onds

OSSERVATORIO NAZIONALE
SUL DISAGIO E LA SOLIDARIETÀ
NELLE STAZIONI ITALIANE

Rapporto Annuale 2012

dei centri di ascolto e orientamento presenti nelle stazioni ferroviarie italiane e denominati Help Center

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Organismi Centri Coinvolti nella raccolta dati 2012

Stazione di Riferimento	Organismo operativo
Unità Mobile della Stazione di Chivasso	Associazione “Punto a Capo”, S.S.V.D. Alcologia ASL TO4
Help Center Torino Porta Nuova	Comune di Torino e A.T.I. costituita dalle cooperative sociali Animazione Valdocco e Terra Mia
Help Center di Milano Centrale e unità Mobili	Comune di Milano
Centro di Accoglienza di Genova Cornigliano	Associazione SoleLuna Onlus
Help Center di Bologna	Posto di Ascolto e Indirizzo Città di Bologna
Help Center di Firenze S.M. Novella	ACISJF - Protezione della Giovane di Firenze
Help Center di Rimini	Cooperativa sociale “Comunità Papa Giovanni XXIII”, Cooperativa Sociale “Cento Fiori”
Centro Polivalente di Pescara	Associazione On the Road
Help Center di Roma Termini	Cooperativa Sociale Europe Consulting Onlus
Help Center di Napoli Centrale	Associazione Centro La Tenda
Help Center di Foggia	Fratelli della Stazione
Help Center di Bari	C.A.P.S. (Centro Aiuto Psico-Sociale)
Help Center e Centro Diurno di Catania	Caritas Diocesana di Catania
Help Center Messina Centrale	Caritas Diocesana - Cooperativa sociale “S. Maria della Strada”

L’Osservatorio nazionale sul disagio e la solidarietà nelle stazioni è un progetto di Ferrovie dello Stato Italiane realizzato in partenariato con ANCI, Associazione Nazionale Comuni Italiani e la Europe Consulting Onlus che ne gestisce la segreteria nazionale, il sito e la piattaforma Anthology per la registrazione in tempo reale degli interventi fatti dagli Help Center della rete.

Un anno di lavoro

Come anche il meno esperto degli indovini avrebbe predetto, la crisi economica ha avuto, sulle attività degli Help Center nel 2012, un impatto davvero importante, su più fronti. Non solo sono aumentate le richieste di aiuto, ma sono diminuite le opportunità di offrire risposte soddisfacenti, in un panorama generale in cui alcuni centri sono stati costretti a ridurre i propri interventi, a causa della contrazione delle risorse, non solo pubbliche. È emblematico, ad esempio, il caso di Genova, dove si registra addirittura una diminuzione delle donazioni di cibo alla mensa, segno che la gente è meno disponibile a condividere, o perché non ha più superfluo, o perché la parola crisi, che pare abbia etichettato ogni aspetto della nostra vita, spinge a tenere per sé il più possibile. Ma il dato più significativo è l'aumento dei disoccupati tra gli utenti degli Help Center: persone che hanno perso il lavoro e si trovano, loro malgrado, a dipendere dai servizi sociali, che per loro hanno ben poche risposte. Non per cattiva volontà, né per incompetenza, ma perché non sono fabbriche, officine, uffici. In una parola, perché non possono offrire lavoro. Tutti gli Help Center lamentano la frustrazione di operare in un contesto che non offre vie d'uscita a chi cade in povertà: non c'è lavoro, nemmeno più quello nero, come leggiamo nel racconto di Napoli.

Da ogni parte aumentano le famiglie in difficoltà, perché la disoccupazione non è più il dramma di un solo figlio o di un solo genitore, ma colpisce figli e genitori insieme, annullando di fatto ogni possibile mutuo soccorso tra i membri dello stesso nucleo.

Altra questione comune a tutti gli Help Center è il consolidarsi del problema della cura delle persone senza dimora, il cui accesso alle strutture sanitarie si fa sempre più difficoltoso. Sono state attivate diverse forme di assistenza socio-sanitaria su strada, che faticano però a strutturarsi, per mancanza di risorse pubbliche che le sostengano. Allo stesso modo, la domanda dei senza dimora malati, che non trovano accoglienza adeguata, soprattutto nelle ore diurne, è tra quelle cui gli Help Center faticano a trovare risposta e che appare, da molti segnali, come un problema che non tarderà a presentarsi con dimensioni assai critiche.

Dai resoconti che giungono dalle varie città, tuttavia, emerge un fatto molto positivo: gli Help Center hanno ovunque rafforzato il loro ruolo nella rete dei servizi sociali locali, a conferma della centralità che ormai hanno assunto nella gestione del disagio. Tra i tanti motivi, che non sta a noi elencare, per non cadere nell'elogio di noi stessi, forse merita evidenziare una caratteristica che differenzia gli Help Center dagli altri servizi: nessun operatore dirà mai all'utente "questo non ci compete". Pur nella ovvia ed evidente impossibilità di risolvere tutti i problemi e soprattutto quello del lavoro, i centri ONDS hanno saputo prendersi carico di ogni tipo di disagio, anche con fantasia e creatività, dando all'utente, almeno, il conforto di non essere solo con le proprie difficoltà.

INDICE

PARTE PRIMA: UNO SGUARDO SUI DATI 7

Legenda 7

DATI RIEPILOGATIVI 8

QUADRO GENERALE DEGLI UTENTI ASSISTITI 9

Uomini, Donne e Transgender 10

ITALIANI E STRANERI 11

LE ETà DEGLI UTENTI DEGLI HELP CENTER 12

PARTE SECONDA: I CENTRI SI RACCONTANO 13

Chivasso: le donne nuove vittime della crisi. 14

Genova: la crisi colpisce le donazioni di cibo. 14

Torino: il nuovo Help Center da maggio nella rete ONDS. 15

Milano: in strada per la prima volta. 15

Bologna: sanità e famiglia le nuove emergenze. 16

Firenze: forme di microcriminalità organizzata per lo sfruttamento del disagio. 17

Pescara: i tagli dei finanziamenti riducono gli orari dei servizi. 18

Roma: l'incrocio del disagio. 19

Napoli: il (poco) lavoro nero unica via d'uscita dalla crisi. 21

Catania: aumentano gli italiani che chiedono aiuto. 22

PARTE TERZA - LE BUONE PRATICHE 24

Chivasso 25

Genova 25

Torino 26

Milano 26

Bologna 27

Firenze 27

Pescara 28

Roma 29

Napoli 29

Catania 30

TERZA PARTE - LE STORIE 31

Chivasso 32

Milano 32

Rimini 33

Bologna 33

Firenze 34

Pescara 35

Roma 36

Napoli 38
Catania 39
PARTE QUINTA – NUMERI DIVERSI OBIETTIVI UGUALI 40
DETTAGLIO ANALITICO DEI DATI DELLE SINGOLE CITTÀ 40
ACCESSI, UTENTI E NUOVI UTENTI 47
GENERE 52
NAZIONALITÀ 53
ETÀ 57
Contatti e riferimenti 58

PARTE PRIMA: UNO SGUARDO SUI DATI

Per offrire subito uno sguardo di insieme sulle persone intercettate e prese in carico dai nostri servizi, riportiamo di seguito il riepilogo dei dati relativi agli accessi, utenti e nuovi utenti che nel 2012 si sono rivolti agli sportelli degli Help Center. Un'analisi più in dettaglio con la ripartizione delle tipologie di utenti tra i singoli Help Center verrà data nella parte quinta di questo documento.

LEGENDA

Per "**utenti**" si intendono, tutte le persone diverse contate una volta sola che si sono rivolte ai servizi degli Help Center dal 1° gennaio al 31 dicembre 2012. Sostanzialmente sono tutti i diversi beneficiari degli interventi, utenti conosciuti già dagli anni precedenti o persone che si sono presentate per la prima volta nel 2012 agli sportelli.

I "**nuovi utenti**" sono un sottoinsieme degli utenti e rappresentano coloro che **per la prima volta** si sono rivolte ai servizi degli Help Center nel 2012, accettando di effettuare un colloquio, più o meno approfondito a seconda del servizio reso, e di essere comunque registrati sul Database della rete ONDS.

Per "**accessi al servizio**" si intendono tutti gli interventi, anche ripetuti nel tempo sulla stessa persona, effettuato su tutti gli utenti nel periodo di tempo indicato. Per intenderci, è il numero delle volte che la porta degli Help Center si è aperta, in questo caso nel 2012, per accogliere una richiesta di qualsiasi genere.

DATI RIEPILOGATIVI

Somma delle ore di apertura al giorno	84
Somma dei GIORNI di apertura a settimana	76
GIORNI di effettiva apertura durante l'anno	3.952
ORE Totali di effettiva apertura durante l'anno	24.219
Totale ACCESSI al servizio	**169.019**
Totale UTENTI	**26.002**
Totale NUOVI UTENTI	**10.239**
MEDIE	
Accessi al giorno	576,2
utenti al giorno	81,7
Nuovi utenti al giorno	33,8
Accessi per ora di apertura	108,4
Utenti per ora	11,6
Nuovi utenti per ora	4,7

QUADRO GENERALE DEGLI UTENTI ASSISTITI[1]

GENERE UTENTI		
UOMINI	19.962	76,9%
DONNE	5.855	22,6%
TRANSGENDER[2]	125	0,5%
Non rilevati	60	
NAZIONALITÀ UTENTI		
ITALIANI	6.736	26,1%
STRANIERI	19.120	73,9%
Non rilevati [3]	146	
ETA' NUOVI UTENTI		
Minori	135	0,6%
18-30	7.300	30,0%
31-40	6.981	28,7%
41-50	5.901	24,3%
51-60	2.987	12,3%
OVER 60	1.020	4,2%
Non rilevati [2]	1.678	

[1] Le analisi sono fatte sul totale degli utenti presi in carico dai centri nel 2012. Le percentuali di ripartizione sono calcolate non considerando il valore dei *Non rilevati, pertanto il 100% è dato solo dalla somma degli indicatori rilevati.*
[2] *Non tutti i centri della rete registrano ancora l'indicatore Transgender, pertanto il valore risulta essere puramente orientativo*
[3] *Tra i dati dei non rilevati di Nazionalità ed Età ha un peso sostanziale il centro di Genova Cornigliano, che raccoglie solo l'indicatore di genere delle persone accolte e pertanto contribuisce ai non rilevati con un peso di 1500 unità.*

UOMINI, DONNE E TRANSGENDER

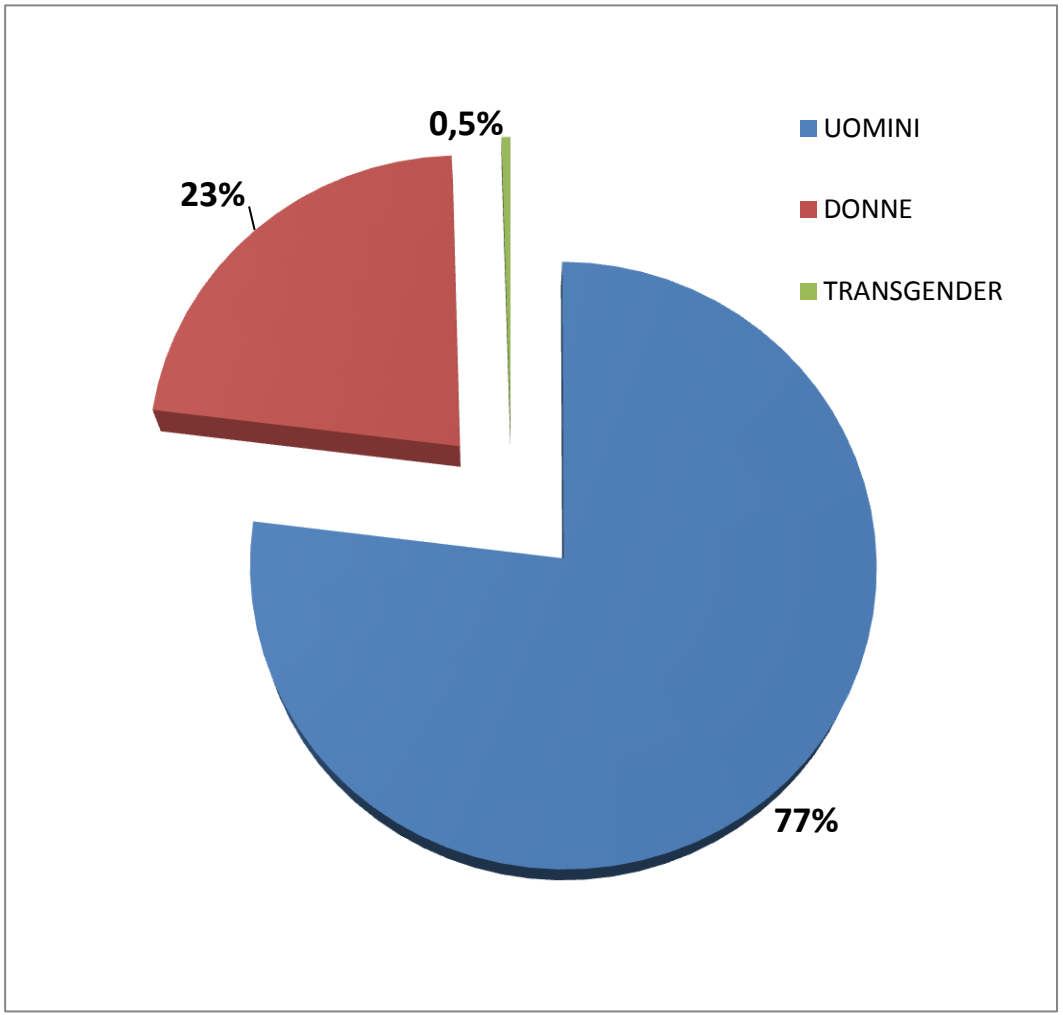


Figura 1. Suddivisione per genere degli utenti degli Help Center nel 2012

Andando ad analizzare la ripartizione globale degli utenti assistiti dagli Help Center della rete ONDS, il primo elemento interessante da notare è come la stragrande maggioranza delle persone sia di genere maschile, il 77% del totale, mentre la percentuale di donne si ferma al 23%. Bassissima la percentuale di transgender, fatto che sta a significare che probabilmente coloro che stanno effettuando un percorso di transizione di genere conoscono già le strutture specializzate a cui rivolgersi per la gestione della loro problematica specifica. Fa eccezione il centro di Firenze dove, confermando il dato del 2011 la percentuale di utenti di genere femminile è notevolmente più elevata a causa della specificità dell'organizzazione che gestisce l'Help Center, l'ACISJF - Protezione della Giovane, che interviene prevalentemente in favore delle giovani donne a rischio ed emarginate.

ITALIANI E STRANERI

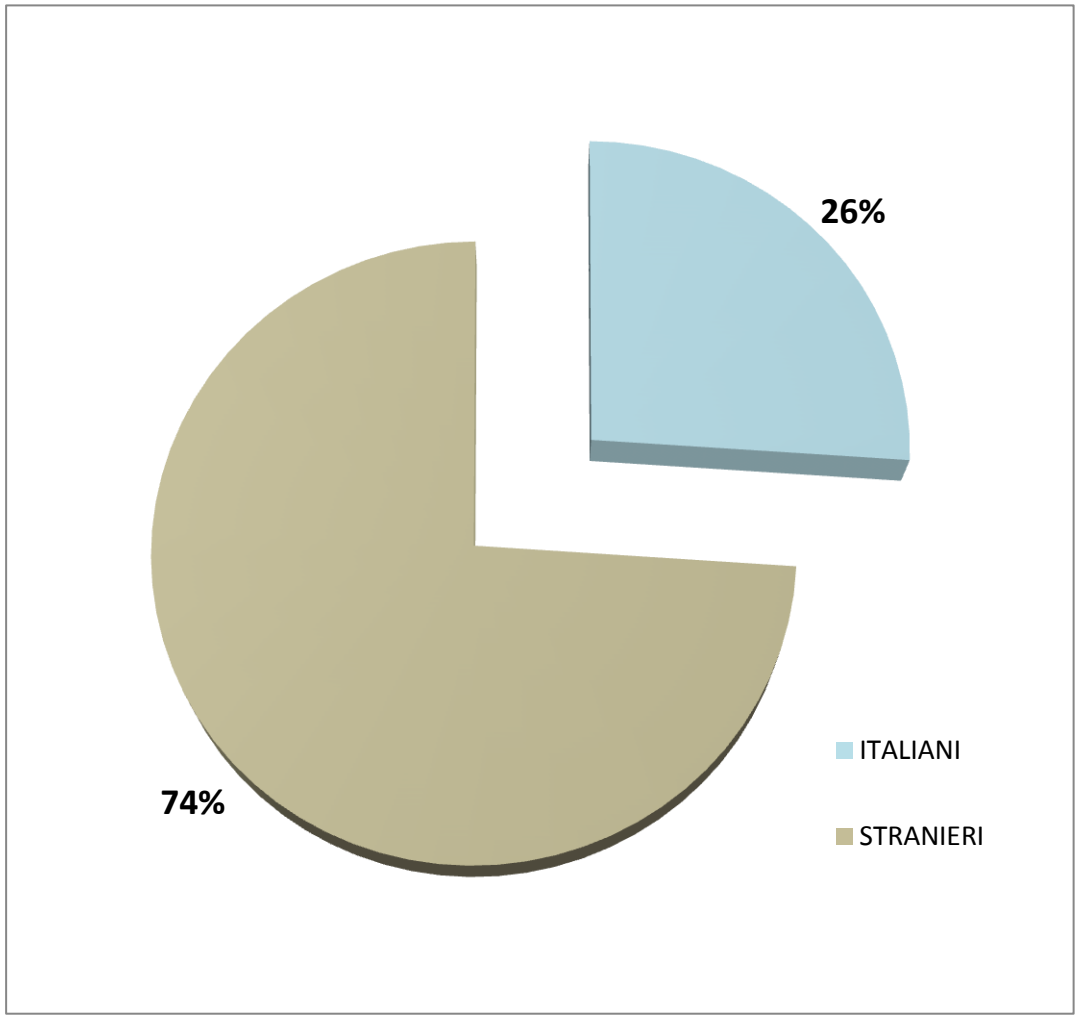
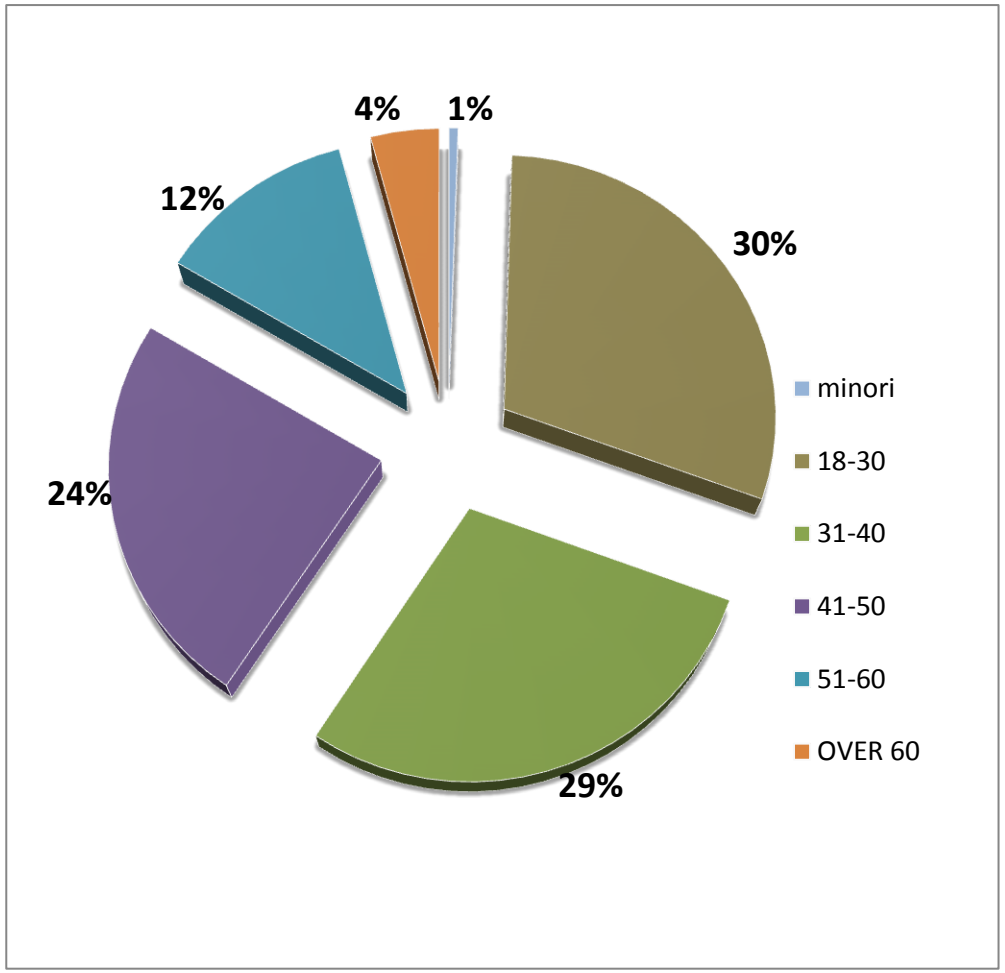


Figura 2. Suddivisione per provenienza degli utenti degli Help Center nel 2012

Sul totale degli utenti, il 74% è di origine straniera, mentre il 26% è italiano. Anche in questo caso, la tendenza è identica in tutti i centri, tranne Chivasso e Genova, che registrano rispettivamente quasi il 70% e il 50% di italiani. Questa differenza è probabilmente legata alla particolare tipologia di servizi primari offerti (unità mobile, mensa e lavanderia). Vedremo nel dettaglio presentato nella parte quinta di questo rapporto che, tra le prime 20 nazionalità intercettate spicca l'Italia seguita da Romania, Marocco e Tunisia (Fig. 11).

LE ETÀ DEGLI UTENTI DEGLI HELP CENTER



Relativamente alle età maggiormente rilevate, il 30% degli utenti che si sono presentati ai centri Help Center nazionali, per rivolgere una richiesta di ascolto, sostegno o orientamento, aveva un'età compresa tra i 18 ed i 30 anni. Con un solo punto percentuale in meno, il 29%, coloro che avevano tra i 31 ed i 40 anni. Segue la fascia d'età 41 – 50 anni, con il 24%, ed a seguire la fascia d'età 51 – 60 anni, con il 12%. Bassa è stata la percentuale di coloro che hanno più di 60 anni, con solo il 4%. Il restante 1% sono stati minorenni.

Figura 3. Suddivisione per età degli utenti degli Help Center nel 2012

PARTE SECONDA: I CENTRI SI RACCONTANO

Abbiamo voluto raccogliere qui, dalla penna dei singoli centri della rete, una selezione delle riflessioni sull'andamento di questo 2012. Abbiamo già descritto, a grandi linee, il quadro che ne emerge, ma ci pare utile, anche per la comprensione dei contesti locali, condividere dalla viva voce dei responsabili ciò che ha caratterizzato, di città in città, l'azione degli Help Center.

Chivasso: le donne nuove vittime della crisi.

All'Help Center si sono rivolti, in particolare, due tipi di utenza: persone che gravitano intorno alla stazione (prevalentemente di etnia Rom, africana e magrebina) e persone di nazionalità italiana (coppie e donne sole), che frequentano meno la stazione.

Per quel che riguarda il primo gruppo, va segnalato che con i Rom si è riusciti a creare un rapporto positivo, che ha permesso un loro coinvolgimento nelle attività del centro. Più difficile, invece, risulta l'aggancio con i cittadini magrebini e africani.

Per quel che riguarda le persone di nazionalità italiana, la loro presenza in stazione è più sporadica e durante le ore notturne – essendo lo scalo chiuso - cercano sistemazioni alternative: pronto soccorso, automobile, ospitalità occasionali. La maggior parte di queste persone frequenta la mensa sociale con cui il centro collabora.

Il nuovo fenomeno che si rileva è legato alla presenza di donne sole, sia italiane che straniere, che si trovano in difficoltà a causa o di situazioni familiari particolarmente difficili o per sfratto, rispetto alle quali i Servizi Sociali del territorio sembrano impotenti. Miglior fortuna, ma sempre con delle difficoltà, hanno avuto gli interventi realizzati in collaborazione con l'Amministrazione Comunale.

Un punto di forza è la realizzazione di progetti mirati su singole situazioni, riuscendo, in alcuni casi, ad ottenere una adeguata soluzione abitativa e un coinvolgimento attivo delle persone in progettualità condivisa.

La criticità maggiore è la scarsa propensione, da parte dei Servizi, di affrontare il problema delle persone senza dimora, cui si associa la mancanza di fondi per centri diurni o altre azioni di accoglienza e assistenza, anche di carattere medico-sanitario.

Genova: la crisi colpisce le donazioni di cibo.

Nel corso del 2012 si osserva un sensibile aumento dell'afflusso di utenti della mensa, il che riflette l'andamento della perdurante crisi economica. In particolare, si osserva l'entrata nell'area della povertà di persone non inseribili nelle classiche categoria del disagio sociale (immigrati, soggetti con patologie psichiche, senza dimora, etc.), bensì persone che non presentano altri problemi, se non un impoverimento materiale, dovuto generalmente alla perdita del lavoro. Siamo quindi di fronte a forme di povertà alimentare così come si presentano in Occidente: non tanto la mancanza di cibo, quanto la mancanza del denaro per acquistarlo. O per donarlo. Abbiamo assistito, infatti, ad una diminuzione molto rilevante delle donazioni di generi alimentari, che sostengono la nostra mensa. È evidente che la crisi rende impossibili acquisti extra per chi ha più bisogno, ovvero dissuade dall'affrontare spese che, in un momento di precarietà generale, sembrano superflue.

Torino: il nuovo Help Center da maggio nella rete ONDS.

L'Help Center di Torino entra a far parte dell'ONDS nel 2012, dopo che gli spazi alla stazione di Porta Nuova, già in dotazione alla Cooperativa Valdocco, sono stati completamente restaurati, grazie al progetto Un Cuore in Stazione, promosso da Enel Cuore Onlus, Ferrovie dello Stato Italiane e dallo stesso Osservatorio. La ristrutturazione funzionale degli spazi ha sicuramente migliorato il livello qualitativo e quantitativo dell'accoglienza offerta alle persone in difficoltà. L'Ambulatorio socio-sanitario è oggi più ampio e rispondente ai bisogni dei beneficiari e degli stessi operatori. I locali, infatti, sono stati progettati e riorganizzati in funzione dei percorsi differenziati di accesso degli utenti alle attività e alle prestazioni offerte (l'igiene personale, l'accoglienza e il segretariato sociale, la visita medica).

Se nel 2011 l'Help Center aveva accolto 981 persone (con 5177 passaggi complessivi), nel 2012 le persone accolte sono state 1225 (7959 passaggi complessivi), con un conseguente sensibile incremento rispetto al passato anche nelle diverse prestazioni fornite nel corso dell'anno, così articolate: 743 visite mediche, 3548 buoni doccia, 1037 docce, 2534 interventi di igiene personale, 193 distribuzioni di vestiario e 3294 interventi di segretariato sociale.

L'esaurimento dei finanziamenti regionali ha determinato la sospensione del Progetto LIMEN, per l'assistenza socio-sanitaria di strada, a fine aprile 2012. La componente sociale del progetto ha continuato a monitorare ed accompagnare le persone incontrate fino a giugno 2012; successivamente, i progetti ancora in corso sono rientrati nella quotidiana operatività dei servizi di prima accoglienza del Comune di Torino.

Milano: in strada per la prima volta.

Nelle attività svolte nel corso dell'anno 2012, l'Help Center – Centro Aiuto Stazione Centrale (C.A.S.C.) ha notato un evidente incremento delle richieste effettuate. Si nota una componente nuova di utenti, che si trovano alla prima esperienza di marginalità sociale e povertà assoluta.

Sprovvisti di conoscenza dei servizi e dimestichezza con le procedure, hanno gravitato al C.A.S.C. per servizi di segretariato sociale e per prese in carico temporanee.

Nel corso del Piano Freddo 2012/13, l'incremento delle richieste di inserimento presso strutture di accoglienza notturna è dovuta al sopraggiungere, presso lo sportello C.A.S.C., di cittadini residenti in tutto il Nord Italia, rendendo poco definibile e limitabile il bacino di utenza.

Bologna: sanità e famiglia le nuove emergenze.

"Posto di Ascolto e indirizzo Città di Bologna", l'associazione che gestisce l'Help Center, porta questo nome perché ha lo scopo di ascoltare, indirizzare e intervenire a favore delle persone bisognose che aprono la porta del nostro ufficio: nel 2012 abbiamo affrontato 2.700 casi.

Il Posto di Ascolto in questi anni è riuscito ad attivare risorse e collaborazioni con interlocutori cittadini, con le Politiche Sociali, i Quartieri, con i privati e le associazioni, per contrastare, attenuare e cercare di dare risposte alle tante persone in difficoltà. Tutto questo anche con i servizi offerti dalla nostra associazione, come la distribuzione alimentare, il guardaroba e la scuola di lingua italiana e di conoscenza dell'educazione civica, che conta 12 insegnanti e ha raccolto, nell'anno scolastico 2012/2013, 220 iscritti, tutti con la necessità di sostenere l'esame per ottenere il permesso di soggiorno.

L'aumento al di là di ogni aspettativa delle presenze e le richieste di aiuto economico importante sono state il segnale di questo grave momento, dovuto alla mancanza del lavoro. È anche aumentato il numero delle persone che scendono e salgono dai treni diretti al nord o al sud del Paese alla ricerca di una sistemazione lavorativa ed abitativa più favorevole. Costoro arrivano e si fermano in stazione, dopo aver ricevuto risposte negative dalle strutture di accoglienza cittadine ormai sature, aggiungendosi a tutti quelli che a Bologna si trovano in grave disagio. In questi casi, che si potrebbero definire di passaggio, operiamo cercando un alloggio presso associazioni private quali l'Istituto Giovanni XXIII o l'Opera Padre Marella, o pagando la permanenza necessaria presso l'ostello della gioventù. Capita, inoltre, di dover provvedere all'acquisto di farmaci con prescrizione medica ed all'invio presso ambulatori che operano nell'ambito del disagio, a riprova dell'importanza che sta assumendo la questione della salute tra chi vive in strada.

A queste persone il Posto di Ascolto riesce a fornire anche biglietti ferroviari, un buono per la prima colazione, articoli per l'igiene personale e per il cambio d'abito, sacco a pelo, guanti, sciarpe e scarpe, senza dimenticare i momenti di calore umano durante i colloqui partecipati.

Il nostro ufficio è diventato una meta per le famiglie che hanno già chiesto a tanti enti un aiuto, senza aver avuto risposte positive. Quella delle famiglie è una nuova emergenza e, con gli assistenti sociali, contribuiamo a pagare le bollette di luce e gas, gli abbonamenti dell'autobus per gli scolari, pendenze di affitti, viveri e vestiario.

Firenze: povertà e disagio nuove fonti di sfruttamento.

L'anno 2012 è stato caratterizzato dall'aumento del numero di intere famiglie senza dimora.

Sul territorio c'è stata un'attenzione particolare a questa realtà e l'Help Center di Firenze è stato coinvolto in questa problematica: insieme al Comune, abbiamo dato una pronta risposta ospitando temporaneamente, presso gli alloggi messi a disposizione dall'Amministrazione cittadina, dieci famiglie (italiane e di altre nazionalità). Sei di queste famiglie sono già uscite dall'emergenza abitativa temporanea, perché è stata trovata una soluzione più idonea e sono state avviate in un percorso di autonomia. L'immagine di una persona o di interi nuclei famigliari con le valigie in mano, anche se comune in una stazione, è elemento significativo della crescente difficoltà che si affronta. Aumenta la casistica di sfruttamento di persone nell'ambito della microcriminalità organizzata, dove la presenza di disabilità o fragilità diventa motivo di ricatto, innescando un circolo di denaro e frode. L'Help Center ha messo in atto interventi di protezione sociale per le vittime di queste organizzazioni e al contempo ha monitorato le vicende di accompagnamento e allontanamento dalle situazioni di rischio: è dunque oggi un osservatore privilegiato sui fenomeni di emarginazione sociale. Un dato molto importante è stata la richiesta di domicilio da parte di alcuni senza fissa dimora presso la nostra Casa di Accoglienza. Per contrastare gli ulteriori processi di esclusione sociale e favorire il reinserimento sul tessuto sociale, e al fine ultimo di poter godere dei diritti di cittadinanza, abbiamo presentato l'istanza per ottenere la residenza (come previsto dall'ordinanza n. 474/2005) sul territorio del Comune di Firenze. I molti casi di persone con situazioni difficili e pericolose hanno richiesto ai nostri operatori un'attenzione più approfondita nella ricerca di soluzioni mirate, con un consistente aggravio di tempo.

Nonostante la presenza sul territorio di numerosi progetti e servizi nell'ambito della marginalità sociale, sembra che in qualche modo manchino veri e propri interventi mirati sui senza dimora. Un'attenzione particolare, oggi quasi dimenticata, è il recupero dei servizi rivolti alla prevenzione, che eviterebbero l'aumento di casi cronici (alcolisti, drogati, microcriminalità).

Gli interventi dell'Help Center sono spesso richiesti e attivati in situazioni di emergenza o urgenza, che evidenziano sempre più una grave carenza di prevenzione: talvolta sembra che l'aiuto diventi possibile ed erogabile solo in presenza di crisi acute e gravi.

Mancano quei servizi che diano alla persona la possibilità di coinvolgimento diretto nel delicato momento di passaggio fra la prevenzione e la caduta. Mancano quei progetti necessari a dare una mano nel momento chiave per la persona, che non deve perdere la capacità di autodeterminarsi e recuperare la volontà di inserimento formativo in un percorso di socializzazione.

Pescara: i tagli dei finanziamenti riducono gli orari dei servizi.

Il 2012 è stato per Train de Vie, l'Help Center di Pescara, un anno assai difficile, a causa della mancanza di un adeguato sostegno economico da parte degli Enti Locali, sostanzialmente riconducibile ad un problema strutturale, relativo alla scelta della Regione Abruzzo di non prevedere, nell'ambito del Piano Sociale Regionale, l'area inclusione sociale: una scelta che avuto gravi conseguenze e che i Comuni stessi hanno contestato. La prima conseguenza è stata la riduzione, da giugno 2012, dell'orario di apertura al pubblico, che spiega anche la flessione nel numero di accessi dal 2011 al 2012.

Pur nel quadro di tali riduzioni, Train de Vie ha consolidato il proprio ruolo nell'ambito dei servizi, pubblici e privati, presenti sul territorio dell'area Metropolitana Chieti-Pescara, della quale da sempre la stazione di Pescara rappresenta il terminale strategico. In questo contesto il centro, struttura tipicamente a bassa soglia di accesso (unico caso di centro diurno), è in qualche modo il primo argine alla pressione delle problematiche sociali e del disagio socio-economico che stanno realmente esplodendo sul territorio e si trova spesso a dare risposte ad esigenze che andrebbero affrontate presso altre strutture, come nel caso dei pazienti psichiatrici.

Accanto al lavoro quotidiano integrato con quel che resta della rete dei servizi, si sono strette collaborazioni con il mondo della scuola (alternanza Scuola Lavoro), rafforzate le relazioni con le Forze dell'Ordine (in particolar modo Polfer), avviate riflessioni comuni con associazioni di categoria (Confindustria Giovani) ed Università.

Abbiamo ottenuto risultati significativi anche in termini di sostegno al superamento della condizione di marginalità estrema. Nel corso dell'anno, due nostri utenti italiani, senza dimora da 4 e 5 anni, hanno iniziato la loro attività di peer-operator all'interno della struttura ed ora sono nel pieno di un processo integrato di reinserimento sociale.

L'organizzazione di eventi pubblici costruiti a partire dalle attività dei laboratori ha segnato positivamente il 2012. Lo spettacolo teatrale "I Venditori di Patate", frutto del laboratorio di teatro, è stato replicato cinque volte, anche presso il teatro Flaiano, con un'affluenza di più di 500 spettatori. Il laboratorio di scrittura ha dato vita a due reading poetico-letterari.

Gli eventi pubblici hanno rappresentato momenti di estrema importanza, sia nell'ottica della sensibilizzazione della cittadinanza, che della presentazione di un modo altro di guardare al disagio estremo e al suo universo simbolico.

Roma: l'incrocio del disagio.

Durante l'arco del 2012 all'Help Center della Stazione di Roma Termini sono state rivolte 20.952 richieste di supporto, ascolto, orientamento o soddisfazione di un bisogno da un totale di 3.174 utenti diversi, di cui 1.728 "nuovi utenti" ossia quelli che durante quest'anno si sono rivolti per la prima volta allo sportello sociale della stazione di Roma.

Il 77% degli utenti era di genere maschile, il 23% di genere femminile con qualche caso di utenza transgender; ben il 79% di nazionalità straniera.

Rimandando alle tabelle il dettaglio dei dati, basta fare un confronto con le cifre più contenute del 2011 (18.450 richieste e 1.685 nuovi utenti) per vedere delinearsi un quadro di progressivo impoverimento della società.

Il profilo di coloro che nel 2012 hanno varcato la soglia dell'Help Center è pian piano cambiato rispetto agli anni precedenti, quando il target era costituito prevalentemente da utenti con lunghe carriere di povertà alle spalle.

Accanto ai cronici, che soffrono un'emarginazione sociale grave, sempre più spesso sono stati ascoltati utenti con profili medio-alti, di frequente senza problematiche alloggiative di rilevanza, che non riuscivano a far fronte alle incombenze quotidiane, perché impossibilitati dalla mancanza di risorse materiali. Spesso, legate alle problematiche economiche e lavorative, sono emerse anche storie di rotture familiari e fragilità psicologiche (per esempio depressioni o disturbi d'ansia), subentrate al cedere della tenuta emotiva, per l'eccessivo stress di vivere in situazioni inaspettate, alle quali non si era minimamente preparati. Molti gli italiani in situazioni di questo tipo, che hanno fatto la loro prima esperienza di avvicinamento ai servizi sociali e che hanno rifiutato le soluzioni proposte, per la difficoltà ancora forte nell'accettare la propria condizione di disagio. È stata notata, inoltre, una ripresa dell'immigrazione intra-nazionale: molti i ragazzi che hanno detto di essersi trasferiti dalle regioni meridionali a Roma in cerca di fortuna, spesso totalmente disorganizzati e senza alcuna progettualità a breve termine; molti anche coloro, che essendo partiti per il nord anni fa, hanno fatto rientro a Roma dopo avere perso il lavoro.

È risultata lampante la generalizzata difficoltà, a volte anche inadeguatezza, dei servizi sociali istituzionali e non (chiaramente con qualche eccezione), a gestire situazioni di disagio di natura nuova, perché dotati ancora e solo di strumenti e risorse obsoleti e inefficaci, se messi in relazione a queste nuove forme di povertà e isolamento collettivo. Ad essa si affiancano una costante riduzione nel 2012 delle risorse economiche dedicate; la drammatica chiusura di molti servizi di assistenza socio-sanitaria, che rendono insufficiente la possibilità di gestione e risoluzione delle problematiche avanzate dall'utenza; la difficoltà ad andare oltre il concetto di emergenza e bassa soglia. Sarebbe utile un veloce svecchiamento ed un ammodernamento delle procedure e delle risorse, in modo da modellare i servizi adeguandoli alle realtà effettiva.

Altri elementi, legati in particolare ai rumeni, che costituiscono la percentuale maggiore di utenza intercettata, danno la cifra della condizione socio-economica globale, al di là delle evidenti ed impressionanti difficoltà del nostro Paese. Molti cittadini rumeni sono arrivati all'Help Center dichiarando di essere "scappati" dalla Spagna, per il crollo netto delle possibilità di trovare lavoro e assistenza sociale. Sono molti, anche, quelli che hanno deciso di rientrare nel proprio Paese, vista la situazione italiana.

Il 2012 è stato caratterizzato anche da un grande flusso di giovani nordafricani, approdati in Italia in seguito agli sconvolgimenti dei loro territori, e dal passaggio di diversi minori non accompagnati, la cui gestione ed il cui affidamento sono risultati problematici, vista la difficile applicabilità della legge relativa.

Infine, accanto alle nuove emergenze di cui si è accennato, è rimasto tendenzialmente irrisolto il problema legato alla presa in carico di persone senza dimora con problematiche psichiatriche o di dipendenza, non solo per la mancanza di servizi adeguati, ma anche per la costante distanza tra servizi sociali e servizi sanitari, la cui integrazione è ad oggi tutt'altro che strutturata.

L'Help Center di Roma Termini, nel 2012, ha cercato, analizzando attentamente le problematiche emerse, di strutturare servizi sperimentali e innovativi, che potessero risultare maggiormente utili e validi. Nasce da qui l'esperienza di *Youssam*, un'unità socio sanitaria mobile (con a bordo operatori sociali e medici) in grado di intervenire in favore delle persone che gravitano sul territorio delle maggiori stazioni ferroviarie della Capitale e che, manifestando una forte vulnerabilità sociale a rilevanza sanitaria, necessitano di interventi assistenziali integrati (anche sul lungo periodo), cioè di prestazioni sanitarie parallele ad azioni di protezione sociale. È stato inoltre attivato uno Sportello Lavoro, una nuova modalità di supporto all'orientamento lavorativo, informatizzato e potenziato, con l'obiettivo principale di avviare proficui percorsi di re-inclusione sociale. Le modalità di proposta e di contatto nel mondo del lavoro si sono, infatti, totalmente rivoluzionate, orientandosi sempre più ad un pubblico che ha libero accesso a internet e telefonia cellulare. È stato necessario, quindi, facilitare, semplificandolo, il coinvolgimento di coloro che difficilmente possono accedere alle nuove tecnologie (per incapacità personale, culturale o economica), mettendo a disposizione, accanto alle tradizionali modalità di ricerca, strumenti innovativi, facilitandone la fruizione.

Napoli: il (poco) lavoro nero unica via d'uscita dalla crisi.

Nell'ambito delle attività svolte durante l'arco dell'anno, sono stati registrati circa 7.309 passaggi per un totale di 9.829 richieste di aiuto. Nello specifico abbiamo avuto 767 nuovi contatti di persone che si sono rivolte per la prima volta presso il nostro sportello. L'83% sono stati maschi, mentre il 17% sono state donne, in rapporto di 5 a 1. Per quanto riguarda la provenienza invece, il 74% sono stati gli immigrati, mentre il 26% gli italiani, in un rapporto di 3 a 1.

Rispetto all'anno precedente, è continuato il flusso di immigrati nordafricani, provenienti soprattutto dal Marocco, Algeria e Tunisia. Si tratta in generale di ragazzi giovani, di età compresa fra i 20 e i 30 anni scappati dai loro Paesi in seguito ai disordini sociali e politici, arrivati in Italia con l'illusione di potersi riscattare magari trovando un lavoro. I più, di fronte alla dura realtà, imparano a sopravvivere come possono nell'irregolarità e soprattutto nell'illegalità, e molti, durante i colloqui all'Help Center, rivelano con rammarico il disincanto e la frustrazione di vedere svanire il "sogno italiano".

Per quanto riguarda gli immigrati dell'Est Europa, è stato rilevato l'aumento di badanti che non riescono a reinserirsi dopo aver perso il lavoro; si tratta soprattutto di donne (ucraine, bulgare, russe e rumene), spesso laureate, in media tra i 50 e i 60 anni che, non riuscendo a pagarsi il posto letto presso altri connazionali, si sono rivolte all'Help Center per trovare una sistemazione temporanea in un centro di accoglienza.

Nello specifico degli italiani, la maggior parte degli uomini sono di età compresa fra i 40 e i 60, mentre le donne, sempre partendo dai 40 anni, arrivano fino anche oltre i 60 . Tra le fasce giovanili troviamo spesso ragazzi che hanno rotto i rapporti con le loro famiglie magari per problemi di dipendenza; ragazzi che senza un titolo di studio trovano difficoltà a inserirsi nel mondo. Tra gli adulti, invece, si registra la maggior parte dei casi di nuovi poveri caduti in disgrazia soprattutto per la perdita del lavoro; in molti casi, la mancanza di un reddito ha comportato la perdita della casa per la difficoltà a pagare l'affitto e lo sfascio degli equilibri familiari, culminati, in alcuni casi, con la separazione dal coniuge. Per le donne la situazione è più complessa in quanto alla base c'è quasi sempre una precarietà familiare e culturale cronicizzata; inoltre la mancanza di un progetto di vita e di un lavoro contribuisce a impoverire uno status sociale già instabile, facilitando la discesa verso il basso, che le porta inevitabilmente sulla strada.

L'Help Center, in tutti questi anni, è riuscito a maturare un'esperienza importante e ad offrire i suoi servizi a migliaia di persone senza dimora, diventando un punto di riferimento sul territorio, grazie anche al costante e proficuo lavoro di rete con le realtà istituzionali socio-sanitarie e del

privato sociale, che negli anni ha consentito di migliorare la qualità delle risposte ai bisogni delle persone attraverso orientamenti mirati e prese in carico condivise.

Nonostante tutto, non sempre l'impegno profuso e l'esperienza maturata bastano per soddisfare le richieste e offrire alle persone coinvolte un aiuto concreto.

Ci sono situazioni critiche che nemmeno la rete dei servizi riesce ad affrontare, giacché sul territorio mancano concretamente le risposte.

Per esempio, per quel che riguarda il 2012, sono aumentate le persone senza dimora che dopo aver subito un ricovero in ospedale, non avendo un luogo sicuro e protetto dove andare per la convalescenza, sono ritornate per strada, mettendo seriamente in pericolo la propria vita. Alcune di esse, quando c'è stata la segnalazione da parte dei servizi sociali, sono state orientate presso il Centro La Tenda; per altre persone, quando è stato possibile, è stata prolungata la degenza in ospedale. Queste risposte rappresentano soluzioni di emergenza che non rispondono pienamente alle reali esigenze della persona.

Sempre nel 2012, molti padri di famiglia si sono rivolti all'Help Center con la paura di finire per strada e con la speranza di trovare un punto di appoggio anche temporaneo, per potersi riorganizzare e ripartire. Nella maggior parte dei casi l'accoglienza di breve periodo non è bastata per trovare un altro lavoro o magari una sistemazione alternativa. A questo si aggiunge l'impossibilità di fare un orientamento lavorativo mirato, perché il territorio, oltre al lavoro nero ad appannaggio dei lavoratori immigrati, non offre praticamente nulla.

Catania: aumentano gli italiani che chiedono aiuto.

I destinatari della struttura sono soggetti in condizione di povertà e a forte rischio di esclusione sociale: stranieri (richiedenti asilo, rifugiati politici, irregolari), persone sole, senza dimora, prive di lavoro, con sofferenza mentale, con problemi di dipendenza (alcool, gioco d'azzardo etc.); persone che vivono quotidianamente una situazione di deprivazione economica e di grave emarginazione sociale.

Dai dati 2012 emerge che la maggioranza dei 656 nuovi utenti che si sono rivolti all'Help Center per la prima volta è costituita da stranieri (71,65%), mentre gli italiani rappresentano il 28,35% (percentuale in costante aumento). In riferimento al genere, emerge che la componente maschile prevale su quella femminile 419 a 237. L'età media degli uomini italiani che si sono rivolti al centro di ascolto è di 45 anni, mentre gli stranieri appartengono prevalentemente alla fascia 18-30 anni. Le donne, sia italiane che straniere, hanno 50 anni e oltre.

Accanto ad una componente straniera, che esprime soprattutto il bisogno di prima accoglienza per poter regolarizzare la propria posizione giuridica, i segnali allarmanti provengono dal progressivo aumento della popolazione italiana.

A soffrire in misura maggiore il disagio sociale causato dalla crisi economica che sta attraversando il nostro Paese sono coloro che già si percepivano ai margini della scala sociale.

Le persone tra i 50 e 64 anni (italiani/e) sono i meno fiduciosi circa la condizione presente, mentre i più giovani, in particolare gli under 29, rivelano il maggior pessimismo rispetto alle prospettive future.

È cresciuta notevolmente la quota di persone che ha familiari disoccupati e si è allargata anche la componente di famiglie che lamentano le "inefficienze" del Comune (mancanza di buoni casa, sussidi economici, etc.) e sono costrette a ricorrere al sostegno finanziario di parenti e amici.

Mentre fino al 2011 le persone di nazionalità romena rappresentavano la prima collettività tra gli utenti del centro diurno, nel 2012 sono stati superati dagli italiani. Ed è anche significativo come, in un panorama di assoluta carenza di opportunità lavorative, le donne italiane stiano proponendosi come badanti, mestiere finora considerato di esclusivo appannaggio delle immigrate. La mancanza di lavoro rende difficile anche la gestione degli utenti disoccupati, in continuo aumento e lontani da ogni possibile soluzione immediata. Così come difficile risulta rispondere alle famiglie sfrattate, sempre più numerose, per cui non esistono sul territorio strutture di accoglienza adeguate, e ai senza dimora malati, soprattutto oncologici, che è quasi impossibile inserire in centri specializzati.

PARTE TERZA - LE BUONE PRATICHE

La lettura di alcune delle buone pratiche messe in atto dagli Help Center della rete ONDS danno proprio la misura della creatività con cui essi affrontano le svariate forme di disagio sociale presenti in stazione.

Dagli accordi con le istituzioni per l'assegnazione di borse lavoro alle nuove mense; dalla mediazione per l'ottenimento di una casa alle unità socio-sanitarie mobili, dalla prevenzione della violenza giovanile che può derivare dalla condizione di marginalità in aree complesse come le stazioni di treni e autobus, fino all'innovativa certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 dei servizi sociali, nelle pagine che seguono si coglie quella che è stata l'evoluzione naturale della pura funzione orientativa che caratterizza gli Help Center. In tutti i contesti in cui operano, dalla grande Milano alla piccola Chivasso, passando per la non più ricca Bologna, o la complessa Pescara, capitale dei Rom, gli Help Center si sono fatti suggeritori, promotori e spesso attuatori di quei servizi che mancavano, o che non corrispondevano alle effettive esigenze degli utenti. Qui sta, infatti, la forza del contatto diretto, pluriennale, con le persone in difficoltà da un lato e servizi sociali e istituzioni dall'altro: una posizione intermedia, che si fa mediazione anche nel proporre e ideare progetti e attività. Una tendenza perfettamente in linea con la mission degli Help Center, che resta quella di orientare ai servizi, ma anche di orientare i servizi verso quelle necessità che emergono dalla frequentazione ragionata del disagio di stazione.

Le buone pratiche che seguono formano, poi, un ritratto della città ideale dal punto di vista dei servizi sociali. In essa casa, lavoro, salute, cibo ed igiene, giovani e anziani, donne sole e marginalità gravi, sono al centro dell'agenda dell'amministrazione pubblica insieme al Terzo Settore, della cui efficacia operativa le pagine seguenti sono un esempio interessante.

Chivasso

Nel 2011 è stata creata dalla nostra associazione (grazie a un finanziamento ottenuto con un bando di concorso) una mensa sociale, rivolta a persone e famiglie sia senza dimora, che in situazioni di estremo disagio sociale. La mensa è gestita in collaborazione con un Circolo ARCI e dal 2012 l'Amministrazione Comunale si è fatta carico della fornitura dei pasti. È stata trasferita nel mese di giugno 2013 nei locali della nostra nuova sede. Il servizio ha avuto un'evoluzione positiva dal punto di vista del numero dei frequentanti, ma soprattutto da un punto di vista qualitativo, arrivando a costituire uno dei punti focali delle attività del 2012.

Oltre a soddisfare un bisogno primario, infatti, va rilevata l'importantissima funzione aggregativa e sociale che questo servizio ha svolto. Anzitutto, ha fatto emergere ilnproblema della mancanza di cibo, che sta diventando sempre più un'emergenza; ha permesso l'aggancio di quelle persone che altrimenti non sarebbero mai state raggiunte da nessun tipo di intervento; ha consentito di creare un clima di fiducia e calore tra le persone e le persone e gli operatori, che ha fatto sì che le persone non solo accettassero gli interventi proposti, ma che si formasse una rete di mutuo aiuto, in cui alcuni utenti sono diventati a loro volta promotori e collaboratori di iniziative.

Genova

Nel corso del 2012 si sono potenziati i servizi di doccia e assistenza medica, che hanno registrato afflussi importanti.

Sono poi state gettate le basi per la realizzazione del gabinetto dentistico, in funzione dalla primavera 2013.

Ma è sulla cooperazione interistituzionale che abbiamo puntato nel 2012 per lo svolgimento delle nostre attività.

Nel corso dell'anno è stata inoltre intensa la collaborazione con vari soggetti e istituzioni sia pubblici che privati, dal Comune al Ministero della Giustizia, dalla ASL all'Arcat, che hanno richiesto di poter affidare alla nostra associazione persone con percorsi riabilitativi di vario genere.

L'associazione ha operato in partenariato con Caritas, fio.PSD Liguria e Banco Alimentare in diversi progetti, riguardanti in particolare l'housing sociale, il recupero degli alimenti e l'inserimento al lavoro.

Torino

Nell'ottica del potenziamento dell'integrazione socio-sanitaria, iniziata ormai dieci anni fa, il Comune ha promosso il potenziamento dell'attività, creando due poli cittadini, nell'ambito del progetto LIMEN: il Polo Centro del progetto, attivo fino a giugno 2012, ha avuto la sua sede operativa presso l'Ambulatorio dell'Help Center.

Il Progetto LIMEN, coordinato dal Servizio Adulti in Difficoltà del Comune, ha visto la partecipazione dell'ASL TO1 (Salute Mentale, Tossicodipendenze e Guardia Medica) e di alcune cooperative sociali operanti nei servizi per persone senza dimora. Aveva la finalità di intercettare quella quota di popolazione con problemi sanitari in grave stato di marginalità che non è conosciuta dai servizi sanitari e/o sociali della città; non è residente, è lontana dalle proprie reti di supporto familiari ed istituzionali e si trova senza risorse e punti di riferimento; pur conosciuta dai servizi sociali e sanitari, non riesce ad utilizzare l'offerta di prestazioni e/o non riesce a sperimentarsi in percorsi di inclusione continuativi.

Un'équipe multiprofessionale (composta da personale medico dei servizi sanitari specialistici, operatori sociali del privato sociale e del Comune) ha incontrato le persone in grave stato di pregiudizio raggiungendole anche in strada e presso i luoghi di stanzialità sul territorio cittadino, con l'obiettivo di proporre percorsi di cura e di riavvicinamento ai servizi.

Milano

L'équipe socio educativa operativa al C.A.S.C. ha sviluppato, nel corso del 2012, una serie di iniziative per rispondere ai diversi bisogni di un'utenza sempre più numerosa e variegata, in cui il tema socio-sanitario assume un particolare rilievo.

In questo senso è stato istituito un *Punto Caldo*, un servizio di pronto intervento H24, in coordinamento con 118, Unità Mobili ed Educatori di Strada. All'interno di una struttura di accoglienza notturna, poi, è stato attivato un ambulatorio medico (livello di intermediate care), proprio per favorire l'accesso all'assistenza sanitaria a chi, normalmente, ne rimane escluso, vuoi per impossibilità, vuoi per la cosiddetta "anoressia istituzionale", che colpisce le persone senza dimora che rifiutano, ad un certo punto del loro percorso, ogni contatto con l'aiuto organizzato o con le istituzioni pubbliche, rinunciando così anche ai propri diritti fondamentali.

In termini di analisi del fenomeno, si è anche proceduto con un censimento dei cittadini senza dimora sul territorio milanese e con una campagna di sensibilizzazione cittadina circa i fenomeni della grave marginalità.

Bologna

Per venire incontro alle persone con problemi occupazionali, abbiamo presentato un articolato progetto per 18 tirocini formativi (borse lavoro) alla Fondazione del Monte 1473, che lo ha approvato e finanziato con 22.700 €, consentendoci di dare la possibilità di un reinserimento lavorativo. Abbiamo proposto un percorso formativo seguito da un tutor esperto, che si è articolato in tre momenti operativi:

1- Selezione, tramite il Posto di Ascolto e la nostra scuola di italiano di persone che cercano di inserirsi o reinserirsi nel mercato del lavoro.

2- Attivazione dei corsi preparatori per i selezionati all'interno di istituti tecnici o professionali nei settori pulizia, mensa, meccanica e mediatori culturali.

3- Assegnazione di 18 tirocini formativi (borse lavoro) di 200 ore, presso aziende per i candidati che hanno superato il corso di formazione e che si sono dimostrati più idonei nei vari settori.

Quasi la metà delle persone ha avuto un contratto lavorativo e altri potrebbero avere la possibilità di essere richiamati.

Firenze

L'Help Center di Firenze è, per vocazione, sempre attento al mondo del disagio femminile e alle sue particolari fragilità, soprattutto quando si tratta di donne sole con figli. Il lavoro che svolgiamo con il nostro centro Casa Serena, infatti, va proprio nella direzione di una protezione totale, accogliendo H24 mamme con bambini e mirando ad un inserimento orientato all'autointegrazione nel territorio, per un cammino del nucleo verso l'autonomia, allontanando così i rischi di una prolungata permanenza in stazione.

Rivolto a tutti gli utenti, invece, il *Progetto Formazione Lavoro*. Al termine del corso di formazione della lingua italiana, viene avviato un corso di specializzazione per la professione di badante, tenuto da specialisti, quali un medico, uno psicologo, un infermiere, un assistente sociale, un avvocato, un nutrizionista e un consulente familiare. Al termine viene rilasciato un attestato di frequenza molto apprezzato, perché facilita la persona nel trovare lavoro. Stimolati dai risultati di questa iniziativa, abbiamo pensato di avviare le persone anche verso altri corsi più specifici offerti sul territorio (ad esempio quelli del Centro per l'Impiego).

Pescara

Tra le tante esperienza operative, vogliamo segnalare le attività svolte nell'ambito del progetto europeo *Violence in Transit*, finanziato nell'ambito del Programma Daphne, di cui la nostra organizzazione è capofila di un partenariato, che vede la presenza in Italia di Europe Consulting Onlus e di Ferrovie dello Stato Italiane e di importanti organizzazioni spagnole e portoghesi.

L'obiettivo del progetto è studiare come i luoghi di transito, in particolare le stazioni ferroviarie, possano rappresentare luoghi di conflitto sociale e, nel caso, quali forze e strumenti possano essere messi in campo per prevenire e risolvere questi conflitti.

Sinteticamente vanno segnalate :

- Una ricerca – azione svolta nell'area della Stazione, che ha coinvolto, attraverso le interviste semi-strutturate, decine tra stakeholders e attori sociali afferenti i vari mondi che attraversano lo spazio fisico e simbolico della Stazione.
- Attività strutturate di outreach nell'area di riferimento, volte al contatto con gruppi giovanili informali marginali e non.
- Attività laboratoriali (fotografia, scrittura, teatro) che si sono innestate, arricchendole, su quanto già proposto e prodotto dalla nostra struttura.

Tali attività hanno permesso di creare connessioni di rete allargate, collegando realtà anche lontane dall'intervento specifico sulla grave marginalità. Attraverso la ricerca, inoltre abbiamo potuto operare una riflessione più attenta circa lo spazio stazione e delle dinamiche relazionali tra i differenti attori e mondi che vi interagiscono.

Roma

Nel 2012 la Cooperativa Sociale Europe Consulting ONLUS, che gestisce il Polo Sociale Roma Termini, si è certificata con il sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2000 per la progettazione ed erogazione di servizi per l'orientamento, l'accoglienza, il supporto e l'inclusione sociale di persone in stato di disagio (IAF35, 38f). L'idea di certificarsi, pur in un periodo di forte crisi finanziaria, è nata dalla necessità forte di tutelare l'utenza, garantendo l'erogazione di prestazioni eccellenti, ma contestualmente dall'esigenza di salvaguardare la sicurezza e la qualità delle professionalità e delle competenze impiegate sui servizi. L'approccio gestionale, che un sistema di qualità certificato consente, è infatti strategico ed efficace, in quanto consente un'attenzione estesa all'intero flusso delle attività, garantendo standard costanti. Inoltre, il controllo dei processi assicura l'efficacia delle azioni e, conseguentemente, l'affidabilità dei risultati, attraverso un utilizzo intelligente e coerente delle risorse ed un vantaggioso controllo dei costi superflui. Un servizio di assistenza e orientamento sociale e gestione delle emergenze sociali di stazione, come l'Help Center di Roma Termini, ha il mandato di soddisfare tempestivamente le richieste dell'utenza, con risposte efficaci che sappiano cogliere l'obiettivo, senza inutili sprechi sia di tempo che di risorse: il sistema di qualità è un ottimo supporto tecnico alla progettazione e all'attuazione e gestione delle procedure. Ma è soprattutto un cambio di prospettiva, che fa della professionalità nel campo sociale un elemento di valore, in un momento in cui la crisi economica rischia di essere un alibi per la riduzione delle risorse e per un eccessivo ricorso al volontariato.

Napoli

Nel 2012 la sinergia tra Help Center ed Help Center Mobile ha dato vita al *Progetto Omnibus*. L'Help Center mobile nasce nel 2008 grazie alla donazione, da parte di Enel Cuore Onlus, nell'ambito del progetto nazionale "Un Cuore in Stazione", di un camper attrezzato. L'idea del Progetto Omnibus nasce dall'opportunità di raggiungere le persone senza dimora che vivono in stato di degrado ed isolamento nei pressi delle altre stazioni ferroviarie e in altre aree della città, le quali più difficilmente si rivolgono ai servizi pubblici e del Terzo Settore.

La presenza dell'Help Center Mobile, in rete con l'Help Center di Napoli Centrale, è riuscito a diventare sul territorio un'antenna che ha potuto anzitutto rilevare i bisogni più immediati e offrire risposte alle varie forme di disagio, che le persone immigrate e senza dimora hanno manifestato.

In linea con gli obiettivi del progetto, sono stati effettuati interventi di orientamento presso i servizi pubblici e privati presenti sul territorio cittadino: mense, accoglienze diurne, ambulatori, presidi sanitari, richiesti non solo da immigrati, ma anche da italiani provenienti per lo più dalle province del territorio campano. Inoltre è sempre stato operativo e disponibile nel periodo di emergenza freddo, per effettuare attività di accompagnamento e di distribuzione di coperte e generi di prima necessità.

Catania

Lo *Sportello Casa*, attivo presso l'Help Center con cadenza bisettimanale, rappresenta una misura assolutamente innovativa nella città di Catania.

Lo sportello svolge un lavoro di ricerca di soluzioni alloggiative in locazione, su siti web specializzati, e di mediazione abitativa e sociale per gli utenti del servizio.

Si tratta di un'attività di accompagnamento nel mercato immobiliare (anche in rete con altri soggetti) di fasce di popolazione con esperienze e necessità abitative diverse:

- nuclei familiari in stato di accertato bisogno economico (es. a seguito di intimazione di sgombero per inagibilità dei locali, di sfratto per morosità o fine locazione);
- cittadini comunitari e stranieri extracomunitari regolarizzati, in stato di effettivo bisogno ed a rischio di marginalità sociale, residenti nel Comune di Catania;
- separati e singoli, sia italiani che stranieri, alla ricerca di una semplice stanza.

Viene, inoltre, prestato un servizio di orientamento alle politiche abitative e, nel caso di utenti aventi diritto, al cosiddetto "buono casa" fornito dal Comune.

Il servizio di mediazione abitativa, a dicembre 2012, ha ricevuto 33 segnalazioni e coinvolto, in particolare:

- 20 nuclei familiari (di cui uno costituito da stranieri extracomunitari titolari della carta di soggiorno), tutti aventi diritto al buono casa. Tra questi, 5 nuclei familiari sono riusciti a stipulare un regolare contratto di locazione di un appartamento, grazie all'assistenza economica della Caritas Diocesana e del Comune di Catania;
- 9 singoli italiani alla ricerca di una stanza;
- 2 singoli stranieri non comunitari regolari alla ricerca di una stanza;
- 2 singoli stranieri non comunitari "irregolari" alla ricerca di una stanza.

TERZA PARTE - LE STORIE

Spesso, quando si parla di senza dimora, la gente ci domanda come sia possibile che qualcuno, da una vita normale, fatta di casa, lavoro, famiglia, relazioni, finisca a dormire in strada.

Altri ci domandano, invece, quando descriviamo il nostro lavoro, quante persone dalla strada riusciamo a togliere: domanda difficile, perché l'alternativa alla strada è una casa e la casa costa e per pagarla occorre lavorare e per lavorare occorre star bene di salute, quindi non bere, ma per non bere bisogna essere forti e sereni e forza e serenità non si offrono come un panino o una coperta. Abbiamo lasciato alle pagine che seguono la risposta - alcune possibili risposte - alle domande cui abbiamo accennato. Ogni storia ha un suo stile, anche narrativo, che non abbiamo voluto uniformare, proprio per dare il senso della varietà degli uomini e delle donne che ogni giorno si affacciano negli Help Center. Sono quasi tutte storie a lieto fine, o semi lieto, nei casi in cui il cammino verso il pieno recupero è appena tracciato. Ma c'è una storia con un finale semi triste, che viene da Milano, ma che è simile a decine di altre che tutti i centri della rete potrebbero raccontare. È la storia di Maria, nome di fantasia, come tutti i nomi che leggerete, una donna ucraina che non vuole essere aiutata. Una storia vecchia, che leggiamo già nella Bibbia, quando si dice che Rachele non vuole essere consolata, perché i suoi figli non sono più. Spesso nelle persone senza dimora la malattia, la depressione, la frustrazione hanno scavato così in profondità, da rendere indifferente, se non addirittura insopportabile, qualsiasi forma di aiuto. Com'è che non fate niente per quella vecchietta, per quell'uomo che dorme in un mucchio di stracci? - spesso ci chiedono. Purtroppo non sempre il nostro aiuto, o un aiuto qualsiasi, è accettato. Talvolta si debbono abbattere muri di diffidenza spessi anni di tradimenti e cattiverie, per far breccia nei quali occorrono altrettanti anni di tentativi quotidiani. Nemmeno la legge può d'autorità intervenire in questi casi, a meno che non ci siano rischi imminenti per l'incolumità propria o altrui. La storia di Maria ci ricorda che il nostro lavoro sconta il fatto di doversi confrontare con uomini e donne non facili, rispetto ai quali non ci possiamo porre né con burocratica indifferenza, né con la pretesa che chi sta in strada non aspetti altro che la nostra mano tesa, per seguirci docilmente verso una vita migliore. Il denominatore comune di queste storie, a prescindere dal loro finale, è il tempo, lungo, in cui l'intervento si svolge con costanza. Pazienza e costanza possono portare a qualche risultato. Tardivo, minimo, antieconomico magari, ma che non si raggiungerebbe altrimenti.

Chivasso

Giuseppe è un uomo di 60 anni. Un passato di lavoro ben retribuito, ma con una storia familiare difficile e un'infanzia vissuta fra collegi e istituti. Perso il lavoro (non è ancora chiaro quali siano le cause), ha cominciato a vivere all'interno della sua automobile e si pensa che abbia anche un trascorso di alcolismo, ma non seguito dai servizi. È entrato in contatto con l'Help Center grazie alla mensa della nostra associazione. Da qui è stato possibile creare un aggancio di fiducia reciproca, che ha permesso il coinvolgimento dell'Amministrazione Comunale, che ha provveduto, per Giuseppe, a una sistemazione abitativa provvisoria. Coinvolto direttamente nel progetto e nei lavori per la nostra nuova sede ("La Casa di Via Domani"), pian piano è iniziato il suo riscatto personale. L'uomo ha cominciato a curare maggiormente la sua persona, per la prima volta pensa e prende in mano una progettualità futura per la sua vita, si occupa in maniera decisamente amorevole dei lavori che gli vengono assegnati, ma soprattutto ha sviluppato un grandissimo spirito di iniziativa nel migliorare la struttura della nuova sede, che è diventata la sua " Casa di Via Domani".

Tutto ciò ha fatto sì che Giuseppe si trovi ora inserito in un contesto di appartenenza, di rispetto e calore (è diventato socio dell'associazione), che hanno aumentato la sua autostima e il rispetto verso se stesso, la disponibilità a mettersi in gioco e riflettere sia sulle sue fragilità, che sui suoi punti di forza. Ha accettato di partecipare a un laboratorio teatrale che si svolgerà nelle scuole, dove racconterà la sua storia.

Milano

Raccontiamo due storie, che hanno, però, due finali diversi.

Giovanni si ritrova senza dimora dal giugno 2012, a causa della perdita del lavoro e della recente separazione. Mostrando episodi depressivi, si rivolge al C.A.S.C. per richiedere una collocazione in una struttura di accoglienza. Ospitato e trasferito poi ad un centro di accoglienza di secondo livello, viene supportato nella ricerca attiva del lavoro: trova un'occupazione appagante e davvero corrispondente alle sue potenzialità. Ad aprile 2013 è stato assunto e punta, con il primo stipendio, a tornare a vivere in maniera autonoma.

La storia di Maria è diversa. Cittadina ucraina, dorme in una zona centrale della città; in buone condizioni igienico-sanitarie, rifiuta ogni tipo di intervento. Non aderisce a nessun progetto abitativo disponibile. Con lei l'aggancio è difficile e solo saltuariamente accetta di interagire con gli operatori dell'Unità mobile e dell'équipe educativa. Noi, però, ci proviamo ogni giorno.

Rimini

Una ragazza di Ferrara era ferma in stazione senza mangiare e senza voler nessuno aiuto da parte dell'Help Center. Durante la notte nel periodo invernale, con la neve e il freddo, anche la polizia ferroviaria le ha indicato il nostro centro, ma lei ha sempre rifiutato di venire.
Una mattina di febbraio le abbiamo portato una tazza di tè per riscaldarla, ma sembrava che nemmeno quella volta fossimo riusciti a convincerla a farsi aiutare da noi. Dopo un paio di giorni, però, la ragazza si è presentata al Centro per chiedere di poter usare il computer. Lì siamo riusciti ad avere un primo contatto, ma le relazioni sono sempre state difficili. Con l'aiuto della polizia, però, siamo riusciti a scoprire che la ragazza era seguita dal Centro di Salute Mentale di Bologna. Abbiamo subito avviato i contatti e attivato tutto il necessario per un intervento di supporto adeguato alla sua condizione.

Bologna

Vi facciamo partecipi di un doppio successo: è la storia di Ahmad Bilal, che si è presentato all'Help Center per avere buoni viveri. Onesto muratore con moglie e tre figli, da due anni erano stati sistemati, grazie all'intervento dell'assistente sociale, in un'unica stanza presso una struttura convenzionata di Padri evangelici, perché, una volta perso il lavoro, avevano perso anche la casa ed il mobilio. Abbiamo inserito il figlio Sharif, diplomato in un istituto tecnico, in un tirocinio formativo di 200 ore. Alla fine del corso è stato assunto. Al padre è stato trovato un lavoro così da rientrare nelle graduatorie comunali per avere un alloggio.

Firenze

Il Signor Giacomo si è presentato allo sportello dell'Help Center per la prima volta a fine ottobre del 2011, accompagnato da un amico, anche lui senza dimora, sprovvisto di qualsiasi documento di riconoscimento. Giacomo vive per strada da 3 anni e mezzo insieme ad altri senza dimora, abituali consumatori di alcool e sostanze stupefacenti.

Il Signor Giacomo è venuto dal Sud Italia circa vent'anni fa per lavorare in Toscana come muratore; attività che poi ha svolto fino al 2008. Ha vissuto in un paesino con una donna immigrata per 7 anni, dalla quale ha avuto un bambino. Dopo la perdita del lavoro, il Signor Giacomo ha cominciato a bere e ad avere problemi con la sua compagna, la quale l'ha denunciato per motivi a noi sconosciuti, in conseguenza dei quali ha dovuto lasciare l'abitazione. Il Signor Giacomo ha continuato a fare uso/abuso di sostanze alcoliche, fino a diventarne dipendente, favorendo l'insorgere di notevoli problemi di salute.

Successivamente, dopo tre anni di vita in strada, ha perso la residenza per irreperibilità e con questa ogni diritto di accesso ai servizi di assistenza sociale e sanitaria. Durante il periodo di vita in strada, il Signor Giacomo ha frequentato l'Help Center per svariate necessità; nel contempo è accresciuta in lui la consapevolezza della propria condizione e la convinzione di poter iniziare un percorso di cambiamento, supportato nelle proprie scelte dagli operatori dello sportello, in particolare dall'assistente sociale, con la quale ha instaurato, con il tempo, un rapporto di fiducia reciproca. Per favorire il reinserimento e godere dei diritti di cittadinanza, abbiamo presentato l'istanza per ottenere la residenza come senza fissa dimora (come previsto dall'ordinanza n. 474/2005) sul territorio del Comune di Firenze presso la Casa d'Accoglienza dell'Associazione Acisjf, ottenendola. Poi, il Signor Giacomo è stato seguito da vari servizi e dal Sert, per trattare la dipendenza da alcool e ha potuto finalmente ottenere tutti gli altri documenti: carta d'identità, tessera sanitaria, tessera elettorale e codice fiscale. Attualmente è ospite di un ostello cittadino e frequenta un corso per favorire l'inserimento lavorativo presso un centro diurno. Il Signor Giacomo adesso ha smesso di bere e si sta curando; ha inoltre riallacciato i rapporti con la sua famiglia nel suo paese d'origine, favorendo il suo pieno reinserimento sociale. Infine, sta tentando di riavvicinarsi al figlio con l'aiuto dell'assistente sociale e dell'avvocato dell'Help Center.

Pescara

Matteo è un uomo italiano che per 5 anni a vissuto in strada e negli ultimi 2 ha dormito nella stazione di Pescara.

Originario del centro-sud , aveva problemi di alcolismo. Da quando era andato via da casa, non aveva rapporti con la famiglia. Aveva lasciato una figlia, abbandonandola presso i suoi genitori, non essendo la madre in grado di occuparsene. Matteo affermava che ormai la sua vita era la strada e l'alcool e non aveva intenzione di cambiarla. Le sue condizioni psico-fisiche peggioravano.

Lui che si teneva sempre in disparte ed era diffidente verso i servizi tutti, poco a poco si è aperto alla relazione. Inizia ad essere supportato dallo sportello del Centro. Amante della lettura, si convince a partecipare al laboratorio di scrittura.

Mano a mano inizia a fidarsi dell'équipe dell'Help Center e si fa strada in lui l'idea che si possa provare ad uscire da quella situazione. Abbiamo preso i contatti con i Servizi alcologici, gli abbiamo assicurato un domicilio e, dopo, il ricovero presso una struttura sanitaria per disintossicarsi e poi lo spazio in una comunità adatta. Riannoda i rapporti con la famiglia e soprattutto con la figlia. Nel corso del 2013 uscirà dalla struttura e potrà ricostruirsi un presente ed un futuro, supportato da un inserimento lavorativo presso una ditta di un piccolo imprenditore, spettatore casuale degli spettacoli e dei reading organizzati dal Centro.

Roma

Roberto, di Pizzo Calabro, anni 73, è (o meglio *era*) un anziano senza dimora psicotico, vissuto in stazione per quasi 25 anni, incrociato o per meglio dire "corteggiato" dagli operatori dell'Help Center durante il monitoraggio serale di Termini, senza successo, ma anche senza resa, per circa 8 anni, dal 2002 al 2010. La "riservatezza" di Roberto è stata tale da rifiutare ostinatamente qualsiasi forma di aiuto durante questo lungo periodo.

Lo si vedeva attentissimo, davanti ai teleschermi della stazione, con la sua schedina dell'Enalotto stretta nella mano, o passare frettolosamente, avvolto dal suo impermeabile grigio e "pettinato" col suo taglio di capelli quasi poliziesco, tanto da soprannominarlo "Tenente Colombo". Come succede in moltissimi casi come il suo, solo al sopraggiungere, nel 2010, di qualche problema di salute più grave, Roberto comincia ad interessarsi alle proposte di aiuto degli operatori dell'Help Center. Affetto da cataratta bilaterale totale, la sua vista era peggiorata gradualmente e inesorabilmente, fino a lasciargli la percezione solo di luci e ombre approssimative. L'adattamento umano però ha potenzialità enormi e, per altri 2 anni circa, Roberto sopravvive in stazione, senza cadere accidentalmente sui binari di un treno in corsa o sotto le ruote delle automobili incastrate nel traffico di Via Marsala, imparando i percorsi più intuitivi da e verso i suoi punti di riferimento. Li raggiunge come un robottino che non cambia traiettoria finché non si scontra con il muro, ma che va tenace per la sua strada. Chiede l'elemosina ad orari fissi, appena fuori il Bar Trombetta dall'altra parte del marciapiede; ne diventa suo malgrado la mascotte, si guadagna la simpatia e l'aiuto dei commercianti della stazione, che per lui hanno sempre avuto un occhio di riguardo, tanto che spesso si vedeva fare la spesa al supermercato, aiutato dalla cassiera, che intercettava i prodotti di suo gusto per la cena. Cena di cui gli operatori Help Center, durante il consueto monitoraggio serale, notavano le tracce sulla banchina del binario 6, per poi incontrare lui, "accomodato" per la notte, al binario 11. Tra il 2010 ed il 2011, l'Help Center inizia a conquistarsi una fiducia mai accordata negli anni precedenti, anche grazie allo stratagemma con cui gli operatori si facevano riconoscere da lui, ormai ipovedente, ovvero lo scambio di una parola d'ordine segreta (e quindi qui non riportata!). Grazie all'aiuto degli operatori del centro polivalente Binario 95 (l'altro servizio del Polo Sociale di Roma Termini), iniziano le docce programmate, cui gli operatori Help Center lo accompagnano, compatibilmente con i giorni vietati dalla sua scaramanzia. Iniziano, inoltre, le lunghe chiacchierate serali che portano dentro ai suoi deliri mistici e al suo mondo interiore, abitato da un "Gesù Nazareno" persecutore, che non fa altro, a suo dire, che prendersi gioco di lui, facendogli scherzi come quello di togliergli la vista, ma con il potere di ridargliela a piacimento in qualsiasi momento, in una per lui e per noi perenne attesa. Ma "Non si può sfidare la volontà di Gesù!", dice Roberto, giustificandosi e declinando le proposte di accoglienza in luoghi dove trascorrere le ore del giorno e della notte, e di

intervento chirurgico agli occhi. Nel frattempo, la collaborazione con i Vigili Urbani del Nae I Gruppo, e con la Sala Operativa Sociale di Roma Capitale, fa scoprire che Roberto ha ancora una residenza mai cancellata a Pizzo Calabro e che ha superato in longevità tutti i suoi numerosi fratelli, ben 11, dei quali rimangono solo un paio di vedove e nessun nipote. Scopriamo in questo modo che Roberto ha alle spalle, oltre i 25 anni di barbonismo in stazione, anche una storia di migrazione dalla Calabria in Australia durata oltre 30 anni e poi fallita: da manovale sempre in viaggio da e verso l'altra parte del mondo, a orfano di una famiglia che si perde nella memoria, alla cui scomparsa lui reagisce incagliandosi nei rituali quotidiani di un luogo, la Stazione Termini, divenuto per lui negli anni sicuro e rassicurante. Durante il 2012, con lo stringersi di una relazione di fiducia, sempre più vicini alla programmazione dell'intervento laser alla cataratta, sempre più vicini all'ottenimento una nuova carta di identità (e con essa, naturalmente, il lasciapassare alle cure sanitarie non di emergenza, ma ambulatoriali), sempre più vicini alle cure mediche per l'aritmia cardiaca scoperta negli ultimi tempi, purtroppo la fobia di Roberto per i cambiamenti cresce, fino ad esplodere in un'allucinazione visiva terrificante, avuta durante l'ennesima doccia programmata. Decide quindi, improvvisamente, a giugno 2012, di non accettare più l'aiuto del Polo Sociale di Roma Termini.

Per mesi il progetto su Roberto si blocca e sembra di dover ricominciare tutto da capo e, di fatto, si ricomincia tutto da capo, cercando di riconquistare a morsi la fiducia perduta, a causa del forte spavento avuto durante l'allucinazione. Gradualmente, infatti, riprende ad accettare qualche cambio d'abiti ed il monitoraggio cardiaco, durante le visite a domicilio dei medici dell'INMP, nell'ambito del progetto socio sanitario "Youssam". Nel novembre 2012, però, di fronte all'esasperarsi della sofferenza cardiaca di Roberto e al suo rifiuto di curarsi, sempre in attesa di un miracolo gentile e gratuito da parte del Nazareno, gli operatori del Polo Sociale tentano l'ultima, il tutto per tutto. Consapevoli di rischiare per sempre la fiducia faticosamente conquistata di Roberto, si chiede l'aiuto dello psichiatra responsabile del CSM di zona, per organizzare un Accertamento Sanitario Obbligatorio. L'ASO, faticosamente riuscito, porta ad una compensazione farmacologica e ai primi controlli medici in ospedale, e da lì, l'avallo di Roberto ad un trasferimento in un centro d'accoglienza gestito dalle Suore Missionarie della Carità, dove ancora alloggia.

Oggi Roberto accetta di prendere la terapia farmacologica cardiaca ed antipsicotica, vede di nuovo, in quanto si è volontariamente sottoposto all'intervento laser per l'eliminazione delle cataratte, è un cittadino "visibile" anche giuridicamente, perché in possesso di regolare documento di identità e dorme in un letto, abbandonata quell'abitudine a dormire seduto (mantenuta anche nei primi mesi di accoglienza), che aveva appresa nei suoi quasi 25 anni di stazione. La cosa più importante è che non ha più bisogno della stazione per sentirsi al sicuro.

Napoli

In questi giorni, abbiamo avuto il piacere di riabbracciare il Signor Emanuele che, ben vestito e curato nel suo aspetto, anche se sempre extralarge, è venuto a salutarci e ancora una volta a ringraziarci per averlo spinto a riprendere contatti con la sua famiglia e a ripristinare con essa un rapporto di frequentazione e di collaborazione.

Emanuele venne per la prima volta all'Help Center il 16 dicembre 2007. Era cominciata da poco la nostra esperienza nella grande stazione ferroviaria di piazza Garibaldi a Napoli. Emanuele dormiva in una casa abbandonata, diroccata e priva di tutti i servizi e si rivolse all'Help Center per chiedere ospitalità, dichiarando di avere una famiglia, che però non si occupava di lui. Il suo abbigliamento e l'aspetto esteriore lasciavano ben intravedere il suo stato di abbandono, ma soprattutto il suo disorientamento. Era chiaro anche il bisogno profondo che non viene mai espresso palesemente, ma che si nasconde dietro alla domanda immediata, la più ovvia: un posto per dormire, un posto dove mangiare, un posto dove lavarsi. Emanuele, infatti, non cercava solo un posto dove andare a dormire, ma un luogo dove le persone si prendessero cura di lui. Ci volle del tempo prima che Emanuele cominciasse a fidarsi e a far venire fuori, oltre alla rabbia, che lo teneva lontano dalle persone, l'enorme dolore per una storia personale molto pesante.

Emanuele da adolescente era stato vittima di violenza sessuale, consumata tra le mura domestiche, ma quando ebbe il coraggio di denunciare l'accaduto, non solo non fu creduto dai suoi genitori, ma anzi venne deriso ed offeso. Fuggì da casa e conobbe la solitudine, la violenza e il degrado della strada.

La rabbia che non era riuscito ad esprimere verso i suoi familiari la proiettava sul suo corpo: mangiava a dismisura, beveva e si drogava.

Per la sua obesità e il suo stato di salute, ormai compromesso, fu riconosciuto grande invalido con il beneficio di una pensione sociale con la nomina di un tutore. Un profittatore, purtroppo: della pensione, dava a Emanuele solo qualche spicciolo e abiti di ben poco valore e, infine, lo spinse a contrarre un matrimonio di interesse con una donna extracomunitaria, dalla quale avrebbe dovuto ricevere in cambio del denaro: "Ma chi l'ha mai visto?". Perso qualsiasi legame con la società, riconobbe nella stazione ferroviaria di Piazza Garibaldi l'unico posto che sentiva suo.

In tutti gli incontri che avvenivano all'Help Center, molto si è lavorato, con le istituzioni, ma anche contro le paure di Emanuele, che alla fine ha denunciato il suo tutore e ha ricostruito, faticosamente, un ponte con la sorella. Dal 2012 questa gli ha affittato un monolocale proprio sotto la sua abitazione, in cui Emanuele svolge una vita indipendente, seguito con affetto dalla famiglia e con competenza dai servizi sociali.

Passa, ogni tanto, alla stazione ferroviaria di Piazza Garibaldi, ma perché lì si fa un ottimo caffè e quando il caffè è buono, lo si beve con gli amici.

Catania

Jalal si è presentato allo sportello Help Center nei primi mese dell'anno 2010. Era un richiedente asilo e aveva bisogno della dichiarazione di ospitalità per avviare la procedura di regolarizzazione sul territorio nazionale. Dopo essere stato accolto per alcuni mesi al dormitorio della Caritas, è stato trasferito presso la struttura di accoglienza diurna e notturna "Locanda del Samaritano". Qui ha iniziato un percorso di integrazione molto positivo che lo ha portato, tra l'altro, al riconoscimento della protezione internazionale da parte della competente Commissione Territoriale. Dopo aver conseguito la licenza media e la patente di guida B, ha iniziato a lavorare presso una pizzeria; è diventato beneficiario di una borsa lavoro attivata dalla Caritas. Al termine del tirocinio formativo di sei mesi, è stato regolarmente assunto dall'azienda ospitante con contratto a tempo determinato. Ora Jalal sta preparando il matrimonio con la sua compagna di nazionalità inglese.

PARTE QUINTA – NUMERI DIVERSI OBIETTIVI UGUALI

DETTAGLIO ANALITICO DEI DATI DELLE SINGOLE CITTÀ

A Milano 37 persone diverse si sono presentate per 364 giorni in un anno allo sportello Help Center per chiedere aiuto; a Roma sono 13, di cui 8 colloquiate per la prima volta durante uno dei 260 giorni effettivi di apertura. A Catania, invece, sono circa 650 gli utenti che hanno usufruito dei servizi di mensa, doccia e sportello sociale, effettuando un totale di 165 accessi al giorno. Firenze si è occupata principalmente di donne, onorando anche quest'anno la sua mission di "Protezione della Giovane"; Genova ha continuato con il suo servizio di mensa e, sebbene non registri ancora in maniera approfondita i dati degli utenti accolti, ha continuato ad erogare ogni giorno 70 pasti a persone bisognose diverse con il progetto di aprire nel 2013 anche uno sportello sanitario. Chivasso, sebbene non abbia ancora un locale vero e proprio e i finanziamenti siano difficili da ottenere, continua a operare con tutti i mezzi che può in sintonia con la rete per 3 giorni a settimana, 3 ore al giorno: dall'unità mobile o dalla sede della associazione a poche decine di metri della stazione, rispondendo così ai bisogni dei suoi 30 utenti che probabilmente rientrano anche tra i 1.500 del vicino Help Center di Torino, tra gli ultimi entrati nella rete ONDS, sebbene il centro operi da decenni in stazione con un importante progetto socio-sanitario realizzato assieme alla ASL e al Comune. E ancora Messina, con il suo bellissimo Help Center nel giardino degli Ulivi della stazione centrale, dove nel primo anno di lavoro ha già risposto a 4.400 richieste diverse di persone emarginate, o Bari che ha recentemente messo a disposizione della rete la sua esperienza sociale pluriennale e che, assieme al vicino Help Center di Foggia, continua nonostante la crisi a dare il meglio in ogni servizio, per permettere alla Puglia di reggere al transito delle migliaia di persone che giungono nel nostro Paese dall'Asia e dall'Africa. Poi i 1.200 utenti di Napoli, o i 9.300 accessi di Pescara, o i 740 utenti di Bologna curati ognuno singolarmente con il cuore e la passione dell'associazione Posto di Ascolto, o Rimini che tra le gioie e i divertimenti della Riviera ha deciso di puntare il suo sguardo sulla realtà degli ultimi, registrando anche quest'anno 100 nuove persone bisognose di aiuto.

Ecco la fotografia di alcuni spaccati di una realtà italiana che opera all'interno della rete dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la solidarietà nelle Stazioni. Servizi con caratteristiche diverse, spesso con mission diverse, certamente in contesti diversi, ma tutti con una metodologia di lavoro comune ed in sintonia con l'obiettivo, se non di sconfiggere, almeno di gestire o calmierare quella povertà che nel nostro Paese sembra prendere sempre più piede.

Oltre alle storie ci sono ovviamente i numeri delle storie e così anche quest'anno riportiamo i dati che testimoniano il lavoro portato avanti dagli operatori dei centri con le loro organizzazioni. Quest'anno agli undici centri presenti nel rapporto 2011 si sono aggiunti Bari, Messina e Torino. Dei quindi quattordici centri sono ancora cinque (Bologna, Napoli, Firenze, Pescara e Roma) quelli che hanno registrato i loro interventi utilizzando il database condiviso, che proprio alla fine del 2012 è stato pienamente rinnovato con la sua migrazione sulla piattaforma Anhtology, un nuovo sistema di registrazione degli interventi sociali, vincitore del Sodalitas Social Innovation Award proprio nell'ottobre 2012.

*La piattaforma **ANThology** è nata per condividere informazioni relative a persone in stato di bisogno che si rivolgono a servizi organizzati di assistenza o orientamento sociale istituzionali o del Terzo Settore. Non è quindi pensata solo per i centri ONDS, ma per tutta la rete con cui gli Help Center collaborano a livello locale e con cui, per l'effettiva presa in carico degli utenti, è necessario lo scambio di informazioni e l'aggiornamento reciproco. L'obiettivo è consentire ai servizi di collaborare alla costruzione di percorsi personalizzati di re-inclusione sociale delle persone emarginate, eliminando ridondanze di dati, tempi morti e differenze di linguaggio operativo, che sono spesso causa di frustrazione degli utenti, fino all'abbandono dello stesso percorso di recupero.*
ANThology ha codificato un linguaggio comune per definire la tipologia delle persone che si rivolgono ai centri, i servizi che sono erogati, i bisogni che vengono espressi e gli interventi, ovvero le risposte che vengono fornite.
Le interazioni possibili tra questi elementi esprimono un quadro completo, delle attività di assistenza e orientamento sociale rivolte alle persone in condizioni di marginalità sociale.

Attraverso Anthology, nel 2013 anche altri centri della rete si uniranno alla modalità di registrazione e quindi restituzione dei dati in tempo reale, oggi forse una delle uniche esperienze del genere in Italia, se non in Europa.

*Andando oltre le specificità di ciascun centro, possiamo quindi provare a delineare **l'identikit dell'utente tipo degli Help Center**: un uomo, straniero (solitamente o romeno o marocchino) e di giovane età, in genere tra i 18 ed 40 anni. Comparando però i dati del 2012 con il rapporto ONDS 2011, è possibile notare alcune differenze. Più spesso dell'anno precedente, infatti, l'utente tipo che si è rivolto agli Help Center, è stato*

uomo (c'è stato un aumento dell'utenza di genere maschile di 7 punti percentuale, dal 70% del 2011 al 77% del 2012). Inoltre più frequentemente è stato italiano, con un aumento di 6 punti percentuale rispetto al 2011 (dal 20% del 2011 al 26% del 2012). Sono diminuiti sia gli utenti con una fascia d'età compresa tra i 51 ed i 60 anni (dal 16% del 2011 al 12% del 2012), sia gli utenti anziani over 60 (dal 6% del 2011 al 4% del 2012). A crescere maggiormente invece la fascia d'età intermedia, tra i 41 ed i 50 anni (da 22% del 2011 al 29% del 2012). A fronte di questi dati, possiamo quindi delineare un altro identikit, quello dell'utente che fa parte di quella fetta di popolazione che, probabilmente colpita dalla crisi finanziaria dilagante, ha iniziato ad "affacciarsi" a sportelli di sostegno come gli Help Center: un uomo, italiano, di mezza età, generalmente tra i 41 ed i 50 anni.

Le analisi più speculative (genere, età, nazionalità) che rappresentiamo nei grafici sono basate sull'indicatore UTENTI e sul loro stato al momento dell'ultimo colloquio effettuato durante l'anno (una persona potrebbe essere senza dimora a gennaio e trovare una casa a dicembre).

HELP CENTER DI	Chivasso	Genova[1]	Torino	Milano	Rimini
Numero di ore di apertura al giorno	3	2,5	3	11	5
Giorni di apertura a settimana	3	6	6	7	5
GIORNI di effettiva apertura	156,0	312,0	312,0	364,0	260,0
ORE Totali di effettiva apertura	468,0	780,0	936,0	4004,0	1300,0
Totale ACCESSI al servizio	750	22620	7959	34453	500
Totale UTENTI	30	1500	1225	13787	400
Totale NUOVI UTENTI	30	0	705	3750	100
Accessi al giorno	4,8	72,5	25,5	94,7	1,9
Utenti al giorno	0,2	4,8	3,9	37,9	1,5
Nuovi utenti al giorno	0,2	0,0	2,3	10,3	0,4
Accessi per ora di apertura	1,6	29,0	8,5	8,6	0,4
Utenti per ora	0,1	1,9	1,3	3,4	0,3
Nuovi utenti per ora	0,1	0,0	0,8	0,9	0,1
UOMINI	20	1.200	1065	11175	250
DONNE	10	300	160	2610	75
TRANSGENDER	0	0	0	2	75
NR	0	0	0	0	0
ITALIANI	20	750	333	3.482	150
STRANIERI	10	750	838	10.299	250
NR	0	0	54	6	0
minori	0	0	0	31	0
18-30	0	0	207	4.530	80
31-40	5	0	344	4.146	130
41-50	8	0	363	3.241	100
51-60	15	0	219	1322	50
OVER 60	2	0	92	430	40
NR	0	1500	0	87	0

REAL TIME[2] - HELP CENTER DI	Bologna	Firenze	Pescara[3]	Roma[4]	Napoli
Numero di ore di apertura al giorno	7,5	8	6,3	10	9
Giorni di apertura a settimana	5	6	7	5	5
GIORNI di effettiva apertura	260,0	312,0	364,0	260,0	260,0
ORE Totali di effettiva apertura	1950,0	2496,0	2301,0	2600,0	2340,0
Totale ACCESSI al servizio	2661	2184	9308	20952	7309
Totale UTENTI	940	1098	406	3174	1176
Totale NUOVI UTENTI	682	930	257	1728	758
Accessi al giorno	10,2	7,0	25,6	80,6	28,1
Utenti al giorno	3,6	3,5	1,1	12,2	4,5
Nuovi utenti al giorno	2,6	3,0	0,7	6,6	2,9
Accessi per ora di apertura	1,4	0,9	4,0	8,1	3,1
Utenti per ora	0,5	0,4	0,2	1,2	0,5
Nuovi utenti per ora	0,3	0,4	0,1	0,7	0,3
UOMINI	565	341	326	2411	952
DONNE	371	753	72	726	212
TRANSGENDER	0	1	2	2	0
NR	4	3	6	35	12
ITALIANI	234	83	145	642	303
STRANIERI	702	1015	255	2.471	858
NR	4	0	6	61	15
minori	53	7	3	14	5
18-30	210	248	86	959	273
31-40	254	245	118	896	321
41-50	221	298	132	686	287
51-60	152	216	48	411	214
OVER 60	44	58	17	154	76
NR	6	26	2	54	0

HELP CENTER DI	Foggia	Bari	Messina	Catania[3]
Numero di ore di apertura al giorno	5	3,7	4	6
Giorni di apertura a settimana	5	6	5	5
GIORNI di effettiva apertura	260,0	312,0	260,0	260,0
ORE Totali di effettiva apertura	1300,0	1144,0	1040,0	1560,0
Totale ACCESSI al servizio	2438	10485	4400	43000
Totale UTENTI	803	589	218	656
Totale NUOVI UTENTI	803	278	218	NR
Accessi al giorno	9,4	33,6	16,9	165,4
Utenti al giorno	3,1	1,9	0,8	2,5
Nuovi utenti al giorno	3,1	0,9	0,8	
Accessi per ora di apertura	1,9	9,2	4,2	27,6
Utenti per ora	0,6	0,5	0,2	0,4
Nuovi utenti per ora	0,6	0,2	0,2	
UOMINI	652	458	128	419
DONNE	151	88	90	237
TRANSGENDER	0	43	0	0
NR	0	0	0	0
ITALIANI	146	176	86	186
STRANIERI	657	413	132	470
NR	0	0	0	0
minori	15	2	3	2
18-30	142	328	25	212
31-40	153	144	72	153
41-50	280	93	66	126
51-60	188	22	32	98
OVER 60	25	0	17	65
NR	0	0	3	0

Note

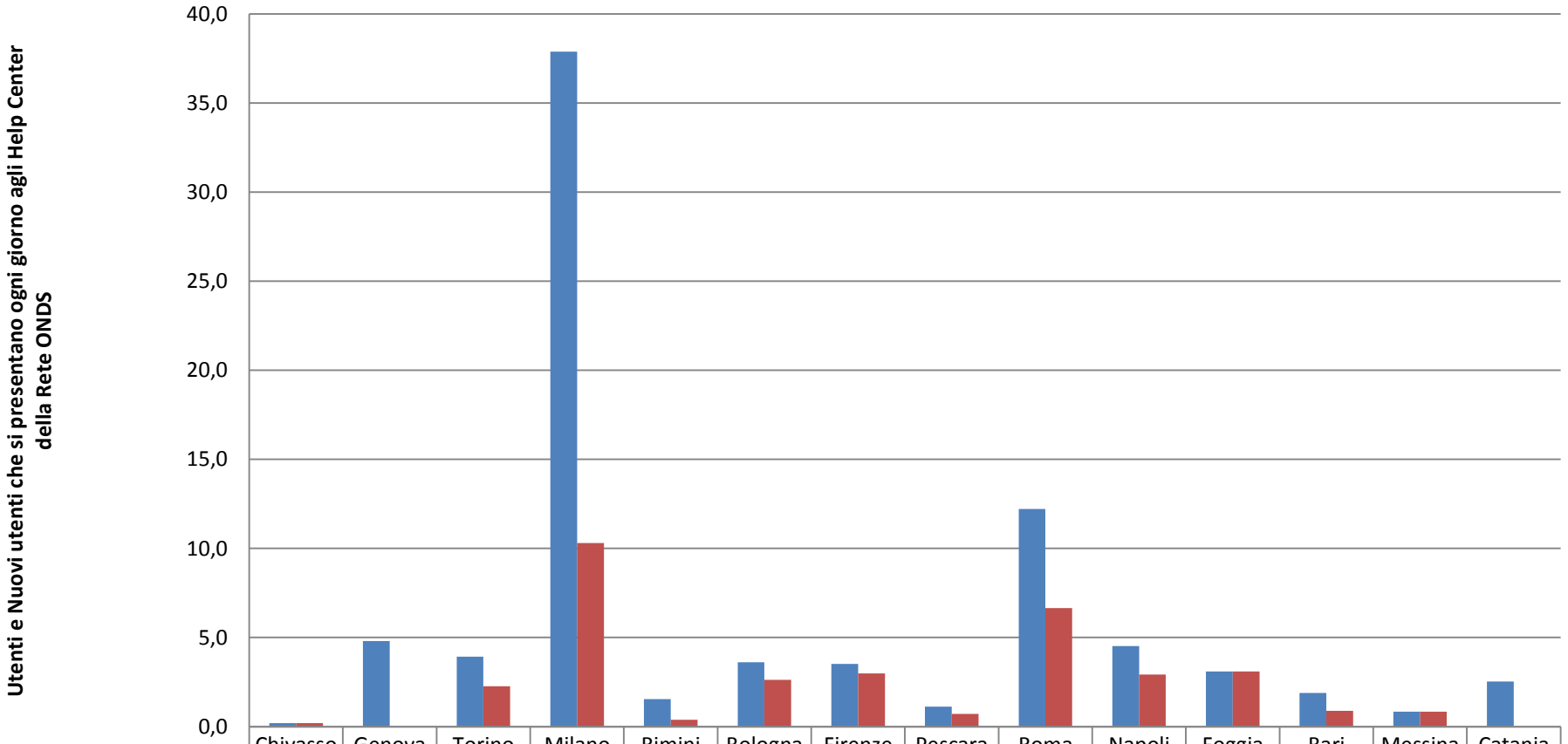
1. Il centro di Genova Cornigliano offre una mensa per circa 70 persone al giorno e questo fa aumentare notevolmente il numero degli accessi; allo stesso tempo non registra Genere e Nazionalità e pertanto il numero di nuovi utenti per questi indicatori rientra completamente tra i non rilevati.

2. In arancione sono identificati i centri che usano il Diario Elettronico per la raccolta dei dati, detti in “Real Time”.

3. I centri di Catania e Pescara, oltre al servizio tipico di Help Center, offrono anche altri servizi diurni quali le docce, corsi di lingua o laboratori creativi, che fanno aumentare notevolmente gli accessi rispetto ai centri che fanno solo orientamento.

4. Nei dati di Roma non sono considerati in questa analisi gli accessi e gli utenti del Centro “Binario 95”, che nel 2012 ha ospitato 158 utenti diversi nel Centro Diurno e 59 nel Centro Notturno garantendo un totale di 3.575 pernottamenti.

ACCESSI, UTENTI E NUOVI UTENTI



	Chivasso	Genova	Torino	Milano	Rimini	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Bari	Messina	Catania
Utenti al giorno	0,2	4,8	3,9	37,9	1,5	3,6	3,5	1,1	12,2	4,5	3,1	1,9	0,8	2,5
Nuovi utenti al giorno	0,2	0,0	2,3	10,3	0,4	2,6	3,0	0,7	6,6	2,9	3,1	0,9	0,8	

Figura 4. Numero degli Utenti e dei Nuovi Utenti che hanno usufruito dei servizi degli Help Center nel 2012. Spicca tra questi il dato di Milano, che gestisce dall'Help Center di stazione le prenotazioni per l'accoglienza nei diurni e notturni nei centri del circuito cittadino per persone senza dimora.

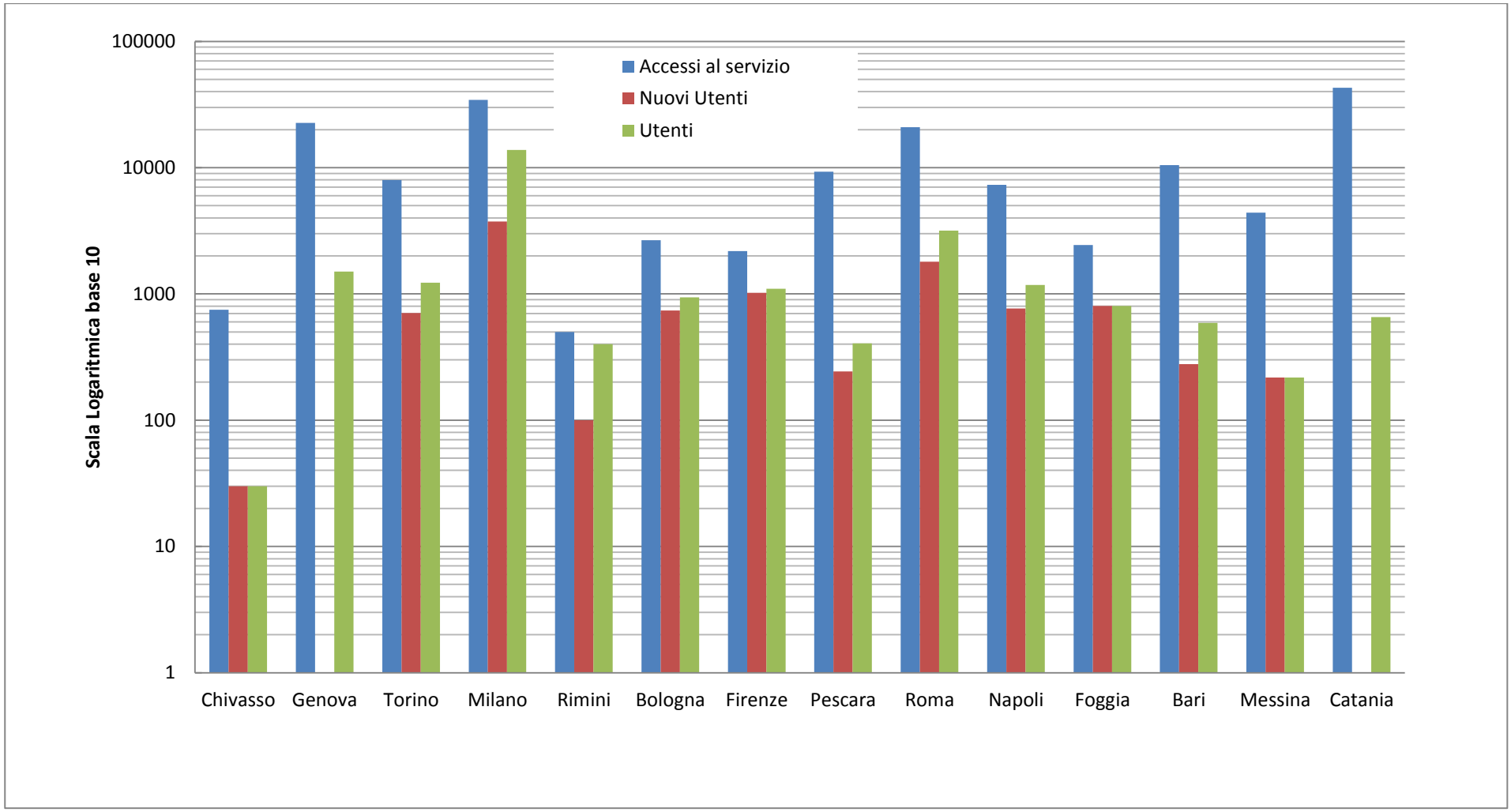


Figura 5. Accessi, utenti e nuovi utenti degli Help Center della rete ONDS nel 2012. Scala Logaritmica.

	Chivasso	Genova	Torino	Milano	Rimini	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Bari	Messina	Catania
Utenti al giorno	0,2	4,8	3,9	37,9	1,5	3,6	3,5	1,1	12,2	4,5	3,1	1,9	0,8	2,5
Utenti per Ora	0,1	1,9	1,3	3,4	0,3	0,5	0,4	0,2	1,2	0,5	0,6	0,5	0,2	0,4

Figura 6. Numero medio di utenti intercettati dagli Help Center della rete ONDS nel 2012 per giorno e per ora di apertura,

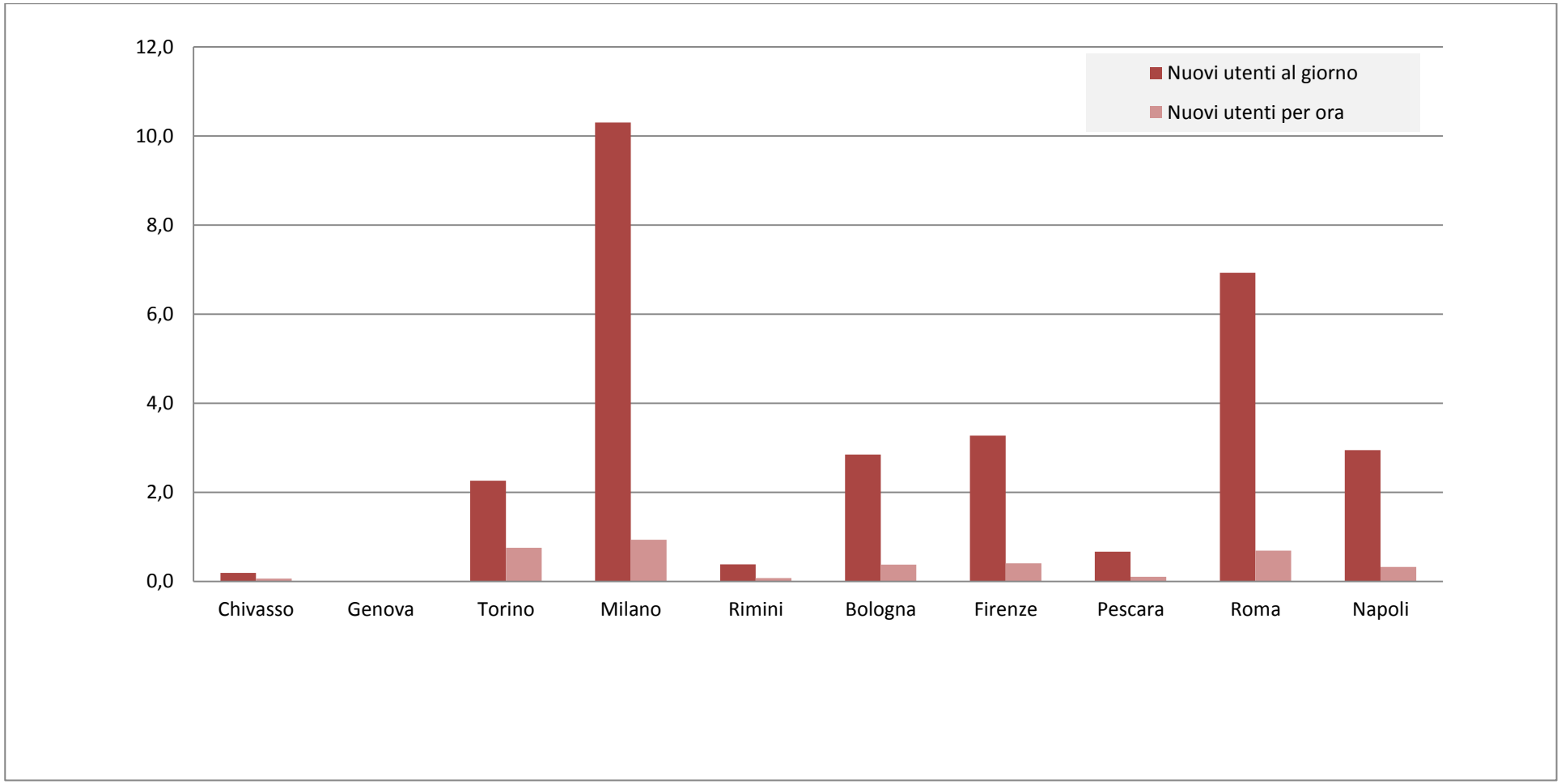
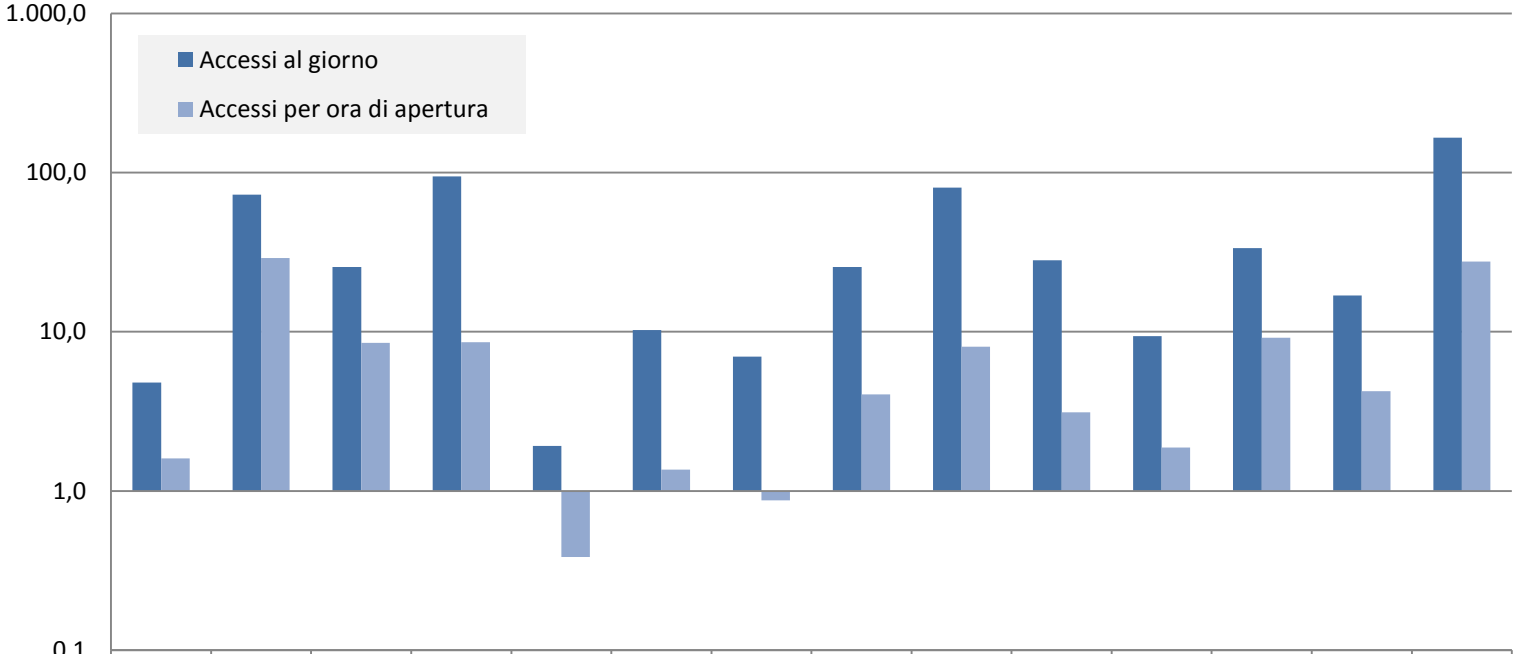


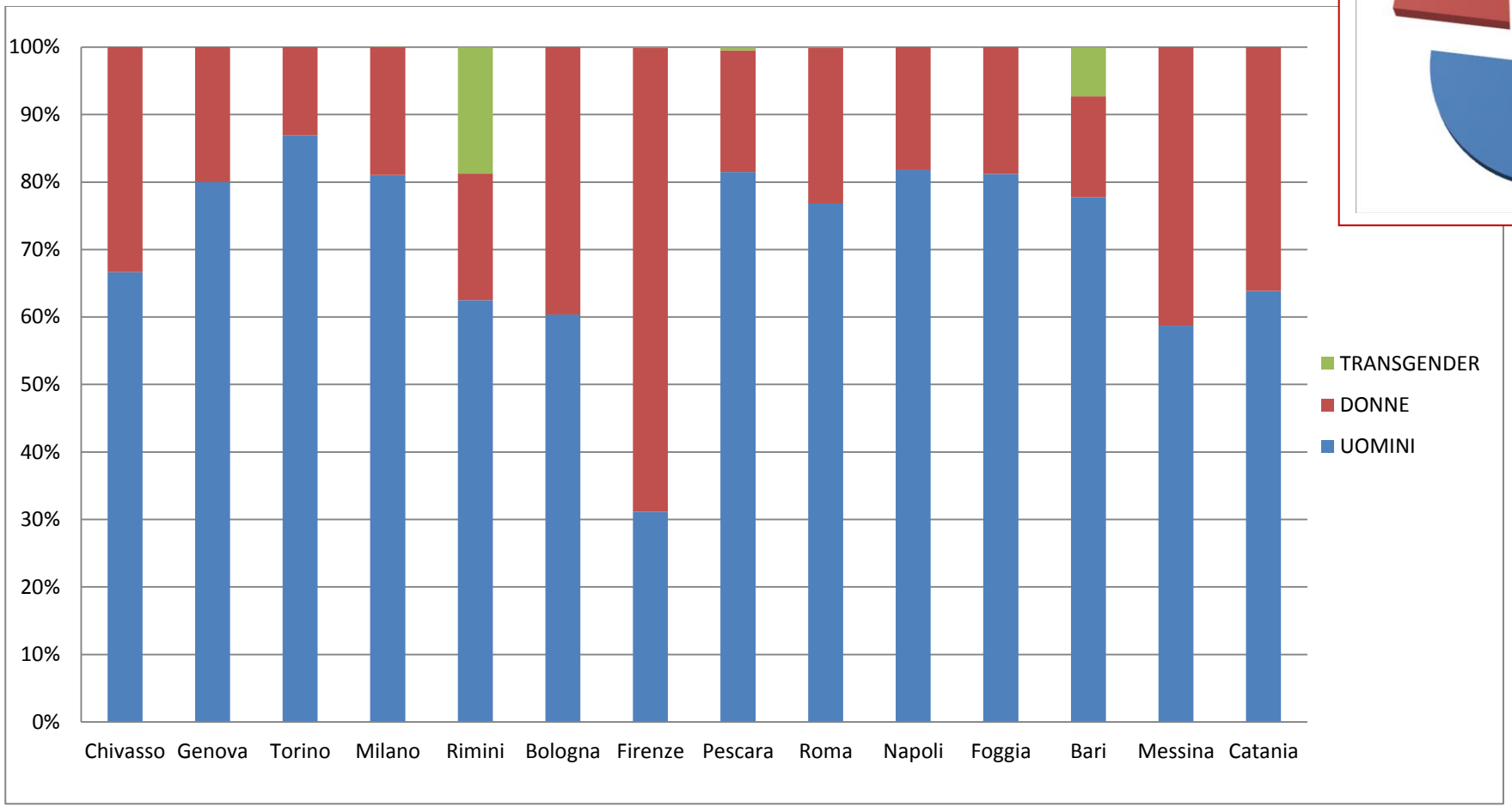
Figura 7. Numero medio dei nuovi utenti colloquiati per la prima volta dagli Help Center della rete ONDS nel 2012 per giorno e per ora di apertura.



	Chivasso	Genova	Torino	Milano	Rimini	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Bari	Messina	Catania
Accessi al giorno	4,8	72,5	25,5	94,7	1,9	10,2	7,0	25,6	80,6	28,1	9,4	33,6	16,9	165,4
Accessi per ora di apertura	1,6	29,0	8,5	8,6	0,4	1,4	0,9	4,0	8,1	3,1	1,9	9,2	4,2	27,6

Figura 8. Numero medio degli interventi (accessi) effettuati dagli Help Center della rete ONDS nel 2012 per ogni giorno e per ora di apertura.

GENERE



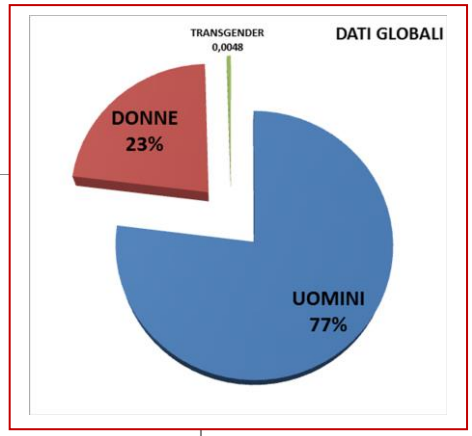
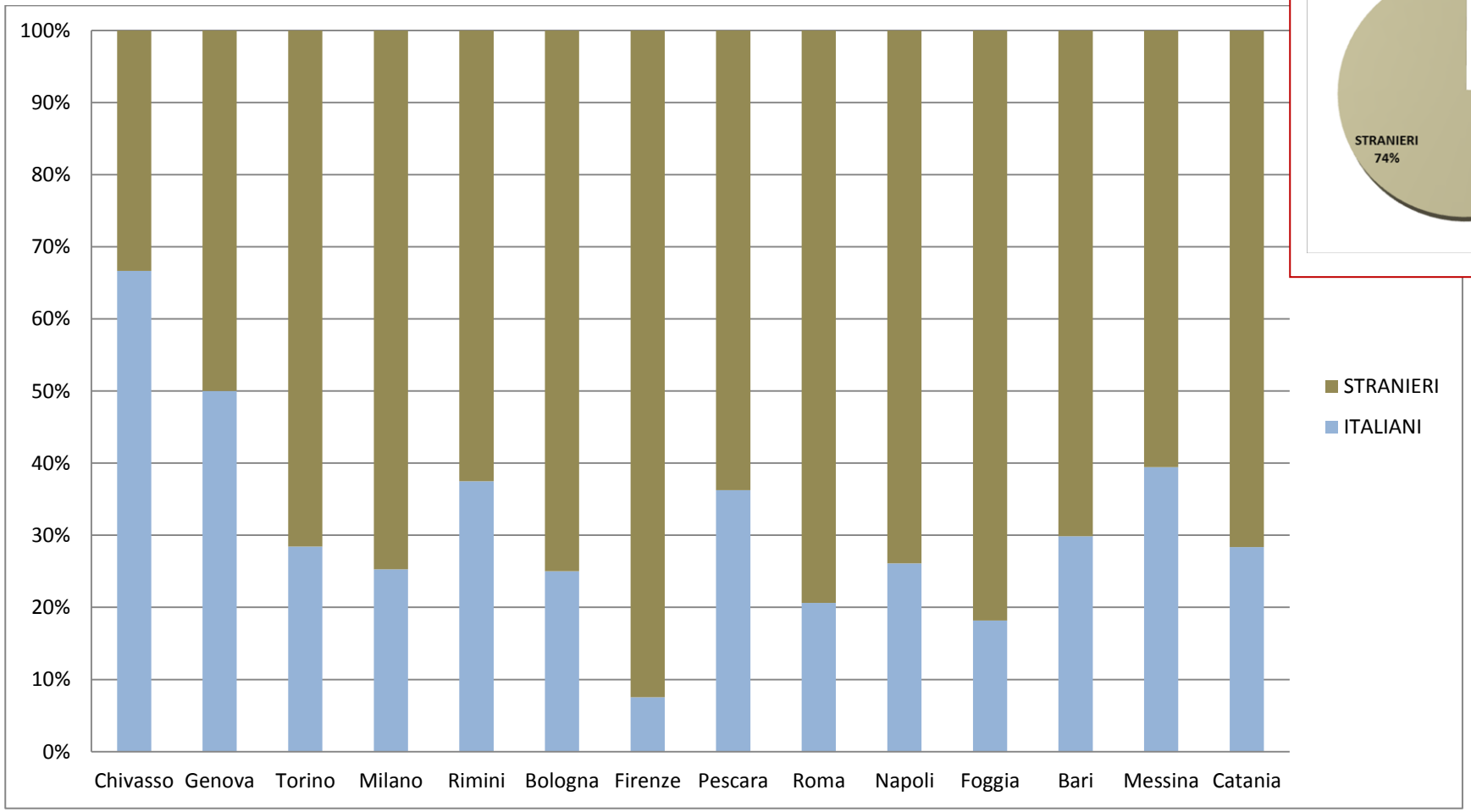


Figura 9. Dettaglio percentuale di genere nei centri della rete ONDS nell'anno 2012.

NAZIONALITÀ



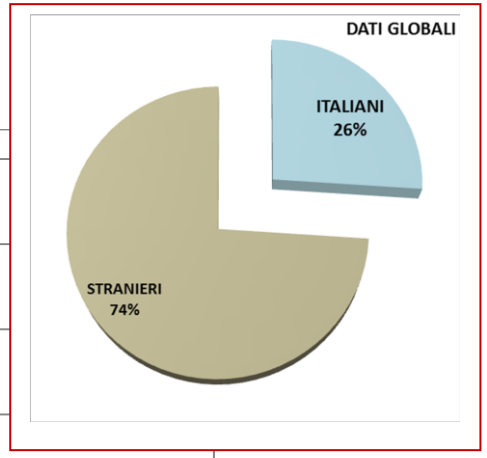


Figura 10. Suddivisione per provenienza degli utenti degli Help Center nel 2012 in funzione dell'Help Center.

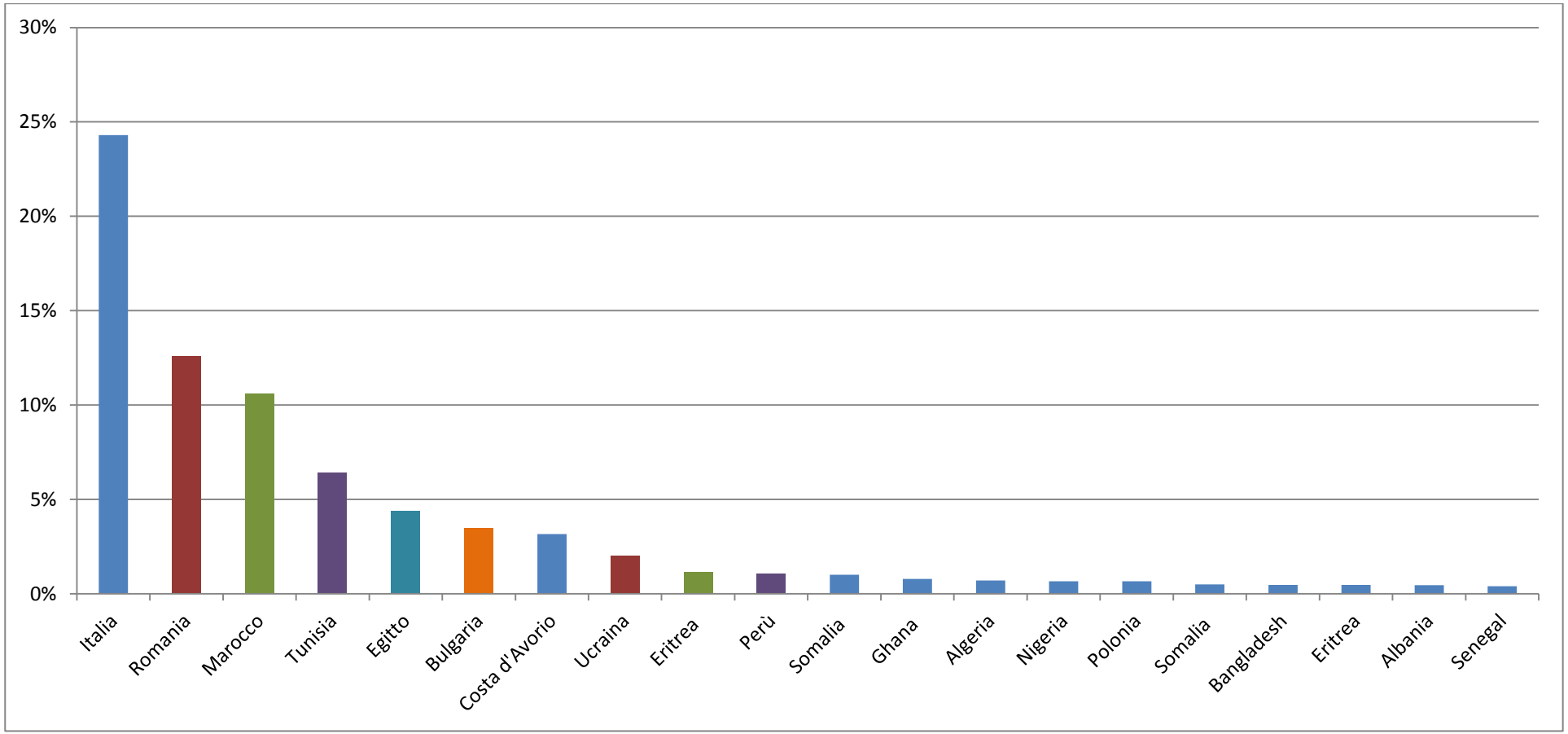


Figura 11. ***Suddivisione degli utenti degli Help Center della rete ONDS nel 2012****.*
Tra le prime 20 nazionalità intercettate (il 75% sul totale), spicca l'Italia, con il 32% (il 24% del totale). Segue la Romania con il 17% e subito dopo il Marocco con il 12% e la Tunisia con il 9%. L'Egitto, al quinto posto, ha fatto registrare il 6%, mentre la Bulgaria il 5%. Anche in questo caso, si sono potute rilevare alcune singolarità, come quella di Chivasso, che ha rilevato solo italiani. A Torino, invece, è prevalente la presenza di utenza marocchina, mentre a Firenze, scarsa quella di italiani. In generale però, a prescindere dalla percentuale, le prime 3 nazionalità rilevate in tutti i centri sono Italia, Romania e Marocco.

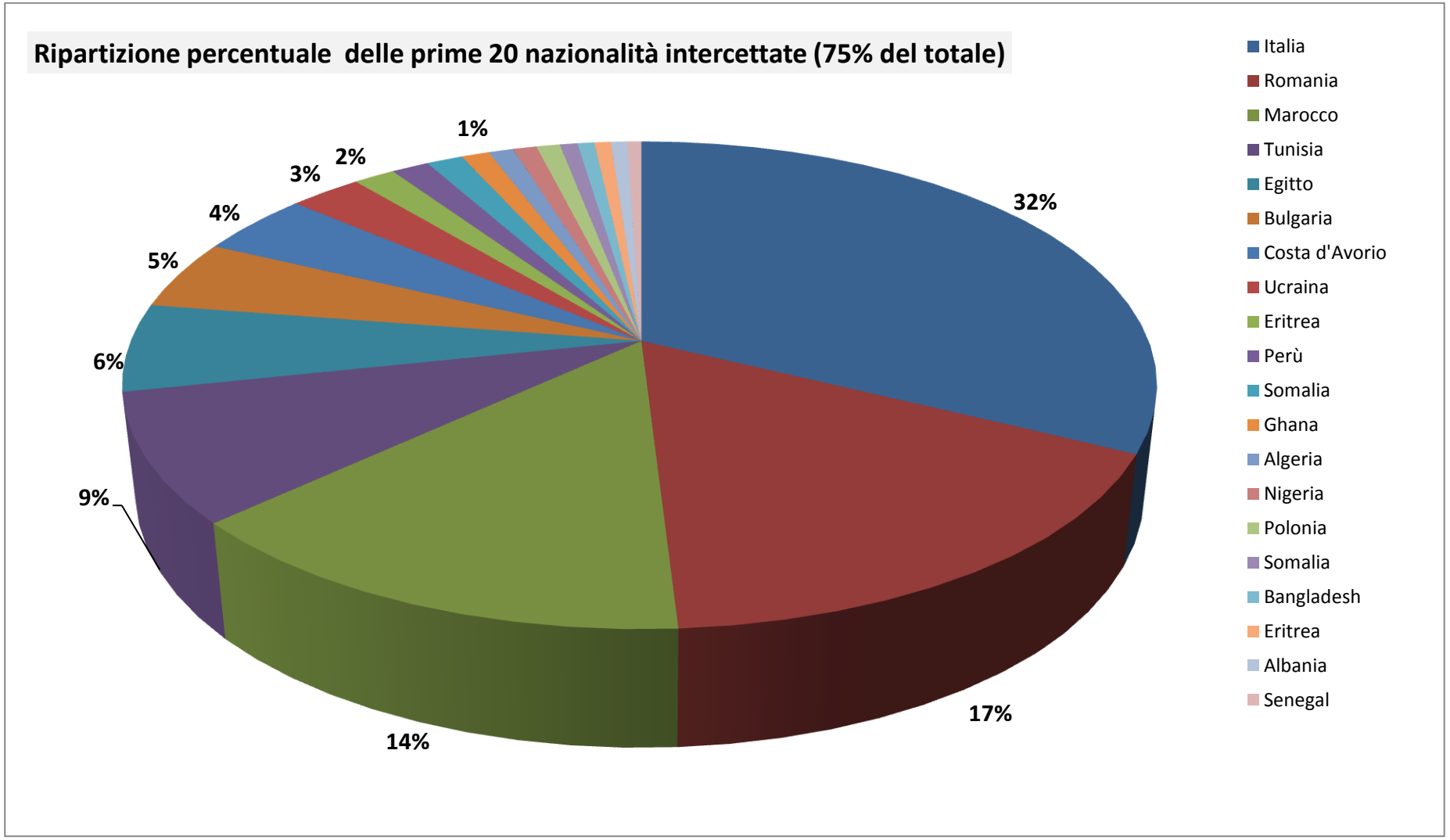


Figura 12. Le prime 20 nazionalità intercettate rappresentano il 75% del totale. Di questo il 32% è rappresentato dall'Italia (24% del totale).

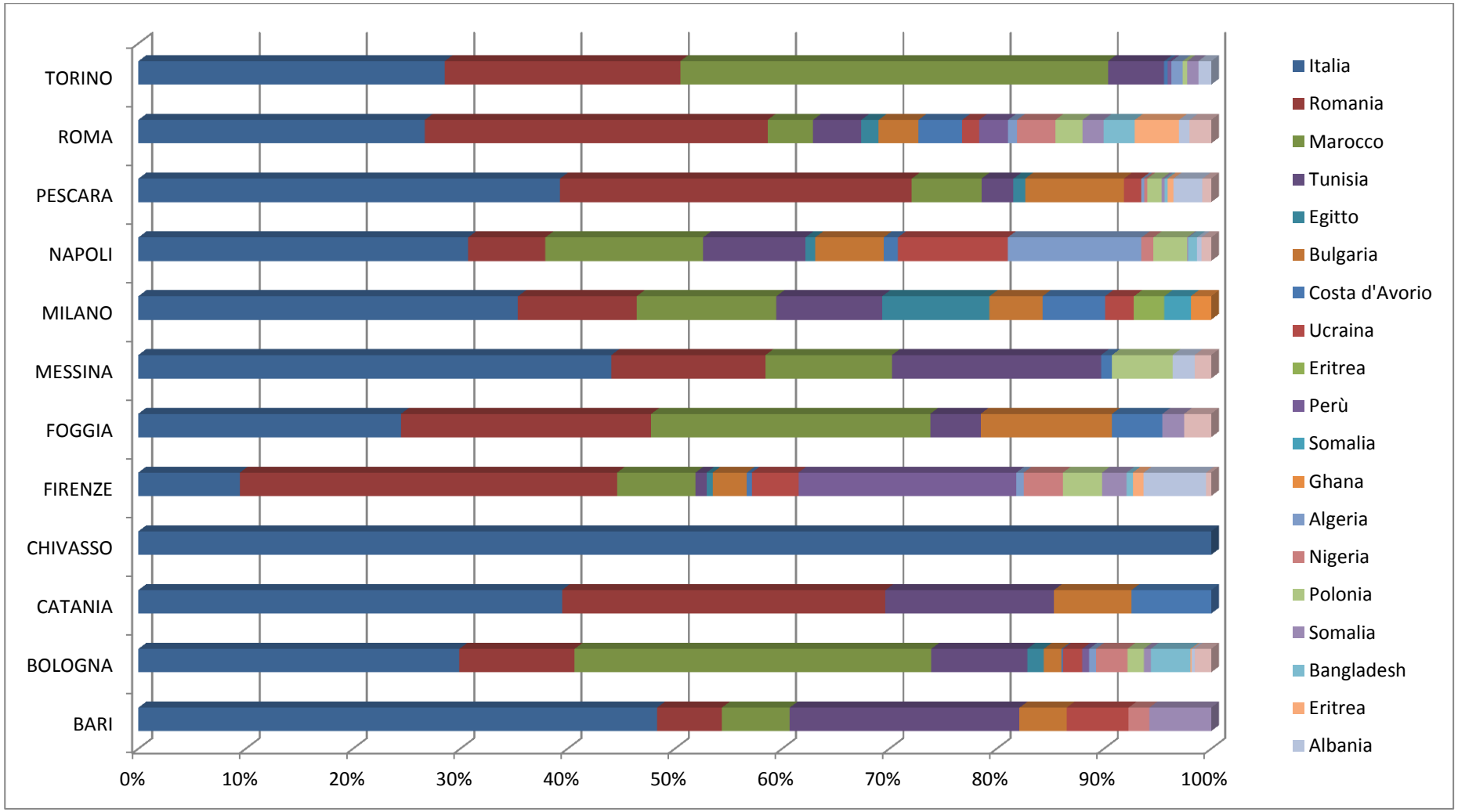
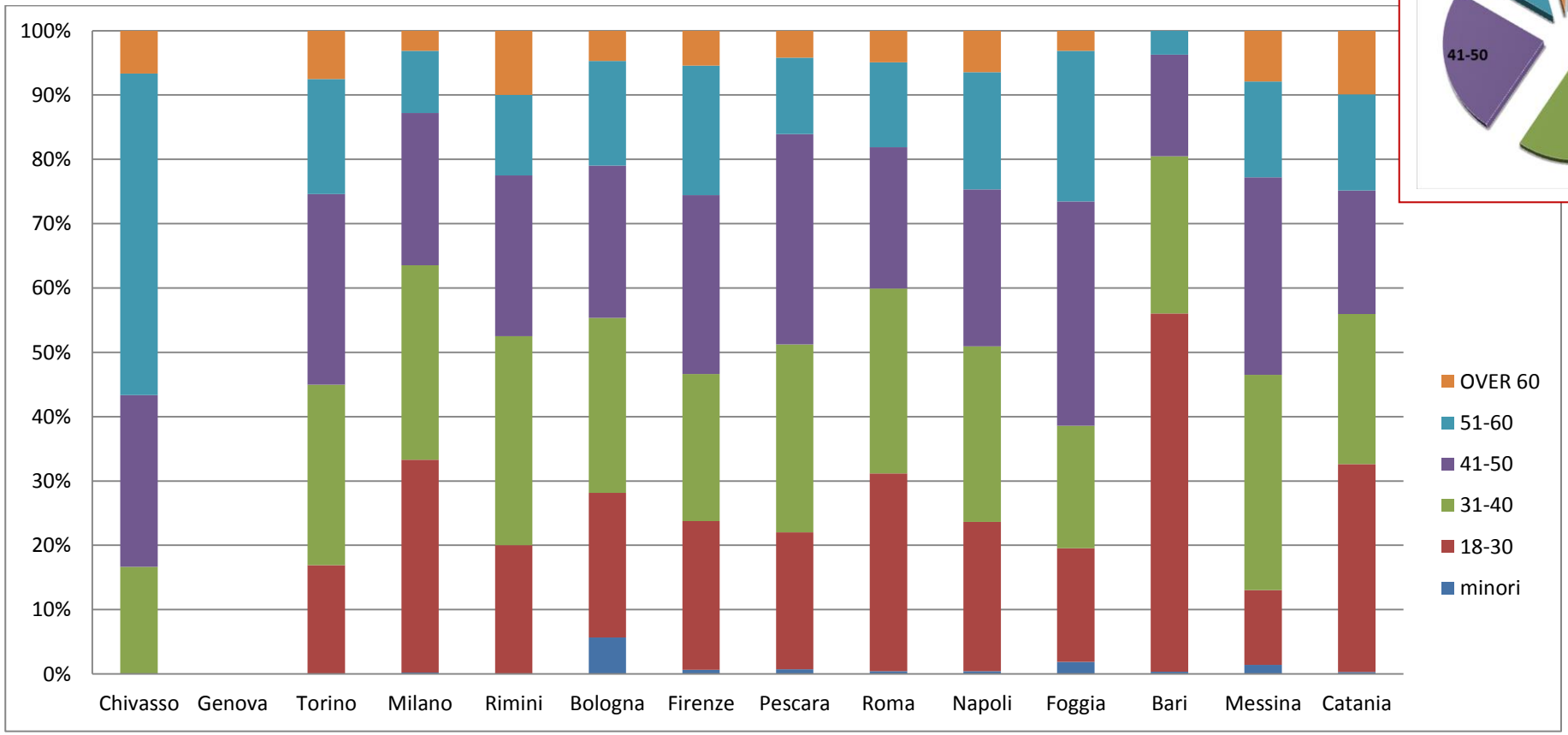


Figura 13. Distribuzione percentuale delle prime 20 nazionalità intercettate nel 2012 suddivise per città.

ETÀ



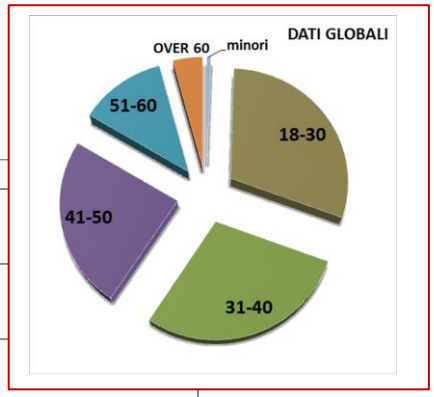


Figura 14 Dettaglio per città della suddivisione percentuale dell'età degli utenti Help Center nel 2012.

Analizzando le medie dei centri, troviamo che il 30% degli utenti ha un'età compresa tra i 18 ed i 30 e il 29%, tra i 31 ed i 40 anni. Segue la fascia d'età 41 – 50 anni, con il 24%, e quella tra 51 – 60 anni, con il 12%. Bassa è stata la percentuale di coloro che hanno più di 60 anni, con solo il 4%. Il restante 1% sono stati minorenni. Il trend è generalizzato per tutti i centri della rete nazionale, questa volta con le eccezioni dei centri di Bari e Chivasso. Il primo, infatti. ha censito una percentuale non significativa di over 60, mentre ha registrato una presenza preponderante di utenza molto giovane, tra i 18 ed i 30 anni, con oltre il 55%. Il centro di Chivasso, invece, non ha evidenziato, al contrario di tutti gli altri, utenza con un'età compresa tra i 18 ed i 30, ma ha assistito in prevalenza persone tra i 51 ed i 60 anni (45%). Il centro di Genova Cornigliano, invece, essendo una mensa, per i motivi accennati sopra non ha registrato il dato dell'età.

Contatti e riferimenti

ONDS

Osservatorio nazionale sul disagio e la solidarietà nelle stazioni

Un progetto di Ferrovie dello Stato Italiane

Segreteria Nazionale

Stazione di Roma Termini, Binario 1

Tel. +39 0647826364 Fax +39 06 49 38 02 40

segreteria@onds.it

www.onds.it

Coordinamento Segreteria e redazione del rapporto a cura di

Europe Consullting Onlus

Viale dell'università,11

00185 – Roma

www.europeconsulting.it

onds

OSSERVATORIO NAZIONALE
SUL DISAGIO E LA SOLIDARIETÀ
NELLE STAZIONI ITALIANE