



LINEE GUIDA PER L'ISTITUZIONE E GESTIONE DI STRUTTURE DI ACCOGLIENZA PER PERSONE SENZA DIMORA

a cura
dell'Ufficio famiglia, donna e gioventù
Settore emarginazione
marzo 2003

LINEE GUIDA PER L'ISTITUZIONE E GESTIONE DI STRUTTURE DI ACCOGLIENZA PER PERSONE SENZA DIMORA

INDICE	pagina	1
Premessa	pagina	2
Introduzione	pagina	3
Una casa	pagina	5
La salute	pagina	6
1) Destinatari	pagina	7
2) Tipologia e denominazione delle strutture	pagina	7
3) Livelli di accoglienza	pagina	7
4) Requisiti generali per l'accoglienza	pagina	8
5) Requisiti per l'accoglienza di tipo a bassa soglia	pagina	8
6) Requisiti per l'accoglienza con progetto	pagina	8
7) Durata dell'accoglienza	pagina	9
8) Obiettivo	pagina	9
9) Metodo	pagina	9
10) Struttura	pagina	9
11) Ubicazione della struttura	pagina	10
12) Organizzazione	pagina	11
13) Personale impiegato	pagina	11
14) Requisiti per il personale impiegato	pagina	12
15) Integrazione con altri servizi	pagina	13
16) Competenza e finanziamento	pagina	13
Conclusioni	pagina	13

Premessa

Il presente documento è il risultato di un gruppo di lavoro composto da enti pubblici e privati che operano nel settore dei senza dimora.

Enti invitati partecipanti al gruppo di lavoro:

Provincia Autonoma di Bolzano – Ufficio famiglia, donna e gioventù
Ufficio anziani e distretti sociali
Ufficio soggetti portatori di handicap e invalidi civili
Città di Bolzano – Ufficio pianificazione sociale
Azienda Servizi Sociali Bolzano – Direzione distretti
Distretto sociale Centro/Piani
Comune di Merano – Servizi sociali
Comune di Bressanone – Ufficio affari sociali
Questura di Bolzano – Squadra mobile
Società San Vincenzo – sezione italiana
sezione tedesca
Caritas – ODAR / Ufficio di prima accoglienza per immigrati
Casa Margaret
Associazione Volontarius

Enti invitati non partecipanti al gruppo di lavoro:

Comune di Brunico
Centro di accoglienza “Don Tonino Bello” - Merano

Metodo di lavoro

Si è dedicato un periodo alla raccolta di documentazione e formazione sull'argomento attraverso la lettura del materiale; la raccolta di documentazione è proseguita per tutta la durata dell'elaborazione del documento e anche oltre.

Dopo aver visitato le strutture per senza dimora della Città di Bolzano, sono state visitate le strutture per senza dimora delle città di Bergamo, Brescia e Innsbruck allo scopo di conoscere altre realtà di senza dimora e strutture a loro destinate diverse da quelle presenti in provincia.

Il gruppo di lavoro si è riunito 3 volte, negli intervalli tra un incontro e l'altro è stata di volta in volta rielaborata la bozza del documento integrandola con le osservazioni emerse e con ulteriori contenuti; tra chi ha coordinato il gruppo di lavoro e i vari componenti ci sono stati contatti per approfondire singoli aspetti.

Introduzione

Il Piano sociale provinciale 2000-2002 (capitolo 10.9) prevede per le persone senzatetto¹ (da intendersi nella accezione di “**senza dimora**”² e pertanto in seguito così denominate) obiettivi e relative misure. Tuttavia il cambiamento che ha coinvolto in questi ultimi anni le forme di povertà estrema impone a tutti coloro che operano nel sociale, e nello specifico nel settore della marginalità sociale, una riflessione di fondo:

occuparsi di povertà estreme significa rivolgere la propria attenzione a coloro che ad un certo punto della loro vita hanno perso qualsiasi diritto di cittadinanza.

La cittadinanza come insieme di diritti e di doveri che definiscono la condizione di appartenenza ad uno Stato è civile, politica e sociale; ma che diritti e doveri possono esercitare in tali ambiti coloro che sono spesso senza identità, senza appartenenze, senza prospettive di vivibilità? Coloro che sono i più poveri tra i poveri?

Nell'attuale società occidentale la condizione di "senza dimora" riguarda un numero sempre maggiore di persone, uomini, donne, bambini, giovani, adulti, anziani, persone sane o ammalate.

Raramente l'essere "senza dimora" è l'unico problema di queste persone, spesso anzi, questa condizione estrema è la conseguenza di eventi critici non risolti, di problemi non superati, di incapacità di reagire alla vita e alle vicende che essa presenta.

Situazioni di crisi nella vita privata, come ad esempio conflitti in famiglia, che possono portare alla distruzione dei legami familiari, la rottura dei rapporti sociali, la perdita del lavoro, la perdita della salute, debolezze e dipendenze, difficoltà oggettive di sopravvivenza, sono elementi che portano le persone ad uscire dal gruppo sociale, ad essere emarginate o ad emarginarsi, persone che un tempo erano parte della società diventano individui anonimi, soli, danno fastidio, sono inutili, hanno bisogno di aiuto.

Ci si chiede allora come una società civile e civilizzata, umana, possa aiutare persone con così tante difficoltà, con così tanti problemi, persone che hanno perso la propria dignità, la fiducia in se stesse.

Abraham Maslow, psicologo della scuola umanistica, nel 1954 sottolineò l'esigenza innata in ognuno di autoaffermarsi, di sviluppare in pieno le proprie potenzialità.

Secondo Maslow l'esigenza di autoaffermazione può essere espressa o soddisfatta solo dopo che i bisogni più elementari, come la sicurezza, l'amore, il cibo, il riparo sono stati soddisfatti.

Maslow rappresentava i bisogni umani disponendoli a piramide:

- i principali stanno alla base e sono i fondamentali bisogni fisiologici, per la **sopravvivenza** -> gli esseri umani, esattamente come gli altri animali, necessitano per sopravvivere di cibo, calore e riposo;
- subito dopo vengono le esigenze di **sicurezza** -> gli individui devono evitare il pericolo e sentirsi sicuri nella loro vita quotidiana; non possono raggiungere i livelli superiori se vivono nel timore costante e nell'ansia;
- una volta garantita una ragionevole sicurezza e gli altri requisiti per la sopravvivenza, il bisogno immediatamente più pressante è quello di **appartenenza** -> gli esseri umani hanno bisogno di amare e di sentirsi amati, di essere in contatto fisico l'uno con l'altro, di stare insieme agli altri e partecipare a gruppi o associazioni;

¹ Con il termine “senzatetto” ci si riferisce ad una persona che non ha un alloggio in cui vivere; generalmente è una persona che lavora, spesso ha una famiglia e degli amici, senza problemi di inserimento sociale.

² Con il termine “senza dimora” ci si riferisce ad una persona che oltre ad essere priva di un luogo dove vivere, ha alle spalle una storia di disgregazione, difficoltà relazionali e psicologiche per cui non riesce ad inserirsi o reinserirsi nel mondo sociale e lavorativo.

- esigenza successiva è l'**autostima** -> gli individui necessitano di risposte positive da parte di altri, che vanno dalla semplice conferma di capacità fondamentali all'acquisizione di prestigio e fama;
- se sono nutrite, vestite, hanno una casa, fanno parte di un gruppo ed hanno una ragionevole fiducia nelle proprie capacità, allora le persone sono pronte per tentare la piena realizzazione delle loro potenzialità o **autoaffermazione**.



Un primo passo verso la presa di coscienza di questa nuova realtà è costituito da un pensare e ripensare le modalità di sostegno nei confronti di coloro che si trovano senza un luogo dove dormire, dove mangiare, senza una casa; sia esso un fatto temporaneo, sia di più lunga durata.

L'assenza di un luogo dove abitare, l'impossibilità di mantenere un aspetto curato, la mancanza di mezzi necessari per cercare un impiego e di un recapito telefonico per i potenziali datori di lavoro rappresentano ostacoli insormontabili per condurre una vita normale, una vita con la V maiuscola, degna di essere vissuta.

In questa realtà sostegno non significa assistenzialismo, non significa pietà, non significa imporre alle persone la volontà altrui; sostegno è creare servizi che, nell'accogliere, rispettino le istanze di libera scelta delle persone e contemporaneamente inducano una trasformazione dello stile di vita.

Nel rispetto della libertà di scelta di ogni singolo individuo, il sostegno si indirizza quindi verso una ri-acquisizione della propria dignità, autostima, consapevolezza, perché libera scelta significa essere libero da, libero di, libero per. La scelta dell'individuo potrà allora ritenersi libera solo nel momento in cui ogni ostacolo è abbattuto, nel momento in cui non c'è sfiducia, né rassegnazione, ma volontà di fare, di scegliere....

Approcci basati soltanto sulla messa a disposizione di opportunità si sono rivelati insufficienti, in quanto in queste persone c'è qualcosa che nel renderle "diverse" impedisce loro di cogliere le opportunità.

Le azioni di aiuto alle persone senza dimora devono essere orientate al metterle in grado di scegliere di nuovo, di considerare l'aiuto oltre che nel senso classico di fornitura di cibo,

vestiario, o sussidi, anche come "fornitura" di elementi di consapevolezza e partecipazione alla propria vita e alla propria salute.

Premessa per poter verificare come, quando e per quale ragione un senza dimora può uscire da tale condizione è un percorso di decodificazione della domanda che permetta di sapere come, quando e perché quell'essere umano ha perso l'appartenenza alla comunità ed è diventato un senza dimora; percorso che può avvenire soltanto all'interno di una relazione significativa tra il senza dimora e l'operatore.

Oggi si affronta tale questione senza partire da zero, abbiamo alle spalle risposte sociali che ci possono e ci devono aiutare a superare l'ottica dell'assistenzialismo, perché non è solo il corpo dell'essere umano che dobbiamo considerare bisognoso d'aiuto e salvare, c'è anche la sua psiche, la sua mente, i suoi pensieri.

Se si vuole dare una risposta corretta e valida è necessario guardare non soltanto alla povertà materiale, economica, che rimane comunque la base strutturale di molte storie di senza dimora, ma anche a quella degli affetti, delle relazioni, degli scambi, del senso di sé. Dire o pensare che non c'è niente da fare, come accade spesso, è abdicare alla responsabilità di una collettività che deve prendersi cura anche di quei cittadini che non hanno voluto / saputo / avuto l'opportunità di condurre la propria vita quotidiana entro la norma della nostra comunità.

Essere senza dimora significa trovarsi in condizione di grave marginalità e povertà estrema, dove la povertà non ha solo un significato socioeconomico, ma investe in toto la condizione esistenziale della persona. La povertà cui ci si riferisce rimanda ad una serie di rotture biografiche che afferiscono al mondo interno del soggetto e che, specularmente si proiettano nel mondo relazionale esterno nel quale sono assenti dei riferimenti significativi. Questa povertà estrema si caratterizza come ritiro dal mondo dei rapporti sociali, come impossibilità ad accedere ai percorsi tradizionali di aiuto garantiti dai servizi sociosanitari.

La perdita delle capacità relazionali e il conseguente estraniamento dal mondo porta queste persone ad entrare in un circuito di grave marginalità che mette a rischio la loro stessa sopravvivenza.

L'intervento per i senza dimora deve quindi poter accogliere la complessità della domanda per poter produrre risposte efficaci, attraverso un circuito che immaginato per tappe produce inclusione.

Le linee guida sviluppate in questo documento vogliono essere uno strumento concreto attraverso il quale coloro che operano a favore delle – e con le – persone senza dimora, a qualsiasi livello, possano impostare i loro interventi.

Avere un documento di base al quale fare riferimento, condividere una linea di azione, un obiettivo possibile, realistico e realizzabile, permette di ottimizzare gli interventi e utilizzare in maniera maggiormente proficua le risorse.

E nello stesso tempo permette di garantire un livello di base qualitativamente uguale per tutti i servizi e per tutti coloro che ne usufruiscono.

Il tutto nel rispetto della flessibilità organizzativa e gestionale delle singole strutture.

Una casa

L'importanza che assume l'abitare in un luogo autonomamente gestibile e culturalmente inteso, fornisce la misura di come il non-abitare sia una forma di devianza poiché l'abitazione è un elemento primario di identità, un criterio essenziale di riconoscimento e di appartenenza sociale.

- Senza un'abitazione non è pensabile nemmeno una gestione normale del proprio corpo, della sua pulizia, della sua cura.
- Chi non ha una casa non ha la possibilità di chiudere o aprire, a sua scelta, un contatto con il mondo esterno.
- Anche per quanto riguarda il sonno i senza dimora sono un gruppo a sé. Il sonno è uno dei bisogni primari di tutti gli esseri viventi, chi vive sulla strada si trova a dover modificare – spesso drasticamente – le proprie abitudini del sonno con conseguenze a volte molto gravi sullo stato di salute mentale e fisica. Tante sono le ragioni che portano a modificare le abitudini del sonno, la più frequente e rilevante è la paura di essere aggrediti: chi vive per la strada è vulnerabile ai massimi livelli; le prime notti sulla strada producono terrore, confusione, senso di non ritorno, perdita momentanea dell'orientamento, umiliazione e perdita di identità elementare, sensazioni difficili da perdere.

I senza dimora sono persone disgregate dentro, e la stessa frammentazione, disgregazione la sperimentano anche fuori, nell'ambiente, nella vita quotidiana nel momento in cui devono spostarsi da un luogo all'altro per poter sopperire alle loro necessità; il consumo dei pasti in un luogo, l'accoglienza diurna in un altro, l'accoglienza notturna in un altro ancora e magari altri punti di riferimento per altre necessità, non fanno che aumentare nella persona senza dimora la sensazione di dispersione, di frammentarietà, che è l'esatto opposto di cui necessita per iniziare un percorso di recupero di se stessa e di reinserimento sociale.

La salute

La salute è uno dei cardini nella vita di un essere umano, se viene a mancare, se è minata, se è difficile mantenersi sani ed efficienti, tutti i progetti devono essere rivisti, rischiano di non poter essere realizzati. Senza la salute è difficile approdare al mondo del lavoro, è difficile inserirsi in un contesto sociale, essere ammalati molte volte significa essere condannati anche alla solitudine.

Pensare ai senza dimora dal punto di vista sanitario significa considerare che queste persone si trovano in una condizione di:

- alta esposizione a fattori di rischio nocivi per la salute,
- alta esposizione a traumi, incidenti e violenze,
- alta prevalenza di malattie,
- un insufficiente accesso all'assistenza sanitaria,
- un'alta mortalità.

Una buona collaborazione con i servizi sanitari permette quindi di fare un passo avanti nel miglioramento delle condizioni di vita dei senza dimora, dando loro la possibilità di guadagnare o mantenere un bene prezioso come la salute.

1) Destinatari

Persone (quindi uomini e donne) “senza dimora” in situazione di grave emarginazione, di età superiore ai 18 anni, prive di reddito o comunque con reddito molto basso.

Nazionalità: italiana, stranieri comunitari.

Possono essere accolte persone extracomunitarie, qualora la situazione di bisogno sia ascrivibile alla condizione di senza dimora e non alla condizione di immigrato (regolare o clandestino).

Struttura: per soli uomini
per sole donne
per uomini e donne insieme, tenendo presenti le difficoltà derivanti dal gestire una struttura di tal tipo mista, ma anche della risorsa costituita dalla presenza di entrambi i sessi.

Stato della condizione di senza dimora: transitorio – permanente.

2) Tipologia e denominazione delle strutture

Si possono individuare 4 tipologie di strutture per l'accoglienza per persone senza dimora.

- Residenziale: struttura aperta dalle ore 0,00 alle ore 24,00 tutti i giorni dell'anno.
- Residenziale periodica: struttura aperta solo in alcuni periodi della settimana (es. dal lunedì al venerdì, dal sabato alla domenica, solo i giorni festivi, ecc...), o dell'anno (es. da ottobre ad aprile, da settembre a giugno, solo d'estate, ecc...).
- Semiresidenziale diurna: struttura aperta solo durante le ore diurne (e se necessario solo in alcuni periodi dell'anno).
- Semiresidenziale notturna: struttura aperta solo durante le ore notturne (e se necessario solo in alcuni periodi dell'anno).

La denominazione da dare alle varie strutture, in coerenza con un concetto umano ed umanizzante della condizione della persona senza dimora, non utilizza termini squalificanti o di implicazione negativa, bensì il termine **CASA**, seguito da un nome proprio come ad esempio “**CASA MARGARET**”.

3) Livelli di accoglienza

- a) accoglienza a bassa soglia (soddisfacimento dei bisogni primari)
- b) accoglienza con progetto di reinserimento

Nota: i due livelli di accoglienza possono – anzi dovrebbero – coesistere nella stessa struttura; preferibilmente non sullo stesso piano o perlomeno divisi tra loro con possibilità di alcuni momenti e spazi comuni.

4) Requisiti generali per l'accoglienza

- maggior età
- situazione di bisogno
- condizioni di salute tali – da accertare appena possibile attraverso visita medica di base - che non richiedano interventi specifici da parte di personale specializzato o non compatibili con quanto la struttura può offrire
- rispetto del regolamento

5) Requisiti per l'accoglienza di tipo a bassa soglia

- presenza di un minimo grado di capacità di stare con gli altri o di tolleranza

6) Requisiti per l'accoglienza con progetto

L'accoglienza di un senza dimora con progetto di reinserimento ha luogo nel momento in cui è trascorso un periodo di osservazione sufficiente affinché gli operatori della struttura siano in grado di individuare le potenzialità e capacità della persona, la sua reale disponibilità a seguire il progetto.

L'osservazione può avvenire in modalità diverse che possono essere ad esempio durante la permanenza presso una struttura del tipo a bassa soglia, o presso un'altra struttura o attraverso modalità individuate dagli operatori della struttura che propone il progetto.

È fondamentale cercare per quanto possibile di evitare che le persone senza dimora si dichiarino disponibili a seguire un progetto solo al fine di avere un luogo dove stare per un periodo relativamente lungo.

Questo è necessario non per escludere le persone, ma per ottimizzare le risorse a disposizione e per evitare il perpetuarsi di atteggiamenti di tipo assistenzialistico negli interventi e passivo da parte di chi ne usufruisce.

Essendo le persone molto diverse tra loro, non è possibile stabilire a priori un periodo minimo o massimo per l'osservazione, sta pertanto nell'intuito e nella capacità, quindi nella professionalità, degli operatori sociali capire se la persona è adatta o meno ad un progetto e quando il periodo di osservazione può dirsi concluso.

Inoltre non si deve dimenticare che dobbiamo rimanere nell'ambito della libera scelta dell'individuo, pertanto un progetto deve essere condiviso realmente, non deve mai essere imposto.

- accettare di partecipare attivamente ad un progetto di recupero e reinserimento sociale e professionale in collaborazione con i servizi sociali
- sottoscrizione del progetto individualizzato

7) Durata dell'accoglienza

La durata dell'accoglienza sarà indicativamente di sei mesi per il tipo a bassa soglia, mentre per chi partecipa ad un progetto di recupero sarà prevista nel progetto stesso, anche se di norma non dovrebbe superare i due anni.

8) Obiettivo

- ☛ alternativa alla vita di strada (soddisfacimento dei bisogni primari)
- ☛ superamento di situazioni di bisogno estremo
- ☛ reintegrazione
- ☛ soddisfacimento delle richieste formulate dalla persona in un'ottica di impegno attivo per la riprogettazione del proprio futuro

9) Metodo

Porre al centro dell'operatività la persona come soggetto unico, la ricostruzione di una normale quotidianità in termini spazio-temporali relazionali, la rielaborazione di vissuti dolorosi e l'elaborazione di un progetto di vita.

Accompagnamento in un percorso di:

acquisizione-riacquisizione	di un'identità, del senso di appartenenza della propria dignità del rispetto di sé di autostima di fiducia in sé e nelle proprie capacità / possibilità conquista di stabilità (punti di riferimento, casa, persone, luoghi) fiducia negli altri (relazioni sociali) formulazione di obiettivi realistici e realizzabili attivazione delle proprie risorse utilizzo delle risorse esterne.
-----------------------------	--

10) Struttura

Le strutture destinate ad interventi a favore dei senza dimora devono essere concepite sempre più come luoghi accoglienti, dove si respira un'atmosfera calda e confortante, punti di partenza per percorsi di emancipazione.

I senza dimora sperimentano una vita precaria, cui non va sommata la precarietà dei luoghi e dell'accoglienza al fine di non pregiudicare sin dall'inizio l'esito positivo dell'intervento.

Tipologia del locale	Per una struttura del tipo	
	a bassa soglia	con progetto
locale accettazione	X	X
stanze da due letti con servizi (wc + doccia + lavandino)	X	X
alcune stanze singole	X	X
cucina	X	X
sala da pranzo	X	X
lavanderia	X	X
stireria	X	X
stenditoio (se non è possibile un locale apposta, prevedere la possibilità di stendere in stanza); ideale è un locale per ogni piano	X	X
sala TV (può essere anche la sala da pranzo)	X	X
magazzino	X	X
dispensa	X	X
locale diurno (Teestube)	X	X
stanza custodi	X	X
ufficio	X	X
assenza di barriere architettoniche	X	X
possibilità di custodire le proprie cose in armadietti (vestiario, oggetti personali)	X	X
sala hobby		X
sala riunioni		X
all'esterno posto riparato per le biciclette o i motorini		X

N.B. Si tratta di indicazioni da seguire per nuove costruzioni, per strutture attualmente esistenti e funzionanti prevederne l'adeguamento futuro.

11) Ubicazione della struttura

La struttura deve essere ubicata in un'area territoriale abitualmente frequentata da senza dimora, non ai margini dell'abitato o in periferia, ma in una zona facilmente accessibile e servita da mezzi e servizi pubblici.

Nella zona devono essere presenti servizi e opportunità idonei ad avviare un processo di accompagnamento per il recupero delle persone senza dimora.

Ideali sono piccole strutture periferiche dove il reinserimento nel tessuto sociale è più facile; pensare a strutture eccessivamente grandi a Bolzano è sconsigliabile in quanto nella zona di Bolzano il contatto con le situazioni di disagio ed emarginazione è più facile e rende più difficile l'impegno verso il recupero.

12) Organizzazione

Non si intende entrare nel merito dei singoli progetti delle strutture, ma soltanto individuare delle linee guida comuni cui attenersi.

- osservanza di leggi, decreti, regolamenti, disposizioni vigenti emanati durante il funzionamento della struttura relativi a questioni amministrative, assicurative, sociali, fiscali, sanitarie (art. 1655 del codice civile)
- orari di apertura
- regolamento interno
- possibilità di accedere ai vari locali – comprese le stanze
- costi: compartecipazione
- conduzione della casa: collaborazione quando e ove possibile
- pasti: colazione – pranzo – cena
- dotazione base di biancheria, vestiario, prodotti per l'igiene e la cura della persona

13) Personale impiegato

Numerose esperienze vissute sul campo, molto nota ed esemplare è quella di Michel e Colette Collard-Gambiez ("Un uomo che chiamano CLOCHARD. Quando l'escluso diventa l'eletto") hanno riscontrato che, tranne qualche rara eccezione, l'accoglienza dei senza dimora non dovrebbe essere affidata a persone che provengono dalla stessa esperienza o ad operatori improvvisati. Sono infatti persone troppo fragili e il servizio e impegno che viene chiesto supera le loro capacità; queste persone messe di fronte alla loro immagine, che rifiutano, si rivelano spesso brutali, scaricano rabbia, vergogna e quant'altro hanno dentro su coloro che invece dovrebbero aiutare.

Per lavorare con i senza dimora bisogna essere capaci di coniugare fermezza e comprensione, ma molte volte si è visto il senza dimora disprezzato e trattato come un bambino da suoi simili, prima compagni di sventura, ai quali è stato dato un potere su di lui.

Personale	Per una struttura del tipo	
	a bassa soglia	con progetto
responsabile	X	X
operatori/trici sociali	X	X
assistenti sociali	X	X
cuoco/a	X	X
custode od operatore diurno + notturno	X	X
ditta pulizie	X	X
volontari	X	X
tirocinanti	X	X
obiettisti di coscienza	X	X
coprire 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno la presenza di personale		

L'organico del personale verrà stabilito in base al tipo di struttura e quindi alle corrispondenti necessità.

In supporto all'attività del personale prevedere delle sedute di supervisione.

14) Requisiti per il personale impiegato

- libretto di idoneità sanitaria
- certificato di sana e robusta costituzione
- curriculum professionale e formativo
- motivazione e idoneità (per il personale volontario)

È opportuno sottolineare l'importanza che assume la relazione tra i senza dimora e gli operatori delle strutture cui accedono (anche delle unità di strada o di chi costituisce il loro primo contatto con i Servizi sociali) per la riuscita o la mera possibilità di tentare un intervento.

La costruzione di un rapporto significativo è un requisito indispensabile per intraprendere percorsi individualizzati di reinserimento sociale condivisi dal senza dimora; la condivisione però è possibile solo nel momento in cui si è instaurato un rapporto di fiducia che faccia superare la fase di chiusura dovuta a vari motivi, ma soprattutto a riservatezza e sfiducia.

Gli operatori delle strutture devono pertanto essere sì professionalmente preparati al lavoro che fanno, ma anche e soprattutto essere motivati e idonei a lavorare con coloro che si trovano più a margine di chiunque altro.

15) Integrazione con altri servizi

Per ottimizzare le risorse della struttura e sfruttare quanto altro viene offerto dal territorio, è opportuno prevedere modalità di collaborazione con altri servizi in un'ottica di integrazione degli interventi; dovranno quindi essere coinvolti i servizi sociali, sanitari, la formazione professionale, l'inserimento lavorativo, il privato sociale (cosiddetto terzo settore), il volontariato.

Considerato inoltre che i senza dimora, gli emarginati, hanno un forte impatto sociale anche perché vengono visti come minaccia alla sicurezza e all'ordine pubblico, importanza rilevante assume la collaborazione con la Polizia Municipale e le Forze dell'Ordine.

16) Competenza e finanziamento

L'istituzione e la gestione di strutture di accoglienza per persone senza dimora è di competenza dell'ente comunale.

La gestione può essere diretta oppure tramite enti privati convenzionati. Il Comune può inoltre delegare la funzione agli enti gestori dei servizi sociali istituiti con l.p. 20 marzo 1991, n. 7.

I Comuni o le Comunità Comprensoriali / Azienda Servizi Sociali di Bolzano possono usufruire di un contributo per la gestione ordinaria e per investimenti ai sensi dell'art. 20/bis della l.p. 13/1991.

Conclusioni

Obiettivo a lungo termine è avere in Alto Adige strutture che offrano entrambi i livelli di accoglienza.

Molto di quanto espresso e indicato da queste linee guida dipende dalle dimensioni della struttura.

È consigliabile comunque istituire strutture non molto grandi, semplici, facili da tenere pulite, e avvalersi di personale (dipendente e non) fortemente motivato a lavorare con persone che hanno perso la fiducia e la stima di sé e del mondo, che non hanno più legami che fungano da motivazione ad un loro impegno per la rinascita, che riescano a guadagnare la loro fiducia e a conoscere i loro veri desideri e i loro veri bisogni. Persone che sappiano e vogliano lavorare con i senza dimora, seguendoli insieme ai loro ritmi, alle loro contraddizioni, ai loro progressi, ai loro cedimenti e passi indietro, che non si scoraggino e abbiano sempre la forza e la fermezza di ricominciare e andare avanti.

Bolzano:

In quanto città capoluogo e maggior centro urbano denota la più numerosa presenza di persone senza dimora; deve pertanto poter offrire sia un servizio di tipo a bassa soglia (soddisfacimento dei bisogni primari), sia un intervento che preveda progetti di recupero e reinserimento sociale al fine di affrancare quante più persone possibile dalla condizione di senza dimora.

Si rende inoltre necessario un locale di accoglienza diurno riscaldato per l'inverno (del tipo Teestube).

È possibile fare coesistere in una unica struttura diversi livelli di accoglienza e di servizio qualora il concetto della stessa lo preveda e le diverse offerte di intervento siano tra loro coordinate mantenendo ciascuna la propria specificità.

A tale proposito si evidenzia che la realizzazione di una struttura per senza dimora presso l'edificio ex-Stuffer permette di raggiungere più obiettivi contemporaneamente: locale diurno (sia per l'estate che per l'inverno), accoglienza dalla bassa soglia ai livelli più alti, che possono condurre un domani al recupero e reinserimento delle persone senza dimora.

Va ancora rilevato come l'attuale intervento di "soglia zero", ossia di lavoro di strada con le persone senza dimora, che sul territorio della città capoluogo è offerto ormai da alcuni anni, rappresenti un importante momento di contatto e un primo sostegno che andrà potenziato nel prossimo futuro.

Andrà inoltre verificata la necessità di mantenere operative per tutto l'arco dell'anno le strutture attualmente accessibili soltanto nei mesi invernali al pari delle Case di accoglienza di Viale Trento e Via Cappuccini (Casa Margaret).

Bressanone, Merano, Brunico ed altri centri dove si rilevi la presenza di senza dimora:

In quanto centri con minore densità abitativa il problema è meno rilevante, ma non assente.

Si ritiene pertanto idoneo proporre anche per queste cittadine gli stessi tipi di servizi proposti per la città Capoluogo, sottolineando però che l'ambito territoriale più ristretto, più raccolto può rendere più agevole la realizzazione di progetti di recupero e reinserimento sociale per le persone senza dimora.

Anche in questi casi è possibile pensare ad una struttura unica in cui possono coesistere più livelli di accoglienza.