



2020: VIVERE SENZA DIMORA A PADOVA. IL PROFILO DELL'UTENZA E IL MODELLO DI LAVORO DEI SERVIZI

Marta Gaboardi, Silvia Demita, Massimo Santinello

Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione, Università di Padova

Foto di copertina: Valentina Borgato

CENTRO SERVIZIO VOLONTARIATO DI PADOVA

Via Gradenigo 10

35131 – PADOVA

Telefono: 0498686849

FAX: 0498689273

MAIL: info@csvpadova.org

PEC: csvpadova@pec.csvpadova.org

Premessa

Il rapporto “2020: Vivere senza dimora a Padova” è uno dei frutti delle attività del Tavolo “Povertà e Nuove Emarginazioni”, istituito in occasione di Padova Capitale Europea del Volontariato. Sin dal principio, il Tavolo ha intrapreso un itinerario di dialogo e confronto che ha coinvolto oltre settanta realtà del volontariato e della società civile: si è proposto come un punto di osservazione sulla povertà e sui servizi che la città di Padova offre, ma anche come un laboratorio di idee e suggerimenti per cercare soluzioni nuove per migliorare la condizione di chi è più fragile. Il mondo del volontariato è pronto a formulare proposte, offrendo alla comunità civile la sua dimensione essenziale, ossia la capacità di “vedere” i poveri grazie all'incontro e la cura quotidiani, in maniera gratuita.

Questo tempo incerto e difficile ha mostrato il valore della solidarietà e della generosità. L'impegno volontario di tanti cittadini ha rappresentato un presidio di umanità che si è sforzato di raggiungere chi era più solo e in difficoltà. Con creatività e vivacità di iniziative, sono stati trovati modi nuovi per stare vicino ai poveri. Si sono moltiplicate le energie: In moltissimi hanno risposto all'appello di “Per Padova noi ci siamo”, lanciato dal Comune di Padova dalla Chiesa e dal CSV. Durante il lockdown, lo sforzo di assicurare un'accoglienza alle persone senza dimora a Padova ha generato l'esperienza importante di casa Arcella, dove sono stati accolti più di cento ospiti.

È così maturata l'idea che quell'iniziativa rappresentasse anche un'opportunità da non sprecare per comprendere i bisogni delle persone di strada e per individuare percorsi di integrazione, oltre all'emergenza. Grazie alle competenze di analisi messe a disposizione dal Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione dell'Università di Padova, e all'attivo coinvolgimento di diversi partecipanti al Tavolo Povertà, è stato possibile effettuare un'indagine che ha fotografato con maggior chiarezza una realtà significativa della città.

Nelle pagine che seguono c'è uno sforzo di analisi dei dati per meglio comprendere la presenza delle persone senza dimora a Padova. Come noto, questo mondo non è facile da indagare: perché complesso e mutevole nel tempo, perché le persone che lo compongono spesso vivono una situazione di estrema marginalità. Ne esce un quadro non scontato e forse sorprendente per chi conosce poco la vita di strada: ci sono tante risorse così poco valorizzate. Ma accanto a questo sforzo di analisi c'è anche un tentativo di risposta. Ci sono suggerimenti – frutto anche del confronto con chi opera con le persone senza dimora – per gli amministratori e la società civile. È anche un'indicazione di metodo: da ogni crisi si esce solo insieme e cambiando almeno un po' mentalità. Per esempio, la pandemia ha fatto emergere la centralità delle reti di prossimità oggi ancora più essenziali per contrastare la solitudine e l'isolamento.

Siamo convinti che i tempi di crisi sono infatti una grande occasione per cambiare, in meglio: stili di vita ma anche meccanismi di spesa, politiche sociali, per contrastare la dispersione e l'isolamento. L'occasione per inventare un modo nuovo di vivere insieme. Molto si può fare.

Federica Bruni

Mirko Sossai

Coordinatori del Tavolo povertà e nuove emarginazioni

Vivere senza dimora a Padova

Le condizioni in cui vivono le persone senza dimora sono considerate come una delle forme più gravi di povertà estrema e di esclusione sociale (Shinn, 2010). Trovarsi “ai margini”, infatti, comporta spesso una condizione di isolamento sociale, grandi difficoltà economiche, problemi di salute fisica e mentale, problematiche nella sfera relazionale affettiva o di tipo psichiatrico. L'insieme di questi fattori si traduce spesso in un indebolimento dell'identità personale e sociale. La situazione si presenta ancora più problematica per le persone senza dimora, a cui mancano la titolarità di un alloggio e la residenza anagrafica, con il conseguente indebolimento della qualifica di cittadino, dei suoi diritti e dei suoi doveri.

Di fronte a questo quadro, lavorare con persone senza dimora significa far fronte ad una vasta gamma di questioni e problematiche, per la cui soluzione è necessario attivare una molteplicità di risorse del territorio: solo integrando e coordinando tra loro i servizi, infatti, è possibile implementare interventi efficaci per l'inclusione.

Per questo, da molti anni le organizzazioni che lavorano con persone senza dimora a Padova si interrogano sulle reali esigenze e potenzialità delle persone che vivono in strada, cercando di lavorare in sinergia per evitare di duplicare sforzi e risorse e per rispondere in maniera efficace alle reali esigenze dell'utenza. Da qui nasce sempre di più l'esigenza di avere dati che possano raccontare cosa succede nel territorio, sia nella vita delle persone che nel sistema di servizi ad esse dedicati.

Negli ultimi anni stanno crescendo le ricerche scientifiche che si occupano del fenomeno delle persone senza dimora, con una crescente attenzione ai servizi e ai professionisti che vi lavorano (Gaboardi et al., 2019). I servizi stanno attivando cambiamenti per implementare l'attenzione alla persona e ai propri bisogni ma c'è ancora molto da fare, considerando il crescente aumento delle persone che vivono in strada.

Oltre a questo, la recente crisi sanitaria per Covid-19 non ha fatto che accrescere le emergenze socio-sanitarie della popolazione in oggetto, con conseguenze sia sulle persone che già vivevano la condizione di senza dimora sia sui servizi che si sono trovati a gestire una emergenza senza precedenti, con sfide che hanno messo a dura prova l'intero sistema di accoglienza (Gaboardi, Cosentino, Demita e Santinello, 2020).

Nel contesto padovano, precedenti ricerche hanno cercato di cogliere in maniera sistematica quali siano le esigenze dell'utenza, ad esempio dal punto di vista sanitario (Levorato et al., 2017) e del numero di persone che vivono in strada (Caritas Italiana e Fondazione E. Zancan, 2002). Altre ricerche, invece, hanno coinvolto i servizi padovani in ricerche più ad ampio raggio, come il progetto Europeo HOME_EU: “Homelessness as unfairness” (2016-2019) finanziato da Horizon2020¹ e l'ultima Indagine Istat sulle persone senza dimora del 2015 (fio.PSD, 2015).

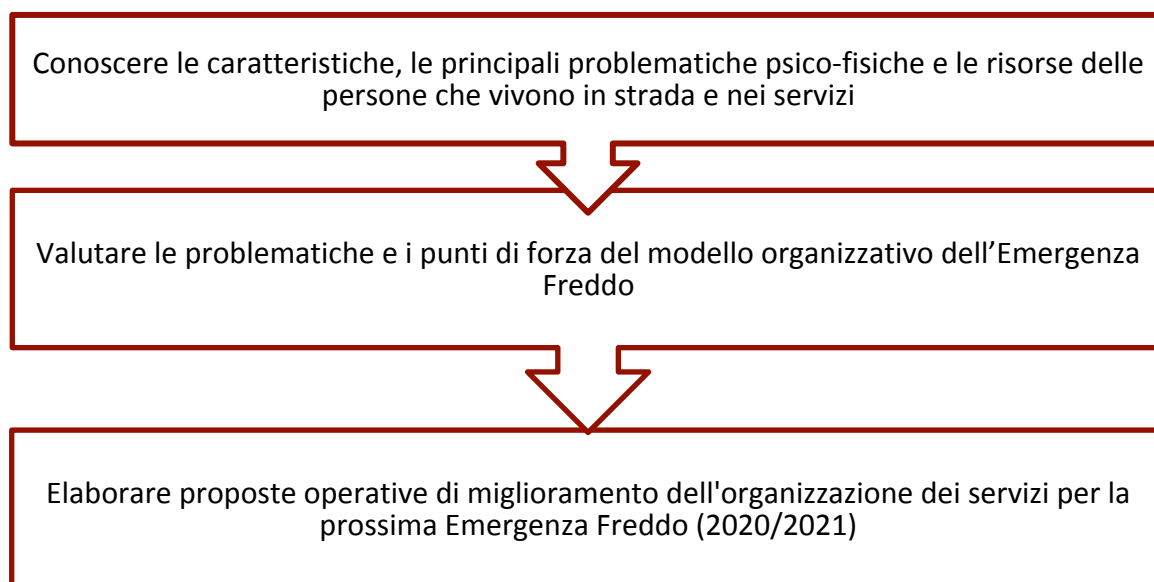
A livello locale, quindi, manca una recente raccolta sistematica di quali siano le risorse e le difficoltà delle persone che vivono in strada e dei servizi che vi lavorano, soprattutto in tempi difficili per l'accoglienza come quelli invernali.

¹ www.home-eu.org

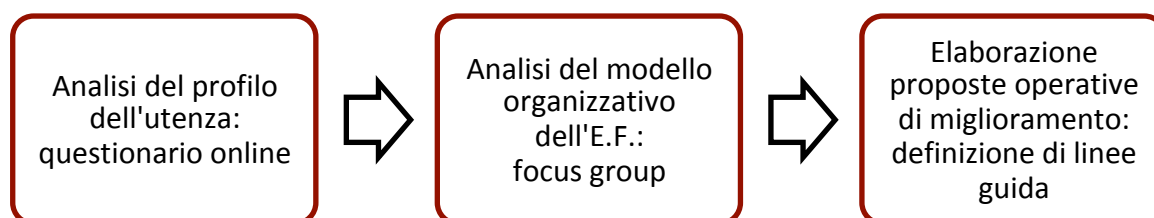
La ricerca

Capire le esigenze delle persone e quali strategie vengono messe in atto nel sistema di servizi può aiutare a capire come migliorare il sostegno che viene dato alle persone in condizione di grave marginalità. Nasce così la proposta di conoscere in quale situazione abitativa e di salute vivono le persone che accedono ai servizi per poi approfondire il modello organizzativo dell'Emergenza Freddo (E.F.) nel Comune di Padova, facendo riferimento all'inverno 2019/2020, al fine di proporre eventuali miglioramenti nell'organizzazione del lavoro e nella rete dei servizi coinvolti.

In particolare, è stata attivata una ricerca in collaborazione con il Tavolo Povertà del Centro Servizi Volontariato, istituito in occasione di Padova Capitale Europea del Volontariato 2020, e il Tavolo Inclusione del Comune di Padova. I dati sono stati raccolti nel periodo maggio-luglio 2020, con i seguenti obiettivi specifici:



Per raggiungere questi obiettivi è stata utilizzata una metodologia *mixed methods* in tre fasi:

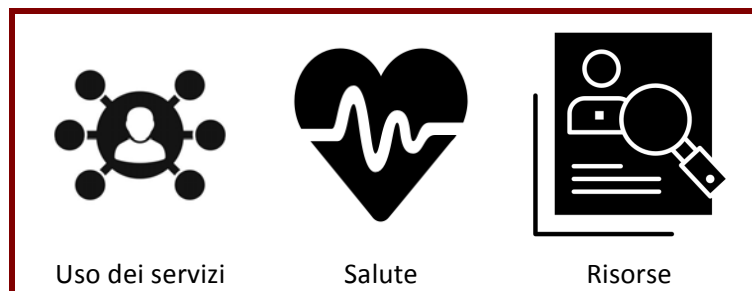


Di seguito vengono presentate le diverse fasi con relativa procedura e i risultati ottenuti. Sono state, poi, sintetizzate le proposte operative emerse, trasformate in linee guida, in un'ottica di politica complessiva volta al miglioramento delle risposte del territorio a quella che viene definita "emergenza freddo", auspicando un abbandono di questa prospettiva e che costituiscano una svolta già per il 2020/2021, individuando possibili innovazioni a breve e a lungo termine.

FASE UNO: IL PROFILO DELL'UTENZA

Nella prima fase lo scopo era di conoscere problemi e risorse delle persone senza dimora a Padova. Per questo è stato somministrato (previo consenso informato), da parte di professionisti e volontari dei servizi stessi, un **questionario online** alle persone senza dimora che vivono in strada o nei servizi padovani nel periodo tra il 15 maggio e il 3 luglio 2020.

Il questionario era diviso in tre sezioni principali:



In particolare, si voleva indagare di quali servizi usufruissero le persone e con che frequenza, quali fossero i principali problemi di salute e di quali risorse disponessero, intese come risorse economiche, competenze lavorative, documenti e sostegno sociale.

I dati sono stati analizzati con l'utilizzo del software Statistical Package for Social Science (SPSS, versione 26.0). Alla ricerca hanno partecipato **156 persone senza dimora**. I risultati vengono presentati divisi nelle diverse aree di indagine.

La maggior parte dei questionari sono stati compilati al dormitorio, luogo che accoglie molte delle persone senza dimora (82 posti letto). Più difficile è stato raggiungere le persone in strada, probabilmente anche per la difficoltà a trovare tempo e spazio necessario per la compilazione.

Le caratteristiche demografiche delle persone che vivono in strada a Padova



86,5%



13,5%

Il campione è composto per la maggior parte da persone di **genere maschile**.

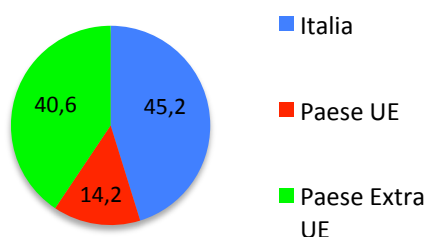
L'età media dei partecipanti è di **50 anni** (d.s.= 11,3) con una fascia d'età che va dai 17 ai 73 anni.

Il 57,4% dichiara di essere celibe/nubile, il 12,9% è coniugato/a, il 27,7% separato/a o divorziato/a. Solo una persona è vedova e 2 risposate. Il 58,4% dichiara di non avere figli.

Riguardo la **nazionalità**, il gruppo più numeroso è rappresentato da persone di nazionalità **italiana** (45,2%), quasi al pari di chi è nato in un **Paese Extra UE** (40,6%), come mostra Fig. 1.

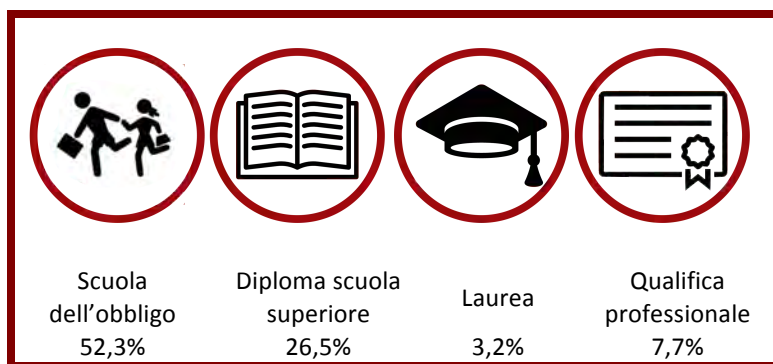
Il 51,3% dei partecipanti è in possesso del proprio **passaporto**, di questi solo l'11,6% sono nati in Italia.

Fig. 1: Nazionalità dei partecipanti



Tra le persone straniere, il 63,5% possiede il **permesso di soggiorno**: per l'**81,5%** è **valido** mentre per le altre è scaduto o in scadenza. Il 15,3% dichiara che non ce l'ha ma non gli serve mentre 21,2% non ce l'ha ma gli servirebbe.

Riguardo al **titolo di studio**, la maggior parte dei partecipanti ha la **scuola dell'obbligo**. Inoltre, 5 persone (il 3,2%) dichiara di avere le elementari, 1 persona di aver la qualifica dell'accademia di polizia.



Rispetto all'ultima indagine nazionale sulle persone senza dimora (fio.PSD, 2015), dove la persona senza dimora in Italia è tipicamente maschio, straniero con un'età di circa 45 anni, il gruppo intervistato, è prevalentemente **maschile, straniero, con un'età maggiore, celibe e con un minore livello d'istruzione**.

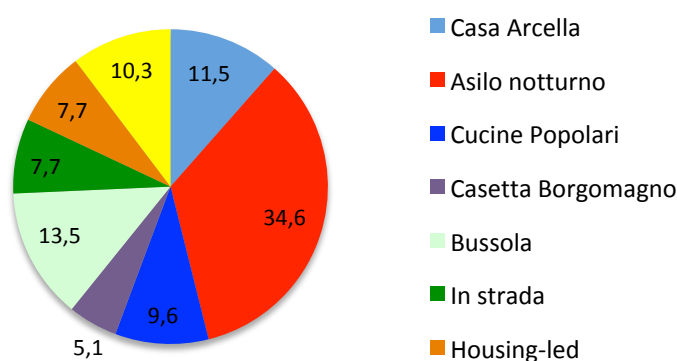
Da notare come, tra gli stranieri, il 36,5% non possiede il permesso di soggiorno, titolo utile non solo per la permanenza in Italia ma soprattutto per avere diritti fondamentali come cittadino.

L'uso dei servizi nella città di Padova

Abbiamo chiesto agli utenti di indicarci il servizio in cui stavano compilando il questionario, quello dove avevano trascorso la maggior parte delle notti prima dell'emergenza sanitaria per Covid-19 e dove pensavano di trascorrere le notti nei successivi tre mesi dalla somministrazione del questionario.

Come si vede in Figura 2 poco più di un terzo delle persone ha compilato il questionario presso l'asilo notturno. Tra quelle che hanno indicato "altro": 13 persone (8,3%) presso il centro di ascolto Caritas; 3 persone presso la cooperativa Cosep.

Figura 2: Dove hanno compilato il questionario



La Figura 3 mostra il confronto tra le percentuali relative al luogo dove han trascorso le notti prima dell'emergenza Covid-19 e quelle dove avrebbero dormito nei successivi tre mesi.

Circa 4 persone su 10 hanno indicato di aver dormito e che dormiranno in dormitorio. Alcune persone hanno indicato altri luoghi: il 14,10% in case del Comune o private; altre indicazioni riguardano il carcere, l'ospedale, il programma Sprar, l'autovettura, e i giardini pubblici. Sostanzialmente le stesse percentuali risultano per le notti nei successivi tre mesi: il dato nuovo è relativo a 10 persone (6,4%) che dichiarano di non sapere dove andare.

Va considerato che l'opzione "Emergenza freddo" non era disponibile per la prospettiva dei tre mesi successivi in quando questi servizi chiudono prima del periodo estivo.

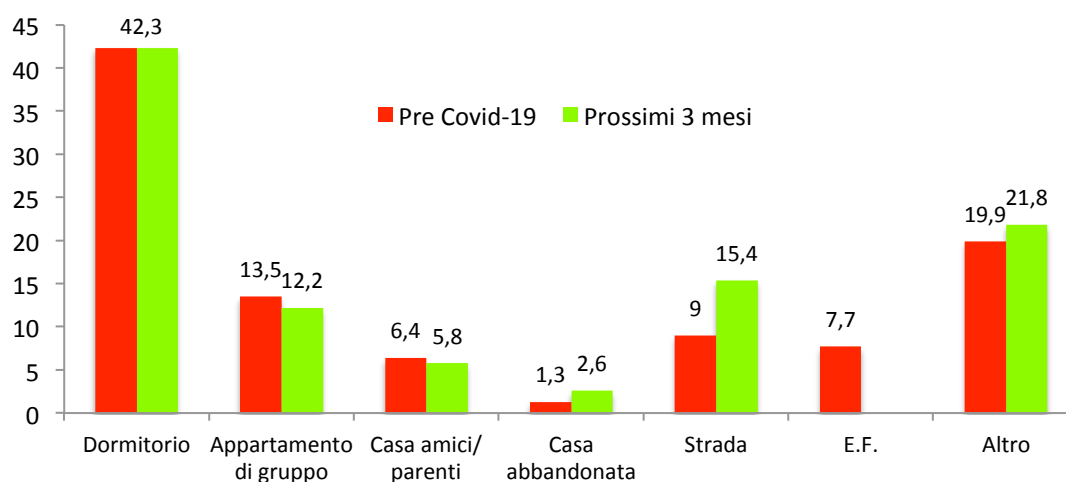


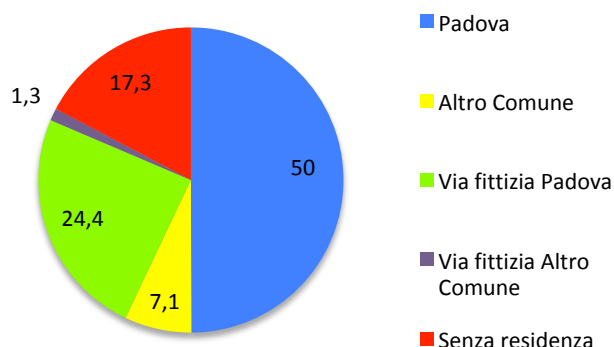
Figura 3: dove han trascorso la maggior parte delle notti prima dell'emergenza Covid-19 e dove le trascorreranno nei successivi tre mesi

La maggior parte dei partecipanti ha la **residenza a Padova**.

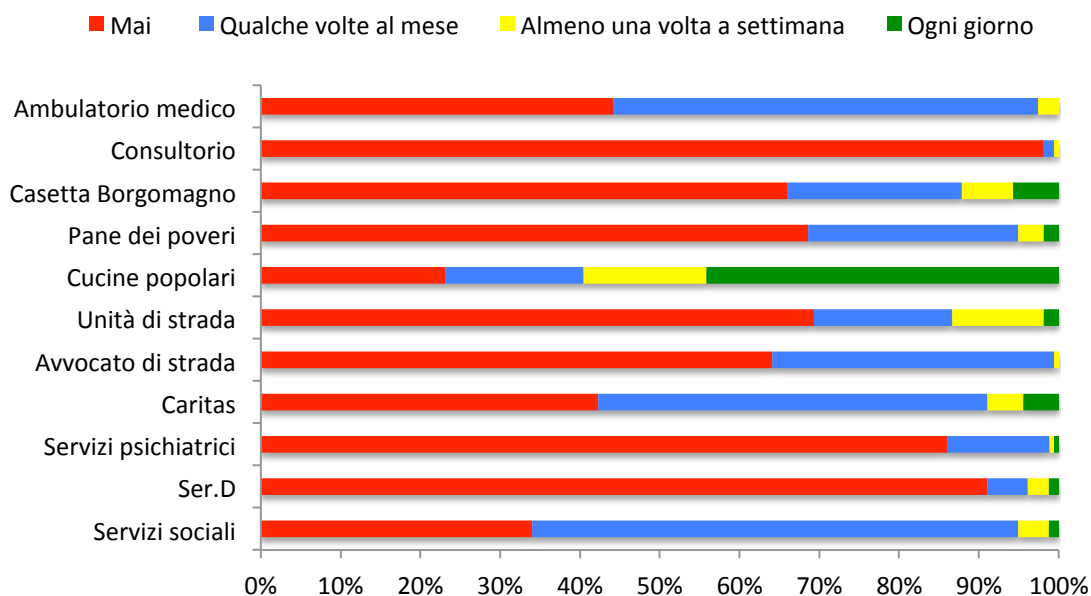
Per 40 persone la residenza è in una via fittizia mentre **27 persone dichiarano di non avere residenza**.

Tra chi non ha la residenza, la maggior parte delle persone è straniera (19 ExtraUE, 5 UE) e su 27 persone, 21 vivono in strada o in accoglienza temporanea (Casa Arcella).

Fig. 4: Residenza dei partecipanti



Abbiamo chiesto ai partecipanti di indicarci la frequenza del loro accesso ai servizi nella città prima dell'emergenza per Covid-19. Il servizio più frequentato risulta essere le Cucine economiche popolari, mentre i meno frequentati sono il Ser.D e il consultorio. Oltre a quelli indicati, il 7,7% ha segnalato il centro "la Bussola"; altre risposte riguardano le organizzazioni come "l'Armadio del povero", la Croce Rossa, i frati Cappuccini, la Cosep (programma Ado), la Questura.



Guardando alla prospettiva di dove potranno dormire nei successivi mesi, per quanto la maggior parte abbia la sicurezza del dormitorio, il 6% non ha prospettive mentre il 14% ha una sistemazione, ma continua ad usufruire dei servizi.

Abbiamo chiesto come giudicherebbero la loro **salute fisica in generale** e, successivamente con una domanda specifica rispetto ad altre persone della stessa età, usando una scala da 1 che indica scadente a 5 che indica eccellente. Come si può notare dalla Figura 5, la categoria di risposta più scelta dai partecipanti è quella che corrisponde a uno stato di salute "buona", e il 36,5% la giudica come scadente o discreta. La percezione di salute non sembra cambiare radicalmente se paragonata alle altre persone della stessa età se non che i partecipanti scelgono un po' di più le categorie più estreme.

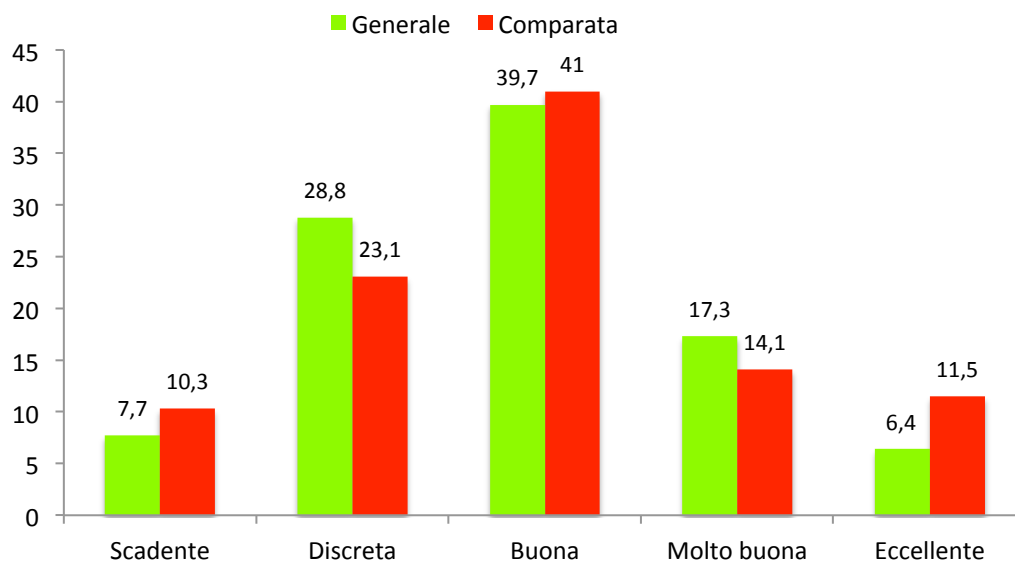


Figura 5: Percezione di propria salute generale e comparata alle persone della propria stessa età

Infine, abbiām chiesto loro se avessero una qualche forma di tessera sanitaria. La maggior parte dei partecipanti ha una tessera sanitaria regionale mentre il **14,1% dichiara di non aver alcuna copertura sanitaria**.

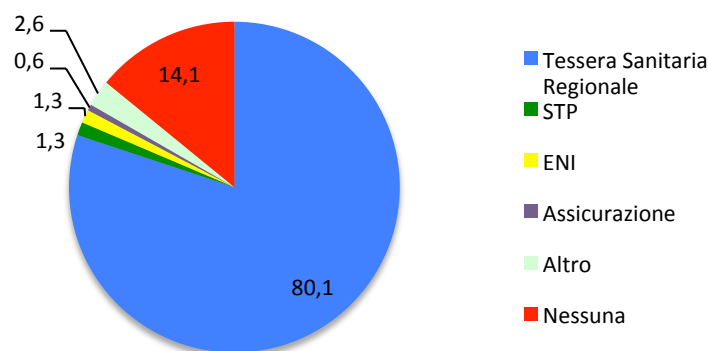


Fig. 6: Possesso di copertura sanitaria dei partecipanti

Questi dati sono sostanzialmente coerenti con un precedente studio condotto nel dormitorio di Padova (Levorato et al., 2017), realizzato su 59 ospiti, anche se il nostro gruppo sembra dichiarare un minor numero di malattie.

Risorse economiche e rete di sostegno di chi vive in strada

Con l'obiettivo di indagare quali fossero le risorse, sia economiche che di competenze e di sostegno sociale, abbiamo chiesto ai partecipanti le loro principali fonti di entrate economiche, le loro attività lavorative e se ricevono sostegno da qualcuno oltre ai servizi.

Riguardo alle loro principali **fonti di entrate economiche**, come si vede in Figura 7, la maggior parte percepisce il reddito di cittadinanza (RDC), mentre il 17,3% dichiara di **non avere nessuna entrata economica**. Complessivamente, escludendo l'elemosina, il **74,4% delle persone percepisce una qualche forma di entrata economica**.

Delle persone che hanno risposto con altro, 6 (3,8%) dichiarano di percepire sia il RDC che la pensione di invalidità; 2 sono artisti di strada; 2 sono coinvolti in attività illecite di spaccio; 1 percepisce un reddito in emergenza contributi; 1 vende quello che trova in strada; 1 ha un contributo dal Comune e sostegno da amici; 1 percepisce un contributo dal Gruppo R; infine 1 persona indica come fonte il contributo da parte del servizio sociale del Comune.

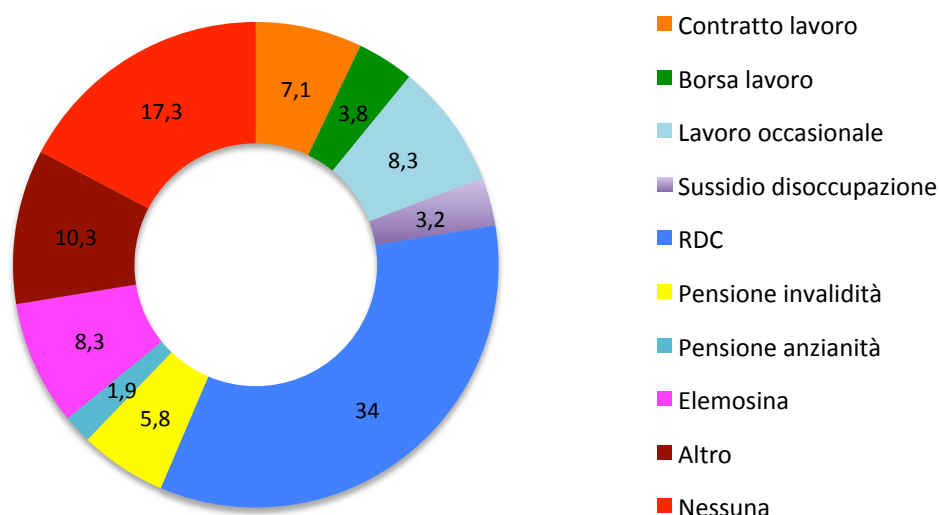


Figura 7: Principale fonte di entrate economiche

Abbiamo chiesto loro se **stavano lavorando** e/o se stavano svolgendo **attività di volontariato** al momento della compilazione del questionario.



L'**82,7%** dichiara di non avere un lavoro

Il **90,3%** dichiara di non star svolgendo attività di volontariato

Tra chi non lavora, 8 persone dichiarano di non aver mai lavorato, 1 non aver mai lavorato in Italia, 3 persone non si ricordano la data dell'ultimo lavoro. **La media del tempo trascorso dall'ultimo lavoro è di 4,5 anni (d.s.=5,08)**, con un minimo di 1 mese a un massimo di 23 anni.

Abbiamo, quindi, chiesto loro quali fossero le loro **competenze lavorative**, indicando diversi possibili ambiti. Come si vede in Figura 8, solo il 6,5% delle persone dichiara di non possedere alcuna competenza lavorativa. Tra chi ha indicato altro: 5 persone hanno competenze in ambito delle pulizie; altri come autista, barbiere, assistenza anziani, ristorazione, falegnameria, mediatore culturale, settore immobiliare, legale, mentre 9 persone (5,8%) dichiarano di avere più di una competenza lavorativa tra quelle elencate.

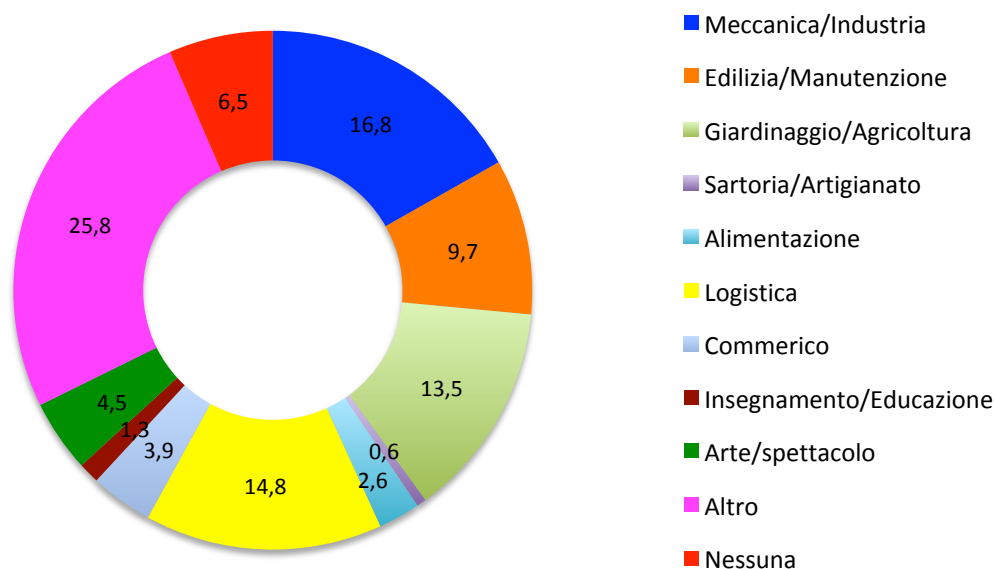
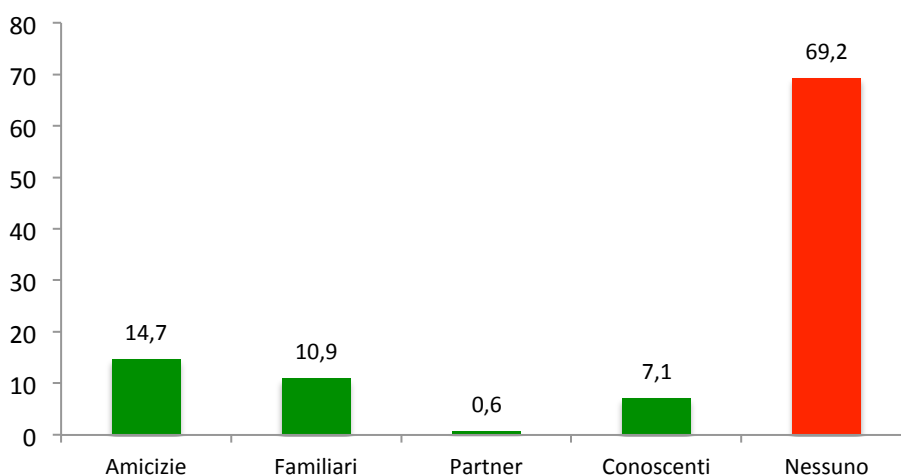


Figura 8: Principali competenze lavorative dei partecipanti

Infine, abbiamo chiesto loro se riceversero aiuto da altre persone, oltre a quelle dei servizi che frequentano. **La maggior parte dei partecipanti dichiara di non aver alcun sostegno da altre persone oltre ai servizi.**



Questi dati mettono in luce un profilo di persone con scarse risorse dal punto di vista economico e di sostegno sociale, ma che possiedono competenze in diversi ambiti professionali, con conseguenti potenzialità nell'ambito lavorativo.

FASE DUE: IL MODELLO ATTUALE DI LAVORO DELL'EMERGENZA FREDDO

Al fine di valutare le problematiche e i punti di forza del modello organizzativo dell'Emergenza Freddo (E.F.) 2019/2020, nella seconda fase dell'indagine sono stati condotti **quattro focus group** con volontari/e, con operatori/trici e con chi ha un ruolo di coordinamento nei servizi per le persone senza dimora.

Nel mese di giugno sono state contattate le organizzazioni facente parte del tavolo Inclusione del Comune di Padova e del tavolo Povertà del CSV di Padova, per coinvolgerli nella partecipazione alle discussioni di gruppo. I focus group sono stati poi condotti nel mese di luglio, coordinati dal gruppo di ricerca dell'Università di Padova (DPSS): il 14 con i/le volontari/e dei servizi di unità di strada e il 15 luglio con quelli delle accoglienze dell'E.F.; il 23 luglio con i/le dirigenti; il 29 luglio con gli operatori/trici dei servizi per persone senza dimora. In totale, nei focus group sono state coinvolte **16 organizzazioni**, di cui 13 volontari/e, 4 operatori/trici e 11 coordinatori/trici di servizi.

Nel mese di agosto e settembre i focus group, audio registrati (previo consenso dei partecipanti), sono stati trascritti e analizzati. L'analisi del contenuto del materiale raccolto è stata volta alla comprensione di ciò che ha funzionato e ciò che non ha funzionato nei servizi durante l'E.F. 2019/2020 su diversi livelli: nel rapporto con la cittadinanza, con l'Amministrazione locale, tra le organizzazioni e tra organizzazioni e servizi pubblici, ma anche all'interno delle organizzazioni stesse e nel rapporto con l'utenza.

Per l'analisi è stata utilizzata una **prospettiva ecologica multi-livello**, che concettualizza l'ambiente a livelli multipli che si influenzano tra di loro (Bronfenbrenner, 1979). L'ambiente è inteso come un insieme di strutture concentriche raggruppate: per comprendere un fenomeno è necessario analizzarlo su tutti i livelli, partendo dalla singola organizzazione al contesto in cui è inserita. In Figura 1 è rappresentato il modello, adattato al nostro ambito di interesse. Successivamente vengono presentati i punti di forza e debolezza del piano E.F. con relative proposte emerse dalle discussioni.

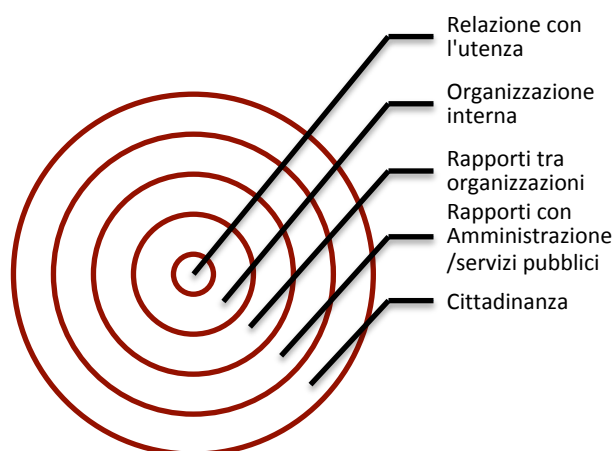


Figura 1. Prospettiva ecologica multi-livello che ha guidato le analisi dei focus group.

Rapporti con l'utenza



Il primo livello di analisi riguarda la relazione con l'utenza. Tra i temi emersi durante i focus group, quello dell'**accoglienza delle donne** è il più ricorrente. Infatti, uno tra i problemi più importanti dell'emergenza freddo riguarda l'assenza di posti adeguati per le donne all'interno delle strutture di accoglienza. Il nodo principale riguarda non tanto il numero dei posti letto, ma piuttosto la tipologia di sistemazione.

"Il problema non è rispetto al numero di posti, che comunque qualcuno in più sarebbe servito, ma è proprio la tipologia. (...) perché a parte qualche badante la maggior parte soffre di dipendenza... serve una struttura proprio diversa che sia dedicata. Perché la struttura alberghiera non è adeguata per questo tipo di utenza..."
(#fg4, operatori)

Secondo i partecipanti è più difficile accogliere le donne in quanto la loro condizione è percepita come più "complessa", poiché spesso legata a dipendenze o all'essere vittime di abusi. I servizi, inoltre, sono incentrati sull'accoglienza maschile, poiché la maggioranza delle persone senza dimora sono uomini, tralasciando servizi ad hoc per le donne.

Si è discusso della necessità di avere una struttura attrezzata, costituita da stanze per una o due persone al massimo. Accoglienze più ristrette permettono di gestire in maniera più efficace la relazione con l'utenza donna, soprattutto se in collaborazione con servizi sanitari e figure professionali preparate per la gestione delle dipendenze.

Allo stesso tempo, però, è necessario anche un cambio di prospettiva, scevra da pregiudizi: considerare questo tipo di beneficiarie non come più problematiche "in quanto donne", ma persone che necessitano di sostegno e accoglienza specifica, potrebbe facilitarne l'accoglienza limitandone i timori.

"Per quanto riguarda le donne, c'è il timore della gestione della complessità dell'accoglienza"
(#fg4, operatori).

La fornitura di servizi di accoglienza standard non riguarda solo le donne ma anche la possibilità di **creare progetti** con i singoli utenti. Alcune persone, inoltre, avrebbero la possibilità di contribuire economicamente (es. con un micro reddito) potendo così usufruire di servizi anche una volta concluso

l'inverno. La proposta emersa è quella di istituire dei colloqui approfonditi per conoscere i beneficiari e assicurare loro un progetto individualizzato.

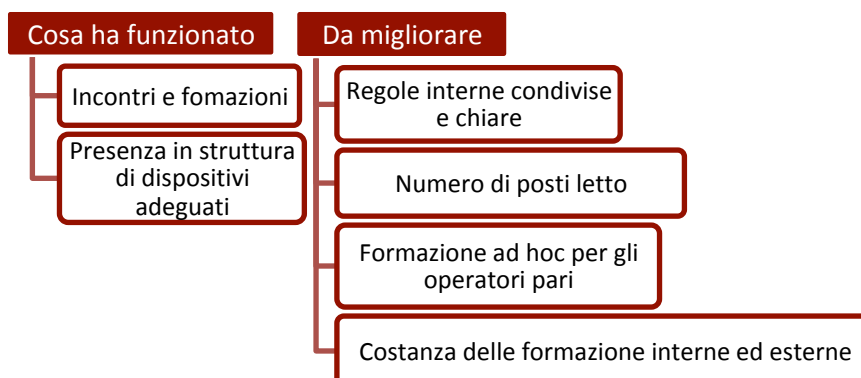
"Ci sono tante persone con un micro reddito, che però non riescono ad affittare una casa (...), è un modo di dare continuità a quelle persone che hanno un piccolo lavoro, solo ad una decina di persone... dare la possibilità a queste persone di restare"
(#fg4, operatori).

Nonostante sia condivisa questa necessità, secondo i partecipanti manca un tempo e uno spazio da dedicare a momenti di confronto e colloquio approfondito con l'utenza. La proposta che emerge è quella da un lato di aumentare le ore dedicate all'assegnazione dei posti (circa un'ora in più) e dall'altro quella di poter aprire un centro diurno in cui siano presenti stanze per poter fare colloqui con la riservatezza e lo spazio necessari per dedicare attenzioni alla singola persona. Questo spazio potrebbe essere ad uso frutto di diverse organizzazioni, quindi anche co-gestito, al fine di avere azioni educative condivise. Non solo, questo spazio sarebbe utile anche ad affrontare un altro tema emerso, ovvero quello dell'accoglienza diurna.

Alcune esperienze positive (es. Casa Arcella e della Casa di Accoglienza Elisabetta d'Ungheria) durante il lockdown, infatti, fa riflettere sull'importanza di un **centro di accoglienza diurno**: un luogo dove poter trascorrere anche la giornata e che assicura continuità all'accoglienza. Come propone un volontario, fondamentale sarebbe *"il superamento del concetto di asilo notturno in un'ottica di un asilo diurno e in generale di una casa stabile"* per migliorare il benessere e la vita degli utenti.

"Le persone hanno avuto la possibilità di avere un posto fisso, con un bagno privato, dove poter lasciare le proprie cose... questa cosa gli ha fatto bene, si sono trasformati... dal punto di vista dell'aspetto e dell'igiene personale per prima cosa, erano molto più stabili. A livello mentale e anche a livello di dipendenza. C'era una trasformazione in positivo"
(#fg2, volontari).

Le organizzazioni



Per quanto riguarda l'organizzazione interna degli enti coinvolti, è emersa l'importanza di avere delle **regole condivise e chiare a tutti** (operatori, volontari e utenti) utili per sapere come affrontare situazioni fuori dall'ordinario.

La necessità di avere delle regole esplicite (orari e criteri di ingresso) emerge molto tra i volontari dell'accoglienza soprattutto per la difficoltà nel farle rispettare. Spesso gli utenti hanno difficoltà nel rispettare l'orario di ingresso, perdendo la possibilità di essere accolti. Questo sfocia in un malcontento che crea difficoltà sia per i volontari che per gli altri utenti. Questo aspetto risuona anche nel focus group con i dirigenti: *"istituire un orario in cui gli sportelli sono aperti, per esempio, è importante per tutelare gli operatori ma anche per non creare confusione all'utenza"*, spiega un dirigente.

"Ci sono delle regole (...) quelle sono e quelle devono essere rispettate: si entra massimo per le 21.30, per carità 21.35..."
(#fg2, volontari).

Al di là del vademecum istituzionale, avere un **protocollo operativo interno** all'organizzazione faciliterebbe la messa in atto di azioni coerenti tra i professionisti o i volontari. Non rispettare regole e procedure operative rischia di creare "strappi alla regola" che accrescono aspettative nell'utenza e il ripresentarsi delle stesse dinamiche.

Uno dei problemi più rilevanti dell'emergenza freddo riguarda, però, i **posti letto nelle strutture di accoglienza**: tutti i partecipanti sostengono che sia necessario aumentare il numero di posti letto, soprattutto per far fronte alle situazioni fuori dall'ordinario.

Racconta un volontario: *"Varie sere non abbiamo potuto dare un posto letto perché non c'erano posti a sufficienza"*. Sarebbe, ad esempio, auspicabile assicurare un posto letto soprattutto alle persone che vengono dimesse dall'ospedale oppure alle persone che non hanno la residenza e non possono quindi accedere a servizi più strutturati.

Inoltre, accade spesso che i posti letto siano lasciati vuoti da chi di mattina si registra e prenota il posto, ma di sera non si presenta. Cosicché mentre alcuni posti sono liberi alcune persone vengono lasciate in strada.

"Se io dico alle persone che arrivano che non c'è posto, quelle persone restano fuori anche se poi ci sono dei posti liberi lasciati vuoti"
(#fg4, operatori).

Disporre di qualche posto letto libero rivolto esclusivamente alle situazioni di emergenza, ovvero a chi arriva di sera senza prenotarsi, potrebbe aiutare nella gestione di alcuni casi. A questo proposito, sono state discusse alcune soluzioni: innanzitutto, la possibilità di fare visite mediche in anticipo per assicurare a tutti l'idoneità sanitaria; successivamente, la possibilità di cedere il posto a chi non si presenta dopo un certo orario. Per evitare, infine, che nel fine settimana ci siano posti letto vuoti, si potrebbe permettere di prenotare il posto dal venerdì anche per il sabato e la domenica.

Gli incontri interni alle organizzazioni di **monitoraggio del lavoro e di formazione** sono risultati necessari momenti di crescita e miglioramento. Scambiarsi punti di vista su esperienze e situazioni vissute, permette di comprendere gli errori e migliorarsi insieme. Negli incontri interni, risulta importante il ruolo dei formatori esterni i quali facilitano una riflessione sui casi con una prospettiva esterna e quindi anche più ampia.

"Un formatore ci aiuta a capire, ad elaborare quello che succede... questo ci aiuta tantissimo. Penso sia uno dei punti di forza interni che abbiamo. Ci aiuta a capire e a lavorare in maniera diversa, sempre più professionale"
(#fg1, volontari).

I volontari dell'unità di strada hanno fatto emergere l'importanza di incontri, anche informali, per condividere i vissuti e le emozioni dopo il turno di servizio. Questo aiuterebbe sia la crescita individuale del volontario sia la coesione del gruppo, come spiega un volontario: *"La condivisione permette in primis di essere coesi come squadra e poi di poter svolgere un buon servizio"*.

Dal punto di vista organizzativo, alcune strutture hanno scelto di coinvolgere la figura del pari per la gestione delle accoglienze, ovvero persone che hanno vissuto l'esperienza di senza dimora che prestano il loro servizio come operatori notturni.

"Per me è importante che l'operatore pari abbia un buon rapporto con loro... quando arrivava un utente noi provavamo a capire con il volontario alla pari i problemi e se lui non riusciva a gestire i problemi intervenivamo noi"
(#fg2, volontari).

Queste figure possono essere percepite come "vicine" all'utenza, stimolando confidenza e fiducia nella relazione. Non avendo, però, le competenze di un professionista e avendo un ruolo a volte poco riconosciuto

dall'utenza, possono trovarsi impreparati nella gestione dell'accoglienza soprattutto se si presentano situazioni conflittuali. Risulta quindi necessario fornire anche una **formazione ad hoc rivolta agli operatori pari**, preceduta da colloqui conoscitivi approfonditi.

Un aspetto strutturale che riguarda l'organizzazione interna è la **presenza di dispositivi che rendono il servizio migliore** e più adeguato ai bisogni degli utenti. Come spiega un operatore: *"L'accoglienza invernale è migliorata molto con i letti invece che le brandine... migliorando il servizio anche loro stanno bene! Con i materassi va molto bene."*

Rapporti tra organizzazioni



La **collaborazione e la comunicazione** tra le associazioni è risultata a tutti positiva. La possibilità di relazionarsi e organizzarsi, per esempio, tra volontari *“aiutava a gestire i problemi in maniera più immediata”*. Per esempio, la comunicazione diretta ed efficace è stata utile per gestire l’ingresso delle persone senza dimora nelle diverse strutture, come conferma un’operatrice: *“L’abbiamo gestita confrontandoci, sentendoci, chiamandoci sempre”*.

Spesso, però, la comunicazione avveniva anche fuori dagli orari lavorativi. È possibile che ciò accadesse soprattutto per questioni legate all’urgenza di risolvere alcune situazioni; inoltre, comunicare con altri servizi significa coordinare tempi e impegni interni e della organizzazione con cui si collabora, non sempre facile e immediato.

“Chiaramente le telefonate avvenivano fuori dall’orario lavorativo, è normale che se ci fosse un momento strutturato sarebbe meglio... però molte telefonate avvenivano la sera”
(#fg4, operatori).

Anche il **coordinamento degli orari tra i servizi** è un punto di forza dell’emergenza freddo. Il coordinamento, a detta dei partecipanti, è frutto di un pensiero comune maturato negli anni, sia durante l’emergenza freddo che nel lavoro durante l’anno. Le organizzazioni si sono assicurate che tutti giorni e gli orari dei servizi fossero coordinati. Come racconta un volontario: *“La sinergia (tra unità di strada) negli anni è migliorata. Secondo me anche per gli orari c’è stato un buon coordinamento: fino alle 23 si può entrare in Gabelli e fino alle 23 c’è l’unità di strada che lavora”*.

“L’unità di strada che sta in giro dalle 9 alle 11, sa che ci sono quelle strutture di emergenza, e sa che se ci sono persone in giro può accompagnarle lì”
(#fg4, operatori).

Un elemento che agevola il rapporto tra le organizzazioni è la **conoscenza delle strutture** a cui le persone senza dimora vengono inviate. Conoscere le strutture (come sono fatte e chi ospitano) infatti, comporta un più coerente indirizzamento delle persone.

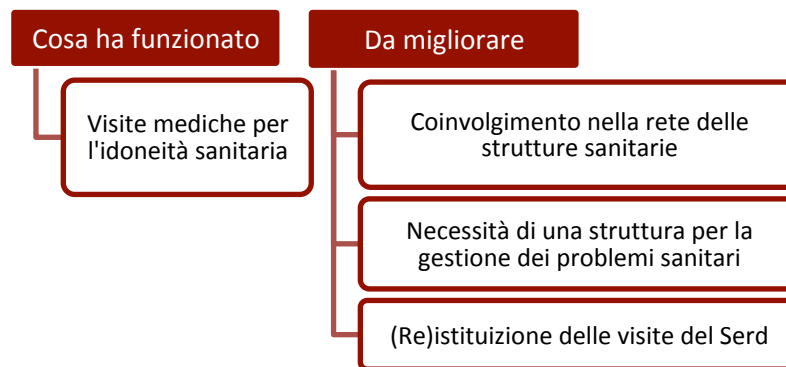
"Quello che mi è mancato un po' è stato la mancanza di contatto con alcune strutture (...) io il contatto diretto ce l'ho avuto soltanto con un paio... diciamo che conoscere la struttura mi ha aiutato poi a fare altre assegnazioni"
(#fg4, operatori).

"È necessario incrementare il rapporto tra le associazioni, creare un appuntamento fisso... l'unione tra di noi, il coinvolgimento, può portare solo ad un beneficio anche in strada per chi troviamo".
(#fg1, volontari)

Le organizzazioni sentono il bisogno di conoscersi meglio, per sapere gli orari e le modalità di lavoro ma anche per conoscere le risposte operative che mettono in atto nell'affrontare situazioni di emergenza.

La proposta operativa emersa è quella di organizzare degli **incontri tra gli enti**, circa ogni 15 giorni, che possano permettere la condivisione di dubbi e soluzioni operative riguardanti le persone accolte. Spesso un utente è conosciuto e seguito da diversi servizi, ma se non viene condiviso il lavoro che si sta facendo con quella persona il rischio è di duplicare gli sforzi invece di coordinarli.

Rapporti tra organizzazioni e servizi pubblici



Anche il coinvolgimento dei servizi pubblici appare un elemento importante su cui lavorare, soprattutto per quanto riguarda l'**area sanitaria**.

Spesso le persone senza dimora presentano, infatti, problemi di salute fisica e mentale, ma anche dipendenze.

La difficoltà nell'accoglienza di queste persone deriva anche dalla complessità della loro condizione fisica.

In tutti i focus group viene sottolineato questo aspetto, evidenziando la necessità di una struttura sanitaria. Come già emerso, i partecipanti hanno rilevato come non ci sia un servizio

specifico per chi viene dimesso dall'ospedale, con tutte le conseguenze che ne conseguono per la persona, per chi deve accoglierla e per il resto del gruppo.

"A me viene in mente una pseudo-clinica, una pseudo-struttura dove poter accogliere almeno una parte di quelle persone che hanno problemi sanitari importanti. (...) Una accoglienza chiamiamola "clinica", ovvero con presidi sanitari, gestita dall'Ulss che prende questa piccola fascia, tra cui anche le donne"
(#fg4, operatori)

Ci sono associazioni volontarie ospedaliere che conoscono e hanno assistito le persone senza dimora in ospedale. Necessario sarebbe avere con loro un rapporto diretto di collaborazione per facilitare la ricerca di posti per le persone che escono dall'ospedale.

"Così nel giro di una settimana, li ho accompagnati, è stato un po' faticoso ma siamo riusciti a fare più di venti visite e quantomeno il primo lunedì di apertura 20 persone e più erano già pronte per l'accoglienza" (#fg4, operatori).

Inoltre, l'importanza del coinvolgimento dell'ambito sanitario deriva anche dalla richiesta dell'**idoneità sanitaria** alle persone senza dimora prima di entrare in struttura. Nella scorsa emergenza freddo le visite mediche sono state fatte una settimana prima dell'apertura delle strutture di accoglienza notturna. Questa procedura ha

avuto un riscontro positivo poiché le strutture hanno potuto accogliere sin da subito gli utenti che possedevano l'idoneità, invece di dover aspettare alcune settimane.

Questo è stato garantito anche dal passaparola tra i beneficiari, cosicché a tutte le persone interessate è stata garantita la possibilità di fare la visita e non solo alla cerchia di utenza più conosciuta. Racconta un'operatrice: *“Sì, all'inizio c'era questo timore che venissero privilegiati le persone che erano conosciute... cioè le persone già nei servizi e non quelle in strada. Poi però abbiamo visto che con l'unità di strada e la casetta, ognuno con le sue modalità... hanno messo tutte le persone sullo stesso livello e nessuno è stato privilegiato rispetto agli altri. (...) insomma si voleva giustamente dare a tutti la possibilità. Mi pare che ci siamo riusciti”*.

Vista la soddisfazione dell'anno passato, è emersa la possibilità di anticipare ancora di un'altra settimana le **visite mediche**, per garantire l'idoneità all'accesso nelle strutture almeno da un punto di vista sanitario.

Infine, nel focus group con la dirigenza emerge l'importanza delle **visite settimanali nelle strutture da parte del SerD**. Tali visite, svolte negli scorsi anni, però, non sono state previste nell'ultima emergenza freddo. La proposta emersa è di istituirle di nuovo, poiché percepite come un sostegno sanitario importante sia per gli utenti che per i professionisti.

Rapporto tra organizzazioni e Amministrazione locale



Il coinvolgimento del Comune è percepito come necessario e fondamentale, poiché è dalle Istituzioni che dipende la possibilità dei servizi di compiere azioni e prendere decisioni coerenti con gli obiettivi del piano emergenza freddo.

*“La fluidità del lavoro di rete dipende anche dal Comune, a cui spetta la decisione finale”
(#fg3, dirigenti).*

Dalle parole dei partecipanti, con il Comune c'è stata una buona **comunicazione**, talvolta, però, rallentata o resa inefficace da passaggi intermedi. Come racconta un volontario, per esempio: *“Io personalmente mi rivolgevo alla Caritas che poi si rivolgeva al Comune. Questo passaggio era a volte inefficace, servirebbe qualcosa di più diretto”.*

I partecipanti evidenziano la necessità di creare un orario, all'interno di quello lavorativo, destinato alla comunicazione diretta con le Istituzioni. Avere un tempo rivolto alla comunicazione con le Istituzioni, comporta ricevere delle risposte in maniera più immediata e quindi compiere azioni più rapide, necessarie durante l'emergenza.

Inoltre, con l'**istituzione del Tavolo inclusione** si è reso formale e costante il confronto tra i servizi: in questo dialogo, però, secondo i partecipanti, sarebbe utile affrontare anche temi che riguardano le modalità operative di ciascuno per un più efficace coordinamento. Gli incontri sono percepiti come formali e poco approfonditi da un punto di vista operativo. I partecipanti necessitano di un coordinamento più frequente in cui ci sia spazio per discutere anche dei singoli casi e di come comportarsi in situazioni non ordinarie.

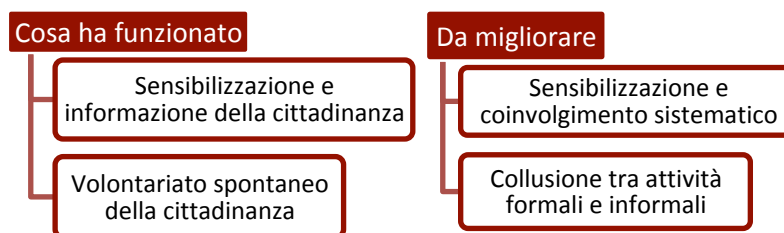
Come spiega, infatti, un volontario riferendosi a precedenti tavoli di coordinamento: *“Devo ammettere che erano incontri molto importanti per noi perché imparavamo dagli altri gruppi, le differenze e le peculiarità di ciascuno, anche dal punto di vista prettamente tecnico. (...) forse si è un po' perso, con la nascita del Tavolo Inclusione, che ha i suoi aspetti positivi certamente. Forse ha perso quell'approccio un po' operativo”.*

Nella scorsa emergenza freddo, si è dimostrato utile il **vademecum** scritto negli ultimi anni, che raccoglie la descrizione dei servizi attivi e ne spiega le modalità operative e gli orari. In questo modo è stato più facile per i servizi coordinarsi e definire i ruoli di ciascuno.

“È stata utile la creazione del vademecum degli ultimi anni, un documento scritto molto chiaro, molto netto che definisce le competenze di ciascuna unità, i giorni, i servizi. I numeri di telefono direttamente dei vari responsabili... quello è una cosa che ci rende uniti e ci facilita il lavoro”

Una proposta operativa emersa è quella di incontrarsi ogni due settimane con i rappresentanti delle principali organizzazioni che lavorano durante l'emergenza freddo, in un tempo di almeno due ore, in cui esporre le principali problematiche da affrontare per poter decidere insieme quali soluzioni migliori mettere in atto. *“Mi immagino incontri costanti, delle organizzazioni con almeno un rappresentante delle Istituzioni... per capire insieme come si sta sviluppando l'ordinario”*, dice un dirigente.

Rapporti con la cittadinanza



Il ruolo della cittadinanza e il suo rapporto con i servizi è emerso nel focus group con i volontari dell'unità di strada.

Sensibilizzare e informare la cittadinanza alla tematica della marginalità è fondamentale per creare una relazione tra servizi e cittadini. Se i cittadini conoscono i servizi sanno a chi rivolgersi in caso di necessità. Secondo i volontari la conoscenza dei servizi e le rispettive modalità operative consente ai cittadini di sapere chi contattare in caso di segnalazioni.

*“Capita spesso di avvicinarsi alle persone in strada, e i cittadini si avvicinano a dare del cibo e altro... sembra che noi facciamo da ponte tra le persone senza dimora e i cittadini”
(#fg1, volontari).*

Per raggiungere questo obiettivo, alcune associazioni raccontano di aver organizzato delle iniziative rivolte alla cittadinanza con l'obiettivo di sensibilizzare alla tematica della marginalità. In questo senso la “Notte dei senza dimora” è emersa come un'occasione importante di promozione dei servizi e delle iniziative ma andrebbe rafforzata con eventi satelliti anche durante l'anno.

Informare in modo chiaro potrebbe aiutare anche ad aumentare la rete di volontari presenti sul territorio. La cittadinanza spesso si muove in **piccole associazioni di volontariato spontaneo**, iniziative informali fondamentali per lo sviluppo di una coscienza collettiva e della consapevolezza che il fenomeno della marginalità riguarda tutti.

*“Creare un protocollo per far sì che i cittadini sappiamo come muoversi e sappiamo chi fa cosa, così sono liberi di fare le loro iniziative senza sovrapporsi”
(#fg1, volontari).*

In alcuni casi, però, queste iniziative possono colludere con quelle formali. Creare una cittadinanza consapevole è necessario per creare una strategia risolutiva di collaborazione su più livelli. Per esempio, sarebbe utile avere informazioni sui servizi con un linguaggio adeguato ai non addetti ai lavori, da diffondere nei canali mediatici delle organizzazioni e delle istituzioni (pagina web, social network).

Conclusioni e linee guida

I dati che sono emersi, a nostro avviso sembrano indicare alcune ipotesi di lavoro che potrebbero essere sviluppate in dettaglio congiuntamente tra Amministrazione locale, Servizi sanitari e organizzazioni che operano in questa area.

Le abbiamo tradotte in alcune linee guida orientate a **favorire il superamento della logica dell'emergenza**, come può essere quella "dell'emergenza freddo", che, di fatto, è un evento ricorrente che si presenta ogni anno. Organizzare il lavoro in tempo e prevedere un'organizzazione chiara sulla base di ciò che è già accaduto negli anni precedenti, potrebbe essere l'orizzonte entro cui agire una nuova politica del "sociale".

Sulla base dei dati ricavati dai questionari e sui fattori evidenziati dai servizi come facilitanti o da migliorare, abbiamo elaborato cinque linee guida principali, al cui interno possono essere identificati cambiamenti a breve, medio o lungo termine.

1. Andare oltre una logica di servizi frammentati

1.1 Il coordinamento con i servizi sanitari

Il 44,9% delle persone senza dimora partecipanti alla ricerca dichiara di avere un qualche tipo di disturbo fisico o disabilità. La maggior parte di esse dorme all'Asilo notturno, ma questo dato è influenzato dalla composizione del campione, maggiore in quel servizio. Per chi vive in strada è difficile poter curare disturbi fisici che, se messi in condizioni precarie come il dormire all'aperto, rischiano di diventare cronici, provocando danni sia per la persona che per la società. Oltretutto, alcune patologie richiedono cure mediche specifiche e monitoraggio. Non avendo a disposizione servizi sanitari specifici per persone senza dimora (quali strutture di accoglienza con presidi sanitari), come emerso nei focus group, si ritiene necessario **aumentare il coordinamento con i servizi sanitari**.

La collaborazione riguarda:

- L'idoneità sanitaria prima dell'ingresso in struttura e prima che aprano le strutture di accoglienza invernale;
- Visite periodiche (almeno una volta a settimana) di personale sanitario nelle strutture di accoglienza;
- Creazione di un'accoglienza specifica per chi ha problemi di salute grave (es. dimissioni ospedaliere), con stanze separate e personale preparato.

1.2 Avere protocolli chiari e condivisi

Per quanto riguarda le organizzazioni stesse e il rapporto tra organizzazioni e Amministrazione locale, si raccomanda la stesura di un **protocollo di comunicazione scritto** che regoli i rapporti tra servizi e istituzioni locali, con una chiara esplicitazione della rete, delle sue connessioni, dei nodi centrali e di chi la coordina, l'impegno richiesto per chi ne fa parte e le modalità di presa delle decisioni.

Inoltre, andrebbero aumentati gli **incontri tra le organizzazioni** che più lavorano durante il periodo dell'emergenza freddo, con una regolarità bisettimanale e coordinati dall'Amministrazione locale, in cui discutere dei casi e delle situazioni più delicate per capire insieme come procedere in maniera sinergica.

Sempre a livello organizzativo, vanno elaborati dei **protocolli chiari e condivisi per l'accesso, gli orari, e modalità di azione** per ogni organizzazione coinvolta nel servizio, pensando a modalità di esplicitazione delle regole anche per l'utenza (cartelli, volantini, incontri).

Inoltre, l'emergenza sanitaria per Covid-19 richiede una specifica stesura di **protocolli operativi per affrontare la pandemia**, al momento inesistenti. In particolare, per servizi che prevedono la convivenza di più persone in spazi chiusi, è necessario prevedere misure di distanziamento sociale e uso di presidi sanitari sia per i professionisti che per l'utenza. Il protocollo da elaborare dovrebbe prevedere procedure operative da mettere in caso qualora si verificassero casi positivi al Covid-19.

2. Andare oltre la logica del dormitorio

Coerentemente con l'attenzione ai problemi di salute delle persone e auspicando a un'accoglienza che non sia solo notturna e limitata al periodo più freddo, si raccomanda un **aumento dei posti letto** (compresi quelli specifici per le donne) e a una miglior fornitura di strumenti idonei al riposo delle persone (letti, cuscini).

Si raccomanda di preferire **accoglienze con pochi posti** con possibilità di trascorrere del tempo anche durante il giorno, in modo tale che la persona possa rimanere al caldo ed eventualmente anche occupare il tempo in attività ludico-produttive. Pensare a un **centro diurno** che possa accogliere le persone durante il giorno, può fornire non solo un riparo ma anche lo spazio per poter progettare percorsi individualizzati con la persona e di condivisione tra gli ospiti.

Come emerge dalle discussioni nei focus group, **l'accoglienza individualizzata diventa cruciale soprattutto per le donne** che vivono in strada, per le quali servirebbe una tipologia di servizio specifica e adatta alle loro esigenze, che consenta un lavoro progettuale e mirato, anche con servizi sanitari dedicati.

Negli ultimi anni, infatti, il sistema di accoglienza sta preferendo modelli di lavoro più individualizzati, quali l'Housing First. Essi, a prescindere dal dare una casa alle persone come primo passo per un avvio all'autonomia, prevedono un sostegno specifico per la persona comportandone benefici anche per il sistema di servizi. Pensando a quanto la situazione di senza dimora possa cronicizzarsi nel tempo, fornire risposte più efficaci come l'accoglienza singola significa investire in un nuovo modo di lavorare che porti a benefici a lungo termine, come il benessere della persona, l'autonomia, la riduzione dei servizi di emergenza.

3. Migliorare l'accessibilità ai servizi

L'indagine mostra i limiti di un'organizzazione che lega l'erogazione dei servizi a precisi requisiti di accesso (dalla residenza alla necessità di prendere un appuntamento per un colloquio in un ufficio). L'accoglienza invernale, anche per la sua natura "a bassa soglia", ha permesso di rilevare la presenza di persone in grave situazione di disagio che pur non avendo accesso a servizi durante il resto dell'anno, sono comunque intercettate dalla rete delle unità di strada e dagli sportelli di ascolto.

Dai nostri dati emerge come la maggior parte delle persone (82,7%) abbia la residenza, a Padova o in una via fittizia. Questo risultato è dovuto al lavoro delle organizzazioni padovane che si occupano di persone senza dimora. Il tema della residenza, infatti, è stato affrontato in diverse occasioni (convegni, corsi, seminari) per lavorare in sinergia nell'aiutare le persone ad avere una residenza, seppur fittizia in molti casi. Negli ultimi 10 anni si è diffusa una cultura della centralità della residenza anagrafica per il godimento di diritti fondamentali (accesso ai servizi e assistenza sanitaria). Grandi passi sono stati fatti per garantire questo diritto, e i dati lo dimostrano, anche se rimangono delle criticità.

Il problema dell'accesso ai servizi è importante soprattutto per le persone straniere, che rappresentano, infatti, il gruppo di persone senza residenza (17,3%). La condizione degli stranieri in strada sembra avere caratteristiche peculiari, legate anche alla mancanza di documenti o presenza irregolare: il 21,2% degli stranieri dichiara di non avere un permesso di soggiorno ma che gli servirebbe.

Andrebbero, quindi, **rivisti i requisiti di accesso ai servizi**, pensando servizi che garantiscano accoglienza anche alle persone senza documenti o pensando a percorsi di accompagnamento strutturati per avere una documentazione che garantisca diritti fondamentali alle persone straniere.

4. Accompagnare le persone senza dimora per valorizzare le loro risorse

Coerente col punto 2, i dati della nostra ricerca mostrano un'utenza che, per quanto carente di sostegno sociale, possiede risorse spendibili per l'ottenimento di un lavoro e quindi un avvio verso l'autonomia e l'indipendenza economica. Per questo, non si può pensare a un sistema di sola accoglienza senza prevedere tempi e spazi per condurre **colloqui motivazionali** orientati alla valorizzazione delle risorse personali. Oltre a questo, vanno individuate opportunità per l'utenza di messa in atto delle proprie risorse, prevedendo anche contesti in cui le persone possano avere ruoli e responsabilità, utili anche al servizio.

Colloqui approfonditi andrebbero implementati fin dall'inizio dell'emergenza, per individuare le persone che potrebbero contribuire economicamente ad una sistemazione più stabile. Questi colloqui richiedono tempo per approfondire la storia personale, andrebbero quindi svolti prima dell'inverno in un setting adeguato in termini di privacy. Alcune persone, infatti, avrebbero le risorse economiche (es. reddito di cittadinanza, sussidi) per pagare una stanza ma si rivolgono lo stesso all'accoglienza invernale. Individuare queste situazioni aiuterebbe a indirizzare le persone verso progettualità più strutturate e non "emergenziali". In questo, il ruolo delle unità di strada risulta fondamentale poiché, prestando servizio durante tutto l'anno (non solo nel periodo invernale) saprebbero individuare le persone che da tempo sono in strada per distinguerle da quelle che, invece, usufruiscono dei servizi dell'E.F. nonostante abbiano anche altre opportunità di sistemazione abitativa. Il lavoro delle unità di strada andrebbe, però, coordinato con chi assegna le accoglienze (Casetta Borgomagno), in modo tale da individuare situazioni che richiedono colloqui più approfonditi sulle reali necessità di accoglienza emergenziale.

Dai dati emerge, infatti, che le persone senza dimora, contrariamente a quanto si pensa, hanno risorse economiche da sussidi di vario genere e solo l'8,3% ha come fonte principale di risorse l'elemosina. Avere un'entrata economica, però, non è sufficiente per avere **accesso a una sistemazione stabile**, come una casa indipendente. L'accesso alla casa, infatti, richiede

garanzie che una persona che ha vissuto in condizione di senza dimora difficilmente riesce a dare, senza contare il pregiudizio che possono avere gli affittuari. I servizi, in questo, potrebbero farsi carico come garanti affinché queste persone possano trovare una soluzione abitativa.

Lo stesso vale per il lavoro remunerato. Persone che da molto tempo non hanno un lavoro e vivono la condizione di senza dimora possono incontrare diffidenze nel mercato lavorativo che non gli consente di avere progettualità lavorativa e quindi una vera autonomia. Il lavoro, infatti, è visto come una possibilità di riscatto ma il mercato lavorativo riserva a queste persone poche opportunità, nonostante dai nostri dati emergano elevate competenze lavorative.

Inoltre, dalla ricerca emerge un profilo dell'utenza che vive una condizione di radicato isolamento sociale. Solo pochi segnalano di avere amici o parenti che li sostengono. La solitudine e l'isolamento sembrano essere tratti caratteristici della vita delle persone senza dimora, sia perché i rapporti con la famiglia spesso sono compromessi, sia perché le relazioni amicali sono rarefatte, se non con altre persone senza dimora. Questo è un tema di cui i servizi devono essere consapevoli, soprattutto per mettere in atto **azioni di accompagnamento** che mirino sia al sostegno emotivo che al sostegno nell'usare le risorse disponibili nel migliore dei modi. Avere risorse non è produttivo se esse non vengono investite in scelte utili al benessere della persona. In questo i professionisti dovrebbero aiutare le persone senza dimora a fare scelte nella direzione di una propria autonomia. Accogliere la sfida dell'accompagnamento significa prevedere la presenza di figure di riferimento stabili (non solo nelle istituzioni ma anche nelle cooperative e associazioni), capaci di affiancare nelle scelte per una maggiore integrazione sociale e lavorativa.

5. Formare operatori e volontari

Per poter assicurare il benessere dei professionisti e una efficace messa in atto di azioni coerenti con gli obiettivi dell'accoglienza, si auspica l'organizzazione di **momenti formativi** su temi legati alla relazione interpersonale e il legame di aiuto informale/professionale con l'utenza. Come emerge dalla seconda fase della ricerca, la relazione con l'utenza è il cuore del sistema di servizi, comportando spesso fatiche e investimenti che talvolta possono essere frustranti per chi vi lavora. Oltre al sostegno formativo, bisogna pensare a momenti di **supervisione socio-psicologica**, possibilmente coordinati da un supervisore esterno alle organizzazioni, rivolti sia a professionisti che a volontari.

Per i volontari, inoltre, può essere utile organizzare anche **momenti informali di condivisione** dei vissuti legati al servizio e di conoscenza reciproca.

6. Coinvolgere la cittadinanza

La cittadinanza, per quanto possa apparire distante dal sistema di servizi, emerge come possibile alleato per la presa in carico di persone che vivono in strada. Pensando anche all'informalità delle segnalazioni di persone che vivono vicino alle abitazioni, sarebbe utile **sensibilizzare e informare i cittadini** sia sulla condizione in cui vivono le persone senza dimora che sul sistema di servizi. Oltre alla "Notte dei senza dimora", si possono pensare ad altre modalità di sensibilizzazione durante l'anno, coinvolgendo magari il livello più locale dei

quartieri, in cui poter raccontare cosa fanno i servizi e perché. In questo processo, però, bisogna stare attenti ad usare un **linguaggio accessibile** (e non troppo tecnico) con modalità coinvolgenti per chi non conosce i servizi (arte, spettacoli, musica). Inoltre, andrebbero creati dei contenuti grafici per veicolare **messaggi di sensibilizzazione e informazione** sui canali mediatici delle organizzazioni (video, social network).

Auspichiamo quindi che le linee guida che sono state presentate possano costituire alcune delle basi per un “laboratorio per il futuro”, nel quale tutti i soggetti che lavorano con questo target contribuiscano alla progettazione ed elaborazione concreta di nuove prassi operative con alcune azioni più immediate ed altre più a lungo termine, valorizzando le risorse già disponibili e le competenze come presupposti per una città innovativa anche da questo punto di vista.

Referenze:

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Harvard university press.

Caritas Italiana- Fondazione E. Zancan (2002). *Cittadini invisibili: Rapporto 2002 su esclusione sociale e diritti di cittadinanza*. Milano: Feltrinelli.

Gaboardi, Cosentino, Demita e Santinello (2020). Terzo settore, grave marginalità e Covid-19. Report

Gaboardi, M., Lenzi, M., Disperati, F., Santinello, M., Vieno, A., Tinland, A., ... & Bokszzczanin, A. (2019). Goals and principles of providers working with people experiencing homelessness: A comparison between housing first and traditional staircase services in eight european countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(9), 1590.

Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Caritas and fio.PSD. (2015) *Ricerca Nazionale sulla condizione delle persone senza dimora in Italia*. Roma: Metodi letture statistiche. Disponibile a: <http://www.istat.it/it/archivio/175984>.

Lavorato, S., Bocci, G., Troiano, G., Messina, G., & Nante, N. (2017). Health status of homeless persons: a pilot study in the Padua municipal dorm. *Ann Ig*, 29(1), 54-62.

Shinn, M. (2010). Homelessness, poverty, and social exclusion in the United States and Europe. *European Journal on Homelessness*, 4, 19-44.

Ringraziamenti

Si ringraziano tutte le persone senza dimora intervistate che hanno partecipato alla ricerca, gli operatori e le operatrici, i volontari e volontarie che hanno collaborato alla raccolta dei dati nei vari servizi e coloro che hanno partecipato ai focus group.

In particolare si ringraziano le seguenti organizzazioni del Tavolo Inclusione del Comune di Padova: Comune di Padova- Settore Servizi Sociali, Dipartimento per le Dipendenze, Associazione Elisabetta D'Ungheria, Associazione Avvocato di Strada, Caritas Diocesana, Comunità di Sant'Egidio, Comunità Papa Giovanni XXIII, Croce Rossa Italiana, Associazione Noi sulla Strada, Cooperativa Cosep, Fondazione Nervo Pasini- Cucine Economiche Popolari, Cooperativa Gruppo R, Cooperativa Co.Ge.S., Cisom- Corpo Italiano di Soccorso Ordine di Malta Italia- Gruppo di Padova, Associazione Medici in strada, Cooperativa Lunazzura, Cooperativa Officina Sociale.

Un ringraziamento speciale al Centro Servizi del Volontariato di Padova che ha permesso la realizzazione di questa ricerca.

2020: Vivere senza dimora a Padova. Il profilo dell'utenza e il modello di lavoro dei servizi

Summary

Le ragioni della ricerca

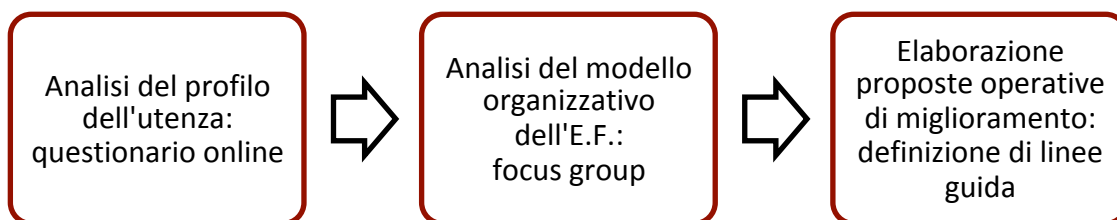
Da molti anni le organizzazioni che lavorano con persone senza dimora a Padova si interrogano sulle reali esigenze e potenzialità delle persone che vivono in strada, cercando di **lavorare in sinergia** per evitare di duplicare sforzi e risorse e per rispondere in maniera efficace alle reali esigenze dell'utenza. Da qui nasce sempre di più **l'esigenza di avere dati** che possano raccontare cosa succede nel territorio, sia nella vita delle persone che nel sistema di servizi ad esse dedicati.

Nasce così la proposta di conoscere in quale situazione abitativa e di salute vivono le persone che accedono ai servizi e quali sono le loro risorse per poi approfondire punti di forza e di debolezza del modello organizzativo dell'Emergenza Freddo (E.F.) nel Comune di Padova al fine di **proporre miglioramenti** nell'organizzazione del lavoro e nella rete dei servizi coinvolti.

Come si è svolta

La ricerca è stata condotta in collaborazione con il Tavolo Povertà del Centro Servizi Volontariato, istituito in occasione di Padova Capitale Europea del Volontariato 2020, e il Tavolo Inclusione del Comune di Padova. Nel complesso alla ricerca hanno partecipato **156 persone senza dimora** e **16 organizzazioni**.

I dati sono stati raccolti nel **periodo maggio-luglio 2020** seguendo tre fasi:



Il profilo dell'utenza



Profilo anagrafico

- La maggior parte di chi ha partecipato alla ricerca dormiva all'Asilo notturno.
- Utenza prevalentemente **maschile** (86,5%), il 45,2 % italiani e il 54,8% stranieri, con un'età media **tra i 40 e 60 anni**, celibe e avente come titolo di studio prevalente la scuola dell'obbligo.
- La maggior parte delle persone ha la residenza a Padova, chi non ce l'ha è tipicamente straniero e vive in strada o in accoglienze temporanee.
- Tra gli stranieri, inoltre, **il 36,5% non possiede il permesso di soggiorno**, titolo utile non solo per la permanenza in Italia ma soprattutto per avere diritti fondamentali come cittadino.



Salute

- Il **44,9%** delle persone dichiara di avere un **disturbo fisico o una qualche disabilità**.
- Solo il **14,1%** dichiara di avere un problema di **dipendenza o abuso di sostanze**.
- Il **14,1%** dichiara di **non aver alcuna copertura sanitaria**.



Risorse

- Il **74,4%** delle persone percepisce una qualche forma di entrata economica (reddito di cittadinanza o sussidi).
- Il **17,3%** dichiara di **non avere nessuna entrata economica**.
- Contrariamente a quanto si pensa, solo l'8,3% vive di elemosina.
- L'82,7% dichiara di non avere un lavoro ma il **93,5% possiede competenze lavorative** in diversi ambiti.
- La **maggior parte dei partecipanti** (69,2%) **dichiara di non aver alcun sostegno da altre persone** (es. amici, familiari) oltre ai servizi.

Le proposte di miglioramento dei servizi

1. Andare oltre una logica di servizi frammentati

- Necessità di aumentare il coordinamento con i servizi sanitari
- Adottare protocolli operativi chiari e condivisi

2. Andare oltre la logica del dormitorio

- Creare più accoglienze individualizzate (soprattutto per le donne)
- Progettare un centro diurno per svolgere colloqui motivazionali

3. Migliorare l'accessibilità ai servizi

- Ripensare a criteri d'accesso che garantiscano diritti anche alle persone senza residenza

4. Accompagnare le persone per valorizzare le loro risorse

- Aumentare colloqui approfonditi per individuare risorse
- Accompagnare le persone a investire risorse nella direzione della loro autonomia

5. Formare operatori e volontari

- Creare momenti formativi e di supervisione sociopsicologica per professionisti
- Organizzare momenti di condivisione informale per i volontari

6. Coinvolgere la cittadinanza

- Sensibilizzare e informare i cittadini sul fenomeno senza dimora
- Far conoscere il sistema di servizi attraverso un linguaggio accessibile a tutti

“Questo tempo incerto e difficile
ha mostrato il valore della
solidarietà e della generosità.”

Il report è frutto del tavolo di lavoro Povertà e nuove emarginazioni di Padova capitale europea del volontariato 2020.

Le organizzazioni partecipanti: Comune di Padova- Settore Servizi Sociali, Dipartimento per le Dipendenze, Associazione Elisabetta D'Ungheria, Associazione Avvocato di Strada, Caritas Diocesana, Comunità di Sant'Egidio, Comunità Papa Giovanni XXIII, Croce Rossa Italiana, Associazione Noi sulla Strada, Cooperativa Cosep, Fondazione Nervo Pasini-Cucine Economiche Popolari, Cooperativa Gruppo R, Cooperativa Co.Ge.S., Cisom-Corpo Italiano di Soccorso Ordine di Malta Italia- Gruppo di Padova, Associazione Medici in strada, Cooperativa Lunazzura, Cooperativa Officina Sociale.

main partner:



CATTOLICA
ASSICURAZIONI

Posteitaliane

con il contributo di:



Fondazione
Cassa di Risparmio
di Padova e Rovigo