puliti e ordinati. Apprezzano molto anche il clima familiare che si viene a creare, attraverso dei colloqui con gli operatori, e soprattutto apprezzano che non subiscano discriminazioni di alcun genere. Ci sono però alcuni aspetti che più creano disturbo all'ospite del dormitorio, per primo quello di dover rispettare un regolamento, questo infatti comporta l'obbligo di rispettare degli orari, a non poter accedere alla strutture con alcool o sostanze di alcun genere e di presentarsi in condizioni di sobrietà. Se queste regole vengono violate possono portare all'espulsione dal dormitorio. Un altro fattore che maggiormente li disturba è la convivenza con persone che provengono da altre culture, e quindi con abitudini e esigenze diverse.

Nel servizio offerto dalle mense e dai centri distribuzione vestiario quello che le persone si aspettano è la soddisfazione del bisogno primario, successivamente chiedono informazioni su come ottenere un lavoro e un alloggio, a volte chiedono soldi. Dalle mense le aspettative delle persone senza dimora sono la possibilità di mangiare associato ad una gentile accoglienza. Ci sono anche in questo caso dei fattori che possono disturbare, a cominciare dal fatto che non è ammesso consumare bevande alcoliche durante i pasti, andare a richiedere il tesserino, ove necessario, quando il precedente è scaduto, il rapporto conflittuale con gli altri utenti del servizio.

Nei centri di distribuzione vestiario gli utenti apprezzano la disponibilità nel cercare di soddisfare le loro richieste, e questo necessita che il comportamento degli operatori deve essere gentile e cordiale, in modo da contribuire a creare un ambiente accogliente e tranquillo agevolando il lavoro. Molto spesso viene a crearsi un

rapporto di collaborazione con le donne che frequentano questo servizio. Tanto che queste persone riportano i vestiti usati quando sono diventati troppo piccoli per i loro bambini, se sono in buone condizioni.

La lunga attesa per accedere al servizio è, invece, elemento di disturbo per gli utenti.

Per quello che riguarda il servizio docce, oltre a gli aspetti sopra elencati, le persone che usufruiscono di questo servizio si aspettano rispetto. Apprezzano la pulizia e l'igiene delle docce, la continuità del servizio e la riservatezza degli operatori. Le problematiche che nascono con gli ospiti sono legate al mal funzionamento delle docce (cali di pressione dell'acqua o mancanza di acqua calda)

Rispetto al servizio offerto dalle unità di strada le persone hanno inizialmente grandi aspettative, ovvero hanno l'idea che gli operatori possano rispondere a molteplici loro bisogni, come la sistemazione in un alloggio o la ricerca di un lavoro. Via via che si definisce un rapporto tra operatore e utente, le persone arrivano a fare delle richieste più vicine alla reale capacità di risposta degli operatori, come la richiesta di un posto letto in un dormitorio e di materiale di conforto (coperte e di cibo) o di essere ascoltati e quindi la speranza di costruire un rapporto cordiale con una persona. Quello che più apprezzano delle unità di strada è il modo cordiale e senza pregiudizi con cui gli operatori si rivolgono a queste persone. Quello che più disturba le persone che sono in strada, che vengono contattate da operatori delle unità di strada è il fatto che gli operatori non risolvono nessun loro problema a livello abitativo, lavorativo ecc., ma si limitano a soddisfare i loro bisogni immediati. Si deve precisare che le condizioni delle persone per strada spesso risultano essere problematiche poiché possono aver fatto uso di sostanze portandoli a non essere persone lucide.

4.3 Le problematiche maggiormente presenti nelle persone senza dimora

Il rapporto tra le persone che vivono in uno stato di povertà estrema e i servizi presenti sul territorio del Veneto è caratterizzato in parte dalle condizioni fisiche e psichiche in cui la maggioranza delle persone senza dimora versa. Per descrivere queste caratteristiche così come descritte dagli operatori dei servizi, si è chiesto agli stessi quale sia la percentuale di persone che soffre di disturbi fisici e/o psichici, e che è portatrice di problemi di dipendenza da sostanze. Si è cercato inoltre di indagare quanto siano rilevanti AIDS e TBC e quale sia la percentuale di persone che si prostituisce.

È emerso che, tra le persone che utilizzano i servizi (tabella 4.1), il 13% soffre di evidenti disturbi psichici, il 26% di disturbi fisici e il 34% ha problemi di dipendenza da sostanze (per la maggioranza problemi alcool-correlati).

Tabella 4.1 Percentuale delle persone che soffrono di evidenti disturbi fisici, psichici e di dipendenza da sostanze

Percentuali	Dormitori	Docce	Mense	Centri distribuzione vestiario	Operatori di strada	Ambienti sanitari	Totale
% Disturbi psichici	19	7	8	5	21	9	13
% Disturbi fisici	19	4	5	24	67	67	26
% Dipendenza da sostanze	34	26	15	20	47	46	34

Nelle diverse tipologie di servizi osserviamo che la percentuale che soffre di disturbi psichici varia da un minimo del 5%, così come indicato dagli operatori nei centri di distribuzione vestiario, ad un massimo del 21% indicato dagli operatori di strada. Si può considerare, in base al dato sopraccitato, che nei servizi dove è presente una qualche forma di contatto con le persone senza dimora,

quale ad esempio un colloquio per accedere al dormitorio, la percezione degli operatori di indicare una percentuale delle persone che hanno problemi mentali è più alta. Molti intervistati, infatti, hanno dichiarato che secondo la tipologia di servizio, il rapporto con gli utenti si riduce ad un tempo brevissimo, come ad esempio accade nelle mense o nei centri di distribuzione vestiario, in cui la percentuale di chi soffre di questo tipo di problema è rispettivamente del 8% e 5%.

Se andiamo ad osservare come si distribuisce la dimensione dei disturbi fisici per tipologia di servizio, notiamo che la stessa varia da un minimo del 4% nelle docce ad un massimo del 67%, così come indicato sia dagli operatori di strada sia da quelli degli ambienti sanitari. Queste percentuali sono piuttosto alte in quasi tutti i servizi, poiché le manifestazioni di problemi fisici, sono spesso visibili e quindi facilmente identificabili. Se però, un problema fisico è visibile, spesso è ad un livello di gravità avanzato. Ne consegue che la maggioranza di persone che frequenta questi servizi vive in condizioni sanitarie precarie.

Le persone che hanno problemi di dipendenza da sostanze variano da un minimo del 15% nelle mense ad un massimo del 46% negli ambienti sanitari. La dipendenza di cui si parla è legata, nella maggior parte dei casi, all'abuso di alcool. Esiste una correlazione (tabella 4.2) tra problemi psichici e problemi di dipendenza.

Tabella 4.2 *Matrice di correlazione tra i problemi di origine psichica, di dipendenza da sostanze e fisica delle persone senza dimora*

Disturbi	Psichici	Dipendenza	Fisici
Psichici	1,00	0,48	0,23
Dipendenza	0,48	1,00	0,25
Fisici	0,23	0,25	1,00

Da questo dato si può ipotizzare che le persone con problemi di tipo mentale abbiano anche problemi legati alla dipendenza.

La situazione varia per le problematiche di carattere fisico. In questo caso esiste una correlazione con i disturbi sia di carattere mentale che di dipendenza da sostanze, ma di una intensità minore, poiché si suppone che una persona possa ammalarsi in strada senza avere problemi psichico gravi e/o disturbi legati a qualche forma di dipendenza, ma soltanto a causa delle precarie condizioni in cui vive.

Possiamo anche notare che gli operatori che lavorano nei dormitori e nelle unità di strada sono quelli che hanno fornito le percentuali più elevate per quello che riguarda tutte e tre le tipologie di disturbo.

Un'altra dimensione del profilo su cui si è voluto indagare nelle persone senza dimora è quella della rilevanza di AIDS e TBC. Tali elementi risultano, però, essere di difficile individuazione da parte degli operatori dei servizi, poiché per avere queste informazioni è necessario fare degli esami medici che loro non richiedono né attuano. In alcuni casi coloro che interagiscono con i senza dimora si basano sulla spontanea dichiarazione dell'utente.

Per quello che riguarda la rilevanza dell'AIDS nelle persone senza dimora, è emerso che per circa il 10% degli intervistati la patologia non è rilevante, per il 12% risulta essere una problematica che interessa una piccola parte della popolazione (dal 0% al 6%), per un 5% questa malattia risulta essere abbastanza rilevante, tanto da interessare un 40% della popolazione¹⁵.

Per quello che riguarda la rilevanza della TBC nelle persone che vivono in uno stato di povertà estrema, si è emerso¹⁶ che, per il 7% questo fenomeno è abbastanza rilevante.

¹⁵ Va rilevato che e le mancate risposte sono circa il 66%.

¹⁶ Le mancate risposte date dagli operatori e quelle che seppur fornite non risultano funzionali all'acquisizione di informazioni utili rappresentano il 70%, delle restanti, il 17% ritiene che questo fenomeno ha una rilevanza molto bassa

Il quesito sulla percentuale di donne che si prostituisce ha presentato problemi di rilevazione analoghi a quelli descritti nel caso della rilevanza di AIDS e TBC. Si evidenzia, inoltre, che il ristretto numero di posti letto riservati alle donne all'interno dei servizi ha influito su una percentuale di non risposta molto elevata pari ad un 55,6% (di cui un 43% degli intervistati non risponde, un 5,6% non è in grado di dare questa informazione e un 7% dichiara di non avere posti riservati alle donne). Dalle restanti risposte ottenute (pari al 44,4%) si può osservare che: il 17% degli intervistati indica che le donne che si prostituiscono sono al massimo il 5%; il 23,4% degli intervistati indica che la percentuale delle donne che si prostituiscono varia dal 10% al 30%, e per il rimanente 4% degli intervistati l'80% delle donne che frequentano i servizi si prostituisce.

Le risposte fornite quindi non permettono di aver informazioni sufficientemente precise sulla condizione della donna senza dimora.

4.4 La condizione della persona senza dimora che si rivolge ai servizi

Per comprendere meglio il rapporto che queste persone hanno con il servizio si è chiesto agli operatori che lavorano presso le strutture di fornire una descrizione delle condizioni generali delle persone che usufruiscono della struttura di riferimento.

La prima considerazione riguarda l'esistenza di una differenza tra una persona estremamente povera italiana ed una straniera.

La condizione della persona italiana che versa in uno stato di estrema indigenza è di genere maschile, in una fascia di età compresa tra i 30 e i 65 anni, con gravi problemi legati alla dipendenza da sostanze, in particolare da alcool. In alcuni casi queste persone hanno una buona cura di sé facilitata dall'utilizzo della rete dei servizi presenti sul

territorio. In altri casi, invece, si riducono ad livelli estremi di degrado, spesso accentuati dal vivere in strada.

Questa differenza viene evidenziata dal fatto che, le persone che utilizzano i servizi hanno a disposizione gli strumenti necessari per mantenere il proprio aspetto in condizioni dignitose associata ad una lucidità mentale connessa alla presenza di regole che sono costretti a rispettare per poter usufruire dei servizi. Nelle mense o nei dormitori, per esempio, l'accesso è negato a chi è ubriaco. Questo implica che le persone che accedono ai servizi siano, la maggior parte delle volte, in uno stato di lucidità mentale. Questo però non accade in strada, in cui queste persone sono in uno stato di degrado più accentuato, sia dal punto di vista fisico che psichico e la loro condizione di marginalità è più grave.

Le persone di origine straniera in cui la presenza di donne è maggiore, vivono una condizione estremamente diversa. Gli extracomunitari, infatti, arrivano in Italia, con la famiglia (i figli), hanno un alloggio, e un lavoro, però, questo non consente loro di poter essere del tutto autosufficienti. Tale situazione porta le donne a rivolgersi ai servizi presenti sul territorio come la mensa e i centri di distribuzione vestiario.

Un'altra dimensione che attiene allo stato di straniero è quella connessa alla situazione di clandestinità che non permette a queste persone di avere una casa, o di accedere al mercato del lavoro regolare. Questo stato incide sulle possibilità di accedere ai servizi di assistenza e aiuto, in particolare ai dormitori, dove non si può accedere senza documenti di riconoscimento. La condizione delle persone straniere finora descritta è comunque quella resa visibile dalle persone che utilizzano alcuni servizi della rete presente sul territorio. Le persone di origine straniera che dormono in strada sono in condizioni migliori delle persone che vivono in strada di origine italiana, poiché spesso è da meno tempo che ci sono e riescono,

comunque, a utilizzare tutti gli altri servizi sul territorio, come le mense o i centri di distribuzione vestiario. A volte hanno un lavoro ma, dato che si trovano in una condizione di clandestinità, non possono accedere ai dormitori o negli alloggi che richiederebbero il possesso del permesso di soggiorno in regola.

In sintesi, quindi, sembra delinarsi una situazione di vita in strada e nei servizi pubblici differente per le persone di nazionalità straniera e per quella italiana in merito allo stato di grave esclusione sociale. Emergono, infatti, due diversi livelli di estrema povertà. Un primo, meno grave, è costituito dalle persone bisognose di cure che, seppur portatrici di disagio, usufruiscono di alcuni servizi presenti sul territorio. Un secondo livello, invece, rappresentato da coloro che non sono in grado o non sono nelle condizioni di utilizzare i servizi, e quindi in una situazione di disagio più grave.

4.5 Le cause dell'emarginazione e i progetti futuri delle persone senza dimora

Per comprendere meglio il modello di vita della persona senza dimora si è chiesto agli operatori sia dei dormitori che delle unità di strada da quanto tempo le persone con cui loro hanno un contatto vivono in strada.

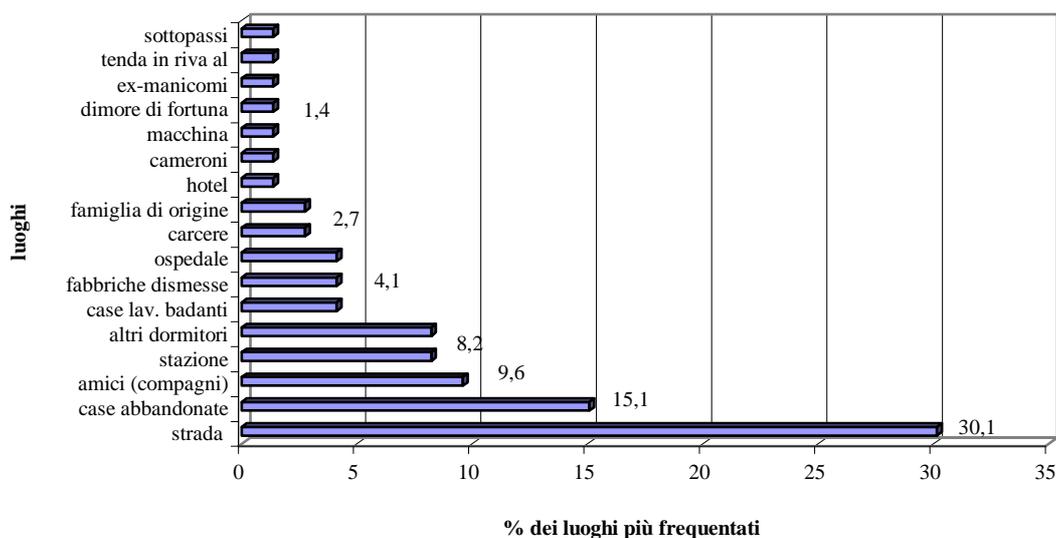
Dai dati dei questionari è emerso, ancora una volta, la differenza che c'è tra gli immigrati e gli italiani. Infatti gli immigrati cercano di entrare nella rete dei servizi presenti sul territorio il prima possibile, poiché questi possono aiutarli a rendere legale la situazione in cui si trovano ed a integrarsi nella società più velocemente. Spesso arrivano in Italia già con una minima conoscenza dei servizi presenti e del modo di accedervi, poiché sono in possesso di informazioni provenienti da connazionali che sfruttano come aggancio. Diversa è la

situazione per le persone italiane le quali trascorrono in strada periodi che variano da settimane ad anni.

Le persone che incontrano durante i turni di lavoro, sono in strada da un periodo più lungo rispetto ai dormitori, poiché dalle informazioni ottenute risulta, in via del tutto indicativa, che per metà le persone sono in strada da un periodo che varia da alcuni mesi a 2 anni, mentre l'altra metà è costituita da persone che vivono in strada da più di 5 anni.

Per poi comprendere meglio dove queste persone trascorrono la notte si è chiesto a operatori di dormitori e delle unità di strada di indicare i luoghi nei quali le persone hanno dormito prima di entrare nel dormitorio (grafico 4.1) o di avere un contatto con le unità di strada.

Grafico 4.1 Luoghi che frequentano le persone senza dimora prima di entrare in un dormitorio



Dai dati è emerso che il 30% delle persone che alloggiano in un dormitorio, o che hanno avuto un contatto con gli operatori di strada, precedentemente hanno dormito in strada, nei giardini, in sottoportici e l'8,2% in stazione. Il 15% in case abbandonate, luogo considerato inaccessibile da parte degli operatori, poiché è un luogo di rifugio, considerato come un nascondiglio con lo scopo di non farsi trovare e

raggiungere da nessuno, come anche le fabbriche abbandonate, questi posti sono frequentati soprattutto dagli immigrati non in regola con il permesso di soggiorno, che nella maggioranza dei casi non possono nemmeno accedere ai dormitori, e in altri luoghi delle città c'è un alto rischio di essere fermati dalla polizia.

Emerge poi un altro tipo di realtà che è quella rappresentata da immigrati che hanno avuto la possibilità di sfruttare un aggancio sul territorio, come le badanti che hanno vissuto per un periodo di tempo presso la persona di cui si occupavano (il 4,1%), oppure da amici (il 9,6%), il più delle volte questa categoria è rappresentata dalle donne e difatti la percentuale che dorme in strada è quasi nulla. Esistono poi le persone che provengono da altri dormitori (8,2%), da ospedali (4,1%), carceri (2,7%).

Per individuare alcune delle problematiche maggiormente presenti nella persona che vive in uno stato di marginalità estrema, dal punto di vista degli operatori che lavorano a contatto con questa realtà, si è chiesto di indicare quali sono le cause principali che portano una persona a vivere in uno stato di povertà estrema.

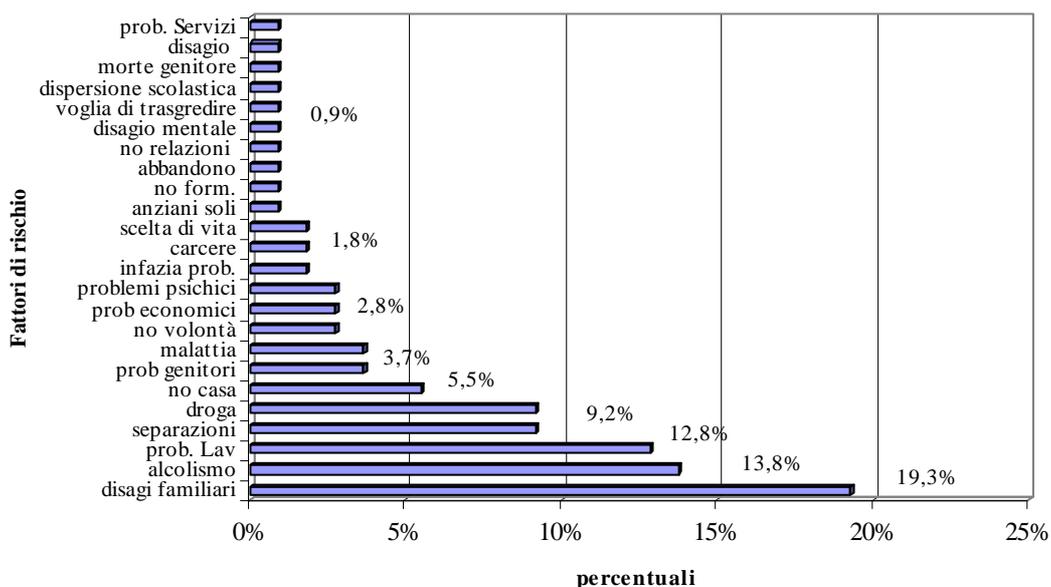
Le prime considerazioni che emergono dalla ricerca sono le differenti motivazioni che hanno portato una persona ad una situazione di grave disagio sia dal punto di vista economico che di precarietà di rapporti sociali. Infatti gli stranieri arrivano in Italia con uno scopo preciso, quello di uscire da una situazione di malessere in cui vivevano nel loro paese e questo influisce sul comportamento dell'individuo che lo porta ad essere più intraprendente ed a impegnarsi per uscire da una situazione di disagio economico, infatti le richieste di queste persone sono legate alla ricerca di un alloggio, e di un lavoro. Questa visione è presente e sottolineata dalla grande parte degli operatori sia dei dormitori che delle mense che dagli operatori di strada.

Diversa è la situazione per la persona di nazionalità italiana, che non si può considerare in quella situazione a causa di un solo evento traumatico subito nella loro vita, ma da una molteplicità di fattori.

Dall'analisi dei dati è emerso che ci sono degli eventi che influiscono molto sul rischio di divenire persone senza dimora come chi ha problemi all'interno della famiglia, la grave precarietà economica e problemi legati alla tossicodipendenza o dall'alcool (grafico 4.2).

Dai dati emerge che quasi il 20% ha problemi famigliari, il 14% di alcolismo e il 13% e di insuccessi lavorativi. Chi vive in uno stato di marginalità non presenta uno solo di questi fattori, ma molti legati tra loro e spesso conseguenti uno dell'altro.

Grafico 4.2 *Fattori di rischio che incidono sullo stato di persona senza dimora*



Un fattore che incide molto al fine di un recupero e un reintegro nella società è il tempo che un individuo trascorre in strada. Dalle risposte dei questionari si può ipotizzare che quanto più lungo è il tempo che un individuo trascorre in strada tanto più difficile è il suo inserimento e recupero al fine di un reinserimento nella società.

Gli operatori dei dormitori, delle mense, dai centri distribuzione vestiario, delle docce e delle unità di strada, sostengono che la vita

per strada è legata a “regole” basate sulla violenza e sull’ostilità e, quindi, quanto più il tempo in strada tende ad essere lungo tanto più questo stile di vita tende a cronicizzarsi. Questo è causato da non avere nessuna forte motivazione per uscire da questa situazione. Si precisa che il recupero di un individuo che vive in strada diventa molto problematico dopo di circa due anni, inoltre questa visione è valida per le persone di nazionalità italiana, molto meno per le persone di origine straniera, che vivono lo status di senza dimora come una fase transitoria, poiché alle spalle ci sono forti motivazioni.

Le persone che operano in ambienti sanitari e questure (pronto soccorso o ambulatori) mettono in evidenza che il tempo incide molto al fine di un recupero e reintegro, ma spesso è la persona stessa che non vuole tornare a far parte della società, e che il recupero diventa molto difficile se non impossibile.

Un fattore che caratterizza in modo significativo il futuro di una persona senza dimora è di avere dei progetti per il futuro. Questo aspetto è fortemente legato alla permanenza in strada, poiché in strada si perde il contatto con la realtà sociale, quindi quanto più tempo un individuo vive in strada, tanto più diminuisce la sua capacità di attivarsi per raggiungere i suoi scopi, arrivando alla situazione di non essere più in grado di avere degli obiettivi reali.

Questo aspetto è proprio delle persone di origine italiana. Le persone di origine straniera, invece, hanno degli obiettivi definiti e precisi, e quindi hanno delle motivazioni forti che li portano a riuscire ad attivarsi per uscire dalla condizione di estrema povertà in cui si trovano.

4.6 I servizi i loro progetti futuri e le politiche sociali opportune

Per cercare di identificare le problematiche più importanti si è chiesto agli operatori dei servizi di descrivere i progetti futuri relativi al servizio che svolgono, e le politiche sociali più opportune da attuare sul territorio.

Nel comune di **Rovigo** nel quale si sono rilevati i servizi svolti da quattro dormitori, una mensa un centro distribuzione vestiario, una doccia, il pronto-soccorso, la questura e l'unità di strada, sono emerse considerazioni di carattere comune a tutti i servizi e altri propri delle specifiche attività svolte.

Esistono dei progetti legati alla creazione di nuove strutture in altri centri abitati, come nel comune di Adria, e di ristrutturazioni per migliorare le condizioni igienico-sanitarie delle strutture. Avendo l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio di accoglienza sul territorio e di curare in modo particolare la problematica dell'inserimento abitativo.

Un altro aspetto del comune di Rovigo è la precarietà del servizio docce, poiché ne è presente una sola, quindi c'è la necessità di organizzare un servizio di docce pubbliche adeguato alle esigenze della città. Per quanto interessa il servizio svolto dall'unità di strada, ci sarebbe l'esigenza di aumentare il numero delle uscite, ma per far questo c'è bisogno di volontari e di fondi, poiché si ritiene che un'uscita ogni 15 giorni non sia sufficiente per affrontare il disagio presente sul territorio.

Le politiche sociali proposte dagli operatori sono di aumentare le strutture di secondo livello, con lo scopo di favorire il recupero del soggetto, di formare in modo adeguato gli operatori, migliorare il coordinamento dei servizi e intervenire per risolvere il problema abitativo.

Nel comune di **Venezia** le tipologie di servizio quali le docce pubbliche, i centri distribuzione vestiario e le mense, hanno delle esigenze comuni che si traducono, il più delle volte, nella ristrutturazione dei locali ove si effettua il servizio, nella richiesta di volontari e nella possibilità di formare adeguatamente dal punto di vista professionale. I progetti del servizio offerto dai dormitori e dalle unità di strada hanno una forma più precisa. Infatti, è nata l'esigenza di differenziare il più possibile i livelli di assistenza in modo da creare percorsi di recupero mirati per ogni individuo. Aprire un albergo cittadino per accogliere (con una cifra modesta) persone che lavorano a Venezia, incrementare le attività esterne, come il noleggio di biciclette, per avere la possibilità di creare delle attività lavorative e sfruttarle come ambiente di recupero degli utenti dei servizi, questo mantenendo la collaborazione che c'è tra il comune e le strutture erogatrici di questi servizi. Per i progetti proposti dalle unità di strada è emersa la necessità di aumentare il numero delle uscite sul territorio. Le risorse di cui i servizi hanno bisogno per effettuare questi progetti sono un sostegno per risolvere la problematica della ricerca di alloggi, corsi formativi gli operatori del settore, una maggior collaborazione con gli enti e associazioni locali presenti sul territorio. Le politiche sociali per loro necessarie sono quelle che tengano conto in particolar modo della condizione psico-sociale degli ospiti dei dormitori, creare una situazione di monitoraggio dei contatti con i senza dimora per poter prevedere e organizzare, nel migliore dei modi corsi di formazione e di inserimento nelle attività produttive. Aumentare i servizi presenti e promuovere campagne di sensibilizzazione sul tema delle persone che vivono in uno stato di estrema povertà.

Gli operatori del comune di **Padova** hanno sottolineato la necessità di mantenere attivo il servizio sul territorio, proponendo l'aumento di posti letto nei dormitori, soprattutto riservati alle donne, e di attivare un ambulatorio mobile. Le nuove proposte emerse dagli operatori sono

legate alla richiesta di aumentare il servizio di docce pubbliche, un maggiore coinvolgimento da parte del cittadino e l'aumento delle uscite da parte degli operatori delle unità di strada. Si è poi rilevato che questi progetti, per essere attuati, hanno bisogno di alcune caratteristiche essenziali, come di finanziamenti più cospicui, l'aumento del numero dei volontari, una maggior collaborazione con il comune, migliorare la rete dei servizi attraverso una collaborazione più stretta con gli enti o associazioni presenti sul territorio. Le politiche sociali proposte dagli operatori, sono molto omogenee, poiché dai dati dei questionari è emerso che si basano su principi comuni e cioè che assicurano ai cittadini la possibilità di soddisfare i bisogni primari, che deleghi il meno possibile al volontariato la risoluzione di questo disagio e che sia attenta alla dignità delle persone senza dimora. Questo attraverso la creazione di nuovi centri di prima accoglienza, aumentando il numero dei servizi di base (come docce e bagni) apertura di alcuni spazi informali (come sottopassaggi e vagoni dei treni) per emergenze di carattere meteorologico o sanitario, aumentare i servizi di accoglienza per le persone dimesse da ospedali e prive di alloggio, ed infine favorire l'integrazione socio-culturale degli stranieri creando politiche alloggiative più favorevoli. Nel comune di **Verona** i progetti futuri sono l'aumento del numero di docce sul territorio, una "casa dello studente straniero", aumentare il numero i posti riservati alle donne sia nei dormitori che nell'uso delle docce, sostenere campagne di sensibilizzazione della cittadinanza e corsi di formazione per volontari che vorrebbero operare nei servizi. Inoltre, si sta cercando di creare una rete sul territorio dei servizi, con l'obiettivo di proporre progetti di recupero e inserimento più mirati ed efficaci, per una collaborazione di interventi di rete.

Le esigenze fondamentali richieste dagli operatori dei servizi per operare in modo coerente con le aspettative si traducono nella richiesta di una maggiore collaborazione tra le associazioni e il

comune, un aumento dei posti letto e delle docce pubbliche. Si è anche proposto di predisporre dei posti letto a pagamento per le persone che lavorano, soprattutto immigrati, ma che non sono in grado di sostenere la spesa dell'affitto di un appartamento.

Secondo gli operatori le politiche sociali più opportune per risolvere la problematica delle persone senza dimora a Verona è inizialmente considerare il fatto della massiccia presenza di immigrati e quindi delle problematiche a loro connesse. Infatti molte di questi pur avendo un lavoro non sono in grado di pagare un affitto e questo comporta l'esigenza di trovare soluzioni abitative adeguate.

Un altro aspetto è l'esigenza di aumentare il numero di docce e di posti letto sul territorio, riutilizzando edifici che stanno andando in rovina.

Nel comune di **Vicenza** i progetti futuri si basano sull'instaurare una maggiore collaborazione tra i servizi presenti sul territorio, aumentandone il raggio di azione, fornendo così una risposta più efficiente ai bisogni attuali. Aumentare i centri di ascolto in tutta la diocesi vicentina, per far sì di non occuparsi soltanto delle persone senza dimora, ma anche delle famiglie più disagiate. Per quello che riguarda le povertà estreme esiste un progetto che prevede il coinvolgimento di tutto il territorio provinciale con la creazione di sei poli in cui i vari comuni collaborano assieme per la creazione dei servizi essenziali, quali: mensa, dormitori, laboratorio occupazionale, segretariato sociale. Le unità di strada hanno come obiettivo principale quello di aumentare il loro raggio di azione soprattutto nelle zone periferiche della città.

Per l'attuazione di questi progetti ci sono degli elementi molto importanti che hanno lo scopo di garantire la buona realizzazione di queste iniziative, che sono l'aumento del numero di volontari, abbinato a figure professionali ed a corsi di formazione per chi voglia lavorare in questi servizi, un numero di strutture maggiori, ed infine

una collaborazione più stretta tra i servizi presenti sul territorio e il comune. Le politiche che vengono proposte sono legate alla realizzazione di questi progetti.

Nel comune di **Treviso** i progetti futuri spesso coincidono con le richieste di attuazione di alcune politiche sociali mirate alla problematica del degrado sociale. Infatti dalle risposte degli operatori emerge l'esigenza di finanziamenti per adeguare le strutture per poter svolgere il servizio nel migliore dei modi, ad esempio istituendo un servizio di docce pubbliche, ora non presente. Esiste poi l'esigenza di organizzare e coordinare i servizi presenti sul territorio sia pubblici che privati, in una rete comune facilitando l'utilizzo delle strutture da parte dell'utenza.

Nel comune di **Belluno** è presente una realtà particolare, in cui per la maggioranza gli utenti ai servizi di assistenza ed aiuto sono uomini di origini italiane con gravi problemi legati all'alcolismo. Il problema maggiormente sentito dagli operatori è quello che si crea quando la persona viene rilasciata dopo un periodo in ospedale, poiché non ci sono programmi di recupero e inserimento adeguati. Infatti, i progetti e le politiche sociali sono legati a questa problematica poiché vengono richiesti interventi per agevolare la ristrutturazione delle strutture e la possibilità di formare del personale che sappia far fronte a queste situazioni.

Capitolo 5

Conclusioni

La conoscenza dei contesti di povertà estreme, delle condizioni di vita delle persone senza dimora e che versano in situazioni di grave marginalità ha rappresentato l'oggetto di indagine della tesi che è stata esposta in queste pagine.

Per cogliere la multidimensionalità del disagio, valutare l'efficacia dell'incrocio tra risorse a disposizione e caratteristiche del fenomeno è stato elaborato un appropriato strumento di ricerca da utilizzare per successive proposte operative nel settore. Per svolgere il fine di questa tesi è stato necessario individuare obiettivi precisi.

Il primo obiettivo è stato quello di creare una mappatura delle strutture di assistenza e di aiuto per le persone senza dimora nei sette comuni capoluogo di provincia del Veneto. Si intendendo per strutture tutti quei servizi pubblici e privati che hanno come utenti (prevalentemente o in parte) persone senza dimora. Partire dai servizi è stato necessario per raggiungere in modo attendibile l'entità del fenomeno dal punto di vista quantitativo e qualitativo, con la consapevolezza che una parte delle persone in disagio estremo è rimasta "invisibile" alla rilevazione. La mappatura ha consentito di individuare la numerosità dei servizi presenti, la tipologia di prestazione che questi offrono e la loro ubicazione sul territorio.

Dalla ricerca svolta è emerso che in tutti i capoluogo di provincia sono presenti strutture che offrono sostegno a persone che vivono in uno stato di grave marginalità, e in tutte le città sono presenti sia servizi di prima che di seconda accoglienza. Si è osservato inoltre che la maggioranza dei servizi è presente nei centri storici delle città. Si deve però precisare che le città come Venezia, Verona e Padova presentano una molteplicità di fattori geografici e ambientali che hanno portato ad un dimensionamento maggiore della rete dei servizi

rispetto a comuni come Belluno o Rovigo dove non sono presenti tali caratteristiche. A questo proposito ci si riferisce, ad esempio, al numero elevato di abitanti di queste città, alla presenza di una rete articolata di vie di comunicazione e di scambio (stazioni ferroviarie, degli autobus) che favoriscono il concentrarsi in alcune ore della giornata di maggiori flussi di persone.

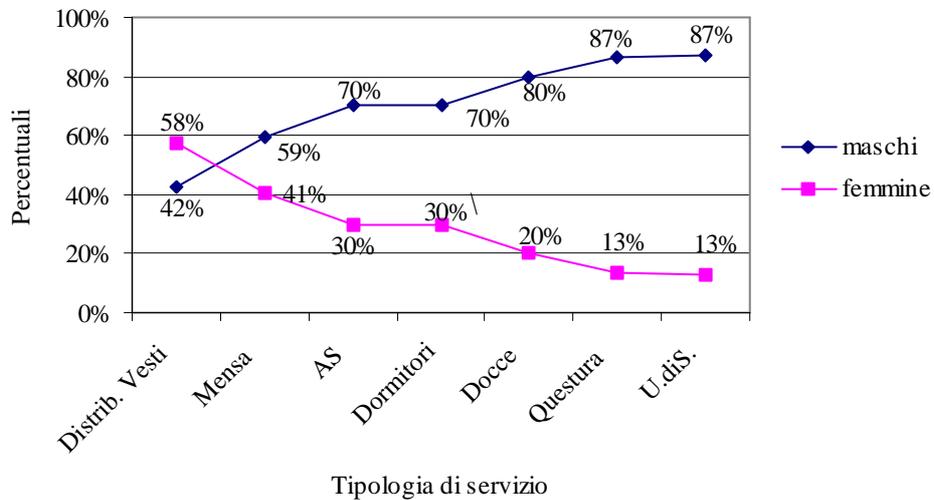
Il secondo obiettivo è stato quello di individuare un profilo della persona senza dimora, proponendo inizialmente un profilo generico per quanto riguarda la fascia di età il genere, la provenienza che di individuare le caratteristiche della popolazione analizzata.

Dai dati raccolti si evidenzia che la condizione generale della persona che accede ai servizi si identifica nella maggior parte dei casi in uomini (per il 72,6% dei casi), con un'età compresa tra i 30 e i 44 anni (per il 48,2% dei casi), sia di origine sia italiana (24,8%) che straniera provenienti soprattutto dai paesi dell'est-Europa e dall'Africa.

Questa descrizione, però non si adatta a tutti i servizi considerati. Infatti le caratteristiche dell'utenza sono differenti per tipologia di servizio, ed è stato necessario considerare i differenti servizi e l'utenza che vi accede. Infatti, nelle mense e nei centri distribuzione vestiario l'utenza è per la metà costituita da donne, mentre negli alti servizi è prevalentemente maschile.

La prima osservazione che si propone è quella della massiccia presenza delle donne nelle mense e nei centri distribuzione vestiario (grafico 5.1).

Grfico 5.1 Rappresentazione della percentuale di accesso ai servizi per genere



Questa differenza si suppone sia dovuta al fatto che le mense e i centri distribuzione vestiario sono servizi che vengono utilizzati non solo da persone senza dimora, ma anche da coloro che vivono in una situazione di grave disagio economico, sebbene abbiano una casa e forse un lavoro. Questa considerazione trova fondamento dalla presenza delle donne in questi servizi, poiché dall'analisi dei dati è emerso che la maggioranza delle persone senza dimora sono uomini, ma l'utenza di questi servizi è costituita per la metà da donne.

Inoltre le persone che vivono in uno stato di grave marginalità e che utilizzano i servizi di assistenza e di aiuto sono tutte persone in gravi condizioni economico-sociali e in questo tipo di condizioni si delineano diversi <<livelli di povertà>>.

Un primo livello è quello caratterizzato dall'utenza delle mense e dei centri distribuzione vestiario, in cui è presente una percentuale elevata circa l'80% di donne in entrambi i servizi, le persone sono di provenienza est-Europea, Africana, e dall'America Centrale e Meridionale

Un secondo livello di povertà è quello in cui vivono le persone che frequentano i dormitori, le docce o che dormono all'aperto. Infatti

anche se le mense e i centri distribuzione vestiario sono considerati servizi di prima accoglienza le persone che vi accedono non sono sempre senza una casa, ma certamente con gravi problemi di tipo economico. Le persone, invece, che frequentano i dormitori, le mense e le unità di strada sono per la maggioranza senza dimora, poiché hanno l'esigenza di richiedere un posto letto nei dormitori, o addirittura sono costretti a dormire in strada e ad andare a lavarsi nelle docce pubbliche.

Si è osservato inoltre che la tipologia di persona che accede a diversi servizi presenti contemporaneamente in una stessa struttura è profondamente diversa.

Il terzo obiettivo della tesi è stato quello di fornire un dimensionamento del fenomeno nei comuni capoluoghi del Veneto, fornendo una stima delle persone senza dimora, ottenuta attraverso le interviste agli operatori che lavorano nei servizi di prima accoglienza. Dalle stime presentate in questo lavoro un'attenzione particolare è stata rivolta alle persone che dormono in strada o nelle strutture di accoglienza temporanea. Il numero delle persone senza dimora che dormono in strada varia da un minimo di 494 ad un massimo di 565, mentre le persone che usufruiscono dei dormitori variano da un minimo di 458 ad un massimo di 535. Si è poi stimato che il numero di persone che frequentano le mense sono mediamente 3400, a fronte di una potenzialità massima pari a 4800.

Nel servizio offerto dai centri distribuzione vestiario si è stimato che l'affluenza media è pari a 700 persone, ma che tali centri hanno la capacità di poter soddisfare 1098 richieste totali.

Nelle docce si è stimato che sono mediamente 566 le persone che usufruiscono di questo servizio, ma è possibile soddisfare una domanda pari di 625 persone.

Il quarto obiettivo della tesi è stato quello di descrivere il rapporto tra i servizi e le persone senza dimora. Dalle risposte che gli operatori

hanno fornito è emerso che la relazione che si viene a creare con l'utente è molto fragile e instabile, seppure differente a seconda della realtà operativa di volta in volta considerata. Le motivazioni sono spesso legate alle condizioni psichiche o ai problemi di dipendenza che l'utente presenta: infatti il 34% ha problemi di dipendenza da sostanze (per la maggioranza problemi alcool correlati). Sono state inoltre individuate le cause principali che possono contribuire a portare una persona a divenire un "senza dimora", che sono per il 19,3% disagi di tipo familiare, il 13,8% problemi di alcolismo, il 12,8% problemi legati alla situazione lavorativa, il 9,2% rispettivamente problemi derivanti dalla separazione dal coniuge e problemi legati alla droga.

Sono stati individuati inoltre i fattori fondamentali che incidono sulla possibilità del recupero della persona senza dimora. Il tempo che l'individuo trascorre in strada è uno dei più importanti, tanto da supporre che trascorsi due anni il recupero di una persona che vive in strada può essere davvero problematico.

Si deve precisare, però, che nella ricerca è emersa la sostanziale differenza tra una persona senza dimora di origine italiana e una di origine straniera. Infatti sono due realtà completamente differenti, poiché cambiano le motivazioni che hanno portato la persona a vivere in questo stato di disagio e le condizioni ambientali e socio-culturali di riferimento. Per gli stranieri lo stato di senza dimora, si può considerare pertanto transitorio, poiché ci sono motivazioni molto importanti che li indurranno a voler entrare nella vita sociale e produttiva del paese che li ospita.

La persona senza dimora di origine italiana, invece, il più delle volte è priva di motivazioni per uscire da tale status, poiché come è stato evidenziato nel corso della tesi diverse sono le cause e le motivazioni che l'ho hanno portato a essere un senza dimora.

L'insieme dei risultati esposti in questa tesi permettono di suggerire che le politiche di contrasto alla povertà e alle nuove povertà dovrebbero essere opportunamente pensate in funzione delle situazioni delle persone senza dimora o in grave marginalità, dell'insieme delle circostanze che hanno determinato tali situazioni e dei modelli operativi che si intendono offrire (rete dei servizi territoriali di prima e seconda accoglienza).

ALLEGATO 1

Comune															
Luoghi Formali	Nome	Indirizzo	Quartiere	Gestione			Criterio di accesso					Periodo di accesso			Referente di Ricerca
				Pu	Pr	Co	T	E	I	F	D	Stagioni	Giorni di apertura annuali	Fasce Orarie	
Dormitorio															
Mensa															
Ambienti Sanitari															
Centri di Ascolto															
Docce															
Distribuzione Vestiti															
Seconda Accoglienza															
Unità di Strada															

ALLEGATO 2

Luoghi Informali	Comune											
	Area di			Indirizzo del Luogo	Quartiere	Utenza			Periodo di accesso	Nome	indirizzo	Referente operativo
	S	R	F			S	E	I				
Stazioni Ferroviarie												
Stazioni Portuali												
Stazioni Aeroportuali												
Fontane												
Ponti												
Sottopassaggi												
Piazze												
Giardini												
Fermate Autobus												
Depositi Mezzi												
Treni Fermi in Deposito												
Case abbandonate												
Roulotte (non si considerano i nomadi)												
Altro												

ALLEGATO 3

Glossario dei principali termini presenti nella scheda di rilevazione e inerenti al fenomeno della povertà estrema

▪ **Ambiente Sanitario**

Luogo in cui sono erogate prestazioni sanitarie a diverso livello (emergenziale, presa in carico periodica...) e può essere a gestione pubblica, privata o convenzionata

▪ **Area di flusso**

Luogo informale utilizzato da soggetti senza dimora per spostarsi sul territorio.

▪ **Area di rifugio**

Luogo informale privo di gestione in cui si ritrovano per pernottare persone senza dimora e in cui sono rinvenibili oggetti personali ritenuti dalla persona importanti.

▪ **Area di stazionamento**

Luogo informale utilizzato da soggetti senza dimora per un periodo di tempo prolungato.

▪ **Criteri di accesso**

Limitazioni poste all'accesso dei luoghi formali.

▪ **Distribuzione vestiti**

Luogo in cui si effettua il servizio di consegna di vestiti usati, gratuitamente o sotto un compenso simbolico.

▪ **Docce**

Luogo in cui si effettua il servizio di pulizia personale mettendo a disposizione gratuitamente, o sotto un compenso, simbolico, docce e in alcuni casi tutto il necessario per lavarsi (sapone, asciugamani,...)

- **Dormitorio**

Luogo di pernottamento gestito da enti pubblici, privati o convenzionati.

- **Gestione**

L'amministrazione dei luoghi formali rientra nella categorie pubbliche, private o convenzionate

- **Indirizzo**

Indirizzo relativo al luogo formale di riferimento

- **Indirizzo del luogo**

Indirizzo relativo al luogo informale di riferimento

- **Luogo formale**

Luoghi di accoglienza gestiti da una struttura di riferimento e che offrono un preciso tipo di servizio per un periodo di tempo prolungato.

- **Luogo informale**

Luogo che non ha una gestione definita, che viene utilizzato dalle persone senza dimora stravolgendone l'uso per il soddisfacimento di alcune sue esigenze (il vagone del treno per dormire,...).

- **Mensa**

Luogo in cui si effettua il servizio di pulizia di distribuzione di pasti gratuitamente o sotto un compenso simbolico

- **Nome-Identificativo**

Struttura o società presente sul territorio che ha indicato luoghi informali come strategici per le persone senza dimora.

- **Periodo di Accesso**

Periodo in cui la struttura è aperta, se ad esempio rispetta delle stagionalità, sono presenti degli orari particolari e il numero di giorni che in un anno la struttura di riferimento rimane aperta.

- **Quartiere**

Porzione amministrativa di territorio comunale.

- **Referente di ricerca**

Figura qualificata presso la quale trovare un riferimento per rilevare e verificare informazioni inerenti allo studio.

- **Referente operativo**

Osservatore attendibile in grado di rilevare e codificare un luogo (informale o formale) in base alle sue conoscenze.

- **Senza fissa dimora**

Persona che non dimora in abitazione né in altro tipo di alloggio (definizione ISTAT di senza tetto).

- **Servizio di Prima Accoglienza**

Struttura di Accoglienza che risponde a bisogni di carattere Emergenziale

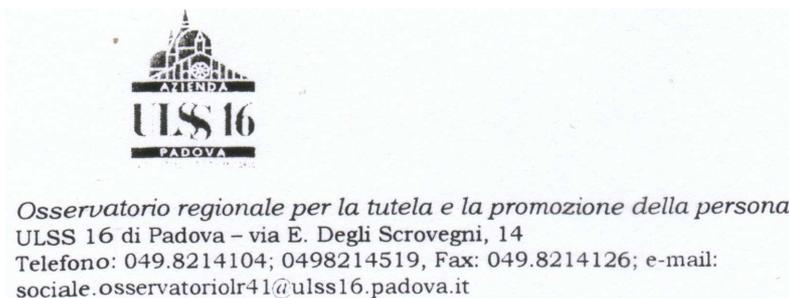
- **Servizio di Seconda Accoglienza**

Struttura di accompagnamento per la cura del trattamento delle dimensioni problematiche individuali delle persone senza dimora.

- **Utenza**

Persone che usufruiscono dei luoghi in cui sono erogati servizi di prima accoglienza, attraverso questa variabile si rileva se la struttura in esame accoglie o meno immigrati, la fascia di età generica da cui è più frequentata se esiste una divisione per sesso, la disponibilità del servizio e il numero totali di utenti capace di accogliere.

ALLEGATO 4



Padova, _____

Spettabile, _____

Oggetto: **Ricerca sulle Nuove Povertà**

L'Azienda ULSS 16 di Padova, Ente gestore dell'Osservatorio Regionale per la Tutela e Promozione della Persona, con la collaborazione dell'Università di Padova - Dipartimento di Scienze Statistiche, sta realizzando un'indagine sul fenomeno delle nuove povertà.

La ricerca ha come obiettivi un'adeguata e puntuale conoscenza del fenomeno delle persone senza dimora e che riversano in grave marginalità nel Veneto.

L'ottenimento di queste informazioni è funzionale alla programmazione regionale per i futuri piani di intervento e alla restituzione agli operatori del settore di un prodotto che possa avere riscontri anche a livello di strumenti operativi concreti. Per la realizzazione del progetto è imprescindibile il coinvolgimento delle strutture che quotidianamente svolgono, a diverso titolo e con modalità specifiche, un intervento di presa in carico delle persone destinatarie della ricerca. La modalità individuata per coinvolgere le strutture è un'intervista ai responsabili per una prima mappatura sulle strutture e sui servizi che erogano.

La sua realtà è stata selezionata quale struttura di riferimento per la ricerca.

Confidiamo, pertanto, in una Sua fattiva collaborazione per la riuscita del lavoro attraverso l'individuazione di un referente che possa rispondere all'intervista.

Si informa che a breve verrete contattati da un nostro incaricato, che vi chiederà di fissare un appuntamento con il vostro referente, entro e non oltre il 31/12/2004.

Si precisa, che per la ricerca è importante registrare e comunicare al rilevatore il numero di presenze nella sua struttura nel giorno 10 dicembre 2004.

Si confida per questo nella disponibilità delle S.V. e del Vostro servizio a contribuire alla riuscita del lavoro di ricerca, nel caso vi fossero dubbi o, per avere ulteriori informazioni, potete contattare i referenti

Ringraziando anticipatamente per la collaborazione, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Il Direttore Generale ULSS n.16
Responsabile Osservatorio Tutela e Promozione della Persona

ALLEGATO 5



Regione Veneto - Assessorato alle Politiche Sociali, Volontariato e Non Profit
Osservatorio regionale per la tutela e la promozione della persona
ULSS 16 di Padova - via E. Degli Scrovegni, 14
Telefono: 049.8214104; 0498214519, Fax: 049.8214126; e-mail: sociale.osservatoriolr41@ulss16.padova.it



RICERCA SULLE NUOVE POVERTÀ

Questionario per responsabili e operatori dei dormitori pubblici

1. PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE

Buongiorno, come le abbiamo anticipato per telefono e per iscritto, stiamo svolgendo un'indagine presso le strutture pubbliche e private e presso i luoghi informali¹⁷ in cui dormono le persone senza dimora. Siamo interessati a conoscere il fenomeno dal Suo punto di vista.

Nome dormitorio:.....

Indirizzo:

2. PERSONA INTERPELLATA

2.1. Sesso

1 M

2 F

2.2. Età (apparente)

1 Fino a 24 anni

2 25-44

3 45-64

4 65 e più

2.3. Si tratta di

1 Religioso

2 Professionista (non religioso)

3 Volontario (non religioso)

2.4. Qual è il suo ruolo?

1 Responsabile dormitorio
pubblico

2 Responsabile unità di
strada

8 Operatore di dormitorio
pubblico

9 Operatore di strada

¹⁷ **Definizione:** per luoghi informali si intendono quei posti delle città che le persone senza dimora frequentano non rispettando il loro utilizzo comune, come stazioni ferroviarie, stazioni portuali, ponti, sottopassaggi, piazze, giardini, deposito mezzi, fermate autobus ecc..

- | | | | |
|---|--|----|--|
| 3 | <i>Dirigente polizia vigili urbani</i> | 10 | <i>Agente polizia, vigile urbano</i> |
| 4 | <i>Responsabile di mensa popolare</i> | 11 | <i>Operatore di mensa popolare</i> |
| 5 | <i>Responsabile di doccia pubblica</i> | 12 | <i>Operatore di doccia pubblica</i> |
| 6 | <i>Responsabile centro distribuzione vestiario</i> | 13 | <i>Operatore di centro distribuzione vestiario</i> |
| 7 | <i>Dirigente diocesano</i> | 14 | <i>Operatore di pronto soccorso</i> |
| | | 15 | <i>Altro(specificare:)</i> |

2.5. Qual è precisamente la sua attività nei confronti delle persone a cui si rivolge come servizio/struttura? Ne indichi almeno quattro tra le più significative¹⁸?

.....

2.6. Da quanto tempo svolge questa attività?

- 1 *Da meno di un anno*
- 2 *Da 1 a 3 anni*
- 3 *Da 3 a 6 anni*
- 4 *Da 6 a 10 anni*
- 5 *Da oltre 10 anni*

3. **RAPPRESENTAZIONE DEL FENOMENO**

3.1 *Qual è l'entità del fenomeno delle persone senza dimora dal suo punto di osservazione? Ci interessa specificamente ciò che lei può direttamente testimoniare grazie all'attività di operatore di dormitorio pubblico. (SE è RESPONSABILE: a ciò che riportano gli altri operatori. Prima di tutto, quante persone può ospitare al massimo la sua struttura?*

3.2 *E quante sono quelle che la sua struttura ospita al giorno di solito?*

3.3 *E quante sono quelle che avete ospitato venerdì 3 dicembre 2004?*

¹⁸ **Nota per il rilevatore:** se l'intervistato si dimostra incerto nella risposta lo si aiuti con alcuni esempi: contatto aggancio, informazione preventiva sulla salute, primo collegamento con i servizi, interventi di emergenza.

3.4 Quali sono le caratteristiche delle persone che frequentano di solito il dormitorio?

Cominciamo con le caratteristiche anagrafiche. Più o meno, qual è la ripartizione per sesso in percentuale?

M _____ F_____ (INTERVISTATORE: deve fare 100)

3.5 E quali sono le classi di età apparenti? Ci basta approssimativamente per grandi classi, cominciamo con la classe dei giovani, quanti percentualmente ne vedete di solito

Fino 29 anni?	-----
Classe di mezzo, dai 30 ai 44 anni?	-----
Classe dai 45 ai 64 anni?	-----
Anziani, dai 65 in su	-----
Totale	1 0 0

3.6 E per quanto riguarda la provenienza, quanti sono?

Italiani?	-----
Dei Paesi dell'Est?	-----
Di altri Paesi europei?	-----
Africani?	-----
Asiatici?	-----
Dell'America centrale o meridionale?	-----
Totale	1 0 0

3.7 Dal punto di vista complessivo, qual è la condizione della popolazione che si rivolge al vostro servizio?

.....
.....
.....

3.8 Qual è la percentuale che soffre di evidenti disturbi psichici?

3.9 Quanti, in percentuale, hanno problemi di dipendenza da sostanze (droghe, psicofarmaci, alcool, ecc.) o da gioco d'azzardo?

3.10 E la percentuale che soffre di disturbi prevalentemente fisici?

- 3.11 *Quanto sono rilevanti AIDS e TBC tra i senza dimora?*
 a) AIDS.....
 b) TBC

3.12 *Tra le donne, quale percentuale si prostituisce?*
 ---- ---- ----

4. RAPPORTI CON LE PERSONE SENZA DIMORA

4.1 *Come si rivolgono a voi coloro che hanno bisogno di un posto nel dormitorio?*¹⁹

4.2 *Quali sono le modalità relazionali tra voi e le persone che frequentano la struttura?*

4.3 *Per quanto ha potuto osservare sinora, che cosa si aspettano da voi le persone che frequentano la vostra struttura?*

4.4 *Secondo lei, le persone che frequentano la struttura cosa apprezzano della vostra attività?*

4.5 *E che cosa le disturba maggiormente della vostra attività?*

4.6 *Quanta parte della domanda di ospitalità riuscite a soddisfare? Su 100 domande, quante siete in grado di accoglierne?*
 ---- ---- ----

¹⁹**Nota per il rilevatore:** ci interessa capire: Se uno ha bisogno, cosa deve fare? Se alcuni posti sono riservati, Se ci sono delle liste. Oppure, se siete voi che offrite la disponibilità?

4.7 *Per le richieste che non riuscite a soddisfare, riuscite ad attivare processi alternativi? Se sì, di che tipo? Se no, esiste una possibilità per farlo prima o poi?*

.....
.....
.....

4.8 *Coloro che non ottengono accoglienza si ripresentano successivamente o non si fanno più vedere?*

.....
.....
.....

4.9 *Qualcuno di loro manifesta comportamenti ostili per la mancata accoglienza?*

.....
.....
.....

4.10 *Ci sono episodi di abbandono del dormitorio e se sì, per quali motivi?*

.....
.....
.....

4.11 *Oltre a quelli detti, avete altri problemi con gli ospiti del dormitorio?*

.....
.....
.....

4.12 *La maggior parte delle persone senza dimora che alloggia presso di voi, prima della vostra accoglienza, da quanto tempo dormiva fuori?*

.....
.....
.....

4.13 *Dove dormiva prima di trovare posto in dormitorio la gran parte di quelli che ospitate attualmente?*

.....
.....
.....

4.14 *Lei è d'accordo con la tesi che il trovarsi in una condizione di grave emarginazione è causato da un evento particolarmente*

traumatico? Secondo la sua esperienza, quali sono le cause principali del permanere in tale condizione?

.....
.....
.....

4.15 Quanto conta la durata della permanenza in strada di una persona al fine del suo recupero e del suo possibile reintegro nella società?

.....
.....
.....

4.16 Come riescono nella maggior parte dei casi a gestire gli altri bisogni quotidiani (vitto igiene, vestiario ecc...)?

.....
.....
.....

4.17 Da quel che ha potuto comprendere, la gran parte di loro ha dei progetti di vita verso cui tendere, delle aspettative per il futuro

.....
.....
.....

5. IL DORMITORIO

5.1 Da quale anno è aperto il dormitorio?

Anno: ___ ___ ___ ___

5.2 Qual è l'orario di apertura del dormitorio? Esiste un orario distinto per stagione? Se sì, qual è?

.....
.....
.....

5.3 Quali sono i vostri piani per il futuro prossimo?

.....
.....
.....

5.4 Avete in programma nuovi modi di operare o di modificare il raggio del vostro servizio, restringendolo o allargandolo? Se sì, quali saranno i nuovi modi di operare? Quali sono i nuovi ambiti territoriali in cui pensate di operare?

.....
.....
.....

5.5 *Di che cosa avrebbe bisogno la vostra organizzazione per operare in modo coerente con le vostre aspettative? Mi può indicare almeno tre elementi che ritenete importanti?*

.....
.....
.....

5.6 *Quale politica sociale riferita al territorio in cui operate sarebbe secondo lei opportuna per permettere alle persone senza dimora che conosce di vivere in modo più dignitoso? Realisticamente.*

.....
.....
.....

6 SUGGERIMENTI

6.1 *La nostra intervista è conclusa. Ci può suggerire come e dove avvicinare gli ospiti del dormitorio? Come pensa che reagirebbero se si proponesse loro di parlare con un intervistatore? Che cosa ci consiglia a questo proposito?*

.....
.....
.....

6.2 *In base alla sua esperienza, chi può fare da intermediario per vincere la loro diffidenza, oltre a voi, naturalmente? E voi sareste disponibili a fare da intermediari, e se sì, a quali condizioni?*

.....
.....
.....

6.3 *Qual è la figura secondo lei più adatta per fare l'intervista. Le dico subito che si tratta di un'intervista molto informale e che l'intervistatore sarà specificamente addestrato. Secondo lei è meglio uno psicologo, un sociologo, un medico, un operatore volontario, un prete, o chi altro?*

.....
.....
.....

6.4 *Ha altri suggerimenti da darci, su come comportarci nella ricerca, su come utilizzare i dati che raccoglieremo?*

.....
.....
.....

Grazie per la collaborazione

Intervistatore: chiedere la lista degli ospiti e allegarla al questionario

ALLEGATO 6



Regione Veneto - Assessorato alle Politiche Sociali, Volontariato e Non Profit
Osservatorio regionale per la tutela e la promozione della persona
ULSS 16 di Padova - via E. Degli Scrovegni, 14
Telefono: 049.8214104; 0498214519, Fax: 049.8214126; e-mail:
sociale.osservatoriolr41@ulss16.padova.it



RICERCA SULLE NUOVE POVERTÀ

Questionario per operatori di strada

1. PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE

Buongiorno, come le abbiamo anticipato per telefono e per iscritto, stiamo svolgendo un'indagine presso le strutture pubbliche e private e presso i luoghi informali²⁰ in cui dormono le persone senza fissa dimora. Siamo interessati a conoscere il fenomeno dal suo punto di vista.

Nome unità di strada:

Indirizzo:.....

2. PERSONA INTERPELLATA

2.1. Sesso

- 1 M
- 2 F

2.2. Età apparente

- 1 Fino a 24 anni
- 2 25-44
- 3 45-64
- 4 65 e più

2.3. Si tratta di

- 1 Religioso
- 2 Professionista (non religioso)
- 3 Volontario (non religioso)

2.4. Qual è il suo ruolo?

1 Responsabile dormitorio

8 Operatore di dormitorio

²⁰ **Definizione:** per luoghi informali si intendono quei posti delle città che le persone senza dimora frequentano non rispettando il loro utilizzo comune, come stazioni ferroviarie, stazioni portuali, ponti, sottopassaggi, piazze, giardini, deposito mezzi, fermate autobus ecc..

- | | |
|--|---|
| <i>pubblico</i> | <i>pubblico</i> |
| 2 <i>Responsabile unità di strada</i> | 9 <i>Operatore di strada</i> |
| 3 <i>Dirigente polizia vigili urbani</i> | 10 <i>Agente polizia, vigile urbano</i> |
| 4 <i>Responsabile di mensa popolare</i> | 11 <i>Operatore di mensa popolare</i> |
| 5 <i>Responsabile di doccia pubblica</i> | 12 <i>Operatore di doccia pubblica</i> |
| 6 <i>Responsabile centro distribuzione vestiario</i> | 13 <i>Operatore di centro distribuzione vestiario</i> |
| 7 <i>Dirigente diocesano</i> | 14 <i>Operatore di pronto soccorso</i> |
| | 15 <i>Altro (specificare:)</i> |

2.5. Qual è precisamente la sua attività nei confronti delle persone a cui si rivolge come servizio/struttura? Ne indichi almeno quattro tra le più significative²¹

.....

 Da quanto tempo svolge questa attività?

- 1 *Da meno di un anno*
- 2 *Da 1 a 3 anni*
- 3 *Da 3 a 6 anni*
- 4 *Da 6 a 10 anni*
- 5 *Da oltre 10 anni*

3. **RAPPRESENTAZIONE DEL FENOMENO**

3.1 *Vorremmo comprendere meglio con Lei qual è l'entità del fenomeno delle persone senza dimora dal suo punto di osservazione. Ci interessa specificatamente ciò che Lei può direttamente rilevare quotidianamente attraverso l'attività di operatore.*

In particolare in quali tipi di luoghi dormono di solito i senza dimora nella zona di vostra pertinenza? (aggiungere righe se necessario, precisare il luogo per collocarlo su una mappa)

<i>Tipo di luogo²²</i>	<i>Località (quartiere o indirizzo)</i>
a).....
b).....

²¹ **Nota per il rilevatore:** se l'intervistato si dimostra incerto nella risposta lo si aiuti con alcuni esempi: contatto, aggancio, informazione preventiva sulla salute, primo collegamento con i servizi, interventi di emergenza.

²² **Nota per il rilevatore:** si intendono i dormitori e i luoghi informali

c).....

3.2 E quante sono le persone senza dimora che

dormono fuori di solito nella zona in cui opera la sua unità distinti per luogo di riparo (aggiungere righe se necessario)?

avete visto (direttamente o per interposta persona) venerdì 3 dicembre 2004 nella zona in cui operate?

a)	---	---
b)	---	---
c)	---	---

3.1 Avremmo bisogno di capire di più sulle caratteristiche delle persone che trova di solito a dormire fuori. Più o meno, qual è la ripartizione per sesso in percentuale?

M _____ F _____ (INTERVISTATORE: deve fare 100)

3.2 E quali sono le classi di età apparenti? Ci basta approssimativamente per grandi classi, cominciamo con la classe dei giovani, quanti percentualmente ne vedete di solito

Di cui maschi (% all'incirca)

- Fino 29 anni?	---	---
- Classe di mezzo, dai 30 ai 44 anni?	---	---
- Classe dai 45 ai 64 anni?	---	---
- Anziani, dai 65 in su?	---	---
Totale	1 0 0	

3.3 E per quanto riguarda la provenienza, quanti sono?

Di cui maschi
(%, all'incirca)

- Italiani?	---	---
- Dei Paesi dell'Est?	---	---
- Di altri Paesi europei (globalmente)	---	---
- Africani?	---	---
- Asiatici?	---	---
- Dell'America centrale o meridionale?	---	---
Totale	1 0 0	

3.4 Dal punto di vista complessivo, qual è la condizione della popolazione che vedete di solito dormire fuori?

-

 3.5 *Qual è la percentuale di persone che dormono fuori e soffrono di evidenti disturbi psichici?*

- 3.6 *E quanti, in percentuale, hanno problemi di dipendenza da sostanze (droghe, psicofarmaci, alcool, ecc.) o da gioco d'azzardo?*

- 3.7 *E la percentuale che soffre di disturbi prevalentemente fisici?*

- 3.8 *Quanto sono rilevanti AIDS e TBC tra i senza dimora?*
 a) AIDS
 b) TBC
- 3.10 *Tra le donne, quale percentuale si prostituisce?*

4. RAPPORTI CON I SENZA DIMORA

- 4.1 *Come venite a sapere che ci sono persone che dormono fuori?*

- 4.2 *Quali sono le modalità relazionali tra voi e le persone che incontrate?²³*

- 4.3 *Per quanto ha potuto osservare, che cosa si aspettano da voi le persone che incontrate?*

- .

²³ **Nota per il rilevatore:** se l'intervistato si dimostra incerto nella risposta lo si aiuti con alcuni esempi: il modo con il quale siete avvicinati o avvicinate voi le persone che dormono fuori

4.4 Secondo Lei le persone che incontra cosa apprezzano della vostra iniziativa di relazione? (descrivere la reazione/comportamento più tipico)

.....
.....

4.5 Secondo Lei della vostra iniziativa che cosa disturba maggiormente le persone che incontra? (descrivere la reazione/comportamento più tipico)

.....
.....
.....

4.6 Quanta parte delle richieste fatte dai senza dimora riuscite a soddisfare? Su 100 domande, quante siete in grado di gestirne?

4.7 Per le richieste che non siete in grado di soddisfare, riuscite ad attivare processi alternativi? Se sì, di che tipo? Se no, esiste una possibilità per farlo prima o poi?

.....
.....
.....

4.8 In quali fasce orarie uscite per incontrare le persone che dormono fuori?

.....
.....
.....

4.9 Come reagiscono i senza dimora quando li visitate? All'inizio c'è diffidenza? Manifesta comportamenti apertamente ostili?

.....
.....
.....

4.10 I senza dimora che conosce lei, da quanto tempo dormono fuori?

.....
.....
.....

4.11 Esistono dei criteri in base ai quali queste persone decidono i luoghi in cui ripararsi (distinguere eventualmente per tipo di luogo)?

.....
.....
.....

4.12 Secondo la sua esperienza, quanti tra quelli che Lei conosce sarebbero interessati a trovare posto in un dormitorio pubblico e quanti, invece, non vi si adatterebbero?

.....
.....
.....

4.13 Lei è d'accordo con la tesi che il passaggio da persona integrata nella società a senza fissa dimora è causata da un evento particolarmente traumatico? Secondo la sua esperienza, quali sono le cause principali di questo passaggio?

.....
.....
.....

4.14 Quanto conta la durata della permanenza in strada di una persona al fine del suo possibile reintegro nella società?

.....
.....
.....

4.15 Come riescono, nella maggior parte dei casi, a gestire gli altri bisogni quotidiani (vitto, igiene vestiario...ecc)?

.....
.....
.....

4.16 Da quel che ha potuto comprendere, la gran parte di loro ha dei progetti di vita verso cui tendere, delle aspettative per il futuro?

.....
.....
.....

5. L'UNITÀ DI STRADA

5.1 Da quale anno la vostra unità svolge l'attività di assistenza su strada ai senza fissa dimora?

Anno: ____ - ____ - ____ - ____

5.2 Che cosa la vostra Unità pensa di fare nel futuro prossimo?

.....
.....
.....

5.3 Avete in programma nuovi modi di operare o di modificare il vostro raggio di azione, restringendolo o allargandolo? Se sì, quali

saranno i nuovi modi di operare? In quali nuove zone pensate di operare?

.....
.....
.....

5.4 Di che cosa avrebbe bisogno la vostra organizzazione per operare in modo coerente con le vostre aspettative? Mi può indicare almeno tre elementi che ritenete importanti?

.....
.....
.....

5.5 Quale politica sociale riferita al territorio in cui operate sarebbe secondo lei opportuna per permettere alle persone senza dimora che conosce di vivere in modo più dignitoso? Realisticamente.

.....
.....
.....

6. SUGGERIMENTI

6.1 La nostra intervista è conclusa. Ci può suggerire come e dove avvicinare i senza dimora che lei conosce? Come pensa che reagirebbero se si proponesse loro di parlare con un intervistatore? Che cosa ci consiglia a questo proposito?

.....
.....
.....

6.2 In base alla sua esperienza, chi può fare da intermediario per vincere la loro diffidenza, oltre alla vostra unità, naturalmente? E voi sareste disponibili a fare da intermediari, e se sì, a quali condizioni?

.....
.....
.....

6.3 Qual è la figura secondo lei più adatta per fare l'intervista. Le dico subito che si tratta di un'intervista molto informale e che l'intervistatore sarà specificamente addestrato. Secondo lei è meglio uno psicologo, un sociologo, un medico, un operatore volontario, un religioso, o chi altri?

.....
.....
.....

6.4 *Ha altri suggerimenti da darci, su come comportarci nella ricerca, su come utilizzare i dati che raccoglieremo?*

.....
.....
.....

Grazie per la collaborazione

ALLEGATO 7



Regione Veneto - Assessorato alle Politiche Sociali, Volontariato e Non Profit
Osservatorio regionale per la tutela e la promozione della persona
ULSS 16 di Padova – via E. Degli Scrovegni, 14
Telefono: 049.8214104; 0498214519, Fax: 049.8214126; e-mail:
sociale.osservatoriolr41@ulss16.padova.it



RICERCA SULLE NUOVE POVERTÀ

Questionario per operatori di Pronto Soccorso, posti di Pubblica Sicurezza e Vigilanza Urbana

1. PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE

Buongiorno, come le abbiamo anticipato per telefono e per iscritto, stiamo svolgendo un'indagine presso le strutture pubbliche e private e presso i luoghi informali²⁴ in cui dormono le persone senza fissa dimora. Siamo interessati a conoscere il fenomeno dal Suo punto di vista.

Nome Servizio:

Indirizzo:.....

2. PERSONA INTERPELLATA

2.1. Sesso

1 M

2 F

2.2. Età (apparente)

1 Fino a 24 anni

2 25-44

3 45-64

4 65 e più

2.3. Qual è il suo ruolo?

1 Responsabile dormitorio
pubblico

8 Operatore di dormitorio
pubblico

²⁴ **Definizione:** per luoghi informali si intendono quei posti delle città che le persone senza dimora frequentano non rispettando il loro utilizzo comune, come stazioni ferroviarie, stazioni portuali, ponti, sottopassaggi, piazze, giardini, deposito mezzi, fermate autobus ecc..

- | | |
|--|---|
| 2 <i>Responsabile unità di strada</i> | 9 <i>Operatore di strada</i> |
| 3 <i>Dirigente polizia vigili urbani</i> | 10 <i>Agente polizia, vigile urbano</i> |
| 4 <i>Responsabile di mensa popolare</i> | 11 <i>Operatore di mensa popolare</i> |
| 5 <i>Responsabile di doccia pubblica</i> | 12 <i>Operatore di doccia pubblica</i> |
| 6 <i>Responsabile centro distribuzione vestiario</i> | 13 <i>Operatore di centro distribuzione vestiario</i> |
| 7 <i>Dirigente diocesano</i> | 14 <i>Operatore di pronto soccorso</i> |
| | 15 <i>Altro (specificare:)</i> |

2.4. Da quanto tempo svolge la sua attività?

- 1 *Da meno di un anno*
- 2 *Da 1 a 3 anni*
- 3 *Da 3 a 6 anni*
- 4 *Da 6 a 10 anni*
- 5 *Da 10 a 20 anni*
- 6 *Da oltre 20 anni*

3. **RAPPRESENTAZIONE DEL FENOMENO**

3.1 *Qual è l'entità del fenomeno delle persone senza dimora che alloggiano di notte nella sua struttura? Ci interessa specificamente ciò che lei può direttamente testimoniare grazie all'attività di operatore sanitario/di pubblica sicurezza. (SE è RESPONSABILE: a ciò che riportano gli altri operatori).*

Quante sono le persone che la sua struttura ospita mediamente per notte (con riferimento di massima agli ultimi 12 mesi)?

3.2 *E quante sono quelle che avete ospitato specificamente venerdì 3 dicembre 2004?*

3.3 *Quali sono le caratteristiche delle persone senza fissa dimora che trovano alloggio nelle vostre strutture? Cominciamo con le caratteristiche anagrafiche. Più o meno, qual è la ripartizione per sesso in percentuale?*

M ____ F ____ (INTERVISTATORE: deve fare 100)

3.4 E quali sono le classi di età che dimostrano i ricoverati? Ci basta approssimativamente per grandi classi, cominciamo con la classe dei giovani fino a 29 anni, quanti percentualmente ne vedete di solito?

	<u>Di cui maschi</u> <u>(%, all'incirca)</u>	
- Fino 29 anni?	-----	-----
- Classe di mezzo, dai 30 ai 44 anni	-----	-----
- Classe dai 45 ai 64 anni?	-----	-----
- Anziani, dai 65 in su?	-----	-----
Totale	1 0 0	

3.5 E per quanto riguarda la provenienza, quanti sono:

	<u>Di cui maschi</u> <u>(%, all'incirca)</u>	
- Italiani?	-----	-----
- Dei Paesi dell'Est?	-----	-----
- Di altri Paesi europei (globalmente)	-----	-----
- Africani?	-----	-----
- Asiatici?	-----	-----
- Dell'America centrale o meridionale?	-----	-----
Totale	10 0	

3.6 Dal punto di vista complessivo, qual è la condizione della popolazione che vedete di solito da un vita in strada?

.....

3.7 Qual è la percentuale che vedete soffrire di evidenti disturbi psichici?

3.8 Quanti, in percentuale, hanno problemi di dipendenza da sostanze (droghe, psicofarmaci, alcool, ecc.) o da gioco d'azzardo?

3.9 E la percentuale che soffre di disturbi prevalentemente fisici?

3.10 Quanto sono rilevanti AIDS e TBC tra i senza dimora che vedete?

a) AIDS.....

b) TBC.....

4. RAPPORTI CON I SENZA DIMORA

4.1 *Come si presentano alla struttura i senza dimora? È palese il tentativo di ottenere un alloggio per la notte o si tratta di ricoveri/internamenti non differenti da quelli della più generale popolazione? Come si aspettano che li trattiate?*

.....
.....
.....

4.2 *Con quale frequenza respingete domande di alloggio improprie di senza fissa dimora? Su 100 tentativi, quanti ne respingete?*

4.3 *Se siete obbligati a respingere, riuscite ad attivare processi alternativi? Se sì, di che tipo?*

.....
.....
.....

4.4 *Come reagiscono coloro che cercano alloggio “improprio” presso di voi e non l’ottengono? Manifestano comportamenti ostili?*

.....
.....
.....

4.5 *Lei è d’accordo o è in disaccordo con la tesi che il passaggio da persona integrata nella società a senza fissa dimora è causata da un evento particolarmente traumatico? Secondo la sua esperienza, quali sono le cause principali di questo passaggio?*

.....
.....
.....

4.6 *Quanto conta la durata della permanenza in strada di una persona al fine del suo recupero e del suo possibile reintegro nella società?*

.....
.....
.....

4.7 *Come riescono a gestire gli altri bisogni quotidiani, mangiare, lavarsi, ecc.?*

.....
.....
.....

4.8 *Da quel che ha potuto comprendere, la gran parte di loro ha dei progetti di vita verso cui tendere, delle aspettative per il futuro, dà un senso alla sua vita?*

.....
.....
.....

4.9 *Quale politica sociale sarebbe secondo lei opportuna per permettere ai senza fissa dimora che conosce di vivere in modo più dignitoso? Realisticamente.*

.....
.....

5. **SUGGERIMENTI**

5.1 *La nostra intervista è conclusa. Ci può suggerire come e dove avvicinare i senza dimora alloggiati presso la vostra struttura? Come pensa che reagirebbero se si proponesse loro di parlare con un intervistatore? Che cosa ci consiglia a questo proposito?*

.....
.....
.....

In base alla sua esperienza, chi può fare da intermediario per vincere la loro diffidenza? E voi sareste disponibili a fare da intermediari, e se sì, a quali condizioni?

.....
.....

5.2 *Qual è la figura secondo lei più adatta per fare l'intervista. Le dico subito che si tratta di un'intervista molto informale e che l'intervistatore sarà specificamente addestrato. Secondo lei è meglio uno psicologo, un sociologo, un medico, un infermiere, un operatore volontario, un religioso, o chi altro?*

.....
.....

5.3 *Ha altri suggerimenti da darci, su come comportarci nella ricerca, su come utilizzare i dati che raccoglieremo?*

.....
.....

Grazie per la collaborazione
Intervistatore: chiedere la lista degli ospiti e allegarla al questionario

ALLEGATO 8



Regione Veneto - Assessorato alle Politiche Sociali, Volontariato e Non Profit

Osservatorio regionale per la tutela e la promozione della persona

ULSS 16 di Padova - via E. Degli Scrovegni, 14

Telefono: 049.8214104; 0498214519, Fax: 049.8214126; e-mail: sociale.osservatoriolr41@ulss16.padova.it



RICERCA SULLE NUOVE POVERTÀ

Questionario per responsabili e operatori di mense, distribuzione vestiario e docce.

1 PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE

Buongiorno, come le abbiamo anticipato per telefono e per iscritto, stiamo svolgendo un'indagine presso le strutture pubbliche e private e presso i luoghi informali²⁵ in cui accedono le persone senza dimora. Siamo interessati a conoscere il fenomeno dal Suo punto di vista.

Tipo struttura:

- Mensa
- Distribuzione vestiario
- Docce

Nome struttura:

Indirizzo:

2 PERSONA INTERPELLATA

2.1. Sesso

- 1 M
- 2 F

2.2. Età (apparente)

- 1 Fino a 24 anni
- 2 25-44
- 3 45-64
- 4 65 e più

2.3. Si tratta di

- 5.3. Religioso
- 5.4. Professionista (non religioso)
- 5.5. Volontario (non religioso)

²⁵ **Definizione:** per luoghi informali si intendono quei posti delle città che le persone senza dimora frequentano non rispettando il loro utilizzo comune, come stazioni ferroviarie, stazioni portuali, ponti, sottopassaggi, piazze, giardini, deposito mezzi, fermate autobus ecc..

2.4. Qual è il suo ruolo?

- | | |
|--|---|
| 1 <i>Responsabile dormitorio pubblico</i> | 8 <i>Operatore di dormitorio pubblico</i> |
| 2 <i>Responsabile unità di strada</i> | 9 <i>Operatore di strada</i> |
| 3 <i>Dirigente polizia vigili urbani</i> | 10 <i>Agente polizia, vigile urbano</i> |
| 4 <i>Responsabile di mensa popolare</i> | 11 <i>Operatore di mensa popolare</i> |
| 5 <i>Responsabile di doccia pubblica</i> | 12 <i>Operatore di doccia pubblica</i> |
| 6 <i>Responsabile centro distribuzione vestiario</i> | 13 <i>Operatore di centro distribuzione vestiario</i> |
| 7 <i>Dirigente diocesano</i> | 14 <i>Operatore di pronto soccorso</i> |
| | 15 <i>Altro (specificare:)</i> |

2.5. Qual è precisamente la sua attività nei confronti delle persone a cui si rivolge come servizio/struttura? Ne indichi almeno quattro tra le più significative²⁶?

.....
.....
.....

2.6. Da quanto tempo svolge questa attività?

- 1 *Da meno di un anno*
- 2 *Da 1 a 3 anni*
- 3 *Da 3 a 6 anni*
- 4 *Da 6 a 10 anni*
- 5** *Da oltre 10 anni*

3. RAPPRESENTAZIONE DEL FENOMENO

3.1 *Qual è l'entità del fenomeno delle persone senza dimora dal suo punto di osservazione? Ci interessa specificamente ciò che lei può direttamente testimoniare grazie all'attività di operatore di questo servizio. (SE è RESPONSABILE: a ciò che riportano gli altri operatori. Prima di tutto, quante persone può ospitare al massimo la sua struttura?*

²⁶ **Nota per il rilevatore:** se l'intervistato si dimostra incerto nella risposta lo si aiuti con alcuni esempi: contatto aggancio, informazione preventiva sulla salute, primo collegamento con i servizi, interventi di emergenza.

3.2 *E quante sono quelle che la sua struttura ospita al giorno di solito?*

3.3 *E quante sono quelle che avete ospitato venerdì 10 dicembre 2004?*

3.4 *Quali sono le caratteristiche delle persone che frequentano di solito il dormitorio?*

Cominciamo con le caratteristiche anagrafiche. Più o meno, qual è la ripartizione per sesso in percentuale?

M _____ *F* _____ (INTERVISTATORE: deve fare 100)

3.5 *E quali sono le classi di età apparenti? Ci basta approssimativamente per grandi classi, cominciamo con la classe dei giovani, quanti percentualmente ne vedete di solito*

<i>Fino 29 anni?</i>	-----
<i>Classe di mezzo, dai 30 ai 44 anni?</i>	-----
<i>Classe dai 45 ai 64 anni?</i>	-----
<i>Anziani, dai 65 in su?</i>	-----
<i>Totale</i>	<i>1 0 0</i>

3.6 *E per quanto riguarda la provenienza, quanti sono?*

<i>Italiani?</i>	-----
<i>Dei Paesi dell'Est?</i>	-----
<i>Di altri Paesi europei?</i>	-----
<i>Africani?</i>	-----
<i>Asiatici?</i>	-----
<i>Dell'America centrale o meridionale?</i>	-----
<i>Totale</i>	<i>1 0 0</i>

3.7 *Dal punto di vista complessivo, qual è la condizione della popolazione che si rivolge al vostro servizio?*

.....
.....
.....

3.8 *Qual è la percentuale che soffre di evidenti disturbi psichici?*

3.9 *Quanti, in percentuale, hanno problemi di dipendenza da sostanze (droghe, psicofarmaci, alcool, ecc.) o da gioco d'azzardo?*

3.10 *E la percentuale che soffre di disturbi prevalentemente fisici?*

3.11 *Quanto sono rilevanti AIDS e TBC tra i senza dimora?*

a) AIDS.....

b) TBC.....

3.12 *Tra le donne, quale percentuale si prostituisce?*

5.3. RAPPORTI CON LE PERSONE SENZA DIMORA

4.1 *Come si rivolgono a voi coloro che hanno bisogno di soddisfare i loro bisogni primari?²⁷*

.....
.....
.....

4.2 *Quali sono le modalità relazionali tra voi e le persone che frequentano la struttura?*

.....
.....
.....

4.3 *Per quanto ha potuto osservare sinora, che cosa si aspettano da voi le persone che frequentano la vostra struttura?*

.....
.....
.....

4.4 *Secondo lei, le persone che frequentano la struttura cosa apprezzano della vostra attività?*

.....
.....
.....

²⁷**Nota per il rilevatore:** ci interessa capire: Se uno ha bisogno, cosa deve fare? Se alcuni posti sono riservati, Se ci sono delle liste. Oppure, se siete voi che offrite la disponibilità?

- 4.5 *E che cosa le disturba maggiormente della vostra attività?*
.....
.....
.....
- 4.6 *Quanta parte della domanda di ricettività riuscite a soddisfare?
Su 100 domande, quante siete in grado di accoglierne?*
--- --- ---
- 4.7 *Per le richieste che non riuscite a soddisfare, riuscite ad
attivare processi alternativi? Se sì, di che tipo? Se no, esiste
una possibilità per farlo prima o poi?*
.....
.....
.....
- 4.8 *Coloro che non ottengono risposta in termini di servizio si
ripresentano successivamente o non si fanno più vedere?*
.....
.....
.....
- 4.9 *Qualcuno di loro manifesta comportamenti ostili per la mancata
accoglienza?*
.....
.....
.....
- 4.10 *Ci sono episodi di sospesa frequenza della struttura e se sì, per
quali motivi?*
.....
.....
.....
- 4.11 *Oltre a quelli detti, avete altri problemi con le persone che
frequentano questa struttura?*
.....
.....
.....
- 4.12 *Siete a conoscenza se parte delle persone senza dimora che
frequentano la vostra struttura dorme fuori tutt'ora ?*
.....
.....
.....

4.10 *Lei è d'accordo con la tesi che il trovarsi in una condizione di grave emarginazione è causato da un evento particolarmente traumatico? Secondo la sua esperienza, quali sono le cause principali del permanere in tale condizione?*

.....
.....

4.11 *Quanto conta la durata della permanenza in strada di una persona al fine del suo recupero e del suo possibile reintegro nella società?*

.....
.....
.....

4.12 *Da quel che ha potuto comprendere, la gran parte di loro ha dei progetti di vita verso cui tendere, delle aspettative per il futuro?*

.....
.....
.....

5.4. LA STRUTTURA

5.3. *Da quale anno è aperto la struttura?*

Anno: ____ _

5.2 *Qual è l'orario di apertura della struttura? Esiste un orario distinto per stagione? Se sì, qual è?*

.....
.....
.....

5.3. *Quali sono i vostri piani per il futuro prossimo?*

.....
.....
.....

5.4. *Avete in programma nuovi modi di operare o di modificare il raggio del vostro servizio, restringendolo o allargandolo? Se sì, quali saranno i nuovi modi di operare? Quali sono i nuovi ambiti territoriali in cui pensate di operare?*

.....
.....
.....

5.5. *Di che cosa avrebbe bisogno la vostra organizzazione per operare in modo coerente con le vostre aspettative? Mi può indicare almeno tre elementi che ritenete importanti?*

.....
.....
.....

5.6. *Quale politica sociale riferita al territorio in cui operate sarebbe secondo lei opportuna per permettere alle persone senza dimora che conosce di vivere in modo più dignitoso? Realisticamente.*

.....
.....

6. SUGGERIMENTI

6.1 *La nostra intervista è conclusa. Ci può suggerire come e dove avvicinare gli ospiti della struttura? Come pensa che reagirebbero se si proponesse loro di parlare con un intervistatore? Che cosa ci consiglia a questo proposito?*

.....
.....

6.2 *In base alla sua esperienza, chi può fare da intermediario per vincere la loro diffidenza, oltre a voi, naturalmente? E voi sareste disponibili a fare da intermediari, e se sì, a quali condizioni?*

.....
.....

6.3 *Qual è la figura secondo lei più adatta per fare l'intervista. Le dico subito che si tratta di un'intervista molto informale e che l'intervistatore sarà specificamente addestrato. Secondo lei è meglio uno psicologo, un sociologo, un medico, un operatore volontario, un prete, o chi altro?*

.....
.....

6.4 *Ha altri suggerimenti da darci, su come comportarci nella ricerca, su come utilizzare i dati che raccoglieremo?*

.....
.....

Grazie per la collaborazione

Intervistatore: chiedere la lista degli ospiti e allegarla al questionario

Bibliografia

Anderson N.

1997 *“Hobo, il vagabondo. Sociologia dell’uomo senza dimora”*, Donzelli Editore.

Bagnasco, A e Negri N.

1994 *“Classi, ceti, persone. Esercizi di analisi sociale localizzata”* Napoli Liguori.

Barman Z.

2001 *“Voglia di continuità”*, trad. it S. Minacci, Laterza.

Benassi D.

2003 *“Tra benessere e povertà”* FrancoAngeli.

Berger, P e Luckmann T.

1969 *“La realtà come costruzione sociale”*, Bologna, Il Mulino.

Bianco, M. L.

1996 *“Classi e reti. Risorse e strategie degli attori nella riproduzione delle diseguglianze”*, Bologna, Il Mulino.

Caritas Ambrosiana

1996 *“Barboni: per forza o per amore”*, Gruppo Abele

Caritas Diocesana Roma ,

1987 *“Essere Barboni a Roma”* TER.

Caritas Italiana e Fondazione E. Zancan

1998 *“Gli ultimi della fila. Rapporto 1997 sui bisogni dimenticati”*, Milano, Feltrinelli.

Ceri P.

2003 *“La società vulnerabile. Quale sicurezza, quale libertà”*, Laterza.

Cicchitelli G.

2000 *“Probabilità e statistica”* Maggioli Editore.

Cobretta, P

1999 “*Metodologia e Tecnica della ricerca sociale*”, Bologna, Il Mulino.

Commissione d’indagine sulle povertà e l’emarginazione

1994 “*Terzo Rapporto sulla povertà in Italia*”, Roma, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.

Drèze J.

2000 “*Clapham Road. Diario di uno squat*”, Editrice Berti.

Fabbris L.

1989 “*L’indagine campionaria. Metodi, disegni di campionamento*”, Roma, Nuova Italia Scientifica.

Fabbris L.

1997 “*Statistica multivariata analisi esplorativa dei dati*” McGraw Hill.

Filosa F.

1993 “*Vite perdute per strada*”, Franco Muzzio Editore.

Fondazione E. Zancan

1997 “*Progetto di fattibilità di una indagine nazionale sulle persone senza fissa dimora. Rapporto finale*”, Paper.

Francesconi C.

2003 “*Segni di impoverimento*”, FrancoAngeli.

Gazzola A.

1997 “*Gli abitanti dei non luoghi. I senza fissa dimora a Genova*” Bulzoni Editore.

Gesellschaft F. Tonnies

1963 “*Comunità e società*”, Cortina.

Goffman E.

1968 “*Asylum. Le istituzioni totali: i meccanismi dell’esclusione e della violenza*”, Torino, Einaudi.

Gui L.

2003 *“Servizio sociale e politiche regionali: una visione di sintesi”* S. Rizza in *“2° Rapporto sulla situazione del servizio sociale”*, EISS.

Gui L.

1995 *“L’utente che non c’è”*, FrancoAngeli.

Guidicini P. , Pieretti G. , Bergamaschi M.

1997 *“Gli esclusi dal territorio. comunità e politiche del welfare di fronte a percorsi di impoverimento”*, FrancoAngeli.

Guidicini P. ,Pieretti G.

1988 *“I volti della povertà urbana”*, FrancoAngeli.

Jedlowski, P.

2000 *“Storie comuni. La narrazione nella vita quotidiana”*, Milano, Bruno Mondatori.

Landuzzi C., Pieretti G.

2003 *“Servizio Sociale e povertà estreme: Accompagnamento sociale e persone senza dimora”*, FrancoAngeli.

Livi Bacci M.

1999 *“Introduzione alla demografia”*, Loescher Editore.

Maggian R.

2001 *“Il sistema integrato dell’assistenza. Guida alla legge 328/2000”* Carocci Editore.

Marchesini V.

1999 *“All’ombra dei tetti”*, Positive Press.

Martinelli F.

1999 *“Poveri senza ambiente. La sociologia della povertà e della miseria, la condizione dei senza casa a Roma”*, Liguori Editore.

Meo A.

2000 *“Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti”*, Liguori Editore.

Payen M.

1998 “*Case management e servizio sociale*” Erickson.

Pellegrino M., V. Verzieri

1991 “*Né tetto né legge. L'emarginazione grave, le nuove povertà, i senza fissa dimora*”, Gruppo Abele.

Pochettino G.

1995 “*I senza fissa dimora* ”, Edizione Piemme (Biblioteca della Solidarietà).

Progetto Urban

2002 “*Dentro la Violenza: cultura, pregiudizi, stereotipi*”, (a cura di Cristina Adami, Alberta Basaglia, Vittoria Tola),FrancoAngeli.

Rauty R.

1997 “*Homeless. Povertà e solitudini contemporanee*”, Costa & Nolan Editore.

Salierno G.

2001 “*Fuori margine. Testimonianze di ladri, prostitute, rapinatori, camorristi*”, Einaudi.

Santinello M., Gonzi P., Scacchi L.

1998 “*Le paure della criminalità. Aspetti psicosociali di comunità*”, Giuffrè Editore.

Saraceno C.

1996 “*Reti familiari e politiche sociali*”, Milano, Cgil-Spi.

Sarpellon A.

1982 “*La povertà in Italia*”, Milano, FrancoAngeli.

Sasso C.

1997 “*Un passo oltre la soglia. I senza fissa dimora, il rovescio dell'opulenza*”, Datanews Editrice.

Secondulfo D.

2003 “*La comunità fra postmodernità e globalizzazione*” in F. Lazzari, A. Merler (a cura di) “*La sociologia della solidarietà*” FrancoAngeli.

Stas’ Gawaroski,

1997 “*Guida al volontariato*” Einaudi Editore.

Tavoliere D.

1994 “*Le ombre dell’anima. Sensibile e dolente umanità*”, Granata Press Editore.

Toth J.

2000 “*Uomini Talpa. Vita nel tunnel sotto New York City*”, Castelvechi Editore.

Zupi M.

2003 “*Si può sconfiggere la povertà?*”, Laterza.